

# 最新文明窗口活动方案 电信创文明窗口 活动汇报材料(汇总5篇)

为了确保事情或工作有序有效开展，通常需要提前准备好一份方案，方案属于计划类文书的一种。方案的格式和要求是什么样的呢？下面是小编为大家收集的方案策划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 文明窗口活动方案篇一

心系客户，服务创新

综合营业厅是一支年轻的队伍、知识型的战斗集体。全班组30人平均年龄22岁；团员27人，占90%，党员1人，；中专以上文化占100%，大专以上学历50%个个熟练业务，并懂得近20种手机的使用方法；该中心班长连续四年被评为公司以上先进个人；分公司组建四年来，该中心连续被评为先进集体，并被共青团河南省委树为“青年文明号”。原信息产业部吴基传及集团公司领导张立贵、王晓初等多次到综合营业厅调研，并给予综合营业厅几年来取的丰硕成果以充分的肯定和认可。该中心创建青年文明号以来，班组倡导的“五心”服务被通信行业广泛推广。她们在提高员工素质，保证优质服务等方面充分发挥着共青团员的先锋模范作用，促进了精神文明建设的深入发展，为整个通信事业做出了应有的贡献。

### 一、用心擦亮服务窗口，创建一流服务环境

创建以来，该营业厅的服务环境严格按照标准化营业厅要求，地净窗明；门厅设有两名迎宾，配置了新业务演示台，为客户演示各类移动新业务。大厅内配有各类业务宣传单页、画册；设有大厅经理值班席、业务咨询台，征求客户意见箱

（卡），并坚持日开箱、周分析讲评；并设有业务宣传演示触摸屏，了解各类新业务功能和查询手机话费等。同时将高柜台改为低柜台，并设客户座椅便于与客户面对面的交流，让人耳目一新，使客户油然而生平等的心理。

## 二、用心提升亲情服务，创建一流服务质量。

创建一年来，在提倡“客户永远是对的”的服务观念的今天，于今年七月份提出了“零.三.四”的服务理念。“零.三.四”的服务理念，这是对服务工作进行新的诠释，强调服务人员与客户在基本对等、平等的基础上双方心灵的沟通和默契。“零距离”服务理念包含了三个内涵：

第一、时间“零距离”即在最短的时间内办好客户的所需的业务。

第二、空间距离，即将高柜台改为低柜台，并设客户座椅便于与客户面对面的交流，让人耳目一新，使客户油然而生平等的心理，更有利于拉近营业人员与客户的距离，促进双方的沟通。

第三、沟通“零距离”即以闲谈的方式向用户推介业务，在与用户交谈之间了解客户的意见和潜在需求，充分发挥服务人员的沟通能力消除用户“被服务”的心理。

倡导“零距离”服务使我们服务人员与客户彼此平等、真诚、和谐、真正实现沟通无距离，沟通无障碍，从而真正达到沟通从心开始的服务理念。

在工作中要求每个前台营业人员尽量做到“三多”，即多问一句，多看一眼，多查一遍，多问一句是在办理业务时多询问一下客户，从中发现客户的需求。多看一眼，是在办理业务时多看一下客户的单据，是否有一些小的细节被遗漏。

2003年5月24日，恰逢周末，前来大厅交费的顾客特别多，一位用户在做缴完话费后，没好气地将话单狠狠一摔，“你们是怎么搞的，我那一次不是按时缴费，为什么还要收我的滞纳金。营业员急忙拿过话单一看，上面没有滞纳金，可能是用户看错了，觉得还是应该多看一遍，多查一遍，于是又仔细地看了一下，没错确实没有滞纳金。这时不争气的泪水已经在眼眶里直打转，但她们还是强忍着要夺框而出的泪水。微笑着说“对不起，您确实没有滞纳金，但您这个月的话费确实有点高。我帮您查一下，看是什么原因，您稍等一下。您看这样成吗？”。用户不好意思的拿起话单仔细看了一遍，才发现自己真的看错了。连忙说“对不起，我脾气不好，没有看清，请你不要见怪。”一次误会就在再核查一遍的服务中消除了。

