附件：

天门市全国文明城市创建 实地考察点位基本标准

(2017 年版)

天门市创建全国文明城市指挥部办公室

二〇一七年七月

实地考察项目目录

一、街道、镇、集聚区和社区（村、居）

- (一) 街道..... - 4 -
- (二) 社区..... 9
- (三) 小区..... - 14 -
- (四) 镇、集聚区..... - 15 -

二、公共设施建设管理

- (一) 主、次干道..... - 21 -
- (二) 背街小巷..... - 24 -
- (三) 主要商业大街..... - 24 -
- (四) 主要交通路口..... - 25 -
- (五) 长途汽车客运站..... - 26 -
- (六) 报纸、电台、电视台..... - 28 -
- (七) 公共广场..... - 28 -
- (八) 农贸市场..... - 30 -
- (九) 公园、大型公园绿地广场（占地超过 100 m²）..... - 31 -

三、单位及公共场所

- (一) 图书馆..... - 33 -
- (二) 体育馆、游泳馆..... - 34 -
- (三) 青少年活动中心..... - 35 -
- (四) 爱国主义教育基地、公益性文化设施（科技馆、规划馆、革命历史纪念馆、博物馆）..... - 36 -
- (五) 政务大厅..... - 38 -

(六) 青少年法律援助工作站.....	- 40 -
(七) 孤残儿童、弃婴和未成年人救助保护机构.....	- 40 -
(八) 中小学校、幼儿园.....	- 41 -
(九) 校园周边环境.....	- 43 -
(十) 未成年人心理健康辅导站.....	- 44 -
(十一) 学校少年宫.....	- 45 -
(十二) 网吧.....	- 46 -
(十三) 经营性公共场所卫生（大型商场、超市）.....	- 47 -
(十四) 星级酒店.....	- 48 -
四、“窗口”行业（医疗、商业零售、出租车为必查行业）	
(一) 医疗行业（医院、药店）.....	- 50 -
(二) 大型商场超市、大型超市、专业批发市场商业零售行业.....	- 51 -
(三) 公交行业.....	- 52 -
(四) 出租汽车.....	- 53 -
(五) 长途车站和火车站.....	- 53 -
(六) 银行营业网点.....	- 54 -
(七) 邮政营业场所.....	- 55 -
(八) 电信行业.....	- 55 -
(九) 宾馆行业.....	- 56 -
(十) 旅行社.....	- 56 -
(十一) 环卫行业.....	- 57 -
(十二) 供电行业.....	- 57 -
(十三) 燃气/供热行业.....	- 58 -
(十四) 出入境大厅.....	- 59 -

(十五) 风景园林 (公园)	- 59 -
(十六) 公厕.....	- 60 -
(十七) 物业服务.....	- 61 -
(十八) 自来水行业.....	- 61 -
(十九) 工商行业.....	- 61 -
(二十) 税务系统.....	- 64 -
(二十一) 110.....	- 65 -
(二十二) 派出所.....	- 65 -
(二十三) 交警.....	- 65 -
(二十四) 信访局窗口.....	- 66 -
(二十五) 互联网 (政府网站、新闻网站、经营性网站)	- 66 -
.....	- 66 -
(二十六) 美容美发店、小餐馆、熟食店、食品商店....	- 66 -
(二十七) 旅游景点.....	- 66 -

实地考察项目测评标准

一、街道、镇、集聚区和社区（村、居）

（一）街道

1. 公共环境

（1）办公楼干净整洁，卫生状况良好，无随意堆放垃圾和明显卫生死角，无乱张贴、乱涂写。无乱扔杂物、车窗抛物现象，无随地吐痰现象，无损坏花草树木现象，无争吵谩骂现象。

（2）所有室内公共场所和工作场所全面禁烟，并有明显的禁烟标识。

（3）路面硬化、平整，无明显坑洼积水。晨晚练体育活动点的体育健身设施正常运转及设备维护情况；体育健身设施无被挪用或侵占现象。

（4）楼道无堵塞，墙面、玻璃干净无破损，照明灯完好、无缺失，无乱停车和其他占用公共道路的现象。

（5）倡导“垃圾减量分类”。生活垃圾定点投放、分类收集、定时清运。

（6）街道办公场所、文化活动场所应设有坡道和盲道，有无障碍厕所或残疾人专用厕所或残疾人专用厕位。在显著醒目位置设置无障碍标志。

（7）街道设立 1-2 块“精神文明建设宣传栏”（字样要醒目），内容要与精神文明建设有关，定期更换。

（8）在辖区内综合文化站、主要街道、重要路口、游园、建筑围墙等广泛设置公益广告，要突出社会主义核心价值观、文明天门、讲文明树新风等主题。运用多种形式广泛传播社会

主义核心价值观 12 个主题词。

(9) 在显著位置展示市民公约。友善对待外来人员，耐心热情回答陌生人的询问。

2. 背街小巷

路面硬化、平整，无明显坑洼积水。

3. 法律援助与服务

(1) 设立便民服务中心，组织和制度上墙。

(2) 街道设人民调解委员会，应有其成立的文件、成员名册和工作制度。

(3) 设有街道纠纷调解的工作场所和明显标志。

(4) 有 2015 年以来纠纷调解的原始记录。

4. 市民学校

(1) 教育培训制度健全并上墙，有“市民学校”标牌，有师资队伍名册。

(2) 有 2-3 块开展市民教育活动的展板，教育培训资料齐全，有 2015 年以来市民学校的教育培训活动记录、照片。

5. 综合文化站

(1) 街道设有综合文化站，文化站正常运动；站内设备齐全、完整，无被挪用或侵占现象；综合文化站向居民开放的情况记录齐全。

(2) 综合文化站利用各种形式宣传核心价值观。刊播“讲文明树新风”公益广告和“图说我们的价值观”。

(3) 积极利用文化站开展形式多样的文化活动，有 2015 年以来文化活动记录、照片等材料。

6. 公共体育

(1) 每个街道设立晨晚练体育活动点 5 个以上，人均体育场地面积>1.08 平方米，有相关工作制度和开放记录。

(2) 体育设施正常运行，设备完好无损。

(3) 体育设施及场地无被封挪用、侵占现象。

7. 科普设施

(1) 街道设立科普活动场所，有科普宣传活动阵地。

(2) 利用科普活动场所经常开展科普活动，有 2015 年以来科普活动资料。

(3) 街道设立文化信息资源共享工程服务点，完好并能正常使用。

8. 志愿服务

(1) 建有“文明使者”志愿服务站，能够按照“六有一落实”要求，有阵地、制度、项目、台账、标识、队伍，落实“三关爱”活动，并对党员、团员在社区注册登记和参与志愿服务情况有记录。

(2) 每年度招募志愿者的情况（说明报告，500 字左右）；培训志愿者的方案（说明报告，500 字左右），培训的现场图片（3 张），能够提供年度方案，且能提供 3 张现场图片；每年志愿者参与志愿服务活动具体统计数据；

(3) 组织志愿者星级认定或评选表彰优秀志愿者、志愿服务组织的情况（说明报告，500 字左右）；每年对志愿者给予回馈的情况（说明报告，500 字左右），有每年对志愿者回馈机制（参照市里文件）。

(4) 提供文化、医疗卫生、法律、环保、消防等专业志愿服务队（不少于 3 类）进社区共开展“三关爱”志愿服务的情

况（说明报告，800 字左右）。

（5）每个街道要组织不少于 50 人的“志愿巡访服务队”，在各自辖区开展文明劝导等工作；队员必须熟知记会“24 字核心价值观”和其他调查问卷内容。

（6）开展“关爱他人、关爱社会、关爱自然”等志愿服务活动。

9. 文明村居建设

（1）在村居入口显著位置设立不少于 10 米文化墙，设置居规民约、核心价值观、志愿服务活动、勤劳节俭、孝老敬亲等板块；并设置善行义举榜（身边好人、好婆婆、好媳妇、好妯娌等）定期更新。

（2）开展文明家庭（或星级文明户、五好家庭）评选活动，并在文化墙进行公示，文明家庭要悬挂文明家庭牌匾。

（3）推进“一约五会”建设，有组织、有制度且上墙，道德评议会有展板。

（4）背街小巷环境整洁，路面硬化，无明显坑洼不平；排水设施完善，无露天排水沟渠。

（5）开展好家风好家训活动，且家风家训上墙。

（6）运用多种形式广泛传播社会主义核心价值观 12 个主题词。

（7）古村落、古建筑、近现代历史建筑保护完好，无人为损坏或疏于管理现象。

10. 农贸市场

（1）在公共场所广泛刊播展示公益广告，把社会主义核心价值观和文明风尚有机融入各类生活场景之中，让人们抬眼可

见、举足即观；在公共场所刊播的公益广告可以是中宣部、中央文明办发布的通稿作品，也可以是本地组织设计制作的、体现地方特色的、符合公益广告主题要求的作品。

(2) 有市场管理队伍，划行规市，商品分类，摊位设置合理，摆放整齐。

(3) 市场建立保洁制度，保洁人员对场内卫生进行实时清扫，内外环境整洁，卫生状况良好，设有垃圾箱（桶），无乱堆乱放、地面无积水、杂物、蚊蝇。

(4) 无违章搭建、占道、店外、骑门、流动经营，门前责任制落实到位。

(5) 柜台、摊位摆放整齐有序，无违规违章占道经营现象，卫生状况良好。

(6) 场内排水、排污设计合理且通畅。

(7) 水产交易区有挡水设施，水不外溅，通道干燥。

(8) 无乱停车、随意拉客、乱散发小广告等行为。

(9) 无乱张贴、乱涂写、乱设广告牌和单位铭牌现象。

(10) 安全出口不少于2个，消火栓、灭火器、疏散指示标志和应急照明完好有效，有符合标准的物防、技防、人防、消防设施，消防通道无被占用、无堵塞、封闭，消防安全制度健全。

(11) 规划有相应的停车场或停车区域，标志、标线、指示牌清晰明显，车辆停放有序，人流、物流、车流畅通。

(12) 证照齐全，明码标价，不以次充好、短斤少两，无出售过期、变质、伪劣食品，有毒有害食品，无强买强卖，仪器安全事故及时查处，无漏报、瞒报现象。

(13) 开展文明诚信经营户评选活动，要有一大批文明诚信经营户挂牌。

(14) 有文明诚信经营承诺、文明诚信经营户评选办法、公平秤、投诉处理台、流程、记录等有关内容。

(15) 宣传核心价值观、诚信、文明经营等公益广告的版面、标语要随处可见。

(16) 从业人员文明用语，礼貌待人，规范服务；有高效的投诉处理机制。

(17) 环境卫生干净整洁，垃圾清运及时；管理规范有序，无占道经营、违章停车现象；经营性场所证照齐全、亮证经营；公共厕所保洁及时，无明显异味。

(二) 社区

1. 社区环境

(1) 环境绿化美化，卫生状况良好，并有效运行。(有专人保洁打扫卫生) 无乱扔杂物、车窗抛物现象，无随地吐痰现象，无损坏花草树木现象，无争吵谩骂现象。

(2) 路面硬化、平整，无明显坑洼积水，排水设施完善，无露天排水沟渠。有晨晚练体育活动点的体育健身设施正常运转及设备维护情况；体育健身设施无被挪用或侵占现象。

(3) 垃圾减量分类，生活垃圾定点投放、分类收集、定时清运。垃圾房、箱(桶)完好、整洁。

(4) 楼道内干净整洁，楼道无堵塞，墙面、玻璃无污秽破损，照明灯完好。

(5) 有符合标准的物防(门、窗、柜等)、技防(电子监控，电子防盗报警等)、人防(巡逻队等)、消防设施(小型消

防站，灭火器、水桶、消防服等)；无占用、堵塞、封闭消防车通道现象。逃生导向标识清晰、规范。

(6) 有社区警务室，墙上有相关制度，治安辅助力量配备到位，有 2015 年以来的工作记录；社区“四防”设施完善，无占用、堵塞、封闭消防通道。逃生导向标识清晰、规范。

