

# 绍兴市上虞区供销合作总社

---

---

## 关于转发《上虞区 2022 年度文明指数测评发布工作方案》的通知

各有关单位：

为不断巩固全国文明城市创建成果，全面落实复评迎检各项任务，现将《上虞区 2022 年度文明指数测评发布工作方案》印发给你们，请系统下属商场、超市、农贸市场（批发市场）等单位严格对照文明城市测评标准，清楚了解上级测评工作安排，聚焦重点难点，补齐弱项短板，抓好贯彻落实。

绍兴市上虞区供销合作总社

2022 年 6 月 10 日



# 上虞区 2022 年度文明指数测评发布工作方案

为贯彻落实市第九次党代会精神，全面巩固全国文明城市创建成果，深化推进全区文明创建常态化、高质量创建，决定组织开展上虞区 2022 年度文明指数测评发布工作，具体方案如下。

## 一、工作目标

围绕“全域联创、巩固提升”的工作思路，坚持创建工作常态化、管理机制长效化、监督检查制度化，在全区组织开展城市文明程度指数测评工作，及时发现整改一批突出问题和薄弱环节，进一步提高全国文明城市创建水平，高质量通过全国文明城市创建复评，切实提升人民群众的幸福感和获得感。

## 二、测评对象

1. 全区各乡镇街道；
2. 公安分局、教体局、建设局、交通运输局、水利局、文广旅游局、商务局、卫生健康局、市场监管局、综合行政执法局、建筑业管理服务中心、交通集团、供销总社、人民银行、绍兴第三公交、融媒体中心、经信局、便民服务中心、大数据发展管理中心、机关事务服务中心、档案馆、水务集团、团区委、税务局、供电局、电信局、邮政局、移动公司、中广有线、联通公司、天然气有限公司、铁路上虞站、高铁绍兴东站等部门和单位。

## 三、测评标准

《上虞区 2022 年度全国文明城市创建测评标准》（详见附件）为主要内容开展测评。

## 四、测评方法

1. 测评方式：测评工作由区文明办组织实施，按照“一套标

准、每月督查、每季测评、年终总评”的方式，组织工作人员或委托第三方进行测评。

2. 测评时间：2022年将不定期开展文明指数测评工作，原则上每季度组织一次。

3. 测评点位：根据测评标准对各乡镇街道，区直部门和单位所属的所有点位进行随机测评。

## **五、结果运用**

1. 文明指数测评纳入年度区委区政府工作目标责任制考核内容。

2. 每季度第三方文明指数测评得分和排名情况在区级新闻媒体发布通报。

附件：《上虞区2022年度文明城市创建测评标准》

附件

# 上虞区 2022 年度文明城市创建测评标准

# 说 明

## 一、测评体系结构

共设置 4 个测评类别：公益宣传、公共环境与秩序、文明素质、市民评价。

## 二、数据采集方法

主要采用实地考察方法。

## 三、分值构成

总分为 1000 分，其中公益宣传 200 分、公共环境与秩序 370 分、文明素质 280 分、市民评价 150 分。

## 四、评分方法

委托第三方对各区、县（市）进行测评，按照测评标准综合判定分值，每一项目得分不超过项目分值，也不倒扣分，并根据得分情况确定测评结果。

## 五、有关说明

《全国文明城市测评体系》《浙江省城市文明程度指数测评体系》如有重要调整，在实地测评中对标准再作相应的修改完善，不再单独印发标准。

测评类别	测评项目	测评内容	测评标准	责任单位
I -1 公益宣传 (200分)	II -1 “讲文明树新风” 公益广告宣传	1) 互联网等媒体刊播公益广告情况。	查看各地的政府网站、新闻门户网站、政府发布 APP 和融媒体 APP，没有在首页显著位置刊登公益广告的，每个扣 5 分。	政府网站： <b>大数据发展管理中心</b> ；政府发布 APP： <b>宣传部</b> ；新闻门户网站、融媒体 APP： <b>融媒体中心</b> ；
		2) 在城市公共交通工具、社会公共场所、主干道、商业大街和大型商场、宾馆、饭店显著位置刊播公益广告情况。	1) 乘坐不同区域的公交车，每车（含车体与车内）至少有 2 条公益广告，不符合要求的，每 1 辆车扣 4 分。	绍兴第三公交
			2) 乘坐不同区域的公交车各 5 站，查看起始 2 个公交站点，平面类公益广告（含电子显示屏）至少有 2 条，每少一条扣 2 分。沿途不下车查看 3 个公交站点，正面没有公益广告的，每 1 处扣 2 分。	交通集团
			3) 随机查看公园广场、景区（景点）、公共文化设施、省级以上文明社区、政务大厅、交通场站，未在显著位置设有公益广告景观小品的，每 1 处扣 2 分；	公园广场： <b>建设局、水利局</b> ；景区（景点）： <b>文广旅游局</b> ；公共文化设施： <b>档案馆、团区委、文广旅游局</b> ；省级以上文明社区： <b>各街道</b> ；政务大厅： <b>便民服务中心</b> ；交通场站： <b>交通集团</b> ；
	随机查看公园广场、主干道、商业街各 500 米，达到 5 条公益广告为合格，每少 1 条公益广告扣 2 分。	公园广场： <b>建设局、水利局</b> ； 主干道、商业街： <b>建设局、文明办</b>		

