

郑州市交通运输委员会文件

郑交〔2017〕82号

关于印发《郑州市交通运输委员会 深化全国文明城市创建工作方案》的通知

委属各单位，机关各处（室）：

现将《郑州市交通运输委员会深化全国文明城市创建工作方案》印发给你们，请遵照执行。



郑州市交通运输委员会

深化全国文明城市创建工作方案

2011年，郑州市成功创建成为全国文明城市，2014年届满重创成功，蝉联全国文明城市荣誉称号，今年是第五届全国文明城市评选年，为深化全国文明城市创建工作深入开展，确保再次蝉联全国文明城市荣誉称号，根据《中共郑州市委办公厅 郑州市人民政府办公厅关于印发〈郑州市深化全国文明城市创建工作方案〉的通知》（郑办〔2017〕10号）要求，结合交通委工作实际，制定方案如下。

一、工作目标

严格按照《全国文明城市（地级以上）测评体系》（2015版）、《全国文明城市（地级以上）测评体系操作手册》（2016年版）和中央文明办、省市文明办的工作要求，交通运输系统各责任单位需各司其职、各负其责，主动对接，联合推进，形成合力，积极培育和践行社会主义核心价值观，不断深化全国文明城市创建工作，确保郑州市再次蝉联全国文明城市荣誉称号，全面提高城市文明程度和市民文明素质，为把郑州建设成为国家中心城市提供道德风尚支撑。

二、组织机构

为加强对全国文明城市创建工作的组织领导，交通委成立以党组书记、主任吴耀田同志为组长，其他班子成员及委副县

级干部马亚超为副组长，委属各单位主要领导及委机关各处室负责人为成员的全国文明城市创建工作领导小组，全面负责交通运输系统创建文明城市工作的协调组织、检查督导等工作。

领导小组下设创建工作办公室，委副县级干部马亚超为办公室主任（兼），宣传培训处主任科员胡中立任办公室副主任，办公室成员由各牵头部门联系人组成，负责整个创建活动的综合协调、信息报送、检查督导和服务保障等日常工作。

三、主要任务及分工

对照《全国文明城市（地级以上）测评体系》（2015版）、《全国文明城市（地级以上）测评体系操作手册》（2016年版）和郑州市深化全国文明城市创建工作任务区分要求，交通委主要完成3大项共16小项工作。具体任务及分工如下：

（一）强化实地环境整治工作

1. 主干道、次干道、主要商业大街

工作任务：（1）主干道、次干道、主要商业大街两侧公交车站台，公交车、出租车站名牌，要按照不低于50%的标准刊登社会主义核心价值观、“讲文明、树新风”公益广告、“图说我们的价值观”、“文明河南”、关爱保护未成年人主题以及创建全国文明城市的公益广告；（2）公交车站台，公交车、出租车站名牌，设置规范合理，无缺失、无损坏。（3）同一公交车站点公益广告刊登要搭配合理，内容丰富，防止出现内容单一重复。（4）公交车站台，公交车、出租车站名牌公益

广告无破损、无污渍，站台和站名牌无乱张贴、乱涂写“小广告”或其它非法广告。（5）公交车站台，公交车、出租车站名牌，装灯率要达到100%，亮灯率 $\geq 99\%$ 。

责任领导：魏 予

责任处室：宣传培训处

责任单位：客运管理处、公交总公司

2. 政务大厅（办事大厅）

工作任务：（1）醒目位置设有社会主义核心价值观、“讲文明、树新风”公益广告、“图说我们的价值观”及创建全国文明城市的公益广告；（2）运用公益广告、宣传资料、展板等多种形式开展具有行业特点的“六个文明”宣传，“六个文明”即：文明服务、文明执法、文明经营、文明交通、文明旅游、文明餐桌；（3）在显著位置展示行业规范或优质服务承诺；（4）有信用信息互联互通、交换共享的信息平台；（5）设有无障碍设施，管理、使用情况良好；主要查看盲道、缘石坡；（6）有符合标准的物防、技防、人防、消防设施，有定期维护记录（维护、维修记录每季度1次）；无占用、堵塞、封闭消防车通道现象；（7）有明显的禁烟标识，无烟区没有吸烟现象；（8）工作人员文明用语，礼貌待人，规范服务；无门难进、脸难看、事难办等突出问题，无慵懒散拖现象；（9）有高效的投诉处理机制（有投诉台、投诉电话、投诉记录或意见簿）；（10）有效开展文明引导，有相应的公共文明引导人

