

在成都，“巴适”是大家常挂在嘴边的一个俚语。在这个词的背后，体现着人们对成都舒适生活的肯定，表达着成都“宜居”、生活在成都“幸福感强”的意涵。

成都因而何而“巴适”？温润的气候、灿烂的文化、包容的个性、精致的美食……这些因素都很重要，不过，对于面积日益扩大、建设飞速发展、人口不断增加的蓉城来说，管理，尤其是精细化的管理才是打造宜居城市、让市民享受舒适生活的保障。

什么是精细化管理？精细化管理怎样带来“巴适”的成都？如何做到精细化管理？带着问题，记者走访了成都市有关部门和体现精细化管理成果的区域，为大家寻找答案。

“巴适”的成都是怎样炼成的

本报记者 柴逸扉

成都一角 资料图片

事无巨细皆参与

“天府大道、顺城大街、浆洗街……这些道路都经过‘白+黑’手术。这些路，现在好安逸哦，开上去特别舒服！”这是出租车司机周勇对成都中心城区中小道路提升工程的称赞。看似简单的道路优化，却包含着诸多细节上的学问。

为不影响市民生活而选择“夜间作业”、路面“黑化”是通过在原路面上加铺SMA高标准沥青层、道路上的井盖要做到“防沉降”、“防盗”、“防噪”、为避免对道路二次开挖而在整治中同步埋设地下管网……这些细致的安排都在一个道路提升工程中得到落实。

城市管理无小事，小事连着千万户。成都的精细化管理涵盖了城市的方方面面，但宗旨都在于提升城市的品质和方便百姓的生活。

棚户区、城中村、老旧院落、老旧市场改造，大气雾霾、河渠污染、交通秩序、市容市貌、违法建设、农村环境的治理，这10项行动被称为“四改六治理”，2014年12月在成都启动。而开展这一大规模民生工程的目的就在于改善居民生活环境，提高城乡环境品质。

这项任务内容丰富、涉及面广，涵盖城市空间、产业、生态、管理和城乡形态多个方面，是一项系统工程，因而十分考验一座城市的管理能力。

很显然，成都意识到了城市管理的复杂性，因而更加强调精细化。为了加强统筹协调，成都市委、市政府于2014年决定将成都市城管局更名为成都市城管委，建立城市综合管理协调和责任体系；同时组建城市管理行政执法总队、城市管理数字化监督管理中心两个机构落实具体措施，构建起“市控区统、条块结合、整体联动、运转有效”的城市管理体制。

此外，城市管理的根本要求是“为民生、顺民心”，因此，成都十分注重激发“群众主体”意识，使城市管理工作得到辖区群众、商家的支持和拥护，甚至积极主动地参与。门前垃圾包干、老旧小区自行拆除违章搭建……为了更舒适的环境，市民也把城市管理视为自身义务的一部分。

行动从未停止脚步，改变也在持续发生。

2015年5月，80多岁的张婆婆看到楼下一排排生机盎然的海椒、番茄苗，乐得不拢嘴。但在不久前，作为老旧院落的“江东民居”小区却是一片颓态。“老旧院落院”的改造不仅让院落里的硬件得到再升级，“菜地苗圃”的引入更使小区拥有了错落有致的绿景，显得优美而又有活力。

“我刚开始听说改造时还有抵触情绪，怕又是面子工程。后来到已经改过的院落参观，发现都改得好安逸。”家住成都新都区状元社区的谢乐会这样说道。

改变的故事不止于此。高新区蓓蕾片区全面启动树池改造工程，重新修剪小型方形树池，解决了小叶榕根系发达的问题，让人行道与树池有了明显隔离；在金牛区黄忠片区同兴路街道，新设的港湾式非机动车停车位用鲜花和植物巧妙地隐藏了充电插头，解决了电动车乱停乱放和停放时电线插头乱接乱拉的问题。无论多细小，只要涉及城市发展与居民日常生活的内容，都在成都的城市管理工作中得到体现。



