



济南城管锚定“全省争一流、全国争先进”提升精细化管理水平 细“治”入“微”，赓续“温暖城管”新篇章

李梦瑶
通讯员 单机乔 宋振飞 济南报道

强化“精”管： 管理由主区域、主领域 向全区域、全领域转变

市容“常治”，市貌“常新”。济南城管坚持从一针一线缝起、从一点一滴做起，以“精细”为“织线”，下足“绣花功夫”，拿出过硬举措，切实提升城市管理科学化、精细化水平，推动各项工作实现新突破、取得新成效。

2024年，全市新增洒水车、机扫车、小型电动冲刷车等专用车149辆，1亿多平方米道路和41万余件城市家具实行分级分类立体化深度精细保洁，主次道路机械化清扫率达100%。全市1287座公共卫生间进行维护更新，720座公共卫生间24小时免费开放；新建改造公共卫生间99座。

不断推动“1+5+N”防违控违机制建设，全市新建“1+5+N”防违控违工作站56个，完成全年目标的140%。持续消减建成区的违法违章建筑，共拆除建成区违法违章建筑624处，面积29.55万平方米。

2025年，济南市城管继续自我加压，强调要不断推进城市管理由主城区向城市全覆盖管理，由主次干道向背街小巷延伸管理，由环卫保洁领域为主向城市照明、夜间施工噪声、停车管理、小广告整治等市容市貌全领域治理转变。

2025年，济南城管将在16项重点领域全面实施城市精细化管理。启动全市城区693条背街小巷环境精细化治理提升行动，年内完成158条整治任务，完善背街小巷道路保洁精细化标准，创建6条特色精品背街小巷。推进广告牌匾设置品质规范化提升；实施城市照明电缆及设施更新改造工程。

持续完善“全覆盖、一体式、差异化”道路保洁作业模式，主次道路机械化清扫率达到100%。计划新增30座24小时开放公共卫生间，新建公共卫生间20座、改建40座。撤并简易投放点2000个，建设改造分类房(亭)1500个；在全市700个示范居民小区全面配置，其他居民小区相应配置分类督导员，进一步加强农贸市场(便民菜市场)、商超、沿街生鲜店等场所分类质量监督检查。

鼓励各类市场主体以多种方式参与可回收物回收，构建全链条一体化回收体系，打造服务便民化、运作市场化、回收高效化的可回收物回收系统。

植根“民”管： 市民群众对城市管理的 “需求清单”变“幸福清单”

济南城管始终以人民满意为工作评判标准，把工作做到老百姓的心坎上，切实解决群众

以打造市民满意的“温暖城管”为目标，狠抓城市精细化管理，全方位动态化呵护城市靓丽颜值、涵养城市文明气质；着眼民生，细“治”入“微”，让百姓幸福生活更有质感；不断探索“智慧”手段，让城市运转更有韧性……

2024年来，济南城管始终下“绣花”功夫提升城市科学化、精细化、智能化管理水平，在全国、全省城市管理工作中奋勇争先，全力谱写城市管理高质量发展新篇章。



错峰保洁，为民不扰民。



城市管理进社区，“圆桌对话”解决群众急难愁盼。

身边的烦心事、揪心事。

为满足群众对日常经营消费和城市“烟火气”的需求，济南城管坚持精细化管理与人性化服务相结合，在全市设置258处便民服务点，并将各点位绘制成便民生活地图，为流动摊贩“筑巢安家”。

“地图思维”管理已逐渐成为济南城管的必备技能。目前，济南城管在微信小程序上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类民生事项场所地图，让群众找得着，政府管得好，做到靶向治理、精准服务。

错峰作业已在全市城管系统铺开。晚10点后，夜深人静，济南各区县(功能区)的洒水车开启夜间道路冲刷作业，为早高峰出行的市民提供了洁净畅通的出行环境，同时减少了白天的“洒水扰民”问题。

目前，济南市城管系统管理的1287座公厕全部免费开放，其

中700余座公厕实行24小时开放，175座公厕实行延时开放。此外，济南城管动员这些区域的周边沿街社会单位免费开放内部厕所，通过“厕所开放联盟”的形式，为更多市民提供了如厕的便利。

推行城市管理进社区“145工作模式”，实现社区“城管工作站”覆盖率达到100%。部门联动，行走一线，坚持到群众意见多的地方，到矛盾突出的地方。对市民投诉多、媒体反映强烈，特别是影响市民群众正常生产、生活的问题，重点研究、及时办理，做到接诉即办，办就办好。