员。

责任领导：魏 予 刘 宇

责任单位：委行政审批办公室、客运管理处

3. 长途汽车站

工作任务：（1）有社会主义核心价值观“12个主题词”、“讲文明、树新风”公益广告，“图说我们的价值观”，“文明出游”内容、关爱保护未成年人、创建全国文明城市内容宣传6幅以上；设有与环境相融合的遵德守礼提示牌；（2）运用多种形式宣传展示文明旅游，有文明出行提示；（3）无乱扔杂物、车窗抛物现象，无随地吐痰、无大声喧哗吵闹、无争吵谩骂现象；无损坏花草树木现象；（4）工作人员不擅自离岗，做到文明用语、礼貌待人、规范服务；（5）有高效的投诉处理机制（有投诉台、投诉电话、投诉处理记录或意见簿）；（6）周边无非法营运车辆，无争抢客源现象；（7）公共设施功能完好（含座椅、垃圾箱等），无人为弄脏、无损坏；（8）有明显的禁烟标识，无烟区没有吸烟现象；（9）排队候车，依次上下车，无拥挤、无争抢座位等现象；（10）有志愿服务站、岗（标识清楚，具备一定功能），有相应的公共文明引导人员；（11）无流浪乞讨未成年人。

责任领导：陆秀玲

责任处室：综合运输处

责任单位：交运集团

4. 公交车站

工作任务：（1）刊播社会主义核心价值观、“讲文明、树新风”公益广告、“图说我们的价值观”、文明乘车、关爱保护未成年人主题以及创建全国文明城市的公益广告5处以上；（2）无乱扔杂物、车窗抛物现象，无随地吐痰、无争吵谩骂现象；无损坏花草树木、无乱张贴乱涂、乱设广告牌现象；（3）友善对待外来人员，耐心热情回答陌生人提问（问路）；（4）排队候车，依次上下车，无拥挤、无争抢座位等现象；（5）无流浪乞讨未成年人。

责任领导：陆秀玲

责任处室：综合运输处

责任单位：公交总公司

5. 公交车

工作任务：（1）利用车载电视或LED屏刊播社会主义核心价值观“12个主题词”，车厢内或车身根据实际情况设置“讲文明、树新风”、“图说我们的价值观”、关爱保护未成年人主题以及创建全国文明城市的公益广告；（2）按规定车内设置有消防锤、灭火器等消防设施，座椅、扶手等车内设施完好无损坏；（3）乘客为老、弱、病、残、孕及怀抱婴儿者主动让座，无不让座现象；（4）车身内外清洁干净，不在车内随地吐痰，不向车内外乱扔杂物，车内无吵架斗殴、吸烟等不文明行为；（5）车内张贴乘坐线路站点图，有遵德守礼提

示内容；（6）司乘人员无违章驾驶、停靠等现象；（7）有高效的投诉处理机制（有投诉电话或意见簿）；（8）司乘人员规范服务，按规定佩带、放置服务证件，报站准确，用语规范，有文明提示语，耐心解答乘客问询。

责任领导：陆秀玲

责任处室：综合运输处

责任单位：公交总公司

6. 出租车

工作任务：（1）利用车载 LED 屏刊播社会主义核心价值观“12 个主题词”、“讲文明、树新风”、关爱保护未成年人主题以及创建全国文明城市的公益广告；（2）从业人员礼貌待人，用语文明，规范服务；（3）车内干净卫生，车况良好；（4）计价器完好，按标准收费，主动出具发票，无宰客现象；（5）行车时无违章驾驶现象，系安全带，不接打手机、不吸烟、不吃食物，无拒载、拼载现象；（6）车内有监督卡和投诉电话，有高效的投诉处理机制。（7）出租车有规范的上下车区域；无非法出租车营运现象，按秩序停车；无拒载现象；无争抢客源现象（火车站、机场）。

责任领导：刘 宇

责任处室：综合运输处

责任单位：客运管理处

7. 建筑工地

工作任务：（1）建筑工地设置有规范的建筑围挡；（2）利用建筑工地围挡刊载社会主义核心价值观“12个主题词”、“讲文明、树新风”公益广告、“图说我们的价值观”、关爱保护未成年人主题以及创建全国文明城市的公益广告，公益广告比例不少于围挡、墙体面积的50%；（3）建立工地安全责任制，安全警示标志明显；（4）建筑材料堆放有序；（5）设置运输工具冲洗设施，出入车辆干净，无滴撒漏现象；（6）职工食堂、宿舍、厕所保持卫生整洁；（7）开展关爱农民工志愿服务活动，为农民工排忧解难；（8）进城务工人员的居住条件符合要求：宿舍内净高不得低于2.4米，走道宽度不得小于0.9米，每间居住人员不得超过16人，宿舍内的床铺不得超过两层，严禁使用通铺，施工现场宿舍必须设置可开启式窗户，宿舍内应设置生活用品专柜，无男女混住现象。

