

坚守医者初心使命 树牢医疗卫生行业正确政绩观

□宁海军

求营收指标、不推诿危重病人、不漠视患者诉求。严守医疗卫生行业九不准规定,抵制医药购销不正之风,恪守医德医风,守住廉洁从业底线,用群众就医满意度衡量工作成效。

坚守公益属性为底色,把医疗安全作为核心政绩。牢记公立医院公益定位,坚决摒弃逐利化倾向,落实分级诊疗、慢病管理、基层帮扶、急救救治、公共卫生服务等社会责任。把医疗安全、诊疗规范、合理用药、院感防控、手术质量作为底线政绩,提升诊疗水平,严控医疗风险,以过硬医疗技术守护群众健康。

医院工作中政绩观错位突出问题

重经济效益、轻公益初心。片面关注业务收入、门诊住院指标,弱化公益服务、免费筛查、下乡义诊、贫困患者救助。

重硬件建设、轻内涵服务。热衷于院区改造、外观亮化、亮点打造,对人才培养、医技提升、护理质量、医患沟通、流程优化投入不足。重面子工程、轻诊疗实效,对学科建设、人才梯队、慢病管理、公共卫生工作重视不够。服务态度生硬、医德修养不足,存在敷衍诊疗、漠视患者、纪律松散等问题,损害医院公信力与医患和谐关系。

重材料迎检、轻实际实效。台账资料精美齐全,实际就医堵点难点未根治,检查过度留痕、层层报表,加重医护人员负担,挤占临床诊疗精力。

医院树立正确政绩观的重要现实意义

树立正确政绩观,是坚守公立医院初心使命,践行人民至上生命至上的政治要求,能够不断强化党员干部政治意识,始终把群众生命健康放在最高位置;是持续改善医疗服务、构建和谐医患关系的重要保障,从源头整治看病就医痛点堵点,提升群众就医获得感、幸福感、安全

感。是净化医疗行业行风、深化医德医风建设关键举措,坚决纠治医药领域腐败,营造风清气正、廉洁行医良好生态。是推动公立医院高质量可持续发展必然路径。

医院践行正确政绩观实践路径

深化理论学习,筑牢思想根基。常态化开展正确政绩观专题学习、医德医风教育、警示教育、党性教育,把学习与临床工作、医院管理结合,深刻认清医疗政绩本质,摒弃逐利思维、浮躁心态、功利思想。

坚守公益定位,聚焦群众就医期盼。持续优化挂号、缴费、住院、复诊流程,缩短等候时间,落实便民惠民措施,下沉基层医卫帮扶,做实慢病管理、健康体检、义诊宣教,严控不合理检查、不合理用药,切实减轻群众就医负担。

狠抓医疗质量,守住安全生命线。常态化开展医疗质控、院感防控、疑难病例研讨,严守诊疗规范。以医疗质量、救治成效、康复效果作为硬核政绩。优化医院绩效考核体系,弱化经济收入指标,加大医疗质量、患者满意度、公益服务、医德行风、学科建设权重。

严格落实医疗卫生行业纪律要求,压实一岗双责,筑牢廉洁行医防线,以清廉作风守护医者初心。

结语

医者仁心系民生,政绩务实护健康。公立医院党员干部要以正确政绩观学习教育为契机,始终牢记救死扶伤神圣职责,坚守公益性初心,坚持以患者为中心,以健康为根本,以实干为准则。脚踏实地提升医疗服务,严守医疗安全,涵养优良医德,用心用情守护人民群众生命健康,以经得起群众、时间、历史检验的医疗实绩,奋力推动医院高质量健康发展。

(作者单位:唐山市丰润区人民医院,河北唐山064000)

基层党建政工工作面临的问题及对策

□李婧

治教育内容陈旧落后,与实际工作、生活严重脱节,难以满足党员与群众的需求。如在进行思政教育时,只是单纯地讲一讲理论方面的知识,没有根据实际案例深入分析,使得党员与群众对教育内容理解不到位,无法将理论知识转化成实际行动。所应用的思政教育方法也过于单一、老套,主要以集中授课和发放资料为主,没有体现出互动性和趣味性,这种传统的教育方法容易导致党员与群众产生抵触、排斥情绪,降低教育效果。思政教育缺少系统性和持续性,没有形成长效、连贯机制,使得教育工作日渐断续,与预期目标相差甚远。

