



精神文明创建工作案例

创建文明单位 100例

中央文明办 编

学习出版社

精神文明创建工作案例

- ◎ 讲文明树新风100例
- ◎ 创建文明城市100例
- ◎ 创建文明村镇100例
- ◎ 创建文明单位100例
- ◎ 学习宣传道德模范100例
- ◎ 未成年人思想道德建设100例
- ◎ 志愿服务工作100例
- ◎ “我们的节日” 100例

ISBN 978-7-80116-996-9



定价:28.00元

创建文明单位 100 例

中央文明办 编

学习出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

创建文明单位 100 例/中央文明办编.

- 北京: 学习出版社, 2011. 5

(精神文明创建工作案例)

ISBN 978 - 7 - 80116 - 996 - 9

I. ①创… II. ①中… III. ①社会主义 - 精神文明建设 - 经验 - 中国

IV. ①D648

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 048035 号

创建文明单位 100 例

CHUANGJIAN WENMING DANWEI 100LI

中央文明办 编

责任编辑: 边 极

技术编辑: 王晓勇

装帧设计: 杨 洪

出版发行: 学习出版社

北京市崇文门外大街 11 号新成文化大厦 B 座 11 层 (100062)

010 - 66063020 010 - 66061634

经 销: 新华书店

印 刷: 北京联兴盛业印刷股份有限公司

开 本: 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张: 14

字 数: 160 千字

版次印次: 2011 年 5 月第 1 版 2011 年 5 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 80116 - 996 - 9

定 价: 28.00 元

如有印装错误请与本社联系调换

前 言

单位是当代社会中富有凝聚力、约束力和创造力的基层组织，是职业活动的重要场所和基本形式。创建文明单位活动，是以精神文明创建为抓手，综合推进基层单位经济、政治、文化和社会建设的有效途径，是基层文明办推进工作的重要抓手。近年来，创建文明单位活动领域逐步拓展，内容不断丰富，形式日益多样，成效愈益明显。2005 年、2008 年，中央文明委评选表彰了两批全国文明单位共 2344 个，宣传推广了一大批先进典型和好经验好做法。

根据编写全国文明办主任培训班辅助资料的要求，我们从各地各部门创建工作实践中，认真筛选了 100 个创新案例。这些案例充分体现了文明单位创建活动的全面性、综合性、多样性，既包括思想政治工作、道德教育、文化建设等创建内涵，也介绍了养成教育、文化熏陶、典型引路等创建手段，是基层干部群众辛勤劳动和智慧的结晶。

希望这本书能对各地各部门深入开展创建文明单位活动有所借鉴，启发大家不断适应新形势和新任务的要求，紧紧围绕单位的生产经营和业务工作，认真总结实践经验，设计

健康向上、特色鲜明、形式多样的群众性活动，丰富创建内容，创新活动载体，增强创建工作的吸引力感染力，取得更大的成果。

编 者

2011 年 4 月

目 录

个性服务八法	(1)
以义为上 诚信经营	(3)
创建“最具责任感金融机构”	(5)
公务员文明礼仪知识竞赛	(7)
过“入党生日”	(9)
说说咱身边的文明事	(11)
“主题月”创建活动	(13)
花木认养 公物认护	(15)
太原文明出租车队	(17)
“百里煤海文明和谐带”	(19)
“雷锋”车队	(21)
“零距离”服务	(23)
“红书”进高墙	(25)
擦亮城市“流动窗口”	(27)
六“心”级纳税服务	(29)
主题文化车厢	(31)
“数字化服务驿站”	(33)
圆梦行动	(35)



《文明单位建设条例》	(37)
文明单位“星级管理”	(39)
班组博客	(41)
“世博环保先锋行动”	(43)
创建“无红包”医院	(45)
文明故事会	(47)
义工“爱心”联盟	(49)
建设“质量文化”	(51)
“3561 服务班”	(53)
文明单位创建擂台赛	(55)
文明单位科学化管理	(57)
“3E” 网上平台提升员工素养	(60)
蓝焰热线	(62)
文明办网自律公约	(64)
文明单位管理积分制	(66)
“四比四争” 活动	(68)
“五位一体” 检查模式	(70)
文明单位车辆管理制	(72)
文明创建“四带” 活动	(74)
供电“小红帽”	(76)
党员教育流动“红书包”	(78)
爱心接力棒	(80)
为民服务代理制	(82)
以德促廉	(84)
满意服务“360 ”	(86)

