文明城市篇

1. 共建社区一个“家”

创意：济南市泉城路街道党工委

组织者：济南市泉城路街道党工委

背景：泉城路地区是济南市中心标志区，人口密度大，辖区单位多，有山东省人民政府机关、三联集团、大明湖公园等省市级单位36家，如何发挥这些单位在精神文明创建工作中的带头作用，形成优势互补、资源共享、共建文明社区的整体合力，街道党工委首先组织46家省市区级单位成立了“泉城路地区精神文明共建委员会”，并提出了“不分省市区，不排上下级，共建一个家，同育文明花”的共建倡议。

做法：街道党工委以“不分省市区，不排上下级，

需要全本请访问 www.ertongbook.com

共建一个家，同育文明花”为共建宗旨，一是主动走访共建单位，上门服务，征求意见，树立形象；二是通过大力整治社区环境，为辖区单位居民创造优美的工作生活条件；三是先搞好服务，后寻求支持，使辖区单位树立共建一个家的意识。强有力的共建措施极大地调动了共建单位参与社区建设的积极性，在创建文明社区活动中，所有共建单位不惜人力、物力、财力，积极配合，全力以赴，搭建共建平台，同谱共建之歌。为深化社区共建做法，党工委又及时提出了精神文明共建“轮值制”，即每家共建单位轮流担任社区共建值班单位，让每家共建单位都成为社区共建的主人，最大限度地调动他们的共建积极性。同时，办事处及泉城路派出所共同推出了“小事不出居、大事不出办、矛盾不上交、服务送上门”的共建做法。

效果：这些做法得到了省市区文明委领导的充分肯定。办事处连续 16 年获省级文明单位称号， 1999 年被中央文明委授予“全国精神文明建设工作先进单位”荣誉称号。

2. 社区居民论坛

创意：济南市振兴中街社区居委会

组织者：济南市振兴中街社区居委会

背景：由于社区居民组织松散、不便管理，平时喜欢凑成一团家长里短地议论个没完没了。与其让老百姓在街头巷尾自行发表“演说”，不如确定一些话题，把居民请到正式场所，坐在一起谈谈。 2001年2月，为适应社区自我管理、自我教育新的自治形式，振兴中街社区居委会变革以往居民夜校填鸭式的教育形式，推出居民自我教育、自我管理的“居民论坛”。

做法：论坛创办初期，主要是居委会针对辖区内存在的问题和社会上的焦点话题组织群众参加，初期参加者也是以居民小组长为主。随着论坛的深入开展，谈论的话题越来越受到居民的关注，群众的参与热情也越来越高，特别是贴近百姓、关系到居民生活的话题（例如：如何搞好邻里关系、水费的收取、如何搞好社区环境建设等），群众都积极参加。居民论坛已经成功地举办了几十期，为了更好地发挥论坛的自治优势，社区居委会又推出了“居民论坛议题榜”，将过去居委会出话题改为居民自己找话题，将大多数居民关心的问题集中起来召开论坛，由大家共同商议解决，更大程度上体现了社区的自治。特别是在2003年的防治“非典”工作中，居民论坛充分发挥了其宣传教育阵地的优势，先后举办“专家面对面”论坛两期，居民防治“非典”论坛两期，使群众保持了“不恐慌、不轻视”的良好精神状态。

效果：论坛开办以来，成功地解决了居民的用水矛盾、邻里关系紧张、社区卫生状况差等诸多问题，成为基

层为群众反映心声、解决问题的一条有效渠道。

3. 城市文明交通“三让”活动

创意：青岛市文明办、青岛市公安局

组织者：青岛市文明办、青岛市公安局

背景：青岛市开展城市文明交通“三让”活动，主要是基于“六个方面的需要”：一是保护人民群众生命财产安全的需要。2002 年，青岛市共发生交通事故 17974 起，死亡 1302 人。最大限度地降低交通事故，是广大人民群众的迫切心愿，也是党和政府实践“三个代表”的具体体现。二是维护社会稳定的需要。道路交通事故所造成的人员及家庭损害残缺，带来了诸多社会问题，是社会稳定的巨大障碍。三是促进城市经济快速发展的需要。安全、畅通的道路交通环境，是经济快速发展的基本要素。四是提高人的文明素质的需要。交通活动是人们参与最直接、最广泛的社会行为，文明交通素质，是人的综合素质的集中体现。五是加强文明城市建设的需要。城市文明最直观的表现之一就是交通文明，强化文明交通建设，理当是创建全国文明城市的重点工作。六是为迎办 2008 年奥帆赛创造优良环境的需要。 2008 年奥帆赛是青岛全面走向世界的重大契机，创造优良的文明交通环境，是奥运工