责任领导：王 乐

责任处室：建设管理处

责任单位：公路局、四环管理中心、建管中心

8. 公路沿线

工作任务：（1）有社会主义核心价值观、“讲文明、树新风”公益广告、“图说我们的价值观”、关爱保护未成年人主题以及创建全国文明城市的公益广告5处以上；在醒目位置设有遵德守礼提示牌；（3）环境卫生干净整洁，无脏乱差现象；（5）公路、廊道公共设施功能完好，无人为弄脏、无损

坏。

责任领导：王 乐

责任处室：建设管理处

责任单位：公路局、建管中心、四环管理中心

（二）抓好道德风尚建设工作

1. 突出培育和践行社会主义核心价值观。将培育和践行社会主义核心价值观贯穿于创建全国文明城市全过程，进一步落细、落小、落实。委属各单位要积极开展以培育和践行社会主义核心价值观为主题的宣传活动，做好动态新闻、典型经验、创新案例、身边感动和凡人善举的宣传报道工作。各单位要利用官方网站开设专题专栏，开设网上访谈、网上评论，充分运用手机报、微博、微信、微视、微电影等方式，扩大主题系列活动的覆盖面和影响力。要把社会主义核心价值观三个倡导24个字和做文明人、办文明事的要求融入到机关和企业文化建设当中，使核心价值观成为干部职工的自觉追求和行动。

责任领导：曹培林 魏 予

责任处室：机关党委、宣传培训处

责任单位：委属各单位

2. 突出推进学雷锋志愿服务制度化。围绕培育和践行社会主义核心价值观，认真抓好中央文明委《关于推进志愿服务制度化的意见》的落实和细化，推动学雷锋志愿服务形成长效工作机制。建立完善志愿服务活动运行机制，规范志愿者招募和

注册，加强志愿者教育培育和日常管理，完善志愿服务活动记录，建立健全志愿者星级认定、嘉许制度和志愿服务回馈制度。依托社区，以邻里守望、相互关爱、服务社会为主题，围绕扶贫济困、应急救援、大型活动、环境保护等方面，针对空巢老人、留守妇女儿童、困难职工、残疾人等群体，组织开展各种形式的志愿服务活动。大力推进共产党员志愿服务活动，特别是领导干部立足岗位学雷锋、走上社会学雷锋、党员到社区报到、到社区当志愿者、与困难群众结对做志愿服务，为全社会志愿服务活动作示范。

责任领导：曹培林 魏 予

责任处室：机关党委、宣传培训处

责任单位：委属各单位

3. 突出诚信建设制度化。把诚信建设作为道德领域突出问题专项教育治理的突破口，制定《交通运输行业社会诚信建设实施方案》，进一步规范交通运输行业社会诚信建设。开展诚信教育宣传，利用报纸、广播、电视、网络等各类媒体媒介，广泛开展诚信宣传和教育，营造守信光荣、失信可耻的社会舆论环境。建立健全交通运输行业信用信息管理制度、信用评价制度、信用奖惩制度等一系列信用体系建设的法规制度。公示依法公开的交通运输行业信用信息，包括道路运输企业和从业人员的信用评价结果，“黑名单”、“红名单”信息，行政许可和行政处罚“双公示”信用信息；宣传遵纪守法、诚信经营

的优秀交通运输企业，积极发挥典型示范作用，使诚实守信成为全行业的自觉追求。

责任领导：魏 予

责任处室：办公室

责任单位：委属各单位

4. 突出提升干部职工文明旅游素养。普及礼仪知识，宣传文明旅游理念，倡导有序乘车、文明乘车，引导干部职工养成文明、有序、礼让、关爱的良好旅游、乘车习惯。加强对本单位干部职工外出旅游人员的教育力度，交待旅游期间注意事项，落实好行前教育、行中监督、行后奖惩的措施，防止干部职工外出旅游出现不文明的现象。各窗口单位结合职能实际，制定节假日期间文明旅游工作专项方案，加大人力、物力和财力的投入，进一步提高服务保障水平。

