

· 文明上海丛书 ·

2005 版

上海市精神文明 创建工作标准

上海市精神文明建设委员会办公室 编写

上海人民出版社

· 文明上海丛书 ·

2005 版

上海市精神文明 创建工作标准

上海市精神文明建设委员会办公室 编写

 上海人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

2005 版上海市精神文明创建工作标准/上海市精神文明建设
委员会办公室编写.

—上海: 上海人民出版社, 2006

(文明上海丛书)

ISBN 7-208-06105-X

I. 2... II. 上... III. 社会主义—精神文明建设—标准—
上海市 IV. D648-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 011958 号

特约编辑 周林发

责任编辑 任学刚

赵 亮

装帧设计 甘晓培

· 文明上海丛书 ·

2005 版上海市精神文明创建工作标准

上海市精神文明建设委员会办公室 编写

世纪出版集团

上海人民出版社出版

(200001 上海福建中路 193 号 www.ewen.cc)

世纪出版集团发行中心发行 上海颀辉印刷厂印刷

开本 787×1092 1/16 印张 14.5 插页 4 字数 194,000

2006 年 4 月第 1 版 2006 年 4 月第 1 次印刷

印数 1-15,000

ISBN 7-208-06105-X/D·1053

定价 23.00 元

主 编：朱匡宇

副主编：陈振民

编 委：曾崇信 赵霞萍 丁小硕 陆建设 夏晓婷
鲍宗豪 向 昆 金家厚 周 武 许卫林
王智勇 陆也玲 蒋锡明 刘汶蓉 卢汉龙
夏江旗 凌耀初 季学明 张占耕 刘文敏
李克宗 段占朝 龚国强 汤美娣 李晓梅
吴青云 徐 梅 蒯本根 刘 岷 万丽娟
林 玲 黄明山

序

朱匡宇

党的十六届四中、五中全会,从全面建设小康社会目标出发,提出了构建和谐社会的重大战略任务,使我们的社会主义现代化建设从原来的经济、政治、文化建设“三位一体”,扩展为包括构建和谐社会在内的“四位一体”,适应了我国改革与发展进入关键时期的客观要求,表达了我们党坚持以人为本、执政为民的基本理念,反映了广大人民群众创造美好生活的共同愿望。2005年2月19日,胡锦涛总书记在省部级主要领导干部提高构建社会主义和谐社会能力专题研讨班上讲话时进一步明确指出,我们所要建设的社会主义和谐社会,应该是民主法治、公平正义、诚信友爱、充满活力、安定有序、人与自然和谐相处的社会。广泛开展的群众性精神文明创建活动,是人民群众在党的领导下为自己创造美好生活的伟大实践,也将为构建社会主义和谐社会提供良好的服务和坚实的基础。因此,上海的精神文明创建一定要围绕构建社会主义和谐社会的目标,进一步提高党领导精神文明建设的能力,发挥群众性精神文明创建覆盖面广、综合性强、市民参与率高的优势,创新建设载体,增强活动平台,大力弘扬和实践民族精神、时代精神与上海城市精神,积极实施科教兴市主战略和《上海迎世博文明行动计划》,不断提高市民的综合素质和城市的文明程度,努力为构建社会主义和谐社会服务。

进入20世纪90年代以后,特别是邓小平同志南方谈话以来,在历届市委、市政府的领导下,上海的改革开放和现代化建设迅速发展,经济建设和社会事业协调进步,与之相适应的群众性精神文明创建活动也取得了长足的进步和发展,呈现了扩大覆盖、整体推进、逐步提高的良好态势。