(7) 无障碍设施完善。居民小区出入口、小区人行道、公共绿地、公共服务设施设有坡道、盲道。在显著醒目位置设有无障碍标志。

(8) 有体育健身设施及场所（小广场、小游园），器材要定时检修维护，确保无安全隐患。

2. 公益广告和遵德守礼提示牌

(1) 在社区入口显著位置设立不少于 10 米文化墙，内容主题有村（居）规民约（其中社区、小区为天门市市民文明公约）、善行义举榜、核心价值观、志愿服务活动、勤劳节俭、孝老敬亲等内容。

(2) 在社区进口、出口处，社区道路、社区服务中心外墙、室内墙，每栋居民楼的外墙，文体活动室、露天广场等公共场所广泛设置公益广告，要求 10 栋楼以上的小区不少于 6 幅，10 栋楼以下的不少于 3 幅。

(3) 社区设立 1-2 块“精神文明建设宣传栏”（字样要醒目），内容要与精神文明建设有关，（包括习近平关于宣传思想文化工作和精神文明建设的重要论述）定期更换。（每月至少更换一期）。

(4) 在社区入口步行 200 米能看到不少于 2 处公益广告。

3. 社区文化活动及文化建设

(1) 在显著位置张贴公布 社区居民公约。

(2) 广泛开展宣传文化、党员教育、市民教育、科技普及、普法教育活动。(有活动方案、活动安全表、活动记录、活动现场图片等)

(3) 每年举行各类文化活动，有综合类和单项体育比赛。
(注：综合性体育活动每年至少 1 次，最少 5 个项目，单项体育活动每年至少 3 次)

(4) 定期开展好媳妇、好婆婆评选活动。(有活动方案、活动安排表、活动记录、活动现场图片等)

(5) 以“家和万事兴”为主题，扎实开展“传家训、立家规、扬家风”活动。(有活动方案、活动安排表、活动记录、活动现场图片等)

(6) 建立“一约四会”(市民文明公约、社区居民公约、道德评议会、红白理事会、禁赌禁毒会)，要有制度、组织机构等。

(7) 楼道墙面要有文明家庭公告栏、文明家风宣传画、文明标牌等方式凸显楼道文化。

(8) 友善对待外来人员，耐心热情回答陌生人的询问。

4. 文化活动场所

(1) 社区设有综合性多功能室内文化活动场所，长期向社区居民开放，墙上有制度，正常运行及设备维护、向居民开放情况的记录齐全。(有近三年来的记录)

(2) 多功能室内文化场所坚持公益性，无被挤占、挪用现象。

(3) 积极利用文化活动场所开展形式多样的文化活动(“社

区大舞台”、播放电影、趣味运动会、知识竞赛、演讲比赛等),有 2015 年以来文化活动记录、照片等标准。

(4) (电子屏等) 刊播“讲文明树新风”公益广告和“图说我们的价值观”。

5. 社区志愿服务站点

(1) 每年度招募志愿者的情况 (说明报告, 500 字左右); 培训志愿者的方案 (说明报告, 500 字左右), 培训的现场图片 (3 张), 能够提供年度方案, 且能提供 3 张现场图片。

(2) 每年志愿者参与志愿服务活动信息的情况 (说明报告, 500 字左右), 有志愿者参与志愿服务活动具体统计数据;

(3) 组织志愿者星级认定或评选表彰, 有优秀志愿者、志愿服务组织的情况 (说明报告, 500 字左右); 有每年对志愿者给予回馈的情况 (说明报告, 500 字左右), 有每年对志愿者回馈具体统计数据 (回馈机制参照市里文件)。

(4) 每个社区需提供文化、医疗卫生、法律、环保、消防等专业志愿服务队 (不少于 3 类) 进社区开展“三关爱”志愿服务的情况 (说明报告, 每个社区 800 字左右)。

(5) 有志愿者登记注册、服务记录、关系转接、褒奖激励制度、记录、活动情况、照片。

(6) 有展示社区志愿服务项目设置、队伍建设、活动开展情况 (版面 2 个 1.2 米×2.4 米), 有宣传彩页内容: 站点简介、活动掠影、活动项目等。

(7) 要有熟悉情况的志愿者讲解员, 讲解员做到“一口清”, 重点介绍: 队伍建设、服务项目、特色品牌。

6. 社区小课堂

社区有社区小课堂，有统一的标牌，有课程表、教师签到表、学生签到签退表，有家长责任书，有保障学生开展活动的硬件设施，并按时按要求正常开展活动。

7. 文化墙建设

有善行义举榜，开展文明家庭（或星级文明户、五好家庭）评选活动，并在文化墙进行公示，文明家庭要悬挂文明家庭牌匾。“传家训、立家规、扬家风”活动，且家训家规家风上墙。

8. 未成年人思想道德建设

(1) 有未成年人思想道德建设工作领导小组，制度上墙。

(2) 建立少年之家（在社区居委会、活动场所门口显著位置挂有统一制作的标志牌，有氛围，有管理制度，有专人负责，有工作记录；有未成年人在活动场所开展道德实践或文体活动等文字、图片资料）；

(3) 建立社区小课堂（有标识牌、有活动记录、活动图片、签到表等资料）；

(4) 设有少儿图书室（角）、绿色网吧、心理咨询室及体育场所或设施。要制作“服务项目一览表”在显著位置张贴公示。服务项目一览表，主要包括服务项目、场所分布、开放时间、管理人员等，并统一写上“免费向未成年人开放”。以上场所要有相关的活动记录。心理咨询室要配备相对稳定、专业素质和水平较高（持证）的人员，活动记录每年度不少于4次。

(5) 家庭学校建设落实，活动效果好（有标识牌、组织机构、管理制度、教学计划、工作记录，至少3次的过程材料和照片、有小小志愿者名单、有夏令营等）。

(7) 有具体措施关爱帮扶困难家庭、流动人口家庭未成年

子女（有关爱组织、帮扶措施、帮扶内容、受帮助未成年人名单、如有结对子的提供名单等）。

9. 社区卫生服务机构

利用多种形式宣传普及公共卫生知识，倡导健康文明的生活方式。

（三）小区

1. 小区环境

（1）环境绿化美化，卫生状况良好。无私拉乱扯现象，无乱扔杂物、车窗抛物现象，无随地吐痰现象，无损坏花草树木现象，无争吵谩骂现象。

（2）路面硬化、平整，无明显坑洼积水，排水设施完善，无露天排水沟渠。

（3）垃圾减量分类，生活垃圾定点投放、分类收集、定时清运。垃圾房、箱（桶）完好、清洁。

（4）楼道内干净整洁（无杂物、垃圾堆放，楼梯及墙面无小广告），楼道无堵塞，墙面、玻璃无污秽破损，照明灯完好。居住建筑出入口、小区人行道、公共绿地、公共服务设施设有坡道、盲道。在显著醒目位置设置无障碍标志。

（5）制定社区居民公约张贴在小区显著位置，形式新颖，内容及时更新。

（6）有体育健身设施及场所（小广场、小游园），器材要定时检修维护，确保无安全隐患。

（7）有投诉处理记录（近三年）。

2. 公益广告和遵德守礼提示牌

（1）在小区入口显著位置设立不少于 10 米文化墙，内容

主要有天门市市民文明公约、善行义举榜、核心价值观、志愿服务活动、勤劳节俭、孝老敬亲等内容。

(2) 在小区入口步行 200 米能看到不少于 2 处公益广告。

(3) 在每栋居民楼的外墙，每个单元门的进门口、电子显示屏、楼宇电视、电梯内、宣传栏、花坛、停车场、体育健身路径等地方广泛设置公益广告，以社会主义核心价值观、志愿服务、关爱未成年人、文明旅游、诚信建设、孝老爱亲、学雷锋志愿者服务、勤俭节约等内容为主题。(可参考中国文明网相关内容)

(4) 10 栋楼以上的小区不少于 6 幅，10 栋楼以下的不少于 3 幅。

(5) 每个单元的入口要有以公益广告为主要内容的单元提示牌。

(6) 楼道墙面要以文明家庭公告栏、文明家风宣传画、文明标牌等方式凸显楼道文化。

(7) 小区设立 1-2 块“精神文明建设宣传栏”(字样要醒目)，内容要与精神文明建设有关(习近平关于精神文明建设的重要论述)，不定期更换(每月至少更换一期)。

(四) 镇、集聚区

(一)、镇区

1. 环境要求

(1) 办公楼干净整洁，卫生状况良好，无随意堆放垃圾和明显卫生死角，垃圾清运及时，无乱张贴、乱涂写。(测评组以城镇政府为中心，随机选择一个方向步行 500 米。)

(2) 所有室内公共场所和工作场所全面禁烟，并有明显的

禁烟标识。

(3) 路面硬化、平整，无明显坑洼积水。

(4) 楼道无堵塞，墙面、玻璃干净无破损，照明灯完好、无缺失。

(5) 无乱停车和其他占用公共道路的现象。

(6) 街道办公场所、文化活动场所应设有坡道和盲道，无障碍厕所或残疾人专用厕位。在显著醒目位置设置无障碍标志。

(7) 街道设立 1-2 块“精神文明建设宣传栏”（字样要醒目），内容要与精神文明建设有关，定期更换。主要街道及公共场所广泛刊播展示公益广告，传播社会主义核心价值观，倡导文明乡风。（步行 500 米能看到 6 处以上为符合，4-5 处为基本符合，4 处以下为不符合。公益广告宣传主题为理想信念、法治精神、传统美德、雷锋精神、良好家风、文明旅游、文明礼仪、生态文明，可以为中宣部、中央文明办的通稿作品，也可以为地方自行设计制作的作品。）

(8) 在辖区内综合文化站、主要街道、重要路口、游园、建筑围墙等公共场所广泛刊播展示公益广告，把社会主义核心价值观和文明风尚有机融入各类生活场景之中，让人们抬眼可见、举足即观；在公共场所刊播的公益广告可以是中宣部、中央文明办发布的通稿作品，也可以是本地组织设计制作的、体现地方特色的、符合公益广告宣传主题要求的作品。

(9) 城区所属乡镇。环境卫生干净整洁，垃圾清运及时；管理规范有序，无占道经营、违章停车现象；主要街道及公共场所无乱扔垃圾、随地吐痰现象；主要街道及公共场所广泛刊播展示公益广告，传播社会主义核心价值观，倡导文明乡风。（测

评组以城镇政府为中心，随机选择一个方向步行 500 米。)

2. 人际关系

友善对待外来人员，耐心热情回答陌生人的询问。

3. “窗口”

政务窗口、便民服务中心等窗口部门要将职业道德、服务标准、服务流程上墙；有高效的投诉处理处理机制，提供 2015 年以来的投诉记录。

4. 文明集市

(1) 各镇区集市有文明集市标准，有“诚信”主题公益广告。

(2) 要有文明诚信经营承诺、文明诚信经营户评选办法、公平秤、投诉处理台、流程、记录等有关内容。

(3) 有不少于 50% 商户挂有诚信商户、诚信摊位等牌匾。

(4) 利用多种形式广泛传播社会主义核心价值观。

(5) 集贸市场环境卫生干净整洁，垃圾清运及时，管理规范有序，无占道经营、违章停车现象；经营性场所证照齐全、亮证经营；公共厕所保洁及时，无明显异味。

(6) 集贸市场从业人员文明用语，礼貌待人，规范服务；有高效的投诉处理机制。

(7) 集贸市场等公共场所广泛刊播展示公益广告，把社会主义核心价值观和文明风尚有机融入各类生活场景之中，让人们抬眼可见、举足即观；在公共场所刊播的公益广告可以是中宣部、中央文明办发布的通稿作品，也可以是本地组织设计制作的、体现地方特色的、符合公益广告宣传主题要求的作品。

