

上海市人民政府办公厅转发市迎世博600天行动窗口服务指挥部办公室制订的《上海市迎世博600天窗口服务行业行动纲要》的通知

发文机构：上海市人民政府

发布时间：2008-08-26

发文字号：沪府办发〔2008〕36号

政策类型：政策文件

政策层级：省级

来源：http://www.shanghai.gov.cn/nw18621/20200820/0001-18621_15806.html

关键字：服务网络;长效运行;城市公共交通系统;城市公共交通规划;站点布局;基础设施;指标体系

沪府办发〔2008〕36号

各区、县人民政府，市政府各委、办、局：

市迎世博600天行动窗口服务指挥部办公室制订的《上海市迎世博600天窗口服务行业行动纲要》已经市政府同意，现转发给你们，请按照执行。

上海市人民政府办公厅

二〇〇八年八月十五日

上海市迎世博600天窗口服务行业行动纲要

根据市委、市政府《关于制定实施〈迎世博600天行动计划〉的指导意见》，为了推动本市窗口服务行业实现服务质量、服务水平、服务效率、服务标准、服务环境、服务功能等的全面提升与提高，以优良的窗口服务体现“城市，让生活更美好”的主题，确保办成一届精彩、成功、难忘的世博会，特制定本行动纲要。

一、总体要求

各窗口服务行业要按照市委、市政府的总体部署，依托世博谋发展、提升能级重建设、突出重点破难题、优化服务促和谐，以服务世博为目标，以优化服务为主线，以满足需求为导向，全力提升服务水准。要围绕建设一流窗口服务，全面动员、全员参与、全力以赴，从小事小节抓起，从陋习顽症改起，从规范服务做起，着眼于管理、技术、服务、能级水平的提高，着力深化服务理念，增强服务技能，改善服务细节，优化服务流程，美化服务环境，提高服务质量，不断提升窗口行业服务形象，不断完善城市窗口服务功能，为中外宾客和广大市民提供一流的服务。

二、总体目标

窗口服务行业迎世博的总目标是，“四个一流”、“四个无障碍”和“四个标志”。

四个一流——服务设施一流、服务品质一流、服务水平一流、服务环境一流；

四个无障碍——重点窗口服务语言交流无障碍、刷卡消费无障碍、残障设施无障碍、便捷服务无障碍；

四个标志——文明风貌的展示之窗、引领消费的时尚之地、海纳百川的美食之都、诚信服务的礼仪之城。

为此，要强化服务质量管理，提高员工服务素质，塑造优秀的服务文化，建立高效有序的长效机制，全面落实行业服务标准，全面推进行业规范服务达标，全面构建和谐服务窗口，促使窗口行业的服务效能、服务手段、服务态度、管理水平、文明程度有明显的变化和提升，推动上海窗口行业整体形象明显优化，服务质量明显提升，服务环境明显改善，服务效率明显提高，服务功能明显增强，用户投诉率明显下降，公众满意度明显上升，使各项窗口服务的能级、质量和水准上新台阶，形成一批能充分展现上海国际大都市风采的服务品牌和服务标杆，更好地满足中外宾客和全市人民的服务需求。

三、行动原则

（一）明确目标，聚焦重点，整体推进。各窗口服务行业要明确优化服务的具体要求和目标，从满足世博需求出发，聚焦与世博需求相关的服务内容，找差距、抓重点、攻热点、破难点。针对不足之处、突出矛盾和老大难问题，细化落实各项措施，不漏死角，不留隐患，不存侥幸，全方位做好迎世博的各项准备。

（二）各司其职，群策群力，层层落实。各有关部门和单位要各负其责，恪尽职守，结合行业特点，制订优化窗口服务的具体措施，分阶段有序予以落实。要加强组织领导，搞好督促检查，层层推进，细化工作任务、办法和时间节点，突出针对性、操作性、有效性，保证各项举措、每项任务落到实处。

（三）上下联动，依托区县，形成机制。市有关部门要加强相互之间的沟通协调，各区县要充分发挥主动性、积极性和创造性，形成部门联手、上下联动的良性机制，分工合作，齐心协力，有力有序有效地推进各项工作。

