

城市管理创新样本

多部门联合集中整治乱设摊顽症

“夜鹰”让老城厢晚上更清爽

黄浦区

“我家门口是小马路，什么车子都往里面开，乱停放、乱设摊，吵得不得了。我打了许多电话给政府部门，没有回音也不来整治，据说是怕冲突。政府的人怕冲突，我们老百姓怎么办？”半个月前，市委书记韩正一早轻车简从来城隍庙访民生，没想到却被一位戴墨镜、短头发、心急火燎的女住户拦住了。如今，老城厢居民提出的“老大难”，到底有没有解决？记者为此回访，发现事后经过多部门联合集中整治，市民重复投诉的夜排档占道经营、无证洗车占道洗车等违法违规行为得到了明显改善。

建立“一户一档”

“四牌楼路沿线区域的市场环境脏乱差问题，一直是老百姓投诉的热点，也是整治后反复还潮较频繁的区域。”黄浦区有关人士承认，居民向市委书记反映的问题的确是“老大难”。为此从 8 月 3 日起，区综治办、区市政综合管委办和豫园街道、小东门街道又共同牵头组织，对周边县左街、光启路、学院路、巨锦路、盛家街、傅家街、花草弄、康家弄等乱设摊和跨门经营现象，开展“夜鹰”行动集中整治。

数据显示：整治第一周，豫园相关场院所共抽调联合执法人员 97 人，城管共立案处罚 15 起、罚金 4200 元，暂扣电子秤 17 台、板车 25 辆、蔬菜 220 余斤、水果 25 箱、冰柜 5 个、双凳子 12 个、大遮

★ 专家点评

城市管理绝非靠城管单一力量就可以完成。上海目前已形成“一条热线、一个平台、一支队伍、X 个行政管理部门”的“1+1+1+X”区县城市综合管理工作体系。“培育社会组织主体能力非常重要。”当前要呼吁“顶层”设计，构建现代社会组织体系下的法规制度，营造社会组织发展生态环境，提高社会组织主体能力，这是各级政府要做的事情。

阳伞 23 把，清理杂物 20 车（5 吨卡车）；拆除雨棚 75 个，面积约 580 平方米，拆除店招 27 家、广告牌 27 块、灯箱 12 只、卷帘门 3 个，拆除简易违法搭建 10 间，面积 66 平方米，对 3 家破墙开店的进行砌砖封墙，房管办和物业对所有店家居改非及沿街违法搭建情况作排摸和认定，建立“一户一档”。同时，公安消防部门对四牌楼路 32 家店面督察消防安全，全面停业整顿，对私拆消防封条的四牌楼路 30 号店主处以行政拘留 15 天的处罚。市场监管部门告诫关停 29 家无证无照经营餐饮户，提出一周限期整



■ “老大难”区域路面如今干净整洁

简永清 摄

改要求。交警部门驱赶道路乱停车辆，重点整治面包车售卖蔬果等行为。“夜鹰”进入整治第二周，将进一步清除四牌楼路、光启路沿线及周边马路上的乱设摊、乱搭建、跨门营业等行为，对存在擅自改变房屋性质、擅自破墙破窗开店、无证无照经营的，由房管和市场监管部门联合封门封窗、恢复房屋结构，街道也将在沿线道路安装并调整监控设施，全面加强管理固守。

行动遍及全区

不止是被韩正书记考察过的城隍庙，近日黄浦区的“夜鹰”行动

遍及全区。

有关人士表示，前段时间随着申城夏季极端高温天的来临，夜间乱设摊等违法违规行为呈现井喷趋势，不少路段出现三五成群聚集在夜排档前饮酒烧烤的现象，烧烤烟味、叫卖嘈杂声交织，严重影响居民的晚间休息，夜间设摊也一度成为投诉重点。

对此，7 月底，半淞园城管中队联手打浦中队开展“夜鹰”行动，对辖区内制造局路、国货路、打浦路、丽园路等处的夜排档开展专项整治，共取缔夜排档 13 起，取缔烧烤炉 4 只、板车 8 辆，不洁食品

150 公斤。在淮海中路街道，城管中队执法人员牵头协调公安、交警、城管、市容等部门，连续多日从下午 3 时到深夜 11 时，对肇周路沿线、合肥路沿线、唐家湾菜市场周边进行治理固守，两天共出动执法人员 80 人次，出动执法车辆 12 车次，暂扣无证经营桌椅 18 件，清除占道堆物和杂物 2 卡车（2 吨），收缴不洁食品 200 余公斤，教育劝导规范跨门营业 100 余次。在外滩街道，街道联合城管、公安、市场监管、车管、环卫等部门开展夜排档专项整治，当夜累计取缔无证摊贩 30 余处，收缴各类板车 14 部，暂扣冰柜 3 台、餐桌椅若干。

“阿拉黄浦区这趟是动真格了！但是贵在坚持！”对于政府部门区域网格化管理执法新进展和新成果，老百姓看在眼里、喜在心里，但更希望让有序变成常态。对此，黄浦区方面表示，将从 9 月份开始对四牌楼路等“老大难”区域路面作大型整修，粉刷房屋外立面和沿街外墙、拆除非法广告后，对沿街店招店牌统一布局和修整，对存在擅自改变房屋性质、擅自破墙破窗开店、无证经营的将予以严格执法，封门、封窗，恢复房屋结构；对沿线非机动车停放划线管理；由各街道分别安装监控探头，对沿线商家实施划线管理，让顽症得到长效管理。 本报记者 胡晓晶

