



以新的发展奇迹 掀开改革开放新的历史篇章

提高精细化服务水平，让城市更具人文关怀

上海故事

■本报记者 李静

徐汇区田林十二村九成以上居民自觉源头分类、定时定点投放垃圾

试点『专业户』如何搞定垃圾分类

徐汇区田林街道田林十二村是住宅小区综合治理及“智慧公安”建设试点小区，经过三年多努力，小区居住环境质量、品质及治安水平等均得到显著提升。去年3月28日以来，这个试点“专业户”又多了一项任务——垃圾分类试点小区。

经过一年攻坚，田林十二村生活垃圾分类成效令人叹服——2078户6000余名居民，其中约95%自觉分类、约90%定时定点分类投放垃圾，补上了社区精细化治理最后一块“短板”。“生活垃圾分类要改变居民的生活习惯确实难，但我们做好了充分的心理准备。社区基础很好，剩下的5%和10%，我们有信心一点一点加以攻克。”负责社区垃圾分类工作的田林十二村党支部书记赵国庆说。

小区随处可见垃圾分类元素

走进田林十二村，只见主道路宽阔整洁，公共绿地葱茏，楼前车辆停放有序，健身点内老少惬意……这个建于上世纪八十年代的老旧小区“颜值有术”。也正因为有良好的底子，这里才得以成功入围徐汇区首批垃圾分类试点小区。

前两个试点都是抢手的民生福利，垃圾分类这个新试点项目怎么看都像是一个“烫手山芋”。刚开始时，阻力和障碍确实不小。很多居民觉得分类垃圾多此一举：太烦了，多少年的习惯怎么可能说改就改？周边小区都还没开始分类呢，为什么要我分？我分了别人没分，凭啥呀？质疑声不断，甚至还有人故意乱扔乱投。

田林十二村配足人力开始“跨栏”。居委会、物业、业委会协商达成共识，下定决心推进垃圾分类；首先，开展广泛宣传，在小区草坪插上生动有趣的垃圾分类知识宣传栏，车库外墙刷上分类宣传画和倡议书，电子显示屏循环播放分类内容，宣传栏张贴分类常识，群众团体、党员、楼组长和居民代表的各项活动都要宣传垃圾分类，学生寒暑假活动则是“大手牵小手”学习垃圾分类主题，还邀请专业社会组织为居民培训分类方法，田林街道网格中心副主任、绿化和市容管理所所长刘鸿飞说：“这里有抬头可见、经常听到垃圾分类的浓厚氛围。”

社区40多名志愿者和所有居委会干部每天轮换值守小区六个垃圾厢房，每个点位两人，宣传、引导、监督、指导居民提前分类垃圾并分类投放；社区在职党员周末两天参加值守。无论刮风下雨、酷热严寒，志愿者都要到岗，一直坚持至今。

志愿者耐心，居民习惯了“两定”投放

开始垃圾分类前，田林十二村逐个改造六个垃圾厢房，合理设置内部空间，升级外部环境，贴好分类知识标识、宣传语和各种提示。新厢房是全封闭式，不仅美观，更减少异味。每天6时30分至10时、17时30分至20时30分，所有四类垃圾窗口全部开放，居民定时定点分类投放，过时垃圾厢房就会锁上。

“两定”投放便于管理，但很多居民刚开始挺不适应。因此，非投放时段，志愿者和居委会干部也会守在岗位上。“第一次碰到有居民在垃圾投放时间之外来扔垃圾，我们先收下，但要反复提醒、宣传‘两定’，一般一两次后，居民就记住时间了。”赵国庆说，志愿者很有耐心，居民慢慢也习惯了。居民杜先生有次在非投放时段去厢房扔垃圾，志愿者帮他投进去，并提醒他要按“两定”投放；第二次过了时间再去，他又碰上这位志愿者，没等对方开口他便拎着垃圾回家了，“志愿者那么认真，我理理由人家事。”

在垃圾厢房管理上，田林十二村也花了不少心思。开始分类不久，小区楼道的门禁卡就增加了新功能——可以定时刷卡开厢房所有投放口；不仅如此，门禁卡还和绿色账户对接，湿垃圾投放口打开，账户就可直接积分。一卡多用，平台互联，管理智能高效。

不断探索改进各项措施

一年来，社区治理“优等生”田林十二村始终在努力改进。“居委会干部守在垃圾厢房前，业委会、物业多次找居民开会、问询，都是为了听意见，很多点子是居民提出的。”赵国庆介绍，为方便居民雨天撑伞分类投放，垃圾厢房前装了雨棚；有些白领早晨破袋投放湿垃圾后，要去吃早饭上班，厢房旁便加装了感应洗手池，配上洗手液。

为提高垃圾分类实效，这个售后公房老小区还在每个垃圾厢房都安装了两个摄像头，在每个湿垃圾投放窗口安装小摄像头，记录分类投放行为和湿垃圾分类质量。“后台可以追溯源头，不规范投放都能查到——被查到多难为情啊，大家都很自觉。”赵国庆说，徐汇区垃圾清运车也会监控分类质量，如果不合格会向小区反馈。分类至今，田林十二村的分类质量一直不错，没收到过警告。小区6号垃圾厢房保洁员杨阿姨在此工作18年，据她观察，近一年来，非“两定”时段投放垃圾的居民越来越少，绝大多数居民都很配合在家分类、定时定点投放，“小区环境好，大家都开心，其他小区的人也会来参观。”

