

从窗口到行业,从企业到机关,近万个青年集体争创优质服务

青年文明号: 职业文明金字招牌

“亲,您好!欧琳官方旗舰店青年文明号争创集体为您服务。我是客服小毛,有什么可以帮您的吗?”这是欧琳集团电子商务部客服小毛与买家聊天中的开场白。小毛全名毛萍,是电子商务部的客服主管。可能很多人都不认识她,但在天猫商城的欧琳官方旗舰店里,她是集团电子商务部创建青年文明号的带头人。

说起创建青年文明号的初衷,作为一名网上客服人员,小毛深有体会,由于顾客对家用产品的要求各有不同,网上产品的下单成功率和二次购买率在很大程度上取决于客服的热情服务、专业解答和耐心接待。为了全面优化客服队伍的服务意识和质量,欧琳水槽项目部团队确立了争创市级青年文明号的目标,制定了“青年文明号十大服务承诺”,凭借热心、耐心、细心的服务让买家在电脑前感受到“店小二的微笑”。

店铺开展青年文明号争创以来,“电铺”DSR动态评分不断提升,描述相符4.85,高于同行业12.07%,服务态度4.85,高于同行业10.75%,发货速度4.87,高于同行业32.62%,客户询盘转化率达到行业标准的30%以上,店铺的日访问量、成交率、好评度、二次购买率等指标也快速提升。

这是宁波青年文明号创建首次“触网”,是宁波青年文明号重点向电商平台、快递物流、物业服务等新兴领域进行拓展的具体展现,也是青年文明号这块青年人特属的职业文明“青”字招牌努力向“金”字招牌迈进的生动实践。

记者 卢科霞



省级青年文明号宁波栎社机场阳光服务团队的阳光女孩在为旅客提供服务。

继续擦亮金字招牌

金字招牌的本色需要更多的青年文明号集体和成员用职业文明去呵护、去擦亮。2014年,已20岁的青年文明号依旧在路上。围绕“岗位建功创一流、文明点亮中国梦”的主题,市“号、手”活动指导委员会制定了纪念青年文明号二十周年的“1+10”项系列活动。下周一起,团市委与宁波电台音乐广播私家车986频道推出的“为青春点赞”栏目,还将详细报道有关青年文明号集体的故事,读者可以为您喜欢的青年文明号竖起大拇指,点上一个赞。

金字招牌是这样炼成的

为梦想启航者注入最初的动力

——记省级青年文明号集体宁波市人才服务中心

春节刚过,国际会展中心七、八号馆就人头攒动。一年一度的人才盛宴——宁波大中专毕业生供需洽谈会在这里火热举行。有一群身影闪现在川流不息的招聘求职人群中,他们面带微笑,朝气蓬勃;他们耐心地为用人单位安排摊位,为求职学生出谋划策;他们着装统一,胸口都戴着一块闪闪发光的胸牌——“青年文明号”。

17年前的春天,中国宁波人才市场蹒跚起步。从那个时候起,宁波市人才服务中心第一批青年文明号们开始活跃在就业

服务的第一线,柳汀街那幢上世纪90年代的人才大厦,成就了宁波高校毕业生初次就业率90%以上的神话。随着时代的发展,服务在第一线的“青年文明号”也换了年轻的面庞,但唯一不变的,还是成员们对毕业生就业服务的热忱与责任。

正是青年文明号成员们“沉下心来”的工作态度,宁波成了全国“最容易就业城市”之一和国家观察毕业生就业的样板城市,累计有30多万名毕业生通过人才市场实现了就业。

精心铸就的金字招牌

很多人都看到过青年文明号的金色铜牌,但也许你并不知道青年文明号这块招牌已经整整经过20年的风霜洗礼。1994年4月1日,江泽民同志亲笔题写了“青年文明号”五个大字,挂在了首都机场最醒目的地方,拉开了全国青年文明号创建的大幕。作为共青团实施跨世纪青年文明工程的重点项目,青年文明号是以青年为主体,在生产、经营、管理和服务中创建的体现高度职业文明,创造一流工作成绩的青年集体、青年岗位和青年工程。

宁波青年文明号创建工作也同时起步于1994年,20年间,宁波青年文明号创建始终坚持扎根基层,注重参与,创造出符合地区实际的品牌化发展、制度化推进的宁波模式。

1995年4月,高桥派出所、宁波市公交公司8路3209号车组、宁波市第二百货商店“老凤祥”首饰柜、宁波亚洲华园宾馆商务中心获评成为宁波第一批获得全国级称号的青年文明号集体;

1995年5月,共青团宁波市委与中国人民银行宁波市支行联合开展全市金融系统青年文明号创建活动,并于1996年1月评选表彰了第一批47家宁波市青年文明号,从此带动了全市各行业系统青年文明号创建活动的全面展开;

……
2011年3月,我市开展青年文明号“3S”品牌创优提升行动,努力实现“内部创建更具源动力、服务社会更具影响力、长效发展更具保障力”的发展目标,推动青年文明号“从优秀到卓越”的跨越发展。

