

SURVEY AND ANALYSIS ON PUBLIC CIVILIZATION INDEX OF HANGZHOU IN 2015

2015年 杭州市民公共文明指数 调查分析报告

董悦/主编

沈翔 张祝平等/著



社会科学文献出版社
SOCIAL SCIENCES ACADEMIC PRESS (CHINA)

2015年 杭州市民公共文明指数 调查分析报告

董悦/主编
沈翔 张祝平等/著

SURVEY AND ANALYSIS ON PUBLIC CIVILIZATION INDEX OF
HANGZHOU IN 2015



社会科学文献出版社
SOCIAL SCIENCES ACADEMIC PRESS (CHINA)

图书在版编目(CIP)数据

2015 年杭州市民公共文明指数调查分析报告 / 董悦

主编; 沈翔等著. -- 北京: 社会科学文献出版社,

2017. 6

ISBN 978-7-5201-0715-0

I. ①2… II. ①董… ②沈… III. ①市民-社会公德
教育-指数-调查报告-杭州-2015 IV. ①D648.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 090961 号

2015 年杭州市民公共文明指数调查分析报告

主 编 / 董 悦

著 者 / 沈 翔 张祝平等

出 版 人 / 谢寿光

项目统筹 / 恽 薇 冯咏梅

责任编辑 / 冯咏梅

出 版 / 社会科学文献出版社·经济与管理分社 (010) 59367226

地址: 北京市北三环中路甲 29 号院华龙大厦 邮编: 100029

网址: www.ssap.com.cn

发 行 / 市场营销中心 (010) 59367081 59367018

印 装 / 三河市尚艺印装有限公司

规 格 / 开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 19.25 字 数: 291 千字

版 次 / 2017 年 6 月第 1 版 2017 年 6 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978-7-5201-0715-0

定 价 / 89.00 元

本书如有印装质量问题, 请与读者服务中心 (010-59367028) 联系

 版权所有 翻印必究

杭州市民公共文明指数调查领导小组

顾 问 翁卫军

组 长 董 悦

常务副组长 沈 翔

副 组 长 康志友 刘 婷

成 员	张 枫	肖 斌	刘学会	吴杭芳	朱 吉
	来小平	任 军	沈志刚	余建新	童国亮
	刘小平	张祝平	朱一斌	李泽泉	卢显林

杭州市民公共文明指数调查课题组

组 长 沈 翔

执行组长 张祝平 朱一斌

副 组 长 李泽泉 卢显林 肖剑忠

主要成员 陈海忠 钭利珍 陈明鑫 杨一琼 吴益仙
任 宁 汪祥富

下设两个分课题组：

1. 问卷调查组

组 长 李泽泉

执行组长 钭利珍

主要成员 吴益仙 任 宁 汪祥富 俞 珊 伏佳佳

2. 现场观测组

组 长 卢显林

副 组 长 陈海忠 杨一琼

主要成员 郑晓丽 金建伟 陈新农 周晓晓 叶培群
王兆婷 张香美 周 草 吴俊英

专家鉴定（一）

公共文明是现代社会文明的显性指标，是公民在公共空间和公共活动中所表现出来的精神状态和行为的总和，是检视一个区域（城市）文明水平的重要依据。因此，调查、研究、分析一个区域的公共文明状况，并由此提出进一步改进的方案，对于提升该区域综合文明水平、推动社会主义核心价值观入脑入心入行动、成为公民的价值准则和自觉行动、真正建构文明理性的社会空间具有重要意义。

