

江苏精神文明建设简报

第 23 期

江苏省精神文明建设办公室

2025 年 12 月 23 日

【经验交流】

扬中市：窗口“小支点”撬动文明“大格局”

如东县：全力推动新兴领域文明单位创建高质量发展

太仓市：文明共建聚势赋能 为民服务初心同行

常熟市：凝聚文明单位力量 赋能人民城市建设

新沂市：深化特色创建惠民生 延伸文明覆盖强效能

仪征市：特色赋能提质效 文明窗口暖民心

扬中市：窗口“小支点”撬动文明“大格局”

扬中市以窗口单位为关键切入点，持续推动文明单位创建与政务服务、民生需求深度融合，着力把服务窗口打造成传递文明、温暖人心的前沿阵地，不断提升服务供给的精准性与满意度，为城市文明建设注入持续动力。

一是优化服务环境，在“硬件”升级中彰显服务温度。坚持将服务环境作为展示文明、传递关怀的重要载体，各窗口单位立足场所实际，全面配置便民设施，累计投放饮水机、充电设备、自助服务终端等各类设施超过 500 台（套），特别针对“一老一小”群体，差异化提供老花镜、轮椅、母婴室等贴心服务，已覆盖全市 32 个主要服务场所。积极构建“1+7+6”全域一体化政务服务新体系，通过统一形象标识、统一服务标准、统一管理考核，实现窗口形象与服务品质的整体跃升。

二是创新服务模式，在“软件”升级中提升服务质效。以深化“放管服”改革为契机，全面推行“网上办、就近办、上门办”，高效实现 95 类高频“一件事”全市通办，全年累计办理通办业务逾 12 万件，网办率达到 87.3%。创新设立重大项目“帮代办”专窗与 12345 “一企来”服务专席，累计为 286 个重点项目提供全生命周期“管家式”服务。精准回应企业群众“上班

没空办、下班没处办”的诉求，恢复并动态调整 6 类高频事项窗口的周六延时服务，全年累计服务群众超 2.3 万人次，有效应对业务峰谷，使服务供给更加精准、更有弹性。

三是推动窗口前移，在“阵地”拓展中延伸服务触角。高效整合卫健、公安、税务、人社等 28 家窗口单位资源，精心编制 8 大类 60 项的“服务菜单”。依托“镇村吹哨、中枢调度、单位报到”的响应机制，借助“礼德大篷车”等流动载体，将集成式服务精准送达居民小区、田间地头、企业商圈，全年开展各类服务活动 156 场，覆盖群众 8.7 万人次，将专业咨询、业务办理、便民服务精准送达基层一线，构建起上下联动、资源聚合的“一站式”便民服务网络，变“群众上门”为“服务上门”。

四是厚植文明底蕴，在“内涵”升级中擦亮服务品牌。深入开展“文明班组”“服务标兵”等选树活动，累计评选出市级服务标兵 86 名、文明班组 42 个。常态化开展政治理论、法律法规和业务技能培训，全年组织“法商讲席”、技能竞赛等培训 67 场次，参与人员达 3200 余人次。全面落实“首问负责”

“微笑服务”等行为规范，着力营造“人人是窗口、处处是形象、事事优服务”的浓厚氛围，确保“热情最高、办事最快、机制最优、服务最好、感情最深”的“五个最”营商服务承诺落到实处、见到实效。

如东县：全力推动新兴领域文明单位创建 高质量发展

如东县坚持把文明单位创建作为提升社会文明程度、服务高质量发展的重要抓手，注重系统谋划、协同推进，持续推动创建活动向新经济组织、新社会组织和新就业群体延伸覆盖，有效激发各类社会单元的文明创建活力，不断提升创建工作的覆盖面和影响力。

一、坚持机制引领，构建协同推进工作体系。将新经济组织、新社会组织和新就业群体的精神文明建设工作全面纳入全县文明创建总体规划，有机融入各类创建载体，构建形成“党委统筹、部门协同、社会参与”的联动工作格局。紧扣新经济组织、新社会组织和新就业群体特点，依托宇迪光学、爱朋医疗、快达农化、江海义工联等典型单位，累计召开创建座谈会 5 场、现场观摩交流会 3 次，举办道德讲堂企业专场活动 8 期。针对辉煌彩钢、天恒公司等重点创建单位，开展“一对一”专家辅导和上门指导，协助制定《“爱我辉煌、创造辉煌”三年提质赋能行动实施方案》。联合发改委等部门搭建交流平台，组织专题研讨、案例分享等活动，扎实推进“一企一品”建设。

