



民之所望，政之所向。面对人民群众对高品质生活的新期待，城市管理工作已经从解决“有没有”到“优不优”方向转变，更加关注市民百姓满意度和生活舒适度。

在推动城市管理高质量发展中不断增进民生福祉，是济南市城管局一直以来的初心与使命。全市城管系统深入践行“人民城市”理念，把构建“温暖城管”品牌作为行动指南，致力将济南打造成环境优美、秩序优良、生态优越的宜居城市，为新时代社会主义现代化强省建设贡献力量。

►下足绣花功夫，提升城市颜值、气质。

践行“人民城市”理念，全力构建“温暖城管”品牌 济南城管，让一座城市更温暖

李梦瑶 通讯员 单机乔 宋振飞

以“为民服务”为出发点 提升触手可及的幸福

城市管理的核心在于“以人为本”“人民至上”，满足市民群众所需所求。

占道经营一直是块难啃的“硬骨头”。一方面，城市秩序需要规范，市场环境需要整洁，另一方面，人民群众对城市“烟火气”的呼声越来越高。为体现一座城市的温度，济南城管突出变“堵”为“疏”，“便民疏导点”既为流动摊贩“筑巢安家”，又让城市文明与“烟火气”结伴同行。

阳光100凤凰街早市就是其中一个“便民助农益站”。今年，阳光100凤凰街原本的商业街广场“化身”大集，充分利用商户营业与早市的时间差，从清晨5点到9点，为流动小贩提供60余个摊位，既解决了近郊菜农、果农“打游击”的问题，还解决了周边社区1.5万户约5万居民提供生活需求。像这样的例子还有很多，目前，济南城管已在全市设置258处便民服务点，提供约3800个摊位，惠及437个社区。

坚持用“地图思维”管理城市，以惠农、便民、城市管理“三赢”为切入点，连续14年发布“西瓜地图”，结合城市区位确定应季西瓜临时销售点，被市民称为“最甜美的创意”。

在此基础上，济南城管又陆续发布市民群众关注的停车场、充电桩、公厕、便民超市、近郊大集等15类民生地图，全部上线“济南掌上城管”微信小程序。

此外，利用“济南掌上城管”微信小程序，市民还能将身边的城市管理问题随手拍下来，城管部门能第一时间受理，“马上就办、办就办好”。截至目前，小程序的用户已超过10万人，受理解决问题6万余件。

环卫保洁是济南城管的主责主业，但为了不扰民、保畅通，济南城管率先在全省推出“错时保洁法”，高架路保洁将之前的白天

作业调整到每天的晚10点到次日清晨5点。同时，为了解决洒水车洒水喷溅到周边行人和车辆的问题，济南城管先后六轮对洒水车改造升级，优化喷嘴高度角度，降低水压水量，得到市民美赞。为全市4万余处开放式小区楼房化粪池免费清淤；持续实施“照亮回家路”，重点解决46条城市道路“有路无灯、有灯不亮”问题，新增路灯1631盏，增亮8590盏，事故修复及时率100%，照亮了道路，更照亮了民心。

以“四化六有”为依据 破解城市难点堵点问题

“一流城市要有一流治理”。精细化管理不仅是实现城市一流管理的关键所在，也是人民幸福指数跃升的重要手段。

今年，济南市围绕“精细化管理”推出12项专项行动，重点围绕环境卫生、沿街立面、交通设施等，对全市城区473条支路街巷进行环境综合整治。支路街巷“一路一档”“一路一表”列出问题清单、销号清零，过程前后对比，每季度评价整治成效。

持续推进生活垃圾分类“撤桶并点”工作，今年全市撤并1500个简易投放点。细化垃圾收运方式，开通“音乐专线”，对沿街商户产生的各类垃圾进行定时沿街收运；针对大型餐饮单位、食堂产生的餐厨垃圾进行“行业专线”收运；对老旧小区、农贸市场（菜市场）等产生的垃圾实施“公交专线”分类收运。当前，济南市共开通分类收运专线428条，撤除沿街垃圾桶3200余处，惠及商户2.4万余户。

针对老旧小区“停车难、一位难求”的现象，济南城管在天桥区南村街道率先试点，推出“1635+”停车管理模式，形成覆盖10条街巷的社区交通微循环体系，并总结出可复制、可借鉴的停车管理经验，该停车服务模式作为典型工作经验在全市推广。

