# 争创&quot;全国青年文明号&quot;事迹材料

来源：网络 作者：雨声轻语 更新时间：2024-07-18

*\*\*位于古运河畔的\*\*城东商业、居民集中区，是\*\*市重要的电信服务窗口，直接服务面积25平方公里，服务人口26万。跃进桥营业处是省级\"青年文明号\"集体、江苏省创建文明行业示范点、江苏省\"五一文明示范岗\"、省级\"巾帼示范岗\"和国家级质量管理小...*

\*\*位于古运河畔的\*\*城东商业、居民集中区，是\*\*市重要的电信服务窗口，直接服务面积25平方公里，服务人口26万。跃进桥营业处是省级\"青年文明号\"集体、江苏省创建文明行业示范点、江苏省\"五一文明示范岗\"、省级\"巾帼示范岗\"和国家级质量管理小组。在创建\"青年文明号\"活动中，以中国电信集团公司提出的\"用户至上，用心服务\"的方针为指导，以\"用户满意-我们永恒的追求\"为目标，以优质高效的服务赢得用户，获得了显著的经济效益和社会效益。

一、围绕争创\"全国青年文明号\"，切实抓好四个重要环节。

跃进桥营业处制定了创建全国\"青年文明号\"的几项硬性指标，即：全面完成当年的经营发展指标，前台业务受理及服务无差错，用户服务满意率达到99%以上，围绕上述目标，切实抓好四个重点环节。

1、 抓教育，强化窗口服务意识。电信服务窗口是电信企业直接面向客户的\"脸面\"，多年来他们一直重视对全体青工的服务和职业道德意识教育。

首先\"软\"\"硬\"兼施。他们规范了服务过程中的仪表、业务流程、文明用语和40句服务忌语等\"硬\"性措施，提高\"硬\"性服务的可操作性，切实做到规范服务；其次推已及人。他们在青工中组织了\"假如我是一位电信用户\"，\"江苏电信人\"征文等专题讨论活动，以推已及人式的反向思维，让大家换位思考，从而自觉地增强自身的优质服务意识；再次典型引路。他们在共青团员的工号牌上印上\"共青团员\"标记，让青年团员做好表率，对服务中的好人好事进行表扬奖励，对出现的问题处理考核，使创建工作始终洋溢着崇尚先进、不甘落后的氛围。

2、 抓管理，完善规范服务体系。建立一套行之有效的服务体系，使服务工作在规范的基础上达到优质，是创建全国\"青年文明号\"的内在要求。

首先制定完善各专业工种岗位职责、值班主任、\"红马甲\"、\"蓝马甲\"工作职责，严格按照贯标9000质量体系中的作业指导书开展各项服务工作；其次根据各岗台业务受理内容，对内部业务受理环节和各类业务处理流程及时进行修改，做到持续改进；再次加强服务工作监督，设立服务质量监督岗，对服务质量进行全过程跟踪检查，并与奖金考核挂钩，对创建工作中涌现出的服务明星、星级营业员在晋级、评优中优先考虑。根据青年文明号管理科学化和网络化的要求，他们还起用了\"青年文明号\"管理系统软件。

3、 抓环节，落实服务工作界面。他们提出的服务口号是\"用我们的真心换取用户的放心，用我们的热情赢得用户的满?quot;。

首先接待工作推行\"三请三及时\"服务，即：请您进来、请喝杯茶、请提意见；及时处理、及时答复、及时回访；其次严格执行\"首问负责制\"，坚决杜绝扯皮推诿现象，当场解决用户提出的所有问题；再次美化环境积极创造良好服务氛围，让柜台桌椅一尘不染，业务标识整齐划一，柜台标志定置定位。他们还对上门营销人员提出：\"穿一身标志服、戴一块工号牌、道一声礼貌用语、行一样服务标准\"的规范服务要求，让用户感觉到中国电信的温馨服务。

4、抓特色，构建优质服务亮点。不断推出特色服务是创建全国\"青年文明号\"的重要举措。

首先开?quot;红马甲\"服务方式。每当用户走进跃进桥营业处，\"使用电信业务有困难，请找红马甲\"这句话便映入眼帘。只见一名思想素质好、业务水平高、协调能力强的\"红马甲\"值班长来回穿梭于用户之间，或带领用户办理业务、或帮助用户填写业务单册、或回答用户的咨询等，这一走动式的服务方式极大地方便了用户办理各项业务。其次完善服务功能。他们在窗口专门设立了\"残疾人，军人直通车服务窗口\"和\"便民服务台\"，推出特殊服务和亲情式服务，满足了客户的隐含需求。

二、 推行\"青年文明号服务卡\"，开展电信营业\"蓝马甲\"服务活动。

跃进桥营业处开展服务工作的座右铭是：服务标准要上\"星\"，服务水准要求\"精\"。\"青年文明号服务卡\"和\"蓝马甲\"服务就是服务工作的\"精品\"。

1、架起与客户的桥梁。为积极探索\"精品\"服务方式，他们积极推行\"青年文明号服务卡\"活动，每当用户办理业务，都向用户主动发放联系卡，只要用户有需求，就上门服务，这样的个性化服务、跟踪服务和特色服务，使他们同用户建立了亲情式的联系，建立了与用户的绿色通道。