（四）积极主动，广泛参与，一线为主。全市有关部门、各区县、有关单位要广泛动员，促进一线窗口单位和广大职工进一步提高认识，增强主体意识，提高参与热情，推进各窗口行业全方位、深层次、宽领域地服务世博，展示良好的精神状态、职业道德和服务水平。

四、主要任务

从提升和完善城市综合服务功能入手，重点抓好与世博要求相关的服务配套工作，提升各窗口的服务能级、质量和品位，充分体现上海良好的国际大都市形象。

（一）公共服务类窗口

按照服务政府、责任政府、法治政府的要求，做到政务透明、公开，便捷提供各类服务，使上海成为全国行政效率和透明度最高的地区之一。加快推进“一门式”服务设施建设，加强规范服务，改进服务态度，明示服务流程，改善服务环境，提高服务效率，体现公平公正。公开热线监督电话，坚持政务透明公开，推广公示制、首问负责制、政风测评机制。充分利用信息化手段，推进网上办事，完善电子政务，畅通信息渠道，丰富信息内容，增强服务功能，提升网上政务信息公开的服务水平。有关部门要按照各自的职责，明确整治重点，规范市场秩序。

（二）交通运输类窗口

以改善出行环境为重点，着力抓好基础管理，优化服务设施，强化便民举措，不断提高交通运输行业窗口服务水平和社会公众满意度，以优美环境、优良秩序、优质服务展现交通运输行业的崭新形象。进一步增加运能，完善车站公共信息、导向标识系统，努力满足公众出行需求；进一步改进服务，实施品牌服务、星级服务、温馨服务、提高服务世博的能力和水平；进一步服务民生，努力解决群众反映的突出问题，切实落实各项安保措施，确保交通运营安全、有序、畅通。

（三）综合服务类窗口

加强服务功能配套，促进服务网点优化布局、提升功能、凸现特色，突出重点，形成一批体现国际大都市水平，反映最新服务理念的服务设施。着眼于服务软环境建设，提供便捷的服务窗口，推进行业服务标准化，创造规范、舒适、亲和、诚信的消费环境，提升银行、商业、旅游、医院及公用事业等窗口的服务能级、质量和品位。规范市场秩序，加强诚信建设和企业信用管理，建立行业诚信平台和重点商街、商圈的企业信用平台。

（四）文化娱乐类窗口

加快构建比较完备的公共文化服务体系，优化公共文化设施布局，扩大公共文化资源的覆盖面，提供优质、多样、便捷的公益性文化服务。进一步拓展公共文化设施的服务功能，广泛开展以世博为主题的群众文化、美术展览等活动。以世博会期间的大型节庆活动为载体，精心组织、统筹安排好舞台艺术精品、影视剧精品展演展映活动。充分利用互联网技术等手段，建立覆盖全市、辐射全国的文化信息服务网络，为公众提供丰富多样的精神食粮。进一步规范文化市场秩序，营造健康有序的文化市场环境，促进文化市场繁荣发展。

五、重点工作

（一）强化服务标准，推进规范服务。围绕满足中外宾客、全市居民的服务需求，推动各窗口服务行业积极研究制定服务标准和相关规范；加大推广和贯彻窗口服务业国家标准、行业标准和地方标准的力度；进一步规范办事流程，规范服务语言，促进服务窗口规范化。

（二）完善服务功能，提升窗口形象。抓紧完善信息公开制度，倡导所有窗口服务单位实行服务项目、服务标准和服务承诺“三公开”，做到守信践约；完善窗口服务功能，提升专业服务水平，改善服务态度，增强服务特色，提升服务能级，体现人文关怀，努力满足中外宾客多样化服务需求，树立服务窗口的良好形象。

（三）细化便民利民措施，解决薄弱环节。从热点难点问题入手，有针对性地采取措施，着力解决群众反映突出的窗口排队长、自助机具故障多、服务投诉处理慢、推诿拖拉等问题，畅通投诉渠道，加快改进速度，大幅降低投诉率，明显提高满意

