



国内统一连续出版物号
CN 32-0104

邮发代号
27-67
主办
江苏凤凰出版传媒集团
出版
江苏现代快报传媒有限公司

地址
南京市洪武北路55号置地广场
邮编
210005
网址
现代快报网 www.xdkb.net
传真
025-84783504
24小时新闻热线
025-96060
本报员工道德监督电话
025-84783501

今日总值班
王磊
头版责编
颜玉松
版式总监
沈明

零售价每份1.5元

“我不是说过了吗”为啥不能说

北京市地方标准《政务服务综合窗口人员能力规范》近日公开征求意见。征求意见稿在对政务服务综合窗口人员的服务礼仪、服务流程、监督考核等一系列能力提出规范要求的同时,还明确要求综合窗口人员禁止使用“不清楚”“急什么,没看我正忙着吗”“怎么不说清楚”“我不是说过了吗”等有损窗口形象的语言。

政务服务综合窗口是普通群众办事的窗口,也是连接党群关系的纽带。人民群众对政府工作作风感知如何,“印象分”很大程度上来自政务服务窗口办事过程中。

因此让群众在政务服务窗口感受到被服务和尊重,首要一点是改变窗口工作人员服务态度。同样的

北京市拟定的“规范”,迈开了政务窗口规范化服务关键一步,无疑具有标杆和示范意义

意思,不同的表达会出现不同的效果。中听的话暖人心,难听的话伤人心。比如北京《政务服务综合窗口人员能力规范》中拟定禁用的一些用语,生硬、充满情绪,体现的是敷衍了事的工作作风。说的人牢骚满腹,听的人自然不舒服。尤其当群众跑了路、花了时间还没办成事时,听到这些话难免会上火。很难想象,在这种情况下,遇到复杂点的事,能顺利办成?结果不仅易产生矛盾,还可能损害政务窗口形象,让群众产生不满情绪。

北京市的相关规定,杜绝工作

人员一些情绪化用语,不仅仅是表达方式的变化,更是为人民服务意识的提升。不妨想一想,类似“我不是说过了吗”“不清楚”等表达,为什么在酒店等服务单位很难听到?原因很简单,酒店等服务单位有着一套严格规范的服务流程,要求把用户需求 and 体验放在第一位,追求的就是让用户满意。同样,北京市的相关规定,宗旨也是把群众利益放在首位,全心全意做好服务工作。

如今,各地政务服务窗口无论是服务态度,还是社会满意度都比过去有了很大提升。但也要意识到

一点,很多地方缺乏对工作人员的系统性规范要求。北京市拟定的“规范”,迈开了政务窗口规范化服务关键一步,无疑具有标杆和示范意义。相信这些规范要求一旦正式实施,必然会使政务服务窗口人员工作面貌有进一步提升,受到办事群众的欢迎。

当然,人民群众更期待办事效率的提升。换句话说,群众在政务窗口,既希望遇到如沐春风的服务体验,也期待能把事情办成的结果。这就要求政务服务窗口人员不仅要有良好的服务态度和沟通技巧,还要有扎实的业务基础和良好的协调能力,关键点,把群众的事放在心上,把群众的诉求解决好。

现代快报评论员 曹玉兵

我说

影院禁带某品牌食品,伤害了谁

有网友发布的图片显示,河南濮阳一电影院入口处有“本影城恕不接待蜜雪冰城食品,请谨慎购买”横幅。记者问及原因,店员表示:原因不便透露。10月9日,该影院回应称,横幅撤下了,仍谢绝携带蜜雪冰城食品入内。

这件事令人感觉莫名其妙,影院开门做生意,当以顾客为上帝,尽可能提供方便,而该影院此举明显侵犯了消费者的自由选择权利。据商场工作人员表示,影院与蜜雪

冰城两家店铺有矛盾,甚至曾打过架,一直在协调,但至今未协调好两家店铺的关系。可见,这就是典型的“神仙”打架,却让顾客受伤,真是岂有此理!

看电影已成为大众日常消费项目,很多市民养成了定期观影习惯。商场一般将电影院安置在高层,作为商场导流工具,可以吸引人气,带动其他商家消费。观众在看电影时,大多也会买些零食、饮料,比如爆米花、奶茶等,边看边吃。所以,影院与

茶饮店其实是利益共同体,理应有钱大家赚,齐心协力为观众提供服务,达成合作共赢的目标。

尽管两家店铺有矛盾、打过架,但也不能让观众承担后果。影院迫使消费者“二选一”,要么不买蜜雪冰城的茶饮,要么去其他不限制的影院,无论哪种情况,都会给消费者留下恶劣的印象,最终消费者将用脚投票,损失最大的还是商家。

近年来,部分商家为了争生意抢客源,拼占市场份额,频频发生矛

盾纠纷,甚至不惜践踏法律和道德“红线”,造成恶劣的社会负面影响。此种恶性竞争手段上不得台面,有失风范,极为不雅观,于法于理皆不容。

须知市场经济是有规则可循的,商家应主动遵守商业道德伦理,不搞恶性竞争,不去做诋毁、攻击竞争对手的事。真正将消费者利益放在心上,积极开展良性竞争,努力拼质量、拼服务,才是长远发展之道。
浙江 江德斌

江苏彩民喜获第2022115期双色球18注二等奖

10月9日晚,中国福利彩票双色球游戏进行第2022115期开奖。当期双色球红球号码为06、07、18、20、27、29,蓝球号码为09。
当期双色球头奖井喷33注,单注奖金为530万多元。这33注一等

