

石家庄市创建文明城市系列丛书

行业

文明建设资料汇编



走向都市文明

4

河北省省会精神文明办公室 编

策 划: 薛建廷
封面设计: 毛玉申
孟 彤

前 言

创建文明行业是我市精神文明建设工作的一大特色，也是一大优势，在全国居领先地位。截止目前，据不完全统计，全市有36个窗口行业摘取了“全国精神文明建设先进单位”、“全国用户服务满意单位”、“全国优质服务先进单位”、“全国青年文明号”、“全国精神文明创建活动示范点”、“全国文明服务示范窗口单位”、“全国职业道德十佳单位”、“全国军民共建社会主义精神文明”等136顶桂冠。

早在1992年，我市就在全市组织财贸、邮政、电信、电力、金融、卫生、公安、出租汽车等行业，开展了以“职业理想、职业道德、职业技能、职业纪律、纠正行业不正之风”为内容的“四职一纠”竞赛活动，拉开了创建文明行业的序幕。1994年在全省开展创建文明城市竞赛活动中，我市本着抓窗口带行业，抓行业带城市的思路，实施了以行业文明带动城市文明的战略。从1995年开始，又在市区组织各行业开展了“百家窗口创文明竞赛活动”。同时，在省文明办的指导下，突出抓了组织出租汽车司机开展以“三个意识、五个文明”为主要内容的“争做文明使者”活动，使6500余辆出租汽车仪表文明和车容文明达到了90%，不使用计价器和拒客、“宰客”现象基本消除。此项活动得到了中宣部、中央文明办、交通部等中央及省有关部门的肯定，石家庄出租汽车行业并被树为全国“为人民服务，树行业新风示范窗口”。市委、市政府及时作出了《关于在全市开展向出租汽车行业学习的决定》，随之29个“窗口行业”单位联合向全市发出“向出租车学习、争创文明行业、光大省会形象的倡议”，有力地推动了全市创建文明行业活动的开展。

党的十四届六中全会后，我市又按照“服务人民、奉献社会”的主题，采取抓教育，提高职工素质；设计载体，吸引群众广泛参与；规范服务，提高群众满意程度；典型引路，整体推进行业文明等方法、措施，进一步加大创建文明行业的力度。目前，创建文明行业活动已在全市36个行业的7000多个基层窗口单位全面展开，并取得了显著成效。有力地影响和带动了市民文明素质和城市文明程度的提高。在1997年全国20个行业公布的国家级“文明服务示范窗口单位”中，我市电业局桥东营业厅、农行第二营业部等9个窗口单位榜上有名，数量居全国省会城市前列。1999年又有石家庄电业局等5个窗口单位被中央文明委命名为“全国创建文明行业先进单位。”

本书是对我市创建文明行业活动主要纪实资料的汇编。全书共分三个部分：第一部为“综合篇”，收录了我市重点行业近几年精神文明建设工作的汇报、总结和经验材料，是我市创建文明行业的工作思路、成功经验较为全面的反映；第二部为“实践篇”，汇集了我市创建文明行业的具体做法和创建活动的纪实资料、文章、报道，是各行业精神文明创建活动丰富翔实、生动具体的展示和各具特色的实践。第三部为“新风篇”，选辑了基层窗口单位服务人民、奉献社会的先进事迹、模范人物的重要报道和典型材料，是全市窗口行业广大干部职工工作状态和精神风貌的颂歌。全书所收集的资料、文章、稿件对各行业、基层“窗口”单位进一步深化文明规范服务，整体推进行业精神文明建设具有很强的借鉴意义、参与价值和指导作用。

为了更加充分地反映我市各行业文明建设的成绩，本书还收录了“石家庄市1994年以来行业精神文明建设工作荣获省级以上荣誉称号”，以飨读者。

目 录

一、综合篇

- 1、服务人民 奉献社会 深入开展文明行业创建活动 … 3
- 2、充分利用典型示范效应 着力塑造窗口文明形象 … 16
- 3、深入开展规范化服务 塑造电力行业新形象 …… 20
- 4、强化“六个意识”把创建文明行业不断引向深入 … 25
- 5、围绕地方税收工作中心 扎实推进行业文明建设 … 34
- 6、强化参与意识 夯实创建基础 大力推动创建活动深入开展 …… 41
- 7、改革发展两不误 优质服务铸品牌 …… 49
- 8、以“四优工程”为重点，推动创建活动深入发展 … 57
- 9、抓住关键环节 争创文明行业 …… 65
- 10、一切为了病人 推行规范服务 …… 73

