

# 浙江省精神文明建设委员会办公室文件

浙文明办〔2015〕18号

---

## 关于印发《浙江省城市文明程度指数 测评体系(2015年版)》的通知

各市文明办,省文明委成员单位:

现将《浙江省城市文明程度指数测评体系(2015年版)》  
印发给你们,请你们结合实际,认真贯彻实施。

浙江省精神文明建设委员会办公室

2015年7月30日

# 浙江省城市文明程度指数测评体系

(2015 年版)

# 说 明

## 一、测评体系结构

共设置 5 个测评类别：公益宣传、公共环境、公共秩序、公共关系、市民评价。

## 二、数据采集方法

主要采用实地考察、问卷调查两种方法。

## 三、分值构成

总分为 1000 分，其中公益宣传 280 分、公共环境 340 分、公共秩序 120 分、公共关系 110 分、市民评价 150 分。

## 四、评分方法

测评人员完成各项测评后，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。

测评类别	测评项目	测评内容	测评标准	分值
I-1 公益宣传 (280分)	II-1 “讲文明树新风”公益广告宣传	1) 报纸、电视、广播、互联网等媒体刊播公益广告情况。	报纸:随机抽查测评年度任意两个月党报的刊登数量,取两个月的平均值计算分值。得分 = 刊登数量(页面)/刊登要求 × 分值,最高不超过 40 分。	40
		2) 在城市交通运输工具、公共场所、主干道、商业大街和大型商场、宾馆、饭店显著位置,用电子显示屏、楼宇电视、固定广告牌等媒介设置、播出公益广告情况。	电视:收看黄金时段(19:00—21:00)两个频道的播出数量。得分 = 两个频道播出数量之和/8 × 分值,最高不超过 40 分。	40
			广播:收听(6:00—8:00)和(11:00—13:00)主要频率播出数量。得分 = 播出数量/4 × 分值,最高不超过 20 分。	20
			互联网:查看各市的政府网站和新闻门户网站各一家,没有在首页显著位置刊登公益广告的,此项不得分。	20
			1) 乘坐不同区域的 3 辆公交车各 5 站,每车车载电视播出公益广告 2 条(含)以上得 20 分,少 1 条扣 3 分;若无车载电视的公交车,每车需有 2 条以上公益广告,少 1 条扣 3 分。	20
			2) 查看公交站点 3 处,有电子显示屏的公交站点,每处 10 分钟内播出公益广告 2 条(含)以上的得 10 分,少 1 条扣 1 分,平面类公益广告得分 = 公益广告比例/20% × 10 分,总得分为两者相加;无电子显示屏的公交站点得分 = 公益广告比例/20% × 20 分。最高不超过 20 分。	20

测评类别	测评项目	测评内容	测评标准	分值
I-1 公益宣传 (280分)	II-1 “讲文明树新风”公益广告宣传	2) 在城市交通运输工具、公共场所、主干道、商业街和大型商场、宾馆、饭店显著位置,用电子显示屏、楼宇电视、固定广告牌等媒介刊播公益广告情况。	3) 查看公共场所3处。有电子显示屏的,每处10分钟内播出公益广告2条(含)以上的得10分,少1条扣1分,平面类公益广告得分=公益广告比例/20%×10分,总得分为两者相加;无电子显示屏的公共场所得分=公益广告比例/20%×20分。最高不超过20分。	20
			4) 查看不同区域的主干道3条各500米,统计公益广告设置比例。得分=公益广告比例/20%×分值,最高不超过20分。	20
			5) 查看不同区域商业街3条各500米,统计公益广告设置比例,得分=公益广告比例/20%×分值,最高不超过20分。	20
	II-2 文明餐桌行动	宾馆、饭店、餐馆普遍参与文明餐桌活动,在营业场所显著位置和餐桌上设有文明就餐的温馨提示牌。	6) 查看大型商场、饭店、三星级以上宾馆各3家,统计一个播出轮回电子显示屏、楼宇电视播出的公益广告比例。得分=公益广告比例/20%×分值,最高不超过20分。	20
			查看10桌以上宾馆、饭店、餐馆5家,未在营业场所显著位置和餐桌上设置文明就餐提示牌的,每1家扣6分。	20
			抽查车站、码头、出入境窗口、游客集散中心、景区等,无文明旅游宣传内容的,每家扣6分。	20
II-3 文明旅游	在车站、码头、出入境窗口、游客集散中心、景区等有“文明旅游”等公益宣传			