成都市锦江区水井坊街道综合信息指挥中心“天网”监控席 资料图片

标准明确易操作

2015年初，成都高新区某茶室的施老板一直琢磨着如何给自己的店更换招牌。在过去，他可以根据自己喜好直接作出选择；而现在，他需要考虑更多。“更换店招必须与周围的建筑相协调，这样才好看且不突兀。”

原则上不得设置伸出式、悬臂式招牌；设置在同一建筑相邻经营门店的招牌，底线应整齐划一，高度与厚度相统一；统一建筑、相连或相邻经营门面招牌底板要尽可能使用同一色系……对于如何形成商店招牌的统一风格，《成都市招牌设置管理实施办法》作出了明确的标准界定。

广告招牌的细化规定有利于实现街道的整洁美观，而成都市规划局在今年6月对外公布的《2015成都市市政工程技术规划管理规定》，在更广阔的范围内对城市工程建设标准作出了规定。

城市各级道路的人行道宽度最小不得低于2米，而商业、公共场所以中路段、火车站附近路段的人行道不能低于4米，立交桥等空中交通设施的边缘与既有住宅建筑水平间距小于10米时，应设置防噪隔音设施……这些细化标准的出台让城市管理变得可衡量、可操作、可监督。

“在过去，建筑设计师只能凭经验或与规划局工作人员有限的交流，来了解建筑用地开发建设需要遵循的标准，这样既费时费事又不准确。”谈及已经实施的《成都市规划管理技术规定》(2014)用地和建筑分册，成都市规划局的工作人员表示，现在规定里对建筑间距、建筑退界、容积率、总建筑密度等都有详细说明，这让设计师能更好地按规定设计，也让审核部门能够照章审核。

类似的标准规定还有很多，例如环卫设施设置标准、生活垃圾清运作业质量和检查评分标准、道路井盖监督管理技术规定、城市道路养护维修规范化操作规程，这些技术标准为实现精细化管理提供了依据和保障。

除了规范要求的细化，统一设置编号也有利于实现标准化化管理。在金牛区，招牌办证率先实行编号管理，以每条道路为单位，对经审批办证的高招店招进行统一编号并粘贴号牌，做到门牌号、招牌名称、招牌证号、辖区自编号“四统一”；为了监督环卫工作的标准化操作，环卫工人按照项目编号并佩戴号牌，落实清扫保洁路段责任制。此外，对街面果屑箱按辖区统一编号、建立档案，则实现了果屑箱动态信息的全面掌握，及时进行维护、更新。



成都“巴适”的环境 资料图片

成都城市管理的智慧化平台 资料图片



武侯区城管局在华西医院附近打造流动商贩“安全岛”，使游商有了固定摊位 柴逸扉摄

智慧管理更高效

每天早上8时，锦江区的城管员小赵都要穿上浅蓝色的工作服，带着自己的小伙伴——一个貌似手机的“城管通”来到自己所负责的社区走走看看。一旦发现问题，小赵就用手里的“城管通”拍张照片，一转眼的工夫，锦江区数字化城管平台就能收到来自小赵的问题信息……

作为道路巡查员，李良成一年到头都会巡视着自己熟悉的桐梓林北路，看看路面有没有损坏，市政设施是不是完善。前不久，当发现路中央有破损的井盖时，他立即拨打12319并点击“#”号键，与“井盖监督中心的应急处置平台”取得联系。接到报告后，调查产权归属、联系井盖所属的公司、换井盖，整个过程仅用了1个多小时。

“数字化”平台的建设、智慧手段的打造，让成都的城市管理变得更有效率。

“传统城市管理发现问题的方式，主要依靠职能部门的巡查和公众举报，发现问题不全面不及时，每天发现问题的数量不足200件。”成都市数字化城市管理中心有关负责人向记者对比了前后的工作效率。“自启用数字化城管后，成都仅监督员发现上报的各类问题平均每天超过2000件，是数字化系统运行前的10倍以上。”

