

# 杭州精神文明建设

# 专 文 刊 载

第 2 期  
(总第 100 期)

杭州市精神文明建设委员会办公室  
杭州市精神文明建设研究会

2017 年 2 月 10 日

---

不忘初心 砥砺前行 务实创新 久久为功  
为打造独具东方魅力的世界名城而努力奋斗

## 在市清洁办主任暨城市文明 督导工作会议上的讲话

市委宣传部副部长，市文明办、清洁办主任 董 悦

同志们：

今天，我们在这里召开全市清洁办主任暨城市文明督导工作会议，总结交流城市文明督导情况和一年来的打造工作，非常及时，也非常必要。听了大家的发言，我深受启发，感触很深。我感到各位城市文明督导员是从三个方面在做这份工作，一是各位城市文明督导员是作为一个普通市民，以一种

热爱这座城市的情怀在做这份工作；二是以市人大代表、政协委员履职尽责的使命在做这份工作；三是以城市文明督导岗位的专业要求在做这份工作，所以要感谢各位城市文明督导员的无私奉献，从而让我们的城市越来越清洁美丽。再则，要感谢各市直相关单位。各市直相关单位围绕打造工作目标，做了大量的、扎扎实实的工作，杭州能够赢得国内外游客和广大市民的赞誉，是与城管、建委、旅委、环保、市场监管、城投、交警、爱卫等各职能部门的配合支持分不开的。下面，我再谈三点意见。

## 一、充分肯定成绩成效

今年以来，我市打造“国内最清洁城市”工作紧紧围绕G20国际峰会圆心，以城市国际化为导向，坚持齐抓共管、标本兼治，营造了整洁优美的城乡环境，为成功举办G20国际峰会，建设世界名城奠定了坚实的基础。主要体现在：

（一）环境品质有新提升。2016年，打造工作坚持实事化、项目化、信息化和网格化，有序推进城市清洁综合治理，全市主次干道、公园绿地、学校周边、商业街区、车站码头等“五化”水平显著提升。在加强城区保洁保序的同时，按照城乡统筹的要求，向县（市）及中心镇延伸辐射，农村环境改善进程明显加快。全市各类绿化景观在科技含量、植物品种、景观效果以及整体品位等方面得到有效提升。杭州全年城市清洁度和城区平均序化度始终保持高位水平。

（二）动态管理有新举措。2016年，打造“国内最清洁城市”示范点突出“最”字标准，全面提升了建设管理水平。

在年初调研和充分征求意见的基础上，出台了《杭州市打造“国内最清洁城市”长效管理办法》。对全市 103 个示范点暗访督查，每季度召开例会，交流督查情况，示范点督查做到了常态化、制度化。对 30 家创建成效突出的示范点进行通报表彰，对因施工改造和环境提升，时间周期超过一年的 3 家示范点暂停了荣誉称号，实现了动态管理。目前，全市的示范点涵盖社区村镇、农贸市场、广场道路、公园校园等窗口单位，成为展示“美丽杭州”风采的靓丽风景线。

（三）重点难点有新突破。2016 年，在打造工作中，我们采取更加有效的工作举措，推动了一系列热点、难点问题的有效解决，消除了一大批卫生死角和管理漏洞。一是开展 G20 峰会重点区域专项督查。突出全市 G20 期间重要场馆、重要线路、重要区域、重要窗口、重要宾馆和重要公共服务场所等地，坚持每周开展一次专项督查。特别是 G20 峰会举办前夕，重点开展涉外媒体入住宾馆周边及沿线环境督查，提升了城市环境品质。二是结合全国文明城市创建，省、市城市文明程度指数测评，牵头协调市直相关部门，开展主要道路、城郊结合部、背街小巷、工地周边等重点部位整治，解决了影响城市文明程度提升的重点、难点问题。三是根据市领导批示问题、群众反映以及媒体曝光的问题，督促开展余杭塘路（庆隆苑段）脏乱差治理、积极协调火车东站提升公厕服务水平等事宜。同时定期组织面上督查，随时掌握交通路口、旅游景点、城郊结合部等地的保洁保序情况。2016 年，共督查问题 493 个，下发抄告单 73 张，整改率达 100%。

