

# 砥砺前行中，这座全国文明村镇正加入新的注解

## ——广东省东莞市横沥镇出新招求实效打开文明创建新格局

吴言 杨子

### 数说横沥：

◎在2021中国百强镇榜单中，横沥排名全国百强镇第60位，相较于2020年上升了7位，自2016年来连续六年入选中国百强镇。

◎2022年前三季度，横沥镇地区生产总值为150.34亿元，同比增长3.3%；规模以上工业增加值96.58亿元，增长0.7%。

◎2022年前三季度，固定资产投资总额49.01亿元，增长17.6%；社会消费品零售总额33.715亿元，增长4.5%。

走进广东省东莞市横沥镇，驻足街头体验车水马龙间的秩序井然；在街道社区感受志愿服务活动风生水起；流连公园绿地，乐享绿色福利……这一切，都回响着横沥镇出新招求实效打开文明创建新格局的铿锵足音。

外塑城市之形，内塑城市之魂。如何让文明之花常开长盛？这是在文明创建这场幸福接力赛中的一道必答题。近年来，以更高站位落实全域创建、奋力争创更高水平全国文明村镇的横沥，始终秉持一颗匠心不断探索，在创建中创新，在创新中创造，努力让文明之花常开长盛，为文明横沥加入了新的注解。

如今，横沥，这座怀抱生活梦想、富有创业激情的城市，正以自己独特的魅力实现了高水平崛起，在展现文明软实力中向人们展示了一个不一样的横沥。

### 以文明创建 助推城镇高质量发展

战略，政治，突出，首要，在横沥，文明创建一直被放在如此高的站位。

在创建全国文明村镇目标确立之初，横沥镇就坚持全域创建、全员创建，注重过程、注重参与、注重实效，把文明创建作为提升治理能力、促进和谐融合的突出任务，作为提升城市品位、优化城市形象的首要任务来抓，创建活动始终得到人民群众的积极响应和热情参与，实现了文明创建人民满意的最大值。



自2020年获评第六届全国文明村镇以来，横沥以更高站位落实全域创建，把精神文明建设贯穿城市现代化建设的整个过程，以更多方式推动全民参与，形成全民共建共创共享的生动局面，全力争创更高水平的全国文明村镇。

的确，多年的不懈努力，使横沥发生了脱胎换骨的变化，而这些变化，都呈现在点点滴滴的细节中。

在深化拓展新时代文明实践工作中，横沥镇以“思想引领+文化供给”为主线，按照“以点串线、以线连面”的工作思路，在全镇目前文明实践站点“1+18+8”的基础上，延伸建设新时代文明实践基地、文明实践点，通过建立开放共享制、项目合作制、活动轮值制，构建“15分钟文明实践圈”，助力社会治理精细化水平不断提升。充分盘活整合各村（社区）各类阵地，打造“阵地共建、活动共联、队伍共育”的文明实践综合体，提升阵地资源综合使用效益。聚焦群众“老小旧远”“急难愁盼”问题，广泛开展文明实践志愿服务活动，使新时代文明实践阵地成为基层治理的重要依托。

同时，持续强化文明培育，按照“活动品牌化”的理念，结合全镇实际，制定《横沥镇企业员工文明共享计划暨“沥”耕行动实施方案》，按照“春耕、夏耘、秋收、冬藏”四大项目以及延伸的八项行动为主线，搭建和深入推进企业员工与横沥镇城市文明共建共享的多样化平台。及时推选和表彰各行各业

“最美”人物，以“小城大爱”为引领，深入打造好人之城，广泛宣传“小城大爱”“友善横沥”形象。持续开展“全民戴口罩”、文明餐桌、文明旅游、文明交通等行动，强化网络素养教育，不断提高社会文明程度和市民素质。