程的重要环节。

做法：2003年3月，青岛市文明办、公安局在市内七区联合开展了以“车让人、人让车、车让车”为主要内容的城市文明交通“三让”活动，大力倡导“车让人、让出一分文明，人让车、让出一分安全，车让车、让出一分秩序”的文明交通理念，得到社会各界的大力支持和全体市民的普遍响应。9月初，市文明委又印发了《青岛市“遵守‘三让’，平安出行”交通安全宣传教育和整治活动方案》的通知，将“三让”活动向全市推广。期间，进行了不间断的宣传教育活动，各新闻媒体开设了专栏、专题，晚报、新闻网、交通台等媒体开展了“最讨厌的十种行车交通陋习”和“最讨厌的十种行人交通陋习”评选活动，青岛电视台现场直播了“三让、文明、和谐”“对话”特别节目，使“三让”活动达到了家喻户晓。开展“四个创建”活动（创建示范社区、示范单位、示范学校、示范道路），推广了各方面的先进典型。重点抓了党政机关工作人员、军警车驾驶人员、未成年人和营运行业从业人员的“三让”教育管理。举行了市直机关“遵守‘三让’，向我看齐”承诺仪式，向全市公布了监督电话。进行了公交车、出租车等营运车辆的专项整治，在市各新闻媒体开设了交通违章曝光“排行榜”，对违章率较高的单位和车辆进行曝光批评。把“三让”宣传教育作为加强未成年人思想道德教育的重点内容，纳入学校教育体系，在全市推广“小交警韵律操”，创制“三让”活动游戏棋，对小学

需要全本请访问 www.ertongbook.com

生进行寓教于乐的“三让”教育，组织开展“三让”绘画比赛，举办主题班会、有奖征文、文艺演出和夏令营等活动，开展“小手拉大手，‘三让’进家庭”活动，将“三让”宣传教育辐射到全市每一个家庭和整个社会。坚持源头管理，建立长效机制，把开展“三让”活动与精神文明创建活动结合起来，把活动开展情况，列入市民文明素质教育和全市创建文明行业、文明单位、军警民共建先进单位和文明城市考核体系。

效果：文明交通“三让”活动开展一年多来，青岛的交通状况和城市面貌发生了巨大变化，人文环境更加优化，“三让”活动已成为青岛市提高市民素质、提升城市形象、为奥帆赛创造优良环境和创建全国文明城市的工作抓手和重要品牌。“三让”使党和政府与人民群众的关系进一步贴近，“三让”带来市民思维方式、行为方式的改变，行人乱穿乱行的少了，走人行横道线、看信号通行的多了，机动车违章行驶的少了，遵章礼让的多了。据统计，机动车礼让“斑马线”的比率，由最初的0.4%提高到目前的25%左右，城市机动车违章率下降约50%。2003年，在全市机动车保有量增加16.8%的情况下，全市道路交通事故起数、死亡人数、受伤人数同比分别下降17.95%、5.45%和25.56%.

4. 市民文明巡访团

创意：王凯（中共青岛市委宣传部副部长、市文明办主任）

组织者：青岛市文明办

背景：近年来，随着文明城市创建力度的加大，城市的文明程度和市民的文明素质都有了显著提高。但个别市民中还存有一些违反规章的不良习惯和不文明行为。为加强对不文明行为的监督，及时反映社情民意，倡导文明新风，青岛市文明办探索成立了市民文明巡访团。

做法：从1999年组建起一支由18名市民代表组成的市民文明巡访团开始，发展到目前，青岛七区、五市共有巡访团成员130多人，已在全市形成巡访网络。巡访团由具有较高文化素质和思想道德素质、富有社会责任感、热爱公益事业的市民组成，他们大多是市、区的人大代表、离退休干部和其他一些具有较高社会威望的普通市民。巡访团担负着对社会各层面创建文明城市活动情况进行社会监督、深入基层了解反映社情民意、发现并推荐创建文明城市的好典型好做法、对有关职能部门存在的问题及社会上的不文明行为提出批评和进行劝戒、引导广大市民积极参与文明城市创建等方面职

