

SURVEY AND ANALYSIS ON
PUBLIC CIVILIZATION INDEX
OF HANGZHOU IN 2017

2017年

杭州市民公共文明指数
调查分析报告

钮俊 沈翔/主 编

张祝平 等/著

张祝平



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

2017年

杭州市民公共文明指数 调查分析报告

钮俊 沈翔/主 编

张祝平 等/著

SURVEY AND ANALYSIS ON PUBLIC CIVILIZATION INDEX OF
HANGZHOU IN 2017

图书在版编目(CIP)数据

2017年杭州市民公共文明指数调查分析报告 / 钮俊, 沈翔主编; 张祝平等著. -- 北京: 社会科学文献出版社, 2018. 11

ISBN 978 - 7 - 5201 - 3420 - 0

I. ①2… II. ①钮… ②沈… ③张… III. ①市民 - 社会公德教育 - 指数 - 调查报告 - 杭州 - 2017 IV. ①D648.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第209849号

2017年杭州市民公共文明指数调查分析报告

主 编 / 钮 俊 沈 翔
著 者 / 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 59367083
印 装 / 天津千鹤文化传播有限公司

规 格 / 开 本: 787mm × 1092mm 1/16
印 张: 23.25 字 数: 353千字

版 次 / 2018年11月第1版 2018年11月第1次印刷
书 号 / ISBN 978 - 7 - 5201 - 3420 - 0
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

 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 戚哮虎

组 长 钮俊

常务副组长 沈翔

副 组 长 康志友 刘婷

成 员 张枫 薛晓渝 吴伟明 吴杭芳 姜文权
葛宝国 任军 王伟东 厉息安 何建康
舒国梅 李路宁 李泽泉 卢显林 张祝平
朱一斌

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 杨一琼
任 宁 陈明鑫 段 瑶

问卷调查组

组 长 李泽泉

执行组长 钭利珍

主要成员 刘凤玲 陈丽微 董小梅 伦玉敏 冯宁宁
汪祥富 任 宁 吴益仙

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
丁莹莹 周 草

主要作者简介

张祝平 1975年生，浙江龙泉人，浙江省社会科学院政治学研究所所长、研究员。曾任杭州市社会科学院社会学研究所所长、研究员。系浙江省之江青年社科学者，杭州市“131”中青年人才培养计划第一层次培养人选，享受杭州市政府特殊津贴专家，杭州市和浙江省宣传文化系统“五个一批”人才。主要研究方向为政治社会学和文化社会学。

刁利珍 1978年12月生，浙江缙云人，博士，副教授。浙江科技学院马克思主义学院副院长，浙江大学公共管理学院科研流动站博士后，浙江省之江青年社科学者。参与和主持国家级、省部级项目10多项。在《社会科学战线》《浙江社会科学》《浙江学刊》等杂志上发表论文20余篇。

陈海忠 1968年8月生，浙江天台人。毕业于杭州大学，先后就职于浙江供销学校和浙江经贸职业技术学院，主要从事教育教学管理、质量监控与评价、素质教育与校园文化方面的管理与研究。

目 录



I 综合报告

2017年杭州市民公共文明指数调查分析报告·····	001
----------------------------	-----

II 问卷分析报告

2017年杭州市民公共文明指数调查主评问卷分析报告·····	027
2017年杭州市民公共文明指数调查客评问卷分析报告·····	059
2017年杭州市民公共文明指数调查外籍人士评价报告·····	086
2017年杭州市民公共文明指数调查国际礼仪文明报告·····	120
2017年杭州市民公共文明指数调查认知部分分析报告·····	158

III 现场观测报告

2017年杭州市民公共文明指数调查现场观测报告（主报告）·····	186
2017年杭州市民公共文明指数调查现场观测报告（上城区）·····	230
2017年杭州市民公共文明指数调查现场观测报告（下城区）·····	242
2017年杭州市民公共文明指数调查现场观测报告（江干区）·····	255



