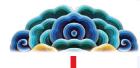




京城市副中

2025年9月19日 星期五



# 北京城市副中心基层治理创新白皮书

# 旅。"文明银行"汇聚基层治理力

潞城镇,作为北京城市副中心行政办公区的核心承载地以及大运河文化的重要发源地,在京津冀协同发展的大格局中占据着关键位置。54个村,6万居民,这里既有紧邻行政办公区 的区位优势,也面临城乡结合部治理中群众参与度低、服务供需错位等难题。2018年,潞城镇创新启动"文明银行"项目,历经数年发展,这一项目逐步演变成一套成效显著的基层动员服 务体系。它以文明积分回馈为手段,将基层治理事务精心策划成公益行动,吸引了大量居民参与。截至目前,3.8万多人开通"文明银行"账户,实现常住户全覆盖,累积549.6万文明分, 开展活动1.5万余场,参与人次达20万,成功激活了基层治理的活力。

清晨六点半的地铁潞城站口,14岁的刘思琪穿着红马甲引导市民规范停放共享单车,清脆的提醒声里藏着成长印记;农村小广场上,青少年志愿者陪老人套圈答题,银铃般的笑声架 起代际温暖桥梁;腊八节的灶台前,百家捐赠的米粮熬出稠香的粥,一勺米串起满村邻里情·····在通州区潞城镇,这些随处可见的暖心场景,都源于一个特殊的"银行"——"文明银行"。 这个以"文明储蓄"为核心的基层动员服务体系,正让越来越多的社会力量从"旁观者"变为"参与者",共同书写着"德治赋能、共建共享"的基层治理新答卷。



#### 记者:潞城"文明银行"作为基层治理的创新模 式,其最大的特点是什么?

潞城镇党委书记吴亚西:"文明银行"最大的特点 是用"储蓄文明、兑换认同"的机制激活了全民参与的 热情。它不是简单的志愿服务记录工具,而是搭建 起一个让群众从"要我参与"转向"我要参与"的平 台。在这里,青少年、老人、宝妈、商户等不同群体都 能找到适合自己的参与方式,通过点滴善举积累"文 明积分",既获得实实在在的认可,又能为家园建设 出份力,真正实现"人人有责、人人尽责、人人享有"。

#### 记者:"文明银行"是如何实现"更好为群众提 供精准化精细化服务"的?

潞城镇党委书记吴亚西:我们主要通过"线 上+线下"结合的方式精准对接群众需求。线上依 托"文明潞城"APP,收集群众诉求、统计服务意 愿;线下发动网格志愿者每月入户问需,像小东各 庄村的老年餐服务,就是志愿者在走访中发现30 多位老人吃饭难后推动解决的。在此基础上,我 们把治理难题转化为可参与的"微岗位",比如安 全隐患排查、环境

整治等,再通过"积分激励+情感联结"引导群众认 领,让服务供给和群众需求精准匹配。同时,我们 还培育了300余支志愿服务队,涵盖助老、环保、安 全等领域,形成"群众点单、队伍接单、银行记单"的 闭环服务模式。

#### 记者:未来,潞城在"文明银行"模式上还有哪 些深化创新的计划?

潞城镇党委书记吴亚西:接下来,我们将从三 个方面深化"文明银行"建设。一是持续拓展"文 明积分"的应用场景,充分整合资源,丰富"文明 积分"可兑换的各类实用服务内容,并提高文明 榜样礼遇力度;二是强化协商议事功能,依托"文 明银行"的群众基础,推广"议事角""恳谈会"等形 式,围绕公共空间改造、物业服务提升等群众关心 的问题开展共商共议;三是编制"文明银行"实践案 例集,把三级体系、队伍孵化等经验梳理成可复制 的路径,在全镇建设展示中心,供其他地区交流借 鉴。最终目标是让"文明银行"成为凝聚民心、汇聚 民智的治理枢纽,让德治力量在基层治理中持续发

#### 制度筑基: 织密社会参与网络

"以前治理是政府'单打独斗',现在是群众'众筹共治'。" 这是潞城群众对基层治理变化的直观感受。而这一转变的关 键,在于"文明银行"构建的科学动员机制,让社会力量参与治 理有路径、有动力、有温度。

"文明银行"纵向搭建起"镇级总行一村级分行一网格支 行"的三级动员体系,实现治理力量从镇域统筹到基层末梢的 精准传递。镇级总行由镇党委、政府统筹,负责制定积分规 则、设计志愿项目、调配跨村资源,比如将垃圾分类、安全巡查 等任务转化为家庭可参与的"微岗位";村级分行结合本村实 际落地服务,像后榆村开展"一米微花园"行动,引导村民维护 门前绿化;网格支行则将志愿骨干编入网格,负责收集需求、 落实服务,实现"最后一米"覆盖。

与此同时,潞城镇创新志愿队伍孵化"五步走"工作法,横向 打通从群众兴趣挖掘到志愿队伍常态化服务的全链条。第一步 用趣味互动引参与,依托"文明潞城"APP发起话题讨论、文明打 卡,"一米微花园"行动就吸引1155户村民参与1.8万余次;第二 步靠数据分析挖骨干,通过APP热帖、答题数据锁定积极分子, 消防月中20余名答题超万次的"安全达人"被精准识别;第三步 定向邀约强实践,为"达人"颁发证书,组织他们入户查隐患、参 与治理;第四步整合资源建队伍,如"平安有我"志愿服务队从20 人发展到300余人,镇里联合消防站提供专业培训;第五步持续 激励固热情,除积分兑换外,还开答谢会、送感谢信,让临时参与 变成长期坚守。如今,这套机制已孵化出300余支志愿服务队, 涵盖安全守护、生态环保、助老助残等多个领域。