开展“圆桌对话”，聚焦民生热点难点问题，邀请社会各界现场参与，共同商讨解决良策，通过



夜间紧急抢修照明设施。

“圆桌对话”解决城市顽疾900余个。深化“城管开放日”“零距离”体验城管日常治理、执法活动，为城市精细化管理建言献策，今年共开展“城管开放日”活动200余场次，参与人数10000余人次。

以社区“城管工作站”为抓手，构建市、区、街道、社区四级组织框架，推进服务管理职能下沉社区，全市1045个社区设立“城管工作站（岗）”，发现解决问题13万余件，做到“小事不出社区、大事不出街道、难事三级联动”。

记者了解到，对每一个专项整治行动，济南城管都按照有载体、有办法、有标准、有温度、有文化、有目标“六有”思维，运用工作项目化、项目目标化、目标节点化、节点责任化“四化”工作法，提高济南城市精细化管理水平。

以“数智赋能”为突破口 推动精细化管理再升级

在数字济南建设的大背景下，济南城管开启智慧城管建设的新步伐。综合运用大数据、物联网、云计算、人工智能等新技术，提升城市管理问题主动发现能力。

目前建成的城市运管服务平台已接入信息系统60个，汇聚15个部门2.3亿条数据。平台引入AI智能算法，可以自动识别、智能抓拍街面占道经营、暴露垃圾等26

种违章现象；线上监管全市1900余辆环卫车作业、110个垃圾中转站运行和城市公厕保洁；为800处易发生污水外溢的化粪池安装液位监测仪，做到实时预警、提前清淤、高效服务。

创新应用“智能巡检车”，对原有巡检车安装智能采集设备，在行驶中实现对暴露垃圾、井盖缺失等14种问题的自动识别、上传平台。一台巡检车每天可覆盖25平方公里区域，发现能力相当于75名巡查员。

同时，渣土运输监管方面，通过共享的近万路住建工地视频，以及在经十路、旅游路等道路布设的监控，对进出工地和运输途中的渣土车实施智能监管，自动识别车体不洁、带泥行驶、苫盖不严等14种违规问题。通过共享的全市18万路视频监控，城市管理实现了“一屏观全城”，有效保障日常市容监管和夏季防汛、冬季清雪除冰等应急指挥。

创新打造出数字城管、掌上城管、智慧路灯、夜景亮化、智慧执法等30多个智慧应用场景，为城市精细化管理提供全方位支撑。

以“三度”执法模式为抓手 铸造营商环境“金字招牌”

城管执法是城市管理的重要手段。“依法行政，执法为民”是济

南市城市管理局坚持执法为民理念，不断深化“721工作法”，以“法度、力度、温度”三度执法模式助力“温暖城管”品牌。

坚持规范执法。严格落实行政许可和行政处罚信息“双公开”制度，建立健全城管行政处罚程序规定、“四张清单”，其中“首违不罚”“轻微不罚”典型做法受到社会各界肯定。全市城管系统执法案件保持20年来行政复议零撤改，行政诉讼零败诉。

坚持力度执法。秉承对影响群众身边利益的违法违规行从从严执法，就是对群众最大的温暖理念，济南城管坚持“一把尺子量到底”，在开展拆违拆临专项行动中，3年共拆出近1亿平方米违法违章建筑，见绿透绿达479万平方米，拆除建成370个口袋公园，增建29842个停车位，最大限度还路于民，还绿于民。

“出重拳”惩治建筑垃圾处置违法违规行为，聚焦源头排放、运输和终端处置环节，打击车体不洁、密闭不严、撒漏乱倒、未经核准擅自施工等违法违规问题，全面规范建筑渣土运输行业管理。“无缝隙”监管夜间施工扰民行为，采取加大智慧手段，增派夜间执法力量，强化链条巡查等方式监管施工工地，发现超时施工、违规施工等行为立即查处。

依托“城管e普法”上门服务，变“被动服务”为“主动服务”，变“事后处罚”为“事前提醒”，实行“城管执法提醒”制，对首违不罚、轻微不罚城管管理问题推送短信提醒，为重点项目发展营造良好营商环境。“温暖城管”是一个品牌目标，更是全系统全过程践行人民至上、厚植为民情怀的服务理念，是对人民的庄严承诺。”济南市城管局党组书记、局长董庆哲说，下一步，济南城管局将继续把人民拥护不拥护、赞成不赞成、高兴不高兴作为决策依据，以推进城市精细化管理为主线，紧抓关键环节和细微之处，通过绣花般的细心、耐心、巧心提高精细化管理水平，绣出城市的品质，让“温暖城管”成为“温暖泉城”的重要力量。