

## /// 奋斗者身姿

# “冲锋”队长金崇耀： 公正严执法 贴心解民忧

■中国城市报记者 王楠

“五一”假期虽已过去了一段时间，但浙江省台州市三门县主城区商业街道依然熙熙攘攘、车水马龙。晚上7点左右，一家接一家的餐饮、特产、服饰店亮起彩灯。街角处，三门县综合行政执法局海游中队（以下简称海游中队）的一辆综合行政执法车正不紧不慢地行驶着。

“停一下。”坐在执法车后座的男子突然拍了拍司机肩膀。停车后，他跳下来三步并作两步跑到一处高挂着的广告牌下，用手指蹭了蹭稳定架，喃喃自语：“果然生锈了，得赶紧帮助店家整修或更换，要不会有广告牌掉落砸伤群众的风险。”

这位有着“火眼金睛”的男子便是海游中队队长金崇耀。近年来，金崇耀靠着细心、勤奋的品质以及善于创新的精神，不仅被周边商铺、社区群众称为“贴心人”，更在2021年获得“浙江省打赢蓝天保卫战成绩突出个人”“台州市综合行政执法系统城管垦荒青年”等荣誉称号，于2023年获得“台州市依法治市工作成绩突出个人”荣誉称号。

## 耐心接待 让群众更舒心

“金崇耀平时作风硬邦邦的，对自己可严了。无论发现什么问题、遇到什么情况，他都会毫不犹豫第一个冲锋在前。”面对中国城市报记者，海游中队队员们纷纷谈起对队长的印象。“虽然金崇耀工作雷厉风行，但当与小摊小贩打交道、处理各种执法难题时，他都会俯下身耐心讲道理，一口吴侬软语让人感到很亲切。”

“我以前性格很急躁，但我深知城管工作最关键的一点就

是要有耐心，以前某些地方的同行与小摊小贩打交道时，就出现过因性子急躁而产生误会的情况。所以2017年加入三门县综合行政执法局后，我就开始磨练自己的性子。如今6年过去了，面对工作我也变得更有耐心、更有技巧。”金崇耀说。

除了流动摊贩占道、违规经营外，综合行政执法工作还会涉及到违法建筑、越门经营等现象。特别是遇到前来询问的群众情绪激动时，年轻的执法队员时常招架不住，也急得脸红脖子粗。

每到此时，金崇耀就会主动把相应群众请到自己办公室坐下喝茶，然后再心平气和地做工作。海游中队队员叶晶晶的办公室就在金崇耀办公室隔壁，她告诉中国城市报记者，每次看到群众气呼呼地被领进隔壁，就担心会发生冲突，自己便一直站在门边竖起耳朵听着，严阵以待随时准备“支援”队长。但吵闹声总是越来越小，笑声总是越来越响亮。最后，群众们离开时都会笑容满面地与金崇耀挥手致谢。

2021年初，一对老夫妻找到金崇耀，举报一小区业主侵占公共平台。原来，老夫妻的家人购买了本栋楼的商铺，计划开办培训班。此后，消防部门告知培训班需配备户外楼梯，老夫妻便准备将楼梯搭建到商铺顶的平台上，却发现平台已被3楼住户占用。老夫妻与3楼住户沟通不畅，多次发生争吵。

金崇耀实地走访后与双方沟通，晓之以理动之以情，从法律、道德、邻里关系等多个角度做思想工作。最后双方各退一步，问题得到有效解决。

“我们去金队长办公室多次，每次他都耐心听我们倾诉，给我们泡好茶，陪我们唠家常，离开时还把我们送到大门口，

非常细致、客气。所以我们才和家人商量决定，愿意让步。”这对老夫妻说，为了表示感谢，他们和家人给金崇耀送了一面“为民勤政铭心里，很给力真了不起”的锦旗。如今，这面锦旗被海游中队挂在会议室中，上面的话激励着队员们更好地为群众服务。

“耐心，耐心，还是耐心。”金崇耀坦言这就是做群众工作的秘诀。6年来，他平均每天拨打电话80多个，每次接听群众电话都亲切热情、礼貌谦虚、语气平和。“综合行政执法工作很多时候面对的是社会弱势群体，处理复杂情况一定要用‘换位思考、执法为民’的理念，耐心倾听群众诉求，为群众解决问题，这样群众才会理解和支持我们的工作。”他说。

