

# 文明创建办实事 惠民利民暖人心

——四川省广安市推动文明单位创建工作提质增效

◎ 刘一胜



文明单位是城市文明的“细胞”，其创建水平直接关系到城市文明程度。随着经济社会发展，特别是“同城融圈”首位战略的深入实施，群众对高品质公共服务的需求日益增长，新经济组织、新社会组织、新就业群体（以下简称“三新”群体）不断涌现，传统文明单位创建在覆盖范围、服务实效、长效机制上面临新挑战。

针对此情况，近年来，四川省广安市持续深化群众性精神文明创建，聚焦与群众生活密切相关的服务窗口，着眼新兴领域，联动行业力量，创新提出“四化四延伸”工作模式，确立了“以窗口服务提质带动行业文明，以组织延伸覆盖新兴领域，以行业自律共建社会新风”的总体思路。具体而言，即以“标准化、规范化、便利化、人性化”（四化）重塑窗口服务标杆，以便民惠民举措提升服务温度，将创建活动向“三新”群体延伸，充分发挥行业协会商会的桥梁纽带作用，形成“党政推动、行业主动、社会联动”的文明单位创建新格局，推动文明单位创建工作从“单一塑形”向“全面铸魂”、从“点上开花”到“面上成景”、从“单位内部”到“社会辐射”的系统性跃升。



保城公司工作人员正在对CNG气瓶进行检验。（保城公司供图）

## “四化”标准重树窗口服务标杆

聚焦“四化”标准，推动服务窗口特色创建。广安针对政务服务、市场监管、海关、税务、银行等直接服务群众和市场的窗口单位，不是简单要求“微笑服务”，而是推动各单位结合自身业务特点，打造有辨识度的服务品牌，实现“一窗口一特色”。

标准化立规。市场监管局等单位制定《服务手册》，全面梳理44项政务服务事项、178项办理项，形成“一单一图一表”，让群众“清清楚楚”办事。指导广安海关制定《窗口服务规范》，明确“咨询‘一站式’、解答‘一口清’、办成业务‘一次性’”的“三个一”标准。

规范化塑形。统一推行首问负责、限时办结、一次性告知等制度，窗口人员统一着装、挂牌上岗、使用文明用语。前锋区税务局建立以

纳税人体验为导向的“好差评”体系，灵活运用“一机双屏”等方式，让服务评价触手可及。

便利化增效。深化“一网通办”，推动线上线下融合。广安市市场监管局通过数据共享，实现服务事项材料减免47%、办理提速82%，2025年线上办件量超3000件。广安海关实行“7×24小时”预约通关，设立农产品查验绿色通道，确保通关零延时。

人性化暖心。创新服务理念，开展“容缺受理”“告知承诺”。广安市市场监管局将企业登记时限压缩至两小时，开通“免费邮寄”“免费刻章”等服务，累计为企业减免费用160余万元。各窗口普遍提供“延时服务”“周六不打烊”，在休息区配备便民用品，让服务更有温度。

## 便民惠民举措提升服务温度

推行便民惠民举措，提升窗口单位服务温度。广安市鼓励具备条件的窗口单位营业网点，将文明创建转化为实实在在的惠民行动，变“被动受理”为“主动服务”。

打造“身边的服务站”。推动银行网点、供电营业厅、邮政网点等开放休息区、提供饮水充电、普及金融防诈骗知识。社区新时代文明实践站整合资源，提供假日学校、舞蹈教室、纠纷调解等“一站式”服务，成为居民“常来常住、常来常新”的活力平台。

开展“主题惠民”活动。结合重要节庆和行业特点，组织学雷锋纪念日主题志愿服务、税法宣传月进社区、金融知识下乡等活动。广安海关开展“送法律、送政策到企业”活动20余次，组建志愿服务队深入乡村、学校开展宣传。

