

一级指标	二级指标	三 级 指 标	分值	考 评 方 法	得分
I-2 行业文化 建设有力	II-4 文化建设	加强行业文化建设，形成行业精神，提高行业从业人员的凝聚力，员工对行业精神的认同率 $\geq 90\%$ 。	2	材料审核+问卷调查	
		行业或骨干单位的单位文化深入持久发展，做到活动有特色，工作有成效。	2	材料审核	
		开展网络精神文明宣传教育，文明使用自媒体等网络传播手段，推动互联网精神文明建设。	1	材料审核	
	II-5 员工素质	重视员工素质提升，分层次、多元化的加强对行业员工的管理和培训，员工队伍稳定，文明素质高。	3	材料审核+实地实测	
		实施人才优化管理，完善人才选拔培养机制，开展以提高员工技能和服务水平为主的多层次、多形式的劳动竞赛和岗位练兵活动。	2	材料审核	
I-3 服务能力 建设高效	II-6 服务管理	针对不同服务岗位和服务内容，有各项考核制度予以保障，有服务窗口现场管理和动态管理的记录。	2	材料审核+实地考察	
		建立有效的沟通协调机制，有行业对外服务热线或公共网站，有处置突发事件的应急预案，具备快捷的反应能力。	2	材料审核	
		行业和下属单位都有完善的检查、监督、评估机制，有行风监督员队伍，经常组织行业内部开展监督自查活动，重视群众来信来访和客户投诉，做到有记录、及时反馈。	2	材料审核+实地实测	
		每年针对城市文明进步指数（行业版）中不满意项目及制定措施并落实整改。	2	材料审核	
		每年定期向社会各界征求意见，主动开展内部测评，有分析，有措施，有整改。	2	材料审核	