

## 济南 10 家物业企业被扣信用分

导报讯(记者 曹凤芹)24日,济南市住房保障和房产管理局在官方网站公布今年一季度全市物业服务企业信用记分情况,16家物业有6家获得信用加分,10家企业被扣分。

今年一季度,济南市房管局根据《济南市物业服务企业信用信息档案管理办法(试行)》的相关规定,对山东信洁物业管理有限公司等16家物业服务机构的信用情况进行了考核。润华集团山东物业管理有限责任公司获得5分信用加分,山东信洁物业管理有限公司等4家物业服务企业获得3分信用加分,济南长青学府物业管理有限公司获得1分信用加分。



10家减分物业公司中,黑龙江蓝郡物业管理有限公司济南分公司、成都德昌行物业服务有限公司济南分公司、济南泉景物业管理有限公司、济南嘉华物业服务有限公司均因通过停水、停电、停暖、停气等方式催交有关费用被扣10分;济南市历城区福苑物业管理服务中心具体物业服务行为被媒体曝光并查实被扣3分;济南迪洋物业管理有限公司、山东明德物业管理有限公司、山东良固物业管理有限公司3家物业企业皆因在其服务范围内一年中被业主投诉2次或同一事项重复投诉3次,经查证属实,而被扣3分;济南正大物业管理有限责任公司、济南美嘉园物业管理有限公司因未按规定及时报送信用档案信息、统计报表等材料被扣3分。

根据规定,信用等级情况将成为小区物业招投标的一个重要依据,扣分多、信用等级低的企业,再建新项目将受到严重影响。

餐饮将变卖场?

## 芙蓉街争议中转型

◆导报记者 庄会晓 张家然 济南报道

作为游客“必游”景点之一——济南芙蓉街的转型已经“吆喝”了较长时间,一直备受市民关注,该街上的餐饮业去还是留也引发不少争议。“五一”临近,经济导报记者探访了芙蓉街,了解了转型中的芙蓉街近况,污水改造、餐饮业转型、资金扶持等各项工作正在进行,同时,租金高等问题依然存在,争议似乎从未停止。

“原来给芙蓉街的定位是文化旅游一条街,但是现在还是感觉芙蓉街转型必须慎重,其面临的难度也挺大。”24日,泉城路街道办事处副主任张亮接受导报记者采访时表示。

### “负重”改造

24日上午,导报记者来到泉城路芙蓉街,街口立着“前方施工”的标识牌,据悉,芙蓉街的污水改造还在继续,施工现场工人说,“施工已经近一个月了,这次主要是更换下水管道,解决芙蓉街下水道一直以来经常阻塞的问题。”

走进芙蓉街,导报记者看到,众商家打扫卫生也基本上都是“各扫门前雪”,这条长432米、宽约6米的小吃街上,熙熙攘攘的人群未能遮掩其所散发出的油渍味。

“在这生活可乱了,整条街道太脏了!”芙蓉街沿街居民李秀兰对导报记者抱怨说,自己大半辈子都生活在芙蓉街,但是生活环境越来越差,整个街道都臭烘烘的,小吃商家若不占道经营可能会好一些。

导报记者了解到,芙蓉街每天的人流量在一两万人,节假日最高时能达10万人。目前负责芙蓉街的环卫工人共有10人,垃圾的日清理量达6吨。

芙蓉街管理办公室相关负责人李加华介绍,目前芙蓉街上共有157家



芙蓉街不是单一的,历史上的芙蓉街也是什么都,从吃的到用的,可谓包罗万象,没有必要限制

芙蓉街人气很旺,但是环境问题一直备受诟病 张家然 摄

店面,其中餐饮行业占了2/3,餐饮油污经常造成下水道堵塞,冬天堵塞更厉害,平均每6天就要疏通一下管道,春节前客流高峰,市政部门一个月便疏通了57次。

### 转型惹争议

泉城路街道办事处原副主任闫成明告诉导报记者,2005年、2006年就已经开始对芙蓉街进行转型改造,当时的计划是将原有的98家餐饮小吃店减到20家,但是改革起来比较有难

度,目前仍未完成这一预期。

“芙蓉街就是以小吃为主,如果没有小吃,谁还来芙蓉街。”老赵米线店店主王福生告诉导报记者,他所使用的是自家的房子,上下两层一共40多平方米,是芙蓉街众多米线店中的一个,提供各色简便的小吃。

张亮介绍,街道拿出专项资金对经营文化类、餐饮转型的业户予以奖励,同时,街办将对成功转型的沿街店铺给予部分财政补贴,用于其美化修缮,以此来调动店铺经营者积极性,目标是坚持特色化经营,逐步将芙蓉

街整体转向以工艺品和礼品企业为主的商业街区。

闫成明也表示,芙蓉街上个人房产比较多,房子出租给谁,不好控制。芙蓉街居住的老居民李秀兰认为,很多外地人来芙蓉街都是冲着各色小吃,如果小吃没有了,或者比以前少了,是不是人气会变淡?

