

最新文明窗口创建总结材料 县新华书店 文明规范服务示范窗口创建总结(优质5 篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

文明窗口创建总结材料篇一

近年来，××县新华书店把满足读者需求、服务教育事业作为发行工作的第一要务，强化优质服务工作，全面提高管理水平，优化了服务环境，提升了服务质量，历年都实现“课前到书，人手一册”的承诺，最大程度地规范营业管理，真正方便了社会各界读者，提升了服务档次，增强了服务效益。xx年年被××省出版集团公司评为“中小学教材发行先进单位”；19xx年连续五届被评为市级文明单位；xx年-xx年年被评为省级文明单位。××县店在门市规范化服务示范窗口创建和不断完善工作中，具体做了以下几项工作。

一、以示范窗口创建为契机，切实加强规范化管理工作。

1、目标明确，责任到人。

一是根据省市主管部门和市县文明委规范化服务示范窗口创建标准，使其贯穿到新华书店的安全生产、图书营销和优质服务之中。通过创建规范化报务示范窗口工作，有力地推动了门市的各项管理工作向高水平、高层次发展和延伸。

四是层层抓落实，环环抓检查，件件抓考核，使书店的主业辅业经营水平、服务水平和整体素质有了较大提高，出现

了“人人有事做，事事有着落”的高效率快节奏工作氛围。

2、求真务实，健全制度。

首先，我们对照文明规范化服务示范窗口标准，制定了既符合示范窗口标准要求，又能便于实际考核和操作的规范、制度和考核奖惩办法，使订出来的规范服务条文和考核制度便于落实到门市规范化示范窗口创建各个环节之中。

其次，我们以“职责到位、管理规范、工作高效、服务真诚”16字方针为目标，建立健全管理机制，把规范化示范窗口建设作为优化服务环境，展示企业新形象的一项主要工作来抓，并起到了明显效果。

(1)、开展送书下乡服务基层活动。将《科学发展观读本》等政治理论图书和团中央委托赠送的支农科技书共xx余册送到各乡镇，满足了党员干部理论学习和农民科技致富的需求。我店把每年的九月定为“优质服务月”，近年来，进校下乡摆摊设点出动人员20余人次，销售图书3000余册。

(2)、持久深入开展服务窗口“评优”活动。为不断提升连锁中心窗口服务质量和水平，给职工创先争优创造良好环境，有力地推进优质服务工作上台阶。定期对营业人员进行服务评定，0年全省新华书店表彰大会上，我店刘解生同志被评为省级优秀工作者。

(3)、自觉接受监督，积极主动开展民主评议行风活动。定期召开行风监督员会议，定期走访学校师生和各界读者，对书店服务质量和态度进行测评和评议。

3、真抓实干，管理有序。在书店班子的正确领导下，既抓硬件建设，也抓软件管理，各项管理工作正常有序，服务环境、服务水平都有了显著变化，使门市规范化管理工作上了一个新台阶。

一是把为客户提供优质、高效的服务环境,对创建新华书店文明规范服务示范窗口的基本条件予以高度重视,200×年以来,投入资金购置了pos机、电子防盗仪、新款收银台等硬件,对店招、内外墙面进行维修,并在店堂内摆放花草,摆设长椅、茶几和饮水机,开辟会员休息区,提供网上新书查询订购服务,给读者创造了一个方便、舒适的'购书环境;使连锁中心的服务环境焕然一新,为广大客户提供了优美、舒适的服务环境。

二是狠抓全年经济目标不放松,同心协力圆满地完成了上级主管部门下达给我们的经济目标任务。连锁中心历年以来,都完成了经营任务,每年销售都快速增长。×年销售,同比增长54%,×年人均购书额居全市书店系统前列。

