

东营市市直机关社会服务单位向广大市民郑重承诺

为了提高办事效率和服务水平，



承诺协调督导组将陆续在《东营日报》把已推

果，把社会服务承诺制度落到实处，根据市委领导的要求，市直机关工委成立了“市直机关社会服务承诺协调督导组”，监督电话：8331582。“市直机关社会服务、服务承诺单位的工作。

为建立有效的社会监督约束机制，提高交通行业对社会服务的质量，树立交通良好形象，市交通局研究决定在有关行业管理和服务方面向社会作以下承诺。

一、基本服务标准

1、牢固树立全心全意为人民服务的思想，不断转变工作作风，改进工作方式，提高执法水平和服务质量。2、使用文明礼貌用语，禁用“服务忌语”。回答咨询，做到热情、耐心、细致。3、办公高效率、快节奏；大事小事认真办；能办的事情马上办；手续不全的，一次讲明如何补办；不能办的，耐心解释，不叫业户多跑一趟腿。4、正确行使职权，搞好廉洁自修，公开办事程序，实行挂牌服务。严格按照规定收费，不乱收费，不超标准收费，不准接受业务和服务对象的宴请、礼品。

二、具体承诺范围和内容

这次推行社会服务承诺制度的单位和范围是交通运输管理处的道路运输开业的审批，汽车维修行业管理处的车辆维修开业的审批，航务管理处的水路运输开业的审批及船舶登记，稽查审计处的文明执勤。

(一) 道路运输开业。申请从事营业性道路运输的单位和个体，提供申请开业证明材料，在接到开业申请30日内作出批准或者不予批准的决定，经审查批准的，发给《道路运输经营许可证》，不符合条件的予以答复。

(二) 车辆维修开业。申请从事经营汽车维修业务的单位和个体，提供申请开业的证明材料，在接到开业申请30日内作出批准或者不予批准的决定，经审查批准的，给予办理开业手续，不符合条件的予以答复。

(三) 水路运输开业及船舶登记。申请从事营业性水路运输的单位和个体，提供申请开业的证明材料，在接到开业申请40日内作出批准或者不予批准的决定，经审查批准的，发给《水路运输经营许可证》，不符合条件的予以答复。船舶登记自接到船舶登记申请后，7日内作出决定并对符合要求的办理完登记手续，不符合条件的予以答复。

(四) 文明执勤。交通稽查人员执行稽查任务时，按省厅统一规定着装和使用统一的指挥手势，先敬礼，后查车，做到一敬礼、二询问、三检查、四处理、五放行。对违章者，依据法规和程序处理，对确需扣车、扣证者要开据有效凭证，并按规定及时处理。

三、违约处理办法

我将认真履行上述承诺。如违背承诺或有下列行为之一者，经当事人投诉，并调查属实按以下规定给予处罚。1、各执法和窗口岗位工作人员在为业户、群众服务时，态度粗暴冷横，语言不文明，与人争吵的。2、业户来办事，能办的事情没有马上办的；手续不全，一次没有讲明如何办，让业户多跑腿的。3、在办证、收费、稽查等工作中以权谋私、吃拿卡要的。4、对管理对象故意刁难，超越职权随意罚款的。5、人为造成没有按规定时限办理完手续和没按规定时限对申请道路、水路运输和从事汽车维修业务者给予批准或答复的。6、其他违约行为。

对违反上述1至4条的处罚是：首次违反者给予批评教育，两次违反者罚款100元，并作出大会检查，三次以上违反者停职检查并调离工作岗位；对违反第5条规定中的疑难问题进行仲裁；负责对社会服务承诺制度的施行情况进行监督检查。市运管处、航管处、维修处、稽查处的社会服务承诺办事机构负责落实上级有关指示精神，纠正处理本单位在实施承诺过程中社会各方面的有关投诉及存在的问题。

社会各界对实施社会服务承诺的单位提出的意见或建议，由承诺单位首先处理并在一周内给予答复。当事人对处理结果不满意，上访到市交通局的，由市社会服务承诺制度协调办公室负责受理，接受申诉的依据是投诉人填写的申诉单，并在接到当事人的申诉后，15日内给予答复(假日、周末顺延如未按期答复，每拖一天属于那一级的责任，对那一级责任单位或责任人罚款10元，用于补偿投诉人，同时，经核实原因违背承诺而给当事人造成损失的，责成责任单位或责任人负责赔偿。

四、监督措施及投诉程序

为加强对这项工作的领导，市局成立社会服务承诺制度工作领导小组。市交通局局长朱宝林同志任组长，市交通局副局长邢培臣、焯坤，纪检组长丁子明任副组长，李大胜、姜文臣、赵常海、刘天华为成员，并设立社会服务承诺制度协调办公室，具体工作人员：李振刚、李树新、李召法、岳桂芳、王庆臣。办事机构设在纪检组，负责接待处理有关单位实施社会服务承诺制度过程中所发生的各种投诉。投诉电话：8222250，8222048，8221191——3589 运管处、维修处、航务处、稽查处等服务承诺单位也建立相应的领导和办事机构。

为建立有效的社会监督约束机制，提高交通行业对社会服务的质量，树立交通良好形象，市交通局研究决定在有关行业管理和服务方面向社会作以下承诺：

一、服务标准承诺

(一) 牢固树立全心全意为人民服务的思想，坚持文明执法，礼貌待人，不断转变工作作风，改进工作方式，提高服务质量，做到遵纪守法，廉洁勤政，树立重承诺、守信用、办实事的职业道德。(二) 执行公务时，使用“文明用语”，着装整齐，举止端庄，态度热忱，办事秉公廉洁，做到热情、耐心、细致宣传规费征稽政策，回答有业户或单位或个人提出的疑问和咨询。(三) 办事高效率，快节奏，大事小事认真办，能办的马上办；手续不全，一次讲明如何补办；不能办的，耐心解释清楚；急事急办，特事特办，一次办完的事，决不能叫有业户或单位或个人再来第二次。(四) 正确行使职权，坚持文明服务，公开办事程序，实行挂牌办公，严格执行规费征稽规定，公开收费标准，严禁接受服务对象的宴请、礼品。

为了认真坚持“人民电业为人民，东营电业为东营”的服务宗旨，完善正常的供用电秩序，安全、经济、合理的使用电力，以一流的工作质量、先进的技术标准，为全市的经济建设和人民生活的正常用电提供优质服务，做到让政府放心，让人民满意，特制定本社会服务承诺制度。

一、服务承诺内容

1、用电日常营业(1)受理用户用电申请，热情周到地接待用户，公开办事程序。实行一条龙服务，严格执行上级的政策、法规及有关规定，让用户满意。(2)办理用户新装、增容用电申请。在用户完善用电申请手续后，低压用电申请7日内答复供电方案，有效期为3个月；高压用电申请20日内答复供电方案，有效期为一年。(3)受理用户用电业务咨询，对一般性的业务技术咨询，当日受理，当日办完。对用户工程设计图纸审查，低压工程设计图纸7日内办完，高压工程设计图纸15日内办完。

2、用电监察、安全用电

(1) 接到高压用户用电工程竣工报告7日内进行工程验收，工程验收合格，当日报送办理装表手续，装表后一日内接火送电。(2) 接到用户电气设备发生故障报告后，帮助用户查找故障原因，并组织恢复送电工作。

