

推进诚信建设



“把推进食品企业诚信体系建设作为保障食品安全最重要的基础性工作，作为加快转变发展方式和推进行业结构调整的抓手。”

工业和信息化部消费品工业司 司长 王黎明

去年以来，按部党组的部署和要求，消费品工业司认真贯彻落实全国纠风工作会议精神，组织食品行业开展了“讲诚信、保质量、树新风”和“为民服务创先争优”活动，把推进食品企业诚信体系建设作为保障食品安全最重要的基础性工作，作为加快转变发展方式和推进行业结构调整的抓手，作为食品安全的长效机制和治本之策，作为落实大部制改革和履行管理职能的重要内容，立足民生，不断丰富实践载体，推动创先争优活动开展。

构建体系讲诚信

在国务院相关部门和地方政府支持下，经过各方面共同努力，食品企业诚信建设工作稳步推进，有序开展。

提高思想认识，确定指导方针。苗圩部长多次召开会议研究部署，强调要从维护党和政府形象，巩固执政基础出发，抓好食品安全工作。其他部领导也多次深入基层开展调研、指导工作。我们以“为民服务创先争优”为契机，把推进诚信建设作为

联系基层、为民服务的渠道和窗口，确立了“以保障食品质量和促进行业健康发展为目标，通过政府指导推动，协会加强行业自律，企业履行主体责任，社会各界参与并监督，逐步建立起以企业责任为基础、社会监督为约束、诚信效果可评价、诚信奖惩有制度”的食品工业企业诚信体系建设指导思想。

完善工作机制，制定管理标准。推动诚信建设过程中，我们坚持把落实重大决策部署、保民生的要求制度化，具体落实在工作机制建立和管理标准实施上。会同国务院10部门联合印发了《食品工业企业诚信体系建设工作指导意见》；与国家发改委等15部门(单位)建立了部门协调工作机制；组织制定了诚信管理体系建立标准、诚信评价准则和工作实施方案；编写了乳制品等6个行业标准实施指南。

坚定责任意识，全力服务基层。食品安全环节多、任务重，协调难度大，全司党员同志结合“改进机关作风年”活动要求，树立吃苦拼搏的作风，克服困难，在司班子和支部带领下，下基层，到一线，真抓实干。2010年起，按照“全面铺开、选择重点、稳步推进”的原则，先后在黑龙江等6省市食品行业开展了企业诚信建设试点工作。迄今，全国31个

保障食品安全

省(区、市)均启动了食品企业诚信体系建设工作。组织举办了42期诚信体系标准宣贯班，对全国5400家食品企业、6500人次进行了专题培训。针对企业食品安全条件存在的薄弱环节，在乳制品、肉制品等12个重点行业安排资金48亿元，重点支持企业设备更新、产品质量检测、质量追溯体系建设等配套硬件条件的改善。在北京、兰州试点建设了“食品企业质量安全检测示范中心”，建成并开通国家食品工业企业诚信信息公共服务平台，受到基层和广大企业的广泛关注。

加强行风建设，树立窗口形象。围绕部党组“坚持把食品药品安全作为转变作风、服务基础、联系群众的载体和窗口，开展创先争优、深化行风建设”工作要求，我们在驻部纪检组监察局、机关党委的支持、指导下，在全国食品行业开展了以“企业诚实守信、产品质量第一、生产者对消费者负责”为主要内容的“讲诚信、保质量、树新风”活动，并作为保障食品安全的窗口单位接受社会监督。在新华社、中央电视台等媒体支持下，开展了以“保障食品安全、树立行业新风”为主题的诚信建设宣传，相关活动受到了中纪委、监察部的充分肯定。

通过推进诚信建设工作，食品企业诚信意识明显增强，企业诚信管理制度正在加快建立，诚信成效逐步显现。

改进作风保民生

为贯彻落实中组部、国家机关工委关于创先争优活动的部署，部党组确定2012年在工信系统深入开展“为民服务创先争优”活动和“改进机关作风年”活动。部长办公会专门研究了食品诚信建设工作，今年6月14日部主办了全国食品安全宣传周主场日活动，400多家食品企业现场签署了诚信宣言，苗圩部长亲

