

创新方式提升市民道德素养和城市文明程度

谢淑桢

2018年1月,我市启动了新一轮的城市创建工作,在具体创建中,充分遵循创建为了人民,创建依靠人民的原则。毋庸置疑,市民既是城市创建的参与者,又是创建成果的最大受益者。市民的道德素养和城市文明程度标志着城市文明发展的水平,也印证着城市创建水平。因此,提高市民的道德素养是提高城市文明程度的关键,是“五城联创”的基础,是创建工作一项长期的根本性措施。

为此,我市始终坚持治城必先育人的理念,坚持把文明创建和“诚孝俭勤”和“新”风建设结合起来,紧紧围绕社会主义核心价值观体系建设,创新载体,丰富内容,深入开展宣传教育和主题活动,市民的道德素养和城市的文明程度有了极大地提高。

持续深入展开宣传,广泛普及创建知识。坚持把宣传发动放在首位,持续抓好新闻宣传、社会宣传、单位宣传和社区宣传,努力形成齐头并进的态势。一是宣传阵地广泛有力。市级新闻媒体开设专题专栏,刊播新闻消息、创建知识、标语、公益广告等,加强新闻宣传舆论引导。各机关单位在官网开设创建专栏,在机关、学校、社区设置各类宣传栏共计2万多平方米,广泛刊发动态,宣传创建知识,提升机关干部知晓率。充分利用户外电子屏、户外广告、工地围挡等,播放、张贴创建标语、公益广告,形成浓厚的创建氛围。二是工作网络健全,宣传员队伍四级覆盖。市、县区、镇办、社区(村)均确定宣传员,加强日常信息收集报送。三是创建活动丰富多彩。深化群众性精神文明创建,开展志愿服务、诚信教育、文明交通、文明餐桌、文明旅游等专项行动,组织开展城市创建体验、摄影大赛、创建知识竞赛、演讲比赛等活动,组织广场电影、文艺演出进社区等活动近200场,并开通手机直播,参与群众20余万人次,有效提升了市民知晓率、参与度。四是教育培训常态化。将城市创建教育培训纳入考核,倒逼机关企事业单位经常性地开展健康文明、文明礼仪、安全、生态文明、新民风等宣传讲座100余场次,普及创建知识,调动党员干部积极性。

直面顽疾陋习,找准解题破困的突破口。经过大量宣传教育工作,市民创建意识和文明素养不断提升,但是也存在着一些不容忽视的问题,亟待在具体实践中完善提升。

首先,市民道德素养和城市文明程度有明显提升,但有些不容忽视的问题还相当突出。诸如:如公共场所随地吐痰、乱扔杂物、散发资料 and 广告、宠物随地便溺、机动车乱停乱放、挤占人行道、不遵守交通规则、乘坐公交不排队、乱涂乱贴“牛皮癣”、大声喧哗、说脏话、践踏草坪、攀折花木、损坏公共设施等。

其次,宣传教育引导固化于传统形式,新的形式、方式有限。近年来,对市民的宣传教育引导做了大量的工作,但主要还是依靠传统媒体,使用传统阵地,比如报纸、电视、广播、网站、宣传栏、宣传标语、宣传彩页等。但囿于宣传载体单一,需要进一步丰富创新方式,找到群众乐于接受的有效载体和宣传途径。

再次,宣传教育引导趋于形式化,停留于浅表,没有形成长效机制。目前,宣传教育引导主要停留在道德说教养成层面,没有建立有效的惩罚机制,尤其是不文明行为曝光和惩罚措施明显乏力,没有形成震慑效果。

最后,没有真正把创建融入日常生活,人

心入脑入行。少数单位和干部对宣传教育理解片面,认为宣传工作就是做几块宣传栏,发几篇信息就够了,而忽略了宣传工作的多样性和全面性。更谈不上将城市创建与业务工作有机结合,把创建意识和行为融入日常生活了。

凝聚共识,形成合力,从创建人人受益向创建人人有责转变。今后一个时期,要通过多种形式,凝聚社会各界共识,形成文明创建的合力,努力实现创建人人受益向创建人人有责转变。

