郑州市二七区五里堡街道办事处文件

五办文〔2018〕33号

关于印发五里堡办事处实施“路长制”创建“五个一”商户自治示范街工作方案的通知

各社区、各科室:

现将《五里堡办事处实施“路长制”创建“五个一”商户自治示范街工作方案》印发给你们，请认真贯彻执行。

2018年8月10日

五里堡办事处实施“路长制”
创建“五个一”商户自治示范街工作方案

为深入贯彻落实二七区加强城市精细化管理、深化文明城市创建工作推进会精神，根据《二七区实施“路长制”推动城市精细化管理水平提升工作方案》，落实沿街商户“门前新三包”，坚持党建引领、“温暖二七”与城市管理工作深度融合，实现政府主导、商户自治，在棉纺路创建“五个一”商户自治示范街，制定本方案。

一、指导思想

紧紧围绕区委提出的“五个一”的创建目标，即一个口号—为民城管；一个理念—城市管理让生活更美好；一个标准—确保每个区域都有人管理、每件事都有人负责；一套机制—建立条块结合、以块为主、权责一致、共治共享的管理体制；一个目标—营造“平安、整洁、有序、文明”的城市环境，不断提升辖区群众的居住品质和生活品位。

二、创建目标

通过打造“五个一”商户自治示范街，实现四个目标:

（一）搭建商户自治平台。落实“门前新三包”，即“包自我管理、包义务履行、包互动参与”，参与商户自治示范街创建的各项工作，实现示范街环境整洁、秩序良好、应急响应及时。

（二）搭建商户互助平台。帮助商户解决问题、调解矛盾，实现资源共享、互帮互助。

（三）搭建商户推介平台。宣传推介商户优势信息、优惠活动等。

（四）搭建商户回馈平台。通过激励措施，调动商户参与“温暖二七 情暖五里堡”活动，提升辖区居民的获得感、幸福感。

三、创建范围

棉纺路路段（合作路以西，嵩山路以东）

四、组织架构

搭建“三会一平台”，即：党员联盟会、路管会、商户自治会、“五个一”商户自治示范街智慧平台。党员联盟会是以党员为核心的商户联盟，在商户自治示范街中发挥模范带头作用；路管会由各职能部门下沉人员组成，负责“路长制”工作的具体实施；商户自治会由推选出的十户长、联户长、自治会长组成，根据层级管理落实“门前新三包”制度；商户自治示范街智慧平台兼具服务功能与监督考核功能。

（一）党员联盟会。设会长 1 名，由党员商户推选产生。党员联盟会纳入社区大党委平台管理，在街道党工委的领导下进行党员思想建设、开展党员活动，在“五个一”商户自治示范街创建中发挥示范带动作用。

（二）路管会。设会长 1 名，由三级路长兼任，成员由各职能部门下沉人员组成，包括城管执法队员 1 名、片警 1 名、交警 1 名、食药监局工作人员 1 名，工商人员 1 名、社区工作人员 2 名、城市协管 2 名、环卫工 2 名、绿化员 1 名、巡防队员 2 名，工作人员各司其职，落实工作制度。

（三）商户自治会。由十户长、联户长、自治会长组成。

1. 每10户左右设置一名十户长，负责落实责任区内商户“门前新三包”政策，管理、教育、约束本小组成员确保门店前环境整洁、市容有序、设施完好，对责任区内违规行为履行劝导、举报等社会义务，积极配合文明城市创建等各类综合性城市创建工作；主动参与城市应急管理工作。

2. 每50户左右设置一名联户长，负责发现、督促、解决联户长上报的重点、难点问题，落实联户长责任，协调解决路段内的各类城市管理问题，重大突出问题向自治会长报告。

3. 整个示范街设置一名自治会长，负责调动十户长、联户长参与城市管理的积极性、主动性，建立正确的舆论导向，落实相关激励措施和奖惩措施，协调处理示范街投诉、举报案件，协调解决商户之间的矛盾纠纷。

（四）商户自治示范街智慧平台。通过手机APP平台、微信公众平台、电子曝光平台，发布与商户利益相关的法规政策、纳入商户基本信息与优惠活动，畅通商户、消费者的沟通渠道，推广“门前新三包”文明商户，曝光不配合工作商户。

五、实施步骤

（一）落实实施（2018年8月31日以前）

1. 实施路长制。2018年8月底以前，强力推进落实“路长制”加强培训、完善机制、强化考核，确保“路长制”工作落到实处。

2. 落实“新三包”。通过“三会一平台”，落实“门前新三包”，沿街单位和门店通过自我管理，确保门前环境整洁、市容有序、设施完好，对责任区内违规行为履行劝导、举报等义务；积极参与“五个一”商户自治示范街创建工作，主动参与城市管理工作。