测评类别	测评项目	测评内容	测评标准	分值
I-2 公共环境 (340分)	II-4 公共场所环境	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) 无乱堆放、乱张贴、乱涂写、乱设广告牌现象; 3) 公共设施功能完好, 无人为弄脏、损坏现象。	随机抽查不同区域的3处公共场所, 存在乱扔杂物、随地吐痰、损坏花草树木、乱堆放、乱张贴、乱涂写、乱设广告牌等现象的, 每1例扣1分; 公共设施有人为弄脏、损坏等现象的, 每1例扣2分。	15
	II-5 街巷环境	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) 无乱张贴、乱涂写、乱设广告牌现象, 无占道经营现象; 3) 道路名称与道路基础设施完好, 无缺失、严重损坏和被侵占现象; 4) 公共设施无人为弄脏、损坏现象。	随机抽查不同区域的5条街巷各500米, 存在乱扔杂物、随地吐痰、损坏花草树木、乱堆放、乱张贴、乱涂写、乱设广告牌、占道经营等现象的, 每1例扣1分; 道路基础设施有缺失、损坏和被侵占等现象的, 每1例扣2分; 公共设施有人为弄脏、损坏等现象的, 每1例扣2分。	15
	II-6 市场环境	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、摊位摆放整齐有序, 无占道经营现象;	1) 随机抽查不同区域的商场、超市、专业市场或农贸市场各2家, 在内外有乱扔杂物、随地吐痰、乱张贴、乱涂写、乱停车辆等现象的, 每例扣1分。 2) 随机抽查3个市场, 查看连在一起的20个柜台、摊位, 有摆放不整齐或占道经营现象的, 每1例扣1分。	10

测评类别	测评项目	测评内容	测评标准	分值
I-2 公共环境 (340分)	II-6 市场环境	3) 无乱张贴、乱涂写、乱设广告牌现象; 4) 亮证经营,证照齐全,无出售过期、变质、伪劣食品和强买强卖现象; 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。	3) 随机抽查3个市场,存在乱张贴、乱涂写、乱设广告牌现象的,每1例扣1分。	8
			4) 随机抽查3个农贸市场内6家熟食店(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,每例扣1分;随机抽查商场、超市的20种食品,存在出售过期、变质食品现象的,每1例扣5分。	10
			5) 消防设施损坏的,每1例扣2分;消防通道被占用、堵塞的,每1例扣2分。	8
			1) 随机抽查不同区域的5个小区,存在乱扔杂物、随地吐痰、损坏花草树木现象的,每1处扣1分。	10
			2) 随机抽查不同区域的5个小区,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2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。	10
II-7 小区环境	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; 3) 生活垃圾定点投放、定时清运,垃圾箱房(桶)完好、整洁;	3) 随机抽查不同区域的5个小区,每1个小区任意查看2处垃圾投放点,存在未定时清运现象的每1处扣2分,垃圾箱房(桶)损坏的每1个扣2分,垃圾箱房(桶)不整洁的每1处扣1分,垃圾没分类的每个小区扣2分。	10	

