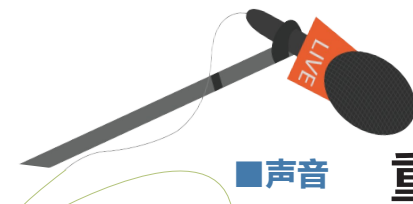


一城文明韵,满目烟火情 银川全民共育文明新风



在精细中 重塑人城融合

孙瑞亭

城市治理并非简单的“管”与“被管”，而是在“绣花”般的精细与“织锦”般的系统性中，重塑市井的烟火、街巷的文明，最终指向的是人、城、生活三者的和谐共生。这背后的逻辑，已超越了一般意义上的市容管理，触及了现代城市治理的核心命题——如何在秩序与活力、规范与温情之间，寻找到微妙的平衡。

传统城市治理往往容易陷入“整治—反弹”的循环，症结就在于将治理简单等同于物理空间的改造与秩序的强制规范，却忽略了其中“人”的能动性。银川在建设文明城市的过程中精准地切入了治理的“穴位”，实现了三重关系的重构：

其一，是管理者与被管理者的关系重构。通过规则的清晰化与共识的达成，将以往模糊的、易引发冲突的“禁止”，转化为清晰可见的、具有引导性的“区分”。当对抗让位于遵守，管理成本自然下降，而不同形态的自治机制更是将部分治理权与监督权“让渡”或“共享”于民。

其二，是“烟火气”与“文明风”的关系重构。长久以来，市井烟火常与杂乱无序的刻板印象捆绑，而追求文明秩序又恐伤及经济活力。通过提升品质，为烟火气注入“诚信”“整洁”“美观”的文明内核，这样的治理目标，不是熄灭人间烟火，而是为其换上更明亮、更健康的“灯罩”，让升腾的烟火，本身就成为文明的写照。

其三，是数字化与人性的关系重构。银川的“扫码吐槽”“城市观察员”等数字化工具，并非冷冰冰的技术管控，而是有温度的连接通道。它们降低了市民参与治理的门槛，将过往“反映无门”或“石沉大海”的个体诉求，纳入了制度化、可视化的快速响应闭环，成为赋权于民、温暖于民的“加速器”与“放大器”。

与此同时，城市文明的高度往往由背街小巷的整洁、农贸市场的秩序、人行道上的安全这些“小事”来精细呈现。银川将治理资源向这些“民生关键场景”倾斜，立项推进背街小巷改造等“舒心实事”，体现的正是深刻的治理智慧：文明的底蕴是在解决人民群众急难愁盼的日常中，一寸一寸夯实的。而且，当居民们能够围坐一起，为家园的环境出谋划策时，他们便从被动的“受益者”或“吐槽者”，转变为了主动的“建设者”和“维护者”。这意味着文明不再是一套需要被遵守的外在规范，而是内化为社区居民自觉的价值追求与行为习惯。

新时代的城市治理，其核心要义在于“治事”更“治心”，“塑形”更“铸魂”。它是一场需要政府、市场、社会多方协同的“精细绣花”，也是一次旨在重新编织城市社会关系、凝聚价值共识的“文明织锦”。银川正以它的“精”与“细”，“绣”出这样的烟火，“织”就这样的底色。



“小王唠嗑屋”里话家常。记者吴春霖摄



诚信经营“敲门店”，外卖小哥当“哨兵”。记者吴春霖摄



燕祥社区“宝宝屋”，带娃难题有解了。记者刘淼摄



“青春有你”志愿服务队，用“小事”诠释文明温度。记者刘旭卓摄

03

全民参与 共育文明新风

外卖小哥王刚是一名“城市观察员”。每天穿行在大街小巷送单，他总会习惯性地留意身边的问题：健身器材的螺丝松了、车辆乱停放了……随手拍下，上传平台，相关部门便快速处置并及时反馈结果。“看着自己反映的问题一个个得到解决，目睹家乡越来越美，我打心底里高兴。”王刚说。像王刚这样的“城市观察员”，银川已选聘500余名，他们来自各行各业，却有着共同的心愿——让这座城市变得更好。

文明城市人民建。银川始终坚持群众主体地位，把文明创建融入城市发展、融入百姓生活，通过多元宣传引导、创新参与载体、健全共建机制，调动全民积极性，形成了“人人参与、人人共享”的生动局面。

交通路口，志愿者耐心劝导不文明行为，一句“请等一等”换来的是秩序与安全；餐饮店内，“光盘行动”提示牌随处可见，勤俭节约蔚然成风；景区公园，游客自觉爱护环境，文明游览成为常态；社区楼院，邻里互助、孝老爱亲的故事不断上演……这些看似微小的改变，如同涓涓细流，汇聚成一座城市的文明江河。

依托全媒体传播矩阵，银川推出《我在银川挺好的》《湖城话新风》等系列融媒体产品，短视频、微纪录片、图文直播……用群众喜闻乐见的形式讲述身边文明故事，展示创建成果。那些来自五湖四海的“新银川人”，在镜头前说出“我在银川挺好的”时，眼里有光，心中有暖。屏幕内外，感动在流动，文明在传递。