2017年杭州市民公共文明指数调查现场观测报告（拱墅区）	268
2017年杭州市民公共文明指数调查现场观测报告（西湖区）	281
2017年杭州市民公共文明指数调查现场观测报告（滨江区）	294
2017年杭州市民公共文明指数调查现场观测报告（萧山区）	307
2017年杭州市民公共文明指数调查现场观测报告（余杭区）	319
2017年杭州市民公共文明指数调查现场观测报告（富阳区）	332

IV 附录

附录1 2017年杭州市民公共文明指数调查问卷	345
附录2 2017年杭州市民公共文明指数调查（现场观测）记录汇总表	355
附录3 2017年杭州市民公共文明指数调查（现场观测）各区选点情况	357

综合报告



2017年杭州市民公共文明 指数调查分析报告

引言

公共文明是现代城市文明的显性指标，是市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规范的总和，是检视一座城市文明水平的重要依据。2014年，中共杭州市委宣传部、杭州市文明办、杭州市社会科学院联合推出了市民公共文明测评体系，在全国同类城市首创市民公共文明指数，调查、研究、分析杭州市民的公共文明状况，提出城市文明共建共享优化整合方案。通过2014~2016年三个年度的持续跟踪推进，测评体系不断完善，指数效应逐渐显现，对提升杭州城市综合文明水平、推动社会主义核心价值观落地落细落实，以及建构文明理性的城市公共空间起到了积极的促进作用。

2017年杭州市民公共文明指数调查是对2014~2016年三个年度指数调查工作的承接和延续，调查测评体系与以往基本保持一致。调查中，课题组



始终坚持问题导向，对照世界名城标准，主评、客评、外籍人士评价、实地观测“四位一体”，旨在更好地把握杭州加速推进城市国际化背景下市民的公共文明素养水平，精准查找城市文明创建的短板，寻找文明城市高起点上实现新发展的更优方案。调查工作自2017年10月全面启动，历时近4个月，150多名经验丰富的访问员（观测员）和专家团队密切合作，运用市民公共文明素养测评体系，完成入户调查问卷4000份（含外籍人士500份），在135个公共场所、20条公交线路和地铁线路现场观测累计7000多小时、近90万人次/辆次，样本覆盖上城区、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。同时，组织召开各层次各类别座谈会和专家咨询会10余场次。调查结果显示，杭州市民公共文明指数在实现高速增长之后，继续保持上升态势，综合评价指数达到84.65；突出的不文明行为持续改善，现场观测不文明现象总体发生率下降至3.34%。本报告拟在数据分析的基础上，结合样本追踪、个案访谈、市民代表座谈和专家咨询等情况，对杭州市民公共文明指数发展趋势做简要分析，并试图就进一步优化城市治理和提升市民公共文明素养做对策性探讨。

一 杭州市民公共文明指数及现场观测的基本情况

（一）2017年杭州市民公共文明指数平稳提升

依据指标评价体系和数据分析，2017年杭州市民公共文明综合评价指数为84.65，比2016年的84.63提高0.02。结果表明，杭州市民公共文明素养不仅巩固了G20杭州峰会以来的良好水平，而且继续呈现稳中上升趋势。这也说明，杭州市持续推进城市治理创新和文明共建取得了积极成效，有效地遏制了重大国际活动后城市不文明现象反弹的惯常情况，推动了城市公共文明在高起点上的新发展。

根据2014年以来连续四年的调查结果，杭州市民公共文明指数呈现一定的阶段性特征：一是2014~2016年指数提升较大，可称为“快速提升



期”；二是2017年指数提升明显放缓，预示着今后较长时间或将进入一个“平稳提升期”。2014年杭州市民公共文明综合评价指数为83.63，2015年为84.06，2016年为84.63，三年间提升了1，反映了在G20杭州峰会等重大国际活动的拉动下，市民公共文明综合评价指数在已有较高水平的基础上实现了大幅提升。2017年杭州市民公共文明综合评价指数稳中有升，巩固了“快速提升期”的成果，也体现了城市文明发展的规律，反映了后峰会时期市民公共文明综合评价指数将可能进入稳中有升、巩固发展的阶段（见表1、图1）。

