

将文明单位建成身边的文明窗口和暖心驿站

——四川广安市以“三融三促”深化文明单位创建工作创新案例

◎ 刘一胜

四川省广安市是邓小平同志家乡、成渝地区双城经济圈建设重要节点城市，窗口服务单位多、新经济新业态发展快、群众对公共服务品质期待高。近年来，广安市在推进文明单位创建中发现，创建工作还存在“三重三轻”现象：重传统机关企事业单位，轻新经济组织和新社会组织；重挂牌评选，轻过程创建和便民惠民；重单位自身建设，轻行业带动和社会辐射。特别是与群众生活关系密切的政务服务、医疗卫生、金融通信、交通出行、快递外卖等行业，文明创建与业务工作融合不深，群众感受度不高。

为此，广安市以“三融三促”（融入行业特色促服务质量提升、融入便民惠民促窗口网点暖心、融入新兴领域促创建覆盖拓展）为抓手，同步发挥行业协会商会作用，推动文明单位创建从“单位创建”向“行业创建”“社会创建”延伸，努力把文明单位建成群众身边的文明窗口和暖心驿站。

主要做法

一、融入行业特色，推动窗口单位“一窗一品”提质增效。广安市制定《广安市深化文明单位创建三年行动方案》和《窗口单位文明服务规范》，推动与群众生活关系密切的服务行业、窗口单位结合自身优势和特点，开展特色创建活动，做到“行业有品牌、窗口有亮点、服务有温度”。

1. 政务服务体系打造“安心办”品牌。广安市政务服务中心以文明单位创建为抓手，推行一窗通办、川渝通办、延时服务、周末预约办等机制，设立“办不成事”反映窗口，组建“安心办”志愿服务队，为老年人、残疾人等群体提供全程帮办代办服务。截至目

前，市、县两级政务服务中心川渝通办事项拓展至358项，群众办事平均等候时间由18分钟缩短至7分钟。

2. 卫生健康系统建设“暖心医站”。广安市人民医院、各区县人民医院以“人文医院”创建为载体，在门诊大厅设置“暖心医站”，配备轮椅、老花镜、急救药箱等；组织医务志愿者开展导诊陪诊、健康宣教、心理疏导等服务。截至目前，全市二级以上医院实现“暖心医站”全覆盖，每年服务患者及家属12万余人次。

3. 交通运输系统培育“文明公交示范线”。广安主城区及区县同步开展“文明公交示范线”“文明出租车”创建活动，统一服务用语、车容车貌和礼让标准。全市培育“文明公交示范线”16条，公交车礼让斑马线率、规范进站率近100%，出租车投诉率大幅下降。

4. 金融电力系统做优“劳动者港湾”、“连心桥”服务。国网广安供电公司组建“连心桥”共产党员服务队，在社区建立特殊群体服务档案，为独居老人、残障人士提供“一键呼叫”电力上门服务。广安农商银行、邮储银行等金融机构在营业网点建设“劳动者港湾”“爱心驿站”，为户外劳动者提供饮水、热饭、充电、休憩等便利。

截至2025年底，全市236个窗口单位参与特色创建，培育各类服务品牌47个，评选“党员先锋岗”“文明服务标兵”620个，窗口行业群众满意度达96.8%。

二、融入便民惠民，推动营业网点从办事窗口向文明驿站延伸。广安市鼓励具备条件的窗口单位营业网点结合实际开展便民惠民服务活动，推动服务资源下沉、服务触角延伸，让群众在家门口就能享受便利。

1. 建设“营业网点+文明驿站”服

务矩阵。依托金融、通信、电力、邮政等窗口单位营业网点，按照“有统一标识、有服务设施、有管理制度、有志愿项目、有意见反馈”的“五有”标准，建设“文明驿站”“户外劳动者服务站”。全市建成户外劳动者服务站125个、快递小哥驿站89个，统一配备饮水机、充电器、雨伞、急救包、图书角等。

2. 推进“政务服务+邮政”便民服务点建设。广安市政务服务管理局与中国邮政广安分公司合作，在乡镇邮政网点设立便民服务点，代办社保、医保、民政等高频事项，解决农村群众“办事远、办事难”问题。全市建成“政务服务+邮政”便民服务点186个，代办各类事项12.6万件，服务群众82万人次，实现小事不出村、大事不出镇。

3. 开展适老化、无障碍窗口改造。在全市银行、医院、政务大厅等窗口单位设置老年服务专窗、无障碍通道、爱心专座，保留人工咨询等传统服务方式。广安农商银行在部分网点开设老年金融课堂，每月开展防范电信诈骗诈骗、智能设备使用等培训，累计服务3.2万人次。