“四”是指四声服务，“来有迎声、问有答声、唱收唱付、去有送声”，在工作中她们每个人都恪守着这样一个信条，对待不同的人群，我们要开展个性化、差异化服务，当客户办完要办的业务时，随时问一句“您的业务已经受理完毕，请问您还需要别的帮助吗？”让客户感受到移动公司的热情与温馨在通过开展“零.三.四”几个月来，充分调动了广大员工的工作积极性，服务质量得到了显著的提高。

洛阳移动分公司市区营业部综合营业厅2000年被评为省级青年文明号以来，着手把加强青年员工思想文化建设作为青年岗位能手活动的重要内容，以一流的质量、一流的效益、一流的业绩，塑造青年文明号崭新形象，以深化青年岗位能手为着力点，切实加强青年团员业务技术和劳动技能培训。

### 三、用心拓宽知识领域，培养一流服务素质。

#### 1、掌握牢固业务知识，服务广大移动客户。

定期学习《员工礼仪规范》，每周一次综合业务技能比赛，有效地规范了员工行为，提高了服务技能。在日常办理业务

时，员工们能及时总结经验、交流感情，先后为客户解决了许多疑难问题，简化了业务流程，极大提高了办业务的效率，很大程度上为客户节约了时间，挽回了损失。

为了更好地使广大客户充分了解自己的手机，更好地利用中国移动所提供的网络服务，他们及时外派优秀营业员到省公司参加培训学习，到其它兄弟部门学习掌握相关业务知识，在很大幅度内拓展了员工的业务面。同时，专门辟出的“新业务演示厅”供客户现场操作学习。赢得了好评。同时为了缩短客户办理业务的时间，站立了一天的营业员，不顾一天的劳累，利用晚上时间努力学习业务知识及服务礼仪；为了提高输入档案速度，人人苦练五笔；为了对每个客户有可能提出的问题回答的尽善尽美，她们模拟客户提问，每个营业员回答一次，挑出最好的解释用以回答客户；就是在这一点一滴的学习积累中，每个营业员都能在规定的时限内完成业务受理，提高了办事效率。

“梅花香自苦寒来”。经过了大家的努力，她们的各项业务指标在市区名列前茅，并在全国职业技能达标考试中全部合格，其中有1人获得省级青年岗位能手，2人获得市级青年岗位能手。在2003年五月份分公司评选的优秀委代办员工中有3人已被评为优秀员工，并实现了同工同酬。

## 2、提高服务质量，建立服务规范，

作为一个服务性行业，营业厅是公司对外服务的窗口，是公司与客户沟通的桥梁，营业厅服务质量的好坏直接影响着公司的声誉，如何搞好营业厅服务，是工作的重中之重。他们充分利用了自己可以直接面对客户这一便利条件，使中国移动通信的各项服务深入客户之心。为了使服务质量再提高到一个更高的层次，她们建立并完善了一系列的服务规范，制定了《西工营业厅星级营业员评定办法》、《西工营业厅班组规章制度》、《西工营业厅绩效管理实施细则》、《西工营业厅班长值班长职责》及《值班长、迎宾、导购员、报帐

员考核办法》等五项规章制度，内容涵盖了工作中可能遇到的方方面面的问题，在执行规章时，重在激励，和业务量挂钩，充分激发员工的积极性和主观能动性。对于各项规章制度，星级营业员评定办法以文字形式张贴于后台，比差距、赶先进、促后进，逐步形成了一个良好的竞争氛围，实现了透明化、规范化管理，发挥出良好的业务指导和行为约束作用。

#### 四、热心开展公益活动，创建一流服务环境

开展创建工作以来，她们深入学习企业文化，大力开展公益活动，树立了良好的企业形象。7月的洛阳骄阳似火，时值一年一度的高考，为了使每一个考生能够顺利通过高考，她们深入到全市各个区五个考点，设立考生服务点，为考生准备了应急药品、铅笔、橡皮等用具，并为考场外焦急等待的考生家长们提供了纯净水、桌椅、移动公话等，极大的方便了考生及考生家长。但她们却顶着烈日酷暑，在近40度的高温下一站就是一天，娇嫩的皮肤晒褪了皮，双脚起了泡，但她们深知自己不仅仅代表着个人，她们的举手投足，自身素质，体现的是中国移动的企业文化，也只有将服务工作与营销工作紧密的结合在一起，相互促进，共同来提升公司的整体竞争力。热心于每一项公益事业，与客户进行“心与心的沟通，做客户的朋友”，“想用户所想，急用户所急”是她们的服务宗旨。