二、以优质服务为载体,树立良好的服务形象。

树立良好形象,使广大客户有宾至如归之感。有了较好的服务环境,没有良好的服务态度和服务手段,将使门市规范化服务示范窗口建设图有虚名。我们投入大量的人力、物力,给营业厅配置了必要的办公设施和用品,同时,集中精力狠抓窗口人员的形象服务意识,以窗口形象展示一流发行员风采。我们一抓专业培训,二抓以学代训,三抓以训代管,使门市全体员工在较短时间里精神面貌焕然一新,使门市管理向更高层次发展。

三、强化考核,打造门市规范化服务示范窗口品牌。

1、除进行经常性业务操作考核外,更注重门市示范窗口的常态管理。分管副经理定期不定期地进行窗口考核工作,实行内部奖惩通报和安全现场、卫生检查、行为规范考查等现场考查记录制度、使门市规范化管理水平有了很大提高。

2、建立健全行之有效的优质服务奖惩考核体系。一是根据××新华发行集团门市窗口优质服务考核有关细则,对营

业员实行考核，月月奖惩兑现；二是实行了经理明查暗访“预警机制”，对照考核办法实行通报奖惩，当月兑现，有效地杜绝了优质服务检查考核中的形式主义和平均主义。

文明窗口创建总结材料篇二

。公司拥有豪华客车129辆，4900余个营运座位，经营xx至宁波地区、绍兴地区、嘉兴地区、台州地区、舟山地区、苏州、合肥等省内外共30条高速、快客、结点线路。公司现有职工280人，拥有一支由全国劳模□xx市安全行车状元、安全行车达260万公里的文明驾驶员李学光等明星员工组成的一大批安全好、文明服务好的高素质驾驶员队伍和掌握高科技管理手段、乐于奉献的高素质管理人员队伍，公司自成立以来，多次被评为xx市“安全生产工作先进单位”□xx年被评为“xx市模范集体”。

在旅客运输经营中，高速客运公司始终坚持以人为本的科学发展观，坚持“两手抓，两手都要硬”的发展思路和“不断满足顾客需求”的服务理念，确保精神文明建设和物质文明建设同步发展，齐头并进。为此，几年来公司通过开展集约规范化管理，文明温馨化经营，实现了快速规模化发展，达到了“车辆高档次、管理高科技、服务高品位、人员高素质”的“四高”要求，成为xx交通文明服务的一个流动“窗口”。高速客运公司抓好文明服务建设主要体现在以下方面：

一、以“文明服务第一、旅客满意至上”为服务宗旨，抓好员工队伍文明服务素质建设。

道路旅客运输属服务性行业，必须加强服务职业道德建设，以“文明服务第一、旅客满意至上”为服务宗旨，坚持文明经营、优质服务。为此，高速客运公司把创文明单位建设作为工作的重中之重来抓，并始终把提高员工的文明经营素质作为创建文明服务单位的一个根本抓手。

——搞好名师带高徒工作。公司将建司以来文明服务素质好的驾驶员视作公司的宝贵财富，并充分利用这些财富，请他们做好“传、帮、带”工作。在平时的安全活动和服务培训中，公司经常要求他们在会上现身说法、传经送宝，把他们宝贵的创优经验与广大驾驶员共享；在此基础上，公司实行指导员制度，要求150万安全公里以上的文明驾驶员“一帮一”，与新招入的驾驶员结成对子，帮助、辅导新来的年轻驾驶员，通过“传、帮、带、教”，提高全员的文明经营和安全生产素质。

——积极举办各类提高服务质量的培训□xx年上半年，公司共分24期对员工进行文明经营、安全生产知识培训，内容涵盖文明礼仪知识、服务质量管理、道路交通安全法等知识；下半年，公司再次组织全体员工参加集团公司组织的全员培训，员工们认真听取了企业理念、荣辱观、敬业精神、礼仪服务、安全生产知识等讲座，并与具体服务工作相结合，使公司形成了“讲学习、求上进、促工作”的良好经营氛围，员工的职业修养和职业情感得到了升华，为企业的文明经营打下了思想基础。