据 2004 年底数据统计,全市可划分小区 5281 个,其中市、区级文明小区 3887 个,占小区总数的 73%,全市已有 2/3 以上的居民群众生活在文明小区之中;全市共有 103 个街道社区,其中文明社区 96 个,占全市社区总数的 93%;文明镇 44 个,占全市 121 个镇的 36%;文明村 417 个,占全市 1991 个村的 21%。全市共有 2332 个市级文明单位,63 个文明示范标志区域,37 个规范服务达标行业,8 个文明行业。在这一进程中,1991 年制定的《上海市文明单位建设暂行规定》,1997 年制定的《上海市文明小区创建管理规定》、《上海市文明社区创建暂行规定》、1998 年制定的《上海市文明村镇创建管理暂行规定》、1999 年制定的《上海市文明行业创建管理规定》对上海市文明小区、文明社区、文明村镇、文明单位、文明行业的创建起到了重要的规范、指导作用,有力地促进了上海的群众性精神文明创建活动。

进入新世纪以来,新的形势对上海的精神文明建设提出了新的要求。党的十六大、十六届四中、五中全会提出了建设小康社会、构建和谐社会的战略目标,“三个代表”重要思想、科学发展观深入人心。市八次党代会提出了上海新时期的奋斗目标和主要任务,科教兴市主战略全面实施,上海城市精神成为引领全市人民前进的一面旗帜,建设文明城市、学习型城市、国际文化交流中心城市已成为全市人民的共同意识和自觉行动。2004 年颁发施行的《上海迎世博文明行动计划》对全市至 2010 年的精神文明建设提出了新的更具体的目标。有鉴于此,我们认为在这样的形势和背景下,站在构建社会主义和谐社会的高度,认真总结 20 世纪 90 年代以来上海精神文明建设所取得的成就,同时,根据形势的发展要求,对原有创建工作标准中一些提法过时、工作要求偏低、标准的内涵和外延不能适应新形势需要的内容进行修订,进一步谋划、部署和推进新一轮精神文明创建工作,体现了形势发展的本质要求,体现了广大干部群众构建和谐社会、建设美好生活的共同需求,体现了精神文明创建与时俱进、不断创新的内在追求。为此,在市委、市文明委领导的

直接关心下,我们从2004年7月起,分别与上海社会科学院、华夏社会发展研究院等单位合作,先后开展了文明小区、文明社区、文明村、文明镇、文明单位、文明行业、文明示范标志区域等7个创建项目2005版的创建标准的研究制定工作。我们通过座谈会、研讨会,设计发放调查问卷,征询市有关职能部门意见和中试等多种方法,形成了2005版创建管理规定、考评标准,在2005年5月23日的上海市精神文明建设委员会全体会议上审议后原则通过。

在制定2005版创建标准的过程中,我们突出了这样三个特点:一是从追求自建目标向追求共同目标提升。在制定单项创建标准时,体现建设和谐社会和学习型社会的共同目标的追求。二是从个体型创建向群体型创建延伸。在修订文明小区、文明社区、文明村镇、文明单位、文明行业、文明示范标志区域新版标准中增加了条块结合,区域同创共建的目标,探索新的组织形态和创建形式。三是体现迎世博文明行动计划目标。在新版标准中体现和落实了“七建”的任务和目标,体现了新版的时代性。这些特点主要体现了五个方面的结合:

首先是继承与发展的结合。一方面,新版基本上保持了旧版的体例和风格,保留了旧版中仍然行之有效的指标和条款,强化了那些符合创建规律的要求和规定。另一方面,新版提出了全面贯彻“三个代表”重要思想,牢固树立和落实科学发展观,实施科教兴市主战略,弘扬和实践上海城市精神,贯彻落实《上海迎世博文明行动计划》,开展“与文明同行,做可爱的上海人”主题实践活动,加强诚信建设,开展企业文化等方面的普遍要求。

文明行业新版标准在原来提出的“行业示范、国内领先、国际接轨”的基础上,增加了“市民满意”指标,使文明行业定位更加准确;在文明社区新版标准中,继续沿用了老版中的道路完好率、集贸市场管理、环卫设施管理等10个基础指标,按照与时俱进的要求,增加了未成年人权益保护、社区信息管理系统建设、社区智能化服务网络、居民对“七建”的知晓率、学习型家庭比例等

新的指标。同时对一些虽已沿用,但考核标准较低的指标,相应提高了标准。原版中,“人均公共绿地”标准要求达到2平方米,新版中“人均公共绿地”标准提高到10到12平方米。

