

创建计划

“展巾帼之姿、树服务之窗”。在饭店党委的大力支持下，会议中心在“女职工建功立业示范岗”的基础上，坚持以“服务规范精细、举措用心暖心”为抓手，以“两个先行”展现之江“服务之窗”为目标，特制定“巾帼文明岗”创建工作计划如下：

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，全面落实浙江省妇女联合会、浙江省直属机关妇女委员会有关工作部署，对照《关于印发浙江省“巾帼文明岗”管理办法的通知》《关于开展2023年度省直单位省级巾帼文明岗联评工作的通知》的相关要求，积极响应我省广大妇女“争当新时代红船好女儿，争创高水平巾帼新业绩”，推动形成学本领、提素质、讲奉献、比业绩的良好氛围，始终围绕“会展之江、美食之府、服务之窗”的宗旨，在浙江“两个高水平”建设中贡献巾帼力量，培养一批业务技能硬、综合能力强、创新能力高的会务服务人员，展示新时代服务行业女性巾帼风采。

二、创建目标

创建“巾帼文明岗”是巾帼建功活动的重要载体，通过创建活动，激发女职工的岗位建功热情，全面促进比学赶超的学习劲头，营造凝心聚力积极向上的职业风貌，引领女职工在担当实干中不断创造新的业绩，努力打造“四个一流”（一流管理、一流标准、一流服务、一流团队）的服务团队。

三、组织建设

1. “巾帼文明岗”创建活动领导小组

负责创建工作的部署、管理工作。负责制定创建巾帼文明岗筹备工作方案，组织、协调、管理、检查、考核各项工作落实情况；调配必要的人力、物力和财力，协调相关部门共同做好创建工作；总结推广创建工作中的先进经验、事迹；组织好调查研究工作，学习先进经验，力争将创建工作做好、做实。

组 长：孙 洁

副组长：陶 琦、张雅洁

成 员：胡 燕、张 丹、何义红、张 艳、王俞贝

2. 创建活动工作小组

领导小组下设创建活动工作小组。根据创建总体目标和任务分解清单，具体负责“巾帼文明岗”创建工作的台账创建和网页内容更新等相关工作。落实和实施、资料的收集和整理。

组 长：陶 琦

副组长：张 艳、何义红、王俞贝、

成 员：陆雨欣、庞哲菲、李 莉、熊平平、黄 鸽

四、创建内容

（一）用心服务，做好政务会议“保障部”

加强思想政治、意识形态建设，服务用心，自觉树立会议服务保障全方位的优质服务理念和服务思想。

（二）暖心服务，建好饭店后勤“加油站”

通过管家组的后勤支持，为前来参会的宾客提供全方位、多元化的服务，在满足宾客需求的同时令其留下深刻的印象。

（三）精益求精，练就服务技能“新标兵”

重视女性成长，开展技能比武、岗位成才，积极创造女职工学习、进修、交流等学习成才机会，努力提高女职工的综合素养和服务水平。

（四）精诚团结，争写会务服务“高分卷”

通过数字化管理、标准化操作，在输出优质服务，高效“零失误、零差错、零纰漏”执行的基础上，发挥出较强的会议服务保障成效；创建和谐团队，提高战斗力、协作力、凝聚力。

（五）高效协同，助力沟通交流“零障碍”

会场、销售、宾客信息多元共享，助力“会议一件事”，在助力高质量会议保障中发挥积极高效作用。

（六）乐于公益，拓展会务交流“新视野”

在保障会议中提供一流的服务，积极参与社会公益活动，组织开展志愿服务，积极开拓会务视野。

五、创建措施

（一）抓组织领导，落实工作与责任。成立“巾帼文明岗”创建领导小组和创建工作小组，根据创建考核验收标准和中心实际，制定创建方案，对创建活动进行指导、组织、检查、监督，提供必要的人力、物力和财力，做到分工明确，责任到人。

