

SURVEY AND ANALYSIS ON PUBLIC CIVILIZATION INDEX OF HANGZHOU IN 2016

2016年

杭州市民公共文明指数 调查分析报告

董悦/主编



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

2016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 ANAL

LIZATION INDEX OF

HANGZHOU IN 2016



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

图书在版编目(CIP)数据

2016 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,
2018. 2

ISBN 978 - 7 - 5201 - 1957 - 3

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 - 2016 IV. ①D648. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 314527 号

2016 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: 21.75 字 数: 332 千字

版 次 / 2018 年 2 月第 1 版 2018 年 2 月第 1 次印刷
书 号 / ISBN 978 - 7 - 5201 - 1957 - 3
定 价 / 98.00 元

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

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 李泽泉 卢显林 朱一斌 张祝平

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

主要成员 李泽泉 卢显林 陈海忠 钭利珍 陈明鑫
 陆文荣 杨一琼 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 汪祥富 黄琴诗 吴益仙 任 宁

2. 现场观测组

组 长 卢显林

执行组长 陈海忠 杨一琼

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

目 录



综合报告

2016 年杭州市民公共文明指数调查分析报告	001
------------------------------	-----

问卷分析报告

2016 年杭州市民公共文明指数调查主评问卷分析报告	025
2016 年杭州市民公共文明指数调查客评问卷分析报告	059
2016 年杭州市民公共文明指数调查外籍人士评价报告	085
2016 年杭州市民公共文明指数调查国际礼仪文明报告	116
2016 年杭州市民公共文明指数调查认知部分分析报告	142

现场观测报告

2016 年杭州市民公共文明指数调查现场观测报告	169
2016 年杭州市民公共文明指数调查现场观测报告（上城区）	211
2016 年杭州市民公共文明指数调查现场观测报告（下城区）	223
2016 年杭州市民公共文明指数调查现场观测报告（江干区）	236



2016 年杭州市民公共文明指数调查现场观测报告（拱墅区）	248
2016 年杭州市民公共文明指数调查现场观测报告（西湖区）	261
2016 年杭州市民公共文明指数调查现场观测报告（滨江区）	273
2016 年杭州市民公共文明指数调查现场观测报告（萧山区）	285
2016 年杭州市民公共文明指数调查现场观测报告（余杭区）	297
2016 年杭州市民公共文明指数调查现场观测报告（富阳区）	310

附 录

附录 1 2016 年杭州市民公共文明指数调查问卷	323
附录 2 2016 年杭州市民公共文明指数调查（现场观测） 记录汇总表	333
附录 3 2016 年杭州市民公共文明指数调查（现场观测） 各区选点情况	335

综合报告



2016年杭州市民公共文明 指数调查分析报告

近年来，杭州市积极推进全国文明城市创建工作，持续开展市民公共文明指数调查，并将其作为推进社会主义核心价值观大众化和推动城市科学发展的重要举措。特别是自 2015 年以来，全市上下同心协力，做服务保障 G20 峰会的参与者、助推者和示范者，开展了一系列城市文明创建专项活动，着力提升市民公共文明素养，城市环境显著改善，城市形象和城市竞争力不断提升，为加速推进杭州城市国际化奠定了基础。为更全面准确地把握杭州市民公共文明状况和后峰会时期杭州市民公共文明建设的新需求、新动力、新增长点，以及对照世界名城建设标准，进一步提高杭州城市精神文明创建的针对性和有效性，2016 年 9 月至 2017 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 2016 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。调查观测结果显示，2016 年杭州市民公共文明综合评价指数在较高水平上持续提升，达到 84.63，比 2015 年上升 0.57；不文明现象发生率进一步下降，九城区现场观测不文明现象发生率总体为



3.47%，比 2015 年下降 0.07 个百分点；外籍人士公共文明综合评价指数实现跨越式提升，达到 84.79，比 2015 年上升 10.26。具体调查情况分析如下。

