

搭建竞技舞台 助力行业发展 引领转型升级

我市居民生活服务业高质量发展“下硬功”

餐饮、住宿、家政、洗染、沐浴、美容美发、家电维修、人像摄影等居民生活服务业是保障和改善民生的重要行业,对充分发挥我国超大规模市场优势和内需潜力,构建国内国际双循环相互促进的新发展格局具有重要意义。

为促进全市居民生活服务业持续健康发展,更好满足城乡居民多层次多样化高品质消费需求,重庆市商务委员会认真贯彻落实党中央、国务院和市委、市政府决策部署,以扩规模、调结构、提质量、增效益、惠民生为目标,连续举行十届全市居民生活服务业技能大赛,搭建竞技舞台等人才成长平台,全力支持相关专业职教发展,积极促进行业标准化、品牌化、智慧化发展,加快构建多层次、全方位的居民生活服务体系,扩大服务消费,促进消费结构升级。



第九届重庆市居民生活服务业职业技能大赛总决赛现场

搭建一个平台 激活居民服务业发展人才动能

“巴渝工匠”杯第十届重庆市居民生活服务业职业技能大赛总决赛,将于9月29日在重庆商务职业学院举行。通过初赛复赛层层选拔,最终有750余人参加本次总决赛,共设有中式烹调、化妆造型、家电维修等20个比赛项目,预计将会产生20个一等奖,40个二等奖,60个三等奖。

市商务委相关负责人谈到,全市居民生活服务业技能大赛是根据“巴渝工匠”杯2020年全市系列职业技能竞赛计划相关工作安排,联合重庆市人力资源和社会保障局、重庆市总工会、共青团重庆市委、重庆市妇女联合会等有关部门,重庆市烹饪行业协会、餐饮行业协会、家用电器服务企业联合会、保健按摩行业协会等10个市级行业协会积极参与,是组织赛项最全、涉及行业最广、参与人数最多的一届居民生活服务业技能大赛,为全市居民生活服务业从业者搭建起专业权威的交流、学习、

选拔平台,推动高质量发展,创造高品质生活。

连续十届全市居民生活服务业技能大赛的成功举办,培养了一批专业技能人才,为世界技能大赛等国际大赛储备了一批优质选手,成长了一批行业技能领军人才,更是建成了一批批知识型、技能型、创新型的人才队伍。

在激烈比拼的赛场外,我市还鼓励市属高校、职业技术学院增设餐饮、酒店、家政、美容美发等居民生活服务业相关专业,与相关服务机构合作加强实训基地建设,产学研有机结合。就在本月,沃尔玛(重庆)与重庆商务职业学院、重庆财经职业学院签订战略合作协议,通过全面、专业、多维的人才培育,助力形成我市居民生活服务业“产业聚人才、人才兴产业”的良好态势。

抓住三个关键 厚植居民服务业发展根基

截至2020年上半年,全市居民生活服务业市场主体超过31万家,从业

人数近170万人,其中仅餐饮住宿实现营业收入787亿元……一项项数据可以看出全市居民生活服务业规模大,从业者众多,居民生活服务业逐渐成为经济增长的重要发展动能。

新形势下如何持续推动居民生活服务业发展?市商务委牢牢抓住了三个关键词——标准化、品牌化、智慧化,将发展重心落脚在居民生活服务业高质量发展。

标准化。标准化是居民生活服务业质量提升的手段,也是目标。近年来,市商务委贯彻落实国家部委有关行业标准,健全标准体系,重点围绕服务质量、业态创新制修订标准,制(修)订了20余项如火锅餐饮服务质量标准、渝菜标准体系、农家乐等级划分与评定等地方行业标准。标准从服务质量要求、职业道德礼仪、岗位服务规范、设施设备安装、清洁卫生规定等方面进行逐一规范,更是创新“差评处理服务规范”“餐后打包服务规范”“网络订餐服务规范”“人工智能服务规范”等四个首创服务标准,凸显“重庆服务”质量水平。同时积极强化标准宣贯实施管理,建立政府引导、社会中介组织推动、骨干企业示范应用的标准实施应用机制,优化标准制修订程序,推动服务从“有没有”向“好不好”方向转变,切实提高服务精细化、专业化水平。

