

提升四川窗口行业服务水平 四川启动2025年窗口行业文明新风尚主题实践活动

朋友们！文明之风吹拂万家，服务暖流沁润人心。从古老的巴蜀文明一路走来，“文明”早已成为四川人民的精神标识；迈向未来的征程，我们更需让这面旗帜在新时代熠熠生辉。让我们以此次倡议为新的起点，以文明之我铸就行业标杆，以奉献之心汇聚磅礴力量。让我们携手并肩，让文明之花在蜀乡绽放，让惠民服务如春风永驻——润泽今日之万家，更滋养未来之希望！



倡议人：四川省窗口行业职工代表
2025年7月28日

本报讯(冉晓龙 记者 李林 刘旭飞)7月28日，“文明润蜀乡 服务惠万家”——四川省2025年窗口行业文明新风尚主题实践活动在成都东站启动，现场发布了四川窗口行业《倡导文明 践行文明 传递文明》倡议书。

作为政府与群众“面对面”的第一线，窗口行业“动”起来，文明风尚才能润万家。四川省2025年窗口行业文明新风尚主题实践活动将持续至11月。全省各地、各级窗口行业相关单位将以“优质服务为人民，文明新风润万家”为宗旨，以群众需求为导向，结合行业特点和自身实际，依托服务网点或深入社区、乡村等基层一线，持续分类开展线上线下系列活动，包

括：创群众满意窗口、创优质服务品牌、创优秀服务标兵；设立党员示范岗、青年文明岗、新时代文明实践示范岗；举行国企开放日活动，邀请公众参观企业，展示职业规范与社会责任成果；开展“国企进社区”文明实践服务等。

活动中，四川航空集团、四川省商业投资集团、中国铁路成都局集团的员工方队依次登场，以高标准的服务礼仪、整齐划一的动作，生动展现了新时代窗口从业者的职业风采和精神风貌。此外，现场还围绕窗口行业涵盖的水电气网、交通出行、商业消费等多个领域的公共服务，通过窗口行业一线职工文明故事分享、宣读四川窗口行业文明风尚

倡议书等方式，展示窗口行业作为服务民生、连接民心的前沿阵地，在解决百姓急难愁盼问题、提升服务质量和应急处理能力等方面取得的成效。

本次活动由中共四川省委宣传部、四川省精神文明建设办公室、中共四川省国有资产监督管理委员会委员会主办，中国铁路成都局集团有限公司、国网四川省电力公司、中国移动通信集团四川有限公司、四川发展(控股)有限责任公司、四川能源发展集团有限责任公司、四川航空集团有限责任公司、四川省商业投资集团有限责任公司协办，精神文明建设报社承办。

《倡导文明 践行文明 传递文明》倡议书

文明似春风轻拂，送关怀入心；服务如暖流涌动，汇大爱成河。作为巴蜀大地服务民生、连接民心的前沿阵地，窗口行业既是城市温度的传递者，更是时代精神的践行者。在“文明润蜀乡 服务惠万家”主题实践活动启动之际，我们代表四川省窗口行业全体同仁，郑重发出倡议：

以文明为魂，铸就服务之基。始终以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，深植“以人民为中心”服务理念，将文明基因融入行业血脉。从微笑问候到高效办结，从耐心倾听到主动帮扶，让每一个服务细节成为文明的具象。以诚信构筑信任桥梁，以友善点亮城市之光，让窗口岗位成为传递崇德向善、见贤思齐美德的“文明驿站”。

以匠心为尺，淬炼服务品质。恪守职业操守，以热情态度、规范流程、透明服务赢得民心；以智慧赋能，借数字化手段打造“指尖上的便捷”，让数据多跑路、群众少跑腿。对老弱病残孕等特殊群体，施以人文关怀，量身定制暖心服务；对急难愁盼问题，有诉必接、有求必应，用专业与温度诠释服务真谛，让窗口岗位成为筑造心手相连、守望相助港湾的“惠民标尺”。

以担当为帆，播撒文明星火。带头践行垃圾分类、绿色出行等文明风尚，主动投身国企进社区、公益慈善、志愿服务等行动，将服务触角延伸至街巷阡陌。以文明实践为纽带，联结万家灯火；以优质服务为画笔，勾勒幸福底色，让“文明润蜀乡 服务惠万家”主题实践活动如璀璨星辰，照亮巴山蜀水的每一寸土地，让窗口岗位成为传播文明风尚、凝聚社会力量的“活力引擎”。

朋友们！文明之风吹拂万家，服务暖流沁润人心。从古老的巴蜀文明一路走来，“文明”早已成为四川人民的精神标识；迈向未来的征程，我们更需让这面旗帜在新时代熠熠生辉。让我们以此次倡议为新的起点，以文明之我铸就行业标杆，以奉献之心汇聚磅礴力量。愿我们携手并肩，让文明之花在蜀乡绽放，让惠民服务如春风永驻——既润泽今日之万家，更滋养未来之希望！

