

高明区城市管理和综合执法局

精细管理显城市温度 满意城管绣幸福底色

文/陈克正

群众满意度就是城市管理工作的“晴雨表”。从 2021 年第二季度以来，佛山市高明区城市管理公众满意度测评成绩连续 7 个季度均排名全市五区第一。“满意城管”有何制胜法宝？

城市功能设施“完善化”  
品质形象有高度

背街小巷是城市空间的“毛细血管”，虽然微小但直接关联市民的生活，展示城市的内在形象。随着时间的流逝，部分背街小巷出现了道路破损、建筑立面失范、排水（排污）系统紊乱等系列疑难杂症，“毛细血管”亟待疏通。

为解决背街小巷“脏乱差”问题，近年来，高明城管改造提升旧城区内街巷 33 万平方米（其中 2020 年岭南社区片区 8 万平方米，2021 年文华路两侧片区 11 万平方米，2022 年江社区等片区 14 万平方米）。通过“两整、三改、四化”（即整管线、整标识、改管网、改排水排污、改路道、绿化、亮化、美化、特色化）改造，内街巷通行能力和整体面貌显著提升，有效解决了市民出行难、停车难及生命通道堵塞等民生热点难题，群众满意度大幅提升。

同时，高明坚持以打造“公园城市”为目标导向，推进城市森林公园和综合性公园建设，改造提升社区体育公园、城市绿地和边角位等，为市民打造“推窗见绿、出门见园”的高品质休闲空间。近年来，高明城管新建江滨湿地公园、欣荣公园、灵龟公园、明湖公园二期、



高明区数字化城管

南蓬山公园二期，对休闲公园及西江产业新城内 5 大公园的部分点位、建设年限已久的社区体育公园进行微改造提升，为市民提供舒适安全的休闲游乐健身环境。

城市环境治理“信息化”  
智慧监管有深度

2021 年至今，高明区数字城管系统共受理案件 293039 宗，办结案件 286781 宗，按时办结 285123 宗，按时办结率为 99.42%，实现从源头上快速发现和处理城市管理问题。

高明城管依托数字城管信息系统，积极推动数字城管覆盖中心城区和各乡镇建成区共计 70 平方公里。划分 100 个工作网格，每个网格均配备专职人员开展

数字城管信息采集，坐席人员 24 小时全天候受理群众投诉并进行指挥调度。打造“六步闭环”管理，理顺案卷收集、任务派遣、任务处置、处理反馈、核查结案和综合评价全流程，通过明确任务链、优化管理链、规范程序链、压实责任链等手段，实现投诉处理“不打烊”“马上办”“回头看”，形成一套投诉案件全链条闭环处理和群众回访评价的长效机制。

2022 年 4 月 4 日，高明区城市管理局公用事业服务中心接到市民电话诉求，表示其位于景华街商铺门前的市政管道存在堵塞现象。区公用事业服务中心立即安排工作人员到达现场进行管道疏通。从收到市民反映到实际处理完成，整个过程用时不到 2 小时，市民对处理速度及处理效果表示十分满意！

此外，数字城管视频监控平台设有 38 套高清监控设备遍布中心城区重点场所，为管理部门提供“天眼参谋”作用。同时，高明城管切实推进智能路灯升级改造及智慧管理系统建设，智能路灯可自动调节亮度，检测线路是否损坏，还可通过手机对每盏路灯进行操控。

守护千家万户“烟火气”  
柔性执法有温度

良法需善治，善治需达情，达情始近人。高明城管始终践行“721”工作法，将服务和管理前移，化被动为主动，以绣花精神传递城市温度。

一是在中心城区居民密集区路段设置临时摊便民服务点，满足群众生活服务需求，加快建设“一刻钟便民生活圈”。

二是在君御海城附近等区域划设临时摆卖点，通过采取划定区域内规范经营等措施，既解决了有自产自销需求的长者生存生活问题，也规范了非市场区域的经营秩序。

三是在泰兴巷、飞龙巷等临街路段安装便民晾衣架，解决了一楼临街高龄老人住户随意拉挂无序晾晒的问题，在群众心中树立起文明城市的标杆。

四是充分考虑养犬群众的生活习惯，错峰错时开展养犬“一站式”服务 210 次，宣传《佛山市养犬管理条例》，为养犬市民免费提供犬只免疫、登记备案、上狗牌等便民服务，推动依法养犬、文明养犬。

