



# 生态城市 美好家园

## 从他律到自律

### ——《上海市市容环境卫生责任区管理办法》走过的这四年



2015年3月1日,《上海市市容环境卫生责任区管理办法》(以下简称《办法》)正式施行。《办法》理顺了市、区、街镇三级管理职责,明确了职责分工和工作重心,进一步强化了责任区的自我管理,改变片面依赖行政手段的管理方式,在促进责任人“自觉、自律、自治”方面创新机制,有效增强了责任人自觉履责的意识。《办法》实施四年来,责任区管理制度的知晓率和履责率不断提升,在多方面取得了显著成果。

#### 宣传在前 营造良好城市氛围

责任区制度的核心是“人人履行市容环境义务、人人享受市容环境成果”,因此,动员市民群众和社会力量共同治理城市,改变“多数人制造脏乱,少数人治理脏乱”的被动局面成为了各级管理部门的首要任务。为了深入宣传《办法》相关规定,营造社会良好氛围,各级管理部门每年组织开展百余场形式多样、贴近市民的主题宣传活动,通过展板宣传、发放宣传单页、开展有奖问答等方式,吸引市民的关注和参与。同时,在各大商圈的电子显示屏循环播放“责任区管理”宣传片,鼓励广大市民、沿街商铺及社会单位积极行动,广泛践行“我的门前我清洁,我的区域我负责”,共同营造整洁、美观、有序的市容环境。



市民参与责任区环境清洁日活动

在广泛宣传的同时,各级管理部门也主动邀请市民代表深入市容整治难点地区、“进博会”重点保障区域进行走访,一起“看成效、听经验、议难点、提意见”,为市容管理工作建言献策,逐步打造了市民参与、监督城市管理的良好机制。

#### 示范引领 推动市容面貌整体提升

近年来,为进一步提升市容管理水平,本市陆续开展了责任区示范道路(街区)和示范性责任区自律组织创建工作,累计创建责任区示范道路(街区)356条(段)、示范性自律组织100个。各区、各街镇将示范创建工作作为推进责任区管理的主要抓手,勇于实践、善于总结,摸索出了许多有效的经验和做法,既提升了责任区管理效能,又推动了全社会的履责意识。

#### 科技引导 信息系统使用日趋完善

随着城市人口急剧增加、城市规模不断扩大,以“互联网+”为代表的信息化手段段发展成为解决资源分配不合理,推动公共服务均等化等问题的利器,责任区管理信息系统的支撑作用也日益显著。截至2019年2月底,系统中录入的责任

人数已达28万余条,年度更新近10万条。各区在紧抓更新率的同时,也着重提升了信息档案的录入质量,对营业业态、联系方式等有缺漏的条目进行了补充和修改,使信息系统对日常工作的支撑作用更为显著。

各区也结合自身工作,创新摸索出了一些有效的信息化手段,如长宁区为“一店一档”大店管理信息系统开发了微信系统版本,市容管理员在工作现场可以快捷地对门店基本信息和关联信息进行维护和上门取证,大大提升了日常管理的工作效率和精细化程度。徐汇区依托“徐汇区市容环境责任区管理系统”,积极推进13个街镇信息平台市容管理、环卫和城管部门之间的资源共享,在加强责任区信息档案建设的同时,狠抓社会自律组织建设和责任区管理责任人、责任人的专题教育培训,不断夯实市容环境责任区管理工作基础。

#### 完善自律 创新社会治理新方式

“打造共建共治共享的社会治理格局”是党的十九大提出的全新目标,自律自治共治也是《办法》的精髓所在,各区、各街镇努力推进责任区自律管理,大力引导培育自律自治组织,在自律组织的组织建立、规范运作、配套保障等各个环节提供全面的扶持和有力的指导,截至2018年底,全市已累计建成责任区自律组织1100余个。

2018年,各区又将自律组织的实效提升作为责任区管理工作的重点内容,强化管理部门与自律组织的互动,组织培训、联席会议、基层党建、上门指导服务、检查评比、奖励激励等促进自律的方式层出不穷,责任人主动参与市容管理的意识不断增强,责任人“自扫门前雪”的习惯不断养成,主动履责也成了“新风尚”。在各级政府和管理部门的指导下,自律组织机构更加完善,章程更为明确,运作更见成效,切实成为了城市治理中的重要一环。

#### 提升实效 打造分类收集新风尚

沿街商铺生活垃圾定时定点投放和上门收集制度作为促进垃圾减量,提升环境质量的重要举措,自2015年在全市推广实施以来,全市已有

2200余条(段)中小道路实现了生活垃圾定时定点上门收集。

为进一步落实长效管理机制,确保上门收集工作取得更大成效,2018年,各区绿化市容管理部门对区域内已推广上门收集的路段进行了摸底梳理,从中甄选出1277条(段)沿街商铺集中、易污染的中小道路进行上门收集水平再提升,同时各区将生活垃圾上门收集制度与垃圾分类进行结合,组织人员对道路商铺业态分布、营业时间、生活垃圾日产量、产生类型、投放渠道等进行了深入细致的调查摸底工作,有针对性地调整作业时间和具体方案,做到“一路一方案”,有效提升了生活垃圾上门收集的实效水平。

