

南宁市住房保障和房产管理局

关于转发《关于调整首府南宁窗口服务行业“创城达标竞赛”测评活动的通知》的通知

南房〔2015〕493号

各城区（开发区）住建部门、市物协、全市物业服务企业：

现将《关于调整首府南宁窗口服务行业“创城达标竞赛”测评活动的通知》（创城指办〔2015〕3号）转发给你们，请结合《首府南宁窗口服务“创城达标竞赛”行业测评标准》认真贯彻落实，切实做好窗口行业文明创建工作，提升窗口行业文明形象，进一步深化首府创建全国文明城市工作。

特此通知

- 附件：1、关于调整首府南宁窗口服务行业“创城达标竞赛”测评活动的通知
2、首府南宁窗口服务“创城达标竞赛”行业测评标准

南宁市住房保障和房产管理局

2015年7月8日

信息公开选项：主动公开

附件1:

57 市住居局

首府南宁创建全国文明城市 总指挥部办公室

创城指办〔2015〕3号



关于调整首府南宁窗口服务行业 “创城达标竞赛”测评活动的通知

全市各窗口服务行业主管单位:

为深化首府南宁创建全国文明城市工作,进一步开展好我市窗口服务行业“创城达标竞赛”测评活动,根据《全国文明城市测评体系》关于窗口行业(单位)文明创建的相关规定,对首府南宁窗口服务行业“创城达标竞赛”测评活动进一步调整完善,现将有关事项通知如下。

一、测评目的

大力培育和践行社会主义核心价值观,按照创建优美环境、优良秩序、优质服务的要求,深入开展首府南宁窗口服务行业“创城达标竞赛”测评活动,坚持创建利民惠民,以评促建,进一步提升窗口行业文明形象,为加快建设中国面向东盟

开放合作的区域性国际城市、宜居的壮乡首府和具有亚热带风情的生态园林城市提供良好的社会环境和道德支撑。

二、测评对象

在 2014 年调整的基础上，对测评的行业再次进行调整，调整后的行业具体为：燃气、电信、移动、联通、物业服务、商场超市、出租汽车、公交、工行、建行、农行、交行、中行、北部湾银行、宾馆、旅行社、环卫、全国文明景区、公园、邮政、医疗、工商、交警、长途汽车客运站、国税、地税、派出所、自来水、供电、铁路车站、民航机场、“110”、药品、石油、高速公路、行政审批，共 36 个行业 52 个单位。

三、测评内容

按照《全国文明城市测评体系测评操作手册》关于“窗口行业”考评细则的内容要求，在《首府南宁市窗口服务行业创城达标竞赛测评标准》的基础上，要重点突出培育和践行社会主义核心价值观、创建窗口行业文明服务标兵、诚信建设和“讲文明树新风”公益广告宣传等创建内容。

（一）开展行业规范服务。按照《全国文明城市测评体系测评操作手册》关于“窗口行业”考评细则的要求在全市窗口行业开展规范服务活动。具体活动要求已细化成《首府南宁窗口服务行业创城达标竞赛测评标准》。（详见附件）

（二）培育和践行社会主义核心价值观。各窗口行业 and 单位在深化拓展爱国、敬业、诚信、友善公民层面活动的基础上，进一步围绕富强、民主、文明、和谐的价值目标，围绕自由、平等、公正、法治的价值取向，利用道德讲堂或市民学校，加强从业人员的职业道德、社会公德、家庭美德、个人品德教育，

引导干部职工自觉践行社会主义核心价值观，全面提升窗口队伍综合素质，优化窗口服务，提升服务质量和水平。

（三）开展创建窗口行业文明服务标兵活动。各窗口行业 and 单位要广泛开展具有行业特色、职业特点的创建活动，选树一批本行业、本单位的文明服务标兵，带动引导从业人员恪守职业道德，树立行业新风。

（四）开展诚信建设。要大力加强诚信建设，宣传现代信用知识，建立职工诚信档案，开展“百城万店讲诚信”“诚信经营示范店”“诚信服务窗口单位”等主题实践活动。

（五）做好“讲文明树新风”公益广告宣传工作。要重点突出中国特色社会主义、中国梦、社会主义核心价值观、勤俭节约、文明旅游、文明礼仪、道德建设、诚信建设、未成年人思想道德等方面宣传，展示形式主要以张贴宣传海报和LED屏滚动播出为主。在张贴宣传海报方面，要求宣传海报要张贴于门口宣传栏指定区域的显眼位置，整体美观大方，色调与周围环境相协调；在滚动播放LED显示屏方面，播放首府南宁创城指挥部统一发布的公益广告通稿作品，LED显示屏每天要安排滚动播放社会主义核心价值观“24字”等宣传内容，滚动间隔时间不超过三分钟。

