

换你真心笑容

——株洲市房地产权属与市场管理处文明服务见闻

本报记者 柳德新

在前往株洲市房地产权属与市场管理处采访之前,有两大疑问萦绕在记者心头——

一个内地城市,何以能按照《物权法》要求,在全国率先实行房屋登记簿制度?

一个天天与老百姓打交道、很容易被投诉的服务窗口,何以能将全国建设系统精神文明建设先进单位等荣誉揽入怀中?

在采访株洲市房地产权属与市场管理处之后,这两个疑团有了答案。

“没想到这么快就办好了”

8月21日,记者走进株洲市房地产权属与市场管理处服务大厅,一股清新气息扑面而来。

最先映入眼帘的,是一字排开的办证窗口。十几名工作人员穿着清一色的短袖白色衬衣,正耐心和气地给每个客户办理与房地产权属相关的业务。旁边的候轮区,三三两两的男女拿着排队号坐在椅子上,或悠闲地翻看杂志,或轻松地谈论楼市。大厅的立柱上,张贴着办证流程图和各种服务承诺。整个大厅,人流不息而井然有序。见记者左顾右盼,咨询台一位年轻女孩走过来,微笑着问道:“先生,请问您有什么需要帮忙吗?”亲切的询问,有如春风拂面。

“我们既是一个行使部分行政职能的事业单位,也是一个面向千家万户的服务窗口。服务水平的高与低、

服务质量的好与坏,直接影响到政府的公众形象,直接关系到老百姓的切身利益。”株洲市房地产权属与市场管理处处长尹春燕告诉记者,该处牢固树立“始于客户所需,终于客户满意”的服务理念,始终将提高服务水平和质量作为事业发展的基石,全力以赴为老百姓提供高效、准确的服务。

当天,记者在服务大厅碰到来自天元区花园一村张先生。他乐呵呵地告诉记者:“我在8月18日上午前来申请办理现房抵押手续,今天就领证了,才4个工作日,没想到这么快就好了。”株洲市房地产权属与市场管理处承诺的各类事项办理时限,普遍比省里规定缩短了三分之一到一半的时间。

“我要投个‘十分满意’票”

“以往办证要在楼上楼下不同窗口之间跑来跑去,怎么着也得耗上一整天。现在一条龙服务,一个窗口受理,手续也简便多了,半个小时就可以搞定。”正在服务大厅办理房屋抵押登记的李丹红笑容满面。她是一家房地产公司的销售代表,因工作关系经常来服务大厅办理各种手续,“如果投票的话,我要投个‘十分满意’票!”

李丹红的“十分满意”,缘自株洲市房地产权属与市场管理处贯彻落实建设部《房屋登记办法》以及针对新的房屋登记办法专门开发的房地产综合管理信息系统。

按照《物权法》要求制定的《房屋

登记办法》,确立了登记簿制度,明确规定不动产登记簿是有效地表明权利人就不动产所享有的权利的源证文件。房屋权属证书的证明效力低于不动产登记簿,登记簿才是房屋真正的“身份证”。这对现有产权登记工作提出了全新要求。

身兼中国房地产业研究会副秘书长尹春燕,全程参与了建设部《房屋登记办法》的起草,对新的房屋登记簿制度之于老百姓的意义有着透彻的理解。在她的主持下,该处从去年开始投入1000多万元,对房地产综合管理信息系统中的相关业务进行调整,将38万份档案数据与原有的GIS平台(地理信息系统)对接,于今年4月底实现数字化、信息化管理的全面升级,在全国率先实行了新的房屋登记办法和房屋登记簿制度。更为可贵的是,通过将电子地图、楼盘表、房屋登记簿相结合,所有业务办理从房屋基本单元入手,每个房屋基本单元准确对应到具体的坐落位置、楼栋、户室,从根本上杜绝了一房多卖、重复登记的现象。

“规范管理提升服务质量”

记者在株洲市房地产权属与市场管理处发现一本内部《工作手册》。这本厚达200多页的小册子,收录了从各项规章制度、岗位职责到服务承诺甚至禁忌用语等内容。该处负责人说:“这样做虽然烦琐一点,但这是以规范管理提升服务质量。谁违反了哪一条都‘有书可对’、有据可查,包括我自己在内都不能例外。”

