

# 2023年机关开展服务活动方案(汇总9篇)

无论是在个人生活中还是在组织管理中，方案都是一种重要的工具和方法，可以帮助我们更好地应对各种挑战和问题，实现个人和组织的发展目标。那么我们该如何写一篇较为完美的方案呢？以下是我给大家收集整理方案策划范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 机关开展服务活动方案篇一

20xx年3月5日是全国第xx个“学雷锋纪念日”，也是第xx个“中国青年志愿者服务日”。为深入开展学雷锋志愿服务活动，大力弘扬雷锋精神和“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，推动桦甸青年志愿服务事业进一步发展，团结引领广大青少年主动参与经济社会和谐发展，共青团桦甸市委决定从即日起，在全市集中开展“35学雷锋”志愿服务活动。现制定方案如下：

以党的十八届三中、四中全会精神为指导，深入贯彻落实团十七届三中全会精神，以社会主义核心价值体系建设为引领，主动探索新时期学雷锋的新形式、新内涵。围绕第xx届中国金鸡百花电影节的工作目标，普及志愿服务促和谐理念，推动学雷锋活动和青年志愿者行动深入发展，带领广大青少年为推动我市新一轮振兴发展贡献青春和力量。

20xx年3月1日—20xx年3月31日

### 传承雷锋精神参与志愿服务

全市少先队组织和小学中学团组织分别组织学生开展“学雷锋红领巾在行动”和“学雷锋共青团员在行动”主题班会队会活动。在少先队组织中开展“三个一”主题教育活动，即课前讲一个雷锋故事，每周学习一篇雷锋日记，学会唱一首歌

曲——《学习雷锋好榜样》。引导青少年缅怀雷锋同志的光辉事迹，学习当代先进人物的高尚情操。在中学团组织中开展“三个一”主题教育活动，即开一次“争做雷锋精神传人”主题团会，开展一次“雷锋在我心中”主题演讲活动，开展一次“我和我身边的雷锋”征文活动。把学雷锋活动作为开学“德育教育实践第一课”，引导广大青少年学习和弘扬雷锋全心全意为人民服务，为了人民的事业不求回报的奉献的崇高精神。

各直属团委要紧紧围绕学业辅导、亲情陪伴、感受城市、自我保护教育、爱心捐赠五个方面重点内容，组织广大青年志愿者广泛开展形式多样的关爱农民工子女行动，有针对性地满足各类农民工子女的实际需要。

各直属团委、志愿者服务队要充分发挥协调作用，主动走进基层、走进社区，开展助残志愿服务活动。依托康复机构、养老机构、就业创业培训基地、特教学校、身心教育基地、助残站点、社会组织和残疾人家庭，以孤寡老人、残障人士、困难群众为主要服务对象，重点围绕日常康复照料、法律援助、就业创业帮扶、支教助学、爱心捐赠、文体活动等六个方面开展志愿助残工作。充分发挥青年志愿者的特长，建立青年志愿者服务队与残障人士结对服务的长效机制，切实帮助弱势群体解决生产和生活困难。

各直属团委要在全市范围内大力开展美化城市环境志愿服务活动。组织青年志愿者在清水绿带、交通要道、公共场所等地开展清除垃圾、清理张贴广告等环保志愿服务活动，主动营造爱护家园、共建和谐社会的浓厚氛围。结合“保护母亲河”行动和“3.12”植树节，组织青少年开展多种形式的植树造林、打捞污染物、清除白色垃圾、等各类环保行动，引导青少年弘扬生态环保文化，树立生态、环保、健康认识。同时还要主动招募社会各类爱心人士作为志愿者参与到学雷锋志愿服务活动中，不断壮大学雷锋志愿者队伍。

要善于运用新媒体传颂雷锋精神，通过开展微话题讨论、微典范宣传、微活动展示等活动。在微博、微信上广泛宣传学雷锋志愿服务的典范人物事迹和图片，号召广大青年志愿者通过微博“晒一晒我们的志愿生活”，鼓励更多青年人加入到志愿服务队伍。

(20xx年3月1日—20xx年3月20日)

各直属团委要按照方案要求，结合本单位实际，形成工作方案，于3月初启动学雷锋志愿服务活动，3月5日前后形成较大声势，在此基础上持续开展各类学雷锋活动。鼓励各直属团委采取联办、合办等方法共同开展活动。

(20xx年3月21日—20xx年3月31日)

各单位全面总结学雷锋志愿服务活动开展情况，认真总结好经验、好做法，发掘优秀典范。要在保持活动持续开展的基础上，进一步探索构建本单位学雷锋和志愿服务活动深入开展的长效机制。

各直属团委要充分认识“35学雷锋”活动的重要意义，紧紧围绕活动主题，精心设计活动方案，力求体现工作亮点，将传统志愿服务与雷锋精神相结合，使学雷锋活动真正成为践行社会主义核心价值观及加强青少年思想道德建设的有利抓手。此项工作将作为团市委年终考核的一项重要依据。

各直属团委要进一步重心下移，走进基层、走近青年，贴近青年需求、贴近基层民生，以传承和弘扬雷锋精神为主题，以青少年为重点，广泛动员，开展形式多样、内容丰富的志愿服务活动。力求面上的活动有广度，点上的活动有深度，通过志愿服务既满足群众需求，又能够让青年在实践锻炼中有所收获。

要充分发挥团属宣传阵地的作用，加大活动宣传力度，扩大

活动的覆盖面。要主动选树一批活动典范，充分利用新媒体技术，通过微博、微信等信息技术，生动活泼展现青年志愿服务风采，扩大活动的影响力和号召力。

各直属团委在开展活动过程中要注意留存活动资料，保证图片、影音等资料的质量，及时报送工作动态、音像、图片等信息材料及典范人物、团队的优秀事迹和感人故事，并于3月20日前将活动总结及信息汇总报送至团市委。

