

南文明委〔2018〕5号

关于印发《南平市创建全国（省级）文明城市常态长效考评制度》的通知

延平区委、人民政府，建阳区委、人民政府，武夷新区党工委、管委会，市直有关单位：

今年是新一届文明城市（城区、县城）创建启动年，为确保我市创建文明城市工作常态化、长效化。现将《南平市创建全国（省级）文明城市常态长效考评制度》印发给你们，请认真贯彻执行。

南平市精神

会

2018

9日

南平市创建全国（省级）文明城市 常态长效考评制度

为进一步调动各级文明单位（校园、社区）、文明行业参与文明城市创建工作的积极性、主动性、创造性，为文明城市尽社会责任、作贡献，发挥示范引领作用，特制定本办法。

一、考评内容

1. 《福建省文明城市（地级市）测评体系》《福建省未成年人思想道德建设工作测评体系》达标情况，具体操作以

《促进城市管理部门创城工作常态长效考评操作表》《促进行业窗口主管部门创城工作常态长效考评操作表》《促进市直其他部门创城工作常态长效考评操作表》为依据。

2. 《南平市 2018—2020 年度创建文明城市工作规划方案（送审稿）》中提出的“五大重点工程”和 11 个重点项目的落实情况。

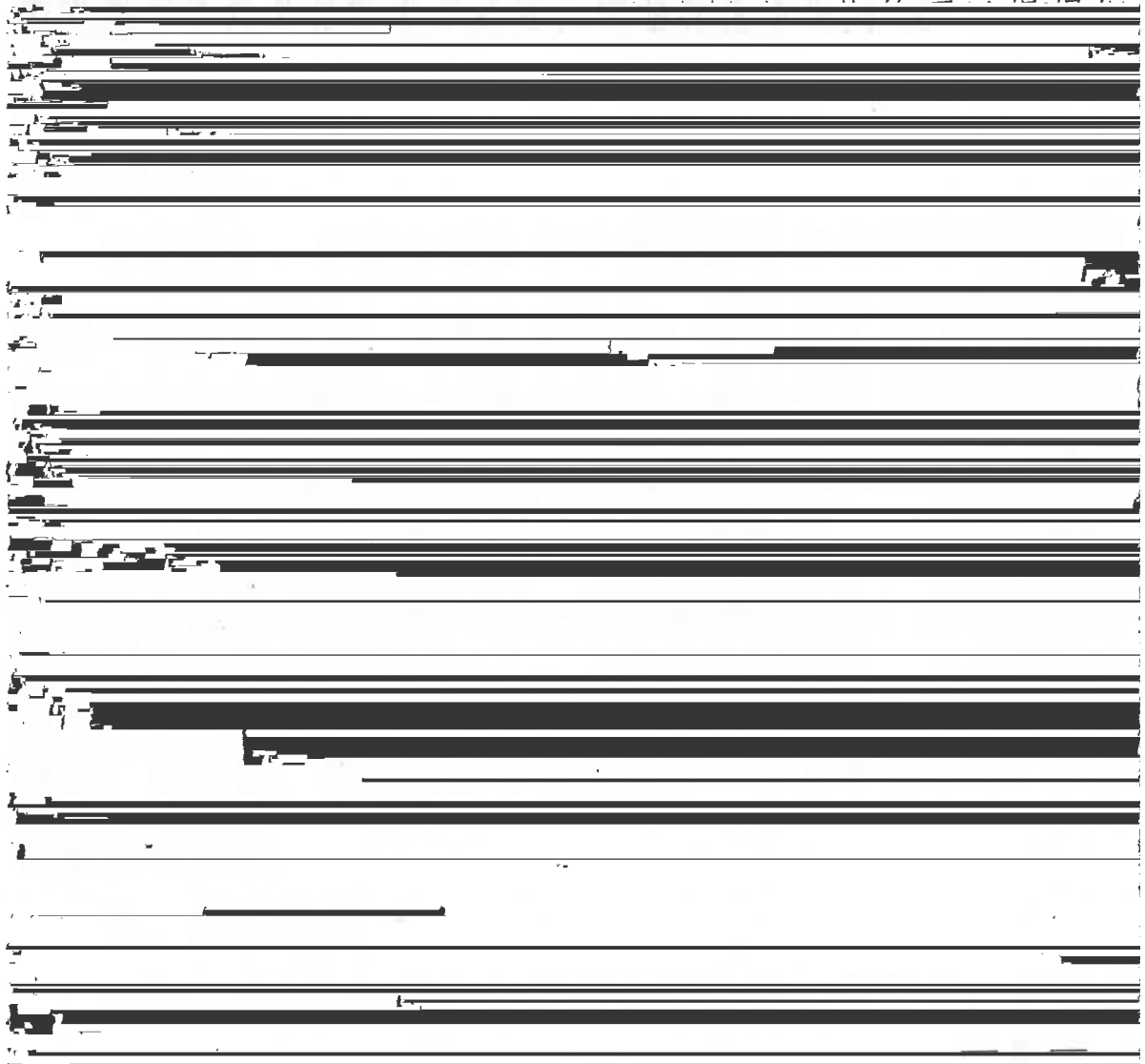
3. 市直部门、单位与社区联创共建、文明行业竞赛和市民公共文明指数测评中存在问题的整改进展情况。