测评类别	测评项目	测评内容	测评标准	分值
I-2 公共环境 (340分)	II-7 小区环境	<p>4) 楼门内干净整洁,楼道无堵塞,墙面、玻璃干净无破损,楼道灯完好、无缺失;</p> <p>5) 住宅楼有符合标准的防盗、消防设施;</p> <p>6) 小区内无饲养家禽、宠物散放现象;</p> <p>7) 车辆停放有序,消防通道畅通;</p> <p>8) 无违章搭建;</p> <p>9) 车库、车棚无违规划住、经营等现象;</p> <p>10) 每个小区至少设置一个宣传橱窗,内容每季更新;</p> <p>11) 小区内每条道路、每块绿地上均设置有文明提示或温馨提示标志。</p>	<p>4) 随机抽查5个楼道,从1楼到顶层,存在乱堆杂物、玻璃缺损、楼道灯不亮、乱涂写现象的,每1处扣1分;楼道清洁不到位的,每1个楼道扣2分。</p> <p>5) 随机抽查5个楼道或5幢楼房,存在防盗、消防设施未按规定设置的,每1处扣1分。</p> <p>6) 随机抽查不同区域的5个小区,发现小区内饲养鸡、鸭等家禽的,每1处扣1分;7:00—19:00之间在室外遛放宠物的,每1只扣1分,其他时间,发现散放宠物现象的,每1只扣1分。</p> <p>7) 随机抽查不同区域的5个小区,存在车辆压占绿化带、占用消防通道等现象的,每1处扣2分。</p> <p>8) 随机抽查不同区域的5个小区,存在违章搭建现象的,每1处扣2分。</p> <p>9) 存在车库、车棚违规居住或经营的,每1处扣2分。</p> <p>10) 随机抽查不同区域的5个小区,未设置宣传橱窗的,每1个扣2分,内容未及时更新的,每1个扣1分。</p> <p>11) 随机抽查不同区域的5个小区,每1个小区查看2条道路和2块绿地,未设置提示标志的,每1处扣1分。</p>	8
		8		
		8		
		6		
		6		
		6		
		6		
		6		
		6		
		6		
		6		



测评类别	测评项目	测评内容	测评标准	分值
I-2 公共环境 (340分)	II-8 餐饮店环境	1) 环境整洁,门前责任制落实,无乱扔杂物、随地吐痰、乱堆放、乱设广告牌、占道经营现象; 2) 店内干净整洁,达到卫生标准; 3) 设置“餐饮服务食品安全监督公示牌”,内有《营业执照》、《餐饮服务许可证》、《餐饮服务安全等级公示》、服务人员健康证、监督电话、食品安全承诺书、食品安全管理制度; 4) 公共用品、用具消毒制度落实,有消毒设备、消毒措施和记录; 5) 无出售过期、变质、伪劣食品现象。	随机抽查不同区域的商业大街、背街小巷的餐饮店各5家(共10家): 1) 门前发现有乱扔杂物、随地吐痰、乱堆放、乱设广告牌、占道经营等现象的,每1家扣2分。	10
			2) 店内卫生不符合要求的,每1家扣2分。	8
			3) 未设置“餐饮服务食品安全信息公示牌”的,每家扣5分,《营业执照》、《餐饮服务许可证》、投诉举报电话、食品安全承诺书、食品安全管理制度、“五病”调离记录本,每少一项扣1分;未进行餐饮服务食品安全等级公示(3个月内新办证的除外)的,每1家扣2分;无健康证的,每少1证扣1分。	10
			4) 没有消毒设备的,每1家扣2分,没有消毒措施和记录的,每1家扣1分;一次性碗筷超过使用日期的,每一例扣2分。	10
			5) 出售过期、变质、伪劣食品的,此项不得分。	10
	II-9 河道环境	1) 河道两岸无垃圾堆积; 2) 水面无漂浮垃圾; 3) 水质良好,无发臭发黑现象; 4) 建立河长制。	查看不同区域的河道(宽度5米以上)3条: 1) 存在超过0.2平方米面积的垃圾堆积,每1处扣2分。	6
			2) 无“河长公示牌”每条扣1分,公示牌内电话接打不畅通扣1分。	6
			3) 存在漂浮垃圾,每1处扣1分。	6
			4) 水质发臭发黑的,每1条河道扣5分。	10

测评类别	测评项目	测评内容	测评标准	分值		
I-2 公共环境 (340分)	II-10 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周岁以下人员出入;	随机抽查5家网吧: 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,未在显著位置设置相关标志的,每1家扣2分,存在未成年上网的,此项不得分(扣除全部30分)。	8		
		2) 网吧内部秩序良好,环境整洁,无吸烟现象,消防设施和器材完好,无消防安全隐患;	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。	8		
		3) 网吧证照齐全,无超范围经营现象;	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,出售香烟的每家扣2分。如发现“黑网吧”,此项不得分。	8		
		4) 上网电脑安装“净网先锋”监管软件,并正常使用。	4) 未安装监管软件或未开启使用的,每1家扣2分。	6		
	II-11 建筑工地环境	II-11 建筑工地环境	1) 工地出入口整洁有序;	随机抽查5个建筑工地(其中居民区性质的3个,商业区性质的2个): 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。	10	
			2) 无现场搅拌混凝土和砂浆现象;	2) 有现场搅拌混凝土和砂浆现象的,每1个工地扣2分。	10	
		3) 做到文明施工,没有施工扰民现象;	3) 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。	10		
		4) 工地围墙美化,公益广告占比不低于30%;	4) 工地围墙公益广告占比不足30%的,每1个工地扣2分;工地围墙有空白的,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。	10		