二、突出党建引领，激发文明创建内生动力。建立“党建

带创建、创建促党建”融合机制，推动党建工作与文明创建同步提升。建立健全“一车一班一员”服务机制，选派 800 余名科级党员干部担任企业党建指导员，采取“理论宣讲+百姓名嘴”“大讲堂+微课堂”、情境党课等形式，深入开展党的创新理论宣讲、社会主义核心价值观宣传教育等活动。拓展党建工作覆盖面，在物流、外卖等行业试点建立流动党员联络站，引导新就业群体积极参与主题教育和文明实践活动。组建企业党建联盟，打造中天科技“精神家园工程师”、宇迪“融合工作法”等党建品牌。推动学习教育向一线延伸，培育“班前一刻钟·学思微课堂”“书香爱朋”“青述时间”等学习品牌，提升职工文明素养。

三、创新载体引领，拓展特色创建实践路径。坚持贴近实际、突出特色，引导新经济组织、新社会组织、新就业群体将创建工作融入日常运营、职业实践和社会服务，形成一批具有行业特色、受到社会认可的创建品牌。创新实施“以新暖新”关爱凝聚项目，打造“如益加”社会组织公共品牌，推动 89 家新经济组织、新社会组织与村（社区）新时代文明实践站结对共建。鼓励新经济组织、新社会组织、新就业群体依托自身资源建成新时代文明实践点 39 个，组建心理健康等专业志愿服务队 15 支，提档升级暖“新”驿站 47 个。支持天恒公司组建“城市管家”志愿者协会，引导中天科技设立乡村振兴教育基金，

实施“金牛致远”博爱助学项目。全县先后涌现出张智慧、陈德明、周新基、赵亚华等“中国好人”，“赵家剧院”“童伴计划”“青春扶苗”等项目获评省级荣誉。

太仓市：文明共建聚势赋能 为民服务初心同行

太仓市持续统筹文明培育、文明实践、文明创建，聚焦创建全周期、全要素、全链条，统筹协调各方力量，切实加强对文明单位创建的过程性指导与系统化推进，不断发挥行业部门优势力量，全面践行为民服务理念。

夯实基础细耕文明之田。市文明办联合有关部门印发全市各行业推进新时代文明实践工作的11个专项文件，成立科技系统、公共法律服务、交通运输、文体广旅、卫生健康等11个分中心，机制化推动优质资源注入实践中心（所、站），惠及更多百姓。实行“实践中心指挥、分中心统筹、实践点协同、行业团队融合、社会力量参与”的工作机制，实施“城乡融合 文明联动”提质行动，优化文明单位与文明实践点位挂钩共建，强化阵地共建、活动共联、队伍共育。在行业系统中挖掘发挥文化人才、科技能人、创业人员、退役军人、网络达人等群体

的示范引领作用，培育文明实践带头人 987 名，实行“文明实践点位长”负责制，重视文明实践带头人志愿服务培训和动态管理及嘉奖礼遇，不断提升文明优质服务能力。

整合资源践行文明新风。积极整合各文明单位优质资源，嵌入太仓市新时代文明实践志愿服务平台“资源大厅”模块，供各基层所站进行预约点单。完善供需对接机制，线上收集不同年龄段群众需求 248 条，有针对性实施精准服务项目，开展普惠型志愿服务项目 15 个、特惠型志愿服务项目 23 个，涌现出“行走的文明实践圈”电站村行业资源融合工程、“守护长江母亲河”项目、“场前三分钟”文明实践微课堂等特色项目，受到基层普遍欢迎。部署开展“文明结对—你我同行”“行走的课堂”等系列活动，组织文明单位和有需求的所、站、点进行结对共建，开展“太有爱 幸福礼”文明巴士巡礼、“救在身边·志愿暖新”新市民劳动者关爱项目等特色活动，构建行业专业资源和属地阵地资源多元联动的文明矩阵。

关爱有礼点亮为民初心。关爱网约配送员群体，创新打造“苏骑先锋”党建驿站、24 小时服务点和“小哥食堂”，为新就业群体提供党建学习、休息吃饭、换电充电的场所，同时提供免费检查和基础维修、道路骑行救援和专业技能培训等服务。关爱货车司机群体，打造 204 国道“金仓驿站”，为过往货车司机提供休息、沐浴、洗衣等十余项免费便民服务，同时持续

开展送清凉、安全科普、新春送福等暖心志愿服务。关爱江海船员群体，联合海事局打造“新时代文明实践江海1号”，设立“江海为民工作室”“郑和水上关爱基金”“太仓国际海员关爱日”，持续开展航海文化传播、长江大保护、健康科普等公益活动。

