

建全域服务矩阵 以温情润泽民心

——东莞东城城管分局的善治答卷

文/陈小珊 庾少华

一面锦旗连着安危冷暖，一面锦旗见证生活蝶变。2025年12月，东莞市东城街道上桥社区城管片长温考维帮助走失老人安全回家，家属专程送来锦旗致谢；同年，万德楼工行宿舍业代表也向城管分局赠送锦旗，感谢将小区纳入“瓶改管”改造，让120户居民用上了安全实惠的管道燃气。

近年来，东城城管分局深入践行“人民城市人民建 人民城市为人民”理念，构建“城市服务驿站+城管片长+玉兰女子城市执法服务队”体系，打造全域服务矩阵，实现了信访总量下降、问题处置高效、群众口碑提升的良好成效。2025年度，该局获评全国巩固深化“强基础、转作风、树形象”专项行动表现突出单位。



市民向城管片长赠送锦旗

“片长”沉下去，“女子队”暖起来

城市管理精细化水平直接关系到市民的幸福感和获得感、安全感。东城城管分局的“城管片长”和“玉兰女子城市执法服务队”两支骨干力量，用脚步丈量社区、用真情回应诉求，让城市管理服务变成居民可感可及的日常，也让外来游客从细节中感受到东城的管理品质与人文温度。

“城管片长是扎根社区的城市管家。”东城城管分局副局长袁日文介绍，该局配置27名城管片长、48名协管员，覆盖24个社区，实现60%城管力量下沉一线。城管片长履行走访、宣传、巡查、调解、协调、执法六大职能，执行“六巡三访一执法”制度，累计走访群众8.9万户、处置问题超38万个。

如果说城管片长是深耕社区的“压舱石”，那么玉兰女子城市执法服务队就是传递温情的“连心桥”。这支队伍以“巡查+普法+执法”融合模式，开展“五进”（进社区、进商家、进企业、进校园、进机关）普法，用温和方式化解矛盾，传递城市温度，累计开展普法活动163场、覆盖10.2万人次，成为城市管理中一道靓丽的风景线。

东城城管分局副局长袁日文介绍，两支队伍既有分工又有协同：片长管面，负责网格全域的综合处置与执法协调；女子队管点，聚焦普法宣传与柔性劝导。片长发现问题派单，女子队跟进服务宣传，逐步形成了“前端服务、中端劝导、后端执法”的全链条治理格局。

扫码即办解民忧，云端驿站连万家

旗峰公园城市服务驿站，这座获评“全国最美工会户外服务站点”“省级普法基层阵地”的驿站，全天候免费开放，配备桌椅、冰箱、饮水机、微波炉、WiFi、应急药箱、爱心雨伞等便民设施。它既是户外劳动者歇脚充电的“加油站”，也是游客了解东莞城市管理的“一扇窗”。目前，东城城管分局已建成并规范运营11座城市服务驿站，遍布辖区重点区域，为群众提供“一站式”便民服务。

如何让城市服务触角延伸至更多角落、覆盖更广人群？东城城管分局给出了“云端”答案。该局创建63个微信服务驿站社群，城管片长在线实时响应，全天候对接群众诉求。同时，3000多个城市服务码覆盖24个社区，群众扫码即



女子队员开展日常普法宣传

可进入“一键找城管”小程序，实现城市管理问题“随手拍、立即办、可追溯”。该局还组建了20人的城市管理观察员队伍，定期开展城市议事“听”活动，推动城市管理共建共治共享，让群众从“旁观者”变为“参与者”。

依托这套“线下+线上+专项”全域服务矩阵，2025年，东城城管分局累计处置各类问题2.9万件，高效办结信访投诉1.1万宗，信访总量同比下降约23%。同时，推进9个老旧小区“瓶改管”改造，惠及6300余户居民，让群众用上安全、便捷、实惠的管道燃气。在群众需求集中区域设置10处规范化摆卖区，为900余户摊贩提供合规经营空间，实现“市容有序”与“民生保障”的双赢。如今的东城，城市环境愈发整洁有序，群众生活愈发舒心便捷。

站在新的起点上，东城城管分局将深入践行人民城市理念，深化城管进社区，推动智慧赋能升级，提升全域服务品质，让城市管理更有精度、更有温度、更有厚度，书写人城和美、宜居宜业的新篇章。