由杭州市社会科学院专家完成的《2015 年杭州市民公共文明指数调查分析报告》对这一论题进行了实证分析和评估，具有重要的理论探索和实践引导价值。①报告具有整体性的特征，对该论题的分析较为客观全面。报告分为综合报告、问卷分析报告和现场观测报告三部分，对公共卫生、公共秩序、公共交往、公共观赏、公益服务、网络文明、公共行为、国际礼仪等方面进行一贯到底的整体性分析与评测。整个报告内在有机统一，作为调查报告，这是难能可贵的。②报告具有鲜明的实证性特征，对杭州市的公共文明建设具有重要的参考价值。报告覆盖 9 个城区，对 3500 多名杭州市民和 500 多名外籍人士进行了入户调查，并在公共场所设置了 135 个现场观测点，对 125 万余人次、39 万余辆机动车、13 万余辆非机动车、20 多条公交线路和地铁线路进行了累计 7000 多小时的现场观测，在掌握大量第一手数据的基础上，专业人员通过专业手段对其进行分析、评估、研究，因而所取得的成果具有现实的可信性和权威性。③报告具有历史连贯性的特征，所得出的综合指数和分项指数与上一年的相关指数可以对应比较，并可依据数据预测下一年的相关指数变化趋势，大大增加了报告的科学性内涵，使其具有品牌效应。④报告注重上联下沉，把党和政府的主流意识及核心价值与广大



市民的道德实践贯通一体，如社会主义核心价值观的大众化、G20 会议所要求的国际礼仪等，从而使报告更具现实意义和生命力。

综上，该报告对杭州市、浙江省乃至全国的公共文明建设都具有重要的引领作用和启示意义。希望杭州市社会科学院课题组进一步完善分析框架，并持续进行观测分析，使这一研究真正成为杭州市的品牌研究。

浙江省社会科学院政治学研究所所长、研究员 陈华兴

专家鉴定（二）

城市市民的公共文明素养，是一座城市本身整体发展水平的直观显现，同时也可以反映出它的内在活力和发展潜质。市民公共文明素养的测度、培育和提升，是一项至关重要的发展议题。杭州市民公共文明指数调查课题组基于翔实的调查监测数据，针对特定研究主题展开专项分析，形成了系列研究报告，对杭州市民公共文明素养的整体状况给予了全景式的呈现，非常有价值和有意义。这项紧密贴合杭州实际并且能够持续进行的实证调查研究，既具有非常重要的理论价值，也具有极为明确的行为引领和实践指向意义。

该项研究的整体框架设计和指标体系建构科学严谨，样本选取和数据采集量大面广，各种实证调查方法运用规范，研究报告全面准确地反映出研究对象的总体情况。针对城市发展国际化的背景，本年度的调查分析适时增加了市民国际礼仪文明程度的内容，这就使该项研究更好地反映出杭州市民公共文明素养的整体状况。研究报告提出的对策建议，具有针对性和可操作性，对于杭州市乃至浙江省的公共文明建设实践都具有指导意义。

本人认为，课题组在该领域的研究已经奠定了扎实的基础，后续的跟踪研究应当持续进行，酌情优化监测体系，条件允许的话还可考虑适当增加比较研究的分析内容，从而更好地服务于杭州市乃至浙江省公共文明建设的具体实践。

中共浙江省委党校哲学部副主任、教授 李一

专家鉴定（三）

杭州精神文明建设无论是自身纵向比，还是横向比，总体情况是好的，亮点纷呈：背街小巷整洁；斑马线上礼让行人；公交车上让座成风；公共场所禁烟成效明显；等等。当然，也存在一些不平衡，如小区之间、城郊接合部、村改居地方的新老市民之间等。开展杭州市民公共文明指数调查非常有必要，可为决策提供依据，也可为杭州市民了解自己、增强自信、提升自身文明素质提出针对性意见，还有利于城市间相互学习、交流、借鉴。调查的指标体系设置基本合理，建议适当增加一些关键性指标，如乘电梯、骑电动车的文明举止等。调查方法比较科学，调查结果比较客观，基本符合人们的实际感受。

2015年的指数调查和调查报告注重突出重点（公共文明），不面面俱到；以结果成效为准，化虚为实；多角度、多方位开展和展示，有总有分，有书面有现场。整体上具有可推广性，无论是宣传杭州创建文明城市成果，还是进一步改进创建方法，都是一种好路径。当然，报告在经验总结、原因分析和对策建议上还可进一步深化和具体化。整个调查过程可适当延长，或可持续一年；可与新闻单位互动，增加交通守法情况、工地管理情况、电梯乘坐情况以及对火车站、汽车站、飞机场等重点场所的调查。