责。巡访团成员走大街、穿小巷，对市容环境卫生状况、旅游秩序、商家经营情况和服务态度等情况，采取集中与分散、明查与暗访相结合的方式进行定期或不定期的巡访。对不文明行为和现象当场进行劝戒和阻止，对一些较复杂的问题，或形成调研报告，提请相关领导研究解决；或由文明办出面，以市民巡访团的名义下达催办单，并督促有关部门进行整治。

效果：4年多来，市民巡访团活跃在岛城的大街小巷，共接受群众来信、来访、来电576次，组织巡访活动420多次，解决有关方面问题130多个。市民巡访团还专门就“无偿献血”、“慈善捐助”、“收容遣送”等方面的问题进行了深入的调查研究，向市委、市政府报送调研报告6份。市领导给予了高度重视，对其中5件做了批示，进入市委、市政府决策，为提高城市文明程度和市民文明素质，起到了积极的推动作用。巡访团的工作得到了各级领导的充分肯定和群众的好评，赢得了社会各界的广泛尊重和理解。原中央政治局委员、中宣部部长丁关根称赞市民巡访团“是青岛的一个创新、是反映群众呼声的‘布衣钦差’，是密切党和政府与群众关系的渠道和纽带”。

5. 社区义工制

创意：青岛市市南区文明办

组织者：青岛市市南区文明办

背景：1994年青岛市市南区在组织学雷锋活动的基础上，创新工作载体，提出了“青年志愿者”行动的口号，受到了社会的好评，也吸引了大量有志于奉献社会的青年的积极参与。随着活动的深入开展，“青年志愿者”逐渐演变成一种“社会奉献”的代名词，为广大青年所推崇。2003年，市南区在总结以往开展志愿活动经验的基础上，推出了“社区义工制”，使以往的志愿活动逐步走上了制度化、规范化和社会化发展的轨道。

做法：社区义工制是指在规定范围内的工作人员和自愿参加人员，根据自身特长和专业，在不为任何物质报酬的情况下，为改善社会服务，促进社会进步，每年度为社会完成定期定量的义务服务的工作制度。

确定活动主题和内容。市南区认真总结以前开展学雷锋活动、“青年志愿者”活动和“周日志愿者行动”的成功经验和存在的不足，借鉴国际通行的“义工、志愿者”活动形式，制定下发了《关于在全区推行“社区义工制”的实施意见》，以“奉献真诚，服务社会，教育自我，传

播文明”为主题，以“有需求，找义工；有时间，做义工”为口号，以“关注群众利益、关注弱势群体、为党和政府解忧”为原则，重点开展三方面服务：一是围绕迎办2008绿色奥运、提高社区居民环保意识、促进人与自然的和谐等内容开展绿色义工工作；二是围绕解决社区热点难点问题、弱势群体需要、建造温馨社区等内容开展社区义工工作；三是围绕服务社区，开展教育体育、文化艺术、司法、卫生、科技、维修等专业技术类义工工作。

成立管理机构与义工队伍。成立了“社区义务工作者指导委员会”，建立了义工管理服务社，下设6个办公室，14个服务站。联合《青岛早报》、青岛电视台《生活在线》等新闻媒体，对义工系列活动和人员招募定期宣传通报。按照义工专业的不同，组建了三类义工队伍：由机关公务员、企事业单位人员和社区居民组成的普通型义工队伍，由教育体育、文化艺术、司法、卫生、科技和其他专业人员组成的专业技术型义工队伍，由山鹰义工队、光明义工队、菩提义工队等组成的特色义工队伍。目前，全区注册的社区义工已达5200余名。

建立工作运行机制。首先是搭建长效的管理服务平台。开通了市南区社区义工网站，对社区需要、义工队伍管理、义工活动认证和义工完成情况等进行网上公开。实行义工档案在线查找和义工网络注册，对义工档案进行长效管理。根据活动内容，在义工网站和新闻媒体上公布工作计划，提供义工基地，方便广大义工自我选择、自主参

