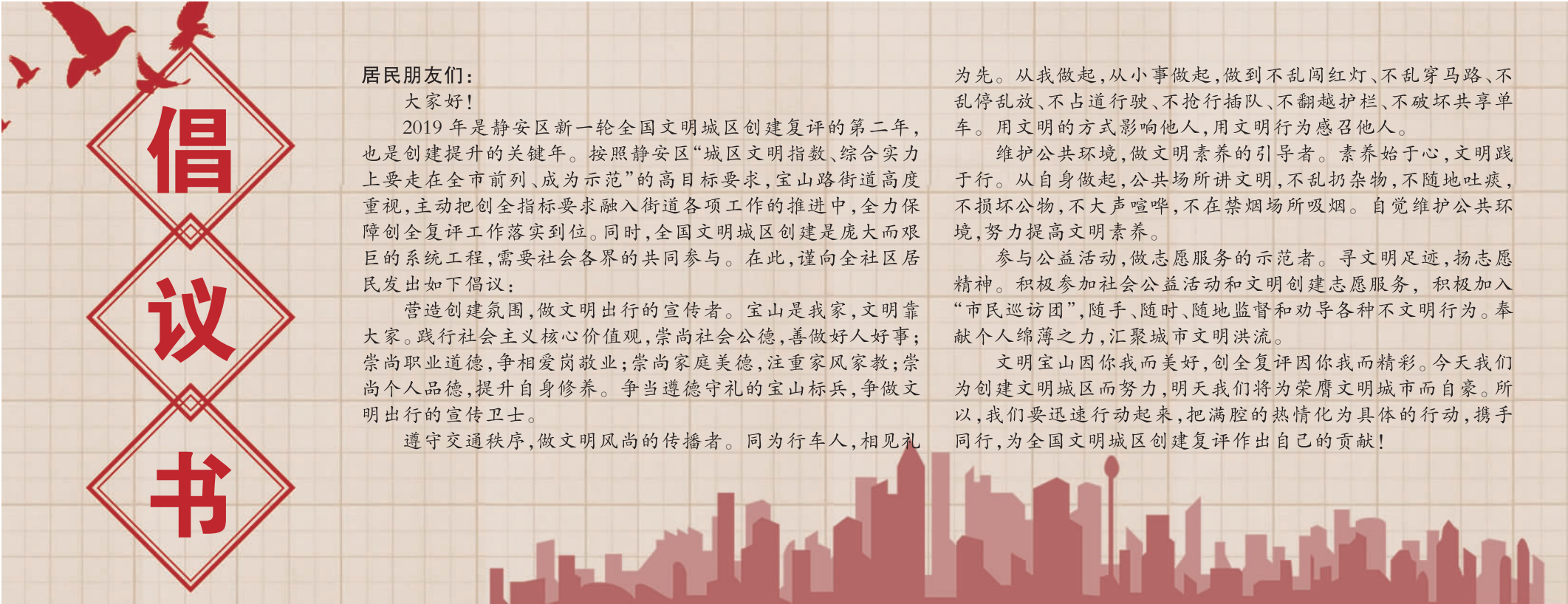


共建文明静安 共享美丽宝山

创全复评有你有我 宝山路街道在行动

□记者 朱杰 综合报道



居民朋友们：
大家好！

2019 年是静安区新一轮全国文明城区创建复评的第二年，也是创建提升的关键年。按照静安区“城区文明指数、综合实力要走在全市前列、成为示范”的高目标要求，宝山路街道高度重视，主动把创全指标要求融入街道各项工作的推进中，全力保障创全复评工作落实到位。同时，全国文明城区创建是庞大而艰巨的系统工程，需要社会各界的共同参与。在此，谨向全社区居民发出如下倡议：

营造创建氛围，做文明出行的宣传者。宝山是我家，文明靠大家。践行社会主义核心价值观，崇尚社会公德，善做好人好事；崇尚职业道德，争相爱岗敬业；崇尚家庭美德，注重家风家教；崇尚个人品德，提升自身修养。争当遵德守礼的宝山标兵，争做文明出行的宣传卫士。