一 调查样本分布与指标体系设置

（一）调查样本的选择与分布

2016 年杭州市民公共文明指数调查在调查方法、调查范围、样本总量、选样方式等方面与前两年基本保持一致，坚持以入户问卷和现场观测为主，同时辅以个案访谈、座谈、专家咨询、样本跟踪等形式。入户调查的范围是 16 岁及以上的杭州市民（包括城区居民、城郊农民和外来务工人员）以及在杭居住半年以上的外籍人士。问卷样本量为 4000 份（含外籍人士 500 份），采用分层整群随机抽样方式选取，样本范围涵盖上城区、下城区、江干区、拱墅区、西湖区、滨江区、萧山区、余杭区、富阳区九城区，共回收问卷 3448 份（不含外籍人士），问卷回收率和问卷有效率分别为 98.51% 和 100%（见表 1）。设置现场观测点 135 个，涵盖九城区市民出入较频繁的各类公共场所（主要包括公交车站、地铁站、医院、交叉路口、社区、农贸市场、公园/广场、街巷、商场、公交线路与影院等），分时段累计观测 7000 多小时，观测流量近 140 万人次/辆次（见表 2）。

（二）指标体系的设置与评价

指标体系的设置坚持总体稳定、个别调整的原则，保持指数测量和评价标准的连贯性与可比性。调查问卷设主评、客评和外籍人士评价三个部分，均包含公共卫生、公共秩序、公共交往、公共观赏、公益服务、网络文明和国际礼仪文明 7 个板块共 49 个三级指标，每个指标代表一种公共文明行为（见表 3），按主体和客体可能的行为方式设置 5、4、3、2、1 五个文明程度渐弱的分数段。主评问卷围绕城市国际化主题增设认知板块（详见附录 1 2016 年杭州市民公共文明指数调查问卷）。

表 1 问卷调查有效样本分布情况(不含外籍人士)

单位:个, %

类别		样本数	占比	类别		样本数	占比	类别		样本数	占比
区域	上城区	178	5.16	年龄	16 ~ 24 岁	1037	30.08	职业	机关行政人员	135	3.92
	下城区	259	7.51		25 ~ 34 岁	1057	30.66		事业单位人员	374	10.85
	江干区	502	14.56		35 ~ 44 岁	657	19.05		企业管理人员	277	8.03
	拱墅区	278	8.06		45 ~ 54 岁	411	11.92		企业普通职工	773	22.42
	西湖区	384	11.14	55 ~ 64 岁	169	4.90	个体经营者		450	13.05	
	滨江区	175	5.08	65 岁及以上	117	3.39	自由职业者		346	10.03	
	萧山区	758	21.98	小学及以下	286	8.29	学生		709	20.56	
	余杭区	559	16.21	初中	512	14.85	务农人员		42	1.22	
性别	富阳区	355	10.30	学历	高中/中专	697	20.21	待业人员	74	2.15	
	男性	1629	47.24		大专	611	17.72	离退休人员	135	3.92	
	女性	1819	52.76		本科	1166	33.82	其他	131	3.80	
	5 年及以下	1029	29.84		研究生及以上	176	5.10	未注明	2	0.06	
在杭州居住年限	6 ~ 10 年	659	19.11	政治面貌	群众	1656	48.03	杭州城镇户籍	1320	38.28	
	11 ~ 20 年	621	18.01		共青团员	1228	35.61	杭州农村户籍	933	27.06	
	21 年及以上	1139	33.03		中共党员	522	15.14	外地城镇户籍	654	18.97	
					民主党派	41	1.19	外地农村户籍	541	15.69	
					未注明	1	0.03				



表 2 现场观测流量区域分布情况

指标	上城区	下城区	江干区	拱墅区	西湖区	滨江区	萧山区	余杭区	富阳区
观测点(个)	15	15	15	15	15	15	15	15	15
观测流量(人次/辆次)	183983	144491	167049	135526	130151	146674	250562	125271	116041
不文明现象发生量(人次/辆次)	5040	4058	4349	4546	4066	4588	9394	4050	8445

