

推行四个强化 服务地方经济

□ 本报记者 刘兆麟
通讯员 唐云平 田茂清

湖南省吉首市工商局坚持以“一化三基”、“优质服务年”活动为契机,深入开展学习实践科学发展观、队伍教育整顿和党员干部创先争优活动,贯彻落实湖南省工商局促进经济平稳较快发展20条和新10条措施,切实转变作风,打造优质服务品牌,实现了维护企业稳定、保障经济发展的目标,截至8月底,新发展个体工商户1767户,新增私营企业129家,同比增长13%,创历史最好水平。

强化服务理念,实施“一二三四五”服务工程。“一”服务工作要一步到位。“二”坚持“两个做到”:要求党员做到服务经济社会发展,做到服务广大群众。“三”倡导“三个一线”:调查研究到一线,解决问题到一线,服务群众到一线。“四”实行“四不”规定和做到“四个一”:不让群众久等,不让群众多跑,不让群众受气,不让群众为难;做到一张笑脸相迎、一把椅子请坐、一杯热茶伺候、一个满意答复。“五”落实“五办措施”:对基层企业反映的亟待解决的问题高效快捷“立即办”;对经济社会发展的一些老大难问题迎难而上“主动办”;对发展中的带有普遍性的问题深入实际“上门办”;对一些条件暂不具备,但对发展有重大影响的慎重研究“创新办”;对一些涉及面较广、政策性较强的

问题不遮不掩“公开办”。

强化服务措施,落实“一化三基”工程。该局为落实“一化三基”战略目标,结合自身实际,确定了61家企业为联络员企业,中层以上干部59人为企业联络员,一把手同时联络3家大型企业。从降低准入门槛、支持全民创业、拓宽融资渠道、推行品牌战略等方面,形成了部门之间、企业之间以及部门与企业之间借力发展、合力发展、抱团发展的良好局面。今年上半年,企业联络员共走访企业226户,为企业解决实际问题79件次。从企业登记、企业年检、商标注册等方面进行全程跟踪服务,将“一化三基”工作落到实处。今年4月份,该局在帮助锦绣乾城注册“湘西坊”的基础上,还给经营户免费登记注册并送照上门,碰巧偶遇一位广东游客称赞道:“你们这样的服务态度,值得全国学习”。

7月份,为了解企业融资难的问题,该局与湘西自治州工商银行签订了战略合作协议,为中小企业融资牵线搭桥,协调解决融资4357万元。特别是为返乡创业的农民工热情周到服务。返乡农民工杨必茂带着在外地打工挣来的资金、学会的技术及相关市场信息,回乡投资创办吉首市吉星霓虹灯厂,工商局工作人员主动服务,从宣传国家有关政策和法律法规,到注册登记申请资料的填写、登记注册形式的选择上耐心讲解,出谋划策,并在两天之内核发了企业营业执照。为全力支持该厂顺利发展,该局还

将其确定为定点联络企业,实行跟踪服务,使其顺利投产。当该厂经营资金出现短缺时,局长田仁江亲自挂帅,帮助联系银行、协助办理贷款。杨必茂感慨道:“现在,一有困难我们就会想到市工商局的领导,他们诚心诚意地帮助我们的工作态度和优质高效服务企业的工作作风令我感动。他们不是亲人,却胜似亲人”。

强化服务品牌,建立上下联动机制。该局从加强制度建设入手,加强全局工作人员的内部管理,制定了全局工作人员行为规范管理办法、窗口单位工作人员服务评价办法、十佳岗位能手评选办法、绩效考核评估办法等一系列制度,并将队伍教育整顿活动、党员干部争先创优活动以及勤政廉政教育活动有机结合起来,做到相互联系,相互渗透,共同发展。该局争先创优活动作为全市典型,入选湘西自治州委以及湖南省委组织部推荐的5个单位之一,获得了湖南省创先争优督察组的高度评价。

强化市场监管,建立完善各项制度。一是推行“两书”制度,对无明显违法故意,没有造成社会危害的轻微违法违章行为,下发预警通知书和工商行政管理建议书,解决了过去“轻规范、重处罚”的问题。二是推行“三先三后”的市场监管理念:宣传教育在先,检查处理在后;预警警示在先,行政处罚在后;违法当事人陈述申辩在先,追究违法行为在后。三是推行“三轻三重”的执法