遵守交通秩序，做文明风尚的传播者。同为行人车人，相见礼

为先。从我做起，从小事做起，做到不乱闯红灯、不乱穿马路、不乱停乱放、不占道行驶、不抢行插队、不翻越护栏、不破坏共享单车。用文明的方式影响他人，用文明行为感召他人。

维护公共环境，做文明素养的引导者。素养始于心，文明践于行。从自身做起，公共场所讲文明，不乱扔杂物，不随地吐痰，不损坏公物，不大声喧哗，不在禁烟场所吸烟。自觉维护公共环境，努力提高文明素养。

参与公益活动，做志愿服务的示范者。寻文明足迹，扬志愿精神。积极参加社会公益活动和文明创建志愿服务，积极加入“市民巡访团”，随手、随时、随地监督和劝导各种不文明行为。奉献个人绵薄之力，汇聚城市文明洪流。

文明宝山因你我而美好，创全复评因你我而精彩。今天我们为创建文明城区而努力，明天我们将为荣誉文明城市而自豪。所以，我们要迅速行动起来，把满腔的热情化为具体的行动，携手同行，为全国文明城区创建复评作出自己的贡献！

文明素养引导者

沿街设桶定时定点 收获良好成效

街道绿化市容所解决沿街投放垃圾难题

随着 7 月 1 日《上海市生活垃圾管理条例》正式施行。垃圾分类已然成为近期上海市民的热议话题。目前，街道绿化市容所对辖区内 75 个小区的垃圾厢房进行了统一配置，配备四分类垃圾桶，张贴垃圾分类宣传海报。对垃圾厢房不完善的小区，街道绿化市容所也协调了小区物业、业委会，创造条件开辟垃圾厢房方便居民投放。

此外，辖区内有些老旧地块因受客观条件所限，本身就没有垃圾厢房。以往这些小区的居民都是将垃圾投放在沿街面的 22 处垃圾投放箱按步骤拆除，并在辖区内设立 18 处设桶投放点，引导居民投放垃圾。

每个点位的投放时间则根据实际情况而定，街道绿化市容所在前期也做了大量的居民意见征询工作，针对垃圾投放量大的区域，设立一天三个投放时间段，其余点位则设为常规的早晚两个时间段。如芷江中路 363 弄，原先的垃圾投放点是在小区外面的沿街马路，现将垃圾桶设在门卫室旁的自行车棚，每天设三个时间段供居民投放垃圾，分别是早上 7 点半至 8 点半，中午 12 点至下午 1 点，晚上 6 点半至 7 点半。



沿街投放的垃圾桶

相比已经具备垃圾厢房的小区，沿街设桶更需要居民的配合。对此，街道绿化市容所也加大了人员的投入力度，每处沿街设桶投放点每天都有专人值班，从早上 7 点至晚上 10 点施行两班轮换制，全天候指导、监督居民正确投放垃圾，力争每处沿街设桶投放点，已经养成了定时定点投放垃圾的习惯。

还停有一辆环卫小车，车上放着四分类垃圾桶，方便错过时间的居民投放垃圾，环卫小车停留的状态将持续到今年 8 月。原街道绿化市容所所长姜惠表示，经过 1 个月的过渡期，当前沿街设桶的情况达到了预期效果，绝大多数居民非常配合，已经养成了定时定点投放垃圾的习惯。

如今，宝山社区大约有 1400 多户沿街商铺，其中大部分是以餐饮小店为主。为了规范沿街商铺投放垃圾的行为习惯，街道绿化市容所前期做了大量的排摸工作，上门和各家商铺约谈并签订承诺书，还根据各家店的情况分发相应数量的干湿垃圾桶，每天收多少桶垃圾也都有台账记录，清晰明了。

文明礼仪传播者

服务推陈出新“双绿”模式获点赞

社区事务受理服务中心功能升级

位于宝昌路 519 号的街道社区事务受理服务中心（以下简称服务中心），在当前受理的业务中，涵盖了公安、民政、社保、残联等 12 个委办局的 230 项业务，其中又有 178 项业务已经实现了“一网通办”功能。近年来，服务中心开辟了多种创新服务模式，深受居民欢迎。

