

方寸之地 大城之治

——广州白云推进“门前三包”责任制实践纪实

文/陈小珊 易鹏

方寸之地，大城之治。一块招牌、一段路面，这些看似微小的空间，是展示城市形象的重要窗口。

1984年，广州市推行“门前三包”责任制，从街头巷尾的细微之处发力，持续提升城市管理精细化、品质化水平。四十余年来，这项制度不断迭代升级，被赋予更丰富的时代内涵与实践形态。其中，广州市白云区城市管理和综合执法局（以下简称白云区城管局）以科技赋能与自治共治双轮驱动，全面推进新时代“门前三包”责任制提质增效，让街巷更整洁、烟火更浓郁、治理更暖心，为广州城市精细化治理注入白云力量。

一店一码 刚柔并济提升治理实效

何为“门前三包”？白云区城管局考评科副科长万京介绍，其核心要义就是保持容貌整洁、保持环境干净、保持秩序良好。责任人须管护地面、立面、天面卫生，规范招牌设置与货品摆放，维护公共设施，杜绝乱搭建、乱摆卖、乱拉挂等市容乱象。

作为白云区“门前三包”工作的标杆，大源街道的实践，融合了科技赋能与基层自治的双重智慧。行走在大源东路，可见沿街商铺经营规范有序、市容环境整洁清爽。每家商户门前都贴有一块“门前三包”责任落实公示牌，责任内容、责任单位、责任人、监管单位及监督电话等信息清晰标注，让“门前三包”责任制看得见、摸得着、可监督。

“门前三包”，重在自治，贵在引导。大源街道坚持宣传先行，通过上门宣讲政策、发放告知书、专题培训等方式，向市民群众普及“门前三包”责任与标准要求。同时创新推行星级考核激励机制，季度累计三颗星商户可进入星级库参与抽奖，以正向激励撬动商户思想转变，推动商户从被动接受管理转向主动履职尽责。

在商户自主履责的基础上，大源



白云智慧城管大屏（资料图）

街道打破传统人工巡查治理瓶颈，在白云区城管局的指导下，以科技赋能补齐监管短板，创新打造“一店一码”智慧巡查监管系统，将辖区2947家商铺全部纳入数字化管控，为每家商户赋予专属电子身份标识。管理人员扫码即可完成问题录入与派单督办；商户收到整改信息后，自行整改、拍照上传；管理人员后台审核，即可办结案件。原本耗时十余分钟的处置流程，压缩至一分钟以内，治理效率实现质的飞跃。

依托智慧巡查监管系统，大源街道构建起三级闭环治理模式。第一级，发现问题后，系统自动推送短信提醒商户限期整改，压实主体责任；第二级，对整改滞后、落实不力的商户，系统自动通知房东（栋长），由栋长上门约谈、耐心劝导，以邻里共治推动问题整改；第三级，对屡教不改、拒不履约的商户，执法部门依托系统记录的全流程信息，启动精准执法，筑牢治理底线。分步实施、梯次推进的模式，于刚柔并济中提升了治理实效。

一网统管 智慧平台赋能全域治理

大源街道“一店一码”的实践，并非个例，而是白云区城管局以数字化赋能全域“门前三包”治理的生动

缩影。

作为广州市面积最大、常住人口最多的中心城区，白云区城乡二元结构特点突出，城市治理任务繁重。万京介绍，该局依托智慧城管平台，在穗云智慧城管微信小程序开发“门前三包”管理模块，形成“区级统筹、镇街主抓、商户自主填报”的全流程信息化管理体系，有效破解底数不清、信息不准、动态难管等难题。

底数清则靶向明。白云区城管局通过第三方全面摸排、镇街逐户核实、数据动态更新的方式，摸清辖区沿街商户情况。目前，全区已登记沿街商户64300家，签订责任告知书63394份，签订率达98.5%，商户责任人姓名、联系电话、统一社会信用代码、告知书签订情况等核心信息全部入库、动态更新，实现商户信息“底数清、情况明”。

