

共青团中央2008~2009年度青少年和青少年工作研究课题
广东省城市青年工作系列丛书

南粤

号手



广东青年文明号活动概览

共青团广东省委员会城市青年工作部 编著
广东省青年文明号活动领导小组办公室



经济科学出版社
Economic Science Press

共青团中央 2008 ~ 2009 年度青少年和青少年工作研究课题
广东省城市青年工作系列丛书

南 粤 号 手

——广东青年文明号活动概览

共青团广东省委员会城市青年工作部 编著
广东省青年文明号活动领导小组办公室

经济科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

南粤号手：广东青年文明号活动概览 / 共青团广东省委员会城市青年工作部，广东省青年文明号活动领导小组办公室编著. —北京：经济科学出版社，2008. 12

（共青团中央 2008 ~ 2009 年度青少年和青少年工作研究课题. 广东省城市青年工作系列丛书）

ISBN 978 - 7 - 5058 - 7804 - 4

I. 南… II. ①共…②广… III. 青年工作 - 概况 - 广东省 IV. D432. 865

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 201012 号

责任编辑：白留杰

责任校对：杨晓莹

版式设计：代小卫

技术编辑：李长建

南 粤 号 手

——广东青年文明号活动概览

共青团广东省委员会城市青年工作部 编著
广东省青年文明号活动领导小组办公室

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址：北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮编：100142

教材编辑中心电话：88191354 发行部电话：88191540

网址：www. esp. com. cn

电子邮件：espbj3@ esp. com. cn

广州市恒远彩印有限公司印装

787 × 1092 16 开 19 印张 380000 字

2009 年 1 月第 1 版 2009 年 1 月第 1 次印刷

印数：0001—3000 册

ISBN 978 - 7 - 5058 - 7804 - 4/F · 7055 定价：48.00 元

（图书出现印装问题，本社负责调换）

（版权所有 翻印必究）

编委会成员名单

顾问 谭君铁（共青团广东省委书记）

主编 白涛（共青团广东省委副书记）

执行主编 王晓亮（共青团广东省委城市青年工作部部长）

执行副主编 姚健建（共青团广东省委城市青年工作部副部长）

编辑 王晓亮 姚健建 吕宇 邓小强 廖一川
卢拓妍 林丹凤 刘远涯 廖佳佳 郭铭基

《新形势下青年文明号工作创新研究》课题组 成员名单

课题主持人 王晓亮 姚健建

课题组成员 周紫霄 冯志超 邓小强 廖一川 卢拓妍 林丹凤

前期参与人员名单 黄洁贞 谭洪文 伍珍贞 钟宇慧
王志强 卢彩凤 高其玉

序

共青团广东省委书记 白 涛

青年文明号和青年岗位能手活动是共青团中央组织实施跨世纪青年文明工程和人才工程的重要组成部分。活动在广东省开展近15年来，经过不断地宣传推广、创新载体、拓宽发展思路和强化推进策略，探索出了一条团组织广泛动员，各行业（系统）高度重视，广大青年积极参与，社会各界高度关注，服务人民群众生产生活基本需求的新路子，为提升行业服务、管理、生产、经营水平注入了无限活力，获得了广泛的社会认同，产生了巨大的社会效益、经济效益和人才效益。

广东省作为改革开放的先行区，科学发展观思想的提出地，勇立解放思想、开放经济的潮头，广东共青团也最先吹响了建设市场文明、规范职业道德、提升服务水平的号角。从20世纪90年代初期，广东省深圳团市委命名该市一批率先打破传统管理模式，加强行业自律、规范服务、文明服务、人性管理的服务行业的优秀青年集体为“青年服务号”开始，到1996年3月，广东省广州团市委在广州最繁华的百货商店和最热闹的商业步行街推出全国第一张“青年文明号服务卡”，再到覆盖广东省各行业（系统）联创和团组织独立开展的青年文明号竞标答辩、片区竞评、星级考核、项目化运作、信息化管理等创新平台的搭建，广东青年文明号活动已经由点到线到面蓬勃发展，取得了很好的社会、经济、人才三重效益。

广东省委十届三次全会提出了“广东要坚持面向世界，服务全国，努力建设成为提升我国国际竞争力的主力省，探索科学发展模式的试验区，发展中国特色社会主义的先行地”的战略目标，中共中央政治局委员、广东省委书记汪洋同志指出“广东省要实现科学发展，必须下大决心推动产业结构优化升级。而发展服务业是现代经济的重要特征，是产业结构优化升级的主要方向，也是转变经济发展方式的重要标志。”创建青年文明号和争当青年岗位能手活动作为广东省共青团的重要品牌和精品工程，将成为广东青年参与加快构建现代产业体系，实现现代服务业和先进制造业“双轮驱动”，提升广东省产业国际竞争力的有效活动载体，也是广东省青年落实《争当实践科学发展观排头兵的决定》的重要举措。