“人生的价值在于奉献，在于一种无私无畏的奉献；本职岗位是实现人生价值的最好舞台，我们在讲奉献时，一定要把个人利益放在适当的位置，必要时个人利益要为集体、他人利益做出让步与牺牲。”就是这样一种价值观指导着他们在“持续为社会，为企业创造更大价值”的道路上，发挥着自己的光与热。今年举国上下经历了一场“非典”的考验，作为前台营业员，每天要面临大量的人群。自身的生命安全工作孰轻孰重，严峻的现实摆在每一个前台营业员的面前，但她们却丝毫没有退缩，在非典肆虐时期无一人请假，更没

有因非典而放松了规范化服务，却更加高标准、严要求，以一种充满朝气、积极、向上的态度去面对每天的工作。

在创建精神文明以来，通过一系列活动，人与人之间互帮互助、互相理解、互相监督，形成了朝气蓬勃、团结协作、集体奋斗的良好局面。使大家更深刻地认识到：团结就是力量，一个团结的集体是一个战无不胜的集体。她们以自己真诚的服务理念、热情的服务态度、娴熟的服务及业务技能、雅致宜人的服务环境，塑造了良好的企业形象，受到了社会的广泛赞誉。

## 文明窗口活动方案篇二

高一历史备课组为了进一步激发和调动广大青年教师投身区级“青年文明号”创建活动的积极性，充分发挥共青团员青年先锋队作用，根据团中央关于《创建青年文明号活动》的活动方案，以xx提出的“八荣八耻”思想为指导，以“时刻履行高标准、严要求”为宗旨，有目的有计划的开展各类活动，旨在引领青年教师立足本职岗位、诚实劳动、优质服务，树立适应社会主义市场经济要求的敬业意识、创新精神、安全服务和效益观念，让青年人走在时代的前列，发挥青年人的先锋模范作用，有针对性的开展各项活动。

### 二、“青年文明号”机构组建

为了便于对创建活动有计划、指导、组织、监督和实施，成立“青年文明号”活动领导小组。由我校的党总支副书记顾绪平担任组长，团委副书记连文明担任副组长、高一历史备课组全体老师为组员。从计划的制定、活动前的指导筹备、活动中的组织、实施和后勤服务、活动的监督管理及材料的收集整理等方面做了很多工作。大家分工明确，工作积极主动。

### 三、开展的具体活动和成效

## 1、加强备课组建设，培养青年教师。

高一历史备课组由35周岁以下的青年教师组成，研究生2人，中学一级教师2人。成员总体构成比较年轻化，因此备课组充满了生机和活力，教师具有很大的发展潜力。备课组定期开展教研活动，以加强组内的交流研讨，如理论学习、推磨式听课、理论学习等。通过这样的方式，青年教师成长很快。其中，尚宗发老师在20xx年江宁区历史好课评比中获得一等奖□20xx年被评为江宁区历史学科带头人；严传勇老师被评为江宁区历史学科骨干教师；戴萍老师今年被选拔为高三历史任课教师、获江宁区高三解题竞赛三等奖□20xx年被评为校先进工作者；李莉老师被评为学校“五四教坛新秀”，苏惠慧老师被评为学校“五四教坛新秀”、在20xx年江宁区青年教师好课评比中获得一等奖□20xx年被评为校先进工作者；严传勇老师获江宁区20xx年高三解题竞赛三等奖□20xx年被学校评为“先进班主任”□20xx年9月被学校评为首届“十佳师德标兵”。

## 2、重视常规工作，重视细节。

由备课组长负责本组计划制定、教师集体备课，并有活动记录。组内提倡严谨的教学态度，求真务实的工作作风，潜心研究教材、学生教法和学法。尽力提高工作质量与效率，实现资源共享。