按照这样的思路，成都数字化城市管理围绕“快速发现和快速处置”这一核心，借力1万多个天网摄像头，实现“全方位监管”。

一边是把城市分成一块一块的“田地”，利用数字定位监测系统，让每一块网格里的每一样东西都有人管；另一边，则是一个庞大的数字指挥中心。“这个中心一头连着城市内的细小网格，连着遍布城乡的监控摄像头、监督员手中的‘城管通’，另一头则连着众多执行部门。成都几百万个城市部件，每一个部件、每一个网格都有明确的责任权限，而只有责任明确，数字化城市管理系统运行起来才会丝丝入扣。”

在成都城管委，记者看到了天网摄像头对不同街面的拍摄画面。这种实时远程监管的方式大大减少了人力上的投入。城管委的工作人员告诉记者，当城管执法人员需要亲自到现场巡查时，他们都会配备头盔式取证仪、车载取证仪、执法取证记录仪等设备，用数字化手段提升执法效率。

“对于天网拍摄到市民不文明行为的画面，我们虽然不能以此作为处罚依据，但可以把视频和照片上传到‘成都市城市管理委员会’微信公众号及大成网‘两乱’治理曝光平台，用互联网的力量来杜绝不文明行为。”

另外，针对市民十分关心的垃圾运输、扬尘治理、建筑垃圾处置等问题，成都市城管委要求作业车辆必须安装GPS定位系统，使监控中心能实时监控作业情况，实现“一条龙监督”。



桥梁超载监控系统，可实时监控过往车辆是否超载 资料图片

人性措施顺民心

在一片设有围栏的场地内，中间是一个花坛，不少路人坐在花坛附近的台阶上休息；围栏与花坛之间的空地有许多贩卖水果的三轮车，全部按照地面所划定的区域界线停放。地面颇为干净整洁，没有出现塑料袋、腐烂水果等杂物的遗弃。

这是记者在玉林街道华西医院周围看到的情景。曾经，这里因人流量大而导致游客众多，他们通常把自己的三轮车停在非机动车道上卖水果、烤红薯等，既造成交通拥堵，又影响环境卫生。如今，他们拥有了合法经营的场地，“游商”变成了“正规军”。

“为了解决流动摊贩们的经营场地问题，我们通过整合资源发现辖区一家房地产开发公司旁有一处闲置用地，经过协商后，由政府出资30万元进行联合打造。”玉林街道城管执法大队的负责人表示，通过修建围墙、补种花木、安装休闲座椅、规划48个摊位，有效解决了市民休闲娱乐和“游商”摊位的问题。在免收摊位费的前提下，城管部门规定早8时至晚8时为固定上下班时间，并每天安排两名环卫工人保洁与两名执法人员不间断巡逻。

“疏堵结合、分类管控”，这是武侯区城管局在华西医院附近打造流动商贩“安全岛”所实行的创新管理模式。面对城市有序管理的目标和群众生活便利的诉求，成都的城管部门选择了两者兼顾，不断推出人性化的管理措施。

为了方便市民购买物美价廉的蔬菜水果等日用品，成都多地均推出限时分类占道经营、增设临时便民市场、推行果蔬摊点进小区等措施，让流动商贩能够有序经营；为了让市民更快捷地处理生活垃圾，高新区实行“1111”街面垃圾收运模式，成华区探索“生活垃圾快递”服务。只要拨打一个“预约电话”，10分钟时间，手中的生活垃圾就能被专门的垃圾清运车带走，就像快递公司上门取件一样方便。

作为成都精细化管理的重要信息平台，成都市文明热线96110在解决市民生活问题方面起着不小的作用。噪音问题、交通问题、占道经营问题……这些困扰百姓日常生活的小细节都在这里得到反映，并随后转发给相关部门寻求解决。不过，每一名文明热线的工作人员都要求自己不能简单地记录投诉，要按问题分类，还要学会尽量安抚来电者的情绪，倾听他们的心声。

工作人员朱莉告诉记者，许多市民在投诉时往往情绪激动。遇到这种情况，工作人员并不会立马要求对方提供相关信息并处理，而是倾听对方的诉说，并不时予以安慰、开导，在投诉者心情舒缓后再做处理。这种耐心与“将心比心”的工作方式获得大多数市民的理解，让人感受到“温暖”。