

团 体 标 准

T/ZSM XXXX—XXXX

文明实践合伙人服务规范

（标准名称英文）

征求意见稿

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

浙江省计量与标准化学会 发布

前 言

本文件按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由浙江省计量与标准化学会提出并归口。

本文件主要起草单位：中国计量大学、杭州市萧山区党湾镇人民政府、杭州创意源文化发展有限公司、杭州市文艺两新发展促进会、杭州新青年歌舞团有限公司、杭州君淼企业管理有限公司、杭州广学教普文化发展有限公司、杭州东克文化发展有限公司。

本文件主要起草人： 待定 。

文明实践合伙人服务规范

1 范围

本文件规定了文明实践合伙人服务规范的术语和定义、总体要求、服务主体、服务内容、评价与改进。

本文件适用于文明实践合伙人的服务规范工作。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

文明实践合伙人

围绕文明培育、文明创建、文明实践三大核心领域，以群众需求为导向，通过资源整合、项目合作等方式，按照“公益+低偿+市场”的方式，为居民提供专业化、品质化的文明实践志愿服务的个人、社会组织或企事业单位等社会力量。

3.2

伙伴计划

以新时代文明实践中心(所、站)为依托，与文明实践合伙人共同建立的，通过资源共享、优势互补，实现多元服务主体参与的合作计划，具体涉及服务主体、服务对象、服务内容、服务形式及服务要求等相关内容。

3.3

合伙项目

通过政府引导、社会参与，整合各方资源，围绕文明实践领域，开展形式多样、内容丰富的文明实践项目。

4 总体要求

4.1 基本要求

4.1.1 应发挥凝神聚力、教育引导、以文化人、成风化俗的作用，引导群众积极参与精神文明建设，自觉提升文明素养。

4.1.2 应因地制宜开展经常性、面对面、群众喜闻乐见的文明实践活动。

4.1.3 应调动有利社会资源和力量参与文明实践活动，促进形成多元合作的工作机制。

4.2 服务原则

- 4.2.1 坚持以人为本，依托新时代文明实践中心（所、站）等平台，关心群众、贴近群众、引导群众、服务群众。
- 4.2.2 坚持公益属性，宜采取免费或低于市场价的补偿性收费方式运营。
- 4.2.3 坚持品质优先，提供高品质的服务内容和产品。

5 服务主体

- 5.1 参与文明实践的志愿者或乡村能人等个体。
- 5.2 参与文明实践的文艺团体或公益性组织。
- 5.3 参与文明实践的企业组织。
- 5.4 参与文明实践的事业单位组织。

6 服务内容

6.1 场馆设施运营管理

- 6.1.1 保障文化场馆免费开放工作，每周开放时间应不少于 40 小时。
- 6.1.2 协助做好文明实践阵地建设，拓展文化阵地空间，协同农村文化礼堂、村史馆等开展文明实践活动。
- 6.1.3 加强文化设施管理，编制和实施伙伴计划，推进合伙项目落实。

6.2 思想政治学习辅导

- 6.2.1 定期开展理论宣讲，学习领悟习近平新时代中国特色社会主义思想的科学体系、精髓要义、实践要求，加强理论武装，弘扬文明乡风。包括但不限于：
 - 阐释中央大政方针；
 - 宣传习近平新时代中国特色社会主义思想；
 - 解读党的精神；
 - 解读重要会议精神。
- 6.2.2 应进行社会主义核心价值观普及，以讲堂、入户、线上的方式开展宣传教育活动，包括但不限于：
 - 中国特色社会主义教育；
 - 社会主义核心价值观教育。
- 6.2.3 应加强新时代公民道德建设，引导社区重视家风教育、增强集体荣誉感和归属感，提升村（社区）思想修养和道德水准。包括但不限于：
 - 开展爱国主义精神教育；
 - 开展中华优秀传统文化教育。

6.3 科学知识普及教育

- 6.3.1 定期开展科学普及讲座，引导群众提升科学素养。包括但不限于：
 - 时事政策宣传；
 - 宣讲为民利民惠民政策；
 - 国防教育；
 - 科学技术推广应用。

6.3.2 应加强法制教育，提高群众的尊法、学法、守法、用法的法律意识和法治素养，维护辖区群众的合法权益，提供法律援助普法宣传服务及活动，包括但不限于：

- 普及法律知识；
- 提供法律咨询；
- 加强法治宣传；
- 提供法律援助。

6.4 开展群众文体服务

6.4.1 应根据文艺人才资源状况和资源优势，培育和建立文艺团队，开展文化类人才培养，完善文化人才队伍体系。

6.4.2 应结合当地优秀传统文化和基层精神文明建设的需求，以及群众精神文化生活需要，开展形式多样的经常性群众文化体育活动，服务类型包括但不限于：

- 文艺表演；
- 阅读分享；
- 讲座培训；
- 展览展示；
- 研学教育；
- 知识、技能等竞赛活动。

6.4.3 策划开展不少于 48 次/年的群众性文化体育活动。

6.5 推进移风易俗

6.5.1 应普及文明礼仪知识，引导群众养成文明良好习惯，以宣讲、实践等方式倡导生态理念、构建文明公约，推进文明村规修订和践行，树立文明健康的时代新风尚。

6.5.2 应以宣教引导、示范引领、规范整治等多种途径，引导群众破除陈规陋习，形成文明乡风。

6.5.3 宜鼓励有热心有能力的志愿者成立乡风文明社团或组织，助力乡风文明建设。

6.6 志愿服务和公益活动

6.6.1 志愿参与协助和配合社区物业公司、业主委员会、社团组织和部门等对村（社区）的公共事务、公益事业、涉及村（社区）发展和群众利益的事项开展各类会议，引导群众有序参与村（社区）协商议事。

6.6.2 根据文明实践中心（所、站）性质及实际需求，以方便群众、服务群众为出发点，文明实践合伙人应以公益或低偿方式为辖区群众提供生活便民服务，包括但不限于：

- 日常维修服务；
- 个人卫生护理；
- 代买代办服务；
- 陪同服务；
- 日间照料服务。

6.6.3 宜为不同群体提供各类基础健康服务，提升村（社区）居民身体素质及生活质量。包括但不限于：

- 健康宣讲；
- 健康咨询；
- 健康监测；
- 健康评估；

——心理疏导。

6.6.4 宜对有返贫风险的、就业困难等人员提供社会救助服务，促进共同富裕。包括但不限于：

——提供就业指导、村（社区）招聘会、职业技能培训等就业援助；

——提供创业政策讲解、创业技能培训等创业帮扶；

——通过直播、展销会、市集等形式助销特色品牌产品。

7 评价与改进

7.1 评价主体

新时代文明实践中心（所、站）。

7.2 评价实施

应设置投诉与意见箱（簿），公示投诉电话及联系人，及时收集意见；定期由新时代文明实践中心（所、站）组织开展对文明实践合伙人的服务情况及群众满意度进行调查与评价。

7.3 评价内容

评价应围绕但不限于以下方面：

——服务能力：合伙人的专业资质、资源整合能力及团队配置情况；

——服务过程：服务活动的规范性、与伙伴计划的符合性、以及服务过程中的沟通与协调；

——服务结果：服务目标的达成情况、服务对象的满意度、以及活动产生的社会效益；

——持续改进：合伙人根据反馈进行总结、学习和自我完善的意愿与能力。

7.4 服务改进

应依据服务反馈、评价结果，听取和吸收评价过程中提出的意见，制定和落实改进措施，持续改进服务质量。

附 录 A

(资料性)

伙伴计划标识

图A. 1伙伴计划标识



图 A. 1 伙伴计划标识