首先,要开展系列主题活动,让文明创建成为广大市民的日常工作自觉,加大宣传力度,创新活动载体,开展创建文明家庭、文明社区、文明单位、文明行业、文明街道等文明创建活动,营造争做文明市民的良好氛围。倡导党员干部、公众人物、道德模范、先进典型等当好排头兵,发挥示范表率作用,带动广大市民树立文明理念,争当文明市民,展示文明风采。开展“安康要创建,我该怎么办?”大讨论,引导市民进一步提高自身的现代文明市民意识、自律意识和主人翁责任意识,使市民能够了解创建、理解创建、支持创建、参与创建,开展公共礼仪和公共意识教育,提倡公务礼仪、社交礼仪,引导市民培养文明行为习惯,自觉抵制公共场所不文明言行。开展市民和青少年主题实践活动,组织传统美德人文讲堂、美德少年评选等活动,引导未成年人扣好人生第一粒扣子。推进志愿服务活动,弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神。

其次,要继续深化群众性文明养成活动,让文明成为这座城市价值取向。组织“文明交通”集中行动。开展“文明出行、文明驾驶、文明载客、文明停车、文明乘车”等五大行动,集中宣传教育引导各类突出问题。推进“文明旅游”主题宣传,在全市3A级以上旅游景点广泛开展文明旅游宣传教育和志愿服务,提高旅游行业从业者和市民游客的道德水准、诚信守法意识和文明旅游素质。深化群众性文明养成活动,发挥群众的主观能动性,组织广大市民在个人修身基础上主动道德实践,让生态文明理念家喻户晓,培养市民科学、绿色和健康的生活理念。

最后,不断创新宣传方式,提升全社会整体文明素养,确保创建质量和效果。注重传播方式创新,以新媒体传播优势扩大城市创建知晓度和参与度。运用微博、微信、微博、微信等各类微平台,传播市民文明养成实践的家常话、小故事,倡导市民在网络空间主动传播正能量。加大新闻宣传舆论监督力度。正面宣传与舆论监督相辅相成,增强市民的认同感和参与度。针对市民关注和社会反映强烈的突出不文明现象,要及时引入法律手段,加强惩戒制裁,鞭挞丑恶,形成社会高压态势,引导广大市民树立以遵法守序为荣、失德缺德可耻的正确观念,营造全社会讲道德、尊道德、守道德的良好风气。扩大网络宣传覆盖面。要适应新媒体传播特点,善于运用网络传播规律和“三微一端”创意表达,充分运用网站专题、移动终端推送、网上创意征集等新技术手段,把文明素养体现到网络宣传、网络文化、网络服务中,让规范公共行为、开展志愿服务、摒弃顽症陋习等在网络空间叫响、传开。强化社会宣传功能。通过公益广告、微视频征集大赛等形式,每年创作推出一批主题鲜明、创意生动、弘扬正能量的公益广告作品,形成文明宣传教育引导无处不在、无处不见的浓厚氛围。

(作者系市创建办宣传组组长)

标准化永远在路上

——来自瀛湖国家级服务业标准化试点的调研

孙世福

瀛湖是国家AAAA级旅游景区、省级风景名胜区、陕西十大美景、安康最景区。2017年12月28日,瀛湖国家级服务业标准化试点项目以95分通过国家验收,实现安康市该项目的零突破。此后,标准化服务成为瀛湖旅游的一大品牌,景区的服务质量和水平的提升有了抓手。

检视掣肘发展的痛点,用标准化建设破题开局。2015年由陕文投集团和安康市政府共同注资1亿元成立陕西投安康文化旅游产业投资有限公司。公司成立之初,面临诸多管理上的问题:诸如景区公共基础设施陈旧不完善;旅游产品以观光为主,产品单一不能满足游客多元化需求;景区管理和懂管理的人力资源匮乏且文化水平普遍较低;旅游投诉率居高不下,同一问题经常遭遇多次投诉;接待游客服务意识不强;景区环境因为水面网箱养殖、水上漂浮物、山体滑坡等因素受到极大影响;景区没有主动策划相关的营销活动提升市场影响力和品牌影响力;景区商业长期被周边居民以摆地摊形式占领,大多数出售三无产品等。

围绕这些社会广为关注的焦点、热点和瀛湖旅游的痛点,坚持问题导向的标准化建设,无疑是一条可行之路。

究其缘由,主要体现在服务和质量管理水平不高。为此瀛湖标准化建设引进了安文旅公司的发展战略,聘请第三方调研并制定标准体系。通过建立服务标准体系,制定353项涉及到运营管理、标准、创新手段宣贯标准,与绩效考核挂钩的标准执行,四年来的不断持续改进。

