

# 2023年文明城市工作总结报告 创建文明城市工作总结(大全8篇)

随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢！

## 文明城市工作总结报告 创建文明城市工作总结篇一

20\_\_年上半年\_\_社区文明创建工作在区文明办的精心指导下，咬定目标，扎实苦干，大力开展群众性精神文明创建活动，深入推进思想文化和道德建设，不断提高为民服务水平，积极营造健康向上的人文环境，努力构建领导有力、管理有序、文明诚信、和谐友爱、服务友善、环境优美、文化繁荣、治安良好的文明和谐幸福社区。

### 一、加强组织建设，提升管理水平

社区始终坚持“两手抓、两手硬”的方针，把文明创建与社区各项工作紧密结合起来，强力推进创建工作。

一是强化组织领导。社区成立了以党工委书记为组长，各支部书记、社区网格化工作人员为成员的创建工作领导小组，加强对创建工作的组织和领导，并确定社区副书记负责创建日常督查工作，使创建工作真正做到“日日有人抓，天天有人管”。

二是创新管理方式。我们对文明创建工作实行网格化管理，发挥网格员在创建工作中的作用。每个网格确定一名社区工作人员为网格员，网格员每天到网格区域走访督查一次，发现问题及时协调和整改。同时，我们对保洁员也实行了包区域责任制。目前基本上形成了社区党工委成员包片，社区工

作人员包网格，保洁人员包路段的文明创建抱保体系。同时各支部充分调动广大党员群众参与，协助网格化管理人员分片包保。

三是实行共驻共建。社区充分发挥驻区七家单位在“双创”工作中的作用，分别与七家单位签订了共驻共建协议，明确了创建内容，开展共建活动，做到资源共享、文明共创。

四是推进志愿服务。建立了稳定的社区志愿者队伍，现有党员志愿者、青年志愿者等552多人，做到组织机构健全，工作制度完善，有专人负责，为和谐社区建设发挥积极作用。

## 二、推进“双创”工作，提升社区品位

### 1、保洁共抓，美化生活环境。

一是加强日常保洁。社区在综合整治期间及时成立了业主委员会，由业主委员会委托物业公司对小区卫生进行日常保洁，业主委员会对物业公司服务进行监督，发现物业保洁不到位的地方及时督查物业公司予以整改。目前小区保洁员共有12人，垃圾筒共有70多个，清运机动车辆1辆，保证了日常保洁工作顺利开展。

二是加强难点治理。我们及时组织人员对辖区内卫生死角和难点问题进行集中整治，经常组织低保人员、志愿者服务队和党员开展打扫卫生，拔除杂草、清理卫生死角、疏通下水道等义务活动，保持公共场所干净整洁。在6月5日世界环境日，社区组织工作人员、党员志愿者、青少年志愿者开展环保宣传和创建绿色社区活动，号召社区居民“同呼吸，共奋斗”。开展全民大清扫活动，组织社区工作人员及部分党员群众，在辖区清扫卫生，清理白色垃圾，清理非法张贴物，引导社区居民讲文明、树新风，养成良好的行为习惯。

三是加强责任落实。我们认真落实卫生责任制，将卫生责任

区责任到单位、到人。在社区全方位实行垃圾袋装化，与辖区300多个体工商户及企业签订“四旁三包”责任书，落实“四旁三包”责任制。社区实行网格化管理以后，我们对社区网格区域内的保洁员也进行了公示，让社区居民对其工作进行监督，同时网格员也对包保片区进行监管，及时掌握保洁情况。

2、加强宣传，提升小区文明指数。为整治小区创建环境，社区积极配合城管、工商、交警等执法部门开展主干道集中整治行动，规范经营和交通秩序，为此社区安排一名分管同志负责协调。我们还调动广大“文明劝导员”积极参与，通过加大对沿街经营户劝导和监管力度，流动摊点占道经营、乱拉乱挂等不良行为得到有效遏止，维护了社区文明秩序。为营造创建全国文明城市的氛围，进一步提高居民的文明素质，社区投入4万余元制作并安装道旗120余面，制作并更换公益宣传栏15块，在辖区显要位置设置公益广告80余块。公益广告“走”进社区旨在以“润物无声”的方式将文明新风传递给居民，使他们在日常生活中更加注重美德养成，在一言一行中提升自身文明素质，共同扮靓文明家园。用于宣传文明创建知识，提高群众创建意识，营造创建氛围。

3、防治并举，改善卫生环境。根据区爱卫办文件要求，积极开展灭“四害”活动，减少疾病传播。社区在三月至5月分别领取及购买了灭鼠灭蟑药，组织人员按要求对辖区内垃圾池、厕所、沟渠及居民区集中投放、喷洒药剂，通过活动的开展有效降低了“四害”密度。

### 三、开展道德教育，提升文明素质

1、深入推进道德基本规范教育。社区充分利用黑板报、宣传栏、上街咨询等形式深入宣传《公民道德基本规范》和《市民公约》，散发《公民道德基本规范》、《铜陵市人民信用公约》和《市民守则》等宣传单2000余份。通过行之有效的宣传，居民文明意识增强，参与文明创建热情高涨。我们还

进一步普及文明礼仪知识。以文明市民学校、社区文化家园为平台，开展形式多样的文明礼仪活动，还充分利用共驻单位的人力资源及教育资源，加大社会礼仪、生活礼仪和职业礼仪的普及力度。

2、深入开展道德模范评选活动。上半年评选出楼栋好人6人，\_\_好人6人，其中陶桂花被评为狮子山区好人，为爱岗敬业道德典范，为广大居民树立了榜样。我们通过运用榜样和模范的力量，普及道德规范，倡导和谐文化，引领社会风尚，提升公民文明素质和社会文明程度，努力构建和谐社会。