### 多元共治: 凝聚全民参与合力

在"文明银行"搭建的平台上,潞城镇的社会力量如百川汇 流,不同群体在治理舞台上找到位置、贡献智慧。

"小主人"拉紧"大手掌",青少年实践促家庭融人。在护河 行动中,组织"保卫水环境有我"21天打卡活动,青少年家庭化身 者上岗劝导。近千个家庭通过"志愿累积分"模式参与服务。

"银发族"绽放"新光彩",代际互助暖人心。八各庄村有支 "助老有我"志愿队,成员平均年龄超60岁,70岁的李凤玲和伙 伴们用1300余小时的志愿服务,为村里独居老人理发、送餐、打 扫房间,让曾经昏暗的小屋焕然一新。这种"小老助老老"的模 式在全镇推广,东刘庄村志愿者陪独居老人唠嗑解闷,大甘棠村 志愿者帮行动不便的老人代买药品,小甘棠村10名志愿者定期 上门为老人检查家电安全,用余热筑起温暖港湾。

"巧巾帼"编织"暖心网",宝妈兴趣转化公益力量。镇文 化活动中心里,宝妈钩针班的编织声此起彼伏。两位赋闲在 家的宝妈线下开班,"潞城好礼""围爱行动",每块 潞城巾帼身影。

从青少年的"成长实践"到银发族的"余热发光",从宝妈 们的"指尖公益"到普通居民的"日常守护","文明银行"磁场 强大,凝聚不同年龄、职业的社会力量。每位参与者都在用自 己的方式为家园添砖加瓦,破解垃圾分类、停车秩序、养老服 务等治理难题,"主人翁"意识深入人心。

## 德治生暖:从"有效治理"到"美好生活"

"文明银行"的深层价值,早已超越了治理难题的解决,它 用道德浸润凝聚人心,让基层治理从"单向管理"变为"情感共 鸣",从"完成任务"迈向"生活提质"。

数据里藏着变化:地铁潞城站非机动车停放秩序显著改 善,乱停放投诉量显著下降;安全隐患排查覆盖更广,孤寡老 人家中的老化电线、松动燃气阀得到及时整改;文化生活愈发 丰富,"千人守艺"非遗活动结合群众答题热度,精准配送54场 体验活动,绢人、掐丝珐琅等技艺走进"家门口",夏至健康、大 暑消暑等活动让传统节气文化融人日常生活。

群众的笑容里藏着更细腻的温暖。80多岁的雷玉兰更安

心了,家里新换了断电保护器、插排、开关——今年,潞城供电 所成为"文明银行"的"荣誉会员",根据"平安有我"志愿队摸 排的需求,为高龄、独居老人免费提供了百余套安全用电设 备。谢楼村村民提起加入"百姓贴心服务队"的镇机关干部, 赞不绝口:"全鑫帮我们问民宿创业手续,李雪娇帮我办失能 鉴定,刘子毓小姑娘常来陪我唠嗑,心里暖暖的。"

更珍贵的是精神层面的改变。东刘庄村的村规民约从 "村两委拍板"变成了"村民顺口溜":法律法规不触碰,无理诉 求不乱提;文明风尚我当先,公共设施要保护……文明新风尚 村民们念在嘴里、记在心里。

# 科技赋能:"文明潞城"APP架起连心桥

"今天早晨送孩子上学回家的路上,在岔道村后面,东刘 庄村地里埋设的围栏有点倾斜,路过的行人很容易被划到,请

"文明潞城"APP上,"小潞在线"客服号回复:"收到,我们 联系相关部门。"4个小时后,"您好,您反馈的相关问题已修 复。"村民在帖子下面的评论区纷纷点赞。这样的"温暖闭

模式,为群众提供"菜单式"服务。

"文明潞城"APP作为为民服务前端窗口,进一步畅通群众 反映诉求、参与治理的渠道,实现群众与政府部门、志愿队伍 直接对话,已成为需求收集、矛盾化解、活动组织的"好帮 手"。依托这个平台,行政主体、自治主体和社会主体有机编 织、缔结出多元主体共同参与、共同建设的规则,通过基层治

治理的热情被有效激活。

#### 治理成效:从"难点突破"到"效能跃升"

曾经,潞城镇也面临城乡二元结构突出、群众参与度 低等治理难题,2019年接诉即办成绩在通州区排名靠 后。但随着"文明银行"的深入推进,治理效能显著提升: 2023年退出治理类乡镇,2024年接诉即办成绩实现连续 四年稳定提升,跻身全市中上游水平,群众满意度达96%

"文明银行"不仅破解了潞城的治理难题,更形成"积 分激励--情感联结--全民参与"的可复制模式。如今,潞 城镇正在编制"文明银行"基层动员服务体系创新实践案 例集,把三级体系、队伍孵化、科技赋能等经验梳理成可 复制、可推广的路径。未来,这些案例将在潞城"文明银 行"功能厅集中展示,搭建交流与共享的平台,让不同地 区的基层治理工作者相互学习,共同探索基层社会治理 的新路径,为更多基层治理实践提供"潞城方案"。









相关人员帮忙处理一下! 以免造成不必要的损失和伤害!"

环",在潞城常常上演。

2022年起,潞城镇推出"文明潞城"APP,深化信息共建共 享机制,努力实现"让数据多跑路、群众少跑腿"。以"1+N"的 理共同体最大限度调动起多方治理力量。

自小程序上线以来,各村累计通过"文明潞城"发布各类 活动3380场,访问量近千万人次,群众参与

