



微笑

笑

的青春

肇庆青年文明号巡礼

Smiling Youth — An Inspection of Excellent Zhaoqing Youth

微笑的青春

肇庆青年文明号巡礼

Smiling Youth—An Inspection of Excellent Zhaoqing Youth

顾 问：莫友莲 陈以良
主 编：曾国欢
副 主 编：房宇文 江启宁 陈华东 舒兆平
 谢建强 顾培根 吴 良 陈静然
 莫伟才
编 委：邹小玲 欧 衡 谭月红 江泽全
 叶 红 黄定坤 朱伟洪 邹永祥
 李 政 何晓澜 蔡宇凡 李汉强
 唐 吉 朱志刚 汪才电 林彩霞
执行编委：江泽全 叶 红

主编:曾国欢
出版发行:共青团肇庆市委员会
印刷:西江日报电脑印刷中心
印数:001-1000册
开本:787×1092 1/18
印张:19.45
字数:27.8万
版次:2003年5月第1版
2003年5月第1次印刷
工本费:36元

序 言

青年文明号是共青团组织带领青年职工爱岗敬业优质服务的跨世纪青年文明工程,是全团的精品工程。青年文明号活动旨在引导青年职工弘扬高度的职业文明,创造一流的工作业绩,促进两个文明建设。一九九四年四月,江泽民同志为“青年文明号”亲笔题名。九年以来,团市委以开展青年文明号为具体载体,积极主动参与切入市委市政府率先基本实现现代化的中心工作,团结、带领广大团员青年在实践中成长成才,创建活动取得了很大成效。目前,我市有2个单位获得全国青年文明号,33个单位获省级青年文明号,66个单位获市级青年文明号,肇庆市电信分公司城区分局建设电信营业班还荣获首届“广东省杰出青年文明号”称号。

青年文明号创建活动九年之所以硕果累累、生机勃勃,是因为在活动中我们注意与其它工作结合起来,使之有机揉合,发挥最大效能的整体效果。一是把创建活动和市委市政府中心工作相结合。使活动有了广阔的舞台,活动效益更能得到各级领导和广大群众的认同和支持,其创建的经济效益和社会效益就更巨大。二是把创建活动与青年的思想道德教育结合起来。把务虚的思想政治教育和工作岗位上的具体实践相结合,把青年人渴望成长成才的愿望引导到积极投身社会主义事业的实践中,在社会创造中提升自我,感受为人民服务的价值和意义。三是将争当创建活动与本单位的中心工作结合起来,将活动变为企业行为,为本单位创造良好的经济效益和社会效益,使创建活动得到单位领导和群众认可。

随着我市改革开放和现代化建设进程的加快,社会对青年

文明号创建活动提出了更高的要求,这既是压力也是动力,青年文明号活动九年来在实践中已经摸索和形成了一些机制,但还要不断创新。要适应时代的新要求,不断创新组织机制、管理机制、评选机制、监督机制。只有监督和约束,才能将保持活动的活力和旺盛的生命力,才能活动常创常新,推动青年文明号活动持续健康发展。

实践需要理性总结和理论指导。对近年来青年文明号作一个理性的思考和回顾,是一件很意义的事情。《微笑的青春——肇庆青年文明号巡礼》的编辑出版,集中反映了全市各级团组织九年来在深化青年文明号创建活动的工作探索和工作总结,集中反映了广大团干部的辛勤劳动和智慧,对我市今后深入开展创建青年文明号活动具有重要的指导意义和借鉴作用。希望全市各级团组织和广大团干部要高举邓小平理论伟大旗帜,全面贯彻“三个代表”重要思想,以党的十六大为指导,在全面推进、加强管理、形成规范等方面狠下功夫,把我市青年文明号活动引向深入,争取更大成绩,为我市两个文明建设作出更大贡献,为共青团事业添光彩!

