

中共中国合格评定国家认可中心党委文件

质检认党（2011） 13 号

关于印发《认可中心“为民服务 创先争优”活动的实施方案》的通知

中心各党支部：

为深入贯彻落实胡锦涛总书记在庆祝中国共产党成立 90 周年大会上的重要讲话精神，根据总局党组《关于印发〈关于在全国质检系统深入开展“为民服务创先争优”活动的实施意见〉的通知》（国质检党组发〔2011〕104 号）和认监委党组《关于在国家认监委深入开展“为民服务创先争优”活动的实施意见》（国认党组〔2011〕9 号）的安排部署，经中心研究决定，从 9 月开始在中心深入开展“为民服务创先争优”主题实践活动，现制定如下实施方案。

一、指导思想

深入开展“为民服务创先争优”主题实践活动，是落实胡锦涛总书记在庆祝中国共产党成立 90 周年大会上重要讲话的具体举措，是对创先争优活动内涵的深化和拓展，是推动“以质

取胜、创先争优”活动取得实效的具体行动，是加强中心党组织建设、提升党建工作水平的创新之举。这次主题实践活动，要按照创建“五个好”、“五带头”的标准，立足实际，立足岗位，突出为民服务重点，把活动不断引向深入。努力营造真抓实干创先进，为民服务争优秀的良好局面，推动认可工作又好又快发展。

二、活动目标

以“三亮（亮身份、亮职责、亮承诺）、三创（创文明窗口、创先进支部、创服务品牌）、三比（比技能、比作风、比业绩）、三评（党员互评、领导点评、群众评议）”活动为载体，具体在以下四个方面收到明显成效：

1. 转变工作作风，提升满意程度。进一步改进工作作风，着力解决存在的学风不够浓、作风不够实、纪律不够严和慵懒散等问题，以实际成效来提升党员干部作风建设的质量和水平，提升群众满意度。

2. 增强发展意识，提升服务能力。把“为民服务创先争优”贯穿于理清思路、明确方向、制定措施、破解难题、促进发展的全过程，教育引导党员干部不断强化机遇意识、忧患意识和责任意识，统一思想、凝聚力量，主动为发展谋思路、出良策、强服务，增强履职能力，提高服务基层、服务群众、服务发展的本领和水平。

3. 严格工作规范，提升工作效能。牢固树立依法依规办事观念，做到有为必有据、有为必有序、有为必有责、有为必有果，努力提高认可公信力，确保工作规范、方法得当、程序严密、态度文明。从方便客户出发，进一步优化工作流程、提高服务效能。主动接受社会各界监督，切实加强中心自身建设，努力提高员工队伍的素质和能力。

4. 建立长效机制，提升管理水平。以开展“为民服务创先争优”活动为契机，把有效的做法制度化、成功经验长效化，建立健全党建工作长效机制。

三、主要内容

针对认可工作实际，着重抓好以下工作：

1. 通过“三亮”强化岗位职责。一是亮身份。通过佩戴党徽、设立岗位标示牌，主动接受党内外群众和服务对象的监督，自觉增强党员的党性观念和先进性意识。二是亮职责。通过设立岗位职责，建立党员工作责任区，激励党员爱岗敬业、忠于职守、积极作为，争当窗口文明服务标兵。三是亮承诺。党委、支部和广大党员要围绕服务认可对象这个重点，结合工作目标、工作任务、服务项目、服务内容、服务标准，修改完善公开承诺内容。通过设置展板、网络等平台，向群众、向服务对象公开承诺，接受群众监督。

2. 开展“三创”树立认可形象。一是开展创建文明服务窗口，争当文明服务标兵和文明服务单位等活动。要求各处室，完善窗口服务规范、工作人员行为规范，制定窗口文明服务标准以及考核办法等，以微笑服务、诚信服务、廉洁服务、优质服务，争当群众满意窗口。二是开展争创先进党支部活动。按照“五个好”的要求，努力构建组织建设好、服务意识好、服务水平高的先进党支部。通过多种有效形式和载体，强化服务措施，通过推行阳光服务，上门服务和靠前服务，切实为客户和群众解决实际问题。三是开展创服务品牌活动。通过推行党员示范岗、党员先锋岗等服务品牌，把服务理念纳入认可文化建设，创新服务思路、创优服务机制、创优服务品牌。