3、深入道德讲堂建设。按照市文明办《关于印发铜陵市“道德讲堂”建设实施意见的通知》文件精神，以“身边人讲身边事、身边人讲自己事、身边事教身边人”为载体，\_\_社区以每月2期道德讲堂为标准，深入开展社区“道德讲堂”建设。截止目前\_\_社区今年开展各类道德讲堂12期。

4、深入抓好未成年人思想道德教育。利用寒假，周末组织青少年参加社区环境卫生整治、扶贫助残、文明劝导等活动，让他们学会关爱他人，奉献社会。3月雷锋月社区联系驻区单位金狮小学组织开展志愿活动，使这些青少年学会感恩社会，服务他人。在六一儿童节之际，开展了关爱留守儿童活动，知心姐姐与儿童欢度节日，进一步促进留守儿童健康成长。上半年\_\_社区相关部门相继开展网吧治理专项行动，加强对网吧、游戏厅、口袋书的管理。为辖区青少年学生创造一个健康文明、安全有序的社会文化成长环境而努力。

#### 四、丰富文体活动，提升精神风貌

1、打造平台，建设文化家园。社区文化家园为居民提供读书、健康、娱乐活动场所，为青少年提供活动中心，建立了心理咨询室，满足了居民的精神文化需求。

2、创新载体，丰富活动内容。社区积极组织开展“讲文明、

树新风”、“爱国歌曲大家唱”等文艺活动，激发了居民群众广泛参与文明创建活动的热情。我们将社区办公楼门前空闲带作为居民晚练点，并为居民开展活动提供方便；及时组织退休居民参加全市的健身表演活动。

3、继承传统，弘扬民族文化。社区认真组织和开展“我们的节日”主题活动。在春节前组织社区居民召开迎春座谈会，积极为社区建设建言献策，举办“迎新春春联剪纸送万家活动”；元宵节组织居民开展“猜灯谜”活动；清明节组织社区党员、团员“祭扫烈士陵园”，缅怀革命先烈，端午节组织居民包粽子送给辖区空巢老人及困难家庭；这些活动的开展极大的丰富了辖区居民的业余文化生活，受到居民的喜爱。

下一步工作打算：

一是以棚户区改造为切入点，努力推进城区基础设施建设。继续推进棚户区改造工程，加快工程建设进度，抓住棚户区改造契机，配套建设小区公共服务设施，重点解决群众室外文化健身场所以及小区停车棚需求。

二是以环境整治为主攻点，努力提升城区形象。继续加大对文明创建难点的治理，重点规范菜市场的经营秩序，认真治理流动摊点占道经营，门面房出店经营以及非法小广告行为。

三是以日常保洁为基本点，努力改善城区卫生环境。继续实行小区卫生物业化服务，重点加强对物业公司日常保洁行为的监管，督促保洁及时到位，积极发挥网格员包保作用。

四是以丰富群众生活为立足点，广泛开展群众性文化活动。继续深化社区文化月活动，多途径、多形式地开展社区文化活动，重点完善社区文化家园平台，丰富群众文化生活。

五是以评选铜陵好人为核心点，努力推进公民道德建设。续加强公民基本道德、家庭美德、社会公德教育，重点抓

好“铜陵好人”等先进模范人物的评选活动，树立典型，弘扬正气，净化社会风气。

六是以建立长效机制为统筹点，全面提升文明创建管理水平。继续强化文明创建工作责任制的落实，加大人力、物力、财力的投入，完善文明创建工作运行机制，科学考评机制，进一步提升管理水平。

## 文明城市工作总结报告 创建文明城市工作总结篇二

### 一、端正思想，统一认识

要抓好城市文明建设工作，首先要吃透上级精神，紧跟上级的部署。为此，我们社区党总支召开了总支扩大会，反复宣读有关文件及会议精神，我们还召集社区全体工作人员会议，强调了工作的重要意义。9月x日的党员大会，我们又请街道办事处付豫梅主任作了动员报告。会上第二支部书记还宣读了“争创文明城市，从我做起，从现在做起”的倡议书。

### 二、做好舆论宣传工作，充分发动群众

为了让全体社区居民能积极地参与到城市文明建设中来，我们制作了横幅在醒目处悬挂，在黑板报上用图文并茂的方式公布了创建文明城市相关内容，用小喇叭反复宣讲相关口号。通过多种宣传方式，使小区的居民也认识到了创建文明城市的重要性与紧迫性，充分调动了社区居民主动参与的积极性。这为我们工作的展开打下了扎实的群众基础。

### 三、充分发挥党员在创建文明城市中的模范带头作用

一个支部就是一个堡垒，一个党员就是一面旗帜。党员集中参加公益劳动共5次，总计70余人次。他们清理垃圾、铲除杂草、清理杂物多次。群众普遍反映“还是党员觉悟高”。党

员余志远、章志、魏启山、闫卫国等多位老同志主动打扫楼道、清除牛皮癣、粉刷楼道等，深受群众赞扬。在9月x日清理小市村82号违建时，部分群众因自身利益受到侵害而有些抵触情绪，我社区获“文明之星”的老党员余志远同志挺身而出，耐心地做群众工作，并主动地帮运杂物。因现场杂物较多，致使一颗大钉子穿透皮鞋而直接插入脚底，当时鲜血直流。而后几天因发炎感染无法正常行走，但他并无怨言，充分表现了一个共产党员应有的品质。社区领导当晚便到他家看望，表达了组织的关爱和慰问。正是有了这样一群共产党员的带头模范作用，正是有了个能带领党员战斗的组织，我们社区的各项工作才能有声有色地开展起来。

#### 四、充分发挥社区工作者的积极性

这便是老百姓对我们工作的认可与肯定。我们可以自豪地说“在东井新村社区的工作人员个个都是最棒的！”。在我们的组织和带领下共对小区内的155个楼道的牛皮癣进行了清除，一个个的台阶、一层层的楼梯都留下了大家辛勤的脚步，滴下了大家勤劳的汗水。在这次创建文明城市过程中我们共组织了40余人次的低保人员参与公益性劳动，共清理垃圾、杂物约80吨。

