

“市容管家”精管善治 织就城市“温度与法度”

本报记者 高小豹

清晨的市龙源湖公园北门，菜农们在划定的临时经营区有序摆放蔬菜瓜果；田源市场周边，新划设的消防通道畅通无阻；沿街商铺前，女子执法队员在耐心地帮助商户规划经营空间……走在焦作街头，这些场景已成为常态。烟火气与整洁秩序在这里并存，这正是市城管局“城市管家”体系中“市容管家”以精管善治提升城市品质的生动写照。

柔性执法：以倾听化解管理难题 让法治更有温度

“执法不是目的，服务才是根本。”在中站区某商业区街头，一名女子执法队员一边帮助商户将店外商品搬回店内，一边耐心解释“门前五包”规定。这支女子执法中队将“倾听”与“共情”融入执法全过程，以春风化雨的方式重塑城市治理肌理。

她们走街串巷时随身携带《城市管理法规范手册》，在纠正违规行为时同步开展普法宣讲，让执法现场成为法治课堂。面对占道经营问题，她们不搞“一刀切”，而是首先了解商户、商贩的实际困难，帮助寻找合规经营场所。自中站区城管局女子执法中队成立以来，实现了执法冲突“零发生”，她们将“执法+服务”深度融合，让法治精神与民生温度在街头巷尾交织。

“城市治理如绣花，贵在恒心、耐心、巧心。我们要把中央城市工作会议‘以人为本’的要求，转化为具体行动，让执法既



↑我市连续降雨，山阳区环卫服务中心环卫工人及时开展道路清淤、排水口疏通、路面推水等作业，全力保障市容整洁。下雨期间，环卫工人身披雨衣，对主次干道、人行道路、排水口等重点区域进行全面清扫，并对部分雨水篦子进行重点排查清理，确保各路段排水顺畅；雨停间隙，环卫工人使用大扫帚等工具开展集中推水清淤作业。图为环卫工人在清理雨水篦子上的杂物。

➡为应对降雨天气带来的影响，中站区城管局牢固树立风险意识和底线思维，强化人员物资储备，带领领导和值班人员24小时在岗在位，做到各口有人守、街面有人转，持续关注降雨状况下可能出现的路面积水、窞井设施松动损坏、泵房运行故障等隐患，积极做好应急抢险相关工作，保证城市管理各项工作正常运转，避免各类人员伤亡及财产损失。图为该局城管人员雨中设置隔离栏。



↑马村区城管局在降雨天气下，组织开展安全隐患排查、市容秩序维护、垃圾清理等工作，以高度的责任担当，全力保障人民群众生命财产安全。图为城管人员在清理雨水篦子。

有力度更有温度。”市城管局党组书记、局长杨树亮说。

安全守护：以精细排查消除隐患 让市民更加安心

“每次大风暴雨天气前，都能看到城管队员在巡查户外广告牌，这让我们很安心。”在山阳区文苑街道建业·公园里小区门口，市民王女士指着刚被加固的店招说。

“市容管家”在夏季雷雨、秋季大风、冬季暴雪等极端天气来临前，持续开展户外广告设施专项排查，用“抬头可见”的守护换群众“脚下安心”。自专项排查行动开展以来，累计排查户外广告设施800余处，排查门头招牌26000余处，整改隐患45处。

依托气象部门预警，“市容管家”还建立了“定期巡查+动态监测”长效机制，提前督促责任单位采取防范措施，避免因户外广告招牌设施破损脱落、老化漏电等造成安全事故，切实守护市民“头顶上的安全”。

联动治理：以部门协作疏通堵点 让出行更为顺畅

“以前这条路被摊贩堵得水泄不通，现在畅通多了！”在山阳区太行街道田源市场门前，正在采购的市民李先生指着新划设的消防通道称赞道。

此前，田源市场周边路段因商贩占道经营、车辆乱停，造成居民出行困难。山阳区城管局联合消防救援大队、公安部门及街道办事处，组建专项整治队伍开

展集中整治。执法人员耐心疏散流动摊贩后，迅速规划出一条长90米、宽4.5米的消防通道，当天完成划线作业与禁停标识涂喷。

为确保整治效果常态化，该局执法大队从6月起建立专项巡查制度：每日7时至11时30分，派出两个巡查小组不间断巡查，通过“教育为先、引导为主”的方式，帮助商户养成规范经营习惯，推动大家自发维护道路秩序。

