

住房城乡建设部精神文明建设 指导委员会文件

建文明委〔2016〕1号

住房城乡建设部精神文明建设指导委员会关于 印发《全国城市供水文明行业标准》等七个 住房城乡建设系统文明行业标准的通知

各省、自治区住房城乡建设厅，北京市住房城乡建设委、规划和国土资源委、城管委、水务局、园林绿化局、住房公积金管理中心、公园管理中心，天津市城乡建设委、市容园林委、国土资源房管局、水务局、规划局，上海市建设交通党委、规划国土资源管理局，重庆市城乡建设委、市政委、规划局、国土资源房管局、园林局，新疆生产建设兵团建设局，部机关各单位、直属各单位，部管社团：

为推动住房城乡建设系统文明行业创建工作深入开展，部文明委组织对2009年以来颁布实施的城市供水、城市供热、城镇

燃气、园林绿化、住房公积金、城市规划管理和物业管理等七个文明行业标准进行了修订，现予印发。

请各省（区、市）住房城乡建设部门结合本地区、本部门和行业发展实际，认真贯彻落实，推动全系统文明行业创建工作蓬勃发展。

- 附件：1. 全国城市供水文明行业标准
2. 全国城市供热文明行业标准
3. 全国城镇燃气文明行业标准
4. 全国园林绿化文明行业标准
5. 全国住房公积金文明行业标准
6. 全国城市规划管理文明行业标准
7. 全国物业管理文明行业标准

住房和城乡建设部精神文明建设指导委员会

精神文明建设指导

2016年11月9日

附件 1

全国城市供水文明行业标准

一、领导坚强有力，创建成效明显。学习贯彻习近平总书记系列重要讲话精神，以社会主义核心价值观为导向，积极推进行业精神文明建设，深入开展文明创建活动，促进行业道德素质、法制观念、服务意识的提升和职业精神的养成。创建工作目标明确，制度健全，措施具体，责任落实，做到文明创建工作与业务工作同部署、同落实、同考核，建立党政工团齐抓共管的组织领导体系和长效工作机制，物质文明、精神文明、政治文明、社会文明和生态文明协调发展。行业文明单位建成率达 80% 以上。

二、生产安全稳定，质量管理领先。适应市场经济需要，深化企业改革，运用先进管理手段，促进创新发展。供水设施建设统筹规划，能够满足城市发展需求。实施供水全过程管理，管理和服务规范化、标准化、精细化。落实安全责任制，主要供水设施、设备保持完好，重大责任事故为零。供水水质符合国家《生活饮用水卫生标准》，供水单位水质检测项目和频率符合国家标准。二次供水设施建设和管理规范，水质达标，城市供水压力符合地方相关规定。信息依法依规公开制度完善，水质公示项目和频次符合国家和地方要求。突发事件应急预案科学合理、便于操作，具备及时、高效的应急处置能力。

三、工作制度健全，监管严格有效。工作机制和管理制度健

全，监管机制有效。认真履行职责，严格依法行政，行政执法有责诉讼和有责复议为零。实行政务公开，社会监督渠道畅通，监督评价体系完善，及时受理群众反映的热点、难点问题，投诉处理及时率达99%。

四、严格服务标准，管理科学规范。严格执行行业服务标准，实现规范化服务。积极开展打造诚信行业活动，不断规范供水市场秩序，全行业诚信意识普遍提高。实行办事公开，履行服务承诺，社会公众综合满意率达到90%以上。窗口服务部门工作人员精神面貌好，着装整洁，语言文明，服务规范。现场施工文明规范，漏水抢修及时，抢修及时率达97%以上。