## 机关开展服务活动方案篇二

2014年是实施“十三五”规划的第二年，也是承前启后、继往开来的关键之年。各校工会要认真组织开展好“三八”节纪念活动，进一步推动工会女职工工作深入开展，团结动员全区广大女职工为“打造大美历下、现代历下、幸福历下”作出新贡献。活动要求如下：

要全面贯彻落实党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会精神，不断深化女职工“素质提升”、“岗位建功”、“权益维护”、“爱心帮扶”等活动的基础上，广泛开展多种形式的纪念和宣传教育活动，团结凝聚女职工为全区教育发展作出积极贡献。

纪念活动与贯彻落实党的十八大精神相结合，要紧紧围绕区委、区政府和市教育局的工作部署，立足服务大局、服务女职工，精心设计工作载体。要结合本单位实际和女职工需求，认真策划，研究制定有特色的纪念活动计划，做到有方案、有部署、有安排。要把纪念活动与创先争优、巾帼建功等活动结合起来；与提升女职工素质结合起来；与开展劳动竞赛等活动结合起来，使纪念活动既丰富多彩，又扎实有效。主要活动内容和形式如下：

1. 和社区联合开展巾帼志愿服务月活动。进行教育咨询、家长大课堂等巾帼志愿服务活动。

2. 进行女职工技能大赛，组织征文、演讲、文艺演出等活动。提高教学技能，活跃教职工生活。

3. 举行庆“三八”团队游戏竞赛。以小型团体项目为主，体现团队的合作精神。

4. 进行女职工健康知识讲座。帮助女职工提高生活质量，做好教育工作。

5. 开展“三八”维权周的宣传活动的宣传。发挥工会组织舆论宣传阵地的作用，以男女平等基本国策、《妇女权益保障法》、《女职工劳动保护特别规定》等法律法规为重点，利用板报、宣传手册、知识竞赛等形式，广泛宣传涉及女职工切身利益的法律、法规和政策，努力营造全社会关心、维护女职工合法权益和特殊利益的良好氛围。

6. 开展“不让毒品进我家”知识竞赛活动。教育引导广大女职工、青少年及其家庭成员远离毒品，有效遏制毒品蔓延。竞赛试卷刊登在《祝你幸福》杂志20xx年1月、3月期刊中，具体参赛方式和试题电子版详见工会群内公告。

7. 进行教职工排舞培训和比赛。排舞是集舞蹈、音乐、健身、娱乐、文化为一体的大众健身运动。学校以班组、年级、科室等单位进行校内小型排舞培训和比赛，使老师们对排舞有个初步感知和认识，通过训练和比赛增强教职工的凝聚力和向心力，激励全体师生加强锻炼，同时，也为历下教育组队参加省市级比赛做好准备。

8. 开展女职工亲子活动。以家庭为单位，开展智力竞赛、同唱一首歌等活动。通过活动促进教师家庭和谐、安宁、幸福，使之成为女教师工作的动力源泉。

9. 以“平凡中的力量”为主题进行教师恳谈活动。讲一讲我们身边那些为教育事业奉献力量的平凡的人和事。

10. 开展“晒一晒我的节日礼物”微摄影活动。三八节，老师会收到很多礼物，亲人的一份关心，同事递上的一杯开水，学生做的小小卡片，作业本子上一句羞涩的问候……让我们的老师拿起手机，拍下你认为最珍贵的，最悦心的礼物。活动结束后，学校女职工委员会，进行评奖和表彰，同时请做成ppt在校园网展示。

上述活动，请各校工会选择2—3项，进行安排。

1. 纪念活动要搭建女职工乐于参与、便于参与的平台，吸引大家广泛参与，使“三八”纪念活动既隆重热烈，又富有实效。要面向女职工，努力为女职工办好事、办实事、解难事，使广大女职工感受到党委政府和工会妇女组织的关怀。

2. 要充分利用报纸、电台、电视台等新闻媒体宣传我区教育系统做出突出贡献的女职工典型。

3. 请各校工会女职工委员会根据《通知》要求，精心组织好纪念活动，活动结束后，请于3月10日前，把活动总结传到教育工会邮箱xx□

## 机关开展服务活动方案篇三

优质服务工作一直都是我公司日常管理的一项重要工作，自客服中心成立以来，我公司逐步推行优质服务工作，强化优质服务管理，把优质服务工作纳入到公司日常管理的轨道上来。为了继续提升服务水平，提高员工的服务意识，建立健全服务体系，明确优质服务考评及奖励办法，特制定本方案。

一、组织机构：

组

长：总

经

理

张丽敏 副组长：常务副总经理

姜世忠

副 总 经 理

邹春福

成员：经营服务部主任

刘

梅

佳隆供热所所长

冯

刚 军民供热所所长

李春福 新华供热所所长

姜永生 福星供热所所长

李建国 福临供热所所长

王

伟 曙光供热所所长

叶景峰

## 二、指导思想

以“提升员工素质，提高服务质量，服务九台人民，心系人民群众”为重点，通过深化思想教育，转变陈腐观念，改进工作作风，狠抓工作落实，解决突出问题。通过强化监督检查，增强服务意识，提高综合素质，塑造公司良好的社会形象。从而达到“优质、高效、热情、便民”的优质服务目的。

## 三、工作目标

- 1、服务人员培训率100%，改变对用户服务只对服务员要求的旧观念，服务人员的培训要扩大到所有可能直接面对热用户的群体。
- 2、服务处理及时率100%，对于用户来电来访提出的疑问要逐级入理，本级不能解决的一定要第一时间上报，将问题消灭在萌芽状态。
- 3、零推委、零积压，进而达到零差错、零投诉。对于用户来电来访，要逐级强化服务意识，坚决杜绝问题逐级上报，不予解决的情况，进而提升用户满意率。