表1 2014~2017年杭州市民公共文明指数四次调查主要结果

指标		2014年	2015年	2016年	2017年
一级指标	杭州市民公共文明	83.63	84.06	84.63	84.65
二级指标	公共卫生	80.78	82.98	82.87	83.88
	公共秩序	85.31	83.74	84.97	84.90
	公共交往	86.54	85.52	85.87	86.29
	公共观赏	85.88	86.09	86.30	86.82
	公益服务	77.32	79.50	81.98	79.92
	网络文明	85.96	84.38	84.93	85.04
	国际礼仪文明	—	84.43	85.32	85.42

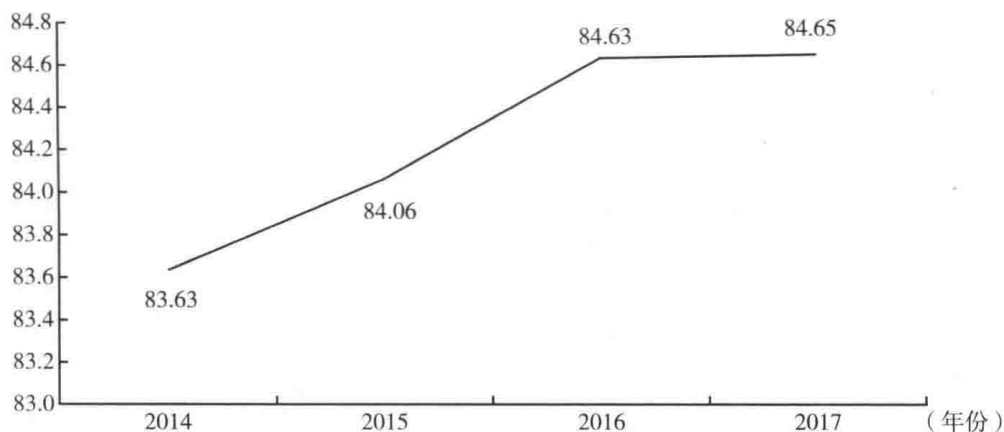


图1 杭州市民公共文明综合评价指数变动趋势



调查数据显示，不同评价主体的公共文明指数存在差异，主要表现在以下几个方面。①城镇户籍市民的主评指数、客评指数均高于农村户籍市民（见图2）。②高学历市民的主评指数、客评指数普遍高于低学历市民（见图3）。③在杭居住5年及以下和在杭居住21年及以上市民的公共文明综合评价指数高于在杭居住6~20年的市民，在杭居住6~10年市民的主评指数最低，在杭居住5年及以下市民的客评指数最低（见图4）。④在杭居住1年以上的外籍人士对杭州市民公共文明的评价低于在杭居住0.5~1年（含）的外籍人士，外籍人士综合评价指数略有回调（见图5）。这实际上反映出评价主体存在的一种较普遍的社会心理，即当城市的自我定位不断提升时，

