

下“绣花功夫”，打造全国一流城市环境

# 砥砺前行十年，塑造“人民满意城管”品牌

记者 李梦瑶  
通讯员 单机乔 宋振飞

## 刷新千年古城的城市品质和颜值

这十年间，济南市下硬功夫做好城市保洁工作，道路保洁面积增加了3974万平方米，济南城管道路作业模式也由简单的“一把大扫帚”和“一辆洒水车”转变为洒水、清洗、吸扫、深度保洁为主的多机械联合作业，目前已做到济南城市主次道路机械化清扫率达100%，洒水冲刷率达100%，道路保洁实现“路见本色”。此外，济南城管主动担当“城市大管家”，创新“城市家具一体化保洁”作业法，将原涉及十几个行业部门，几十万个分散在城市各个角落的隔离护栏、公交站牌、广告牌匾、道路绿地等城市部件全部纳入城管系统保洁范围，城市道路保洁从路面向立面延伸，向精细化延伸，擦亮了济南的“脸面”。

路灯是一座城市夜晚的眼睛，济南城管大力实施“照亮回家路”工程，集中治理106条路灯缺失道路，提亮、增亮，连续十年保持主城区平均亮灯率99%以上、设施完好率99%以上。另一方面，针对广大市民游客普遍反映的城市夜间“黑灯瞎火”，楼体亮化“土”等情况，济南城管在现有灯光亮化的基础上进行优化提升，把城市美学与泉城文化元素相结合，在传统佳节、重要纪念日、重大活动节点，展播诚实守信、崇德向善、勤俭节约、民族伟大复兴等社会主义核心价值观和精神文明建设宣传标语，引导社会向上向善。如今的济南夜晚，万千条道路光影交错，道路两侧流光溢彩，“济南新夜宴”一度刷爆朋友圈，生活在济南的幸福感和归属感越来越强了。

小公厕也是大民生，作为济南市政府为民办实事工程之一，十年间，全市公厕数量增加到1266座，增长率为169.36%，密度在全省位居首位，其中654座公共卫生间实行24小时开放。济南城管还致力于打造“最美公厕”“智慧公厕”，让厕所实现“星级”管理。明确保洁标准，按照“即脏即净”作业要求，一厕一档，配备1400余名保洁人员，每天落实清洗、擦拭、除尘、消毒等作业。此外，不少公厕内部还配备了智慧识别取纸机、手机快速充电站等科技设施，为流动人口提供方便、舒适的如厕条件。

## 锻造一支战斗力强 智慧化现代化的城管铁军

十年来，济南市城管在城市管理工作中立下不少“军令状”，在一次次急难险重的任务中，锻造出一支战斗力强、智慧化、现代化的城管铁军。

拆除私搭乱建、违法建筑是加快城市蝶变升级的重要抓手。为打赢这场城市拆违拆临的攻坚战，济南市城管局立下拆违拆建三年行动的“军令状”，于2017—2019年拆除违法建筑近1亿平方米，拆违总量位列全省首位，取得历史性突破。“拆”是为了更好地“用”，与此同时，济南市城管局多方征求意见，建绿透绿4264处；建设市民健身活动场所、口袋公园共1042处，增建停车位近3万个，让城市更加宜居。

拆违拆临是济南城管“铁腕”精神的一个缩影。近年来，全国多地窨井盖事故频发，治理窨井盖关乎群众脚下安全，济南市城管



济南城市面貌发生蝶变。

初秋的济南，随处可见绿树成荫花满城、一城山色半城湖。大街小巷洁净靓丽，整齐的基础设施与城市景色相辉映，各种泉城元素唤醒了人们对于美好生活的憧憬和向往。十年间，济南城市面貌实现蝶变。城市的美景、市民的幸福，是济南市城管局一直以来的奋斗目标。以“为人民管理城市”为指导思想，济南市城管局不断创新管理理念、工作机制、工作方法，下“绣花”功夫，“绣”出一座宜居、宜业、宜游、宜商的现代化品质之城。

局牵头开展窨井盖专项排查整治行动，再立“军令状”，用2年左右的时间，实现窨井盖“一盖一编号，一井一档案”，截至目前，已排查建档窨井盖54万余个，发现并整治病害井盖1.7万余个。当下，济南正处于创建文明典范城市的攻坚克难期，济南市城管局梳理出“十大攻坚行动”，组建16个小组，按照全域创建的标准，由党组成员带队，机关处室和直属单位采取“四不两直”方式对全市各区县开展一线行走督导检查，累计出动人员4000余人次，采取“每日一巡查、每周一调度”的方式，形成“发现问题—处置问题—监督整改”的工作闭环，对能及时整改的马上就办，对一时不能及时整改的挂牌督办，对涉及多部门、很难解决的，召开联席会议，邀请专家会诊，直到问题解决。