		<p>3) 在城市公共交通工具、社会公共场所、主干道、商业大街和大型商场、宾馆饭店显著位置刊播公益广告情况。</p>	<p>4) 查看政务大厅、学校、社区(小区)、新时代文明实践中心(所、站)、宾馆饭店、医院、银行网点、(邮政、移动、电信、联通)营业厅、火车站、长途汽车站等场所,在显著位置展示不少于3条公益广告,每少1条公益广告扣1分。</p>	<p>政务大厅: <b>便民服务中心</b>; 学校: <b>教体局</b>; 社区(小区)、新时代文明实践中心(所、站): <b>各乡镇街道</b>; 宾馆饭店: <b>文广旅游局、商务局</b>; 医院: <b>卫生健康局</b>; 银行网点: <b>人民银行</b>; 营业厅: <b>邮政局、移动公司、联通公司、电信局</b>; 火车站: <b>铁路上虞站、高铁绍兴东站</b>; 长途汽车站: <b>交通集团</b></p>
			<p>5) 查看商场超市、农贸(集贸)市场,在显著位置展示不少于3条公益广告(其中包括不少于1条诚信主题公益广告),每少1条公益广告扣1分。</p>	<p>商场超市: <b>供销总社、商务局</b>; 农贸(集贸)市场: <b>供销总社、各街道</b></p>
<p>II-2 社会主义核心价值观宣传</p>		<p>1) 依托公共文化设施、宣传文化阵地开展核心价值观教育。 2) 具象化分众化开展规范守则教育实践活动。</p>	<p>1) 随机查看学校、新时代文明实践中心(所、站)、城市规划馆、图书馆、文化馆、博物馆、纪念馆、科技馆、少年宫、爱国主义教育基地、青少年课外活动中心,未在显著位置宣传展示社会主义核心价值观的,每1个场所扣2分。</p>	<p>学校: <b>教体局</b>; 新时代文明实践中心(所、站): <b>各乡镇街道</b>; 图书馆、文化馆、博物馆: <b>文广旅游局</b>; 少年宫、青少年课外活动中心: <b>团区委</b>; 爱国主义教育基地: <b>文广旅游局、档案馆、教体局</b>;</p>
			<p>2) 随机查看社区、中小学校、窗口单位、乡镇(行政村),未在显著位置展示市民公约、学生守则、行业规范、乡规民约(村规民约)的,每1处扣1分。</p>	<p>社区: <b>各街道</b>; 中小学校: <b>教体局</b>; 窗口单位: <b>人民银行、移动公司、联通公司、电信局、供电局、邮政局、水务集团、中广有线、税务局、天然气有限公司</b>; 乡镇(行政村): <b>各镇村</b>;</p>

I -1 公益宣传 (200分)	II-3 道德典型宣传	运用基层宣讲、公益广告、专题展览、故事汇巡演等方式,开展道德模范、身边好人、最美人物等先进模范学习宣传活动。	随机查看城市规划馆、图书馆、文化馆、博物馆、纪念馆、科技馆、少年宫,设有道德模范、身边好人、最美人物、疫情防控先进典型等先进模范事迹专题展览,1处不符合要求,每个场馆扣4分。	图书馆、文化馆、博物馆:文广旅游局;少年宫:团区委
	II-4 文明餐桌行动	宾馆、饭店、餐馆普遍参与文明餐桌行动。	查看提供餐饮服务的宾馆饭店和10桌以上餐馆,未在营业场所显著位置和餐桌上设置“文明就餐”“公筷公勺”“制止餐饮浪费”相关提示牌的,发现1家扣2分。未推行公筷公勺或推行公筷公勺但使用率低于70%的,每一家扣2分。	宾馆饭店:文广旅游局、商务局;10桌以上餐馆:商务局、市场监管局
	II-5 精神文明创建宣传	主要新闻媒体设有精神文明创建专题专栏,城乡公共场所利用多种形式宣传展示精神文明创建内容。	查看社区、公共广场、主次干道、商业大街,未运用多种形式(2种以上)宣传展示精神文明创建内容,每1个场所扣2分。	社区:各街道;公共广场:建设局、水利局;主次干道、商业大街:建设局、文明办
	II-6 健康知识宣传	依托本地服务机构和宣传文化阵地普及健康知识。	随机查看医院、公共文化设施、新时代文明实践中心(所、站),未在显著位置设置普及卫生健康知识、传染病防控和应急救护知识宣传栏的,每1处扣1分。	医院:卫健康局;公共文化设施:档案馆、团区委、文广旅游局;新时代文明实践中心(所、站):各乡镇街道
I -2 公共环境与秩序 (370分)	II-6 市场环境 与秩序	1) 环境整洁,卫生状况良好,无乱扔杂物、随地吐痰现象; 2) 柜台、摊位摆放商品整齐有序,无占道经营现象; 3) 无乱张贴、乱堆放、乱停车辆、乱设广告牌现象; 4) 熟食摊点规范经营;	随机抽查不同区域的商场超市、农贸市场及周边区域: 1) 有乱扔杂物、随地吐痰、打喷嚏不遮掩口鼻等现象的,每1例扣1分。	商场超市:供销社、商务局;农贸市场:供销社、新时代文明实践中心(所、站):各乡镇街道
			2) 查看柜台、摊位,发现商品超台面经营或占道经营现象的,每1例扣1分。	供销社、各街道
			3) 存在乱张贴、乱堆放、乱停车辆、乱设广告牌现象的,每1例扣1分。	供销社、各街道