“城市随手拍”数字化平台建立积分奖励机制，市民只需用手机拍照上传，即可实现问题上报、部门处置、结果反馈全流程线上办理。从机关干部到社区居民，从青年学生到退休老人，从快递员到志愿者，全市上下同心同向，携手发力，每个人都是城市的主人，每个人都在为文明添砖加瓦。

润物细无声，文明润全城。银川持之以恒推进文明城市建设，持续做优做强“文明让银川更有品质”主题实践活动，让文明成为城市最亮丽的底色，让温暖成为群众最真切感受。

02

精准施策 项目传递温情

“孩子是智力残疾人，家庭收入低，社区了解情况后，就介绍我来‘筑梦工坊’干活。”金凤区居民刘女士一边包扎花束一边说，工作地点就在家门口，每天和鲜花打交道，她很喜欢这份工作，“以前总觉得自己帮不上家里，现在有了收入，心里踏实多了。”金凤区成立的“筑梦工坊”助残爱心驿站积极链接社会资源，为辖区困难群众、残疾人及家属提供手工编织、原料加工、产品包装、插花、电商等多元化就业指导，帮助他们在“家门口”增加收入，重拾生活信心。

银川深耕“文明实践+”工作模式，以品牌化打造、项目化服务为抓手，推动服务从“被动供给”转向“主动对接”，切实解决群众的急难愁盼问题。全市建立健全“开门问单、中心制单、群众点单、所站接单、社会评单”全链条工作机制，以群众满意度检验服务质量。西夏区“老兵调解团”依托这一模式，年均化解邻里纠纷、家庭矛盾近30起，把问题解决在基层、化解在萌芽状态。各类志愿服务队精准接单，上门开展助老、助残、助困服务，用贴心帮扶关爱特殊群体，让善意暖流浸润大美银川。

聚焦本地特色和群众需求，银川大力孵化接地气、有活力、可复制的项目。理论宣讲领域，“梧桐树下小课堂”“小丽说理”用家常话、身边事宣讲党的创新理论，让群众听得进、记得住；青少年教育领域，“国风少年团”通过国学诵读、传统技艺培训厚植文化自信；志愿服务领域，“雷锋车队”“红领巾志愿服务队”常年活跃在街头巷尾，年均服务群众超20万人次。“手造绘山海”聚焦留守妇女增收，开展非遗技艺培训、文创产品销售，帮助闽宁镇群众实现居家就业；“绿丝带爱心送考”连续开展13年，累计为13万余名考生提供免费接送服务，已成为家喻户晓的暖心名片。同时，银川市通过专业人才培养和典型示范引领，选树“文明家庭”“最美志愿者”等先进典型，以榜样力量带动文明创建走深走实，让服务更精准、更高效、更暖心。

01

打造阵地 服务直达民心

“以前晚上没事干就在家看电视，现在总盼着去夜校。”40岁的王兰是兴庆区丽景街街道彩虹社区夜校的“铁杆学员”，在这里，她学会了用手机剪辑短视频，还开通了抖音账号，专门记录社区里的好人好事。“能学知识、能交朋友，日子过得有滋有味。”王兰笑着说。每周三晚，夜校准时开课，技能培训、健康讲座、邻里故事会场场爆满。“夜学+夜谈”的模式，不仅丰富了她的夜间生活，也让往日静谧的夜晚变得热气腾腾。

阵地是服务群众的根基。银川坚持“群众在哪里，阵地就建到哪里”，用一张覆盖城乡的服务网络把温暖送到每个人身边。全市高标准建成6个新时代文明实践中心、55个文明实践所、552个文明实践站，这些数字背后，是一幅“推门可及”的服务图景。所有站点紧扣“讲、帮、乐、树、行”五大功能，理论宣讲、志愿服务、文化惠民、科普教育一站式配齐，成为传播党的声音的“主阵地”、服务群众的“主平台”。如今，无论身处城市还是乡村，群众都能感受到“触手可及”的踏实。

为了让服务更贴心，银川打破资源壁垒，将党群服务中心、文化活动室、农家书屋、乡村大舞台等资源串联起来，一方面推行“一室多用、一地多能”，让有限空间发挥更大效能；另一方面强化部门联动，推动文化、教育、科技、卫生等优质资源下沉基层。西夏区、永宁县将服务中心建在城市公园，群众散步游园时，就能顺便听一场理论宣讲，享受一次便民服务，文明创建与公共文化服务相融合，让“15分钟服务圈”真正活了起来。

聚焦群众多样化需求，银川还积极推出假期托管、邻里共享等服务模式。暑期爱心托管班解决了双职工家庭“看护难”的烦恼，让孩子们在社区里度过安全又快乐的假期；邻里互助活动拉近了居民之间的距离，陌生的邻居变成了互相照应的朋友。金凤区长城花园社区联动属地单位结对共建，常态化开展志愿服务和文体活动，舞蹈队、书法社、合唱团红红火火，让有温度、有质感的服务走进千家万户。