测评类别	测评项目	测评内容	测评标准	分值
I-2 公共环境 (340分)	II-11 建筑工地环境	5) 建筑围挡不占用人行道等公共领域; 6) 工地内有供建筑工人用的厕所、淋浴等设施; 7) 建筑工人宿舍层高不得低于2.4米,走廊宽度不得小于0.9米; 8) 宿舍必须设置可开启式窗户,宿舍内应设置生活用品专柜; 9) 宿舍内物品放置整齐,地面整洁,无使用明火和高功率电器做饭、炒菜现象。	5) 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。  6) 有生活区的工地内未设置厕所、淋浴等设施的,每少1项扣1分。  7) 工人宿舍层高、走廊宽度不符合要求的,每1个工地扣1分。  8) 宿舍未设置可开启式窗户的,每1个工地扣1分;未设置生活用品专柜的,每1个宿舍扣1分。  9) 每1个工地宿舍随机抽查3个房间,发现房间内物品放置不整齐、地面不整洁的,每1个工地扣1分;发现有使用明火或使用高功率电器做饭、炒菜的,每1例扣1分。	6
				6
				6
				10

测评类别	测评项目	测评内容	测评标准	分值
I-3 公共秩序 (120分)	II-12 交通秩序	1) 交通标志规范醒目, 标线清晰完好, 斑马线等行人过街设施设置合理; 2) 人、车各行其道; 3) 机动车无闯红灯、违法行驶现象; 4) 非机动车、行人无闯红灯现象; 5) 机动车无违法停车现象; 6) 行人过马路无违法现象; 7) 机动车斑马线前礼让行人。	随机抽查不同区域的 5 条城市道路各 500 米: 1) 发现交通标志不规范、标线不清晰或斑马线设置不合理等现象的, 每 1 处扣 2 分。	10
			2) 15 分钟内, 发现有机动车在非机动车道上行驶、非机动车在机动车道上行驶、行人不走人行道的现象的, 每 1 例扣 1 分。	10
			3) 在 7: 00—8: 30 和 17: 00—18: 30 时段, 随机抽查 3 个主要交通路口各 15 分钟, 发现机动车闯红灯、违法行驶等现象的, 每 1 例扣 2 分。	10
			4) 在 7: 00—8: 30 和 17: 00—18: 30 时段, 随机抽查 3 个主要交通路口各 15 分钟, 发现有非机动车、行人闯红灯等现象的, 每 1 例扣 1 分。	10
			5) 在 500 米路段内, 发现有机动车违法停车现象的, 每 1 例扣 1 分。	10
			6) 在 500 米路段内, 发现有行人不走斑马线、翻越栏杆、不走过街天桥等行为的, 每 1 例扣 1 分。	10
			7) 随机抽查 3 个十字路口各 10 分钟, 发现机动车在斑马线前不让行人的, 每 1 例扣 2 分。	10