三水区城市管理和综合执法局

全链条管理体系推动生活垃圾分类全覆盖

文/陈克正

近年来，佛山市三水区城市管理和综合执法局认真贯彻落实佛山市委、市政府工作部署，推进城市管理智慧化，建设了数字城管智慧监测系统，实现对数字城管业务的统一监测。同时，建立建筑垃圾智能管理系统，推进建筑垃圾智能化管理，实现对建筑垃圾处置智能监测、分析预警和联动处置，助力佛山推进社会治理现代化试点城市建设。

科学谋划,构建全链条管理体系

近年来，三水区城管部门致力打造“数字化城管”，坚持用智慧化赋能城市管理，夯实基层治理的数字底座,通过树立经营城市理念、实施到期标段接收运营、提升智慧化管理水平等多项举措,构建起“智慧城市管家”全链条管理体系。

在树立经营城市理念方面,三水区城管部门创新了国资参与市政管理新模式,对全区城市管理全链条业务进行系统化整合,融合非市场化业务进行统一管理,加大城市管理协调机制,统筹梳理环卫、绿化、路灯作业等级和标准,提升作业质效,推动实现资源整合和高效管理。

在实施到期标段接收运营方面，三水区城管部门成立了佛山市三水区国瀚城市服务有限公司为运营公司，签订项目委托运营总协议（区级协议）和镇级协议，全面推开各镇街全链条业务定级、测量、核价工作，加快确定各项目运营费用，实施到期标段接收运营工作，按



参训人员观看区局垃圾分类宣传动画

“统筹整合，到期一家，接收一家”的原则接收到期标段。截至目前已接西南街道、云东海街道等共 18 个标段，其他标段接收工作正有序推进。

在提升智慧化管理水平方面,三水区城管部门积极探索“智慧城市管家”系统建设,推进城市管理全链条业务电子地图编制工作,采取图上测量+外业补测方式确定环卫、绿化、路灯运营作业量,重新梳理环卫行业清扫保洁等级划分、绿地养护等级划分等工作,优化行业标准,加快确定项目运营费用,为有效对接“智慧城市管家”系统奠定基础。

提质扩面,推动生活垃圾分类全覆盖

近年来，三水区城管部门聚焦“人

民城市人民建，人民城市为人民”理念，坚持协同推进经济高质量发展和生态环境高水平保护，积极对标“无废城市”建设，通过建立有效运行机制和强化宣传引导，推动全区生活垃圾分类全覆盖，为提升三水区城市品质按下“快进键”。

在建立有效运行机制上,三水区城管部门完善责任机制,制定了《三水区 2022 年全面推进生活垃圾分类工作实施方案》,做好全区公共机构、学校、医院、国有企业等常态化行业自查自纠工作,并将城管部门“管行业就要管垃圾分类”的职责落到实处。夯实考核机制,实施 7 个镇街全覆盖季检和问题闭环整改。2022 年立案并派遣 3592 宗,结案 3587 宗。2021 年,在市垃圾分类办对 11 个街道考核中,7 至 9 月西南均排名第 1,10 至 11 月云东

海排名第 1。做实培训机制,实现八大产生源生活垃圾分类投放管理责任人培训全覆盖。建立激励机制,积极推进居民区生活垃圾分类奖励工作。推行执法机制,强化联合执法,实现全区产生源执法检查全覆盖,2022 年 1 月至 12 月共立案 23 宗,罚款金额 7500 元。规范价格机制,推进生活垃圾处理收费机制调整,利用价格杠杆促进生活垃圾源头减量。

在强化宣传引导方面，三水区城管部门组织开展《佛山市生活垃圾分类管理办法》各类宣传活动 30 余场，在 13 个户外 LED 大屏滚动播放宣传短片，持续推进中心城区生活垃圾分类桶边督导，2021 年投入 300 余万元，覆盖 116 个物业小区。同时，广泛发动行业宣传及社会面宣传，全区各类主流媒体、新媒体等开展垃圾分类主题宣传 500 余场（次）。推进精细化分类收运处理，不断完善分类设施，实现 7 个镇街居民区 100%楼层撤桶。

通过做实分类收运，三水区已完成厨余垃圾收运协议书签订全覆盖，推动集贸市场实现厨余垃圾分类实际收运，基本建立起四类生活垃圾分类投放、收集、运输和处理的全过程分类体系，垃圾分类效果也得到全面提升。生活垃圾分类标杆示范单位由 2021 年的 52 个增长到 163 个，完成西南街道和云东海街道生活垃圾分类示范片区创建工作，推进 7 个镇街八大产生源实现垃圾分类全覆盖。