工作创新方面。部分基层党组织已经被禁锢在传统思想和传统方法中,缺少对新情况、新问题的研究与探索,导致其无法适应时代发展需求。如在利用互联网与新媒体进行党建政工工作时,存在显著滞后性,没有全面发挥出互联网技术的优势,党建政工工作渠道狭小、空间局限。即便进行了创新工作,基层党组织也常因为缺少必要资源和支持帮扶,使得创新成果无法被大力推广与应用。对创新工作的奖励和表彰力度也严重不足,党员干部也在这种消磨下丧失了创新积极性和自主性。

解决基层党建政工工作问题的措施

加强党组织建设。党组织需定期召开党员大会、支部委员会与党小组会,以按时按点的方式上好党课,保障组织生活质量和效果。在组织生活中,应将引导党员进行深入探讨和交流作为核心,积极鼓励党员发表自己的看法和建议,全方位发挥出党员主体作用。同步落实党员队伍建设工作,严格、严肃发展党员标准,以竖向主体推进的方式进行对入党积极分子的培育和考察,并做好对党员的教育培训工作,提升党员政治素养和业务水平,增强党员的党性修养与服务意识,发挥党员先锋模范作用。

以乡风文明建设促进小农户与现代农业发展有机衔接

□蒋志远
丁晓洋
梁若愚

党的十九大明确提出小农户与现代农业发展有机衔接,并将其作为新时代乡村振兴的重要特色和关键议题。目前,随着市场经济发展进程中乡村社会的转型,乡村“伦理本位”的社会秩序受到较大冲击,农民合作意识不强、社会风气衰败等问题越来越突出,阻碍了小农户的能力提升及其组织化程度的提高,使小农户难以有效对接现代农业发展。因此,实现两者有机衔接离不开崇尚文明、崇尚科学的社会风气,而乡风文明建设作为净化农村社会风气、改变农村精神面貌的重要手段,有助于促进小农户和现代农业发展有机衔接。

乡风文明建设为农民发展现代化农业提供精神动力

农业生产实践表明,农业现代化发展的根源不仅深深地根植于社会经济实践当中,同时也深深根植于社会道德实践当中。实现小农户和现代农业发展有机衔接,除需要引导小农户开展合作与联合、加强小农户科技装备应用、带动小农户发展新产业新业态等外延式发展策略以外,还需培育小农户积极向上的劳动态度和道德修养,以此塑造能与现代化农业发展相对接的高素质职业农民。在这一塑造过程中,乡风文明建设无疑是最佳的助推器。一是乡风文明建设以社会主义核心价值观为取向,构建与小农户农业现代化发展相适应的道德规范体系,引导农民能够正确处理各种现实利益关系,从而更有利于提高农民组织化程度,适应农业现代化的规模需求。二是乡风文明建设作为一种实践精神,能够通过改变农村社会风气促使农民实现道德自觉,更好地认识到农业现代化的重要性,积极践行党的农业现代化路线方针,进而为小农户农业现代化发展提供强大的精神动力。

乡风文明建设为带动小农户发展新产业新业态提供物质保障

小农户与现代农业发展有机衔接需要带动小农户大力发展农村新产业新业态,推进农业与旅游、文化、生态等产业深度融合,支持小农户发展休闲农业、康养农业、创意农业、观光农业以及农产品的文化包装,进而让小农户在对接现代农业发展的同时还能够分享二、三产业价值收益。乡风文明建设重要任务之一就是挖掘乡村传统文化的价值,包括农耕技术、农业遗产、传统技艺等文明成果的挖掘、包装和再利用,这意味着乡风文明建设需要重视农村科学教育文化建设,努力提高农民的知识水平、素质修养、行为规范以及现代农业经营管理的能力,这样才能使小农户更加积极高效地参与农业新兴产业,进而顺利对接现代农业发展。此外,乡风文明建设注重在提高农民整体素质的基础上,致力于培养有文化、懂技术、会经营的新型农民,使其能自觉投身农村经济建设,为发展农村新产业新业态和促进小农户农业现代化提供坚实的物质保障。