倡议人：四川省窗口行业职工代表
2025年7月28日

志愿服务暖人心 文明新风伴你行

◎ 中国铁路成都局集团公司成都车站助理工程师 何华平

我的志愿者生涯开始于2008年的汶川，十余年来我先后组织一万余名志愿者，开展各类公益活动上千次，发放各类爱心物资、资金上百万元，帮扶困难群众5万人次。无论是疫情防控的关键时期，还是应急救援的第一时间，无论是服务重点旅客的爱心小屋，还是助力山区教育的川西高原学校，都有我们的身影。

2016年的“六一”儿童节，我们爱心志愿者团队带着9名从未走出过大巴山的困境儿童，登上了前往成都的列车。这次旅程让孩子们不仅看到了大山之外的世界，还跟志愿者们结成了一对一的长期帮扶对子。

2021年，我与一位特殊的外省来川务工人员旅客结下了深厚的缘分。这位旅客每个月都会乘坐C6262次列车回家探亲，得知这一情况后，我便暗暗记在了心里。从那以后，每个月的月初我都会提前赶到车站站台，等待他的到来，引导他出站，帮他乘坐地铁回家。这一接就是小一年时间，在这段特殊的陪伴中，我与这位旅客从最初的陌生人，逐渐成为了无话不谈的朋友。每一次的相遇，都让我

更加深刻地体会到：作为车站工作人员，用心做好每一件看似微不足道的小事，才能真正打通服务群众的“最后一公里”，让旅客感受到真切的温暖与关怀。

2023年我携手爱心单位开展“高铁+助学，助力乡村振兴进入高铁时代”公益活动，通过高铁将优秀教育资源引入松潘县镇江关九年一贯制寄宿学校，为山区教育工作提供“铁路助力”，两年来累计提供约5万元的助学金及爱心物资，所帮助的6名困境儿童中，已有3名凭借优异成绩考入汶川中学就读高中。

2023年12月，我有幸荣获共青团中央颁发的“中国青年优秀志愿者个人奖”。2025年5月，由成都市精神文明建设办公室和中国铁路成都局集团公司成都车站共同打造的成都东站“游佳服务岗”新时代文明实践基地正式揭牌。

我始终相信，一个人就是一盏灯，一群人就能照亮一片天空，期待更多的蜀乡人加入新时代文明实践志愿者队伍，共同传递这份爱与力量，让文明新风一路伴随旅客出行。

供水千里路 清流映初心

◎ 四川发展(控股)有限责任公司 白杨



每当拧开水龙头，看着清澈的水流哗哗而出时，身边无数水务人的责任与坚守便一次次涌上心头。今天，我想讲述的，就是这样一位用行动诠释“文明服务”的供水人——巍巍。90后的他不是什么惊天动地的英雄，却用十几年如一日的坚守，把“责任”二字，写进了每一段水管、每一次抢修、每一户人家的期盼里。

2020年盛夏早高峰，遂宁市大英县城区消防栓突然爆管，周边几百户居民供水告急，正吃早饭的巍巍，抓起工具包就冲向现场，到了才发现，早高峰道路被淹，阀门井被近2米深的污水淹没，井下缺氧风险随时危及生命。

“让我来！”巍巍扒掉外套，深吸一口气就跳

进了污水井里。井下一片漆黑，他凭着多年的经验摸索阀门，每一次闭气潜水，都像在与时间赛跑。1分18秒内他6次扎进水里，当最后一用力关上阀门后，浑身泥泞的他爬出井口，眼睛却格外明亮，群众都称他为“城市开关侠”。对于巍巍来说，这样的“冲锋”已是家常便饭。作为管网探漏队长，他深夜带着仪器排查漏点，累计抢修700余次大型管道，精准定位1000多处漏点，减少漏水量2000万吨，践行着“优质服务为人民”。

2023年秋天，巍巍从大英奔赴甘孜州海拔近4000米的白玉县拉龙村。初到高原，头痛失眠，狼嚎相伴，但看到藏族同胞喝雪水，他决心让高原水变甜。他带着仪器徒步100多公里寻找水源，鞋子磨破3双，为建蓄水池跑资金，和村民扛着7000米PE管爬雪山。水通时，藏族阿妈捧着水落泪，说这是“共产党送来的甜水”。

从城市管网到高原牧场，巍巍拧动水管开关，打开为民服务心门。他用沾满泥浆的双手诠释文明：危急时刻挺身而出，平凡岗位精益求精，把群众当亲人。这股文明暖流，顺着千万个“巍巍”的脚步，让千家万户群众能够安全地用上饮用水，让“安全保供用心服务”的理念浸润蜀乡大地。

学习为民 善小而为

◎ 国家电网四川电力成都高新连心桥党员服务队 刘源



去年8月，我们被中宣部授予“时代楷模”称号，作为最基层、最一线的供电服务班组，我们队伍每天的任务就是和辖区内10万用户打交道，大家送给我们另一个名字，叫“电力110”。

