# 市政务服务中心“服务质量月”活动实施方案

来源：网络 作者：水墨画意 更新时间：2024-10-10

*为深入推进政务服务中心作风建设和效能建设，进一步强化工作人员的服务质量意识，提高政务服务中心的整体服务水平，结合庆祝“七·一”和作风建设年活动，决定在7月份开展“服务质量月”活动，现制定以下实施方案。一、总体要求坚持以邓小平理论和“三个代表...*

为深入推进政务服务中心作风建设和效能建设，进一步强化工作人员的服务质量意识，提高政务服务中心的整体服务水平，结合庆祝“七·一”和作风建设年活动，决定在7月份开展“服务质量月”活动，现制定以下实施方案。

一、总体要求

坚持以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，全面落实科学发展观，以“改进作风、优质服务”为主题，切实加强政务服务中心作风建设和效能建设，不断增强服务群众、服务企业、服务大局、服务经济、服务发展的意识，按照便民、高效、廉洁、规范的要求，规范服务行为，促进依法行政，树立亲情服务的新形象，提高“保姆式”、“一站式”服务质量和水平，为加快发展、奋力崛起、实现跨越和建设和谐××搞好服务。

二、目标要求

1、服务意识进一步增强；

2、服务态度进一步端正；

3、服务行为进一步规范；

4、服务效能进一步提升；

5、服务质量进一步提高；

6、服务纪律进一步加强；

7、服务效果进一步显现。

三、活动安排

中心的“服务质量月”活动时间主要安排在7月份，分三个阶段实施。

第一阶段：6月25日-7月2日，为活动准备阶段。

1、成立活动领导小组，落实活动方案。

2、召开职工大会，进行动员部署。

3、开辟服务质量月活动专栏，加大宣传力度。

第二阶段：7月1日-7月31日，为活动正式实施阶段。

（一）开展“服务质量月”文明服务活动。具体要求是：

1、严格执行考勤制度：准时上下班，不迟到，不早退，不随意请假外出，因事因病请假严格履行请假手续，超过半天的由窗口单位派人顶岗，坚守工作岗位，不随意串岗、离岗；工作期间不从事窗口工作以外的其他事务活动，不在工作岗位上吃早点，吃零食。

2、严格规范服务礼仪：按规范要求着装，单位配发制服的工作人员统一着制服上岗，其他人员一律穿着中心统一制作的工作服装上岗，上班即时佩带胸牌（岗位证）；工作岗位上的办公用品、告知单摆放整齐，卫生状态良好；坐姿端正，面色和蔼；遇到咨询、办事的，应充分尊重其人格，主动站起来并和颜悦色地解答问题，耐心细致地办事，体现热情周到。

3、坚持做到文明用语：接待办事的人应讲诸如：你（您）好、请问有什么事、我来帮你（您）查（问）一下、请稍等、请您（您）到××窗口办理、我再说一遍好吗、请走好、再见等文明语言，忌说：怎么搞的、办不了、你问他、我不知道、明天再来吧等不文明的语言，做到讲文明、讲礼貌、讲风格、讲姿态，富有亲和力，保持良好的精神状态，树文明新风，有美好形象。

4、坚持提供高效服务：对窗口办理的任何行政审批和服务事项，都能熟练掌握其办理的条件、材料、程序、时限和机关收费标准，实行“一次性告知”，关键是能在承诺时限内尽快地办好，并及时通知办事的人拿到办好的结果。咨询处、保姆式服务窗口应能及时、准确地回答办事人的提问，引导办事人到机关窗口办理需办的行政服务事项，尤其对外商、投资人投资兴业提及的有关政策、办证办照事项，要应知应会，热情、耐心地解释，并做好记录建档工作。招投标交易中心各科室（部）对本职能职责范围的应办事项应熟练掌握相关政策和工作程序，做到讲的清楚、做的明白、合法合理、情到礼周，真正体现公平、公正、公开。

5、坚决做到廉洁自律：无论是窗口工作，还是部门工作，必须严格执行反腐倡廉的有关规定，做到清明、廉政，不拿不收办事人赠送的任何礼品、礼物，不接受吃请之类的活动邀请，严禁“脸难看、话难听、事难办”的衙门作风，杜绝“吃、拿、卡、要”的不正之风。

（二）开展“服务质量月”作风建设活动。

1、组织一次宣传咨询活动，就政务服务中心的各项工作，涉及企业和群众的各类服务事项，发放宣传材料，现场解答市民咨询。

2、组织一次“转变作风、优质服务”大讨论，安排窗口代表交流发言。

3、组织业务知识测试，重点检查窗口人员的履行“一口告知”能力。

4、组织一次民意调查，设立服务投诉热线电话，广泛收集社会各界对各窗口及其工作人员的意见。

第三阶段：7月底-8月初，为活动检查整改阶段。

1、开展一次全面检查，并对照存在问题全面整改。

2、进一步完善工作制度，建立服务质量评价体系，形成加强服务质量管理的长效机制。

四、活动成效

1、工作纪律执行到位。一是坚持上下班“三部曲”：窗口工作人员每天上班做到一着装、二挂牌、三上线（登陆办件系统）。下班做到一检查（查当天业务是否全部办结）二清扫、三关电。二是自觉遵守考勤和请假制度，无迟到、早退、脱岗现象。三是计算机管理制度落实有效，窗口工作人员及时将当天办件情况录入办件管理系统，上班时间不利用电脑从事炒股、游戏和其他娱乐活动。

2、服务行为规范到位。一是注重服务礼仪。工作人员在上班时间要保持坐姿文雅、站姿挺拔、举止得体、用语文明。对办事群众做到笑脸向、起身迎、主动问、一口答、马上办。二是全力搞好保姆式服务。对创业者、投资者贴身服务、亲情服务、感恩服务，做到急事急办，特事特办，切实帮助企业解决问题。三是认真落实首问负责制、限时办理制、并联审批制度、领导坐镇制、首席代表制和“五个一”服务。

3、发挥党员干部示范作用。党员干部和窗口负责人要切实发挥先锋模范作用，带头参加学习、带头参与活动，带头自查整改，树立榜样，并做好所在窗口的职工参与活动的组织工作和思想工作。

4、促进各项工作。“服务质量月”活动与作风建设年活动紧密结合起来，与打造学习型、效能型、节约型机关有机结合起来，有力促进中心各项建设，实现了既定的目标要求。

五、保障措施

1、建立组织、加强领导。成立服务质量月活动领导小组及其办公室，组长：王良朝，副组长：王和平、王锦海、黄学友，吕华斌，成员：宋敏、刘奇飞、吴义虎、丁士龙、左长江、孙昌明、朱金明、钱立法、吴文舟、黄文先、宋春华，下设办公室，由黄学友、宋敏、吴文舟、宋春华负责具体的组织实施工作。各科室和各窗口负责人协助做好所在科室（部）、窗口的机关工作，各司其责，密切配合，形成合力。

2、加强检查、强化责任。对照活动目标，加强督促检查，推进活动的深入开展，对各科室（部）、窗口及其工作人员参与活动，改进作风情况和取得的服务实效综合打分，打分结果按照一定比例计入窗口单位和工作人员考核，并向各窗口单位通报。

3、对本活动方案第二阶段第

（一）条具体要求的落实情况，由大厅值班长坚持每日巡查，做好相关记录，作为考评打分的依据。窗口工作人员发生本方案第二阶段第

（一）条

1、

2、

3、4项列举的每个具体要求的，每次扣1分；发生本方案第二阶段第

（一）条第5项列举的每个具体要求的，每次扣2分，扣分直接计入窗口单位年终政风评议和工作目标考核。

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