

山东省济南市：城市功能品质提升 居民生活便捷幸福

■中国城市报记者 邢 灿

“城，所以盛民也；民，乃城之本也。”一座舒适宜居的品质城市，承载着人民群众对美好生活的向往。

近年来，山东省济南市城管系统在城市管理科学化、精细化、智能化上下足“绣花”功夫，不断推进城市管理体系和治理能力现代化，以匠心之功加快构筑新时代宜业宜居的“人民之城”。

从“一张地图”到“一张服务网”

一个小小摊位，对于偌大的城市而言只是一个不显眼的角落，却承载着摊贩的生计以及市民日常生活的一些购物需求。进行摊位、摊贩管理，如何在方便群众的同时，避免“脏乱差”等乱象，这考验着城市管理者的智慧。

济南的破题之策，从一张地图开始。自2010年起，济南城管连续16年发布“西瓜地图”，每年结合城市区位确定应季西瓜临时销售点。

“我们希望通过设置销售点，合理化解瓜农卖瓜与城管执法之间的矛盾。”济南市城市管理局执法监督处相关负责人一语道破政策制定的初衷，“既让瓜农有规范经营的落脚点，又维护良好的城市管理秩序，解决市民消费不便、瓜农卖瓜不便、市容秩序杂乱、相关道路堵塞四大难题。”

今年，济南城管在深入调研往年运营情况和市民需求、

市容管理实际的基础上，科学布点，在全市设置应季西瓜临时销售点399处。

瓜农王守兵是济南第一批“西瓜地图”政策的受益者。他在章丘黄河街道经营着20多亩西瓜地，过去15年，每年夏天都会拉运西瓜到指定销售点售卖。

王守兵从未想过自己能够在政府认可的销售点上，安心地卖上10多年瓜。“以前，因为销路不畅，我们的西瓜常常烂在地里，很让人心疼。自打有了这个销售点，给我们解决了大问题！”王守兵的老伴感慨道。

据了解，为保证点位秩序，济南城管推行“定时、定点、定人、定管理、定保洁”的“五定”精细化管理模式。市民既可以通过纸质地图快速查找，也可以打开“济南掌上城管”微信小程序，动动手指查询电子地图，就近找到“吃瓜点”。

一张“西瓜地图”，让城管和瓜农的关系变得和谐亲近。值得注意的是，如今，除了“西瓜地图”之外，一张更广阔的便民服务网正在济南织就。

综合考虑环境、交通、安全等因素，济南城管在全市设置临时便民疏导点513处。这些点位功能多样，其中，便民服务类空间65处，“便民助农益站”106处，便民集市类空间178处，便民餐点类空间96处，潮汐摊点68处。

特别值得一提的是，在阳光100凤凰街、印象济南街区等地设立的一批“便民助农益站”，实现由城管部门“牵线搭桥”，让农户带着刚从田间采摘

的新鲜蔬果直供城市社区。此举不仅保障了农副产品的质优价廉，让市民能够尝到最新鲜的“济南味道”，更从源头破解了占道经营难题，实现了农户增收与城市管理的双赢。

从“人海战术”到“智能治理”

城市管理涉及供水、排水、道路、园林等诸多领域。过去，城管队员既要沿街“找问题”，又要蹲点“解问题”；采集问题时，还需持手机逐一拍摄上报，“看得见的管不过来，管得过来的看不见”成为常态。

对此，济南正用“智慧”实现破局。

在济南市城市运行管理服务平台指挥中心，工作人员点击大屏幕上的一个“井盖”图标，随即弹出该井盖的布设点位、维护记录等信息。井盖内置传感器，可实时监测位移、倾斜等情况，一旦出现异常，系统将自动报警并推送处置信息。

像井盖、路灯、电线杆这样的城市设施，在城市管理中统一被称作“城市部件”。它们作为城市最微小的细胞单元，是智慧化城市管理的基础。

近年来，济南市城管系统通过综合运用大数据、物联网、人工智能等技术，完成市中心城区五大类“城市部件”普查，建立了102万个城市部件“电子身份证”，形成“城市管理一张图”，能够实时动态掌握“城市家底”。