五、注重队伍建设，行业形象良好。加强队伍的思想建设、组织建设和作风建设，不断强化人才队伍培养，普遍开展职业理想、职业道德、职业纪律、职业技能教育培训，经常开展有行业特色的道德实践活动，行业内普遍形成爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会的良好风尚。积极培养和宣传行业先进人物和先进集体，发挥好先进典型的示范引领作用。行业各级党组织战斗堡垒作用强，党员先锋模范作用好。群众性文化体育和志愿服务活动丰富多彩。积极培育和践行社会主义核心价值观，大力开展爱国主义、集体主义、社会主义教育和社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德教育，倡导公民基本道德规范，构建具有行业特色的文化氛围。

附件 2

全国城市供热文明行业标准

一、领导坚强有力，创建成效明显。学习贯彻习近平总书记系列重要讲话精神，以社会主义核心价值观为导向，积极推进行业精神文明建设，深入开展文明创建活动，促进行业道德素质、法制观念、服务意识的提升和职业精神的养成。创建工作目标明确，制度健全，措施具体，责任落实，做到文明创建工作与业务工作同部署、同落实、同考核，建立党政工团齐抓共管的组织领导体系和长效工作机制，物质文明、精神文明、政治文明、社会文明和生态文明协调发展。行业文明单位建成率达 80% 以上。

二、依法经营管理，各项制度健全。有完善的监督和激励机制，强化目标责任落实。建立符合地方法规要求的供热经营准入条件，严格依法经营，形成管理有序、服务规范、公平竞争、协作互助的工作格局。积极参与供热体制改革，不断改进和完善城市供热机制，促进供热行业健康可持续发展。

三、坚持科技引领，节能环保达标。积极适应新常态，坚持“创新、协调、绿色、开放、共享”五大发展理念，大力推进科技带动战略，广泛开展技术创新，推进清洁能源供热，实现供热精细化、运行智能化、管理网络化，确保供热温度达标，运行经济平稳。严格落实环境保护工作制度，环境污染控制指标达到国家规定标准，实现节能降耗。

四、强化安全意识，生产运行平稳。落实安全生产管理制度，推行安全生产岗位责任制，健全安全生产管理网络，强化职工安全意识，加强职工安全技能培训，坚持持证上岗。建立突发事件的应急预案，加强应急抢修队伍建设，保障应急物资储备，定期组织应急演练，应急处理快速有效。

五、树立服务意识，履行社会责任。树立精心供热、用户至上的服务意识，完善服务体系，提高服务水平。落实社会服务承诺制度，推行窗口单位服务行为规范，不断推出便民、利民举措，积极为用户排忧解难。服务质量和效率得到用户满意，用户投诉、来电、来信、来访反映问题办结率 100%，用户投诉率低于 5%。

六、注重队伍建设，行业形象良好。加强队伍的思想建设、组织建设和作风建设，不断强化人才队伍培养，普遍开展职业理想、职业道德、职业纪律、职业技能教育培训，经常开展有行业特色的道德实践活动，行业内普遍形成爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会的良好风尚。积极培养和宣传行业先进人物和先进集体，发挥好先进典型的示范引领作用。行业各级党组织战斗堡垒作用强，党员先锋模范作用好。群众性文化体育和志愿服务活动丰富多彩。积极培育和践行社会主义核心价值观，大力开展爱国主义、集体主义、社会主义教育和社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德教育，倡导公民基本道德规范，构建具有行业特色的文化氛围。

全国城镇燃气文明行业标准

一、领导坚强有力，创建成效显著。学习贯彻习近平总书记系列重要讲话精神，以社会主义核心价值观为导向，积极推进行业精神文明建设，深入开展文明创建活动，促进行业道德素质、法制观念、服务意识的提升和职业精神的养成。创建工作目标明确，制度健全，措施具体，责任落实，做到文明创建工作与业务工作同部署、同落实、同考核，建立党政工团齐抓共管的组织领导体系和长效工作机制，物质文明、精神文明、政治文明、社会文明和生态文明协调发展。行业文明单位建成率达 80% 以上。

