

# 为人民管理城市，真抓实干提升城市“颜值”和“品质”

## 通过精细管理、科技赋能、共治共享，青岛市城市管理局走出了一条新时代城市管理的新路径——



一城之美，始于颜值，精于品质。十年间，青岛城市管理的能力和水平，正随着这座城市能级的跃升不断实现新提升。

党的十八大以来，青岛城市管理局牢固树立“以人民为中心”的发展思想，坚持“为人民管理城市”理念，树立“全周期管理”意识，用绣花功夫管理城市，用科技赋能城市治理，搭建全民城管平台，圆满完成上合组织青岛峰会、人民海军成立70周年多国海军活动等重大活动亮化以及市容环境保障任务，大力推进拆违治乱，不断提升燃热行业供给水平、承载能力和运行效率，以真抓实干实现城市“颜值”和“品质”双提升，交出了一份人民满意的新时代“城管答卷”。



■2021年，小涧西生活垃圾卫生填埋场实施堆填花园式改造。

### 拆违治乱，提升城市环境品质

违建治理是事关全市发展的大事要事，是推进城市更新和城市建设、加强城市精细化管理的重要抓手，也是检验城市治理能力和为民服务水平的重要试金石。

十年来，城市管理局大力实施“三年治违行动”“拆违治乱百日攻坚行动”等违建治理工作，强力推进拆违治乱，坚决遏制新增，有序治理存量违建，拆除各类违法建设共4000余万平方米，“不敢建、不能建”的高压态势逐步形成，为城市更新建设、项目落地、环境品质提升等提供有力保障。

特别是今年以来，青岛城市管理局在深入分析全市违建治理工作特点的基础上，明确了违建治理“三优先一重点”原则，以点上突破带动面上提升——

对侵害公共利益、群众反映强烈的违建优先拆除，深入群众身边拆除居民楼院内违建2617处、16.81万平方米，市南区金梦花里超期违建、崂山区金海湾小区楼顶违建等一批群众反映强烈的违建得到拆除；对城市主干道、中心商业区、旅游景区等重要区域的违建优先拆除，深入公园绿地、道路两侧等公共场地拆除违建1562处、137.12万平方米；对影响城市更新建设和重大项目落地的违建优先拆除，深入厂区园区拆除违建564处、172.55万平方米，市北区辽阳路（南京路-福州路段）交通辅建工程片区群众违法建设、李沧区银川路贯通工程等项目用地内违建全面清理。将重点放在严控新生上，坚决防止边拆边建、拆后回潮和顶风违建，城市管理部门与自然资源规划部门建立专项信息告知机制，新建小区一经交付立即实施重点监管，确保源头无违建发生。以924个城市社区为基础单元，构建“社区、街镇、区市”三级巡查联动处置体系。通过三级联查、物业守牢前端、科技应用等手段逐步织密防控网络，新生违建做到第一时间发现、第一时间制止。今年以来，全市即查即拆新生违建630处，同比下降53%。

拆违不是最终目的，而是为了对拆后场地合理规划、有效利用，实现拆违治乱、拆违增绿、拆违添景。青岛城市管理局结合实际，探索总结出一套“拆+建、拆+绿、拆+美、拆+管”的“四个拆+”工作模式，建立治违控违长效机制，有效防止违建反弹现象，巩固治违工作成果。今年以来，已有170个居民楼院通过依法建设治理，达到环境秩序示范楼院创建标准，拆后空间新增停车位4000余个，美化、绿化、硬化2.9万平方米，新增绿地和休闲场所69处，努力追求“拆一处美一片”的治理成效，市民群众有了看得见、摸得着的获得感，树立了居民小区违建治理标杆样板。

市容秩序是群众身边的“天大小事”，更直接关系到城市的宜居宜业宜游水平。十年来，城市管理局持续开展市容秩序整治“春季攻势”“夏秋攻坚”“冬季决战”，加大力度清理老旧小区“小广告”问题，全面整治规范城市交通枢纽、景区景点、主次道路等窗口区域占道经营、乱堆乱放、乱拉乱挂等市容乱象。推行“执法+服务”模式，通过审慎包容监管、轻微违法法人免罚清单等方式为企业发展营造最优环境。

### 精细管理，城市市容向“美”而行

作为生产空间、生活空间、生态空间的综合体，城市要实现生产空间集约高效、生活空间宜居适度、生态空间山清水秀，就需要下足绣花功夫。在细节上追求尽善尽美，才能让城市运行更有序、更安全、也能让城市空间更靓丽、更温馨。

山海、城湾，浑然一体的自然资源优势和优良的人文景观资源，是青岛独具禀赋的优势。如何在城市管理中利用好、放大好这种优势，青岛城市管理局开展市容景观“增品质”行动，着力做好“夜”的文章，让城市从“亮”起来蝶变为“靓”起来——

十年来，青岛对4000余处建构筑物实施景观照

明提升，构建了“一带一核心、三片区、十二线”的城市景观照明空间布局，形成了光影飘带、山水城湾、星光璀璨的城市夜环境。打造“南游黄浦江、北游浮山湾”夜游品牌，浮山湾灯光秀成为知名夜景地标，常态化播放城市灯光秀1400多场。