责任领导：曹培林 魏 予

责任处室：机关党委、宣传培训处

责任单位：委属各单位

5. 突出勤俭节约宣传教育。以厉行节约、文明用餐为主题，广泛开展文明餐桌行动，叫响不剩饭不剩菜，倡导节约用餐、理性消费，让更多的人成为文明行动的实践者、文明风尚的传播者，实现餐桌小风气和社会大文明的共进，不断促进市民文明素养和城乡文明程序的提升。

责任领导：魏 予

责任处室： 办公室

责任单位： 委属各单位

6. 突出“讲文明、树新风”公益广告宣传。利用长途客运场站、公交场站、BRT 站台、公交车、出租车等宣传阵地，围绕中国特色社会主义和中国梦，培育和践行社会主义核心价值观，文明河南为主题的公益广告。严格按照抬头可见、举足即观的要求，拿出重要版面、黄金时段、显著位置持续刊播，保证篇幅、时长、频次，不缩水、不打折，做到公益广告宣传全覆盖。要精心选题、精心构思、精心设计、精心制作，运用科技手段和地方特有的传统工艺，使公益广告动起来、活起来、美起来，让受众百看不厌、潜移默化。

责任领导： 魏 予

责任处室： 宣传培训处

责任单位： 公交总公司、 交运集团、 客运管理处、 轨道运营分公司

7. 突出抓好传统节日和重大纪念日活动。利用传统节日传承中华美德。围绕春节、元宵、清明、端午、中秋、重阳等传统节日，精心组织开展好“我们的节日”主题活动，把传统节日办成爱国节、文化节、道德节、仁爱节。利用重大纪念日扩大活动影响力，聚集正能量。围绕五一、七一、八一、国庆、9月3日中国人民抗日战争胜利纪念日、12月13日南京大屠杀死难者国家公祭日等重要纪念日，以爱党、爱国、爱社会主

义为主题，号召我系统干部职工广泛参与，唱响共产党好、社会主义好、改革开放好、民族团结好的主旋律，凝聚起实现中华民族伟大复兴“中国梦”的强大精神力量。

责任领导：曹培林 魏 予

责任处室：机关党委、宣传培训处

责任单位：委属各单位

（三）认真做好上报材料的整理工作

根据市文明办的统一安排和委创文办的要求，平时注重收集整理相关活动材料，按照时间、节点，高质量、高水平完成测评材料的收集上报工作。

四、时间安排

根据市文明办的统一安排，交通运输系统深化全国文明城市创建，迎接中央文明办验收工作分4个阶段进行：

（一）动员阶段（3月15日前）：结合单位实际，逐级召开深化文明城市创建工作动员大会，做到层层动员、层层部署，切实把各级干部职工的思想统一到委党组的统一部署上来，统一到市委、市政府的统一部署上来，做到心齐劲足，同心协力，全身心的投入到文明城市创建工作中。

（二）集中整治阶段（1月—8月）：对照《全国文明城市（地级以上）测评体系》（2015版）、《全国文明城市（地级以上）测评体系操作手册》（2016年版）和委创建方案中明确的标准和要求，逐项对照查摆整改；要建立创建工作台账，

稳步推进集中整治工作。

（三）迎接中央检查验收阶段（8月—9月）：各单位对照标准，查漏补缺，不留死角，全力以赴，以最佳的状态迎接中央考评验收。

（四）巩固提高阶段（10月—12月）：针对中央文明办反馈的问题举一反三抓整治，坚持不懈抓提升，用创建工作的经常化推动创文成果的巩固和水平的提高。

五、工作推进机制

全国文明城市届满重创工作意义重大，任务繁重，工作艰巨，时间紧迫，各单位要切实加强领导，实行创建全国文明城市党政“一把手”负责制，齐抓共管、艰苦奋斗、扎实工作。

（一）检查监督制度

1. 领导督导。根据明确的主要任务分工，成立由各责任领导任组长的专项整治工作督导组，工作人员由各责任处室抽调组成，落实领导带头督查制度。在创建活动开展的不同阶段、不同时间节点，采取定期和随机相结合的方法，及时深入到一线进行检查督导；对督导中发现的问题，制定下发专门的整改通知书，责成相关单位按标准限期整改。委属各单位也要建立相应的督导制度，促进创建工作不断深化。

2. 日常督查。依托委督查办协调有关部门按照创文工作目标责任分工和具体工作标准，对各单位创文工作进行不间断督促检查，发现问题即时通知，限期整改，对于现场不能整改的，