聚焦重点区域周边停车难问题，为齐鲁医院、省立三院等大型医院就医患者协调增设车位1240余个；五一、国庆期间，在景区周边增加停车位6129个。聚焦老旧小区停车问题，探索推行“停车+物业”、停车资源潮汐共享等管理方式，以点带面缓解停车难题。

落实“严”管： “四化”工作法指导 打造一支素质过硬铁军

全市城管系统深入落实“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，坚持“挂图作战”，科学制定全年工作计划，明确工作内容、推进措施、预期成效、完成时限、责任主体，做到层层细化、分级负责、具体量化。

持续巩固完善“包区挂办”深入基层一线，建立问题清单和整改台账。真正把情况摸清、把问题找准。明确问题的具体内容、责任单位、整改措施和整改期限，实行动态管理，及时更新整改情况，对已经整改完成的问题进行销号处理，对整改不到位或未按时整改的问题进行跟踪督办，确保问题得到彻底解决。

2025年底前完成基层执法中队规范化建设提升全覆盖。持续深化行业监管与综合执法协作配合，开展城市管理综合行政执法“阳光监督”，进一步加强和规范综合执法监督工作。

强化执法专业培训，提升办案专业化水平，严格落实行政处罚“四张清单”制度和“首违不罚”“轻微不罚”事项清单。加大“城管e普法”云课堂宣传普法力度。不断深化先服务、再管理、后执法的“721工作法”，坚持包容审慎、柔性执法，全力推行“法度、力度、温度”三度执法模式，优化法治化营商环境，加快建设高质量法治城管。

突出“智”管 一张网“智慧大脑” 提升治理现代化水平

打开便民早餐地图，动动手指即可一键导航至热气腾腾的早餐点；“人机结合”的精细化深度环卫，让城市“颜值”越来越高；智能巡检车，让问题第一时间被发现、上传……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，通过“智管”，促进“精管”、带动“众管”，形成“统管”。

目前，市城市运行管理服务管理平台，整合接入城市管理领域15个相关部门的业务数据近1.9亿条，接入“智慧公园、智慧环保、智慧住建一张图”等60个信息化管理系统和18万路政法综治视频，城市管理实现了“一屏观全城”。同时，利用AI智能识别技术，实现对20余类城市管理问题自动识别、抓拍预警、上传并自动转派处置，提高城市管理效能。

2024年，济南城管完成中心城区主次干道和支路沿线五大类城市部件的大普查，建立100万个城市部件“电子身份证”，夯实精细化管理数据基础。

下一步，济南城管还将研究在渣土治理、占道经营等方面推行非接触式执法，创新各类城市管理方面的应用场景。今年，智慧城管也将进一步延伸到“社区”，优化升级“济南掌上城管”微信小程序，优化便民服务功能，提升“市民通”功能使用率，提高城管问题主动发现能力。

发动“众”管： 坚持人民群众主体地位 绘就“共治”同心圆

城市精细化管理要让群众看得见、摸得着、感受得到。济南市城管局坚持“开门办城管”，聚焦群众急难愁盼事项听诉求、送服务、解难题。多年来开展“今年怎么看，明年怎么办”城市管理“金点子”征集活动，通过倾听民意，打造人民满意的城市。

动员广大群众发挥好“志愿者”“宣传员”“监督员”的作用，开展好专题培训和互动活动，争取让更多的市民成为美丽泉城建设的参与者、见证者和受益者。垃圾分类工作中，8100名志愿者组建“泉”心全力百人讲师团，成为宣传推广城市垃圾分类的中坚力量。

组织全国、省、市、区四级政协委员，围绕城市管理重点难点问题，围绕城市品质提升，深入交流研讨，激烈碰撞思想，广泛增进共识。依托“支部圆桌会议”制度，常态化组织代表委员、属地街办、施工企业及群众，以会商式执法化解夜间施工扰民、渣土扬尘、施工占道等难题。

将群众“口碑”作为评价城市管理工作的重要“试金石”，把“12345市民服务热线办理情况”和“舆情办理情况”作为评判城管工作质效的重要依据。在全市城管的不懈努力下，连续三年位列山东省城市管理效能评价第一名，2024年，城管局直接受理的12345市民服务热线投诉量同比下降53.58%。