表 3 杭州市民公共文明综合评价指数指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	
市民公共文明综合评价指数	公共卫生 A	A1 把垃圾扔进垃圾箱	A5 打喷嚏时,有所遮掩
		A2 垃圾分类投放	A6 遛宠物时,主动清理其排泄物
		A3 不随地吐痰、便溺	A7 不乱张贴小广告、不乱涂写
		A4 不在设有禁烟标志的公共场所抽烟	
	公共秩序 B	▲B1 乘坐公交时有序排队上下车	B7 驾车不抢道、超车、变道或加塞
		▲B2 乘坐地铁时有序排队上下车	B8 在地面标示的规定区域内停车
		B3 遵守“一米线”外等候的规定	B9 非机动车不闯红灯、不走机动车道
		B4 不在公共场所大声喧哗	▲B10 上下台阶(扶梯)时主动靠右行走
		B5 行人不乱穿马路、乱闯红灯、乱翻栏杆	B11 遛宠物时,注意把宠物拴好
		B6 驾车在斑马线前礼让行人	※B12 乘坐电梯时先出后进
	公共交往 C	C1 与人交流时面带微笑,态度和蔼	C4 主动给予外地游客方便或帮助
		C2 交谈时不大声喧哗	C5 能给老、弱、病、残、孕及怀抱婴儿者让座
		C3 陌生人问路时,耐心、详细解答	
	公共观赏 D	D1 按时入场、退场	D5 观赏时,适时给予掌声鼓励
		D2 在入口处,主动配合做好安检工作	D6 不谩骂、起哄或围攻裁判员、运动员或其他工作人员
		D3 手机关机或调为静音、振动	D7 不在观众席向演出或比赛场地投掷杂物
		D4 在影剧院内,安静观赏,不交头接耳、不随意走动	

续表

一级指标	二级指标	三级指标	
市民公共文明综合评价指数	公益服务 E	E1 参加献血、捐助等公益活动	E4 鼓励身边的人参与公益服务
		E2 只要条件允许,愿意作为志愿者提供服务	E5 自发做些公益服务
		E3 积极参加公益知识讲座,向他人宣传公益知识	※E6 积极参与服务保障 G20 峰会等重大会议赛事活动的志愿服务
	网络文明 F	F1 文明用语,不谩骂、攻击他人	F4 能合理安排上网时间,不沉迷网络
		F2 不浏览/传播色情、暴力、封建迷信等不良信息	※F5 不窥探、传播他人隐私
		F3 不听信/散布谣言,不传播虚假(欺诈)信息	
	国际礼仪文明 G	G1 在外籍人士面前,能自觉维护国家及杭州的形象与声誉	G5 积极学习了解并遵循国际通行的礼仪规范
		G2 能热情友善对待外籍人士,并愿为其提供力所能及的帮助与服务	G6 参加正式涉外活动时,能着正装出席
		G3 不随意询问有关他人隐私问题(如年龄、家庭、收入等)	※G7 尊重外籍人士的习俗禁忌
		G4 能积极主动学习外语,并在与外籍人士交流时使用外语	

注:标“▲”的为修正的测量指标;标“※”的为新增的测量指标。

现场观测重点围绕公共卫生、公共秩序、公共交往和公共观赏四个方面展开,共设置了24个指数指标和4个非指数指标(见表4)。

表4 2016年杭州市民公共文明指数调查现场观测指标

一级指标	二级指标	三级指标	
不文明现象总体发生率	公共卫生	1 扔垃圾时没有扔进垃圾箱	5 在禁烟场所抽烟
		2 投放垃圾时没有进行分类	6 遛宠物时不清理其排泄物
		3 随地吐痰、便溺	7 公交车站有乱贴小广告和乱涂写现象
		*4 打喷嚏时没有遮掩	*8 社区楼道等有乱贴小广告和乱涂写现象