## 四、时间安排及活动内容

- 1、7月25日、8月10日，在公司二楼会议室组织优质服务课堂，学习优质服务内容，一线服务人员要全员参加，会后要有学习笔记，有学习体会，学习体会于课堂结束后两天内上报经营服务部、综合办公室。
- 2、8月20日、9月10日在公司二楼会议室开展优质服务交流会，由优质服务先进个人演讲，参会人员于会议后两天内将参会感想上报经营服务部、综合办公室。
- 3、9月30日左右组织优质服务宣传活动，由各供热所选定时



间自行组织，各供热所需制定详细可行的活动方案，于9月20日前上报公司经营服务部、综合办公室。

4、10月15日，由经营服务部对夏季检修期各供热所经营服务工作开展情况做出通报，由经营服务部联系电视台等媒体对供热知识进行宣传。

5、2013年10月30日至2014年4月15日，由领导小组组织各成员每月两次对各单位优质服务活动开展情况进行检查，由经营服务部每月形成月总结上报公司。

6、2014年5月5日至6月1日，对本年度优质服务工作做出总结，对优秀个人和管理干部给予奖励，对于末位单位和个人给予通报批评及处罚。

## 五、考评细则

考评细则按经营目标管理中各项规定要求评定每个人（违规率、收费率、服务满意率、处理问题及时率、中层领导的模范带头作用等。）

## 六、奖惩办法

### 1、奖励

本年度确定两种奖励方式：服务标兵7人、优质服务优秀管理干部2人。

对于被评为年度服务标兵的员工，奖金500元，给予通报表彰，事迹简介发布集团专刊，同时颁发证书，并作为下一年度晋升员工重点培养对象。对于被评为年度“优质服务优秀管理干部”的员工给予个人奖金500元，基层单位奖金2000元，通报表彰，事迹简介发布集团专刊，同时颁发证书，并作为集团人才库储备人才。

## 2、惩罚

末位处罚分两种：优质服务末位个人3人、优质服务末位管理干部1人，没有时可空缺。

优质服务末位个人处300元罚款，优质服务末位管理干部处500元罚款，并在公司内部给予通报批评。

九台荣祥供热有限公司

2013年7月15日

## 机关开展服务活动方案篇四

为深化医药卫生体制改革工作，贯彻落实医疗卫生和纪检监察暨纠风工作部署，我院决定，结合创先争优、医疗质量万里行、医院管理年、医德医风建设等活动，在全院范围内开展优质服务活动，制定活动方案如下：

### 一、指导思想

优质服务活动是践行全心全意为人民健康服务的本质要求；是贯彻落实医改各项工作，确保公立医院公益性的重要内容；也是加强医院管理，重塑医务人员形象，改善医疗服务质量，提高医疗服务能力，满足不同层次病人的医疗需求，惠及广大病人的有力措施。

### 二、工作目标

让病人感受到医院服务的改善，感受到医务人员良好的职业道德素养，感受到医疗质量和医疗护理服务的提高，在全社会树立医疗卫生行业全心全意为人民服务的良好形象。

### 三、重点内容

医院要以提高群众满意度作为开展优质服务活动的出发点和落脚点，要以满足社会需求为目标，将有效缓解群众看病难作为开展优质服务活动的创新点和突破点。要立足本单位的现有条件，创新工作方法，在原有工作的基础上，再推出一批惠民便民措施和优化服务流程，并着重抓好以下几个方面的工作：

### （一）确保医疗安全

继续开展医疗质量万里行、创建“平安医院”活动，认真落实医疗质量和医疗安全13项核心制度、临床诊疗与护理技术规范 and 常规，规范医疗服务行为。加强药事管理，严格执行《中国国家处方集》，落实处方点评制度，促进临床合理用药。加强安全生产责任制落实，促进医疗机构加强医疗安全管理，规范医疗服务和收费行为，保障医疗质量和医疗安全。

### （二）改进护理服务

要向病人和社会公开包括为病人实施的病情观察、治疗和护理措施、康复和健康指导等分级护理的服务内涵、服务项目。要建立和落实基础护理责任制，加强对临床护理工作特别是对基础护理服务的质量评估和检查。要简化护理文书书写，临床护士每天书写护理文书时间原则上不超过30分钟，让护士有更多的时间和精力为病人提供直接护理服务，增强护患沟通。学习推广“护士床边工作制”经验探索改变由病人家属或家属自聘护工承担病人生活护理的状况，减轻病人家庭负担。

### （三）改善服务态度

医务人员要仪表端庄、挂牌上岗，态度和蔼热情、使用文明用语，严格执行“首诊负责制”和“首诊问责制”，无生、冷、顶、推、拖现象发生。贯彻执行《医院投诉管理办法》，持续推进院务公开工作，及时、妥善处理投诉。为病人提供

就诊咨询、导诊等各项便民服务。要做到挂号、规价、收费、取药、采血、检查检验等窗口科室数量和分布合理，实行动态作息时间，提高工作效率，及时分流病人。贯彻落实医务人员医德考评制度和医师定期考核制度，建立激励和奖惩制度。

#### （四）改善就医环境

完善后勤服务设施，做到各种服务标识规范、清楚、醒目。在诊室、处置室等场所增设屏障，充分尊重病人隐私权。就医环境舒适、温馨、盥洗室（卫生间）设施完好、清洁。提供营养膳食指导，满足病人治疗需要。

#### （五）改善服务流程

开展预约诊疗服务。着手推进预约诊疗服务的开展，引进预约诊疗信息系统，减少门诊病人等候时间。

改进入、出院手续办理。对危重病人和行动不便的病人在办理入院手续后有专人将病人送到病房；办理出院手续后也有专人送出病房。提前做好病人出院结算准备工作，做到病人办理出院手续及时结算；积极创造条件为病人提供预约出院结算服务和出院病人床边结算办法。

#### （六）控制医药费用

对实行单病种收费、特定病种管理等医保管理的项目，要切实按照政策规定，严格控制费用。通过推行合理用药、处方点评、处方公示、高额费用预警等措施，严格控制每门诊人次医药费用和每出院人次医药费用，减轻就医费用负担。

