

## 新时代 新征程 新伟业

聚焦许昌城管温情执法(下)——理念篇

# “无敌”到“逆天”，许昌城管都做了啥？

从执法者到服务者，让城市管理既有法度又有温度

□ 本报记者 毛迎 张铮 通讯员 张冠男 文/图

### 核心提示

6月24日，浙江广电名嘴、浙江城市之声主播、千万粉丝大V“新闻姐”点评许昌城管时说道：“一个城市的城管队伍，竟然也会成为城市的一张金名片？河南许昌城管简直无敌到要逆天了呀！”

那么，许昌城管为何能“无敌”到“逆天”？让我们一起跟随城管队员的脚步，探寻许昌城管一次次“出圈儿”背后的故事。



城管队员服务瓜农

### 理念之变 从执法者到服务者

在许昌，除了城管与瓜农，城管与普通商贩也有很多感人的故事。故事的背后，是许昌城管的一念之变。

“老板们，时间到了，可以出摊儿了，赶紧外摆吧。我们给你搭把手把桌子摆摆，隔油布得铺好、垃圾桶也得放好……”随着魏都区城管局七中队中队长朱文博在魏源广场巡查时的一声吆喝，沿街店铺的老板们纷纷把桌子整整齐齐地摆在门前空地上。

善待瓜农，为瓜农提供售卖场所，是许昌城管的老传统。自2011年以来，许昌市城市管理部门每年都会在中心城区设置多个临时瓜果销售点，免费向瓜农开放。

“随着城市的发展和依法治国理念的深入人心，群众对城管工作的期望越来越高。如果城市管理仍停留在简单粗暴地处罚、暂扣，不给群众、商户办实事、做好事，城管部门与他们的关系必然紧张，不可能赢得社会各界的理解和支持。”当提到许昌城管全面贯彻“以人为本、服务优先”工作理念的初衷时，许昌市城市管理执法支队相关负责人说道。

为转变观念、走出困境，许昌城管围绕“为什么要打造服务型城管、如何打造服务型城管”开展了思想大讨论。而就是在一次又一次思想大讨论中，每一名城管队员从自身做起，实现了从执法者到服务者、从用权管理到用心服务的转变。

对于许昌的每一名称管队员来说，城管制服在身，他们没有当成是权力在手，而是责任在肩。

有了这样的转变，工作何愁不好呢？

城管队员在巡查过程中，发现了一个患有小儿麻痹的瓜农，行动不便，就主动帮他找了摊位。“你腿脚不方便，坐那儿歇着吧，我们帮你把西瓜摊儿摆好。”临走前，城管队员还不忘嘱咐道，“这是我的电话，有啥困难你只管给我说。需要收摊儿时，给我打电话。”

前几天，雨一直在下，市区劳动路上一位瓜农大哥看着天正发愁，城管队员走了过来，给他送来一把伞，并引导他到安全的地点卖瓜。

市区春秋广场上，一对“青蛙”夫妻正在努力地吆喝叫卖，突然看到城管队员来了，拔腿就跑。

今年特别流行一句话：山东看淄博，河南看许昌。小城大爱，生生不息。淄博是，许昌也是。

“服务”这一看似简单的理念，扎根在城市管理的方方面面。除了转变观念之外，许昌城管还把服务延伸到更多领域。

“这些年，我看到了城管执法工作的巨大变化。”商户靳东新说，几年前，他骑着三轮车沿街售卖炸丸子。当时，看到这种情况，城管执法人员协调帮助他摆摊点搬进商亭。这一搬，他不仅收入增加了，而且再也不用骑着三轮车东奔西跑了。

开封瓜农来许昌卖瓜，家中出现紧急情况，魏都区城管局的城管队员

### 管理之变 凸显以人为本

“天气热，给你们送瓶水，别中暑了。”听到城管队员的话，“青蛙”夫妻停了下来，不知所措的他们只好用敬礼表达谢意。

这些一次又一次“升级”的服务，可能在以前是想都不敢想的。这也是许昌城管坚持服务型执法，一次又一次的换位思考、一次又一次的细节考量、一次又一次有温度的执法，让法律的威严得到彰显，让善意的温暖常驻心间。

建设一座居者心怡、来者心悅的城市，不意味着就要对流动商贩进行全面取缔。如何实现流动商贩占道经营治理的长效化、规范化，更多考

验的是城管部门是否有“想干、会干、敢干”的责任担当及管理智慧。

多一些相互理解，多一些换位思考，给一些生存空间，这是许昌城管践行“以人为本”的生动范例。

“城管‘温情’，既是城市管理者加强自身建设的内在需求、建设和谐社会的必然趋势，又是广大市民对城市管理者在外在期盼。”许昌市城市管理执法支队相关负责人说，许昌城管在保证执法力度、认真履行城市管理职责的同时，创新举措，变管理为服务，让执法有温度，用微笑拉近邻里，用真情赢得满意，用实实在在的行动为群众办实事、办好事。

### 方法之变 实现文明和谐

联系附近居民小区的物业公司帮助瓜农卖瓜，小区居民热情购买，让瓜农尽快回家；帮助身患重病的摊贩安排摊位，让他的生活得到保障……

其实，这样的事例对许昌城管来说不胜枚举。春节期间，城管部门设置临时年货市场，营造浓厚的节日氛围，繁荣市场经济；夏季，鼓励符合条件的路段沿街餐饮门店夜市外摆经营，提振餐饮企业、商户的信心；瓜果上市时，设置瓜果销售点，用温暖和善意照亮瓜农进城卖瓜之路；为城市修车、修锁、修鞋的老匠人，专门划定了“三修”点、社区修配点，留住城市人文情怀。

许昌城管为了把“方便”落到实

处，始终与城市更新迭代同频共振，不断优化城市资源配置，缩短便民服务半径，让生活在城市的居民有更多获得感、幸福感。

尤其是魏都区城管局在细节上不断发力，从小处着手，切实解决商户、瓜农的实际问题，呈现出城市管理精细化、便民化、服务化的新面貌，赢得了群众的信赖，实现了城市的文明和谐。

如今，不管是遇到困难商户还是瓜农，不少沿街门店会免费为其提供茶水、歇脚点，广大市民、爱心企业及时伸出援手，不挑不拣“团购”……

这就是许昌管管的魅力，也是许昌城管频频“火出圈儿”的管理理念。