相山区城市市容环境卫生门前责任制管理规范

 为深入贯彻落实习近平总书记“以人民为中心”的发展思想和“城市管理应该像绣花一样精细”的重要指示精神，创新城市治理方式，提升城市精细化管理水平，推进门前责任制深入开展，以干净、整洁、有序的市容环境，助力我市高质量转型发展，现制定本规范。

一、总体内容

本规范在门前三包（包卫生、包秩序、包设施）的基础上，从责任人、责任范围、责任要求等方面提升完善市容环境卫生门前责任区管理要求。规定了城市市容环境卫生门前责任制（以下简称为门责制）的管理要求，包括适用范围、原则要求、门责内容、智慧管理、治理方式、星级评比等部分。

二、适用范围

本规范适用于城区和纳入城市化管理的区域，其他区域的临街管理可参照本规范执行。

三、管理原则

**（一）坚持综合治理原则。**将自治、法治、德治综合治理理念充分运用于门责制管理。引导市民、商户等通过自治联盟、志愿服务等活动载体参与自治，增强门责制自治活力；强化城市领域法律法规落实，提升门责制法治保障；注重城市公德培育和引导机制建设，加强门责制德治先导作用。

**（二）坚持共治共享原则。**推动市民、商户、社区（村）、物业单位和城市管理等部门各方共同参与门责制管理，实现城市乱象齐抓共治、美好环境大家共享的良好氛围，不断提升人民群众对城市管理的获得感、幸福感、安全感。

**（三）坚持协调联动原则。**围绕门责制管理标准有效落实，注重齐抓共管、群防群治，加强各部门之间的协作配合，以协调联动消除管理盲区，提升管理合力，实现联合执法能力和水平明显提高，树立执法权威和公信力。

**（四）坚持精细管理原则。**全面细化、量化、标准化门责制管理的内容、标准、机制、评价等要素，确保管理对象自我管理的精细化和管理主体日常管理方式方法的精细化，提升门责制管理规范化、科学化、人性化。

**（五）坚持智慧管理原则。**坚持智慧化管理为导向，充分运用互联网、大数据等现代信息技术，推动二维码、智能探头等智慧手段在门责制管理中的运用，不断提升城市智慧化管理水平。

四、责任要求

（一）城市道路两侧的单位、商户、住户、企业、工地、公园、文化场馆、商业场所、金融机构等主体实行门责制管理。各县区人民政府是门责制推进主体，负责行政区域内门责制工作的统一领导,街(镇)负责本辖区门责制工作的具体实施和日常检查监督。

（二）门责制的责任范围为门责主体日常生产经营及生活过程中涉及的市容环境卫生管理责任。其区域包括：纵向为沿街单位和个人住户所使用和管理的建筑物门前外侧至人行道外沿的范围；横向为沿街建筑物总长及周边空地；立面为建筑物的外立面。无法界定的区域根据属地原则由所在街道（镇）界定。

（三）属地城市管理主管部门应和门责制责任主体签订淮北市城市市容环境卫生门前责任制责任书（附件2），门责制责任主体门口墙面（离地面1.6 m）统一张贴门责制公示牌，明确门责制范围、责任理念和责任要求。

五、门责内容

**（一）市容环境卫生**

1. 不乱设摊位。不准许未经许可在人行通道等公共场所设置摊位。

2. 不乱占道路。临街店铺齐门经营、齐门售货，无违规占道经营、占道作业和店外经营，确需要占用城市道路的，应按流程到相关部门进行审批，并符合批准的地点、时限和空间设置要求，保持整洁，审批期满后及时清除。审批到期还需续批的，应当在审批期满前，办理续批手续。

3. 不乱停车辆。机动车、非机动车规范停放，泊车入位，按箭头指示方向整齐停放，无违规占用人行道、盲道、应急通道等现象，无车辆倒卧、拉线充电等现象。发现废弃车、“僵尸”车应及时联系相关部门清理。