5. 综合文化站

(1) 镇区机关有文化信息资源共享工程服务点，完好能正常使用。

(2) 综合文化站建设，有场所，有活动方案、相关资料、图片等。

(3) 多种形式展示核心价值观内容。刊播“讲文明树新风”公益广告和“图说我们的价值观”。

(4) 有未成年人专属或共享活动场所，有管理制度和工作记录等。

(5) 设立有道德模范宣传展示栏。

(6) 有综合文化站或综合文化服务中心向居民开放的情况。

6. 科普

(1) 设立科普活动场所，有科普宣传活动阵地。

(2) 利用科普活动场所经常开展科普活动，有 2015 年以来科普活动的活动计划、活动日期和参加人次、照片等相关记录材料。

7. 背街小巷

(1) 环境整治，卫生状况良好，无乱扔杂物、无随地吐痰、无损坏花草树木，无吵架、斗殴、禁烟区域吸烟等不文明行为。

(2) 道路名称与道路基础设施完好，无缺失、无损坏、无侵占，路面无明显坑洼积水。

(3) 排水设施完善，无明显渍水，无露天排水沟渠。

(4) 无乱张贴、无乱涂写、无乱设广告牌，无占道经营。

(5) 无乱停车和其他占用公共道路的现象。

(6) 宣传栏（报栏）、座椅、照明设施、窨井盖、垃圾箱（果皮箱）、消防设施、公交站点、绿化带和其他道路景观等公

共设施功能完好，无人为弄脏、无损坏。

8. 乡村文化旅游

(1) 古村落、近现代历史建筑保护完好。

(2) 无人为损坏或疏于管理现象。

(二) 村居建设

1. 村居环境

(1) 改水、改路、改厕、旧村改造工作完成。

(2) 垃圾箱分类收集垃圾。有垃圾箱、垃圾中转站、环卫队伍，实现农村垃圾“户投、村收、镇、市统一处理”。

(3) 村容村貌干净整洁，无源头污染，无垃圾乱倒、柴草乱垛、污水乱流，河流、水塘清澈；无卫生死角。

(4) 秩序良好，无污言秽语、打架斗殴现象。

2. 文明村居

(1) 在村入口显著位置设立不少于 10 米文化墙，内容主要有村约、善行义举榜、核心价值观、志愿服务活动、勤劳节俭、孝老爱亲、好公婆、好媳妇、好妯娌评选、星级文明户标准及典型照片等内容且定期更新。

(2) 各村设立 1-2 块“精神文明建设宣传栏”（字样要醒目），内容要与精神文明建设有关，定期更换。

(3) 有“五会”组织：老年和谐促进会、道德评议会、红白理事会、禁赌禁毒会、村民议事会；制度、组织机构健全上墙；有开展评议活动的展板。

(4) 有不少于 30% 农户门头挂有星级文明户（文明家庭）牌匾。

(5) 村综合文化服务中心在显著位置展示村规民约。

(6) 开展孝老爱亲、好公婆、好媳妇、好妯娌、文明户等评选活动，有活动方案、活动记录和照片。

(7) 以社会主义核心价值观、平安天门、志愿服务、关爱未成年人、文明旅游、诚信建设、孝老爱亲、学雷锋志愿者服务、勤俭节约等内容为主题，在村居内综合文化站、主要街道、重要路口、游园、建筑围墙等设置形式多样的公益广告。

(8) 开展好家风好家训活动，且家风家训上墙。

(9) 在显著位置展示村规民约。

3. 文化广场、文化礼堂、文化大院

(1) 基础设施完善，各功能室标牌明显、干净整洁。

(2) 各项制度和记录健全，活动项目上墙。

(3) 有活动记录、照片，有不少于 2 块体现活动丰富的版面。

(4) 在显著位置展示村规民约。

4. 综合文化服务中心

(1) 建设有综合文化服务中心，站内设备齐全、完整，无被挪用或侵占现象。

(2) 综合文化服务中心利用各种形式宣传核心价值观。刊播“讲文明树新风”公益广告和“图说我们的价值观”。

(3) 开展多种多样的文化活动，有 2015 年以来文化活动记录、照片等材料。

(4) 有综合文化站或综合文化服务中心免费向居民开放的情况。

(5) 在显著位置展示村规民约。

5. 乡村文明旅游

(1) 古村落、近现代历史建筑完好。

(2) 无人为损坏或疏于管理现象。

二、公共设施建设管理

(一) 主、次干道

1. 环境要求:

(1) 路面无纸屑、果皮、烟头、塑料袋，垃圾清运及时，无露天堆积垃圾等。

(2) 无随地吐痰现象，无乱扔杂物、车窗抛物现象；无争吵谩骂现象；垃圾桶完好整洁，周边无散落垃圾。环境卫生干净整洁，垃圾清运及时；管理规范有序，无占道经营、违章停车现象；经营性场所证照齐全、亮证经营；无躺卧公共座椅现象。

(3) 街巷路面硬化、平整，无明显坑洼积水，主干机动车道无被侵占、毁坏现象。

(4) 道路名称和路标指示牌规范，无乱张贴、乱涂写、乱刻画现象。

(5) 无毁绿现象，绿化带无明显缺损，绿化带内无纸屑、果皮、烟头、塑料袋等。

(6) 路灯、盲道等设施设置合理，无损坏、能正常使用。自行车道连续、平整、畅通，无损坏现象；主干道装灯率 100%，亮灯率 90%。

(7) 设有盲道、缘石坡，且无被侵占。

(8) 斑马线等过街设施设置合理，行人无翻越栏杆、不走斑马线现象。

(9) 设有围绕“中国梦”、习近平重要讲话精神、精神文

明建设、核心价值观、孝老爱亲、勤俭节约、诚实守信、志愿服务、文明旅游和未成年人思想道德等建设的公益性广告，各类广告、招牌等用字规范，内容健康。在公共场所和公共设施刊播“讲文明树新风”公益广告和“图说我们的价值观”等作品。（广泛刊播展示公益广告，把社会主义核心价值观和文明风尚有机融入各类生活场景之中，让人们抬眼可见、举足可观；在公共场所刊播的公益广告可以是中宣部、中央文明办发布的通稿作品，也可以是本地组织设计制作的、体现地方特色、符合公益广告宣传主题要求的作品。）（步行 300 米能看到不少于 6 处公益广告，宣传主题为理想信念、法治精神、传统美德、雷锋精神、良好家风、文明旅游、文明礼仪、生态文明，可以为中宣部、中央文明办的通稿作品，也可以为地方自行设计制作的的作品。）

2. 秩序要求

（1）车辆、行人各行其道；行人过街、机非分离、人车分离等安全设施配置完整；无行人闯红灯、乱穿马路、翻越隔离栏现象；人行道、非机动车道连续、平整、无损坏和被违规占用现象。

（2）设置交通诱导设施、指路标志和机动车限速设施，机动车能够在 3 个交通信号控制周期内顺利通过交叉路口，交叉路口无严重阻塞。

（3）主干道室外消火栓设置间隔不大于 120 米，保护半径不大于 200 米，并完整适用。

（4）主干道装灯率 100%，亮灯率 $\geq$ 90%。

（5）交通秩序管理良好：①规范化停车率 $\geq$ 85%；②社会

停车场利用率>95%；③标线施划率>90%；④标志设置率>9 块/公里；⑤行人过街设施设置率<300 米；⑥路口灯控率>75%；⑦学校周边安全设施设置率≥99%。

(6) “交通守法率达标”：①主干道机动车守法率>98%；②主干道非机动车守法率>85%；③主干道行人守法率>80%；④主干道违章停车率≤2 辆/5 公里。

(7) 城市快速路机动车无占用应急车道行驶现象。

(8) 无违法行驶、违规停车、驾乘摩托车不戴头盔等现象。

(9) 建有盲道、缘石坡等无障碍设施；盲道、缘石坡等无障碍设施无被侵占现象。

(10) 环境卫生干净整洁，垃圾清运及时；公共厕所保洁及时，无明显异味，无乱张贴、乱涂写、乱设广告牌和单位铭牌现象。

(11) 经营性场证照齐全、亮证经营。

(12) 管理规范有序，无占道经营、违章停车现象。

(13) 无乱扔杂物、车窗抛物现象；无随地吐痰现象；无损坏花草树木现象；无争吵谩骂现象；无躺卧公共座椅现象。

(14) 垃圾箱分类收集垃圾。

(15) 运用多种形式宣传展示精神文明创建内容。

3. 其他要求

(1) 公交站点布局合理。

(2) 公交站站牌完好，广告、招牌用字规范，内容健康。

(3) 公交站牌设有“讲文明树新风”公益广告（数量≥广告总数的 1/3），广告、招牌等用字规范，内容健康。公交站牌广泛刊播展示公益广告，把社会主义核心价值观和文明风尚有

机融入，让人们抬眼可见、举足即观；公益广告可以是中宣部、中央文明办发布的通稿作品，也可以是本地组织设计制作的、体现地方特色的、符合公益广告宣传主题要求的作品。

（二）背街小巷

（1）环境整洁，卫生状况良好，无乱扔杂物、无随地吐痰、无损坏花草树林，无吵架、斗殴、禁烟区域吸烟等不文明行为。

（2）道路名称与道路基础设施完好，无缺失、无损坏、无侵占，路面无明显坑洼积水。

（3）路面硬化，无明显坑洼不平。随机抽选老城区的背街小巷（路面较窄，无公交车通过的街巷）（测评员随机抽选背街小巷，两人并肩同向步行 500 米。）

（4）排水设施完善，无露天排水沟渠。

（5）装灯率 100%。

（6）环境卫生干净整洁，垃圾清运及时。

（7）管理规范有序，无占道经营现象。

（8）无乱张贴、无乱涂写、无乱设广告牌，无占道经营。

（9）无乱停车和其他占用公共道路的现象。

（10）宣传栏（报栏）、座椅、照明设施、窨井盖、垃圾箱（果皮箱）、消防设施、公交站点、绿化带和其他道路景观等公共设施功能完好，无人为弄脏、损坏。

（三）主要商业大街

（1）道路名称、公共图形标志、店牌、广播牌规范且无损坏，道路无明显坑洼积水，道板、护栏等道路基础设施完好，无缺失、无损坏、无侵占，设有盲道、缘石坡且无被侵占。

（2）宣传栏（报栏），座椅、照明设施、窨井盖、垃圾箱

(果皮箱)、消防设施、绿化带和基础道路景观等公共设施功能完好，无人为弄脏、无损坏。经营性场所证照齐全、亮证经营，管理规范有序。

(3) 刊播“讲文明树新风”公益广告和“图说我们的价值观”等作品。

(4) 无乱扔杂物、车窗抛物现象。

(5) 无随地吐痰现象。

(6) 无损坏花草树木现象。

(7) 无争吵谩骂现象。

(8) 无躺卧公共座椅现象。

(9) 车辆、行人各行其道。

(10) 环境卫生干净整洁，垃圾清运及时。

(11) 管理规范有序，无违规违章占道经营、违章停车现象。

(12) 无乱张贴、乱涂写、乱设广告牌和单位铭牌现象。

(13) 沿街公共厕所保洁及时，无明显异味。

(14) 无流浪、乞讨的未成年人。

(15) 设有宣传加强未成年人教育保护、关心关爱未成年人或其它有益于促进未成年人健康成长等内容的公益广告。

(四) 主要交通路口

(1) 车辆、行人各行其道；机动车道无被侵占、毁坏现象，路面无明显坑洼积水；自行车道连续、平整、畅通，无损坏、被占用现象；人行道平整畅通，道板、护栏等设施完好，无损坏占用现象。机动车在有效信号灯的人行横道处让行，无闯红灯、乱穿马路现象。(在公共交通指挥监控中心随机抽取近一

个月内5个不同的工作日中主要交通路口监控录像，观察每个路口的监控录像必须达到15分钟。如果当地不能提供一个月的监控录像，需及时将相关情况通过组长报告测评领导小组办公室。考察时间：两个周一早7：30-8：30；一个周三早7：30-8：30；两个周五晚17：30-8：30。）

(2) 交通指示标志规范，设置合理，符合国家标准斑马线、隔离栅栏设置科学，方便乘客上下车、过马路。

(3) 无障碍设施完善。人行道等地设有盲道、缘石坡等无障碍设施，且设施保持完好。(4) 安装电子监控探头和交通信号装置，运行良好。

(5) 友善对待外来人员，耐心热情回答陌生人的询问。

(6) 公共设施维护良好。已设的座椅、窨井盖、垃圾箱、室外消防栓等公共设施得到精心维护，无人为弄脏、损坏现象。公共设施功能完好，能正常使用。

(7) 路口整洁有序。无违章搭建现象，无违规违章占道经营现象，卫生状况良好；无乱停车、随意拉客、乱散发小广告等行为；无乱张贴、乱涂写、乱设广告牌等现象。

(五) 长途汽车客运站

(1) 设有社会主义核心价值观、“讲文明树新风”、文明旅游、文明天门、关爱未成年人等内容的公益性广告。有开展文明告知、文明提醒、文明规劝为内容的文明旅游提示牌，广告、招牌用字规范，内容健康。(在进站口或售票处能够看到文明旅游提示为符合；其余为不符合；在进站口、出站口、售票处和候车室能够看到共计不少于5处公益广告为符合；看到3-4处为基本符合；其余为不符合。公益广告宣传主题为理想信念、