准则:对企业改制中出现的下岗职工、新从业人员、外来客商发生的一般违法违章行为从轻或免于处罚,对涉及人民群众生命财产安全、涉农作物资、涉及名优企业和名优商品保护的违法行为进行重点整治。例如:吉首市的名优产品“河溪香醋”先后遭遇李鬼抢注。在冒牌货的侵扰下,正宗的河溪香醋销量大幅下滑,市场销售价也一度降至原来的70%。得知这一情况后,该局组织人员帮助河溪香醋有限责任公司整理证据资料,支持河溪香醋有限责任公司进行维权。几经较量,2007年,北京市高级人民法院以终审判决的方式肯定了吉首河溪香醋有限责任公司的维权行为。2008年3月,国家工商总局商标局向河溪香醋有限责任公司签发了商标注册证,“河溪”香醋的维权之路完美收官。提到吉首市工商局,河溪香醋有限责任公司总经理李渊赞不绝口:“要不是工商局的同志及时出手鼎力相助,我就成了假冒产品的老总了!”

面对河溪香醋有限责任公司等企业的真情感谢,局长田仁江深有感触地说:没有优质高效的服务,怎会有群众的好评?只有坚持“服务要勤、工作要细、信息要准、征求意见要广、解决问题要到位、优惠政策要落实”的这一促进经济发展工作思路,才能打造优质的服务品牌。



在吉首经商的贵州老板与工商局“五无”监管小组人员开怀地笑了。



为个体工商户出谋划策,把湘西民族旅游用品推出去。

红盾人生 Hongdun Rensheng

26年前,当年仅20岁的土家族女儿田茂清穿上红盾深蓝装那一刻起,便注定了她不同寻常的人生。26年间,她历尽了癌症、丧父、离异之痛,但她并没被击垮,相反,所到之处,人们都能感受到她的温暖和热情,她用大海的胸怀、青松的品格,感动着周围的人们,她以顽强不屈的生命,奏出了一个共产党员奉献不止的时代强音。

石学群 唐云平 张凌

田茂清,湖南省吉首市工商系统一个家喻户晓的名字。参加工作26年来,她用坚强的毅力战胜病魔,赢得了人们的钦佩;她舍小家为大家的精神,赢得了同事们的赞颂;她用勤勤恳恳的工作作风,赢得了大家的尊重。她是平凡的,她又不平凡的;她是坚强的,但又是孱弱的。她用自己的实际行动谱写了土家族儿女的红盾人生。

看似孱弱的身躯 却蕴含着坚韧的力量

事业之链是可以编排的,那么田茂清的事业落脚点呈现出这样一个轨迹:马颈坝工商所——乾州工商所——东方市场所——商业城工商所——红旗门工商所——市工商局个体股——市工商局办公室。

26年的工作历程,她的足迹踏遍了整个吉首。为了收取管理费,她一天行走过10多个村庄数百里路程。你只要随意说出吉首市内任何一家商户,她能马上向你说出这家商户的地址、门面大小、局里的阳光收费、网络化管理、“五无”监管创建等重大改革,她都是执行落实的骨干。

26年的工商生涯,造就了田茂清优秀的品格。无论在哪个岗位,她的敬业、热情、踏实都给同事们留下了深刻印象。她是办公室的“加班王”,大家公认的“哪里有需要就往哪里搬的‘砖’”。同事们都说,她看似孱弱的身躯哪来那么多坚韧的力量,看似沉默的她,从哪里生长出那么多火热的激情?

从她QQ上的一则签名,或许能窥出一斑:“人生总有许多坎坷,人生总会经历很多风雨,无论怎样都要勇敢地面对。”

“加班王”竟然是一位身患癌症的病人

“我得了癌症。”当田茂清轻描淡写地说出这句话时,简直让人无法相信,这个公认的“加班王”竟然是一位身患癌症的重症病人。

1995年11月15日,31岁的田茂清被确诊为“乙状结肠癌”。多次化疗让她的身体不堪重负:骤然虚胖、双手密密麻麻的针眼导致血管萎缩、头发眉毛全部脱落,在半年的化疗期间,医院给田茂清的家属下了病危通知书。

但病情刚稳定,她就不顾家人和领导的劝阻,毅然回到自己热爱的工作岗位上。

可她太虚弱了,商业城工商所的办公室虽然离她家不到500米,每天上下

含笑斗癌魔 铸就工商魂

——土家族女党员田茂清的红盾人生



只要有空,田茂清总要去商户那里了解生意好不好,有什么需要工商部门帮助

班她却要走半个小时才能到达,高毒副作用的化疗反应将她折腾得软弱无力,茶饭不思,夜不能寐。

“她总是一边吃药,一边工作,大家看到很受感动。”提起当年,田茂清的同事们个个记忆犹新。

为了网络责任管理模式方案的制定及推行工作,田茂清与同事踏遍了吉首市的大街小巷,一户一户收集资料,由于化疗遗留的毒副作用反应,田茂清脚肿得连皮鞋都穿不上,只能穿一双布鞋在烈日下奔走。