4、不乱堆乱放。未经批准，不准许在门责区域范围内堆放物品及杂物。确需设置专门存放区的，需报相关主管部门审批划定、标识，并设立临时性围挡，到期后应及时清理现场，拆除围档。

5. 不乱搭乱建。临街建（构）筑物不得违章搭建附属设施。

6. 不乱贴乱画。树木、地面、电杆、门窗或其他设施上应保持整洁，无刻画、涂写、张贴现象。

7. 不乱吊挂晒。临街建筑2层以下无晾晒衣物及吊挂物品。

8. 不乱排乱放。不乱排放废气、污水、固体废弃物及噪声等。不准许在店外摆放音响、喇叭，不准许高音播放影响居民生活。餐饮店铺应根据餐饮业油烟污染物排放标准，经过油烟净化设施处理排放油烟，及时清洗维护油烟净化设施，墙面、地面油污油渍应及时清洗。不得随意丢弃餐厨垃圾、泼倒污水，向市政管网倾倒废水、泔水。门责范围内地面无垃圾，无纸屑、烟蒂、果皮、污水、污物、废弃家具家电、装修垃圾等。

9. 不乱损公物。发现公物损坏的，应及时上报相关主管部门。

10. 门责范围内的顾客及其他外来人员如有相关不文明行为，应及时进行劝导。

**（二）立面**

1. 临街建（构）筑物应保持外形完好、整洁，无污迹，无乱涂写、乱刻画、乱张贴现象。保持设计建造时的形态和色彩，符合街景要求；破残的临街建（构）筑物外立面应及时整修；具有历史价值的建（构）筑物（包括历史遗迹、名人故居）应保持原有风貌、特色，不得擅自拆除和改动。装修时应注意对门牌号的保护，不准许私自改动、拆除、丢弃门牌号。

2. 保持铺砖完整，发现铺砖开裂、损坏、松动的，及时向主管部门反馈。

3. 临街店铺空调外机安装应严格按照《房间空调器安装规范》的国家标准(GB17790-1999）执行，室外机距地面的距离应大于2.5米，且尽可能远离相邻门窗，以避免噪音和震动影响邻居的正常生活和工作。不得占用公共空间的人行道和公共建筑物的出入口、过道、楼梯等公用部位以及其他用于安全疏散的通道；冷凝水应接入排水管道，不得随地排放；空调外机、装饰围护及周边应定期清扫，保持整洁。

4. 遮阳蓬（伞）的设计应美观大方，符合建筑设计规范的要求，同一栋楼的遮阳蓬（伞）原则上由相邻商户商定规格后统一设置，宜使用可伸缩的遮阳蓬（伞）；遮阳蓬（伞）应定期检查，及时维修，做到无破损，无暴露垃圾。

5. 主要道路建筑工地及外立面装修工程周围应设置不低于2 .5m的围挡，其他一般路段的围挡高度不应低于1.8m；并按规定设置施工标识牌，标明主管部门、施工单位的名称、联系人、联系方式及施工期限、范围等内容；围挡应牢固、干净、整洁，施工完毕后应及时清理现场，拆除围挡。

**（三）户外设施与标识**

1. 户外广告和招牌设施应符合《中华人民共和国广告法》《城市户外广告和招牌设施技术标准》《安徽省城市市容和环境卫生管理条例》《淮北市城市户外广告和牌匾标识管理条例》等相关法律、法规、技术标准的要求。

2. 招牌内容设置：企事业单位、社会团体和个体工商户在其办公、生产经营场所建（构）筑物外立面或用地范围内设置的，表明其名称、字号、标识等内容的牌匾等设施，涉及到连锁经营的，还应取得商标使用授权。

3. 户外广告（招牌）设施不应破坏建筑立面特征。同一栋建筑立面上相临招牌的类型、尺寸、悬挂位置、出挑尺寸应整体协调。招牌设施宽度不应超过自身沿街门面宽度；设置于建筑顶层的招牌设施上缘不应超出建筑檐口或女儿墙上沿，设置于其他层的招牌设施上缘不应超出上层窗台或阳台下沿线；招牌设施高度与所在楼层层高不宜超过1:3。