“末位淘汰制”	(88)
“五进千家”促文明	(90)
“爱心驿站”	(92)
“绿衣天使”评选	(94)
首诉负责制	(96)
万名消费者评诚信	(98)
打造“四型”机关	(100)
文明单位之家	(102)
“六个一线”工作法	(104)
正面激励法	(106)
“一线观察员”	(108)
我承诺，你监督	(110)
选树“白云之星”	(112)
“软性”服务管理	(114)
“开门评警”	(116)
“季末活动日”	(118)
从“职工”到“义工”	(120)
八小时以外关爱教育	(122)
创文明和谐景区	(124)
“垃圾减量分类”	(126)
抓“四情”促文明	(128)
“三大活动”育人才	(130)
安全寄语	(132)
“文明之星”动态管理	(134)
“一线工作法”	(136)



“高原千里文明通道”	(138)
“QQ 派出所”	(140)
“三和一星” 竞赛	(142)
安全“全家福”	(144)
文明单位“末位退出制”	(146)
创建“文明班集体”	(148)
“素质工程”	(150)
“工商如家”	(152)
“于雪梅式服务窗口”	(154)
“企业文化建设月”	(156)
纳税服务 QQ 群	(158)
负责任地做产品	(160)
用“雷锋精神” 做企业	(162)
“六大工程” 助推文明	(165)
郭惠绮工作法	(167)
“文明优质服务竞赛”	(169)
“四创” 劳动竞赛	(171)
职工书屋	(173)
“刘静服务组”	(176)
“点金堂”	(178)
“无障碍” 服务	(180)
文明单位巡礼	(182)
“微笑金融服务”	(184)
“1357” 创建工程	(186)
“三个一” 培训工程	(188)

“四心”工程	(190)
“国门精神”教育	(192)
科学考评促文明	(195)
“3·15”客户大回访	(197)
“四个先进”工程	(199)
绿色办公 低碳生活	(201)
“百站争优”活动	(203)
“红段子”大赛	(205)
女工才艺展示	(207)
争当“四手”	(209)
“12319”热线	(211)

个性服务八法

【产生背景】北京铁路局北京客运段沪直车队担任 D321/322 次“和谐号”大编组动卧列车服务工作，沪直车队针对动车等级高、服务需求高的特点，不断改进客运服务方法，创造了“个性服务八法”，全力打造“和谐号”服务品牌。

【主要做法】“个性服务八法”的主要内容是：预测需求法，针对车厢旅客动态，预测旅客服务需求，做好相应服务；无干扰服务法，针对外宾、商务人士等高端旅客，提供舒适、安静的环境，做到有需求有服务，无需求不干扰；立即应对法，针对列车突发情况，立即采取积极有效的应对措施，第一时间为旅客送去最需要的便捷服务；心理沟通法，针对旅客在旅途中对环境陌生和人际交往障碍产生的寂寞感，利用语言、表情、动作等提供心理服务；人文关爱法，针对老、病、残、弱、伤等重点旅客，协助旅客上车找铺位、下车拿行李，进行全程关爱服务；补救服务法，发生服务缺陷时，无论什么原因都要及时采取补救措施，将服务继续下去；Sorry 先导法，针对旅客服务需求无论对与错，始终坚持抱歉的原则，真诚为旅客提供满意服务；“金钥匙”服务法，针对旅客之间发生的矛盾，采取有效得体的方式调解，不损伤任何一方的自尊心。

改进创新服务方法，关键在提高服务技能。广泛开展“提素质、学礼仪、讲贡献”和“站好文明礼仪岗，和谐客运在车厢”等主题活动。购置《说话的艺术》、《现代礼仪》、《日常服务用语》等书籍，加强服务礼仪知识培训；为各班组编制《北京上海及沿线名胜古迹简介》等材料，了解沿线旅游景区景点情况。组织乘务员到国航、品牌公交车学习观摩。开展助残服务、英语对话、聋哑手语等专业培训。通过培训，使乘务员具备“四个技能”，即精通客运业务的乘务技能、熟悉京沪文化的导游技能、掌握异国语言的翻译技能、善为旅客排忧解难的服务技能，让广大旅客“上车有亲切感，旅途有温馨感，下车有留恋感”。同时，按照铁道部《铁路旅客运输服务质量标准》，进行趟学习、月抽考、季普考、半年一次技术业务大比武活动，营造比学赶超的良好氛围。

【活动效果】通过实施“个性服务八法”，使广大旅客感受了中国高铁大编组动卧客运优质服务，加深了对中国高铁的认知和信任。D321/322 次列车连续 28 年荣获铁道部“红旗列车”称号，连续十年荣获“首都文明单位标兵”称号，被评为全国文明单位、全国职工职业道德建设十佳单位、全国先进基层党组织。

以义为上 诚信经营

【产生背景】同仁堂创建于1669年，是全国著名的中药行业老字号，至今已有342年历史。2006年，同仁堂中医药文化被列入首批国家非物质文化遗产名录。“以义为上，诚信经营”是同仁堂文化的核心理念。多年来，中国北京同仁堂（集团）有限责任公司始终坚持这一理念，抓企业文明创建工作，使企业经济效益和社会效益稳步提高，在激烈的市场竞争中取得了巨大成功。