三、融入新兴领域，推动文明单位创建向“三新”组织延伸覆盖。广安市针对新经济组织、新社会组织、新就业群体快速增长的实际情况，制定《关于推动文明单位创建向新经济组织新社会组织新就业群体延伸的实施意见》，探索“文明单位+新就业群体”共建模式。

1. 建立“暖新驿站”服务网络。在快递物流园区、外卖配送站点、商圈楼宇、工业园区建设“暖新驿站”56个，提供饮水充电、法律咨询、技能培训、子女暑托、心理疏导等一站式服务。广安、前锋区在快递分拨中心设置“文明加油站”，每月开展一次“暖新日”活

动，累计服务新就业群体1.8万人次。

2. 培育“文明骑手”“先锋快递员”队伍。广安市文明办联合广安市快递行业协会和外卖平台，开展“文明骑手”“先锋快递员”评选，引导骑手担任社区兼职网格员、食品安全监督员、文明宣传员。截至目前，全市有32支新就业群体志愿服务队，4100余名快递员、外卖骑手、网约车司机注册成为志愿者，参与爱心送考、反诈宣传、文明随手拍等志愿服务活动1200余场次。

3. 推动“三新”组织对标创建。制定新经济组织、新社会组织文明单位创建标准，重点考核诚信经营、社会责任、员工权益、志愿服务等内容。全市新增“三新”领域文明单位培育对象68家，覆盖电子商务、快递物流、家政服务、社会组织孵化园等领域，广安市保城特种设备检验有限公司获评第七届全国文明单位。

四、融入行业协会商会带动，构建文明创建共同体。广安市注重发挥行业协会商会桥梁纽带作用，推动文明单位创建从单体创建向行业共创转变，形成行政推动、协会带动、单位主动、社会互动的创建格局。

1. 制定行业文明公约，推动行业自律。广安市餐饮行业协会发布《广安市餐饮行业文明餐桌服务规范》，开展“反对浪费、崇尚节约”专项行动，覆盖餐饮企业800余家，引导推出小份菜、半份菜，餐厨垃圾量大幅下降。市快递行业协会制定《快递行业文明服务标准》，全市快递电动三轮车统一编号、统一标识，骑手安全培训率达100%，交通违法率同比大幅下降。

2. 开展行业评选，树立诚信标杆。广安市物业服务行业协会制定《广安市物业小区文明服务标准》，打造“红色物业·文明家园”示范小区35个，开展“最

美物业人”评选。家政服务行业协会开展“放心家政”创建活动，推行从业人员持证上岗、服务承诺、客户评价制度，培育“诚信家政示范企业”18家。

3. 组建“文明单位联盟”，推动共建共享。广安市文明办牵头组织46家行业协会商会与120余家各级文明单位签订结对共建协议，组建“文明单位联盟”，联合开展“文明进万家”、志愿服务赶大集、打造诚信经营示范街等实践活动。截至目前，开展共建活动420余场次，带动1200余家会员单位参与，惠及15万人次。

工作成效

一、创建覆盖面明显扩大。截至2025年底，广安全市共有各级文明单位486家，其中窗口单位占比近四成，“三新”领域文明单位培育对象占比由2022年的6.3%提升至17.9%，初步形成协同创建格局。

二、服务质量显著提升。近年来，全市窗口行业投诉量大幅下降，政务服务事项按期办结率达99.9%，群众满意度由2022年的89.2%提升至2025年的96.8%。一批服务品牌获广泛认可，“安心办”“连心桥”“劳动者港湾”等经验做法被宣传推广。

三、文明风尚更加浓厚。通过“文明骑手”“文明公交”“诚信经营示范店”等创建载体，社会主义核心价值观进一步融入行业规范和职业守则，文明礼让、诚信服务成为窗口单位和新就业群体的自觉行动。2025年，全市注册志愿者人数较2022年增长21%，新就业群体志愿者数量明显提升。

四、服务大局更加有力。文明单位创建主动融入成渝地区双城经济圈建设、优化营商环境、基层社会治理，特别

是川渝通办服务、农村便民服务点建设、新就业群体参与社区治理等做法，为广安高质量发展提供了有力支撑。

经验与启示

一、必须坚持为民导向，把文明单位创建办成民生实事。广安市把“群众不满意”作为首要标准，推动窗口单位解决群众办事难点堵点，把营业网点变成便民惠民服务点，让群众在创建中得到实实在在的便利，增强了创建的群众基础。

二、必须坚持分类施策，推动行业特色与文明创建深度融合。不同行业有不同服务对象和业务特点，不能“一把尺子量到底”，广安市引导窗口单位结合自身优势和特点打造特色品牌，使文明创建与业务工作相互促进，避免了“两张皮”现象。

三、必须坚持延伸覆盖，主动适应新经济新业态发展趋势。新经济组织、新社会组织、新就业群体是城市治理和文明创建的重要力量。广安市通过建设“暖新驿站”、培育“文明骑手”、制定“三新”创建标准，把文明单位创建延伸到更广泛的领域，扩大了创建的覆盖面和影响力。

