

沪上城管“成绩单”出炉！ 89.47分再攀新高，市民点赞“绣花功夫”

2025年上半年城管执法社会满意度连续六期“优良”，企业服务、文明规范获评“优等生”

今年上半年，上海市城管执法系统交出了一份优秀答卷。最新出炉的“上海市城管执法工作社会满意度评价”显示，全市综合评分达89.47分，较去年下半年提升0.57分，连续六期锁定“优良”等级。这份基于近6万份市民问卷的“成绩单”，生动诠释了“人民城市”理念下的精细化管理新成效。



近年来，全市城管队伍坚持党建引领，将执法力量更深地融入社区“肌理”。从繁华街面到背街小巷，从住宅小区到建设工地，聚焦市民关切的街面秩序、小区环境、生态保护、违法搭建等痛点难点，持续打出整治“组合拳”。一场“整治执法不规范问题”的专项行动同步展开，执法的尺子更准，队伍的作风更硬，赢得了群众的普遍认可。



近6万市民给出好评

据悉，上海市城管执法局委托第三方机构开展的这次调查，覆盖全市16个区、222个街镇(含功能区)，有效问卷高达5.93万份，受访者包括普通居民、商户小贩、居委干部、来沪务工者等多元群体。

值得一提的是，今年评价体系新增“行政检查”和“企业服务”两大指标，目标直指优化营商环境。两大指标一亮相就赢得“开门红”，企业和商户纷纷给出高分，双双跻身“优秀”行列，成为优化营商环境的有力注脚。市民对小区内生活垃圾分类、打击损坏承重墙、治理占绿毁绿、整治群租等工作的满意度也显著提升，家门口的“烦心事”正加速解决。行为规范、依法履职、为民服务三项一级指标表现突出，均达“优秀”等级，彰显了城管队伍依法行政、服务为民的底色。

评价也指出了提升空间。一级指标“执法实效”得分相对靠后，“违法建筑整治”“街面环境秩序整治”“工地环境秩序整治”的满意度评分相对较低，说明“三乱”治理仍需加力，市民与企业期盼更精准、更长效的治理方案。

街镇“模范生”揭晓

评价还公布了区域“排行榜”，为精细化管理树立了标杆。中心城区中，徐汇区龙华街道、静安区石门二路街道、浦东新区陆家嘴街道、黄浦区外滩街道、徐汇区徐家汇街道、虹口区四川北路街道、杨浦区新江湾城街道、普陀区万里街道、长宁区程家桥街道、静安区静安寺街道等十个街道成为市民点赞最多的“模范生”。

郊区中，闵行区新虹街道、松江区佘山镇、奉贤区奉浦街道、嘉定区嘉定镇街道、青浦区徐泾镇、金山区吕巷镇、宝山区顾村镇、崇明区新村乡、奉贤区柘林镇、闵行区浦江镇等十个街镇成为社会满意度的“新标杆”。

面对这份“成绩单”和市民新期待，市建委副主任、市城管执法局党组书记、局长张永刚表示：“群众满意是我们工作的出发点和落脚点。我们将继续以‘绣花功夫’深耕城市治理，特别是针对‘执法实效’中反映出的违法建筑、街面秩序、工地环境等薄弱环节，持续加大整治力度。今后我们将不断提升守护城市安全底线、保护生态环境品质、服务经济健康发展、维护社会和谐稳定的‘四种能力’，让市民的获得感更强、幸福感更可持续、安全感更有保障！”

优秀城管执法中队风采(一) 吕巷镇：“油烟扰民”治理卓有成效，“三向发力”优化营商环境

金山区吕巷镇城管执法中队现有队员10名，中队于2019年成功创建“示范化中队”，2023年获得市建委“建设先锋”党支部建设示范点称号，是近年来城管执法工作社会满意度测评的典型标杆。

“油烟扰民”治理卓有成效

红光路是干巷地区的餐饮集中地，沿路共有18家餐饮店铺，其中3家是烧烤店。金山区吕巷镇城管执法中队将油烟扰民处置问题纳入全镇4个综合网格的治理清单，充分发挥新就业群体的机动性优势，邀请快递员、外卖员担任“前哨”，及时发现问题并上报。小区内党员也被发动，密切关注小区及周边商铺环境质量，从被动监管逐步转化为主动防范。

同时，吕巷镇构建了以镇城管执法中队为主，派出所、市场监管所、街区党组织等部门为辅的工作模式，加强针对夜排档、烧烤摊的巡视。镇城运中心和派出所进行视频监控，督促夜间违规经营的餐饮企业整改。针对问题矛盾集中的点位，引导商户、居民通过网格议事平台进行协商座谈，构建“商户+居民+职能部门”多格合一全链条监管，让商户与居民共建、共治、共享和谐宜居的街区环境。