4. 市直部门、单位与社区联创共建、文明行业竞赛和市民公共文明指数测评中存在问题的整改进展情况。

二、考评分值计算

1. 以三类《促进创城工作常态长效考评操作表》为依据进行考评，不达标要求的扣分，每年 12 月统计各单位扣分情况。

2. 《南平市 2018—2020 年度创建文明城市工作规划方案（送审稿）》中提出的“五大重点工程”和 10 个重点项目的落实情况；市直部门、单位与社区联创共建、文明行业竞赛和市民公共文明指数测评中存在问题的整改进展情况；市



办、市委文明办将以三类《促进创城工作常态长效考评操作表》为考评依据，该三类《操作表》将根据中央、省文明委最新要求及时修订，如内容有修改，后续将以市创城办、市委文明办下发文件为准。

- 附件：1. 促进城市管理部门及相关单位创城工作常态长效考评操作表
2. 促进行业主管部门创城工作常态长效考评操作表
3. 促进市直其他部门创城工作常态长效考评操作表

表

扣分情况	
我们的价值 卓见、“讲 行米设置不	
中断; 员处; 臭水的沟渠;	<p>少</p> <p>4. 路上排水不畅, 给排水设施完好, 街道无积水, 无露天堆放污水, 臭水的沟渠;</p>
商业大街	

市政设施管理

环卫设施管理

公用事业

责任单位	常规长效内容	考评内容	扣分情况
	<p>扶手、缘石坡道、无障碍卫生间等无障碍设施；冲洗保障、管理、使用情况良好，无破损；及时，专人保洁，无明显异味，无污水污渍，公共厕所内无明显积水、蛆；公共厕所外干净整洁；画（写）、乱堆放杂物现象；规范、清晰；著。</p> <p>1. 设有避难场所的标识牌；</p> <p>2. 无障碍设施完好，设备维护及时。</p>	<p>阳蓬，店招牌无破损，无烟囱直排，无污水直排路面，无乱扔、序，无乱牵乱挂、无当街晾晒；</p> <p>外店、摊外摊；无占道洗车、修车、加工铁件；无占道收购、堆放</p> <p>宣传；</p> <p>括临时设置）管理规范、摊位整齐、经营有序；无摆摊设点、占道</p> <p>）装饰装修必须设置围护、封闭施工；建筑垃圾及时清理；无随意象；</p> <p>放装修材料现象；</p> <p>筑物、构筑物或其它设施；</p> <p>开展文明引导，公共场所秩序井然，对争吵谩骂、乱扔杂物、随地、躺卧公共座椅、乱丢烟头纸屑垃圾等不文明行为进行劝导并予以</p>	

