争创省级青年文明号

福建省住房和城乡建设厅行政服务中心

* “青年文明号”概念

**青**

**年**

**文**

**明**

**号**

**应**

**知**

**应会手册**

“青年文明号”指在生产、经营、管理和服务中创建并经过活动组织管理部门认定的，以追求“社会效益、经济效益、人才效益相统一”为目标，以争创“一流服务、一流管理、一流人才、一流业绩”为内容，以提升“科技含量、信用含量、创新含量”为手段，体现高度职业文明的优秀青年集体。

* “青年文明号”创建时间、题词
1. 时间：一九九四年四月一日
2. 题词：江泽民
* “青年文明号”创建目标

四个一流：服务一流、管理一流、人才一流、业绩一流
三个效益：社会效益、经济效益、人才效益

* “青年文明号”创建宗旨

创建“青年文明号”活动宗旨在于组织和引导青年立足本职岗位诚实劳动，文明从业，培养适应社会主义市场经济要求的敬业意识、创业精神和质量、安全、效益、竞争、服务等观念，在全社会展示当代青年的精神风貌，塑造行业、机关和企事业单位的良好形象，倡导职业道德和职业文明，为建立社会主义市场经济体制，推进社会主义物质文明和精神文明建设做贡献。

* “青年文明号”创建活动的目的、意义

1、创建“青年文明号”活动是推动社会主义文明进步的重要动力。

2、创建“青年文明号”活动是加强基础管理、建设现代企业制度的重要手段。

3、创建“青年文明号”活动是培养和造就跨世纪青年人才的有效途径。创建“青年文明号”活动对青年成才的意义在于：一是实践性;二是激励性；三是竞争性；四是示范性 。

4、创建“青年文明号”活动是共青团服务全局、服务中心、服务社会的有效形式。

* “青年文明号”活动开始时间

“青年文明号”活动从1994年4月1日江泽民同志为“青年文明号”题词后全面铺开 。

* “青年文明号”优质示范月活动时间

每年的4月1号至4月30号

* “青年文明号”分为几级

四级制：国家级、省、市、县级（各级牌匾字样相同，牌匾大小规格不同，青年文明号牌匾、承诺内容、该级监督电话都应公开在醒目墙上） 。

* “青年文明号”参评资格

1、创建单位人数原则上应该在6人以上200人以下。35周岁以下青年占60%以上，负责人中至少有一位年龄不超过35周岁。

2、必须是获得下一级别青年文明号一年以上的青年集体。对个别确实有突出贡献或特殊情况的单位需经设区市组委会或省行业（系统）创建办同意，再由省创建青年文明号活动组委会（以下简称省组委会）审核通过后方可越级申报。

3、近三年来本单位（集体）及成员没有发生违法违纪、违反计划生育、综治等有关规定的问题。

4、在本系统或本行业或本单位是先进标杆集体。

* “青年文明号”参评标准
* **领导重视**

单位领导班子成员中有专人分管，党、团组织健全，为创建工作创造良好的外部环境。紧密围绕本单位的中心工作，团结凝聚青年开展生动活泼、扎实有效的青年文明号创建活动。负责人参加省创建青年文明号负责人岗位资格培训并获得结业证书。广大青年创建意识和参与意识强，对创建意义和内容认识到位。有明确的创建规划、细化的创建标准、醒目的创建标识、有形的创建载体；创建工作有落实，有创新。

* **服务一流**

全体成员具有良好的职业道德，精湛的岗位技能，突出的工作业绩。在服务工作中体现社会主义荣辱观要求，落实“全心全意为人民服务”宗旨，创造性地开展具有本单位特点的特色服务，按规定发放“青年文明号服务卡”，并积极开展“青年文明号服务卡助万家”活动、“青年文明号优质服务示范活动”、“青年文明号信用建设示范行动”、“青年文明号节约示范行动”等，兑现承诺，做到优质服务一条龙，群众满意率高，在解决本行业优质服务热点、难点问题上取得突出成绩。

* **管理一流**

在创建“青年文明号”活动中实行目标责任制管理，做到岗位有标准，活动有规范，工作有目标，定期有考核，分工明确，责任到位，成效显著，在本行业、本系统中确实有导向性和示范意义。有良好的管理环境和卫生环境，创建原始资料齐全，公布青年文明号监督电话、信用公约，并在醒目地方悬挂青年文明号成员照片、证号和承诺内容。

* **人才一流**

有一支综合素质较高的青年队伍，具有一定数量各类先进人物。全体成员思想政治素质良好，牢固树立社会主义荣辱观，积极执行党和国家的政策，自觉遵守国家法律法规及本行业（系统）、本单位的各项规章制度、操作规程和服务规范，努力学习业务，钻研技术，爱岗敬业意识强，熟练掌握本职工作必需的知识和技能。具有良好的职业素质，积极带领青年争先创优。能扎实开展青年岗位能手竞赛等活动，建立以“岗位文明、岗位技能、岗位效应”为考核内容的员工评价体系，有相当数量的青年成为本行业（系统）的行家里手。