此外，中队加强对油烟扰民的风险预判，常态化走访重点商户，记录每家商户和摊位的营业时间、位置、经营状况等信息，并结合历年投诉努力做到问题“未发先治”。对新装修的店铺，中队提前介入指导，规范油烟净化装置的安装，针对性发放合规指引，讲解违法违规案例，引导经营者主动履行市容门责义务。

“三向发力”优化营商环境

城管执法事项和百姓息息相关，吕巷镇城管执法



中队坚持宣传教育先行，把“上门检查”变为“主动服务”，一方面不时为商户答疑解惑，另一方面了解商户实际困难，最大限度为其纾困解难。

目前，吕巷镇共设自产自销农产品疏导点3处，今年准备对水果公园疏导点进行优化，将分散式设摊改为集中设摊。比如璜溪佳苑集中居住项目开工后，因工地食堂不能满足建筑工人需求而出现了流动食品摊贩。对此，中队现场开展调研，引导摊贩租赁工地对面闲置商铺，上门指导办理营业执照，最终4家合规餐饮店组成了“工地餐饮服务区”。同时，大家还制定了《外摆经营公约》，允许商户在午晚餐高峰时段划定区域增设桌椅，既解决工人“吃饭难”，又保持环境整洁。

金山区吕巷镇城管执法中队还多维度推进包容执法，通过包容审慎监管和柔性执法方式，努力实现城市管理的精细化和人性化。比如，通过收集企业经营生产中的难题，他们有效解决了辖区企业电动自行车停车难的问题。对企业违法违规行为给予纠错期、宽限期，引导行政管理相对人自觉纠正违法行为。对市容环境、文明施工、物业等领域初次违法且违法后果轻微并及时改正的实施“首违免罚”。

优秀城管执法中队风采(二) 万里街道：大力建设“智慧城管”，破解“人少事多”难题

普陀区万里街道城管执法中队现有队员26名，近年来是城管执法工作社会满意度测评的优秀模范。

建设“智慧城管” 破解“人少事多”

万里中队积极响应“智慧城管”号召，建设信息化指挥中心，有效运行勤务指挥平台，探索线上监控与现场执法联动。中队推广配备了5G执法车辆车载视频、单兵执法记录仪、无人机等信息化装备，建设“非现场执法”等数字化平台，破解“人少事多”的难题。

同时，通过引入近30个高清监控、大数据分析等技术手段，中队实现了对街道环境的全天候、全方位监控，强化了“非现场执法”的实际应用。这些措施不仅提高了执法效率，还有效避免了人情执法、随意执法等问题，确保了执法的公正性和权威性。

万里中队还对沿街经营商户、餐厨垃圾废弃油脂产生单位、餐厨垃圾收运处置单位和建筑工地等进行滚动检查，对跨门经营、占道设摊、垃圾分类等重点问题加强巡查。开展建筑工地、生态环境、油烟扰民、承重墙、户外广告等各类专项执法行动，持续巩固拆违执法力度。

市民的投诉与建议是改进和提升服务的关键所在。中队细化责任分工，每宗投诉案件从接收、分配到处理、反馈，都有明确的责任人跟踪负责。中队以“城管社区工作室”为中心，辐射周边街区及工地，率先探索在勤务APP上跟踪处置全程，确保“事事有回应，件件有落实”。通过这一机制，12345工单满意度从2023年的满意率80.7%、解决率66.6%，提升至2024年的满意率80.7%、解决率77.6%，推动解决满意率提升11%。

引进智能设备 开展整治行动

下一步，万里中队将重点从队伍建设、社区服务、管理精细化、法治宣传等方面推进工作，提升城市管理水平。

定期举办执法人员专业培训，邀请资深城管执法



人员开展案例分享，提高队员的执法能力和沟通技巧。引进智能化设备，配备无人机、移动执法终端等智能化设备，协助执法巡查，及时发现违章搭建、非法广告、跨门经营等问题，实现“空中+地面”立体化管理，提高执法覆盖率。

持续推进“城管工作室”，深化服务下沉。安排专人定时值守，帮助居民解决垃圾分类、违法搭建、电瓶车违法充电等问题。与社区居委会、物业公司建立联动机制，定期开展联席会议，推动共治。在各社区举办普法讲座，向居民讲解城市管理相关法规，增强法治意识。

针对共享单车停放、垃圾分类、夜间设摊管理等重点问题，每季度开展专项整治行动。比如联合多部门开展“文明出行、规范停车”整治行动，对学校、地铁口、商圈附近的共享单车乱停放现象进行集中整治。