4. 户外广告应审批后设置，招牌标识设置应及时在辖区城管局进行备案，户外广告与招牌设施实际制作应与审批（备案）尺寸大小、内容一致；户外广告（招牌）所有人应定期进行检查维护和安全检测，保持安全、整洁、美观、完好，无残缺破损、缺字断亮和陈旧腐蚀等现象；过期和失去使用价值的广告（招牌）设施应及时拆除，并恢复原依附墙体外立面原状。

5. 不准许下列设置户外广告（招牌）的情况：不得设置一店多招；不得利用违章建筑、危房设置，或设置后可能危及建（构）筑物和设施安全的；不应遮挡门窗或影响市政公用设施、交通安全设施、交通标志、消防设施、消防安全标志正常使用；不应在大量车流、人流集散的公共建筑出入口周边设置独立户外（招牌）设施；不应采用动态视频或音频等产生噪音或光污染等影响居民生活的；其他相关规定禁止设置的情形。

**（四）绿化美化**

1. 行道树及绿地内树木无缺株、死株、空株，无危树危枝等存在安全隐患的情况，枝叶不影响电力、通信、监控、交通信号灯、警示标志等设施正常运行。发现异常情况，应及时向相关部门上报。

2. 不准许侵占绿地，不准许擅自在植物上悬挂与绿化无关的物品；绿地内应做到无垃圾杂物，无坑洼积水。

3. 爱护花草树木，无乱采摘、乱挂、乱钉、乱拉线、乱损坏等现象。

**（五）垃圾分类**

1. 临街主体生活垃圾分类应符合《安徽省生活垃圾分类管理条例（第55号）》等文件要求。

2. 临街主体应配置垃圾分类收集容器（定位配置、数量合理），一般至少配置可回收物、其他垃圾容器。

3. 临街主体应配合主管部门做好垃圾定时定点清运工作，确保垃圾桶不满溢。收运频次：厨余垃圾、其他垃圾日产日清，可回收物、有害垃圾鼓励预约回收单位上门回收。

4. 临街主体应按照要求做好垃圾分类投放、收集和暂存工作，协助做好垃圾分类收集容器日常清洁维护，保持垃圾分类收集容器标志规范、摆放有序，外观整洁无异味。特殊门店，如餐饮、生鲜、水果等店铺重点做好厨余垃圾收集工作，产生有害垃圾的店铺重点做好有害垃圾暂存工作，涉及医疗废弃物的店铺重点按照卫生健康部门要求做好暂存工作，涉及工业固废的店铺重点按照生态环境部门要求做好暂存工作。

5. 不准许违规将生活垃圾向户外倾倒或违规倒入城市道路中的果壳箱。

**（六）工地和渣土运输**

1. 进出口道路应浇筑硬化（浇筑条件不具备的，必须铺设多层钢板或采取铺砌块（砖）、焦渣、碎石铺装等固化措施），路面无积土扬尘。

2. 实行封闭围挡。围挡应保证施工作业人员和周边行人的安全，且牢固、美观、环保、无破损。

3. 设置车辆自动冲洗设施，包括冲洗平台、冲洗设备、排水沟、沉淀池等。安装使用围挡喷淋、雾炮等降尘设备，不具备设置车辆自动冲洗系统条件的，（拆除、场地平整项目）应设置配备高压水枪的人工冲洗平台，雾炮、洒水车等设备，严格落实“一车一洗”要求，车辆不带泥上路，保持车身整洁。

