

中共荆门市精神文明建设指导委员会办公室
荆门市总工会
荆门市消费者委员会

文件

荆工办〔2019〕3号

关于在全市窗口行业开展“优质服务窗口、 优质服务明星”评选活动的通知

各县（市、区）文明办、总工会、消费者委员会，市直各窗口单位：

为喜迎新中国成立七十周年，贯彻落实市委、市政府《关于印发〈荆门市创建全国文明城市三年行动计划（2018-2020年）〉的通知》（〔2018〕4号）文件精神，进一步引导全市窗口行业规范服务行为，提高服务质量，提升服务效率，改善服务环境，树立窗口行业文明服务良好形象，助推全国文明城市创建，市文明办、市总工会、市消费者委员会决定在全市窗口

行业开展 2019 年度“优质服务窗口、优质服务明星”评选活动。具体事项通知如下：

一、活动目的

坚持“创建为民、创建惠民”的原则，以培育和践行社会主义核心价值观为基础，紧紧围绕“敬业奉献、诚实守信、优质服务”主题，推进服务制度、服务承诺、服务项目、收费标准“四公开”，推进文明用语、统一着装、志愿服务“三规范”，营造浓厚文明城市创建氛围，打造群众满意的优质窗口服务行业，为争创全国文明城市发挥重要作用。

二、活动时间

活动贯穿全年，扎实推进。4 月-8 月开展集中评选活动。

三、组织机构

此次评选活动由市文明办、市总工会、市消费者委员会共同组成领导小组。领导小组下设专家评审组和办公室，评审组负责整个评选活动的评审工作。办公室设在市总工会宣教部，具体负责活动的组织、协调工作。办公室主任由分管宣教工作的市总工会党组成员、副主席林政兵担任。

四、推荐评选对象和表彰名额

市直、东宝区、荆门高新区·掇刀区、漳河新区：政务服务中心、警务、税务、市场监督、燃气、供水、供电、公交、出租车、铁路、风景园林、物业管理、邮政、电信、银行、医院、集贸市场、宾馆、旅行社、商业零售等直接面向社会，服务群众的窗口单位，活动主体是各服务窗口及在服务窗口、中

心、基层站（所）等一线工作的人员。

优质服务窗口拟表彰20个，优质服务明星拟表彰20名（具体名额见附件1）。“优质服务窗口”同时授予荆门市“工人先锋号”；“优质服务明星”同时授予“荆门五一劳动奖章”。

五、活动内容

1. **组织开展窗口行业劳动竞赛。**各级窗口服务单位要结合自身实际，组织开展文明礼仪、岗位练兵、窗口建设以及创城等方面的劳动竞赛，引导工作人员立足岗位，提升技能，多做贡献。各单位在活动结束后把图文资料汇总后电子版报此次活动组委会办公室（邮箱：32381161@qq.com）。

2. **加强诚信教育。**突出核心价值内涵，加强思想道德建设，深入开展“礼貌待人、诚信服务”教育实践活动，强化“爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会”的职业道德教育，让诚实守信成为工作人员的日常习惯。

3. **普及文明礼仪。**积极倡导文明用语，禁止使用服务忌语活动。组织开展礼仪培训，提升一线窗口服务人员文明素质和礼仪修养，自觉做到着装规范、用语文明、周到热情。

4. **优化服务环境。**在工作台面设置工作人员岗位信息牌，在审批大厅设置服务公示栏、便民药箱、工作流程图、饮水机等便民服务设施，公开办事制度、办事程序、服务内容及标准，方便群众办事。

5. **提升服务效能。**设立服务绿色通道，建立特事特办、急

事急办机制；执行首问负责制；执行一次性告知制度；开展学雷锋志愿服务活动。通过规范制度和开展活动，提高窗口服务效率和服务质量。

6. 深化志愿服务活动。积极吸纳工作人员加入志愿者组织，规范志愿者登记工作，加强对志愿者的培训管理。在职党员主动参与社区志愿服务文明建设中。弘扬“奉献、互助、友爱、进步”的志愿服务精神，传承中华传统美德，以奉献社会为美，以帮助他人为乐，组织开展“送温暖、送技能、送文化、送服务”等各类适合群众需要的公益活动。发动志愿者参与文明服务、文明交通、文明旅游、文明餐桌、保护环境等文明创建活动。

六、评选标准

（一）荆门市优质服务窗口

1. 服务态度“好”。接待群众热心、真心、诚心、细心，做到真情服务、热情服务、周到服务、微笑服务，倡导主动服务、上门服务和超前服务，变上访为下访，变被动为主动，唯民是重，让服务对象满意。

2. 服务纪律“严”。工作人员着装整齐，举止文明，精神饱满；使用文明用语，推行亮牌上岗，办公秩序良好，无迟到、早退和工作期间吃东西、玩手机、闲聊等慵懒散拖现象。

3. 服务环境“优”。办公场所整洁卫生，物品摆放整齐有序，书写用具、桌椅、饮水用具等便民设施齐全，业务流程、办事指南、收费标准、服务承诺等公布上墙，着力营造宽松和

谐、温馨文明的人文服务环境，让办事群众有“宾至如归”的感觉。

4. 服务程序“简”。坚持公开透明、优质高效原则，不断调优服务流程，简化办事程序，实行“一站式”服务，让群众少跑路，快办事，少麻烦，多得益。办公手段现代化，业务数据的整理、汇总、统计及时、准确，按时保质完成各项工作任务。