		5) 公共消防设施功能完好, 消防通道无被占用、堵塞现象, 消防安全制度健全;	4) 随机抽查农贸市场内熟食品店 (每个农贸市场 2 家), 无经营许可证的, 每 1 家扣 2 分, 无健康证或健康证过期的, 每 1 家扣 1 分, 未按规定佩戴口罩或无防蝇设施的, 每 1 家扣 1 分; 用手直接接触食物的, 每 1 家扣 1 分。	市场监管局
		6) 进行食品农残检测并公示, 确保食品安全。	5) 消防设施损坏缺失的, 每 1 例扣 2 分; 消防通道被占用、堵塞的, 每 1 例扣 2 分。	供销社、各街道
			6) 出售过期、变质、伪劣食品的, 违规售卖野生动物的, 每 1 个扣 2 分。有活禽交易而未独立设置售卖宰杀区域的, 每 1 个扣 2 分。未进行农残检测的, 每 1 个扣 2 分; 检测未公示或公示不及时或检测批次、内容不达标的, 每 1 个扣 1 分。	市场监管局
I -2 公共 环境 与秩 序 ( 370 分)	II-7 小区环 境与秩序	1) 环境整洁, 卫生状况良好, 无乱扔杂物、随地吐痰、损坏花草树木现象; 2) 路面硬化、平整, 无明显坑洼积水, 排水设施完善, 无露天排水沟渠;	随机抽查不同区域的小区: 1) 存在乱扔杂物、随地吐痰、打喷嚏不遮掩口鼻、损坏花草树木现象的, 每 1 例扣 1 分。发现小区毁绿种菜的, 每 1 例扣 2 分。	各街道
			2) 存在路面未硬化的, 超过 20 平方米每 1 处扣 2 分; 存在明显坑洼积水, 超过 1 平方米每 1 处扣 1 分; 存在排水设施不完善、有露天排水沟渠的, 每 1 处扣 2 分。	各街道
		3) 楼门内干净整洁, 楼道无杂物堆放, 墙面、玻璃干净无破损, 楼道灯完好, 电瓶车无私自拉线充电现象; 4) 住宅楼有符合标准的消防设施; 5) 小区内无饲养家禽、宠物敞放现象; 6) 车辆停放有序, 消防通道畅通;	3) 随机抽查楼道, 从 1 楼到顶层, 存在乱堆杂物 (居民门前鞋柜 (边柜) 整齐规范且不影响正常通行和消防安全, 不算作乱堆杂物)、墙面玻璃污损、楼道灯不亮或缺失、乱涂写、乱张贴等现象的, 每发现 1 例扣 1 分; 楼道清洁不到位的, 每 1 个楼道扣 2 分; 存在电瓶车私自拉线充电现象的, 每 1 例扣 2 分。	各街道

		<p>7) 无违章搭建;</p> <p>8) 车库、车棚无违规居住、经营等现象;</p> <p>9) 建有全民健身场地设施, 状况良好;</p> <p>10) 居民有友善对待外来人员, 耐心回答他人的询问。</p>	4) 随机抽查楼道或楼房, 存在消防设施未按规定设置的, 每 1 处扣 1 分。	各街道
			5) 发现小区内饲养鸡、鸭等家禽的, 每 1 例扣 1 分, 存在敞放宠物现象的, 每 1 例扣 1 分。	综合执法局、各街道
			6) 存在车辆压占绿化带、占用消防通道、私设停车桩和随意占用公共车位等现象的, 每 1 例扣 1 分。	各街道
			7) 存在违章搭建现象的, 每 1 例扣 2 分。	综合执法局、各街道
			8) 存在车库(车棚)改变使用性质无证经营的, 每 1 例扣 1 分。	市场监管局、综合执法局 各街道
			9) 未设置健身场地设施的, 每个小区扣 2 分, 设施损坏的, 扣 1 分。	各街道
			10) 每个小区随机询问小区居民 2 人, 态度恶劣的, 每例扣 1 分。	各街道
			I -2 公共 环境 与秩 序 (370)	II-8 餐饮店 环境
2) 店内卫生不符合要求的, 每 1 家扣 1 分。	市场监管局			