不到一年时间,田茂清和同事走访1万多家商户,为网络化管理提供了详实的第一手资料。田茂清还结合本职工作实际,制定出《网络责任管理制度》、《网络责任监督制度》等六项工作制度和相应的配套数据库,为网络工作的推行奠定了坚实的基础。当年,吉首市工商局网络试点工作取得圆满成功,在全市工商系统网络试点工作现场会上,得到了州局领导的充分肯定。

只要我站得起来 他们就别想违法收费

田茂清既是和蔼的,也是“倔犟”的。对待管辖区的商户,她与同事们心贴心;可对待那些违法违规的人,这个看似孱弱的女子,却是法律的守护神。

1994年春,在乾州工商所负责票证管理和肉食行监管的田茂清接到群众反映,乾州农贸市场一位做姜生意的商户私自搭棚,向一些商户违法收取管理费。田茂清当即去找该商户了解情况,但此人不仅对田茂清不予理睬,反而恶语相向。正当田茂清对该商户好言相劝时,他的两个20几岁的孩子突然冲出来,朝田茂清大声嚷道:“老子就是要收费!”话音刚落,便将田茂清一脚踹到地上,随即,拳脚雨点般落在她身上。

“当时我的头一下子就被打懵了,他们边打边骂,我已听不清骂什么了,我使劲地咬着牙,心里只有一个念头,只要我能站起来,你们就别想再违法收取管理费。”那天,田茂清被打伤住院。后来,在田茂清的协助下,市工商局成

功取缔了该违法收费点,并对当事人进行严厉的惩戒。

这并不是田茂清第一次遭到人身攻击,26年的工商生涯,田茂清遭遇了不少棘手的事,她甚至有在乾州收取管理费时被屠夫拿着杀猪刀追赶的经历,这种在常人看来足够让人心惊胆颤的事情,田茂清却并不胆怯,她说:“我是一名共产党员,不能因为别人打骂而退缩,我在做一个党员应该做的事情。”

虽然遭遇过殴打、辱骂,但大多数与田茂清接触的商户却对她怀有敬意。她热情周到、态度和善,赢得了众多商户的信赖。在田茂清20多年前工作过的马颈坝镇,一些早已颐养天年的老商户如今都还记着她,每次途经路过,这些老人都亲切地称呼她“小田”、“茂清”,还和她聊家常。

母亲哭泣着怨她: “你只要工作不要父亲了吗”

2000年10月,田茂清的父亲被诊断为“右肺鳞癌晚期”。在她父亲患病的3年里,她没有请过一天假,没有因父亲的病而耽误过工作,她只是在早中晚休息的时间到医院看望父亲,安慰母亲。

2003年12月的一天,田茂清突然接到母亲的电话,电话一接通就传来母亲的哭声:“你光要工作不要父亲了吗?”

“那一刻,我的心像被掏空了,眼泪哗地一下流了下来,我只恨自己没有分身的本领,没有办法,这边工作如果放下了,便会影响全局的进度。”当晚,田茂清在凌晨12点多钟加完班后,又赶到医院。父亲已经睡着了,母亲斜靠在病床边轻轻打盹。田茂清轻走走在父亲面前,这个曾经在她心中强大如山的父亲,如今已变得虚弱不堪:瘦弱的身体,憔悴的面容,插满针管的枯手,田茂清的眼泪大颗大颗地顺着脸颊滑落地上。

3年里,田茂清就是以这样的方式,与父亲在医院匆匆相聚,又匆匆分离。3年里,她协助商业城组收收费加班加点搞突击。3年里,她出色的完成了阳光收费定费测算、制定方案的艰巨任务。3

年里,她拖着患病的身躯,硬是没有请过一天假,没有耽误过一项工作……

2003年12月30日,田茂清答应父亲在元旦节放假的这一天里好好陪陪他,这个简单的承诺让父亲出现了久违的笑容,但田茂清的承诺却再也无法兑现了。

12月31日,田茂清帮助一位同事料理一些事情后,第二天匆匆赶到医院时,父亲的病情突然恶化,已经不能说话了。这天中午,田茂清的父亲便撒手人寰。每当谈到父亲时,田茂清总是伤心不已,泪流满面。