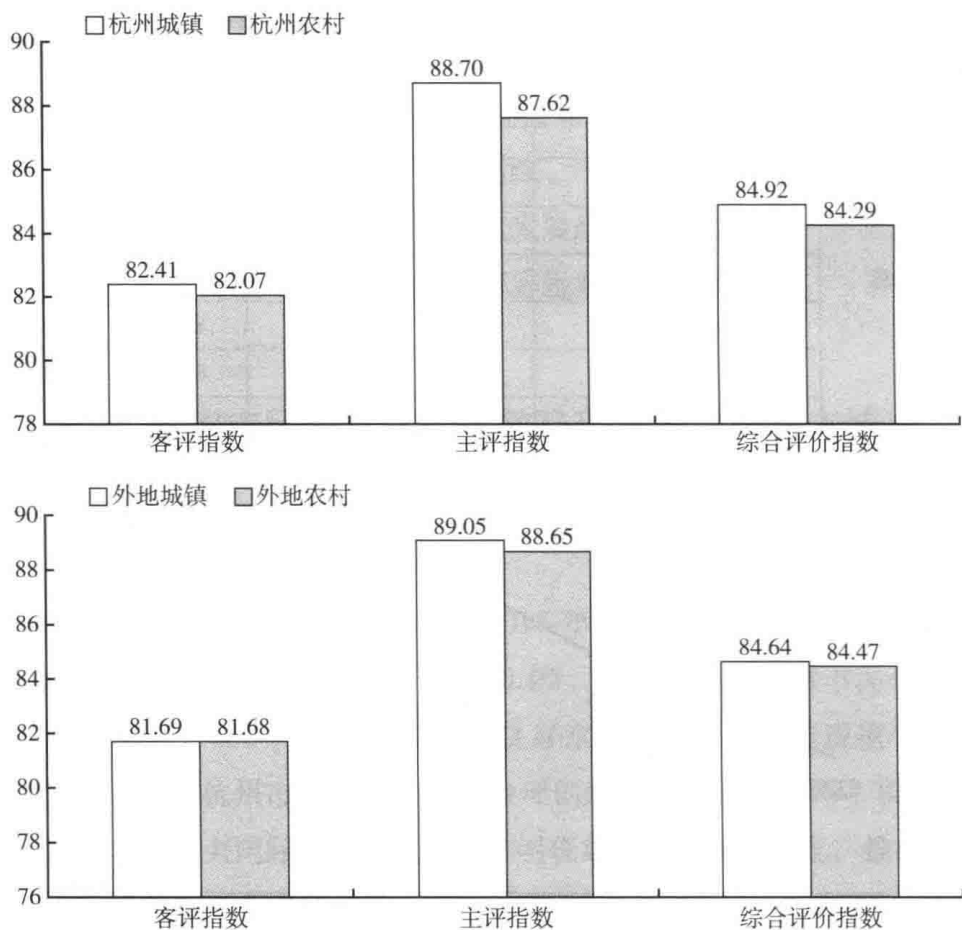


图2 杭州市民公共文明指数（按户籍类型）



人们对城市文明程度更加关注，评价主体对周边人的评价标准和要求也会相应提高，因而评价指数反而会走低。综合近年来的调查结果，不同群体对杭州市民公共文明指数的评价差异有逐步缩小趋势，其中包括中外人士对杭州市民公共文明评价的差距也有所缩小，表明国际化条件下杭州城市的包容性不断增长，社会文明整合持续深入。