建立“问题导向”机制。将群众在“好差评”、12345热线中反映的高频问题，作为文明单位创建整改的重点方向，形成“群众点题、创建答题、社会评题”的良性循环。

## 创建活动向“三新”群体延伸

实施“三新”延伸工程，拓展文明创建覆盖范围。广安市针对文明创建在“三新”领域的薄弱环节，创新工作方法，推动文明“种子”在新土壤生根发芽。

政策体系先行。专门制定出台了《广安市两新组织创建文明单位工作指南》，为“三新”群体参与创建提供了清晰的“路线图”和“度量衡”。

党建文明融合。依托“两新”工委和行业党委，采取“单建、联建、区域建、行业建”等方式，将文明创建要求融入党组织活动。全市累计在“三新”领域建立党组织50个，并推动建设新就业群体党群服务中心，使其成为凝聚、服务新就业群体的文明阵地。

创新参与载体。在川渝高竹新区等新兴区域，开展“嵌入式”文明实践，组织“理论微课堂”“车间故事会”。在农村地区，推广乡风文明“一榜两评”积分制，村民凭文明行为积分可在“积分超市”兑换实物，让文明有“分

值”更有价值。

此外，广安市强化“协会商会”联动，构建行业文明共建格局。充分发挥行业协会商会联系广泛、贴近企业的优势，将其打造为文明创建的“传动轴”和“放大器”。

大力推动商会建设，广安市商会总数达138家，会员超5000名，形成了庞大的组织网络。市工商联成立所属商会综合党委，推进“党建促会建、会建促企建”，将文明创建纳入行业自律章程。

在行业协会中积极开展“诚信企业”“最美商户”“行业最美人物”评选。市女企业家协会被评为全国三八红旗集体，涌现出一批像“全国岗位学雷锋标兵”杜静这样的先进典型，形成了强大的示范效应。

推荐民营企业和商协会代表担任行政执法特邀监督员，引导企业家参与社会监督。推动行业协会组织会员单位集体参与脱贫攻坚、乡村振兴、捐资助学等公益活动，履行社会责任，塑造行业良好形象。

## “四化四延伸”助推文明单位创建

通过“四化四延伸”模式的系统推进，广安市文明单位创建实现了“提质增效”的跨越式发展。

广安市创成全国文明城市15个、省级文明单位96个、市级文明单位227个，在第七届全国文明单位评选中一次性创成3个，打破历史纪录且新经济组织实现零的突破，窗口单位服务质量显著改善、广安海关政务服务好评率达100%，市场主体和群众满意度持续位居前列；有效拓展了创建覆盖面，从传统机关事业单位延伸至市场监管、税务、海关、银行等窗口单位，覆盖越来越多民营企业、社会组织等新群体，文明“细胞”持续裂变增生；显著增强了服务民生实效，“四化”标准让办事流程更简、速度更快、体验更优，“便民惠民”活动年均开展超千场、直接惠及群众数十万人次，“积分制”等创新模式有效激发了基层群众参与文明共建的内生动力；初步形成了社会共建格局，行业协会、商会从“旁观者”变为“组织者”和“参与者”，带动整个行业文明素养提升，文明单位在结对帮扶、公益服务中积极发挥辐射作用，形成了“创建一批、带动一

片、影响一域”的生动局面。

广安市的实践表明，深化文明单位创建必须坚持系统思维、改革创新和务实为民，既要坚守“四化”标准这一服务质量底线，又要结合自身优势开展“特色创建”，以标准化与特色化的统一，避免“千篇一律”，促成“百花齐放”；既要抓住行业协会、商会这一关键枢纽，推动创建主体从“单位”向“行业”延伸，以点带面实现整个行业文明水平整体跃升，又要聚焦惠民利民这一核心生命力，将创建效益与群众获得感紧密挂钩，通过窗口效率提升、“积分超市”激励等看得见、摸得着的实惠，凝聚最广泛、最持久的创建支持。同时，要在巩固机关、学校、医院等传统阵地的基础上，创新方法同步推进“三新”群体等新兴领域创建，确保文明创建覆盖城市发展各类重要组成部分，实现全域协同、纵深发展。

广安市将持续深化“四化四延伸”模式，动态完善测评体系，强化数字赋能，推动文明单位创建进一步向产业链、供应链、创新链延伸，为书写中国式现代化广安篇章注入更强大的文明动能。



前锋税务志愿者于国老年活动中心探望孤寡老人。（前锋税务供图）



广安海关到社区开展普法宣传。（广安海关供图）