

仙居县供电局文明建设

读 本



仙居县供电局

二〇〇三年三月

目 录

一、文明单位的标准·····	1
二、公民道德建设的主要内容·····	3
三、职业道德的主要内容·····	7
四、供电职工服务守则·····	11
五、供电营业职工文明服务行为规范·····	13
(一)、基础行为规范·····	13
1、品质·····	13
2、技能·····	14
3、纪律·····	15
(二)、形象行为规范·····	16
1、着装·····	16
2、仪容·····	16
3、举止·····	17
(三)、一般行为规范·····	18
1、接待·····	18
2、会话·····	19

3、服务·····	20
4、沟通·····	20
(四)、具体行为规范·····	21
1、柜台服务·····	21
2、电话服务·····	23
3、现场服务·····	25
六、县级供电企业创国一流必备条件·····	27
七、仙居县供电局文明科所队室考评办法、仙 居县供电局文明职工考核办法及文明家庭 评选条件·····	20
八、附件·····	40
(一)、仙居县供电局2001年供电服务承 诺·····	40
(二)、《文明用语、忌语》·····	43

一 文明单位的标准

文明单位称号是社会主义物质文明和精神文明建设综合性的最高的集体荣誉称号。

文明单位建设的标准为：

(一)、领导班子坚强有力。坚持以邓小平理论为指针，认真贯彻江泽民同志“三个代表”要求，坚持执行党的路线、方针、政策。精神文明建设摆上领导议事日程，做到有计划、有部署、有考核。班子成员团结协作，开拓进取，清正廉洁，艰苦奋斗，以身作则，作风民主，在群众中威信高，党组织战斗堡垒作用强，党员先锋模范作用好。

(二)、业务工作实绩显著。积极适应社会主义市场经济的发展，改革进取，科学决策，依法经营，严格管理，工作效率高，服务质量好，社会效益和经济效益稳步提高，主要业务工作指标达到本行业、本地同类型单位先进水平。

(三)、思想道德风尚良好。切实加强思想道德建设，不断提高干部群众的思想和科学文化素质。各种思想道德教育活动扎实有效，思想政治工作落到实处，行业风气和干部群众精神状态良好，形成爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会的良好风尚。重视科学文化学习、群众性文体活动。计划生育工作好。

(四)、环境优美，环保达标。环境清洁，绿化美化，卫生管理和环保制度健全、措施落实，环境污染控制等指标达本地先进水平。工作条件逐步改善，服务设施逐步配套，工作环境优美，秩序井然。

(五)、治安安全状况良好。治安、安全措施落实，无重大刑事案件，一般刑事案发率和安全事故发生率低于规定指标；民事纠纷少，无赌博、封建迷信活动等问题发生。

(六)、创建工作扎实有效。文明单位创建活动计划周全，目标明确，措施具体，责任落实。广泛开展创建文明车间(科室)、文明班组和争当文明员工等活动。

动，创建工作基础扎实。积极参加文明城市、文明社区、文明村镇等属地共建活动。

(摘自浙文明[2002]4号文件)

二 公民道德建设的主要内容

1、从我国历史和现实的国情出发，社会主义道德建设要坚持以为人民服务为核心，以集体主义为原则，爱祖国、爱人民、爱劳动、爱科学、爱社会主义为基本要求，以社会公德、职业道德、家庭美德为着力点。在公民道德建设中，应当把这些主要内容具体化、规范化，使之成为全体公民普遍认同和自觉遵守的行为准则。

2、为人民服务作为公民道德建设的核心，是社会主义道德区别和优越于其它社会形态道德的显著标志。它不仅是对共产党员和领导干部的要求，也是对广大群众的要求。每个公民不论社会分工如何、能力

大小，都能够在本职岗位，通过不同形式做到为人民服务。在新的形势下，必须大张旗鼓地倡导为人民服务的道德观，把为人民服务的思想贯穿于各种具体道德规范之中。要引导人们正确处理个人与社会、竞争与协作、先富与共富、经济效益与社会效益等关系，提倡尊重人、理解人、关心人，发扬社会主义、人道主义精神，为人民为社会多做好事，反对拜金主义、享乐主义和极端个人主义，形成体现社会主义制度优越性，促进社会主义市场经济健康有序发展的良好道德风尚。