3、电能计量和负荷控制装置的校验、安装

(1) 保证校验合格率100%，定期轮换率100%，现场校验率100%，严格执行《计量法》。(2) 用户工程经验收合格，按上级有关规定办完手续后，低压用电在5日内装表，高压用电在10日内装表。(3) 凡由我局管理的电能计量和负荷控制装置，如果在运行中发生故障，影响用电，接到用户或有关工作人员报告后，及时到现场检查，在用户办完有关手续，于一日内更换电能计量和负荷控制装置。

4、抄、核、收电费

(1) 居民户，每月定期抄表，其它用户按规定的抄表时间抄表。(2) 居民户应交电费当日核准，其它用户按规定时间核准，并通知用户。(3) 为方便用户，我局在东城、西城分别设立收费网点，用户可按规定的时间送交电费。(4) 为用户免费查询有关电费事项，当日给予答复。(5) 用户拖欠电费按规定中止供电，除按规定程序办理手续外，停电时提前半小时、15分钟，我局将分别两次通知用户。

5、用电管理、事故处理

(1) 加强用电管理，为用户提供优质服务，实行24小时值班，用户发现线路断线或停电原因不明，可随时联系。(2) 供电线路发生停电事故，在接到报告后，60分钟内赶到现场检查、处理，及时抢修恢复送电。

6、用电稽查、查处违章

受理对窃电、违章用电的来信来访，及时查处，处理结果在15日内给予答复，对举报人员严格保密、保护举报者。

7、计划用电、节约用电

(1) 实行计划用电，做到供停电时间公开，分配负荷指标公开。(2) 严格执行电网限电方案，做到限电到户，限电不拉路。(3) 计划用电，提前3日通知用户，让用户妥善安排生产。(4) 认真贯彻开发与节约并重的能源方针，每年初下达节电计划。(5) 大力推广节电新技术、新产品、新工艺、新材料，帮助用户节电降耗，提高经济效益。

8、承接用户送、变、配电工程勘察、设计、安装、调试、施工。

(1) 工程勘察、设计制图、设计预算。380/220伏配电工程，自接到供电方案之日起5日内完成；10千伏临时台架及10千伏用户增容改造工程，自接到供电方案之日起7日内完成；10千伏送变电工程、容量500千伏安以下工程自接到供电方案之日起10日内完成；10千伏送变电工程、容量500千伏安及以上工程，自接到供电方案之日起15日内完成；35千伏及以上送变电工程，自接到供电方案之日起30日内完成；(2) 工程收费。按有关标准收取工程安装费或经双方同意，双方可就工程造价达成协议签订合同，实行工程总承包。(3) 工程施工。380/220伏配电工程10日内完成；10千伏临时台架工程及10千伏用户增容改造工程20日内完成；10千伏送变电工程30日内完成；10千伏特殊工程、35千伏及以上送变电工程，经双方协商可就工程进度、竣工时间达成协议，签订合同，实行工期保证制。

二、违约处罚办法

上述服务承诺内容向全社会公布，接受社会监督，对违约者实行处罚。1、未在规定时间内办理完毕的业务，每超一天，扣发当事人20元月奖金。2、我局工作人员在为业户服务时，若出现吃、卡、拿、要现象，用户有理由申告，经查实，除写出书面检查，向用户登门赔礼道歉外，全局通报批评，停发当月奖金。3、对用户态度生硬蛮横、贻误工作，造成恶劣影响者，经查实扣发半年奖金。4、承接的用户电力工程，设备投运后，一年内因设备、安装施工出现的质量问题，我局无偿负责解决。

三、投诉程序

东营电业局设有落实社会服务承诺制度监察办公室，负责对制度的落实进行监督。广大用户发现我局有不履行承诺的情况可投诉到监察办公室。经调查核实，确因我局工作人员不履行承诺制度，我局将依照违约处罚办法，严格追究当事人的责任。对用户的投诉，我局在10日内答复处理意见，如过期答复，每过期一天赔偿10元给投诉人。

四、监察办公室地址

监察办公室地址：淄博路44号，投诉电话：8221003转2050、2431。

东营电业局社会服务承诺制度

协议，签订合同，实行工期保证制。(4) 工程质量。设备选型严格把关，选用合格产品，确保质量。二、违约处罚办法。上述服务承诺内容向全社会公布，接受社会监督，对违约者实行处罚。1、未在规定时间内办理完毕的业务，每超一天，扣发当事人20元月奖金。2、我局工作人员在为业户服务时，若出现吃、卡、拿、要现象，用户有理由申告，经查实，除写出书面检查，向用户登门赔礼道歉外，全局通报批评，停发当月奖金。3、对用户态度生硬蛮横、贻误工作，造成恶劣影响者，经查实扣发半年奖金。4、承接的用户电力工程，设备投运后，一年内因设备、安装施工出现的质量问题，我局无偿负责解决。三、投诉程序。东营电业局设有落实社会服务承诺制度监察办公室，负责对制度的落实进行监督。广大用户发现我局有不履行承诺的情况可投诉到监察办公室。经调查核实，确因我局工作人员不履行承诺制度，我局将依照违约处罚办法，严格追究当事人的责任。对用户的投诉，我局在10日内答复处理意见，如过期答复，每过期一天赔偿10元给投诉人。监察办公室地址：淄博路44号，投诉电话：8221003转2050、2431。

东营市交通局政务服务承诺制度

东营市公路管理局路政管理人员服务承诺制度

为进一步转变机关作风，提高工作效率，树立文明服务的良好形象，东营市公路管理局路政管理工作履行以下承诺：

一、服务标准承诺

(一) 牢固树立全心全意为人民服务的宗旨，忠于职守，严守法规，公正严明，文明礼貌，廉洁勤政，秉公执法。(二) 推广普通话，使用文明用语。回答咨询，做到热情、耐心、细致、和蔼。(三) 实施禁酒规定，加强公路执法队伍的管理，搞好行风建设，树立良好地公路执法形象。(四) 办公高效率，快节奏，能办的事情马上办；手续不全的，讲明如何补办，不能办的，耐心解释清楚。(五) 正确行使职权，坚持依法行政，公开办事程序，实行挂牌服务，接受社会监督。严格按照规定收费，做到不乱收费，不超标准收费，不接受(业户)当事人和服务对象的宴请、礼品。

二、服务承诺内容

(一) 公路路政内业管理。1、实行政务公开，严格执法程序，执行收费标准，严禁向当事人(业户)乱收费。2、处理一般性的公路路政案件，符合条件，手续齐全，双方配合的，当天办完。3、处理较大公路路政案件，符合条件，手续齐全，双方配合的，5天内办完(法定30天)。4、处理重大的公路路政案件，符合条件，手续齐全，双方配合的，10天内办完(法定30天)。5、严格各种报表的报送时间，市、县(区)3天办完(省局规定5天)。6、工作期间使用文明用语，严禁出现禁语。(二) 公路路政外业管理。1、实施公路巡查制度，随时掌握路况及时查处违章行为，保障公路安全畅通。

二、服务内容承诺

(一) 新增、转户车辆注册落户管理：有业户与个人申请注册、落户，手续齐全，每笔业务10分钟办完。(二) 打印发放规费连日式缴证，每笔业务5分钟办完。(三) 打印发放规费月份缴证，每车次不超过2分钟办完。(四) 收款每车次3分钟办完。(五) 车辆报停手续齐全符合规定，每车次2分钟办完。(六) 车辆取牌启用，每车次5分钟办完。(七) 办理车辆报废、转籍，手续齐全，符合条件每车次8分钟办完。(八) 受理减免规费申报审批手续10分钟办完。(九) 发放规费统缴证，每车次2分钟办完。(十) 发放规费免费证，每车次5分钟办完。

