

# 不断优化提升居家和社区基本养老服务

## ——我市倾心打造老年人“家门口”的幸福系列报道之四

邵阳日报记者 王秀丽 通讯员 蒋凤明 夏贵英

“这个床很实用,起身方便多了。我腿脚不方便,工作人员还给我配置了助行器、凳拐,家门口还做了防滑处理和安全提醒,真的很贴心!”11月22日,家住双清区石桥街道白马村的独居失能老人夏奶奶谈起家里适老化改造后的变化,赞不绝口。

我市被民政部、财政部确定为2022年居家和社区基本养老服务提升行动项目地区以来,围绕老年人床边、身边及周边需求,不断强化政策创制,优化服务供给,补齐服务设施,提高服务效能,将专业照护服务延伸至老年人家庭,切实为老年人带来看得见、摸得着的高质量养老服务。

### 加强保障,压实责任聚合力

开展居家和社区基本养老服务提升行动是为民办实事的具体举措,我市将养老服务工作纳入全市“一盘棋”规划,为高质量推进提升行动提供保障。

高位推动抓推进。我市成立市长任组长,分管副市长任副组长,民政、财政、卫健等21个部门主要负责人为成员的领导小组。定期召开会议,解读方案、部署项目、汇报进度、通报情况、分享经验、破解难题,有效解决基层落实

不想、不会、不能的问题,确保任务质量、速度齐头并进。

细化举措求实效。制定《邵阳市2022年居家和社区基本养老服务提升行动项目实施方案》,要求各县市区在市级方案框架内,结合工作实际,进一步细化措施,做到“一户一策”精准实施,成立“一户一档”5000余份,生成服务信息29万余条。

强化考核实责任。我市将困难老年人家庭适老化改造工作纳入市政府“三重点”考核内容,通过“两月一调度”“两月一排名”“两月一奖惩”考核方式,由市政府对进度排名靠后的县市区进行约谈,市政府督查室定期跟踪检查,确保项目快速实施。

### 紧盯需求,数据赋能强支撑

我市坚持从需求数据入手,科学匹配,精准施策,全力推动居家和社区基本养老服务提升行动效益最大化。

三级筛查定准对象。按照人口集中、交通便利、便于服务的原则,我市启动县、乡、村三级筛查,通过政府购买服务方式,聘请第三方专业机构入户评估,完成65万名老人能力评估,精确筛选需求度最高的1.5万名老人,确定实

施名单,确保项目实施对象精准。

规范流程精准服务。我市组织600余名居家养老服务人员集中开展专业化培训,确保服务水平。在为老年人提供“一户一策一档案”个性化、定制化、适老化改造服务时,为精准匹配居家需求,解决老年人实际困难,提升服务体验,我市按照服务介绍、科学推荐、老人自选的标准推进服务,形成“老人按需下单、平台就近派单、服务人员接单、满意度回执单”的“四单”服务流程。

用好平台录准数据。我市充分发挥县市智慧养老服务平台作用,指定信息录入专员,由服务供应商对家庭床位建设与上门服务情况精准录入,形成“公司录入、县民政局初核、市民政局复核”的三级审核机制,强化数据监管,确保工作开展与信息填报同步推进。

“我们非常满意,感谢党和政府的好政策,帮我们解决了居家养老中的诸多不便。”6月15日,市民政局深入双清区石桥街道开展2022年居家和社区基本养老服务提升行动“家庭养老床位建设”回头看时,秀峰社区的海英学老人拉着工作人员的手感慨地说道。

(下转3版)

## 立足产业优势 加强务实合作

### 第二届湖南装备与制造走进泰国投资博览会在曼谷举行 陈献春沈裕谋王永红出席

邵阳日报讯(记者 易蓝 通讯员 唐波 陈果)11月25日上午,由湖南省商务厅、邵阳市人民政府共同主办的第二届湖南装备与制造走进泰国投资博览会在曼谷开幕,来自湖南和泰国的众多企业齐聚一堂,展示最新产品和技术成果,共建往来新机制、共搭交流新平台、共谱合作新篇章。湖南省人民政府副秘书长陈献春,湖南省商务厅厅长沈裕谋,市委常委、常务副市长王永红出席。