5. 服务效率“高”。严格执行首问负责制、限时办结制、同岗替代制等制度，对符合政策规定、手续齐全的事项一次性办成，对需要完善相关手续的一次性告知，对不符合政策、不能办理的事项作耐心解释。

（二）荆门市优质服务明星

1. 个人素质过硬。有良好的社会公德、职业道德、家庭美德和个人品德，爱岗敬业，服务意识强。

2. 服务举止得体。仪容整洁，着装规范，服务号牌清晰，标示牌佩戴工整；团结同事、关心他人、乐于助人；接待群众主动热情、用语文明、说普通话、耐心周到。

3. 服务行为规范。严格遵守法律法规和窗口办件制度，严以律己，廉洁奉公。

4. 服务技能出众。认真学习现代科技、业务知识和管理知识，结合工作实际，创新服务举措；业务考评名列前茅，本单位认同度高。

5. 服务对象满意。有较强的服务水平和技能，一年内，

没有发生过错性群众投诉事件。

七、评选方法和步骤

（一）申报推荐阶段（4月9日至7月9日）

1、各窗口服务单位组织开展窗口行业劳动竞赛。2、符合申报资格的窗口单位和个人，可由单位将相关资料首先报送至主管部门，窗口单位的主管部门按照评选标准对其进行初步评估，并出具体评估意见，加盖公章后，按属地管辖原则报送至评选活动办公室。同时要求每个申报单位和个人提供3-5张活动照片（jpg格式，500K-2M，能够反映活动内容）和一篇1000字左右的评选文字材料。如曾获得奖项，需向评选组委会提交获奖证书复印件及有关资料图片（照片）资料等。获得推荐的单位和个人需填写《荆门市优质服务窗口申请表》《荆门市窗口行业优质服务明星申报表》一式两份（同时提交电子版）。

联系人：谢恒阳，电话：2372245，邮箱：32381161@qq.com

（二）初审公示阶段（7月10日-7月26日）

评选活动领导小组按照评选标准，对推荐单位窗口和个人的事迹材料进行审查核实。拟在《荆门日报》、《荆门晚报》、《荆门新闻网》刊出候选名单，征求广大市民、消费者的意见，接受广大市民、消费者的监督。

（三）评选投票阶段（7月27日-8月9日）

为确保评选工作的公开、公平、公正，使评选具有权威性和广泛的社会参与性，扩大社会影响，特引入市民和消费者投票评选方式，市民和消费者投票评选方式为网络投票，最后评

议评选结果采用百分制打分，市民和消费者投票占总分 60%，评委打分占总分 40%。市民和消费者投票结束后再加上专家评审组打分，最后按照总得分高低顺序进行分类排名。

（四）命名表彰阶段（8 月下旬）

将拟定的“荆门市优质服务窗口”“荆门市窗口行业优质服务明星”名单，在媒体公示，经公示无异议后，提交评选活动领导小组通过并予以命名表彰，由主办单位统一颁发奖牌、证书，并在市内各主要新闻媒体进行广泛宣传。

附件：

1. 名额分配表
2. “荆门市优质服务窗口”评选申报表
3. “荆门市窗口行业优质服务明星”评选申报表

中共荆门市委精神文明建设指导委员会办公室



附件 1:

名额分配表

序号	推荐单位	推荐名额		表彰名额	
		单位	个人	单位	个人
1	市直	18	18	9	9
2	东宝区	10	10	5	5
3	荆门高新区·掇刀区	10	10	5	5
4	漳河新区	2	2	1	1
		40	40	20	20

附件 2:

荆门市优质服务窗口评选申报表

单位名称		电 话		
单位地址		负 责 人		
		手机号码		
经办人		职 务		
		手机号码		
单 位 服 务 宣 言 或 服 务 理 念	可另附纸张			

单 位 获 得 荣 誉 和 主 要 事 迹	可另附纸张
单位意见： <div style="text-align: right; margin-top: 100px;"> (盖章) 年 月 日 </div>	

说明:1. 此表作为“荆门市优质服务窗口”评选活动档案资料, 请用 A4 纸正反面打印;
 2. 本表一式两份(另附电子文档), 需提供近期 5 寸单位电子版形象照片一张,
 请于 2019 年 7 月 9 日前报送评选活动办公室。

附件 3:

荆门市窗口行业优质服务明星评选申报表

姓名		性别		出生 年月		照 片	
籍贯				政治 面貌			
工作单位和岗位							
学历及毕业院校							
手机号码							
微笑 宣言						爱好 特长	<input type="checkbox"/> 唱歌 <input type="checkbox"/> 器乐 <input type="checkbox"/> 舞蹈 <input type="checkbox"/> 曲艺 <input type="checkbox"/> 绘画 <input type="checkbox"/> 其他

个人 主要 简历 (从 业经 历和 职业 技能)	<p style="text-align: center;">300 字左右，可另附纸张</p>
以往 获得 荣誉	
推荐 单位 意见	<p style="text-align: center;">盖 章</p> <p style="text-align: center;">年 月 日</p>

说明:1. 此表作为“荆门市窗口行业优质服务明星”评选活动档案资料，请用 A4 纸正反面打印；

2. 本表一式两份（另附电子文档），需提供近期个人 2 寸电子版形象照片一张，请于 2019 年 7 月 9 日前报送评选活动办公室。