

城管执法也需仁心仁术

——记静安区城管执法大队曹家渡中队副中队长董之益

讲讲身边好干部

中国梦·申城美

城管，一个不时出现于媒体公众视线里，却有诸多争议的行当。城管和小贩，更是多年来不断上演着“猫鼠游戏”的对手。

作为一名城管队员，本职工作是要为老百姓维护整洁有序的城市面貌，但执法中面对的往往是社会最底层的弱势群体。很多时候，城管队员的严格执法换来的不但是小商小贩的“藏猫猫”、甚至暴力对抗，还有周边老百姓的一片指责。

今年40岁出头的董之益当城管12年，说自己经常经历这种“里外不是人”的场景，甚至遭遇“血光之灾”，和死神擦肩而过。是消极退缩，还是积极求解，专业运动员出身的董之益如同在竞技场上一样，选择不服输，知难而上。

面对各种形形色色的小商小贩，董之益管理执法的“妙手仁心”是什么？近日，记者和董之益一起来到当年让人颇为头痛的万航渡路，和他一起“扫街”，听听他和小商小贩们“过招”的秘籍。

● “一地鸡毛”如何收拾？

■ 乐揽分外事 有效管理商家

长寿路、新闸路之间的一段万航渡路，1000多米长，两侧商铺120余家。这里一度因临时摊点多、跨门营业多，屡屡给管理部门“添堵”。2008年，董之益接手分管该路段后，小马路逐渐起了变化，现在成了静安区的示范街。

记者跟随董之益来到一家杂货铺，年轻的老板娘来自湖南，和丈夫一起来上海开了这家小店。记者看到，如今的小店摆设整齐，但过去却不是这样，货品摊到马路上有碍美观不说，还影响了人行道通行。几次规劝不听，董之益只好开出罚单。可往往是刚开罚单几天整齐点，过了几天就恢复老样子。

“我知道你们做点小本生意也不容易，但既然来了上海，就得把这里当成自己的家，维护好自家的‘脸面’，你们来上海打工不容易，有什么困难尽管对我说。”老板娘本以为这只是“大盖帽”的一番说教，但后来，她的孩子面临到上海进幼儿园的难题，四处求助无门，家中又没有老人帮忙带孩子。抱着碰运气的心态她问了董之益，没想到他一口答应，几天后就给她带来了好消息，帮忙联系到了附近的一家幼儿园。解决了孩子的问题，夫妻俩开店没了后顾之忧，对董之益感激不已，主动把摊到人行道的货品收回来，店门口变得清清爽爽。

这种揽下“分外事”的情况在董之益的工作日志里已经成了家常便饭。不少小商贩告诉记者，在执法之外，董之益常常会多问上一句，“你有什么困难吗？”在董之益看来，对于执法者而言，必须有效管理商家，维护城市面貌。但对于不少小商贩而言，他们也是为了维持生计，如果能够换位思考，力所能及地帮助他们，才能治标又治本，打破“猫鼠游戏”的怪圈。

小摊贩赵万臣近日放弃了设摊

【人物小传】

董之益，1973年出生，曾经是优秀的国家一级击剑运动员。上海金融高等专科学校（现上海金融学院）毕业后选择做一名整天和小商小贩打交道的城管队员。

在一次执法中，一名卖蟹的小贩突然抽出一把菜刀朝他抢过来，经诊断他的右上臂肌腱全部砍断，右上臂经脉砍断3根，后经鉴定为十级伤残。他却以德报怨，为小贩求情免除民事赔偿等，小贩刑满释放后董之益又为他联系菜场摊位，最终让小贩心服口服。

这就是静安区城管执法大队曹家渡中队副中队长董之益。去年12月17日，他站在人民大会堂接受全国“人民满意的公务员”颁奖，这是全国第一个获此殊荣的城管队员。



董之益在万航渡路上和水果店老板聊起这些年相互磨合的趣事，大家笑逐颜开

本报记者 周馨 摄

十几年的煎饼铺，对记者说到董之益时红了眼眶，“再摆摊，对不起董队长。”原来，今年近六旬的赵万臣早在多年前就下岗了，妻子也随后下岗，孩子当时还在读书，家庭经济一下子陷入困境。他们想到了一条生存之道——到学校旁边摆摊卖煎饼。后来，祸不单行，家里的一个亲戚得了胃癌，赵万臣夫妻俩又得承担起照顾子女的责任。

于是，一场“猫鼠游戏”便时常上演。“当初的老赵态度很强硬，我摆摊就是为了养家糊口的，你们能帮我养家吗？”董之益一方面为老赵做工作，表示在学校门口设摊影响道路交通；另一方面，主动提出为老赵和妻子介绍工作。

俗话说，开口不打笑面人。自尊心很强的老赵见董之益一次次耐心讲道理，热心为他想出路，渐渐一步步退让，先是同意把摊位往弄堂里移，不影响道路交通。最近干脆同意放弃摆摊。“我的孩子已经考上了名牌大学，马上就要熬出头了，没有董队长的帮助，我们一家过不了难关！”

● 碰到“刺头”怎么办？

■ 遭遇小贩刀砍 事后不计前嫌

尽管在不少人看来，城管是大盖帽，执法人员，但有时，危险还是不期而至。

原曹家渡中队副中队长杨培国说起和董之益一起经历的暴力事件，仍是惊心动魄，“一刀下去，血喷得好高；要是再来一刀，今天你就见不到他了！”

他回忆，那是世博会期间，董之益像往常一样，带领班组成员在万航渡路某弄口对无证占道设摊卖蟹的摊贩执法。教育，不听；劝阻，不理……无奈之下，董之益准备依法暂扣其电子秤。就在他拿起电子秤的那一刻，小贩突然从板车底下抽出