二、坚持科技引领，确保公共安全。树立安全责任意识，推进信息和技术创新，促进输配系统、安全系统优化升级。建立燃气应急体系，有专业化应急抢险队伍，定期组织应急演练，做到应急处置快速有效，燃气设施抢修及时率达到行业标准要求。定期开展用户侧燃气安全知识宣传，做到无重大安全责任事故发生，保障公民生命、财产和社会公共安全。建立完善城镇燃气供应和安全事故应急预案，确保城镇燃气安全、持续、稳定供应，满足经济社会发展需求，城镇燃气气化率逐年提升。

三、创新体制机制，行业发展有序。依法经营，遵守国家法律法规及行业标准。建立健全经营制度和运营机制，形成与企业发展规模相适应、可持续的服务管理体系和完善的安全管理体

系。推广使用安全、节能、高效、环保的燃气新技术、新工艺、新产品。在全行业形成管理规范、有序竞争、技术先进的经营发展环境。

四、推行优质服务，树立行业新风。坚持文明规范、用户至上的服务理论，建立燃气经营企业服务质量自我评价体系，培育有特色的服务文化和服务品牌，开展服务创新。服务窗口环境整洁，服务设施完善，服务标识醒目，公示服务内容，推出便民利民举措。建立健全客户诉求响应机制，拓宽响应渠道，及时、妥善处理客户投诉，服务电话及时接通率达到 **80%** 以上，客户来信、来电、来访办结率达 **100%**。规范服务行为，自觉遵守廉洁从业相关规定，全面提升服务质量，第三方测评的社会公众综合满意度到到优良。

五、弘扬核心价值观，履行社会责任。大力弘扬社会主义核心价值观，充分发挥燃气行业在保障公共服务方面的积极作用，切实履行社会责任。深入推进行业诚信建设，发布并兑现服务承诺，形成行业公信力。支持社会公益事业，主动参与社会公益和志愿服务活动，有对残、障、孤、老等特殊服务对象的服务规定，造福群众，回报社会。推进和参与社会管理，深入开展行业与地区、社区同创共建的精神文明建设活动。倡导绿色低碳理念，加强环境保护，实施节能降耗，引导公众节约用气。

六、注重队伍建设，行业形象良好。加强队伍的思想建设、组织建设和作风建设，不断强化人才队伍培养，普遍开展职业理

想、职业道德、职业纪律、职业技能教育培训，经常开展有行业特色的道德实践活动，行业内普遍形成爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会的良好风尚。积极培养和宣传行业先进人物和先进集体，发挥好先进典型的示范引领作用。行业各级党组织战斗堡垒作用强，党员先锋模范作用好。群众性文化体育和志愿服务活动丰富多彩。积极培育和践行社会主义核心价值观，大力开展爱国主义、集体主义、社会主义教育和社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德教育，倡导公民基本道德规范，构建具有行业特色的文化氛围。

附件 4

全国园林绿化文明行业标准

一、领导坚强有力，创建成效明显。学习贯彻习近平总书记系列重要讲话精神，以社会主义核心价值观为导向，积极推进行业精神文明建设，深入开展文明创建活动，促进行业道德素质、法制观念、服务意识的提升和职业精神的养成。创建工作目标明确，制度健全，措施具体，责任落实，做到文明创建工作与业务工作同部署、同落实、同考核，建立党政工团齐抓共管的组织领导体系和长效工作机制，物质文明、精神文明、政治文明、社会文明和生态文明协调发展。行业文明单位建成率达 **80%** 以上。

二、坚持理念创新，践行绿色发展。坚持把园林绿化建设与改善城市人居环境紧密结合，城市园林绿化各项指标达到国家园林城市标准要求；坚持规划引领，不断提升城市园林绿化的规划建设水平；坚持转型升级，大力推进节约型、生态型和功能完善型的园林绿化建设；坚持理念创新，积极践行尊重自然、顺应自然、保护自然的生态文明理念。以园林城市和生态园林城市建设为抓手，全面提升城市园林绿化管理水平，实现园林景观优美、市民踊跃参与、设施运行安全、服务保障有力、养护管理规范、应急处置快速有效与服务标识完善等目标，园林绿地内无重大安全责任事故和毁绿事件。