考评内容

常态长效内容

责任单位

“门前三包”巡查	<ol style="list-style-type: none"> 1. “门前三包”责任状 100%签定到位; 2. 每日巡查, 确保“门前三包”落实到位。 	
市政设施管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 盲道、缘石坡等无障碍设施无被侵占现象; 2. 人行道、非机动车道连续、平整、无损坏, 无被违规占用现象; 3. 行道树、绿化带、绿化隔离栏无乱牵乱挂, 无晾晒衣物; 4. 人行道、非机动车道无违建设施。 	
校园周边管理	<p>校园周边无非法经营的游商、无证照摊点和占道经营现象。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 建筑工地、市政工程 (工程) 必须持证 (施工许可证) 工; 建筑工地、市政工程 (含管缆工程) 施工现场规范设置临时围挡 (围护) , 围挡外必须铺设人行道, 或临时进行沥青水泥硬化; 3 建筑材料堆放有序整齐, 禁止占道作业或堆放建筑材料; 4 按规定时间、标准施工, 无噪声超标排放或扰民现象; 5 施工现场规范设置“五小”工程 (出入口硬化、设置沉淀池、震荡槽、洗车台、高压冲洗设备) ; 	
建筑工地	<ol style="list-style-type: none"> 7. 施工现场主要进出口处必须设有“五牌一图” (工程概况牌、消防保卫牌、组织网络牌、安全生产牌、文明施工牌和施工总平面布置图) ; 7. 施工现场管理安全文明, 生活区、作业区、办公区安全分开; 变压器规范安全设置; 工程竣工后, 临时设施、围挡、变压器及时拆除迁移; 8. 施工现场采取有效防尘措施、配备必要的环卫设施, 围挡外、工地周边及出入口整洁干净; 	
<ol style="list-style-type: none"> 10. 采取张贴悬挂、刊登刊播等方式宣传“讲文明树新风”公益广告和“图说我们的价值观”通稿以及本市自行制作的公益广告作品, 展示面积不少于建筑工地围挡墙体面积 30%, 主题不少于 4 日常维护。 		

扣分情况	
地吐痰、损坏花木、 内场所无吸烟现象	告牌等脏乱差现象； 违法停车及无运营证 使用，无占用、堵塞、 使用，无占用、堵塞、
以上形式宣传“讲文 行制作的公益广告作 总数不少于10处/幅/ 传； 地吐痰、损坏花木、 内场所无吸烟现象	告牌等脏乱差现象； 违法停车及无运营证 使用，无占用、堵塞、

考评内容

考核内容

责任单位

5
6

扣分情况	考评内容
	<p>“讲文明树新风”公益广告和“图说我们的价值观”通稿以及本市自行制作的广告作品（车身内外张贴或运用车载电视、车载LED刊播均可）；</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 广告好，车身内外保持清洁； 2. 备有灭火器、逃生锤； 3. 按规定线路行驶，做到有站必停、每站必报，无无故拒载乘客； 4. 杜绝甩客、滞站揽客，无违章驾驶、停靠等现象； 5. 按规定佩戴（或放置）服务证件，礼貌待人，文明服务，不说服务忌语和服务忌语，耐心解答乘客问询； 6. 标志清晰、准确，车内张贴乘坐规则、路线走向图、线路票价表、投诉监督电话； 7. 文明引导，公共场所秩序井然，对争吵谩骂、乱扔杂物、随地吐痰、躺卧公共交通工具、乱丢烟头纸屑垃圾等不文明行为进行劝导； 8. 排队候车，依次上下车，无拥挤、争抢座位等现象； 9. 照顾老、弱、病、残、孕及怀抱婴儿者主动让座。
	<p>“讲文明树新风”公益广告和“图说我们的价值观”通稿以及本市自行制作的广告作品（车身内外张贴或运用车载电视、车载LED刊播均可）；</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 干净整洁，随车携带《出租汽车营运证》《出租汽车驾驶员从业资格证》，规范放置道路运输管理机构配发的服务监督卡； 3. 行车时系安全带，不吸烟、不吃零食，不接打手机，举止文明； 4. 完好，按标准收费，主动出具营运发票； 5. 中无甩客、无故绕行或其它刁难、欺骗、勒索乘客的行为，无正当理由不得未经乘客同意招徕其它乘客同乘，交接班前在车辆明显位置明示交接班时段；
	<p>驾驶员现象。</p> <p>路口、公交车站开展文明交通志愿服务，引导市民在交通路口不横穿马路、有序过斑马线，在公交车站排队候车，依次上下车，在公交车上为老、弱、病、孕、怀抱婴儿者主动让座。</p>