加活动，为义工活动搭建服务平台。其次是建立严格的奖惩约束机制。制定了《市南区社区义务工作者组织管理办法（暂行）》，明确规定：凡市南区机关、事业单位年龄在45周岁以下的在职工作人员都要接受义工制度管理，参加社区义工活动，履行社会服务义务。年度内，在义工制度规定范围内的义工人员，必须完成至少16小时义工工时，每年完成情况作为干部考察的内容和个人年终考评的依据。在单位（部门）符合义工条件的工作人员中，20％以上人员没有完成义工制规定工时的，不能参加各级文明单位的评选。实行义工星级晋升制，共分五级，每年累计服务20小时为一级晋升单位。采取定期查与不定期查、年度查与征求居民意见相结合的方法，加强对社区义工的督查、指导和帮助，确保社区义工活动扎实有效。再次是建立科学的运行管理机制。义工活动主题的设置采取供需互动、周期性和应时活动三种形式，由社区义工服务站定期对社区进行调查摸底，根据社区需要，或定岗、定时、定量地安排义工活动，或按照节庆纪念日、社会热点难点变化开展义工活动。建立义工活动时间统一认证制度，由社区义工指导委员会聘请、培训“社区义工活动认证员”，对义工开展活动的内容、效果、工时进行审查、核实，签字认证，并输入微机存档。

效果：义工活动开展以来，全区累计组织各类义工活动180余次，2.5万余人次参与了各类义工活动，为社区做好事800余件，解决居民求助360余起，司法义工援

需要全本请访问 www.ertongbook.com

助21人，为60岁以上老人查体1000余人，清理卫生死角168处，清运垃圾1500余吨，进一步提高了社区文明水平。其中，绿色义工协会组织了20余次大型绿色义工活动，在浮山清理“黑鸟网”32张、查处“排污黑嘴”10余处、发放宣传材料1万余份，为岛城的环保事业做出了积极的贡献。

6. 创建“温馨社区”

创意：李敏（中共淄博市委宣传部副部长、文明办主任）

李树博（淄博市文明办副主任）

组织者：淄博市文明办

背景：随着经济社会的发展，社区承担的社会服务管理工作日益繁重。为不断提高社区的服务管理水平、整体生活质量，培育“关爱人、服务人、凝聚人”的社区精神，形成共建文明、共保平安、互助友善、温馨祥和的社会人际新风尚，淄博市部署开展了创建“温馨社区”活动。

做法：一是创建社区温馨环境，逐步做到“五化两优，，，即亮化、绿化、硬化、净化、美化、秩序优、生态优。二是创建社区温馨服务，各项服务配套齐全、快捷方

便、文明规范，使广大居民充分享受到社区服务的温暖。三是创建社区温馨文化，做到“三有”，有阵地、有队伍、有活动，真正把社区建成先进文化的展示平台、社区居民的温馨乐园。四是创建社区温馨管理，实行人本化管理，加快推进社区自治，完善公共管理体系，提高综合管理水平，打造平安社区。五是创建社区温馨人际关系，通过各种渠道和形式，密切社区单位之间、楼区之间、楼道之间和住户之间的联系，推进资源共享、生活互助、文明共建，逐步形成联系密切、互助友善、温馨和谐的社区人际关系，提高社区居民的认同感、归属感和亲近感。市委、市政府专门制定出台《淄博市社区建设三年规划》，强化措施，加大投入，着力解决困扰温馨社区建设的组织、办公用房、服务设施、文化阵地等实际问题。市文明办与市环保局、市房管局、市建委等部门联合开展创建“绿色社区”、“温馨物业管理小区”、“诚信房产开发企业”等配套活动，使“温馨社区”创建活动多管齐下立体化推进。

效果：创建“温馨社区”受到广大居民的普遍认可和广泛参与，并迅速在全市 364 个社区中深入开展起来。临淄区、张店区等地结合创建“温馨社区”，在各社区开展党员到社区报到等活动，多方开展结对帮扶，爱心银行、互助联谊，居民对社区的认同感和亲近感大大增强。

7.“爱心捐助”活动

创意：范庆梅（中共烟台市委副书记）

组织者：烟台市文明办、民政局

背景：改革开放以来，烟台经济和社会各项事业蓬勃发展，人民生活水平明显提高，但由于种种原因，仍有部分家庭在生产生活、子女上学、看病就医等方面存在困难，成为社会弱势群体。在发挥政府主导作用，不断完善社会保障体系的同时，烟台市动员全社会的力量，广泛开展了以“爱心捐助”为主题的帮扶救助社会弱势群体活动。

