

# 常州工程职业技术学院文件

常工职机关党〔2024〕4号

常工职工〔2024〕4号

## 关于开展2024年度“优质服务窗口”创建活动的通知

各党支部、各部门：

为提升机关党总支部门工作作风，提高服务质量，校工会和机关党总支联合开展了2023年度“优质服务窗口”创建活动。活动开展后，各参与单位积极改进工作作风与服务质量，涌现出了一批先进集体和先进个人（详见《关于表彰“优质服务窗口”创建活动先进集体和先进个人的通知》），引领机关作风不断向好，有效提升了全校师生的满意度、幸福感、获得感。

为促进机关作风持续向好，经校工会和机关党总支研究，决定继续开展2024年度“优质服务窗口”创建活动，具体实施方案如下：

### 一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大和二十届历次会议精神，大力弘扬人民教师高尚师德，落实立德树人根本任务，激励广大教职工围绕学校第五次党代会目标凝心聚力、尽职履责，以服务提质增效推动我校高质量发展。

## 二、活动主题

创建师生满意窗口、争当优秀服务标兵

## 三、创建单位

财务处、党委学生工作部、心理健康教育中心、团委、招生就业处、党委保卫部、后勤保障部、教学工作部、图书馆、信息中心、国际合作交流处、创新创业学院。

## 四、创建内容（评比条件）

通过开展“优质服务窗口”创建活动，充分发挥党员先锋模范作用，带动所在部门争建师生满意窗口、争创优质服务品牌、争做师生服务标兵，争当师生称赞模范，努力提升服务师生的能力和水平。

### （一）满意窗口（先进集体）

表彰坚持以师生满意为目标，不断改进服务质量，表现优异的先进集体：

1. 业务知识熟练，服务操作规范。严格落实首问负责制，推行服务承诺制；推行限时服务，减少服务对象等候时间。

2. 服务质量优秀，服务风气良好。自觉抵制、纠正和克服各种不正之风，无冷、横、硬和吃、拿、卡、要现象。

3. 服务须知明确，办事指南规范。有完整服务对象须知、办事指南等，做到服务管理规范，服务过程程序化，简化办事程序，处理业务熟练、无差错。

4. 环境整洁优美，服务设施完好，办公区域环境整洁卫生，柜台、个人办公桌面物品摆放有序。

5. 服务仪表端庄，服务过程耐心。文明礼貌、挂牌上岗、热情大方，文明用语，解答耐心。

6. 强化服务监督，健全监督体系。公布投诉（联系）电话（邮箱）或意见簿（箱）；及时、妥善处理服务对象的有效投诉，保证一定时限内有回复或回访，投诉处理率和答复率达 100%。

7. 服务对象满意度高。

## （二）服务标兵（先进个人）

（在申报优质服务窗口的单位中产生）表彰立足本职岗位、践行雷锋精神，表现突出的先进个人：

1. 认真学习贯彻党的二十大精神，理想信念坚定，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”。

2. 大力弘扬社会主义核心价值观，自觉主动践行“服务

责任”校园核心价值观，认真践行雷锋精神，爱岗敬业、积极进取，脚踏实地、乐于奉献，立足本职、建功立业，取得优异成绩、作出积极贡献。

3. 具有良好群众基础和师生美誉度，具有优秀的职业素养、坚实的基础理论、精湛的职业技能和丰富的专业知识。

4. 忠诚教育事业，践行教师职业道德规范，为人师表，作风正派，团结协作，乐于助人，有较强的团队意识和协作精神，维护集体荣誉。

5. 服务对象满意度高。

## 五、活动时间

2024年3月—12月

## 六、组织领导

1. 宣传发动阶段（3月）。参与创建的各窗口服务单位根据本单位实际，制定实施方案，明确活动重点，广泛发动参与。

2. 组织实施阶段（4月—12月）。各创建单位从窗口服务工作的细节抓起，从广大师生普遍关心的事情做起，对照创建内容，切实解决存在的问题和不足，提升服务质量和水平。机关党总支在创建窗口张贴标识，予以公布。

3. 总结表彰阶段（2025年1月）。各创建单位认真总结并组织申报先进集体和先进个人，机关党总支联合校工会对

申报“优质服务窗口”创建先进集体进行验收、对申报先进个人进行评审，并组织表彰奖励先进集体和先进个人。

4. 巩固提升。各创建单位要在创建“优质服务窗口”成果的基础上，探索建立健全师生满意的长效机制，以制度固化创建成果，持续推动师生满意度、幸福感不断提升。