三、违约处理

(一) 违背承诺或有下列之一者，按有关规定给予处罚。1、征稽人员在办理业务时，态度粗暴蛮横冷漠，语言不文明、不礼貌，与服务对象争吵的。2、服务对象来办理业务，能办的事情没有马上办的；手续不全，没有讲明如何办理让有业户和个人多跑腿的。3、人为造成没有按规定时限办理完手续的。4、在征费、稽查、发证办理审批手续过程中以权谋私，吃拿卡要的。5、对服务对象故意刁难，超越职权，随意滥罚乱扣，假公济私的。6、其他违约行为。(二) 当事人投诉公路局征稽人员有违约行为的，经调查核实，视情节轻重给予下列处罚。1、批评教育；2、经济赔偿；3、大会检查；4、停职检查；5、调离征稽队伍；6、对违反党纪、政纪的，给予党纪、政纪处分。为确保承诺服务制度的执行和落实，市公路局成立承诺服务制度监察办公室。投诉电话：8225449

东营市公路管理局规费征稽人员服务承诺制度

2、执行公务时，着装整齐，举止文明，讲究纪律，挂牌服务，出示证件。否则，业户有权拒绝接受检查、处理。

3、县(区)公路局外勤专职路政员每月巡路不少于22天，兼职路政员不少于25天。市公路局外勤路政员巡回检查时间不少于15天。

4、专职路政员巡查处理路赔案件，500元以下，符合条件，手续齐全，双方配合的，可现场进行处理(需2人以上)。

5、500元至5000元的路赔案件，由县(区)公路局、东港路管理处路政科处理。符合条件，手续齐全，双方配合的，当天办完。

6、5000元至30000元的路赔案件，由县(区)公路局、东港路管理处路政案件审查小组处理。符合条件，手续齐全，双方配合的3天内办完。

7、30000元以上及重大疑难案件，由县(区)公路局、东港路管理处路政案件审查小组提出意见，报市公路局审查后作出处理决定。符合条件，手续齐全，双方配合的，10日内办完。

(三) 公路路政审批管理

1、确因建设需要或其他特殊原因需掘、占用公路、开设平交道口、进行超限运输，由建设(运输)单位分别向公路部门提出申请，经过批准，缴纳公路损失补偿费，领取《许可证》或《通行证》。

2、掘掘国、省道，在国、省道开设平交道口，由建设单位向县(区)公路部门提出申请，经市公路部门审核批准，报省公路局备案。符合条件，手续齐全，双方配合的3天内办完(法定15天)。

3、汽车专用公路的掘掘、开设平交道口，由省公路局审批。符合条件，双方配合，手续齐全的，5天内办完(法定15天)。

4、在本市范围内进行超限运输，由相关县(区)公路部门实地勘察后报市公路部门批准，颁发《通行证》。符合条件，手续齐全，双方配合的，当天办完(法定15天)。

5、跨地(市)超限运输，由相关地(市)公路部门审核签署意见后，报省公路局审批，颁发《通行证》。符合条件，手续齐全，双方配合的，10天内办完(法定15天)。

6、临时占用公路，由县(区)公路部门审批，颁发《许可证》，报市公路局备案。符合条件，手续齐全，双方配合的，当天办完。

7、公路掘掘、占用、超限运输的现场具体实施监督、检查，由县(区)公路部门负责。以上时间的承诺，遇节假日顺延。

三、违约处理办法

市公路局将认真履行上述服务承诺，向社会公布，接受社会监督，对违反承诺者，市公路局将给予下列处罚：(一) 初犯者，责令本人做出书面检查，并予以批评教育。(二) 再犯者，在全市公路系统通报，同时向业户登门赔礼、道歉。

(三) 重犯者，停职检查，全市通报，调离工作岗位。(四) 给业户造成损失的，除按规定赔偿损失外，停职检查，调离工作岗位。(五) 对违反党纪政纪的，给予党纪政纪处分。为保证公路路政承诺服务制度的执行和落实，市公路局成立承诺服务制度监察办公室，办公室设在市公路局路政科，负责受理社会各界的投诉。投诉电话：8213783

东营市工商行政管理局政务服务承诺制度

为更好地坚持党的宗旨，密切政企、党群关系，克服我系统在思想、工作、纪律、作风等方面存在的问题，树立政府机关的良好形象，现根据工商行政管理工作的实际，就管理与服务作如下承诺，请企业、业户和广大群众监督。

一、基本服务标准

1. 牢固树立中心意识、服务意识和全局观念，坚持全心全意为人民服务的宗旨。不断转变工作作风，改进工作方式，提高执法水平和服务质量，树立起忠于职守、公平公正的执法形象；甘为公仆、廉洁自律的廉政形象；勤政高效、文明礼貌的办事形象；着装整齐，举止端庄的仪表形象。
2. 实行“双语”，文明办公。使用“您好”、“请稍候”、“谢谢”、“再见”等文明用语；禁用“不知道”、“我不管”、“找别人去”、“再说吧”等禁语。执行公务时，着装整齐，态度严谨，秉公办事，依法行政。回答咨询，做到热情、耐心、细致。
3. 办公高效率、快节奏，大事小事认真办，能办的事情马上办；手续不全的，一次讲明如何补办；不能办的，耐心解释清楚；对企业和群众需要急办和特殊办理的事情，实行急事急办，特事特办，不叫企业和群众多跑一趟腿，多提供一份文、证件。
4. 正确行使权力，坚持廉洁服务。公开办事程序，实行挂牌办公。严格按照规定收费，不乱收费，不超标收费，不搭车收费。不接受业户和服务对象的宴请、礼品。

二、具体承诺内容

- (一) 企业登记管理(含外商投资企业、个体私营企业)。申请公司名称核准登记，符合条件的，当天(法定10日)办完。申请公司登记注册和公司申请变更、注销登记，符合条件，自受理之日起7日内办完(法定30日)。企业申请登记注册和变更、注销登记，材料齐全，自受理之日起4日内办完(法定30日)。
- (二) 商标广告管理。企业申办商标注册，手续齐全，符合条件的，10日内审查办完。对商标使用企业，提前3个月提醒商标注册人按规定办理商标续展、变更等手续。企业申请广告经营业务，手续齐全，符合条件的，7日内做出审核决定，发放《广告经营许可证》。
- (三) 经济合同管理。企业申请经济合同鉴证，当天办完。
- (四) 商标事务代理。企业申请商标注册，符合条件的，3日内转报国家工商局，特殊情况派人赴京办理。为企业设计商标，在5日内办完。商标申请人因交通不便及其它特殊原因不能及时前来办理商标注册时，可电话预约，工作人员上门服务。
- (五) 经济监督检查。对于侵犯企业和群众合法权益的经济违法活动和不正当竞争行为，一经发现，立即立案查处。对群众举报的案件，要认真登记。线索具体的，立即查处并将查处结果通知举报人。
- (六) 消费者投诉。接到消费者投诉申请，在3日内(法定15日)作出是否受理的答复。决定受理的，在20日内作出处理(法定45日)。优先处理涉及农业生产资料，群众生命财产安全的案件，做到件件有回音。

