

# “行走城管”用脚步丈量城市

## 莱芜区域管局用真情服务群众

亓玉飞 通讯员 高翔 报道

### 城管全员参与 “一线行走，马路办公”

自今年3月起，济南市莱芜区域管局开展“一线行走，马路办公”行动，每天7点30至8点30，该局全员参与，到鲁中大街、文化路等重点路段开展巡查，内容包括市容秩序、环卫保洁、户外广告牌匾等问题。对于动态的小微市容环境问题，第一时间随手处置；对于基础设施损坏、违反市容规定的问题，则通过数字化城管系统转办解决。运行半年，通过“一线行走”共发现整改各类问题5368件。

今年以来，莱芜区域管局不断创新“行走城管”工作机制，推动管理重心下移，执法力量下沉，主动服务升级，通过绣花般的细心、耐心提高城市精细化管理水平。他们注重从行走中发现问题，并注重方式方法，采取行之有效的解决措施。占道经营、马路市场

“他们耐心地讲政策说规定，劝导我们不能出店经营，还在如何做好店面招牌上帮忙出谋划策，工作做得很细致……”说起城管执法人员的暖心服务，济南市莱芜区文化路和鲁中大街上的商家不断点赞。

可以说是城市的顽疾，以往执法检查、劝导等方式，只能暂时缓解，不能从根本上解决问题。在行走过程中，城管执法人员通过与周边群众、商贩摊主等交流，在市民生活需求、交通安全、保证商贩收入等多种因素之间找到平衡点。

通过与街道(镇)及社区、物业等多次召开圆桌会议，最终对辖区原有的57处临时便民疏导点进行规范提升，其中应季果蔬类35处。市民通过“济南掌上城管”小程序，就可以查到这35处疏导点的具体位置。协调相关部门，区域管局利用闲置的公共自行车棚改造便民疏导点13处，为各类流动摊贩“筑巢安家”，解决周边市民生活所需的同时，也缓解了校园周边的交通堵塞问题。便民疏导点的设置，大大降低了市民对

占道经营等问题的投诉，仅世纪城小区周边市民月均投诉量就下降了79.4%。商贩还因为在便民疏导点有了固定的“家”，不用再东奔西走。

### 打造“温暖城管”品牌 全面提升群众幸福感

城市管理问题涉及群众生活的方方面面。根据群众的反映和日常工作实际，今年4月份，莱芜区域管局又将“行走城管”机制在时间上延伸了两个时间段。即在八小时工作时间之外，每天晚上7点至11点，开展餐饮行业露天烧烤问题集中整治整治，会同市场监管、环保、公安等单位一体式整治占道经营、露天烧烤、环境卫生、燃气安全等问题；每天晚上11点至

次日7点30，针对渣土车辆及物料车辆撒漏问题，专门组建建筑垃圾夜查专班，严查重点路段的渣土运输车和建筑物料运输车跑冒滴漏问题。

城市管理的高效与精细，常常体现在对细节的关注和对民生的呵护上。主城区老旧小区周边商超、学校及企业较多，有几所公厕因年久失修经常影响群众正常使用。为此，莱芜区域管局将这几所公厕列入改造提升计划，对内部设施进行了更换，外墙进行了装修，同时还结合市民需求，选取合适点位新建4处公厕，增设第三卫生间等，极大解决了群众的如厕难问题。

“用脚步丈量城市，用真情服务群众。我们通过‘行走城管’，在重点工作推进上多听一听群众在关注什么，在提升公共服务水平上多问一问群众真正需要什么，在规范队伍形象上多想一想群众最反感什么，着力打造‘温暖城管’品牌，全面提升群众幸福感。”莱芜区域管局党组书记、局长郝鑫说。

通讯员 高翔 李鑫民

近日，2024“好客山东”文旅新媒体传播力提升交流活动在烟台举办。该活动由山东省旅游推广中心主办，旨在通过对全省各地文旅新媒体传播力的系统分析，树典型立标杆，强化省市联动，进一步提升山东文旅新媒体创作活力，持续完善“好客山东”新媒体推广体系。