二、实践篇

- 11、人民电业为人民 …… 83
- 12、抢占科技兴企制高点 …… 87
- 13、立业首先要立人 …… 91
- 14、服务就是市场 …… 95
- 15、建好示范窗口 树立行业新风 …… 99
- 16、深化“文明使者”活动 树立窗口行业形象 …… 106
- 17、加强精神文明建设 增强企业竞争优势 …… 111

18、以人为本抓教育 苦练内功强素质	120
19、狠抓规范服务 深化创建活动	126
20、高标准执法 新水平服务	133
21、以课题研究为先导 区域推进素质教育	138
22、创建人民满意的法院	144
23、提高员工服务意识 加强免费公园管理	148
24、忠诚尽倾著华章	151

三、新风篇

25、“青年文明号”301/4次列车	161
26、鲜花盛开的“窗口”	166
27、优质热情服务是最宝贵的资产	171
28、两代劳模之间的一座桥	174
29、用温馨服务叩开市场大门	177
30、文明花开别样红	180
31、春风十年 情暖人心	185
32、目标：天天3·15	186
33、临时“妈妈”	188
34、汗水浇开文明花	190
35、播洒文明的窗口	194
36、“的士”播撒文明	198
37、情满储蓄岗	205
38、流动的“窗口”更喜人	208

39、电业承诺带来了什么	213
40、示范窗口的平凡事	218
41、一闸一线总关情	222
42、热心服务 情暖万家	225
43、一切为了病人	235
44、奉献一片真情	242
45、情注深山 魂系税收	247
46、石家庄的“徐虎”	252

附:

1、石家庄市1994年以来精神文明建设工作荣获省以上荣 誉称号	255
2、石家庄市行业“三星级窗口单位”名单	293

综 合 篇

服务人民 奉献社会 深入开展文明行业创建活动

河北省省会精神文明建设委员会办公室

创建文明行业是精神文明建设三大创建活动之一，是精神文明建设整体工作的重要组成部分。近年来，我市始终坚持“两手抓、两手都要硬”的方针，紧紧围绕经济建设这个中心，以“服务人民、奉献社会”为主题，以党和政府放心、群众满意为目标，以“四职一纠”、“三杯竞赛”活动为载体，以抓教育、严管理、强科技、重监督、树典型为主要内容，广泛深入开展了文明行业创建活动，以行业文明带动了城市文明。

一、基本情况

我市文明行业创建工作起步较早，大体经历了三个阶段：一是起步阶段。1994年初，我们结合创建文明城市和在窗口行业开展的“四职一纠”竞赛活动，本着“塑造窗口形象，创建文明城市”的指导思想，市委、市政府召开了“百家窗口创文明”竞赛活动动员大会，组织财贸、邮政、电信、电力、金融、卫生、公安、出租汽车等16个行业开展竞赛。市委、市政府还分别与有关行业部门和单位签订了责任书，拉开了创建活动的序幕。二是典型引路阶段。为了摸索经验，把“百家窗口创文明”竞赛活动引向深入，1995年底，在省市领导和省文明办的指导下，我们以出租汽车行业为突破口，组织开展了“争做文明使者，光大河北形象”活动。由于这项活动主题鲜明，抓住了群众反映强烈的突出问题，组织措施得力，很快就收到明

显效果。三是全面推进阶段。根据党的十四届六中全会决议，市委六届四次全会在通过的《石家庄市1996年至2000年社会主义精神文明建设实施纲要》中，对创建文明行业活动进行了专项部署。近两年来，特别是中央新闻媒介陆续公布全国创建文明示范点之后，我市重新研究制定了窗口行业文明竞赛活动方案，扩大了参赛范围，提高了创建标准，加大了工作力度，使这项活动迈上了一个新台阶。