三、发挥自身优势，培育文明新风。贯彻“创新、协调、

绿色、开放、共享”五大发展理念，发挥城市园林传承历史、传承文化、健身锻炼、休闲娱乐、科普教育的阵地作用，使城市园林成为弘扬文明新风的示范窗口，推动健康向上群众文化体育活动开展。围绕中国梦、生态文明、传统道德和行为规范等主题，加大宣传力度，通过网络等新媒体开展文明传播活动，落实公益广告宣传，倡导文明游园，培育文明道德风尚，营造文明和谐的游园环境和氛围。支持公益事业和鼓励社会公众参与城市园林绿化行业服务，建立园林绿化行业文明服务品牌与志愿者服务队伍。

四、加强诚信建设，构建和谐环境。树立服务宗旨，广征问题、广纳建言，充分听取广大市民意见建议，公开岗位职责和办事程序，公布服务规范和标准，主动接受社会监督，群众来信、来电、来访办结率达100%；建立诚信体系，不断推出便民利民措施，兑现服务承诺，服务态度、服务技能、服务质量、服务效率得到群众普遍认可，第三方测评的社会公众综合满意率达到85%以上。

五、注重队伍建设，行业形象良好。加强队伍的思想建设、组织建设和作风建设，不断强化人才队伍培养，普遍开展职业理想、职业道德、职业纪律、职业技能教育培训，经常开展有行业特色的道德实践活动，行业内普遍形成爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会的良好风尚。积极培养和宣传行业先进人物和先进集体，发挥好先进典型的示范引领作用。行业各

级党组织战斗堡垒作用强，党员先锋模范作用好。群众性文化体育和志愿服务活动丰富多彩。积极培育和践行社会主义核心价值观，大力开展爱国主义、集体主义、社会主义教育和社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德教育，倡导公民基本道德规范，构建具有行业特色的文化氛围。

附件 5

全国住房公积金文明行业标准

一、领导坚强有力，创建成效明显。学习贯彻习近平总书记系列重要讲话精神，以社会主义核心价值观为导向，积极推进行业精神文明建设，深入开展文明创建活动，促进行业道德素质、法制观念、服务意识的提升和职业精神的养成。创建工作目标明确，制度健全，措施具体，责任落实，做到文明创建工作与业务工作同部署、同落实、同考核，建立党政工团齐抓共管的组织领导体系和长效工作机制，物质文明、精神文明、政治文明、社会文明和生态文明协调发展。行业文明单位建成率达 80% 以上。

二、规章制度健全，管理规范有序。严格执行《住房公积金管理条例》，决策机制健全，职责明确，机构调整到位，实现统一决策、统一管理、统一制度、统一核算。内部管理制度完善，内控制度健全。完善管理信息系统，满足行业监管需要，大力推动省部两级监管，实现各子系统数据衔接一致。档案管理科学规范，逐步实现档案管理电子化。

三、强化风险防范，资金安全完整。风险防范机制健全，公积金使用审核批准、责任追究、风险管理等制度完善。项目贷款风险可控，无挤占挪用住房公积金问题，贷款逾期率较低。资金使用程序合法。资产质量优良，贷款风险准备金充足，完善防范骗提骗贷措施。近五年内未发生重大群访事件、违法违纪案件，

无重大安全责任事故。

四、工作理念先进，综合效益明显。全面完成年度各项业务指标和工作任务，增值收益率全面增长，个贷率在合理范围内保持较高比例。各项业务管理规范，住房公积金对职工租赁或购买住房安居的支持力度大。依法行政，文明执法，严格执行“限高保低”缴存政策，保障民生，促进社会公平。