#### （七）落实廉洁行医

继续加强医务人员职业道德和反腐倡廉教育，严格遵守卫生

行业“八条纪律”，不准接受“红包”、回扣。要因病施治，不准开大处方、重复检查，增加病人负担。

#### （八）构建和谐医患关系

要加强畅通投诉渠道的工作力度，及时化解医患纠纷，积极参加医疗责任保险；医疗质量明显提高，医患纠纷明显减少。

#### （九）深入开展“志愿者服务在医院”活动

积极主动争取有关部门支持，充分动员社会力量特别是在校医学生，在医院为社会搭建向病人奉献爱心的平台，使病人既能得到安全、有效、便捷的医疗服务，又能获得社会各界的关爱和帮助，促进医患和谐。同时，要组织医务人员以志愿者的身份深入社区和农村，开展公共卫生、医疗服务和健康教育等志愿服务，使人民群众切实感受到医疗机构改善服务的实效。

## 机关开展服务活动方案篇五

根据市局民主评议行风工作部署和要求，为积极做好我中心的行风建设工作，根据漳劳社[20xx]32号文件和漳劳动[20xx]36号文件要求，结合开展新三化建设工作，特制定漳平市劳动就业中心创建优质服务窗口活动实施方案。

### 一、指导思想

以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，认真贯彻落实党的xx届四中全会精神，按照上级工作部署，紧紧围绕市委“拼命抓项目，狠心造环境”经济工作主题、以正确履行职责为核心、以加强队伍建设为关系、以服务群众为重点、以人民满意为标准，加强行风建设，推进创建文明行业活动，树立良好的劳动保障系统优质服务形象。

## 二、工作目标

以就业服务“新三化建设”为契机，以改进工作作风、增强办事透明度、提高办事效率、强化为民服务为切入点，就业服务功能进一步完善，全面提高劳动就业中心及其工作人员的服务质量和服务水平，建成一个队伍业务精通、制度管理健全、服务优质高效、办事公开透明、工作作风优良、监督机制完善的劳动保障部门优质服务窗口。

## 三、保障措施

1、加强领导。充分认识创建优质服务窗口活动是行风建设的一项重要内容，是“新三化”建设的一个重要体现。成立漳平市劳动就业中心创建优质服务窗口活动工作领导小组，由中心主任任组长，副主任任副组长，各股室负责人任成员，齐抓共管。

2、健全制度。建立首问责任制，岗位责任制，服务承诺制，限时办结制，政务公开制，绩效考评制，否定报备制，一次性告知制等项服务制度。

3、扩大宣传。通过标语、横幅、摆摊设点、设立政策咨询电话等方式，免费为劳动者和用人单位提供政策咨询和信息查询，积极宣传劳动保障法规、政策，广泛开展创建宣传活动，让广大群众参与到我们的活动中来。

4、强化监督。牢固树立自觉接受监督的意识，建立健全民主评议、投诉举报、工作考评、自查整改、责任追究等5项监督机制。

首问责任制：凡上级领导、部门公务员莅临我中心检查指导工作或群众到我中心咨询办事(包括来电话)，所询问的第一位职工为首问责任制，首问责任人要热情介绍情况，并积极引见到所找的服务股室或领导。

**服务承诺制：**中心制定文明服务承诺，每位职工均应按要求实行承诺服务。

**岗位责任制：**每个职工均是岗位上责任人，责任人要对岗位负起全部责任。

**限时办结制：**畅通群众办事渠道，对于群众来办事，能办的事情立即办，不能马上办的要告知群众答复时间，并上报主任。

**政务公开制：**设立政务公开栏，指定综合股负责，定期或不定期公布政务工作、中心重要工作运作情况及人事考核变动情况。

**绩效考评制：**坚持公开、公平、公正客观地原则，分岗位工作、重要任务、工作态度三块，对职工工作进行量化评分，采取平时考评与年终测评相结合，作为年终干部职工测评的重要依据。

**否定报备制：**中心工作人员在服务群众中，对于群众要求或申请事项予以否定或不予办理的，经办人员须在7天内将原因以书面形式向主任汇报。

**一次性告知制：**对群众来办事，对于能够告知的事情，要一次性全部告知。

**民主评议制：**对重大事项实行中心全体成员民主评议制，在召开评议大会前，采取召开座谈会，个别了解等形式广泛征求意见，评议会上，受评对象做简要工作发言，然后参评人员分组讨论并做中心发言，最后进行民主测评。

**投诉举报制：**设立举报箱和投诉电话，接受群众监督，举报箱每季度开一次，对群众举报和投诉情况经查属实的，坚决追究其责任。

工作考评制：采取平时考评与年终测评相结合，将平时工作作为年终测评的重要依据。

自查整改制：每季度对本股室的工作进行自查，对发现的问题和不足及时整改。

责任追究制：在自身业务和岗位范围内，因工作能力态度等主观原因给办事群众造成损失或给中心声誉造成不良影响的，将追究其本人及股室负责人责任。

## 机关开展服务活动方案篇六

为切实加强政风行风建设，进一步增强服务意识，有效提升服务质量，努力打造上级满意、群众满意、社会满意的服务型机关，经研究，决定在全局范围开展优质服务活动。为确保活动取得明显实效，现制定如下实施方案：

### 一、指导思想

以党的精神为指导，认真恪守“行风体现一言一行，行风贯穿365天”的工作理念，以改进工作作风为主线，以提升服务质量为重点，以确保服务对象满意为标准，不断创新工作方式方法，着力营造文明、和谐、优质、便捷的服务环境，积极树立质监部门的新形象，为推动全市社会经济事业又好又快发展提供坚强保证。

### 二、总体目标

通过优质服务主题活动，切实达到以下目标：

(一)机关作风进一步好转。杜绝“门难进、脸难看、话难听、事难办”和推诿扯皮现象发生，机关干部职工爱岗敬业、恪尽职守、敢于负责、开拓创新，事业心、责任感和荣誉感显著增强，形成比学争先、风清气正、团结奋进、服务至上的