## 思行合一 迈开双腿创实绩

三门县有“鲜甜港城”的称号。在这座海港城市，海游中队的管辖面积达到72.5平方公里，涉及三门县18个行政村、13个社区，常住人口10万余人。日常工作中，海游中队需承担街道辖区范围内的综合行政执法工作，依法承接公安、自然资源、住房和城乡建设等12条线共156项行政处罚权、相关行政调查权和行政强制措施权。截至目前，海游中队的监管职能已达到1422项。

面对工作的新变化、新要求，执法队员们要与时俱进学习很多新条文、新知识。所以，金崇耀常常带着队员利用业余时间学习法律和业务知识，他表示，完善的知识储备能为执法人员提升业务能力奠定良好基础。

作为金崇耀的搭班同事，执法队员卢亿丽是其“铁粉”。每次碰到棘手问题，她首先想到的就是请教金崇耀。“‘学霸型’选手总有办法！”她说。

卢亿丽回忆，金崇耀刚到海游中队那会，整个中队的结案量仅有20件左右。多年来，金崇耀通过现场教学、集中讲学、老新结对等形式，使“一人硬”变成“整队强”，并推动海游中队2022年结案量达到300余件。

“第一句话怎么说、现场怎么测量、如何安抚当事人情绪……这些问题的解决方式都被我记在本子里。”执法队员梅怀天说，他主要负责违章建筑案件，时常会遇到复杂情况甚至



浙江省台州市三门县综合行政执法局海游中队队长金崇耀(中)带领队员对商铺用水情况进行检查。

冲突。梅怀天的小本本里密密麻麻记录着从金崇耀那“搬”来的“教科书式”处置办法。“特好使！特管用！”梅怀天憨笑道。

不仅要学习思考，更得要行动实践。走出办公室，金崇耀就开始东奔西跑，他的微信步数统计日均可达1.5万步以上。“一年365天，一天24小时，手机从不关机。深夜也好、刮风下雨也罢，只要有情况，他就会第一时间赶赴现场。”这点金崇耀的妻子叶旦丹最有体会，“很多次，半夜睡着睡着，他接个电话就跑了。”

“开展综合执法工作需要迈开腿，因为实践是检验真理的唯一标准。”金崇耀常把这句话挂在嘴上。一组数据，构成金崇耀带领团队一年持续“奔跑”的成绩单：2022年共整改各类市容问题2650余个，开展专项整治60余次，信息采集案件8629件。

## 创新方法 城市管理精细化

城市管理要像绣花般精细。据了解，金崇耀与三门县综合行政执法局领导曾实地考察，与社区、商户、居民、物业代表、老干部代表等举行座谈，征集意见建议，最终决定通过设立“街长驿站”，让执法队员下沉到群众身边。

如何让驿站设置更科学、与群众联系更紧密？金崇耀连续多日从早“扫街”到晚，综合考虑地理位置、人流规模、小区市场分布等综合因素，选择人流较为密集且群众有需求的位置设立驿站。

“一个区块设立一座‘街长驿站’，由有经验、善沟通的基

层执法队员担任街长，提供信息咨询、应急救助、纠纷化解等便民服务。”金崇耀说，“无法当场办结和超出街长职权的事项，将通过阳光执法平台分流至相关部门跟进处置。到今年5月，‘街长驿站’累计接待服务群众1535人次。我们还通过邀请群众进站和街长按需解难的方式，实现干群联系零距离、服务事项零推诿，有效提升城市治理精度。”

“金崇耀带领的海游中队自设立‘街长驿站’后，各项执法工作干得较为出色，很多创新工作也开展得可圈可点。”海游街道党工委副书记卢祖达说，“其中最关键、最核心的就是通过党建引领带动综合行政执法队伍屡创佳绩。”

卢祖达提到的党建引领，指的是海游中队2021年打造的一支党建品牌——“蓝精零”。“‘蓝’代表着执法蓝、阳光执法；‘精’指实施精诚、精细、精美工程；‘零’指的是零次跑、零矛盾、零距离。”卢祖达说。

卢祖达介绍，海游中队以“蓝精零”党建品牌为引领，勇于担当、敢于作为，变被动管理为主动服务，变末端执法为源头管理，打造“枫桥式”综合行政执法队，一站式化解矛盾、多元化调处纠纷，一串式链接法治、多样化普法宣传，一体式便民服务、多频化联系群众，切实提升了群众满意度。所以，不仅金崇耀自己获得省市多项荣誉，他带领的海游中队也先后获评“浙江省综合行政执法工作先进集体”“浙江省文明规范公正基层队所”等称号。（图片由三门县综合行政执法局提供）



浙江省台州市三门县综合行政执法局海游中队队长金崇耀到幼儿园向小朋友普及垃圾分类相关知识。