自参加并提出了加强诚信建设的更高要求。下一步，我们将继续按照党中央和国务院的部署，进一步深化认识，增强使命感、责任感和紧迫感，在部党组领导下，在已有工作基础上，结合创先争优活动，进一步加强宣传教育，落实企业主体责任，全面推进食品企业诚信体系建设，加快构建食品安全长效机制。

加强工作指导。继续充分发挥部门协调工作机制作用，发挥行业组织和专家队伍作用，2012年组织完成5000人次培训，组织指导4000家食品企业建立诚信管理体系，完成婴幼儿配方乳粉生产企业100%建立诚信管理体系，对400家基础较好的企业开展诚信管理体系评价。同时，结合国务院对食品安全工作的考核，加强对地方诚信建设工作落实情况的督促和考核。

强化基础建设。组织编写方便面、植物油等重点行业诚信管理标准实施指南；研究制订诚信信息平台管理办法，完善国家食品工业企业诚信信息公共服务平台管理工作，积极支持地方、行业、企业诚信信息平台建设；组织修订评价机构工作规则，公布第二批诚信管理体系委托评价机构。

落实企业责任。继续加快指导企业建立和完善诚信管理制度，推动实施新版HACCP和GMP管理；配合有关部门研究建立企业“黑名单”制度，加大失信惩戒力度；结合食品安全专项整治，全面排查和严厉整治带有行业共性的隐患和“潜规则”问题，落实企业主体责任。

加大诚信宣传。认真落实《食品安全宣传教育工作纲要(2011-2015)》，组织开展食品企业诚信建设专题宣传，继续在食品行业开展“讲诚信、保质量、树新风”活动，大力推进行业服务窗口建设，形成良好社会氛围，为保障食品质量安全、实现食品工业持续健康发展作出积极贡献。



“通信全行业围绕‘以人为本’的服务理念，从人民群众的根本利益出发，不断改善服务作风，构建和谐的服务关系。”

大力加强行风建设 提升电信服务质量

工业和信息化部电信管理局 局长 韩夏

维护用户权益

通信行业充分认识深入开展“为民服务创先争优”活动的重要意义，按照党中央、国务院的统一部署，结合行业特点采取多项措施，着力实现推动科学发展、促进社会和谐、服务人民群众的目标，并根据《关于工业和信息化系统窗口单位和服务行业深入开展“为民服务创先争优”活动的指导意见》要求，明确了四项任务，重点落实各项服务提升工作。

把服务摆在首位

增强服务意识，改变服务作风。部将“为民服务创先争优”活动具体要求与通信行业行风建设重点工作有机结合，开展“服务社会、和谐发展”，“贴心、规范、安全”等系列行风建设主题活动，引导通信全行业围绕“以人为本”的服务理念，从人民群众的根本利益出发，不断改善服务作风，构建和谐的服务关系。

各电信企业积极响应，采取各种措施努力抓态度、改作风、促满意：如中国电信以“三争创、三提升、一满意”为目标，提出九大具体措施，向全国发布了“五个一”服务承诺；中国移动聚焦用户最关心的网络质量、资费透明、信息安全等问题三个热点问题，狠抓七项重点工作，努力实现“四个进一步”目标；中国联通以改善客户感知为着力点，完善“两项服务承诺”，实施“两大便民举措”，积极开展窗口单位文明服务、优质服务，创新服务管理思路，实现服务质量的持续优化。

加强职业培训，提升服务能力。活动开展以来，通信全行业深入开展党性教育和职业道德教育，不断加大行业从业人员政策法规、业务知识培训力度，以用户满意为导向，强化企业责任意识和自律意识，推动行业服务能力和水平全面提升，实现行业健康和谐发展。

各电信企业结合本企业实际，积极开展各类活动：中国电信开展“创建学习型班组、争当知识型员工”活动，引导员工从“要我学”向“我要学”转变；中国移动通过组织党史学习和革命传统教育，开展征文及演讲比赛，评选群众满意窗口、优质服务品牌、优秀服务标兵等活动，激发员工为民服务的使命感和责任感；中国联通加强员工技能培训，通过持证上岗、薪酬激励等机制，提高员工服务能力和服务主动性。