2、\"蓝马甲\"服务是他们的骄傲。他们不断创新服务手段，改变等客上门为主动上门服务，创造性地在全国率先推出了\"蓝马甲\"上门服务举施，实现服务工作的\"零距离\"。首先在服务内容上，不断扩展服务的范围和深度，努力提高用户满意率；其次在服务方式上，实行预约服务、便民服务和现场服务，提高服务工作的有效性。他们还推出了\"比职业道德，看爱岗敬业意识强不强；比服务水平，看对客户主动服务程度；比工作实绩，看谁的贡献大\"的\"三比三看\"竞赛活动，激发团员青年把三尺柜台当舞台，以客户为轴心，转动服务的轮盘，用周到、真诚的服务换取客户对中国电信的信赖，服务围绕用户转，转出了优质服务之花，转出了服务过程中的\"你\"、\"我\"、\"她\"：

（1） 你们处处为客户着想

家住城北三星村吴玉林客户打来电话要求上门办理装机业务，天下着雨，又是寒冬季节，青年团员薛斌同志接到电话后冒雨骑车近十公里为用户办理了装机业务。在跟踪业务流程时，发现三星村已没有线路了，他又积极与线路部门联系，想方设法使客户在十天之内通上了电话，客户非常满意，感慨地说，你们不怕苦，不怕累，真是处处为客户着想。

（2）我是试试看的

1999年10月，\*\*汽配城的一位客户打来电话要求给他送一张仅10元面额的\"998电话卡\"，青年团员、营业班长贾蓉蓉同志接到电话后，当即就给这位客户送去，客户面对从5公里以外专程送卡来的贾蓉蓉同志激动地说：\"我是看了你们’一揽子’上门服务宣传，抱着试试看的心情打了个电话，没想到你们真的送来了，你们说到做到，服务真是太好了\"。

（3） 他的服务象春风

2024年3月家住淮海路的张宝衡老人因年事已高，家中又有急事，急需装一部电话，\"蓝马甲\"丁建山同志主动放弃了休息时间来到老人家中，耐心细致为他介绍装机优惠政策，并针对老人的实际情况，帮助他选择了合适的优惠办法。为了满足老人希望能在子女出国之前装上电话的愿望，他又对流程进行跟踪，与相关部门进行协调，确保电话及时开通。老人连声谢道\"现在电信服务真是太好了。\"

象这样感人的服务事迹，在创建\"全国青年文明号\"活动中不胜枚举，他们为中国电信赢得了忠诚客户，使\"青年文明号\"牌匾光彩夺目、熠熠生辉。

三、开展争当\"青年岗位能手\"活动，立足岗位争奉献。

开展争当\"青年岗位能手\"活动，是提高青工服务技能，苦练内功，外树形象的重要途径。

1、 实行\"青年岗位能手手册\"制度，实施计件工资制。

\"青年岗位手册\"的主要内容由\"岗位目标、岗位效益、岗位奉献\"三个部分组成，要求青工填报高于普通职工要求的标准，并努力实现这些量化目标。计件工资制的实施就是将每个青工的工作量和个人收入直接挂钩，直接感受到干多干少、干好干坏不一样，他们发挥主观能动性，调动一切可以调动的因素来发展电信业务，真正体现出\"八仙过海，各显神通\"，使争当\"青年岗位能手\"活动事半功倍。

2、 实行竞争上岗，激发青工学业务、学技术的热情。

跃进桥营业处根据经营、服务、安全和管理的需要设置岗位，实行竞争上岗，激发了青工主动学业务、学经营、学管理，努力实现一人多职、一专多能。在实行竞争上岗的同时，还为青工创造了必要的学习条件，每月安排人员换岗、转岗工作，仅2024年换岗、转岗达到80多人次，能上两个以上岗台的青工由过去的56%上升到90%，为创建\"全国青年文明号\"奠定了人才基础。

3、 实施经营承包，促使青工立足岗位奉献。

他们将原来计件工资的单纯考核业务受理指标，增加\"经营发展、业务收入、服务质量、安全生产、业务成本、综合管理\"指标，实现了奖惩政策从单项考核向综合考核的跨越，经营管理水平得到了进一步加强，创建\"全国青年文明号\"工作做得更实更深，更具有实际意义，也为企业赢得了经济效益。

开展创建\"全国青年文明号\"活动，使广大团员青年牢固树立了\"用户至上，用心服务\"的服务理念，提高了业务技能和服务本领，涌现出一批业务精、素质好的\"青年岗位能手\"和\"青年营销、服务明星\"。 近年来该营业处均超额完成全年业务指标20%-50%，用户满意率保持在99%以上，并多次被评为\*\*分公司\"先进营销集体\"，在物质文明和精神文明建设上取得了丰硕成果。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找