品牌化。一直以来,品牌竞争力不强、带动性不够是制约我市居民生活服务业发展的瓶颈。面对难题,市商务委将品牌化建设融入企业经营管理、行业提质增效和服务提升全过程。通过支持居民生活服务业企业利用参股、控股、重组、上市、挂牌等方式优化资源配置,提升企业连锁经营规模。通过举办火锅节、国际美食节,组织重庆品牌餐饮企业赴英国、意大利、美国开展重庆美食品鉴活动,积极扩大重庆火锅等特色美食国际影响力,鼓励有实力的餐饮企业到市外境外开设经营网点,“走出去”拓展市场,近年来,

培育了一大批行业标杆和引领效应的品牌企业。

同时积极支持引导企业开展品牌示范创建,截至目前,已评定国家级绿色饭店81家、钻级酒家188家,星级农家乐1084家,老字号260家,美食地标53个。通过知名企业引领和评审创建带动,促进行业规模、吸引力、服务质量和水平得到了大幅提升。

智慧化。支持运用大数据信息化手段在居民生活服务领域的应用,提升创新能力和智慧化水平。

疫情催生出的“宅经济”是居民生活服务业智慧化发展的机遇。各行业企业不断开发创新线上促销模式,上半年累计组织开展直播带货活动80余场,观看人数近1.3亿次,销售额11.8亿元,亦转型升级出啄木鸟等一批社区电商平台,满足居民多样化线上消费需求。而一大批实体商业企业主动适应“宅家”消费需求,开发线上服务业态,阿兴记将10道菜品质标准化,通过APP或线下超市每天销售1000份以上;陶然居联手永辉超市深入195个社区开展定向配送模式。

作为制止餐饮浪费的重点领域,大数据同样运用到了相关工作中。通过运用大数据将反对浪费融入采购、库存、备餐、服务等各个环节。大力发展网络订餐、半成品餐及外卖等形式多样的餐饮服务,推动餐饮行业健康发展。

市商务委在抓好新冠肺炎疫情防控同时,积极抓居民生活服务业恢复发展,通过开展“春暖花开 美好生活”为主题的“十个一”活动、“爱尚重庆 惠享渝味”等活动,全市举办大型消费活动700余场,发放消费券超5亿元,全市居民生活服务业新动能加速壮大,有力促进商务经济发展。上半年,全市社零增速高于全国4.2个百分点,住宿和餐饮营业额明显反弹,据微信大数据显示,我市小店经济活跃度排名全国前三。

把握两个方向 营造居民服务业高质量发展新生态

今年4月召开的重庆市服务业高质量发展大会上提出:我市将培育壮大新兴服务业,恢复发展传统服务业,形成各种业态“百花齐放”、各类企业“万马奔腾”的发展格局。

此次会议的召开,为全市居民生活服务业的发展指明了方向、提供了遵循。

“重庆将抓住用好国家支持的政策机遇、产业升级的转型机遇、疫情催生的市场机遇和成渝地区双城经济圈建设的战略机遇,创新服务形式,丰富服务内容,助力居民生活服务业规模快速扩张、实现转型升级。”商务委相关负责人说。

据了解,未来,重庆将把握精细化、高品质两个方向,着力于“服务品质提升”“服务价值提升”两个提升,引领居民生活服务业高质量发展。

精细化发展方面,市商务委将从提升消费者体验和满意度、优化我市服务业市场的角度出发,一如既往地坚持标准化、品牌化、智慧化,以专业化为前提、系统化为保证、数据化为标准、信息化为手段,真正提升居民生活服务业供给能力,提高服务水平,激活创新能力,拓展服务空间,助力服务品质提升。