及现代农业经营管理的能力,这样才能使小农户更加积极高效地参与农业新兴产业,进而顺利对接现代农业发展。此外,乡风文明建设注重在提高农民整体素质的基础上,致力于培养有文化、懂技术、会经营的新型农民,使其能自觉投身农村经济建设,为发展农村新产业新业态和促进小农户农业现代化提供坚实的物质保障。

乡风文明建设为提升小农户组织化程度营造良好社会环境

小农户与现代农业发展有机衔接离不开良好的社会环境。乡村农业现代化发展既离不开农业机械化、生产技术科学化、农业信息化以及农业产业化,也离不开公平、诚实、正直的乡村社会环境和具有合作精神的农民。目前,新型农业经营主体与小农户的利益联结机制仍不完善,导致了欺诈、赖账、毁约、跑路等一系列的失信行为,小农户由于力量分散、与公司谈判能力弱等问题的存在,遇到经营主体失信行为往往也无计可施,不仅自身利益难以得到保障,更难以与现代农业发展实现有效对接。面对这一困境,乡风文明建设可以通过村规民约、党建引领、组织再造等具体措施促进小农户彼此间的合作与联合,培育能够代表小农户利益、完全由小农户组成的合作组织,提升小农户的凝聚力和共同体意识,为小农户对接现代农业发展营造良好社会环境。

乡风文明建设促进小农户和现代农业发展有机衔接的实践路径

首先,发挥小农户主体作用,激发小农户对接现代农业发展的热情。以小农户为主体的现代农业发展是内生优选的农业转型道路,激发小农户在农业农村现代化进程中的主人翁意识,不仅可以使其引入现代化生产要素实现自我改造,还可以为乡风文明建设促进小农户和现代农业发展有机衔接提供广泛的社会支持;其次,大力推进农村移风易俗,营造小农户对接现代农业发展的良好氛围。移风易俗是繁荣兴盛农村文化,焕发乡风文明新气象的重要举措,通过具体的移风易俗活动可以对农村不良社会风气进行有效治理,防止农村道德的衰败和人情交往的异化,为乡风文明建设促进小农户与现代农业发展有机衔接提供文化动力;再次,弘扬农村优秀传统文化,夯实小农户对接现代农业发展的文化根基。农村优秀传统文化作为中华民族先进文化之一具有极为丰富的内涵,其内在的精神动力价值、方向保证价值以及环境营造价值,对于提升农民思想道德修养和科学文化素质具有重要作用,能够促使其自觉投身于农业农村现代化建设中来。

参考文献:

[1]中共中央办公厅、国务院办公厅.关于促进小农户和现代农业发展有机衔接的意见[M].北京:人民出版社,2019.

[本文系基金项目:国家社科基金一般项目“乡风文明建设促进小农户与现代农业发展有机衔接的机制研究”(课题编号23BSH040)阶段性成果]

(作者单位:河北经贸大学马克思主义学院,河北石家庄050061)

政绩观是党员干部履职尽责、干事创业的根本价值遵循。医疗卫生事业关系人民生命健康、民生福祉与社会稳定,树立和践行正确政绩观,对公立医院高质量发展、医德医风建设、医患关系和谐、医疗服务提质增效具有至关重要作用。结合医院树立和践行正确政绩观学习教育,立足医疗工作实际,深刻剖析医疗卫生领域政绩观偏差问题,明晰新时代医疗行业政绩观核心内涵,找准整改提升、长效践行路径,引导全院党员干部职工坚持以人民健康为中心,坚决杜绝形象工程、面子政绩、重业务轻民生、重效益轻公益等不良倾向,以守护群众健康实效检验医疗工作实绩。