疏堵结合：以限时疏导平衡需求 让城市充满烟火气

清晨的市龙源湖公园北门，

便民市场热闹有序；早高峰时段，这里又恢复整洁畅通。这种变化得益于“市容管家”推行的“限时疏导”模式。

“我们在不影响交通通行、市容环境和居民生活的前提下，划定临时经营区，允许商贩在规

定时段内有序经营。”山阳区城管局相关负责人说。这种做法既保障了菜农、瓜农的生计，也满足了附近群众多元化采买需求。

通过严格执行“定点疏散”制度，执法人员提前巡查提醒，确保商户在上下班高峰期按时撤离，实现了城市“洁净美”与“烟火气”的和谐共生。

“城市管理应该像绣花一样精细，更要像春风一样温暖。”

把“以人为本”的温度传递到街头巷尾

□郭 剑

城市市容管理的本质是行使公共权力，保障公众利益，维护社会和谐。由此可见，“市容管家”用“绣花功夫”织就一张既有“法度”又有“温度”的城市治理画卷，让市民在点点滴滴变化中感受到城市的美好与温度，既是“以人为本”理念的内在要求，更是推动市容管理从治标向治本深化的必由之路。

“以人为本”，就要将“人民城市人民建、人民城市为人民”的理念融入城市管理全过程。“市容管家”扎根街头巷尾，每天与广大市民“零距离”接触，能观察到更多具体而微的细节，倾听形形色色的诉求，进而实实在在地为群众解决“急难愁盼”。例如中站区女子城管执法队员一边帮助商户将店外商品搬回店内，一边耐心解释“门前五包”规定，让执法现场成为法治课堂，就是将“执法+服务”深度融合的典型，真正做到在精准

上下功夫、在精细上做文章，不断满足群众所需所盼，让规范有序的市容环境与温暖人心的城市温情相得益彰。

“以人为本”，就要以精细排查消除隐患，让市民安心，护群众周全。“市容管家”的职责之一

是保安全，就像我市城管队员，在夏季雷雨、秋季大风、冬季暴雪等极端天气来临前，都要开展户外广告设施排查工作，切实消除安全隐患；建立“定期巡查+动态监测”长效机制，防止因户外广告招牌设施破损脱落、老化漏电等造成安全事故。“市容管家”正是以高度的负责态度、深厚的人文关怀、高效的执行能力，守

护了市民“头顶上的安全”。“以人为本”，就要注重管理创新，通过网格化治理和智慧化赋能，让公共服务把群众带进“舒适区”。一方面，要强化理念创新。例如，“市容管家”在市龙源湖公园北门推行“限时疏

导”模式，清晨便民市场热闹有序，早高峰时段这里又恢复整洁畅通，实现了城市“洁净美”与“烟火气”的和谐共生。另一方面，要注重治理方式的创新，运用大数据、云计算等现代信息技术手段，进一步夯实“城市管家”体系的数字底座，不断提升治理效率和效能，推动我市城市管理向现代化迈进。

常言道：城市发展，三分建设，七分管理。“市容管家”只要坚持问题导向，更精准地服务群众生产生活，以春风化雨的方式重塑城市治理的肌理，让法治精神与民生温度在街头巷尾交织，就一定能给广大市民带来更加美好的生活，让“精致城市、品质焦作”的画卷更加动人。



守护，雨中最美的暖色

本报记者 高小豹 摄影报道

秋雨淅沥，打在焦作街头泛黄的梧桐叶上，寒意渐浓。然而，在这座城市的街巷中，另一幅“风景”却温暖了无数市民的心——橙色的环卫服与深蓝的城管制服在雨中交织，成为秋日里最动人的画面。

“城市管理要像绣花一样精细，雨天既是考验，也是检验成效的契机。”市城管局党组书记、局长杨树亮说，“城市韧性不仅体现在基础设施上，更取决于管理体系的灵活响应。我们整合环卫、执法、市政三支力量，形成‘平时各司其职、即时协同作战’的机制。比如这次降雨，环卫队伍负责排水清污，城管队伍排查户外安全隐患，市政团队同步检修路灯井盖，实现了‘1+1+1大于3’的效果。”