如今的瀛湖景区,旅游基础设施逐步完善,按照标准建设的游客中心、旅游厕所、旅游步道、休憩设施、游船码头、污水处理等已完全满足游客需求;旅游产品涵盖观光、观光体验、旅游度假三大类,“吃住行游购娱”六要素齐备,满足不同游客类别需求;针对景区商业特点组织周边居民成立商业联盟,渔家乐联盟并制定标准,通过船舶改制收购对船舶进行统一管理,取缔了网箱养殖,实施漂浮物打捞长效机制,景区环境得到有效治理;按照营销主题年,季度有主题,月月有活动,周周有创新的市场营销标准初步树立起“秋品鱼宴春赏花、冬泡温泉夏戏水”的产品形象;注重一线工作人员的服务标准技能提升,全域彰显“瀛湖标准”。

标准化指引下的高质量发展。瀛湖景区秉承“国际视野,国内一流”这一理念,按照“以标准化引领景区发展、以精细化重塑旅游产品、以国际化打造旅游品牌”的思路,在标准持续改进这条路上继续深挖实施旅游标准化的内涵,不断扩展标准化的外延。通过策划各种标准化活动不断提升瀛湖标准化的知名度和影响力。积极筹备申请成立陕西省旅游景区服务标准化技术委员会,牵头制定《陕西省水上游船服务规范》等地方标准,参与承办安康市纪念世界标准日举办现场会活动,全省旅游品质提升暨标准化培训大会等各种标准化活动,持续提升“瀛湖标准”的试点效应。

四年标准化建设之路已然开花结果,基础设施配套逐步完善,旅游产品日趋丰富,人员素养实现了提升,技能熟练,游客满意度提升至96%,游客投诉率实现了重大节假日零的记录,获得国家级服务业标准化试点项目,并于2017年12月28日高分通过验收。自此,瀛湖旅游服务荣获陕西省服务业名牌,安康市特色品牌。标准化管理作为安文旅品牌进行对外输出,对白河县、岚皋县三个景区导入标准化体系,成功创

建AAA级旅游景区,对紫阳县水上旅游导入标准体系并进行咨询顾问,对宁陕县全域旅游服务标准化进行全面介入建设,与汉中市留坝县达成全域旅游服务标准化咨询辅导意向。

今年5月9日,由陕文投集团牵头筹备,由省市场监管和文化旅游厅联合批准的陕西省旅游景区服务标准化技术委员会成立,秘书处设立在瀛湖,将搭建全省旅游服务标准体系框架,指导全省旅游景区由高速发展向高质量发展迈进。

可复制、可借鉴的标准化经验。在瀛湖旅游标准化服务的创建过程中,也积累了可资兄弟景区借鉴的经验,这是瀛湖的财富,也是整个行业的财富。

旅游标准化创建中的“六个保障”。瀛湖景区在标准化创建过程中能够顺利开展得益于六个保障,即是组织保障、思想保障、人才保障、财务保障、制度保障和创新保障。

旅游标准化建设中的“7个标准+”。即标准引领,基础设施逐步完善;标准支撑,旅游产品日趋丰富;标准执行,服务质量显著提升;标准创新“三变模式”精准扶贫;坚持问题导向,内部管理持续改进;坚持市场导向,社会效益效益双提升;品牌效益,管理输出初见成效。最终形成了“标准-质量-品牌-效益”特色鲜明的瀛湖模式。

旅游标准化实施中的“十二个关键点”。即将标准化创建纳入旅游发展规划中;成立标准化领导小组;设立标准化办公室;构建旅游服务标准化体系;筛选试点单位;试点单位标准宣贯;持续改进标准;建立标准执行监督体系;建立执行标准的评价体系;试点单位授牌激励;树立标杆单位;将标准推广示范。

以“永远在路上”的姿态,注重“六个加强”。针对持续贯标不够彻底,造成员工对贯标的不重视;标准化人才亟需培养,没有建立标准体系的专业人才队伍;标准化现阶段还停留在以管理方便的层面,未完全形成以游客为中心的标准化结果导向等诸多事关“瀛湖旅游能走多远”的问题。景区也以“永远在路上”的姿态,拿出了具体措施,简言之,就是“六个加强”。

加强标准学习。围绕修订完善的国家级服务业标准,不定期组织专题培训,做到所有参与瀛湖景区的管理人员都熟知标准,自觉成为标准践行的先行者。

加强标准执行。把制定的标准贯彻到旅游服务业的各个环节和岗位,全面提高瀛湖景区服务水平,倡导人人自觉成为标准化质量的引领者。

加强标准提升。不断完善标准体系,在提高层次上下功夫,将试点向示范推进,让成果转化为省级地方标准,自觉成为标准提升的推动者。

加强品牌输出。加大宣传力度,拓宽品牌输出,力争完成市内两个景区的输出,尝试进行省外推广,自觉成为标准化的宣传者。

加强人才培养。通过内训、外训等途径,全面提升服务业标准化人才素质,做旅游服务标准的践行者。

加强督查考核。组织开展日巡查、周通报、月总结的督查形式,并将353项贯标的对象全部纳入绩效考核管理范畴,加强考核结果的运用,做旅游标准化服务的监督者。

(作者系安康瀛湖生态旅游度假区党工委委员、陕文投安文旅公司副总经理)