（二）抓宣传动员，营造环境与氛围。召开创建动员会，工作场所创岗标识上墙，亮身份、亮承诺、亮标准 内部管理规范，制定创建目标和计划，突出重点；开辟创建公示栏、网页，宣传创建活动的目的、意义和重要性；使全体岗员对创建活动人人知

晓，人人参与；设计创建品牌标识，公开创建内容、动态、成效，畅通交流渠道，接受群众监督。

（三）抓学习培训，提升品德与能力。加强政治学习，坚定理想信念，引导岗员争做“巾帼先锋”；开展业务培训，把握学术前沿，掌握会务技术，提升专业水平。

（四）抓业务技能，增强岗位业务能力。开展业务技能比武，提高岗员在会务领域的专业技能，培养岗员成长为专业技能人才。完善会务保障，注重政务会议服务保障成果积累。以“两个先行”展现之江“服务之窗”的目标。

（五）抓活动开展，凝聚智慧与力量。结合会议中心的工作，开展形式多样、具有特色和实效的活动，以共同的目标和愿景，激励岗员团结协作、各施所长、同舟共济、和谐共享。以活动为载体，汇聚集体智慧，激发进取精神，提高巾帼文明岗的凝聚力、战斗力和创造力。通过开展各类培训、参观等活动，以“走出去、请进来”的形式，拓宽会务视野；通过会务操作技能比武、技能交流等方式，提升业务水平；结合主题党日活动，中心小组开展“巾帼送爱心”活动；结合工会开展“巾帼风采跑团”等活动，提升社会影响力；开展“巾帼讲好之江故事”活动，讲述不同的会议事迹和会务服务案例，丰富眼界。

（六）抓作风建设，提升形象与实效。倡扬履职有为，强化责任担当；面对问题困难，敢于直面而上；坚持求真务实，勇于改革创新；积极干事创业，带头拼搏竞进；甘于真诚奉献，不计利益得失；以过硬作风和崇高情怀，塑造良好巾帼形象，提高创建工作实效。

（七）抓亮点特色，打造品牌与效应。立足岗位实际，把握时代脉搏，践行“巾帼不让须眉”理念，培育新时代岗位能手。围绕会务工作，开展主题鲜明的“争创巾帼文明岗系列活动”和“竞岗位能手，展巾帼风采”活动，以用心、细心、精心、耐心、忠心的“五心服务”，把会务保障工作干出特色，干成亮点。积极营造巾帼文明岗创建氛围，今年重点完成服务场所的展示上墙工作，网站工作内容、活动信息、服务活动等资料及时保存，及时上网，及时更新。

（八）抓制度保障，健全体制与机制。制定“巾帼文明岗”工作管理制度，加强统筹谋划和协调推进，确保争创工作走实走深；建立岗员学习培训制度，打造“一流管理、一流标准、一流服务、一流团队”的巾帼队伍；建立创建活动考核、增强岗员主人翁意识、责任感和荣誉感；健全内外监督机制，促进创建工作质量；建立经费、人员保障机制，确保创建会务实效。

（九）抓总结思考，查漏补缺促提升。小组每季度末对所做的工作及时总结复盘和思考，提经验，找不足查，及时采取补救措施。

六、创建工作总体要求

（一）统一思想，上下联动。创建领导小组要高度重视“巾帼文明岗”创建工作，把创建活动列入工作重要议事日程，召开专题会议，进行安排部署，搞好宣传发动。所有相关人员和全体岗员积极主动，以高度的责任心和主人翁意识投入创建工作，团结一致、同心协力，确保认识到位、组织到位、措施到位、行动