以上承诺，遇节假日顺延。
企业和业户要求特急办理事项，实行电话预约。企业、外资登记电话：8334593；私营企业登记电话：8334573；商标代理电话：8334543；合同管理电话：8334591；广告审查电话：8334574；消费者投诉电话：8334745。

三、违约处理办法

1. 我局将认真履行上述承诺。如违背承诺或有下列行为之一者，给予处罚：(1)工商管理人员为企业、群众服务时，态度粗暴冷横，语言不文明，与企业争吵的。(2)企业来办事，能办的事情没有马上办的；手续不全，一次没有讲明如何办，让企业多跑腿的；除法律、法规明确规定以外，让企业多提供文、证件的。(3)人为造成没有按规定时限办理完手续的。(4)在受理、收费、立案、安排排队等工作中以权谋私，吃拿卡要的。(5)对管理对象故意刁难，超越权限随意罚款，吊销执照的。(6)其他违约行为。
2. 当事人投诉我局工作人员违背承诺的，经调查属实，视情节轻重分别给予下列处罚：(1)批评教育；(2)经济赔偿；(3)大会检查；(4)停职检查；(5)调离工作岗位。违反党纪政纪的，给予党纪政纪处分。
3. 为保证政务服务承诺制度的落实，我局成立政务服务承诺制度监察办公室，负责受理企业、业户和群众的投诉。投诉电话为：8334549。监察办公室自接到投诉之日起，5日内给予答复处理意见。

为了全面加强我市国税机关建设，更好地为经济建设和纳税人服务，树立国税部门忠于职守，依法治税、廉洁勤政、文明高效的良好形象，结合我市国税工作实际，就税收征管与服务作如下承诺。

一、服务标准

- (一) 认真贯彻执行党的路线、方针、政策和国家税收法律法规，牢固树立为经济建设服务的思想，加强政治业务学习，不断提高干部职工的政治业务素质。
- (二) 不断转变工作作风，端正服务态度，提高工作效率，急业户之所急、想业户之所想，不给业户造成任何不必要的麻烦。
- (三) 实行文明服务。做到着装整齐、挂牌服务，待人接物热情大方、耐心细致。使用“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”等40句文明用语，杜绝使用“不知道”、“我不管”、“下班了”、“没准”等30句服务忌语。
- (四) 严格执法，办事公正，按法定程序办事。推行公开办税，将征范围、税收政策、办事程序、处罚规定、税收纪律和工作职责公诸于众，自觉接受社会监督。
- (五) 依法行政，廉洁从税。对工作精益求精，认真负责，对自己严格要求，不谋私利，认真遵守国家税务总局《税务人员廉洁自律若干规定》，做到忠于职守，廉洁勤政。
- (六) 依法治税，依率计征。发现纳税人有偷税、抗税、逃税等行为，严格按照《中华人民共和国税收征收管理法》及其《实施细则》的规定给予处罚，使纳税业户在同一标准展开竞争。

二、服务承诺内容

- (一) 税务登记
1. 人民币兑换业务
(1) 单人临柜人民币兑换，每笔限时2分钟以内。辅币兑换人民币，每100张限时3分30秒以内，每增加100张加时3分钟。
(2) 双人临柜人民币兑换，每笔限时4分钟以内。辅币兑换人民币，每100张限时6分钟以内，每增加100张加时5分30秒。
上述业务每超过1分钟，赔偿客户1元(如遇客户长短款和假钞时除外)。
- (二) 外汇结算业务
1. 受理国内异地汇款业务，每笔5分钟以内。
2. 受理同城外汇付款业务，每笔5分钟以内。
3. 提取现钞，同币种业务，每笔10分钟以内；不同币种套汇业务，每笔15分钟以内；送外币出柜部门办理付款。
4. 解付国外私人汇入汇款业务，原币解付，每笔5分钟以内；不同币种兑换业务，每笔10分钟以内。
上述业务每超过1分钟，赔偿客户1元。
- (三) 房贷部业务
1. 住房公积金贷款正常还贷。从柜员接单、电脑查询、处理接收还贷单，到盖章后交客户，每笔业务5分钟以内。
2. 住房公积金贷款正常转账、支取。从柜员接单、验印、核对账号、回单到交客户，每笔业务5分钟以内。
3. 商品房出售资金缴存。单位开户书、印鉴卡填写好后，交接柜员，5分钟以内办完。
4. 住房抵押贷款和按揭贷款月度或季度还款。从柜员接单和现金、核对盖章到交客户回单，每笔业务5分钟以内。
上述业务每超过1分钟，赔偿客户1元。
- (四) 信用卡业务
申请办卡，从申请人交表、初审、复审、输卡资料、制卡，到信用卡发到持卡人手中，限时10天以内，每超时1天，赔偿客户1元。

遇假钞、计算机故障、停电、信用卡授权、零钱、长短款等情况除外)

(二) 会计结算业务

1. 办理汇票业务，每笔10分钟以内(不能直接签发汇票的柜台除外)。
2. 办理提现会计手续，每笔5分钟以内。
3. 受理一般结算业务，每笔2分钟以内。
4. 办理查询余额业务，每笔5分钟以内。
5. 办理出售支票业务，每本5分钟以内，每增加1本，加时2分钟。上述业务每超过1分钟，赔偿客户1元(如遇计算机故障除外)。
- (三) 出纳业务
1. 收款业务
(1) 单人收付现钞在100张以内，每笔限时2分30秒，收款每增加100张，加时1分30秒，付款每增加100张，加时30秒；大笔付款业务，每笔不超过15分钟；复审一笔收款凭证，限时1分钟。
(2) 双人收付现钞在100张以内，每笔限时4分钟；收款每增加100张，加时3分钟，付款每增加100张，加时1分钟；大笔付款业务，每笔不超过25分钟。
2. 付款业务
(1) 单人收付现钞在100张以内，每笔限时2分30秒，收款每增加100张，加时1分30秒，付款每增加100张，加时30秒；大笔付款业务，每笔不超过15分钟；复审一笔收款凭证，限时1分钟。
(2) 双人收付现钞在100张以内，每笔限时4分钟；收款每增加100张，加时3分钟，付款每增加100张，加时1分钟；大笔付款业务，每笔不超过25分钟。

企业(含外商投资企业、个体私营企业，下同)或个体工商户申请办理或变更税务登记，资料齐全、符合规定的，自受理之日起5日内办完(法定30日)。

二、发票领购

- 企业或个体工商户申请注销税务登记，在结清应纳税款、滞纳金、罚款，缴销发票和其他税务证件后，手续齐全，符合规定的，自受理之日起5日内办完(法定30日)。
- 企业申请领购普通发票或增值税专用发票，按照《中华人民共和国发票管理办法》及其实施细则的规定办理。凡资料齐全、符合规定的，自受理之日起5日内核发《发票领购本》。
- 纳税人领购普通发票或增值税专用发票时持《发票领购本》并缴销已用发票，经审核无误后，立即给予办理。
- 税款征收
纳税人申报应纳税款的，按有关规定审核无误后，马上办理。
- 税务咨询
对于企业提出的税收政策咨询，有明确规定的立即给予答复，没有明确规定的，要在10日内请示上级业务部门予以明确答复。
- 举报受理
认真受理税务举报案件，对于群众举报，认真登记，严格核实，掌握线索，立即组织查处。将查处情况于30日内书面通知署名举报人，并在结案后5日内将查处结果通知署名举报人。
- 廉洁自律
认真遵守《税务人员廉洁自律若干规定》，不以权谋私，

