



# 文明城市测评体系操作细则解析

国家统计局江西调查总队

**1** 实地点位考察要求

**2** 实地考察标准解析

**3** 问卷调查相关要求



01

# 实地点位考察要求

# 点位考察要求

有时间  
要求的

公交线路、交通路口、  
热线/媒体

有路程  
要求的

社区、小区、建成区  
外的乡镇或街道办事处、  
主干道、次干道、  
商业大街、背街小巷、  
集贸市场、商场、公园、  
建筑工地、公交线路、  
出租车、景区景点、  
小学、中学、爱国主义  
教育基地

有地点  
要求的

社区、小区、背街小  
巷、餐饮店、集贸市  
场、商场、公园、广  
场、建筑工地、交通  
场所、宾馆饭店、景  
区景点、小学、中学、  
医院、爱国主义教育  
基地

# 点位考察要求

社区

从社区大门往里步行200米，抽查2个楼道。  
社区大门如何界定？以社区居委会门口为起点。

小区

考察社区后在社区200米现场随机抽查1个小区；  
从小区大门往里步行200米，抽查2个楼道。

建成区外的乡镇  
或街道办事处

以乡镇或街道办事处政府为中心，随机抽取一个方向步行500米。

主、次干道  
商业大街

测评人员并列同向步行300米。

背街小巷

考察主干道后在附近随机抽选一条背街小巷，并肩同向步行50米。  
背街小巷如何界定？指路面较窄，无公交车通过的街巷。

餐饮店

随机选择一家15桌以下的小餐馆。

# 点位考察要求

集贸市场

从集贸市场门口往里步行100米。  
通常有多个出入口，应当从正门进入。

大型商场

从商场门口往里步行200米。  
大门口到服务台（前台）沿途中查无障碍设施。

公园

从公园门口往里步行200米。

公共广场

在广场步行一圈。

建筑工地围挡

围绕建筑工地围挡步行200米。

公交线路

上午7:40—8:30之间，从任意车站上车，乘坐5站次。

# 点位考察要求

交通场所

在进站口、出站口、售票处和候车室查看。  
无票不能进入时，可购买最近距离的车票入内考察。

出租车

随机搭乘1辆出租车，行程为5公里。

主要交通路口

上午7:30-8:30和下午17:30-18:30；观察15分钟。

医院

查看门诊大厅。

宾馆饭店

在宾馆饭店大堂、餐厅考察。

景区景点

从景区大门、游客中心、售票处及大门往里步行200米。

# 点位考察要求

小学、中学

从学校大门口往里走200米。

爱国主义教育基地

从门口往里步行300米。

热线、媒体

热线和维权电话在上午9:00-10:00之间拨打。



02

## 实地考察标准解析

# 指标类别

教育实践

文化培育

以城带乡  
城乡共建

医疗与公共卫生

先进模范  
学习宣传

城市管理和  
公共服务

志愿服务制度化

城市规划建设

文明旅游

市民文明素质

“讲文明树新风”  
公益广告

建设现代公共  
文化服务体系

公民权益维护

公共安全  
体系建设

文明诚信服务

群众广泛参与



在显著位置展示核心价值观/市民公约/学生守则/行业规范

看到2处及以上核心价值观展示为符合；看到1处展示为基本符合；没有看到为不符合。



室内以间隔10米为1处；  
室外以间隔20米为1处。

教育实践

# 文化培育

开展文明餐桌活动，宣传推广“光盘行动”等经验做法。

有“节俭养德”或  
“文明餐桌”或  
“光盘行动”的温  
馨提示。



室内以间隔10米为1处。

文化培育

# 先进模范学习宣传

设有道德模范等先进模范事迹专题展览。

公共文化服务设施的大门、大厅及主要场馆看到道德模范的专题展览（至少有5个展板）为符合；只有1-4个道德模范事迹展板为基本符合；不能看到专题展览为不符合。



少年宫、青少年课外活动中心，设有道德模范事迹专题展览，即为符合。

道德模范等先进模范学习宣传

# 志愿服务制度化

建有志愿服务站点，能够正常提供服务。

在显著位置：（1）看到志愿服务站点（有明显标识）；  
（2）看到志愿服务者（在站点内或在站点周边均可）；  
（3）看到志愿服务内容（有上墙的服务项目或能够提供具体物品或志愿服务者能够说明可以提供的服务项目）。（1）（2）（3）同时符合要求为符合；其中有一个不符合要求为不符合。