我们严格执行国家课程计划，组织教师学习历史教学大纲，对照大纲要求，结合我校实际，制定学科教学计划，做到了格式规范、目标明确、内容具体。课时计划有教学目标，教学重点和难点，教法、学法、使用教具、板书设计等，教龄五年以下（含五年）的教师，写有教学后记。

## 3、积极投身课堂教学改革

自我校实行山东高效课堂教学模式以来，高一历史备课组成员积极投身课程改革，成为临江高中首批实验的年级和学科。为了进一步深化课堂教学改革，尚宗发老师还赴山东昌乐二中、河北天卉中学学习高效课堂教学模式，严传勇老师赴山东兖州一中学习循环大课堂教学模式。并将自己学习的心得写成文上传了个人博客，打印成文与组内老师交流研讨。

#### 4、结合学校实际，积极开设校本课程

开设校本课程是新课程改革的重要组成部分。高一历史备课组根据学校和学生的实际情况开设了校本课《探索历史的奥秘》，丰富拓展学生的知识面，激发学生学习历史知识的兴趣，也为学生高考做了铺垫。

#### 5、重视学科研究

鼓励、动员组内教师学习理论知识，撰写教学论文和教学案例，并积极参加各类论文和教学案例的评选，提高教师的教科研水平。尚宗发老师的论文《高一历史课堂有效教学之我见》获得市级三等奖、论文《利用高中历史教学培养学生人文精神的必要性及策略》获省级二等奖；区个人课题《高一历史课堂教学培养中学生人文精神的策略研究》立项并结题；苏惠慧老师区个人课题《新课程理念下历史教学中新型师生关系的研究》立项并结题。20xx年尚宗发、赵婧申报的个人课题被定为区级课题，苏惠慧老师的个人课题《历史教学中如何活用国学经典提高教学效率的研究》被定为市级课题；李莉老师的论文《新课标下的高中历史课程的目标能力实现》获得省三等奖、论文《新课改中的历史教学》获得区三等奖。

#### 四、开展各类业余活动

1、利用学科特色，加强对学生的教育。组织学生观看和聆听了《邹越的演讲》，让学生铭记、理解老师和亲人对自己的爱，懂得感恩。



2、在我校大力开展、推进高效课堂教学模式的环境下，展示学生自主能力是向家长和社会证明绩效的最好方式。历史备课组借家长会的契机，以学生为现场会的主人，老师为辅助，向家长们展示了学生的成就。

五、服务社会奉献社会，积极与家长交流，开展社区活动。

积极响应团区委的号召，投身青年志愿者行列，服务社会。教研组的注册志愿者比例达到了xx0%□对社会公开承诺：“三要”——班主任每学年要对每位学生进行家访；任课教师每学年要对每位学生进行民主平等的谈心；学校每学期要安排教向每位学生家长征求对学校工作的意见；“八不准”——不准发表违背国家法律法规和对学生有不良影响的言论；不准旷教，随意停课、调课，对教学敷衍塞责；不准违规加重学生课业负担；不准歧视、侮辱、体罚或变相体罚学生及用粗鲁的言行对待学生；不准擅自向学生推销各类教辅用书；不准索要或收受学生家长的财物；不准对所任教学校的学生进行有倡家教；不准在教学中使用通讯工具影响教学。学校公布举报电话，随时接受群众的监督。全体教师恪守承诺，严于律己，树立良好的社会形象。

为了进一步服务社区，提高创建区级青年文明号的影响，高一历史备课组在学校领导和团支部的关心支持下，利用党员学习科学发展观的机会，通过对学生进行家访，把高一历史备课组的服务理念送到学生的家门前。即宣传了学校的各类办学理念，又调动了学生和家长的积极性。我们也在将这个活动长期坚持下去。

家校通平台是高一历史备课组与家长进行交流沟通的又一重要媒介，高一历史备课组的老师们每周通过平台告之家长学校和备课组的各类活动。并及时将给类成绩、阶段评语发送给家长。取得了良好的效果，受到家长的一致好评。