对内提升服务意识、对外则强化公共服务,规范市场管理。株洲市房地产权属与市场管理处行使的一项行政职能是管理和监督房地产经营活动,颁发商品房预售许可证。针对违规开发和违规销售的情况,该处今年初提请株洲市政府出台的《株洲市商品房预售资金监管办法》规定,商品房预售资金由商业银行和担保机构进行监管,从源头上杜绝了开发商携款潜逃的现象。2007年,该处与市监察等部门联合开展了房地产市场专项整顿活动,净化了株洲的房地产发展环境,保护了消费者合法权益。该处在房改房松绑、全面开放住房二级市场等方面也进行了有益的探索,早在2002年就将房地产交易手续费降低了60%,取消了房改房上市准入证和需原产权单位同意两道程序。2007年,全市二手房成交面积232.32万平方米,同比增长125%。二手房市场的活跃,成为株洲市房地产市场健康发展的基础。在部分城市出现房产泡沫的情况下,株洲市房地产市场一直保持着平稳健康发展。

在株洲市纪委纠风办进行的一次行风评议活动中,市民对株洲市房地产权属与市场管理处的服务满意度达到罕见的98%。近年来,该处先后将全国“青年文明号”、全国房地产交易与权属登记规范化先进单位等荣誉揽入怀中,尹春燕也被评为国家建设部精神文明先进个人等。

用我们的服务,换你真心笑容。株洲市房地产权属与市场管理处无愧于全国建设系统精神文明建设先进单位这一光荣称号。



8月26日,湘西土家族苗族自治州水稻机收现场会在泸溪县浦市镇青草村召开。图为来自该州8个县、市农业部门负责人和农机员等在现场观看11台联合收割机为农民收割稻谷的欢快场面。 吴代清 摄

缅怀刘少奇诗词联大赛在长举行

本报8月26日讯(沈轩)今年11月24日是已故国家主席刘少奇诞辰110周年。为深切缅怀刘少奇的丰功伟绩,学习他的公仆风范,并展示刘少奇故里景区“三个文明”建设的丰硕成果,湖南省诗词协会、刘少奇故里管理局和湖南省岳麓诗社联合举办缅怀刘少奇诗词联大赛。

国诗、词、联大赛颁奖活动。据省诗词协会主席赵焱森介绍:大赛自即日起,截稿日期为10月20日,本次大赛不收新体诗,每人不超过6首(副),将由有关专家评出获奖作品,颁发奖金与证书。会上书画家向刘少奇故里捐赠了第一批书画作品。老同志朱东阳等出席了会议。

我国首部关注留守儿童电影将在娄底开拍

本报8月26日讯(记者 熊远帆)由中国电影家协会、中国人口宣教中心、娄底市人口计生委共同打造的我国首部关注留守儿童故事的电影《马东的假期》正在紧锣密鼓的筹备中。据不完全统计,目前我国各地农村共有2000多万名留守儿童。电影关注的是正在被越来越多人所关注的“留守儿童”问题,讲述留守儿童马东和妹妹马朵与爷爷一起在乡下生活的故事。剧本故事情节真实、生动、感人,引发人们对留守儿童的认识和正

确理解,让更多的人来关注这个弱势群体,并唤起社会各界对这些孩子给予关爱和帮助。电影由中国电影家协会主席康健民出品,著名艺术家于洋担当艺术指导,湖南华人文化演出传播有限公司投资,特别授权东方影视公司为全国演员唯一全权选拔输送单位,将负责《马东的假期》所需演员的招募、推荐、选拔及其宣传等相关事宜。电影拍摄工作主要在娄底市的新化县和冷水江市完成,将于9月上旬开机。

巴陵石化自创节能降耗新工艺

本报8月26日讯(通讯员 彭展刘波)中石化巴陵石化公司自创的一项凝聚新技术,在顺丁橡胶装置成功应用3个月,不仅节能降耗创效160万元,还使工艺操作更加平稳,促进安全生产。这是该技术在国内同类装置上的首次应用。

在顺丁橡胶生产中,凝聚环节所消耗的能量占总能耗的60%,凝聚工

湖南国寿启动“诚信我为先”标杆服务活动

本报8月26日讯(通讯员 刘念涵)今天,中国人寿湖南省分公司系统启动了“诚信我为先”标杆服务活动。从现在起至今年年底,湖南国寿将围绕“销售人员实实在在卖保险,客户明明白白买保险,公司规范矩矩做保险”,开展一系列主题服务活动。全省有近12000名湖南国寿员工参加了现场活动。