分)		证或登记证)、餐饮食品安全等级标识、从业人员有效健康证明、投诉举报电话、食品安全承诺; 4) 公共用品、用具消毒制度落实, 有消毒设备, 消毒及时。	3) 未公示营业执照、食品经营许可证或小餐饮登记证、餐饮服务食品安全等级(3个月内新发证的和办理小餐饮登记证的除外)、投诉举报电话、食品安全承诺的, 每少1项扣1分; 从事接触直接入口食品工作的从业人员无健康证明的, 每少一人扣1分。	
			4) 没有消毒设备的, 每1家扣2分; 没有进行消毒的, 每1家扣1分; 一次性消毒餐具超过保质日期的, 每1家扣2分。	
II-9 河道环境	1) 河道两岸无乱占、乱采、乱堆、乱建、乱排放、乱倒垃圾现象; 2) 水面无漂浮垃圾; 3) 水质良好, 无发臭发黑现象。	查看不同区域的河道: 1) 存在乱占、乱采、乱堆、乱建、乱排放、乱倒垃圾现象的, 每1处扣2分。		各街道
		2) 存在漂浮垃圾, 每1处扣1分。		水利局、各街道
		3) 水质发臭发黑的, 每1条河道扣3分。		

I -2 公共 环境 与 秩 序 (370 分)	II -10 公共 场所环境	<p>1) 环境优美, 无卫生死角, 无乱扔垃圾、乱搭建、乱张贴、乱涂写、乱拉线、随地吐痰、打喷嚏咳嗽不掩口鼻现象;</p> <p>2) 秩序良好, 无占道经营、跨门经营、流动摊贩, “门前三包” 制度严格落实;</p> <p>3) 设施完好, 维护及时;</p> <p>4) 管理规范, 无乱停车现象;</p> <p>5) 严格执行控烟规定;</p> <p>6) 落实消防责任, 无障碍设施完好。</p>	<p>随机抽查不同区域的主次干道、商业大街、背街小巷、公共广场、公园、景区景点、公交车(地铁)、公交(地铁)车站、医院及周边、社区(小区)、城乡接合部、交通场站(火车站、长途汽车站)及周边、城市商贸综合体和综合写字楼及周边、商场超市及周边、农贸(集贸、批发)市场及周边:</p> <p>1) 发现较大面积的卫生死角, 每1处扣3分; 发现乱扔垃圾、乱搭建、乱张贴、乱涂写、随地吐痰、打喷嚏咳嗽不掩口鼻、线缆混乱、乱拉乱设、飞线充电、躺卧公共座椅、争吵谩骂、不文明养宠、躺卧公共座椅、流浪乞讨人员滋扰他人等不文明现象的, 每1例扣1分。</p>	<p>主次干道、商业大街、背街小巷: <b>综合执法局</b>; 公园广场: <b>建设局、水利局</b>; 景区(景点): <b>文广旅游局</b>; 车站: <b>铁路上虞站、高铁绍兴东站、交通集团、绍兴第三公交</b>; 医院及周边: <b>综合执法局</b>; 城市商贸综合体和综合写字楼及周边、商场超市及周边、农贸(集贸、批发)市场及周边: <b>综合执法局</b>;</p>
			<p>2) 发现占道经营、跨门经营、流动摊贩的, 每1例扣1分。</p>	综合执法局
			<p>3) 公共设施有人为弄脏、损坏等现象的, 每1例扣1分; 道路基础设施有脏污、缺失、损坏和被侵占等现象的, 每1例扣1分。</p>	<p>公园广场: <b>建设局、水利局</b>; 景区(景点): <b>文广旅游局</b>; 主干道、商业街、街巷: <b>综合执法局</b>; 车站: <b>铁路上虞站、高铁绍兴东站、交通集团、绍兴第三公交</b>; 学校: <b>教体局</b>; 医院: <b>卫生健康局</b>;</p>
			<p>4) 发现有乱停车现象的, 每1例扣1分。</p>	
			<p>5) 室内公共场所、公共交通工具未设置明显禁烟标识, 禁烟区发现吸烟现象或发现烟蒂的, 每1例扣1分。(学校、医院室内全面禁烟)。</p>	
			<p>6) 查看政务大厅、商场超市、宾馆饭店、公共文化设施、新建社区小区(建成不满5年)、医院、车站等, 有消防设施不符合标准的, 每1例扣1分。未设有轮椅通道、扶</p>	