此外，横沥镇立足新起点，夯实来之不易的创建成果，严格落实《横沥镇关于进一步深化文明创建工作方案》要求，成立两个文明创建督导组，突出重点领域重点问题，每周不定期开展村一级创建检查，并建立“发现问题、反馈问题、跟进整改”创建闭环工作机制。持续把文明创建作为推进城市治理体系和治理能力现代化的重要抓手，对标全国测评体系，强化问题导向，进一步完善考核测评、督促检查、情况通报、责任追究等工作机制，加强城市精细化管理，推进创建工作长效化、常态化，努力建设更高水平的全国文明村镇。

### 创新志愿服务 激励机制弘扬志愿精神

一座城市，因为有爱而更加温暖和令人向往。横沥镇，正是这样一座因爱而温暖的城镇，这些温暖和爱，来自于全镇无数个志愿者心与心的碰撞、手挽手的热情奉献。

一直以来，横沥镇党委政府高度重视志愿服务工作，聚焦弘扬“小城大爱”城市精神，出新招求实效，切实发挥志愿服务的作用，让其成为全镇精神文

建设的有效抓手和基层社会治理的可靠力量。

为推动志愿服务规范化、常态化、长效化，横沥镇以镇文明委名义印发实施了首个镇级志愿服务奖励文件——《横沥镇志愿服务奖励办法（试行）》，从提升志愿者获得感、幸福感出发，在坚持以精神奖励为主的原则上，灵活丰富志愿者奖励的形式和内容，针对星级志愿者设立星级福利礼包，对年度表彰志愿者提供免费体检服务，对优秀组织及项目给予专门奖励经费支持等，整体性提升了奖励层级及荣誉力度，把对志愿者的关心尊重提升到新的高度，着力激发全民志愿服务热情。

与此同时，横沥镇积极探索礼遇优待，坚持物质和精神并举，搭建了星级评定+年度表彰相结合的制度框架，形成了志愿者成长发展的全过程激励。并根据横沥志愿服务实际设定三至十星级志愿者评定标准，延长志愿者成长路径，减少志愿者骨干的中途流失，并通过随时申请、随时评定、随时奖励的方式为志愿者提供更加及时、更可预期的正向反馈，持续增强志愿服务吸引力。

为不断浓厚志愿文化氛围，横沥镇融入“横沥善行”形象元素，设计制作本地特色星级奖章，在星级志愿者礼包中积极融合志愿文化和横沥文化元素，把每一次奖励机会转化为志愿文化传播机会，强化横沥志愿者对横沥的认同感和归属感。积极谋划利用星级志愿者评定契机组织开展横沥镇志愿文化节，充分展示志愿组织、志愿项目及优秀志愿者风采，以志愿服务周边文创产品等为载体强化志愿文化宣传和理念输出，在爱心商家等社会场所推动志愿者优待标识更加显性化，逐步打造吸引力强、识别度广、认可度高的横沥特色志愿文化。

### 公共文化提质 增益润泽百姓心田

于一座城镇而言，文化是城之精神的传承与根脉，也是加速发展的引领和支撑。硬实力让其强大，软实力让其伟大。

创建路上，横沥镇始终坚持以文化人、以文育人，奋力促进优秀传统文化和现代文明相融共生，文化事业和文旅产业共融互进，使得百年牛墟文化深入人心、公共文化服务体系日臻完善、文旅融合发展迈出新步伐、群众文化获得感显著提升、“好人效应”劲吹文明之风……文化软实力擦亮了全国文明村镇金字招牌。

为进一步挖掘和丰富沉淀在横沥人心中的“牛文化”内涵，横沥镇结合牛墟的产业特色，深挖区域丰富的文化和旅游资源，将原来纯粹的“牛交易”升华为具有文化特色内涵的“百年牛墟风情”，打造了具有地方民俗文化特色品牌活动，也成为当地群众精神文明素养的一大源泉，更是横沥一张自古延续至今的名片。

