
上海市文明行业评定管理办法

(2021 年版)

第一章 总 则

第一条 为贯彻落实上海市精神文明建设“十四五”发展规划，加强对全市行业精神文明建设工作指导，更好地发挥各行业在提升市民文明素养和城市文明程度过程中的示范带头作用，切实提高工作科学化、规范化、制度化水平，特制定本办法。

第二条 上海市文明行业评定（以下简称“文明行业评定”）分为三个等级，分别为上海市文明典范行业、上海市文明行业和上海市文明行业提名行业。

第三条 上海市文明典范行业（以下简称“文明典范行业”）是指以职业类别或服务对象为划分，从事相同或相近业务领域的系统，在社会主义物质文明、政治文明、精神文明、社会文明和生态文明建设中，队伍素质好，行业风气正，服务质量优，创新能力强，综合水平达到国内领先、行业示范、社会认可、群众满意的要求，在城市治理和精神文明建设中作出突出贡献的行业。

上海市文明行业（以下简称“文明行业”）是指以职业类别或服务对象为划分，从事相同或相近业务领域的系统，具有行业统一服务规范，队伍素质、行业风气、服务质量、创新能力等各方面工作符合文明行业要求，综合水平处于全国前列，社会普遍认可、群众较为满意，能较好落实城市治理和精神文明建设各项任务的优秀行业。

上海市文明行业提名行业（以下简称“文明行业提名行业”）是指以职业类别或服务对象为划分，从事相同或相近业务领域的系统，行业内各单位具有服务规范，员工素质和服务质量普遍较高，具备一定创新能力，基本达到社会认可、群众满意的要求，能有效落实城市治理和精神文明建设各项任务的行业。

第四条 文明行业评定工作是深入学习宣传贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 系列重要讲话精神，全面落实中央及市委决策部署，厚植城市精神、彰显城市品格、提升城市软实力的重要载体，是提升市民文明素养和城市文明程度，加强社会建设和社会治理的重要措施。

第五条 文明行业评定工作由上海市精神文明建设委员会（以下简

称“市文明委”）统一部署，上海市精神文明建设委员会办公室（以下简称“市精神文明办”）负责指导和管理，系统文明委及其办公室负责组织，由各行业管理部门具体实施，社会各界、广大市民群众参与监督和评价。

第二章 工作标准

第六条 参加文明典范行业及文明行业评定的行业应符合下列标准，文明行业提名行业应参照标准开展相关工作。

（一）深化思想引领

把学习习近平新时代中国特色社会主义思想作为首要政治任务和行业内各单位党委（党组）理论学习中心组的主题主线，全方位多层次宣传阐释，引导党员干部增强“四个意识”，坚定“四个自信”，坚决做到“两个维护”，在全行业开展多形式、分层次、全覆盖的各类学习培训；培育和践行社会主义核心价值观，推动践行以爱岗敬业、诚实守信、办事公道、热情服务、奉献社会为主要内容的职业道德；加强基层党组织建设，建立健全“党建+文明创建”机制，形成以党建带创建、以创建促党建的良好局面；行业发展体现“人民城市人民建，人民城市为人民”重要发展理念，与上海“五个中心”“四大品牌”建设相呼应，弘扬城市精神品格，着力提升城市软实力。

（二）规范行业管理

完善行业安全生产管理，实现制度化、常态化，着力提升行业安全事件应急处理能力，编制完善应急预案；弘扬诚信文化，持续开展诚信教育实践活动，增强员工诚信观念和信用意识，扎实推进诚信制度化建设，结合行业特点开展监管对象信用分类评价；积极履行生态责任，开展爱国卫生运动，推进资源节约和生态建设，开展环境保护、节能减排、绿色低碳等宣传教育实践活动；文明行业评定工作体制、机制完善，长效管理机制健全，推进行业、部门、条块同创共建，开展形式多样、内容丰富的共建活动，协调和帮助人民群众解决实际问题；建立健全问题处理和舆情应对机制，对负面舆情做到及时发现、准确预判、积极引导、妥善处理。

（三）深耕精细服务

着力提升城市能力和核心竞争力，积极引导行业服务提质增效，在服务内容、服务流程的设计中充分体现以人为本，注重服务设施设备建设，确保功能正常、有效运转，提供文明优质服务，公开服务标准和办事程序，创新服务理念，健全行业服务规范；注重服务信息公开、透明，推动城市治理现代化水平全面提升，结合大数据应用引入新技术、新方法和智能设施设备，为人民群众提供便捷服务；注重人才队伍培养，提升服务人员能力和素质，形成行业内有效的监督评价机制，重视群众来信来访和客户投诉，每年定期向社会各界征求意见，行业文明进步指数测评成绩良好，针对存在问题及时制定措施并落实整改。