四、必须坚持协同联动，构建文明创建共同体。文明单位创建不是独角戏，需要行政推动、行业带动、社会互动。广安市发挥行业协会商会作用，组建“文明单位联盟”，推动资源共享、优势互补、共建共治，形成了1+1>2的创建合力。

广安市“三融三促”深化文明单位创建的实践表明，文明单位创建只有与群众需求同频、与行业发展共振、与新兴领域同步，才能真正落地生根、常态长效，成为群众身边的文明风景线。

不惧酷暑风雨 这群“红马甲”守护四川巴中万家灯火

◎ 田元超 林峰 覃宏

在浸润红色基因的四川巴中，有一支常年奔走在一线的“红马甲”队伍。他们顶酷暑、战严寒，坚守电力保供一线，以可靠供电守护民生冷暖；他们走街巷、进村寨，扎根民生服务一线，用暖心服务架起党群连心桥；他们闻令而动、翻山越岭，冲锋在应急抢险一线，让鲜红旗旗在革命老区高高飘扬。

这支先锋队队伍，就是国家电网四川电力（巴中）连心桥共产党员服务队。这支服务队成立于2003年，现有队员126名。20余年来，全队始终深入践行“电力保供一面旗、志愿服务一束光、精神传播一团火”的工作理念，扎根老区、实干担当，累计完成重大保电任务2100余次、抢修抢险700余次、重点工程建设保障120余次，开展便民惠民服务22.65万次，提供志愿服务1300余次，以实实在在的工作成效，生动践行“人民电业为人民”的初心使命。

坚守，点亮万家灯火

8月16日正午，巴中市平昌县城区热浪扑面。在35千伏城北变电站，国家电网四川电力（巴中）连心桥共产党员服务队队员刘洋、黄云凤直面高温，开展主变压器本体及附属设施红外测温专项巡检，用汗水守护辖区群众用电无忧。

高温下的坚守，只是这支队伍常态化履职的一个缩影。每遇重大赛事、节假日、极端天气，这支队伍始终全天候在岗、全时段备战、全方位护航，以极致坚守筑牢电网安全稳定运行屏障，全力保障辖区电力可靠供应。

今年是中华龙舟大赛第三届落地巴中恩阳，面对数万观赛人流，以及赛事直播、现场配套设施的高标准用电

需求，国家电网四川电力（巴中）连心桥共产党员服务队总结前两年保电经验，提前谋划部署、细化保障方案，全面排查线路设备隐患，调配应急发电车全天候驻点待命，10余名队员昼夜轮岗值守。服务队连续三年圆满完成该项赛事保电任务，实现供电零故障、零闪动。

今年以来，这支队伍累计完成各类电力保供、便民服务任务800余次，高标准完成重大专项保电任务29次，以坚实的电力保障守护民生安稳，服务地方经济社会发展。

微光，温暖百姓心田

8月18日，国家电网四川电力（巴中）连心桥共产党员服务队队员岳大明、王玉龙来到南江县公山镇桃红村，对“幸福福居”浙川东西部协作助残惠民项目受益家庭开展回访。

国家电网四川电力（巴中）连心桥共产党员服务队坚持“善小而为、善小常为”，立足巴中老区农村留守老人、留守儿童、困难家庭较多的民生实际，常态化开展走访摸排与结对帮扶，把电力服务延伸到群众家门口，把党的关怀送到群众身边。在光雾山镇白头滩村暖冬行动中，党员服务队开展“敲门式”入户走访特殊群体40余户，逐户排查室内线路、检修漏电保护器，手写安全用电口诀张贴上墙。

在通江县沙溪镇，服务队与新時代文明实践所结对共建，累计开展志愿服务12000余小时。

服务队持续延伸服务触角，在光雾山十八月潭景区设立常态化便民服务站，队员们身兼用电检查、旅游咨询、应急救助三重职责，为过往游客提供便民服务。服务队还常态化走进进校园开设“安全用电微讲堂”，借助自制

线路模型，通俗讲解用电安全知识、漏电保护原理，引导孩子们识别用电风险、掌握避险技巧。

微光成炬，最暖人心。从山村回访到暖冬敲门，从景区驻点到校园课堂，红马甲以“善小常为”的坚持，把一件件民生小事办成暖心实事。

奔赴，传递先锋温度

7月28日傍晚，强雷暴雨突袭平昌县，10千伏兴华线发生故障跳闸。该线路承担刘家河水厂与平昌县核心移动基站供电任务，一头关系城区居民生活供水，一头保障数万群众通信网络，一旦长时间断电，将直接影响民生保障。