曾国欢

二〇〇三年五月十八日

微笑的青春——肇庆青年文明号巡礼

目 录

一、领导讲话篇

- 开展“青年文明号服务卡助万家”活动 为创建文明行业和文明城市作出积极贡献
- 团中央第一书记周强在全国“青年文明号服务卡助万家”活动现场会上的讲话 (3)
- 深化青年文明号活动 促进文明城市建设
- 团中央书记处书记孙金龙在广东深圳市荣获全国青年文明号模范城市命名大会上的讲话 (12)
- 青年文明号活动开创职业道德建设的新境界
- 团中央书记处书记赵勇在“以德治国与青年文明号活动”论坛上的讲话 (15)
- 适应新形势 明确新任务 推动青年文明号活动深入持久健康发展
- 团中央书记处书记胡伟在全国青年文明号活动组委会办公会议上的讲话 (23)
- 团省委书记万庆良在广东省青年文明号示范街命名表彰大会上的讲话 (31)
- 总结文明号工作经验 为肇庆发展添新姿
- 市委常委莫友莲在2002年肇庆市青年文明号经验交流会暨骨干培训班上的讲话 (38)
- 迎接新挑战 创造新业绩
- 黄三和副市长在2002年城区深化创建“青年文明号”活动推进大会上的讲话 (42)
- 树立共青团工作品牌 成就社会文明工程
- 团肇庆市委书记曾国欢在2002年全市青年文明号经验

- 交流会暨青年文明号骨干培训班上的讲话 (44)
肇庆市国税局副局长陈华东同志在市国税系统“广东省青年文明号”
挂牌仪式上的讲话 (48)

二、理论探索篇

- 青年文明号活动与青年工作的推进和青年的全面发展
..... 中国青少年研究中心主任 郝杰英(53)
从文明服务到社会信任结构的重建兼论青年文明号活动的意义
..... 北京大学教授、博士生导师 王思斌(59)
推进“号、手”联动 着力建功育人
..... 共青团广东省委城乡部部长 周海金(64)
青年文明号与管理创新
..... 中山大学教授、博士生导师 钟明宇 博士研究生 曾盛聪(68)
青年文明号与培养人才
..... 暨南大学历史系教授 陈伟明(79)
青年文明号与青年人力资源开发
..... 中山大学教育学院博士研究生 胡艳蓓(84)
我院创建“青年文明号”的实践
..... 肇庆市第一人民医院党委副书记 程玉坤(98)
学校可以开展创建“青年文明号”活动吗
..... 肇庆启聪学校团支部负责人 吕国伦(100)
践行“三个代表” 创新“青年文明号”
..... 德庆县公安局团总支 谭景全(103)
道德建设与青年文明号
..... 怀集县公路局团总支(107)

三、工作经验篇

- 实践“三个代表” 倡导文明新风 树立科学观念
——整合资源发挥“青年文明号”的最大效能
..... 共青团肇庆市委员会(115)
倡导职业文明 争创一流业绩

- 共青团肇庆市端州区委员会(120)
文明之花遍地开
- 共青团高要市委员会(123)
创优质品牌 树共青团形象
- 共青团怀集县委员会(128)
积极探索 勇于实践 不断完善机制建设 推动我区青年文明号
工作向纵深发展
- 共青团鼎湖区委员会(132)

四、创建事迹篇

- 立足岗位 把好质量 为企业谋发展
- 广东鸿图科技股份有限公司品质部(139)
锐意进取 塑造青年“窗口”形象
- 肇庆市第一人民医院急诊科(143)
心连顾客 顾客连心
- 广东电信肇庆分公司城区分局客户部(151)
青春献税收 文明建功业
- 端州区国家税务局办税服务厅(154)
创新服务 塑造一流青年文明窗口
- 肇庆移动公司 1860 服务热线室(160)
优服务 保供水 窗口盛开文明花
- 市自来水公司营业所收费班(165)
团结拼搏进取 安全文明生产
- 肇庆市贺江电力发展有限公司江口电厂运行车间(169)
优质服务 树文明新风
- 肇庆市第二人民医院、妇幼保健院心内科(173)
爱岗敬业 与时俱进 争创“青年文明号”
- 肇庆供电分公司调度中心运动班(181)
“青年文明号”的旗帜在飞扬
- 肇庆市公共汽车公司团支部(186)
谱写珍宝青年文明新乐章
- 珍宝实业有限公司(188)