#### 五、周密部署，责任到人

这次创建文明城市工作，是在小市街道办事处直接指导下展开的。街道民政科何光宏科长、贡亚琴、吴长群、苏老师等同志一直和我们战斗在一起。在街道的指导下，我们社区分片包干，责任到人。大家日夜坚守在自己包干区的第一线，很好地完成了自己的任务。

我们的工作取得了阶段性胜利，但要固化这一成果，还有很多工作要做。前途是光明的，道路依然是不平坦的。但我们有信心，在上级组织的关怀和领导下，在社区群众的支持下，一定会把争创文明城市的大旗高高举起，不达目的誓不罢休。

## 文明城市工作总结报告 创建文明城市工作总结篇三

一是认真贯彻落实“三个代表”和党的十七届三中全会精神，坚持“两手抓，两手硬”的方针，始终把精神文明建设、深化全国文明城市创建纳入重要工作议事日程中。根据我区党政领导人员的变化，及时调整充实了精神文明建设领导小组，确立了一把手负总责，分管领导负责抓，工作人员具体抓，定期召开专题会议，进行研究部署。同时，将深化全国文明城市创建工作作为基层组织考核的基本标准和条件，作为年度“评先树优”的重要依据。二是继续完善了全国文明城市创建工作制度，保证了整个创建活动的顺利开展。三是不断创新丰富新形势下宣传思想工作的内容和形式，组织年轻干部到市委信息督察室进行调训学习，向满洲里日报、内蒙古日报、广播电台积极投稿，不断弘扬宣传先进个人事迹，宣传我区各方面的先进典型和经验，至6月末，市级媒体刊登我区信息36篇，省级媒体刊登我区信息11篇，增强了宣传教育的针对性和实效性。

学习实践科学发展观是全市、全区政治生活中的一件大事。把学习实践活动摆上重要议事日程，更是深化全国文明城市创建工作的重中之重，我们高度重视，精心组织，把深入学习、提高认识、贯彻落实贯穿始终，把解放思想、改革创新贯穿始终，把解决问题、完善体制机制贯穿始终，把依靠群众、发扬民主贯穿始终，使活动取得了良好效果。通过一系列的学习活动，进一步增强了全区党员干部加快我区经济社会发展的紧迫感和责任感，激发党员干部和群众的积极性和创造性，集中精力推动把我区各项工作推上了一个上新的台阶。

一是强化市容市貌整治。上半年，我区精神文明办在综合执法部门、街道办事处配合下，集中开展了整治行动，彻底清理违章搭建，并建立长效保洁机制，对主次干道、公共场所等区域的保洁任务进行细化分解，进一步明确责任单位、责任人，实行全天候保洁。强化对乱扔垃圾、乱贴乱画等行



为的监督管理和执法查处。二是多措并举提升市民素质。从行为文明、举止文明、语言文明等方面入手，利用各类媒体，深入开展社会公德、职业道德、家庭美德系列教育，促进广大市民知礼仪、重礼节、懂礼貌、讲文明。深入落实《满洲里市开展文明区创建竞赛活动及公共文明指数测评实施方案》、《集中开展精神文明建设“六优行动”实施方案》的基础上，开展了“天天行动，月月提升”、“四进社区”主题实践活动，推进了城区管理、公共安全、公共文明专项提升，进一步提升我区安居乐业的生活环境水平。

继续加强未成年人思想道德机构、网络、阵地建设。健全“三结合”教育网络，增强教育的实效性。建立健全了学校、家庭、社区三结合教育网络。在学校教育中，重点在抓好学科德育渗透上下功夫，建立完善了学校德育工作评价体系；在社会教育中，重点在加强对未成年人的教育服务工作上下功夫，广泛组织学生参加社会实践活动；在家庭教育中，重点在家长与孩子有效沟通上下功夫，进一步促进构建和谐家庭。

突出三大主题，探索未成年人教育的有效途径。针对当前部分未成年人自我中心意识膨胀、法律意识淡薄、热衷网络游戏等问题，从未成年人身心成长的特点出发，紧贴未成年人的思想、学习、生活实际，重点突出三大主题教育。一是以文明礼仪教育为基础，引导未成年人养成良好的行为规范。加强礼仪训练，对未成年人进行礼仪教育，使他们不仅明白“理”，又要学会“仪”。二是以法制纪律教育为重点，引导未成年人增强遵纪守法的观念。我区通过大力宣传《未成年人保护法》、《预防未成年人犯罪法》等法律法规，增强了中小学生的法制意识，自觉依法规范言行和维护自身权利。三是通过多种渠道引导未成年人，使他们懂得了做人的基本道理。

继续深入贯彻落实《公民道德建设实施纲要》，营造浓厚氛围，推进道德教育，引导道德实践。组织开展公民道德建设

知识宣传活动，着力抓好20字公民基本道德规范的普及和推广。大力开展诚信建设，增强诚信意识，引导干部群众切实认识到讲诚信与自身利益的密切关系，在机关、站所、街道结合效能建设，深入开展诚信办事、诚信服务的实际行动，创建诚信政府。全面推广规范化服务，做到规范服务、优质服务。通过各类活动的开展，在全区营造了良好的氛围，逐步形成诚实守信光荣的社会新风尚，进一步树立了文明新风，发展了先进文化，正确引导群众发挥经济建设主体作用。

1、加大基础设施的投入力度。加快推进了二卡创汇农业科技园区、生态农业科技服务中心、文体馆、民族幼儿园、廉租房等重点工程建设的速度，重点做好绿化工程及其配套设施的建设。在推进城市开发建设过程中，注重城市绿化、美化、亮化和净化，逐步提升全区“四化”的档次和品位，努力营造舒适的人居环境。今年以来，在我区新开河道北共安装了270个地面卫星接收设备，解决了道北群众看电视难的问题。于去年，在新开河街道办事处4个社区安装了党员电化教育网络，定期为社区内党员、群众播放党建、科普文化知识。