街道社区事务受理服务中心副主任陆艳告诉记者，服务中心日常接待量是每天 500—600 人次，节后的接待量可达 800—1000 人次，日常受理量非常大。为了提升整体的服务效率，服务中心增设了“预审台”功能，常设两名工作人员为居民把好第一关。这样一来，居民在窗口办理业务前，就需要经过工作人员的材料审核，确保办事所需的材料齐全，降低了居民因错带、漏带材料不能办理的情况。设置预审台起到了提前分流作用，也有效缓解了办理窗口的工作压力，减少了产生矛盾纠纷的几率。此外，预审台还配置了一台双屏叫号机，居民通过材料审核后可直接领导。

为了增快业务办理的速度和照顾特殊人群的需要，服务中心又设置了绿色窗口和绿色通道。“双绿”模式。服务中心受理的业务时间长短不一，短则几分钟，长则半小时。因服务中心毗邻市中医医院，大病医保在日常受理量中占据了大部分。而像大病医保这样的高频业务，尽管日常受理量大，但办理的时间却很短。为了缩短办理高频业务的等待时间，服务中心对叫号系统进行了功能升级，同时将 1 号、2 号窗口设为“绿色窗口”。当高频业务的等待数量触发了叫号



街道社区事务受理服务中心大厅

系统的“预警线”时，系统就会将办理高频业务的号码推至“绿色窗口”，方便居民办理。

此外，为了照顾障碍人士、腿脚不便的老人、现退役军人、临盆产妇等特殊人群，服务中心还开设了“绿色通道”功能。预审台工作人员根据办理人的体貌特征和出示证件，以此作为判断依据。审核通过后，工作人员会在叫号单上盖上一个“优”，系统也会及时将对应的号码提前安排至窗口，真正让特殊人群享受到绿色通道的快捷。同时，服务中心还提供免费复印、老花镜、免费饮水处等便民服务，并根据全市统一要求，增设了母婴室，方便妈妈们的应急需求。

为了提升整体服务质量，服务中心于近两年还还对工作人员的培训进行了升级。为了不影响日常工作，服务中心把培训时间定在了午

休时间段。培训课程由每个窗口的业务骨干编写，并在每次上课前做好备课工作。每次培训课程都有录音视频记录，方便学员下班后的自我复习。培训后的理论考试也采取了记分制，确保每位学员具备合格的理论素养。理论考完后，服务中心再组织学员“一对一”实操教学，由业务骨干带着新人进行上机操作，将办理业务的每个步骤讲细讲透。

服务中心为每位员工建立了个人综合档案，档案里不光记录了员工的业务水平、服务态度、劳动纪律，还包括对各项业务的熟悉程度，既全面又详细。综合档案也作为工作人员年底考核的重要依据。近年来，服务中心的工作人员凭借着过硬的业务水平和热情的服务态度，赢得广大社区居民的口碑，一些居民尽管已迁至外区，但每次办事时还是喜欢回到“娘家”来。

文明风尚践行者

物业管理打分制 提升小区幸福指数

街道房管办创建辖区物业管理新模式

近两年，街道房管办结合文明创建工作，对辖区内的物业公司实行了“打分制”，并对物业从业人员采取了制度化管方式，让原先物业不作为的小区纷纷“抬头换面”，得到居民的普遍认可，提升了小区的幸福指数。

街道房管办副主任胡凯表示，街道辖区内大部分是旧公房小区，以及 2000 年以前建造的总面积小于 5 万平方米的商品房小区，因长时间物业费未上涨，而上海最低工资标准每年都有上调，致使物业公司连年处于亏损状态，这也是导致某些物业公司不作为和居民产生矛盾的主要原因。对此，街道房办设立补贴奖励政策，并把文明创建工作作为对物业公司达标考核的重要指标。