扣分
情况

考评内容

宣传栏、折页等 4 种以上形式宣传“讲文明树新风”公益观”通稿以及本市自行制作的公益广告作品，核心价值广告显著位置刊播的总数不少于 5 处/幅/条，主题不少

；
开放时间以及免费开放的详细情况。若有收费项目，列

；
示内容，改进陈列方式，配备专门针对未成年人的讲解义务讲解；

；
大声喧哗，无说脏话、嬉闹、乱丢垃圾、乱刻乱画、损

宣传栏、折页等 4 种以上形式宣传“讲文明树新风”观”通稿以及本市自行制作的公益广告作品，核心价值广告显著位置刊播的总数不少于 10 处/幅/条，主题不少

；
且内容丰富；
管理制度、安全管理制度；

；
必要的安全警示标志；
向未成年人的普及性文体活动；

；
假日、寒暑假能够延长开放时间；
实践活动，对集体组织的普及性教育实践活动和文体活动

；
和使用消耗品的集体活动，以及特长生培训项目，只收
；
未成人全部免费；

；
大声喧哗，无说脏话、打架斗殴现象，无乱涂写、乱扔

考评内容	扣分情况
<p>、宣传挂图、宣传栏、围挡、广告牌等5种以上 宣传12个主题词，每间教室都要悬挂宣传挂图； 体现核心价值观； 消防设施，且完好并能正常使用，无占用、堵塞、</p>	
<p>处人行横道线，至少设置2块人行横道标志，交 ； 路上设置2块限速标志，“注意儿童”或“注意行 有停车条件的施划临时停车位（上、下学时段）， 或协管员维护校园门口治安和交通秩序； 专职保安员负责安保； 没有中学生骑电动自行车上放学超载行为； 正照锥点和占道经营现象； 无销售恐怖、暴力、迷信、低俗、色情的玩具、文 售销售点在显著位置设置不向未成年人出售烟酒的 售点）； 网上网服务营业场所（经营性网吧）、电子游戏经 交通走向直线距离）无歌厅、舞厅、卡拉OK、 星级以上（含三星）宾馆除外； 业务为主的诊所。</p>	

责任单位	常态长效内容	考评内容	扣分情况
市教育局	青少年校外活动中心管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 未成年人校外活动场所落实活动管理制度、安全管理制度； 2. 配备安全保护人员，并设有必要的安全警示标志； 3. 所开展的活动80%以上是面向未成年人的普及性文体活动； 4. 活动场所常年正常开放，节假日、寒暑假能够延长开放时间； 5. 不以赢利为目的开展实践活动，对集体组织的普及性教育和文体活动实行免费；对确需集中食宿和使用消耗品的集体活动，以及特专长培训项目，只收取成本费用；对特困家庭的未成年人全部免费； 6. 无挤占、挪用、租借等现象； 7. 未成年人在公共场所内，不大声喧哗，无说脏话、打架斗殴现象，无乱涂写、乱扔垃圾等不文明行为。 	
团市委	少年官管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 采取电子屏幕、户外广告、宣传栏、折页等4种以上形式宣传“讲文明树新风”公益广告和“图说我们的价值观”文稿以及本市自行制作的公益广告作品，核心价值观、“讲文明树新风”公益广告显著位置刊播的总数不少于10处/幅/条，主题不少于4种，做好日常维护； 2. 设有道德模范事迹专题展览，且内容丰富； 3. 未成年人校外活动场所落实活动管理制度、安全管理制度； 4. 配备安全保护人员，并设有必要的安全警示标志； 5. 所开展的活动80%以上是面向未成年人的普及性文体活动；寒暑假能够延长开放时间；对集体组织的普及性教育和文体活动实行免费；对确需集中食宿和使用消耗品的集体活动，以及特专长培训项目，只收取成本费用； 	

责任单位

常态长效内容

考评内容

扣分情况	
	<p>中小学校的原则上视为不符合（有对外单独出入口且对</p> <p>区市级辅导站使用面积不少于 200 m²，辅导站环境舒适、安全；</p> <p>室、团辅室、放松室、测量室、阅读室、等候室、热线室、) 和辅助器材设备；</p> <p>和简历，建立专兼结合、相对稳定、素质较高的心理健康队伍，并有相应的培训和保障机制，培训记录详细记载了</p> <p>接听、面询、危机干预、工作考评等工作制度。有心理咨</p> <p>且对外公布，在公布的时间内有人接听并提供咨询或预约</p> <p>利用网络、电话、授课等多种方式进行心理健康教育和</p> <p>专教育活动、为未成年人提供心理咨询与治疗服务的工作</p> <p>内容丰富，辅导活动能覆盖本区域内未成年人。</p> <p>1. 名胜、古迹有保护措施且保护完好；</p> <p>无人为损坏或疏于管理现象。</p>