社区、城市规划馆、图书馆、文化馆、博物馆、纪念馆、科技馆、少年宫、政务大厅、医院、机场、火车站、长途汽车站、码头、景区景点

志愿服务制度化

# 文明旅游

在显著位置张贴、摆放文明旅游宣传资料；  
应用多种形式开展文明告知、文明提醒、文明规劝。

看到2处以上文明旅游提示牌或2名以上文明引导员为符合；  
共看到1处文明旅游提示牌或1名文明引导员为基本符合；  
看不到为不符合。



室外以间隔20米为1处。

文明旅游

# “讲文明树新风”公益广告

## 公益广告宣传主题



社会主义核心价值观，具体包括理想信念、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、全民阅读等方面。

## 内容要求



既可以是公益广告库的通稿作品，也可以是各地自行设计创作的作品。

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



室内以间隔10米为1处；  
室外以间隔20米为1处；  
包括不少于1处诚信主题公益广告；  
包括核心价值观24个字展示。

## 考察标准



估算公益广告面积占建筑工地围挡墙体面积超过30%，或每三个广告中至少有一幅公益广告为符合；否则为不符合。

## 建筑工地围挡

# 公民权益维护

维护公民  
合法权益

查验热线接通与服务情况

劳动者维权举报电话12333  
消费者投诉举报电话12315

工作日上午9:00—10:00

提供文明  
优质服务

- 1、从业人员文明用语，礼貌待人，规范服务；
- 2、无门难进、脸难看、事难办等突出问题，无庸懒散拖现象。

向从业人员/服务人员进行询问，观察其态度：积极回应测评人员的问题，并耐心详细指导的，判为合格；态度消极，不回应问题，甚至有粗鲁言辞，判为不合格。

# 建设现代公共文化服务体系

## 文化服务 文化设施

图书馆、博物馆、科技馆等公共文化设施

- 1、免费开放
- 2、基本服务项目健全

建成区内的街道综合文化站、社区综合文化服务中心

- 1、具备开展宣传文化、党员教育、市民教育、科普教育、普法教育（三种以上）活动的设备条件（场地、桌椅、书籍或器械等）；
- 2、正常向居民开放；
- 3、无被挪用或侵占现象。

# 市民文明素质

- 1、无乱扔垃圾现象;
- 2、无随地吐痰现象;
- 3、无损坏花草树木现象;
- 4、无争吵谩骂现象;
- 5、无躺卧公共座椅现象。

社区、乡镇

公共文化设施

有序排队，无插队现象。

无占用和堵塞  
消防通道现象

社区、小区、农贸市场、商场超市

政务大厅、宾馆饭店、商场超市、医院、交通场所

- 1、有明显禁烟标识;
- 2、非吸烟区没有吸烟现象。

# 市民文明素质

- 1、车辆、行人各行其道；
- 2、无行人乱穿马路、翻越隔离栏现象；
- 3、人行横道前机动车主动礼让行人和非机动车。

主次干道  
商业大街

主要交  
通路口

- 1、车辆、行人各行其道；
- 2、无闯红灯、乱穿马路现象；
- 3、人行横道前机动车主动礼让行人和非机动车。

- 1、乘客排队候车或依次上下车；
- 2、无拥挤、争抢座位等现象；

公交车站  
交通场所

社区  
小区

友善对待外来人员，耐心热情回答他人的询问。  
(佯装问路2次，均达到要求为符合)