街道房管办根据各家物业公司的实际情况，如发现物业公司在文明创建期间，不配合、不主动，有重

大扣分行为的，就扣除该物业公司当季度的达标奖励金额，实行“一票否决制”。参与文明创建的物业公司，如果达到了考核要求，除了有补贴奖励外还有相应的奖励分，得分高于 90 分的物业公司，街道房管办还会对物业公司的从业人员，包括物业经理、小区保安和小区保洁进行个人的现金奖励。通过采取以上措施，老旧公房小区的物业公司的积极性也调动了起来。

针对不享受达标奖励的中高档商品房小区，街道房管办采取的是物业公司的信誉分考核。所得信誉分的高低，也是根据各家物业公司配合文明创建的程度而定。信誉分对物业公司十分重要，直接影响到物业公司今后的招投标。通过以上两项措施，街道房管办针对辖区内不同的物业公司，在管理上采用分开处理结合打分制，创建了物业管理新模式。

志愿服务示范者

志愿者团队做后盾 提升居民参与热情

小区自治理事会成推动垃圾分类核心力量

识，整天为小区的公共事业而忙碌。志愿者团队成员敢于对不良现象说不，敢于对居民进行劝说。有些居民受到志愿者的影响，不是志愿者也做起了志愿者的工作，形成了爱小区如家的浓厚氛围。

居民将垃圾投放到小区垃圾厢房后，产生了一个现实问题，就是大大增加了大楼电梯的使用频率。经了解，大楼电梯是 1996 年配套安装的，到现在都没有更换过，电梯的损耗率比较大。业委会督促物业公司，加强对电梯的管理，每月一次对电梯进行检测，确保电梯的运行安全。以前小区垃圾厢房面积不大，经过“美丽家园”建设后，垃圾厢房也得到了扩建，增加了两个门洞，便于居民投放四分类垃圾。

今年 6 月 6 日，包运大厦正式实行定时投放垃圾。在此之前，自治理事会做了不少工作，在征询意见期间，先将投放垃圾的时间段设为早晚两个半小时，并在黑板报登出告知，充分发挥居民区民主自治原则。最后，自治理事会综合居民意见和小区实际情况后，将垃圾投放时间点设为早中晚三个时间段，早是 7 点至 9 点 15 分，中午是 12 点至下午 1 点，晚上是 7 点至 9 点 15 分。

包运大厦志愿者团队，从管理方式、指导思想和行为观念，都为其他小区树立了榜样。小区居民也说了，心顺了做什么事都顺利。如今，小区居民在居委会和自治理事会的组织下，垃圾分类的热情有增无减，从当初的“要我分”到现在的“我要分”，小区垃圾的正确投放率维持在 90% 以上。

包运大厦小区的志愿者团队，从管理方式、指导思想和行为观念，都为其他小区树立了榜样。小区居民也说了，心顺了做什么事都顺利。如今，小区居民在居委会和自治理事会的组织下，垃圾分类的热情有增无减，从当初的“要我分”到现在的“我要分”，小区垃圾的正确投放率维持在 90% 以上。



包运大厦志愿者团队合影

市民点评台

堆的是“私心” 害的是“生命”

小区楼道不仅是居民行走的通道，也是消防安全通道，是紧急情况下用来疏散逃生的通道。但是，辖区内有部分小区的居民楼道都堆放着杂物，储物柜、自行车、电瓶车、废纸箱、泡沫箱比比皆是。居民楼万一发生了火情，这些杂物势必会给人

员疏散和消防救援带来阻碍。同时占据楼道的杂物对 120 急救人员来说也障碍，在接治危重病人时影响担架的使用，延误抢救时机。

根据《消防法》第 28 条规定：“任何单位、个人不得占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道。”楼道作为火灾时的重要消防通道和安全出口，必须时刻保持安全

畅通。消防安全与我们每个人都息息相关。作为居民，为了自身及周围邻居的安全，要加强自我管理，养成定期清理自家闲置用品的习惯，将非机动车停在小区指定区域，装修垃圾自觉堆放在物业指定地方，这样才能共同创造和谐的居住环境。

（市民巡访团）