导报记者了解到,目前芙蓉街已有38家餐饮企业转型,其中包括在芙蓉街南口经营了16年的“老店”欣意川味居,400平方米的店面将被打造成时尚饰品卖场。

“实现餐饮业向饰品经营的转型会有一些风险。”25日,山东大学管理学院旅游系教授王晨光接受导报记者采访时说。他认为,如果芙蓉街向工艺品一条街转变,那么定位应该是以外地游客为主,但是综观芙蓉街的周边环境,很难停得下大型旅游车辆,并且周围旅游景点隔得有些远,并不方便。

### 集中规划

王晨光认为,现在芙蓉街的确有点像“吃货一条街”,但这是市场选择的结果。目前芙蓉街的餐饮业的确比较混乱,对于芙蓉街的影响利弊互观,但大众消费是芙蓉街人气旺盛的原因,不能要求其与高端商场相媲美。

山东省旅游局国际旅游开发中心主任牛国栋表示,芙蓉街不是单一的,历史上的芙蓉街也是什么都,从吃的到的,可谓包罗万象,没有必要完全限制死。

王晨光分析,针对芙蓉街脏乱差的现状,商铺过度密集,对整个周边老城区集中规划应该是一个好办法,将芙蓉街的人气逐步向周围分流,发展周边的各项产业配套,做好人气分流的基础上去逐步改变芙蓉街现在的格局,对其定位明确,可以适当做一下提升,增加中高档商铺的人驻比例。

## 市场纵横

### 一季度团购业成交 66.7 亿元

导报讯(记者 王迎波)近日,独立团购导航网站团800发布的《2013年3月中国团购市场统计报告》显示,今年3月份团购业成交额再创历史新高,达到23.4亿元,环比增长16.5%,同比增长35.2%。第一季度团购总体成交额达到66.7亿元,较去年第四季度上涨14.8%。其中,济南成交9467.4万元。

在团购业月销售额迈入20亿元时代的同时,团购价格节节攀升,团购产品指数涨幅超过同期CPI。报告认为,国内团购行业已经从烧钱抢市场过渡到稳定求发展的阶段,商户和网站都逐步以合理的毛利来维护行业长期发展。

### 特步关店潮后 再陷欠薪门



导报讯 因大举开店而引起关店潮的运动品牌特步最近惹上了官司。据最新消息,特步广州分公司因迁回厦门而关闭广州分公司的店铺,有40多名员工无法搬迁而要求公司付清欠款并给出相应赔偿方案。据计算,特步欠40多名员工150万元的加班费和180万元的社保费,合计330万元。

目前,特步和离职员工双方都表示要通过法律途径解决欠薪问题。

( 矫月 )

# 全心全意为患者服务 演绎高尚医德之美

——莒县人民医院深入开展“三好一满意”活动纪实



的成败,直接关系到整个县域医药卫生体制改革的成果体现。

近年来,莒县人民医院不断加强内部管理,构建管理工作长效机制,和谐医患关系,执行患者安全目标管理,关注社会公益事业,改革发展成果显著。以心内科为代表的一大批优势科室蓬勃发展,带动了全院技术水平、服务水平的不断跨越。医院的药品实行零差率销售,患者可以直接享受到新医改带来的实惠。药品零差率政策的实行,将宣告了“以药养医”时代的终结,实现了“以技养医”的新梦想。

医院将继续深化公立医院改革,积极推行预约门诊和临床路径,并成立了以县医院李良增院长为组长的“先看病,后付费”诊疗服务模式试点工作领导小组,制定了规范的诊疗服务流程和制度,至今,采用该模式看病的患者已达160余人次,通过实施这种着眼

于解决群众“看病难,看病贵”的问题的惠民利民诊疗服务模式,进一步优化诊疗服务流程,提升医疗服务水平和患者就医满意度,同时积累经验,摸索规律,为全县卫生工作提供现场经验。

### 做医生,医德是关键

中华文明源远流长,中国人民在同伤病斗争的实践中创造了独特的民族医学,同时也形成了自己的医德准则;精勤不倦、苍生众长的敬业精神;廉洁正直、淡泊名利的从医品质……做医生,医德是关键,只有有了好的医德才能钻研技术,更好地为群众服务。