法治精神、传统美德、雷锋精神、良好家风、文明旅游、文明礼仪、生态文明，可以为中宣部、中央文明办的通稿作品，也可以为地方自行设计制作的作品。)

(2) 环境卫生干净整洁，垃圾清运及时。站容车貌整洁，排队购票，秩序良好；无乱扔杂物、随地吐痰、损坏公共设施及花草树木、吵架、斗殴等不文明行为；车站广场无拉客、贩票行为发生；无躺卧公共座椅现象。

(3) 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（提供 2015 年以来投诉处理记录。)

(4) 公共设施完善。垃圾箱、厕所、标示牌、广播、休息处、服务台、座椅等设施完备、功能良好。公共厕所有无障碍设施，出入口有坡道，主要行进路线设有盲道，在显著醒目位置有无障碍标志，保洁及时，无明显异味。

(5) 未成年人思想道德建设测评要求：要有关爱未成年人公益广告，无乞讨、流浪未成年人活动。

(6) 候车室内有文明提示语或温馨提示标识；有明显禁烟标志，无烟区专设的吸烟区以外的区域无吸烟现象。

(7) 有符合规定的消防设施，消防通道通畅，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。

(8) 经营性场所证照齐全、亮证经营，无违规违章占道经营现象，卫生状况良好；无随意拉客、乱散发小广告等现象；无乱张贴、乱涂写、乱设广告牌和单位铭牌现象。

(9) 候车室、检票口、售票处的服务人员文明用语、礼貌待人、规范服务。售票窗口售票员不得擅自离岗，礼貌待客，

服务快捷。

(10) 醒目位置有“遵德守礼”提示牌，有相应的公共文明引导志愿服务人员和便民利民志愿服务站点。

(11) 车站广场无非营运车辆盯人拉客现象，无非法营运车辆，无争抢客源现象。

(六) 报纸、电台、电视台

1. 报社

(1) 专门版面刊登宣传公益广告。(提供 2015 年以来刊登情况统计表)

(2) 宣传普及优秀传统文化(我们的节日)，并形成制度。(提供 2015 年年度宣传计划和刊登情况统计表)

2. 电台、电视台

(1) 广播电台每套节目每日公益广告播出数量不少于 6 条(次)，在 6:00 至 8:00 之间，11:00 至 13:00 之间，播出数量不少于 2 条(次)。(提供 2015 年以来播出统计表)

(2) 电视台每套节目每日公益广播播出数量不少于 10 条(次)，在 19:00 至 21:00 之间，播出数量不少于 4 条(次)。(提供 2015 年以来播出统计表)

(3) 宣传普及优秀传统文化(我们的节日)，并形成制度。(提供 2015 年年度宣传计划和播出节目统计表)

(七) 公共广场

1. 环境要求

(1) 环境整洁，卫生状况良好，无乱扔杂物、无随地吐痰、无损坏花草树木，无吵架、斗殴、禁烟区吸烟等不文明行为。

(2) 无乱停车、无乱搭建、无乱摆摊现象。

(3) 无盯人拉客、盯人散发小广告现象。

(4) 无乱张贴、乱涂写、乱设广告牌和单位铭牌现象。

(5) 公用电话亭、宣传栏（报栏）、健身设施（游乐设施）、座椅、照明设施、窨井盖、垃圾箱（果皮箱）、消防等公共设施功能完好，无人为弄脏、无损坏。

(6) 公共厕所等设有障碍设施，且管理、使用情况良好。

2. 公益广告宣传

(1) 社会主义核心价值观、中华优秀传统文化、弘扬雷锋精神、加强诚信教育、培育勤劳节俭观念、倡导文明旅游、宣传保护生态环境、树立社会主义法制观念、关爱未成年人等九大主题均要有所体现（社会主义核心价值观必须有），设置形式多样、随处可见，广场的各个入口要做为设置的重点。

(2) 醒目位置设立“遵德守礼”提示牌。

(3) 宣传栏中要有天门市市民文明公约。

(4) 大屏幕在正常播出时间以外，要全部播放公益广告内容。

3. 志愿服务站

(1) 按照“六有一落实”要求，有阵地、制度、项目、台账、标识、队伍，落实“三关爱”活动。

(2) 有专门的解讲员介绍情况、有充电、充气、饮水、雨伞服务设备等。

(3) 有2个1.2米×2.4米的活动版面，图文并茂。有活动宣传彩页，彩页内容有站点简介、活动掠影、活动项目等图文介绍。

(4) 有一定招募注册、开展活动的志愿者佩带小红帽、文

明劝导票识明显；能及时在志愿者信息管理平台发布活动经历。

（八）农贸市场

（1）在公共场广泛刊播展示公益广告，有“诚信”主题公益广告，把社会社会主义核心价值观和文明风尚有机融入各类生活场景之中，让人们抬眼可见、举足即观；在公共场所刊播的公益广告可以是中宣部、中央文明办发布的通稿作品，也可以是本地组织设计制作的、体现地方特色的、符合公益广告宣传主题要求的作品。刊播“讲文明树新风”公益广告和“图说我们的价值观”等作品中。（从集贸市场入口往里步行 100 米能看到公益广告为符合；看不到为不符合。公益广告宣传主题为理想信念、法治精神、传统美德、雷锋精神、良好家风、文明旅游、文明礼仪、生态文明，可以为中宣部、中央文明办的通稿作口，也可以为地方自行制作的作品。）

（2）有市场管理队伍，划行规市，商品分类，摊位设置合理，摆放整齐。

（3）市场建立保洁制度，保洁人员对场内卫生进行实时清扫，内外环境整洁，卫生状况良好，设有垃圾箱（桶），无乱堆乱放、地面无积水、杂物、蚊蝇。

（4）无违章搭建、占道、店外、骑门、流动经营，门前责任制落实到位。

（5）柜台、摊位摆放整齐有序，无违规违章占道经营现象，卫生状况良好。

（6）场内排水、排污设计合理且通畅。

（7）水产交易区有挡水设施，水不外溅，通道干燥。

（8）无乱停车、随意拉客、乱散发小广告等行为。

(9) 无乱张贴、乱涂写、乱设广告牌和单位铭牌现象。

(10) 安全出口不少于2个，消火栓、灭火器、疏散指示标志和应急照明完好有效，有符合标准的物防、技防、人防、消防设施，消防通道无被占用、无堵塞、封闭，消防安全制度健全。

(11) 规划有相应的停车场或停车区域，标志、标线、指示牌清晰明显，车辆停放有序，人流、物流、车流畅通。

(12) 证照齐全，明码标价，不以次充好、短斤少两，无出售过期、变质、伪劣食品，有毒有害食品，无强买强卖，食品安全事故及时查处，无漏报、瞒报现象。

(13) 开展文明诚信经营户评选活动，有不少于50%商户挂有诚信商户、诚信摊位等牌匾。

(14) 有文明诚信经营承诺、文明诚信经营户评选办法、公平秤、投诉处理台、流程、记录等有关内容。

(15) 宣传核心价值观、诚信、文明经营等公益广告的面、标语要随处可见。

(16) 从业人员文明用语，礼貌待人，规范服务；有高效的投诉处理机制。

(17) 环境卫生干净整洁，垃圾清运及时；管理规范有序，无占道经营、违章停车现象；经营性公共场所证照齐全、亮证经营；公共厕所保洁及时，无明显异味。

(九) 公园、大型公园绿地广场（占地超过100 m²）

(1) 环境整洁，卫生状况良好，无乱扔杂物、无随地吐痰、无损花草树木，无吵架、斗殴、聚众赌博、封建迷信等不文明行为。

(2) 有学雷锋、讲文明、树新风等宣传广告。

(3) 垃圾桶分类收集垃圾，完好整洁，周边无散落垃圾；无毁绿现象、绿化带无明显缺损。

(4) 有免费开放制度；无乞讨、流浪未成年人活动；有投诉电话投诉处理机制。

(5) 已设的座椅、垃圾箱、厕所、标示牌、宣传栏（报栏）、照明设施、窨井盖、垃圾箱（果皮箱）等公共设施功能完好，无人为弄脏、无损坏。无躺卧公共座椅现象。

(6) 无乱停车、无乱搭建、无乱摆摊现象；无盯人拉客、盯人散发小广告现象；无乱张贴、乱涂写、乱设广告牌。

(7) 设有围绕“中国梦”、核心价值观、孝老爱亲、勤俭节约、诚实守信、志愿服务、文明旅游和未成年人思想道德等建设的公益广告（数量 $\geq$ 大型广告总数的1/3），各类广告、招牌等用字规范，内容健康。刊播“讲文明树新风”公益广告和“图说我们的价值观”。（广泛刊播展示公益广告，把社会主义核心价值观和文明风尚有机融入，让人们抬眼可见、举足即观；公益广告可以是中宣部、中央文明办发布的通稿作品，也可以是本地组织设计制作的、体现地方特色的、符合公益广告宣传主题要求的作品。）（从公园入口往里步行200米，能看到不少于2处公益广告为符合；看到1处为基本符合；看不到为不符合。公益广告宣传主题理想信念、法治精神、传统美德、雷锋精神、良好家风、文明文明旅游、文明礼仪、生态文明，可以为中宣部、中央文明办的通稿作品，也可以为地方自行制作的作品。）

(8) 无障碍设施完善。有坡道、盲道、无障碍厕所或厕位，

且设施保持完好。在显著醒目位置要有无障碍标志和遵德守礼提示。

(9) 宣传栏中要有天门市市民文明公约，大屏幕循环播放公益广告内容。

(10) 环境整洁、有序、优美；卫生状况良好，无违章搭建现象，门前责任制落实到位；无违规违章摆摊设点经营现象；无随意拉客、乱散发小广告等现象；无乱张贴、乱涂写、乱设广告牌和单位铭牌现象；湖泊、河流水质良好。设有严禁宠物进入标识，无宠物进入现象。

三、单位及公共场所

(一) 图书馆

1. 图书馆免费开放；基本服务项目健全；管理制度健全，服务礼貌规范。（测评员两人并肩同向步行 300 米）

2. 环境整洁有序。地面无纸屑、果皮、烟头、塑料袋等。

3. 图书馆场所安静、文明、秩序良好，无大声喧哗、污言秽语、嬉戏吵闹等现象，无躺卧公共座椅、无乱扔杂物、随地吐痰、损坏公共设施、吵架、斗殴等不文明行为。

4. 有明显禁烟标识，没有吸烟现象。

5. 设有全国文化信息资源共享工程支中心，能登陆文化信息资源共享工程平台。

6. 公益广告。要有核心价值观、文明参观的公益广告，以排队、不大声喧哗、不抽烟等各类文明提示为主要内容遵德守礼提示牌不少于 5 处。

7. 设有志愿服务站点。要有志愿者引导员。志愿者佩带小红帽、文明劝导标识明显。（测评员两人并肩同向步行 300 米）

8. 消防设施齐全，消防通道畅通，消防安全达标。

9. 无障碍设施完善。建筑物出入口要有坡道、安全走道，设有无障碍厕所或厕位，且设施保持完好，在显著醒目位置要有无障碍标志。

10. 设有道德模范事迹专题展览。

11. 不得有大声喧哗，乱扔杂物、随地吐痰、说脏话、嬉闹、乱记得乱画等不文明行为。

12. 有未成年人阅览书籍专区。

13. 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。（测员两人并肩同向步行 300 米。）

（二）体育馆、游泳馆

1. 体育馆

（1）公共场所行为文明。环境卫生整洁有序，无污言秽语、嬉戏吵闹现象，无乱扔杂物、随地吐痰、损坏公共设施、吵架、斗殴等不文明行为，设有禁烟标志的场所无吸烟现象，无躺卧公共座椅现象。