不接受纳税人宴请和接受纳税人的礼金、礼品及有价证券。执行工作期间“禁酒令”。

三、违约处罚

- 我局全体干部职工将认真履行各项承诺，如有违背承诺行为，经调查属实，视其情节给予处罚。
- (一) 业户办理税务登记、发票领购、申报纳税、税务咨询和案件举报等业务，资料齐全、符合规定应予办理但未及时办理的，超过承诺期限一天，予以批评教育，向投诉人赔礼道歉；超过承诺期限两天，除向投诉人赔礼道歉外，予以通报批评；超过承诺期限三天，除限时责令给予办理、通报批评外，扣发一个季度奖金。
- (二) 税务人员接受纳税人宴请，一次给予批评教育，两次给予警告处分，三次给予记过处分。屡教不改者，予以辞退。接受纳税人礼金、礼品及有价证券，按受贿论处，依照《国家行政机关工作人员贪污受贿行政处分暂行规定》给予政纪处分。
- (三) 违反工作期间“禁酒令”饮酒，一次给予批评教育，两次责令大会检查，三次责令停职检查，扣发一个季度奖金。
- (四) 其他违约行为，视其情节，分别给予批评教育、停职检查、经济处罚等处分，情节严重，违反党纪政纪者，按有关规定，给予党纪政纪处分。
- (五) 我局成立服务承诺监督办公室，受理纳税业户和群众监督举报。电话号码：8223432。自收到投诉之日起5日内给予署名投诉人明确答复。

东营市国家税务局社会服务承诺制度

一、限时服务 超时赔款

- (一) 储蓄业务
1. 人民币储蓄
(1) 一般存取款业务 票面在100张以内，每笔活期业务限时2分钟30秒，定期业务限时3分钟(双人临柜的加时1分钟)；票面每增加100张，存款加时1分钟，取款加时30秒。
(2) 复杂业务：办理债券发行与兑付、部分提前支取、转存、挂失、查询、异地托收、信用卡等业务，每笔限时10分钟。
2. 外币储蓄
(1) 单笔业务：存取现单一币种、单一票面在10张以内，每笔限时5分钟；多种票面，每笔限时6分钟；每增加10张加时3分钟。取款发生辅币找零业务时，加时1分钟。
(2) 复杂业务：多币种存取款、部分提前支取、查询、转存、外币兑换、挂失等业务，每笔限时15分钟。
3. 信用卡业务 从储户填写办卡申请书起至储户领到卡 限时7天 由于储户原因未及时领卡者除外。
上述业务每超过限时1分钟 赔偿客户1元(如遇计算机故障除外)
- (二) 会计结算业务
1. 办理汇票业务，每笔10分钟以内(不能直接签发汇票的柜台除外)。
2. 办理提现会计手续，每笔5分钟以内。
3. 受理一般结算业务，每笔2分钟以内。
4. 办理查询余额业务，每笔5分钟以内。
5. 办理出售支票业务，每本5分钟以内，每增加1本，加时2分钟。上述业务每超过1分钟，赔偿客户1元(如遇计算机故障除外)。
- (三) 出纳业务
1. 收款业务
(1) 单人收付现钞在100张以内，每笔限时2分30秒，收款每增加100张，加时1分30秒，付款每增加100张，加时30秒；大笔付款业务，每笔不超过15分钟；复审一笔收款凭证，限时1分钟。
(2) 双人收付现钞在100张以内，每笔限时4分钟；收款每增加100张，加时3分钟，付款每增加100张，加时1分钟；大笔付款业务，每笔不超过25分钟。
2. 付款业务
(1) 单人收付现钞在100张以内，每笔限时2分30秒，收款每增加100张，加时1分30秒，付款每增加100张，加时30秒；大笔付款业务，每笔不超过15分钟；复审一笔收款凭证，限时1分钟。
(2) 双人收付现钞在100张以内，每笔限时4分钟；收款每增加100张，加时3分钟，付款每增加100张，加时1分钟；大笔付款业务，每笔不超过25分钟。

二、保证质量 损失赔偿

1. 办理取款业务时，客户在柜台上当发现的假币保换，并给于同等数额的奖励。
2. 因银行工作人员失误给客户造成的经济损失赔偿。

三、文明服务 吵架赔款

无论什么原因，银行工作人员与客户吵架，经查属实，客户可得到300元人民币的赔偿。

建设银行东营市分行社会服务承诺制度

1. 申请办理、注销、变更税务登记的(统一的税务登记换证工作除外)，资料齐全，手续完备的，自受理之日起5日内办完。
 2. 申领《发票领购簿》。符合规定的5日内办完；持《发票领购簿》领购发票或缴销发票的，经审核无误的，当日办完。
 3. 企业申报缴纳税款，按有关规定审核无误后立即办理。
 4. 办理车船使用税标志，手续齐全符合规定的立即办理。
 5. 对税收政策咨询，内容明确的立即给予答复；内容尚未明确的5日内请示上级业务部门后明确答复。
 6. 群众举报偷漏税问题的，严格核实，立即组织查处。并在结案后5日内通知署名举报人。
- 以上承诺国家法定公休日顺延。
1. 立即办理的事项未予办理的追究当事人的责任，立即补办，并处以当事人罚款100元。
 2. 规定日期内办理的事项每拖延一日对有关人员罚款10元，并立即补办。
 3. 服务态度不好，损害机关形象的，给予批评教育，情节严重的，取消评优资格、扣发奖金、停职检查，直到调离原工作岗位。
- 一九九六年五月三十一日

为进一步增强地税机关规范化建设，密切税企关系，提高地税干部的公仆意识和服

1. 申请办理、注销、变更税务登记的(统一的税务登记换证工作除外)，资料齐全，手续完备的，自受理之日起5日内办完。
 2. 申领《发票领购簿》。符合规定的5日内办完；持《发票领购簿》领购发票或缴销发票的，经审核无误的，当日办完。
 3. 企业申报缴纳税款，按有关规定审核无误后立即办理。
 4. 办理车船使用税标志，手续齐全符合规定的立即办理。
 5. 对税收政策咨询，内容明确的立即给予答复；内容尚未明确的5日内请示上级业务部门后明确答复。
 6. 群众举报偷漏税问题的，严格核实，立即组织查处。并在结案后5日内通知署名举报人。
- 以上承诺国家法定公休日顺延。

二、违约监督及处罚措施

1. 立即办理的事项未予办理的追究当事人的责任，立即补办，并处以当事人罚款100元。
 2. 规定日期内办理的事项每拖延一日对有关人员罚款10元，并立即补办。
 3. 服务态度不好，损害机关形象的，给予批评教育，情节严重的，取消评优资格、扣发奖金、停职检查，直到调离原工作岗位。
- 一九九六年五月三十一日

东营市地税局社会服务承诺制度

为了进一步深入贯彻“人民邮电为人民”的服务宗旨，促进邮电服务质量不断提高，维护邮电通信的信誉，规范邮电服务行为，维护广大客户的合法权益，把邮电服务置于全社会的监督之下，以促进邮电两个文明建设，特制定邮电社会服务承诺制度。