度。

（四）健全服务质量测评，建立考评指标。建立科学的服务质量考核评价指标体系，规范服务行为，优化窗口服务监管机制和办法。充分利用社会舆论，推进大众评价体系的建立。

（五）培育服务品牌，树立示范典型。广泛开展服务品牌创建活动，有效改善和提升服务技能、服务方式、服务艺术。推进实施规范服务、星级服务和品牌服务，树立一批窗口服务示范典型，培育一批有时代新意、有上海特色、有社会影响、有行业特点的服务品牌。

（六）开展全员培训，提高从业人员素质。利用各界资源，开展服务质量规范、行业服务技能、各国文明礼仪常识、世博会基础知识、双语、手语、接待用语、言行禁忌等培训。重点推行职业道德教育、基本素质教育和世博专项定向教育，提高诚信服务、为民服务意识，提高专业技能水平，提高服务世博的能力。

（七）加强志愿者队伍建设，加快人才储备。借助社会力量，推进志愿者队伍建设，加强对志愿者的指导和培训，培育和建立志愿者品牌和服务基地，充分发挥志愿者在与市民互动中的宣传、引领和示范作用。重视各类人才特别是稀缺人才的储备，满足中外宾客的多样化需求。

（八）规范导向标识，完善图文指示。按规定设置和完善公共服务设施的导向标识、图文信息指示牌。各类信息标志设置规范、图文清晰、位置醒目，并及时更新信息，保持常用常新。

（九）加强环境整治，形成保洁机制。加强道路保洁窗口建设，达到环境整治、作业规范、形象良好，形成长效保洁机制。加强窗口单位内公共场所的环境卫生整治，保持“无积尘、无纸屑、无杂物、无烟蒂、无粘物、无遗迹”；改善店容店貌、站容站貌、车容车貌、院容院貌，保持窗口服务单位设施和墙面、道路整洁。

（十）提升窗口服务重点设施能级。大型公共服务窗口，有条件的要设置机动车、非机动车停放点；特殊乘客优先通道、问讯处、自动取款机、监督意见箱；放置宣传手册（包括城市介绍、景点介绍、餐饮购物住宿指南等）；设立救援帮助中心、投诉受理中心、纪念品展示中心等。

（十一）确保服务用品和载体的质量安全。宾馆、餐饮、美发美容、沐浴等行业所提供的寝具、餐具等服务用品要符合卫生、环保的要求，严格消毒，保证质量；航空、铁路、水陆客运以及轨道交通、出租汽车、公交等公共交通工具要符合相应的质量标准，确保安全、舒适。

（十二）加强公厕和废物箱的配备建设。所有对外开放的公共场所要优化和完善基础性设施，保持清洁、卫生，基本无异味，做到服务规范，树立文明服务形象。在窗口单位公共开放场所，设置足够数量的废物箱，保持公共场所的环境整洁。

（十三）配备和完善人性化的服务设施。在经营和服务场所，要根据服务对象、内容的不同，设置座椅、更衣（试衣）室、信息服务台、特殊人群专用设施等人性化服务设施，并加强管理，及时更新，做到整洁、完备、温馨、安全，努力实现服务精细化。

（十四）推进窗口设施无障碍建设。车站、码头、停车场、宾馆、饭店、商场、银行、文化馆、影剧院等窗口服务单位要加快实现出入口通道、电梯、楼梯、卫生间等设施无障碍化；在服务台、收银台等设低位装置；在醒目位置设无障碍标识。重点区域窗口单位设施无障碍建设率和普通服务率达到100%。加强残障人士信息沟通和无障碍服务工作。

（十五）加强诚信服务建设。广泛开展诚信创建活动，推进面向消费者的窗口行业合同、质量、计量、价格和服务“五诚信”和“真牌真品”承诺活动、价格诚信创建活动、明码标价和价费公示工作，营造诚信服务氛围，建立诚信平台，诚信信息覆盖到各有关服务行业；建立窗口服务企业和从业人员的诚信档案，健全诚信受益、失信惩戒机制。

