

新旧顽疾逐步根治,市民素质大幅提升,武汉城市文明创建有秘诀

# 设置“物理障碍”化解不文明顽疾



## 约谈外卖公司建“黑名单” 根除外卖斗殴

近日,因生意竞争,“美团”与“饿了么”两家企业的外卖员工在全国多个城市发生了聚众斗殴事件。上个月,武汉发生了两起类似事件。7月14日下午4点左右,“美团”与“饿了么”的外卖员工在汉口火车站附近因停放外卖电动车,引发了聚众斗殴事件。7月28日晚7点左右,“美团”与“饿了么”外卖送餐员在硚口水厂某餐厅因送餐时误拿餐点,引起40余人聚众斗殴,致6人受伤。8月4日,警方分别对涉案人员进行处罚后,由市治安管理局、交通管理局专门约谈了“美团”与“饿了么”两家外卖公司的武汉地区负责人。公安机关指出,上述案件的发生,表面上看是双方员工之间的纠纷打架,其深层次原

因是企业之间因经营竞争引发的矛盾纠纷,两家公司负有不可推卸的责任,要立即开展自查整改。

在责成两家企业加强员工法治教育,探索实行“黑名单”管理,严格落实加盟商和员工备案制度,通过管理制度来严格约束加盟商行为,督促其加强员工管理的同时,公安机关还表示,将与相关企业建立定期联席会商制度,形成警企共建、预防矛盾激化的长效管理工作机制,预防、减少类似案件的发生。

预防措施快速跟进,在问题前面设置“物理障碍”,曾经斗得你死我活的纠纷双方,顺理成章地开始遵纪守法了。目前,两家企业员工斗殴现象在武汉已得到了扼制。

文明创建,制度跟进,机制创新,发现问题,迅速制定针对性措施,通过措施设置“物理障碍”将问题隔离,化解“不文明顽疾”,是武汉市在文明创建活动中总结出的制胜法宝。

## 抓拍行人闯红灯 也抓拍“不礼让”司机

说起不文明行为,很多人第一个想到的就是“行人乱穿马路”。武汉市文明办曾做过一项调查,票选市民认为最普遍的“十种不文明行为”,其中“行人过马路不走斑马线”高居榜首。长久以来,“凑够一拨人就可以走了,与红绿灯无关”似乎成了不少人的习惯。

为此,武汉市的管理部门也曾和全国其他城市的管理部门一样,下过不少气力,也走过不少弯路:曾经通过征集志愿者上路执勤,专门在路口劝阻“乱穿马路”的行人,可顾这头,顾不了那头,效果不佳;曾经采取派人专门在路口拉绳子,阻拦乱穿马路的行人,可这需要大量人力物力,难以持久;曾经调派交警上路执法,对“乱穿马路”的行人进行罚款,可效果同样不佳……

总结经验,武汉市相关部门发现,文明创建,城市管理,靠人海战术,费力,效果难以持久,必须制度跟进,有针对性地制定相应防范措施,通过措施设置物理障碍,逐步将问题隔离,让市民从被动到主动,远离不文明行为,才能有效化解令人头痛的“不文明顽疾”。

随后,市交管部门在武昌徐东大街友谊大道路口启用了“行人闯红灯自动抓拍系统”,行人闯红灯过马路时,摄像装置会自动抓拍其闯红灯视频和脸部照片,发送到路口LED显示屏上滚动播放;在金银潭大道人行横道旁安装闸机,随红绿灯关闭,规范行人过马路行为;在利济北路和利济东街路口,铺设会变色的斑马线,与路口的信号灯同步变换颜色……

武汉市交管部门“贴身”推出一系列有针对性的措施后,行人乱穿马路问题由过去的“无解”,到现在有了明显的改观。

近日,武汉市交管部门又针对过斑马线的另一方——机动车司机展开治理。据统计,近3年来,全国斑马线上共发生交通事故1.4万起,造成3898人死亡,其中机动车未按规定让行导致事故占比为90%。今年5月起,我市启动针对司机的“礼让斑马线”专项整治。目前,各交通大队已开始对不礼让行人的车辆和司机进行抓拍。武汉司机正在养成遇斑马线“带一脚刹车”的习惯。

## 建共享单车管理数据平台 出台用车“黑名单机制”

共享单车管理不仅是关系到一个城市的窗口和脸面,也折射一个城市的文明程度。如今,武汉市内的共享单车数量已经超55万辆,共有摩拜、ofo、牛拜等5个共享单车品牌存在。