（四）践行人文关怀

着眼于满足人民群众对美好生活的多元多层次需求，注重服务的多样化，根据不同群体需求，提供分众化的服务方式和服务内容，充分考虑和满足特殊人群需求，不断完善便民服务措施；高效处理市民投诉，积极承担社会责任，服务社会、回报社会，市民对行业整体满意度高，行业积极承担社会责任，开展社会公益事业，结合行业特点开展公益宣传；健全行业志愿服务体系和工作机制，积极开展志愿服务关爱行动，助力新时代文明实践中心建设，积极参与相关活动。

（五）凸显行业特色

保障中国国际进口博览会、长三角一体化协同发展、科创中心建设等国家重大战略任务落地；行业及下属单位积极支持参与年度精神文明建设重点工作，形成可复制、可推广的经验；探索开展区级行业精神文明建设，建立常态化工作机制；广泛开展文明单位等创建活动，行业内有全国文明单位；积极推动行业服务管理创新，成果获市级部门、区级及以上荣誉；讲好精彩城市故事，形成特色品牌项目，创建工作经验被推广、宣传。

第三章 工作机制

第七条 文明行业评定工作按照市文明委的部署，在各委办局党政统一领导下组织开展。评定工作应列入各委办局工作目标责任制，认真规划，定

期研究，并纳入行业管理部门党政领导任期目标责任制，作为考核领导班子工作的重要内容；应纳入行业和地区发展的总体规划中，建立和完善市区协同、条块结合、行业联动、同创共建的工作机制。参与文明行业评定的行业，应制定窗口和岗位的服务标准、服务流程、岗位责任、服务承诺，抓好“基层单位、基础管理、基本素质”，依据工作成效进行申报。

第八条 各级文明委及其办公室，应会同有关管理部门，认真做好对文明行业评定的协调、指导和检查考核、测评及日常管理工作。

第九条 行业管理部门可根据本办法，结合行业实际，制订工作方案，并把目标、任务层层分解，落实到各部门、单位、基层一线，制订切实可行的措施和完成时限，定期检查，抓好落实。

第四章 工作流程

第十条 文明行业评定要有利于提高工作实效，减轻基层负担，避免形式主义。

（一）文明典范行业及文明行业评定依据《上海市文明行业评定工作标准》开展，采取行业自评和各级行业管理部门评价相结合、专业部门测评和社会各界评议相结合的方式，综合得出评定结果，并报市文明委审议，审议通过后由市文明委发布评定结果，并颁发牌匾、证书。

（二）文明行业提名行业评定根据行业文明进步指数测评成绩及行业精神文明建设各项工作完成情况予以评定，并由市精神文明办作工作通报。

第十一条 文明行业评定每三年组织开展一次，参评行业应符合以下条件：

（一）经各级主管部门同意，由各系统文明委统一申报参评。

（二）开展全行业精神文明建设和规范服务有成效。

（三）评定周期内参加全部三年行业文明进步指数测评。

（四）三年测评平均分超过85分（含）可参加文明典范行业评定。

（五）三年测评平均分超过80分（含）可参加文明行业评定。

（六）三年测评平均分未达到80分，或未申报参加以上两类行业评定的行业参加文明行业提名行业评定。

第十二条 评定周期内如出现下列情况，不得参加文明典范行业及文明行业评定：

（一）行业主体单位党政领导班子成员有严重违纪或违法犯罪被查处，受到撤销党内职务（含）以上处分或撤职（含）以上处分，或被追究刑事责任。

（二）行业所管辖单位发生失信事件被列入严重失信主体名单。

（三）行业所管辖单位发生重大生产安全事故、劳资纠纷、消防事故、环境污染事故。

（四）行业所管辖单位发生重大群体性事件或重大舆情事件。

（五）三年行业文明进步指数测评的平均分未达到80分。

第十三条 符合标准的行业可按通知要求，在规定时间内向所属委办局文明委提出申报，参加文明行业评定。

（一）文明典范行业及文明行业每一届须重新履行申报程序，经综合考核后予以评定。

（二）文明行业提名行业每一届须重新履行申报程序，根据评定周期内行业文明进步指数测评成绩和行业精神文明建设各项工作情况予以评定。

第十四条 对不符合评定标准、难以得到社会认可、发生严重问题或工作质量明显下降的文明典范行业和文明行业，可视情节轻重，在中途给予批评、警告，直至降低评定等级并收回牌匾、证书。

第十五条 文明典范行业、文明行业，可根据相关规定，结合本行业实际，予以适当激励。

第五章 附 则

第十六条 各系统、委办局及行业可根据本办法，结合各自实际情况，制订相应的实施细则。

第十七条 本办法解释权属市精神文明办，所作的解释与本办法具有同等效力。

第十八条 本办法自发布之日起实施，原相关规定即时废止。