干一行,就要尽职尽责地 干出个模样来

26年来,田茂清无论在哪个部门工作都兢兢业业,让人竖起大拇指。

2009年元月,经局党组研究决定,调任田茂清为局办公室副主任。当局领导找她谈话时,她没有因为自己职务的升迁而喜悦,而是想到自己身上的担子更重了,她向局领导保证:决不辜负领导和同志们的希望,一定尽全力把工作做得更好。

就这样,田茂清离开了工作了年的企业和个体私营经济监管股,接受了局办公室的工作。办公室是一个集上传下达、会务、后勤、全局的文字书面材料整理工作为一体的综合性部门。每一项工作,田茂清都是亲力亲为。为了赶写材料,她总是加班到深夜,在局办公室工作的她比以前更忙了……

2009年10月下旬,按照湖南省工商局的的要求,吉首市工商局在基层两个工商所推行“五无”(即“无照经营、无传销活动、无消费投诉积案、无假冒伪劣、对工商干部无举报)监管区的试点工作。根据湘西自治州工商局的要求,在11月份要完成创建基础工作。局领导指定由田茂清具体负责,她毫不犹豫地接受了这项任务。而在这一节骨眼上,和她一起生活的母亲心脏病发作了,家里无人照顾,孩子在读大学,自己身体又不好,为了做好创建工作,她克服了常人难以想象的困难,从没请过一天假,从没过一声苦,从没喊过一声累。

11月的湘西山区气温很低,办公室内寒气逼人。一天,田茂清为了搞好“五无”创建制度上墙工作,在广告公司呆了一整天校对资料,公司老板为了降低成本舍不得开空调,她在那里一边挨着冻,一边校对上墙的每一份资料,下午4点多钟,她又和广告公司的老板赶到红旗门工商所确定上墙的位置。此时病弱的田茂清冻得两腿直发抖,手脚不听使唤,她不停地挪动双脚,搓揉自己的双手,用口中的哈气暖和一下手。红旗门工商所所长高俊看见她直哆嗦,心疼地劝她到办公室暖和一下身子。她说:“不用了,没有时间。马上还要赶去城郊工商所测量上墙的尺寸。”那天她和广告公司的员工一起,从上午九点钟一直忙碌到下午六点半钟,当她拖着疲惫至极的身体回到家门口时,两眼发黑一头栽倒在门前,当她被邻居发现把她背进家里后,她只喝了一杯水,就硬撑着起来陪伴重病在身的母亲去医院买药打吊针。

12月下旬,自治州工商局决定在吉首市工商局召开“五无”监管创建工作现场会,局领导又把筹备现场会的任务交给了田茂清。时间短、任务重,不加班是无法在短短的几天时间内做好大会筹备工作的。她一个人事无巨细地一边

收集资料,一边到广告公司印制大会需要的材料。虽是数九寒天,可田茂清累的总是满头大汗,冬天里的寒风吹的脸上生疼,劳累过度的她发烧39度,喉咙嘶哑,连续咳嗽。实在坚持不住了,只是忙里抽闲地挤时间去医院打针。从医院回来,她又全身心地投入到筹备现场会的工作中。高烧并未退去的她,为了完成任务,每天都加班到晚上11点才回家。当拖着带铅的双脚回到家时,一边吃药,一边用毛巾敷着头,同时还要照顾病中的母亲服药洗漱。现场会的前一天,为了大会资料完整和会场布置,她又忙到凌晨两点多钟,当她一前一挪地拖着沉重的双腿回到家时,看到病中的母亲还没睡,才知母亲的心绞痛加重了,她陪伴母亲吃药的同时,大滴的眼泪不停地往下流。那一晚上,本来就很疲惫的她多么需要好好休息,可是病痛的母亲躺在床上令她牵挂于心,她的咳嗽不止又难以入睡,只好和着被子坐在母亲身边,一直陪伴母亲到凌晨4点多钟才昏昏入睡。

天亮以后,田茂清又按时去上班。10点多钟,一阵猛力的咳嗽后,感觉喉咙里热乎乎的,她不得不停下手中的工作,快步去了洗手间,她咳吐出的并不是痰而是一口鲜红的血,她再次吐血了……看到她脸色不好,同事们都心疼极了,劝她去医院检查再回家休息。然而一心扑在工作上的田茂清只一句简单的话:“没有关系,谢谢大家关心!”她玩命地工作却把自己的身体置之度外,由于田茂清的不努力,“五无”监管的现场会取得了圆满成功。