3、集体主义作为公民道德建设的原则，是社会主义经济、政治和文化建设的必然要求。在社会主义社会，人民当家作主，国家利益、集体利益和个人利益根本上的一致，使集体主义成为调节三者利益关系的重要原则，要把集体主义精神渗入社会生产和生活的各个层面，引导人们正确认识和处理国家、集体、个人的利益关系，提倡个人利益服从集体利益、局部利益服从整体利益、当前利益服从长远利益，反对小

团体主义、本位主义和损公肥私、损人利己，把个人的理想与奋斗融入广大人民的共同理想和奋斗之中。

4、爱祖国、爱人民、爱劳动、爱科学、爱社会主义作为公民道德建设的基本要求，是每个公民都应当承担的法律义务和道德责任。必须把这些基本要求与具体道德规范融为一体，贯穿公民道德建设的全过程。要引导人们发扬爱国主义精神，提高民族自尊心、自信心和自豪感，以热爱祖国、报效人民为最大光荣，以损害祖国利益、民族尊严为最大耻辱，提倡学习科学知识、科学思想、科学精神、科学方法，艰苦创业、勤奋工作，反对封建迷信、好逸恶劳，积极投身于建设有中国特色社会主义的伟大事业。

5、社会公德是全体公民在社会交往和公共生活中应该遵循的行为准则，涵盖了人与人、人与社会、人与自然之间的关系。在现代社会，公共生活领域不断扩大，人们相互交往日益频繁，社会公德在维护公众利益、公共秩序，保持社会稳定方面的作用更加突出，成为公民个人道德修养和社会文明程度的重要表

现，要大力倡导以文明礼貌、助人为乐、爱护公物、保护环境、遵纪守法为主要内容的社会公德。鼓励人们在社会上做一个好公民。

6、职业道德是所有从业人员在职业活动中应该遵循的行为准则，涵盖了从业人员与服务对象、职业与职工、职业与职业之间的关系。随着现代社会分工的发展和专业化程度的增强，市场竞争日趋激烈，整个社会对从业人员职业观念、职业态度、职业技能、职业纪律和职业作风的要求越来越高。要大力倡导以爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会为主要内容的职业道德，鼓励人们在工作中做一个好建设者。

7、家庭美德是每个公民在家庭生活中应该遵循的行为准则，涵盖了夫妻、长幼、邻里之间的关系，家庭生活与社会生活有着密切的联系，正确对待和处理家庭问题，共同培养和发展夫妻感情、长幼亲情、邻里友情，不仅关系到每个家庭的美满幸福，也有利于社会的安定和谐。要大力倡导以尊老爱幼、男女平

等、夫妻和睦、勤俭持家、邻里团结为主要内容的家庭美德，鼓励人们在家庭里做一个好成员。

(摘自《公民道德建设实施纲要》)

三 社会主义职业道德的主要内容

职业道德是人们在职业活动中形成的道德规范。社会主义职业道德建设的主要内容是爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会。它的基本原则是全心全意为人民服务，体现了职业活动中人与人之间、人与社会之间的一种新型关系。

爱岗敬业 这是社会主义道德的基础和核心，是社会主义职业道德建设所倡导的首要规范，爱岗是敬业的前提，它表现为安心本职工作，热爱本职工作。敬业是爱岗的升华，它表现为对职业工作的一丝不苟，与职业工作身心一体。一个人只有爱岗，才能具备合格劳动者的基础条件，而要在职业道路上追求完

善和提高，还必须敬业。爱岗敬业是紧密联系在一起的。有对岗对业的喜爱，才会在行动上对岗对业高度重视，认真负责，精益求精。敬业是爱岗情感的行动表达。只有敬业，才能突破现有条件的局限，在本职工作中创造辉煌，为平凡的职业劳动赋予不平凡的意义。

诚实守信 这是社会主义职业道德的主要内容和基本原则。诚实守信是中华民族的优良传统，也是一个人立于社会的基本准则。在正常的社会交往中，诚实守信是人们相互联系的道义凭借。特别是在现代化条件下，人与人的接触越来越频繁，人们要彼此合作，互助互助，就要靠这个道德准则起作用。“诚实”与“守信”是同义等价的。诚实是守信之后表现出来的品质，守信是诚实的依据和标准。诚实守信在职业行动中最基本的就是诚实劳动，有一份力出一份力，出满勤、干满点、不怠工、不推诿，遵纪守法。此外还体现在交易、贸易或服务、产品的交换中，要严格履行契约，说到做到，不偷工减料、不以次

