



『全域门责』·共治共享新『市容』

八百四十二个市容环境责任区自律组织花开申城

本报记者
金旻旻

2015年,《上海市市容环境卫生责任区管理办法》正式实施,至今已有8年。8年间,上海涌现出多个优秀自律组织,通过自治共治,将一条条街打造得更亮丽洁净,却又不乏市民喜爱的烟火气。

记者从市绿化市容局获悉,目前,全市共有市容环境卫生责任区自律自治组织842个。2019年和2022年,本市开展了两次“上海市市容环境责任区优秀自律组织”选树活动,共评出20个“十佳自律组织”(因疫情影响,2020年和2021年未开展评选)。今年,全市将再选树“十佳”市容环境卫生责任区优秀自律组织。

上海门责管理有哪些新亮点?市绿化市容局总工程师朱心军总结了“三个新”:“首先是汇聚新动能,市绿化市容局和市住房城乡建设管理委、市城管执法局、市文明办、市爱卫办等共同推进“城市清洁行动”,对薄弱区域治理攻坚克难,自律自治理念已深入人心。其次是塑造新优势,我们和市委统战部、市人民建议征集办等部门创新实践,公共空间休憩座椅共建共享受到社会欢迎,“市民看市容、市民谈市容、市民管市容”成为社会参与的新载体。最后是取得新突破,“美丽街区”环境实效巩固提升,“一网统管”场景应用迭代升级,管理执法高效联动,共建共治打破局限。”

朱心军表示,今年上海计划探索“全域门责”一流创新,包括三方面的拓展。首先是覆盖领域,门责单位原本多为单一的沿街商铺,今年要拓展到党政机关、企事业单位、居委物业,发动全社会参与到市容管理中来。其次是覆盖区域,门责制原本覆盖一条道路,如今要延伸到街区、社区甚至街镇,实行分类管理,最终实现“全域门责”管理理念。最后,覆盖功能也将拓展,责任人在履行好市容门责外,还要结合市场监管、消防、公安等部门职能,践行“全过程人民民主”,发挥“市容+”的作用,实现共建共治共享的美好愿景。

他还透露,下一步将继续开展每月15日“城市清洁行动”,让“环境清洁日”成为人人知晓、人人支持、人人参与的品牌。此外,要消除管理盲点,巩固薄弱区域和背街小巷的市容环境综合治理成效。同时,持续放大优秀自律组织的示范引领作用,激发“全域门责”探索创新的内生动力,实现社会共治共建共享“益景”向“风景”发展。



■大沽路上的商家有序设置外摆座位
本报记者 周馨 摄

2 黄金城道

走在长宁区黄金城道步行街上,你或许会注意到,某些商铺门前墙上,有片小小的金黄色银杏叶。这就是古北黄金城道步行街共治委员会(以下简称“共治委”)颁发的“友好商户”标志。

成立约4年来,共治委依靠各类主体的主动参与,实现了各类议题的形成及街区层面的自治。修广场座椅、建阡陌小筑、画街区彩绘……“全过程人民民主”的自治精神,在这条开街近15年的步行街上发扬光大。

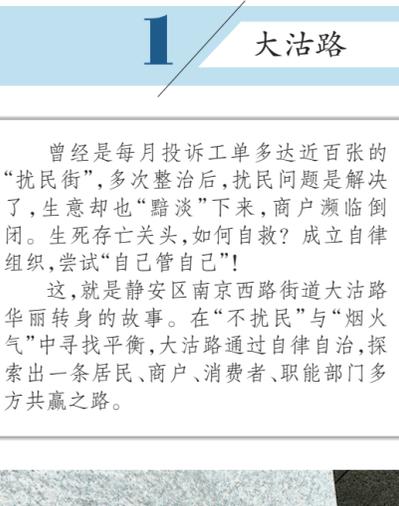


■黄陵路是条安静整洁的景观街
本报记者 金旻旻 摄

4 淡水路

坐在沿街小店门口,背后是混杂着书香、食物香和咖啡香的烟火气,眼前是记录着城市历史的待折旧里。新旧交织的碰撞感,让淡水路这条素有“衡复之源”称号的小马路,变得与众不同。