责任单位	常态长效内容	考评内容	扣分情况
市文广新局	文化馆（艺术馆、群众艺术馆）、博物馆、图书馆管理	<p>1. 设有道德模范事迹专题展览，且内容丰富；</p> <p>2. 免费开放：公共空间、设施场地、基本文化服务项目、为保障基本职能实现的一些辅助性服务项目健全；图书馆设有文献资源借阅、检索与咨询、公益性讲座和展览、基层辅导、流动服务等基本公共文化服务项目，建立少儿图书馆，有明确的少儿图书馆标识和固定场馆，图书馆图书数量、种类丰富，环境良好，图书内容适合少年儿童阅读；博物馆设有导览、影视、网络、教育、寄存、无障碍服务等项目；文化馆设有普及性的文化艺术培训、时政法制科普教育、公益性群众文化活动、公益性展览展示、培训基层队伍和业余文艺骨干、指导群众文艺创作等项目；</p> <p>4. 建有学雷锋志愿服务站点，有明确的标识、有服务人员、有服务项目和基本设施设备，能够提供服务；</p> <p>5. 有序排队入场，无排队现象；</p> <p>6. 无大声喧哗吵闹现象；</p> <p>7. 无乱扔垃圾、随地吐痰现象；</p> <p>8. 有明显禁烟标识，无烟区没有吸烟现象（无烟灰缸、烟头等），内场所无吸烟现象（只有在楼宇外设置的吸烟点可吸烟）；</p> <p>9. 无躺卧公共座椅现象。</p>	
	影剧院管理	<p>1. 有序排队入场，无排队现象；</p> <p>2. 无大声喧哗吵闹现象；</p> <p>3. 无乱扔垃圾、随地吐痰现象；</p> <p>4. 有明显禁烟标识，无烟区没有吸烟现象（无烟灰缸、烟头等），内场所无吸烟现象（只有在楼宇外设置的吸烟点可吸烟）；</p> <p>5. 无躺卧公共座椅现象。</p>	

责任单位	常态长效内容	考评内容	扣分情况
	<p>证照齐全，亮证经营；</p> <p>在歌舞娱乐场所入口外有设置“未成年人不得进入”的标志，游艺娱乐场所游戏区域入口外有设置“非国家法定节假日未成年人不得进入”标志；</p> <p>娱乐场所从从业人员实名登记制度；</p> <p>有封闭场所的消防设施、人防、消防设施，且完好，能正常使用，无占用、堵塞、封闭消防通道现象</p>	<p>1. 农村文化惠民工程实施情况；</p> <p>2. 农村“五改”保护情况</p>	
<p>历史文化名镇、名村管理</p> <p>点和占道经营</p> <p>，无销售恐怖、暴力</p> <p>网上网服务营业场所</p> <p>路交通走向直线距离</p> <p>星</p> <p>、赌博、邪教等违法</p>	<p>1. 农村文化惠民工程实施情况；</p> <p>2. 农村“五改”保护情况</p>	<p>1. 文化产品和音响制</p> <p>色情的玩具、文</p> <p>、电子游戏经营</p> <p>厅、卡拉OK厅、</p>	<p>网络游戏；</p> <p>身份证记录，不得出</p> <p>违规现象；</p> <p>上网现象；</p>

考评内容

常态长效内容

责任单位

1. 设有道德模范事迹专题展览，且内容丰富；
2. 免费开放：公共空间、设施场地、基本文化服务项目、为保障基本职能实现的一些辅助性服务实行免费，并在显著位置予以公示；
3. 基本服务项目健全；
4. 建有学雷锋志愿服务站点，能够正常提供服务。

科技馆管理

市科协

1. 建有管理制度、安全制度、开放制度及学员守则、注意事项等工作制度；
2. 配有负责日常工作的专（兼）职管理人员 1 人，并拥有不少于 1 名且相对稳定的科技辅导员；
3. 配置小机床、电子百拼和塑料组建拼装活动模块和壁挂科技展品、陶艺、车模、航模、简易机器人搭建等活动模块（配置 4 项及以上为达标）；
4. 利用节假日、寒暑假组织开展活动（结合查看工作记录）。

青少年

科学工作室管理

出入境办证大厅管理 运用电子屏幕、宣传栏、宣传挂图、宣传折页等 4 种以上形式进行文明出境游宣传。

娱乐场所管理

1. 在歌舞娱乐场所入口处有设置“未成年人不得进入”的标志，游艺娱乐场所游戏区域入口处有设置“非国家法定节假日未成年人不得进入”标志；
2. 场所内悬挂禁止卖淫嫖娼、禁赌、禁毒等内容的警示标志；
3. 娱乐场所从业人员实行实名登记制度。