常熟市：凝聚文明单位力量 赋能人民城市建设

常熟市深入践行“人民城市人民建，人民城市为人民”重要理念，通过健全机制、搭建平台、指导实践，有效引导文明单位从“创建主体”转变为“治理伙伴”，将行业优势、专业资源转化为服务发展、造福民生的实际行动，实现文明单位创建与城市文明建设的双重跃升。

一是健全机制强引领，筑牢创建根基。市文明办切实履行统筹协调职责，组织开展文明单位创建工作培训会，解读新版《全国文明单位创建指标体系》，加强文明单位创建工作的分类精准指导。实施“常青树”赋能计划，精心组织82家文明单位与村（社区）新时代文明实践站结对，实现服务资源共建共享、实践活动共商共融，累计开展各类文明实践活动400余场。

发布年度“我为群众办实事”城市文明建设项目 50 个，动员文明单位认领 20 个小微实事项目，聚力解决群众急难愁盼，夯实创建工作的民生基础。

二是服务大局显担当，激活龙头效应。引导文明单位将精神文明建设主动融入国家和地方发展大局，在服务重大战略中彰显价值、提升境界。国网常熟市供电公司深入践行“双碳”目标，推动重大光伏项目落地，完成多项绿色交易创新，落地常熟蒋巷村的《幸福“零碳”赋能智慧乡村》案例入选生态环境部绿色发展先锋行动十佳案例。常熟海事局以小切口服务海洋强国战略，聚焦港航企业、船民民生纾困解难，成立全国首家船员行业联合工会，精心推出涵盖服务优化、安全保障、权益维护等服务船民的“十项举措”，获得船民广泛好评。组织 32 家省级文明单位与泗洪县经济薄弱村开展“城乡结对、文明共建”，投入物资 60 余万元，助力乡村振兴，彰显文明单位的责任与情怀。

三是畅通平台促共治，延伸服务触角。结合文明实践五大平台每年度发布“行业文明实践资源库”，建立 150 个新时代文明实践点，融汇文明单位资源扩大文明实践服务民生“朋友圈”。推动窗口单位、服务行业倾力守护“民生温度”，国网常熟市供电公司开启“电暖流”服务，开展电力服务上门“义诊”、免费维修等文明实践服务；常熟市中医院践行“精诚大

医”服务职责，组建“虞山骨康会”“虞城护胃队”“帕友会”等专科医疗义诊小队，将优质中医药健康服务资源下沉到村、社区。聚焦新就业群体，打造“小哥通”骑手一站式平台，破解配送难题、提供暖心导航与气象预警；在高速道口建设“司机之家”，配备便利设施，定期开展法律援助、安全教育等活动，让文明关怀贯穿城市运转的每一个环节。

新沂市：深化特色创建惠民生 延伸文明覆盖强效能

新沂市坚持创建利民惠民，紧扣与群众生活密切相关的服务行业、窗口单位提质增效，举办丰富多彩实践活动，推动文明单位创建向新经济组织、新社会组织、新就业群体全面延伸，精准施策，靶向发力，为建设城市文明注入持久强劲动能。

一是共建阵地矩阵，擦亮文明形象。坚持立足实际，聚焦群众需求，打造一批差异化暖“新”阵地。整合新时代文明实践所（站）、便民服务大厅、工会驿站等各类资源，累计投入150余万元在商圈市场、物流园区等新时代文明实践基地（点）打造71个新就业群体基层服务站点，常态化为新就业群体提供一处休息区、一个充电点、一个饮水处、一个应急药箱、一个

免费无线网络“五个一”服务。推动各“文明新风窗口”积极延伸服务链条，新沂农商行等 106 家银行网点推出适老窗口、爱心驿站、免费复印打印等便民举措；电信、移动等 82 个营业网点拓展延时服务、休息饮水、免费充电贴膜；新沂市政务服务中心提供免费刻章、免费银行开户、证书免费邮寄等“心怡办”服务，让群众在细微处感受到实实在在的文明温度。