创建文明行业活动已在全市各行业全面推开，并取得显著成效。1997年在全国22个行业公布的国家级“文明服务示范窗口单位”中，石家庄市有电业局桥东营业厅、农行第二营业部、出租汽车行业、液化气总公司育才街供应站、邮政局长安邮电局邮政营业班、民航河北省局石家庄售票处、工商局留营工商所、乐仁堂药店等8个窗口单位榜上有名，占全省总数的57%，在全国省会城市中名列第六位。1999年9月，在中央精神文明建设指导委员会召开的全国精神文明建设表彰大会上，有石家庄电业局、液化气总公司育才街供应站、邮政局长安邮电局、民航河北省局石家庄售票处、农行石家庄市分行第二营业部被授予“全国创建文明行业工作先进单位”称号。据不完全统计，自1995年以来，全市窗口行业有国大集团、市电业局继电保护一班、石市交警一支队等5个单位获“五一”劳动奖状；王占国、赵振兴、刘钧等8人获“五一”劳动奖章；28个行业摘取了“全国创建文明行业工作先进单位”、“全国文明服务示范窗口单位”、“全国职业道德十佳单位”等153顶桂冠。

二、主要作法

1、以人为本，内强素质外树形象。提高职工对创建文明行业的认识，强化职工思想道德素质，树立奉献社会、服务人民的职业道德风尚，是搞好创建文明行业的重要环节。为此，我

们抓了三点：

一是抓认识，调动创建积极性。在开展创建活动初期，有些单位的干部职工对创建文明行业活动存有某些片面认识，认为业务工作忙、创建顾不上；有的认为创文明不如创效益实惠；有的认为上班挣钱，创建与己无关。针对这些问题，我们组织各行业，层层反复学习邓小平同志关于加强社会主义精神文明建设的论述和六中全会《决议》，层层召开动员大会，同时从正反两方面教育干部职工充分认识创建文明行业的重要性，以及窗口行业所具有的社会性、示范性、辐射性。通过学习，使大家认识到“窗口”无小事，事事关政治，事事关大局，事事关自己。一个行业形象好不好，文明程度高不高，直接反映着一个行业、一个城市两个文明建设水平的高低，不但影响着党和政府的形象和威信，而且影响着社会的繁荣和稳定。

二是抓教育，提高职工素质。人是创建活动的主体，各行业内部干部职工素质高低，直接决定和反映创建活动成效的大小。因此，市委、市政府在指导创建工作中，始终围绕提高广大干部职工队伍素质这个重点开展工作。在对全市各行业干部职工进行素质教育中，重点抓了以邓小平理论和党的基本路线、基本方针、基本纲领以及党的十五大精神为重要内容的政治素质教育，以爱国主义、集体主义、社会主义和为人民服务为主要内容的思想素质教育，以社会公德、职业道德、家庭美德教育为主要内容的道德素质教育，以学科学、学文化、学技术为主要内容的业务素质教育。根据不同教育内容和行业特点，采取建立每周半天的集中学习制度，分期分批脱产轮训，在职学历教育，请专家学者辅导，走出去参观学习，召开先进模范人物事迹报告会以及群众性练兵活动、定期考核考试等形式，进行全员全方位素质教育。市国税等系统围绕实施“素质工程”抓全员培训，编写了3万字的政治思想道德教育读本，印发业务知识教材 9200余册，

培训教员296人。全系统4600余人，已有3629人参加第一次“素质教育”考试。733人因第一次考试不及格只发基本工资，50人因第二次补考不及格只发200元基本生活费，其中11名股、所长被免去了领导职务，有力地推动了全员素质提高。石家庄电业局制订了“九五”素质培训规划，投资五百万元建起了干部职工教育培训中心，配置了微机培训室，多媒体电化教室和闭路电视教学系统，安装了大屏幕投影、摄像机、电子白板等现代化教学设备，为开展素质教育提供了可靠保证。

三是抓硬件，树立良好外部形象。为创造良好的服务环境，给广大群众提供方便、舒适、快捷的服务，各行业加大了硬件建设投入力度。据对重点行业统计，近两年全市各行业投资5个多亿，用于“窗口”部位的硬件环境设施建设。市建行投资5000多万元，对城区80个营业网点的门庭及设施全部进行了装修与改建，统一了标识牌匾，健全了便民设施，包括饮水器具、老花镜、验钞灯、桌椅沙发以及消毒机等，使前来办理业务的顾客有一种方便、舒适、洁雅的感觉。农行石家庄分行投资2000万元引进先进技术，实现了全辖区微机联网管理、通存通兑，各网点都可以办理存储或支款业务。

