

湖南省精神文明建设指导委员会文件

湘文明委〔2013〕2号



湖南省文明社区(小区)、文明窗口单位、 文明风景旅游区、文明集市、文明餐饮示范店 评选和管理办法

第一章 总 则

第一条 为进一步做好全省文明社区(小区)、文明窗口单位、文明风景旅游区、文明集市、文明餐饮示范店评选和管理工作,根据我省实际,特制定本办法。

第二条 文明社区(小区)、文明窗口单位、文明风景旅游区、文明集市、文明餐饮示范店是省精神文明建设指导委员会授予积极开展文明创建活动,精神文明建设成绩突出,能够在全省发挥示范作用的社区(小区)、窗口单位、风景旅游区、集市、餐饮示范店的荣誉称号。

第三条 文明社区（小区）、文明窗口单位、文明风景旅游区、文明集市、文明餐饮示范店评选表彰工作，要以邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，以提高公民文明素质、社会文明程度和群众幸福指数为主要任务，坚持贴近实际、贴近生活、贴近群众，重在建设、注重实效、多办实事，吸引群众广泛参与精神文明创建活动，促进我省经济建设、政治建设、文化建设、社会建设、生态文明建设全面发展。

第二章 评选条件

第四条 文明社区（小区）评选条件：

（一）管理高效规范。工作制度完善，实行民主管理、民主决策、民主监督；管理机构健全，运行良好，有一支素质较高的社区（小区）工作队伍；驻区单位和居民群众共同参与、有关方面齐抓共管的共建机制完善。

（二）环境整洁优美。有齐备的环卫设施，重视日常保洁管理，有警示性的公益广告，“脏、乱、差”治理彻底；居民宿舍、食堂、办公楼以及道路等整洁干净，无乱贴乱画；有路灯、路牌、楼号户牌；绿化覆盖率、人均绿地面积以及烟尘、噪声、污染源的控制和处理达到全省先进水平。

（三）治安秩序优良。社会治安综合治理网络健全，连续两年以上无重大刑事案件和较大群体性事件发生，群众有安全感；群防群治体系完善，居民治安防范意识较强；开展人防宣传教

育，普及防空防灾基本知识和技能；打击“黄、赌、毒”等社会丑恶现象和封建迷信活动坚决有力，无“法轮功”等邪教组织活动；计划生育合格率达标。

（四）基础设施完善。重视基础设施建设，服务、医疗、计划生育、通讯、交通、文体及邮政报刊亭等设施齐备；资源开发利用合理，充分发挥区内的爱国主义教育基地、市民学校、道德讲堂、文化场馆、雷锋号志愿者工作站和未成年人活动场所等设施在精神文明建设中的重要作用。

（五）服务优质规范。服务网络完善，机制健全，积极配合有关部门做好社会保障工作，社会福利和公益服务形式多样，覆盖面广，服务水平和服务质量较高；志愿服务活动形成制度，志愿服务和群众性互助服务开展广泛；物业管理规范，居民反映好。

（六）创建扎实有效。开展文明单位、文明楼院、文明家庭以及科教、文体、法律、卫生进社区等群众性精神文明创建活动广泛深入、富有成效；居民整体素质较高，积极参加各项创建活动；驻区单位资源共享、事务共办、文明共建的机制基本形成。

第五条 文明窗口单位评选条件：

（一）领导班子坚强有力。坚决执行党的路线、方针、政策，重视精神文明建设，创建活动摆上领导议事日程，目标明确、措施具体、责任落实；勤政廉政，以身作则，作风民主，在群众中威信高。

(二) 工作业绩显著。锐意改革，积极进取，科学决策，依法经营，严格管理，工作效率高，业绩突出，取得良好的社会效益和经济效益。

(三) 服务优质规范。制定切实可行的便民措施，实行办事公开制、服务承诺制和首问负责制，有具体明确、便于操作、易于考核的工作规范，投诉受理机制落实，监督保障措施完善；员工精神状态佳，服务优质，在行风评议中群众满意率高。

(四) 管理严格科学。社会治安综合治理措施落实，治安防范网络健全，单位内部治安状况良好；计划生育工作好；工作纪律严明，安全生产落实，无重大案件、重大事故。

(五) 环境整洁优美。环境清洁，绿化美化，环保制度健全，环境污染控制等指标达到国家规定标准。

第六条 文明风景旅游区评选条件：

(一) 思想教育深入。领导班子团结协作，廉洁自律，民主管理；重视思想工作，在员工中积极开展道德教育和实践活动，在游客中开展爱国主义教育、革命传统教育和中华民族历史文化教育等，大力倡导文明新风，积极参与社会公益事业。