一、邮电服务承诺内容

- (一) 邮政十项服务承诺制度
1. 根据《邮政法实施细则》规定，新建企、事业单位或居民住宅楼房的主管部门，应向当地邮电局办理通邮登记手续，具备通邮条件的，自客户办理登记手续起，邮电部门在60天之内组织通邮。
2. 严格执行邮电部规定的各项邮政资费标准，严禁向用户乱收费。
3. 各邮政服务网点严格按照规定的时间对外营业。
4. 加快邮件传递速度，配合省内快速汽车邮路的开通，调整全市范围内邮路的运递时限，使东营至全省各地(聊城、菏泽、莱芜、威海除外)之间互寄的特快专递邮件，实现次日投递，超出时限规定的，退赔实际交付的邮资。
5. 对城市居民邮件的投递，客户设有完好信箱的，实行插信投递，未设信箱的，由当地邮电部门与之协商，按法定投递方式定位妥投；对有明确标志的大中专院校录取通知书的邮件，实行特快服务，投递到户。
6. 在县(含县)驻地以上的营业窗口全面推广限时服务，其标准在营业厅内悬挂、张贴，接受客户监督。
7. 对缺报少刊进行赔偿，自投递之日起，报刊短缺在一个月以内补不上的，邮电部门按报刊定价对客户进行赔偿，由投递员送交客户。
8. 认真办理客户查询，受理查询在下列期限内答复查询人：市内互寄的邮件为7天，本省内互寄的邮件30天，与其他省之间互寄的邮件为60天。
9. 各县、区邮电营业服务窗口对外公布本局监督电话，积极处理客户的申告，最迟十天之内，将处理情况答复、函复或电告客户，监督电话在营业厅内公布。
10. 营业服务环境整洁有序，服务态度要周到热情，营业人员使用文明用语。
- (二) 电信十项服务承诺制度
1. 在客户办理完各种装机手续后，交费时每部电话不超过3分钟(大量零钱不计)。
2. 客户在交纳电话月租费时，每部电话处理时间不超过1分钟。
3. 电话装机时限：具备装机条件的地段，自客户交费之日起到装机通话最长不超过一个月，并做到装机竣工客户签字时，就必须通话，数据通信客户办理完登记手续，并交纳费用后，专线入网装机时限为1个月，电话拨号入网装机时限为7天。

4. 客户购买移动电话和BP机，在办理完各种登记手续，交纳所需费用后，现费BP机取机时即可使用，现费移动电话24小时内开通。

5. 客户办理程控电话新业务，在办理登记手续并交纳费用后，5天内提供使用。
6. 对于因欠费停机的客户，当已交清所欠费用后，必须在24小时内恢复通话。
7. 受理电报业务，客户等候时间最长不超过15分钟。
8. 电话障碍修复时限，自客户申告时起，非电缆原因的单机障碍应在24小时内修复；电缆原因的单机障碍应在72小时内修复。数据客户障碍，属于局内设备障碍修复时限为4小时，属于线路障碍修复时限为24小时。装机电话时间超过半年的应主动给客户活期利息，电话障碍超过1个月没有修复的，应免收当月的月租费。
9. 各种人工特服台的应答时限，不超过20秒。
10. 营业窗口服务人员，应着装整齐，挂牌服务，态度和蔼，推广使用普通话，必须使用服务用语，不准出现服务禁语。

二、处罚办法

上述服务承诺制度向社会公布，受社会

监督，对违反者市局将对责任人进行处罚。

1. 营业窗口服务人员，服务超时时应主动向客户赔礼道歉，并赔偿一元。
 2. 营业人员、投递人员、装修修机人员违反上述规定，造成用户有理由申告的，经调查属实，单位将视情节轻重，对责任人扣发1-3个月奖金。
 3. 本局相关人员责任使用户邮件报刊短缺延误、装修修机人员吃、拿、卡、要勒索客户，造成用户有理由申告的经调查属实的，写出书面检查，向用户登门赔礼道歉；给用户造成损失的，除按规定赔偿损失外，临时工开除，正式工除索一罚十外，扣发半年生产奖金，并写出深刻的书面检查，同时将追究相关单位领导的责任。
- 此制度自公布之日起执行，全市邮电社会服务承诺监督电话：
邮政监督电话：8222333
电信监督电话：8220000
一九九六年五月十七日

东营邮电社会服务承诺制度

东营市市直机关社会服务单位向广大市民郑重承诺

广饶讯 广饶县采取对乡镇教育全面评估的措施, 加快实施素质教育进程。

近几年来, 该县各级教育行政部门和各学校都积极推进由“应试教育”向“素质教育”转轨的进程。但是, 不少单位和学校脱离不开俗套旧观念, 仍然偏重考试分数和升学率, 甚至评选教育工作先进单位也主要是看升学考试分数。这与“素质教育”无疑是相悖的。广饶县教委根据国家教委关于《普通中小学督导评估工作指导纲要》精神, 结合当地实际, 出台了《全县中小学督导评估工作评估(试行)方案》, 对全县各中小学的教育教学工作进行全面衡量, 以促进“应试教育”向“素质教育”的转轨。

《评估方案》分中小学校和乡镇教委两个部分。中小学校分设一级指标4项(包括办学方向、办学条件、学校管理、教育质量); 二级指标13项(包括贯彻教育方针、执行政策法规、教育目标、师资队伍和领导班子建设、德育、体育及教育教学管理等); 三级指标44项。乡镇教委分设一级指标5项(包括教育投入、学前教育、职教成教、规范化学校建设等); 二级指标20项。所有指标内容, 既是各中小学经常性自我评估的依据, 也是县教委督导检查、综合评估的标准。县教委每年一次督导检查综合评估, 把各单位各学校的综合评估得分, 作为每年表彰教育先进单位的依据。

(王建华)

垦利讯 不久前, 市电业局包村组帮助垦利县西宋乡夹河村建立了全市第一个村级教育基金会。

东营电业局包村工作组的同志进驻夹河村, 进行调查分析后认为, 要彻底改变该村的落后面貌, 真正走上致富之路, 必须让全村干部群众懂得“治穷先治愚”、“再穷不能穷教育”的道理。他们把情况向局领导作了汇报后, 东营电业局先是一次投资5000元, 帮助该村建起了村文化大院, 随后又投资3000元并发动本局职工捐款3670元, 作为启动基金, 帮助夹河村建起了教育基金会, 成立了由村“两委”成员组成的村教育基金会委员会, 负责教育基金的管理。从1997年起, 夹河村每年按村收入的2%提取并补充基金, 对本村学习成绩优异的中小学生和考入大专院校的农村村民子女进行奖励, 并保证贫困家庭的适龄儿童受到良好的教育。

(温云芳 许晓芳)

我市第一个村级教育基金会在垦利成立

省外商投资服务公司向利津县希望工程捐款捐物

利津讯 省外商投资服务公司领导和同志们到利津挂职期间, 非常关心该县的希望工程。以省外商投资总公司经济师、挂职副市长李玉全同志为首的九名同志分别向希望工程捐款, 结对救助一名失学儿童。在他们的带动下, 省外商投资服务公司的其他同志慷慨解囊, 无私奉献, 共捐款捐物折合人民币24000余元, 全部捐赠利津县店子希望小学。李玉全副市长、省外商投资服务公司总经理韩小群同志应邀担任该校名誉校长。

(张锋)

教育园地

增强学生竞争意识 培养跨世纪人才

为了更好地培养学生能更好地适应未来社会, 我们必须转变教育观念, 放眼世界, 面向未来。我认为在培养学生德智体美劳全面发展的同时, 应特别注重培养学生健康积极的参与意识、竞争意识, 增强他们的危机感和紧迫感, 使他们在强手如林、竞争激烈的未来世界中立于不败之地。