据介绍，田林十二村房屋出租率约为30%，还有很多上班族晚归晚起，容易错过投放时间；接下来，小区会想更多办法，为他们分类投放扫清障碍。

■本报特派记者 祝越

政府工作报告明确，今年将深入推进新型城镇化，坚持以中心城市引领城市群发展，继续推进保障性住房建设和城镇棚户区改造，保障困难群体基本居住需求。城镇老旧小区量大面广，要大力进行改造提升，更新水电路气等配套设施，支持加装电梯，健全便民市场、便利店、步行街、停车场、无障碍通道等生活服务设施。新型城镇化要处处体现以人为本，提高柔性化治理、精细化服务水平，让城市更加宜居，更具包容性和人文关怀。

城市管理要像绣花一样精细。两会期间，上海代表团曾就“绣出城市管理上海品牌”的话题和网友在线互动交流，智能化是未来破题的一根绣花针。

代表们认为，城市精细化管理需要横向协调统筹好政府各个部门，纵向统筹好市、区和街镇层面的具体工作。在现有的网格化管理平台的基础上，应进一步加强智能化治理。同时，要推进城市管理的立法工作，比如生活垃圾分类，城区综合治

理等方面面。

看似毫不相关的诸多建议，诠释了“精细化”的进程——精细化与市民幸福感、获得感、满意度息息相关，精细化只有更好没有最好，将永远在路上。其表：更安全、更干净、更有序。其里：实现高质量发展，创造高品质生活。

信息技术的普及和应用离不开行政管理理念的更新。代表们建议管理中要有重视细节的理念；建议有关部门在日常行政管理或者执法过程中，主动发现一些“粗糙点”，并在精细化管理过程中加以改

进，做到“无缝对接”，尽量消除管理的盲点和空白点。

目前，全市各街道已经启用网格化综合管理服务，整合政府、社会组织及周边企业、社区的服务资源，城管、市容、社会保障等多个和群众生活密切相关的职能部门也都有专业力量下沉到社区。

代表们说，要重新规划居民区生活功能，引入城市“有序更新”理念，满足居民群众各类生活需求，提高人民的获得感和满意度。

(本报北京3月14日专电)



- ①田林十二村保洁员杨阿姨用自己的管理卡刷卡开垃圾厢房投放窗口。本报记者 李静摄
- ②田林十二村草坪和绿道上设置了宣传牌，向居民普及垃圾分类常识。本报记者 李静摄
- ③虹桥街道爱建居民区中华别墅小区垃圾厢房墙上绘制的垃圾分类处置信息。本报记者 袁婧摄

制图：冯晓瑜

代表建言

我国快递业务量去年达507.1亿件，但一个“老问题”让来自上海邮政的柴闪闪代表担忧

遏制过度包装需要全社会共同努力

■本报特派记者 顾一琼

今年政府工作报告提到：健全农村物流网络，支持电商和快递发展。来自上海邮政生产一线的全国人大代表、中国邮政集团公司上海市邮区中心局上海站邮件处理中心邮件接发员柴闪闪，从这句话中看到了电商的发展空间，以及随之高速发展的快递服务业的未来，“这会在很大程度上改善农村生活的便利，会加快城乡商品的流通，给农村带来长足发展。”

来自国家邮政局的统计公报成为了“佐证”：快递服务企业全年业务量由2012年的56.9亿件，爆发式增长到2018年的507.1亿件，增速领跑整个现代服务业。快递业务量高速发展，令柴闪闪再次为一个“老问题”而忧心——伴随快递而生的包装物已经并将持续对生态环境治理造成巨大压力。作为一名邮政行业从业者，柴闪闪聚焦快递业绿色发展，提出建议：从国家层面加大力度推进快递包装绿色化，推动快递行业由高速发展转向高质量发展。

胶带包装减量不能只靠几个城市几个企业的努力

党的十八大以来已经将生态文明建设纳入

“五位一体”总体布局，党的十九大又将污染防治攻坚战作为决胜全面建成小康社会的三大攻坚战之一。目前，部分城市和企业已经认识到包装垃圾带来的问题，并朝着快递包装绿色化方向努力。

比如，将于今年7月1日正式实施的《上海市生活垃圾管理条例》对上海市经营快递活动的企业提出了环保包装的要求。柴闪闪介绍说，作为快递物流行业的“国家队”，去年中国邮政集团公司就发布了《绿色邮政建设行动三年规划(2018-2020年)》，在邮政网点推广可降解塑料袋、可循环包装箱，实行胶带包装减量工作。但快递是省际流动的，仅仅依靠几个城市几个企业的努力是不够的，推进快递包装绿色化，需要政府、企业、社会、个人每个层面的共同努力。