(二) 管理严格科学。严格遵守政策法规，各种规章制度健全；建立景区管理信息系统，采用现代科技手段对景区实行保护和监管；建立业务技能培训制度，并有完整的记录档案。

(三) 服务规范优质。服务人员统一着装、统一挂牌上岗、统一服务程序、统一服务标准，使用普通话和文明礼貌用语；导

游员业务熟练，导游词健康、准确、生动；岗位职责、服务承诺内容以图表形式上墙公示。

（四）经营文明守法。景区摊点管理有序，无假冒伪劣商品，无强买强卖和欺诈宰客行为；停车场管理规范，车辆停放有序，收费员佩有明显标志，严格按物价部门规定收费，并出具正式票据；在显要位置设投诉信箱，公布监督电话号码，及时有效处理各类投诉；游客满意率高，无重大服务质量投诉。

（五）环境整洁优美。景区环境整洁，无乱建、乱堆、乱放现象；路面、水面、草坪干净，做到全日保洁；垃圾箱设置合理，公厕数量与游客接待量相适应；严格执行环境保护目标责任，有效防治环境污染，空气质量优良。

（六）资源保护完好。景区总体规划、详细规划齐全，布局科学合理，管理到位；旅游资源开发规范有序，景区文物、自然景观及生态环境得到全面有效保护，无破坏性开发现象。

（七）基础设施健全。景区的道路交通、住宿饮食、商业网点、通讯运输、文化娱乐、未成年人活动场所等基础设施建设健全规范，布局合理，能满足广大游客的需要；年接待游客量位于全省中上水平，经济效益和社会效益显著。

（八）安全防范得力。各种安全防护设施齐备有效，无安全隐患，安全巡查定时定期，无重大游客伤亡事故发生；严格执行有关部门制定的治安保卫制度与规定，加强景区治安管理，无在社会造成不良影响的事件，无聚众斗殴、抢夺财物等恶性刑事案件

件发生，无封建迷信以及“黄、赌、毒”等违法活动，无伪科学传播。

（九）创建扎实有效。对景区文明创建工作高度重视，列入重要日程，做到有领导机构，有工作队伍，有切实可行的创建规划和具体措施，有经费保证，有完整的档案资料；经常开展学雷锋志愿服务活动；职工文化生活丰富，精神面貌好；景区在社会上有较高的知名度和良好的信誉度。

第七条 文明集市评选条件：

（一）管理秩序良好。市场秩序管理机构健全，管理制度规范，责任落实到位；定期开展食品安全、商品质量检查检测；建立信息公示制度，及时受理调解消费争议；消防设施完备，有应对各种突发事件、自然灾害的预案及相关措施；不占路为市，不影响道路交通安全畅通。

（二）经营诚信守法。集市内各经营单位证照齐全，亮照（证）经营，依法诚信经营，不制售假冒伪劣商品，无强买强卖、短斤少两、欺行霸市等违法现象。

（三）环境整洁卫生。环境干净、整洁、美观；交易区布局规划合理，上市商品划行归市、摆放整齐；供水、供电、排污和垃圾收集处理等设备运行良好；车辆停放整齐，进出有序。

（四）引领文明风尚。创建活动深入扎实；文明公约张挂醒目，积极宣传党的方针政策、法律法规；开展学雷锋志愿服务；积极举办群众喜闻乐见的文化科普活动。

第八条 文明餐饮示范店评选条件：

（一）经营合法诚信。具有独立法人资格和良好资质，亮照（证）经营，诚信经营；模范遵守法律法规，不制售和使用假冒伪劣食品，无违法违规的不良记录；近两年曾获得过行业荣誉。

（二）环境整洁优美。有较具规模的营业场所，店容店貌亮丽洁净，物件摆设整齐规范；安全警示、标识明晰，文明餐饮公约、温馨提示牌张挂摆放醒目，店内装修装饰具有文化品位，体现健康、节俭的餐饮文化理念。

（三）管理严格规范。各项管理规章制度健全，执行到位；店内秩序良好，食品安全、消防安全、环保责任落实，监督保障措施有力；定期开展员工素质培训、道德教育和健康检查，并有完整的记录档案。

（四）服务文明优质。服务人员着装统一，服务行为规范，使用普通话和文明礼貌用语；业务熟练，热情周到，服务质量和消费者满意率高；推行文明服务承诺，无较大的服务投诉事件。

（五）创建扎实有效。对文明创建工作高度重视，有创建工作计划和切实可行的实施方案，有完整的档案资料；主动承担社会责任，积极开展文明餐桌行动等创建活动，并取得明显成效；员工文化生活丰富，精神面貌好。