到位，充分发挥每个成员的能动性，形成齐抓共管、全员参与的工作局面，推动创建活动的有效展开。

（二）严格自律，做好表率。创建领导小组、工作小组和全体岗员应遵纪守法、廉洁自律，严守职业行为准则和中心规章制度，无违法违纪和责任事故发生；爱岗敬业、高效优质，能圆满完成本职工作和上级交办的其他任务，工作效率高、完成质量好，无失职和违反服务承诺的情况发生；业务精湛，认真学习政治理论和专业知知识，有较高的政治素养和专业水平；团结互助、真诚以待，部门之间、同事之间团结友爱、互学互助，树立良好的工作作风。

（三）加强管理，深化创建。健全和完善工作目标责任制，加强监督检查和考核激励机制建设，狠抓落实；重视创建资料的收集、整理、归档等工作，形成规范完整的创建台账；注重对创建工作的经验总结和成果宣传，打造零失误的会务保障，形成示范效应；通过建立服务反馈机制和监督电话，推行创建动态和创建效果公开制、投诉举报回复制，确保创建活动深入、有序开展。

七、创建工作计划与步骤

（一）第一阶段：准备阶段（2023年1月—2023年5月）

1. 学习《关于印发浙江省“巾帼文明岗”管理办法的通知》和《关于开展2023年度省直单位省级巾帼文明岗联评工作的通知》等相关文件，参加创建工作经验交流会，开展有关创建工作内容的讨论，统一思想，明确目标，理清思路。

2. 成立“巾帼文明岗”创建领导小组和工作小组，研讨创建目标和任务、创建重点与措施，制定创建方案，明确工作职责，细化工作计划和活动方案。

3. 加大宣传和发动，增强创建意识，营造创建氛围。征集“巾帼文明岗”创建品牌、口号及服务承诺，通过动员会、网站发文等多种形式，明确创建活动的目的和意义，扩大创建覆盖面和影响力。

（二）第二阶段：创建阶段（2023年6月—10月）

总结工作亮点，汇总相关材料，撰写完成省级巾帼文明岗创建申报材料。

建立健全“巾帼文明岗”创建管理制度和工作运行机制，严格执行制度，落实工作职责，规范过程管理，及时检查评比，加强监督考核。

按计划开展政治学习、业务培训、技能比武等创建活动，做好活动组织、资料收集等相关工作。

对照创岗标准和创建活动的开展成效，梳理台账，认真查找问题，查漏补缺、及时整改，全面推进、改善、巩固、提高相关工作，确保创建工作扎实有效。

（三）第三阶段：总结验收（2023年11月）

做好工作总结，组织相关人员对创建情况进行材料整理、检查考核，开展自我评议、经验总结，对创建活动中行之有效的做法予以提炼，建立创先争优的长效机制。

撰写验收材料，规范建立台账，汇总业绩成果，集中展示创建成效和巾帼风采，迎接上级领导考核验收。

会议中心争创省级巾帼文明岗创建工作计划表

阶段	计划内容	计划完成时间
准备阶段 (2023年1月—5月)	学习相关文件，成立“巾帼文明岗”创建领导小组和工作小组，研讨创建目标和任务、创建重点与措施，制定创建方案，明确工作职责。	2023年1月
	征集“巾帼文明岗”创建品牌、标识及口号。	2023年1月
	参加其他单位学习交流。	2023年5月
创建阶段 (2023年6月—10月)	完成省级巾帼文明岗创建申报。	2023年6月
	完善“巾帼文明岗”创建管理制度和工作运行机制。	2023年7月
	完善创建氛围建设，巾帼文化全程贯穿。	2023年7月
	持续做好每月政治学习、业务培训等创建活动，做好活动组织、资料收集、宣传推广等相关工作。	持续开展
	根据需求开展会务知识宣传。	按实际需求
	持续开展每月党支部党建引领活动、青年理论小组学习。	每月
总结验收 (2023年11月)	做好工作总结，组织相关人员对创建情况进行材料整理、检查考核，开展自我评议、经验总结。	2023年11月
	迎检 (2023年11月)	总结整理，查漏补缺，做好迎接汇报准备。