

山东省档案局 举办新年读书会

为进一步推进学习型组织建设，营造浓厚的学习氛围和辞旧迎新的欢乐气氛，2011年12月31日，省档案局馆举办了一场由全体干部职工参加的读书会，12个处室各推荐一名同志上台演讲了自己的读书心得。

本次读书会围绕《谁动了我的奶酪》这本风靡全球的励志读物展开。演讲者结合书中阐述的应对变化的哲理，分别联系各自的工作、生活进行了深入解读和讨论，其中既有如何应对变化、变中求新的感性认知，也有在节奏加快、万象更

新的时代紧跟潮流、做好档案服务工作的理性思辨。会上大家各抒己见、表达心声，通过真诚的交流进一步加深了对转变观念拥抱变化、积极作为应对变化的理解和共识。

读书会结束时，省档案局局长唐传喜就如何敏锐发现变化、积极促进变化、冷静分析变化、主动地适应变化、客观地面对变化、快乐感受变化等进行了精彩阐述，并勉励全局干部职工在新年到来之际进一步开阔视野、拓展思路，在变化中展示亮丽的人生、体现人生价



刘一枞讲述读书心得（摄影：陆继琨）

值，同时还对2012年继续加强学习工作的规范化、全员化、常态化，推动档案工作的深化、细化、科学化等工作进行了安排部署。

（教育培训处供稿）

兰台信息

东营市档案局全面推行业务指导“五个零”服务

为了进一步提高业务指导服务水平，树立档案部门良好形象，东营市档案局在业务指导工作中，全面推行“五个零”服务承诺。一是指导受理“零推诿”。热情接待需要业务指导的单位和档案工作人员，对提出的业务指导需求实行首问负责制，及时受理、登记，做到不拖延怠慢，不推诿扯皮。同时，实行责任倒查机制，对业务受理中不作为问题及时进行查处和纠正。二是指导方式“零距离”。业务指导人员主动深入基层，加强与档案人员的沟通交流，了解他们对指导服务的需求，靠上指导服务，坚持工作在一线，指导在基层，有关业务问题现场指导解决，实行面对面交流，手把手讲解，真正把服务做到档案人员的心坎上，实现指导人员与档案人员空间与心理沟通的“零距离”。三是指导事项“零积压”。对于需要业务指导的单位和人员，根据业务需求，做到急事急办，能

马上指导的马上指导；不能及时服务的，严格落实一次性告知制度，及时说明情况，告知档案工作人员服务时限，限时服务指导，确保不出现指导事项积压。四是指导质量“零差错”。积极创建学习型业务指导团队，加强业务指导人员的学习，提高业务指导人员综合素质。坚持业务开展与政策法规宣传相结合，在业务指导中做到事无巨细，业务标准解释认真细致，操作技能示范一步到位，注重质量和实效，避免业务指导出现差错。五是指导目标“零投诉”。业务指导讲究方式方法，工作人员时刻注意自己的言行，热情周到，优质服务，做到态度好、方法好，不断提高服务能力和服务水平，树立档案部门良好形象得到基层单位和档案工作人员的认可，实现服务对象无投诉的目标。

（李海娟）