坚定为民服务的初心。2011年8月20日，习近平总书记视察国家电网四川成都高新共产党员服务队，勉励我们要牢记宗旨、服务人民、立足岗位、奉献社会。14年来，总书记的殷殷嘱托一直回荡在我耳畔，我们融入基层治理，联合社区建起“连心桥用电服务站”；我们助力脱贫攻坚，走进凉山、甘孜，实施农网升级改造；我们服务民生项目，在老旧小区开展“心桥光明行动”，人民的需求在哪里，我们的服务就延伸到哪里。

传递为民服务的温度。我们队里珍藏着一封价值千金的感谢信，它出自我们结对帮扶的

82岁独居老人白德兰婆婆之手。我们定期上门为她检查用电安全，给她送来送油，陪她聊天解闷。2018年，我们为她安装了“连心桥热线”，方便她一键拨号随时呼叫我们的队员。2020年，我们创新研发了“亲老智慧系统”，实时监测用电数据，一旦发现用电习惯变化，立即主动联系、上门看望。从100余户特殊帮扶对象到10万余户用电客户，我们提供的，不只是可靠的供电，更是有温度的为民服务。

汲取为民服务的力量。2021年7月，河南郑州遭遇洪灾。我们作为四川省电力公司抢险“先锋队”第一时间抵达郑州。为了抓紧恢复供电，在漆黑闷热、充满腥臭味的地下室里，我们20多名队员扛着电缆，在积水中艰难前行。这时候，周围的老百姓自发地来到我们身边，用肩膀分担着电缆的重量，电缆有几百米，居民们就排了几百米，经过一天两夜的连续抢修，顺利恢复了老百姓的用电。芦山地震抢险、金堂抗洪救灾……一场又一场硬仗见证了“电力铁军”的铮铮铁骨，展示了顶梁柱、顶得住的国网力量。

扛起重大保电的担当。为做好第31届世界大学生夏季运动会主场馆开幕式的供电保障工作，队员们提前65天进驻，每天要走3万多步，跑遍场馆的每一个角落，工作日志本上全是密密麻麻的手绘电路图，对每个插座、灯头、话筒接线都了如指掌，最终保障了开幕式的完美呈现。现在，成都世界运动会开幕在即，我们的队员加入了开幕式微网保电小分队，正以精益求精的细致准备，助保电工作万无一失。

新时代“蓝焰”守护人

◎ 四川能源发展集团所属燃气集团广元公司 罗曼

公司客服中心有一支值得信赖的“娘子军”，她们守护的，是千家万户灶台上跳跃的蓝色火焰，是弥漫在城市里的温暖“烟火气”。还记得2021年冬季用气高峰期，局部地区出现气压不足的情况，客服热线铃声此起彼伏，日呼入量超8000。最忙时，一天工作长达19个小时，平均要接听467个电话。嗓子哑了，喝水继续；眼睛红了，揉一揉坚持。这份坚守，让无数焦虑的声音找到了依靠，让冰冷的电话线传递出暖心的力量。这份付出也赢得了社会的尊重——2021年，客服中心被授予“全国巾帼文明岗”称号。

她们，是能源动脉的“守护者”，用脚步丈量责任。在广元活跃着这样一支“蓝焰铁军”。他们肩扛检测仪，常年巡护着超5000公里的燃气管网，每一公里都记录着他们鲜活的奋斗故事。2023年8月，广元遭遇罕见高温，为保障全省铝基重点产业的“生命线”——4个园区供气管网互联互通，生产运行分公司经理刘昆升挺身而出，带领团队冲进热浪翻滚的工地。整整两个月，从晨曦微露到繁星满天，当最后一段管道精准对接成功，“能源动脉”终于贯通，那一刻，所有的疲惫都化作胜利的喜悦。国网中贵线广元输气站下载项

目正式投产，供区实现了国内外多气源保障，这份担当，也赢得了市场的认可——公司营商环境“用气指标”测评连续四年位列全省优秀序列。

他们，是乡村振兴的“实践者”，用奉献温暖民心。在脱贫攻坚主战场，他们用自己的辛苦指数换取群众的幸福指数。公司对口帮扶省级重点贫困村昭化区紫金村，进村要乘渡船，上岸还得爬山，条件特别艰苦。这时，一个声音坚定地响起：“我是党员，也是退伍军人，我生在农村，熟悉农村，让我去！”主动请缨的是四川省2018年脱贫攻坚优秀驻村第一书记——康伟。7年间，他和村委班子一起，谋划规划、跑项目、引资金，发动乡亲们转土地、搞产业。昔日的穷山村蝶变为“四好新村”，这份亮眼成绩单背后，是公司帮扶7个村192户贫困户实现稳定脱贫摘帽、4个村实现乡村振兴有效衔接的坚实足迹。

这些故事如涓涓细流，汇聚成守护万家“蓝焰”的磅礴力量。面向未来，我们将深入践行四川能源发展集团“着力打造国内领先、世界一流现代综合能源企业”的愿景，在改革发展新征程上，继续谱写“蓝焰守护人”的时代风采。

是万家烟火气