一项项攻坚克难的胜利让济南的市容市貌发生了脱胎换骨的变化，这支能打胜仗、作风优良、服务人民的城管铁军也在不断摸索着城市“依法治理”的新方法。

一方面，济南城管积极探索“智慧化”城管建设，搭建城市管理信息化平台，十年时间里，“数字化”城管实现了15个区县（功能区）全面覆盖，依托统一的数字化城管平台，实施“网格化”城市管理，并建立起城市部件普查，户外广告、智慧执法、生活垃圾分类、建筑垃圾监管等系统，“一网统管”的城市管理新格局日见成效。

另一方面，2019年9月，在数字“网格化”城市管理基础上，济南城管又创新推出“路长制”，成为济南市独具特色的城市综合管



璀璨的灯光让夜晚的济南流光溢彩。



济南城管助力黄河流域生态保护和高质量发展。

理新模式。每名路长每天对全市835条主次道路上18大类、163小项城市管理问题进行综合巡查，以快速发现和高效处置为突破口，主动发现问题、解决问题。2021年，路长累计发现问题38万余件，办结率超95%，路长制的推行，打破了部门界限，形成了“跨部门、跨层级、跨区域”的“大城管”格局。

## 构建共建共治共享的城市治理新格局

“以人民为中心”，把工作落脚点放到人民群众最关心的难点、痛点、堵点上，既当好城市的管理者，又当好城市的服务者。

济南市城管局始终明确，作为城市管理者，首先要做的就是以“为人民管理城市”为宗旨，行使好人民赋予的权利。近年来，济南城管以基层执法中队规范化建设为载体，在外观上统一标识、统一服装，在执法程序上，规范“先敬礼亮证、先指出违法事实、先讲清处罚依据、后实施处罚”。创新推出“721”工作法，即70%的问题用服务手段解决，20%的问题用管理手段解决，10%的问题用执法手段解决；深化“柔性执法”，变强制约束

为柔和化解，引导各方换位思考，取得相对人谅解支持。研究制定“首违不罚”细则和目录清单，推行轻微违法行为“警示告知”制度，探索人性化柔性执法机制。济南市城管局党组书记、局长许宗生多次表示，要把城管工作做到市民家里去、做到群众心坎上。让执法有法度、有力度、有温度。

以人民为中心的城市管理，更应该发挥城市的主人公角色，让市民成为城市治理的主角。从“针锋相对”到“握手言和”，“圆桌对话”破解城市治理难题，围绕市民投诉最多、意见最大的城市治理热点难点问题，通过邀请市民群众、人大代表、高校专家等社会各界现场参与，架起沟通的桥梁，成了城市治理的济南新模式。

城管工作做得好不好，邀请市民来指导，济南城管充分利用“商量工作室”“全民城管促进会”等新机制，让市民走进城管系统内部，聚焦垃圾分类、参观垃圾处理厂、最美街道和社区评选、最美公厕评选表彰等各类城管开放日活动，参与人员达十万人，广泛征集民意，向全社会征集城市管理“金点子”3000多条，从而形成理解城管、支持城管、参与城管的新格局，形成全民共建共治共享

的城市治理新格局。

## 助力高质量发展 塑造“四宜”城市形象

近年来，济南城管积极落实黄河流域生态保护和高质量发展重大国家战略，在助力生态保护、交通、民生、营商环境等方面高质量发展的成果也充分展现。

在生态保护方面，以垃圾运输处理为例，当前，济南每天产生7000吨生活垃圾，做到了垃圾日产日清，这十年里，济南逐步摆脱了依靠填埋处理生活垃圾的旧模式，通过焚烧发电实现垃圾资源化利用，为创建“无废城市”奠定了有力基础。据统计，垃圾焚烧发电厂年焚烧发电约9亿度，每年折合节约标准煤约50万吨，有力促进了济南市绿色低碳循环发展。

优化营商环境就是解放生产力、提升城市竞争力。济南城管正确认识到城市管理工作与优化营商环境的关系，让已有企业留得住、发展得好，才能吸引更多外地企业前来创业兴业。一方面，突出工作重点，全面提升环境卫生水平，全面提升环境卫生水平，强力推进市容容貌整治，大力整治占道经营，继续深化铁路沿线治理、突出抓好杆线整治、广告牌匾整治等行动，城市“美”起来，才更有吸引力。另一方面，积极打造服务型城管形象。今年，创新推出的《城管e普法》栏目，依托新媒体+城管执法网格，推送“场景化、情节化、数据化、大众化”普法短视频，以案释法，引导广大企业和市场主体观案学法，服务前置，助企助商“加速跑”。

“山泉湖河城”美美与共，“济南品质”的提升得到越来越多的好评和肯定，在2019年度全国文明城市测评中，济南市以高分名列28个省会及副省级城市第一名，实现“四连冠”。城市环境好了，一个宜游、宜业、宜居、宜商的城市形象塑造起来。

“在文明进阶的新起点上，济南市城管局作为城市的‘大管家’，也将始终如一做好‘绣花’功夫，用‘严真细实快’的作风，助力济南创建全国文明城市，在全国副省级城市中争一流，加速向国家中心城市迈进。”济南市城管局党组书记、局长许宗生说。



扫码下载齐鲁壹点 找记者 上壹点

编辑：魏银科 组版：洛菁