

广东青年发展工作简报

第 15 期

共青团广东省委青年发展部编

2021 年 11 月 29 日

团省委推出“青年文明号集中服务月” 深化“我为群众办实事”活动

团省委将“我为群众办实事”活动作为全省青年文明号创建的重要要求，以国庆黄金周为重点，将 10 月份作为广东青年文明号集中服务月，动员全省青年文明号集体共同“亮形象、亮标识、亮承诺”，围绕优化办事流程、规范审批行为、提高服务质量、提供暖心服务、解决民生困难等集中推出一批优质服务事项、亮出一份服务承诺、开展一系列开放活动，用实际行动践行“我为群众办实事”。全省各级各类青年文明号集体累计开展系列活动超过 5000 场次，服务群众超过 26.8 万人次。

一、吹响集结号，启动集中服务月为群众办实事。团省委创新青年文明号工作载体，以“青年文明号集中服务月”行动为抓手，紧扣敬业、协作、创优、奉献的精神内涵，动员各级各类青年文明号集体发挥先锋作用，以优质服务展现青年职业文明新风

尚。一是突出关键节点。牢牢把握国庆黄金周这一群众出行、出游、消费的关键时间节点，将10月作为青年文明号集中服务月，组织全省青年文明号推出优质服务事项，让群众享受优质服务。如**交通运输系统**组织在国庆期间设立便民服务点、青号服务站，为司乘提供口罩、酒精、消毒水等防疫物品及便民服务，开辟“绿色通道”，方便国庆大客流中的老人、孕妇及身体不便乘客快速通行。**深圳市宝安区义工联合会青年文明号**52个志愿服务U站国庆期间“营业”不打烊，为市民提供政策咨询、交通出行指引、核酸检测等志愿服务。二是突出重点行业。将国庆黄金周期间重点服务和保障行业作为开展活动的重点，组织交通、文旅、收费站、加油站、地铁、铁路、航空等一线服务行业，以及海关、电网、消防等保安全保供应行业的青年文明号集体，推出针对性的优质服务事项。如**省机场管理集团**组织青年文明号开发管理软件，优化航班保障工作流程，有效提升航班准点率。**南方电网**组织青年员工7×24小时精心做好设备巡视维护，全力保障国庆期间居民供用电。**中国石油广东销售公司**组织青年岗位能手带头坚守加油站和油库一线，物流调度24小时轮流值班，确保全省燃油资源供应。**民航中南地区管理局**组织13个青年文明号集体开展民航运输保障活动40次。**广东海事系统**组织65个市级及以上青年文明号集体累计保障电煤安全运输超过6000万吨。三是突出服务一线。牢牢把握服务群众这一根本宗旨，组织青年文明号集体围绕群众所急所需亮出服务承诺、践行服务承诺、接受群众监督。**卫生健康系统**动员各青年文明号集体集中开展“健康直通

车”志愿服务，走进基层、社区、乡村开展健康宣教、义诊咨询、急救培训等活动。中国石化广东石油公司为户外劳动者打造 824 座“司机之家”和 91 座“爱心驿站”，提供免费热饮、休息、手机充电、洗衣干衣等 10 余项便民服务措施。英德华润燃气有限公司青年文明号深入社区组织开展新冠疫苗科普宣传志愿服务活动，服务居民超过 600 人次。

二、联动点线面，动员青年文明号岗位创优创效。点线面结合，打造立体化的青年文明号岗位创优创效新模式。一是选树标兵抓“点”。团省委选树 60 个“广东省青年文明号标兵号”集体，覆盖 21 个地市、31 个行业（系统），通过组织标兵号集体率先高标准开展服务提升活动，让各地各行业青年文明号集体学有榜样、做有标杆，带动行业职业文明提升。如汕头市龙湖区长者呼援服务平台呼叫班青年文明号的 17 名号手和 332 名专业化青年志愿者队伍，为 100 多户独居老人安装自动报警设备，紧急情况可自动向“呼叫班”报警。佛山市顺德区容桂街道鹏星社会工作服务社青年文明号组织中学生开展模拟监狱体验馆活动，以未成年犯管教所为模型，提升预防犯罪成效。广东卓凡律师事务所青年文明号在服务月期间承接办理法律援助案件 20 余件，组织号手担任近百个村（社区）法制副主任，为群众提供法律咨询和法律援助。二是联动行业抓“线”。发挥各行业（系统）纵向带动作用，组织交通、卫健、国企、海关、税务等 12 个联创系统团组织，集中推出本行业的统一服务举措共 40 余项。省属企业系统开展国有企业就业引领行动，组织不少于 5 场专场招聘活