（六）落实“门前三包”。指定专人负责“门前三包”工作，做好责任区的环境卫生保洁、绿化美化和秩序维护，现场劝阻不文明现象，主动与有关职能部门协调配合整治门前责任区乱停乱放、乱摆乱卖、乱贴乱画、乱搭乱建等违法违规行为。

四、测评办法

（一）测评方式。为了体现窗口服务行业常态化工作水平，

同时也减轻工作负担，从 2015 年起，首府南宁“窗口服务行业”创城达标测评由半年测评改为年度测评，每三年进行一次总评，即本次测评的区间为 2015 至 2017 年；年度测评由市文明委抽调相关人员组成测评组，在每年的 12 月份进行，采取实地考察、现场抽查两种方法进行，以首府南宁创城办的名义通报年度测评成绩，反馈存在问题；第三年进行三年成绩总评。

（二）测评标准。主要参照《全国文明城市测评体系》的测评内容，结合中央、自治区文明办和南宁市文明委的重点工作，对《首府南宁市窗口服务行业创城达标竞赛测评标准》进行新修订。但在 2017 年当年有下列情形之一的，三年总评将列为不达标：

1. 领导班子成员发生严重违纪和违法；
2. 员工发生刑事案件；
3. 单位发生重大安全生产和食品安全事故；
4. 单位员工违反国家计划生育政策；
5. 发生社会反响恶劣的有关服务态度、环境保护、秩序维护等方面问题。

（三）签订责任状。参照中央文明办对全国文明城市的管理办法，市创城办采取书面的形式，与各窗口行业的主管部门签订责任状，实行目标管理。

（四）结果运用。凡三年测评总分达到 80 分以上的行业（单位）即为达标，通报三年总测评结果，并在媒体发布测评消息和成绩及排名，评选表彰“十佳”窗口单位。

五、工作要求

（一）加强领导。高度重视，加强组织协调，认真对照《首

府南宁市窗口服务行业创城达标竞赛测评标准》，制定具体实施方案，落实责任领导和责任人，并于7月10日（星期五）前将各行业单位的分管领导、联络员的名单报送市文明办，确保测评工作顺利进行。

（二）突出重点。各窗口服务行业主管单位、各行业要突出抓好创建窗口行业文明服务标兵、培育和践行社会主义核心价值观、诚信建设、“讲文明树新风”公益广告宣传、“门前三包”等重点工作，要高标准严要求落实各项创建任务，确保创建工作不缺项不漏项。

（三）加强督查。各窗口服务行业主管单位要加强对本行业的督促检查，发现问题及时整改。同时，在南宁市六县设有分支机构的行业，行业的测评标准参照执行，请做好督查指导工作。

市文明办活动科联系电话：5525726 传真：5529453

附件：首府南宁窗口服务行业“创城达标竞赛”测评标准
（可登陆公共邮箱自行下载，电子邮箱：nnggwm@126.com，密码：nnggwm5529435）

首府南宁创建全国文明城市总指挥部办公室



2015年6月30日

附件2

序号	考察行业	实地考察标准	实地考察地点(单位)数量	评分方法	标准分数	实测得分	测评人员
5	物业服务 (责任单位:市住房局)	1.办公场所环境整治,所有室内公共场所和工作场所全面禁烟,并有明显的禁烟标识; 2.工作人员着装统一,持证上岗,挂牌服务,文明礼貌; 3.公开收费项目、收费标准、办事制度; 4.工作人员全天候值班,报修及时(水电小修不过夜); 5.保安、保洁、绿化服务到位; 6.有高效的投诉、回访处理机制(查阅投诉处理记录); 7.居住小区有门卫值班,有安全巡逻等防范制度(在门卫值班室查阅安全巡逻记录等); 8.新建商品住宅安装有楼宇电控防盗装置,建筑消防设施符合标准,有符合要求的疏散通道和安全出口,楼道没有被占用(抽查1998年以后建的商品住宅); 9.老式住宅安装的消防、防盗设施、制度符合消防、公安部门的有关要求,楼道没有被占用(抽查1998年前建的住宅); 10.营业场所(办公区)张贴有或已设置的LED显示屏滚动播放“讲文明树新风”公益宣传语、社会主义核心价值观、中国梦等传播正能量的内容; 11.有学雷锋志愿服务岗; 12.门前三包状况(重点是卫生、秩序、绿化)。	抽查物业公司10处	每个社区物业管理公司12项达标得10分;第1至2项达标各得1分,3至12项达标各得0.8分;每项只有部分内容符合要求按该项30%评分,有一半符合要求按50%评分,超过一半以上按70%评分。达标2项以下为0分。	100		