* **业绩一流**

工作及成绩得到本单位及上级党政领导肯定和群众、服务对象的一致赞扬，工作业绩名列本行业(系统)前茅。建立较为完善的社会监督制度，聘请社会监察员，定期开展以“群众满意率”为主要内容的评议活动，群众满意率逐年提高。能主动开展为社会献爱心活动，在帮扶助困活动中工作扎实，成效明显。通过创建活动，取得较为明显经济效益、社会效益和人才效益。
 省组委会将考评标准定为100分，考评内容将根据行业特点和每年工作重点不同进行适度调整。

* “青年文明号”评选要求

1、评选总原则：坚持基本标准，实事求是，公正科学，从严掌握，保证青年文明号的质量。评选一般实行条块结合，逐级升格。

2、青年文明号的评选采取自下而上、逐级申报考核推荐的办法进行。对已经全面开展创建活动的行业（系统），由行业（系统）主管部门会同共青团组织进行评选考核；对尚未全面开展而基层已先行开展创建活动的，由共青团组织单独组织评选考核。

3、认定省级青年文明号工作实行预先申报制度。市级创建青年文明号组委会办公室向省级创建青年文明号组委会办公室、市级行业主管部门向省级行业主管部门按名额数提前半年推荐待评集体，方可正式纳入省级青年文明号创建单位系列。

4、“青年文明号”实行公示制，采取申报单位自行公示和省组委会集中公示相结合的办法。自行公示由申报单位在工作场所醒目位置张贴公示，将申报单位的自然情况、创建情况、申报情况和省“青年文明号”活动组委会办公室和行业主管部门的监督电话等公布于众，接受基层群众监督；集中公示由省组委会组织实施，将申报单位集中在公众媒体上公布，公开接受社会监督。自行公示不少于15天，集中公示不少于7天。

5、省级“青年文明号”根据考核标准，实施严格的考核评价，考核标准与考评由团省委与各有关行业共同制定、实施。评选考核中，各级创建活动组委会要严把质量关，被推荐的青年集体要具有先进性和代表性，事迹要有说服力，在各行业（系统）中确有导向和示范作用。

* “青年文明号”考核命名常识
1. 省级“青年文明号”不搞终身制，实行命名届期制。一届三年，期满重新申报争创。
2. 坚持“谁评选、谁监管、谁负责”的原则，已经全面开展创建活动的行业（系统）由相应成员单位为主进行监管，尚未全面开展创建活动的行业（系统）由共青团组织负责监管。
3. 青年文明号在命名后如有违反青年文明号的表现或达不到省级青年文明号标准的将作为限期整改处理，整改期限为三个月，到期仍没有达标的将予以降级或撤销其青年文明号称号（摘牌）。
4. 有下列行为的省级青年文明号单位，经省组委会审核批准后，予以撤销其青年文明号称号（摘牌）。
 （1）该集体中有严重违纪、违法、违反党和国家政策的行为，并造成严重影响的。

（2）存在“青年文明号服务卡”承诺事项严重不兑现事实，并在群众中造成一定影响的。
 （3）对青年文明号工作无计划、无部署、无落实或创建意识不强，名存实亡的。
 （4）发生重大责任事故或经营业绩、工作业绩不佳的。
 （5）凡被举报或舆论曝光，群众反映强烈，社会影响恶劣，经核查情况属实的。

5、凡青年文明号自然条件发生以下任一情况，即取消青年文明号称号，原青年文明号牌匾可留作纪念，但不得在公共场所悬挂 ：
     1）集体中35周岁以下青年人数不足60% 。
     2）集体负责人的年龄均超过35周岁。
     3）集体成员一次性变动比例在50%以上。

6、关于省级青年文明号摘牌程序。对已经全面开展创建活动的行业（系统），由省行业（系统）主管部门核查，在届期内确实存在违反上述第四条规定情况的集体，报省组委会审核批准，以行业(系统)主管部门和团省委的名义下文通报摘牌，由行业(系统)创建办负责收回牌匾；对尚未全面开展而基层已先行开展创建活动的，由团省委和各设区市团委、省直团工委核查，在届期内确实存在违反上述第四条规定情况的集体，由各设区市团委提出意见，报省组委会批准，以团省委的名义下文通报摘牌，团省委城工部负责收回牌匾。