五、注重行风建设，服务优质高效。实行政务公开和办事公开，全面推行服务承诺制度，实行“一站式”服务、首问负责制和限时办结制。开通统一公开的咨询服务和投诉举报系统，投诉举报回复率达到100%。建设住房公积金综合服务平台，实现营业大厅、网上服务厅、12329服务热线、短信、微信、手机APP、银行自助服务终端等多渠道查询，逐步实现业务网上办理。窗口环境整洁优美，便民服务设施完备。工作人员业务技能过硬，服务热情周到，言行举止文明。引入第三方监督机构，主动接受社会监督，加强政风、行风建设。

六、注重队伍建设，行业形象良好。加强队伍的思想建设、组织建设和作风建设，不断强化人才队伍培养，普遍开展职业理想、职业道德、职业纪律、职业技能教育培训，经常开展有行业特色的道德实践活动，行业内普遍形成爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会的良好风尚。积极培养和宣传行业先进人物和先进集体，发挥好先进典型的示范引领作用。行业各级党组织战斗堡垒作用强，党员先锋模范作用好。群众性文化体

育和志愿服务活动丰富多彩。积极培育和践行社会主义核心价值观，大力开展爱国主义、集体主义、社会主义教育和社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德教育，倡导公民基本道德规范，构建具有行业特色的文化氛围。

全国城乡规划建设文明行业标准

一、领导坚强有力，创建成效明显。学习贯彻习近平总书记系列重要讲话精神，以社会主义核心价值观为导向，积极推进行业精神文明建设，深入开展文明创建活动，促进行业道德素质、法制观念、服务意识的提升和职业精神的养成。创建工作目标明确，制度健全，措施具体，责任落实，做到文明创建与业务工作同部署、同落实、同考核，建立党政工团齐抓共管的组织领导体系和长效工作机制，物质文明、精神文明、政治文明、社会文明和生态文明协调发展。行业文明单位建成率达 80% 以上。

二、严格依法行政，管理监督规范。规范行政主体，明晰职责权限，认真履行职责。贯彻“标本兼治、综合治理、惩防并举、注重预防”的方针，严格依法执行城乡规划法律法规和技术标准，加强城乡规划实施管理和监督检查。完善行政执法程序，大力推进和深化执法标准化，促进城乡规划建设管理法制化。

三、坚持改革创新，工作效能提升。深化城乡规划建设管理体制 改革，加快推进城乡一体化。创新城乡规划建设管理机制，完善城乡规划建设管理规则，推行标准化、精细化管理模式，强化规划工作全过程监管，提升城乡规划建设工作效能。建立城乡规划建设管理信息系统，完善城乡规划建设数据库，加强城乡规划建设工作成果应用，服务和保障经济社会发展，各项主要业务工作指标达到先进水平。

四、积极转变职能，服务水平提高。尊重城市发展规律，践行五大发展理念，注重把握五个统筹，强化城乡规划刚性地位，发挥综合协调和统筹管控作用，引领城市健康发展，改善民生。深入开展优质服务活动，拓展公众参与渠道，优化简化审批流程，加强党风廉政建设和反腐败工作，形成良好的行业风尚。

五、注重队伍建设，行业形象良好。加强队伍的思想建设、组织建设和作风建设，不断强化人才队伍培养，普遍开展职业理想、职业道德、职业纪律、职业技能教育培训，经常开展有行业特色的道德实践活动，行业内普遍形成爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会的良好风尚。积极培养和宣传行业先进人物和先进集体，发挥好先进典型的示范引领作用。行业各级党组织战斗堡垒作用强，党员先锋模范作用好。群众性文化体育和志愿服务活动丰富多彩。积极培育和践行社会主义核心价值观，大力开展爱国主义、集体主义、社会主义教育和社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德教育，倡导公民基本道德规范，构建具有行业特色的文化氛围。