活动现场，同步发布“好客山东”文旅新媒体征集推荐发布活动年度优秀账号、优秀作品、优秀组织单位。其中，“莱芜文旅”微信公众号发布的作品《走，去莱芜这些村里凉快凉快》，凭借2.2万余次的阅读量及极强传播力入选2024“好客山东”文旅新媒体优秀作品。值得一提的是，莱芜文旅也是本次活动唯一入选的县级文旅部门政务新媒体。

近年来，莱芜区文旅局在省、市文旅主管部门指导下，抢抓时代发展机遇，依托全区优质文旅资源，探索县级文旅系统新媒体传播模式，搭建起包括微信公众号、微博、抖音等平台在内的政务新媒体传播矩阵，在“好客山东”“泉城济南”品牌IP引领下，结合本地特色，发起“说莱就来”“I莱芜YOU”“莱芜四季”等话题，通过短视频、图文、直播等形式，让更多人看到莱芜、了解莱芜、走进莱芜、爱上莱芜。矩阵搭建以来，累计发布各类信息1.6万余条，创造阅读量超过3.2亿次，“莱芜文旅”政务新媒体平台先后获得多次省、市政务新媒体荣誉；2022年1月-2024年9月，在济南市县级文旅新媒体综合传播力指数和微信传播力指数榜单中，莱芜区已连续33个月位列“双第一”。

莱芜区文旅局将以本次“好客山东”文旅政务新媒体优秀作品征集推荐发布活动为新的起点，学习借鉴其他地区优秀政务新媒体传播形式，优化运营和服务方式，通过政务新媒体向全国乃至全世界传播好莱芜文旅声音，讲好莱芜文旅故事，不断提升莱芜城市知名度和品牌影响力，推动莱芜区文旅事业和文旅产业高质量发展。

## 喜报！莱芜文旅政务新媒体再获省级荣誉

# 中国十九冶聊城新河社区项目幼儿园封顶

通讯员 赵向晨

11月18日，随着最后一方混凝土浇筑完成，中国十九冶山东公司承建的聊城新河社区项目幼儿园主体结构封顶。

新河社区项目位于聊城市高新区，总面积为25.8万平方米，主要包括48栋住宅楼、两栋配套设施楼、一座幼儿园以及南北区的地下车库。幼儿园用地面积5348.93平方米，总建筑面积3218.21平方米，设计为三层建筑，每层高度3.8米，总高度为12.05米。南侧区域专为幼儿活动设计，北侧则设置了办公及服务用房，布局合理，功能分明。针对幼儿园独特的斜屋面设计，在施工过程中，项目部采用坚固的模板体系，确保模板能够承受混凝土的侧压力和重力，并合理设置模板拼缝，严格控制模板的平整度和垂直度，不断提升斜屋面的施工质量，目前幼儿园已进入二次结构施工。

聊城新河社区项目部将积极响应“大干60天，冲刺全年旺”号召，以拼起来、抢起来的奋斗姿态，进一步提升工程质量、保证施工安全、推动项目生产，全力冲刺后续节点任务。



目前幼儿园已进入二次结构施工。

# 农行莱芜分行延伸服务温暖银发群体

通讯员 白霜

一直以来，农行莱芜分行高度重视网点适老化改造，将其作为敬老、助老、扶老融入金融服务的第一步，鼓励员工持续提升老年客户服务意识和热情，坚持制度与温情并重，做实做细为老年客户服务的各项工作。

今年以来，农行莱芜分行已

开展上门服务486次。这只是他们在适老化服务中的一个小小缩影。农行莱芜分行始终坚持以人民为中心的服务理念，以环境升温、品牌升温、服务升温为重点，积极参与适老网点创建，优化客户服务体验，为广大老年客户提供爱心敬老服务，客户服务满意度持续提升。

该行持续完善适老化设备

设施配备，营造老年群体便利化服务环境。固化并推广标准化“爱心敬老驿站”建设，加大网点便民设施配备，有条件的网点可在每个柜台配备客户触手可及的常用便民物品，开放优先服务窗口，提升特殊服务通道响应效率，减少等待时间，提升客户体验。网点配备爱心休息专座、可移动填单台、无障

碍停车位、特殊客户群体服务绿色通道或服务专区等，及时响应不同客群的金融服务需求，处处彰显着为银发客群提供关怀爱心、专窗知心、设施细心、体验精心、服务贴心、活动安心、产品省心、慰问关心的金融服务，形成了声音大一点、问询多一点、语速慢一点的“三个一点”工作方法。