浙江科技学院纪委书记、研究员 李泽泉

专家鉴定（四）

市民公共文明指数对于正在迈向国际化的杭州来说，不仅是对市民公共文明建设成就的测定，用以评价精神文明建设工作成效，而且是发展的软实力。《2015 年杭州市民公共文明指数调查分析报告》是在 2014 年报告的基础上，对杭州市民公共文明状况进行跟踪调查研究形成的报告。报告通过对杭州各类人群运用规范问卷调查，从不同视角对市民行为进行测量，综合形成市民的公共文明指数，为杭州进一步建设公共文明提出了政策建议。研究目标明确，思路清晰，方法得当，指标设置规范。

研究规模较大，组织严密。动员专业研究人员和高校师生参与协作，对杭州市 9 个城区的 3500 多名市民及 500 多名外籍人士进行了入户调查访问，在各类公共场所设置现场观测点，对行人、机动车、非机动车、公交线路和地铁线路等进行了累计 7000 多小时的实地现场观测。同时辅以个案访谈、座谈会和专家咨询会等，最终形成了市民公共文明指数调查分析报告，提高了研究的科学性。

该报告设置综合报告用以测量市民的公共文明指数，并提出了推进杭州公共文明建设的建议；问卷分析报告包括主评问卷分析报告、客评问卷分析报告、外籍人士评价报告、国际礼仪文明报告和公共文明认知状况分析报告；现场观测报告对 9 个城区分别进行了测量，相互参证与补充，大大提高了成果的可信度。如果能够对杭州市民的本土文明行为进行进一步发掘，想必能有更好的效果。

该研究具有很高的应用价值和学术价值，达到了预期目标，建议政府有关方面将其作为决策参考，进一步提高精神文明建设工作针对性和有效性。

杭州师范大学政治与社会学院教授 秦均平

前 言

市民公共文明指数，是评价市民在公共场合中行为文明的量化指标，它是一座城市整体文明与和谐程度最直接、最具体的体现。近年来，杭州市积极推进全国文明城市创建工作，大力提升市民公共文明素养，并将其作为落实科学发展观、推动城市科学发展的重要举措以及保障和改善民生、提高人民群众生活品质的重要载体，城市环境显著改善，城市形象和城市竞争力不断提升，为打造美丽中国的杭州样本奠定了基础。组织开展2015年杭州市民公共文明指数调查，目的在于更好地把握当前杭州市民公共行为的文明状况，评价市民文明素质的发展水平和群众性精神文明创建工作的成效，为加速推进杭州城市国际化进程和提高精神文明创建工作的针对性、有效性提供科学依据。这对于推进社会主义核心价值观在杭州的实践、为实现杭州高起点上的新发展奠定社会文明的坚实基础具有积极意义。

该调查自2014年开始，2015年的调查测评体系与2014年基本保持一致，新增对市民国际礼仪文明程度调查的内容。调查中，杭州市社会科学院的研究人员和150多名在杭高校师生团结协作，运用市民公共文明素养指标体系，对杭州市9个城区的3500多名杭州市民（包括城区居民、城郊农民、外来务工人员）以及在杭州市区生活半年以上的500多名外籍人士（含港澳台人士）进行了入户调查访问，在全市市民出入频繁的各类公共场所（包括重点路口、大街、车站、地铁站、天桥、公园、社区、商场、文化场馆、影剧院等）设置了135个现场观测点，对125万余人次、39万余辆机动车、13万余辆非机动车、20多条公交线路和地铁线路进行了累计7000多小时的现场观测。在获取大量数据的基础上，辅以个案访谈、座谈会和专家咨询会等，最终形成了《2015年杭州市民公共文明指数调查分析报告》。



整个调查遵循科学性、准确性、可对照性、可持续性和成果发布的权威性原则，从公共卫生、公共秩序、公共交往、公共观赏、公共参与、网络文明、国际礼仪文明七个方面进行考察，量化分析杭州市民公共行为的文明状况，以发现杭州文明城市建设的新情况、新问题，提出更具针对性的城市文明发展措施。调查成果包括 1 个综合报告、5 个问卷分析报告和 1 个现场观测报告，成果向社会公开发布。为保证调查工作的顺利开展，我们成立了调查活动领导小组和课题组。领导小组负责统一领导和部署本次调查活动，调查方案、调查问卷、调查成果的审核与发布，以及调查活动经费的保障等；课题组具体负责调查方案的制订、调查问卷的设计、调查数据的分析和论证，以及调研报告的撰写等。