市公安局

1. 中小学上学放学时，有老师和民警或协管员维护校园门口治安和交通秩序；

校园周边管理

2. 设立警务室或设有治安岗亭，有专职保安员负责安保；
3. 中小学校周边 200 米内（按道路交通走向直线距离）无歌厅、舞厅、卡拉 OK 厅、游艺厅、台球厅等娱乐场所〔三星级以上（含三星级）宾馆除外〕。

扣分情况	
	灯 停 2 车 交 行 0,

公安支队

校园周边

1 在校园门前及周边道路至少施划 1 处人行黄道线；至少设置 2 块人行横道标志；

责任单位	常态长效内容	考评内容	扣分情况
		<p>图说我们的价值观”通稿以及本市自行制作的设置连片的或大型的公益广告，分散张贴的待人，规范服务；商品，有服务承诺制度公示；道路明确、畅通、有效，相关诉求在规定时间内没有垃圾箱（桶），商品按类分区，垃圾清理贴、乱涂写、乱设广告牌等脏乱差现象；的管理规范，秩序良好，不存在摆摊设点、占拉客源现象；</p> <p>洁及时，无明显异味；防设施，且完好，能正常使用；</p> <p>上要标明食品名称、生产日期、保质期、生产防蝇措施。</p>	
		防设施，且完好，能正常使用；	

扣分情况					
------	--	--	--	--	--

考评内容

常态长效内容

责任单位

<p>的公 型的</p>	<p>文 、经 营 厅、 酒</p>	<p>的公 型的</p>	<p>文 、经 营 厅、 酒</p>
<p>1. 证照齐全，并在显著位置悬挂</p>	<p>1. 证照齐全，并在显著位置悬挂</p>	<p>1. 证照齐全，并在显著位置悬挂</p>	<p>1. 证照齐全，并在显著位置悬挂</p>
<p>2. 证照齐全，上列消费者实名登记。</p>	<p>2. 证照齐全，上列消费者实名登记。</p>	<p>2. 证照齐全，上列消费者实名登记。</p>	<p>2. 证照齐全，上列消费者实名登记。</p>
<p>1. 经营性场所《营业执照》且《营业执照》在有效期内，无超范围经营行为</p>	<p>1. 经营性场所《营业执照》且《营业执照》在有效期内，无超范围经营行为</p>	<p>1. 经营性场所《营业执照》且《营业执照》在有效期内，无超范围经营行为</p>	<p>1. 经营性场所《营业执照》且《营业执照》在有效期内，无超范围经营行为</p>
<p>2. 有《营业执照》且《营业执照》在有效期内，无超范围经营行为</p>	<p>2. 有《营业执照》且《营业执照》在有效期内，无超范围经营行为</p>	<p>2. 有《营业执照》且《营业执照》在有效期内，无超范围经营行为</p>	<p>2. 有《营业执照》且《营业执照》在有效期内，无超范围经营行为</p>
<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>
<p>3.</p>	<p>3.</p>	<p>3.</p>	<p>3.</p>
<p>4.</p>	<p>4.</p>	<p>4.</p>	<p>4.</p>
<p>6.</p>	<p>6.</p>	<p>6.</p>	<p>6.</p>

责任单位	常态长效内容	考评内容	扣分情况
市食药监局	饭店、小型餐馆	<p>每张餐桌上都有“节俭养德”或“文明餐桌”的温馨提示，无明显浪费现象。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 环境卫生干净整洁，垃圾清理及时，防蝇、防尘、防鼠等卫生设施齐全，无脏乱差现象； 2. 经营性场所证照齐全，亮证经营，对摊位、店铺等经营性公共场所，车辆，行人等管理规范有序； 3. 店摊证照齐全，有《餐饮服务许可证》且在有效期内，无超范围经营行为，有餐饮量化分级管理标志。从业人员有健康证明； 4. 无售卖过期、变质、伪劣食品。 5. 消毒设备齐全，清洗池分类，食品、原材、刀具、砧板等有明确的生熟食标识并规范使用。 	
	超市、集贸市场管理	无过期、变质、伪劣食品。	
市卫计委	校园周边管理	<p>校园周边无销售“三无食品”、药品和药品广告。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 刊播“讲文明树新风”公益广告和“图说我们的价值观”通稿以及本市自行制作的公益广告作品，挂号、收费、发药等服务窗口有序排队，无明显排队现象；做到抬头可见，举步即观。数量要求：在显著位置设置1幅以上大型的或连片的公益广告，分散张贴的宣传挂图总数量不少于5幅（条）； 2. 医务人员在岗在位，文明用语，礼貌待人，规范服务，无收受“红包”、开“大处方”现象，无庸懒散拖现象； 3. 动态调节服务力量，减少服务窗口排队现象，有效缩短服务等候时间，挂号、收费、发药等服务窗口有序排队，无明显排队现象； 4. 导医标识清晰，主要收费项目公开。 5. 医务人员按规定着装，佩戴证件，衣帽整洁，准时到岗到位（离岗要设置提示牌） 6. 有高效的投诉处理机制，投诉处理渠道明确、畅通、有效，相关诉求在规定时间内办结； 7. 有明显禁烟标识，无烟区没有吸烟现象（无烟灰缸、烟头等），内场所无吸烟现象（只有在楼宇外设置的吸烟点可吸烟）。 8. 设有无障碍设施（有无障碍停车位、无障碍电梯、无障碍卫生间），管理、使用情况良好。 	
	医院管理		