(四) 市民素质有新提高。2016年，以打造“最文明”杭州为目标导向，加强市民教育和引导，提高了市民文明素质和城市的文明程度。一是加强宣传引导。在主要媒体开设“迎峰会，打造‘国内最清洁城市示范点’风采展示”专栏，集中推出一批宣传报道。制作一批市民素质提升公益广告，全市500余个路口的遮阳棚刊登了公益广告。发布文明礼仪彩信50余条600余万人次。二是深化志愿服务活动。开展地铁文明引导行动。截至目前，参与志愿者超过6.5万人次，服务12万小时以上，涵盖全市22个主要地铁站点。赵一德书记、王金财主任等四套班子领导都参加了地铁文明引导活动。三是扩大群众参与。组织3次市民清洁大行动，参与市民达48.7万余人次、清理各类垃圾29万余吨、清洁河道7938.85公里。承办浙江省暨杭州市“迎接G20、人人讲文明”系列活动。“礼让斑马线、礼仪待宾客、文明过马路、排队守秩序、垃圾不落地”等理念和行为准则深入人心。

## 二、不断增进认识共识

城市清洁工作是与城市的文明，甚至是与人类的文明共同发展的，是一项永远在路上的事业。巴黎是著名的“香水之都”，但在历史上也曾经是“粪便之都”。日本在经济不发达的时期，也有不少“城市的暗部”，有些河道是专门用来丢扔垃圾废弃物的。随着时代的发展和文明的进步，这些国家的城市治理已经是世界各国学习借鉴的样本。杭州的城市环境在国内算是比较好的，但是同当今世界先进城市如巴黎、柏林、东京、首尔等相比，还有不小差距。据说现在的日本，一包袋泡

茶的包装废弃物包括其中的小金属钉，都要分门别类的分好。再如德国生活垃圾分类的垃圾桶有六、七个，比我们的精细得多，而且管理很严格。德国人的环保意识、垃圾资源化的循环处理意识是很强的。我们要主动学习、主动对接国际知名城市，着眼于体现杭州城市的独特魅力和独特韵味，把打造工作做扎实、做深入、做到位。

（一）深化拓展打造“国内最清洁城市”，是全面提升杭州城市国际化水平的重要载体。G20国际峰会的成功举办，极大的提升了杭州的国际美誉度和影响力。接下来，2018年的短池游泳世锦赛、2022年的亚运会必将是杭州加速城市国际化的强大引擎。站在“后峰会、前亚运”新的起点之上，这就要求我们坚持问题导向，对照世界名城目标，主动补齐短板，找准主攻方向。应当看到，有的单位和部门在思想认识上，随着时间的推移和人员的调整，对打造工作的关注度有所下降；在队伍建设上，一些地方机构还不健全，人员力量弱化；在体制机制上，存在职能交叉、监管缺位问题；在方法措施上，还存在着整治不力、问题反复等现象。打造工作要按照国际化城市标准，贯彻“最”字要求，将打造“国内最清洁城市”各项工作有效落实，推动杭州城市国际化水平全面提升。

（二）深化拓展打造“国内最清洁城市”，是贯彻落实市委十一届十三次全会精神的重要内容。1月5日，中共杭州市委十一届十三次全体（扩大）会议胜利举行，全会绘出了今年我市改革发展的“作战图”。会议强调，要坚定不移打好以

城中村改造提升和小城镇环境综合整治为重点的环境整治、以垃圾分类处置为重点的“五废共治”等硬仗，实现稳中有进、稳中向好。这对今年的打造工作具有重要的指导意义。打造工作要紧紧围绕市委、市政府中心工作，从市民关心、社会关注的环境生活品质出发，结合“五水共治”、“五废”共治、“四边三化”等工作，重点整治城中村、景中村、城郊结合部、农村小城镇等环境卫生问题，持续提升城乡保洁保序、美化亮化水平，推动打造“国内最清洁城市”深化拓展，为早日建成世界名城提供一流的环境支撑。

（三）深化拓展打造“国内最清洁城市”，是成功并高分通过全国文明城市复评的重要保障。2017年是全国文明城市的大考之年，现在中央文明办对全国文明城市的指导思想已经从“重创建”转变到“重动态长效化管理”，像杭州这样的一座城市，不仅要通过全国文明城市复评，而且还要力争高分通过复评，当好全国文明城市的标杆。《全国文明城市测评体系》中，城市公共环境测评是重中之重，诸如主次干道、社区街巷、商业大街、车站广场等的保洁保序、美化亮化情况，是复评实地考察的必答题。各地各部门要切实把打造工作贯穿于全国文明城市复评的全过程，对照《全国文明城市测评体系》标准，治理环境突出问题，补齐环境治理短板，确保杭州全国文明城市复评少失分、得高分。