2、改善服务质量，提高我区服务软环境。服务经济建设、提升城市综合功能，是创建全国文明城市的目的所在。一是努力提高党政机关和执法管理部门的服务质量和效率。强化行政服务职能，推进政务公开。二是深化服务行业服务质量。加大规范服务的力度，各行业特别是公安、司法、教育、卫生、国土、文化、计生、财政、农业、医疗等行业制定了符合各行业自身实际、简明具体、易于操作，便于考核的规范化服务标准和保证措施，重视群众意见比较大的卫生和教育等行业的规范化服务，严格规范各行业的价格行为和收费行为，查处价格欺诈，公开收费项目标准，规范收费程序。

3、着力长效管理，开展文明社区的评比工作。在我区街道办事处所属4个社区均已创建完成市级精神文明单位的基础上，按照有关文件精神，继续强化宣传教育，完善管理机制，加大全区各单位精神文明建设的力度，继续深化和提供文明单

位、社区创建工作。通过加强思想道德建设、科学文化建设、城镇环境建设，促进全区的经济发展和人民群众综合素质的提高。

创新活动形式，增强宣传实效。春节期间组织社区秧歌表演队沿主要街道，到各单位、广场等地进行了表演；积极开展群众文化活动。每年东湖区都将举办群众文化艺术节，已经连续举办四届，今年上半年，正在积极筹办东湖区第五届群众文化艺术节，预计8月中下旬开幕。正在积极组织人员进行广场舞彩排，百人大合唱彩排，为全市文化活动贡献我区的一份力量。通过大力开展群众性文化活动，为群众送去了丰富的精神食粮，积极倡导了文明高雅的生活情趣。

总之，20\*\*年上半年我区的创建全国文明城市工作狠抓了责任和任务落实，取得了一定的成效。但与上级领导和广大群众的要求相比还有一定差距，我们将在今后的工作中积极探索和改进，力争把全国文明城市创建深化工作提升到一个更高的水平。

## 文明城市工作总结报告 创建文明城市工作总结篇四

我站于20xx年被市文明办命名为“市级最佳文明单位”，获得这一荣誉以来，在各级领导的关心、支持及全体员工的不懈努力下，根据省交通厅开展“创建文明道路运输行业活动”的指示精神，按照“加强客运汽车站两个文明建设，实现三优、三化的汽车客运服务标准”，从基础着手，积极全面认真地开展创建文明客运站活动，并由此有力地推动了车站的窗口形象建设和生产经营发展，取得了良好的经济效益和社会效益。

成立了以站长为组长，副站长为副组长，科室负责人为成员的创建领导小组，形成站领导亲自抓，负总责，并与各部门责任人层层签订责任书，确保各项工作责任到人，坚持齐抓共管，措施到位。有效保障了我站创建工作的顺利开展。我

站以进一步巩固“一级汽车客运站”、“全国优秀班组”、四川省“文明示范窗口”、“巾帼文明示范岗”和省交通厅“文明汽车客运站”等服务品牌，进一步提升旅客满意率，努力构建和谐车站为目标，扎实开展工作，力争通过创建活动，使整体站务水平有新的提高。

(1)、建立并向社会公布了运政、物价、值班站长投诉电话，制定投诉管理制度并落实专人进行专项管理，顾客投诉有效回复率为100%。

(2)、不断完善提高服务水平，有计划地向参营单位、参营者及驾乘人员发放、收集“参营者满意度调查表”，向旅客发放、收集“顾客满意度调查表”，顾客满意率均在99%以上；在认真征求顾客意见、虚心接受顾客评价的基础上，对顾客提出的意见和建议作及时整理、归纳、研究、反馈，并作持续改进，确保了服务质量的不断提高和经营管理活动的公平、公正；全年未发生一起责任投诉事件，未发生重大运输服务质量事故。

(3)、正式开通了网上售票业务，旅客通过电脑或者手机上网就可查询车站班次动态、票价和车票的可售情况，并直接订购车票，免去了奔波之苦。

(4)、为旅客配备便民箱（晕车药、针线盒、纸杯等）；

(6)、客运班车准班正点率达99%以上；

(8)、结合客运工作实际，开展内容丰富，形式多样的各种活动：一是结合实际开展文明礼仪知识，“微笑服务”等培训，通过设立“微笑服务”提示牌、“微笑服务”示范岗、工作人员佩戴“微文明、美丽雅安”行动微笑徽章，悬挂宣传标语等形式，广泛宣传“微笑服务”，树立微笑服务形象；二是贯彻落实省运管局、市交通局文件精神，为旅客出行提供更加方便快捷的服务，让群众感受现代交通运输出行便利，

经营更加优质诚信，让群众感受道路运输温馨服务，我站深入开展了“富民路·连心桥”以评促建活动，在车站候车大厅设立了“雅西阳光之旅”专用候车区，并为旅客提供专用检票通道，为客车提供了专门的发班站台，并在候车大厅开设了专版，发出倡议，鼓励旅客将拍摄的沿线人文风光精美照片张贴于专版内，通过旅客展示在大厅中的作品营造出良好的“阳光之旅”旅游文化氛围，安排咨询处工作人员着工作装、头戴小红帽、佩戴服务胸牌，为旅客提供详细的班次、票价、发车时间、途经站点等信息，并为长时间排队买票、候车的群众提供相关人性化的乘车服务；三是在“三八妇女节”和“国庆”期间分别组织职工开展了创建第三届四川省文明城市知识培训，并对成绩优异者进行奖励。