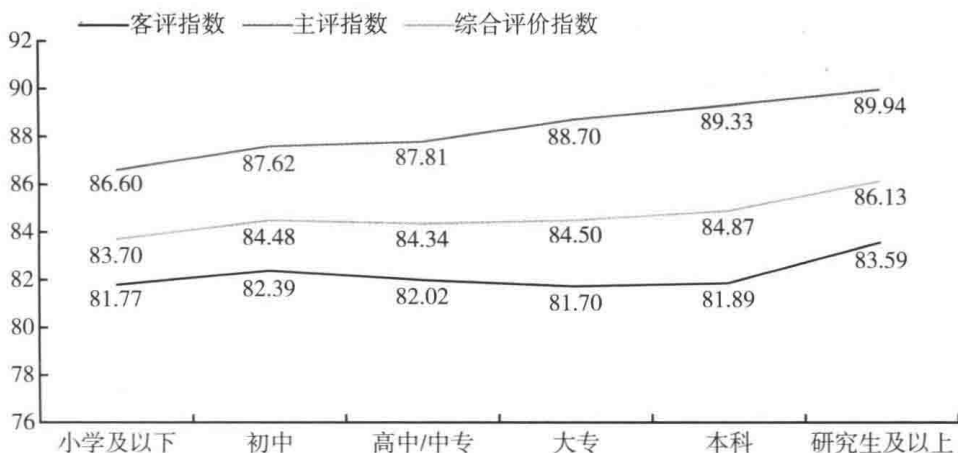


图3 杭州市民公共文明指数（按学历）

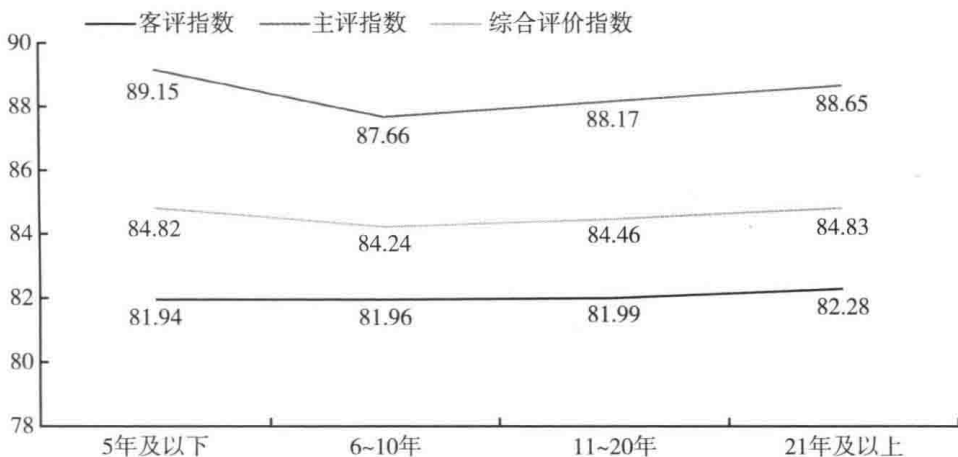


图4 杭州市民公共文明指数（按在杭居住年限）

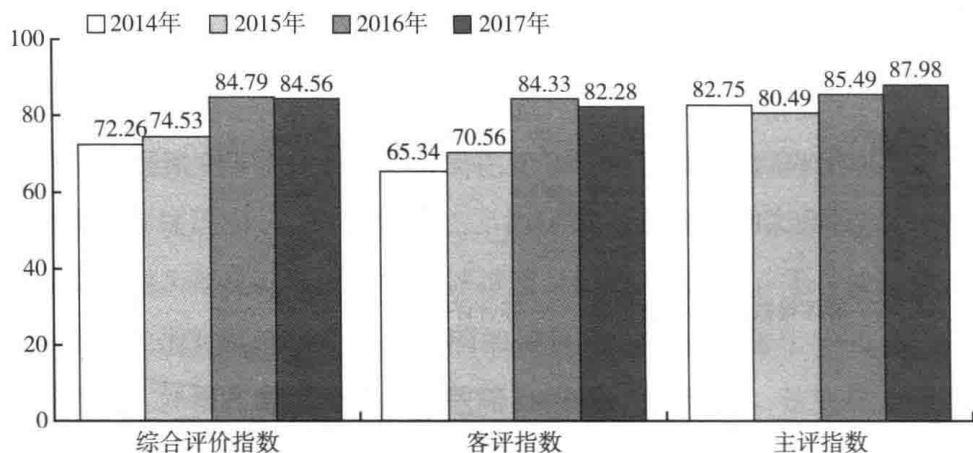


图5 杭州市民公共文明指数（外籍人士评价）

（二）“公共观赏”和“公共交往”指数表现突出，“公共卫生”指数提升较快

2017年杭州市民公共文明指数由7个二级指标指数构成，按指数值高低排序依次为公共观赏86.82、公共交往86.29、国际礼仪文明85.42、网络文明85.04、公共秩序84.90、公共卫生83.88、公益服务79.92（见图6）。2014年以来，“公共观赏”“公共交往”指数一直排在各二级指标指数前列。