			<p>手或缘石坡道等无障碍设施的，每1处扣1分；有设施但不能正常使用的，每1处扣1分。停车场未设置无障碍停车位，无障碍标识不明显的，每处扣2分；未向视力残疾人和听力残疾人提供信息无障碍方面的志愿服务的，每处扣1分。</p>	<p>案馆、团区委、文广旅游局；新建社区小区：各街道；医院：卫生健康局；车站：铁路上虞站、高铁绍兴东站、交通集团、绍兴第三公交</p>
	<p>II-11 乡镇环境与秩序</p>	<p>1) 环境卫生好； 2) 出行讲秩序； 3) 邻里讲和睦。</p>	<p>1) 查看乡镇，每个乡镇查看主干道（商业街）500米（不足500米的，按实际长度查看）： ①主要街道每隔200米至少有1条公益广告，每少1条扣1分； ②有乱丢乱倒垃圾行为、露天焚烧秸秆垃圾的，每1例扣1分；有损坏公共设施现象的，每一例扣1分； ③存在占道经营现象的，每1例扣0.5分，形成马路市场的扣3分； ④存在乱张贴现象的，1处扣1分； ⑤发现争吵谩骂、随地吐痰、打喷嚏咳嗽不遮掩口鼻等现象的，每1例扣1分； ⑥公共厕所卫生差、有异味的每1个扣1分，未设置无障碍厕位的，每1个扣1分。</p> <p>2) 查看乡镇主干道： ①有机动车越线行驶、违章停车、不礼让等行为的，每1例扣1分； ②有非机动车闯红灯、逆向行驶等行为的，每1例扣1分； ③有行人闯红灯、乱穿马路、翻越隔离栏等行为的，每1例扣0.5分。</p>	<p>各乡镇街道</p>

			3) 随机抽查窗口单位, 未设置行业规范的, 每 1 家扣 1 分; 查看乡镇所在地行政村(社区), 未设置村规民约的, 每 1 个扣 1 分, 发现争吵谩骂现象的, 每 1 例扣 2 分。	
II -12 行政村(社区)环境	1) 环境优美; 2) 举止文明; 3) 设施完善。		随机查看位于建成区之外、属于市辖区范围的行政村(社区): 1) 有明显垃圾堆积、环境脏乱、道路坑洼现象的, 每 1 处扣 1 分; 2) 有争吵谩骂、乱扔垃圾、露天焚烧秸秆垃圾的、随地吐痰、打喷嚏咳嗽不遮掩口鼻现象的, 每 1 例扣 1 分; 3) 有损坏公共设施现象的, 每 1 例扣 1 分; 村居内公厕为非卫生无害化厕所的, 每 1 个扣 2 分; 公共厕所卫生差的每 1 个扣 1 分。	各乡镇街道
II -13 学校周边环境与秩序	1) 中小学校、幼儿园上学、放学时段, 有公安民警或协警在校园周边执勤, 校园门口道路交通秩序有专人维护; 2) 校园周边环境良好, 无违规经营、娱乐行业、非法行医等。		随机抽查不同区域的中学、小学、幼儿园: 1) 上学、放学期间无公安民警或协警执勤, 以及无专人维护交通秩序的, 每 1 处扣 3 分。 2) 中小学校周边 200 米内发现有互联网上网服务营业场所, 有电子游戏经营场所, 有非法行医或以人流、性病治疗业务为主的诊所, 有“三无产品”, 有恐怖、迷信、低俗、色情的玩具、文具和出版物销售, 有出售“刮刮卡”“洞洞奖”等赌博性文具、玩具或有奖销售, 有非法食品摊贩, 有歌厅、舞厅、卡拉 OK 厅等娱乐场所的, 每 1 处扣 2 分。	公安分局、教体局  综合执法局、卫生健康局、文广旅游局、市场监管局、公安分局、教体局