险情就是命令。“我是党员，我去！”“这段山路我熟，我带头上！”值班室里，姚红武、魏征、刘真明等党员骨干主动请战。在党员的示范带动下，抢修队伍连续奋战至次日2时19分，实现一次送电成功、基站信号零中断、水厂供水未受影响。

急难险重任务面前的挺身而出，不是偶然的临场表现，而是先锋精神持续传导、融入日常工作的必然结果。国家电网四川电力（巴中）连心桥共产党员服务队“党员冲在前”的作风，从抢险抢修现场延伸到日常服务的方方面面。

8月16日，恩阳区七颗石村一户人家因线路老化发生跳闸断电。国家电网四川电力（巴中）连心桥共产党员服务队队员王俄芳接到报修后立刻放下手中碗筷，赶赴现场更换破损线路。

党员冲在前，奔赴显担当。从雷雨夜的紧急抢修到为群众服务随叫随到，国家电网四川电力（巴中）连心桥共产党员服务队以“有呼必应、有难必帮”的行动让党旗在一线高高飘扬。

青海西宁市城西区 打造家校社协同育人新格局

◎ 樊永涛

近年来，青海省西宁市城西区坚持把未成年人思想道德建设作为战略工程、民心工程抓实抓细，构建起全方位、多层次、立体化的育人体系。

校园是育人的主阵地。当人们走进西宁市光华小学，浓厚的红色育人氛围扑面而来：葵园雷锋馆展现雷锋事迹，郭明义先锋长廊以先锋故事赓续红色基因……学校着力构建校内外联动、线上线下融合的阵地体系，校内将科技种植、生态观察、劳动体验有机融合，让孩子在动手实践中亲近自然、崇尚劳动；校外联动湿地公园、自然资源博物馆、交警支队等实践基地，打造拓宽视野的“第二课堂”。

城西区将生态文明教育深度融入校园育人全链条。古城小学以“绿电小课堂”、“小水滴”生态课程传递绿色理念；行知小学通过“小先生”生态课程让孩子化身环保宣传员；虎台小学以“祁连山生态长廊”展现生态保护的重要意义……各校特色课程各有侧重，共同将生态意识的种子播撒进少年儿童的心田。

心理健康是未成年人健康成长的重要基石。城西区心理辅导站负责人表示，辅导站推动心理健康教育与课堂教学、主题教育深度融合，牵头开发心理健康教育教材，编印发放防范校园欺凌、拒绝网络成瘾等知识手册，实现心理健康知识进校园全覆盖。辅导站还来到社区开展心理健康讲座，逐步构建“学校—家庭—辅导站—社会”四位一体工作模式。

深耕家风建设，是城西区打通家校社协同育人的关键。城西区将家风建设纳入文明家庭评选标准，同步开展“新时代好少年”评选，引导带动未成年人向上向善。依托新时代文明实践阵地，常态化开展家风故事分享会、家庭美德故事会、亲子诵读等主题活



西宁市光华小学开展湿地研学活动。（西宁市光华小学供图）

动，邀请优秀家庭代表分享育人经验；区领导走上讲台讲思政课，将家风建设与传承弘扬中华优秀传统文化相结合，深化未成年人对良好家风家教价值的认知。

丰富文化载体，为未成年人提供健康向上的精神滋养。城西区立足未成年人身心发展特点，整合各类文化资源、创新活动形式，打造丰富多彩的活动。开展“我们的节日”系列活动，吸引学生及家长参与。东交通巷社区以文化主题活动让未成年人沉浸式感受传统节日氛围；公园巷社区推出趣游坊研学之旅，借助科技手段提升文化教育吸引力。同时，城西区整合区内共青团、文联的资源开设假期公益课堂，提供学业辅导、特色课程教学等志愿服务。

社区是延伸育人触角的前沿阵地。文享巷社区聚焦双职工家庭子女照护缺位、困境儿童关爱不足等难题，常态化开展公益托管服务。文亨

巷社区联动辖区高校组建大学生志愿者队伍，寒暑假依托暖心驿站打造儿童专属活动阵地，开展安全科普、爱国主义教育、手工制作等多元活动。与辖区小学合作开设社会实践“第二课堂”，每两周开展一次主题实践活动，实现“教育一个孩子、带动一个家庭、影响整个社区”的良好效果。由党员和退休教师组成的“爱心妈妈团”帮助困境儿童成长，通过跟进学业、上门家访、定制帮扶方案等方式陪伴守护困境儿童。

强化保障举措，夯实未成年人成长环境基础。城西区构建全方位保障体系，确保各项育人工作落地见效。网络环境方面，扎实开展“净网”“剑网”专项治理行动，通过官方平台发布信息，营造清朗网络文化空间；安全防护方面，开展青少年寒假自护、安全教育系列活动。西交通巷社区专题传授预防校园欺凌知识与急救救护技能，切实提升未成年人自我保护能力。