充好，守信用重合同。要形成整个社会普遍诚信的社会风气，就需要全体员工一贯地遵循诚信的行为准则。

办事公道 这是社会主义职业道德的最基本、最普遍的道德要求，这一职业道德规范要求各行各业的劳动者在本职工作中，遵守本职工作所制定的行为准则，做到公开、公平、公正，不以私害公，不以权谋私，不出卖原则。只有出于公心，本着公德，才能恪尽职守，将工作做好。

服务群众 这是社会主义职业道德区别于其他社会职业道德的鲜明特征，是为人民服务在职业道德方面的体现。我们的各行各业都是服务群众的，职业行为的交换正是不同劳动者之间服务的交换，每一个职业劳动者都是群众的一员，因此服务群众的实质就是自我服务，即全体社会职业的劳动者之间通过相互服务来谋求共同的幸福。在社会主义条件下，各职业是平等的，职业不同只是分工不同。服务群众既是我们职业道德要求的基本内容，又是其最终归宿。

奉献社会 这是社会主义职业道德的本质特征。

人的生活是靠两种力量支撑着：一是物质力量，如吃、穿、住、行等，以维持人的生存；一是精神力量，如人生使命、人生价值、生活方式等，以实现人的精神需要。职业行为既是人们谋生的手段，又是实现人生精神意义的途径。奉献社会就是人们从事职业活动中体现出来的精神追求，是职业道德的基本要求。只要我们每位职业劳动者正确理解了工作的意义，就会在职业行为中找到奉献社会的乐趣，为社会、为他人做出力所能及的奉献。我国各职业工作者之间的关系是一种同志式的相互支持、互助合作关系，社会主义虽有分工的不同，但各行各业职业活动最终的目的是一致的，即都是为了满足我国人民日益增长的物质生活和精神文化生活的需要。

职业道德涵盖了从业人员与服务对象、职业与职工、职业与职业之间的关系，任何职业都是直接或间接为他人服务的，只有每个人都树立起为众人服务的职业思想和观念，本职业才能在社会立住脚跟并发展

起来，个人也才能更好地在职业活动中发展自己的聪明才智，发展个性和爱好。

(摘自《公民道德建设实施纲要》)

四 供电职工服务守则

(一)、要认真学习 and 贯彻执行社会主义精神文明建设指导方针，遵纪守法，按政策和规定办事。

(二)、要发扬人民电业为人民的光荣传统，树立用户至上、服务光荣的观念，不以电权谋私。

(三)、要刻苦钻研技术业务，熟悉本职工作，尽职尽责。

(四)、要遵守职业道德，礼貌待人，守信誉，不受礼，不吃请，外出工作按规定用餐。

(五)、要办事认真，讲求质量，提高效率，不推诿塞。

(六)、要严格执行计划用电的政策和规定，不擅

自拉闸停电。

(七)、要认真查处违章用电和窃电行为，按规定处罚，不询私情，不公事私了。

(八)、要接受用户监督，虚心听取群众意见，不断提高服务质量。



仙居供电局用电营业大厅

五 供电营业职工文明服务行为规范

（一） 基础行为规范

品质、技能、纪律是文明服务行为规范的基础规范，是对供电营业职工在职业道德方面提出的总体要求，也是落实文明行为规范必须具备的综合素质。供电营业职工必须养成良好的职业道德，牢固树立“敬业爱岗、诚实守信、办事公道、服务人民、奉献社会”的良好风尚。

品质

热爱电业、忠于职守

1、坚持“人民电业为人民”的服务宗旨，为客户提供忠实、高效的服务，做到让政府放心、领导满意、客户高兴。

2、具有强烈的职业责任和事业感，做到对工作兢兢业业，对同志满腔热情，对客户服务周到。

3、强化市场观念和竞争意识，讲求优质服务和经济效益，维护客户与供电企业的共同利益。

4、树立诚信观念和信用意识，真诚对待客户，做到诚实守信、恪守承诺，公平、公正。

5、讲究文明礼貌、仪表仪容，做到尊重客户、礼貌待人、使用文明用语。

6、发扬团队精神，维护企业整体形象，部门之间、上下工序之间、员工之间相互尊重，密切配合，团结协作。

技能

勤奋学习、精通业务

1、勤奋学习科学文化知识，积极参加文化、技术培训，达到中等以上文化专业水平。

2、刻苦钻研业务，精通本职工作，熟练掌握与本职工作相关的业务知识，达到中级以上专业技术水平。

3、苦练基本功和操作技能，精通业务规程、岗位操作规范和服务礼仪。

4、不断充实更新现代业务知识和工作技能，努力学习和运用最新的科学技术。