走在这条路上,你会注意到,不少店铺都将围墙向里退界,借墙体“挤”出几个户外卡座;你也会注意到,很多墙体上,贴着“门责制”自律公约二十条,对卫生、安全和规范经营等作出承诺。政府部门希望,通过“最小治理单元”的自治,引导商户管理好自家“一亩三分田”,并增加商户今后对于街区各项事务的参与感和话语权。

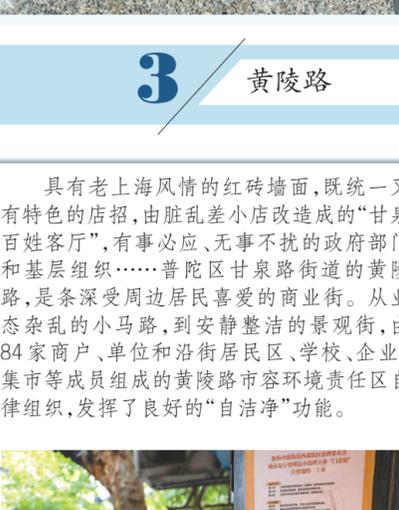


■大沽路上的商家有序设置外摆座位
本报记者 周馨 摄

1 大沽路

曾经是每月投诉工单多达近百张的“扰民街”,多次整治后,扰民问题是解决了,生意却也“黯淡”下来,商户濒临倒闭。生死存亡关头,如何自救?成立自律组织,尝试“自己管自己”!

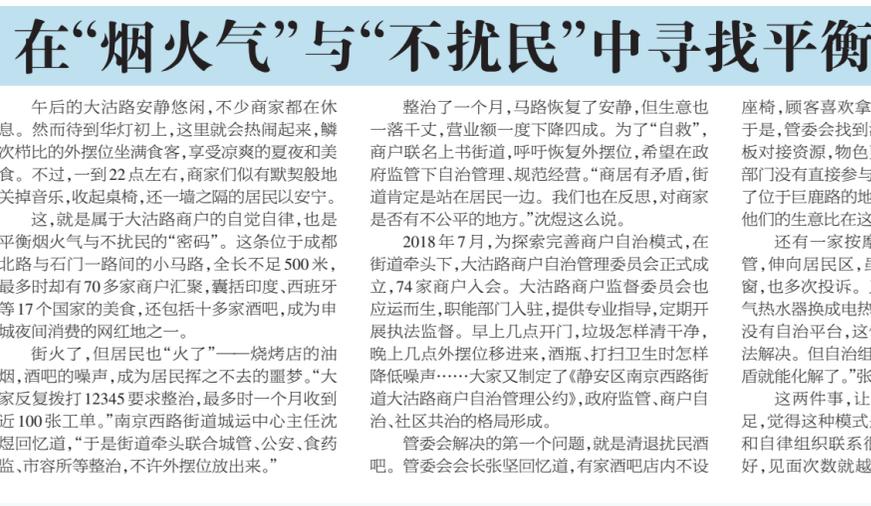
这,就是静安区南京西路街道大沽路华丽转身的故事。在“不扰民”与“烟火气”中寻找平衡,大沽路通过自律自治,探索出一条居民、商户、消费者、职能部门多方共赢之路。



■黄陵路是条安静整洁的景观街
本报记者 金旻旻 摄

3 黄陵路

具有老上海风情的红砖墙面,既统一又有特色的店招,由脏乱差小店改造成的“甘泉百姓客厅”,有事必应、无事不扰的政府部门和基层组织……普陀区甘泉路街道的黄陵路,是条深受周边居民喜爱的商业街。从业态杂乱的小马路,到安静整洁的景观街,由84家商户、单位和沿街居民区、学校、企业、集市等成员组成的黄陵路市容环境责任区自律组织,发挥了良好的“自洁净”功能。