3. 建立管理台帐。相关社区对本辖区内沿街门店进行拉网式排查，建立细化台账，包括商户政治面貌、经营性质、门店面积、联系方式等信息。对商户每10个左右为单位进行初步的联户分组，原则上以目前门店排序进行分组，以便于管理。根据了解到的商户信息，初步选定十户长、联户长、自治会长人选，确定人员的原则遵循：一是党员优先；二是经营时间长、有影响力的门店优先；三是积极性高、配合社区工作的门店优先；四是品牌专卖店、连锁店等具有成熟管理模式的门店优先。

4. 制定相关制度。制定“五个一”商户自治示范街管理制度，制定党员联盟会、路管会工作人员职责、奖惩、考核制度；制定自治会管理制度、商户评比制度、文明商户奖励制度、不配合工作商户惩治制度。

（二）完善提升（2018年9月30日以前）

1.建立联动机制。联合公安、食药、消防、工商、税务、银行等部门，制定对“五个一”商户自治示范街文明商户的优惠政策，如为文明商户开通绿色通道，办理居住证、公租房、小额贷款等；授予文明商户关于食品药品安全、模范纳税等荣誉称号；根据国家法律法规减免税务；对文明商户进

行免费的员工技能培训等等。街道发挥主导作用，整合职能部门资源，制定激励措施，调动商户参与创建示范街及自我管理的积极性。

2.建立智慧平台。一是建立“五个一””商户自治示范街微信公众平台，包括服务板块，发布商户关注的法律法规、相关政策；商家印象板块，发布商户基本信息、优惠活动；评价板块，畅通商户与消费者沟通的渠道；荣誉板块，发布星级商户、文明商户的评比情况。二是手机 APP 平台，调动全民参与城市管理的积极性。“五个一”商户自治示范街智慧平台后期将被纳入城市管理智能化平台，统一发挥城市管理作用。三是建立曝光平台，曝光不配合工作、不履行“门前新三包”、消费者投诉的商户。

3.实施街景提升。一是科学选址，建立精品示范街办公室，与一街一景深度融合，集办公、景观于一体，各项制度上墙。二是根据棉纺路的历史底蕴，设计符合棉纺路文化特色的街道景观、在醒目位置设计制作精品示范街相关的宣传版面。三是设立 LED 大屏幕，滚动播放“门前新三包”制度，工作人员工作职责等。

4.开展学习培训。由社区党支部牵头，对党员联盟会成员进行学习培训，开展党课学习，发挥党建引领作用，调动党员创建商户自治示范街的积极性。由社区牵头，对商户进行培训，培训内容包括“门前新三包”制度、打造示范街带来的利民政策以及文明商户的激励等；由办事处牵头，对十户长、联户长、自治会长进行培训，实现层级管理。

（三）长效管理（2018 年 12 月 31 日以前）

1.建立长效机制。党员联盟会、路管会、商户自治会，按照分工开展工作，明确工作职责，分解目标任务，确保工作落到实处。

2.明确奖惩制度。一是为党员联盟会商户发放“党员示范店”标牌，亮明党员身份，发挥党员模范带头作用。二是通过各项活动鼓励引导非党员商户、公共单位、辖区居民成为志愿者，带动创建工作；三是对“门前新三包”政策充分落实的商户，进行月评比，授予星级商户荣誉称号，对连续获得星级商户荣誉者，进行季度评比，授予文明商户流动红旗。四是对于态度恶劣、拒不配合工作的，经自治会审议，直接挂黑旗。

3. 开展服务活动。“五个一”商户自治示范街创建与“温暖二七”相结合，街道通过多种方式，发动商户参与“温暖二七、情暖五里堡”活动，参与对辖区困难群体的帮扶活动，参与实现困难群体“微心愿”等活动。

4.落实长效管理。2018 年 12 月底以前，根据“路长制”工作开展情况和“门前新三包”落实情况，完善提升，建立长效管理机制，充分发挥人大代表、政协委员的监督作用，充分调动社会各方参与创建工作的积极性、主动性，商户自治示范街环境秩序良好，群众满意度和获得感明显增强。

六、工作要求

（一）高度重视，提高认识。棉纺路沿街商户较多、人流量大，城市管理工作压力巨大，将棉纺路打造成街道乃至

全区、全市的示范“精品街”，对提升街道城市管理水平意义重大。

（二）摸清底数，加大宣传。排查棉纺路市容管理现状、存在问题、创建难点等，加大宣传力度，赢得广大商户和群众的理解和支持。

（三）加强协调，多方联动。与工商、税务、食药监局、执法中队等职能部门密切配合，形成联动机制，确保创建工作落到实处。

五里堡办事处

2018 年 8 月 10 日

五里堡街道办事处　　2018 年 8 月 10 日印发

（共打印 50 份）