(一) 培养学生积极健康的竞争意识。首先要教育勇于竞争。我国传统的儒家教育倡导人们“温良恭俭让”, 道家则干脆教人“清静无为、与世无争”。实际上, 不管你承认与否, 竞争是人类的一种生存手段。小到一个人, 大到一个民族, 不竞争就无法生存。必须让学生充分认识到公平竞争是一种快乐, 一种创造, 更是无法回避的。谁怯于竞争, 谁就会落伍, 甚至被淘汰; 勇于竞争, 才有可能成为优胜者, 脱颖而出。同时, 竞争过程本身还会使人丰富知识, 增长才干, 锻炼意志。

(二) 树立健康的竞争观念, 教会学生善于竞争也是至关重要的。在培养学生竞争意识的过程中, 必须始终保持良好的竞争、机会均等的原则, 使每个学生都跃跃

教师的威信是一种重要的教育力量, 威信是教师顺利开展教育工作的重要条件; 同时也影响着教育的效果。教师威信形成的条件, 既有社会因素, 也有教师自身的因素。

(一)、教师的政治、经济地位的影响。教师这一社会阶层在社会上的威信是与其政治、经济地位紧密联系的。在社会上, 如果教师待遇差、地位低, 就会有一些人瞧不起教师这一职业。在“文化大革命”期间, 教师被列入“臭老九”里边, 严重损害了教师的威信。党的十一届三中全会以来, 党和国家在提高教师地位方面做了大量的工作, 号召全社会都要尊师重教, 从而使教师威信有了很大提高。

(二)、教师自身因素的影响。影响教师威信的因素主要是教师的德与才。德, 包括做人的基本道德和教师职业道德。正直、诚实、善良、宽厚等就属于做人的基本道德; 热爱教育、为人师表、热爱学生、尊重同事等则属于教师职业道德。任何一个对教育事业三心二意的教师, 一个对工作不负责的教师, 一个冷漠对待学生的教师, 一个缺乏道德修养的教师, 在学生心目中都不会有地位。德是影响教师威信的首要因素。

才, 主要是指渊博的知识、精湛的教学技能、高超的教学艺术。才直接影响教育工作的质量, 关

说说教师的威信

任向东

系列学生、教师和教育事业的利益。因此, 一个教师才智的多寡, 直接影响到他在师生中的威信。无论是教师还是学生, 总是赞赏、尊重、推崇知识渊博、教学能力强、有创造精神的教师; 一个才疏学浅而又不求上进的教师, 难以受到师生的重视。

在体育教学过程中, 教师利用教学的各个环节, 对学生进行美育, 不仅可以陶冶学生的情性, 而且能让学生在享受美的同时接受知识, 锻炼身体。

(一) 利用教师的举止美进行美育。作为一名体育教师, 要以健美的身躯、饱满的情绪、舒展的动作、潇洒准确的示范、良好的教态、严肃认真的工作, 使学生产生对体育活动的兴趣, 提高教学质量。比如, 在教学中, 完整跳远的技术包括助跑、起跳、腾空和落地四个部分组成, 教师有节奏、准确、平稳的助跑, 潇洒有力的起跳, 优美的空中动作和协调的落地缓冲, 会给学生一种美的享受。

(二) 利用语言美进行美育。首先在教学中教师要使用普通话, 教学语言要合乎语法、逻辑的规范。体育教学的讲解一般说来是要伴随着老师的示范或者是学生的练习而进行。在动态中讲解要求语言提示明确、简练、及时。其次, 体育课多数是在室外上, 由于空间比较大,

利津县教委 采取多种措施加强校产管理

利津讯 继培训业务骨干之后, 利津县教委又采取一系列有力措施, 加强校产管理。

近几年来, 利津县委、县政府认真实施“科教兴县”方针, 把教育放在优先发展的战略地位, 先后完成了农村、城镇校改, 狠抓了“两基”、“职教”两大工程, 全县各级各类学校的面貌发生了根本性的变化。到目前, 全县共拥有校舍24.9万平方米, 固定资产总额达9057.8万元, 中小学的教学设备、仪器设施、图书资料等均已基本达到国家或省定标准。如何管理好、维护好、使用好这笔来之不易的巨大财富, 充分发挥现有教育资源的最大效益, 成了摆在各级教育行政部门和学校面前的一项重要而迫切的任务。

利津县教委高度重视中小学学校设施管理维护工作, 年初便把这项工作列为1996年八项重点工作之一, 并制定了具体的工作目标。为了促进全县中小学学校设施管理维护工作

垦利县西宋乡 农药中毒无一例 功劳来自小先生

垦利讯 西宋乡教育团委针对当前农药应用量大面广, 农药中毒容易发生的情况, 灵活地开展了“争当农药使用小先生”的暑期社会实践活动。他们利用三天时间对85名中学生进行突击培训, 重点学习各种农药使用说明、实际操作方法和注意事项。7月16日, 85名同学分别下到33个行政村, 深入田间地头, 当起了“小先生”。药物说明上的洋字码是农民的拦路虎, 但难不住小先生们。到目前, 全乡无一例农药中毒事件发生。而在95年的7月上旬, 乡医院就一次性接纳农药中毒病号12人。这项活动深受当地农民欢迎。

(段延军 李佳亮)

《九年义务教育中学英语教学大纲》明确指出, 在中学英语教学中“不仅要进行书面检查, 而且要测试听力和口语能力。”

省教研室也下达了关于九六年中考英语加试听力的通知, 这就把如何搞好听力测试提高到我们教学工作议事日程上来。

(一) 测试材料的选择。

1、从易到难, 逐步深入。对初学英语者来说, 尤其是初一年级的学生, 他们对听是陌生的, 开始阶段有畏难情绪, 且一下难以适应。教师选材料时应坚持从易到难, 逐步深入。

2、针对性强, 难易适度。供听力测试用的材料要尽量接近教材的知识面或是教材中的难点部分, 且有代表性, 能反映出学生某段所学知识为好, 难易适度。

3、口语多, 语言规范。现行初中英语新编教材大多以口语形式编定出台。因此, 在选择听力测试材料时, 也要符合学生言语特征和生活经验, 要符合口头语言规范, 以便学生易听易懂。

(二)、题型设计的思路。

题型设计是听力测试的一项重要工作, 教师必须以大纲为依据, 结合材料进行构思, 并根据各年级不同学生的实际水平确定命题。听力测试的内容难以标准化,

浅谈初中英语听力测试

王敬

但应保持相对稳定, 就现行英语教材而言, 可试行如下几种:

听音标然后写(读)音标; 听单词和词组, 然后写(读)单词和词组; 听若干单词, 然后让学生用英语释义; 听句子, 然后口头翻译; 听句子, 然后根据所配答案作选择填空; 听一段短文, 然后笔(口)头复述短文大意或根据短文回答问题; 听自编或改编的课文或文章, 然后对课文或文章的内容进行口头问答; 看浅易的录像、电影、电视、幻灯、文艺节目表演和图画等, 通过听解说员(配音)的讲解, 然后再由个人对所看和听的内容作出笔(口)头叙述。听力测试题型一般可设3—5个大的类型, 每个类型的侧重点应有所不同。

总之, 听力测试的选材、命题等与传统的笔试相比要困难一些, 需要我们正视现实, 努力着手去实施, 切实把听力测试纳入教学活动中去, 使之正规化、科学化, 这将对提高中学外语教学质量起到不可低估的作用。