■大沽路上的商家有序设置外摆座位
本报记者 周馨 摄

在“烟火气”与“不扰民”中寻找平衡

午后的大沽路安静悠闲,不少商家都在休息。然而待到华灯初上,这里就会热闹起来,鳞次栉比的外摆位坐满食客,享受凉爽的夏夜和美食。不过,一到22点左右,商家们似有默契般地关掉音乐,收起桌椅,还一墙之隔的居民以安宁。

这,就是属于大沽路商户的自觉自律,也是平衡烟火气与不扰民的“密码”。这条位于成都北路与石门一路间的小马路,全长不足500米,最多时却有70多家商户汇聚,囊括印度、西班牙等17个国家的美食,还包括十多家酒吧,成为申城夜间消费的网红地之一。

街火了,但居民也“火了”——烧烤店的油烟,酒吧的噪声,成为居民挥之不去的噩梦。“大家反复拨打12345要求整治,最多时一个月收到近100张工单。”南京西路街道城运中心主任沈煜回忆道,“于是街道牵头联合城管、公安、食药监、市容所等整治,不许外摆位放出来。”

整治了一个月,马路恢复了安静,但生意也一落千丈,营业额一度下降四成。为了“自救”,商户联名上书街道,呼吁恢复外摆位,希望在政府监管下自治管理、规范经营。“商居有矛盾,街道肯定是站在居民一边。我们也在反思,对商家是否有不公平的地方。”沈煜这么说。

2018年7月,为探索完善商户自治模式,在街道牵头下,大沽路商户自治管理委员会正式成立,74家商户入会。大沽路商户监督委员会也应运而生,职能部门入驻,提供专业指导,定期开展执法监督。早上几点开门,垃圾怎样清干净,晚上几点外摆位移进来,酒瓶、扫扫卫生时怎样降低噪声……大家又制定了《静安区南京西路街道大沽路商户自治管理公约》,政府监管、商户自治、社区共治的格局形成。

管委会解决的第一个问题,就是清退扰民酒吧。管委会会长张坚回忆道,有家酒吧店内不遵守秩序等“五大顽症”的《黄金城道步行街街区守则》。共治委通过“小区-片区-核心”三级议事会进行架构,每季度开例会,“五大顽症”及商家门责责任履行的情况,都被纳入议事范围。

共治委成立后,充分发挥市人大基层立法联系点和人民建议征集点等平台作用,形成有效的基层协商沟通机制。通过多个渠道,居民、商户对市容环境卫生责任区创建已提出了25条建议,其中已有12条被采纳。

“融·阡陌小筑”就是汇聚民意的典型案例。记者看到,在步行街中段的入口处,阡陌小筑的黄色座椅将人行道与步行街分隔,几个座椅上设计了插销,打开后可以转动,供童车、轮椅车通行,座椅两边还设置了供非机动车停放场所。荣华居民区社工孙秉超介绍,当时步

部门在调整业态时,考虑到居民对早餐等轻餐饮的需求,便引入了“邻里烘焙坊”。

百姓客厅的变身,是黄陵路的一个缩影。曹婷婷介绍,以前的黄陵路业态杂乱,小菜摊、鱼档等门前环境特别脏乱,噪声和油烟扰民严重影响居民生活。墙内墙外有矛盾,需要一个平台来调处。2019年,借着黄陵路整体改造,相关部门筹划建立自律组织。次年3月31日,黄陵路市容环境景观街自律组织正式成立,以党建为纽带,打破沿街84家商户、单位区域分割、各自为阵的局面,由居民区党总支书记作为组长,采用“社会组织+商家单位+社区+政府”的模式构建“利益共同体”。成员们建起了微信群,定期召开工作联系会会议商解决问题,探讨建设良策。

商户门责管理,是自律组织自我管理的重要内容。记者看到,在《市容环境卫生责任区自律公约》中,自律组织要求责任单位对店招牌危

损不符、占道堆物、跨门营业、油污积水、乱停车等情况进行督促检查并及时整改,自治管理小组定期召开例会,对成员单位的情况记录在案,作为职能部门处罚或物业决定是否续租的依据。

