

# 服务提档升级 树“会计4S”品牌

□ 高邮市财政局

“一花独放不是春”。在地处苏中、长江三角洲经济圈、水陆交通便捷的高邮，在会计管理这个百花园里，高邮市财政局会计科全体园丁们辛勤劳动，精心培育出一枝奇葩——“会计4S店”服务品牌。

## 统一思想，树立品牌创建意识

高邮市财政局会计科围绕高邮经济建设与发展大局，以建设服务型机关为目标，以转变作风提升效能为主线，以创先争优为动力，统一思想，极力打造服务品牌。一是解决会计品牌的定位问题。一说创品牌，多数人自然会将其理解为指产品品牌，其实会计品牌的定位是在服务。服务品牌的创建既不是搞“面子工程”，也不是做糊弄人的“口号工程”，从某种意义上说，它是一个服务单位文化理念的展现，是对职工辛勤付出的认可和褒奖。二是解决服务品牌的定位问题。提起服务，很多人总会想到冬送温暖，夏送清凉，其实这些常规性的服务已不能满足现代服务对象的需求。高邮市财政局会计科在如何使服务具有前瞻性方面进行了积极的探索，通过多渠道、多层次、全方位、立体化的服务管理，把服务做深、做细、做得更加人性化。



专家授课

## 丰富内涵，打造特色品牌标识

高邮市财政局会计科根据本部位职能特点，以全心全意为会计人员和会计单位服务为中心，形成了具有高邮会计管理特色的“真诚 sincere、规范 standard、专业 skilled、体贴 sensitive”的“会计4S店”服务品牌，探索出了一条走品牌战略、重品牌效应、创品牌服务的新路子。一是“真诚”。就是真心诚意为会计人员服务，尽力提高会计人员职业道德水平，使会计人员讲诚信、不做假账。二是“规范”。就是大力宣传会计法律法规，尽力提高各会计单位和会计人员依法理财意识，建立健全内部管理制度，以制度规范会计行为。三是“专业”。就是通过各类会计培训，尽可能提高会计人员业务水平和专业技能，更好地服务社会。四是“体贴”。就是在为会计单位和会计人员服务时做到及时温馨、细致入微，想他们之所想，急他们之所急。

## 制定规范，支撑品牌服务优质

为了使品牌服务优质，会计科针对不同的工作层面，依据会计法律法规，制定和完善了服务规范。

一是围绕履行职责，制定岗位职责与考评办法，做到统一要求、整体规划、分工到岗、责任到人、相互制约、年末考评，使各项工作任务完成得较好，在扬州市(市)区中名列前茅，并受到上级财政部门的肯定和表彰。

二是围绕依法行政，依据《中华人民共和国会计法》等会计法律法规，制定了行政执法须知，使行政执法无违法行为、无不作为、慢作为、乱作为现象；也克服了执法不公、不平和机械、粗暴执法问题。

三是围绕政务公开，制定了政务公开办法，及时利用

## 优化发展环境 提升服务品牌



工作部署

《高邮日报》、印发宣传资料和黄金时间段电视流动字幕等宣传媒介对会计从业资格考试报名、会计专业技术职称考试报名、高级会计职称考评、会计人员继续教育、代理记账等会计管理的办事依据、办事条件、办事程序、办理时限、收费标准、办理结果和监督渠道等政务进行公开，让会计管理信息的知晓面尽量达到横向到边、纵向到底。为了实现这一目标，去年还建立宣传管理网络，各乡镇财政所、各主管部门配备一名会计管理员，协助做好宣传和管理。

四是围绕办事效率，制定法规与业务学习制度，在每项工作开展前，组织科室同志学习法规、业务技能、工作流程和相关要求，基本做到了精通业务、恪尽职守、勤奋敬业、提前办结、服务到位。既提高了办事效率，又克服了经验主义。

五是围绕工作作风，建立和落实了岗位责任制、首问负责制、限时办结制、服务承诺制、一次告知制等制度。同时坚持深入基层，做到服务基层、服务企业、服务群众。彻底解决了门难进、脸难看、事难办的问题。