——积极开展以提高文明服务水平为主题的各类活动。公司在每一个工作年度内，都能充分利用竞赛活动载体，掀起文明和安全生产的高潮。公司大力开展“党员示范岗”、“党员责任岗”等一系列创优活动，使员工在文明经营中有学习榜样；公司在各假日运输期间均开展主题为“共创文明和谐高速、确保假日运输安全”之类的劳动竞赛活动，保证让“长假”期间的旅客都能安全、及时地到达目的地；每年6月份围绕“安全生产月”的主题与车辆厂家携手开展青年杯“共创和谐、确保平安”百日文明行车竞赛活动，做到以月促年，搞好文明经营；公司还分别与苏州公司、舟山公司联合开展共创“苏杭平安文明线”、“杭-舟文明线”竞赛活动，做到以线带面，争创平安、文明之旅，达到了展示运输行业文明经营新貌的目的。

通过各种方式的员工队伍素质建设，我公司员工面貌焕然一新，目前已经拥有企业明星员工4名，服务示范岗2个，驾驶员队伍中文明、安全驾驶200万公里以上的有8名；文明、安全驾驶150-200万公里以上的有17名；文明、安全驾驶100-150万公里以上的有44名，“杭-舟文明线”被评为省文明班线，驾驶员群体文明、安全素质名列浙江省前茅。

二、以“打造道路运输第一品牌”为目标，全力为广大旅客提供文明、满意的服务。

xx年以来，高速客运公司根据企业“打造道路运输第一品牌”的战略实施要求，围绕“打造生活品质之城”的指导思想，把为广大旅客提供一个安全、快捷、舒适、温馨的旅途环境作为实施企业品牌建设的切入点，全力为广大旅客提供文明、满意的服务。

特别是在春节的抗暴雪支援运输、五月的支援地震灾区赈灾运输和迎奥运火炬传递保障运输中，公司的文明服务得到了社会各部门的赞誉。

——不断优化运力。公司进一步加快车辆更新换代步，不断提升车辆新度系数，提高旅途服务的满意度。xx年7月下旬，公司根据集团公司的创建文明单位建设的总体部署，投入数千万元，购买17辆更为高档、更加豪华的青年、安凯班车，于8月份起，对苏州、沈家门、临海等骨干班线的车辆进行更新换代，随着车辆更新步伐的加快，公司在文明、优质服务中的‘硬件亮点更加突出，使客运服务的文明卫生状况、服务环境美化程度有一个更新的提高。

——营造绿色车厢文化，打造最清洁城际高速大巴。公司在文明经营中十分重视车厢文化建设，致力将每一辆客车都打造成流动的旅客之家、文明卫生的温馨港湾。公司在每一辆车上都挂置绿色植物，以营造绿色文明；在车厢明显位置张贴禁烟标志、文明提示语；大部分车辆都已经配有卫生间，

方便旅客途中的服务需求。骨干运输班线车辆更新换代后，公司各职能部门迅速根据新车的环境、服务特色情况，新增了一些温馨服务提示设施，在车辆明显位置处设置，为旅客提供服务信息。公司的全部营运车辆车身做到每天冲洗一次，车内每天清洁若干次，随脏随洗，班车座位头套每两天更换清洗、窗帘随脏随换，尤其是“上三线”椒江、路桥、黄岩班线车辆实行星期制头套，做到了每天更换，确保车辆整洁卫生，公司还做到定期对营运车辆进行消毒。

——严格履行“服务承诺”。公司自公开向社会推出以“首问负责，百问不厌；首帮负责，一帮到底”为主要内容的十大服务承诺后，认真做到诚信服务，言出必行。凡是车辆抛锚30分钟以上（不可抗力除外），公司赔偿旅客50%票价；遇到因调整运输工具而降低车辆档次的，公司主动向旅客退还车票差价；提高车辆档次则不加收票款。对待旅客的投诉，公司认真做到事事有回音、件件有落实，凡是旅客的意见对工作有促进作用的，还给予旅客一定的奖励。公司近几年来没有发生有责旅客投诉和媒体曝光事件，在历次上级部门的考核中，旅客满意率在99%以上。