续表

一级指标	二级指标	三级指标	
不文明现象总体发生率	公共秩序	9 乘坐公交时没有做到有序排队上下车	15 非机动车闯红灯、越线停车、走机动车道
		10 乘坐地铁时没有做到有序排队上下车	16 行人乱穿马路、闯红灯、翻栏杆
		11 排队时没有在规定区域等候	17 上下台阶(扶梯)时不主动靠右行走
		12 机动车在斑马线前不礼让行人	※18 乘坐直行电梯时没有做到先出后进
		13 机动车行驶时有违章变道或加塞现象	*19 遛宠物时没有拴好绳子
		14 机动车不在地面标示的规定区域内停车	
	公共交往	20 相互之间大声交谈不顾及他人	22 没有给老、弱、病、残、孕及怀抱婴儿者让座
		21 向陌生人问讯时没有礼貌回应	
	公共观赏	23 放映前不按时检票入场	26 观看时吃零食,发出声响影响他人
		24 观看时手机出现声音(包括短信等提示音)	*27 观看结束后不自觉清理并带走垃圾
		25 观看时交头接耳,大声喧哗,随意走动	28 早退或无序退场

注:标“※”的为新增的观测指标;标“*”的为非指数指标,不纳入不文明现象总体发生率指标统计。

市民公共文明综合评价指数测算仍然采用 2014 年确定的标准,即基于问卷调查,按主评指数与客评指数 4:6 的权重求得,以百分制描述。

二 调查结果分析

调查观测结果显示,2016 年杭州市民公共文明指数呈现三大趋势、五大亮点、三个需要进一步引起重视的问题和若干值得关注的倾向,具体如下。

（一）三大趋势

1. 市民公共文明综合评价指数呈现加速上升趋势，城市公共文明建设在较高水平上实现新发展

2014 年杭州市民公共文明综合评价指数调查结果为 83.63，这表明杭州市民公共文明素养已处于较高水平。2015 年的调查结果显示，杭州市民公共文明综合评价指数较 2014 年上升 0.43，呈现较好的上升势头。事实表明，市民公共文明素养的提升与城市建设、经济发展以及市民的信心指数休戚相关。2016 年，杭州抓住 G20 峰会的重大发展机遇，把服务保障 G20 峰会与推进城市发展和民生改善有机结合，积极推进市政交通基础设施建设、城市道路整治与街容美化、城市门户综合整治项目，注重补齐交通基础设施短板、生态环境短板和公共服务短板，推动了城市升级、经济转型和民生改善，使市民的获得感、幸福感、归属感和荣誉感大大提升，城市的凝聚力进一步增强，市民公共文明综合评价指数再创新高，达到 84.63，较 2015 年上升 0.57，呈现在较高水平上加速提升的趋势（见图 1）。这为进一步推进城市国际化背景下市民公共文明素养培育和打造“最文明”杭州奠定了更加坚实的基础。