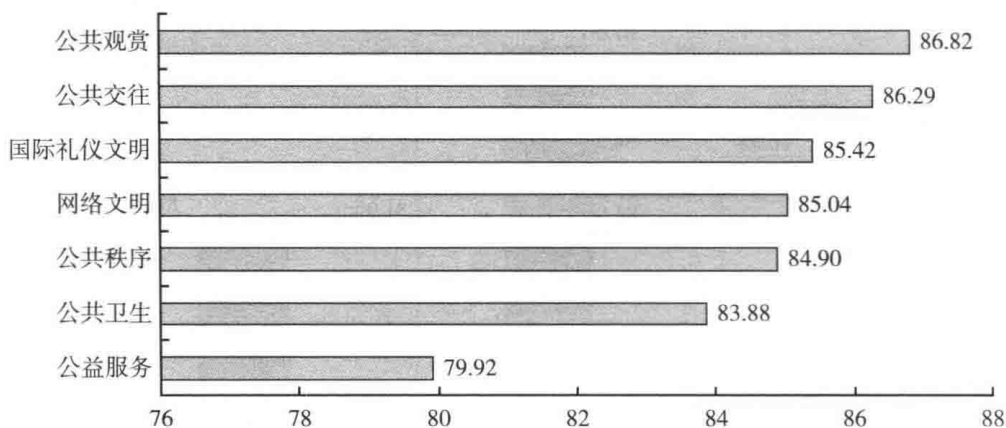


图6 杭州市民公共文明二级指标指数



与2016年相比，二级指标指数“五升两降”，其中公共卫生指数值提升最大，提高1.01；公共观赏提高0.52；公共交往提高0.42；网络文明提高0.11；国际礼仪文明提高0.1；公共秩序下降0.07；公益服务下降2.06。若以综合评价指数为基准，综合考虑各二级指数变动情况，可将7个二级指数分为四个象限，即高于综合评价指数且比上年上升、高于综合评价指数且比上年下降、低于综合评价指数且比上年下降、低于综合评价指数且比上年上升（见图7）。

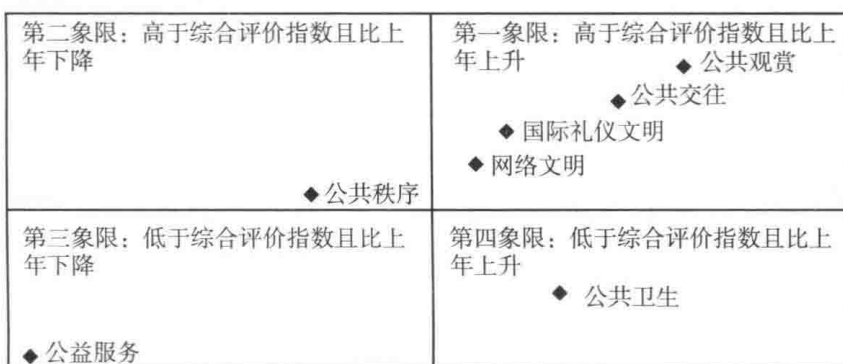


图7 二级指数象限分布

2014年以来的四次调查结果显示，“公共观赏”“公共交往”指数排名一直靠前，“公共卫生”“公益服务”指数排名一直靠后，而且“公益服务”指数“低且降”。可见，公共卫生和公益服务是杭州市民公共文明素养培育的短板，是推进城市公共文明建设中特别需要引起重视的方面。从现场观测情况看，公共卫生方面的不文明现象得到遏制，不文明现象发生率低且持续下降，指数值也较上年有所提升；从专家咨询和市民座谈情况看，人们对公共卫生方面的一些老难题（如垃圾分类投放、社区宠物问题等）未能有根本改观颇有微词，对城市延伸区域的公共卫生服务未能有效跟进表示忧虑。而对于公益服务问题，从跟踪访谈和座谈情况看，市民代表对杭州的志愿服务表示赞赏，但认为公益服务组织建设稍显迟缓，公益志愿服务较2016年G20杭州峰会期间有所“降温”。这些情况反映了在城市的快速发展中，市民对公共卫生和公益服务有了更高的期待，对这些领域公共文明行为的标准和要求正在不断提高。



(三) 三级指标指数总体布局较为集中, 但各指标指数并不均衡

2017年杭州市民公共文明指数调查测评体系共设置49个指标, 指标数与2016年保持一致, 根据公共文明领域出现的新情况, 个别指标做了修正和调整。从调查结果看, 高分值的三级指标指数较2016年有所增加, 49个三级指标中, 指数值高于综合评价指数的有28个, 其中指数值在85以上的有25个, 占一半以上; 指数值在88以上的有6个, 而2016年未出现指数值在88以上的三级指标; 指数值在80以下的指标有5个, 比2016年增加了4个。以上情况表明三级指标指数并不均衡, 存在一定的分化倾向(见表2)。

