



# 省级文明城市 标准有多高

(上接 A03 版)

## ■ 职能机关: 这些标准要达到

### 安全保障: 社区居民楼要有符合标准的防盗、消防等设施

文明城市测评体系中要求,创建城市在主要公共场所和重点要害部位安装电子监控探头,并有明显标志。城市公共消防设施达到国家标准:有符合规定的灭火器、烟雾探测器、喷

淋等消防设施;消防通道畅通,消防通道无被占用、堵塞等现象,逃生导向标识清晰、规范;消防安全制度健全,有消防安全责任制度,有消防设施检查保养记录,有专人负责。

城市社区技防、物防、人防、消防符合安全要求:居住社区有门卫值班或安全巡逻等防范制度;住宅楼有符合标准的防盗、消防等设施;疏散通道、安全出口、楼道没有被占用、堵塞现

象。社区警务室和治安辅助力量配备到位,并充分发挥作用。

同时,创建城市在安全生产方面要建立安全生产管理制度,要有具体的保障措施。

### 窗口单位: 医院服务窗口排队等候不超过 15 分钟

河南省文明城市测评体系中要求“窗口”行业规范化服务。在医疗行业要求,医院整体环境整洁,导医标识清晰,主要收费项目公开;挂号、收费、发药等服务窗口排队等候不超过15分钟;医务人员按规定着装,佩戴工号,衣帽整洁,准时到岗到位;医务人员文明用语,杜绝服务禁语,无收受“红包”、开“大处方”现象,无医疗事故责任发生;有高效的投诉处理机制;同时要组织开展志愿服务活动,要有主题活动,有社会效果。

在商业零售方面,营业员用语文明,待客礼貌;消防安全设施完好;开展行业诚信建设,服务承诺制度公示;无假冒伪劣、“三无”、过期商品;有高效的投诉处理机制。

在城市公交方面,要求公交车站站牌完好,用字、注音规范;车况良好、设施齐全,路标标志清晰、准确,车内张贴乘坐规则、线路走向图、线路票价表、投诉监督电话;车内外保持清洁;准点发车,无违章驾驶、停靠等现象;司乘人员按规定佩带、放置服务证件;按规定报

清站名,用语规范,耐心解答乘客询问。

在出租汽车服务中要求,出租车设有出租标志和服务卡,车内卫生,车况良好;驾驶员仪表整洁,用语文明;驾驶员行车时系安全带、不打手机、不吸烟、不吃食物;车辆计价器完好,按标准收费,主动出具发票,无宰客现象;无违章驾驶现象,无拒载现象。同时开展有主题的志愿服务活动。

在火车站、汽车站,要做到车站广场无拉客、贩票行为发生;旅客排队购票,秩序良好;

车站设施完备、功能良好,站容车貌整洁;售票窗口售票员不擅自离岗,礼貌待客,服务快捷;车站醒目位置设置咨询、投诉窗口和投诉电话;并且有高效的投诉处理机制。

对行政审批服务大厅要求设施完备、功能良好,服务项目标识明确,收费标准公开;服务窗口工作人员挂牌上岗、不擅自离岗,礼貌待客,服务快捷;在醒目位置设置咨询、投诉窗口和投诉电话;有高效的投诉处理机制;也要开展有主题的志愿服务活动,要有社会效果。

### 其他: 车辆在 1 个交叉路口 3 次绿灯时间内要通过

文明城市测评体系中还有其他具体要求。如创建城市信用体系建设,到市相关管理协会查看城市重点人群信用信息的上传情况;“百城万

店无假货”活动示范街有醒目标牌;商店明码标价,不出售假冒伪劣商品;是否对城市散杂居少数民族和少数民族流动人口在劳动就业、职业培

训、权益保障、法律援助等方面给予引导和帮助。

在交通秩序与管理方面,检查交叉路口无严重阻塞,观察车辆在1个交叉路口3次绿灯

显示能否通过;市场有无非法营运车辆,无争抢客源现象;交通路口安装交通信号灯,且功能完好;路边停车规范,秩序良好。

## ■ 社会各界: 向这些标准努力

### 中小学校网络教室建有公益性电子阅览室或绿色网吧

河南省文明城市测评体系中要求,创建城市在爱国主义教育基地正常开展活动;改进与完善展览内容;对中小集体参观免费开放,对学生个人参观实行半票;组织开展志愿服务活动。在市民教育方面,市民学校的制度健全,师资队伍有保障,教育活动形式多样,有

活动记录;定期开展志愿服务活动。

河南省文明城市测评体系还将了解,爱国主义教育基地在显著位置公示服务项目、开放时间以及免费开放的详细情况和所属公益性文化设施在显著位置公示服务项目、开放时间以及免费开放的详细情况;查看活动记

录,活动场所是否80%以上的活动时间是用于开展普及性活动;是否对集体组织的普及性教育实践活动和文体活动实行免费;对特困家庭的未成年人全部免费。在中小学校网络教室、市级文明社区活动中心建有面向未成年人的公益性电子阅览室或绿色网吧。这些公益性电

子阅览室有明确的规章制度、开放时间、管理员以及日常工作记录;公益性电子阅览室内容健康,无危害国家安全、破坏民族团结、破坏国家宗教政策、破坏社会稳定、侮辱、诽谤、教唆、淫秽等内容。

### 社区居委会建立治保会、调委会等群防群治队伍

在基层综治工作中,河南省文明城市测评体系中要求社区居委会建立治保会、调委会等群防群治队伍,并充分发挥作用。在创建文明

社区工作中,将检查社区是否开展多种形式的邻里互助、联谊活动,是否留存相关资料。社区是否组织开展志愿服务活动。

还将检查创建城市的创建工作氛围,是否在主要公共场所设有大型宣传文明创建活动和道德建设的公益性广告,数量大于或等于大型

广告总数的20%;广告、招牌等用字规范,内容健康。在基层社区中,社区居委会的宣传栏刊登精神文明创建内容,每季度更新一次宣传内容。

## ■ 广大市民: 向这些标准看齐

### 友善对待外来人员, 耐心热情回答陌生人询问

河南省文明城市测评体系中还对创建城市的居民提出一系列考评标准。在公共场所道德方面,考察创建城市居民是否存在公共场所乱扔杂物、随地吐痰、损坏花草树木、吵架、斗殴等不文明行为;室内公共场所和工作场所设有禁烟标识,有无吸烟现象;影剧院、图书馆、

纪念馆、博物馆等场所安静、文明、秩序良好,有无人声喧哗、污言秽语、嬉戏吵闹现象。

在文明交通方面,考察创建城市能否做到车辆、行人各行其道,机动车在有交通信号灯的斑马线处让行;没有闯红灯、乱穿马路现象;公共交通中乘客自觉遵守秩序,排队候车,依

次上下车,没有拥挤、争抢座位等现象。

人际关系是否文明,在公交车上为老、弱、病、残、孕及怀抱婴儿者主动让座;能友善对待外来人员,耐心热情回答陌生人的询问。

河南省文明城市测评体系不但对创建城市市区进行考察,同时也考察创建城市在农村

地区是否广泛开展文明村、文明户、文明集市和文化广场建设活动,是否做到乡镇环境整洁,无垃圾乱倒、柴草乱垛、污水乱泼现象,河流、水塘清澈;秩序良好,无污言秽语、吵架斗殴现象。