I -2 公共 环境与秩 序 (370 分)	II -14 网吧 环境	1) 网吧严格执行上网消费实名登记制度, 在显著位置设置“未成年人禁入”标志, 无 18 周岁以下人员进入; 2) 网吧内部秩序良好, 环境整洁, 无小广告, 无吸烟现象, 消防设施和器材完好, 无消防安全隐患; 3) 网吧证照齐全, 无超范围经营现象; 4) 无未成年人上网现象。	随机抽查网吧: 1) 未执行实名登记制度或登记人员与上网人员不符的, 每 1 家扣 2 分; 未在显著位置设置“未成年人禁入”标志的, 每 1 家扣 2 分; 存在未成年人进入(包括未上网)的, 此项不得分。	文广旅游局、公安分局
			2) 网吧内部环境脏乱、秩序混乱的, 每 1 家扣 2 分; 存在吸烟现象的, 每 1 家扣 2 分; 存在小广告的, 每 1 家扣 1 分; 存在涉黄涉暴小广告的, 每 1 家扣 2 分; 存在烟感、应急灯、灭火器等消防设施缺失、损坏或无法正常使用、安全通道不畅通等现象的, 每 1 家扣 2 分。	吸烟现象: 公安分局 其他: 文广旅游局
			3) 相关经营许可证、营业执照等不齐全或存在超范围经营现象的, 每 1 项扣 2 分; 出售香烟的, 每 1 家扣 2 分。	文广旅游局、市场监管局
			4) 存在未成年人上网的, “II-12 网吧环境”整项不得分。	/
	II -15 公共 厕所环境	1) 地洁、水通、灯亮、无异味; 2) 有文明如厕宣传; 3) 无障碍设施完好; 4) 无障碍卫生间、母婴室等设施齐全。	查看各类场所公共卫生间: 1) 卫生清理不及时、有异味的, 每 1 个扣 1 分; 存在小广告的, 每 1 处扣 1 分, 设施损坏, 水不通、灯不亮的, 每 1 处扣 1 分。	综合执法局
			2) 没有节水用水、文明如厕等公益宣传的, 每 1 个扣 1 分。	

			3) 没有轮椅通道、扶手或缘石坡道等无障碍设施和无障碍厕位的, 每 1 个扣 2 分; 无障碍设施不完善的每个扣 1 分。	
			4) 随机查看车站、政务大厅、医院、景区景点、大型商场: 未设有无障碍卫生间、母婴室的, 每 1 个扣 1 分; 未开放或设施不能正常使用的, 每 1 个扣 1 分。	车站: <b>铁路上虞站、高铁绍兴东站、交通集团、绍兴第三公交</b> ; 政务大厅: <b>便民服务中心</b> ; 医院: <b>卫生健康局</b> ; 景区景点: <b>文广旅游局</b> ; 大型商场: <b>供销总社、商务局</b>
I -2 公共 环境 与 秩序 (370 分)	II -16 垃圾 分类	1) 各类场所开展垃圾分类宣传, 营造浓厚的氛围; 2) 将垃圾分类纳入社区居民公约; 3) 垃圾分类收集、运送、处理落实。	1) 查看社区(小区)、学校、企业、机关、商场、宾馆(酒店)、窗口单位和行政村等, 未设置垃圾分类公益广告或未见垃圾分类指南的, 每 1 个场所扣 1 分。未开设垃圾分类指南等微信公众号(APP)或未在政务平台增设垃圾分类查询功能的, 扣 1 分。	社区(小区)、行政村: <b>各街道</b> ; 学校: <b>教体局</b> ; 企业: <b>经信局</b> ; 机关: <b>机关事务服务中心</b> ; 商场: <b>供销总社</b> ; 宾馆(酒店): <b>文广旅游局、商务局</b> ; 窗口单位: <b>人民银行、移动公司、联通公司、电信局、供电局、邮政局、水务集团、中广有线、税务局、天然气有限公司</b>
			2) 查看社区(小区)、行政村, 未将垃圾分类纳入社区居民公约、村规民约的, 每 1 个扣 2 分。	各街道
			3) 查看社区(小区)、学校、企业、机关、商场、宾馆(酒店)、窗口单位和行政村等, 未按标准设置垃圾分类设施的, 每 1 个扣 2 分, 有分类设施但未实现分类的, 每 1 个扣 1 分。	社区(小区)、行政村: <b>各街道</b> ; 学校: <b>教体局</b> ; 企业: <b>经信局</b> ; 机关: <b>机关事务服务中心</b> ; 商场: <b>供销总社</b> ; 宾馆(酒店): <b>文广旅游局、商务局</b> ; 窗口单位: <b>人民银行、移动公司、联通公司、电信局、供电局、邮政局、</b>

				水务集团、中广有线、税务局、天然气有限公司
			4) 垃圾分类处理。查看垃圾处理场，没有分类处理的，每1个扣2分。	综合执法局
	II-17 建筑工地环境	1) 工地出入口整洁有序； 2) 做到文明施工，没有施工扰民现象； 3) 工地围墙美化，公益广告占比不低于围挡面积的30%； 4) 建筑围挡不占用人行道等公共领域。	<p>随机抽查建筑工地：</p> <p>1) 出工地车辆未进行规范冲洗的，每1个工地扣1分；发现有泥沙滴漏抛洒现象的，每1辆车扣1分。</p> <p>2) 发现有不文明施工，影响居民正常休息的，每1个工地扣2分；道路施工，存在不文明现象，影响居民正常出行的，每1个工地扣1分。</p> <p>3) 工地围墙公益广告占比不足30%的，每1个工地扣2分；没有社会主义核心价值观内容的，每1个工地扣1分；工地板房、围墙上牛皮癣的，每1处扣1分。</p> <p>4) 发现建筑围挡占用人行道等公共领域的，每1个工地扣1分。</p>	建筑业管理服务中心
	II-18 全民阅读	1) 图书馆开展全民阅读活动，氛围浓厚； 2) 书店书籍内容健康向上； 3) 居民综合阅读率高。	<p>1) 查看市（区）级图书馆，在显著位置设置全民阅读活动海报少于2处的，每少1处扣2分。</p> <p>2) 建成区内的大型书城、连锁书店、专业书店等实体书店： 在显著位置设有习近平新时代中国特色社会主义思想学习书籍的专柜；所售书籍内容健康向上；室内环境整洁、</p>	<p>文广旅游局</p> <p>各街道</p>