基层公共文化服务离人民群众最近，与群众接触最密切，直接服务基层群众文化生活，是弘扬社会主义核心价值观、凝聚人民精神力量的主阵地。近年来，横沥镇充分借助本土成长的凤凰粤剧团，打造“粤韵横沥”巡演品牌，在村民家门口搭起戏台唱起戏，并推动“戏曲沙龙进校园”，从少到老，从线下到线上，从剧场到群众家门口，横沥的戏曲传承活动接地气、有烟火味。

当然，横沥公共文化服务供给远远不止于此。全镇平均每年举办各类展演展示、文艺培训、艺术沙龙活动等超300场次。策划举办“潮流东莞·火柴盒”城市艺术TIME音乐会，展现横沥的潮流活力、文化魅力；持续推进广场舞大赛、少儿才艺大赛、少儿美术书法联展、戏曲进校园等群众参与度高的文化艺术品牌建设；积极提升村（社区）综合文化服务中心服务效能，不断完善文化资源配送制度，打造“15分钟文化圈”，通过策划举办“社区艺术学堂”“戏曲巡演”等活动，每年向各村（社区）、企

业配送文化活动100多场次，让村民在家门口就能参加丰富多彩的文化艺术活动；大力培育各类文艺团体，挖掘文化能人成立戏剧社、陶瓷艺术工作室、舞蹈队、模特队等，截至目前，全镇共有登记在册的文艺团队近50支，极大地丰富了群众的文化生活；大力推进志愿服务开展，“展翅艺梦”困难家庭子女成长计划项目荣获广东省文化和旅游志愿服务优秀项目。

同时，横沥镇通过“一村一品”工程，成功打造了各具特色的乡村文化品牌，形成了村头村的“葵香园”、山厦村的“彩虹村”、新四村的“678艺时代”、张坑村的“相牛故里”、村尾村的“荷塘月色”、半仙山村的“朱子文化”、恒泉社区的“三六九趣墟”等12个文旅、农旅品牌项目。

如今，横沥镇人民见证并享受着美丽家园在建设过程中发生的可喜变化，一点一滴融入成镇的文明底色，彰显出文明创建的成效，印证着人们对美好生活的向往。



## 苗乡奏响幸福曲

### ——贵州省赤水市大同镇以文明创建助力乡村振兴工作纪实

何亮 黄祥 毛远剑

位于贵州省赤水市大同镇西南部的民族村，是该市三个少数民族聚居点之一，居住着185户669名苗族村民，属省级三类贫困村，于2016年实现了整村脱贫，2019年底贫困人口全部清零。

近年来，大同镇党委政府紧紧依托《中共中央国务院关于实施乡村振兴战略的意见》，结合实际以民族村为示范，在全镇范围内开展“苗家阿妹”乡村振兴“五美”行动，以巧手阿妹社优势、贤德阿妹促共建、育教阿妹树新风、持家阿妹优环境、百灵阿妹唱文明，绘就乡村振兴产业美、人文美、和谐美、生态美、生活美的美好图景。

### “巧手”增收入

在大同镇竹编基地，刮青、破竹、起篾、拉丝、编制……“巧手阿妹”杨昌芹在手把手教授群众竹编技艺。

“90后”全国人大代表、“巧手阿妹”杨昌芹通过创办赤水市牵手竹艺发展有限公司发展非遗技艺，不仅带动稳岗就业108人、灵活就业1000余人，使家庭年均收入增加2万元左右，还通过利益联结帮扶脱贫户177户573人，确保脱贫户稳定增收。

大同镇党委充分挖掘非遗竹编传承人杨昌芹、非遗油纸伞传承人李珍霞、竹雕工艺大师卢华英、种植能手张春利、管理能手王英等一批“巧手阿妹”，发挥她们的手工艺、种植技能、经营管理等特长，在竹编竹雕、林茶林果、乡村旅游等产业中多点发力，带动全镇800余人学习竹编竹雕技艺、1500余人从事乡村旅游，使近2000户“竹农”转变传统身份从事相关产业。