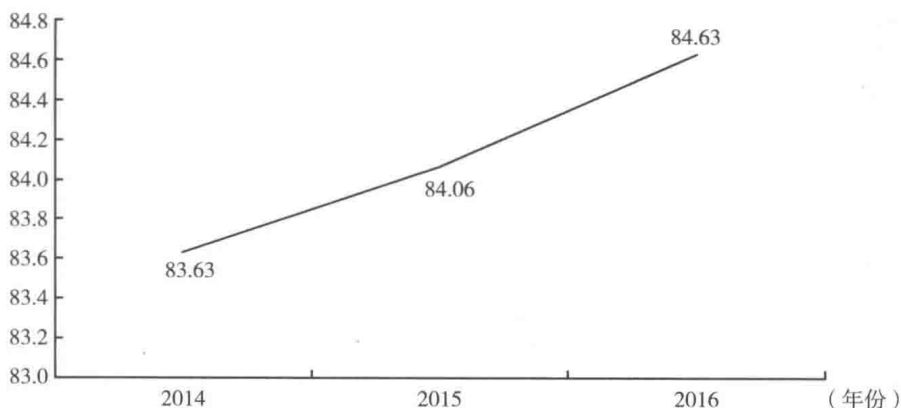


图 1 2014~2016 年杭州市民公共文明综合评价指数变动趋势

2. 主评指数与客评指数差值呈现加速收窄趋势，打造“最文明”杭州的共同体意识进一步增强

主评（自评）是指评价主体对自身公共行为文明程度给予的评价；客评（他评）是指评价主体对他人公共行为文明程度给予的评价。2014 年杭州市民公共文明主评指数、客评指数分别为 90.33 和 79.16，二者的差值为 11.17；2015 年杭州市民公共文明主评指数有所下降，客评指数有所上升，分别为 88.70 和 80.97，差值缩小到 7.73；2016 年调查结果显示，杭州市民公共文明主评指数为 88.17，客评指数为 82.27，差值进一步收窄，为 5.90（见图 2）。主评指数的持续下降表明，杭州市民对自身公共行为文明程度的评判趋于理性，植于内心深处的文明标准更高了，因此，认为自身的公共文明素养还有很大的提升空间，这实际上也意味着杭州市民参与建设“最文明”杭州的主人翁意识进一步增强。客评指数的持续上升表明，在他人眼中，杭州市民在公共场所的行为表现有了越来越多值得称赞的地方，同时也表明，在加速推进城市国际化进程中，杭州市民也更加开放、更加包容。主评指数与客评指数差值的加速收窄，意味着“自我”与“他者”的距离不断接近、逐渐融合，各类型、各层次的杭州市民之间能更好地理解、接纳和赏识，共建共享文明城市的共同体意识进一步增强，打造“最文明”杭州的社会基础更加广泛扎实。

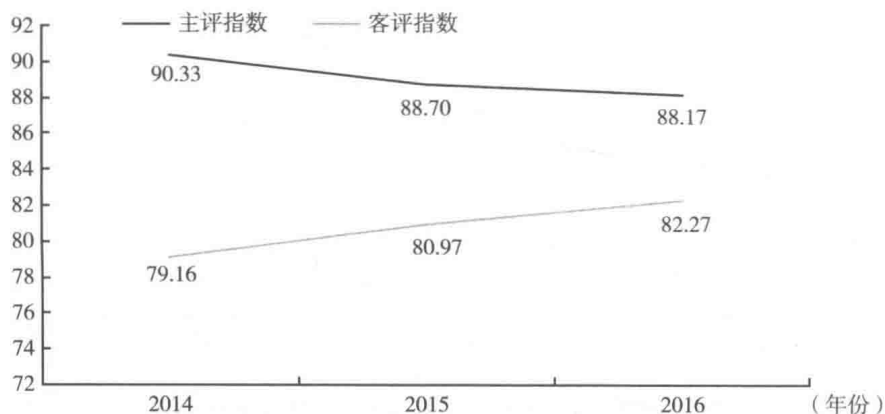


图 2 2014 ~ 2016 年杭州市民公共文明主评指数与客评指数

3. 市民的自律意识显著增强，自觉自律逐渐成为杭州城市公共文明的新常态

自觉自律精神是中华文化的一个根本特点。城市公共文明创建离不开广大市民的文明自觉与自律。综合分析 2014 ~ 2016 年杭州市民公共文明指数调查结果，除公共秩序外，公共卫生、公共交往、公共观赏、公益服务、网络文明和国际礼仪文明的客评指数均呈现上升趋势。和 2015 年相比，杭州市民在公共秩序、公共交往、公共观赏、公益服务、网络文明、国际礼仪文明方面的综合评价指数均呈现不同程度的上升趋势，仅公共卫生方面的综合评价指数略有下降（见表 5）。从现场观测情况看，由于观测地域的不断扩大，覆盖面越来越广，不文明现象总体发生率略有波动，但一直维持在较低水平，大多数观测指标值呈持续下降趋势。“投放垃圾时没有进行分类”“扔垃圾时没有扔进垃圾箱”“打喷嚏时没有遮掩”“遛宠物时不清理其排泄物”“上下台阶（扶梯）时不主动靠右行走”“观看结束后不自觉清理并带走垃圾”“乘坐公交时没有做到有序排队上下车”等不文明现象发生率下降明显，这表明杭州市民逐步从“要我做”向“我要做”转变；“乘坐公交时有序排队上下车”“乘坐地铁时有序排队上下车”“驾车在斑马线前礼让行人”“能给老、弱、病、残、孕及怀抱婴儿者让座”“不在设有禁烟标志的