共享单车的乱停乱放,给各投放城市管理带来了巨大压力,不少公交站点在早高峰常被数十辆共享单车堵路。

昨天早上9点,在江汉路地铁站B出口,江汉交警将沿路收集的共享单车送到门口,摆放整齐。“江汉路站点11点后人流量就会很大,我们要赶在这个时间前把周边随意停放的单车送到这里,方便市民取用。”民警说。到上午11点,他们一共跑了5趟,将40余辆单车送到这里。

我市交管部门已与各家共享单车企业建立了管理联动机制,并依托交通大数据搭建起共享单车管理数据平台,得以第一时间了解各个区域车流量、区域监控视频等情况,发现问题,迅速清理。

共享单车骑行方便,质量也不错,有些人却动起了歪心思,将二维码涂改后把车辆据为己有。今年5月15日,武汉警方在开展专项打击行动,全市涉及共享单车警情连续下降同时,联合各共享单车企业,制定出台共享单车“黑名单机制”细则。因违法使用共享单车受到刑事、治安处罚的用户,以及存在占用机动车道逆行、闯行高架桥和隧道等交通违法行为被查获的用户,乱停乱放多次以上的用户,将通过大数据共享平台直接对接单车企业,列入“黑名单”,取消其使用各家共享单车的资格。

随着全国共享单车指导性意见的正式出台,汉版细则也将于月内出台。摩拜单车武汉区域负责人吴昊表示,武汉市民的用车习惯越来越文明,这与集中文明倡导之后用户们的自觉性提高有关,同时也得益于管理部门的硬性手段。

## 立100条不文明问题 用“负面清单”倒逼各单位自查

2016年11月,我市实施文明城市建设“负面清单”,清单上包括占道经营、油烟扰民等100条文明城市建设问题。市民通过“云端武汉·市民”APP、市长热线等投诉平台反映这些问题后,责任部门必须在规定的处置时限内办理完成,否则就会影响其文明城市建设年度绩效考核、文明单位考评等。“负面清单”采取百分制计分,责任单位出现问题会被扣分,相关领导将被追责。这一做法系全国首创。

追责机制倒逼,相关部门不敢松懈。不久前,市文明办、市地税局公布了全市各区地税局税务大厅文明程度指数测评排名,江汉区地税局垫底。这个结果让江汉区地税局“直喊冤”。该局工作人员告诉记者,他们严格对标文明创建的要求,发动“红色引擎”激活“红色”力量,打造“热心、精心、用心、匠心、服务让您称心”的“五心”办税服务厅,内部自查自纠,主动提高测评标准,让自己垫了底。

楼下商店用高音喇叭做宣传,惹得青山区居民葛先生很

心烦,无奈之下拨打市长专线投诉。区城管委通过文明城市建设“负面清单”平台了解到投诉后,执法人员立即责令商店关闭喇叭。“负面清单”中还明确了每个问题的责任单位和处置时限。如对“油烟污染”问题的描述为“违规排放油烟影响周边环境和居民生活”,责任单位为辖区政府(主办)、市城管委(抄送)、市环保局(抄送),处置时限为应急类2小时、非应急类5个工作日。处置时限是指接投诉后赶到现场进行处置,并向投诉人或市长专线回复的最长时间。同时,通过“大数据”分析,发现哪个区域被投诉的负面问题最多,哪个问题被市民投诉、吐槽最集中,定期发布统计数据,为领导决策提供参考。

据了解,目前,武汉市城管部门正在试用智慧城管执法系统,通过大数据、车牌识别、人脸追踪、云计算等高科技,推动城市文明建设及精细化管理。

记者汪甦 梁爽 通讯员刘晓晶 刘英华 龚芳兵

“全国文明城市”称号是对国内城市的最高褒奖。2015年2月,武汉以第一名的成绩光荣获得第四届“全国文明城市”荣誉称号。不久,武汉将迎来又一次“国考”——全国文明城市复查测评。

为务实、提高市民素质是创建文明城市的意义所在。近年来,文明城市建设永远在路上的武汉,交出一份令人欣慰的成绩单:共涌现出11名全国道德模范、14名全国道德模范提名奖、78位中国好人,位居全国同类城市第一;106万志愿者,领跑志愿精神,同样在全国名列前茅;13个门类100种问题,列入文明城市建设“负面清单”,文明建设新机制全国首创;“行人闯红灯”“共享单车占道乱停”等城市文明建设新旧顽疾得到迅速或逐步根治,市民素质大幅提升,令人瞩目。

据了解,武汉市文明创建成绩斐然,除全市众志成城共同努力外,还得益于在文明创建中不断总结经验,创新机制,通过一项项贴身到位的措施和制度,在不文明行为周围设置“物理障碍”(真实客观存在的障碍),让市民从被动到主动远离不文明行为,逐渐变成说文明话、做文明事的文明有礼武汉人。

制图晶晶

STOP