

当好“城市管家”，擦亮城市底色

历下城管：以高品质绘就城市美丽新篇章

夏侯凤超 济南报道

精细作业 为市民生活保驾护航

11月7日，在历下区孟家水库旁，大型撒布机、车载吊车、雪铲车、雪滚车、装载机、翻斗车、洒水车……各路“扫雪神器”一字排开。快车道清雪除冰作业演练指挥人员一声令下，清雪工作人员针对快车道、慢车道和人行道三种道路情况进行不同的“实战”演练，进一步提升恶劣天气应急处置能力和响应速度。

这是济南市城管系统2024年清雪除冰现场观摩暨工作部署会的现场。每年冬天，历下城管都会提前部署、提前准备，为市民安全过冬保驾护航。

保驾护航，保的是精细化的生活。历下区城管局充分发挥城管委牵头抓总作用，组织城市精细化管理16大提升专项行动相关职能部门、各街道成立工作专班，进一步明确目标任务、完成时限、工作重点、工作职责，切实形成工作合力。区城管局作为精细化管理的主力军，对照所承担的11项提升行动分别成立了工作专班，确保常态化推进城市精细化管理工作。

保驾护航，护的是城市的环卫标准。历下城管全面落实深度保洁作业标准，提升环保新能源设备机

械化作业效率，常态化推动道路保洁、城市家具一体化保洁、公共卫生间等环卫设施建设管理，生活垃圾清运保持高标准。

►历下区城管局着力打造优美、和谐、有序、宜居的城区环境。



近年来，历下区积极推动垃圾分类引导力量下沉，重心下移、资源下倾，致力于实现垃圾分类工作“无缝隙”，服务群众“零距离”，补强垃圾分类“最后一公里”短板，助推全区垃圾分类工作提档升级。

多维推进 垃圾分类成效显著

11月20日，历下区城管局携手智远街道开展“泉”心全力凝聚分类志愿新力量”主题活动。历下区“泉”心全力生活垃圾分类志愿服务团讲师详细介绍了固体废物的定义和分类方法，重点解读了生活垃圾分类的标准，并通过互动模拟垃圾投放游戏让社区居民对垃圾分类有了更直观的认识与感受。

性进展，第一阶段成功推选4个无废街道和11个无废社区。同时联合多部门分层级、分区域对各类人群和社会组织开展全方位宣教培训，面向社会公布100个开放性宣教场所，积极打造“泉心全力”垃圾分类志愿服务品牌。

综合施策
城市管理成效显著

10月22日上午，一场“惠企利民降噪减噪”圆桌对话召开。会上，历下区城管局智远中队、历下区渣土办、历下区生态环境局智远中队，相关居委会代表、居民代表、建设单位以及施工单位等齐聚一堂，为夜

间施工噪声扰民问题共商解决办法。

施工单位对项目的规划、设计、施工计划及当前进度进行详细介绍，居民代表也对施工噪音问题提出了合理诉求。经过充分讨论，施工单位结合各方意见，制定了降噪降噪实施方案：施工单位承诺优化施工流程，减少交叉作业，从根本上降低噪音叠加；调整作业时间，避免午间、夜间施工对居民休息造成影响；同时积极与居民沟通，及时回应居民关切，建立长效沟通机制，确保措施落实到位。

城市管理需要综合施策。今年以来，历下城管推广“夜间施工圆桌对话”长效机制，提高执法效能，协调部分施工单位设置隔音墙，改变渣土运输时间，寻求人民群众、施工单位双方满意的“最大公约数”。同时建立“城管进社区”惠民便民制度，协调多方资源进社区，针对重点难点问题，构建五方协商机制，形成城市管理与社会治理的紧密联动。

“西瓜地图”“便民修理点”“便民早餐集市”“城管服务明白纸”……今年，历下城管上新“民生地图”应用小程序，进一步拓宽惠民“广度”，让城市管理更有温度。此外，历下城管顺利完成天辰路、山左路两条路段牌匾标识的提升改造，完成牌匾标识示范路段创建工作。同时，对全区82条支路街巷进行全方位整治。

编辑：彭传刚 组版：刘淼

冲破商业变局的围城，银座深改立“新”局

王赟 济南报道

供应链：做深做强，在“见未来”的赛道上不断挑战

这个11月，银座集团首家自主爆改超市七里山生活超市华丽绽放。

济南首店“首发新品”是这次调改的亮点，一大波“银座首发”好品惊喜亮相七里山店。“商品力”是零售业永远的核“新”竞争力，而这背后是对供应链的新考验，银座集团建立竞价比价机制，坚持去除中间环节，加强与上游、源头基地、生产商合作。近两年，生鲜直采引入源头厂家、直采基地194个。来自泰国的榴莲、山竹等爆品水果，通过果园采摘、航空直供，实现了一路“鲜”行。

超市事业部曹海敏告诉记者，银座超市加速了商品结构调整优化，加快商品吐故纳新，去年全年商品汰换率20%以上；打造“鹿两两”银座自有零食品牌，为下一步更多自主品牌开发蹚出了路子。

服务：用“心”尽“力”，不止于“卷”，要“破局”

当商场打破了“服务”边界，作为一座城市的旅行地标，商业也承载着城市文化的体验与输出功能。

今年五一假期期间，银座首提“旅行驿站”的全新行业概念，占位“旅游诚信友好商场”形象，后又组织牡丹节文化IP等在地化营销活动，以跨界出圈的新玩法解锁品牌传播新路径。