这不仅是应对天气的应急之举，更是市城管局推进

城市精细化管理的常态实践。近年来，该局通过创建城市管家矩阵，推行“一路一策”保洁方案，城市洁净度实现从“面上整齐”向“角落精致”的跃升；通过建立“城管+环卫+商户”联动机制，“门前五包”责任得到有效压实，推动城市管理从“单打独斗”到“社会共治”的根本性转变；在社区试点推行“城市家具”一体化保洁，更将精细化管理理念延伸至城市的每一个微观单元。这一系列创新实践，共同编织了一张“全覆盖、无缝隙、精细化”的城市管理网络，使城市环境面貌实现从“整洁有序”到“品质宜居”的深刻变革，让城市管理的成效最终转化为市民可感、可知、可享的日常生活体验。

秋色固然静美，但比秋景更动人的，是那些在风雨中守护城市秩序的身影。当精细化管理的理念融入每处细节，当韧性城市的建设成为共同行动，这幅画与和谐共生的画卷，正是“精致城市、品质焦作”最生动的样本与最佳诠释。

你看，10月17日的秋雨中，焦作街头出现了比秋天更美的风景——



↑解放区环卫服务中心为保障市民出行环境，迅速启动降雨天气应急预案，组织环卫工人及时对主次干道、公交站台、人行道等积水路段开展雨中及雨后推水作业，快速清除路面积水。同时，对雨水篦子进行疏通、清理周边杂物，确保排水效率最大化，全力为市民营造干净、安全的出行环境。图为环卫工人在清扫落叶。

本报记者 高小豹

“真没想到，办证还能有‘管家式’服务！城管同志上门一趟，所有流程讲得明明白白，连表格都帮着填好了。”日前，在山阳区经营一家餐饮店的刘先生，面对上门指导排水许可证办理的城管工作人员，连声称赞。

这分令他惊喜的便利，源于市城管局正在深入推进排水许可证办理专项服务行动。过去被商户视为“心病”的一张薄薄的排水许可证，如今正成为感受城市管理温度的鲜活载体。

一张排水许可证，曾是多少商户尤其是扎根在住宅小区内商户的“头疼事”。“之前不是不想办好，而是不知道咋办，听说光水质检测就得跑好几个地方。”刘先生的顾虑道出了众多商户的心声。

民有所呼，政有所应。如何将优化营商环境的“大主题”转化为便民利企的“小切口”？我市城管部门的选择是主动求变，变被动审批为主动服务，组织专业服务队，带着政策宣传和申请表格，走出办公室，深入商业街区、住宅小区，将服务窗口直接“搬”到了商户门口。

针对住宅小区商户以往需单独提供水质检测报告、既费时又费力的问题，城管部门创新推出“物业统一管理、商户信用承诺”模式：由小区物业公司统一收集商户资料、建立排水档案，商户签订排水行为承诺书后，即可免于单独提交检测报告，由物业集中代为申请。这一精准施策，直击痛点，为众多小微商户卸下了沉重负担。

在高新区一家新开的洗车行里，城管工作人员程明忠在耐心地为店主李先生提供“一对一”指导。“李先生，您店里的隔油池是符合标准的，这一项没问题，表格这里我帮您填上。”程明忠说。从信息核验到表格填写，从答疑解惑到现场查看排水设施，这种全程跟进的辅导，让商户感受到了实实在在的便捷。

“此次专项行动的核心就是践行‘我为群众办实事’，以工作人员的‘多跑腿’换取商户的‘零跑腿’或‘最多跑一次’。”市城管局相关负责人介绍，通过系统梳理流程、大力精简材料、全面推行上门服务，城管部门有效打通了服务排水户的“最后一公里”，让复杂的流程变得简单明了。

服务模式的根本转变，带来了服务效能的显著提升。一组数据最为直观：自专项行动开展以来，全市排水许可证办证率同比提升133%。这跃升的数字，是营商环境的持续优化，是商户满意度的切实提升，更是城市排水管理走向规范化、精细化的坚实一步。