其次是软件与硬件的结合。新版建设管理规定提出“软硬结合、重在软件”的创建原则。在文明单位评选方面,强调单位对社会的贡献率、社区的共建率,积极承担社会责任。同时,要注重学习和创新能力的培育,鼓励技术和管理创新,为科技进步做出贡献。在村镇新版中,增加了开展“三德教育”,加强文化团队建设,广场文艺、邻里和睦等软件建设方面的要求。

第三是建设与治理的结合。新版强调建设与治理两手抓,“疏导”与“堵截”相结合的方针。在所有的新版标准中,都设立了预申报制度、准入制度,两年一度考核评比制度(文明小区、文明村考核评比原为一年一度),并且加大了治理顽症陋习的比重,把创建工作做在平时、做在日常,反对形式主义,体现重在建设、贵在治理的要求,建立正确的政绩观。

第四是达标与创优的结合。新版评选标准在基本指标的基础上,制定了特色指标和加分标准,给创建主体以自我发挥的空间,通过对个性化突出的创建工作的奖励来拉开分值,保证获得荣誉称号的单位和区域的先进性和示范作用,提升精神文明创建荣誉称号的公信力和含金量,促进上海市精神文明创建工作的可持续发展。

第五是总体和个体的结合。制定2005版创建标准是一项系统工程,要从总体要求和个体目标、整体构架和个性特点的结合上进行设计和安排,既体现创建标准的总体性,又兼顾各创建主体的个性的特点,充分发挥基层单位的创建积极性。在新版标准中,文明村镇的创建,鼓励农村城市化的地区创建文明小区、文明社区,以体现城乡一体化的总体要求。文明行业的创建,明确提出行业公信力的目标,既体现了行业的本身要求,又体现了社会的共同要求。

从2005年开始,各项评比按照新版标准执行,以换牌方式完成新老标准表彰命名的合理过渡。对基层单位既提出新的更高的创建标准,又承认原有创建的成果,保护基层单位的创建积极性。2005底,市文明办会同市有关职能部门,严格按照新版标准的内容和程序,对创建活动进行测评考核,组织市民巡访团对创建活动进行巡访,并通过新闻媒体对申报单位进行公示,确保考核评比的公正性。新一届的考核评比,不设比例,不下指标,注重示范引导,注重日常管理,注重工作实效,克服形式主义,提高创建水平。2005版创建标准的执行,意味着新一轮的精神文明创建工作已经开始,将使精神文明创建能更好地为构建社会主义和谐社会打下坚实的基础。