（十六）加大政务公开力度，提高执法能力。依法推进行政执法“三公开”，即执法规则公开、执法过程公开和执法结果公开；优化行政审批流程，加快电子政务建设，拓展网上办事深度；接受市民监督，提升公共窗口服务形象；规范执法方式，执法管理公平公正，执法过程做到文明执法、亮证执法，提高现场执法的时效性和高效性。

（十七）优化工作制度，提高办事效率。“一门式”受理服务大厅要公示服务流程、标准、承诺、监督电话等，实行“首问责任制”，规范服务流程，完善挂牌服务，规范服务用语。提高服务透明度，推进“一门式”服务建设。

（十八）提升行政窗口网上信息服务水平。进一步提高公共服务类窗口单位网站信息发布的权威性和及时性，优化网站栏目，方便社会公众便捷地从互联网获取信息。

（十九）加强市场监管，保护消费者权益。对虚假广告、商标侵权、价格欺诈等不正当竞争行为开展专项整治，重点打击无证无照经营、钓模拉客、医托票贩、旅游欺诈、黑中介、黑车运营等行为，保护消费者权益。规范零售商促销行为，落实大型营销活动的应急通报等安全保障措施和备案制度，确保良好秩序，防止安全事故的发生。

（二十）加强质量监测，强化商品质量监管。以流通领域商品质量监测为手段，以与人民群众日常生活关系紧密、涉及身体健康和财产安全的商品为重点，提高商品质量监测的频率，加大案件查处的力度，建立商品监测的长效机制，重点抓好不合格商品的清查退市和监测信息披露，加强监测结果公示效应，强化商品质量监管。

（二十一）提升食品安全保障水平。加强食品安全信用体系建设，建立健全食品质量标准体系，全面实行对食品安全的监控，建设安全监控中心、安全追溯网络和安全应急预警平台，确保世博会期间全市不发生重大食品安全事故，提升食品安全整体水平。

（二十二）加大文化娱乐市场的整治力度。加强监督、执法，促进规范自律，保障娱乐、演艺、影视和文化服务内容的健康和安

全，重点解决文化、娱乐、演艺、影视场所和出版物、美术品、音像制品、文物、旅游等市场在经营秩序方面存在的问题。

（二十三）增强服务功能，满足出行需求。围绕“现代化设施、安全化营运、规范化管理、人性化服务”目标，进一步增加运能，方便宾客、市民出行；进一步改善设施，优化出行环境；进一步完善管理，提升服务品质。大力推广具有示范作用的窗口服务操作法，做到服务规范，管理高效。

（二十四）充实服务网点，丰富市场供应。提升发展300家品牌餐饮企业、200家清真供应点、100家四星及五星级美容美发店、100家沐浴样板企业等生活服务业网点。在机场、外滩和世博园区新建4家具有国际一流水平的旅游咨询服务中心，提供多语种的信息咨询。

（二十五）推进商旅文结合，形成消费亮点。调整结构、优化布局、完善功能，培育一批示范圈，开发一批商旅文结合的旅游线路，提升发展一批能体现上海繁荣繁华的窗口服务重点街区，形成一批集时尚、餐饮、休闲为一体的现代服务业集聚区和现代休闲旅游服务区。

（二十六）推进信用消费，完善消费环境。采取有效措施，提高持卡人刷卡消费和商户受理银行卡的积极性，大力推介使用银行卡消费，重点拓展外卡受理商户，改善中小商户银行卡受理环境，提高窗口服务单位使用银行卡普及率和外卡覆盖率。

（二十七）提高娱乐层次，满足文化需求。加强文化娱乐休闲场所的消费环境建设，以标准化提升服务水平，以增强文化内涵提升娱乐层次，以特色展示满足中外宾客和市民的文化需求，以强化监管提升娱乐场所社会形象。

（二十八）全面提升旅游住宿业的品质。实施旅馆服务质量标准，整合全市旅游、餐饮资源，提高接待服务能力。在所有旅游饭店配置多媒体触摸屏，建设一批以旅游、交通、会展等综合信息为主的多功能旅游咨询服务中心，为中外宾客提供方便、周到的服务。