浓厚氛围。

(二)部门形象进一步改善。问政于民、问需于民、问计于民，探索和制订各项便民措施，切实解决日常工作中存在的问题，以民心工程推动民生工程，努力提高广大群众对质监部门的满意度，树立质监部门的良好形象。

(三)服务能力进一步增强。通过集中开展优质服务主题活动，干部职工思想政治素质和业务能力有较大提高，主动为民服务意识明显增强，做到接待热情、亲情服务、办事周到、说话文明、依法行政、便捷高效。

(四)工作业绩进一步提升。广大干部职工要做到知识丰富、业务娴熟、运作有方、善抓落实、锐意进取，各项工作在全市争创一流业绩。

### 三、方法步骤

#### 第一阶段：动员部署(20xx年3月31日前)

召开全体干部职工大会，制定下发优质服务主题活动实施方案，成立局优质服务主题活动领导小组，全面部署启动优质服务主题活动。在二楼大厅设立投诉箱，公布监督投诉电话，接受社会对我局开展优质服务活动的评价和监督。

#### 第二阶段：组织实施(20xx年4月1日—6月30日)

为达到实际效果，防止流于形式，优质服务主题活动期间将集中组织开展七项主题实践活动：

1. 走访调研。结合我市“深入基层、服务群众”主题活动，各科室(单位)都要根据当前工作形势和急需解决的突出问题，确定调研方向和调研课题，深入到企业和群众中去，广泛进行走访调研，面对面座谈、心贴心交流，了解群众和企业所

需所盼，征求服务对象的意见建议，查摆工作中存在的个性和共性问题，制定针对性的解决措施，为局长室决策提供参考依据。

2. 贴近服务。要深入扎实地开展服务进基层活动，分管领导带队，进行送政策、送服务、送温暖的“三送”活动，变坐等服务为主动服务，力争把人民群众关心的焦点难点问题解决在基层一线。

3. 警示教育。积极开展形式多样的廉政教育和警示活动，集中时间组织干部职工接受警示教育，教育大家算好政治、经济、名誉、家庭“四本账”，切实筑牢反腐倡廉的思想道德防线。

4. 观摩取经。组织到有关企业进行参观学习，学习企业先进的管理理念、规范的制度措施，为我局进一步优化服务提供借鉴经验。同时结合业务工作，探讨如何更好地创新服务方式、服务内容，切合企业的发展需要和其他服务对象的迫切要求，使服务更加贴近实际，更富成效。

5. 扶贫解困。各科室(单位)要确定为民办实事、办好事的具体项目，仔细梳理，对照查摆，及时跟进，履行承诺，以实实在在的成效取信于民，将“察民情、惠民生、维民权、解民忧”的工作真正落到实处。

6. 优化创新。开展工作人员素质和品牌提升工程，进一步加强质管理和服务的标准化、特色化、精细化建设，在全局推行“5355”服务规范方法，即“五个一”：对服务对象一张笑脸相迎、一把椅子让座、一杯热水暖心、一颗诚心办事、一声再见相送；“三规范”：规范办公场所标识，规范人员仪容仪表，规范办公服务环境；“五个好”：说好每一句话，接听好每一个电话，接待好每一位群众，耐心解释好每一项政策，干好每一天的工作；“五不让”：不让办事的群众在我这里受到冷落，不让工作差错在我这里发生，不让工作事项因

我而延误，不让不良风气在我这里出现，不让质监部门形象因我而受到损害。通过优化创新服务方式方法，努力打造质监系统“用心创造质量”的服务品牌。

7. 搭建平台。切实抓好质监窗口建设，深入开展争创“优质服务窗口”和“优质服务标兵”活动，继续整合服务资源，规范业务流程，提高工作效率，为群众提供“零距离”优质高效服务，努力营造“依法办事、行为规范、公正透明、便民利民”的政务环境。对“12365热线电话”，要认真分析研究，切实处理解决，将有关情况以当面解释、电话沟通、书面答复等形式及时公开反馈，做到件件有落实、事事有回音。大力推进电子政务公开和信息化平台建设，通过网络、报纸等有效载体，及时发布政务信息，为公民、法人和其他组织获取质监信息提供便利条件，进一步密切与服务对象的关系，提高质监部门的社会公信力。

## 机关开展服务活动方案篇七

为认真贯彻落实党的十八大精神，大力弘扬和宣传社会主义核心价值观体系，持续深入推进志愿者服务活动，以“12月5日国际志愿者日”为契机，弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，不断形成和巩固全社会关心、支持和参与志愿服务的良好氛围，推动志愿服务事业和精神文明建设再上新台阶，根据舞钢市文明办的文件精神，结合我校实际情况，积极组织集中开展志愿服务系列活动。现制定活动方案如下：

动员全校志愿者开展“送温暖、献爱心”志愿服务行动，通过活动的开展，使弱势群体真正的得到帮助，同时将志愿者精神传播出去。

12月3日—31日

1、开展组织开展关爱老年人、关爱农村留守儿童、关爱残疾人志愿服务活动，与需要帮助的贫困人员采取结对帮扶等方

式，为贫困人员提供生活照料、心里抚慰、文化教育等各类服务，积极为他们排忧解难，送去温暖。

2、开展便民志愿服务活动。组织进社区开展志愿服务，为群众开展文化辅导、文艺体育等多样化的便民服务，方便群众的生活。

3、开展进农村社区志愿者服务活动。针对贫困学生家长所需，提供“种植”“养殖”技术方面的书籍与刊物、建立农村书屋，为农民群众提供文化知识的志愿者服务活动。

4、开展“志愿服务助交通”服务活动。为大力提升全民交通安全意识、法制意识和文明意识，倡导“遵守交通信号，安全文明出行”。交通志愿者要走向街头，通过发放交通法规、宣传单、文明卡、劝导司机和行人文明出行，普及全民守法理念、尊重生命理念、安全文化理念和以人为本理念，形成文明安全出行的良好氛围。