通过人性化服务措施和接受社会的广泛监督，致力打造一流的服务品牌，表扬信频频传来，赢得了旅客和经营者的赞誉，使我站成为雅安交通运输行业文明服务窗口的一面旗帜。

(1) 对站前广场旗杆进行了维护更换；

(3) 按政府要求，在车站楼顶设置了显眼的车站标识牌；

(5) 今年还耗资5万多元在后车场修建发电机房和安装50千瓦柴油发电机，并对站场电器线路进行了重新规划改造，经改造后使西站格局焕然一新，使我站的社会形象得到了进一步提升，同时也为广大员工和旅客提供一个舒适的工作和候车环境。

我站结合本次创建活动，以“用我们的微笑、换取您的满意”为服务口号，结合实际，积极开展文明礼仪知识，“微笑服务”等培训，用悬挂宣传标语等形式，广泛宣传“微笑服务”，树立微笑服务形象。并通过设立“微笑服务”提示牌、“微笑服务”示范岗，树立先进典型，使站务人员的日常服务工作有了明确的参照，有效促进了车站文明建设的不断发展。

通过这些工作的落实，西站的整体形象和内部管理流程都得到了迅速提升，服务职能也更加完善。我们还将继续努力，一如既往的做好各项工作，开展诚信经营、优质服务，让文明之花在西门车站常开不败。

## 文明城市工作总结报告 创建文明城市工作总结篇五

今年上半年，互贸区创建全国文明城市工作，在市委宣传部、市文明办的指导下，紧紧围绕深化创建九大工程和三十项专项提升开展工作，实现了时间过半任务完成过半，创建成果得以巩固，各项创建工作得到不断深化。

一步深入开展创建工作支持度不断增强。加快制度完善。经过三年的努力实践，我区的创建工作已经形成了一整套比较全面的创建工作体制机制，但相关制度建设还需进一步与新的创建形势相适应，为此区党委制定了《互贸区“集中开展六优行动，大力提升公共文明指数”工作方案》，分四个阶段逐步推进实施，重点针对优美环境、优良秩序、优质服务、优秀活动、优佳创评、优效组织等六个方面开展创建活动，《工作方案》还详细划分了全区各单位、部门的具体工作任务，保证了全区共同参与合力的形成。

### （一）打牢“三个基础”

一是坚实的经济基础。

好又快发展的良好势头。各级各部门各单位能够正确处理好发展经济与创建文明城市的关系，坚持以发展促创建，以创建促发展，真正做到了发展与创建两手抓、两促进。

二是优美的环境基础。

环境是城市文明最直观的表现。脏乱无序的城市，绝不是文明城市。区党委始终把打造洁净优美的城市环境，作为文明

城市创建的首要任务，下大气力抓好改造工作。高标准规划设计，全面启动封闭区陈旧楼体外立面改造工程，对海关社区文体馆前背街小巷路面进行了平整、硬化，对管理范围内以华阜大街为主的道路，进行了基础设施维修管理，对辖区内垃圾场进行了重点整治。环卫处不断加大了环境卫生的保洁清扫，从群众最不满意的问题改起，着力从辖区内广场、步行街、农贸市场门前等重点区域、重点部位、薄弱环节抓起，大力整治脏乱差问题，城市卫生环境得到了进一步的改善。进一步协助市交通局、交警强化了市区繁华地段的交通秩序管理，着力解决了乱停乱放、乱穿乱行问题，进一步规范交通秩序。

三是广泛的群众基础。

创建全国文明城市是一项群众性实践活动。群众是创建的主力军，是创建的受益者，也是创建成效的检验者。区党委十分注重组织和吸引群众广泛参与创建工作，依托群工部、社发局、街道办事处和社区精心策划和组织了多种多样、寓教于乐、富有实效、为群众所接受的创建活动，调动广大群众投身创建活动的积极性和主动性。广泛开展了创建文明家庭、文明社区、文明单位、文明行业活动，深入组织开展了“我们的节日”群众文化艺术节活动、“社区文艺集中展示”活动、“志愿者服务日”活动等具有特色的群众性创建活动，打造一批文明城市创建品牌。同时，把创建的过程真正变为，为群众办实事、解难事、让群众得实惠的过程，使争创全国文明城市成为全区人民共同的事业、共同的愿望和共同的追求，以此赢得最广大群众的真心支持，使创建工作的基础更加扎实，力量更加强大。

## （二）实施好“三项工程”

一是服务提速增效工程。

服务单位和行业是展示城市文明形象的重要载体。文明城市

测评体系中，涉及“窗口”行业服务以及群众对党政机关行政效能的满意度等多项指标。因此，全区各级党政机关、地税、公安、边防等服务部门，把切实增强服务意识，改进工作作风，加强与人民群众的联系和沟通，提高工作效率和服务水平作为一项重要内容，继续深化了行政审批制度改革，把全面推行机关软环境建设作为检验创建成效的重点领域，制定下发了《关于调整互贸区软环境和机关作风建设领导小组成员的通知》、《互贸区xx年党风廉政建设和反腐败任务分解表》《互贸区软环境和机关作风建设考核领导小组及xx年软环境和机关作风建设长效管理考核办法的通知》，进一步规范职工、环节干部的年终考核评估制度，通过一系列扎实有效工作，确保互贸区的知名度、美誉度不断提高，“民评官”测评工作获得小组第一的优异成绩。区党委、管委会坚持认真听取群众的意见和建议，进一步规范了行政行为，结合“xx”普法，扎实推进了法制宣传教育进机关、进社区、进企业，有效开展了法制宣传教育，法律援助与服务水平不断提高。旅游区市场管理处将承担的创建任务向涉外市场、私营企业和个体经营者延伸，牢固树立“小窗口、大服务”的工作理念，大力加强行业管理，广泛开展服务承诺、服务规范化活动，服务水平得到了提升，群众满意度进一步提高，“文明经营、诚信经营”之风日益盛行。