4. 落实专人负责进出口周边路面冲洗清扫工作，进出路面无脏乱现象。

5. 落实专人负责进出运输车辆合规作业，严禁车辆无证、超载、未密闭运输。

6. 裸露场地和堆放的土方必须采用防尘网覆盖、绿化或固化等扬尘污染防治措施。

六、智慧管理

（一）通过数字化管理系统、APP、电子标识等，实现商户基础信息采集、查阅，执法信息反馈和星级评比管理等。

（二）门责制公示牌中设置二维码，市民群众通过扫码可查阅相应店铺的文明星级信息和基础信息，为消费选择提供参考。

（三）商户可通过“皖事通”在线申请行政许可或备案事项，反馈信息等。

（四）执法部门可将执法信息（问题、整改要求、处理结果）通过数字化管理系统反馈给商户，商户反馈整改进度和结果，形成闭环管理，提高管理效率。

（五）有条件的区域可推广智慧监管系统，通过安装智能AI识别摄像头，对门责区域的车辆停放和占道经营等违法行为进行自动识别和预警，提高监管效率。

七、综合治理

**（一）自治**

1. 自治机制。以街、路为单位，以该路段全体商户自愿参加为原则，成立商户自治联盟，将能起带头作用的商户选为商户自治联盟代表，完善商户自治联盟组织架构，并按商户自治联盟职责（附件3）要求组织开展工作。制定自治公约，对商户、店主进行宣传告知。建立城市管理服务微信群，邀请沿街商户、社区（村）、物业单位和相关管理部门入群，拓展线上自治阵地，方便交流互动。

2. 自治检查。商户自治联盟宜成立自治检查小组，定期组织开展互评互比，检查发现临街店铺门责制管理中存在的问题，并自我整改；商户解决不了的问题可向自治检查小组提出，由自治检查小组协调相关部门帮助落实整改。检查发现的问题，可通过“曝光栏”、公告栏等形式公示，鼓励相互监督整改。可通过积分管理等方式，对店铺进行积分管理，提高店主参与自治活动积极性。

3. 活动载体。设置“城管开放日”“环卫体验日”，邀请群众参与城市管理。12345政务服务便民热线、淮北市民城管通小程序等渠道对门责制管理中存在的问题进行反馈和监督。

**（二）法治**

1. 学法普法。依托淮北市民城管通小程序、商户自治联盟和城管进社区工作人员等推动门责制普法工作，提高商户和群众的门责制意识。加强执法人员学法工作，提升执法人员法律知识水平。执法部门在执法过程中加强对商户和群众的教育劝导工作。

2. 执法联动。创新协调联动工作机制，联合公安、环保、建设、市场监管等力量进行联管联治。推动“综合查一次”联合执法，提高执法效率。

3. 遵法用法。推行行政审批事项“掌上办”“上门办”“预约办”“延时办”，实现门头店招备案和占道审批等事项“零次跑”。推进城管进社区，发挥调解功能，调解管理纠纷，促进矛盾双方定纷止争，实现源头治理。

**（三）德治**

1. 以评树德。开展文明示范街、星级文明经营户等评优活动，加大宣传曝光力度，营造有德者光荣，失德者可耻的社会氛围。组建城市管理道德评判团，利用社区城管工作站、城管执法服务岗亭等开展“道德约谈”，实施轻微免罚，督促轻微违法当事人自行整改。

2. 以文养德。推动城市管理公共道德宣传教育工作，广泛利用电子屏、宣传栏、文化墙等载体宣传城市公德行为准则。加强户外公益广告宣传，推动市民城市公德意识潜移默化入脑入行。

3. 以激促德。通过典型宣传、执法“免检”等方式，助力“文明商户”的发展。

八、星级评比

**（一）评比主体**

在属地城市管理部门牵头下，联合公安、市场监管、环保等部门联合组成评比小组。

**（二）评比标准**

评比项目包括加分项和扣分项。评价标准及打分细则（附件4）。

**（三）评比流程**

1. 评比小组根据每次检查和执法情况，对照评比标准在系统中对应减分，每月月底根据合计分确定星级。

2. 评比基础分100分，并在此基础上根据评比标准加减分，得分及星级对照：五星级：90分（含）以上；四星级：75分（含）—90分（不含）；三星级：60分（含）—75分（不含）；不评定星级：60分（不含）以下。