- “青年文明号”热情为您服务
 德庆国税悦城分局(192)
- 锤炼队伍夯基础 优化服务树形象
 怀集县国税直属征收分局(197)
- 树新形象 让“青年文明号”更嘹亮
 肇庆军供站(204)
- 创新服务 塑造一流青年文明窗口
 鼎湖区国家税务局直属征收分局(207)
- 创优质服务 树电信新风
 怀集县电信局(213)
- 立足本岗 争创品牌 树行业新风
 肇庆市中医院急诊科(217)
- 与时俱进 不断创新 积极创建“青年文明号”
 肇庆市怀集县国税梁村分局(221)
- 用心聆听 真诚服务 争创一流青年文明号
 广电集团肇庆供电分公司电力客户服务呼叫中心(229)
- 建设最优质的移动青年文明号
 CMCC 怀集分公司团支部(237)
- 内强素质 外树形象 扎实开展“青年文明号”创建活动
 广宁县公安局交警大队团支部(241)
- 锐意创新 求实进取 为行业振兴作贡献
 风华集团冠华公司技术部(245)
- 优质服务 真情回报 争创一流青年文明号
 肇庆华侨大厦团支部(250)
- 爱岗敬业 争创一流业绩
 端州区公安分局湖滨派出所(255)
- 创新服务 塑造一流青年文明窗口
 端州区公安分局古塔派出所(259)
- 注重学习提高素质 注意创新以求活力
 德庆电信局团支部(262)
- 优化服务 促进业务蓬勃发展
 高要农行支行营业部(265)

- 展青春风采 创一流业绩
 肇庆市第二建筑工程集团有限公司(270)
- 文明办税 优质服务
 肇庆市地方税务局端州征收管理分局(274)
- 严格执法 热情服务 创一流警队
 怀集公安局巡警大队(278)
- 团结进取 再创文明新佳绩
 肇庆加美学校教职工团支部(282)
- 生力军的风采
 端州农信沙墩分社(287)