## 二是市民素质提升工程。

市民文明素质是城市的灵魂。创建全国文明城市的核心，在于提高市民思想道德素质，促进人的全面发展。因此，在创建工作中，区党委始终把市民素质的提升作为根本性工作来抓，在“培养人、塑造人、提高人”上下功夫。继续坚持以社会主义核心价值体系为根本建设和谐文化，强化市民对核心价值体系的认同，保持全社会共同的理想信念和道德规范，努力培养良好社会风尚的形成。广泛开展了以“迎国庆、讲文明、树新风”为主题的系列活动，引导人们增强文明意识、学习礼仪知识、遵守礼仪规范。继续深入开展了道德建设实



践活动，组织开展好“五十佳”评比，着重加强对外来务工人员的素质教育，吸引广大人民群众参与到整治城市环境、维护公共秩序中来。大力弘扬了“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，扎实推进社会志愿服务行动，激发群众参与志愿服务的热情。

三是民生工程。

文明城市创建活动从兴起到发展，从内容到形式，都与人民群众的切身利益密切相关，最终都是为了提高人民的生活水平，改善人民的生活质量。新修订的全国文明城市测评体系也更加关注民生问题，对医疗与公共卫生、社会保障作了明确规定。区党委始终坚持“为民创建、创建为民、共建共享”的指导思想，进一步明确了措施、细化了任务、严格责任、确保质量，扎实实施了一批事关群众切身利益的突出问题。调整提高了机关事业单位职工养老保险、住房公积金缴纳基数。强力推进农民工权益保障，针对辖区内建筑工程拖欠工资问题开展了维权行动，处理了大量投诉案件。逐步提高了社区工作者的最低生活保障水平和补助标准，社区爱心超市、温馨聊天室等社会救助体系进一步发挥作用。深入推进就业再就业工作，开展就业和劳动技能培训，强化对“零就业家庭”的就业援助，积极开展专项服务，为全区有劳动力需求的企业招聘了工作人员。

（三）狠抓“三个环节”。

一是全民行动。

群众知晓率、支持率、满意率是全国文明城市测评的重要标准，因此创建工作离不开群众的支持，群众的积极参与，是创建难题的一大法宝。全区各单位、部门，特别是街道、社区做了大量卓有成效的工作，结合“三贴近”的原则，进一步拉近了与广大人民群众的联系，广大人民群众积极行动，发挥了主人翁精神、主力军作用，形成了火热的创建局面。

二是查摆整改。

在新的创建阶段，区党委认真对照全国文明城市的标准和要求，对照测评体系中所承担的考核指标开展了自查活动。每个责任部门均明确了各项任务的具体要求，量化分解了指标，制定了工作标准，建立了督促检查反馈制度。对需要提前建设的硬件项目，能够抓紧统筹规划、落实项目、责任到人、加紧实施。对必须完善的软件项目，能够逐一明确整治、完善的措施和办法，找准行之有效的活动载体，促进了创建工作整体上水平、见成效。

三是迎检验收。

创建成功后，迎接每年的复检工作，是创建工作不断深化的重要保障。区党委对此高度重视，做了精心准备。进一步加大工作巡视力度，搞好创建工作的查漏补缺，对测评体系中的“实地考察”项目及有关内容，逐项进行实地检查，发现问题，及时通报，及时整改。认真做好测评材料的准备和上报工作，做好创建工作资料的收集、归档，使每一项创建工作、每一项创建指标都能在档案材料中体现出来。尤其是对具有互贸区特色的创建工作，都加以整合提升，切实做到了优势项目得满分、创新工作能加分，实事求是、全面准确地反映了我区创建全国文明城市的工作情况。

## 文明城市工作总结报告 创建文明城市工作总结篇六

今年以来，我行城市文明创建工作紧紧围绕县委宣传部和文明委工作部署，以提升服务水平、服务经济发展、服务居民生活为着力点，从员工队伍建设和塑造服务形象两个方面着手，把上级相关工作要求与优化建湖发展环境紧密结合，有效促进了行业形象提升和经营效益提高。

今年是我行的“服务××年”，我们把“服务××年”活动与县文明委组织的“文明服务金牌行业”创评活动进行统一

组织和安排，制定实施方案，明确年度服务质量提升目标，认真研究实现年度目标的路径、方法、实施步骤，以具针对性、操作性的规划，引领全行服务质量提升工作。为保证各项工作落实，我行及时调整成立了服务质量推进委员会，进一步明确和完善服务质量推进委员会工作职责，规范议事规则和程序，充分发挥其职能作用。健全服务管理组织结构。明确一把手行长亲自负责文明行业创建工作，一名班子成员协管，负责创建工作的组织实施。支行行长亲自参与服务工作日常管理，通过加大对营业网点的巡视力度，参加网点服务晨会，调阅点评员工服务录像等方式，把服务工作是经营工作重要组成部分的观念带到每一个网点，带给每一位员工，全行员工做好服务工作的责任意识和自豪感、成就感得到极大增强。为充分发挥营业网点服务经济建设、服务居民生活的主阵地作用，我行明确网点主任为服务工作第一责任人，年初由行长与网点主任签订优质文明服务责任书，督促其发挥现场管理职能，在抓业务、抓管理的同时，认真负责抓好本处所规范化服务，以内外环境、员工服务形象、着装仪表、服务用语、服务态度、业务技能等方面做好现场监督检查，发现问题及时纠正，做到敢抓敢管，把本网点的优质服务工作抓出特色，抓出样板，抓出水平。与此同时，强化“二线为一线服务”的工作职能，重点抓好二线和机关的优质服务工作，努力从情感、功能、智能三个方面为一线基层提供满意、优质、高效的服务，形成“二线为一线服务、全行为客户服务”的“大服务”格局，充分发挥全行文明创建工作整体合力。