三、健全文明服务管理，努力塑造严格、规范、科学、有效的企业管理机制

向管理要绩效，是我们实施文明单位建设工作的一项基本思路。在文明服务单位创建中，我们针对创优服务的各环节，修改和完善了文明服务考核标准、车辆机务安全考核标准、员工学习管理办法等各项规章制度，在制度建设上注重人性化、量化和易操作性，努力塑造严格、规范、科学、有效的企业管理机制，并努力使各项考核工作落到实处。公司在全面导入iso9001质量管理体系的同时，围绕贯标工作，深化文明建设的各项管理。

——强化文明建设的目标管理。公司与全体在服务一线的员工签订《优质服务目标责任书》、《安全生产目标责任书》、

《参加行风评议活动工作责任书》，加强文明建设的目标管理，并结合《岗位工作考核办法》，使员工切实做到规范着装，仪容端庄，服装清洁整齐，挂工号牌上岗，按规定站姿，以行注目礼迎接旅客上车；在服务语言使用中坚持说普通话和“十字”文明用语；在行车前、途中、到站后的车辆环境卫生工作中，严格按照驾驶员文明作业指导书的规定进行规范操作，确保车辆的服务和车容车貌符合文明建设工作要求。公司实行员工的收入与岗位考核挂钩，提高员工的创建积极性、主动性和责任性。

——深化高科技产品的投入和运用。在公司经营的129辆营运车辆上全部运用gps□车辆监控等现代化科技设施，拓展对文明经营管理的视野，使创建文明单位活动在安全行车、文明服务上时刻处于受控状态，实现了对文明生产的监督管理工作全方位、全过程。

——加强对文明建设的现场管理。文明创建领导小组和服务质量管理人員经常性地开展跟车考核，实地了解文明经营工作的现状，并通过和旅客面对面地征询意见和建议，取得了提高和改进服务工作方面的第一手资料，同时还开展文明共创单位间的相互检查、工作交流、取长补短、共同提高等活动，使文明建设工作丰富多彩，充满生机活力。文明服务单位的建设，使我公司驾驶员队伍中好人好事蔚然成风□xx年公司接到了大量的旅客表扬电话，表扬驾驶员拾金不昧、助人为乐。据不完全统计，当年好人好事共约550余件，其中拾金不昧的好人好事有：捡到手机88只、笔记本电脑9台，摄像机1台、中华香烟4条、现金89000多元、欠条及有价证券等，累计总值128万。这些好人好事的涌现，充分体现出员工的高尚情操和优秀的人格魅力，也是公司长期不懈紧抓精神文明建设的成果。我公司在未来的企业文明建设中将继续沿着以“四高”为要求的建司宗旨，通过内抓管理、外树形象，全心全意为旅客提供文明、温馨的客运服务环境，努力为xx市打造“生活品质之城”立新功，为迎接胜利召开创造良好

的社会环境而努力奋斗。

文明窗口创建总结材料篇三

——内抓管理外树形象谱写文明创建华章

xx县会计集中核算中心自2002年6月成立以来，坚持内抓管理强素质，强化服务树形象，将创文明窗口作为两个文明建设的一个重要内容来抓，以提高干部素质和中心文明程度为目标，大力开展争创文明窗口活动。通过一年多的扎实工作，取得了明显成效。目前，中心环境整洁、风气文明、干部作风优良、素质提高，基本实现了环境优美、秩序优良、服务优质的目标。中心核算员xxx荣获人事部、财政部授予“全国财政系统先进个人”荣誉称号和被评选为“xx十大杰出青年”“xx十大新闻人物”。

以人为本抓管理

在争创文明窗口工作中，坚持以人为本，通过狠抓政治教育、业务学习和完善内部管理制度，增强了服务意识、服务本领，增强了创建文明窗口的动力。

会计集中核算中心担负着财政管理和监督的重任，发挥着财政部门的窗口作用。xx财政局把如何搞好会计集中核算中心这一直接面向县直各行政事业单位的服务窗口创建成文明窗口的工作，纳入了局党组日常研究的课题，成立了以局长xxx任组长的文明窗口创建活动领导小组，制定了《xx县会计集中核算中心创建文明窗口活动规划》，并将文明创建目标纳入年度目标管理考核，签订目标管理责任书，使文明窗口创建工作融入中心工作的全过程。