作为我省保险行业的“龙头”企业,湖南国寿不仅是业务发展的领航者,还要成为规范经营的示范者。活动期间,湖南国寿将组织各相关部门开展销售人员依法合规和诚信教育。内容包括《中华人民共和国保险法》、《中华人民共和国刑法》中有关金融诈骗方面的法律知识。据了解,湖南国寿还将在10月开展“诚信我为先”主题月活动。一是举办诚信征文活动,二是开展《中国人寿营销员诚信宣言》万人签名活动。

湖南出版集团社会公益活动不断

本报8月26日讯(记者 曾衡林)“我们承诺:将爱感恩于心,回报于行……”不久前的一个下午,激情洋溢的话语响彻湖南出版集团控股集团会议室,在各地就读的20名湖南贫困大学生齐聚一堂,参加“感恩于心,回报于行——受湖南出版集团资助学子回访活动”。

到2008年,湖南出版集团党委组织集团1200名党员进行的爱心助学活动已经持续了4年。当年集团资助的20名贫困大学生已进入到了大学生活的最后一年,湖南出版集团全体党员的爱心资助,使他们能顺利完成学业。据了解,湖南出版集团党员爱心助学捐款已达80万元。近年来,湖南出版集团开展了一系列社会公益活动:连续3年,通过湖南省中小学救助受援捐赠中心向我省贫困学子每年捐款100万元;至2007年,每年主动承担全省贫困中小学生的“两免一补”4000余万元经费缺口;2007年,为贫困地区学生捐赠5万台复读机,价值500万;捐建农家书屋;今年为四川地震灾区捐款300余万元,并发起援建千秋中学活动等等。



8月26日,溆浦县观音阁镇双江口村村民文润青在使用沼气炒菜。近年来,该镇着手落实修建农村沼气惠民政策,以村为单位统一购买砂石和水泥,聘请技术人员统一建沼气池。500多户村民用上方便清洁的能源后,节省能源资金近百万元。 张敬渺 摄

南航为“残奥会”提供全面保障

本报8月26日讯(记者 陶海音 通讯员 文艺)从8月25日起,残疾旅客乘坐南航客机时,可以带其“工作犬”进入客舱了。这是南航湖南公司根据中国民航局下发的《北京残奥会残疾人航空运输政策》实施的措施之一。

9月6日北京残奥会将正式开幕,南航湖南公司依据新的航空运输政策,对提前72小时提出申请、满足乘机条件的残疾旅客,接受其电动轮椅的托运,并在符合南航动物运输的前提下允许残疾旅客带其“工作犬”进入客舱。在没有无障碍卫生间的航班上也配备方便残疾旅客行动的电动轮椅,保证有听力障碍的人能够通过视频了解其所需内容。为保障残奥会的顺利进行,南航湖南公司还成立了专门的残疾旅客服务团,为残疾旅客提供全程跟踪服务。在北京残奥会期间,南航贵宾室将对乘坐南航客机的涉残奥旅客实行免费开放,并通过销售系统,了解各航班涉残奥旅客信息,并提前做好相关个性化服务保障。

“阳光”温暖服刑人员未成年子女

本报8月26日讯(记者 刘文韬 通讯员 周加良 王坚)今天上午,在省监狱管理局民警的带领下,首批25名服刑人员的未成年子女乘车来到常德市阳光孤儿院所办的阳光抚养中心,开始新的生活。由此,拉开了全省监狱系统阳光温暖育才活动序幕。

服刑人员未成年子女属于特殊的“留守儿童”。由于父母双方犯罪入狱,或一方入狱引起家庭破裂,他们只能在年迈老人的照顾下艰难成长,有的甚至因生活窘迫,辍学流落街头。而子女的生活、学习困境又使身处高墙内的父母多了一份焦虑和牵挂,极大地影响了他们的服刑改造。为帮助这群特殊的“留守儿童”快乐健康地成长,同时使他们的父母安心改造,省监狱管理局联合常德市阳光孤儿院开展了阳光温暖育才活动。从今年3月开始,省监狱管理局经过宣传发动、调查摸底、情况核实、体格检查等程序,并在服刑人员本人及其子女监护人自愿的情况下,最终确定了25名家庭条件困难的服刑人员未成年子女作为首批阳光抚养对象。今后,这批服刑人员子女将集中生活在常德市阳光抚养中心,抚养中心将为他们联系学校读书,并承担所有费用。省女子监狱服刑人员谢某人狱后,丈夫去世,10岁儿子由年迈多病的外婆照顾,并因家庭困难面临辍学。得知儿子成了首批阳光抚养对象后,她十分感谢政府和社会,表示要好好改造,争取早日减刑,重返社会。