今年以来，我们以现代金融服务理念落实为着力点，通过多种途径和方法，调动全行员工的积极性和创造力。一是坚持从教育引导入手，转变员工思想观念，增强服务意识。以总行开展的“树立现代金融服务理念，打造一流金融服务品牌”主题教育活动为契机，把活动各项工作与我县文明创建活动统筹安排，与县委宣传部、县委新闻信息中心联合举办了“‘××××’主题征文活动，积极参加全县“×××”合唱比赛，通过征文和歌咏比赛歌颂祖国的伟大成就，歌颂经

济社会和谐发展，激发干部员工以更高的热情投身全行改革发展。在全行员工中开展了“身边的好人”评选活动，通过“发现典型，弘扬先进，以身边的事激励身边的人”，进一步加强正面教育，弘扬爱岗敬业的企业精神，深化了员工服务客户、服务社会的宗旨意识，全行服务水平不断提高。二是加强企业文化建设，大到行风管理，小到网点装修设计，处处紧扣工商银行企业文化，使全行自觉把服务文化融入服务过程、管理规范和日常养成中去。先后召开老干部、内退人员茶话会，举办外出参观学习等活动，大力弘扬团队精神，增强了员工的归属感和使命感，极大地提升了员工士气和精神。三是党员领导干部以身作则，为员工放好了样子。领导班子精诚团结，廉洁自律，严格按照行内有关规则议事、办事，实行民主管理，推行行务公开，对用人、分配、重大财务开支以及群众关心的其他问题按职权划分交有关会议集体决定，并及时在规定范围内公开，自觉把领导行为置于群众监督之下，增强了全行的凝聚力。

制度建设方面，推进服务质量标准化建设，先后出台《营业网点服务质量标准》、《服务违规违章即查即处办法》、《服务质量考核实施办法》，分别制订了营业网点和机关部室两个《规范化服务检查考核表》，对内设科室和营业网点在服务组织推动、服务仪表、服务态度、服务纪律、服务效率等方面实行百分制考核，把服务质量与效率同薪酬挂钩，为实施优质服务长效管理奠定了基础。

规范管理方面，实施了营业网点服务质量提升项目，严格执行《××银行服务工作规则》，全力推进“三声服务”、“站立服务”和“微笑服务”。把员工服务意识与技能的训练同深化文明城市创建工作和文明市民素质教育结合起来，举办服务质量提升集训班，以服务理念提升和服务行为规范为目标，把服务理念的培养贯穿于礼仪规范的训练，通过活泼生动的形式，把员工服务行为规范、服务仪表礼仪、完美服务的技巧、快乐工作的法则等传授给网点员工。通过学习过程的历练，大家学会了如何去表现对客户的尊重，体会到合作

伙伴之间的信任与包容，感受到优秀的服务要由心开始，在严肃认真而又生动活动的学习中，真正体会到了提升服务质量的真谛。这次培训历时三天，参与率达100%，取得了良好效果，在全行迅速掀起了一个全员参与、提升服务品质的热潮。

监督考核方面，采取行内检查、第三方检查、客户满意度调查等多种渠道，建立正常的内外部评价机制，完善评价制度，落实人员，细化内容，提高频次，加大查处奖惩力度，制定服务违纪行为问责制度，强化服务问题纠正与整改。对检查发现的问题，按照考核办法，发出处罚和整改通知单，与员工绩效挂钩，按季兑现，同时加强跟踪督查，做到服务工作专人抓，专人管，不走形式，抓出成效。

通过文明创建活动的开展，“以客为尊”的服务理念在我行上下得到进一步落实。各部门更加注重从细节着手，提高客户满意度。各营业网点柜台都配齐了各类便民设施，还设置了军烈属和残疾人业务通道。支行信贷部门坚持限时服务，经常加班加点整理贷款手续，及时报批贷款资料，做到贷款在资料收集齐全后次日上报市分行，审批通过后在抵押手续办妥当日将贷款发放到帐。推行“个人住房贷款业务咨询24小时服务”，业务受理和面谈不受8小时以内的工作时间限制，一切服从客户的需要，无论是周末节假日还是班前班后，只要客户提出需求，我行客户经理随时服务。楼盘热销期间客户经理坚守售楼部，推行住房贷款“一站式”服务，利用公休日集中为客户办理按揭手续，以实际行动赢得客户的信赖。服务质量的提升，不仅得到了广大客户的认同，也使我行的社会形象得到进一步提升，有力促进了各项业务的快速发展。今年我行存、贷款分别增长达2.86亿元、2.49亿元，累计办理票据贴现达到2.86亿元，贷款增量同业占比近40%，位居同业第一，为支持地方经济又好又快发展作出了突出贡献。

## 文明城市工作总结报告 创建文明城市工作总结篇七

一年来，我站本着“向管理要安全，抓纪律保安全，用真情换安全”的安全工作理念，坚持“安全第一，预防为主”的原则，以让旅客“走的满意，走的安全”为切入点，着重加强对重特大群死群伤事故的预防力度，加大监督检查力度，抓紧了对站务人员以及从业人员的安全意识教育工作，全站形成了“人人讲安全，事事要安全，处处保安全”的氛围，确保了每一辆客车的安全行驶和每一位旅客的生命健康。

喝酒迹象的，进行酒精检测，确认当班驾驶员无酒精反应时，方安排班次运行予以报班。

消除安全隐患。对一些涉及到安全方面的站务设施进行了整理维护，为防止安全事故和其它意外，在治理过程中，站领导对每项工作亲自指挥，亲自检查，并对每项治理工作进行签字认可，使各项治理工作落实到实处，没有留下一处安全死角和盲区。

我站一直把安全生产工作视为客运总站的“生命钱”。针对客运总站现状，我站从思想、组织、工作、措施四个环节上强化职工安全意识，提高自身素质，全面实施“人人安全员，天天安全日，月月无事故，年年保平安”工程，使安全生产工作作了到了主动出击，关口前移，未雨绸缪。