（四）深化拓展打造“国内最清洁城市”，是代表、委员履职尽责的重要载体通道。长期以来，市人大、市政协十分关心支持打造“国内最清洁城市”工作。市人大代表、政协委

员经过严格的选举提名，素质非常高，已经成为打造“国内最清洁城市”的重要力量。要继续加强与市人大、市政协的联系，争取市人大、市政协支持代表、委员在打造“国内最清洁城市”，助推杭州城市国际化中发挥作用。要将打造“最文明”杭州同打造“国内最清洁城市”相结合，使杭州这座城市不仅最清洁，而且要最文明。要抓住今年市人大、市政协换届的机遇，推荐优秀的市人大代表、政协委员，包括市党代表加入到市城市文明督导队伍，参与打造“国内最清洁城市”工作。

### 三、坚持推进拓展发展

打造“国内最清洁城市”至今已经走过十年，杭州城市治理水平得到明显提升，已经由原先的动员式的，需要搞运动的城市管理方式转变为制度化、常态化、智慧化、网格化的城市管理方式。站在杭州城市治理新的高度，尤其是在后 G20 时代，打造工作要围绕城市国际化要求，树立创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，找准工作重点，精准发力，推动打造工作“从平面到立面、从地面到水面、从视觉到听觉”延伸拓展，为加快建设具有独特韵味、别样精彩的世界名城提供坚实的基础。

#### （一）持续改善城乡环境

1. 在“最”字上立标杆。围绕既定目标，将打造“国内最清洁城市”各项工作做细致、做精致、做极致。要进一步提升洁化管理标准，突出全市主要道路、商业大街、车站广场、公园景区等地，加大清洁力度，推进城市环境治理保持高

位水平。要进一步提升序化管理水平。开展出店经营、占道经营、非法广告、渣土偷倒等市容环境秩序专项治理，加强地铁站口、农贸市场和学校周边的街面管控，保障环境有序。要进一步加大专项整治力度。重点整治社区楼道杂物乱堆、僵尸车乱停放、公路沟渠卫生死角、城郊结合部“脏乱差”等问题，切实把“最”字标准落实到各项具体工作中去，推动城乡人居环境质量不断提高。

2. 在“亮”字上下功夫。要培育具有标志性的区域亮点。要坚持以公共空间和公共活动为主的导向，进一步梳理示范点类别，将各地各部门申报和城市文明督导员举荐相结合，真正把经得起检验的示范点推荐上来。要坚持常态化、动态化的管理，继续完善示范点长效管理办法，在市城市文明督导成绩的基础上，奖优罚劣，实现有进有出、有督查有落实的动态管理。要坚持城市文明督导例会制度，及时交流督导情况，并对督导成绩进行排名。要发挥精品亮点的“最大”带动作用，将示范点创建同公益广告宣传、学雷锋志愿服务等精神文明创建活动结合起来，使示范点成为区域内精神文明建设的窗口。

3. 在“督”字上抓实效。一是加强重点督查。对媒体曝光、市领导批示要求督办的、群众多次重复投诉并经查属实的问题，进行重点督查，找出问题症结，并落实整改。二是加强专项督查。以整治“五乱”现象和规范“十小”行业为主，就垃圾分类、户外广告、建筑工地、河道整治等开展专项督查。三是加强日常督查。组织城市环境面上督查，随时掌握面上情况，维护良好城市面貌。四是加强城市文明督导。坚持明



查和暗访相结合，查找示范点建设管理问题和不足，并举一反三，保持长效，不断提升示范点创建管理水平。

4. 在“联”字上做文章。一是要联合好各职能部门，各职能部门是落实打造工作各项任务的主力军。要结合部门职能，分解责任，细化任务，加强协作，合力推动工作。二是要联合好人大、市政协包括市委组织部的的工作。充实完善城市文明督导队伍，将党代表也推荐到城市文明督导员队伍中来，充分发挥“两代表、一委员”在打造工作中的建言献策、监督管理功能。三是联合好新闻媒体。要针对一些群众反映强烈的热点、难点问题，通过开设“曝光台”、“曝光栏”等各种方式，曝光卫生死角、老大难问题，推动工作落实。四是联合好社会公益组织、公众人物和公民热心人士，积极吸纳更多的社会力量参与支持打造“国内最清洁城市”工作。