【主要做法】严把药材质量关。同仁堂人严格遵循“炮制虽繁必不敢省人工，品味虽贵必不敢减物力”的自律意识。为把好药材原料第一关，组建了“药材采购平台”，平台专家就是“关长”。他们坚持采购标准高于国家和地方标准，确保药材地道、质量上乘。面对个别经销商因为药材不合格想通过金钱、物质拉拢和托人说情过关，专家们不为所动，断然拒绝，让百姓用药放心。

传承诚信经营理念。同仁堂实施职工“金字塔”人才工程，制定《职工“金字塔”各类人才日常管理办法（试行）》、《师带徒活动管理办法》等，开展“传承文化、传承技艺、传承人品”的师带徒活动，为一线职工开辟成长成才通道。“金字塔”工程从上至下依次为中医药大师（特技传承人）、专家、优秀中青年人才、首席职工。在海外，同仁堂践行“以义为上，诚信经营”的



理念，带来了可喜业绩，形成了“产品文化相融、生产经营并举、进口出口互补”的发展格局，实现了中医药海外零售网点全国第一，中成药出口创汇全国第一，被商务部授予“中国出口名牌企业”。2010年6月，同仁堂与国家汉办签订了合作意向书，全球300多家孔子学院和200多家孔子讲堂将成为同仁堂对外宣传中医药文化的平台。

勇担社会责任。2003年“非典”肆虐京城，治疗药材价格飞涨。同仁堂对外公开三项承诺：保证产品质量，保证药品供应，保证药价不涨。累计向市民提供“非典”药和瓶装代煎液300万服，供应着北京近一半的药量，承担了近700万元损失。近年来，同仁堂先后为北京“春雨行动”、“青海光明行”、抗震救灾等慈善活动捐款累计3000余万元。2010年，资助青海互助县230名贫困白内障患者重见光明。

【活动效果】同仁堂践行“以义为上 诚信经营”的文化理念，使百年老店历久弥新，赢得了良好的社会声誉，树立了文明形象。同仁堂连续14年实现主要经济指标双位数增长，2010年集团整体销售收入130亿元，实现利润总额10.38亿元，出口创汇2801万美元，稳居全国同行业之首。

创建“最具责任感金融机构”

【产生背景】为引导金融机构服务大局、服务社会、服务市民，强化金融行业窗口建设，提高市民满意度，2010年，天津市委金融工委、金融办开展了创建“最具责任感金融机构”活动，积极发挥金融服务功能，为重大项目、“三农”经济、中小企业发展提供资金支持。

【主要做法】一是支持大项目，全力服务天津经济发展。各金融机构响应市委市政府“同在一方热土，共建美好家园”的号召，积极应对金融危机影响，千方百计筹措资金，全力支持重大项目建设。各金融机构挖掘潜力，为百万吨乙烯、高速公路建设、北洋教育园、京沪高铁等一大批重点项目和重大工程提供了金融支持。积极组建银团贷款，服务和支持教育、医疗、社保和环保等领域。

二是实行“融资与融智相结合”，“对接与帮扶相结合”模式，为服务区县、中小企业发展提供动力。组织金融服务小分队，“三进蓟县”、“四下宁河”，举办金融服务洽谈会、金融产品对接会，与多家企业达成融资意见；积极支持新农村建设，仅农发行就为津南区提供不低于200亿元的信贷支持。为落实市政府关于科技型“小巨人”计划，各金融机构成立中小企业部门，为中小



企业提供贴心服务。举办科技型中小企业金融知识、金融工具培训

训班，与企业项目现场对接，快速解决融资问题。

三是开展金融知识“六进”活动，积极服务广大群众。开展金融知识进企业、进项目单位、进农村、进社区、进学堂、进家庭“六进”活动，在媒体开办“百姓理财大讲坛”，聘请专家讲解理财知识，提示防范风险，帮助百姓理好财，增加收入。组织 200 个金融服务志愿小分队，与近 300 个社区、街道结为“互促对子”，开展面对面答疑、点对点服务。印制打击非法集资的宣传资料，引导群众不参与非法集资，防范金融风险。

四是提高窗口规范化水平，为社会提供优质高效服务。工委对金融机构窗口建设提出规范化要求，组织开展“互看、互比、互促”活动，做到服务有规范、分区设置有标准、业务办结有时限。有 5 个银行营业网点进入“全国百佳”行列。

【活动效果】2010 年，全市金融机构本外币各项存款余额 16499 亿元，同比增长 18.8%，各项存款新增 2611 亿元；各项贷款余额 13774 亿元，同比增长 23.5%，各项贷款新增 2624 亿元；高于全国平均水平 3.3 个百分点。