做法：“爱心捐助”活动是指在广泛发动、坚持自愿的基础上，动员城镇有固定工资收入的干部职工每年至少捐出个人一日的收入；机关事业单位根据实际能力，多节约一点，多捐献一点；企业每年捐献不少于上年平均日利润；建立“爱心捐助”基金，专门用于救助社会弱势群体。从2002年开始，烟台市每年利用6月份一个月的时间，通过召开动员大会、举办“爱心奉献”文艺晚会、在新闻媒体开设专栏专题节目等形式，宣传“安老、扶幼、济危、助困”的社会新风，叫响“献出你的爱，温暖弱者心”的口号，形成浓厚的捐献氛围。为了确保救助资金的

使用效果，制定了爱心捐助资金管理使用办法，规定活动筹集的资金85%用于社会弱势群体当年的救助工作，15%作为基金积累用以紧急需要。救助对象主要为就学困难的学生、城乡低保对象和特困职工、困难职工中的困难家庭，以及因突发病、灾导致困难的家庭和孤寡病残人员。各类救助对象由各相关部门分别统计后，报同级民政部门汇总，由民政部门根据各类救助对象的情况，提出救助基金发放意见，报市、县社会性弱势群体救助工作领导小组批准后，统一组织发放。本着公正、公平、透明、接受社会各界监督的原则，每次救助金的发放使用情况都向社会公告。

效果：2002年，全市有36万多名干部职工、248个单位参加了捐款，捐款总额达到2024.25万元。2003年，全市有50万干部群众、2700多个单位参加捐款，捐款总额7580万元。2004年，全市共有44万名干部群众、3180个单位参加捐款，捐款总额达到5814万元。截止到2004年9月，已救助困难学生、困难家庭20万人次，既为救助弱势群体工作筹集了资金，也使全市上下受到了深刻的社会公德教育，使每一个社会成员，特别是困难群众真正感受到社会主义大家庭的温暖，进一步坚定了跟党走的信念。

8. 文明监督岗

创意：烟台市文明办

组织者：烟台市文明办、团市委、城管局

背景：近几年，烟台市通过积极有效的思想教育工作，使广大市民的文明素质得到很大提高。但在日常生活中，随地吐痰、随处便溺、乱扔乱倒、乱贴乱画、语言粗俗、乱穿马路、践踏草坪等不文明现象还时有发生。烟台市文明办联合有关部门共同设立了“文明监督岗”，引导市民提高素质，革除不良陋习，自觉讲究社会公德，遵守公共秩序，维护城市形象。

做法：根据市区人员流动特点，市里选择3条路、3个广场、10个人员流动重点部位，统一设置16个文明监督岗。每个监督岗配备10名社会志愿者，统一着装，佩带袖标，于每周六和周日上岗。各街道办事处和居民社区在自己辖区内招聘社会志愿者组成文明监督队。以《公民道德建设实施纲要》、《烟台市民文明公约》、《市民行为‘十不”规定》等为教材，通过在市民学校开设文明素质教育课、老干部宣讲团宣讲等形式，进一步加大“讲文明、改陋习、树新风”教育的力度，推动广大市民文明素质来一个大提高，促进城市环境面貌来一个大变化。通过宣传栏、

黑板报、致市民的一封信、在楼洞设立公益广告牌等形式，引导广大市民管住自己的手，不乱扔乱倒，不乱贴乱画；管住自己的脚，不乱穿马路，不践踏草坪；管住自己的口，不随地吐痰，不说粗话脏话；管住自己的心，不违法乱纪，不言而无信，自觉革除各种陋习。设立以文明办为牵头部门，团区委、教育局、建设局、巡警大队等部门共同参与的文明监督岗领导小组，负责整个活动的组织协调。在各街道和社区的公共场所设立以社区保安队、社会志愿者为主要参与者的文明监督岗，对不文明的言行进行劝导、阻止。同时，通过开展“小手牵大手、文明路上共同走”、市民文明行为大讨论、全民卫生清扫、志愿者义务服务等活动，引导广大市民共同参与文明建设。

效果：随着“文明监督岗”的运行，通过社会志愿者有组织的统一活动，对不文明行为进行劝导、阻止和批评，逐渐唤醒了市民们的文明意识，市区内的不文明现象明显减少，“讲文明光荣、不文明可耻”的社会氛围逐步形成。

9. 创建文明楼栋

创 意 ：烟台市妇联

组织者：烟台市妇联

需要全本请访问 www.ertongbook.com