3. 通过“三比”提升服务能力。比技能，结合学习型党组织建设、中心组学习、举办培训班、系列讲座、个人自学等多

种形式，开展岗位培训，不断提高综合素质和专业技能；开展科技创新、管理创新等岗位创新活动，不断提高服务水平。比作风，广泛开展文明服务、诚信服务、廉洁服务、高效服务、优质服务活动。通过调查问卷、电话回访、行风检查等形式，建立健全服务对象与客户满意度测评机制，主动接受客户的评价和监督，深入听取客户意见，坚决整改存在不足，切实转变工作作风，切实形成“比、学、赶、超”的生动局面。比业绩，深入开展“质量提升，服务先行”活动，各支部和广大党员要结合业务特点和岗位职责，找准服务客户、服务群众的切入点和着力点，扎实做好各项工作，全面完成各项工作任务，进一步提高服务水平。

4. 通过“三评”切实加强服务监督。一是党员互评。各支部和广大党员要深入对照“五个好”和“五带头”目标要求，结合岗位职责和承诺内容，利用“三会一课”、民主生活会等形式开展互学互评，查找不足、不断改进。二是领导点评。中心领导适时对各处室开展为民服务活动和服务情况进行点评，点出不足、评出动力、提出建议、指出方向。三是群众评议。通过征求意见表和调查问卷，让服务对象和群众及时评价并及时做好群众意见的收集和反馈工作，及时整改不足，以实际成效取信于民。

四、方法步骤

1. 动员部署。各支部要紧扣为民服务这个主题，立足实际，明确目标要求，及时动员，深入宣传发动。组织广大党员和职工进一步认真学习胡锦涛总书记“七一”重要讲话精神，学习李源潮同志、支树平局长和孙大伟副局长关于开展“为民服务创先争优”活动的重要讲话精神，真正把广大党员和职工的思

想和行动统一到中央的决策部署上来，统一到为民服务的具体工作上来，进一步掀起创先争优活动的热潮。

2. 制定服务措施。各支部要紧密结合本支部处室的业务特点，制定各项为民服务措施，并将服务措施报党办。

3. 公开承诺。中心党委、各支部和全体党员要按照“为民服务创先争优”活动的要求，重新做出承诺，并以适当方式向服务对象公布，接受群众监督。

4. 党员互评。通过召开党员大会，对照“五个带头”的标准和公开承诺书开展互学互评，查找问题，改进不足。

5. 领导点评。中心班子成员按照分管业务和处室，适时对各党支部和党员开展为民服务活动进行点评，实事求是的肯定成绩，指出存在问题和努力方向。

6. 群众评议。中心党委将适时通过调查问卷、电话回访等形式组织服务对象对各党支部、各处室和党员开展为民服务创先争优活动情况进行群众评议。

7. 总结提高。各党支部要及时总结在为民服务创先争优活动中的好经验、好做法。年底，党委将对各支部创先争优活动情况进行考核和集中点评。

五、有关要求

1. 加强组织领导。各支部书记为支部为民服务创先争优活动的第一责任人。各党支部要紧密结合工作实际认真研究，列出具体服务项目、服务措施和任务目标(见《认可中心为民服务项目明细表》)，并将工作方案于11月30日前报中心党办。

2. 注重树立典型。要注意发现典型、树立典型、推广典型，既要发挥老典型的作用，也要注意树立新典型，以典型推动活动深入开展。

3. 加强舆论宣传。充分发挥报刊、简报、网站的作用，突

出“为民服务创先争优”活动主题，围绕“服务意识明显增强、服务作风明显改进、服务效能明显提高、服务能力明显提升”进行广泛宣传报道，营造良好的活动氛围。

附件：认可中心为民服务项目明细表

二〇一一年十月十八日

主题词：为民服务 创先争优△ 活动 方案 通知

抄送：本中心：存档（2）。

中国合格评定国家认可中心
录入：田珊珊

2011年10月18日印发
校对：徐海青

附件：

认可中心为民服务项目明细表

支部名称：

序号	服务项目	服务对象	服务措施	取得的实效
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				