一把菜刀朝他头砍过来，董之益本能地拿起电子秤一挡，刀砍在了他的右臂上方，瞬间血如泉涌。

董之益下意识用手捂住伤口，但第二刀又接连砍来，旁边的队友见状马上冲上去，牢牢抓住小贩胳膊将其制服。董之益被队友们送进医院，经诊断他的右上臂肌腱全部砍断，后经鉴定为十级伤残。记者看到，至今他的手臂上仍有长长的半圆形伤口，缝了近20针，每到阴雨天，伤口仍会隐隐作痛。

董之益说，受伤后家人朋友们劝他，“挣钱不多却担了这么大风险，还是换个工作或岗位吧。”妻子看着病床上的他泪流满面，孩子当时还在上幼儿园，董之益承认，当时自己的心理压力很大，要是自己的胳膊“废”了，家里以后怎么办？

但静安城管这个大家庭对他很关心，受伤后的日子里，大队办公室每天为他送来小锅菜，教导员在病床前陪了他无数个夜晚，学过推拿的中队长休息日上门为他僵硬的手臂推拿……

才休息了2个多月，伤口还没完全康复，董之益就主动提出回到原来岗位上。但后来在马路上，他又和那名砍伤他的小贩“狭路相逢”。原来，那个小商贩被以妨碍公务罪判处有期徒刑6个月，刑满释放后又在小区弄口卖起了水产，并扬言，“谁来管我，就和他一起躺倒在地上”。

董之益没有回避，反而主动和他打了招呼，还请他去中队谈心，讲明法律政策等规定。来到中队，小贩的态度依旧蛮横，甚至还把茶杯扔向了会议室的墙面。队里的一位同事实在看不下去了，生气地说：“你把我们小董砍伤，他一句话没说，在了解你家的困难后反而向法官提出免除了你的民事赔偿，否则你现在可能还在牢里呢！”

小贩愣住了，他没有想到董之

益居然不计前嫌。而且，董之益还帮他联系了菜场的水产摊位，说服菜场免除了他3个月的摊位费。由于他经营不善，生意一直不好。董之益又请菜场“老法师”来指导，从进货到经营各个环节手把手教他，并为他奔走相关部门，解决了他的低保问题。

这一系列的举动终于感动了小贩，面对董之益，昔日的“刺头”终于偃旗息鼓，不再街头卖蟹。

● 碰到有人“帮腔”怎么办？

■ 讲究执法手段 以理说服众人

现在，许多小商小贩都和董之益成了朋友。记者沿街一路采访过来，听到了小商贩们说到他的“一箩筐”故事，他们对董之益的认可和尊重都发自肺腑。无论是骑黄鱼车经过的买菜小贩，曾经弄堂口摆修车摊现在改行当保安的大叔，还是掌握着好几个店面、身价不菲的女房东，都表示“买董队长的账”。

尽管如此，董之益说，当城管12年，最大的困惑就是怕“老百姓不理解，里外不是人”，从这个角度来说，“城管也是弱势群体”。

董之益还记得自己“初出茅庐”的场景。那天，董之益第一次在师傅的带领下参与市容巡察时，就碰上了占道设摊卖水果的摊贩拒不接受城管的教育处理，还用车上的西瓜砸向城管队员。当时的董之益没细想，上前一把抓住对方，想和他理论。可谁知，那个摊贩顺势躺在地上大声喊叫：“城管打人了！”旁边马上围了一圈老百姓，还有人嚷着要帮其作证。这时候，经验丰富的师傅从另一位队员手中拿过摄像机说：“事情的真相到底是怎样都录得一清二楚，是不是需要请警察来处理？”话音还没落，那个摊贩就从地上爬了起来，并接受了处理。

这件事给了董之益很大触动，

让他在执法中更讲究方法，“妙手”执法。比如，一天一个小贩在弄堂口卖菜董之益先是规劝他离开，他也表示同意。但过了一个小时，他巡逻到这里，发现小贩又回到原来地方，他“二次警告”，表示如果再次碰到一定要开具罚单。小贩满口同意。但到了傍晚时分，董之益又在“老地方”邂逅了这名小贩。这次，他掏出了罚单。小贩又想胡搅蛮缠，周围有在买菜的居民也不“帮腔”，说小贩卖菜赚点小钱也不容易。董之益把前面拍照的证据等拿出来，把情况向居民说明，居民听了情况后反过来数落小贩的不是，小贩只好服气，接受了处罚。

记者手记

“城管也是弱势群体”，在采访中，听到董之益说的话，大家笑了。因为一直以来，在人们印象中，城管是头顶“大盖帽”，手有执法权、朝南坐的“有权阶层”，甚至一度还传出了海归们也纷纷报考城管的新闻，因为城管“参公”，是铁饭碗、收入稳定。

但通过董之益、一名普通城管队员的亲身经历，记者对这一群体有了新的了解。董之益经常帮人找工作，有人找到3000元的工作仍嫌工资低，但他的妻子一个月收入也不过如此，家中至今仍住着50多平方米的老公房。他有时还要参与“商业谈判”，两家挨着的馄饨、烧烤店生意时段不同，人多时候就要摆摊出来，占用人行道，在他的“撮合”下，谈拢价格，错时共享店面，不再影响道路通行；他有时还要做“心理疏导师”，有老太“练摊”，只因和老伴不合出来“散散心”，他要帮老太转移兴趣点，不再寄情“练摊”。

正因为他主动揽下的“分外事”，才让许多“猫鼠游戏”不再上演。

本报记者 宋宁华