九、结果应用

（一）根据星级评比结果调整执法重点。五星级商户每月检查一次，四星级商户每周检查一次，三星级、不评定星级商户每天重点检查。

（二）对履行门责制比较突出的商户颁发“文明商户”等荣誉，并挂牌上墙。

（三）通过报纸、新媒体等工具对门责制做的较好的商户进行宣传和报道，提高其社会影响力,助力经营发展。

附件1：

相山区城市市容环境卫生门前责任制

责 任 书

根据国务院《城市市容和环境卫生管理条例》《城市市容市貌干净整洁有序安全标准（试行）》《安徽省城市市容和环境卫生管理条例》《淮北市城市市容和环境卫生管理办法》和《淮北市城市市容环境卫生门前责任制管理规范》等规定，特签订本责任书。

甲方： 乙方：

一、乙方责任范围

本单位（店铺）日常生产生活中涉及的市容环境卫生管理责任。

二、乙方门责制管理内容：

1. 保持门前屋后环境整洁，做到不乱搭乱建、不乱摆乱占、不乱扔乱倒、不乱贴乱挂、不乱停乱放，不越门经营、作业，不违规停放车辆，不私占停车位，不私拉电线充电。

2. 做好垃圾分类投放，保持垃圾桶分类标识规范，摆放整齐，无破损、无满溢，门前屋后地面无垃圾、果皮、烟头、痰渍、油污、积水等。

3. 保持沿街立面整洁美观，地面铺砖完整无缺，空调外机不落地摆放，不在建筑物墙面、柱体、门窗及玻璃外随意悬挂、张贴、书写广告或标语，做好门头店牌日常维护和保养，保持整洁、完好，灯光显示完整，透视门窗应保持整洁，无遮挡，无乱张贴、乱写、乱画现象。

4. 共护城市环境，污水合理规范排放，定期清洗油烟净化装置，油烟净化达标排放，制止各类噪声产生，做到生产生活不扰民。

5. 爱护花草树木，无乱拴、乱挂、乱钉、乱拉线、乱损坏等现象，保持绿化带树池干净无杂物。

6. 遵守社会公德，爱护公共环境，积极参与文明创建，开展商户自治，参加文明劝导志愿活动，文明规范养宠。

三、甲方监督管理职责：

（一）监督检查乙方履行门责制责任情况，帮助、指导经营户自觉做好门责制管理，对管理不到位或逾期不改正的依法进行处罚。

（二）对乙方门责制履行情况进行经常性帮助、指导，定期评比门责制星级及示范单位（户）。

（三）不定期会同公安、交通、卫生、市场监管、环保等责任部门，监督检查门责制责任落实情况。

四、本责任书自签订之日起生效。

    甲方负责人签字：       乙方法人（负责人）签字：

签订日期：   年   月   日

附件2：

商户自治联盟职责

1. 定期组织召开商户联盟代表大会，组织起草商户公约，对相关事项进行讨论决定，组织商户开展民主管理和民主监督工作。

2. 定期自主举办会议活动，宣传门责制管理要求及文明系列创建标准等，统一思想和行动。

3. 开展垃圾分类、文明创建等公益宣传活动，教育、引导商户关心商圈环境整治和提升。

4. 积极倡导商户加强自我管理意识，组织、动员成员签订责任书，消除门责范围内的乱张贴、乱晾晒、乱摆放等问题。

5. 组织商户开展自我检查工作，引导商户自查自纠和相互监督，不断提升市容环境秩序水平。

6. 对群众等外部反映的商户门责问题及时核实并反馈责任商户进行整改。

7. 加强和综合执法部门及相关行政部门的联系，对商户管理中存在的需协调相关行政部门的事项及时反馈处理。

8. 参与协调商户邻里关系和调解经营争议，参与食品卫生事故的调查处理，推动商户劳动关系和谐。

9. 开展星级商户评比，通过积分评比的方式提高商户参与市容环境秩序管理的积极性。