高品质发展方面,市商务委有关负责人表示,未来我市将从行业内优化、市场主体提升出发,加强产业集聚,强化居民生活服务业发展内在动力,深挖发展潜力,助力服务品质提升。

通过一系列强有力举措,我市居民生活服务业将实现高质量发展,也将助力“五大名城”建设,努力建设具有全球影响力的国际消费中心城市,加快形成“双循环”新发展格局。

周均 张骞月
图片由商务委提供

打造方便、高效、快捷就医环境

云阳县人民医院 聚焦“三甲”创建 服务能力大幅提升

“现在的一些疑难杂症在县人民医院就可以治疗了,特别是新院整体搬迁后,各项医疗服务都比较到位,我非常满意。”9月24日上午9时,在云阳县人民医院门诊大厅,正接老伴出院的南溪镇村民王怀民说。

赢得群众好口碑,正是对云阳县人民医院所追求的“人民健康至上”的最好诠释。

据介绍,云阳县人民医院建院于1940年,80年的栉风沐雨,历经三峡移民搬迁、迁扩建整体搬迁、“三甲”等级创建等重大节点,每一个节点都实现了医院的一次跨越:2018年4月,医院完成整体搬迁,占地160余亩,业务用房15.6万平方米,开放床位1100余张,配置有2亿多元的先进医疗设备;年门诊量达60万余人次,年住院4.9万余人次,年手术操作2万台次;2018年12月25日,云阳县再次召开县人民医院创建三级甲等综合医院动员大会,等级创建集结号全面吹响。经过全院职工3年的努力,全新的医疗技术、医疗质量、服务水准使得老百姓在家门口即可享受到更优质的医疗服务,百万云阳群众就医获得感、幸福感、安全感得到大幅提升。

改革创新 引领服务能力高质量发展

为适应当下医疗卫生体制改革及满足群众不同层级的就医需求,2019年底,该院围绕“质量、安全、管理、服务、绩效”这一主线,在第三方公司的协助下进行了综合目标管理、全面质量管理、全成本管理、绩效工资管理等方面的医院综合管理项目改革,取得了显著成效。

据该院相关负责人介绍,综合目标管理改革是依据公立医院绩效考核指标,结合医院年度计划制定了医院的综合目标。院长与中层干部、中层干部与员工层层签定目标责任书,每月将考核结果与绩效工资挂钩,实现了千斤重担人人挑,人人身上有指标

的良好氛围;全面质量管理改革重点健全了决策、控制、执行三级质量管理体系,成立了医疗、护理、院感等10个质量考核组,推行“行政、病区、门诊每天早交班”、三线每天督导、院级领导及行政中层参与一线早交班、“医疗、护理、行政每天夜查房”等制度,实行定额缺陷扣分反馈,坚持周点评、月兑现、绩效考核,形成闭环管理;全成本管理是通过月度成本分析、设备使用分析、科室收益及运行情况分析,提高全院主动开展成本控制和管理的意识;绩效工资改革是将绩效考核与全成本进行有效结合,避免绩效重收入轻效率的情况。重点对开展新技术、收治疑难杂症、三四级手术、重点学科建设、科研教学等实行激励机制。

“通过不断改革创新,领导班子



云阳县人民医院全景

树立了全局意识,全院职工树立了主人翁责任意识,实现了管理水平与服务能力的同步跨越,群众的就医获得感得到快速提升。”该院院长张建才表示。

突出特色强化重点 为群众健康谋福祉

“时间就是心肌,时间就是生命。”这句话作为云阳县人民医院心血管内

科医生的座右铭,在5月21日救治的一名高龄患者中得到了很好验证。

据该科主任李伦介绍,现年93岁、家住云阳票草镇的牟伦学因胸痛90分钟到当地黄草镇卫生院就诊。接诊的牟熊林医生意识到病人很有可能得了急性心肌梗死,立即做了心电图并传送至人民医院胸痛中心微信群里咨询,“急性下壁心肌梗死”通过心电图,李伦初步得出这一结论,并指导卫生院医生给患者及时用药。