本次大会旨在加强湖南与东盟各国在装备制造与特色轻工领域的交流与合作。共设置展位53个,参展企业53家,展览面积2000平方米,将持续至11月27日。

沈裕谋表示,伴随着几十年贸易往来的不断深入,泰国已成

为湖南在东盟的重要贸易伙伴和投资目的地。今后,湖南将着力提供专业化的合作平台、精准化的政策支持、便利化的贴心服务,全力营造“亲商、重商、安商、富商”的营商环境,助力两地产业优势互补、发展共赢。

开幕式上同步举行了邵阳市专场推介会,王永红作专题推介。他指出,近年来,在共建“一带一路”倡议和RCEP框架推动下,邵阳与泰国的经贸往来成果丰硕,情谊日久弥深。邵阳将以本次盛会为契机,立足区位优势,进一步打开务实合作的大门,同时热忱期盼各位政商精英多了解邵阳、关注邵阳、支持邵阳。

推介会上,来自邵阳和泰国的20家企业共签署10个经贸合作项目,现场签约金额达11.5亿元。

## 推动烟叶产业形成强大竞争力

### 全市烟叶双增工程工作推进会召开 仇珂静出席

邵阳日报讯(记者 罗俊)11月24日,全市烟叶双增工程工作推进会召开。市委常委、副市长仇珂静出席并讲话。

近年来,各产烟县党委、政府及有关部门聚焦烟叶双增工程,强化各类要素保障,烟叶工作呈现稳中有进、稳中提质、稳中增效的良好态势,为全市经济稳定增长、助力乡村振兴、带动农民就业增收、农业产业融合发展、服务粮食安全大局作出了积极贡献。

会议指出,烟叶产业是“三农”工作的重要组成部分,是烟区农民就业增收的重要渠道和财税收入的主要来源,是促进我市乡村振兴和农业农村现代化最具优势的特色产业之一。要巩固发展烟叶传统优势产业地位,积极培育新型种植主体,组织开展新型

职业烟农培训和认定。要打造集中连片示范区,带动高标准烟田建设,大力提升烟叶机械化水平,提高烟田效益。

仇珂静强调,各相关单位要强化组织领导,保持战略定力,重点在强化政策落实、强化统筹协调、强化协同推进上发力,在推进资江源生态浓香烟叶走廊中展现新担当。要坚定不移做好产业融合大文章,深化烟稻轮作模式,在服务上提质增效,用好绩效考核指挥棒。要持续强化“大抓产业、抓大产业”的发展导向,紧锣密鼓抓推进,环环紧扣抓调度,一严到底抓考核,强化督查问责,推动我市烟叶产业形成强大竞争力。

会议还对烟叶工作先进单位、先进个人、优秀职业烟农进行了表彰。

## 北塔城管持续开展校园周边整治

邵阳日报讯(记者 易蓝 通讯员 刘龙英 宁小敏)校园周边占道摆摊,不仅影响市容市貌,还易引发交通拥堵。连日来,北塔区城管执法局持续开展校园周边整治行动,在为广大师生营造安全有序出行环境的同时,进一步优化校园周边经营秩序和经营环境,为我市城市文明建设助力。

行动中,执法人员以整治校园周边“六乱”行为为重点,通过蹲守执法,将整治行动与投诉举报处理、督查督办工作相结合,严禁流动摊贩设摊设点,引导校园周边商铺规范经营。同时,执法人员进一步强化上下学高峰期道路管控,服务从车门到校门的“最

后一米”。截至目前,共出动执法人员57人,车辆13台,清理校园周边宣传广告、乱摆乱卖63起。

为做好校园周边环卫保洁工作,北塔区城管执法局还督促环卫公司加大清扫保洁力度,对校园周边卫生死角进行彻底检查、及时清理,做到清扫保洁人员无空缺、时间无空档、工作无空隙;组织志愿者开展劝导活动,引导学生和家长自觉将垃圾扔进果皮箱,共同营造干净整洁的校园周边环境。

下一步,北塔区城管执法局将持续开展学校周边环境整治,建立长效机制,巩固整治成效,全力营造健康文明的校园周边环境。

## 全市12345热线话务员开展集中培训

为进一步规范我市12345政务服务便民热线管理,提升热线规范化、标准化服务水平,优化热线工单办理流程,11月16日,市行政审批服务局组织全市12345热线话务员集中培训,让话务员接听群众来电更专业、解答群众咨询更热情、处理群众诉求更高效、面对群众求助更亲切。