2、设计载体，吸引群众广泛参与。人民群众是创建文明行业的主体，我们坚持精心设计活动载体，组织和动员广大干部职工积极投身于两个文明建设的实践，使之在参与中实现自我教育，自我提高。

一是在全市36个行业开展了夺杯竞赛活动。我们在执法执纪行业开展“文明执法杯”。突出反腐倡廉，推行行政执法公开制；在服务行业开展“优质服务杯”，突出文明服务，杜绝假冒伪劣；在垄断行业开展“便民利民杯”，突出公开、快捷。各行业为深化夺杯竞赛活动，吸引群众广泛参与，结合各自特点，开展了各种形式的创建活动。如市公安局在全系统开展了“当卫

士、做公仆、树新风、保民安”活动；市工商局开展了“满意在市场，有事找工商”为主题的文明创建活动，全面实行“行政执法公示制”，将办事职责、办事依据、办事条件、办事程序等12项重点内容向社会公布，自觉接受社会监督。卫生系统开展了“让群众满意，让患者放心，做白求恩式白衣天使”活动，连续五年无一例公开投诉违纪案件。各示范点及有些基层单位也都开展多种形式的活动，如火车站的“铸魂塑形”活动等等，都起到了凝聚人心、吸引群众广泛参与的作用，收到较好效果。

二是在各行业内部分行“星级化”管理活动。根据省文明委要求，自1998年来，我们在卫生、贸易、电力、税务、工商、公安、邮电等16个直接面向社会、服务群众的7692个“窗口”单位中，围绕服务质量、环境建设、效益效率、科学管理、班子建设等内容开展了争创“一、二、三星级窗口单位”活动。经过各行业主管部门按标准考核省、市文明委验收，目前，已有1759个达到了“一星级窗口单位”；1520个达到了“二星级窗口单位”；826个由省文明委命名为“三星级窗口单位”。星级窗口单位总数达4105个，占单位总数的53.3%。石家庄火车站结合创星级单位活动，在干部职工中开展了星级岗位评选活动，每月每个工种每个岗位都评出一、二、三星级，配带星级标志，并与工资、奖金挂钩。创星级单位活动的开展，使各行业服务质量上了一个新台阶。

三是组织广大群众评议行风活动。为推动创建文明行业活动的开展，促进行业风气的好转。由省会文明委牵头，已连续6年在全市组织人大代表、政协委员、群众代表36万人次，围绕服务质量、文明言行，依法行政等内容，广泛开展了民主评议行风活动。以群众的满意程度排出各行业名次，并向全社会公布，有效地调动了广大群众监督、参与创建文明行业活动积极性。

3、规范服务，提高群众满意程度。实践证明，开展行业规

范化服务活动，是推进职业道德建设，培育良好社会风尚的需要，更是各行业在社会主义市场经济条件下求生存、求发展的内在要求。1998年初我市根据中央、省文明委的部署，在电力、公安、税务、邮政、电信、建设等行业，紧紧抓住群众反映强烈的问题，制定简明具体，易于操作，便于考核的服务规范向社会公布。各行业在实施规范化服务上都不同程度地取得了一定的成效。

一是引入高科技设施，提高服务质量。搞规范化服务需有必要的设施、设备和硬件环境做保障，各行业都根据工作需要进行了大量的科技投入。石家庄电业局投资250余万元，装备了无线电负荷控制系统、用电管理信息系统、八轨道电脑录音系统、用电自动化系统等九大管理服务设施，使用户用电、故障报修、用电咨询实现了现代化，做到了快捷、方便。他们还投资200余万元，对桥东和桥西两个营业大厅进行了装修改造，建成文明、洁净、方便、快捷、温馨的服务环境，实施了“交钥匙工程”。用户申请用电，只要交一份申请表给营业大厅，从业扩报装、现场勘察、方案设计施工、直至到交配电室钥匙送电，实行全程代理。用户申请用电从原来的最多跑63次，减少到现在最多跑不过3次就能用上电。石家庄火车站近年来投资2972余万元，配备了发光二级管引导揭示和终端闭路电视系统、候车大厅和站台的引导系统，改建了空调候车室；东、西两个货场、行装车间实现了货物、制票、编制装卸车计划和交付受理、事故差错查找的微机网络管理。大大提高了规范化服务程度。