1、高度重视，加强领导。要做到有场地、有制度、有台账、有人员、有活动。能及时接受救助，及时组织志愿者提供服务，落实好各项志愿服务工作。

2、精心组织，广泛动员。结合学校实际，开展学生所需、受学生欢迎的志愿服务活动，要广泛动员全校师生都加入到志愿服务的行列之中，开展具有较强的示范性和影响力的活动，使弱势群体真正的得到帮助。

3、加强宣传，形成风尚。加大对志愿服务的宣传力度，充分发挥周一升旗仪式讲话、校园广播、《启明星》报，黑板报等，普及志愿服务知识，宣传志愿服务活动取得的实效和志愿者感人事迹，尤其要注重挖掘先进典型，营造有利于志愿服务开展的浓郁活动氛围。

# 机关开展服务活动方案篇八

优质服务指在符合行业标准或部门规章等通例的前提下，所提供的服务能够满足服务对象的合理需求和适当期许值，保证一定的满意度。下面是有20xx开展优质服务活动方案，欢迎阅读。

根据市局民主评议行风工作部署和要求，为积极做好我中心的行风建设工作，根据漳劳社[20xx]32号文件和漳劳动[20xx]36号文件要求，结合开展新三化建设工作，特制定漳平市劳动就业中心创建优质服务窗口活动实施方案。

## 一、指导思想

以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，认真贯彻落实党的xx届四中全会精神，按照上级工作部署，紧紧围绕市委“拼命抓项目，狠心造环境”经济工作主题、以正确履行职责为核心、以加强队伍建设为关系、以服务群众为重点、以人民满意为标准，加强行风建设，推进创建文明行业活动，树立良好的劳动保障系统优质服务形象。

## 二、工作目标

以就业服务“新三化建设”为契机，以改进工作作风、增强办事透明度、提高办事效率、强化为民服务为切入点，就业服务功能进一步完善，全面提高劳动就业中心及其工作人员的服务质量和服务水平，建成一个队伍业务精通、制度管理健全、服务优质高效、办事公开透明、工作作风优良、监督机制完善的劳动保障部门优质服务窗口。

## 三、保障措施

1、加强领导。充分认识创建优质服务窗口活动是行风建设的

一项重要内容，是“新三化”建设的一个重要体现。成立漳平市劳动就业中心创建优质服务窗口活动工作领导小组，由中心主任任组长，副主任任副组长，各股室负责人任成员，齐抓共管。

2、健全制度。建立首问责任制，岗位责任制，服务承诺制，限时办结制，政务公开制，绩效考评制，否定报备制，一次性告知制等项服务制度。

3、扩大宣传。通过标语、横幅、摆摊设点、设立政策咨询电话等方式，免费为劳动者和用人单位提供政策咨询和信息查询，积极宣传劳动保障法规、政策，广泛开展创建宣传活动，让广大群众参与到我们的活动中来。

4、强化监督。牢固树立自觉接受监督的意识，建立健全民主评议、投诉举报、工作考评、自查整改、责任追究等5项监督机制。

首问责任制：凡上级领导、部门公务员莅临我中心检查指导工作或群众到我中心咨询办事(包括来电话)，所询问的第一位职工为首问责任制，首问责任人要热情介绍情况，并积极引见到所找的服务股室或领导。

服务承诺制：中心制定文明服务承诺，每位职工均应按要求实行承诺服务。

岗位责任制：每个职工均是岗位上责任人，责任人要对岗位负起全部责任。

限时办结制：畅通群众办事渠道，对于群众来办事，能办的事情立即办，不能马上办的要告知群众答复时间，并上报主任。

政务公开制：设立政务公开栏，指定综合股负责，定期或不

定期公布政务工作、中心重要工作运作情况及人事考核变动情况。

绩效考评制：坚持公开、公平、公正客观地原则，分岗位工作、重要任务、工作态度三块，对职工工作进行量化评分，采取平时考评与年终测评相结合，作为年终干部职工测评的重要依据。

否定报备制：中心工作人员在服务群众中，对于群众要求或申请事项予以否定或不予办理的，经办人员须在7天内将原因以书面形式向主任汇报。

一次性告知制：对群众来办事，对于能够告知的事情，要一次性全部告知。

民主评议制：对重大事项实行中心全体成员民主评议制，在召开评议大会前，采取召开座谈会，个别了解等形式广泛征求意见，评议会上，受评对象做简要工作发言，然后参评人员分组讨论并做中心发言，最后进行民主测评。

投诉举报制：设立举报箱和投诉电话，接受群众监督，举报箱每季度开一次，对群众举报和投诉情况经查属实的，坚决追究其责任。

工作考评制：采取平时考评与年终测评相结合，将平时工作作为年终测评的重要依据。

自查整改制：每季度对本股室的工作进行自查，对发现的问题和不足及时整改。

责任追究制：在自身业务和岗位范围内，因工作能力态度等主观原因给办事群众造成损失或给中心声誉造成不良影响的，将追究其本人及股室负责人责任。

为切实加强学校工作作风、师德师风建设，推进教育事业健康和谐发展，结合学校实际情况，特制定以下实施方案：

## 一、指导思想

以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，认真贯彻落实党的xx大精神，以科学发展观为统领，创新管理方式，转变部门作风，规范行政行为，促进依法行政，提高服务质量，提高办事效率，更好地为泾县教育事业服务。

## 二、活动目标

通过创建优质服务窗口活动的开展，实现学校服务意识明显增强，群众满意度明显提高，学校内部管理更加规范，办事更加公开透明，制度更加健全和完善，班子更加团结干事，达到建一流队伍，树一流作风，塑一流形象，创一流业绩的目标。