调查结果显示，2015 年杭州市民公共文明综合评价指数为 84.06，比 2014 年的 83.63 上升 0.43。这表明，2015 年杭州市民公共文明素养不仅巩固和发展了自 2011 年全国文明城市创建以来的良好水平并继续呈稳中上升的趋势，而且市民的文明自觉意识进一步增强，“他人眼中的杭州市民公共文明素养”显著提升。当然，我们更应当看到，市民公共文明素养的提升，具有长期性、复杂性、反复性等特点，更有其自身的演进规律，需要不断总结巩固，不断创新方式方法，不断激发市民参与的主动性和自觉性，需要常抓不懈。习近平总书记在中央城市工作会议上指出：“要提高市民文明素质，尊重市民对城市发展决策的知情权、参与权、监督权，鼓励企业和市民通过各种方式参与城市建设、管理，真正实现城市共治共享、共建共享。”习近平总书记的讲话深刻地阐明了市民公共文明素养的提升与城市发展的关系，更为我们推进城市公共文明建设和打造美丽杭州提供了重要指引。进一步完善杭州市民公共文明指数，必须充分体现这一精神，使调查成果更好地反映市民需求和时代特点，体现科学性、务实性特征，为推进杭州市公共文明建设提供更全面、更精准的数据支撑。

目 录



前 言	001
-----------	-----

综合报告

2015 年杭州市民公共文明指数调查分析报告	001
------------------------------	-----

问卷分析报告

2015 年杭州市民公共文明指数调查主评问卷分析报告	022
2015 年杭州市民公共文明指数调查客评问卷分析报告	042
2015 年杭州市民公共文明指数调查外籍人士评价报告	061
2015 年杭州市民公共文明指数调查国际礼仪文明报告	087
2015 年杭州市民公共文明指数调查公共文明认知状况分析报告	109

现场观测报告

2015 年杭州市民公共文明指数调查现场观测报告	130
2015 年杭州市民公共文明指数调查现场观测报告（上城区）	158
2015 年杭州市民公共文明指数调查现场观测报告（下城区）	171



2015 年杭州市民公共文明指数调查现场观测报告（江干区）	183
2015 年杭州市民公共文明指数调查现场观测报告（拱墅区）	195
2015 年杭州市民公共文明指数调查现场观测报告（西湖区）	207
2015 年杭州市民公共文明指数调查现场观测报告（滨江区）	219
2015 年杭州市民公共文明指数调查现场观测报告（萧山区）	232
2015 年杭州市民公共文明指数调查现场观测报告（余杭区）	244
2015 年杭州市民公共文明指数调查现场观测报告（富阳区）	256

附 录

附录 1 2015 年杭州市民公共文明指数调查问卷	266
附录 2 2015 年杭州市民公共文明指数调查（现场观测） 记录汇总表	275
附录 3 2015 年杭州市民公共文明指数调查（现场观测）记录表	277
附录 4 2015 年杭州市民公共文明指数调查（现场观测） 各区选点情况	281
后 记	290



2015年杭州市民公共文明 指数调查分析报告

2015年9月至2016年2月，杭州市委宣传部、杭州市文明办指导和委托杭州市社会科学院进行了2015年杭州市民公共文明指数调查及市民公共场所文明行为观测工作。该调查自2014年开始，2015年调查测评体系与2014年基本保持一致，新增对市民国际礼仪文明程度调查的内容。调查中，杭州市社会科学院的研究人员和150多名在杭高校师生团结协作，运用市民公共文明素养指标体系，对杭州9个城区的3500多名杭州市民（包括城区居民、城郊农民、外来务工人员）以及在杭州市区生活半年以上的500多名外籍人士（含港澳台人士，下同）进行了入户调查访问，在全市市民出入频繁的各类公共场所（包括重点路口、大街、车站、地铁站、天桥、公园、社区、商场、文化场馆、影剧院等）设置了135个现场观测点，对125万余人次、39万余辆机动车、13万余辆非机动车、20多条公交线路和地铁线路进行了累计7000多小时的现场观测。在获取大量数据的基础上，辅以个案访谈、座谈会和专家咨询会等，最终形成了《2015年杭州市民公共文明指数调查分析报告》。