动、招收不少于1万名高校毕业生。**金融系统**动员各青年文明号集体开辟“老年人专用服务窗口”，在银行网点提供老花镜等便民工具，帮助老年群体破除运用智能技术障碍，缓解“数字鸿沟”。**广东联通公司**推出5G网络建设、乡村振兴防疫抗疫、投诉压降、义教活动、护线行动等公开服务举措。三是搭建平台抓“面”。推出“广东青年岗位建功”H5平台，将开展集中服务月情况作为各级青年文明号创建的重要考察内容。全省各级各类青年文明号集体在平台报到、上传活动、展示活动成效，形成全省青年文明号集体一张“网”联动。**中山、阳江团市委**迅速召开推进会，积极研究部署，指导全市青年文明号集体做到“亮形象、亮标识、亮承诺”。**汕头、潮州团市委**注重加大宣传力度，策划推出“号声嘹亮·建功鮑城”“潮号嘹亮·向祖国报告”等系列报道，通过线上线下相结合的宣传方式，营造集中服务月活动的浓厚社会氛围。

三、树服务标杆，推出系列便民服务举措暖人心。各地、各行业（系统）团组织紧扣提升服务质量理念，动员青年文明号集体转作风、树形象，优服务、立标杆，推出系列便民服务举措。一是优化办事流程。秉持“群众至上、服务至上”的工作理念，不断优化办事流程，提高群众满意度。如**团佛山市委**组织多个行政服务中心青年文明号开展电子化、一体化办事服务推广和指引，走进街道环卫、园林、物业和快递等行业人员宣讲政策，切实解决基层群众办事困难。**中山市社会保险基金管理局青年文明号**设立“办不成事”窗口，推出“一跟到底”服务，服务月期间

接待参保群众 1300 人次，并一次性受理办结个人社保信息资料修改、调档申请、视同缴费年限核定等业务事项。**深圳地铁运营集团客运二分公司深圳北站青年文明号**从优化流程入手，与各部门联合开启“高铁-地铁”换乘免检“绿色通道”，设置“爱心”快捷通道，极大程度缩短换乘时间，便利乘客快速换乘。二是规范审批行为。推动审批事项“不见面”“无接触”“容缺”式办理，让群众办事更高效、更省心。**税务系统**动员各青年文明号集体开展税费事项“远程帮办”，支持纳税人缴费人“远程互动”“隔空办理”税费业务，节省往返办税服务厅的时间和经济成本。**海关系统**动员 110 多个省级及以上青年文明号走进进出口企业和基层一线，大力实施便民利企、国门安全、暖心聚力“三项工程”，有力提升群众的获得感和满意度。**广州市交通管理总站客运管理科青年文明号**国庆黄金周期间主动加班做好证书合法核发、互联网道路客运服务报备等工作，累计核发加班证 200 余张，完成互联网道路客运车辆报备 700 多辆。三是提高服务质量。主动适应人民群众需要，实现“做到”向“做好”的服务理念转变。**省邮政分公司**制定推进惠农合作项目以及惠农简易险推介等 5 项服务清单，累计助力农户销售农产品实现收入 1.4 亿元，简易险累计服务客户 10820 人次。**省金融团工委**组织青年文明号集体开展“金融服务进高校”“聚焦民生普知识”等活动，服务高校学生超 7000 人。**消防救援系统**积极开展“消防站开放日”、“消防安全进校园”、企事业消防安全培训、社区消防宣讲与体验等活动，有效提高居民对火灾事故的应急处理和自防自救能

力。茂名市中级人民法院研究室青年文明号深入乡镇司法惠民服务中心展现现场精准普法和法治宣传，为基层干部群众开展普法教育。四是提供暖心服务。暖心贴心服务老弱病残孕等重点特殊人群，让重点特殊人群生活更便利、办事更快捷。广东移动公司组织全省 200 多家青年文明号集体开展“适老”服务，10086 热线为 65 岁以上老人提供直入人工服务 65 万次。广东电信公司开展残疾人群体 5G 通信服务普惠活动，减轻重点受益群体通信资费负担，覆盖特殊人群超 4000 人。广东海王医药集团青年文明号利用自主研发生产的健康机器人，组织开展“国民健康云体检”志愿服务活动。广州车务段东莞站售票班组青年文明号为行动不便的旅客提供爱心帮扶、预约服务、资讯指引、政策宣传等服务。