《甘泉路街道美丽街区管理导则(黄陵路)》则对店招设计、店铺陈设、业态规范、门前责任、静态交通等进行了规范,鼓励支持沿街店铺自由表达、创意设计,提升街区“吸睛能力”。

在这样鼓励创意自由、又有规范约束的自律自治理念下,街区业态得到了调整,市容面貌得到了提升。沿路“冒”出了一幅幅美丽的墙绘,诉说着黄陵路变身前后的故事,也寄托着居民对于宜居社区的向往。

不光是硬件提升和业态调整,在成员们看来,融合沟通后的“破界”还在于打破了商户与商户间、商户与社区间的边界。“构建自律组织,就像打造了一个‘街区朋友圈’,商铺与社区的互动

与感”,增加商户的“话语权”。

比如,相关部门正考虑对淡水路商铺店招进行更新,准备出台淡水路店招店牌导则。而依托联盟的平台,商户们在更新工作开始前就可以集思广益、求同存异,自行设计的店招只要与整体风格不相悖,都能获得落地的空间。又如,淡水路东侧就是一片待拆迁旧里,那么,是否能将西侧的非机动车停放点全部调整到对面,增加西侧商户门口的空间,统一添置公共座椅等城市家具,这样行人会有更多落脚之处,街区也更适合漫步。

同时,街道还在考虑将商铺联盟与人民建议征集结合。淮海街道管理办表示,联盟增加店铺就是收集民情民意的“眼睛”和“耳朵”,今后将在店铺中添置各有特色的留言板、留言簿、建议盒等,市民游客可以边喝咖啡边写下点滴想法,为城区治理建言献策,相关部门也会定期来收集,

更有可行性建议变为现实。

当然,联盟还在继续吸纳有意加入的店铺,希望年内沿线商铺全覆盖。在淡水路自忠路口,有家“新秀造型”理发店。前不久,街道为这一排建筑整修了外立面,恢复了历保建筑的原始风格不悖,都能获得落地的空间。又如,淡水路东侧就是一片待拆迁旧里,那么,是否能将西侧的非机动车停放点全部调整到对面,增加西侧商户门口的空间,统一添置公共座椅等城市家具,这样行人会有更多落脚之处,街区也更适合漫步。

这两件事,让政府部门对自治组织信心很足,觉得这种模式是可行的。一开始,职能部门和自律组织联系很密切,后来见他们自治得很好,见面次数就越来越少了。自委员会成立以

来,居民投诉量由年均480余起下降至10余起。甚至有多家商户听闻大沽路的自治特色,慕名找到管委会,希望入驻这条街。“他们都说,别的地方看到外摆就整治,你们反倒还鼓励外摆。”

为提升商户自治管理能级,街道专门开发了微信管理平台“南京西路街道商户自治管理平台”,逐一录入商家管理信息。平台上可以看到商户排名、荣誉榜、曝光榜等。每个月委员会会对商家的规范经营状况、垃圾收运情况、门责管理情况、周边市容环境等进行评价并公示,商户与政府部门间也能沟通对话,沟通机制更顺畅。

大沽路自治管理的经验,已被复制推广。南京西路街道辖区的铜仁路、茂名北路、吴江路等“后街”,活跃着一批与大沽路类似的业态。目前,吴江路丰盛里、陕西北路、巨富长三个路段也已成立自治委员会,相关部门则指导协助商户进行自治。

共治委还搭建了商户与社区间融合沟通的平台,以众筹的方式设立了专项资金,共同商讨对资金的使用并进行公示。除6个小区出资外,步行街上的商户也慷慨解囊,为社区的品质提升贡献自己的力量。长宁美校古北校区,就是“出钱又出力”的商铺代表。作为步行街上唯一一家艺术类教育机构,校区的老师联合学生与居民代表,在街上增添了垃圾分类、海峡两岸主题等墙绘。去年,美校又捐赠了一万元,用于步行街的品质提升。黄金城道共治委的自治经验,也将被复制推广到虹桥街道其他商圈。