			井然有序；不符合要求的，每家扣4分	
			3) 由市委宣传部有关处室提供数据。	——
I -3 文明素质 (280分)	II -19 礼让 斑马线	1) 公交车示范让行； 2) 出租车示范让行； 3) 其他车辆主动让行。	在早晚高峰时段，随机抽查位于主要交通干道、商业大街上的没有信号灯的路口各15分钟： 1) 统计发现的公交车不礼让行人的数量，每一例扣1分。	绍兴第三公交、交通运输局、公安分局
			2) 统计发现的出租车不礼让行人的数量，每一例扣1分。	公安分局
			3) 统计发现的私家车不礼让行人的数量，每一例扣1分。	
	II -20 文明 过马路	1) 非机动车遵守交通法规； 2) 行人遵守信号灯； 3) 无翻越栏杆现象； 4) 无横穿马路现象； 5) 组织志愿者进行文明宣传和劝导。	随机抽查主要交通路口和100米路段： 1) 统计在2次完整红灯结束期间非机动车闯红灯和15分钟100米路段内非机动车未上牌照、不按规定车道行驶、逆向行驶、骑乘人员未佩戴头盔等交通违法行为数，按照每例扣1分计算得分。	公安分局
			2) 统计在2次完整红灯结束期间闯红灯人员数量，按照每1例扣1分计算得分。	
			3) 随机抽查主次干道、商业街500米，发现有行人翻越栏杆的，每1例扣2分。	
4) 随机抽查主次干道、商业街500米，发现有行人乱穿马路的，每1例扣1分。			公安分局、团区委	
5) 在早晚高峰时段，抽查示范样板路主要交通路口，没有交警（协警）、志愿者进行现场指挥、劝导的，每1例扣3分。				

	II -21 排队 守秩序	1) 公共场所文明排队, 无插队、拥挤现象; 2) 公交车、地铁、火车、码头等站点设置“文明排队”“先下后上”等提示语, 商场、超市、医院、商(住)宅等单位的电梯设置“先出后进”提示语; 3) 文明乘车, 先下后上, 无争抢座位、无饮食等现象; 4) 文明乘电梯, 先出后进; 5) 窗口单位“1米线”设置规范或电子叫号系统使用情况良好; 6) 重要场所有文明引导。	1) 随机抽查窗口单位、景区等需要排队的区域, 发现不排队现象的, 每1处扣1分。	窗口单位: 人民银行、移动公司、联通公司、电信局、供电局、邮政局、水务集团、中广有线、税务局、天然气有限公司; 景区: 文广旅游局; 公厕: 综合执法局
			2) 随机抽查公交车、地铁、商场、超市、医院、商(住)宅等单位, 未设置相应提示语的, 每1家扣2分。	公交车: 绍兴第三公交; 商场超市: 供销总社、商务局; 医院: 卫健局; 商(住)宅: 各街
			3) 随机抽查公交线路, 发现在站点没有按序上下车、公交车内争抢座位或者饮食的, 每1例扣1分。	绍兴第三公交
			4) 随机抽查有电梯的场所, 有乘电梯未遵守先出后进规定的, 每1例扣1分。	各单位
			5) 景区景点入口处和售票窗口前, 商场超市收银台前, 医院挂号、收费、取药窗口前, 交通场站进站口处、检票口和售票窗口前, 公共文化设施入口处; 未设有“保持一米线距离”提示牌或地面未设有“一米线”提示标识的, 每1个场所扣2分。	景区: 文广旅游局; 商场超市收银台前: 供销总社、商务局; 医院挂号、收费、取药窗口前: 卫生健康局; 交通场站进站口处、检票口和售票窗口前: 绍兴第三公交; 公共文化设施入口处: 档案馆、团区委、文广旅游局;
			6) 随机抽查窗口单位, 没有进行有效引导或者没有人员进行劝导, 造成拥堵、无序的, 每1个场所扣2分。	人民银行、移动公司、联通公司、电信局、供电局、邮政局、水务集团、中广有线、税务局、天然气有限公司
I -3 文 明 素 质	II -22 服务 创一流	1) 周到服务。办事窗口环境优良; 工作人员热情、耐心; 办事诚信、周到、高效; 窗口单位投诉处理平台健全, 处	随机抽查窗口服务单位: 1) 服务场所内外环境不够整洁的, 每1个场所扣1分; 周边存在乱停车现象的, 每1个场所扣1分。	综合执法局、人民银行、移动、联通、电信局、供电局、邮政局、水务集团、中广有线、税务局、天然气有限公司