2013年3月,《宁波市青年文明号创建活动管理办法》重新修订了,对创建资格条件做了详细说明,并将青年文明号有效期限从4年延长至5年,使创建活动更加贴合宁波实际,操作流程更为简便有效。

这些折射出的都是宁波青年文明号创建活动开展20年来的成长历程。20年来,青年文明号创建活动已经在全市22个行业系统、近万个青年集体中展开,其中,已成功创建全国级青年文明号74家、省级青年文明号570家、市级青年文明号1527家,先后涌现了两批青年文明号十大优秀品牌。青年文明号已然成为全市各级青年文明号集体诠释“敬业、协作、创优、奉献”职业精神的“金”字招牌。

敬业

协作

创优

奉献

让全国各地的民航旅客,感受到旅途中的阳光

——记省级青年文明号宁波栎社机场阳光服务团队

“让全国各地的民航旅客,感受到旅途中的阳光!这就是我们阳光女孩小小的心愿。”这是阳光服务室服务员小董,一名普通的地勤人员经常挂在嘴边的一句话。

这个阳光的心愿,阳光团队用了整整6年的辛勤付出,去实践。因为她们是一支专门从事“航班延误服务”的地勤队伍,她们要应对的场面往往都是航班延误造成的糟糕局面,旅客的不理解,谩骂甚至动手打人。

为了这个心愿的实现,阳光服务团队进行一次次摸索,推出了一系列阳光导乘、阳光一路通、航延前置、爱心帮助等服务,为的就是在航班延误矛盾爆发前,提前沟通、服务、处置好旅客,从而有效地避免航班延误引发冲突。为了使旅客更快地获得航班信息,2012年起,阳光团队探索了科技创新,尝

试在移动端推出“航班信息微服务”,旅客只要通过微博发送一个“航班号”@宁波机场阳光服务,就可以自动查询“航班延误动态”。就是凭借了这个功能,赶着去广州洽谈重要合同的张先生得知了宁波飞往广州的CZ3780航班由于机械故障要延误4小时以上的消息,通过改签航班及时赶到了广州。

这支由80后、90后成员组成的阳光团队,在平凡的岗位上六年如一日,踏踏实实地为南来北往的人们提供点滴帮助近4万人次,帮助找回失物总价值近1000余万元,为近500万旅客提供细致入微的阳光服务,收到锦旗23面,表扬信反馈意见1000多条。中国青年政治学院李家华副院长给阳光服务室的感谢信中曾这样写道:“我被一种崇高精神和先进文化深深地感动和震撼,这来自阳光服务优秀的职业精神。”

走出一条新路,追求更快更优

——记省级青年文明号创建带头人王海峰

离地四五十米,坐拥五六平方米,手握20公分手柄,驾驶80多米机械,头顶蓝天,面朝大海,架着“吞吐”箱源的“桥梁”。这就是宁波港“十佳新青年”王海峰的工作场景。年纪轻轻的他创造了在业内具有领先水平的双40英尺桥吊“高效”操作法,屡攀桥吊单机效率世界纪录的新高峰。

从2007年到桥吊司机的岗位开始,“走出一条新路,追求更快更优”是王海峰最执着的想法。为了走出这条新路,王海峰仔细分析,不断尝试,经过与集体成员的共同总结提

炼,创造出了双40英尺桥吊“高效”操作法,这一操作法将纪录定格在了让许多大港望尘莫及的每小时235.6标准箱,被命名为“王海峰”操作法。

有了全国领先的操作法,王海峰绝没有留一手的想法,而是希望大家都能尽快掌握新的操作法,让双40英尺桥吊更好地为宁波港服务,于是他又整理了一份操作法说明,与集体成员共同分享,培养了50多名熟练掌握该操作法的桥吊司机。

12年的送教路,满满的爱心路

——记省级青年文明号集体成员达敏学校林平老师

他是达敏学校一名普通的特教老师,也是达敏学校青年文明号“恒爱送教组”的成员之一,他还是学校唯一的男班主任,从事特教12年来,他立足岗位,用恒爱之心服务着特殊的学生,服务送教的特殊孩子。

从2002年12月加入“恒爱送教组”后,林平老师就在这条送教路上坚持了12年。徐君是林老师的第一批送教对象,一名脑瘫孩子,不能走路,生活不能自理,家里也缺乏信心让她接受教育。自从决定对徐君实施送教上门后,林老师骑了一整天的车,终

于在日落前找到了孩子家,跟孩子牵上了线。这一牵,就是6年。

在以后6年的每个周末,无论刮风下雨,林老师都会准时出现在孩子家,教孩子读书识字,掌握基本生活技能,最初徐君口齿不清、行动不便。在林老师的细心呵护下,孩子的口齿越来越清晰,甚至可以读书看报。哪怕最后因为父母工作的原因,孩子被送到了福利院、养病院,林老师也追着孩子送教,他的心中始终坚持着“只要有需要,我们就会不停送教”的信念。