表2 三级指标调查结果(按指数高低排序)

指标内容	指数值	指标内容	指数值	指标内容	指数值
G 在外籍人士面前, 能自觉维护国家及杭州的形象与声誉	88.69	G 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	87.37	G 尊重外籍人士的习俗禁忌	85.62
A 把垃圾扔进垃圾箱	88.60	B 乘坐公交时有序排队上下车	87.35	F 不听信/散布谣言, 不传播虚假(欺诈)信息	85.57
D 不在观众席向演出或比赛场地投掷杂物	88.55	B 乘坐地铁时有序排队上下车	87.17	B 乘坐电梯时先出后进	85.47
D 在入口处, 主动配合做好安检工作	88.55	C 与人交流时面带微笑, 态度和蔼	87.11	A 不随地吐痰、便溺	85.31
D 不谩骂、起哄或围攻裁判员、运动员或其他工作人员	88.20	F 文明用语, 不谩骂、攻击他人	86.53	B 在地面标示的规定区域内停车	85.14
C 能给老、弱、病、残、孕及怀抱婴儿者让座	88.14	F 不浏览/传播色情、暴力、封建迷信等不良信息	86.19	C 交谈时不大声喧哗	85.11
B 共享单车不乱停、乱放	87.66	D 观赏时, 适时给予掌声鼓励	86.06	C 主动给予外地游客方便或帮助	85.02
G 不随意询问有关他人隐私问题(如年龄、家庭、收入等)	87.54	C 陌生人问路时, 耐心、详细解答	86.06	F 不窥探、传播他人隐私	84.86
D 按时入场、退场	87.42	B 遵守“一米线”外等候的规定	85.95	D 手机关机或调为静音、振动	84.81



续表

指标内容	指数值	指标内容	指数值	指标内容	指数值
A 不在设有禁烟标志的公共场所抽烟	84.74	E 只要条件允许,愿意作为志愿者提供服务	83.31	B 驾车在斑马线前礼让行人	80.29
B 行人不乱穿马路、乱闯红灯、乱翻栏杆	84.57	B 遛宠物时,注意把宠物拴好	83.31	E 积极参加公益知识讲座,向他人宣传公益知识	79.17
B 非机动车不闯红灯、不走机动车道	84.57	B 上下台阶时主动靠右行走	83.09	A 垃圾分类投放	78.81
G 参加正式涉外活动时,能着正装出席	84.45	G 积极学习了解并遵循国际通行的礼仪规范	82.30	E 积极参与各类赛事活动的志愿服务	78.77
B 不在公共场所大声喧哗	84.28	F 能合理安排上网时间,不沉迷网络	82.10	E 鼓励身边的人参与公益服务	78.55
D 在影剧院内,安静观赏,不交头接耳、不随意走动	84.17	E 参加献血、捐助等公益活动	82.02	E 自发做些公益服务	77.72
A 不乱张贴小广告、不乱涂写	84.03	G 能积极主动学习外语,并在与外籍人士交流时使用外语	81.94		
A 打喷嚏时,有所遮掩	83.91	A 遛宠物时,主动清理其排泄物	81.76		

注: A 至 G 分别代表各三级指标所属的二级指标,其中 A 代表公共卫生, B 代表公共秩序, C 代表公共交往, D 代表公共观赏, E 代表公益服务, F 代表网络文明, G 代表国际礼仪文明。

同时, 7 个二级指标下各三级指标指数也存在不均衡情况, 公共卫生、公共秩序、国际礼仪文明、公益服务 4 个二级指标下三级指标最大指数差值都达到 5 以上(见表 3)。公益服务各三级指标指数排名均较靠后; 公共秩序所含“共享单车不乱停、乱放”三级指标指数值与现场观测有一定差距, 这在一定程度上反映了杭州市民对共享单车停放问题总体持开放包容态度。