从思想上高度重视安全工作。为促进广大职工和司乘员从思想上高度重视安全工作，我们以学习培训为手段，进行安全充电，强化安全意识，1-11月份我站安全室共召开驾驶员安全例会67次，学习人次达2935人。采取各种方法增强职工与司乘人员的安全意识，先后多次邀请省市交管大队领导进行知识培训讲座。在全站职工中开展安全知识考试，站共有100多人参加。从工作上落实安全生产要素。为了将安全落到实处，取得实效，我们采取抓宣传保安全的手段，（）重点解决部分职工和经营户思想上轻视安全，工作上忽视安

全的薄弱环节。在春运、国庆期间与驾驶员签订安全责任书，即《20xx年春运安全责任书》《20xx年国庆长假安全责任书》《20xx年安全责任书》。从措施上保障旅客安全。我们坚持“以人为本、预防为主”这个方针不动摇，作好安全防范工作，在检查中严把关口抓好四防工作，严把车辆进站安全关；严把载客车辆安全出站关；严把进站旅客行李“三险品”检查关。抓好“四防”，要点关口严密防范，敏感线路重点防范，关键部位集中防范，突发情况紧急防范。四个环节上的有效衔接，确保了安全工作的落实到位，激发了职工立足本岗，勤政为民的积极性和主动性，同时，也促使广大客运司乘人员牢固树立了“旅客生命大于天”的安全意识，扎实推进了我站的安全工。

在今后的安全管理工作中，我们将继续认真贯彻落实《安全生产法》不断总结经验，完善规章制度，创新管理思路，采取科学有效的安全措施，消除各种安全隐患，确保我站实现客车和旅客双重安全目标。

## 文明城市工作总结报告 创建文明城市工作总结篇八

1、成立领导专班。成立了以行长xx 为组长、副行长xxx 为副组长，相关科室负责人为成员的xx 市商业银行“文明创建”活动领导小组，领导小组下设文明创建办公室，实行一把手负责制，做到了主要领导把文明创建工作拿在手上亲自抓，班子成员负责抓，文明创建办公室具体抓，做到一级抓一级，一级对一级负责，上下联动，层层落实责任，确保了文明创建活动正常开展。

2、制定创建规划。为了使文明创建工作落到实处，按照文明创建工作的具体要求，结合本行实际，制定出切实可行的文明创建工作实施方案，并在方案中明确了指导思想、阶段目标和具体措施等内容，对创建工作中涉及的各部门主要负责人下达具体创建工作任务，既分工实施，又协作创建，明确

了文明创建工作目标。

3、开展主题活动。按照市国资委关于开展“创文明城市、做文明市民、建幸福xx”主题活动实施方案，在全行范围内举行了“市民文明素质”大讨论、“文明行为大家议”等主题活动，各级干部员工通过自己的所见、所闻、所思、所感积极撰写心得体会，竞相为创建活动进言献策，并在日常工作和生活中规范自身言行举止，争当文明市民。

1、实施品牌建设。根据创建工作要求，结合自身实际，大力实施cis品牌建设，努力提升品牌形象。一是通过对对外标识、主广告语、企业色彩等的宣传和推广，形成全行统一的品牌符号；二是全力开展和实施ei企业环境形象工程，全面统一我行营业网点内外环境装修和办公设施，通过提升营业场所品质，打造出专业化、规范化的精品银行形象。

2、健全规章制度。我行将大力提高服务质量作为打造优良品牌企业形象的重要措施，积极完善各项服务管理制度。先后制定和修订完善了《营业厅员工礼仪服务规范管理办法》、《机关员工服务行为规范》、《营业厅服务环境管理指引》等9个服务管理规章制度，指导和规范全行员工服务行为。

3、开展技能培训。在组织员工认真学习服务管理规章制度的基础上，进一步加强对员工服务礼仪、业务技能、职业素养的培训。专门聘请专业培训机构——深圳思达礼仪培训公司，分层次对全行员工进行服务礼仪专业培训，提高员工的服务素质。同时，通过早会模拟训练、观摩借鉴等多种方式全面提高员工综合素质，积极打造文明规范服务窗口。

4、接受社会监督。聘请社会监督人员，深入到各网点和总部各部门，通过业务咨询、办理业务、观察评估等明察暗访方式，对临柜人员和总部机关员工文明规范服务情况进行暗访，更加全面、及时的反映出柜面服务问题，促进员工文明规范服务。同时加大对投诉事件及违反文明规范行为的处理力度，



指定专人跟踪处理客户投诉，并做好客户投诉的回访等工作，确保客户满意。

5、开展评选表彰。为激发员工参与创建工作的积极性，在全行大力开展“文明规范服务明星”和“文明规范服务示范窗口”评选活动，通过表彰先进典型，激励员工提高服务质量，改进服务态度，不断改善服务窗口形象，提升我行文明规范服务。

作为地方性商业银行，我行在不断发展业务的同时积极履行社会责任，通过开展一系列的志愿服务活动在全行范围内形成了奉献他人，提升自己的社会风尚，为创建文明城市提供强大的舆论氛围和思想保证。包括在全行范围内广泛开展“关爱他人，关爱社会”的志愿服务活动，先后组织开展了“牵手1+1”爱心助学活动，与古蔺县团委“结对”，通过捐赠贫困学生助学金、捐赠物品、捐款修建希望小学或改善贫困学校硬件设施等方式，关爱留守学生、对贫困学校、贫困学生进行爱心帮助。

各位领导，金融部门是既是城市文明的“脸面”，又是文明形象的“窗口”，理应在文明创建中率先垂范，争当标杆。在文明城市创建过程中，我行虽然做了一些工作，积累了一定的经验，但与上级的要求，与其他兄弟单位相比，还有一定的差距。因此，在今后的文明创建工作中，我们将进一步对照创建省级文明城市的要求，定目标、明思路、创特色、树亮点，抓住薄弱环节，突出创建重点，创新服务举措，亮化服务“窗口”，为推动全市文明创建工作作出新的更大的贡献。