二是共享多元服务，筑牢文明基石。针对新就业群体特点，创新推出统一编码管理的“暖新卡”，首批招募 100 余户“暖新商家”入驻，提供消费打折、免费享受歇脚休憩、饮水充电、餐食加热等服务。常态化、品牌化开展关爱活动，连续 4 年冬季开展“一杯姜茶 温暖新沂”、夏季开展“文明新沂 清凉一夏”活动，覆盖清洁工、外卖小哥等户外劳动者超 2000 人次。结合“夜模式”实践主题，举办“红色观影”、交通安全讲座、急救技能培训等活动 310 场次，“三新”专场“文明 8 号铺”“心怡照相馆”等活动有效增强群体获得感、满意度。引导各级文明单位打造品牌活动项目，先后涌现出新沂人民法院“法企同行”、新沂邮政“时光里邮局”、新沂供电“电暖流”、新沂烟草“新烟·心服务”等特色文明创建品牌 97 个，文明单位社会效应进一步彰显。

三是共融基层治理，凝聚文明合力。打出“组合拳”，推动“三新”群体在感受温暖、享受服务的同时，积极参与社会

服务和基层治理，实现共治共享的双向奔赴。积极搭建“随手拍”“骑手报”等社会治理载体平台，鼓励引导新就业群体充分发挥“城市移动探头”作用，主动参与文明创建、文旅宣传、平安建设等工作，凝聚提升基层治理效能的文明合力。开展“支部亮旗帜、党员亮身份、服务亮承诺”文明实践志愿服务，组建 23 支新就业群体志愿服务队，选聘 200 余名新就业群体担任社区兼职网格员，聘请 50 余名外卖小哥担任“食品监督安全员”，为社会治理建言献策、贡献力量。探索长效积分激励管理办法，通过核定积分、评星定级、兑现奖励，增强争优创新意识，实现“三新”群体从社会“新生力量”向城市“文明力量”的有效转变。

仪征市：特色赋能提质效 文明窗口暖民心

仪征市紧扣群众生活需求，以通信、电力、政务、税务等民生服务行业和窗口单位为抓手，通过窗口提质、数智赋能、全域延伸三维发力，将文明创建融入服务全流程，推动为民服务提质增效，为城市文明建设注入民生温度。

一、聚焦“品牌+标准+示范”，擦亮为民服务名片。立足窗口单位职能定位，以品牌创建树特色、以标准建设提效能、

以示范引领聚合力，推动服务从“规范达标”向“优质出彩”跨越，让每个窗口都成为展示城市文明的重要窗口。聚焦行业特点，打造文明服务标杆，形成“一业一品牌、一窗一亮点”格局。健全服务规范体系，配齐饮用水、老花镜等便民设施，延伸环卫工人休憩、免费量血压等贴心服务，推行“一窗受理、集成服务”，开通老年人、残疾人等特殊群体绿色通道，明确服务标准、环境秩序等具体要求，通过常态化培训提升从业人员服务意识与业务能力，让服务更规范、更高效。

二、聚焦“数智+延伸+精准”，厚植民生幸福底色。以群众满意为导向，将数智化转型作为提升服务效率的关键抓手，以延伸服务触角打破时空限制，用精准对接回应多元诉求，让文明创建成果真正落地生根、惠及民生。全市建成 266 个红色驿站、2 个温“新”医院、10 个温“新”食堂，将服务送到群众“家门口”，让文明成果全民共享。中国电信仪征分公司推出线上“比邻柜台”、预约服务，累计上门帮办超 300 次。国网仪征市供电公司建成农村低压高镜像透明台区系统，覆盖 1327 户村民，以智能技术破解漏电排查难题。通信行业常态化开展反诈宣讲、政策解读，延伸社区服务触角。税务部门针对新能源、高端制造等重点产业，通过“政策找人+精准推送”模式落实税费优惠，开展“千名税干进万企”行动，走访纳税人 1.8 万多户。

三、聚焦“扩容+适配+共治”，拓展全域文明边界。主动顺应城市发展新形势、新就业群体新需求，打破行业壁垒与工作局限，通过阵地扩容拓宽服务覆盖，以服务适配满足多元需求，靠双向共治凝聚治理合力，推动文明创建向更广领域、更深层次延伸。打造“征骑士”品牌，依托1个“能量站”、3个服务站点、196个“暖心驿站”，为810余名外卖配送员提供全方位便利。打造“征有爱”专属记忆，出台《仪征市关爱网约配送员十条服务措施》，常态化开展“爱心托管班”“717”骑士节等暖新活动，让关怀更贴合需求。引导外卖配送员担任“城市检‘茬’官”“食品安全监督员”，参与政策宣传、平安巡防等工作，推动新就业群体从“旁观者”变为“参与者”，形成城市文明建设与基层治理良性互动的生动局面。

报：中宣部（中央精神文明建设办公室）

发：各设区市委宣传部（文明办），省各有关部门单位

（苏简字1004号）