过度包装对环境治理造成负担

为何快递容易被过度包装？柴闪闪分析了各方原因：

电商平台上，商家要好评，消费者也希望自己购买的商品受到的保护越多越好，导致快递包装里三层外三层，有时快递盒内还有大量气泡类薄膜等难以降解的隔离物，有时一个快递的包装占到整个邮件体

积的50%以上。个人在寄递物品时，也会因为担心包装破损而要求对箱体进行全方位的胶带及包材覆盖，产生数倍于商品体积的包装垃圾。

企业方面，部分快递企业基于成本因素，会优先选用价格低廉的一次性包装材料袋，用户在拆封后会随手将包装袋丢进垃圾箱。这种一次性包装袋不可降解，年年递增的包装物给城市的垃圾处理带来负担。

此外，由于成本低廉，一些网络平台上还出现了“刷单”现象——很多刷单的快递里面只有一个纸板、纸团或空无一物，浪费投递资源的同时还产生了大量的包装垃圾。

宣传层面，很多居民的环保意识还不强，在“双11”“双12”等网购旺季，这种状况更是格外突出，时常会看到一吨吨的包装垃圾被扔进垃圾箱。很少有人会去思考，那一堆堆堆满了胶带的纸箱包装塑料袋在塞进垃圾箱以后去向哪里，会对环境治理造成多大负担？

从源头上最大限度减少包装垃圾的产生

柴闪闪建议，要在源头上加强治理，

把绿色包装标准作为快递企业从事快递经营的准入条件之一，让快递企业有制度来约束客户的不环保包装要求，从而加快推动包装减量、胶带瘦身，推动可循环、可降解包装材料的应用，从源头上最大程度地减少包装垃圾的产生。

他建议政府部门加大对绿色包装企业的政策扶持力度，特别是对购买使用可降解包装材料的企业给予一定的资助，加快推动可降解材料的研发和应用。可以借鉴绿色新能源车的推广经验，通过政策的引导，鼓励企业积极推广绿色的快递包装。

在加强执法引导作用方面，他建议监管部门督促快递企业，从严格落实邮件内件验视规定，减少快递中无市场价值垃圾的产生；建议将电商平台中的快递服务费与商品价格剥离开来，并制定最低收费标准，减少非理性的快递消费现象，压缩刷单等不环保快递行为的生存空间。

加大宣传力度方面，他认为社会主流媒体运用各种宣传形式，让社会公众充分认识到包装垃圾对生活环境的危害和负担，从而自觉向快递包装污染宣战，在快递服务业形成绿色低碳的新风尚。

(本报北京3月14日专电)

会场直击

上海首个区级“城市大脑”已实现45类场景智联应用

■本报特派记者 祝越

“闻”得到烟雾、“尝”得出水质、“看”得到危险，还能感知人眼无法察觉的重要信息……上海首个区级“城市大脑”正在精细化管理进程中进行尝试。

今年全国两会，普陀区委书记曹立强代表带来了依托于“城市大脑”的管理模式——在普陀区全区域、全时段采集数

据，形成独居老人“四件套”、燃气泄漏报警、违法建筑监控、电梯运行监测、垃圾处置监测、河道水质监测等45类“智联”应用场景，初步探索形成城区一体化智能管理。

以应对社区加速老龄化趋势为例，普陀区为独居老人提供“四件套”智能化服务设施：门磁统计门的开关情况，红外识别探测老人的活动状态，无线烟感监测可能发生的火情，无线可燃气体监测检查可能由于忘关煤气发生的燃气泄露。

“今年，我们将重点推进智能安防系统建设，把住宅小区出入口的门禁、人脸

识别、探头等系统建设好，进一步解决好安全问题。今后，我们还将深化数据共享应用，通过成立区大数据中心，依托城市大脑，强化各部门数据整合，做大深普陀的“数据湖”，将感知数据、政府存量数据与社会数据进行深度融合应用，建立智能分析模型，为城市管理提供智能支撑。”曹立强说道。

在上海，“城市大脑”已开始初步应用于公共安全、社区治理等多个方面。杨浦区控江路街道、静安区临汾街道、浦东新区周浦镇城运中心等基于社区范围内的“城市大脑”初见成效。其中，普陀区率先在全市建设区级“城市大脑”，在全区布设了10万个小型传感器，形成了“智联普陀”的智能化工作平台。

曹立强介绍，根据基层实际应用情

况，今年将进一步优化传感器设置和处置流程，并拓展应用场景，把神经网络布点到更多方面，全覆盖铺设“神经末梢”，消除感知盲区。“我们还将增加20万个传感器，同时共享公安系统的2000个视频监控摄像头资源，它们构成了‘城市大脑’的‘神经末梢’。这些遍布小区内外的不起眼的小型设备，把感知触角延伸到群众生活、城市运行紧密相关的各个领域，全时段、全要素地采集基础数据。”

曹立强建议，未来“城市大脑”建设，通过建立统一的数据汇聚和数据加工平台，采集、汇聚、清洗、沉淀、储存各委办局、企业以及社会公共的各类数据，确保市级、区级与社区级信息资源对接、整合共享，提升社会治理和城市综合管理水平。

(本报北京3月14日专电)