除了给城市部件“建档立

卡”，济南市还通过监控资源跨部门共享，引入AI智能识别算法，对街面占道经营、乱堆物料、暴露垃圾等26种违章现象实现智能识别、自动抓拍，准确率95%以上。

城市管理涉及多个部门，城市管理问题发现后，如何实现快速流转、高效解决？

近年来，济南市建成城市运行管理服务平台，并对其持续迭代升级。平台就像一张“网”，将市容市貌、园林绿化、市政设施等工作有机串联起来，实现了城市管理领域一网统筹、协同共管。

据介绍，平台纵向与国家、省、市、区、街道、居委会6级联通，横向与27个市直部门、430个区直部门单位和街办联通。依托平台，部门得以联动协同治理、高效解决各类城市管理问题。

来自济南市城市管理局的数据显示，2024年，济南市城市运行管理服务平台共发现解决各类城市管理问题67万件。

此外，济南城管还同步引入智能无人机、智能巡检车、智能巡检仪等新装备，形成了液位监测、智慧路灯、夜景亮化、智慧执法等一批实用好用管用的应用场景，有效提升城市管理智能化水平。

从“政府独奏”到“多元共治”

在槐荫区中大槐树街道裕园社区，“城管工作站”的公示牌格外醒目。社区居民张女士

通过工作站反映了楼道杂物堆放问题，第二天就有城管队员联合物业前来清理。

近年来，济南市深入开展城市管理进社区工作，以“城管工作站”为抓手，发挥街道、社区在城市管理中的基础作用，聚焦群众关心关切的民生实事，搭建城市管理部门与社区居民互动平台，打通服务群众的“最后100米”。

“依托‘城管工作站’平台，我们引入媒体、人大代表、政协委员、社区居民等多元力量参与共治，3年多来市民热线投诉率下降近20个百分点，‘有事找工作站’逐渐成为社区居民的普遍共识。”济南市城市管理局相关负责人说。

济南市城市管理局相关数据显示，目前济南实现全市1045个社区“城管工作站”全覆盖，累计解决群众身边问题16万余件。

城市管理不是政府的“独角戏”，而是需要全社会共同参与的“大合唱”。从“政府独奏”到“多元共治”，济南市的探索不止于此。

工地夜间施工噪声扰民是市民关注的焦点问题。为有效将问题化解在萌芽状态，将“事后处置”转变为“提前介入、前置服务”，今年8月，济南市莱芜区城管局在某工地现场召开“联席会议”，共同商讨噪声扰民问题解决之策。

本次“联席会议”，为建设、施工、运输单位与广大居民、相关部门搭建了沟通、交流的平台，形成了“施工前提前告知、过程中主动沟通、问题及时化解”的良好工作局面。

针对市民反映突出的城管难题、群众关心关注的民生实事、事关经济发展的重大项目等重点问题，济南城管邀请专家学者、市民群众、媒体记者等社会各界人士，通过“圆桌对话”等多元协商形式，倾听民声、汲取民意，引导各方换位思考，共同研究问题破解之策，寻求城市治理“最大公约数”，将市民群众对城市管理的“需求清单”变成“幸福清单”，实现管理效果和社会效果的双赢。

为推动形成“人人监督、共建共享”的城市治理新格局，济南城管还进一步加强“济南掌上城管”等微信小程序的推广，用好“自上而下”与“自下而上”的双向反馈渠道，引导市民群众从“袖手看”到“动手干”、发现问题“随手拍”。

北京三里屯：城市更新“最佳实践” 尽显商居融合魅力

近期，第四届“北京城市更新最佳实践”评选结果正式揭晓，共40个项目入选，包括14项“最佳实践”和26项“优秀项目”。其中，“规划引领下的三里屯国际商居融合片区更新（一期）项目”被评选为“最佳实践”。该片区通过有机更新成功打造商居融合的国际街区，成为北京城市活力地标。图为近日，市民、游客在三里屯太古里体验潮流商业氛围。

中国城市报记者 全亚军摄