（2）无障碍设施完善。建筑物出入口要有坡道、安全走道，设有无障碍厕所或厕位，且设施保持完好，在显著醒目位置要有无障碍标志。

（3）体育馆设有志愿服务站点。要有熟悉情况的志愿者劝导员，志愿者佩带小红帽、文明劝导标识明显。

（4）广泛设置公益广告。按照社会主义核心价值观、中华优秀传统文化、弘扬雷锋精神、加强诚信教育、培育勤劳节俭观念、倡导文明旅游、宣传保护生态环境、树立社会主义法治观念、关爱未成年人等主题，在合适位置设置公益广告，广告、

招牌等用字规范，内容健康。

2. 游泳馆

(1) 有《经营许可证》、《卫生许可证》，亮证经营。

(2) 从业人员持健康证、卫生知识培训证明上岗，有“五病”调离的相关制度和记录。

(3) 公共用品、用具消毒制度落实，有消毒设备、消毒措施和记录。

(4) 公共安全保障到位。有符合标准的物防、技防、人防、消防设施；无占用、堵塞、封闭消防车通道现象，消防安全达标。

(5) 环境，卫生状况良好，水质定期检测并达标，无乱扔杂物、无随地吐痰现象。

(6) 各公共场所设置明显禁烟标识，无烟区没有吸烟现象。

(三) 青少年活动中心

1. 运用多种形式宣传展示核心价值观

2. 无以赢利为目的的经营性活动，无挤占、挪用、租借等现象；对集体组织的普及性教育实践活动和文体活动实行免费。对确需集中食宿和使用消耗品的集体活动，以及特专长培训项目，只收取成本费用。对特困家庭的未成年人全部免费。在显著位置要设有“免费向未成年人开放”字样，公示服务项目、开放时间以及免费开放的详细情况。

3. 设有宣传未成年人思想道德建设的公益性广告；广告、招牌等用字规范，内容健康，无有损于未成年人思想道德建设的内容。

4. 有安全管理制度。具有危险性的活动场所配有安全保护

人员，并设有必要的安全示标志。

5. 环境卫生整洁有序。场所内保持安静、文明，秩序良好，无大声喧哗、污言秽语、嬉戏吵闹等现象，无乱扔杂物、随地吐痰、损坏公共设施、吵架、斗殴等不文明行为。

6. 有完备的工作和活动记录资料。

7. 有明显的禁烟标志，无吸烟现象。

8 设有道德模范事迹专题展览。

9. 开展的活动 80%以上的是面向未成年人的，且用于开展普及性活动；在规定开放时间内活动场所是正常开放的，节假日期间能够延长开放时间。

10. 无障碍设施完善。建筑物出入口要有坡道、安全走道，设有无障碍厕所或厕位，且设施保持完好，在显著醒目位置要有无障碍标志。

（四）爱国主义教育基地、公益性文化设施（科技馆、规划馆、革命历史纪念馆、博物馆）

1. 向社会免费开放，环境整洁，秩序良好。安静、文明、秩序良好，无大声喧哗、污言秽语、嬉戏吵闹等现象，勿乱扔杂物、随地吐痰、损坏公共设施、吵架、斗殴等不文明行为。

2. 有显著禁烟标识，有文明提示语或温馨提示标识，无烟区没有吸烟现象。

3. 管理制度健全，服务礼貌规范；基本服务项目健全，主要场所未另作他用，有公共文化服务功能；设置有学雷锋志愿服务站点，有熟悉情况的志愿者讲解员，志愿者佩带小红帽、文明劝导标识明显，能够正常提供服务。

4. 运用多种形式持续刊播社会主义核心价值观 12 个主题词、

文明天门、讲文明树新风公益广告。

5. 无障碍设施完善。建筑物出入口要有坡道、安全走道，设有无障碍厕所或厕位，且设施保持，在显著醒目位置要有无障碍标志。

6. 有符合标准的物防、技防、人防、消防设施；无占用、堵塞、封闭消防车通道现象，消防安全达标。

7. 公益广告。设有不少于 5 个宣传展示社会主义核心价值观的点位，有核心价值观、文明天门的公益广告展示版面各一个，以排队、不大声喧哗、不抽烟等各类文明提示为主要内容的遵德守礼提示牌不少于 5 处。（从门口往里走 300 米，有 3 处以上核心价值观展示为符合；否则为不符合。）

8. 设有道德模范事迹专题展览。

9. 在显著位置展示行业规范。

10. 未成年人思想道德建设测评要求。

（1）未成年人进入没有被收取任何费用，显著位置有“免费向未成年人开放”的标识。

（2）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。若有收费项目，列出收费项目内容和收费标准。

（3）未成年人在公共场所，不得有大声喧哗，无乱扔杂物、吐痰、说脏话、嬉闹、乱刻乱画等不文明行为。

（4）有安全管理制度，确保活动场地、设施、器材的安全性；具有危险性的活动场所配有安全保卫人员，并设有必要的安全警示标志。

（5）有专门面向未成年人解说词，有未成年人参观活动记录。

(6) 设置适当的未成年人公益广告。

(五) 政务大厅

1. 环境要求

(1) 办公楼干净整洁，卫生状况良好，无随意堆放垃圾和明显卫生死角，无乱张贴、乱涂写，卫生整洁有序。

(2) 路面硬化、平整，无明显坑洼积水，设有禁烟标志的场所无吸烟现象。

(3) 楼道无堵塞，墙面、玻璃干净无破损，照明灯完好、无缺失，有符合标准的物防、技防、人防、消防设施；无占用、堵塞、封闭消防车通道现象。逃生导向标识清晰、规范。

(4) 无乱停、乱放及其他占用公共道路的现象。

2. 文明创建宣传氛围

(1) 广泛设置社会主义核心价值观、文明天门等主题的公益广告，设置遵德守礼提示牌。政务大厅等公共场所广泛刊播展示公益广告，把社会主义核心价值观和文明风尚有机融入各类生活场景之中，让人们抬眼可见、举足即观；在公共场所播的公益广告可以是中宣部、中央文明办发布的通稿作品，也可以是本地组织设计制作的、体现地方特色的、符合公益广告宣传主题要求的作品。

(2) 广泛设置精神文明宣传栏。

(3) 在大厅首要位置放置公益广告。

3. 市民之家

(1) 服务场所门前卫生状况良好，无随地吐痰，地面无纸屑、果皮、烟头、塑料袋等；服务场所内干净整洁，无随地吐痰，地面无杂物。

(2) 设有志愿服务站点。有相应的公共文明引导志愿服务人员。

(3) 工作人员仪态端庄，文明用语，礼貌待人，服务规范，诚信守法，特殊行业（工商、税务等）工作人员着装统一。

(4) 有符合标准的物防、技防、人防、消防设施；无占用、堵塞、封闭消防车通道现象，逃生导向标识清晰、规范。

(5) 有明显禁烟标志，无烟区（专设的吸烟区以外场所）没有吸烟现象。有文明提示语或温馨提示标识。

(6) 无障碍设施完善。建筑物出入口要有坡道、盲道，设有障碍厕所或厕位，且设施保持完好。在显著醒目位置要有无障碍标志。

(7) 安装电子视频监控系统，并有明显标志。服务设施齐全卫生，有咨询等便民服务设施。

(8) 投诉处理机制完善，服务高效。（提供 2015 年以来投诉处理记录）。

(9) 公开收费项目、有明确的服务标准、服务规范、收费标准、服务承诺、办事制度等。

(10) 有信用信息互联互通、交换共享平台。

(11) 运用多种形式开展诚信宣传教育。

(12) 刊播“讲文明树新风”公益广告和“图说我们的价值观”等作品。（从大门往里步行 100 米能看到公益广告为符合；否则为不符合。公益广告宣传主题为理想信念、法治精神、传统美德、雷锋精神、良好家风、文明文明旅游、文明礼仪、生态文明，可以为中宣部、中央文明办的通稿作口，也可以为地方自行制作的作品。）

(13) 设有道德模范事迹专题展览。

(14) 在显著位置展示行业规范。

(15) 无门难进、脸难看、事难办等突出问题，无慵懒散拖现象。

(六) 青少年法律援助工作站

1. 室内外卫生干净整洁、物品摆放整齐有序。

2. 工作人员着装整洁，服务规范，态度良好。无门难进，脸难看、事难办等突出问题，无慵懒散拖现象。

3. 开通青少年维权热线，有专门的工作场地和工作设施、有专人值班、有管理制度和工作记录。

4. 有核心价值观、文明天门公益广告和遵德守礼提示牌。

5. 设有志愿服务站点。要有熟悉情况的志愿者讲解员。

6. 有 2015 年以来纠纷调解的原始记录。

7. 建筑出入口、小区人行道、公共绿地、公共服务设施设有坡道、盲道。在显著醒目位置设置无障碍标志。

(七) 孤残儿童、弃婴和未成年人救助保护机构

1. 孤残儿童、弃婴救助、流浪未成年人求助等养护工作落实，卫生状况良好。

2. 有核心价值观、文明天门公益广告和遵德守礼提示牌。

3. 有相应的成立文件，制定落实孤儿供养标准，有专门的规章制度，有固定的工作场所，有专职的工作人员和必备的工作经费支持，无虐待儿童、老人现象。

4. 有生活、教育必备设施，能为孤残儿童和老人提供生活教育教育、医疗康复等方面的服务。并提供 2015 年以来的救助保护工作记录和养护情况等材料。

（八）中小学校、幼儿园

1. 校园环境

（1）有符合标准的物防、技防、人防、消防设施。

（2）无占用、堵塞、封闭消防车通道现象。

（3）校园内有无烟学校标识，安全措施。

（4）校园内无废纸、果皮等杂物；墙面、门窗无乱写乱画乱张贴现象，无脚印、球印等污迹；校内停车区师生车辆按要求停放、规范有序，车棚地面整洁卫生。校园内有富有教育意义的挂图、画像、景观、设施等。

（5）教室、办公室环境优良。安装电子监控探头，并有明显标志。物品摆放有序，室内布置文化氛围浓郁。

（6）食堂做到亮证经营，室内整洁，明码标价，营业员文明用语，礼貌待客；无出售过期、变质、伪劣食品，有毒有害食品。公共用品、用具消毒制度落实，公共安全保障到位。倡导文明节约用餐。开展各种形式的文明餐桌行动，引导学生文明节约用餐。

（7）有良好的网络服务。设有面向未成年人的公益性上网服务场所和设施（有明确的制度、开放时间、管理人员以及日常工作记录）。

2. 文明校园创建

（1）召开文明校园创建工作专题会、动员会，文明校园创建有领导小组、有工作方案、有台账分解、有氛围，创建工作有推动有进展；创建工作安排有落实情况文字、图片资料。（两者都有为符合，只有一种为基本符合，两者都没有或很差为不符合。文字、图片资料可以是装订成册的，也可是在宣传栏、

橱窗上展示的。)

(2) 精神文明建设。学校内要有习近平重要讲话精神、精神文明建设、社会主义核心价值观等内容，每所教室内都要有24字内容，随机抽查学生背诵，并确保顺序无误。

(3) 学生知晓文明校园创建工作。(询问5名学生，5名都知道的为符合，3-4名知道的为基本符合，2名及以下知道的为不符合。)教职工要对创建六项内容熟悉。

(4) 校园内需设置文化阵地；教室悬挂张贴有核心价值观的内容。(查看2间教室。至少有1间教室有宣传内容视为符合。)

(5) 中小学师生行为举止文明，无说脏话、打架斗殴之类的现象。

(6) 课堂上老师备课扎实、准备充分、讲解透彻、师生互动良好；课堂上老师无无故迟到早退、接打电话、酒后上课等现象，学生无行为散漫、交头接耳等现象。

(7) 建设一定数量的文明校园示范点。

(8) 运用多种形式广泛传播社会主义核心价值观12个主题词；学生能熟背核心价值观，校园和教室核心价值观、文明天门氛围浓厚。有关爱未成年人广告。

(9) 运用多种形式宣传展示核心价值观。公共场所广泛刊播展示公益广告，把社会主义核心价值观和文明风尚有机融入各类生活场景之中，让人们抬眼可见、举足即观；在公共场所刊播的公益广告可以是中宣部、中央文明办发布的通稿作品，也可以是本地组织设计制作的、体现地方特色的、符合公益广告宣传主题要求的作品。