12月3日,在五里镇张营村300亩甘蔗种植基地里,一棵棵青翠挺拔的甘蔗在冬日的阳光下焕发着勃勃生机,农户们忙着采收甘蔗。由于该村地势平坦,土质多为沙壤地,加上临近余家河,水源充足,特别适宜种植甘蔗。去年4月,汉滨区农业农村局为其制定甘蔗产业发展规划,新建50亩甘蔗种植基地并试种成功,平均亩产达到2万斤。

周潜 摄

尉斗镇做好初冬安全生产工作

开展生态环境保护失信行为专项治理 (牵头单位:市生态环境局)

一、以问题为导向,强化监管为常态。把诚信体系与日常环境监管工作有机结合起来,结合蓝天、碧水、净土、青山四大保卫战开展行业专项整治。在全市范围内开展矿山开发、集中式饮用水源地、砖厂“冒黑烟”、建筑工地扬尘、烟花爆竹燃放、餐饮油烟、农业农村面源污染、固体废物、“散乱污”企业、环保联合执法十大行业专项行动。淘汰高排放机动车 812 辆,200 辆渣土车完成密闭改装,45 家重点建筑工地安装在线监控。237 户“散乱污”企业得以整治,306 家餐饮单位安装油烟净化设施,150 个加油站地下油罐完成防渗改造。针对安岚高速施工污染问题,会同汉滨分局对建设管理及施工单位负责人进行了集中约谈。截止 8 月,办理环境行政处罚案件 180 件,处罚金额 862.7 万元,移送公安机关行政拘留案件 2 起,拘留 2 人。

二、以应用促发展,推进信用管理。通过实行分类监管、重点监管、联合惩戒,日常监督检查,以及“双随机”监管多种措施相结合推动诚信体系建设工作。市南水北调环境应急指挥中心指挥平台共接入 485 个视频监控点位,时时关注企业污染设施运行情况,前三季度共发现、转办视频监控、在线监测异常情况 51 件。2019 年 1-8 月全市生态环境运用“双随机”抽查系统,检查一般排污单位 41 家次,重点排污单位 36 次,参加其他部门联合开展的“双随机、一公开”活动 4 次,检查 7 次。

三、以公开为促进,加强信息发布。加大环境质量和重点污染源信息公开力度,通过环保网站和微信等平台,公开全市环境质量状况、环境执法信息和重点排污单位名录,督促全市 28 家水环境、大气环境、土壤环境污染重点企业及时公开基础信息、排污信息、污染防治设施的建设和运行情况、建设项目环境影响评价及其他环境保护行政许可情况、突发环境事件应急预案等环境信息。

四、以维护群众利益为根本,推进企业诚信。对群众反映的环境问题及上级交办的环境案件做到认真查处及时回复。加强 12369 环保投诉热线管理,截至 8 月我市共接处环境信访问题 1829 件,达到回复率 100%,结案率 100%,满意率 95%以上,切实维护了辖区群众的环境权益,增强了企业遵纪守法的自觉性。

该报按照组织安生委“党政同责、一岗双责、失职追责”的要求,不定期组织召开安全生产专题会议,签订安全生产责任书。同时完善细化安

旬阳交警学习贯彻四中全会精神

本报讯(通讯员 李大康 李步余)近日,旬阳县交警大队利用“交警夜校”进行专题辅导,认真学习党的十九届四中全会精神,使民警准确把握思想精髓、核心要义。

该县交警深入领会坚持和完善中国特色社会主义制度、推进国家治理体系和治理能力现代化的重大战略意义。同时,紧密结合当前时政新闻、身边案例进行讲解,主题鲜明、重点突出、内容丰富、分析透彻,具有很强的理论性、针对性。

专题辅导还把学习贯彻全会精神体现在实际工作中,落实到具体行动上。“省考”在即,脱贫摘帽是当前全县千群的一项政治任务,每位民警牢牢抓在手中,放在心上,不拖后腿,坚决打赢脱贫攻坚战。