静安区

随着静安经济社会快速发展和现代服务业深入推进，大量“两新”组织不断涌现，白领群体已日益成为静安工作的重点和主要服务对象。目前，静安区共有“两新”组织 10207 家，从业人员 131721 人；楼宇经济、涉外经济及纳税百强企业约占区域经济总量六成，税收过亿的楼宇达到 19 幢，月亿楼达到 4 幢。如何有效地服务和凝聚白领群体，更好地服务企业、服务经济，始终是静安区区委、区政府关注的课题。静安区社建办（区社工委）以石门二路街道凯迪克大厦为试点，开始探索建立楼宇立体服务站，逐步实现社区公共服务网络由“平面”到“立体”的延伸。

坚持“问需于民”

在凯迪克大厦，记者看到楼宇立体服务站覆盖多个楼层的不同服务项目，从白领餐厅到邮政快递，从洗衣到健身、心理咨询，从书吧到便民超市……针对本楼宇、周边楼宇的白领甚至附近居民的服务项目多达 20 多项。

静安区第一批“两新”组织专职党群工作者肖素华告诉记者，凯迪克大厦是全市第一个建立楼宇立体服务站的，为白领员工从工作到生活提供“一站式”配套服务；更重要的是，无论现代传媒如何发达，都不能忽视人与人之间的情感沟通，楼宇立体服务站就是这样一个家。

从 2010 年楼宇立体服务站的试点，到 2013 年和 2014 年被纳入

八小时内外 “一站式”服务

楼宇立体服务站满足白领工作生活多元化需求

★ 专家点评

静安区是一个以现代服务业为主的中心城区，楼宇经济是其显著特征。政府对区域的管理与服务，已从面向区域内常住人口，拓展到在区内工作的就业人群，并探索和创造出许多经验。其中“政府主导，市场运作，实体服务”的运作模式，已在区内稳步推进。这对于上海其他区县都有借鉴意义。

区政府实事项目，再到 2015 年的持续推进，政府服务企业、服务白领的理念不断深化。坚持“重心下移、问需于民”，通过倾听企业和白领的意见和建议，了解服务对象最关心的问题、最迫切的需求，政府不再充当包办者和管理者，而是由物业、企业、员工、入驻商户和楼宇党群组织代表组成楼宇立体服务站建设工作小组，负责楼宇立体服务站的总体规划和管理协调，从而形成楼宇自我管理、自我服务和自我治理的管理新模式。

形成运作模式

通过实践探索，楼宇立体服务站的建设形成了政府主导、市场运



■ 楼宇内引进了颇受白领欢迎的健身项目

井安 摄

作、实体服务的运作模式。

政府主导方面 楼宇立体服务站作为区政府的实事项目，由区社建办（区社工委）牵头制定实施意见和年度实施计划，明确建设标准、运作机制、补贴资金、绩效评估等内容，指导工作推进。各街道根据工作要求，结合自身实际，在社区（街道）党工委的领导下统筹推进，积极利用政府提供的基础类服务项目，实现每年的建设目标。

市场运作方面 各楼宇立体服务站通过社会化运作方式，引进品质优、服务好、信誉高的企业和商户进驻楼宇，由物业给予一定的租金优惠，通过价格杠杆为白领提供质优、实惠、便捷的服务，并根据市

场需求不断调整楼宇内服务点，保留退出机制。定期组织业主、员工对服务点进行满意度测评，评选出“最受欢迎的服务点”和“站点明星员工”，对满意度测评较低的站点要求及时整改，确保服务品质。

实体服务方面 在楼宇物业的支持下，“两新”专职党群工作者有效盘活楼宇内闲置的空间区域和办公场地，实现商务楼宇内空间利用率的最大化。楼宇立体服务站依托盘活出来的空间资源，进行“实体化”运作，固化了服务项目，优化了服务品质，扩大了服务半径。实体服务的同时再辅以贴心的软性活动，最终打造充满活力的“立体化”社区。

实现多方共赢

记者走访了几幢已建立楼宇立体服务站的大厦。在中创大厦，白领容小姐说：“我常常用午休甚至下班后的时间，在服务站提供的场所里健身、看书，还有一个课程也比较实惠。”

在悦达 889 广场，1 至 5 楼是商业区，6 至 32 楼是办公区。在地下 3 层，设有快递服务；在 6 楼，有爱心妈咪小屋，还邀请专业咨询师为白领提供心理咨询服务。更受白领欢迎的是很多服务项目，诸如理发美发、皮革清洗、儿童早教、白领午餐等，都有公益指导价。

楼宇立体服务站建设工作实现了多方共赢的良好局面。在街道层面，拓展了其服务企业的工作载体；在楼宇物业层面，提升了楼宇整体品质，提高了企业入驻数量；在企业层面，为企业营造了良好的经营环境，降低了员工流动率；在白领层面，便捷优质的服务，增强了白领的幸福感和归属感。

截至今年 8 月，静安区已有 15 个楼宇立体服务站，其中今年新建的有 4 家。区社建办（区社工委）表示，静安区的目标是每个社区都有 3 到 5 个布局合理的楼宇立体服务站，最终全区将有 20 到 25 个服务站，形成一张楼宇立体服务网络。

本报记者 金志刚