科学、规范化、制度化, 县教委采取了一系列有效措施:

——加强领导。县教委成立了由主要领导参加, 分管领导负责, 各有关股室长组成的校产设施管理委员会; 各级学校建立了由校长、总务主任、财产管理者和师生代表组成的管理维护小组, 分工明确, 各司其职。同时, 县、乡教委和学校都配备了专(兼)职管理人员, 建立了一支稳定合格的管理队伍。

——培训业务骨干。5月22日至27日, 县教委相继举办了学校图书管理、校产档案管理和固定资产管理培训班, 对来自全县各乡镇的近百名校产管理人员进行了业务培训, 以提高他们的业务水平, 发挥骨干作用。

——搞好检查指导。自5月28日以来, 县教委校产管理检查指导小组深入各乡镇中学和县直学校, 进行督促指导。一是掌握各乡镇校产管理工作进展情况, 找差距, 提出新的目标要求; 二是对各学校在维护管理和建档过程中出现的新问题、新情况进行当面解答和示范指导, 以促进校产管理工作更加规范、更加完善。

(刘旭晨)

历史知识的教学, 是中学历史课堂教学的基础, 坚持在知识教学过程中, 贯穿智能的培养, 进行思想教育, 是全面完成中学历史教学任务, 提高教学质量的基本途径。

(一) 明确智能培养在历史教学中的作用

智能是人类认识客观事物的一种综合的潜在的人脑的机能。青少年学生的智能潜力都非常巨大, 关键在于教师如何引导学生自己动脑、不断地开发。历史教学中如果离开智能培养就如缘木求鱼、终不可深, 会陷入历史知识的简单积累的泥潭中。因此, 智能培养是历史教学的关键。

(二) 培养智能的基本要求及途径

历史教学中培养智能的基本要求是帮助学生理解和掌握历史知识的基础上提高学生运用历史唯物主义基本观点观察问题、分析问题的能力。帮助学生树立运用历史唯物主义观点是一种较高形式的思维训练, 因此基本观点教育是智能培养的基本要求。

培养智能还有一个方法和途径问题。加强训练是培养学生智能的主要途径。知识是能力的基础, 实践则是知识转化为能力的关键。在课堂上, 学生运用知识的实践活动主要是通过各种形式的训练进行的。例如, 在讲“英国资产阶级革命”这一章后, 可以设计这样的训练题: 1、近代史的开端是什么事件? 为什么这样说? 2、英国的君主立宪政体是最好的政体形式, 你如何认为?

999皮炎平 迅速止痒 当然不求人

敬请认准 999 商标 谨防假冒

第一军医大学研究成果 荣获全军医药科技进步奖

皮炎平 软膏 支装 外用20克

南方制药厂 厂址: 中国深圳市银湖

999 南方制药厂 地址: 深圳银湖 邮编: 518026 电话: (0755)3360999 东营药材采购供应站总经销 地址: 泰安路391号 电话: 8222235 联系人: 成俊峰

浅谈体育教学中的美育

王金

要求教师口令要刚健宏亮, 疏密相间, 张弛适宜, 语言果断。讲解动作要领时, 能够具体形象地揭示出动作的特征规律等。

(三) 利用旋律美进行美育。

教师根据教授内容的需要, 把音乐和美带进体育课堂里, 让学生感到有一种比较轻松自然愉快的感觉。再加上教师优美大方的示范, 使学生自然而然地适应体育课中的教材内容, 从而调动学生积极活泼的主体作用。例如跨栏是学生们既喜欢又害怕的运动项目, 为克服学生们的恐惧心理, 利用音乐的辅助, 让学生按照音乐的节拍走步或慢跑中跨越或跳过低栏的框架, 这样能给学生一种轻松愉快的感觉, 可提高学生对栏的自信心。

(四) 利用节奏美进行美育。

体育教学要提高效果, 不能不注意教学的节奏。节奏美在体育教学中占有重要地位, 它通过快与慢、动与静、疏与密相比和转化, 形成强烈的节奏感。

争做优秀教师的苦练教学基本功

我是广饶县第一实验小学的一名教师, 1995年6月, 县教委《关于开展小学教师基本功训练的意见》下发后, 我们学校掀起了大练基本功热潮。下面谈一下我个人在基本功训练中的一些认识、做法和体会。

教师基本功是指教师从事教育教学工作的最基本的技能技巧, 是教师的职业技能。教师的基本功是形成教学能力的重要基础, 也是培养和训练学生的首要前提条件。

基于上述认识, 在执行学校训练方案的基础上, 我给自己制定了具体的训练计划: 平时练功每天不少于2小时; 星期天节假日不少于3小时; 每天写毛笔字30个、钢笔字100个、粉笔字20个, 每日读千字文; 每周画简笔画一张、设计优秀板书一册、写规范化教案2篇; 每两周写下水文一篇。

老师们人人自觉加压, 见缝插针, 练功的热情空前高涨, 形成了比、学、赶、帮、超的练功氛围。我和其他老师们一样, 也是不甘落后。如在写字基本功训练中, 每逢辅导课我总是专心听讲, 认真作好笔记, 生怕有半点疏漏。课余时间一有空就练。为了方便, 我准备了两套书写工具, 一套放在办公室, 一套放在

家里。办公时有空在办公室里练, 家里有空就在家练。有时为了写好一种笔画、一个字, 一练就是半天。自上学以来, 我除完成学校布置的三本钢笔字、两本毛笔字的书写任务外, 自己又练了毛笔字大仿本五本, 钢笔字小方格六本。功夫不负有心人, 我的书写基本功有了较快长进。两次书法作品评比均获一等奖, 有一件作品还在全校教工书画展中展出。

练功的目的是提高从事教学工作的技能技巧, 提高教师的业务素质, 进而提高教育教学质量。所以, 我在苦练基本功的时候, 始终没有忘记练功与教学相结合, 力争做到三个“统一”: 即平时练功与书写教案、板书、作业批改、指导学生写字统一, 一律用楷书; 普通话口语训练与平时交谈、读课文、课堂用语、即席发言统一, 一律用普通话; 简笔画训练与课堂教学运用统一, 一律简、明、快。这样, 一段时间下来, 基本形成了习惯, 自觉不自觉地就把教学活动作为练功的良机。达到了练为教、教中练、练空就练。为了方便, 我准备了两套书写工具, 一套放在办公室, 一套放在

中学历史智能培养探微

于耀亭

探索。多年来我试行“指导自学, 重点讲解, 适当训练, 总结巩固”四步教学法, 把传授知识、能力培养、思想教育有机地结合起来, 有助于培养学生智能。二是尊重学生主体地位。教师上课时无论教学的深度、广度都要以多数学生为基准, 在具体操作过程中因材施教, 区别不同层次的学生提出不同的要求。

采取多种方法发展学生智能是历史教学改革的一条重要途径。比如在教学中创设历史情境, 以激发兴趣, 或者整理历史线索, 采取图表式教学, 使学生抓住重点、掌握线索。

999皮炎平 迅速止痒 当然不求人

敬请认准 999 商标 谨防假冒

第一军医大学研究成果 荣获全军医药科技进步奖

皮炎平 软膏 支装 外用20克

南方制药厂 厂址: 中国深圳市银湖

999 南方制药厂 地址: 深圳银湖 邮编: 518026 电话: (0755)3360999 东营药材采购供应站总经销 地址: 泰安路391号 电话: 8222235 联系人: 成俊峰