JSwmb
JINGSHEN WENMINGBAO
向上向善 创建创新

精神文明报

全国精神文明建设战线 | 全媒中心 | 独家报纸

2026年11月3日 星期二
今日4版 第6571期
值班编委 官国雄
精神文明报社出版

精神文明网 报社官方微信
本报（精神文明网）网址
http://www.jswmw.com.cn
国内统一连续出版物号CN 51-0055
邮发代号 61-19

40年·40城

青海西宁

从一间驿站窥见文明好客西宁人

◎ 本报记者 卢瑶

“刚下火车高反头晕，驿站有热水、急救包，抵达高原的第一份暖意，一下子治愈了我。”“可以寄存行李、免费充电，贴心又省心！”“小小的驿站，让我读懂什么是文明好客西宁。”……打开社交平台翻看关于青海西宁的旅游攻略，有一处并非景区的点位，频频被游客点赞提及：西宁城市管理服务驿站。不少网友留言标记：来西宁，第一站不妨到这里歇歇脚。

位于西宁火车站东侧的城市管理服务驿站，由西宁市城东区城管局火车站广场执法中队队员值守服务。队长黄维见证了驿站的诞生和发展。“2021年刚刚建成时，这里只有一张简易桌子和几个应急药盒。如今，饮水机、空调、应急药箱、轮椅等一应俱全。”黄维告诉记者，这里也成为很多游客抵达西宁后见到的第一张城市文明名片。

让黄维最自豪的，是队员们曾用专业的处置能力与争分夺秒的救援速度，挽救过游客的生命。一次，一名来自天津的旅客刚到出站口，就突发高原不适，脸色发白、浑身乏力，随即倒地。巡逻队员第一时间抵达，快速判断旅客为急性高原反应，随即安抚同行人员，并立刻拨通120急救电话，同步启动驿站的医疗绿色通道，对接青海省人民医院，明确救护车进站路线，避免因路线不熟延误救治时间。

与此同时，巡逻队员还飞奔回不远处的城市管理服务驿站，取来常备的便携式氧气瓶、急救包，开展急救，并持续观察旅客体征。等待救护车期间，队员不断和旅客对话，防止其意识陷入模糊。十几分钟后，救护车顺利抵达现场，旅客被稳妥送上救护车。

黄维介绍，队员全部经过急救培训，驿站内还配备了AED（自动体外除颤器）等急救物资，在紧要关头能伸出援手，更好地服务广大群众。

据介绍，旅游旺季，该驿站日均接待旅客超500人次；自运行以来，驿站提供各类便民志愿服务3.5万余次，累计送医救助旅客75人；为车祸伤员、重病旅客开通快速送站通道，累计服务562人次。

如今，这份温暖正从一间驿站铺开到整座城市。自2017年获评全国文明城市以来，西宁坚持久久为功，不断巩固文明创建成效，持续推动全域文明建设走深走实，文明风尚悄然融入城市肌理与日常细节。

在西宁马拉松的赛道上，沿线市民自觉有序观赛、文明呐喊助威，参赛选手相互扶持、彼此鼓劲，一场奔跑盛会成为展现城市文明的流动窗口；FIRST青年电影展如约而至，各地影迷文明观影、有序参与活动，志愿者贴心引导服务，本地市民热忱待客，在光影交汇间传递夏都包容友善的独特气质；河湟文化大集热闹非凡，各族群众欢聚一堂、共赏展演、和睦互动，尽显多民族相融共生的温情；“我们的节日”系列活动依托传统民俗，组织民俗体验、移风易俗宣讲，涵养淳朴家风、培育时代新风……各类文明实践志愿服务持续开展，城市待客温情不断汇聚。在此基础上，西宁进一步提炼文明内核、擦亮好客名片。

今年6月，西宁正式启动“文明好客西宁人”形象塑造工作，着力打造全域全链全民的文明好客场景——线上，组织开展“西宁好网民 青春正当时”主题宣传活动，产出优秀作品3500余件，全平台播放量达2.16亿次；线下，举办“文明好客西宁人”形象塑造主题宣传活动，广泛开展文明实践活动2.5万余场次，建立28个“小青宁”共青团旅游志愿服务驿站，累计服务游客及市民40多万人次；出台《导游行业文明好客服务标准》，46家星级饭店推行“首席质量官”制度，在全省率先出台涉旅购物场所管理“十项措施”，推行“有事找所长”24小时投诉快处机制，投诉量同比下降50.4%……

文明好客，从来不是一天的事。西宁正在让“文明好客西宁人”从一句口号变成这座城市的生活方式。这座城市，正以文明之名，向每一位来客敞开怀抱。



驿站为旅客提供免费方便面。（西宁市城东区城市管理局供图）

新疆克拉玛依

从一条热线读懂民生里的文明答卷

◎ 本报记者 朱乔明



克拉玛依《百姓热线》倾听群众心声。（克拉玛依市融媒体中心供图）

“感谢《百姓热线》，帮助我们解决了反映的问题。”