中心把加强干部队伍建设作为创文明窗口的前提来抓，首先，加强了对工作人员的理论学习和业务学习。对全体干部职工

进行马克思列宁主义、毛泽东思想和“三个代表”重要思想教育和十六大精神的学习，增强全心全意为人民服务的社会奉献精神。在“七.一”期间，组织人员参加局里组织的“十六大知识抢答赛”，增强对新党章和十六大知识的了解、掌握。同时，利用每周三、周五采取集中学习与自我学习相结合的方式，认真学习贯彻《公民道德建设纲要》，开展文明用语、社会公德、集体主义等教育活动。为掌握新知识，增强服务本领，组织电脑技术人员培训，在工作中进行摸索，总结经验。其次，制定学习、考勤、工作、文明服务等规章制度，以制度管人，以制度制约人，严格规范工作行为。再次，采取竞争择优上岗、优化组合等办法，培养和挖掘出优秀人才充实服务窗口，充分体现能者上，平者让，庸者下的用人机制，让一批勇于创新，不怕吃苦，具有一定政治责任感和业务水平的年青人肩负起重担，为财政事业的发展添砖加瓦，造就了一支政治强、业务精、纪律严、作风正的干部队伍，整个服务窗口一派欣欣向荣的景象。

强化服务树形象

全心全意为各单位服务是会计集中核算中心的宗旨，更是争创文明服务窗口的根本目的。为全面提高服务水平，采取措施规范服务，积极争创文明窗口，促进财政事业健康发展。加强管理，定岗定员，工作量化，挂牌上岗，层层签定了目标管理责任制。同时严明工作纪律和作风，不接受单位吃请，不索、拿、卡、要，不谋私利，认真端正态度，树立良好的服务形象。

算中心的工作人员给他找资料，并给他耐心地讲解，使他熟悉了行政单位的会计制度。此外，纳入集中核算的一些单位开始对这项工作不理解，不太配合工作，核算中心工作人员本着认真负责的态度说明原因、宣传政策、加强服务。正是中心工作人员凭着自己的执着和热忱迎来了各核算单位的赞誉。

严格服务承诺制，严格实行限时服务。限时报帐。单张原始凭证报帐时间不得超过10分钟；对于多张原始凭证报帐，每增加10张原始凭证，在单张凭证报帐的基础上分别增加审核和复核各2分钟；对需要按标准计算审核报帐金额的，计算时间根据实际需要确定。限时打印帐簿。总帐月终后3天内打印，银行日记帐帐满页随时打印，明细帐季、半年或年终后10天内打印。限时打印会计报表。月报月终后5天内打印，季报季终后8天内打印，年报年终后15天内打印。核算中心的工作人员本着服务第一，各核算单位至上的宗旨认真开展工作，尽可能给各核算单位一个满意的答复，所有这些优质服务均笑迎各核算单位的工作人员，真正体现真诚，以诚信打动各核算单位的工作人员。

深化改革出效益

对会计集中核算中心这一服务窗口，在财政资金较紧张的情况下，为适应迅速发展的财政事业，适应社会主义市场经济发展的需要，为各单位的财务联络员提供一个宽松、舒适的联系工作环境，投入近十万元对进行基础设施改造，服务大厅进行全面的装修，安装了空调，添置了沙发、饮水机等服务用品。会计集中核算中心本着积极、稳妥、循序渐进的原则，围绕完善内部管理、加强会计监督、优化对外服务、切实理清改革思路，大胆探索，不断深化改革。先后制定了“模范柜组”和“两优岗位”评比办法、岗位责任制、会计档案保管和保密制度、会计集中核算中心对外服务承诺，调动了会计集中核算中心工作人员积极性，强化了单位内部财务管理。中心切实加强了与非税管理部门、财政预算部门、各集中核算单位的联系，切实改进工作方式方法，严格依法理财，促进了文明窗口创建工作和财政工作的双丰收。