广大精神文明建设者一定能以只争朝夕的精神,积极创新,真抓实干,扎实推进上海精神文明创建的各项工作,努力为人与人、人与社会、人与自然的和谐相处作出自己应有的贡献。

2006年2月

目 录

序(朱匡宇) / 1

文·明·行·业 / 1

上海市文明行业创建管理规定 / 3

上海市文明行业考评标准 / 9

2005 版上海市文明行业创建管理规定和考评标准的
说明 / 14

文·明·单·位 / 21

上海市文明单位创建管理规定 / 23

上海市文明单位考评标准 / 30

2005 版上海市文明单位创建管理规定和考评标准的
说明 / 36

文·明·社·区·(小区) / 43

上海市文明社区创建管理规定 / 45

上海市文明社区测评指标体系 / 53

上海市文明小区创建管理规定 / 65

上海市文明小区测评指标体系 / 72

2005 版上海市文明社区(小区)创建管理规定和测评指标体
系的说明 / 79

文·明·村·镇 / 89

上海市文明村创建管理规定 / 91

上海市文明村考评标准 / 96

上海市文明镇创建管理规定 / 101

上海市文明镇考评标准 / 107

2005 版上海市文明村、文明镇创建管理规定和考评标准的
说明 / 115

文·明·示·范·标·志·区·域 / 121

上海市文明示范标志区域创建管理规定 / 123

上海市文明示范标志区域考评标准 / 130

2005 版上海市文明示范标志区域创建管理规定和考评标准
的说明 / 135

附·录 / 141

上海市文明单位创建状况调查报告 / 143

上海市文明社区、文明小区测评体系的调查报告 / 178

上海市文明村镇创建调查报告 / 196

上海市精神文明建设委员会关于进一步推进上海志愿者活
动的意见 / 215

文明行业



上海市文明行业创建管理规定

第一章 总 则

第一条 创建文明行业是党的十四届六中全会《决议》和《中共上海市委关于加强社会主义精神文明建设的意见》中作出的一项重要部署,是实现“提高市民素质,提高城市文明程度”总体目标的重要载体。为充分发挥文明行业在构建社会主义和谐社会,推进社会主义物质文明、政治文明和精神文明建设中的示范带头作用,适应文明行业创建活动的发展,使之经常化、规范化、制度化,特制订本规定。

第二条 文明行业创建要以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导,树立和落实科学发展观,贯彻党的十六届四中全会精神,落实《公民道德建设实施纲要》和《上海市迎世博文明行动计划》的部署;要以弘扬和实践上海城市精神为主线,服务于科教兴市的主战略,推进上海率先全面建成小康社会、率先实现基本现代化,推进建设文明城市、学习型城市和国际文化交流中心城市步伐;要以加强行业从业人员思想道德建设、培育行业精神、进一步推动和规范文明行业创建活动为重点,以社会各界和人民群众满意为目标,坚持“服务人民,奉献社会”的创建宗旨,把构建社会主义和谐社会的要求落到实处。在加强物质文明建设的同时,切实提升精神文明建设水平。

第三条 文明行业是指:以职业类别为划分,或以区域的服务对象为主体,从事相同或相近业务领域的系统,在物质文明、政治文明和精神文明建设中,队伍素质好,行业风气正,服务质量优,经济效益、环境效益、社会效益和社会公益活动成效显著,综合水平达到国际接轨、国内领先、行业示范、群众满意的要求,符合标准,经过考核,由市委、市政府命名的先进行业。

第四条 文明行业创建活动是群众性精神文明建设的重要组成部分,开展文明行业创建活动是本市创建文明单位和开展全行业规范服务达标活动的发展和提高,是行业精神文明创建的新阶段、新目标。文明行业创建范围是指:本市与城市管理和市民生活关系密切的生产、经营、服务行业和管理部门。通常分为公用事业、交通运输、生活服务、文化娱乐和公共服务管理等类型。

第五条 文明行业的创建工作由上海市精神文明建设委员会统一部署;上海市精神文明建设委员会办公室负责指导和管理;委办(局)、区(县)文明委、文明办负责组织;各行业管理部门(行业协会)具体实施;社会各界、广大人民群众予以关心支持,参与监督和评价。

第二章 文明行业的标准

第六条 文明行业是行业物质文明、政治文明和精神文明建设的综合性荣誉称号。文明行业应符合下列标准,并经过考评达到 85 分以上(总分 100 分):

一、物质文明和精神文明建设同步发展,经济效益、社会效益和环境效益协调进步,管理水平、科技含量、创新能力在全市名列前茅,处于全国同行业领先水平。

二、行业党政领导团结协作,“两手抓、两手都要硬”的意识强,领导班子勤政廉洁,民主高效。行业管理科学有效,基本形成现代化的管理制度和机制。

三、围绕构建社会主义和谐社会的目标,贯彻“服务人民、奉献社会”的宗旨,落实以人为本的服务理念,根据社会发展和市民需求,建立服务诚信体系,推出便民利民举措,兑现服务承诺,服务态度、服务技能、服务质量、服务效率在社会各界和市民群众中有较高的满意度,行业公信力好,全行业实现规范服务达标两年以上,综合考评和社会专业机构测评连续两年在全市保持领先。