经过四年的不懈努力,全市责任区和责任人逐步改变了过往“要我做”的固有思维,开始逐步形成了“我要做”的全新理念,市容环境管理正从“他律”逐步走向“自律”。

党中央领导对上海提出了“勇创国际一流城市管理水平”的要求。全市各级管理部门深刻领会指示精神,深入贯彻《上海市市容环境卫生责任区管理办法》,按照全要素管理理念,落实市委、市政府“管为本、重体系、补短板”的城市管理要求,立足实际、更新理念、大胆探索,不断提升管理效能,优化区域环境,为建设卓越的全球城市增光添彩!



环球港责任区视频宣传

## 案例

### 长宁区华阳路街道：生活垃圾分一分 上门收集树新风

长宁区将华阳路街道作为沿街商铺生活垃圾上门收集工作的试点,自2018年5月2日起,通过调查摸底,上门宣传和实际操作,在街道16条道路共650家沿街商铺实施了垃圾上门分类收集,参与度达到99.5%。上门分类收集有效减少了沿街小包垃圾的产生,规范了沿街商铺的垃圾去向,社区市容环境得到显著提升。

**一、把握重点,注重宣传教育**  
商铺的配合参与是确保垃圾分类达标和上门收集顺利进行的重点。在前期进行逐户发放告知书的基础上,充分发挥定西路沿街商铺责任区自律小组的作用,组织生活垃圾分类定时定点上门收集工作培训会,集中宣讲商铺生活垃圾定时定点分类收

集的规则、考核办法和奖惩措施,对每家商铺的主动投放情况,分类准确情况进行考核,对积极参与分类投放的商铺,发放积分卡,定期开展兑换活动,鼓励商铺积极参与。  
**二、统一标准,队员亲自示范**  
按照上海市垃圾分类工作标准和区分减联办具体要求,街道对上门收集队员进行了专门培训,统一标准。在收集过程中,对不主动参与的商铺,队员主动上门进行宣传、教育和督促。对不自觉、不分类的商铺,队员及时在现场对商铺人员进行作业示范,直至商铺人员愿分类、会分类为止。  
**三、强化机制,确保长效常态**  
街道牵头组建了由街道多家单位共同参与的生活垃圾分类上门收



华阳路街道积分兑换活动

集工作组,并制定每周一次例会制度。每次例会交流分析存在的难点问题,就该项工作建立长效机制进行了探讨和完善。目前试点工作取得了明显成效,初步建立了长效管理机制。

### 静安区曹家渡街道：适应城市管理新形势 拓展门责管理新模式

曹家渡街道积极探索责任区管理新途径,通过在辖区内道路成立“门责管理自律自治小联盟”,最终形成覆盖整个曹家渡街道社区的“自律自治大联盟”,将社区居民和驻区单位的自治力量和市容管理、城管执法等一系列工作有机融合。

**一、前期介入找良方,个性化定制方案**  
前期工作中,通过对各条道路实地调研、查漏补缺,有的放矢,制定针对适合本道路的差异化“门责管理自律自治联盟组建方案”。比如,万航渡路是条综合性商业街,就通过以“大”带“小”的模式,请金融街、越商大厦等“大门责任单位”作为表率,带动“小门责任单位”踊跃加入门责管理联盟,以“大门责”带动“小门责”,充分发挥

“辐射”力量。  
**二、借力管理找对策,自律共治促和谐**  
通过城管市容联合上门、动员宣传,采取向管理方物业借力,寻找房东等一系列措施,对门店商家宣传告知、发放《门责自律承诺书》,使责任单位负责人明白惩罚措施,并自愿配合,做出门责自律承诺。在昌平路门责联盟的建设中,就通过上海正业物业管理公司引导,鼓励“京东”等快递物流企业成为门责自律联盟成员,使这些原本违章大户从被动接受到主动担责。  
**三、固定例会保规范,多方互评保公正**  
在各路段门责小联盟的运行过程中,明确了每月一次的例会制度,对成员单位提出了“规范、监督、互动”的六字要求。门责自律联盟在市容管理部门

与城管执法部门有力的保障下,定期对沿街商户开展信息收集、宣传教育、巡查走访和检查评分等工作,根据考评打分结果,对商户悬挂《曹家渡街道门责自律公示牌》,进一步激发了商户的荣誉感和主动参与市容管理的积极性。