要建立督查工作台账，实行挂账销号的方法，及时督导整改。日常督查情况每月向委属单位通报一次，督查结果列入各单位创文工作年度考评。

3. 社会监督。建立群众监督队伍。吸收热心市民组建市民巡查团，按照相关要求对交通运输系统创文工作进行巡查监督；设立监督热线电话、电子邮箱、微博、微信等，常态化接受市民投诉。对广大群众发现的问题，由委创建办整理，制发专门整改通知书，各责任单位按照整改内容、标准、时限进行整改，并及时反馈整改情况。

（二）考核评价制度

1. 专项整治考核。根据创建工作任务，及时成立专项整治考核小组，按照《全国文明城市（地级以上）测评体系》（2015年版）、《全国文明城市（地级以上）测评体系操作手册》（2016年版）相关标准，进行突出问题专项整治情况考核，根据考核结果对委属各单位进行量化评分和排名，于整治期间每月底前将考核排名情况通报各单位。

2. 重点工作考核。由委创建办按照市文明办年度安排的培育和践行社会主义核心价值观、诚信制度化建设、志愿服务制度化、“讲文明、树新风”公益广告等项重点工作的具体要求和标准，每季度对各单位的单项重点工作进行考核，量化打分，排出名次。

3. 综合考核评价。结合各单位平时创建工作开展情况，专

项整治考核、重点工作考核情况，日常检查督导和整改落实情况，委创建办对各单位创建工作进行综合排名通报。

（三）通报处罚制度

1. 纳入年度工作绩效考核。根据市文明办有关规定，把创建全国文明城市工作纳入对各单位年度绩效考评内容，由委创建办根据各单位创建工作完成情况进行综合评价，其结果作为该各单位创建工作绩效成绩。

2. 进行全系统通报。根据各单位工作开展情况和综合考评情况，委创建办将适时组织对各单位创建情况进行通报。对工作落实标准高，综合成绩好的单位进行通报表扬，对于工作落实不到位、标准不高的单位进行通报批评。对于在创建工作中问题反复出现，多次通报仍未完全整改的，将采取约谈的办法，由委主要领导约谈其单位主要负责人，问题严重的将采取组织措施进行处理。

3. 实行文明城市创建工作与文明单位创建管理挂钩制度。把创建全国文明城市工作纳入文明单位日常管理，对拒不承担创建工作、不能按要求完成任务、影响全市创文大局的文明单位，按照郑办〔2017〕10号《中共郑州市委办公厅郑州市人民政府办公厅关于印发〈郑州市深化全国文明城市创建工作方案〉的通知》执行。

六、措施与要求

（一）加强组织领导，强化思想认识。建立完善党委统一

领导、党政齐抓共管、职能部门各负其责、全系统共同参与的领导体制和工作机制。始终坚持党政一把手抓创文、负总责，各单位、各部门齐心协力、共同参与。要用习近平总书记关于精神文明建设的重要论述统一思想，从为推进“四个全面”战略布局，加快郑州中心城市建设提供思想保证和精神动力的高度来认识文明城市创建工作，切实把创建工作摆上重要议事日程，列入主要领导的任期目标，纳入全局工作统筹安排。

（二）加强队伍建设，狠抓组织实施。各单位要把创建全国文明城市领导小组办公室工作常态化，要根据委创建工作总体方案，结合单位任务实际，研究制定具体工作计划和落实措施，精心设计、科学实施，要活用各工作载体和抓手，形成有本单位特色的创建工作长效机制，严格组织实施，确保各项创建工作任务得到有效落实。

（三）确保经费投入。各单位要把全国文明城市创建和群众性精神文明建设经费列入经费预算，为创建全国文明城市工作提供强有力的财力支持。健全文明城市创建资金投入保障机制，凡是上级有明确要求的，在经费预算、计划立项上要优先保证，对市委、市政府和省会创建全国文明城市领导小组研究确定的重大项目、重要活动所需经费要给予重点支持。各单位要加大财力投入力度，优先保证创建全国文明城市工作的正常开展。

（四）加大宣传引导。要加大对创建工作的宣传力度，明

确宣传重点，有计划、有步骤地开展创文工作宣传。充分发挥各单位官方网站、微博、微信的网络媒体宣传作用，及时开设专题专栏，持续宣传创文工作动态和创建成果。充分利用长途客运场站、公交场站、公交车、出租车户外广告牌、等社会媒介，做好社会主义核心价值观、“讲文明、树新风”公益广告、文明河南建设及文明城市创建宣传，营造创建文明城市、争做文明市民的浓厚氛围，助力深化全国文明城市创建工作。

各单位请于3月13日16点前报送工作方案、分管领导、联系人、联系电话、邮箱至委创建办。联系人：胡中立，电话：67178855，邮箱：jywcjb@163.com。