

962555

帮忙

“城管局长接热线”行动迎来十周年，
上海城管从管理型向服务型转型

用温度与精度答好民生考题

■ 张永刚
本报记者 王凯 摄

理诉求10.9万件，同比下降9.16%，社会满意度测评达87.6分，同比提升1.95分；今年1—8月，投诉量进一步降至63023件，同比下降19.65%，市民满意率则攀升至87.77%，较去年同期提高5.91个百分点。“投诉降、满意升”的背后，正是上海城管从管理型向服务型深刻转型的缩影。

多格合一
打通治理“最后一百米”

针对高频民生诉求，上海城管已构建“投诉—立案—查处—反馈”全流程闭环机制，对违法搭建、群租等安全类问题实行“立应立止、快查快处”，实现标准化处置、节点化反馈。

党建引领“多格合一”，推动城管力量持续向下扎根。市级部门统筹指导，区级层面协调资源，街镇一线整合网格长、执法人员、社区工作者等多方力量，形成分层协同、多元共治的新格局。聚焦违法搭建、占道经营等顽固难题，城管部门建立“早宣传、早预防、早发现、早处置”的“四早”机制，力争将问题化解在萌芽阶段。

在奉贤区某工地，通过城管驻点、跨部门协同和居民共治，扬尘投诉同比下降23%；在杨浦区大学路，依托“定点+定时”

精细管理，外摆位实现规范经营，市容秩序与商业活力得以兼顾。

数字赋能
事后查处变事前防控

“市民投诉不是负担，而是治理的‘金矿’。”张永刚表示，借助数字化赋能、智能分析与第三方评查，上海城管正推动投诉处置从被动响应转向主动治理。

系统依托大数据建模，对投诉高发区域和问题开展动态监测与预警。一旦发现群租、夜间施工等投诉趋势上升，立即启动“触发式执法”，联动公安、住建等部门开展专项整治，实现治理模式从“事后查处”到“事前防控”的转变。

此外，通过“城管进社区”“公众开放日”等线下活动，执法人员主动搜集民意，将合理诉求转化为治理策略。一批老旧小区改造、非机动车充电桩建设等民生项目，正是从投诉中“孕育”而生，实现“投诉减量”与“满意度提升”的双赢。

精准执法
城管更注重沟通疏导

执法不是终点，服务才是根本。上海城

管持续推进“精准普法、精准执法、精准惩戒”机制，在文明规范执法的同时，更注重包容审慎与沟通疏导。

今年7月，上海城管发布免罚、轻罚清单，明确40项依法不予处罚事项和5项依法减轻处罚事项，覆盖市容环卫、文明施工、房产经纪等多个领域。张永刚强调，此举并非放松监管，而是秉持“处罚与教育相结合”原则，对符合“首次、轻微、及时改正、未造成危害”等条件的市场主体，通过批评教育、约谈指导、发送告知书等柔性方式替代传统处罚，引导当事人主动合规。

例如，对跨门营业、占道堆物等行为，若属初次且情节轻微并及时改正，依法不予处罚；对部分物业服务、经纪行为中存在轻微违规，但当事人主动退赔、消除影响并取得谅解的，依法减轻处罚。这一政策推动执法模式从“一刀切”向“分层分类”精准转变，让法律在现实场景中真正“露出微笑”。

十年热线连民心，一场深刻的治理变革正在上海悄然发生。上海城管以投诉为镜，以科技为帆、以法治为舵，正稳步走出一条超大城市治理精细化的新路径。

本报记者 李晓明

大面积裸土未覆盖 施工现场围挡不完善
青浦一工地缺失防尘措施

■ 渣土随意堆放，
无任何遮盖
本报记者
徐驰 摄

“施工尘土满天飞，露天泥土不遮盖，我们连窗户都不敢开！”今日上午，家住青浦区青浦大道五浦路附近的居民俞先生，向“城管局长接热线”反映，路口一处在建工地长期缺失防尘措施，扬尘污染严重影响周边居民正常生活。尽管居民多次投诉，问题却始终未能根治。市城管执法局张永刚局长接电后，立即“派单”至市城管执法总队，记者第一时间驱车跟随执法人员赶赴现场展开实地调查。

围挡缺位扬尘四溢

来到青浦大道五浦路路口，一片繁忙的大型在建工地映入眼帘。工程车辆频繁进出，车轮卷起的尘土四处飘散；工地出入口路面泥泞不堪，行人途经时需小心翼翼。走进工地内部，多个区域堆放着大量土方，均未采取有效遮盖措施；每当车辆驶过，尘土便随风扬起，径直飘向周边住宅区。更引人注意的是，工地南侧与西侧的部分围挡处于“半开放式”状态，遮盖层大面积破损、缺失，完全起不到阻隔扬尘的作用。

“这种情况已经持续好几个月了，投诉一次能好一两天，之后又恢复老样子。”俞先生满脸无奈地说，自从工地开工，扬尘问题就从未断过。他坦言，家里阳台再也没晾晒过衣物，窗户也不敢轻易打开，“家里有老人和孩子，整天吸着这些灰尘，健康根本没法保障”。