培训会上,主讲专家袁婷以“如何成为一名优秀的话务员”为主题,深入浅出地讲解了沟通技巧和服务意识提升、工

单标准化办理流程、疑难突发事件处理等方面内容,并采用情景再现、案例分析、礼仪示范等方式,全方位展示一名优秀话务员必备的职业素养。培训现场还设置了答疑环节,让参训人员在交流互动中进一步巩固培训成果、强化培训成效。

(记者 易蓝 通讯员 李雯 王源芳)

简讯



洞口县兴雄鞋业位于该县经济开发区,占地面积72882平方米,投资总额2500万美元,产品全部出口欧美市场。图为11月22日,该企业员工正在赶制产品。

邵阳日报记者 申兴刚 摄

## 刘小斌:让自己成为顾客第一选择

邵阳日报记者 黄云 通讯员 罗柔

“只有自己对产品足够了解,给顾客进行推荐的时候才会更加精准,更有底气。”刘小斌从经营苗圃购物中心就开始销售卷烟,如今已有16个年头,多年经验积累,他琢磨出了一些门道。每种香烟的产地、味道、档次、特点,有哪些替代品牌,刘小斌了如指掌。

2006年,刘小斌在洞口县雪峰街道天井村修建了房子,并将一楼作为门面,开设了现在的苗圃购物中心。在此之前,刘小斌在浙江打拼过,回乡后开过制衣厂、饲料加工厂,这些经历为他积累了不少经验和人脉。

店面离高铁站近,流动客人较多,刘小斌对待顾客热情真诚,尽量使顾客满意。“在我这里消费过的顾客,只要方便,都会选择再来。”刘小斌对品质追求很高,只有从烟草公司订购的烟,才会放进展柜中去。“这既是对自己负责,也是对消费者负责。”刘小斌坦言,自从加入“湘汇636”品牌终端后,店面形象不

一样了,卷烟生意比以前好了不少。

在卷烟销售上尝到甜头后,刘小斌准备将“湘汇636”便捷、舒适、尊贵的理念运用到店里其他商品的营销上去。刘小斌定制了“636元素”的短袖、围裙,向来店的顾客反复宣传,希望将“636”打造成金字招牌。洞口县烟草局得知刘小斌的想法后,特意请设计师给刘小斌的店面进行整体改造。现在的苗圃购物中心,从货架摆放商品陈列,都是经过设计后的成果。“和各种供货商打了这么多年交道,烟草公司的服务是最好的,热情、周到,还定期邀请业内知名专家开展培训,切切实实为零售户着想。”公司组织开展的培训,刘小斌一次不落。

2018年,刘小斌当上了诚信互助小组组长,和组内18户零售户定期开展交流学习。“我们组内成员相处和谐,大家不将对方视为竞争对手,而是互相帮助。”作为组长,刘小斌不仅起到了团结组员的作用,而且毫无保留地共享卷烟

及非烟商品的营销技巧,传授保档升档及权益值兑换的小窍门。

“电脑扫码出来的价格,顾客会比较放心。”2019年,刘小斌成为洞口县第一批安装云POS机的零售户。刚开始还存在店铺卷烟库存量盘点不全、日常销售做不到即卖即扫、建立的消费者会员少等问题,但通过积极主动摸索云POS系统各模块功能和客户经理耐心的指导,刘小斌很快就能熟练运用该系统并通过模块数据分析店铺销售盈利情况。

在天井村做了多年生意,刘小斌早已和周边村民打成一片,附近村庄有修路、助学等公益性项目,他也会出一份力。有老人遇到交电费、子女汇款的情况,刘小斌也会提供热心帮助。“给别人便利就是给自己便利,我们半分钟就能帮忙解决的事情,对没有智能手机的老人来说,可能要花上一两个小时甚至大半天时间。”刘小斌认为,做公益看似和做生意不沾边,实则有很大的促进作用,大家认可了你这个人,口口相传,树立了口碑,就会成为顾客的第一选择。