一 2015年杭州市民公共文明指数及 现场观测的基本情况

(一) 2015年杭州市民公共文明综合评价指数为84.06，比2014年的83.63上升0.43

调查结果显示，2015 年杭州市民公共文明素养不仅巩固和发展了自2011 年全国文明城市创建以来的良好水平并继续呈稳中上升的趋势，而且市民的文明自觉意识进一步增强，“他人眼中的杭州市民公共文明素养”显著提升（见表1）。

表1 2014 年、2015 年两次调查主要结果

指标	2014 年	2015 年	指数状态	差值
综合评价指数	83.63	84.06	↑	+0.43
主评指数	90.33	88.70	↓	-1.63
客评指数	79.16	80.97	↑	+1.81

根据2014 年、2015 年连续两年的调查结果，杭州市民公共文明素养总体处于较高的水平，并呈现较强劲的上升势头，反映了杭州市巩固发展全国文明城市创建成果和深入推进群众性精神文明创建工作的积极成效。从市民主评指数与客评指数来看，2015 年市民公共文明主评指数较2014 年下降1.63，而客评指数则上升1.81，主评指数与客评指数差值由2014 年的11.17 缩小到2015 年的7.73。这表明，一方面，杭州市民对自身的公共文明表现有了更高的要求，对自我的评判更加客观理性；另一方面，杭州市民对周边人在公共场合的文明表现有了更多的接纳、赏识或包容。主评指数与客评指数差值的缩小，体现了市民之间相互理解的增进和对共建共享文明城市共识的逐步形成，有利于在推进城市精神文明创建中市民合力的汇聚。这些都表明，杭州市民公共文明指数发展提升的基础条件正在变得越来越好。

（二）公共交往指数表现稳定、评价靠前，公共卫生、公益服务指数值上升明显

2015年杭州市民公共文明指数由7个二级指标构成，其中国际礼仪文明为新增指标。二级指标按指数值高低排序依次为公共观赏 86.09、公共交往 85.52、国际礼仪文明 84.43、网络文明 84.38、公共秩序 83.74、公共卫生 82.98、公益服务 79.50（见图1）。

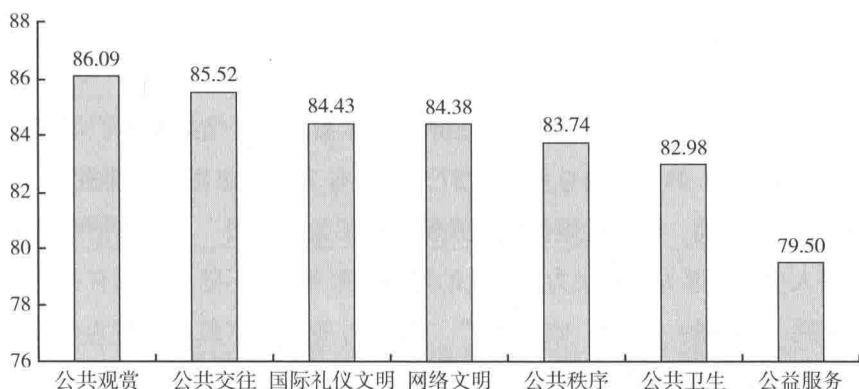


图1 2015年杭州市民公共文明二级指标指数值

鉴于对2014年调查情况的经验总结和高水准推进城市文明建设的要求，2015年的评价指标在2014年的基础上有少量调整。去除指标修正和板块增加因素，2015年数据分析结果显示，二级指标按指数值高低排序依次为公共交往 86.63、网络文明 85.37、公共观赏 84.86、公共秩序 84.15、公共卫生 83.55、公益服务 79.70。2014年、2015年两年公共交往指数值均为最高。

与2014年相比（同观测指标、同测量板块），二级指标指数值“四升两降”，公共卫生指数值提升幅度最大。其中，公共卫生上升 2.77，公益服务上升 2.38，公共交往上升 0.23，公共秩序上升 0.05，网络文明下降 0.58，公共观赏下降 0.98（见表2）。