六是围绕廉洁自律，制定了廉洁自律八不准，在会计事务管理和服务工作中，始终注重财政形象，坚持职业操守，坚持微笑服务，坚持清正廉洁、严格自律，不得接受服务对象吃请，更不得向服务对象拿、卡、要。

七是围绕奖先纠错，制定了会计人员激励机制。全市共有近6000名会计，分布在各行各业，在经济建设中是一支不可忽视的有生力量。为表彰在全市经济社会发展中做出突出业绩和贡献的先进会计工作集体和先进会计工作者，树立当代会计工作者楷模，塑造会计行业良好形象，激励广大会计工作者崇尚诚信、依法理财、锐意创新、敬业奉献，市财政局于2012年制定了《高邮市先进会计工作集体、先进会计工作者评选表彰办法》。规定每两年(逢双年)组织一次评选表彰。评选范围确定在我市各级国家机关、社会团体、企事业单位、其他经济组织、驻邮各单位的会计机构，以及在上述单位中从事会计工作、从事会计科研及教学和会计事务管理的人员。2013年通过自报、推荐、筛选、初核、专家评审、公示与复核，产生并表彰了30个先进集体和30名先进个人。

## 优化服务，发挥品牌最大效应

通过一系列优化服务活动，最大限度地发挥了品牌效应。

营造“三心”氛围。首先是“热心”。推行“一张笑脸相迎、



精心服务

一把椅子让座、一杯清茶暖心、一腔热忱服务、一身正气办事、一句好言相送”等“六个一”服务准则。其次是“诚心”。减少办事环节，不是挂在嘴上，而是真正落在行动上。以往办证都要先到行政审批大厅受理，再到局会计科审核，现将审核程序并入大厅，提高了机关办事效率。再次是“用心”。随着经济社会发展，企业对会计人员的需求越来越多，由于多种原因需求双方信息不够畅通。会计科平时留意各企业的需求，用心梳理有关方面的信息，主动为企业和会计人员架起桥梁，解决需求矛盾，让会计人员感觉到会计科就是他们的娘家；让会计单位感觉会计科就是他们财会工作的好帮手。

打通“三条”通道。首先是宣传通道。通过《高邮日报》、“高邮财政”网站、热线电话等，为会计人员和服务单位提供咨询、解答与指导方面的服务；其次是便民通道。对全市近6000名持证会计人员、7000多个会计单位以及各类会计报考人员，开辟服务绿色通道，实行24小时网上申报和会计相关政策公告服务；再次是回访通道。利用“高邮财政”网络和“大厅窗口”留言簿，开展定期回访答疑工作，公示监督电话，设立服务监督机构，负责会计管理部门管理活动的内部监督和投诉受理。

实施“百万”工程。首先是“开展百家”单位调研。由会计科牵头、相关科室配合，组织调研小组，对近百家不同企事业单位就会计人才推荐、会计业务辅导、内控制度建设、新企业会计准则执行、会计工作职责与认可和执法检查等方面的内容进行调研，认真听取建议和意见；并制定出台了



业务培训



业务培训

《高邮市财会工作考核细则》和《高邮市先进会计工作集体、先进会计工作者评选表彰办法》，协助会计单位和企业解决会计工作中的疑难问题。其次是邀“百人”献良策。将行风评议、廉政反馈、诚信建设与遵纪守法、评优创优相结合，邀请行政事业单位负责人、企业厂长经理、各单位财务负责人、市人大代表、政协委员、相关职能部门负责人、会计人员100人次座谈，请他们为全市会计管理建设与发展建言献策。再次是培训“万名”会计。以增值税转型和企业所得税为重点，创新培训方式，在全市行政事业、企业和金融三个层面开展分类培训。全年接受培训不少于10000人次。

通过“会计4S店”会计管理服务品牌项目的扎实推进，全市会计管理及服务工作成效显著，为最大限度发挥会计管理在服务财政、调控经济方面的作用提供了保障，会计管理部门公信力不断提高，会计管理部门满意度持续提升，管理部门与服务对象更加和谐。2011年度在市级机关部门重点科室作风评议活动中会计科被评为“群众最满意科室”。会计管理工作连续多次受到上级财政部门的表彰。