

# 徐州市人民防空办公室 创建星级服务品牌内容

## 一、创建名称

五心服务，温暖到家。

## 二、创建标志（Logo）（见附件）

## 三、创建理念

创建过程要充分体现人防行业特征，展现人防形象，以“五心服务”为落脚点，服务民生，改善营商环境，以“五心服务”创建“五星品牌”。

## 四、创建目标

通过参与市委改革办组织的营商环境服务品牌创建评比活动，进一步强化服务理念，优化服务流程，提高服务标准，提升工作作风，改善服务环境，树立人防形象，推动我办服务质量和水平明显提升，为我市打造“审批事项最少、办事效率最高、运营成本最低、政府服务最优、创业创新活力最强”的全国一流营商环境添砖加瓦，并力争在营商环境服务品牌创建评比活动中取得较好成绩。

## 五、创建口号

用我们的热心、细心、贴心，换您的安心、舒心。

## 六、创建内容

**安心、热心、细心、贴心、舒心。**

**安心：**居安思危，安不忘危。加强人防警报建设，提高

人防警报建设整体水平，战时为防空袭斗争做准备，平时为防灾减灾、公共突发事件应急处理服务；积极开展人防“进机关、进企业、进社区、进学校、进网络”五进活动，增强市民国防观念和人防民防意识，掌握防空防灾知识和技能，保障人民生命财产安全。

**热心：**行为规范，热情服务。进一步深化“放管服”改革，落实“3550”审批制度，提高“不见面审批（服务）”办结率，强化人防工程事中事后监管工作。工作中要做到首问负责制，文明用语，举止规范，衣着得体；热心服务群众，来时有迎声、问时有答声、走时有送声；挂牌上岗、自觉接受社会监督。

**细心：**工作细致，高效服务。从小事做起，从点滴做起，细致入微，提高工作质量，减少工作失误；熟悉本职工作，服务群众做到“一口清”，落实一次性告知制；工作积极主动，遇事不推、不拖、不绕，高效服务，严格实行限时办结制。

**贴心：**为民所想，贴近民生。坚持把人防工作融入服务民生、保障民生、改善民生中去，特别是围绕解决城市停车难问题，切实发挥人防工程的公共效益。东站管理处地下停车场为我办自建的人防工程，地理位置具有明显优势，在营商环境服务品牌创建过程中，要充分发挥“平时服务社会，

战时应急避难”功能、要充分体现人防行业“战备效益、社会效益、经济效益”相结合的业务特征，缓解城市交通，提升城市形象，为群众想所想，为群众急所急，方便群众，服务民生。

**舒心：**环境整洁，秩序井然。人防事业要深度融合社会发展，努力提供各种便民措施，切实把为民服务的事办实办好，让群众共享人防建设发展成果。东站地下停车场紧邻徐州火车站，社会接触面广、人流多、影响大，是典型的窗口服务单位，为我办营商环境服务品牌创建宣传阵地。要主动与派出所取得联动，对出租车驾驶员严格管理，杜绝拒客宰客事件发生，努力打造一个环境整洁，秩序井然，让群众踏实满意舒心的乘车环境。

公示单位：徐州市人民防空办公室

2018年9月15日

附件：市人防办星级服务品牌创建标志（Logo）