奖花落11地:辽宁1注,吉林1注,浙江2注,安徽1注,福建1注,山东1注,河南2注,广东12注,四川10注,贵州1注,云南1注。二等奖开出169注,单注金额7万多元。其中江苏中出二等奖18注,分别是南京市4注、

无锡市4注、苏州市3注、南通市1注、淮安市1注、镇江市3注、泰州市1注、宿迁市1注。
当期全国销量为3.59亿多元。开奖后,双色球奖池金额为18.49亿多元。 苏福

江苏第2022115期双色球二等奖中奖情况

序号	城市名称	站点编号	开奖期号	二等奖单注金额(元)	二等奖注数	税前总奖金(元)	中奖地点地址
1	南京市	32010150	2022115	75,000.00	1	69,291.00	玄武区社仓寺村1组
2	南京市	32010430	2022115	75,000.00	1	75,000.00	栖霞区凤城岗116号
3	南京市	32010610	2022115	75,000.00	2	153,002.00	雨花台区铁心桥中城国际3楼
4	无锡市	32020801	2022115	75,000.00	2	150,002.00	滨湖区太湖新城太湖国际1区51-02401
5	无锡市	32020805	2022115	75,000.00	2	150,002.00	滨湖区太湖新城太湖国际1区51-02401
6	苏州市	32050905	2022115	75,000.00	1	80,001.00	姑苏区苏锦一村111号
7	泰州市	32060678	2022115	75,000.00	2	168,002.00	姜堰区溱潼镇南大街101号
8	南通市	32060717	2022115	75,000.00	1	75,001.00	海门主城区上海路20号
9	南通市	32060828	2022115	75,000.00	1	75,001.00	通州区二甲镇工业园区105号
10	扬州市	32100685	2022115	75,000.00	3	225,003.00	广陵区运河西路111号105号
11	徐州市	32135111	2022115	75,000.00	1	69,001.00	鼓楼区苏宁广场1601号102室
12	徐州市	32130298	2022115	75,000.00	1	75,001.00	云龙区西康路101号101

无锡福彩志愿服务国庆节专场走进南禅寺广场

10月1日上午,无锡福彩第四场志愿服务活动国庆节专场走进南禅寺广场,提供形式多样的便民服务,用实际行动展示新时代福彩人风采,传递福彩公益文化。

当天一大早,来自各行各业的志愿者们纷纷拿出自己的“看家本领”,化身“宣传能手”“业务专家”“能工巧匠”,积极向市民、游客宣传并耐心解答急救知识、垃圾分类、文明养犬、健康饮食等方面的常见问题,以及提供小家电维修、衣物织补、手机贴膜、免费理发等专业服务。

数理发志愿服务队。只见理发师傅们手中的剪刀上下飞舞,片刻之后,一个个清爽的发型便呈现在眼前。

为了避免人员聚集扎堆,志愿者们将市民送来的刀具一一贴上标签,并做好标记,待完工后再通知市民来取。一位来自妙光苑小区的廖阿姨拿着刚磨好的菜刀笑着说:“在自己家门口就能享受到这样的服务,真的非常贴心。”

还有新加入老年人合唱团的今年已70多岁的丁阿公,虽然入团的时间并不长,但每一场志愿活动都一次不落。他表示,要以歌传情,用自己嘹亮的歌声歌颂祖国,不断

传递社会正能量。

无锡福彩的三位志愿者在现场为来往市民发放环保袋等小礼品,并向大家宣传辨别非法彩票的知识,介绍福彩的公益文化。在广场的电子显示屏上,循环播放着福彩“扶老、助残、救孤、济困”公益项目宣传视频。

近3个小时的广场志愿服务活动,在一首《我爱我的祖国》的大合唱中落下帷幕。无锡福彩志愿服务活动近期还将陆续走进其他社区和广场,为无锡市民送上家门口的“微幸福”。

锡文

彩市万花筒

南通幸运彩民 破解“财富密码”喜获5万元奖金

国庆小长假结束后的第一天,南通市福彩中心兑奖处来了一位喜气洋洋的女士,幸运的她中到了“财富密码”刮刮乐二等奖,奖金达5万元!

中奖彩票出自南通市开发区32065262站点。据中奖彩民陈女士透露,她闲暇时就喜欢刮两张彩票玩玩,这次国庆假期,正在刮彩票的她看到旁边有个彩民正在刮“财富密码”,看着感觉不错,便临时起意买下了剩下的几张。当她刮到第3张时,“9、3、8”三个数字赫然映入眼帘,再一看奖金50000元!陈女士张着嘴,惊讶得半天说不出话来,过了一会,陈女士还是不敢相信自己的眼睛,连忙把彩票递给销售员看,“啊!中了,中了!50000元!”随着销售员的一声惊呼,陈女士确定自己被幸运女神眷顾,心里乐开了花,小小的彩票店里顿时也欢腾起来!

“财富密码”这款票面值30元,最高奖100万元,票面以墨绿和黑色为主,搭配金色九宫格及指纹密码锁玩法,深受不少彩民的喜爱!

通彩



中奖票样

版权声明

现代快报旗下媒体原创内容著作权,均属江苏现代快报传媒有限公司所有。为维护自身版权利益,制止非法转载行为,声明如下:

1 任何单位或个人,在任何公开传播平台上使用著作权归属于现代快报原创内容的,必须事先取得书面授权; 2 本报欢迎合作,但对侵犯本报著作权权益的违法行为,将采取一切合法措施,追究行为人的侵权责任; 3 欢迎读者提供侵权线索:法律顾问曹骏律师(025-84728578);版权合作:快报总编办(025-84783580)。

本报法律顾问 江苏曹骏律师事务所 曹骏律师