全国物业管理文明行业标准

一、领导坚强有力，创建成效明显。学习贯彻习近平总书记系列重要讲话精神，以社会主义核心价值观为导向，积极推进行业精神文明建设，深入开展文明创建活动，促进行业道德素质、法制观念、服务意识的提升和职业精神的养成。创建工作目标明确，制度健全，措施具体，责任落实，做到文明创建工作与业务工作同部署、同落实、同考核，建立党政工团齐抓共管的组织领导体系和长效工作机制，物质文明、精神文明、政治文明、社会文明和生态文明协调发展。行业文明单位建成率达 80% 以上。

二、坚持以人为本，实现优质服务。遵守法规政策，严格履行合同，提供质价相符，业主（包括物业使用人）满意的服务。树立利民便民理念，关爱善待业主，促进保障性服务和便捷性服务更加细致稳定，推行贴心服务和个性化服务，不断满足多元化、多层次物业服务需求。加强制度建设，严格操作程序，保障房屋及设备设施安全正常使用。创建优美环境，建立良好秩序，塑造文明、和谐的社区生活环境。以良好的服务态度，不断提升服务水平和服务质量。

三、加强诚信建设，兑现服务承诺。健全诚信自律体系，服务标准上墙公示，服务收费明码标价，服务人员统一着装、服务热情、工作规范、作风良好。专业技术人员按照国家规范持证上

岗，定期参加培训。设立并公示服务电话，畅通联系渠道，及时响应和解决业主的物业服务诉求，不断改进物业服务工作。对业主不文明居住行为侵害公共利益、造成安全隐患的，要及时发现、劝阻、制止乃至报告相关部门，并协助调查处理。每天24小时受理业主报修，急修项目2小时内到达现场，家庭水电急修不过夜，其他维修项目除有约定外3日内修复。建立物业服务回访机制，业主满意率达到85%以上。

四、创新服务模式，管理规范有序。着力培育发展物业服务市场，完善竞争机制，激发市场活力。加强市场监管，维护市场秩序。鼓励企业自主创新，改善经营管理，降低服务成本，提升服务品质。提倡采用节能环保的新工艺、新技术、新方法、新产品。积极探索互联网+物业管理的融合应用，促进企业转型升级发展。积极推动住宅小区业主自我管理和社会综合治理工作，完善法规体系，明确管理职责，加强工作指导，强化执法监督，严查违法行为，切实维护人民群众合法权益。

五、丰富社区文化，文明氛围浓厚。践行社会主义核心价值观，参与社区文明建设，营造社区崇德向善的浓厚氛围，组织开展各类文明健康的社区文化活动，倡导尊老爱幼，邻里互助，架起社会文明的桥梁，创建和谐社区。倡导绿色生活，开展垃圾分类、节约用电、一水多用、爱绿护绿等活动，建设自然、环保、节约、健康的生活风尚。宣传、引导业主形成文明有序的社区居住观。

六、热心公益事业，践行社会责任。积极参与各类社会援助，社会公益活动、志愿者活动、参与扶贫帮困、帮老助残、便民服务等各类社区服务活动。积极参加城市公共管理和精神文明建设各类主题实践活动，参与所在地区同创共建活动。积极参与关爱孤寡老人、离退休老人、残疾人等活动，净化社区环境，使之制度化、常态化，推动形成我为人人、人人为我的行业新风尚，强化物业服务企业的社会责任，塑造行业新形象。

七、注重队伍建设，行业形象良好。加强队伍的思想建设、组织建设和作风建设，不断强化人才队伍培养，普遍开展职业理想、职业道德、职业纪律、职业技能教育培训，经常开展有行业特色的道德实践活动，行业内普遍形成爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会的良好风尚。积极培养和宣传行业先进人物和先进集体，发挥好先进典型的示范引领作用。行业各级党组织战斗堡垒作用强，党员先锋模范作用好。群众性文化体育和志愿服务活动丰富多彩。积极培育和践行社会主义核心价值观，大力开展爱国主义、集体主义、社会主义教育和社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德教育，倡导公民基本道德规范，构建具有行业特色的文化氛围。

报：中央文明办，中央国家机关文明办，部党组成员、总师。