在新疆克拉玛依市，这句常在小区楼道、广场闲谈里听见的话，藏着市民心里一份沉甸甸的信任。话里提到的《百姓热线》，是克拉玛依市融媒体中心推出的一档民生栏目。这条热线也是群众遇到烦心事时，除了拨打12345政务服务便民热线外，最愿意寻求帮助的途径之一。

这份信任并非凭空而来，而是这座城市年复一年的努力。克拉玛依推进城市文明建设，始终把倾听民意、改善民生摆在突出位置。《百姓热线》的开播，为解决这些民生问题打开了一扇新窗口。自2012年开播至今，该栏目持续播出3500多期，诉求反馈率达100%，成为克拉玛依市民心中的暖心线、连心桥。

前不久的一天早上，张凤到岗后先翻看前一晚的留言记录，再把当天要回访的诉求一条条标出来。她是《百姓热线》栏目组里跑一线的记者之一。当天要回访的诉求里，有一条是：西环路通往滨河北路的路面坑洼颠簸，市民骑车路过时总会担心摔倒。随后，她联系住建部门赶到现场踏勘。确认情况后，相关部门立即安排工作人员临时铺设戈壁石保障通行，待沥青到位后进行彻底修复。没过几天，群众留言反馈：“路面坑槽已经填平。”

接听、走访、协调，件件要靠人办，单靠栏目组几名记者，就算跑断腿也难以为继。“一条诉求落地，靠的是平台开放反馈通道、职能部门限时办结、街道社区一线落实，大家拧成一股绳回应市民需求。”张凤说，正是多方联动的合力，让《百姓热线》的每一次回应都有了底气。

百姓的诉求有处说，更要件件有着落。仅2026年上半年，该栏目广播直播121期、新媒体直播168期，接听热线1510次，答疑2612人次，诉求反馈率100%、办结率94%、群众满意度94%。

一例例个案的办结，是下在点位上的功夫，而要让民声沉淀为治理的常态，还需一套机制作支撑。克拉玛依市精神文明建设办公室把群众反映的高频痛点，收拢成“一网统管”平台上一张可追踪、可考核的事项清单。《百姓热线》在“一网统管”平台上设有专门账户，用于收集、反馈和监督问题——镜头前“盯住”的每一件事，从传播链条同步进入治理链条，靠的就是这个入口。问题清单归集后，派单、追踪、考核，一个个问题的解决任务，清清楚楚地压回责任部门，便让治理有了清晰落点。

将各类问题归集成册仅仅是第一步。真正的考验，在于后续整改能否不打折扣地推进。克拉玛依市精神文明建设办公室负责“列清单”，热线负责“盯清单”。清单上哪个点位该改未改、哪个部门承诺了时限却拖过了期、哪类问题被“表面整改”糊弄了过去，镜头就跟到哪里。在问题清单与媒体监督的共同加持下，城市治理转型为直面民生诉求的问题驱动、公共监督新模式。从2025年至今，克拉玛依市累计整改各类问题10823个，市民反映多发频发的问题，被一步步倒逼至逐项销号。

依据清单反映的问题，克拉玛依将城市文明建设的大量功夫下在专项治理上——占道经营、不文明停车、环境卫生死角、飞线充电、老旧小区乱堆乱放……一类一类地清、一项一项地改。

为进一步筑牢城市治理与群众之间的连接纽带，克拉玛依把《百姓热线》深度嵌入治理一线，在督促各行管部门开展整治的过程中，热线及时跟进、现场拍摄，把执法过程、整改画面、当事人回应直接呈现在市民面前，让大家亲眼看见问题的解决。镜头所到之处，治理不再是“文件里的要求”，而是市民眼前“看得见的变化”。

《百姓热线》是克拉玛依城市文明建设中群众反映诉求的渠道之一，但不是唯一一条。社区网格、“文明随手拍”、12345热线，各条渠道汇入“一网统管”平台，再由城市管理部门归集、分派、追踪。 （紧转2版）

进一次门、办多件事，“文明实践+窗口单位”共建赋能

重庆：把服务送到群众心坎上

◎ 本报记者 刘川 向真

文明实践新探

“婆婆，你家这个插线板用了好多年了吧？这个外壳都发黄了，这种老化的插线板容易短路。”近日，在重庆市两江新区人和街道龙寿路社区，国网重庆市北供电公司大竹林低压营配服务班网格经理何海波在居民家中开展用电安全检查。供水、通信等工作人员也在现场同步开展相关设施设备检查，并进行反诈提醒等。

这是两江新区“水电气讯”红岩共产党员服务队开展入户安全检查志愿服务活动的一幕。这种“进一次门、办多件事”的高效服务，是重庆市积极探索“文明实践+窗口单位”双向赋能新路径的生动体现。近年来，重庆国有企业窗口单位把文明实践融入日常服务，围绕群众急难愁盼推出适老化服务、绿色通道、延时服务、上门服务、“水电气讯”联办等便民举措，同时依托数字技术提升响应效率，推动诉求受理、派单处置、回访反馈形成闭环。从“红岩共产党员服务队”到“公交小蜜蜂”“沃小渝”等特色品牌，窗口单位正把专业技术优势转化为文明实践的民生服务效能。