* “青年文明号服务卡”概念

 “青年文明号服务卡”是在社会窗口行业青年文明号集体中实行的，从业人员在顾客进行服务时，向顾客提供印有具体服务承诺和公开联系、监督方式的书面证明。它是以优质服务为基本内容，以事先承诺为基本手段，以直接向服务对象发送服务卡为基本形式的一个群众性职业文明建设活动载体。实行“青年文明号服务卡”的目的在于贯彻落实党中央关于“精神文明重在建设”的方针，以具体、简便、实用的形式，规范和引导青年的职业行为，促进窗口行业青年职业道德建设，深化创建青年文明号活动，加强行业管理，弘扬文明新风，进而推动全社会的两个文明建设，都具有十分重要的意义。

* “青年文明号服务卡”基本内容
    1、青年文明号标志
　2、服务卡名称
　3、发卡单位名称
　4、发卡单位现为何级青年文明号
　5、具体承诺内容及达不到承诺应承担的责任或赔偿
　6、服务人员姓名或工号
　7、创建口号
　8、发卡单位联系电话（业务咨询电话）
　9、发卡单位投诉电话
    10、所在地市组委会或行业创建办监督电话
    11、省青年文明号组委会监督电话
* “青年文明号服务卡助万家”活动意义

“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。

1、活动促进了优质服务，有利于职业文明水平的提高。

2、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。

3、活动搭建了社会实践的舞台，有利于职业青年的成长成才 。

4、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。

5、活动促进了社区的群众互助，有利于建立新型的人际关系。

6、活动探索了社区管理的新形式，有利于加强城市管理。

7、活动还有利于促进社区团的工作，租金下岗青工就业。

* 如何扎实推进“青年文明号服务卡助万家”活动
1. 加强领导2、狠抓争创活动  3、讲求实效  4、抓好试点，分类指导，逐步推开  5、抓好服务  6加强监督管理  7、配套推进 。
* “青年文明号”信用建设示范行动的总体思路

以“诚实守信”为主题，动员和组织团员青年转变观念，树立“讲信用、重信誉”的思想。以信誉为目标、以服务对象为中心、以优质服务为手段，为群众提供更快捷、更便利、更有效的服务，促进青年文明号创建活动上新水平，达到树立新形象的目的。

* “青年文明号”信用建设示范行动的基本标准

信用道德优良、信用行动过硬、信用制度健全、信用效果显著。

* “青年岗位能手”含义

青年岗位能手是指年龄在35岁以下，有优良的思想道德和职业道德，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年度考核指标，创造了较好济效益的企业青年职工。

* “青年岗位能手活动”内容与目标

青年岗位能手活动是以企业青年为主体，以提高青工岗位文明、岗位技能、岗位效益为基本内容，以岗位训练为基本途径，以规范、训练、考评、奖励为主要手段的一项培养企业合格劳动者的基础工程。其总体目标是：在企业中普通开展活动的基础上，使多数青工成为技术熟练、作风过硬的各级青年岗位能手，同时造就一大批“品德优良、技能精湛、贡献突出”的优秀青年人才。

* “号手联动”、“号户结对”概念

  “号手联动”就是把创建“青年文明号”活动与培养青年岗位能手和争创一流业绩有机结合起来。

 “号户结对”活动是指文明号与特困户、下岗职工结对子，为特困户、下岗职工残疾人办实事，办好事，送温暖，献爱心。

* “青年文明号”信用公约内容
    诚信为本、有诺必践、恪尽职守、率先垂范。
* “青年文明号”固定创建口号
    团结 开拓 求实 创新
* “青年文明号”的“四上墙”内容

青年文明号牌匾、青年文明号成员照片及证号、青年文明号承诺内容及授牌机关监督电话、青年文明号信用公约上墙，自觉接受社会监督。

* “青年文明号”的“四个一”内容

即制作一本青年文明号画册、一个青年文明号专题片（VCD）、一本文件汇编、一个青年文明号网页。

* “青年文明号”的“四个有”内容

即开展号户结对、有佩戴团徽、有应知应有手册、有固定创建口号。

* “青年文明号”活动的“四个提高”
    提高科技含量、创新含量、信用含量、文化含量。
* “青年文明号”活动的“四个效益”
    实现业绩突出、群众满意、人才辈出、示范表率。

* “青年文明号”的六个字要求
     规范、优质、协作
* “青年文明号”活动标识（见“标识图样”）

标识中“Ｙ”是英文“青年（youth）”的第一个字母，代表青年；“Ｙ”的复线代表青年集体。整个标识意为成长在中华广阔大地上的广大青年集体在创建青年文明号的实践中，用青春、热情和双手提供优质服务，真情奉献社会，以实际行动为社会主义现代化建设作贡献。

颜色：“青年文明号(江泽民同志手迹)”字体及下方圆内区域为红色（色标M100+Y100），“Y”及“Y”的复线为白色，其他为绿色（色标Y100+C50）。