截止2004年12月底，纳入集中会计核算的行政事业单位xx个，建帐目xxx套，中心户银行存款资金余额达xxx多万元，日平均资金流入量xx万多元，日平均资金流出量xx多万元。通过中心严格把关，2004年，中心共拒付不合法开支xx笔，共计

金额xx万元。其中：不符合财务开支的xx笔，金额xx万元；违反政府采购管理规定的xx笔，金额xx万元；其它违规开支xx笔，金额达xx万元。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

文明窗口创建总结材料篇四

进一步提升广大干部职工的职业道德水平，增强服务意识，提高服务质量，切实塑造出良好的文明窗口形象。现将自查活动开展情况汇报如下：

一、把“三大文明”建设协调发展作为创建工作目标

高管处充分发挥各级党组织的战斗堡垒作用和党员干部的先锋模范作用，发挥广大团员青年的生力军、突击队作用，以创建“文明示范窗口”为抓手，开展“青年文明号”、争当“优秀收费员、优秀养护员”等多种形式的文明创建活动，积极推进菏泽高速公路物质文明、政治文明、精神文明“三大文明”的协调发展。

二、把创新管理模式作为创建工作出发点

高管处把创建活动与管理工有结合起来，使活动更加科学化、程序化和规范化，提高了工作效率。在管理工作中，创造性推出“五星级管理模式”，对广大员工的思想素质和业务技能进行综合评定，在此基础上持续改进，顺利通过了iso9000质量管理体系的审核认证，又在实际运用中推陈出新，提出极具特色的“服务质量评价体系”，即以自我评价、领导机关评价和社会评价的形式，达到“服务怎样，大家衡量，三把尺子，说长论短”的目的，使管理与测评有机结合，充分发挥管理工作的效能，提升文明窗口的创建水平。

一、把诚信为民、打造“文明服务窗口”品牌作为创建工作的支撑点高管处始终以“服务人民、奉献社会”为宗旨，始终把“金杯银杯不如过往司乘人员的口碑，金奖银奖不如过往司乘人员的夸奖”作为工作的根本，努力营造文明、快捷、准确、舒适的行车环境。

首先，我们把文明服务作为通行费征收工作的主题，把提供尽善尽美的服务作为工作的信条。一是在收费工作中强化英语文明用语训练，灵活运用双语问候，成为文明服务的亮点。二是在服务过程中端正服务态度，做到三个一样，即大车与小车一样、本地与外地一样、熟人与生人一样。三是通过换位思考增加理解与沟通，营造良好的工作氛围。四是提出“你就是菏泽人的新形象，全社会都在关注你”的口号，增强主人翁意识。

其次，以“平安高速、人性化管理”作为工程养护工作的根本。养护人员既当养护员，又当路产路权协管员，也是安全监督员的“一岗三责”制度为保障，健全和完善24小时路况巡查制度。

再次，努力实施服务区“航空式”服务。服务区管理牢固树立“抓服务、创品牌、争第一”的指导思想，对服务区实行“星级”管理，制定一整套管理制度和岗位责任制度，向社会公开做出质量卫生承诺、设置意见箱、公布监督电话、

随时接受投诉，做到价格合理、质量上乘、服务周到、客户满意。

成绩来之不易，服务创新更需努力，高管处将继续寻找差距，正视不足，努力从规范中找不规范，从满意中找不满意，不断开拓进取，踏踏实实地抓好文明示范窗口的创建工作，使精神文明建设活动在菏泽高速公路结出累累硕果，为菏泽经济和社会进步做出积极贡献！

文明窗口创建总结材料篇五

。被xx省出版集团公司评为“中小学教材发行先进单位”□□xx年连续五届被评为市级文明单位□xx年-20被评为省级文明单位□xx县店在门市规范化服务示范窗口创建和不断完善工作中，具体做了以下几项工作。

