



凡事皆可标准，标准皆具温情

——长沙民政打造“全域标准化”星城样板

●田也 陈无忧 姜琼

中国式现代化，民生为大。翻开长沙民政的成绩单，一组数据无声诉说着星城百姓的幸福底色：近三年民政服务对象满意率保持在99%左右；婚姻登记平均办证时长从20分钟缩短至8分钟；适老化产品“焕新惠老”消费补贴订单量占全省40%；人均治丧费用下降42.3%……

在这份沉甸甸的民生成绩单背后，是一场润物细无声的“标准化变革”。

面对涵盖“一老一小一困、一红一白一善、一基一地一社”的生命全过程业务，长沙市民政局创新提出“全面标准化”理念，将能够起规范作用的相关工作全部纳入标准化范畴。从2022年“制度建设年”、2023年“标准化建设年”，到2024年“文化建设年”、2025年“终端标准化建设年”，再到2026年深入推进五个标准化专项行动，长沙民政“一年一主题”，从管理、建设、业务、服务四个维度，构建起覆盖民政全领域、全链条、全要素的标准化体系，为民政事业高质量发展提供了亮眼的星城样板。

编织“制度网”：精细化监管促立本固本

民政工作件件关乎民生、事事涉及群众的切身利益，管理的是老百姓的救命钱、养老钱。如何确保高风险、重责任的民政工作既有力度又有温度？长沙民政的答案是：以制度化管事管人。

通过从最基本、最关键的环节入手，长沙民政系统出台和完善管理制度1597项。同时，连续三届实施“高培工程”，举办技能比武30余场，全面提升年轻干部能力，构建了“大培训、大融合、大交流”的标准培养体系。

在安全生产和资金监管方面，标准化更是成为“安全网”。长沙民政编制了《民政服务机构安全检查标准手册》，对全市207家养老机构实施“红黄蓝”分级动态管理，并联合第三方机构指导全市养老机构全部完成了全流程的“标准化”应急演练。针对民政资金，通过建立资金“大预算”、内部“大审计”、综合“大监管”的标准化体系，全流程规范救助资金审批与发放。“近两年来，全市未出现一起养老、救助领域的违法追责事件。”市民政局相关负责人表示。

在社会组织和慈善领域，“标准化”同样在拉起“不可为”的警戒线。近三年，长沙共打击整治非法社会组织44家、撤销登记52家。同时，打造“爱星社”小程序，对慈善项目实施募、配、用“三阶段三榜公示”，全面促进“阳光慈善”发展。



雨花区民政局婚姻登记中心完成提质升级，实现了更快领证、更好打卡、更优体验。市民政局供图

打造“新场景”：高标准建设适配多元需求

养老、婚登、福彩……这些与市民生活息息相关的民政硬件设施，在标准化的重塑下正悄然发生蝶变：

适老化改造“焕新”居家养老：长沙按照“四统一”标准提质改造养老机构206家，标准化新建、改建居家养老服务站点772家。针对居家环境，制定“一张标准清单”，先后迭代三次，现已升级为必选的17项基础改造与自选的13项升级改造标准，惠及1.34万户困难老人家庭。

在2025年的“焕新惠老”活动中，长沙适老化产品销售额达5822万元，占全省的40%。在市人大常委会养老专题询问中，长沙民政更是成为唯一获得100%满意票的单位。

婚姻登记要“浪漫”也要“便捷”：全市9

个婚姻登记机关完成提质升级，目前所有婚姻登记机关均已获评3A级以上评级，2个获评5A级。为了让市民享受领证新体验，长沙民政打破传统政务大厅模式，将婚登点搬进了橘子洲头、铜官窑古镇等景区，将领证服务与文旅场景深度融合。服务流程标准化后，平均办证时长由20分钟大幅缩短至8分钟。

福彩门店化身“便民驿站”：通过标准化建设，长沙福彩门店与民政便民服务实现深度融合。市民政局编制福彩门店建设“正负面清单”，统一配备休息区、饮水点、充电设施和应急药箱。累计标准化改造和新建福彩店1139家，销量跃居全国省会城市前列，门店兼具公益宣传、便民服务多重价值。

畅通“微循环”：多维贯标让政务服务“码上办”

“看得懂、搞得清、不用到处问。”这是不少市民办理民政业务的直观感受。能实现这样的转变，得益于长沙民政在“立标、宣标、贯标”上的深耕细作。

近三年，长沙民政主导和参与编制行标地标等各类标准16项，构建了260余项业务流程标准，编撰出《长沙民政业务标准化手册》。围绕社区发展基金等热点，科学制定7项标准，3年内规范设立社区发展基金1356只，募集资金1.01亿元，有力推进了基层善治。

为了让复杂的标准“飞入寻常百姓

家”，长沙民政选取高频业务并推出23期民政标准化视频，单个视频浏览量超20万次。同时，推广19项民政业务“码上办”，“办事码”覆盖全市1665个村（社区）和4809个小区，市民只需扫个码，就能搞清流程、准备资料、提前预约，大量事项实现了“马上办、掌上办”。

在内部贯标上，长沙民政干部人手一本《终端标准化口袋书》，要求“一看就懂，一学就会”。“一把手”负总责、专家指导、专班统筹等机制，确保了全系统在标准执行上“不走样、不打折”。

跑出“加速度”：数智温情兜牢民生幸福底线

标准化的最终落脚点，是便民、惠民与安民。长沙民政通过数字赋能与温情服务，极大地提升了群众的获得感。

依托“智慧民政”平台，长沙民政在全国率先启用“救助通”，打破属地办理壁垒，让救助申请“异地可办、一次办成”。覆盖全市养老机构的“安联网”与智慧“养老美团”的高效运营，让月均3万余单的养老服务实现线上下单、一键直达。

民生温度，更体现在对群众“急难愁盼”的精细化回应中：

殡葬服务全链减负：打造标准化96321殡葬服务热线，统一遗体接运、火化等8项基本服务“一条链全免费”；市场调节价项目从264项大幅精简至40项，人均治丧费用下降42.3%。

精准帮扶失能老人：深入落实养老服务消费补贴政策，累计帮助中度以上失能老人享受消费券6.76万张，为失能老人家庭减轻照护负担3878万元。

“清单化”闭环安民：开展“访民问暖”专项行动，每周4次深入一线，建立问题、需求、意见、整改“四张清单”，限

时闭环标准化办理，近3年累计为困难群众解决各类具体问题1400余个。

凡事皆可标准，标准皆具温情。回看长沙民政的深耕之路，标准化改革实践结出累累硕果：2024年10月，湖南省委改革办通过《湖南改革》专刊向中央改革办上报、向全省推介长沙民政标准化工作经验；同年11月14日，长沙市民政局承办“标准的力量”全国民政政策理论研究会座谈会并作典型发言。今年6月5日，民政部“十五五”民政标准化工作部署会议专题推介长沙经验……长沙民政用一枚枚标准的“绣花针”，细细密密地织牢了城市高质量发展的幸福图景。

民生连着民心，民心汇成动力。面向“十五五”新征程，长沙民政将继续秉持“为民爱民”的初心，锚定“标准卓越”的追求，把每一项民生服务刻在标准里，把每一份人文关怀融在细节中，让制度的刚性与治理的温情同频共振，在全面建设现代化新长沙的壮阔画卷中，书写更有温度、更有厚度的民政答卷。

七秩晚报书星城 高斯智印守墨香



高斯中国恭贺
长沙晚报创刊70周年