服务进家门 把文明实践做到群众身边

7月31日，两江新区寸滩街道一处专用设备因小动物进入造成短路，引发临时停电。国网重庆市北供电公司两江供电中心电力网格经理杨红和同事立即核查特殊用户用电需求，发现两起紧急情况：吉庆里小区一户居民必须低温保存胰岛素；合药小区一名重症患者依靠制氧机维持呼吸。随后，该中心港城网格服务班迅速携带大容量满电充电宝上门应急保电。事后，该中心收到了群众送来的感谢锦旗。“我们快一分钟，用户就多一分安全。”杨红说。

“我们创新打造了‘电靓巴渝 网格连心’项目，建立‘电力网格+社区网格’双网格联动机制，社区网格员一个电话，电力网格员就能迅速上门。同时，我们建立了特殊群体服务台账，详细记录辖区独居老人、重症患者家庭等特殊群体的用电需求与应急诉求，实现‘一户一档、按需施策’。”国网重庆市北供电公司党建部副主任黄小娟表示。

（下转2版）

全国精神文明建设
高质量发展头条好作品
中农云启航科技杯
四川中农云启航
数据科技集团有限公司联办

热点观察

商业围挡变榜样展示墙 照见的是时代价值取向

近日，位于郑州东站东广场的胖东来郑州首店项目，其施工围挡上张贴的一张张正能量人物海报引发关注。袁隆平、钱三强、焦裕禄、张桂梅、李连成、刘洋等模范人物事迹海报，取代常见商业广告，成为郑州街头一道特殊风景线，过往年轻人与市民纷纷驻足观看、拍照点赞。

编辑点评

“他们才是中华民族永远值得仰望世代铭记的顶流明星”。胖东来作为商业品牌，选择在新店建设期间展示模范人物，用榜样海报取代商业广告，展现了一群值得记住的人：有把论文写在大地上的袁隆平，有扎根基层、造福乡亲的焦裕禄，也有在教育一线默默坚守的张桂梅。他们来自不同领域，却有着共同的精神底色——把个人理想融入社会发展，在平凡岗位上做出不平凡的贡献。

这一做法让人看到了商业空间并非只能承载消费功能，也能成为一座城市精神气质的展示窗口。企业同样可以参与城市文化建设。其社会责任，不仅体现在经营和服务上，也可以体现在对社会价值的认同与传递上。当然，一组海报不能替代长期的责任担当，但至少提供了一种值得肯定的表达方式。

一面围挡、几幅海报，看似小事，却折射出当前大时代的价值取向。一座城市的温度，不只体现在高楼大厦和繁华商圈里，也藏在那些愿意为精神价值留出位置的细节中。施工围挡终会拆除，但如果这些海报能让一个年轻人停下脚步，记住一个名字，了解一段事迹，那么这面围挡就有了超出施工本身的意义。希望每一处公共空间都成为文明的载体，让每一次驻足凝视都成为精神的接力。 （黄祎鸣）

12345热线不能被“许愿池化” 别让“零差评”遮住真民声

近日，四川雅安12345热线提出“不片面追求高满意率和解决率”的考核导向，“允许合理存在不满意工单，严禁弄虚作假、强迫群众‘被满意’”的工作要求，引发广泛好评。该事件让近年来各地12345热线呈现出的“许愿池化”问题再次受到关注。

编辑点评

所谓“许愿池化”，是指12345热线中出现诸多不合理诉求的现象，例如“和对象分手了让政府协调复合”等。此前就有网友担忧这类奇葩诉求正在消耗宝贵的政务资源，建议增设研判机制，规范处置无效诉求。

满意率考核的初衷是倒逼履职尽责，而非制造“零差评”的假象。以“零差评”为目标的考核，看似追求服务完美，实则是一种脱离实际的形式主义。群众诉求千差万别，有些缺乏政策支撑，有些是多重因素交织的历史难题，即便依规履职、尽力协调也未必达到预期。这类不满意由客观条件决定，不是服务懈怠。硬把所有工单转化为满意评价，本身就不符合现实规律。

破除“唯满意率”不是放低服务标准、弱化监督，而是要构建多元科学的考核体系，把评价权从“会闹的人”手中收回，让一线人员有底气按规章办事。同时监督必须同步跟上，健全督办和提级处置机制，防止从“唯数字”滑向“不作为”。政务热线的生命力，在于倾听真实声音、破解真实难题。放下“零差评”执念，接纳合理的差评，才能真正让人民满意。 （周洁）

电子信箱：jswmb-bjb@163.com jswmb2016@163.com 编辑 周洁 王丽 版式 刘英卉 校对 任超