(10) 广泛设置精神文明宣传栏。(从校门口往里步行100

米（必要时出示证件进入校园），能够看到3处公益广告，其中必须包括1处核心价值观公益广告为符合；否则不符合。公益广告宣传主题为理想信念、法治精神、传统美德、雷锋精神、良好家风、文明旅游、文明礼仪、生态文明，可以为中宣部、中央文明办的通稿作品，也可以为地方自行制作的作品。）

（11）在官方网站首要位置刊播公益广告。

（12）校显著位置展示学生守则。

3. 数据指标

（1）人均义务教育经费支出 >1000 元。

（2）市民对义务教育的满意度 $\geq 75\%$ 。

（九）校园周边环境

1. 学校周边200米内无非行医或以人工流产、性病治疗业务为主的诊所。

2. 校园周边无恐怖、迷信、低俗、色情的玩具、文具和出版物销售。

3. 学校周边200米内无互联网上网服务营业场所和电子游戏经营场所，在可能干扰教学秩序的地方无经营性娱乐场所（如酒吧、休闲屋、按摩房、洗浴中心、歌舞厅、麻将馆、台球厅等）。（校园周边：学校正门左，右各200米。歌厅、舞厅、游戏厅、台球厅等挂有招牌，测评期间不开门营业的，也视为不符合。）

4. 在上学、放学时，有公安干警在校园周边执勤；在临街中小学、幼儿园附近，设有交通标志标线和其它交通安全设施；在地处交通复杂路段的小学、幼儿园上学放学时，有专人维护校园门口道路的交通秩序；学校周边安全设施设置率 $\geq 99\%$ 。

5. 校园周边无车辆停乱放现象，无流动摊贩。

6. 礼貌对待外来人员。中学生能够热情为陌生人指路。小学生熟练使用“您好”、“谢谢”、“对不起”、“再见”等文明礼貌用语，且仪容仪表整洁得体。

(十) 未成年人心理健康辅导站

1. 有领导小组（体现文明办、教育等部门领导分工负责协调、指导辅导站工作）；在显著位置有明显的标识牌；有辅导站简介；每年有年度工作计划及具体工作安排；有工作守则及规章制度。

2. 有免费接纳未成年人的安排计划和未成人参观学习开展主题教育活动的相关材料信息、图片等材料。迎检时要有开展过的特色活动的宣传展示。

3. 未成年人进入没有被收取任何费用。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。

4. 有专门的工作场地，如在学校内，则必须可以方便随意进入；有必要的心理健康教育辅助器材，各室标牌齐备，室内卫生整洁、物品摆放有序。

5. 有工作队伍（名单、简历）、有培训时间和人数，市级未成年人心理健康辅导站有一支专兼结合、相对稳定、专业素质较高的工作人员队伍和志愿者队伍。

6. 运用网络、电话、授课等多种形式开展教育引导。开设心理热线，建立热线接听、面询、危机干预、工作考评等工作制度（电话号码和网络咨询 qq 号等信息要在明显位置公示。电话号码需拨打接通算符合；无电话号码有网络咨询热线，需上网查看验证。只要有一个符合即为符合。）；有开展心理健康宣

传教育活动、为未成年人提供心理咨询与治疗服务的档案资料；有个体咨询案例和团体辅导记录。（有开展心理健康辅导等方面的工作记录：查阅到记录则算符合。）

7. 设有道德模范事迹专题展览。

（十一）学校少年宫

1. 学校门口有牌子（如：××学校少年宫），在校园明显位置有少年宫活动场所颁布示意图，在少年宫活动集中的主楼上要有少年宫标识牌（高标准、醒目）

2. 有学校少年宫管理办公室（有标牌）；有少年宫领导小组及办公室主任、副主任、专职人员及辅导员名单管理网络图（上墙）。

3. 有专用或兼用的活动室，各活动室门外显著位置悬挂有××学校少年宫××活动室标识牌（如：实验小学少年宫舞蹈室及辅导老师姓名、基本情况简介及活动班简介、开放对象、开放时间（要特别标明开放时间为：放学后、节假日和寒暑假，免费开放）；室内有该室管理制度，活动记录表（记录要真实详细）等。

4. 学校心理咨询室

（1）有领导小组、专兼职老师名单上墙。

（2）有工作制度和责任制度上墙。

（3）利用网络、电话、授课等多种形式进行心理健康教育和辅导，其活动记录显示前两年度开展心理健康教育和辅导活动每年不少于4次。

5. 有健全的管理制度。如少年宫财务管理、档案管理、辅导员管理、器材设施管理、安全管理等方面的管理制度以及岗

位职责、等方面的规定。（制度及规定上墙）

6. 平时和假日期间正常开放（双休日、节假日及放学后 4:30-5:30），定期开展活动室内有该室管理制度，活动记录表（记录要真实详细）等。

7. 中央和湖北省彩票基金资助的学校要有账本，购置器材上要有“彩票公益资助--中国福利彩票和中国体育彩票”“彩票公益资助--天门福利彩票和天门体育彩票”字样，要有单独规范的账目记录。有所在地政府提供资金支持的记录。

8. 配置有一定的能满足活动需要的德育类、艺术类、体育类、科普制作类等器材；各类设备、器材、物品摆放有序、规范整齐。

9. 有辅导员队伍：学校大部分老师都要作为学校少年宫辅导员，同时还要有志愿者和对口支持单位人员等组成的兼职辅导员队伍。

10. 有活动成果展示（科技小制作、书画作品、手工制作作品等），在作品上要有有标签标明作者情况；每学期至少组织一次综合性的成果展示活动。（有方案、有总结、有照片等有关资料）。

11. 设有道德模范事迹专题展览。

（十二）网吧

1. 网吧严格执行上网消费者实名登记制度，有查看身份证件；在显著位置设置“未成年人不得进入”警示牌，若挂在其他隐匿地方则不算；无接纳未成年人上网现象，只要有未成人上网一概算作“不符合”，无论是否有家长陪伴。

2. 网吧装有网络文化市场监管系统、信息网络安全管理系

统、过滤软件，网吧不能登陆含有色情、暴力、赌博、邪教等违法内容的网页和网络游戏，不能超时经营。

3. 设置明显的禁烟标识，无吸烟现象。

4. 环境卫生整洁有序。场所保持安静、文明，秩序良好，无大声喧哗、污言秽语、嬉戏吵闹等现象，无乱扔杂物、随地吐痰、损坏公共设施、吵架、斗殴等不文明行为。

5. 网吧证照齐全，亮证经营；杜绝无营业执照经营的“黑网吧”。（在营业场所显著位置悬挂《网络文化经营许可证》和营业执照，随机选择一个经营性网吧，不暴露身份进入考察。如遇拒访，各项内容均记为“不符合”。

6. 消防设施俱全，且安全达标。消防通道通畅，无被占用、堵塞等现象，逃生导向标识清晰、规范。

7. 中小校园周 200 米内无互联网上网服务营业场所、电子游戏经营场所，无歌厅、舞厅、卡拉 OK 厅、游艺厅、台球厅等娱乐场所，无恐怖、迷信、低俗、色情的玩具、文具、饮品和出版物销售。

8. 设置核心价值观、文明天门和遵德守礼提示牌。

（十三）经营性公共场所卫生（大型商场、超市）

1. 环境要求

（1）刊播“讲文明树新风”公益广告和“图说我们的价值观”。

（2）环境卫生干净整洁，无脏乱差现象。垃圾清运及时；管理规范有序，无占道经营、违章停车现象；经营性场所证照齐全、亮证经营；公共厕所保洁及时，无明显异味。

（3）设有无障碍设施；管理、使用情况良好。

(4) 有符合标准的物防、技防、人防、消防设施。

(5) 市场、商场、超市区域划分合理，经营秩序良好，无占用、堵塞、封闭消防车通道等现象。

(6) 消防安全设施完好。

(7) 从业人员文明用语，礼貌待人，规范服务。

(8) 有高效的投诉处理机制（查阅 2015 年以来的投诉处理记录）。

(9) 有核心价值观、文明天门公益广告和遵德守礼提示牌。

2. 亮证经营

商户守法经营，店铺证照齐全，无出售假冒伪劣“三无”、过期商品和强买强卖行为。

3. 诚信经营

(1) 开展行业诚信建设，服务承诺制度公示。

(2) 市场定期开展对经营户的培训，并有培训记录。

(3) 市场设消费者权益保护联络站点，及时受理调解消费争议，有效保障合法权益。

(4) 无经营过期、假冒产品，没有期行霸市、强买强卖现象。

(5) 有文明诚信经营承诺、文明诚信经营户评选办法、公平秤、投诉处理台、流程、记录等有关内容。

(6) 商场、超市内明码标价，不以次充好、短斤少两。

(7) 宣传诚信经营的版面、标语要随处可见。

(8) 开展文明诚信商户评选活动，悬挂有诚信市场和文明诚信商户标准。定期评选文明诚信商户并进行挂牌。

(十四) 星级酒店

1. 从业人员文明用语，礼貌待人，规范服务；服务制度、收费标准、娱乐服务价格等公开。有便民服务设施。有高效的投诉处理机制。（查阅投诉处理记录）

2. 宾馆门前卫生状况良好，无随地吐痰，乱扔杂物现象。

3. 宾馆内干净整洁，无随地吐痰，乱扔杂物现象。

4. 对经营性公共场所管理规范有序；在重要场所有效开展文明引导；房间、餐厅、厨房整洁，干净。大堂、餐厅等场所内文明有序。

5. 消防安全达标。消防通道通畅，无被占用、堵塞等现象，逃生导向标识清晰、规范。

6. 有明显禁烟标志，无烟区（专设的吸烟区以外的区域）无吸烟现象。西餐厅有明显禁烟标志，餐厅人员对吸烟现象进行劝导。

7. 门口、通道、厕所等设有无障碍设施，并能正常使用。

8. 安装电子视频监控系统，并有明显标志。投诉处理机制完善。

9. 宾馆内外刊播“讲文明树新风”、“图说我们的价值观”、文明餐桌等内容的提示牌、宣传标牌、公益广告等。在公共场所广泛刊播展示公益广告，把社会主义核心价值观和文明风尚有机融入各类生活场景之中，让人们抬眼可见、举足即观；在公共场所刊播的公益广告可以是中宣部、中央文明办发布的通稿作品，也可以是本地组织设计制作的、体现地方特色的、符合公益广告宣传主题要求的作品。（在宾馆饭店大堂或餐厅能够看到公益广告为符合；看不到为不符合。公益广告宣传主题为理想信念、法治精神、传统美德、雷锋精神、良好家风、文明

旅游、文明礼仪、生态文明。)

10. 工作人员着装统一规范、仪态端庄、挂牌上岗。使用文明礼貌用语，服务热情，诚信守法。

11. 文明节约用餐。开展各种形式的文明餐桌行动，运用多种形式进行“节俭养德”、“文明餐桌温馨提示”，引导消费者文明节约用餐。

四、“窗口”行业（医疗、商业零售、出租车为必查行业）

（一）医疗行业（医院、药店）

医院

1. 创建氛围浓厚，设置社会主义核心价值观、“讲文明树新风”等内容的公益广告，广告、招牌用字规范，内容健康。

2. 医院整体环境整洁，有明显禁烟标识、无吸烟现象；导医标识清晰，主要收费项目公示。

3. 有符合标准的物防、技防、人防、消防设施；无占用、堵塞、封闭消防车通道现象。

4. 挂号、收费、发药等服务窗口排队等候不超过 15 分钟。

5. 医务人员按规定着装，佩戴工号，衣帽整洁，按时到岗到位。

6. 医务人员文明用语，礼貌待人，规范服务，杜绝服务禁语，无收受“红包”、开“大处方”现象，无医疗责任事故发生。

7. 有高效的投诉处理机制（查 2015 年以来投诉处理记录）。

8. 设有志愿服务站点。要有熟悉情况的志愿者讲解员。

9. 医院、社区卫生服务机构：大厅或候诊室、走廊有宣传普及公共卫生知识、倡导健康文明生活方式的科普知识展示。

10. 门口设有无障碍设施，管理、使用情况良好，室内洗手间设有无障碍卫生间。

药店

1. 环境整洁，门前责任制落实，无乱扔杂物、无随地吐痰。
2. 店内干净整洁，达到卫生标准。
3. 亮证经营，有《卫生许可证》、《经营许可证》。
4. 从业人员持有效健康证、卫生知识培训证明上岗，有“五病”调离的相关制度和记录。
5. 公共用品、用具消毒制度落实，有消毒设备、消毒措施和记录。
6. 有核心价值观、文明谦让和遵德守礼提示牌。