## 三 实施范围

行政办公室

## 四 活动内容

### (一) 成立领导组

组 长：李直斌

副组长：孔德明 唐述华 许晓江 余超俊张渊

组 员：黄新平 陈小宝 杨 兵 程慕宏 杨立新 洪 帮

章 璋

### (二) 加大宣传力度，营造良好氛围



充分利用教师会、家长会等，加大宣传力度，为开展优质服务活动营造一个良好的舆论氛围。

### (三) 制定和完善各项制度办法

制定和完善学习制度、民主生活会制度、民主科学决策制度、请销假制度、财务管理制度、公开承诺制度、责任追究制度、行政干部联系班级制度等一系列管理制度和办法。总体上要做到“五公开”，即服务内容公开、办事程序公开、申报材料公开、承诺时限公开、收费标准公开。

### (四) 提供优质高效的服务

工作人员做到着装整齐、用语文明、服务周到热情，做到来有迎声、去有送声、问有答声，办事有回声；对办理过程中的申办人、申办事项、承办人、办理情况、回复和反馈情况等逐一登记；五是设立并公布便民投诉电话(5022041)，直接受理群众对工作人员的工作态度、依法执教、服务质量和廉洁情况等方面的举报和投诉，接受群众监督。

### (五) 争创一流作风。

结合师德师风、职业道德建设的相关要求，认真抓好教职工作风建设。增强干部职工学习意识、服务意识、责任意识、廉洁意识，大力发扬时不我待、争分夺秒、雷厉风行、求真务实、开拓创新的工作作风，坚决遏制形式主义、官僚主义，杜绝层层部署安排，多数人安排少数人做事的现象。坚决克服学风不正、检查不力、效率不高、办事拖沓等不良状况，调整重心，关注师生，深入课堂、深入群体，了解和掌握师生情况，扎扎实实为师生、家长及社会各界人士办实事、办好事，以新作风展示新形象，以新形象来推进学校各项工作。

### (六) 创建一流业绩

转变作风，提高执政效率，注重服务效果；转变作风，走出“四个内循环”，着力强化执政能力；转变作风，从不落实的问题入手，营造人人有责、人人负责、奋发向上、团结拼搏的氛围。认真分解和细化责任，努力做到工作业绩和业务水平在全市范围内处于同行业靠前位置，并形成亮点，推进面上工作。具体做好以下五个方面的工作：

1、建立一支师德高尚、思想先进、业务过硬的教师队伍。一是支持和鼓励教师参加业务进修，提高他们的学历层次和教学水平；二是继续开展青蓝工程，帮助青年教师创牌子，促进青年教师早日成才，使整个教师队伍充满朝气与活力；三是开展名师工程，激活人才，不断更新知识结构，培养骨干教师，打造学校教师队伍的精锐之师。

2、教育教学工作。认真贯彻落实《宣城市中小学教学常规18条》，加强常规管理，以课堂教学为中心，认真做好备课、上课、批作业、辅导学生、听评课等几个环节的工作。有效落实工作措施，真正做到关爱学生求发展，关注质量求生存，励精图治求突破，卧薪尝胆求超越，真抓实干求实效。

3、教育科研工作。(1)更新观念，建立终身学习理念。(2)勤学习、勤反思、勤动笔，认真研究学科特点，不断挖掘学科的育人价值，实现工作创新。(3)借鉴先进地区的办学经验，结合学校实际，优化课堂教学，提高教学质量。(4)积极参加教研活动，多听课、评课。(5)对学生进行学习技巧和方法的指导。(6)实施“走出去、请进来”的策略，加强校际间的交流与合作，实现教学资源的共享。

## 五 实施步骤

开展优质服务活动，方法步骤上主要分四个阶段进行，时间为一年。

第一阶段：制定方案、学习动员阶段。时间为1个月，即9月5

日到30日。这一阶段的工作：一是加强领导，组建机构。二是自检自查、制定方案。三是召开动员大会，安排部署创建工作。

第二阶段：完善制度、健全机制阶段。时间为1个半月，即10月1日至11月20日。根据活动内容，建立健全各项制度，为活动的顺利开展作好准备，打好基础。

第三阶段：落实责任、组织实施阶段。时间为5个月，即11月21日至4月20日。实施阶段是开展优质服务活动的关键阶段，这一阶段主要工作是根据设立窗口的各项制度要求，落实责任，开展好服务工作。

第四阶段：检查考核、整改提高阶段。时间为一个月，即4月21日至6月20日。这一阶段的主要工作是总结创建工作取得的经验和存在的问题，并针对社会各界提出的意见建议进行整改，进一步提高服务质量。

## 六 工作要求

1、加强领导，确保责任主体到位。为推动创建工作有效开展，学校成立了创建领导组，负责组织实施整个创建工作。领导组下设办公室于学校行政办公室，负责处理日常工作，办公室主任由学校行政办公室副主任(李兆良)同志兼任，确保创建工作稳步推进。

2、加强监督检查，确保实际效果。学校对工作定期不定期地开展检查，把经常性检查和专项检查结合起来，对检查中发现的问题，针对性地提出解决的办法。

3、统筹兼顾，与其它创建活动的开展有机结合。我校开展优质服务活动，同已实施的平安创建、精神文明创建以及加强和改进师德师风建设的落实和执行等活动有机结合起来，做到全校一盘棋，形成合力，整体联动、共同促进。

为切实加强政风行风建设，进一步增强服务意识，有效提升服务质量，努力打造上级满意、群众满意、社会满意的服务型机关，经研究，决定在全局范围开展优质服务活动。为确保活动取得明显实效，现制定如下实施方案：

## 一、指导思想

以党的精神为指导，认真恪守“行风体现一言一行，行风贯穿365天”的工作理念，以改进工作作风为主线，以提升服务质量为重点，以确保服务对象满意为标准，不断创新工作方式方法，着力营造文明、和谐、优质、便捷的服务环境，积极树立质监部门的新形象，为推动全市社会经济事业又好又快发展提供坚强保证。