(上接第1版)加强电信市场监管，维护市场竞争秩序，全力维护逾13亿电信用户的根本权益，加大清理、取消和调整行政审批事项工作力度，减少直接管理和介入微观经济活动。加强对审批权力的监督制约，规范审批程序，推进审批过程和结果公开，推进电子监察系统建设，强化全过程监控，求真的作风，扎实的工作，让融合、创新、廉洁、高效的工信形象正在不断提升。

活动有期限，创争无止境。工业通信业是促进社会和谐稳定的重要物质基础，也是增进民生福祉的重要支撑和依托。党中央、国务院对我们寄予厚望，社会各方面对我们高度关注。当前和今后一个时

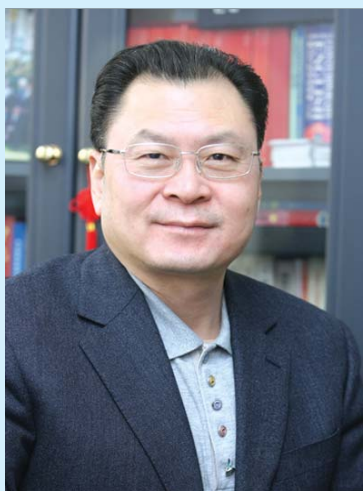
依法依规办事，提高服务效能。部坚持“专项检查、分析例案、问责督办、社会通告”电信服务监管工作机制，2011年至2012年6月，对三家基础电信企业和676家增值电信业务的1800项业务进行抽查，纠正电信企业服务质量问题36项，问责督办侵害用户权益事件47项，处罚违规电信业务182家；受理并处理跨地区电信业务许可签发、变更、续期申请1800多个；定期发布电信服务质量通告、企业经营提示和用户消费提示；完成全国电信用户申诉受理管理平台建设，优化申诉处理流程；完善重大电信服务事件的报告、处置和问责制度，加强用户权益保护事前和事中管理，不断提高为民服务效能。

解决突出问题，回应群众期待。通信行业已建立起比较规范完整的政府、企业两个层面的申告处理工作体系。2011年至2012年6月，全国各级申诉受理机构认真受理并处理用户申诉约9.5万人次，申诉处理及时率达99%以上。同时，结合社会百姓反映，将履行服务协议、遵守资费收费标准和消费提醒等三方面存在的问题，纳入行风建设工作进行重点整治。今年，结合中央精神文明建设及国务院纠风工作，开展道德领域突出问题专项教育和治理活动，以及纠正电信领域侵害消费者权益专项行动，继续深入解决电信服务中存在的诚信缺失、违规收费等问题，规范电信资费行为，加强服务质量监管，坚决惩治侵害消费者权益行为。

总体上，通信行业“为民服务创先争优”活动有序有效顺利开展，行业服务意识、服务作风、服务能力持续好转，电信综合资费水平不断降低，全国电信服务用户满意指数保持平稳，第三代移动通信和互联网宽带接入业务等用户满意度呈不同幅度增长，活动取得明显成效。

通信行业为民服务创先争优的实践表明，回应群众现实需求，立足岗位创先争优，就能赢得群众认可，提高服务质量无止境，为民服务创先争优，通信行业任重而道远，需要继续紧密围绕党中央、国务院的工作部署，突出行业特点，认真总结好的经验和做法，努力转化成长效机制，以更加饱满的工作热情和扎实的工作措施，不断提升行业服务水平，以优异成绩向党的十八大献礼。

为民管理无线电



“将‘以人为本、执政为民’理念融入无线电管理各项工作中去，成为无线电管理事业科学发展的重要基础和坚强保证。”

工业和信息化部无线电管理局 局长 谢飞波

去年以来，在部党组的统一部署和指导下，全国无线电管理机构紧密结合工作实际，深入开展“为民服务创先争优”活动，广大党员和干部服务意识明显增强、工作效能明显提高，获得了用户和社会的广泛好评，促进了无线电管理各项工作的开展和各项任务任务的完成。

取得五大实效

在党的基层组织和广大党员中开展创先争优活动，是我党成立以来理论建设的又一次创新，对于进一步加强党的执政能力建设和先进性建设，夯实党的执政基础，推进中国特色社会主义伟大事业，全面实现小康社会建设目标，都具有重大的理论和现实意义。全国无线电管理机构紧密结合“管资源、管台站、管秩序，服务经济社会发展、服务国防建设、服务党政机关，重点做好无线电安全保障工