关键词:公立医院;正确政绩观;医疗卫生;为民健康;医德医风;高质量发展

引言

政绩为百姓健康而树、医疗实绩为群众幸福而立,是新时代医疗卫生工作的根本准则。公立医院作为公益属性事业单位,肩负救死扶伤、健康保障重要职责。政绩观直接体现在医疗质量、服务态度、就医体验、公共卫生、公益担当等方面。当前部分医疗机构存在重经济效益轻公益属性、重硬件建设轻内涵提升、重迎检亮点轻群众就医获得感等政绩错位问题,加剧医患矛盾,损害行业形象、背离医者初心。深入开展正确政绩观学习教育,纠偏正向、固本强基,引导全院党员干部校准行医从政坐标,坚守公立医院公益性,以守护人民健康为最大政绩,对加强医院党建、作风建设、行风整治、高质量发展具有重大现实意义。

医疗卫生行业正确政绩观核心内涵

以人民健康为根本政绩。医疗卫生最大政绩就是保障群众生命安全、身体健康。始终坚持人民至上、生命至上,把群众看病就医急难愁盼放在首位,不片面追

作为党的工作重要基石——基层党建政工工作,其在党和国家事业发展中有着重要意义。对此,文章以基层党建政工工作为核心,详细分析基层党建政工工作面临的问题,在加强党组织建设、改进思政教育、推动工作创新这三个方面入手,论述解决基层党建政工工作问题的措施,希望通过文章的说明,有效地为相关工作人员提供建议。

关键词:基层党建政工工作;问题;工作措施
引言
受多种因素影响,基层党建政工工作面临严峻挑战。为提升基层党建政工工作质量,使政工工作可以顺利、有效推进,就需要着眼于整体统筹分析,重塑党建政工工作格局,强化基层党组织的凝聚力和战斗力。基于此,下文将详细分析解决基层党建政工工作问题的措施,旨在为党和国家事业奠定政治基础。

基层党建政工工作面临的问题

党组织建设方面。部分党组织的“三会一课”制度没有深化落实,所开展的会议和党课过于形式化,缺少实质性内容,如有些党组织在召开党员大会时,只是简单传达文件精神,没有组织党员进行深入讨论和交流,这就难以全方位发挥党员的积极性和创造性。党组织的凝聚力与战斗力也稍有不足,党员之间没有进行畅通、高效的沟通和协作,当面对困难与挑战时,无法形成强大合力,在发展党员的过程中,暴露出重视数量、忽略质量的情况,对入党积极分子的培育和考察并不严格,使得部分新党员的政治素质和党性修养过低。还有部分基层党组织在发展党员时,一味地注重业务能力和工作业绩,忽略了对其人党动机和政治思想的考察,导致素质低、能力差的人员混入党组织。

思政教育方面。当前,部分基层党组织的思政政

思想政治教育方面。当前,部分基层党组织的思政政

中华优秀传统文化蕴含丰富的商业伦理与处世智慧,与《客户关系管理》课程在价值理念、策略思维层面具有高度契合性。本文提出“战略博弈—价值认同—沟通伦理”三维融合路径,以《史记·货殖列传》《论语》《孙子兵法》为核心典籍,构建传统文化融入CRM课程的策略框架,并通过三个课堂教学实例展示具体实施方法,旨在提升学生的文化认同感与客户管理实践能力。

关键词:中华优秀传统文化;客户关系管理;课程融合;教学策略

引言

《客户关系管理》是一门关于如何评价顾客价值并维系和沟通顾客关系的专业课程。但是,现有教学方式偏重于西方管理模式以及程序式教学,忽视了中华优秀传统文化中所蕴含的“义利平衡”“爱人待人”“善战者胜”的思想。如何实现两者的有机融合,而非简单贴标签,是课程改革的重要课题。

锤炼“知己知彼”的客户战略思维

对于高阶CRM来说,需要有战略思维,以客户生命周期为核心理论去考虑如何做客户识别、区分的问题,以及如何应对竞争对手的问题以及如何培养终身顾客的问题。这些问题可以用《孙子兵法》里的“知己知彼,百战不殆”“上兵伐谋”“不战而屈人之兵”的思想来应用到客户关系的战略制定上。将对客户的了解从数据分析提升到感情层面、情境层面;从单抢客户的战争转向创造差异性价值让客户自己选择,把关系维护视为赢得战争的终极目标。授课过程中给学生两家企业信用卡产品的信息,其中A银行为了在市场竞争中获胜,提供高额度返利政策从而引发了价格战;而B银行为此倍感压力。依《孙子