5. 在“新”字上动脑筋。要对牢新目标。围绕城市国际化的目标要求，以世界名城为榜样，借鉴先进经验，拉高工作标杆，把杭州打造成为实至名归的“国内最清洁城市”。要面对新挑战。随着打造工作深入拓展，各种新的矛盾和问题不断出现，要着眼于调动各方面的积极性，破解打造工作中遇到的新制约新问题。要有新举措。立足杭州基本上步入高水平的城市治理新阶段，进一步创新工作理念，拿出更加务实管用的措施，提升城市环境品质，回应市民关心关切，真正实现打造工作“为民、靠民、惠民”的总体要求。

## （二）持续强化工作保障

1. 健全组织机构。各区、县（市）要进一步健全完善由

各地分管领导任组长、有关职能部门参加的打造工作领导小组，配齐配强街道（乡镇）和社区基层管理力量，切实解决一些地方部门打造工作“悬置”问题。各打造工作领导小组成员单位，尤其是市城管委、市环保局、市建委、市旅委、市爱卫办、市交管局等任务较重的单位，主要领导要亲自过问，分管领导要直接抓、具体管，将打造工作切实纳入本部门的整体工作大局，真正抓细抓实。

2. 编制五年规划。编制五年规划要突出四个方面的内容：一是要分析形势。要把握城市国际化的要求，找准差距和薄弱环节，拉高工作标杆；要把握社会现代化的要求，比如垃圾分类、宠物豢养、乘地铁、乘电梯的礼仪规范等社会主义现代化过程中遇到的问题和现象，着力加以研究解决；要把握城乡一体化的要求，像富阳撤市变区、像城区的面积不断扩展以及城中村、景中村改造等，都对打造工作提出了新的要求；要把握居民市民化的要求，开展更有针对性和操作性的教育引导。二是找准定位。市清洁办是城市清洁工作的“巡视组”。要找准工作定位和发力点，发挥好综合协调功能、考核评价功能、督促检查功能，推动城市治理水平逐步提升。三是要建立综合性的激励评价体系，明确奖惩，运用正反两方面的方式，建立导向机制，推动落实工作。四是要建立立体化的宣传教育体系，着力提升市民素质，夯实打造工作基础。

3. 抓好考核测评。做好中央、省城市文明程度指数测评迎检工作，开展杭州市城市文明程度指数测评。将打造工作主要内容和关键性指标进一步纳入测评体系，推动各、区（县）

市及市直相关部门对照全国、省和杭州市的测评体系内容和要求，补齐城市环境短板，改善城乡环境面貌，提升全市打造工作整体水平。

### （三）持续加强宣传教育

1. 加强市民教育。围绕提升城市文明程度和市民素质目标，开展文明出行、文明旅游、文明用餐、文明过节等主题教育活动，倡树文明意识，培育文明风尚。利用市民大学堂等载体，编发一批文明礼仪教材，加强《杭州市文明行为促进条例》、国际文明礼仪规范等方面的教育，引导市民做文明有礼的杭州人。

2. 加大宣传力度。要在主流媒体、新媒体开设各类专版、专栏、专题节目，发挥新闻媒体舆论引导功能，全方位宣传报道打造工作，同时加强媒体与市民的互动，发动广大市民为打造工作出谋划策。要加强公益广告宣传，以“讲文明、树新风”活动为抓手，利用户外广告牌、电子荧屏、宣传橱窗等阵地，加大宣传力度，引导市民养成文明行为习惯，自觉维护城市良好形象。开展墙景美化评选活动，编发文明礼仪彩信，积极营造打造工作的浓厚氛围。

3. 发动群众参与。着眼于增强广大市民的主体意识，创新“市民清洁大行动”等载体，不断提升市民参与打造工作的参与率和满意率。深化“先下后上乘地铁，文明一米迎嘉宾”、“排队守秩序”等活动，引导市民建立遵守公共秩序的良好素养。继续推进“三关爱”志愿服务活动，开展“垃圾分类”、“五水共治”等志愿服务活动，动员更多的社会力量

共同营造整洁优美的城乡环境。

一个城市管理水平的提升、市民文明素养的化育，与时俱进、与时俱进。让我们在市委、市政府的坚强领导下，不忘初心、砥砺前行，为打造一个更加清洁、文明、美丽的杭州而继续努力。

（杭州市文明办城市处）