( 280 分)	置及时，回复满意；一些公共服务性单位建有志愿服务站点，并提供服务。	2) 未在显著位置展示行业规范，每 1 个场所扣 1 分；未设置禁烟标志的，每 1 个场所扣 1 分。没有提供办事流程或说明书等资料的，1 个场所扣 1 分。	综合执法局、人民银行、移动、联通、电信局、供电局、邮政局、水务集团、中广有线、税务局、天然气有限公司
		3) 服务窗口随意关闭，导致群众等候时间超过 15 分钟的，1 个场所扣 2 分。	
		4) 未设置意见箱、意见簿或未公布投诉渠道的，1 个场所扣 1 分，投诉未及时处理的，1 个场所扣 2 分。	
		5) 在社区、城市规划馆、图书馆、文化馆、博物馆、纪念馆、科技馆、少年宫、政务大厅、医院、车站、景区（景点）等场所设置志愿者服务站点，未达标的，1 个场所扣 2 分，不能提供服务的，1 个场所扣 1 分。	社区： <b>各街道</b> ；图书馆、文化馆、博物馆、景区： <b>文广旅游局</b> ；少年宫： <b>团区委</b> ；政务大厅： <b>便民服务中心</b> ；医院： <b>卫生健康局</b> ；车站： <b>铁路上虞站、高铁绍兴东站、交通集团、绍兴第三公交</b>
	2) 优雅礼仪。文明用语，各类场合无大声喧哗。	查看窗口服务单位，发现服务人员态度差，接待生硬的，每 1 例扣 1 分；查看影院、饭店等公共场所，发现大声喧哗的，每 1 例扣 1 分。	窗口单位： <b>人民银行、移动公司、联通公司、电信局、供电局、邮政局、水务集团、中广有线、税务局、天然气有限公司</b> ；影院： <b>宣传部</b> ；饭店： <b>文广旅游局、商务局</b>
	3) 新时代文明实践中心建设使用情况良好。	查看新时代文明实践中心、乡镇（街道）新时代文明实践所、行政村（社区）新时代文明实践站各 1 个：未有规范的工作制度和组织架构，每个扣 1 分；未有本月或下月文明实践活动的时间安排表，每个扣 1 分；未有日常活动图片的公开展示，每个扣 1 分；不具备开展理论宣讲、市民教育、文化活动、科普宣传、健身活动等文明实践活动的设备条件的每个扣 2 分；未正常向群众开放的，每个扣 2 分。	各乡镇街道

	II-24 文明旅游	1) 文明旅游宣传氛围浓厚; 2) 游客举止文明; 3) 文明劝导到位。	1) 随机查看车站、旅游集散中心未在显著位置张贴、摆放文明旅游宣传资料的, 每 1 处扣 1 分; 查看出入境办证大厅、出境口岸, 未在显著位置张贴、摆放出境游宣传资料的, 每 1 处扣 1 分。	火车站: <b>铁路上虞站、高铁绍兴东站</b> ; 长途汽车站: <b>交通集团</b> ; 出入境办证大厅: <b>公安局</b>
			2) 查看景区, 发现有乱涂乱画、攀折花枝和攀爬雕塑、景观等行为的, 每 1 例扣 1 分。	文广旅游局
			3) 查看公园、景区景点, 未运用多种形式 (至少 2 种以上) 开展文明告知、文明提醒、文明规劝, 每处扣 1 分。未对出现的不文明行为进行劝导的, 每 1 例扣 2 分。	公园: <b>建设局、水利局</b> ; 景区景点: <b>文广旅游局</b>
I-4 市民评价 (150 分)	II-24 满意度测评	对宣传普及社会主义核心价值观效果的评价	问卷调查, 按满意得分值的 100%, 基本满意得分值的 70%, 不满意得 0 分, 加权平均计算得分。	各乡镇街道
		对推广使用公筷公勺的知晓度		
		对当地“反对餐饮浪费”情况的评价		
		对开展新时代文明实践活动的知晓度, 满意度		
		对身边志愿服务活动的氛围和效果的评价		
		是否参加过法治宣传教育活动		
		对诚信建设成效的评价		
		对自身文化消费状况的评价		
		对社区服务群众效果的评价		各乡镇街道

	对本社区(小区)形成“15分钟生活圈” 情况的评价		
	对社会治安和自身安全感的评价		
	对食品药品安全状况的评价		
	对打击“黄赌毒”效果的评价		
	对倡导简约适度、绿色低碳的生活方式的 知晓度		
	对本市开展文明城市创建活动的知晓 度		