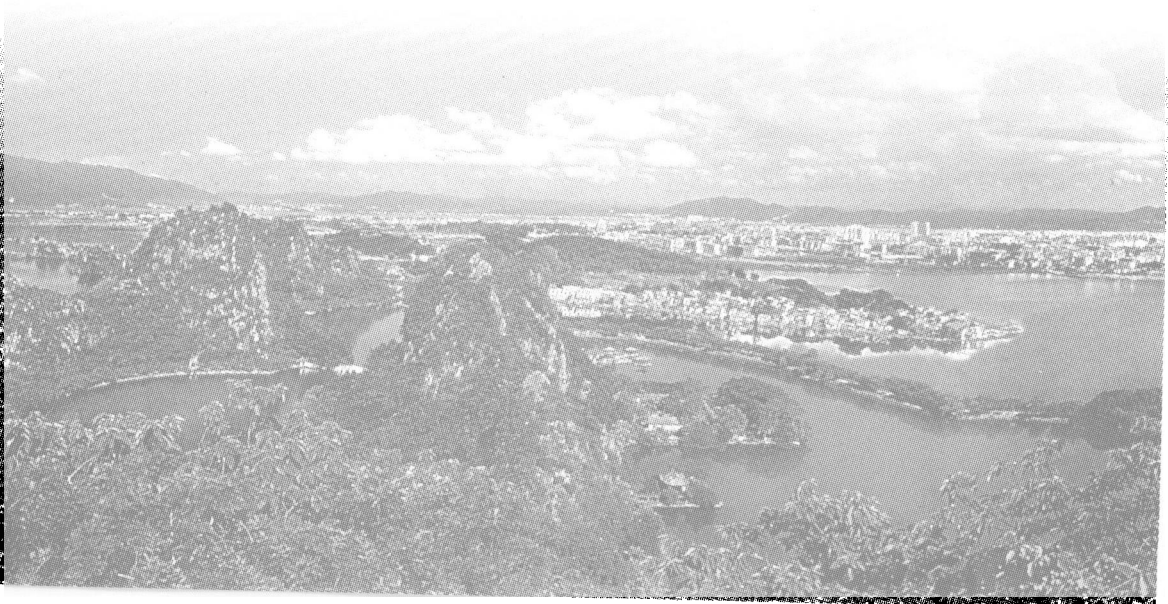
五、文件资料篇

- 全国“青年文明号”管理试行办法 (293)
- 肇庆市青年文明号组织情况一览 (299)
- 关于在市直国有工业企业中开展创建青年文明号、争当青年岗位能手活动的通知 (303)

六、典型案例篇

- 关于在全市国税系统开展创建“青年文明号” 争当“青年岗位能手”活动的通知 (309)
- 肇庆市国税系统“青年文明号”考核标准及评分办法 (314)
- 肇庆市国税系统“青年岗位能手”评审条件 (317)
- “青年文明号”考核标准细则 (319)
- “青年岗位能手”评审办法 (322)
- 市一院急诊科“青年文明号”创建方案 (323)
- 关于怀集县国税直属征收分局开展创建“青年文明号”活动方案 ... (324)
- 市第二人民医院心内科开展“满意在科室、满意在病房、满意在岗位”三满意活动措施 (328)
- 市自来水公司营业所收费班创建“青年文明号”活动规则 (330)
- 市自来水公司营业所收费班“青年文明号”上墙资料 (334)
- 市自来水公司营业所收费班“青年文明号”承诺内容 (336)

领导讲话篇



开展“青年文明号服务卡助万家”活动 为创建文明行业和文明城市 作出积极贡献

——团中央第一书记周强在全国
“青年文明号服务卡助万家”活动现场会上的讲话

(1997年8月19日)

为期两天的全国“青年文明号服务卡助万家”活动现场会，经过大家的共同努力，圆满地完成了会议任务，就要结束了。刚才有7位同志介绍了各个小组的讨论情况，讲得很好，既对会议作了高度评价，也对东亭小区经验作了充分肯定，对如何深化这项活动，提了很多很好的建议。两天来，大家听取了湖北省武汉市有关方面的经验介绍，参观了东亭小区的实际做法，尤其是听取了克强同志的重要讲话。大家一致认为，克强同志的讲话立意很高，对于今后深入、广泛、持久地开展“青年文明号服务卡助万家”活动，具有重要的指导意义。

大家感到这次会议开得很好，普遍认为这次会议有以下几个特点：一是会议的时机很好，在中央文明委推出“讲文明、树新风”活动后，我们召开这个会议，对于贯彻落实中央文明委的要求具有重要意义；二是会议推广的典型好，东亭小区的经验实实在在，具有普遍意义；三是精神状态好，通过会议大家振奋了精神；四是这次会议安排接待好，安排周到、周密。这次会议之所以能开得好，一个很重要的原因是得到了湖北省委、省人民政府和武汉市委、市人民政府的大力支持。团湖北省委和团武汉市委的同志为此付出了辛勤的汗水。这次会议还得到了公安部、卫生部、电力部、建设部、邮局部、国家税务总局、内贸部、中国个协等

单位的大力支持。在此,我代表团中央书记处同时以与会代表的名义一并表示衷心的感谢!下面根据大家讨论的意见,结合东亭小区的经验,我就各地如何开展“青年文明号服务卡助万家”活动讲两点意见。