高一历史备课组自申报创建“区级青年文明号”以来，全体

教师焕发出无限高涨的教育热情和活动激情。然而，一个年轻的团队必然会有自己的不足，请领导和专家对我组的工作给予批评指正。

## 文明窗口活动方案篇三

我们将车队定位为学习型车队、自控型车队、奉献型车队、和谐型车队，并着力打造这支四型车队。

一、以学习教育为基石，以综合培训为抓手，重实效，求提高，全力打造学习型车队

车队始终将学习教育放在首位，营造浓厚学习氛围，全提高自身综合素质和思想素质，多形式、多层次、多渠道开展教育活动，牢固树立队员的青年文明号的服务理念，带动队员们服务乘客和奉献社会的激情。1、坚持理论引导，增强政治素质。严格坚持政治学习制度，狠抓队员的政治学习，使队员牢记青年文明号的使命和责任，勤奋工作，保障安全，服务社会。2、开展思想教育，树立服务意识。通过对相关文件、宣传资料的学习，提升队员的服务意识，并在营运过程中，用行动践诺亲情化服务。3、加强服务意识，提升服务水平。通过学习行业规范、专业技能和先进事迹，提高队员自身业务能力，苦练“内功”。为了扩展为乘客服务的内涵，队员们进行了导游培训。为了迎接北京奥运会，队员们积极参加公司开办的“我与奥运同行”英语培训班，提出了“我参与、我奉献、我快乐”的迎奥运主题口号。在北京奥运会开幕之前，车队队员都做到了能听懂、会说50句的常用英语口语。

二、以自身建设为保障，以开展活动为载体，设机构，立制度，全力打造自控型车队

不断巩固组织、加强领导，完善机制，规范各种规章制度，确保青年文明号车队持续有效地开展工作。

1、用规章制度保障队伍建设。公司设立了青年文明号创建机构，指导创建工作正常有序开展。不断完善青年文明号管理制度、服务承诺制度、例会制度、有责投诉摘牌制度等等。在“五有五无”的创建标准基础上，结合实际，又制定并出台了《通利公司青年文明号管理办法》、三星级、四星级、五星级标准，车队队员与公司签订了青年文明号责任状。

2、用集体活动培养队员自觉自控。对于公司组织的每次活动，青年文明号车队都认真组织，细致准备，积极参加，出色完成，出勤率均达100%。队员们充分发扬了自觉自治的精神，自觉召开例会，自主策划活动，自行组织工作，形成了一个有自控体制的团队，使青年文明号工作起到了事半功倍的效果。

三、以优质服务为主旨，以服务社会为目标，创精品，树品牌，全力打造奉献型车队

队员们坚持全心全意为乘客服务、为社会服务的意识，培养了一种奉献精神。助人为乐、见义勇为的典型不断涌现，公益活动也不断推陈出新。两年中，“青年文明号”队员共开展活动20余次，记录在案的好人好事230余件，针对青年文明号一队的宣传报道逾百篇，在社会上产生很大的反响。

（一）好人好事不断涌现。江斌，身为队长，拾金不昧、见义勇为、温情服务，事事为人先，为大家做好了表率。袁海滨，费了几番周折将乘客遗落的装有1万多元的提包送还了失主。彭树明，拾到3万余元现金归还了失主，冯桂芝，救助晕倒在车站的女孩，王春雨，为高考生提供了温情的义务接送服务，岳修伟，勇救传销青年……他们的事迹充分发扬了青年文明号的优良传统，和高尚的思想道德品质，更体现出了青年文明号的服务宗旨和职业道德。