一、以示范窗口创建为契机，切实加强规范化管理工作。

1、目标明确，责任到人。

一是根据省市主管部门和市县文明委规范化服务示范窗口创建标准，使其贯穿到新华书店的安全生产、图书营销和优质服务之中。通过创建规范化报务示范窗口工作，有力地推动了门市的各项管理工作向高水平、高层次发展和延伸。

四是层层抓落实，环环抓检查，件件抓考核，使书店的主业辅业经营水平、服务水平和整体素质有了较大提高，出现了“人人有事做，事事有着落”的高效率快节奏工作氛围。

2、求真务实，健全制度。

首先，我们对照文明规范化服务示范窗口标准，制定了既符合示范窗口标准要求，又能便于实际考核和操作的规范、制度和考核奖惩办法，使订出来的规范服务条文和考核制度便

于落实到门市规范化示范窗口创建各个环节之中。

其次，我们以“职责到位、管理规范、工作高效、服务真诚”16字方针为目标，建立健全管理机制，把规范化示范窗口建设作为优化服务环境，展示企业新形象的一项主要工作来抓，并起到了明显效果。

(1)、开展送书下乡服务基层活动。将《科学发展观读本》等政治理论图书和团中央委托赠送的支农科技书共xx余册送到各乡镇，满足了党员干部理论学习和农民科技致富的需求。我店把每年的九月定为“优质服务月”，近年来，进校下乡摆摊设点出动人员20余人次，销售图书3000余册。

总结

(3)、自觉接受监督，积极主动开展民主评议行风活动。定期召开行风监督员会议，定期走访学校师生和各界读者，对书店服务质量和态度进行测评和评议。

3、真抓实干，管理有序。在书店班子的正确领导下，既抓硬件建设，也抓软件管理，各项管理工作正常有序，服务环境、服务水平都有了显著变化，使门市规范化管理工作上了一个新台阶。

一是把为客户提供优质、高效的服务环境，对创建新华书店文明规范服务示范窗口的基本条件予以高度重视。200x年以来，投入资金购置了pos机、电子防盗仪、新款收银台等硬件，对店招、内外墙面进行维修，并在店堂内摆放花草，摆设长椅、茶几和饮水机，开辟会员休息区，提供网上新书查询订购服务，给读者创造了一个方便、舒适的购书环境；使连锁中心的服务环境焕然一新，为广大客户提供了优美、舒适的'服务环境。

二是狠抓全年经济目标不放松，同心协力圆满地完成了上级

主管部门下达给我们的经济目标任务。连锁中心历年以来，都完成了经营任务，每年销售都快速增长□0x年销售，同比增长54%□0x年人均购书额居全市书店系统前列。

二、以优质服务为载体，树立良好的服务形象。

树立良好形象，使广大客户有宾至如归之感。有了较好的服务环境，没有良好的服务态度和服务手段，将使门市规范化服务示范窗口建设图有虚名。我们投入大量的人力、物力，给营业厅配置了必要的办公设施和用品，同时，集中精力狠抓窗口人员的形象服务意识，以窗口形象展示一流发行员风采。我们一抓专业培训，二抓以学代训，三抓以训代管，使门市全体员工在较短时间里精神面貌焕然一新，使门市管理向更高层次发展。

三、强化考核，打造门市规范化服务示范窗口品牌。

1、除进行经常性业务操作考核外，更注重门市示范窗口的常态管理。分管副经理定期不定期地进行窗口考核工作，实行内部奖惩通报和安全现场、卫生检查、行为规范考查等现场考查记录制度、使门市规范化管理水平有了很大提高。

2、建立健全行之有效的优质服务奖惩考核体系。

一是根据xx新华发行集团门市窗口优质服务考核有关细则，对营业员实行考核，月月奖惩兑现；二是实行了经理明查暗访“预警机制”，对照考核办法实行通报奖惩，当月兑现，有效地杜绝了优质服务检查考核中的形式主义和平均主义。