责任单位	常态长效内容	考评内容	扣分情况
		1. 建立健全并落实各项管理制度和安全制度;	
		2. [Redacted]	<p>比赛和体育文化培训，其日</p> <p>假期间，对青少年实行免费</p> <p>小时，其他时间每周开放不</p> <p>才，配备3名以上专职管理人</p> <p>及纳志愿者参与管理。</p> <p>三等4种以上形式宣传展示精</p> <p>三义核心价值观公益广告等。</p> <p>光力度，抨击假丑恶。通过自</p> <p>文明行为，形成软约束。</p> <p>三义核心价值观公益广告等。</p> <p>曝光力度，抨击假丑恶。通过</p> <p>等不文明行为，形成软约束。</p> <p>表率”“告别不文明行为，</p> <p>生社区，做到“十个带头”，</p> <p>会公德，带头参与社区建设，</p> <p>台安，带头保护公共设施，带</p>

常态长效内容

责任单位

附件 2

促进行业主管部门创城工作常态长效考评操作表

责任单位	常态长效内容	考评内容	权重
市公安局、市商务局、市市场监管局、市质监局、市食药监	2. 对人等候时间；依法告知、举报、举证的合理诉求。	“八所”	“八所”
市公安局、市商务局、市市场监管局、市质监局、市食药监	1. 利用电子显示屏等形式刊播社会主义	“八所”	“八所”
市公安局、市商务局、市市场监管局、市质监局、市食药监	3. 按规定配置消防器材 安全通道畅通。	“八所”	“八所”
市公安局、市商务局、市市场监管局、市质监局、市食药监	9. 公布监督电话，最	“八所”	“八所”

		权重
--	--	----

考评内容

常态长效内容

责任单位

	<p>利用电子显示屏等形式刊播社会主义核心价值观、 “讲文明树新风”公益广告和“八不”行为规范等。在显著位置展示行业精神。</p> <p>服务场所、窗口整洁有序，环境布置体现行业特色，行业服务大厅、室内公共场所及工作场所全面禁烟，有明显的禁烟标识、无吸烟现象。</p> <p>服务场所提供必需的各种用品，设置等候休息区域或座椅、饮水器具等服务设施。按规定配置消防器材，安全通道畅通。</p> <p>为服务对象进入服务场所提供便利（如车辆停放、临时存放携带物品等）。</p> <p>窗口单位提供咨询业务，提供政策法律咨询、办事程序、收费标准等必要信息。</p> <p>服务人员爱岗敬业、仪表端庄，言谈举止严谨得体，热情周到，无“庸懒散拖”等现象。</p> <p>服务管理有力有效，动态调节服务力量，减少服务窗口排队现象，有效缩短服务相对人等候时间；依法保护群众控告、举报、诉讼的合理诉求。</p> <p>公布监督电话，设置投诉箱或意见簿。</p>	
养老、孤寡、婚姻登记、福彩文化；法律援助、公证处、律师事务所、基层司法所；公共就业、人才服务、社会保险经办；风景名胜、住房公积	<ol style="list-style-type: none"> 1. 利用电子显示屏等形式刊播社会主义核心价值观、 “讲文明树新风”公益广告和“八不”行为规范等。在显著位置展示行业精神。 2. 服务场所、窗口整洁有序，环境布置体现行业特色，行业服务大厅、室内公共场所及工作场所全面禁烟，有明显的禁烟标识、无吸烟现象。 3. 服务场所提供必需的各种用品，设置等候休息区域或座椅、饮水器具等服务设施。按规定配置消防器材，安全通道畅通。 4. 为服务对象进入服务场所提供便利（如车辆停放、临时存放携带物品等）。 5. 窗口单位提供咨询业务，提供政策法律咨询、办事程序、收费标准等必要信息。 6. 服务人员爱岗敬业、仪表端庄，言谈举止严谨得体，热情周到，无“庸懒散拖”等现象。 7. 服务管理有力有效，动态调节服务力量，减少服务窗口排队现象，有效缩短服务相对人等候时间；依法保护群众控告、举报、诉讼的合理诉求。 8. 公布监督电话，设置投诉箱或意见簿。 	
市民政局、市司法局、市人社局、市住建局、市交通局、市农业局、市文广新局、市卫计委、市旅发委	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在显著位置展示行业规范，内容体现核心价值观。 2. 从业人员在岗在位，文明用语，礼貌待人，规范服务；动态调节服务力量，减少服务窗口排队现象，有效缩短服务等候时间；一次告知、限时办结、简化程序； 3. 投诉处理渠道明确、畅通、有效，相关诉求在规定时间内办结； 4. 无门难进、脸难看、事难办等突出问题，无庸懒散拖现象。 	市国税、市地税
		市国税、市地税 国税、地税窗口