在2009年底的年终考核评比活动中,田茂清以其优异的业绩赢得了全局上下的肯定,她以全局民主测评第二名的成绩位居全局中层领导干部的前列。

虽然生活拮据 心里仍装着比自己更困难的人

很难想象,田茂清一家至今还居住在不足60平方米的宿舍里。这是上世纪90年代建的房子,简易的装修,狭小的空间。自己和父亲的癌症就医,花费了大量的积蓄,还要负担谈大学的儿子和家里的日常开销,生活异常拮据。

但她的心里,却一直装着比自己更困难的人。

1996年,局里聘请的一位老协管员是五保户,生活非常困难,田茂清得知情况,马上掏钱资助该老人,并倡议全局人为老人捐款,得到了全局的支持。从1996至2006年的10年时间里,她从没过过地资助了老人10年。

不仅如此,每局里捐款,田茂清总是踊跃在前,她总是从自己不多的工资里,挤出不少的数目,而自己却非常节俭,一件咖啡色棉衣穿了几个冬天。“虽然我不富裕,但是我能帮得上,一定会帮助别人。”田茂清是这样说的,更是这样做的。

党员田茂清,红盾田茂清,同事田茂清,朋友田茂清,女儿田茂清……这个身患癌症的平凡女子,认真地扮演着属于自己人生的每个角色,她用尽自己所有的力量,默默承担一切,将她自己26年的光阴无私地奉献给党和人民,奉献给工商事业,她的人生窄如手掌,也宽若大地。

湖南省吉首市工商局 “五无”监管创建工作 落实“四到位”

□ 本报记者 张斌
通讯员 田茂清

停征“两费”(个体工商户管理费和集贸市场管理费)后,湖南省吉首市工商局工作转型,服务提档,在全市范围内开展了“五无监管区”创建工作。“五无”是指“无证无照经营、无假冒伪劣商品、无传销活动、无消费投诉积案、对工商人员无举报投诉”。

该局严格按照省、州工商局的统一部署,把握重点,突出难点,清扫盲点,抢时间、赶进度,全面完成了“五无”创建的基础工作。该局在抓“五无”创建工作时主要狠抓了“四个到位”。

一是宣传到位,工作有氛围。自“五无”创建以来,该局投入专项资金确保基础创建工作到位。在局机关和乾州分局、各基层工商所共制作上墙公示牌123块,悬挂了宣传横幅、设立了举报箱,向全市经营户发放公开信1万份,联系卡3000张,并及时向当地党委、政府作专题汇报。乾州分局、各工商所还相继对“五无监管区”创建工作进行了再动员、再部署,制定工作方案,并将工作责任划分到片区、落实到个人。

二是人员到位,创建有目标。乾州分局、各所按照要求重新整理了经济户口监管档案,规范完善了食品经营、无照经营、重点企业企业、农贸市场、计划生育等各种台账,加快了电子信息录入,实现了一户一档、文书档案与电子档案并存的工作目标。

三是督导到位,检查有力度。为全面推进“五无监管区”纵深发展,该局局长田仁江和其他局领导率领机关干部定期下到包点分局、工商所督促指导、督促检查创建工作落实情况。采取“四查四看”即:查执照、看是否依法登记;查前置许可、看是否超范围经营;查索证索票、看食品经营户进货台账是否建立;查商品质量、看是否过期变质、是否有产品合格证、是否有QS认证标志的办法,在全市11个网络片区进行了全面细致的检查。

四是动作到位,监管有成效。乾州分局、各工商所已经创建了流通领域食品监管示范街。通过开展五无创建工作,共清理无照经营2770户,其中疏导办照1116户、取缔45户、抄告相关部门95户,立案查处57户,罚没金额4104万元。查处假冒伪劣案件56件,案值7936万元,罚没金额4071万元;打击传销专项行动36次,出动执法人员261人次,出动执法车辆45台次,捣毁窝点38个,遣返传销人员441人次,驱散传销人员454人次,解救被困人员23人次,立案2起,移送司法机关2起,移送传销头目、组织者12人,公安刑事拘留传销头目12人,检察院逮捕5人,治安拘留传销人员2人,建立传销人员档案400余份。本着“有诉就接、有诉必查、有查必果”的原则,不断优化12315网络功能,累计受理消费投诉案件490件,办结消费投诉案件488件,为消费者挽回损失32558元。接待群众来信来访2200余件,因欺诈骗行为消费者得到加倍赔偿9700元。