近年来，广东省以港口物流、商贸流通、资讯服务、金融保险、研发设计、房产旅游、商务会展业等为代表的现代服务业迅速发展，广东的现代服务经济已有较好的基础

并开始进入提速发力的重要时期。青年文明号活动从优质服务入手，在服务上做文章，以优质服务赢得客户，以优质服务创造需求，引导消费。应该说，优质服务是争创青年文明号的目标，也是青年文明号集体的基本条件，而作为青年文明号的活动阵地——现代服务业发展将是社会发展的必然。

科学发展观的提出，为服务经济理论注入了新的活力和强大动力。伴随着信息技术和知识经济的发展产生，广东省经济将由以制造为中心转向以服务为中心，广东青年将立足用现代化的新技术、新业态和新服务方式改造传统服务业，向社会提供高附加值、高层次、知识型的生产服务和生活服务的现代服务业。让我们站在一个新的高度上来认识和发展服务业，在推动服务经济科学发展的新时期，我们应坚持更高的行业标准来适应服务经济发展的趋势，正是这一目标赋予了广东青年文明号活动更高的使命。青年文明号活动在广东这一创新与实践的热土上，将继续肩负着推进行业科学管理，加强职业文明建设，提升现代服务水平，促进产业结构调整，增强国际竞争力的重任。

在广东省深化青年文明号活动的任务面前，我们需要进一步整合资源、拓展领域、深化内涵、规范创建内容，提高创建水平，《南粤号手——广东青年文明号活动概览》就是在这种态势下应运而生的。它的出版丰富了广东青年文明号的文献成果，是广东省加强青年文明号活动指导迈出的关键一步。该书内容详尽，深入浅出，注重理论与实践相结合，相信它必定能为南粤号手们指路引航，成为他们创号过程中的亲密伙伴。

在新的社会发展时期，青年文明号站在了新的起点上。踌躇满志，我们坚信在广大青年文明号工作者的共同努力推动下，“号”“手”文化必将在南粤大地散发出更加醇厚迷人的韵味，广东青年文明号必将绽放出更加璀璨的光辉！

2009年1月

前 言

青年文明号活动是共青团中央联合国家 25 个部委共同开展的群众性精神文明创建活动和青年文明工程，是各行业、各地区优质服务的示范单位，科学管理的典型单位，讲文明、树新风的标杆单位，是精神文明建设的一道绚丽风景线。青年文明号活动的开展为加强青年职业道德建设，创造一流的工作业绩，推动经济与社会的协调发展发挥了重要作用。

作为广东省共青团工作的重要品牌和精品工程，青年文明号活动在南粤大地上始终焕发着勃勃生机，已经成为群众性精神文明建设的重要形式，职业道德建设的重要载体，是新的历史时期广东共青团与经济建设工作最佳结合点，是创建文明行业的重要手段。从 1994 年团中央以广东省深圳市在全市服务行业推广“青年服务号”为典范，在全国范围内启动了以弘扬高度职业文明、创造一流工作业绩为宗旨的青年文明号活动，至今，广东省已有全国级青年文明号 358 个，省级青年文明号 1 368 个，其中团组织独立开展的行业省级青年文明号 655 个，与联创单位联合命名的省级青年文明号 713 个，市级青年文明号 6 500 多个，县（区）级青年文明号数以万计。据统计，目前广东省青年文明号集体每年以 9% 的比例递增，青年文明号创建活动已经在全省 30 多个行业全面展开，覆盖窗口行业、工业企业、党政机关、重点工程等众多领域的十万多个青年集体，“文明之花”遍布南粤大地。在如此美好的态势下，全省创建青年文明号活动已经趋于新的转折，进入了一个新的阶段——青年文明号活动的深化与创新阶段。

这个崭新阶段，同时也是我国改革开放和现代化建设进入新征程的阶段，青年文明号的创建与发展面临着许多新的课题。广东省在青年文明号活动开展近 15 年间，形成了很多好的做法，积累了很多宝贵的经验。青年文明号活动已经成为青年工作的重要抓手，成为加强青年职业道德和精神文明建设的重要载体，成为引导青年成长成才、建功立业的有效途径。本书的推出正是想与大家分享全省各级团组织和行业部门多年来创号活动的智慧结晶，为广大青年文明号创建集体导航，排忧解难，为今后深入开展创建青年文明号活动提供指导和借鉴，从而推动我省青年文明号活动有效地全面有效地地深化与创新青年文明号工作。

本书坚持理论与实践相结合，既适合刚接触青年文明号活动的同志查阅、学习，帮

助他们快速入门，同时也为较有经验的号手提供规范管理、创新工作的指导意见。本书内容分为上、下两篇和附录。上篇包括：青年文明号概述、青年文明号的创建以及管理、创新与发展思路，旨在引导读者完善管理，锐意创新，提升创号工作水平。下篇精选了近期青年文明号活动的理论研究成果、省内优秀的工作案例，供读者学习、借鉴。附录收集了青年文明号活动开展过程中的部分重要文件。