表 5 2014 ~ 2016 年杭州市民公共文明指数一览

指标	2014 年			2015 年			2016 年			
	客评指数	主评指数	综合评价指数	客评指数	主评指数	综合评价指数	客评指数	主评指数	综合评价指数	综合评价指数和 2015 年比
公共卫生	74.90	89.60	80.78	78.53	89.74	82.98	78.96	88.74	82.87	↓
公共秩序	80.31	92.80	85.31	79.32	90.37	83.74	81.85	89.65	84.97	↑
公共交往	82.10	93.20	86.54	82.73	89.70	85.52	83.90	88.82	85.87	↑
公共观赏	81.80	92.00	85.88	83.39	90.13	86.09	84.24	89.39	86.30	↑
公益服务	74.87	81.00	77.32	78.50	82.00	74.50	80.97	83.50	81.98	↑
网络文明	81.00	93.40	85.96	81.06	89.95	84.38	82.34	88.82	84.93	↑
国际礼仪文明	—	—	—	82.60	87.21	84.43	84.24	86.95	85.32	↑
公共文明	79.16	90.33	83.63	80.97	88.70	84.06	82.27	88.17	84.63	↑



公共场所抽烟”“陌生人问路时，耐心、详细解答”等越来越内化为杭州市民的“本能”反应；“垃圾分类投放”“鼓励身边的人参与公益服务”“自发做些公益服务”3个指标的主评指数分别从2014年的80.80、79.80、79.00上升到2016年的84.67、82.33、82.05，这些行为渐渐成为杭州市民的生活习惯（见图3）。

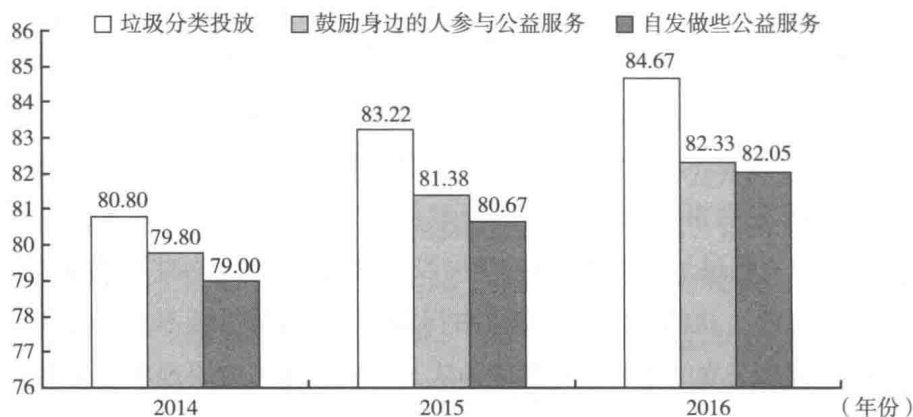


图3 2014~2016年呈递增趋势的三级指标主评指数

（二）五大亮点

1. 外籍人士评价指数实现跨越式增长

“杭州城市越来越美了”“杭州人也越来越美了”“我越来越喜欢杭州了”。这是课题组在与外籍人士座谈时常听到的话语。对在杭州居住半年以上的500名外籍人士的问卷调查结果显示，外籍人士对杭州市民在公共场所的行为表现及文明进步非常赞赏，外籍人士客评指数由2014年的65.34上升到2016年的84.33，主评指数则由82.75上升到85.49，这表明外籍人士在杭州的社会融入感进一步增强。外籍人士综合评价指数由2014年的72.26上升到2016年的84.79，指数值发生跨越式增长（见图4）。这意味着在杭居住的外籍人士与杭州本地居民之间交流互动和理解互信的增进，也体现了杭州城市国际化水平和市民国际化意识的显著提升，并越来越得到外籍人士的关注和认可。