东莞虎门城管分局

精管善治助力“百千万工程”落地见效

文/唐培峰 王海豪 封洁莹

走进东莞市虎门镇虎门寨社区，仁德街商业步行街整洁有序，建筑立面焕然一新；不远处的官涌河“一河两岸”绿意盎然，不少居民漫步其间。这是虎门城管分局以美丽圩镇建设为抓手、推动“百千万工程”落地见效的生动缩影。

当前，东莞市正深入推进“百千万工程”。作为粤港澳大湾区的重要节点、历史文化名镇与经济强镇，虎门肩负示范引领、辐射带动的关键使命。虎门城管分局主动扛起责任，将美丽圩镇建设作为落实“百千万工程”的核心抓手，以“绣花功夫”雕琢城乡风貌，以“精细治理”激活发展动能。

统筹协同，“建”出圩镇新风貌

美丽圩镇建设，是激活“百千万工程”的“金钥匙”。三年来，虎门城管分局牵头实施美丽圩镇“七个一”项目93个，涵盖美丽乡镇入口通道、美丽示范主街、房屋外立面提升样板、美丽圩镇客厅、干净整洁农贸市场、美丽河道、绿美生态小公园七大领域。该镇累计建成投用口袋公园13个、“门前三包”示范路50条、AI感知示范路4条；所有横跨主干道管线完成下地改造，27个社区完成“三线”整治。一批整治项目初见成效，虎门城乡面貌焕然一新，为“百千万工程”筑牢环境根基。

针对美丽圩镇建设点多面广的特点，虎门城管分局探索形成“三级统筹、双向联动、闭环落实”工作机制：推行“镇领导班子挂点指挥、城管部门牵头落实、社区深度管理、各部



大宁社区月牙塘 陈文达 摄

门各司其职”模式，针对道路改造、“三线”整治、环境提升等重点任务，明确责任分工与时间节点。同时，成立专项验收组，细化评分细则，常态化督导，并畅通群众反馈渠道，形成“统筹一推进一督导一反馈”闭环管理。

在“绣丽虎门三个十”精品工程中，美丽圩镇理念进一步落地生根。十个品质生活点、十条精品示范街、十个秩序规范区串珠成链。其中，虎门寨社区仁德街商业步行街改造项目成为标杆案例。社区通过路面修整、建筑立面更新、完善基础设施等举措，实现整条街道品质提升。改造后，商户营业额稳步提升，实现环境与经济“双提升”。

精细治理，“治”出发展新动能

美丽圩镇建设，不仅要“看得见”的风景，更要“带得动”的发

展。虎门城管分局以网格化管理和主动治理机制，让圩镇建设成果持续转化为优化营商环境、改善民生福祉的内生动力。

为实现精准高效管理，虎门城管分局将全镇划分为78个网格，构建“分局—总片长—片长—社区”三级管理架构，该局60%的执法力量下沉一线，实现“横向到边、纵向到底”全覆盖。面对占道经营、私设地锁、车辆乱停等“老大难”问题，创新推行“三级响应”闭环机制：简易问题现场解决，难点问题由片长协助解决，复杂问题通过平台派发整改，限期整改并督导复核。同时，推行“城管片长、门前三包、城市服务驿站”三位一体工作思路，以15座城市服务驿站为根据地，开展“六巡三访一执法”工作，实现“小事不出街巷、大事不出社区”。2023年至今，累计整改城市管理问题5.1万余宗。

在流动摊贩治理上，虎门城管分局坚持疏堵结合、以疏为主，既守住城市“面子”，又保住民生“里子”。出台《虎门镇商业外摆经营活动实施方案（试行）》，划定禁止区与控制区，规范外摆时间、标准，推行“首违不罚、e执法赋码”柔性执法。创新推行“社区自管+第三方运营”规范化治理模式，精心雕琢出文明有序、便民利民的城市空间，让治理的精度转化为群众的幸福高度，绘就了一幅民生安乐、城景相融的美好画卷。南江路摆卖区便是典范——从投诉频发路段变身便民集市，带动周边商铺增收，实现“市容有序”与“民生保障”双赢。正如虎门城管分局副局长沈宪刚所言：“小贩愿来、市民爱来，乱摆卖自然减少，这就是治理的乘法效应。”

仁德街商业步行街的整洁有序、南江路便民集市的烟火升腾，正是虎门城管以“绣花功夫”雕琢城乡、以“精管善治”赋能发展的生动答卷。一针一线绣出风貌，一招一式转出动能，“百千万工程”的虎门实践，正让环境之美转化为发展之实、民生之暖。



暖民行动对公交车站进行升级改造 陈文达 摄