随着市场经济的发展和医疗卫生改革的不断深入,医德医风建设面临着许多新问题,卫生行业的不正之风已引起全社会的普遍关注。莒县人民医院在

医德医风建设方面有自己的心得。

在以“服务好、质量好、医德好、群众满意”为主题的“三好一满意”活动中,按照“管理科学化、诊疗规范化、服务人性化、剂量精确化、数据准确化、流程顺畅化”的经营理念,狠下工夫,脚踏实地地为患者着想,为病人服务,赢得了病人的尊重和支持。

家住莒县东莞镇的孙大娘今年已经58岁了,丈夫因病早逝,两个儿子及儿媳长年居住外地。2009年元旦,正当万家欢乐的时候,她却突发疾病昏迷,由120救护车接到急诊。

神经外科的医生认真为她做了检查,确诊为右侧基底节及丘脑区脑出血破入脑室系统并梗阻性脑积水。医务人员放弃休息时间,手术从元旦当晚进行至次日凌晨1时,手术后整整三天患者神志才逐渐转清。在联系不上患者儿子、整个住院期间无家属陪护、无人付

费的情况下,神经外科ICU病房医护人员承担病人治疗、护理等全部工作。类似这样的案例,在该院屡见不鲜,而形成这样的医德医风,离不开医院长期以来对医德医风的常抓不懈。

### 严把医疗质量 守护百姓健康

新医改提出,坚持以改革促发展,加强以人才、技术、重点专科为核心的能力建设,统筹县域医疗卫生体系发展,力争使县域内就诊率提高到90%左右,基本实现大病不出县。而达到这个目的,县级医院的医疗质量必须上一个大台阶。

“优质、诚信、仁爱”是莒县人民医院一直在树立的服务品牌,在这三个词语中,该院把“优质”排在第一位。

对一所县级二甲医院来说,“优质”所代表的不仅仅是医院自身的生命力,更是一方百姓福祉,就像院长李良增说过的:“我们的医疗质量好了,莒县的百姓就可以病有所医,不再四处求医,耗费更多的人力、财力。不必跑出门看病,这才是真正实现了新医改提出的大病不出县,90%的患者在县内就医的目标……”

莒县大湖的一个新生儿,因患IH溶血性疾病,在临沂的市级医院检查后被告知需要给孩子换血,而且不敢保证以后能否康复,无奈之下的孩子父母把孩子扔在了一处看场屋里。小孩爸爸来县医院结账时,儿科的高树英主任等听说小孩扔了,感到心痛和震惊,于是让小孩爸爸马上把孩子抱过来试试……3个月的精心治疗,3个月的全方位护理,孩子竟然奇迹般地康复了。出院时,小孩爸爸泣不成声:“是你们过硬的医疗技术挽救了孩子的生命,挽救了我的家庭,你们才是孩子的再生父母!”

医改的最终目的就是体现在让所有人病有所医!没有医院儿科大夫们的回春妙手,孩子康复的可能将大大降低,一个充满希望的家庭也可能就此破裂,而类似这样的例子,在该院屡

见不鲜。

形成这样的医疗氛围,达到这样的医疗水平,与医院长期狠抓护理质量密不可分。

### 完善的医疗服务 构建和谐医患关系

院长李良增说,技术水准和服务质量如同一个人的左腿和右腿,两条腿不仅缺一不可,而且哪一条腿都不能短,也不能软。相比起质量,服务可能在有些人看来不太重要,但在现在这个市场竞争激烈的时代,服务的好坏直接决定一个医院在患者中的口碑。所以在实际操作中,服务往往是制胜的利器。为此,莒县人民医院聘请专业培训机构对团队服务理念、服务意识等进行培训,同时对护理服务实行“高标准、严要求”,力求让每一个患者经历一个完美的就医过程。

为深入开展“三好一满意”活动,提高医疗服务水平,医院的医护人员牢固树立质量意识,不断深化学科建设,努力提高服务水平,大力改善医疗条件,优化病房医疗环境,构建和谐医患关系,患者满意度不断提升,赢得了社会各界的广泛赞誉。

同时,医院牢固树立“全心全意为患者服务”的理念,以医疗“规范年”为总抓手,不断规范医疗行为和服务态度,认真落实十三项核心制度,加强“三基”“三严”训练,积极开展抗生素分级管理、质量监控体系、远程会诊及手术核查制度等,确保医疗安全,减少医疗纠纷。此外,医院还牢固树立了“以人为本,服务为先”的思想,充分尊重患者知情同意权和选择权,服务态度良好,语言文明礼貌,在服务工作中坚决杜绝“冷、硬、顶”等现象,营造出人人讲服务、处处抓服务的工作氛围,培养了创新、务实、敬业的工作作风和良好的服务态度。并利用多种形式公示医疗服务相关信息,如医疗服务项目、服务流程、医疗费用、投诉及处理等,患者满意度达到90%以上。

( 单宗沂 张守旗 )