“服务上门，送来的不仅是许可证，更是政府优化营商环境的诚意和温度。”一位物业公司负责人感慨道。一把以“上门办”“统一办”精心打磨的服务“金钥匙”，正在怀川大地上，不断开启便民利民、赋能发展的新空间。

迎雨而上，城管护航城市光明

本报记者 高小豹

入秋以来，我市持续阴雨天气，当大多数人在家中躲避风雨时，有一支特殊的队伍却冒雨穿梭在大街小巷，他们是市城管局路灯管理所的“光明卫士”，在这场秋雨中默默守护着城市路灯安全。

10月17日22时，解放西路低洼路段，路灯检测车的灯光穿透雨幕。检测员郝师傅手持数显电笔，蹲在积水边缘，小心翼翼地检测着灯杆。“电笔显示正常”，听到电笔传出的这句话，他才松了口气，抹去脸上的雨水，继续走向下一根灯杆。

“雨天最怕漏电。”郝师傅一边检查一边说，“灯杆长期泡水，内部线路容易老化，一旦漏电，对行人特别是孩子构成危险。”这样的巡检工作，他和同事们已经连续进行了4天。为应对持续降雨，市城管局及时启动应急预案，组织路灯管理所全面开展漏电隐患排查。截

至目前，已累计检测主次干道路灯杆3000余处，发现并修复隐患点7处，有效消除多起潜在风险。

面对复杂的天气条件和庞大的照明系统，城管部门采取“分片包干+动态巡查”的工作模式，出动专业检修车和抢修队伍，对全市重点路段特别是低洼区域实行24小时动态巡查。“我们将全市划分为4个责任区，确保不留死角。”路灯管理所相关负责人介绍。

在市建设路，技术人员高师傅站在检修车上更换路灯。雨前排查、雨中巡查、雨后复查的闭环管理机制，让路灯维护更加高效。现场负责人表示，安全是一根不能松的弦。对于路灯不亮、外壳带电等情况，我们保证30分钟内抵达现场处置。

截至目前，我市路灯设施运行平稳，亮灯率保持在99.5%以上。雨夜中，一盏盏明亮的路灯不仅照亮了市民的归家路，更见证着城市管理者的责任与担当。

规范液化气使用 筑牢家庭安全防线

本报讯（记者高小豹）近日，国内个别地区发生的液化气安全事故再次为市民用气安全敲响警钟。为进一步增强市民安全意识，规范液化气使用行为，记者采访了市城管局有关科室负责人，围绕液化气使用的四大核心事项进行科普解读。

连接钢瓶与灶具的软管是液化气使用中最易被忽视的环节。“若软管出现老化、破裂、接口松动或被鼠咬等情况，必须立即更换。”该负责人强调，软管破损导致的气体泄漏是引发事故的主要原因之一。他建议市民优先选用金属包覆管，其抗老化、防腐抗氧化性能更强，使用寿命可达8年至10年。

部分市民习惯用明火检漏，该负责人对此郑重警示：“此举极易引燃泄漏气体，造成严重后果。”他演示了正确的检漏方法：先用肥皂水或洗洁精水涂抹阀门、接口等关键部位，若有连续气泡冒出，说明存在泄漏，应立即关闭角阀并联系专业人士处理。

安全用气无小事，防患未然至关重要。市城管局呼吁市民认真学习用气规范，定期自查隐患，并将安全知识分享给家人朋友，共同守护家庭与社会安全。

提醒，钢瓶必须全程直立使用，严禁卧倒、倾斜或倒置。“卧放会导致残液流入软管，引发灶具堵塞或回火。”此外，钢瓶应放置在通风阴凉处，远离暖气、空调外机、炉灶等热源，并与灶具保持1.5米以上安全距离，避免高温导致钢瓶压力骤增。

“每次用气后，务必遵循‘先关钢瓶角阀，再关灶具开关’的顺序。”该负责人解释，若仅关闭灶具开关，软管内仍会残留气体，而先关闭钢瓶角阀可彻底切断气源，再关灶具开关能避免软管内气体滞留，形成双重保障。

针对钢瓶存放问题，该负责人