二是承诺制度落到实处。各行业推行承诺制初期，在群众中普遍存有“承诺容易践诺难”的反映，为使承诺制度真正推开，确保创建实效，我们重点抓了三个关键环节：首先是定好承诺内容。既要承诺自身应尽的职责、职能，又要承诺人民群众反映强烈急需解决、又能解决的问题；既要承诺服务的标准，又要承诺

违诺的处罚标准；其次是建立监督机制，认真践诺。我们要求所有承诺的单位，都要健全监督电话，建立受理咨询、投诉的机构。第三是建立严格的管理制度、奖惩制度，使承诺与企业利益、职工利益紧密结合起来。石家庄电信局是我市最早推出承诺服务的单位之一。他们由原来的八项扩展到十项服务承诺。为确保承诺的落实，该局坚持实施了“八个一百”工程，对服务质量进行跟踪调查。“八个一百”工程的具体内容是：每月不定期抽查特业台100次，随时抽查申报障碍100部，抽查申告装、拆、移机难的电话100部，抽查装、移机竣工工单100部，抽查新装机客户100部，抽查分析话费等投诉100件，抽查投递人员及收报客户100次，抽查营业窗口前台服务100人次。“八个一百”工程的实施，使服务质量监督，由被动受理变为了主动查找，承诺落实率显著提高。1998年抽查数字表明，承诺期内完成装机的及时率达99.3%，移机及时率达99.3%，电话查修及时修复率达100%，赔偿及时率达100%。1998年7月份，为落实服务承诺，该局因各种原因装机超过时限，向20多家用户付息5000余元。北国商城按照“宁丢生意，不砸牌子，宁丢效益，不损声誉”的原则，推出让顾客满意六项承诺，5个月共解决顾客咨询、投诉等各类问题5600多件，其中不满意退换商品4177件，企业承担经济损失15万元，顾客满意率达100%，赢得了全社会对商城的信任。目前，全市大多数行业和窗口单位都确定了自己的承诺内容，并有23个行业通过新闻媒介或其它方式，向社会公布了承诺内容和监督措施。

三是文明礼仪待客向高品位文化发展。我们在下大力抓规范服务的配套设施、设备和落实承诺制度的同时，还突出抓了各行业文明礼仪待客方面的规范服务。首先从规范文明用语和服务忌语抓起，坚持常抓不懈，在语言、行为、举止上不断深化。全市所有行业都制定了《职业道德规范》，对推行规范化服务起到了

促进作用。金融、电力、铁路、邮政等系统还在窗口单位设置大堂服务台，并有专人负责，实施礼仪服务。文明礼仪服务已在这些行业形成了高品位服务文化。石家庄火车站组织干部职工到宾馆、饭店参观学习，聘请部队教官进行队列训练，以《车站系统文明礼仪手册》为基本教材，举办了多种形式的文明礼仪、标准化作业培训和示范表演、观摩；推行百句文明用语、百句服务忌语和干部50句忌语，深入开展向不文明语言、行为、风气“三告别”，做文明职工活动。客运段在实践中还摸索出了礼貌、全程、重点、主动、热情、周到、诚实、微笑、语言、安全十种服务法，深受广大旅客的欢迎。建设银行石家庄分行印发了文明手册，开辟了“服务论坛”，举办公共礼仪培训班，召开不同层次的“服务是高品位文化”座谈会、现场会，探讨服务的内涵，深化对“服务是高品位文化、服务是高层次管理”的认识和理解，进一步强化了文明规范服务的意识。市土地管理局不但制定了办事人员工作用语和服务忌语，实行挂牌上岗，而且聘请礼仪学校教师对执法人员进行礼仪知识和理论培训，提高了文明礼仪服务执法形象。市交通局元氏收费站以其优美的站容站貌、良好的精神风貌和优质文明的礼仪服务，给两次途经此站的中央军委领导留下了深刻的印象，事后军委首长请27集团军领导转达了对该站的赞扬。

4、典型引路，整体推进行业文明。

一是抓住热点难点，培育树立典型。出租汽车行业在我市是个新兴行业，前几年问题较多。特别是不使用计价器、拒客、“宰客”等现象较为普遍，是群众投诉的“热点”、社会关注的“焦点”，从1995年11月开始，我们在省文明办指导下，组织开展了“争做文明使者”活动。倡导出租汽车司机在思想上树立“三个意识”，即“我就是省会、我就是河北、我就是文明使者”。在言行上做到“五个文明”。通过开展活动，全市6000余