一、从经济和社会发展的全局来充分认识“青年文明号服务卡助万家”活动的意义。

“青年文明号服务卡助万家”活动,是动员和组织窗口行业青年文明号集体及争创集体,以青年文明号服务卡为纽带,以优质服务为内容,以进入社会区、进到居民家庭为特征的群众性精神文明建设活动,对促进经济社会协调发展,动员广大职业青年积极参与“讲文明、树新风”活动具有重要的意义。去年12月,团中央联合公安部、建设部等国家20个部委下发了《关于贯彻党的十四届六中全会精神,进一步深化青年文明号活动的意见》。这个文件强调要重点开展“青年文明号服务卡助万家”活动。活动自今年初在北京、武汉等十大城市启动以来,各地积极行动,认真组织,初步探索出了一些经验,取得了初步的成效。各地开展这项活动的基本做法和经验主要有:争取各级党政部门的支持,把活动纳入市区和街道精神文明建设总体规划;及时了解群众的需求和意见,切实解决群众生产生活中的基本需求;组织青年文明号服务队为群众提供优质服务;加强机制建设,着眼活动的长远发展。尽管东亭小区试点时间不长,不到一年时间,从东亭小区开展的“青年文明号服务卡助万家”活动实践来看,开展这项活动,具有以下几个方面的意义:

第一,“青年文明号服务卡助万家”活动,促进了优质服务,有利于职业文明水平的提高。青年文明号活动的基础是立足本职岗位,提供优质服务。通过开展“青年文明号服务卡助万家”活动,进一步促进了窗口行业开展优质服务,而且将这种优质服务从岗位延伸到了社区,送到了家庭。在提供优质服务的过程中,职业青年通过争创优质服务,提供优质服务,也使自己的行为变

得更加自觉,更加文明,从而推动了行业的职业文明程度的提高。昨天参观东亭小区时,我们参观了一个家庭,女主人是一位姓刘的退休教师,她告诉我们,以前电话坏了修起来很困难,后来有了“青年文明号服务卡”就方便了。有一次她家电话坏了,她按照卡上电话找了电信局,电信局的青年文明号集体的青年职工很快就来了。这位青年进门的时候,首先用塑料袋把鞋套起来。目的是为了不踩脏地板,而且在很短的时间内把电话修好了。这个青年职工的文明行为和优质服务使刘老师感动不已。通过这件事,电信行业在小区树立了良好的职业文明形象。

第二,“青年文明号服务卡助万家”活动创新了社区的服务方式,有利于提高居民群众的生活质量。在计划经济体制下,社区服务的功能十分薄弱,功能非常单一。在计划经济体制向市场经济体制的转变,社区的功能越来越多,社区越来越成为居民生活的重要空间。在社区里面每一个家庭都有很多需求。从我国经济社会发展的程度来看,我们在社区服务方面,同人民群众需求相比。功能还不够多,服务方式比较单一,还不能满足社区群众日益增长的物质和文化生活的需求。“青年文明号服务卡助万家”活动将优质服务从岗位延伸到社区,恰好是营造了一种新的社区服务方式。通过这个活动,可以联手把窗口行业的优质服务送进社区,送进家庭,使老百姓在小区就能享受到便捷优质的服务,就能解决水电气供应、房屋维修、管道疏通、家电维修乃至医疗保健、户政管理、邮政电信等方面的服务。这些方面同我们日常生活息息相关,能在家里得到这些服务,确实是大大方便了住户。从这个意义上讲,“青年文明号服务卡助万家”活动不仅创新了一种社区服务方式,而且在满足群众日常生活需求方面,为方便居民生活作出了自己的贡献。从社会发展看,社区功能和服务的加强是一个必然趋势。香港的社区功能比较齐备,很多服务一个电话就能解决。“青年文明号服务卡助万家”活动刚好是顺应了这一个趋势,代表了社区服务发展的方向。从国外发达国

家的经验来看,随着通信技术的发展,网上服务的形式已开始在一些发达国家城市兴起。我们要研究这一新情况及其发展趋势,要随着社会的发展,不断深化“青年文明号服务卡助万家”活动。