“自公司服务提升的号角吹响以来，组织门店围绕全面对标和个性化服务的原则，精心策划并实施了一系列服务提升方案。”百购事业部许亚娟告诉记者，升级优化了原有60项免费服务项目，新增件行

新零售市场正在酝酿什么大变局？大家都在感知。

变局之中，有身陷“围城”者，有起“新”势者。

山东本土商业品牌“银座”是后者，当下正在经历着一场“系统性变革、整体性重塑”。

2024年，对于银座集团而言，既有大刀阔斧的“破”，更有统筹谋划的“立”。透过集团各条线应声而至的行动，我们看到非“量变”的质变真相。

李寄存、一次性试鞋袜、金银首饰清洗等六大特色服务项目。将“单店特色”转化为“全面优势”，精心编撰了《百购门店十大精选亮点落地应用指南》，已在系统内80家百购门店落地，全面推广实施。

数字化：“老生常谈”之外 开新局，用自身资源整合资源

在银座集团，谈数字化，已经算是“老生常谈”，但在新的变局下，数字化的新“魔力”也在集团有新的力作。

银座集团数字化运营中心顾洪枝谈道，“直播是大势所趋，绕不开的。”顾洪枝说伴随直播业务的兴起，银座以直播为抓手，组建专业直播团队，利用品牌专柜、品类联合、团券等直播形式，探索跨品类、跨业态、跨平台、跨门店的融合直播模式，优化全域宣推矩阵，为消费者提供更多体验线上线下互动社交的机会。2024年，公司通过与抖音平台、品牌共创，销售屡次夺得全国周榜、月榜第一名。2024年28周年庆“622巅峰之夜”直播，更是登顶抖音全国综合商场带货榜首。

此外，银座集团与美团、大众点评开展商场团购业务，进一步拓宽服务半径，银座集团团购中心倪志宇告诉记者，面对市场上的团购诉求，银座快速反应，“围绕团购客户需求，基于自身强大供应体系，融入礼业优势商品资源，打通线上线下高效物流配送，快速切入商品团购赛道。经营者要有整合的理念，整合的关键在于协同效应有没有发挥出来。”

门店：转变运营思路，亮出“新”名片

说到运营，银座济南玉函店总经理、新型经营责任制试点店长朱晓妍也格外有心得，她告诉记者，作为集团新型经营责任制试点，门店的业绩与店里每个人的工资挂钩。朱晓妍带头开播，根据玉函店的销售品类特点，找准定位，主打“运动好物推荐官”，她也成了门店的一张“新”名片。现在在她带动下，员工都成为了兼职主播，直播更是常态化。形成人人敢直播、人人会直播的氛围。经过这次改革和尝试，改变了大家的心态，打开了视野，大家都“动”了起来。干事创业人人有责、人人尽责，现在大家都愿意接受变化，享受变化。

记者了解到，济南玉函店是银座集团新型经营责任制第一批试点门店，这一系列举措最大程度激发了一线员工的销售积极性和主动性，现已推广到更多门店试点。

机制就是企业效益和员工利益之间的正相关关系。不管国企还是民企，谁能破解机制的难题，谁能有好的机制，谁就能发展得快、发展得好。

区域：不再“兼”顾，“有效经营者”干好“穿针引线”的活

企业发展要求发生了变化，企业管理者的角色和定位也同样需要发生转变。银座集团济南区域总经理唐耀国告诉记者，之前是区域的旗舰店总兼任区域总，“改革后，区域总经理就是专职的，不再兼任，”唐

耀国用了一句简单却充满“变革”意味的话提炼这种变化，“每天工作都在路上。”他说，现在要一个店一个店去调节满足多方面的需求，而这一变化解决了之前门店距离总部“远”的问题，现在的调改是联动的系统的，“就是要干好‘穿针引线’的活。”唐耀国说如何从企业的管理者转变为成功的经营者，这是新时代企业面临的新挑战，他举了一个例子。今年济南区域开展“心动之城”——菏泽站抖音直播活动，济南区域14家门店创造单日直播销售额1176.32万元，成交12543单，累计曝光204.2万，荣登全国团购榜单第1名。

名次与数字背后是“有效经营”，区域管理方式的变化是银座集团深改的一个亮点，以门店为基点，优化“总部-区域-门店”三级管理体制权责，进一步提升门店经营活力与总部赋能水平。

银座电器：与用户深度“专”联共创，经营“新”场面

在济南，在山东，买电器到银座，早已是一个品质选择。但是随着市场的多样化，电器销售的比拼也更加激烈。银座电器也在集团的支持下，进行着一系列革新。“我们与各品类排名前十的品牌进行深度合作。截至目前，我们参与产品设计，工厂直采，经销比重接近80%。”银座电器宋薇告诉记者，在济南市场创新实施送安一体化售后服务，也是唯一一家实现送安一体的家电销售企业。今年更是倡导国家“以旧换新”政策，让家电服务进社区达200+，让居民不出门就能第一时间享受到一站式服务。

“用户在哪里，我们的服务就在哪里。”一“器”之变，透出银座集团之变，在这个时代，企业要盈利，面临的最大的问题是创新、市场和环境不确定性，而解决这些问题需要的是经营能力。