(二) 大型商场超市、大型超市、专业批发市场商业零售行业

1. 刊播讲文明树新风“公益广告”和“图说我们的价值观”。
2. 环境卫生干净整洁，无脏乱差现象。垃圾清运及时；管理规范有序，无占道经营、违章停车现象；经营性场所证照齐全、亮证经营；公共厕所保洁及时，无明显异味。
3. 设有无障碍设施；管理、使用情况良好。
4. 有符合标准的物防、技防、人防、消防设施。
5. 市场、商场、超市区域划分合理，经营秩序良好，无占用、堵塞、封闭消防车通道等现象。
6. 商户守法经营，店铺证照齐全，无出售假冒伪劣“三无”、过期商品和强买强卖行为。
7. 从业人员文明用语，礼貌待人，规范服务。
8. 商场、超市内明码标价，不以次充好、短斤少两。

9. 消防安全设施完好。
10. 开展行业诚信建设，服务承诺制度公示。
11. 有高效的投诉处理机制（查阅 2015 年以来的投诉处理记录）。
12. 有核心价值观、文明天门公益广告和遵德守礼提示牌。

（三）公交行业

1. 乘坐的公交车车身或车内刊播“讲文明树新风”（在进站口或售票处能够看到文明旅游提示为符合；其余为不符合；在进站口、出站口、售票处和候车室能够看到共计不少于 5 处公益广告为符合；看到 3-4 处为基本符合；其余为不符合。公益广告宣传主题为理想信念、法治精神、传统美德、雷锋精神、良好家风、文明文明旅游、文明礼仪、生态文明，可以为中宣部、中央文明办的通稿作品，也可以为地方自行制作的作品。）

2. 公交站点刊播公益广告。（沿途的 5 个公交站中不少于 2 个站点有公益广告为符合，否则为不符合。）

3. 座椅及扶手无损坏并且车内张贴投诉监督电话。（上午 7:40-8:30 之间，随机抽查一条公交线路，从搭乘站开始，行程为 5 站次，每站考察站点的公益广告情况。）

4. 车身内外保持清洁。
5. 无违章现象，违章停靠等现象。
6. 司乘人员按规定佩带、悬挂转服务证件。
7. 按规定报清楚站名并且用语规范。

8. 理想信念、法治精神、传统美德、雷锋精神、良好家风、文明文明旅游、文明礼仪、生态文明，可以为中宣部、中央文明办的通稿作品，也可以为地方自行制作的作品。）

9. 乘客排队候车，前上后下。
10. 乘客无拥挤和争抢座位等现象。

(四) 出租汽车

1. 有标志和服务卡，车况良好。(随机搭乘 1 辆出租车，行程为 5 公里(上车地点及乘车目的地回避居住宾馆))。
2. 车辆内外清洁；座套清洁卫生，能及时清洗或更换。
3. 车内有明显禁烟标志，有核心价值观、文明天门广告和遵德守礼提示牌，有文明提示语或温馨提示标识；无吸烟现象。
4. 门窗、把手等车内设施完好无损，计价器完好可用，前后车牌清晰。
5. 行车时驾驶员自觉系安全带；不打手机、不吸烟、不吃食物；无拒载现象。
6. 车辆行驶时，无抢道、闯灯等违章现象。
7. 驾驶员持证上岗，有投诉监督电话，有高效投诉处理机制。
8. 驾驶员不随地吐痰、乱扔杂物。
9. 乘客下车时，主动提供发票，无宰客现象。
10. 使用礼貌用语，驾驶员登记表整洁，用语文明，耐心解答乘客问询。
11. 出租车在显著位置持刊播展示公益广告。

(五) 长途车站和火车站

1. 进站口或邻村处有文明旅游提示。(在进站口或售票处能够看到文明旅游提示为符合；其余为不符合；在进站口、出站口、售票处和候车室能够看到共计不少于 5 处公益广告为符合；看到 3-4 处为基本符合；其余为不符合。公益广告宣传主题为

理想信念、法治精神、传统美德、雷锋精神、良好家风、文明
文明旅游、文明礼仪、生态文明，可以为中宣部、中央文明办
的通稿作品，也可以为地方自行制作的作品。)

2. 刊播“讲文明树新风”公益广告和“图说我们的价值观”
等作品。

3. 候车室、检票口、售票处的服务人员文明用语、礼貌待
人、规范服务。

4. 有投诉处理（查阅投诉处理记录）。

5. 无乱扔杂物、车窗抛物现象。

6. 无随地吐痰现象。

7. 无损害花草树木现象。

8. 无争吵谩骂现象。

9. 无躺公共座椅现象。

10. 有明显禁烟标识。

11. 无烟区（专设的吸烟区以外的区域）没有吸烟现象。

12. 进出口站均设有无障碍设施，且能正常使用。

13. 环境卫生干净整洁，垃圾清运及时。

14. 管理规范有序，无占道经营、乱发小广告现象。

15. 经营性场所证照齐全、亮证经营。

16. 室内洗手间设有无障碍卫生间。

17. 公共厕所保洁及时，无明显异味。

（六）银行营业网点

1. 环境清洁，设施齐全。出入口要有坡道，无障碍设施保
持完好。设有禁烟标志的场所无吸烟现象。

2. 在显著位置展示行业规范，各类业务服务指示牌、文明

温馨提示牌准确到位；柜外有客房休息场所、意见簿。

3. 有高效的投诉处理机制(提供2015年以来投诉处理记录)。
4. 从业人员文明用语，礼貌待人，规范服务。
5. 设置“1米线”或叫号系统。
6. 工作人员坚守岗位，服务文明、快捷。
7. 有核心价值观、文明天门公益广告和遵德守礼提示牌。
8. 有业务引导员能够引导顾客顺利办理业务，并对不文明行为进行文明劝导；文明劝导标识明显。

(七) 邮政营业场所

1. 在显著位置展示行业规范。
2. 从业人员文明用语，礼貌待人，规范服务。
3. 营业场所环境整洁，设施齐全；各类业务服务指示牌、文明温馨提示牌准确到位，柜外有客户休息场所、意见簿；设有禁烟标志的场所无吸烟现象。
4. 出入口要有坡道，无障碍设施保持完好。
5. 工作人员着装统一，态度良好。
6. 有高效的投诉处理机制，有投诉处纪录（提供2015年以来投诉处理记录）。
7. 公开收费项目、收费标准、办事制度。
8. 有核心价值观、文明天门公益广告和遵德守礼提示牌。
9. 有业务引导员，能够引导顾客顺利办理业务，并对不文明行为进行文明劝导；文明劝导标识明显。

(八) 电信行业

1. 在显著位置展示行业规范。
2. 从业人员文明用语，礼貌待人，规范服务。

3. 营业场所环境整洁，设施齐全；各类业务服务指示牌、文明温馨提示牌准确到位，柜外有客户休息场所、意见簿；设有禁烟标志的场所无吸烟现象。

4. 出入口要有坡道，无障碍设施保持完好。

5. 工作人员着装统一，态度良好。

6. 有高效的投诉处理机制，有投诉处纪录（提供 2015 年以来投诉处理记录）。

7. 公开收费项目、收费标准、办事制度。

8. 有核心价值观、文明天门公益广告和遵德守礼提示牌。

9. 有业务引导员，能够引导顾客顺利办理业务，并对不文明行为文明进行劝导；文明劝导标识明显。

（九）宾馆行业

1. 有“节俭养德”、“文明餐桌”等相关内容的温馨提示。

2. 在宾馆饭店大堂或餐厅刊播公益广告。（在宾馆饭店大堂或餐厅能够看到公益广告为符合；看不到为不符合。公益广告宣传主题为理想信念、法治精神、传统美德、雷锋精神、良好家风、文明文明旅游、文明礼仪、生态文明，可以为中宣部、中央文明办的通稿作品，也可以为地方自行制作的作品。）

3. 服务员文明用语、礼貌待人、规范服务。

4. 有投诉处理机制（查投诉处理记录）。

5. 有明显禁烟标识。

6. 无烟区（专设的吸烟区以外的区域）没有吸烟现象。

7. 门口设有无障碍设施，且能正常使用。

（十）旅行社

1. 导游带团要佩戴胸卡，使用普通话讲解；从业人员文明

用语，礼貌待人，规范服务。

2. 服务规范，不劝导、误导游客消费，无索取小费等现象。
3. 服务承诺制度公示。
4. 有行前教育、行中提醒、行后总结制度。
5. 有高效的投诉处理机制(提供2015年以来投诉处理记录)。
6. 设有社会主义核心价值观、“讲文明树新风”、文明旅游等内容的公益性广告，用字规范，内容健康。
7. 有核心价值观、文明天门和遵德守礼提示牌。
8. 在显著位置张贴《中国公民国内旅游文明行为公约》和《中国公民出国（境）旅游文明行为指南》的宣传版面。
9. 运用多种形式进行文明出境游宣传。

(十一) 环卫行业

清洁工着装统一，遵章守纪，牢固树立道路安全意识。

生活垃圾每天清运，城市路面及垃圾中转站场地保持清洁。

垃圾车（容器）完好整洁，无溢、跑、冒、漏、滴现象。

垃圾中转站、公厕制度上墙，工作人员职责明确，有消杀记录。

5. 中转站、公厕有核心价值观、文明天门公益广告和遵德守礼提示牌。

6. 公厕指示标识醒目规范，免费使用；有专人保洁；卫生洁净。采用水冲式，无明显异味，无污水污渍，无蝇蛆。

(十二) 供电行业

机关环境

1. 办公楼干净整洁，卫生状况良好，无随意堆放垃圾和明显卫生死角，无乱张贴、乱涂写，卫生整洁有序。

2. 路面硬化、平整，无明显坑洼积水，设有禁烟标志的场所无吸烟现象。

3. 楼道无堵塞，墙面、玻璃干净无破损，照明灯完好、无缺失。消防安全达标。

4. 机关院内无乱停、乱放现象。

文明创建氛围宣传

1. 单位广泛设置社会主义核心价值观、文明天门等主题的公益广告，设置道德守礼提示牌。

2. 广泛设置精神文明宣传栏。

3. 在本官方网站首要位置放置公益广告。

供电公司网点

1. 在显著位置展示行业规范。

2. 环境卫生整洁有序；室内有禁烟标志、无吸烟现象；出入口要有坡道、无障碍设施保持完好。

3. 制度健全，收费标准公开。

4. 从业人员文明用语，礼貌待人，规范服务。

5. 工程受理、抄表和维修快捷，有高效的投诉处理机制。

6. 有投诉处理记录（提供 2015 年以来投诉处理记录）。

服务承诺制度公示。

7. 有核心价值观、文明天门公益广告和遵德守礼提示牌。

（十三）燃气/供热行业

1. 环境卫生整洁有序；室内有禁烟标志、无吸烟现象；出入口要有坡道、无障碍设施保持完好。

2. 制度健全，收费标准公开。

3. 服务承诺制度公示

4. 工程受理、抄表和维修快捷，有高效的投诉处理机制（提供 2015 年以来投诉处理记录）。

（十四） 出入境大厅

1. 环境卫生整洁有序；设施齐全。有禁烟标志、无吸烟现象。

2. 工作人员着装统一，礼貌待人，服务规范，态度良好。无门难进、脸难看、事难办等突出问题，无慵懒散拖现象。

3. 运用多种形式进行文明出境游宣传。有文明出境游宣传材料，有告知教育和引导信息。

4. 无障碍设施完善，建筑物出入口要有坡道、盲道，设有无障碍厕所或厕位，且设施保持完好。在显著醒目位置要有无障碍标志。

5. 有高效的投诉处理机制（提供 2015 年以来投诉处理记录）。

6. 有核心价值观、文明天门公益广告和遵德守礼提示牌。

（十五） 风景园林（公园）

1. 环境整洁，卫生状况良好，无乱扔杂物、无随地吐痰、无损坏花草树木，无吵架、斗殴、聚众赌博、封建迷信等不文明行为。

2. 有学雷锋、讲文明、树新风等宣传广告。

3. 垃圾桶分类收集垃圾，完好整洁，周边无散落垃圾；无毁绿现象、绿化带无明显缺损。

4. 有免费开放制度；无乞讨、流浪未成年人活动；有投诉电话等投诉处理机制。

5. 已设的座椅、垃圾箱、厕所、标示牌、宣传栏（报栏）、照明设施、窨井盖、垃圾箱（果皮箱）等公共设施功能完好，

无人为弄脏、无损坏。无躺卧公共座椅现象。

6. 无乱停车、无乱搭建、无乱摆摊现象；无盯人拉客、盯人散发小广告现象；无乱张贴、乱涂写、乱设广告牌。

7. 围绕“中国梦”、核心价值观、孝老爱亲、勤俭节约、诚实守信、志愿服务、文明旅游和未成年人思想道德等建设的公益广告（数量 $\geq$ 大型广告总数的1/3），各类广告、招牌等用字规范，内容健康。（广泛刊播展示公益广告，把社会主义核心价值观和文明风尚有机融入各类生活场景之中，让人们抬眼可见、举足即观；在公共场所刊播的公益广告可以是中宣部，中央文明办发布的通稿作品，也可以是本地组织设计制作的、体现地方特色的、符合公益广告宣传主题要求的作品。）