# 城市规划建设

## 主次干道、商业大街

- 1、主干机动车道无被侵占、损坏现象；
- 2、主干道装灯率100%；
- 3、人行道、非机动车道连续、平整、通畅、无损坏和被违规占用现象。

## 基础设施

## 背街小巷

- 1、路面硬化、无明显坑洼不平；
- 2、排水设施完善，无明显路面积水；（1平米以上的积水，记为不符合）
- 3、装灯率100%。

## 政务大厅、商场超市、宾馆饭店、公共文化设施、医院、交通场所、学校

- 1、设有轮椅通道、扶手或缘石坡道等无障碍设施；
- 2、管理、使用情况良好

## 无障碍设施

## 公共卫生间

- 1、设有轮椅通道、扶手或缘石坡道等无障碍设施；
- 2、至少有1个方便残疾人、老年人、伤病人或孕妇儿童使用的带扶手的坐便器或蹲便器。

# 城市管理和公共服务

每看到1处垃圾  
(1平米以内出现的垃圾算作1处) 计为1处。

无违章停车  
现象

每看到1处占道经营  
(如果当地在商铺门前统一划线, 商铺在线内出店摆摊经营, 且不影响正常交通, 则不能判为占道经营), 计为1处。

无小广告乱  
张贴现象

每看到1个公厕  
(如果没有看到可不查) 有明显异味或脏乱差现象计为1处。

环境卫生干  
净整洁, 垃圾清运及时

每看到1处机动车违章停放(如果当地在人行道、非机动车道、机动车道旁统一划线, 机动车在线内停放, 则不能判为违章停车), 每看到1处非机动车违章停放(每3辆非机动车随意停放算作1处, 或非机动车乱停放堵塞交通也可算作1处), 均计为1处。

无占道经营  
现象

每看到1处小广告  
(1平米以内出现的小广告算作1处), 计为1处。

公共卫生间  
保洁及时,  
无明显异味

## 环境绿化美化，卫生状况良好



每看到1处垃圾乱扔（1平方米以内的垃圾算作1处），计为1处。  
每看到1处公共绿化带被损坏或占用，计为1处。

## 路面硬化、平整，无明显坑洼积水



每看到1处路面明显坑洼或地面积水，计为1处。

## 社区生活环境



每看到1处垃圾桶无分类标志，计为1处。

## 生活垃圾定点投放、分类投放



每看到1处楼道堵塞或墙面污水或玻璃破损或照明灯损坏，计为1处。  
尽量进入楼门内观察，若进不去，则在楼门外观察判断，看不清则计为0处，并在考察记录栏备注说明情况。

## 楼门内干净整洁



## 医院

普及卫生健康知识，倡导健康文明的生活方式。



# 公共安全体系建设

问题药品  
举报

拨打问题药品举报电话12331，  
查验电话接通及服务情况

有符合标准  
的消防  
设施

政务大厅、社区、小区、商场超市、农贸市场、学校、交通场所

# 未成年人思想道德建设

校园、教室有社会主义核心价值观宣传。

中小学校

社区

- 1、有专门的工作场地；
- 2、有心理健康辅导人员名单；
- 3、有心理咨询电话或网络咨询热线；
- 4、有开展心理健康辅导等方面的工作记录。

未成年人  
心理健康  
辅导站

互联网上  
网服务营  
业场所

- 1、设有专属或共享的家长学校或家庭教育指导服务站点等家庭教育场所；
- 2、家庭教育场所有管理制度、有工作记录；
- 3、有开展家庭教育活动的文字、图片资料。
- 4、文化活动中心等设有未成年人专属或共享的活动场所；
- 5、未成年人专属或共享的活动场所有管理制度、有工作记录；
- 6、有未成年人开展活动的文字、图片资料。

- 1、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；
- 2、实名登记并查看身份证；
- 3、在显著位置设有未成年人禁入的警示牌；
- 4、无未成年人上网现象。



03

## 问卷调查相关要求

# 问卷调查

18-65周岁  
的居民

一户仅允许  
一人填写

入户调查





**谢谢大家!**