画框都是文物 龟裂纹辨真伪

欧洲极品油画点交省博

仅允许记者拍摄两幅作品点交

本报8月26日讯(记者 熊远帆)今天上午,省博物馆三楼陈列厅,点交现场。此次“古典与唯美——西蒙基金会藏欧洲19世纪绘画精品展”中最珍贵的两幅作品——莫奈的《安提比斯》、《塞纳河畔·韦特伊附近》,与在场的记者见面了。主办方甚至拒绝透露这两幅作品的价值和保价。9月5日展览将正式和广大湖南观众见面,省博方面透露此次展览不属免费的常设展览,但票价不会高于30元/张。

都要在画框和地面、墙面接触的部分垫上海绵,避免损伤画框。主办方介绍,这些画的画框都是19世纪当时创作时的画框,都是文物。

关于点交方面的细节,省博物馆的工作人员告诉记者,油画的点交与中国画点交截然不同。中国字画的点交过程中很注重对画纸的污染和破损,毕竟中国字画大部分以纸为主,而油画需要注意的是油彩的剥落情况以及搬运时造成的划痕,还有就是油彩凝固之后画面产生的龟裂纹。

上午开始进行点交工作,每一个步骤都小心、严谨,哪怕是一个螺丝的拆卸,记者注意到,每点交完一幅作品,当把作品靠前摆放的同时,

面足以让在场的每一个人兴奋不已。身为引领印象派的先驱,莫奈最善于表现的是转瞬即逝的风景,为此他经常将艺术从工作室带往户外。他到法国各地旅行,试图用画笔捕捉剧烈的天气变化,画暴风雨袭击下的海洋,画下雨的情形,试着让自己觉得可以征服自然。莫奈用了70年的时间和2000张画布,捕捉自己所看到的任何景象。对许多人来说,莫奈是一种乐观的生活态度。

上图:8月26日,湖南省博物馆内,国内外的专家在认真地对一幅法国著名画家莫奈的油画进行开箱点交。

本报记者 郭立亮 摄

孟妈妈和她的1000多名孩子

本报记者 苏莉

“孟妈妈”叫孟繁英,她发起成立了长沙市雨花区侯家塘街道“青少年保护家园”。“青护园”是雨花区侯家塘街道1000多名孩子的温馨家园,这些孩子都叫孟繁英“孟妈妈”。

园”,重点对回归社会的犯罪未成年

人开展亲情帮扶。2008年1月16日,“青护园”正式成立。为了凝聚更多的爱心,孟繁英还在附近派出所、法院、检察院、戒毒所等职能部门邀请20个工作人员担任爱心园丁。“青护园”内设有“会客厅”、“爱心室”,同时在6所学校和13个社区建立了爱心干预网络,悄悄话室、活动室、绿色网吧等活动阵地,向全街10612名青少年敞开心扉。

16岁的苗族少年吴某涉嫌抢劫,检察机关在案件办理过程中发现,吴某不能流畅的用汉语表达自己的想法。为保障吴某充分行使诉讼权利,“青护园”爱心园丁、公诉科科长曾永清,与雨花区法院少年庭审判长刘含嘯(青护园爱心园丁)根据相关规定,决定出资为吴某聘请

苗语翻译。接到求助后,孟繁英先后与湖南师范大学、湖南农业大学等四所高校联系,寻找合适的苗语翻译,整整为此奔波了一个礼拜,最后通过网络,联系到一位翻译,在庭审中为吴某提供了帮助。此举也使吴某和他的家人受到感动,主动配合庭审工作。

现在,孟妈妈和她的孩子们,吸引了更多社会力量的关爱关心。洪战辉、文花枝、吕曷东、黄舸等公益明星争相担任爱心园丁,通过不定期活动、热线、QQ和电子邮件等方式,帮“问题孩子”解开心结。通过青护园这个平台,一张青少年关爱与维权的网络正在形成。

6月11日,来湘调研《未成年人保护法》贯彻实施情况的全国人大常委会执法检查组来到“青护园”考察,对孟繁英的工作给予了肯定。