第三,“青年文明号服务卡助万家”活动搭建了社会实践的舞台,有利于职业青年的成长成才。窗口行业职业青年的成长成才,关键是要增强他们服务群众的意识,提高服务群众的本领。要达到这个目的,根本途径在于实践。“青年文明号服务卡助万家”活动使广大职业青年的服务从岗位延伸到社区,可以为他们的成长成才、施展本领提供广阔的舞台。而且在服务社会、服务家庭的过程中,他们也更多地了解到了社区情况,接触到了群众,了解到了社区、家庭对窗口行业的服务在内容、形式、质量上有哪些要求,从而密切了与群众的感情,既增加了工作的责任感,又增强了学技成才的紧迫感。

第四,“青年文明号服务卡助万家”活动拓展了服务空间和业务范围,有利于企事业单位的改革和发展。随着我国社会主义市场经济体制的建立和逐步完善,企业在激烈的市场竞争中必须依靠产品质量,依靠人才。从服务企业来讲,关键是靠优质服务。从企业竞争来看,很多街道所属的企事业单位同一些大型企业和实力很强的事业单位相比,在技术和规模上没有优势,必须在服务上下更多的功夫,做更多的文章,而且要开拓新的服务空间和新的服务领域,这样,才能在市场竞争中不断发展。通过参观东亭小区,大家有一个共同的感受,就是开展这项活动,刚好同企事业单位改革的方向结合起来了。比如卫生部提出的卫生体制改革,其中的一项重要内容就是在社区建立初级保健站,开展社区医疗保健服务。通过这项活动,刚好使区属医院获得了发展空间,因为按现行的医疗体制,公费医疗看病须到指定医院,另一方面因体制所限,很多区街所属医院不能面向社区开展服务,造成医院能力闲置,通过“青年文明号服务卡助万家”活动,可以将区街医院服务延伸到社区,从而解决了这一矛盾。这既促进了区

街医院的改革,同时也帮助区街医院在竞争中获得了新的空间、新的市场。社区里有很多医疗需求,老人和儿童的保健。感冒、咳嗽等轻病完全可以在社区解决。由此可见,通过“青年文明号服务卡助万家”活动,可以将医疗、房屋维修、邮政电信等服务送进社区,为企事业单位发展获得新的空间,尤其在服务过程中,通过优质服务,可以赢得更好的信誉,从而赢得更多的顾客,占领更多的市场。

第五,“青年文明号服务卡助万家”活动促进了社区的群众互助,有利于建立新型的人际关系。通过助万家,在社区里带动万家互助,增进了邻里之间的沟通、交流和感情,这正是社区精神文明建设的重要内容。昨天在参观时,几个家庭都讲到,他们在青年文明号集体优质服务的感染下,也要为社区的发展贡献一份力量。这样就带动了社区居民共同建设文明家园,推动社区邻里之间生活环境、治安、文化的互助,形成“你有难处,我帮一把,我有难处,你帮一把”的新型的社区人际关系。随着经济的发展,城市的高楼盖得越来越高,邻里之间联系越来越少。通过“青年文明号服务卡助万家”活动,可以带动社区邻里之间互相帮助,增进感情,形成团结友爱新型的社区人际关系。

第六,“青年文明号服务卡助万家”活动探索了社区管理的新形式,有利于加强城市管理。社区管理是城市管理的基础。社区的管理涉及到方方面面,如环境、治安、市政等。在开展活动的过程中,公安、公交、环卫等单位的青年文明号集体将服务延伸到社区,延伸到家庭,这不仅是服务的问题,同时也是管理的问题。因此,我们开展这项活动,实际上也是在探索社区管理的新模式,探索怎么依托居委会,怎么通过“青年文明号服务卡助万家”活动来加强社区的治安、环境、市政管理。正因为如此,“青年文明号服务卡助万家”活动,既具有服务的内容,还具有管理的内容。从这个意义上讲,物业管理公司的兴起,物业管理的发展同“青年文明号服务卡助万家”活动是互相促进的。