编写一本内容完备、系统性强、强调实用、注重理论、力求创新的广东青年文明号工作指导书籍是我们编委会的共同心愿，但由于编辑时间仓促，水平有限，书中难免会有不足或疏漏之处，敬请批评指正。

编委会

2009年1月

目 录

上 篇

第一章 青年文明号概述	(3)
第一节 相关概念	(4)
一、青年文明号的定义	(4)
二、青年文明号活动的定义	(4)
三、创建青年文明号的目的	(4)
四、青年文明号活动创建目标	(4)
五、青年岗位能手的定义	(5)
六、青年岗位能手活动的定义	(5)
七、争当青年岗位能手的意义	(5)
第二节 起源与发展历程	(5)
一、起源	(5)
二、全国青年文明号活动发展历程	(6)
三、全国青年文明号主题活动	(8)
四、全国青年岗位能手活动的发展历程	(8)
五、广东青年文明号活动的发展历程	(9)
第三节 青年文明号的形象载体	(10)
一、标识	(10)
二、青年文明号牌匾	(11)
三、青年文明号信用公约牌	(11)
四、青年文明号服务卡	(11)

五、青年文明号之歌	(11)
六、青年文明号网站	(12)
七、南粤青年文明号报纸	(12)

第二章 青年文明号的创建..... (13)

第一节 创建流程	(14)
一、申请	(14)
二、组织实施	(19)
三、考核认定	(20)
四、复核	(21)
第二节 创建体系	(22)
一、管理体系	(22)
二、服务体系	(22)
三、信用体系	(23)
四、人才体系	(24)
第三节 青年文明号活动管理	(24)
一、培训制度	(24)
二、公示制	(25)
三、评选制度	(25)
四、考核制度	(26)
五、台账管理	(26)
六、投诉受理制度	(26)
七、挂牌制度	(27)
八、取消称号制度	(27)
九、撤销称号制度	(28)
第四节 创建青年文明号应注意的问题	(28)
一、自身建设	(28)
二、处理好对接问题	(29)

第三章 管理、创新与发展思路

第一节 青年文明号的管理	(31)
一、青年文明号管理的常用方法	(31)

二、青年文明号的日常管理	(32)
三、“号”、“手”联动	(33)
第二节 青年文明号的创新	(34)
一、主体创新	(34)
二、客体创新	(35)
三、手段创新	(35)
第三节 广东青年文明号的发展思路	(36)
一、总体思路	(36)
二、工作重点	(37)
三、推进策略	(39)

下 篇

理论探索	(43)
------------	--------

为人民群众生产生活基本需求服务的生动实践

——关于青年文明号活动的几点思考 赵 勇 (43)

青年文明号活动与青年工作的推进和青年的全面发展 郝志英 (49)

共青团工作发展战略视野下的青年文明号活动 陆玉林 (53)

“青年文明号”创新再思考 曾锦华 (56)

深化广东青年文明号活动的几点思考 姚健建 (62)

让青年文明号创建由被动变主动

——广东创新评审机制 激发基层创号热情 林 洁 杨 薇 (67)

承载收获 展望未来

——广东青年文明号活动调研情况汇报

..... 广东省青年干部管理学院培训处 (70)

论在银行业青年文明号管理中引入绩效管理理念的

必要性和作用 中国银行深圳市分行团委 (73)

工作经验	(79)
------------	--------

广东省卫生系统青年文明号创建活动实践与思考 周紫霄 (79)

突出特色 深化内涵 全面推进法院青年文明号

创建活动 广东省高级人民法院 (84)

推星级化管理 激文明号活力	
——记中国移动广东公司青年文明号星级考核	
评定办法	冯志雄 侯晓璐 (87)
品牌化经营 精确化管控	
——开辟青年文明号创新型管理的新途径	中国电信广东分公司 (92)
建设“首善之区”青年文明号当先锋	共青团广州市委员会 (98)
搭建公共平台 竞显特色风格	
——深圳市实行“创建青年文明号活动标准化程序”的	
做法和体会	李 忠 (101)
创新工作机制 深化创建内涵	共青团佛山市委员会 (104)
近两年开展的相关主题活动	(107)
一、青年文明号促和谐行动	(107)
二、百城万店青年文明号促和谐信用示范范围	(121)
三、青年文明号“两送一服务”行动	(126)
四、青年文明号优质服务奉献奥运	(133)
五、地市青年文明号专项活动	(144)
创号案例	(148)
创一流通关环境 展国门卫士风采	广东省惠州市出入境检验检疫局检务科 (148)
注重四个结合 打造一流“青年文明号”	广东省中医院 (154)
附 录	
一、团中央相关文件	(161)
二、团广东省委相关文件	(192)
三、联创行业和地市级团委相关文件示例	(238)
四、广东省青年文明号网上申报及复核操作流程	(267)
五、常用网址	(284)
参考文献	(285)