劝阻乱停车

### 松江区方松街道：是什么让“最美小镇”逆龄生长

泰晤士小镇是一个集居住、旅游、休闲等多功能于一体的大型开放式社区。随着常住人口及游客人数的逐年攀升,乱停车、乱扔物、跨门经营等“乱象”层出不穷,加重了小镇的日常管理负担。近年来,方松街道对标最高水准、聚焦重点区域、凝聚多方力量、主攻薄弱环节,在小镇责任区管理上下足了一番“绣花”功夫。



泰晤士小镇责任区“流动横幅”进社区活动

**一、打造示范性自律组织,细耕门前“责任田”**  
“上海松江区美丽家园社会服务中心”自律组织由小镇内50余家商户负责人组成,三年来,他们通过微信群自发组织开展了垃圾分类、清洁家园等各类公益活动。在居委会及商圈党支部的号召下,自律组织积极参与小镇“五乱”治理行动,协助街道多次开展爱护环境推广活动,带头规范行为,强化责任区管理,自觉开展市容环境卫生的自查自纠,调动起广大商户参与美丽街区建设的积极性、主动性和创造性,提升了小镇居民对市容环境的满意度和获得感。  
**二、聚焦“美丽街区”创建,定位更高标准**  
如今,小镇已不单单是一个具有丰富业态、充满商业气息的综合性生活社区,

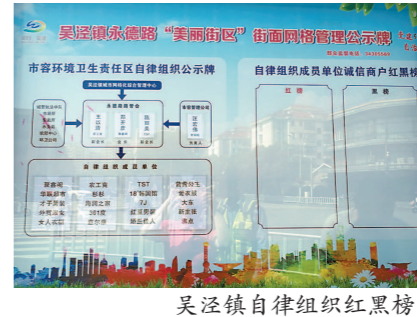
更是展现松江形象的靓丽名片。为此,自2017年起,方松街道购买了第三方市容管理服务充实到公共区域街面管控、违章搭建处置和停车管理等事项中,并同步大力指导、推进业委会组建工作,确保各类公共设施养护标准在原有基础上再上一个新台阶,为泰晤士小镇创建市级“美丽街区”奠定了坚实的基础。  
**三、提高联动效率,确保“快出手”“常回头”**  
方松街道一方面联合区绿容局、城管执法局、市场监管局等10个部门建立了综合整治联席会议制度,定期召开会议,精准把脉,为小镇的市容环境综合治理搭建了良好平台;另一方面成立了小镇城管分队,坚持以问题为导向,与市容服务队共同组成小镇“五乱”治理主力军,联合物业、网格员等,在小镇内灵活开展小联动整治,及时消除社区、商圈内的动态市容问题。

### 闵行区吴泾镇：多方联盟促进优势互补 自治共治缓解市容顽疾

在推进吴泾镇责任区管理及推进城市精细化管理过程中,为引导商户自律自治,规范经营活动,分路段探索建立了路管会,鼓励商户经营者共同参与,路管会定期开展“商铺门责红黑榜”评比活动,根据巡查情况进行考核评比,评选出最好和最差的10家店铺进行红黑榜,并在美丽街区的公示栏里进行公示,既增强了红榜商户经营者的荣誉感,激励其保持文明的经营状态;也起到了示范引导和警示教育的作用,有助于带动履责较差的商铺共同进步。

**一、自主管理,扩大服务,搭建交流平台**  
路管会以商户为主体,以柔性的方式实施管理,将监督与服务相结合。路管会委员经常与板块管理公司一起对范围内的道路进行巡查,对商铺跨门营业、乱堆物、非机动车无序停放等行为进行劝导和宣传教育。同时,还在这些路段建立了流动党员党支部和市场个体联合会,定期学习交流、座谈、组织公益活动,在轻松愉快的氛围中逐步增强商户经营者的文明意识,从而有效提高了沿街商铺的文明程度,切实改善了街区市容环境。  
**二、以评促改,加大宣传,增强自治能力**  
路管会定期开展“商铺门责红黑榜”评比活动,根据巡查情况进行考核评比,评选出最好和最差的10家店铺进行红黑榜,并在美丽街区的公示栏里进行公示,既增强了红榜商户经营者的荣誉感,激励其保持文明的经营状态;也起到了示范引导和警示教育的作用,有助于带动履责较差的商铺共同进步。

吴泾镇在路管会成立之时,就将街道各主管部门负责人以及五级治理的块长都纳入进来,共同为路管会提供有力的支持,正确引导工作方向。路管会每月将日常巡查中存在的问题进行汇总上报,将平时商铺中存在的困难进行集中反映,并针对商铺在自我管理上存在的问题提出整改方案。网格化中心收到后则进行汇总、派单,并与主责单位联系处理并将处理结果及时反馈给路管会,形成一套无缝衔接的工作流程。当商铺与管理部门发生矛盾冲突时,路管会主动与店主沟通,进行劝说和教育,用自己的实际经验告诉店主环境干净整洁和经营合法文明对商铺的重要性,在减少冲突的同时,也提升了工作成效。



吴泾镇自律组织红黑榜