四、设施运行安全有序,产品质量优质可靠,服务供应保障有力,服务管理科学规范,应急处置快速有效,服务环境整洁美观,服务标识统一醒目。

五、开展和谐社会理念教育,加强员工文明素质教育,在从业人员中普遍开展职业理想、职业道德、职业纪律、职业技能的教育培训,普遍开展创建学习型组织活动。职工的思想素质、文化素质、技术素质逐步提高,职业道德、社会公德、家庭美德教育深入人心,职工在单位是文明职工,在社会是文明市民,在家庭是文明成员。

六、行业精神深入人心,企业文化丰富多彩,有行业标识、行业歌。全行业文明单位的比率高出其他行业,创建活动形成系列和特色,有一批具有广泛社会影响的先进群体、先进人物和服务品牌。

七、推进公众参与社会管理,全行业普遍开展与社区同创共建的精神文明建设建设活动,建立条块结合,互为依托的工作机制。行业支持社会公益事业,从业人员积极参加社会公益活动 and 各类志愿者服务。

第三章 文明行业的创建和管理

第七条 按照市文明委的部署,由各委办(局)党委和行政统一领导创建。各委办(局)党政要把创建文明行业的工作作为各行各业推进构建社会主义和谐社会、抓好物质文明、政治文明、精神文明建设有机结合的重要抓手,列入工作目标责任制,认真规划,定期研究,并纳入行业党政领导任期目标责任制,作为考核领导班子工作的一项重要内容。要根据本《规定》,把创建工作纳入到行业和地区发展的总体规划,建立和完善市区联手,条块结合,同创共建文明行业的工作机制。要分类指导,分步实施,积极鼓励各行业开展创建活动。对暂不够条件、已实现全行业规范服务达标的行业,可先在行业内开展创建文明行业示范单位、示范“窗口”的活动。

第八条 各行业管理部门(行业协会),要根据本《规定》,结合行业的实际,制订《文明行业创建可行性研究报告》和《文明行业创建规划》,并把规划目标、任务层层分解,落实到各部门、单位、基层一线,制订切实可行的措施和完成时限,

定期检查,抓好落实。

第九条 各级精神文明建设委员会及其办公室,要会同有关管理部门(行业协会),认真做好创建文明行业的协调、指导和检查考核、测评及日常管理工作。地区、社区要把创建工作纳入地区、社区发展的总体规划之中加强监督和检查。

第十条 文明行业日常管理的主要内容:

一、建立创建工作的领导机制、工作机制、管理机制和社会监督机制。组织协调本行业所属各单位积极参与创建工作。

二、建立完善与各地区、社区以及服务对象的服务和管理信息沟通网络,取得各方支持,协调和帮助解决创建中的实际问题,提高行业与社区的共建水平。

三、积极推进行业的现代化建设和管理,行业内主要骨干企业须通过 ISO9000 国际认证标准或国家 2005 年 1 月颁布的《卓越绩效评价准则》标准。积极实施服务品牌战略,树立服务标杆,培养并形成社会认同度较高的服务品牌,不断提升行业形象。

四、认真开展企业文化建设,不断增强从业人员的自立意识、竞争意识、效率意识、民主法制意识、开拓创新精神,增强从业人员对文明行业创建活动的认同感和自觉性。每一届考核年,要对全行业从业人员的整体素质包括学历培训、职业道德教育、技能和实际工作能力做出评估。

五、根据行业的改革与发展,依据社会和广大人民群众的需求,大力开展行业诚信建设。要开展服务承诺,不断向社会推出便民利民的服务新举措。

六、广泛深入地开展道德实践活动。坚持从人民群众最关心的事情抓起,使道德实践活动与行业的各项业务紧密结合,与地区和社区的公益性活动紧密结合,积极支持和激励从业人员参加各类志愿者队伍,把提高员工的整体素质,从单位延伸到社会、社区、家庭等活动之中。

七、建立健全检查、监督、评估机制,抓好创建的过程化管理,加强中途检查考核。创建行业要建立自查、总结、整改工作机制。要聘请市人大、市政协的代表、社会监督员、市民巡访员、新闻媒体以及服务对象,对行业的服务和管理进行