为全面掌握工地扬尘情况，执法人员抵达现场后，立即启用无人机进行航拍调查。从航拍画面可见，偌大的工地区域内，数台挖掘机正开足马力作业，周边裸土裸露区域清晰可见。经核查，该工地确实存在大面积裸土未覆

盖、施工现场围挡不完善等问题，已违反《中华人民共和国大气污染防治法》相关规定。

“从现场情况来看，施工方在扬尘防治工作中存在明显漏洞。”市城管执法局执法总队二大队大队长陈袁峰指出，工地出入口未设置有效喷淋设施；场内道路积尘深厚，微风一吹便扬起明显尘雾；更关键的是，大量需覆盖的土方与建筑材料直接裸露在外，成为扬尘主要来源。面对执法人员询问，工地现场负责人解释称，因工程进度紧张，加上日常管理疏忽，导致防尘措施落实不到位，并承诺“我们承认在扬尘管控上有欠缺，会立刻整改，严格按照要求落实各项防尘措施”。

立案查处责令整改

“针对该工地未采取有效防尘措施、围挡缺失的行为，我们已正式立案调查。”陈袁峰明确表示，依据《上海市大气污染防治条例》第五十七条规定，已责令建设单位停止违规作业，限期落实围挡、遮盖、喷淋等防尘措施。

他进一步强调，施工方需尽快对裸露土方进行全面覆盖，补齐围挡，加强日常洒水降尘作业。“整改期满后，我们会上门复查，若仍未达到整改要求，将依法从重处罚，绝不姑息。”

据统计，2025年1—8月，市城管执法部门已立案查处扬尘案件398起。“下一步，我们将针对这类反复出现的扬尘问题，建立重点监管清单，增加巡查频次，确保整改措施真正落实到位，避免问题反弹。”市城管执法局相关负责人表示，城管部门将主动“跨前一步”，加强与建设、环保等部门的对接协作，形成扬尘治理合力。

本报记者 徐驰

砌墙体拆隔房间 灶披间改为卧室
优秀历史建筑内群租藏隐患

“房间被违规分隔，连灶披间都住了人！这不仅破坏历史保护建筑结构，还藏着严重安全隐患，恳请有关部门尽快整治。”今日上午，有市民在“城管执法局长接热线”行动中反映，虹口区山阴路275弄3号一幢历史保护建筑底楼存在群租问题，希望能及时消除隐患。

上午10时许，记者赶到山阴路275弄，弄堂入口外墙上，“上海优秀历史建筑”铭牌格外醒目。此处4幢3层高的老式住宅均建于上世纪三十年代，沿弄堂依次排布。走进3号楼底楼，记者看到共有4个房间，目前仅西北角1间有人居住，其余3间虽空置，但屋内仍堆放着桌椅、床板，西南侧1间的违规隔断尚未拆除，群租痕迹清晰可见。

“此前这里确实存在群租行为，我们发现后已整治，目前租客已全部搬走，下一步将拆除剩余隔断，恢复房屋原始样貌。”欧阳路街道综合行政执法队副队长周杰介绍，9月初，执法队接到居民举报，称该房屋疑似存在群租情况。执法人员联合公安、消防、房管等部门上门核查，眼前景象令人震惊：房屋内部已“面目全非”——西南间被新砌墙体“一分为二”，隔出2个小房间各住1人；东南间塞进2张高低床，正在招租；更离谱的是，东北侧原本的灶披间，竟被改造为卧室对外出租。

“4个房间里有3个存在违规出租问题，部分隔间内杂物堆积，拖线板、充电线密密麻麻如蛛网，火灾风险极高。”周杰进一步解释，经调查，3号楼业主多年前就改动过房屋内部布局，今年8月又将底楼4个房间整体转租给二房东，二房东违法搭建隔断后再次分租。而根据《上海市住房租赁条例》，出租住房应以原始设计或经批准改建的房间为最小单位，厨房、卫生间等非居住空间不得单独出租供人居住，且居住人数、人均面积需符合规定。对此，城管执法部门约谈业主与二房东，开具整改通知书，责令其限期清退租客、拆除隔



■ 山阴路275弄3号群租

本报记者 王凯 摄

断，并按原始图纸恢复房屋原状。

据统计，2025年1—8月，全市城管执法部门已对152起群租类案件启动立案调查。作为城市管理的“顽疾”，群租整治的难点究竟在哪？周杰坦言，首要问题是群租行为隐蔽，多依赖居民投诉或物业上报才能发现；其次是取证、约谈难度大，执法人员上门核查时，不少房东、租客会拒绝配合；更关键的是，即便短期取缔，群租现象也容易“死灰复燃”。

如何打破“整治—回潮—再整治”的循环？周杰表示，欧阳路街道在群租整治中坚持“疏堵结合、柔性执法”：一方面对存在严重安全隐患的群租房坚决清退、恢复原状，绝不姑息；另一方面充分考虑服务业人群的居住需求，主动推荐周边合规优质房源，为租户提供“托底选择”，解除他们搬离后的后顾之忧。同时，街道严格落实住房租赁“双报备、双监管、双登记”制度，确保群租问题早发现、早处置。

本报记者
房浩



本版编辑/刁炳华
视觉设计/竹建英