8. 无障碍设施完善，有坡道、盲道、无障碍厕所或厕位，且设施保持完好。在显著醒目位置要有无障碍标志和遵德守礼提示。

9. 宣传栏中要有天门市市民公约，大屏幕循环播放公益广告内容。

10. 环境整洁、有序、优美；卫生状况良好无违章搭建现象，门前责任制落实到位；无违规违章摆摊设点经营现象；无随意拉客、乱散发小广告等现象；无乱张贴、乱涂写、乱设广告牌和单位铭牌现象；湖泊、河流水质良好。设有严禁宠物进入标识，无宠物进入现象。

（十六）公厕

1. 指标标识醒目规范。

2. 免费使用。

3. 保洁，公共厕所保洁及时。无明显异味。

4. 卫生洁净，采用水冲式，无明显异味，无污水污渍，无蝇蛆。

5. 设施设备完好，无障碍设施能正常使用。

6. 文明提示语。

（十七）物业服务

1. 工作人员着装统一，持证上岗，挂牌服务，举止要文明礼貌。

2. 公开收费项目、收费标准、办事制度。

3. 工作人员全天候值班，保修及时（水电小修不过夜）。

4. 保安，保洁，绿化服务到位。依托物业公司，组建志愿服务工作站，经常开展志愿服务活动。

（十八）自来水行业

1. 办公区域整洁有序，室内有禁烟标志，无吸烟现象。出入口要有坡道，无障碍设施保持完好。

2. 服务标准公开，收费出具统一的票据。

3. 服务承诺制度公示。

4. 工作人员服务规范，态度良好。

5. 工程受理、抄表和维修快捷，有高效的投诉处理机制（提供 2015 年以来投诉处理记录）。

（十九）工商行业

机关环境

1. 办公楼干净整洁，卫生状况良好，无随意堆放垃圾和明显卫生死角，无乱张贴、乱涂写，卫生整洁有序。

2. 路面硬化、平整，无明显坑洼积水，设有禁烟标志的场所无吸烟现象。

3. 楼道无堵塞，墙面、玻璃干净无破损，照明灯完好、无缺失。消防安全达标。

4. 机关院内无乱停、乱放现象。

文明创建氛围

1. 单位广泛设置社会主义核心价值观、文明天门等主题的公益广告，设置道德守礼提示牌。

2. 设置精神文明宣传栏。

3. 在本单位官方网站首要位置放置公益广告。

4. 在公共场所广泛刊播展示公益广告，把社会主义核心价值观和文明风尚有机融入各类生活场景之中，让人们抬眼可见、举足即观；在公共场所刊播的公益广告可以是中宣部，中央文明办发布的通稿作品，也可以是本地组织设计制作的、体现地方特色的、符合公益广告宣传主题要求的作品。

亮证经营

1. 市场有工商市场名称登记证。

2. 市场内经营户具有工商营业执照和有关许可证件，并亮照、亮证经营。

3. 齐全，明码标价，不以次充好，短斤少两，无出售过期、变质、伪劣食品，有毒有害食品，无强买强卖，食品安全事故及时查处，无漏报、瞒报现象。

诚信经营

1. 设有核心价值观、诚信、文明经营等公益广告。

2. 定期开展对经营户的培训，并有培训记录。

3. 市场设消费者权益保护联络站点，及时受理调解消费争议，有效保障合法权益。

4. 无经营过期、假冒产品，没有欺行霸市、强买强卖现象。
5. 有文明诚信经营承诺、文明诚信经营户评选办法，公平秤、投诉处理台、流程、记录等有关内容。
6. 宣传诚信经营的版面、标语要随处可见。

诚信商户评选

开展文明诚信商户评选活动，悬挂有诚信市场和文明诚信商户标准。定期评选文明诚信商户并进行挂牌。

工商所

1. 从业人员文明用语，礼貌待人，规范服务。
2. 有明显禁烟标识；无烟区没有吸烟现象。
3. 营业场所整洁有序，设施齐全。出入口要有坡道，无障碍设施保持。
4. 工作人员关装统一，服务规范，态度良好。
5. 公开收费项目、收费标准、办事制度。
6. 有高效的投诉处理机制(提供2015年以来投诉处理记录)。

超市、集贸市场

1. 刊播“讲文明树新风”公益广告和“图说我们的价值观”。
2. 在公共场所广泛刊播展示公益广告，把社会主义核心价值观和文明风尚有机融入各类生活场景之中，让人们抬眼可见、举足即观；在公共场所刊播的公益广告可以是中宣部，中央文明办发布的通稿作品，也可以是本地组织设计制作的、体现地方特色的、符合公益广告宣传主题要求的作品。

3. 从业人员文明用语、礼貌待人，规范服务；有高效的投诉处理。

4. 无过期、变质、伪劣食品。

5. 环境卫生干净整洁，垃圾清运及时；公共厕所保洁及时，无明显异味。

6. 经营性场所证照齐全、亮证经营。

7. 管理规范有序，无占道经营、违章停车现象。

8. 有符合标准的物防、技防、人防、消防设施；无占用、堵塞、封闭消防车通道现象。

（二十）税务系统

1. 办公楼干净整洁，卫生状况良好，无随意堆放垃圾和明显卫生死角，无乱张贴、乱涂写，卫生整洁有序。

2. 路面硬化、平整，无明显坑洼积水，设有禁烟标志的场所无吸烟现象。

3. 楼道无堵塞，墙面、玻璃干净无破损，照明灯完好、无缺失。消防安全达标。

4. 机关院内无乱停、乱放现象。

5. 有道德讲堂，场所固定，制作道德讲堂统一背景，图标上墙，相关氛围布置神圣、清正，成立道德讲堂工作组织领导机构，明确分管部门和具体工作联络员。

6. 制定道德讲堂建设实施方案，对每次开展的活动情况以文字报道、活动记录表、现场图片、新闻报道、视频资料等形式进行整理归档。

7. 单位广泛设置社会主义核心价值观、文明天门等主题的公益广告，设置道德守礼提示牌。

8. 设置精神文明宣传栏。

9. 在本单位官方网站首要位置放置公益广告。

10. 在公共场所广泛刊播展示公益广告，把社会主义核心价

值观和文明风尚有机融入各类生活场景之中，让人们抬眼可见、举足即观；在公共场所刊播的公益广告可以是中宣部，中央文明办发布的通稿作品，也可以是本地组织设计制作的、体现地方特色的、符合公益广告宣传主题要求的作品。

11. 营业所整洁有序，设施齐全。有禁烟标志，无吸烟现象。出入口要有坡道，无障碍设施管理、使用情况良好。

12. 工作人员文明用语，着装统一，服务规范，态度良好。无门难进、脸难看、事难办等突出问题，无慵懒散拖现象。

13. 有高效的投诉处理机制，有投诉处理纪录。

14. 公开收费项目、收费标准、办事制度。

15. 有符合标准的物防、技防、人防、消防设施；无占用、堵塞、封闭消防车通道现象。

（二十一）110

1. 有警必接，有难必帮。

2. 反映迅速，及时到达事发地点。

3. 警容严整，用语文明。

（二十二）派出所

1. 办公区域整洁，警容严整，用语文明。

2. 办事制度公开、程序规范；有高效的投诉处理机制（提供2015年以来投诉处理记录）。

3. 公正执法，及时办结案件。

4. 在核心价值观、文明天门公益广告和遵德守礼提示牌。

（二十三）交警

1. 警容严整，用语文明。

2. 坚守岗位，文明执勤。

3. 秉公执法，及时办结事件。

(二十四) 信访局窗口

1. 环境卫生整洁有序；设施齐全。有禁烟标志、无吸烟现象。

2. 工作人员着装整洁，服务规范，态度良好。

3. 有党政领导接待群众来访制度，有单独的回复处理机制（提供2015年以来回复处理记录）。

(二十五) 互联网（政府网站、新闻网站、经营性网站）

1. 在首页固定位置宣传展示公益广告。

2. 在首页固定位置宣传普及优秀传统文化（我们的节日）。

(二十六) 美容美发店、小餐馆、熟食店、食品商店

1. 《经营许可证》、《卫生许可证》，亮证经营。

2. 从业人员持有效健康证、卫生知识培训证明上岗，有“五病”调离的相关制度和记录。

3. 公共用品、用具消毒制度落实，有消毒设备、消毒措施和记录。

4. 环境卫生整洁有序。

(二十七) 旅游景点

1. 古村落、古建筑、近现代历史建筑保护完好；无人为损坏或疏于管理现象。

2. 环境卫生干净整洁，无脏乱差现象；室内公共场所和工作场所设有禁烟标识，无人吸烟；无乱扔杂物、无随地吐痰、无损坏花草树木，无争吵谩骂、斗殴、禁烟区域吸烟等不文明

行为。

3. 无乱停车、无车窗抛物、无乱张贴、无乱涂写，无乱设广告牌、无乱搭建、无乱摆摊现象。

4. 对经营性公共场所管理规范有序；在重要场所有效开展文明引导；运用多种形式开展文明告知、文明提醒、文明规劝。

5. 公共厕所等设有无障碍设施、且管理、使用情况良好。

6. 公用电话亭、宣传栏（报栏）、健身设施（游乐设施）、座椅、照明设施、窨井盖、垃圾箱（果皮箱）、消防等公共设施功能完好，无人为弄脏、无损坏。

7. 刊播“讲文明树新风”公益广告和“图说我们的价值观”（数量 $\geq$ 广告总数的1/3），广告、招牌等用字规范，内容健康。

8. 志愿服务站。按照“六有一落实”要求，有阵地、制度、项目、台账、标识、队伍，落实“三关爱”活动。有一定招募注册、开展活动的志愿者，小红帽、文明劝导标识明显。

9. 导游执证上岗，热情待客；无野导、无乱收费、争抢客源现象。

10. 游客自觉遵守秩序，排队候车、购票，对需要帮助的人主动礼让。

11. 询问若干名游客，对当地旅游市场秩序作出评价。

12. 有高效的投诉处理机制，在醒目位置设置咨询、投诉窗口和投诉电话（查阅2015年以来投诉处理记录）。

13. 室内公共场所和工作场所设有禁烟标识，无人吸烟。

14. 入口处要有不少于6处的文明旅游和核心价值观公益广告。

15. 在显著位置张贴《中国公民国内旅游文明行为公约》和

《中国公民出国（境）旅游文明行为指南》的宣传版面。