如果说“一店一档”是智慧治理的基础，那么“线上+线下”多元巡查体系，则是推动治理高效运转的“传动轴”。白云区城管局线上依托AI智能算法，自动识别抓拍占道经营、乱堆放、超门框经营等违规乱象；线下定期开展专项巡查整治，靶向发力解决突出问题。线上线下同频共振，推动“门前三包”问题早发现、快调度、速处置、全闭环。

在压实工作责任方面，2025年，白云区以全运会环境提升为契机，将“门前三包”纳入“干净促进年”专项行动，建立了两项长效机制：一是高位调度机制，由区委、区政府主要领导定期调度，层层压实区、镇街、社区三级责任；二是量化考核机制，以“告知书签订率”和“超门框经营工单快速整改率”为重点指标，精准量化任务进度。同时通过“区本级督导交办+镇街自查自纠”双轨运行，确保问题快速响应与高效解决。

数据见证治理实效：今年以来，该局通过白云智慧城管平台闭环处置“占道经营类”“乱堆放类”“超门框经营类”市容秩序工单8千余宗；线下巡查4846宗、镇街自查3480宗全部整改闭环。会同镇街开展专项执法行动324次，劝导违反“门前三包”行为6千余宗，发出责令改正通知书410份、行政处罚266份，处罚3万余元。

自治聚力 激发商户“主人翁”意识

大源街道治理成效的背后，既是科技赋能的硬核支撑，更有邻里共治的柔性力量。白云区城管局强化自治赋能，指导各镇街因地制宜组建商户自律自治组织，激发沿街商户、村居群众的主人翁意识，把“门前三包”从政府单向管理，转化为人民群众的自觉行动。

针对专业市场、乡村、社区等不同场景，该局坚持一街一策：专业市场由市场方牵头成立自治联盟，实行统一标准、统一巡查；社区以商户为核心组建片区自治小组，开展邻里监督；乡村依托村社力量，实行门前自清、路段共管。各自律组织定人定责、定期议事，自治成效与奖励政策挂钩，镇街及区本级不定期抽查，确保真运行、真见效。

在周密部署下，一场以“自律自治”为核心的基层治理在白云铺展开来。

松洲街，全国最大的摩配专业市场里，“门前三包”自律自治组织由市场总经理牵头，联合物业、安全巡查员、商户代表共同管理。通过常态化巡查、即时整改、分级管理，对屡不整改者约谈曝光、联动执法，以“市场自治”守护行业形象，让这个行业标杆始终保持整洁有序的门面。

钟落潭镇龙岗村，“门前三包”融入美丽乡村建设。村“两委”牵头成立工作领导小组，组建居民与商户共同参与的督导员队伍。推行红黑榜公示、月度评优、志愿服务帮扶机制，对落实到位商户上榜表扬、给予物质奖励；对违规商户劝导整改、联动执法；对老弱病残等特殊群体上门帮扶，让“门前三包”走进家家户户。

黄石街陈田第二社区，“门前三包”自治管理小组吸纳社区、物业、沿街商户多方力量，以轮值巡查、友好劝导、信息共享为抓手，“干部干、群众看”变为“大家一起管”，基层自治活力充分释放。

截至目前，白云区已在大源、石门、松洲、黄石、钟落潭等13个镇街建成20个自律自治组织，覆盖专业市场、城中村、城市社区、乡村片区等多种场景，形成“村居+联社+市场+商户+志愿者”协同共治的新格局。

一块电子公示牌，点亮一条街巷的治理升级；一套智慧平台，织密城市全域的治理网络；一群自律组织，激发万千商户的共建自觉。当前，白云区城管局正持续深化智慧城管平台应用，指导属地镇街分层搭建自律自治交流平台，常态化推进专项整治，推动“门前三包”提质增效走深走实，为广州建设“创新、宜居、美丽、韧性、文明、智慧”的现代化人民城市贡献城管力量。



管理人员扫描“门前三包”二维码可完成问题录入与派单督办 钟梓骥 摄



大源东路市容环境整洁清爽 钟梓骥 摄