## 二、总体目标

通过优质服务主题活动，切实达到以下目标：

(一)机关作风进一步好转。杜绝“门难进、脸难看、话难听、事难办”和推诿扯皮现象发生，机关干部职工爱岗敬业、恪尽职守、敢于负责、开拓创新，事业心、责任感和荣誉感显著增强，形成比学争先、风清气正、团结奋进、服务至上的浓厚氛围。

(二)部门形象进一步改善。问政于民、问需于民、问计于民，探索和制订各项便民措施，切实解决日常工作中存在的问题，以民心工程推动民生工程，努力提高广大群众对质监部门的满意度，树立质监部门的良好形象。

(三)服务能力进一步增强。通过集中开展优质服务主题活动，干部职工思想政治素质和业务能力有较大提高，主动为民服务意识明显增强，做到接待热情、亲情服务、办事周到、说话文明、依法行政、便捷高效。

(四)工作业绩进一步提升。广大干部职工要做到知识丰富、业务娴熟、运作有方、善抓落实、锐意进取，各项工作在全市争创一流业绩。

### 三、方法步骤

#### 第一阶段：动员部署(20xx年3月31日前)

召开全体干部职工大会，制定下发优质服务主题活动实施方案，成立局优质服务主题活动领导小组，全面部署启动优质服务主题活动。在二楼大厅设立投诉箱，公布监督投诉电话，接受社会对我局开展优质服务活动的评价和监督。

#### 第二阶段：组织实施(20xx年4月1日—6月30日)

为达到实际效果，防止流于形式，优质服务主题活动期间将集中组织开展七项主题实践活动：

1. 走访调研。结合我市“深入基层、服务群众”主题活动，各科室(单位)都要根据当前工作形势和急需解决的突出问题，确定调研方向和调研课题，深入到企业和群众中去，广泛进行走访调研，面对面座谈、心贴心交流，了解群众和企业所需所盼，征求服务对象的意见建议，查摆工作中存在的个性和共性问题，制定针对性的解决措施，为局长室决策提供参考依据。
2. 贴近服务。要深入扎实地开展服务进基层活动，分管领导带队，进行送政策、送服务、送温暖的“三送”活动，变坐等服务为主动服务，力争把人民群众关心的焦点难点问题解决在基层一线。
3. 警示教育。积极开展形式多样的廉政教育和警示活动，集中时间组织干部职工接受警示教育，教育大家算好政治、经济、名誉、家庭“四本账”，切实筑牢反腐倡廉的思想道德

防线。

4. 观摩取经。组织到有关企业进行参观学习，学习企业先进的管理理念、规范的制度措施，为我局进一步优化服务提供借鉴经验。同时结合业务工作，探讨如何更好地创新服务方式、服务内容，切合企业的发展需要和其他服务对象的迫切要求，使服务更加贴近实际，更富成效。

5. 扶贫解困。各科室(单位)要确定为民办实事、办好事的具体项目，仔细梳理，对照查摆，及时跟进，履行承诺，以实实在在的成效取信于民，将“察民情、惠民生、维民权、解民忧”的工作真正落到实处。

6. 优化创新。开展工作人员素质和品牌提升工程，进一步加强质监管理和服务的标准化、特色化、精细化建设，在全局推行“5355”服务规范方法，即“五个一”：对服务对象一张笑脸相迎、一把椅子让座、一杯热水暖心、一颗诚心办事、一声再见相送；“三规范”：规范办公场所标识，规范人员仪容仪表，规范办公服务环境；“五个好”：说好每一句话，接听好每一个电话，接待好每一位群众，耐心解释好每一项政策，干好每一天的工作；“五不让”：不让办事的群众在我这里受到冷落，不让工作差错在我这里发生，不让工作事项因我而延误，不让不良风气在我这里出现，不让质监部门形象因我而受到损害。通过优化创新服务方式方法，努力打造质监系统“用心创造质量”的服务品牌。

7. 搭建平台。切实抓好质监窗口建设，深入开展争创“优质服务窗口”和“优质服务标兵”活动，继续整合服务资源，规范业务流程，提高工作效率，为群众提供“零距离”优质高效服务，努力营造“依法办事、行为规范、公正透明、便民利民”的政务环境。对“12365热线电话”，要认真分析研究，切实处理解决，将有关情况以当面解释、电话沟通、书面答复等形式及时公开反馈，做到件件有落实、事事有回音。大力推进电子政务公开和信息化平台建设，通过网络、报纸

等有效载体，及时发布政务信息，为公民、法人和其他组织获取质监信息提供便利条件，进一步密切与服务对象的关系，提高质监部门的社会公信力。

## 机关开展服务活动方案篇九

为深化志愿服务，传播温暖力量，提升节假日高速公路服务水平，提高过往人员的'安全意识，做到平安出行、快乐回家，杨彬分队在春运期间组织开展“温暖回家路”春运主题宣传活动。

20xx年1月xx日-20xx年2月21日。

嘉兴高速公路9对服务区。

### （一）设立便民服务点

依托高速公路服务区服务台，设立便民服务点，为过往行人义务指路，提供热水、热姜茶等，让出门在外的行人感受家的温暖。

### （二）派送新年祝福，收集新年寄语

联合服务区志愿者，向过往行人发放“春联”、“福”字等新春祝福，并邀请他们留下新年寄语，与自己的新年寄语合影留念。

### （三）开展服务区现场宣传

联合etc便民服务队，在服务区广场开展现场宣传活动，为群众免费提供业务咨询，在保障安全的前提下开展送温暖到车边活动，向在车内休息的驾驶员、乘客送上热水、热姜茶、高速公路地图等。

(四)组织开展《20xx我想对他（她）说》活动。去年的《春运回家路》，我们尝试了一下整体部署，全面出击的战略，深受好评，略有心得。今年将在此基础上，来个2.0版《20xx我想对他（她）说》。策划形式：选择不同类型采访对象，采访其春运回家筹备、买票、上路、工作等情况，并要求采访对象手拿a4纸，写下一句20xx我最想对他（她）说的话。