### “贤德”促共建

一大清早，古镇上的茶馆热闹非凡，民族村“贤德阿妹”熊家英在向赶集的群众宣讲党的二十大精神。平实

的语言既让大家听得懂、坐得住，又乐意听、能领会，真正把党的声音传达到了老百姓心里。

“贤德阿妹”们不仅发挥着模范带头作用，还根据各村组妇女党员的特长成立了产业发展、矛盾调解、公共事务和文化教育等党小组，组织召开群众会宣讲政策，走家串户收集民情和化解矛盾纠纷，抓实“一中心一张网十联户”基层治理基础，构建起了乡村“自治、法治、德治”基层共建共治的新格局。

### “育教”树新风

“这道数学题大家都听懂没有？如果有同学没有听懂请举手，我再讲一遍……”在华平小学教学点，“育教阿妹”陈启之在给孩子们进行义务辅导。

“当代课老师10年，也担任过村委主任，现在退休赋闲在家，给娃娃们做一些力所能及的辅导，传授一些优秀传统文化知识，和孩子们在一起我感到很快乐。”陈启之笑着说。每逢周末和寒暑假空闲时，陈启之都会为周边孩子提供课本知识、中华传统美德、安全常识等辅导，帮助孩子们拓宽视野，收获成长。

“育教阿妹”们始终坚持“厚爱一分”的理念，结对留守儿童77人，深化“爱心妈妈”活动，举办“小手牵大手、孩子妈妈共成长”专题活动5场次，组织爱心人士“走进苗家”进行公益捐赠，开展人文关怀和心理疏导。

### “持家”优环境

“要有干净整洁的卫生环境，客人才会来，我们的腊肉、筒筒笋等特色农产品才能卖出去，我们的腰包才会鼓起来。”“持家阿妹”李小梅在为群众作农家乐服务培训。

李小梅在大同镇洞坝茶场流转了几百亩土地，逐步建立起了集种茶、

制茶、观光、民宿、体验为一体的3A级望云峰景区，不仅带动周边几十户群众就业，还激发大家的内生动力，积极参加她组织的农家乐服务培训，让环境更整洁、服务更贴心、乡村更美丽。

大同镇着力激发苗乡群众内生动力，运用“积分制”、推广“红黑榜”，整治乱搭乱建、乱拉乱接、乱倾乱倒等环境卫生脏乱行为，实施养花种草、绿化庭院、美化院坝等提升行动，深入推进人居环境整治，使乡村自然面貌焕然一新。为表扬先进、激励后进，大同镇评选出第一批先进典型“苗家阿妹”50名、“文明农家”80户，每年重阳节评选14名孝亲敬老之星和模范老人。鼓励在家妇女主持制定家风家训，首批进行规范制作公开张贴46户，有效提振了农村精神风貌。

### “百灵”唱文明

“国家政策好精神，希望大家要执行，不要乱把酒席办，铺张浪费更不行……”大同古镇上的“百灵阿妹”张亚菲在通过拍摄短视频倡导勤俭节约。

张亚菲通过快板说唱、小剧场等方式，把移风易俗、防疫知识、森林防火知识等融入小视频进行发布宣传，现已成为大同镇小有名气的网红宣传员，受到群众广泛好评。

“百灵阿妹”们发扬能歌善舞、能说会道的长处，通过“苗家阿妹”“五个大同”“石顶山山歌”等系列特色节目，运用芦笙、山歌、歌舞等形式宣传党的好政策、寨规民约，创新“茶馆嗑子匠”“文明提调官”“奋进苗家人”等系列活动，积极引导社会公德、职业道德、家庭美德。

“苗家阿妹”如同五朵金花盛开在大同镇的各个角落，影响着全镇人民的生活，一幅户戶整洁、人人明礼、处处和谐的美丽乡村新画卷正徐徐展开。

“你好，欢迎光临中石油！”“请问加几号油？”“3号枪，92号加220元！”“欢迎下次光临！”……这是笔者于12月12日中午12时许，在中国石油四川攀枝花销售分公司炳三区加油站见到的场景：身着整洁工装的加油员们，一个个笑容可掬，忙碌地接待着顾客，全然不顾额头上沁出的汗珠。