责任单位	常态长效内容	考评内容	权重
		<p>“心”、“讲文明树新风”公益广告和“八不”特色，行业服务大厅、室内公共场所无烟现象。</p> <p>区域或座椅、饮水器具等服务设施。</p> <p>、临时存放携带物品等)。</p> <p>下事程序、收费标准等必要信息。</p> <p>，热情周到，无“庸懒散拖”等现象。</p> <p>服务窗口排队现象，有效缩短服务诉求。</p>	
		<p>观。</p> <p>范服务；</p> <p>有效缩短服务等候时间；</p> <p>见定时限内办结；</p> <p>象散拖现象；</p> <p>见定时限内办结。</p>	
	<p>1.</p> <p>2.</p> <p>3.</p> <p>4</p> <p>5.</p> <p>6.</p> <p>7.</p>	<p>观。</p> <p>克待人，规范服务，无庸懒散拖现象；</p> <p>因现象；</p> <p>有效缩短服务等候时间；</p> <p>见定时限内办结。</p>	

投诉处

责任单位	常态长效内容	考评内容	权重
市邮政、广电 网络公司	邮政营业厅、广电 网络营业厅	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在显著位置展示行业规范，内容体现核心价值观。 2. 从业人员在岗在位，文明用语，礼貌待人，规范服务； 3. 动态调节服务力量，减少服务窗口排队现象，有效缩短服务等候时间； 4. 一次告知、限时办结、简化程序； 5. 投诉处理渠道明确、畅通、有效，相关诉求在规定时间内办结； 6. 无门难进、脸难看、事难办等突出问题，无慵懒散拖现象； 7. 投诉处理渠道明确、畅通、有效，相关诉求在规定时间内办结。 	
市移动、电信、 联通	营业厅	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在显著位置展示行业规范，内容体现核心价值观。 2. 从业人员在岗在位，文明用语，礼貌待人，规范服务； 3. 动态调节服务力量，减少服务窗口排队现象，有效缩短服务等候时间； 4. 一次告知、限时办结、简化程序； 5. 投诉处理渠道明确、畅通、有效，相关诉求在规定时间内办结； 6. 无门难进、脸难看、事难办等突出问题，无慵懒散拖现象； 7. 投诉处理渠道明确、畅通、有效，相关诉求在规定时间内办结。 	
市新华书店	新华书店	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在显著位置设有未成年人图书、音像电子出版物专柜，专柜基本满架，即 80%的空 2. 间均放有待售的未成年人图书、音像电子出版物。 3. 读物品种丰富，非教辅类读物不少于 100 种； 4. 建立少儿图书馆，有明确的少儿图书馆标识和固定场馆，图书馆图书数量、种类丰 5. 富，环境良好，图书内容适合少年儿童阅读。 	
市烟草专卖局	校园周边	<p>无向未成年人出售香烟现象，香烟销售点在显著位置设置不向未成年人出售香烟的标志（查看中小学校附近的香烟销售点）。</p>	

抄送：省委文明办
中共南平市委文明办

2018年2月9日印发