测评类别	测评项目	测评内容	测评标准	分值
I-3 公共秩序 (120分)	II-13 车站码头秩序	<p>1) 乘客自觉遵守秩序,排队候车,依次上下车;</p> <p>2) 无拥挤、争抢座位现象,对老、弱、病、残、孕等需要帮助的人主动礼让;</p> <p>3) 无非法营运车辆,无争抢客源现象;</p> <p>4) 室内公共场所和工作场所设有禁烟标识,候车大厅设有吸烟室,禁烟场所无人吸烟。</p>	1) 随机抽查早晚高峰期间不同区域的5个公交站点,每1个站点查看2辆公交车的上下客情况,发现有排队上下车现象的,每1辆扣2分。	8
			2) 随机乘坐3辆不同路线的公交车各5站,发现有拥挤、争抢座位和主动礼让需要帮助的人等现象的,每1例扣1分。	8
			3) 在长途汽车站、火车站(码头)查看出租车、人力三轮车营运情况,发现有非法营运车辆的,每1辆扣2分;有争抢客源现象的,每1例扣1分。	8
			4) 查看长途汽车站、火车站、码头候车厅、售票厅和工作场所,无禁烟标识的,扣1分;禁烟场所有人吸烟的,每1例扣1分。	8
	II-14 学校周边秩序	<p>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,有专人维护校园门口道路的交通秩序以及校园周边环境良好,无违规经营、娱乐行业、非法行医等。</p>	<p>随机抽查不同区域的中学、小学、幼儿园各1所:</p> <p>1) 无公安民警或协警执勤,无专人维护交通秩序的,每1处扣2分。</p>	8
			<p>2) 学校周边200米内发现有互联网上网服务营业场所、电子游戏经营场所每处扣2分;发现有娱乐场所扣2分;发现有非法行医或以人工流产、性病治疗业务为主的诊所扣2分;发现有从事非法经营活动的游商和无证照摊点扣2分;发现有“三无产品”、恐怖、迷信、低俗、色情的玩具、文具和出版物销售扣2分;发现有出售“刮刮卡”、“漏洞奖”等的,每例扣1分。</p>	10

测评类别	测评项目	测评内容	测评标准	分值
I-4 公共关系 (110分)	II-15 社区人 际关系	1) 社区有便民服务中心;	随机查看不同区域的3个社区:	6
		2) 社区有警务室,建立民警值班制度,有专人值班;	1) 社区无便民服务中心的,每1个扣2分。	
		3) 封闭式小区有门卫值班制度;	2) 社区未设立警务室的,每1个扣1分,没有专人值班的,每1个扣1分。	
		4) 有邻里文明的提示语或温馨提示标志。	3) 封闭式小区无门卫值班的,每1个扣2分。	
	II-16 窗口行 业服务	1) 设置有“讲文明树新风”公益广告;	4) 无提示语或标志的,每1个扣2分。	10
		2) 服务场所内外环境整洁有序;	随机抽查5个窗口服务行业:	
		3) 服务设施齐全;	1) 未设置公益广告此项不得分;公益广告不足5条的,每少1条扣2分。	
		4) 有明显的禁烟标志,无吸烟现象;	2) 服务场所内外环境不够整洁的,每1个扣2分;周边存在乱停车现象的,每1个扣2分。	
		5) 有无障碍设施,并能正常使用;	3) 无饮水机(包括水、纸杯)、水笔、老花镜、应急药箱等便民服务设施的,每少1项扣1分。	
		6) 提供服务程序和所需资料的说明书;	4) 未设置禁烟标志的,每1个窗口单位扣1分;发现有吸烟现象的,每窗口扣2分。	
II-16 窗口行 业服务	7) 服务窗口合理有序开放;	5) 未设置无障碍设施的,每1个扣2分;无障碍设施不规范的,每例扣1分;无障碍设施不能正常使用的,每1个扣1分。	8	
	8) 服务场所设有意见箱或意见簿;	6) 没有提供办事流程或说明书等资料的,每1个扣1分。		
	9) 其他根据窗口性质行业标准检查。	7) 服务窗口任意关闭,开窗率不足70%,导致群众等候时间较长的,每1个扣2分。		
		8) 未设置意见箱、意见簿或未公布投诉电话的,每1个扣1分。		
		9) 其他根据窗口单位性质的行业标准进行检查。	20	

测评类别	测评项目	测评内容	测评标准	分值
I - 5 市民评价 (150分)	II - 17 满意度 测评	对公益广告宣传影响力的评价	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。	15
		对当地社会风尚的评价		15
		对公共场所环境的评价		15
		对市场环境的评价		15
		对小区环境的评价		15
		对当地安全感的评价		15
		对文明交通行为的评价		15
		对志愿服务的评价		15
		对文明旅游行为的评价		15
		对当地道德领域重大负面事件的评价		15

---

抄报：省文明委领导。

---

浙江省文明办

2015年8月7日印发

---