中华优秀传统文化与《客户关系管理》课程内容有机融合的实践研究

□邢仙

兵法》,成员以“知己知彼”的方式分析自身产品的优势以及目标消费者的诉求和生存环境,发现消费者对于大额现金返利不感兴趣,并认为积分抵现流程烦琐。于是采用“上兵伐谋”,他们建立了一套“情境化积分系统”,即在特定健身房、咖啡馆、书店消费都会自动计入积分并当场抵扣,无需人为操作,提供了一种以客户需求为中心的客户战略升级思维模式。

构建“义利合一”的客户价值理念

传统CRM教学强调客户终身价值计算与利润导向,容易使学生形成工具化看待客户的倾向。“义利之辩”是中华优秀传统文化中的一剂良药。《史记·货殖列传》记载的范蠡、白圭等人所奉行的“君子用心劳苦,不与世人争竞;从时逐俗,人轻则己重,人重则己轻”经商守则指出真正的商业活动是建立在长期信任和双赢基础上的合作行为。对此,可以将“客户价值计算”转变为“共创价值故事”,让学生明白“义”是关系之本、“利”为天产。课堂上教师分享范蠡三散的故事—范蠡聚财后数次将钱财送给穷人或者自己的合作伙伴,然而每回都能迅速复原并获益更多他的生意往来。让学生分组讨论:若用CRM中的客户流失率及客户获取本模型来评价范蠡行为,则看似不合情理,但为何能长盛不衰?经激烈争辩后得出了“义重于利”的关系原理,随后重写了一个电商企业的客户投诉解决策略,策略不再停留于赔偿,而是强调真诚重建双方之间的信任关系。案例让学生能用传统文化的精髓来充实CRM的价值理念。

涵养“仁信礼和”的客户沟通伦理

现有的CRM教材中涉及客户忠诚度的管理的部分主要包括客户忠诚度的界定与测量以及客户满意度与忠诚度

的提高等内容,并没有对沟通伦理进行较多的讨论。孔子的“己所不欲,勿施于人”,给我们提供了伦理上的指导,有利于帮助理解服务沟通。将上述原则融合到教学的具体方法是:将四个字(仁、信、礼、和)转化为CRM沟通的原则—“仁”意味着同理心,“信”为守约,“礼”为适度,“和”为解纷。教师创设这样的典型情境:客户因产品瑕疵不断投诉要求退换货,但公司客服按流程提出换货,这个客户很生气并想要更多补偿。同学们分别扮演客服人员、客户及管理层,先试着用标准的回话来应对,最终结果却越来越糟。然后按“礼”的规定来调整他们的言辞和过程;最终运用“和为贵”的原则找出了一个超脱于规定之外的办法——客服提出给顾客一封手写感谢信和小面值试用券,不再拘泥于规定,更多的是真心实意。模拟后,全班对照CRM教材中的“服务补救”理论与《论语》原则,撰写“服务沟通中的论语十则”,将经典转化为可操作的沟通原则。

结语

将优秀中华文化元素植入《客户关系管理》课程绝非古代文化点缀,而是针对西方商业模式本土适应性不足的一种探索。本文论述了“知己知彼”的战略思维,“义利合一”的价值观,“仁信礼和”的沟通准则,以上都是根据《史记·货殖列传》《论语》《孙子兵法》等作品进行探讨,并给出相应的教法。今后的研究可将古典文献范围拓宽,并制定一定的评估标准,以推进中国传统思想在商务类教育中的系统化普及。

参考文献:

[1]孙传尚.中职《客户关系管理》课程思政元素挖掘与教学实践研究[J].贵州师范大学,2025.

[2]谭畅.课程思政理念融入中职《客户关系管理》的教学应用研究[D].云南师范大学,2023.

(作者单位:新疆财经大学,新疆乌鲁木齐830012)