（二）主题活动成效明显。青年文明号车队依托重要节日，不断开展一系列的主题活动。雷锋日带残疾人游览市景；元

宵节为残疾人送去元宵；儿童节带孤儿院的孩子们出去游玩；每逢六月份高考时期，青年文明号队员自发成立了高考护送队，为考生提供点对点的接送服务；八一建军节，队员们带领钟鼓楼社区的老战士们去参观淮塔新馆，同时也接受了一次爱国主义教育，使大家的心灵接受了一次洗礼；在春节、十一、重阳等重要节日，开展特殊人群的优惠乘车活动。并根据不同时期的需要，开展形式多样的创建活动。同时，主动联系困难失学儿童，集体捐资，帮助完成学业。“5.12”四川汶川特大地震发生后，青年文明号队员捐款近xx元，并在公司设立捐款点，向广大市民、驾驶员募集善款近2万元。还免费拉载22名市民到红十字会捐款；并免费拉乘50余名市民到徐州市红十字会登记血型并留下联系方式。同时，为来我市救治的四川地震伤员发放免费服务卡，先后为12名伤员家属提供免费乘车服务。在全国哀悼日，青年文明号车队队员自发将车停到公司院内进行鸣笛、默哀。在开展公益活动中青年文明号的每一位队员都已经感受身上的责任，创建意识在潜移默化中得以升华，为车队和公司乃至行业增加了美誉度。这些感人至深的事迹均被徐州电视台、《徐州日报》、《彭城晚报》、《都市晨报》、徐州广播台进行报道，在市民乘客中引起很大的反响。

#### 四、以以人为本为基点，以创新载体为依托，增交流，促沟通，全力打造和谐型车队

车队在创建过程中，始终坚持以人为本的理念，在春节、五四、中秋、国庆等节日，车队队员会聚在一起召开座谈会、茶话会、联欢会，对创建工作进行交流、探讨，进一步增强创建意识。公司也会定期组织队员去短途旅游，在放松身心的同时，加强队员之间、队员与公司之间的交流，为更好的工作奠定坚实的基础。

创建工作永无止境，青年文明号工作永远属于创建阶段！我们将继续发扬企业精神，青春献岗位，服务争一流，用青春的誓言，扎实的行动，书写青年文明号的华章！

# 文明窗口活动方案篇四

## 车管窗口青年文明号创建活动工作汇报

为响应公安厅组织开展的全省公安机关省级青年文明号评选活动，车管窗口自作为市级青年文明号参选候选单位以来，以党的十八大精神和科学发展观为指导，坚持以服务群众，奉献社会为宗旨，以开展创先争优为契机，开拓创新，引领广大青年弘扬良好的职业道德，创建一流的服务、一流的业绩、一流的队伍展现车管窗口的精神面貌，全面提升车管队伍综合素质为目标，不断将“青年文明号”创建活动引向深入，使窗口一年有一番新气象，一年上一个新台阶，最终达到争创“青年文明号”的目标。

一、打造高效、准确、便捷的服务窗口，践行“青年文明号”人性化服务的理念。

一是合理搭载声讯、网络、报刊等媒体平台实现业务办理公开化。在原有的大厅警务公开的基础上，通过“96598”、“车管所qq”“车管微博”最大程度地公开车管中队各业务的办事流程、办理内容、所需材料、收费情况等，多维度满足人民群众对各项车驾管信息的知晓需求。

二是深入拓展“零号窗口”实现窗口功能最大化。“通过积极落实各项工作制度和推行车驾管专家门诊“零号窗口”，高度共享公安外事、人口、刑侦、治安及与车驾相关的运管、商务、质监等部门信息，切实解决群众的实际困难，让群众感受到车驾管工作的无微不至；积极运用全省车驾管统一特服号“96598”车驾管24小时在线服务、打造邮政速递服务新平台，实现“网上轻松办”在线服务，不断更新的服务理念带来不断细化的服务手段，让群众感受到新时期车驾管服务的无所不能。

三是积极从细节入手，以“小”载体体现民生服务“大”工

程。在先后推行首问负责制、一次性告知制、限时办结制、延时/错时工作制、免费导办、绿色窗口等服务后，又推出免费复印、免费照相的服务。通过较小的执法便民成本，取得较大的执法便民效果，以民生服务来服务民生，成为了车管窗口的又一个便民服务亮点，体现了智慧型车管窗口温情执法的一面。

## 二、深化队伍建设，树立勤学善思、高效廉洁的队伍形象。

一是本着“干什么，练什么，缺什么，补什么”的原则，从车管中队工作实际需要出发，分岗位、分类型经常性组织开展政治思想、业务技能的教育培训，不断提高工作人员的应知应会能力和实际工作水平。开展“每月之星”、“警容风貌”、“微笑服务之星”、“以人为本，执政为民”为主题的教育活动，保持车管队伍的先进性；同时狠抓民警和聘用人员教育培训工作，定期开展业务技能考试、集中培训，努力打造“一岗多能”，积极解决业务上的难点、热点问题，进一步全面提高执法水平和服务质量。

