

运城市商务局

运商办函〔2022〕35号

运城市商务局 关于组织开展“我的运城·最美服务之星” 评选的通知

各县（市、区）商务局：

现将《关于开展“我的运城·最美服务之星”选树宣传活动实施方案》印发给你们，请遵照执行，按时报送推荐人选。



（此件主动公开）

关于开展“我的运城·最美服务之星”选树 宣传活动实施方案

根据《关于开展“点亮楷模之光 凝聚榜样力量”各行业先进典型选树宣传活动的实施方案》精神，我局在全市开展选树“最美服务之星”活动，此次活动将挖掘商贸服务业各平凡岗位的优秀代表，树立爱岗敬业的行业模范，着力提升商贸行业服务品质和管理水平，促进消费升级，行业健康发展，为运城高质量发展展现商贸人的风采。

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，深入贯彻落实习近平总书记视察山西重要讲话重要指示精神，紧紧围绕迎接宣传贯彻党的二十大工作主线，大力培育和践行社会主义核心价值观，着力选树宣传商贸领域勇担时代重任、践行崇高道德的最美服务之星，充分发挥先进典型教育人、鼓舞人、引领人的重要作用，在全社会营造见贤思齐、崇德向善的浓厚氛围，凝聚起全市上下全方位推动高质量发展的强大精神动力，以实际行动迎接党的二十大胜利召开。

二、选树范围及对象

(一) 评选对象为在全市购物中心、百货商场、购物广场、商业综合体、超市、宾馆、酒店、饭店等一线服务人员。

(二) 评选 10 名服务之星，其中商超等 6 名，酒店餐饮等 4 名。

(三) 鼓励各类评选表彰向获奖人员倾斜，市里对先进典型进行集中宣传。

三、评选标准

主要选树体现社会主义核心价值观要求，体现中华传统美德，突出时代精神、行业特色、个人特点，在基层群众身边有较大影响的先进典型。

(一) 积极向上：热爱祖国，遵纪守法，遵守公序良俗，自觉践行社会主义核心价值观；有良好的职业道德，爱岗敬业；热心公益，服务社会。（10 分）

(二) 专业化高：至申报截止日连续从事商超餐饮酒店服务工作 1 年以上，具有较高的专业化水准，熟悉业务流程和服务标准，服务优质高效，文明规范。（35 分）

(三) 服务规范：自觉遵守商超餐饮酒店从业人员职业守则和企业规章制度，尊重消费者合理要求，服务规范，无违反企业规定受处罚记录。（15 分）

(四) 服务质量: 工作热情礼貌, 耐心细致, 言谈得体; 工作业绩出色; 消费者评价满意度高, 无差错、纠纷、投诉。(20分)

(五) 服务礼仪: 身体健康, 着装打扮大方得体, 服务语言有感染力, 服务动作具有舒适感。(10分)

(六) 其他项: 持有相关专业培训或资格证书, 受到国家、省、市和企业内部等奖励荣誉, 见义勇为行为等。(10分)

四、活动流程

(一) 企业推荐(7月20日前)。各商贸餐饮企业要结合全市各级各类媒体及新媒体平台资源统一宣传契机, 在店内明显位置、微信公众号等广泛宣传最美服务之星评选工作, 受理最美服务之星申请, 审查资格, 积极推荐1名候选人报县(市、区)商务局。

(二) 初核人选(7月25日前)。各县(市、区)商务局对企业推荐人选进行初审, 对初审通过人员, 出具正式推荐文件报市商务局。

(三) 人选评审(8月10日前)。由市、县商务局、协会、企业代表, 组成专家评审委员会, 根据评选标准及参评人选主要

事迹材料，对被参评人进行公开评审，确定 20 名最美服务之星候选人。

（四）现场评定（8 月 20 日前）。对入围的 20 名候选人进行现场公开评审，通过候选人现场事迹介绍，专业技能、服务礼仪展示等环节，确定 10 名最美服务之星。

（五）报局党组会研究。将评审结果报局主要领导和局党组研究。

（六）人选公示。通过运城市政府网站运城市商务局专栏进行公示，公示期满无异议后，最终确定最美服务之星名单。

（七）表彰发布。由市委宣传部、市文明办牵头，与市商务局共同商定，以适当方式进行联合发布。

五、申报材料

- 1、运城市 2022 年最美服务之星申报表（附件）；
- 2、申请人身份证复印件、近期五寸免冠全身彩色工作照。
- 3、相关职业资格证书、培训证书等（复印件）；
- 4、申请人信用报告；
- 5、申请人无犯罪记录证明；
- 6、申请人近 1 年与企业签订的劳动合同复印件或其他证明材料（复印件）；

- 7、申请人先进事迹材料；
- 8、申请人受奖励荣誉等其他证明材料（复印件）；
- 9、专业业务技能展示（视频）。

所有申报材料必须加盖企业公章，纸质版和电子版各一份，同时报市商务局。

六、工作要求

（一）提高思想认识。要把最美服务之星选树活动作为推进商贸流通企业提升服务水平的重要抓手，作为营造全社会见贤思齐、崇德向善的浓厚氛围的新举措，提高认识，精心实施。

（二）注重抓好典型。要注意克服为评选而评选的倾向，把最美服务之星评选过程作为提升服务、塑造品牌、展示形象的过程，通过挖掘、总结、培育、提高、推广先进典型的过程，树立一批可亲、可信、可学的鲜活典型，以点带面，促进全市商贸流通企业优质服务整体提升。

（三）坚持实事求是。评选推荐工作务必认真细致，严格组织实施，层层把关、逐级申报。并充分征集公安、征信等部门意见，做好前置审查工作并留存资料，确保选树评选的先进典型无违法乱纪行为。评选的最美服务之星事迹必须真实可信，群众公认，经得起检验。

(四) 按时保质完成。最美服务之星的推荐工作于 2022 年 8 月底前完成。经本单位主要负责人签字盖章后上报市委宣传部。

附件：运城市 2022 年度最美服务之星申报表

附件

运城市 2022 年度最美服务之星推荐申报表

填报单位：

填报时间： 年 月 日

| | | | | | | |
|-----------|--|----|--|----------|----------|----------------|
| 姓名 | | 性别 | | 出生年 月 | | 二寸 免冠 照片 |
| 民族 | | 籍贯 | | 政治面 貌 | | |
| 身份证号 | | | | 文化程度 | | |
| 单位及 职务 | | | | | 部门 岗位 | |
| 个人 简历 | | | | | | |

| | |
|--|-------------------|
| <p>事迹材料 (600 1000 字)</p> | |
| <p>个人 曾经 所获 荣誉</p> | |
| <p>推荐 单位 意见</p> | <p>年 月 日 (盖章)</p> |