为进一步提升加油（气）站服务质量，跻身行业先进水平，看齐服务业标杆，形成主动、热情的服务氛围，今年10月起，该公司在管辖内63个站点开展服务质量提升专项行动，以对内强练内功、对外提树形象为主要工作目标，让一朵更有温度的宝石花绽放在阳光花城。

为什么要开展服务质量提升专项行动？开展专项行动的流程和措施是哪些？最终的目标和效果是什么？中国石油四川攀枝花销售分公司的“三问三答”，彰显出国企担当，国企责任。

### 提升服务质量，为何要提升，为谁而提升？

有这样一组数据，略显尴尬——2022年以来，该公司顾客投诉类型占比情况分别为油品数量10%、员工品牌维护意识5%、加油员基本服务85%。

数据的背后，是思变……面对这样的窘境，该公司给出了答案——党建引领，统一思想，面向地方，面向大众。

提升服务质量，首先要解决思想上的贫困。该公司把党建工作和提升服务质量深度融合，以加强党建引领和经营管理深度融合，狠抓基层党建工作，党员团员率先垂范，带领基层员工激发个人潜能和活力，把为国服务、为地方经济服务、为民服务的思想深植于每一位员工心中。

最近一段时间以来，每天早上的交接班，对龙菁加油站的员工们都是一场“小考”，相互之间交流规范动作、分步讲解动作幅度、现场收规范语言……每一位员工都烂熟于心。“过去有点得过且过，现在看到党员们都带头认真做，我们自然也被带动了，客户的笑脸越来越多了。”员工黎雁华如是说。

### 提升服务质量，要提升什么？怎么样提升？

打铁还需自身硬，该公司在员工内部全面开展“服务意识强不强？服务水平高不高？服务态度好不好？”的自查行动，自我剖析、自查短板，将服务提升从以往“走过场”变成了如今的“硬杠杠”。

对问题查找认真，原因剖析深入的片区和加油站分别奖励1000元、500元；对积极参与公司服务规范制定，提出的意见建议被公司采纳的每1条奖励200元；对服务诊断不认真，应付了事的行为通报，并纳入月度业绩考核。

制作时间表，挂图作战。在提升服务质量的进程中，该公司蹄疾步稳。

2023年2月28日前，各站经理组织本站员工进行培训演练；2023年3月10日前，选择1座加油站作为本片区服务示范点；2023年3月27日前，业务经营部分片区组织全员服务规范基础达标考核。

“我们的提升计划，可谓规矩立定，人心立聚。”该公司党委副书记杨晓滨表示，公司将通过不断培训、考核、总结、纠偏，让规范服务、微笑服务长期保持，不断创新服务方式、方法，不断提升服务质量。

### 提升服务质量，目标是什么？效果是什么？

2023年，该公司将以客户为中心，形成常态化规范服务、微笑服务氛围，培养一切为了客户的服务文化；制定服务监督考核办法，督促加油站长期保持规范服务、微笑服务，将考评结果与绩效工资挂钩；成立服务创新研究小组，不断改进服务方式方法，不断优化服务规范、标准，不断调整监督考核办法，确保客户满意度持续增强。

2022年，该公司凭借优质的服务质量，首次跻身攀枝花服务企业排名榜首。荣誉面前，该公司执行董事、党委书记康泽这样表示，提升服务质量永远在路上，“我们的目标只有一个——争当先进，勇做标杆！效果只有一个——树立形象、赢得市场！”

## 宝石花开 情满花城

中国石化四川攀枝花销售分公司开展服务质量提升专项行动

奋楫扬帆开新局，砥砺奋斗谱新篇。中国石化四川攀枝花销售分公司将全面深入贯彻学习党的二十大精神，紧紧围绕建设世界一流销售企业的奋斗目标，撸起袖子加油干，倾情服务于攀枝花的发展大局，让绚丽的宝石花在阳光花城尽情绽放！