二是坚持开门纳谏，保持谦虚谨慎，始终以群众呼声为信号，群众的满意为目标。以“大走访”、“三访三评”开门评警活动的深入开展为契机，在大厅向办事群众发放问卷调查表，征求过往群众的意见和建议。通过对意见和建议的深入分析，落实了进一步改进工作的方法，消除了一些群众的质疑及不满，提高了人民满意度。

## 三、找准定位、充分发挥岗位职能，切实提高服务效能。

车管窗口青年工作人员在牢固树立警务信息化引领车驾管业务的思想下，勤学善思，常常结合窗口工作的经验，借力科技力量，提出“金点子”，实现向科技要警力，向科技要效率的目标，努力打造便民服务新平台。比如：提出开发“档案授权调阅系统”的想法，实现档案调阅电子化，减少了因为业务点分散而导致调档时间过长的矛盾，大大提高了办事

效率，实现“立等可取”的高效服务；提出研发“\*\*市档案转移管理系统”的想法，实现档案移交电子化，避免了档案交接过程中，出现差漏而相互推诿的情况；提出研发“车驾管物品领用系统”的想法，不仅能及时反应各业务点的专用耗材使用情况、存量情况，及时补充，更能规范内部管理，避免专用耗材、物资的流失。

在青年文明号的创建过程中，车管窗口也取得了一定的成绩，连续三年获得了市行政服务中心的“红旗窗口”称号。“零号窗口”工作法也多次在公安报、\*\*日报上刊登，收到了社会的关注和群众的肯定。今后，车管窗口将保持优势，坚持求真务实的工作作风，以创新为灵魂，继续保持健康蓬勃向上队伍氛围，发挥青年人聪明才智、热情奔放、勤学敏捷的特性，服务广大群众，争创青年文明号。

## 文明窗口活动方案篇五

我们将车队定位为学习型车队、自控型车队、奉献型车队、和谐型车队，并着力打造这支四型车队。

一、以学习教育为基石，以综合培训为抓手，重实效，求提高，全力打造学习型车队

车队始终将学习教育放在首位，营造浓厚学习氛围，全提高自身综合素质和思想素质，多形式、多层次、多渠道开展教育活动，牢固树立队员的青年文明号的服务理念，带动队员们服务乘客和奉献社会的激情。1、坚持理论引导，增强政治素质。严格坚持政治学习制度，狠抓队员的政治学习，使队员牢记青年文明号的使命和责任，勤奋工作，保障安全，服务社会。2、开展思想教育，树立服务意识。通过对相关文件、宣传资料的学习，提升队员的服务意识，并在营运过程中，用行动践诺亲情化服务。3、加强服务意识，提升服务水平。通过学习行业规范、专业技能和先进事迹，提高队员自身业务能力，苦练“内功”。为了扩展为乘客服务的内涵，队员

们进行了导游培训。为了迎接北京奥运会，队员们积极参加公司开办的“我与奥运同行”英语培训班，提出了“我参与、我奉献、我快乐”的迎奥运主题口号。在北京奥运会开幕之前，车队队员都做到了能听懂、会说50句的常用英语口语。

二、以自身建设为保障，以开展活动为载体，设机构，立制度，全力打造自控型车队

不断巩固组织、加强领导，完善机制，规范各种规章制度，确保青年文明号车队持续有效地开展工作。

1、用规章制度保障队伍建设。公司设立了青年文明号创建机构，指导创建工作正常有序开展。不断完善青年文明号管理制度、服务承诺制度、例会制度、有责投诉摘牌制度等等。在“五有五无”的创建标准基础上，结合实际，又制定并出台了《通利公司青年文明号管理办法》、三星级、四星级、五星级标准，车队队员与公司签订了青年文明号责任状。

2、用集体活动培养队员自觉自控。对于公司组织的每次活动，青年文明号车队都认真组织，细致准备，积极参加，出色完成，出勤率均达100%。队员们充分发扬了自觉自治的精神，自觉召开例会，自主策划活动，自行组织工作，形成了一个有自控体制的团队，使青年文明号工作起到了事半功倍的效果。