为节约转运时间,票草卫生院和医院120急救车同时出发,在路上进行对接。患者到达医院后,通过绿色通道直接被送往介入室,介入室人员早就做好各种准备,接到患者后便立即开始手术。穿刺、造影、冠脉球囊闭塞、导丝通过,从患者到达介入室大门到导丝通过仅用了19分钟,创下最快D2W时间记录。经过积极抢救治疗已于6月10日康复出院。

“医院开展的急性胸痛患者救治体系实现了基层卫生院、院前急救系统和医院之间医疗信息的无缝对接。通过多学科合作,依据快速准确的诊断、危险评估,减少误诊、漏诊及过度

诊疗,并依据指南进行规范化处置,极大地提高了患者的成功救治率。”李伦表示。

李伦同时表示,像牟伦学这样心肌梗死、从死亡线上拉回的急诊患者今年至今已超过80例。“若没有李医生的紧急抢救,昨天我就已经不在。”9月24日上午,在CCU病房1床、家住云阳高阳镇的陈如伦说。

近年来,为提升患者的救治成功率,该院以“突出特色专科,强化重点专科”为主旨,在补齐设备短板及重点学科(专科)建设实行科室绩效倾斜优先、科研立项申报优先、设备购置优先、人才引进和人才培养优先、职称晋升评优优先“五优先”原则的同时,打造了一批市级重点专科和特色专科。据悉,目前已建成重庆市医疗特色专科1个(骨科)、重庆市市级临床重点专科1个(老年医学科);获批建设8个、重庆市医疗特色专科2个(心血管内科、麻醉科)、重庆市市级临床重点专科4个(妇产科、脊柱外科、儿科、呼吸与危重症医学科)、重庆市区域医疗重点专科2个(心血管内科、麻醉科)。

人才梯队建设 助力实现“大病不出区县”

为加强人才的引进和培养,该院出台了《高端紧缺人才柔性引进制度》,并成功引进博士1人、硕士39人等一批高层次人才成熟人才。泌尿外科副主任刘启祥就是其典型代表。

据介绍,刘启祥是该院2019年5月引进的副主任医师、硕士研究生,他带领团队在县域内率先成功开展具有国内先进技术水平腹腔镜全膀胱根治性切除、腹腔镜肾上腺巨大肿瘤切除、多通道经皮肾镜碎石、腹腔镜肾部分切除、腹腔镜肾孟癌根治性切除、腹腔镜肾盂输尿管切开取石等手术,并创造了该院多项手术首例。

在引进高端医疗人才的同时,医院近2年还选送了332名医务人员外出进修培训和学术交流。随着医院在市内学术地位的不断提升,已有73人被聘为国家级或市级专业委员会的委员。目前,拥有高级职称137人、正高级19人,形成了学科带头人、后备学科带头人、青年技术骨干的合理人才梯队,成为医院技术革新和学科发展的强大动力。

在强化人才梯队建设的同时,如何提升县域医疗辐射能力?如何增强群众就医获得感、幸福感、安全感?如何实现“大病不出区县”目标?该院党委书记朱耀辉明确了医院发展路径。他指出,医院将借助“三甲”等级创建这一契机,聚焦“精准、微创、舒适、安全”的医学发展方向,加强冯华教授、方勇飞教授、王维博士工作室建设,完善胸痛中心、卒中中心、创伤中心、危重孕产妇救治中心、危重儿童和新生儿救治中心5个区域医学中心的建设,建立了下联47个乡镇(中心)卫生院的县全信息化120调度指挥中心,完成了对全县44家基层医院远程会诊系统接入工作,为群众提供了方便、快捷、高效的就诊环境,使得县域内群众不出区县就能看得起病、看得好病。

马超超 肖伶俐
图片由云阳县人民医院提供



IVUS指导下左主干支架植入术



刘启祥(左3)带队查房