更多了,各种党建共建活动增加了。”曹婷婷举例说,黄陵路上社区服务类的商铺比较多,他们可以通过自律组织来与社区进行对接,走进社区做些推广活动,同时也为居民提供服务。

同时,商户与社区间的矛盾,也更容易得到解决。曹婷婷说,以前如果有市容环境问题,居委要找城管部门反映协调。如今,很多事在自律组织的群聊就能商量,处理问题更及时,相互间也更好沟通。

而在商户层面,大家可以通过平台咨询政策,学习“生意经”,将店铺经营得更规范、更专业。“以前想了解经营方面的政策,我们得一个个部门去问去跑,现在可以先在群里咨询,学习好的做法。”“邻里烘焙坊”运营方赵鸿燕说。

目前,甘泉路街道已有黄陵路、甘泉路、子长路、西乡路、平利路5条自律街。今年7月,延长西路也将建立自律街,街道整体面貌得到提升。

“街道帮我们把房子翻新得这么好,我们也要为街区提供些帮助。”

今后,淮海中路街道还将依托商铺联盟建立“早餐会”制度。沟通机制一旦确立,“熟人街区”一旦建成,很多以前不好办的事就好办了,有时一顿早餐的工夫就能解决。

共治委还搭建了商户与社区间融合沟通的平台,以众筹的方式设立了专项资金,共同商讨对资金的使用并进行公示。除6个小区出资外,步行街上的商户也慷慨解囊,为社区的品质提升贡献自己的力量。长宁美校古北校区,就是“出钱又出力”的商铺代表。作为步行街上唯一一家艺术类教育机构,校区的老师联合学生与居民代表,在街上增添了垃圾分类、海峡两岸主题等墙绘。去年,美校又捐赠了一万元,用于步行街的品质提升。黄金城道共治委的自治经验,也将被复制推广到虹桥街道其他商圈。

更多了,各种党建共建活动增加了。”曹婷婷举例说,黄陵路上社区服务类的商铺比较多,他们可以通过自律组织来与社区进行对接,走进社区做些推广活动,同时也为居民提供服务。

同时,商户与社区间的矛盾,也更容易得到解决。曹婷婷说,以前如果有市容环境问题,居委要找城管部门反映协调。如今,很多事在自律组织的群聊就能商量,处理问题更及时,相互间也更好沟通。

而在商户层面,大家可以通过平台咨询政策,学习“生意经”,将店铺经营得更规范、更专业。“以前想了解经营方面的政策,我们得一个个部门去问去跑,现在可以先在群里咨询,学习好的做法。”“邻里烘焙坊”运营方赵鸿燕说。

目前,甘泉路街道已有黄陵路、甘泉路、子长路、西乡路、平利路5条自律街。今年7月,延长西路也将建立自律街,街道整体面貌得到提升。

“街道帮我们把房子翻新得这么好,我们也要为街区提供些帮助。”

今后,淮海中路街道还将依托商铺联盟建立“早餐会”制度。沟通机制一旦确立,“熟人街区”一旦建成,很多以前不好办的事就好办了,有时一顿早餐的工夫就能解决。

共治委还搭建了商户与社区间融合沟通的平台,以众筹的方式设立了专项资金,共同商讨对资金的使用并进行公示。除6个小区出资外,步行街上的商户也慷慨解囊,为社区的品质提升贡献自己的力量。长宁美校古北校区,就是“出钱又出力”的商铺代表。作为步行街上唯一一家艺术类教育机构,校区的老师联合学生与居民代表,在街上增添了垃圾分类、海峡两岸主题等墙绘。去年,美校又捐赠了一万元,用于步行街的品质提升。黄金城道共治委的自治经验,也将被复制推广到虹桥街道其他商圈。

更多了,各种党建共建活动增加了。”曹婷婷举例说,黄陵路上社区服务类的商铺比较多,他们可以通过自律组织来与社区进行对接,走进社区做些推广活动,同时也为居民提供服务。