（二十九）加快重点旅游区域的建设。加快推进佘山国家旅游度假区的基础设施建设、环境改造和功能开发；在世博会前完成辰山国家植物园、华侨城欢乐谷等大型项目建设，延伸世博的服务功能。

（三十）深化社区服务，完善服务功能。深入开展社区文明创建活动，加快建设和完善社区文化中心、社区事务受理中心、社区商业中心、社区医疗中心、邮政和公用事业中心，进一步丰富社区文化娱乐生活，为社区居民提供完善、快捷、优质的服务，方便居民生活。

六、实施阶段

第一阶段，制订计划、分解任务（2008年4月—8月）。市各有关部门、各区县政府按照迎世博行动计划的要求，结合行业和地区实际，分别抓紧制订、完善具体的优化窗口服务600天行动计划和工作方案，明确目标，分解任务，细化措施，确保可操作、能落实。

第二阶段，狠抓推进、不断深化（2008年9月—2009年12月）。市各有关部门、各区县、各有关单位按照优化窗口服务行动计划和具体工作方案，在广泛动员、营造声势、形成共识的基础上，加强组织领导，注重细化优化，开展检查督查，层层抓好推进落实，不断提高窗口服务水平。

第三阶段，巩固完善、运营测试（2010年1月—4月）。市各有关部门、各区县、各有关单位按照世博会会期，倒排节点，全

面开展模拟运营、检查测试，重点抓好督促整改、防漏补缺，推广经验、巩固成果，为迎接世博会充分做好各项准备。

七、保障措施

（一）加强领导，健全工作机制，落实组织保障。成立由分管市领导挂帅，市各有关部门、各区县政府及有关企业负责同志为成员的“市迎世博600天行动窗口服务指挥部”，统筹协调有关重大问题、重要工作。设立指挥部办公室，负责指挥部的日常工作；设立公共服务、交通运输、综合服务、文化娱乐4个工作组，负责具体工作的推进、落实和督查。市各有关部门、各区县和各有关单位也要建立相应的工作机制，明确牵头领导，组织推进行动计划，落实具体措施。

（二）市区配合，建立责任制度，创新工作举措。市各有关部门、各区县和各有关单位要明确责任主体，分清职责，加强配合，及时编制窗口服务迎世博工作计划任务书，建立相应的工作责任制度，细化实施方案，分解落实窗口行业涉及的服务标准、规范和专项工作要求。各区县要发挥政治优势和组织优势，落实分片负责。鼓励各区县、各窗口行业结合实际，自主开展烘托主题、体现特色的服务创新活动。

（三）统筹协调，提供支持条件，确保世博需求。市各有关部门、各区县和各有关单位要建立健全人、财、物等资源保障机制，并全面加强管理。各区县政府和有关部门按照各自的职责，制订并落实窗口服务业迎世博各项任务的支持配套措施，加大对窗口服务业迎世博项目的投入和扶持力度。

（四）广泛动员，凝聚各方力量，形成社会氛围。加强宣传，多层面、多形式地开展动员、学习、交流、研讨活动，形成全员参与特别是一线员工主动投身迎世博活动的良好局面。以一线窗口为重点，广泛开展专题培训和技能竞赛等活动，全面提升职工的职业素养和服务技能。加大考核力度，树立先进典型，对工作卓有成效的部门、单位和个人予以表彰和奖励，形成有效的激励机制。

（五）加强监督，完善评估机制，不断提高水准。发挥研究评估机构、行业协会等中介组织的作用，组织专项评比，开展定期评估。建立由社会各界人士组成的窗口服务业迎世博“啄木鸟”队伍，明查与暗访相结合，开展巡访活动。发挥新闻媒体的作用，强化窗口服务监测，形成社会化的监督网络。及时解决存在问题，不断提高服务质量、服务能力和服务水平。

上海市迎世博600天行动窗口服务指挥部办公室

二〇〇八年八月六日