作”总体要求，深入开展“为民服务创先争优”活动，将“以人为本、执政为民”理念融入无线电管理各项工作中去，成为无线电管理事业科学发展的重要基础和坚强保证。

在部党组领导下，成立了以刘利华副部长为组长的“全国无线电管理机构深入开展‘为民服务创先争优’活动领导小组”，对全国无线电管理机构深入开展“为民服务创先争优”活动进行统一指导和协调。

去年10月份，我们专题召开各省(区、市)无线电管理机构“为民服务创先争优”活动主要负责领导座谈会，交流研讨“为民服务创先争优”活动的做法、体会及经验。今年初，在全国无线电管理工作会上，我们把深入开展“为民服务创先争优”活动列为2012年重点工作之一，持续推进全国无线电管理机构“为民服务创先争优”工作的全面开展。

我们结合无线电管理工作实际，以办实事、解民忧为根本，重点在五个方面开展“为民服务创先争优”活动并取得实效。

争创服务排头兵

一是提升服务意识，主动靠上去做工作，为有频率需求的用户当好参谋。浙江帮助相关企业、科研单位解决转型升级中遇到的用频问题；天津积极协调解决海事局、地震局、临港经济区等单位频率需求；贵州通过信息扶贫，为地处大山深处的乡镇建立无线电台站，为人民群众带来贴心的实惠。

二是提升大局意识，加强协调指导，保障全国重大活动无线电安全。活动开展以来，广东、陕西等顺利完成深圳大运会、西安世园会以及多个大型博览会、赛事、论坛等重大任务无线电安全保障任务。

三是提升政治意识，加强无线电安全保障工作，保障人民群众生命及财产安全。四川、青海、云南、甘肃、新疆、西藏和国家无线电监测中心等无线电管理机构多次深入一线，圆满完成了相关无线电安全保障工作，受到上级表扬和肯定。

四是提升效率意识，加大无线电干扰查处力度，对群众反映的无线电干扰投诉第一时间响应。安徽省举行以“为民服务创先争优”为主题的无线电管理技术大篷车实践活动，旨在提升各无线电监测站干扰查找能力；西藏简化干扰受理手续，将干扰投诉响应由原来的2小时缩短到45分钟，承诺全力排除各类无线电干扰。

五是提升社会责任感，积极配合有关部门，防范和打击利用无线电设备进行考试作弊行为。在成人高考、公务员招录等各类考试中，各地无线电管理机构发挥无线电监测技术优势，保障考试公平。

建立长效机制

活动开展以来，全国各地无线电管理机构进一步强化了“以人为

本、执政为民”理念，制定出台了“为民服务创先争优”各环节方面的规章制度90多项，共1200多条，在人民群众切实感受到新变化的同时，切实做好长效机制建立工作，将行之有效的好做法转化为工作制度。

部无线电业务受理中心，按照“窗口环境更整洁、硬件设备更完备、信息公开更广泛、特色服务更便捷、电子办公更顺畅”的活动目标，重新整理了申请无线电发射设备型号核准的服务流程，重新设计了简洁明了的流程图和宣传手册，重新标注了每个环节的相关要求；福建无线电管理办公室整合省、市无线电管理公共资源，梳理出7项行政许可事项、15个窗口单位、11个服务项目，把服务窗口前移，让渔民在家门口即可办理设台手续；广西无线电管理机构对现有行政审批流程和条件进行优化、完善，使审批办结时限平均缩短了2天以上；河南省无线电管理机构把服务项目细化为干扰投诉、干扰查找、设台受理、频率指配等七项工作，把责任落实到具体科室，把服务标准精确到细节，把目标任务落到实处。今年第一季度，我们按照要求组织群众评议，全国无线电管理机构征求到评议意见和建议600多条，群众满意度达96%以上。

一年以来的实践使我们深刻认识到，开展“为民服务创先争优”活动是想人民之所想、急人民之所急，执政为民，履行为人民服务宗旨的一项长期工作。下一步，我们将认真总结和提炼开展“为民服务创先争优”活动的好做法好经验，不断完善长效机制，持续深入开展好“为民服务创先争优”活动，推进无线电管理事业又好又快发展。