上 篇



第一章 青年文明号概述

青年文明号活动诞生在20世纪90年代，是社会主义市场经济发展的产物，是共青团组织转变工作方式，探索走社会化之路，促进经济发展的创新成果。一路走来，青年文明号活动已经形成了浓厚、鲜明、独特的“号”文化。本章介绍青年文明号的相关概念、形象载体，阐述青年文明号的起源和发展历程，帮助读者掌握青年文明号的基础知识，为理解青年文明号的内涵和工作定位奠定基础。

第一节 相关概念

一、青年文明号的定义

1994年，团中央在《关于在全国开展创建青年文明号活动的意见》中，对青年文明号作了如下定义：以青年为主体，在生产、经营、管理和服务中创建的体现高度职业文明，创造一流工作成绩的青年集体（班、组、队）、青年岗位（岗、台、车、船、站、所等）和青年工程。

当时的定义，仅将青年文明号的外部、表层的特征作了概括，属于初级概念。

经过10年的实践探索，全国青年文明号活动组委会在2004年5月8日修订颁布的《全国青年文明号活动管理办法》中对青年文明号做了重新定义，即：青年文明号是指在工作岗位上创建并经过活动组织管理部门认定的体现高度职业文明，创造一流工作成绩的青年集体。

二、青年文明号活动的定义

青年文明号活动是促进青年成长成才、建功立业的有效形式，是以倡导职业文明为核心，以行业管理规范为标准，以科学管理为手段，以岗位建设、岗位创优为重点，以先进典型为导向的群众性精神文明创建活动。

青年文明号活动是一项以倡导职业文明为主题，以争创一流业绩为目标，以培养跨世纪青年人才为内容的文明工程，是共青团中央组织实施跨世纪青年文明工程的重要组成部分。

三、创建青年文明号的目的

开展青年文明号活动的目的是深入贯彻邓小平理论、“三个代表”重要思想和《公民道德建设实施纲要》的有关要求，引导青年全面落实科学发展观，增强适应社会主义市场经济要求的自主意识、竞争意识、效率意识、民主法制意识和开拓创业精神，树立以爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会为内容的职业道德和为人民服务的道德观，展示奋发向上的精神风貌，为经济社会协调发展贡献力量。

四、青年文明号活动创建目标

“五个一流”：服务一流、管理一流、人才一流、业绩一流、文化一流。

五、青年岗位能手的定义

青年岗位能手是指年龄在 35 周岁以下，有优良的思想品德和职业道德，敬业爱岗，熟练掌握本岗位各项业务技能和理论知识，能够优质并超额完成本岗位各项考核指标，创造较好经济效益的企业青年职工。

六、青年岗位能手活动的定义

青年岗位能手活动是以提高青年职工综合素质，培养造就大批“品德优良、技能精湛、贡献突出”的优秀青年人才为目标，以企业青年职工为主体，以岗位为基本单位，以提高岗位文明、岗位技能、岗位效益为基本内容，以培养训练为中心环节，以规范、考核、评定、奖励为主要手段的一项培养合格劳动者的基础工程。

青年岗位能手活动是共青团中央组织实施跨世纪青年人才工程的重要组成部分。

七、争当青年岗位能手的意义

开展青年岗位能手活动的意义是将质量意识作为岗位文明的基本需求，将产品质量的提高作为岗位技能的评价尺度，将质量的高低作为岗位效益的现实标准，从而强化青年职工的质量意识，增强青年职工对提高产品质量的责任心、主动性和创造性，为企业产品质量和经济效益的提高作出积极的贡献。具有崇高的职业理想、良好的职业道德和一流的岗位业绩的各行各业的青年岗位能手，是推进企业改革和发展的主要力量，是当代青年职工的楷模。活动既服务于青年成长成才的根本需求，又服务于经济和社会发展对人才的迫切需求。

第二节 起源与发展历程

一、起源

早在 1986 年，共青团组织就希望团员青年通过“文明经营”活动做文明经营、文明服务的表率，对诚信建设进行了初步探索。在建设社会主义市场经济的初期，人们对市场进行等价交换、公平竞争、诚信经营的要求日益提高，对职业文明建设的呼唤日益强烈。

20 世纪 90 年代初期，广东省深圳市一批服务行业的优秀青年集体率先打破传统管理模式，加强行业自律、规范服务、文明服务、人性管理，取得了极佳的经济、社会、人才三重效益。深圳团市委命名这些优秀青年集体为“青年服务号”，并推广到该市服