第三章 申报和评选

第九条 评选时间：

文明社区（小区）、文明窗口单位、文明风景旅游区、文明集市、文明餐饮示范店每两年评选表彰一次，逢单年份进行。

第十条 申报资格：

（一）凡是符合省文明社区（小区）评选条件，建有完善的社区居委会组织的城镇社区或机关、学校、企事业单位院落型工作生活小区，均有资格申报省文明社区（小区）。

（二）凡是符合省文明窗口单位评选条件，直接面向社会、服务群众的基层单位，均有资格申报省文明窗口单位。

（三）凡是符合省文明风景旅游区评选条件，省级以上（含省级）的风景名胜区或 AAA 级以上（含 AAA 级）的旅游区，均有资格申报省文明风景旅游区。

（四）凡是符合省文明集市评选条件，以经营农副产品、日用工业品以及其他民用物品的城乡集贸市场，均有资格申报省文明集市。

（五）凡是符合省文明餐饮示范店评选条件，具有独立法人资格和较大经营规模的餐饮企业，均有资格申报省文明餐饮示范店。

第十一条 申报程序：

（一）具备申报资格的社区（小区）、集市、餐饮示范店可自愿向所在市州精神文明建设指导委员会申请，然后向省文明办申报。

（二）具备申报资格的窗口单位、风景旅游区可自愿向所在

市州精神文明建设指导委员会或省行业主管部门申请，然后向省文明办申报。

第十二条 考核、评选程序：

（一）省文明社区（小区）、文明窗口单位、文明餐饮示范店由省文明办会同各市州文明办和有关省行业主管部门进行考核；文明集市由省文明办、省工商行政管理局会同各市州文明办和工商部门进行考核；文明风景旅游区由省文明办、省建设厅、省旅游局会同各市州文明办和建设、旅游部门进行考核。

（二）各市州推荐的窗口单位要征求省行业主管部门的意见，省行业主管部门推荐的窗口单位要征求所在市州精神文明建设指导委员会的意见。

（三）申报的社区（小区）、窗口单位、风景旅游区、集市、餐饮示范店经考核后，由省文明办汇总，提出建议名单报省精神文明建设指导委员会审议，并在省内主要新闻媒体进行公示。公示期满后，报省精神文明建设指导委员会批准。

第四章 表彰奖励

第十三条 获得省文明社区（小区）、文明窗口单位、文明风景旅游区、文明集市、文明餐饮示范店荣誉称号的单位，由省精神文明建设指导委员会表彰，颁发奖牌和证书，并给予适当奖励。

第五章 管 理

第十四条 文明社区（小区）、文明窗口单位、文明餐饮示范店，由省文明办会同市州文明办以及有关省行业主管部门负责管理。文明风景旅游区由省文明办、省建设厅、省旅游局会同市州文明办和建设、旅游部门负责管理。文明集市由省文明办、省工商行政管理局会同市州文明办和工商部门负责管理。

第十五条 文明社区（小区）、文明窗口单位、文明风景旅游区、文明集市、文明餐饮示范店实行届期制，一届两年，被评选命名后，可保持荣誉称号三届。

第十六条 文明社区（小区）、文明窗口单位、文明风景旅游区、文明集市、文明餐饮示范店在保持荣誉称号期间，每届必须由省文明办会同各市州文明办以及省行业主管部门进行复查，复查合格的，由省文明办提交省精神文明建设指导委员会审批认定；三届之后，其荣誉称号自动消失。

第十七条 对在复查中不合格的社区（小区）、窗口单位、风景旅游区、集市、餐饮示范店，采取黄牌警告和撤销荣誉称号两种方式予以处罚。给予黄牌警告的，必须写出整改报告，限期改正，并报省文明办。撤销荣誉称号的，要收回奖牌，并不得参加下一届评选。

（一）有下列情况之一者，给予黄牌警告。

（1）管理层主要成员中有轻微违法违纪行为，经组织决定，

免于处分、处罚的；

(2) 管理不善，工作和服务水平滑坡，群众满意度和社会信誉度较低的；

(3) 员工中有参与聚众赌博，搞封建迷信活动、婚丧事大操大办，但情节较轻，未造成较大影响的；

(4) 发生较大责任事故，但未造成人员伤亡或重大经济损失或严重社会负面影响的；

(5) 环境保护和卫生状况退步明显，群众有不良反应的；

(6) 存在其他影响整体形象的现象。

(二) 有下列情况之一者，撤销其荣誉称号。

(1) 管理层主要成员中有受到党纪政纪处分或被判刑的；

(2) 管理不善，工作和服务水平滑坡幅度较大，群众满意度和社会信誉度低的；

(3) 非法经营活动，违反有关法律法规，偷税漏税，受到有关部门处理的；

(4) 员工中有吸毒贩毒、聚众赌博、卖淫嫖娼等受到治安处罚，封建迷信活动严重，婚丧事大操大办在社会上造成不良影响，或员工中有练习“法轮功”和参与其他邪教活动的；

(5) 计划生育工作没有达标的；

(6) 发生较大责任事故，造成人员伤亡或重大经济损失或严重社会负面影响的；

(7) 环境卫生状况差且长期得不到改善，群众反应强烈的；

(8) 申报时弄虚作假、骗取荣誉的。

第六章 附 则

第十八条 省文明办根据本办法与省行业主管部门制定考评细则，并负责组织实施。

第十九条 本办法由省文明办负责解释。

湖南省精神文明建设指导委员会

2013 年 3 月 5 日

报：中央文明委，省委常委、副省长

发：各市、州、县（市、区）文明委，省直机关工委、省委教育工委、省国资委文明委，省直各部、办、委、厅、局

抄送：省委办公厅、省人大办公厅、省政府办公厅、省政协办公厅、省军区政治部、省武警总队政治部，省文明委委员

湖南省精神文明建设指导委员会办公室

2013 年 3 月 6 日印发

共印 800 份