每逢传统佳节以及重要节庆，浮山湾的主题灯光秀都会吸引来自全国甚至全世界的目光。这里是青岛城市亮化规划确定的核心区，集合了青岛“山、海、城、湾”自然禀赋的全部要素。青岛市充分利用湾区180度扇面地理特征，以城市楼群为舞台、以奥帆中心为观察点，利用53栋连续的高层建筑立面设计建设成灯光秀，打造出世界最长的滨海曲面灯光影视屏幕。

2018年6月，作为上合组织青岛峰会灯光焰火艺术表演的重要组成部分，浮山湾灯光秀在山东省委省政府、省住建厅以及青岛市委、市政府主要领导的高度重视和推动下，凭借“以海为台、以天为幕、以城为景”的独特艺术表现，让世界记住了青岛，也充分展现了峰会的“世界水准”“中国气派”“山东风格”“青岛特色”。办好一次会，搞活一座城。青岛城市管理局秉



持经营城市理念，率先在省内制定出台城市亮化设施维护标准，设施完好率始终保持在97%以上。启动城市景观照明立法，为科学有序建设、规范运维管理提供法治保障。持续开展城市亮化品质提升，打造10条昼夜环境示范街区，引入裸眼3D、全息投影先进技术，充分运用元宇宙等科技理念，让中山路等老城区商业街重新焕发活力。目前，青岛市已连续三年入选“夜经济影响力十强城市”榜单，靓丽的夜景观为火爆的夜经济注入强大动力。

市容环境直接关系到城市宜居水平，关乎群众的幸福感和获得感。十年来，青岛从精细化入手，着力打造洁净净美市容环境——

作为全国城市生活垃圾分类46个重点城市之一，青岛市扎实推进生活垃圾分类工作，生活垃圾无害化处理率达100%，城市生活垃圾回收利用率达38%、资源化利用率达85%，生活垃圾分类工作成效评估位居全省首位、全国大城市第一档。

深入推进环卫行业全时段、全流程、全链条、全覆盖监管，全面推动环境卫生精细化管理上新台阶。十年来，全市城市道路保洁总面积达到8780万平方米，新增2400万平方米；机械化清扫率97%，提高36个百分点，创建省级深度保洁道路740条。推进“小车进院、车站对接”，优化“桶车对接、车车对接”等生活垃圾清运模式，配备生活垃圾清运车辆1287辆，新增600余辆；年清运生活垃圾403万吨，增长一倍多，实现生活垃圾日产日清。

优化城市公共空间，全面整治提升户外广告招牌品质。2019年至2020年，国家住建部在青岛市开展规范城市户外广告设施管理工作试点。青岛城市管理局先后开展户外广告招牌“视觉污染整治”“美丽青岛三年行动”“背街小巷整治提升”等专项行动，对2600条主次干道广告招牌进行改造提升，对2600

### 科技赋能，城市运行“一网统管”

城市是一个动态生长的生命体，复杂开放的巨大系统。对于青岛这座人口超过1000万的特大城市来说，树立“全周期管理”意识进行科学的城市治理，显得尤为重要。这其中，以大数据与科学技术为支撑的科技赋能，是推动城市治理体系和治理能力现代化的必由之路。

党的十八大以来，城市管理局锚定智慧城市建设和目标不动摇，以住房和城乡建设部在青岛开展城市运行管理平台建设试点为牵引，大力推动云计算、物联网、大数据、人工智能等信息技术与城市管理的深度融合，实现了从数字化城市管理信息系统到城市运行管理服务系统、从“信息化”到“数字化”再到“智能化”的迭代升级，走出了一条科技赋能城市管理、数据助推共治共享的现代化城市治理新路径。

一座城市是否“更聪明”“更智慧”一些，一个重要的衡量标准就是能否实现政务服务“一网通办”与城市管理“一网统管”。而在城市运行“一网统管”的过程中，如何打破行业、条块之间的“数据壁垒”“信息孤岛”？

青岛城市管理局通过建设数据资源“一中心”、业务支撑“一平台”、城市运行“一张图”、行业应用“一张网”的城市运行管理服务数字化、智能化体系，实现数字城管所有区(市)全覆盖——

坚持融合共享，完善数据体系。信息资源实现一网通联。聚焦数据互联、信息互通和数据共享，编制全市数据资源交换目录，建立“以共享为原则、不共享为例外”的数据共享机制，统一数据汇聚通道，打通互联互通的“高速路”。截至目前，已建成包含1400余项数据目录、44个专题库的运营平台数据中心，并与青岛城市云脑互联互通，实现了数据跨系统、跨行业、跨部门共享运用。

大力开展数据普查，建立“数字身份证”。对全市建成区范围内的114类、312万个城市管理部件识编码，明确位置、权属、规格型号等基础属性，形成城市管理部件“一张图”，为推进城市管理问题精准流转、快速处置、高效解决奠定坚实基础。

着眼城市安全，夯实监管底座。城市运行实现一网监。聚焦城市运行安全高效健康，着眼全市城市运行一体化，在城市运行监管机制建设、城市供热、燃气、给排水、道桥、管廊等7个城市运行专题全部纳入平台体系，积极构建涵盖地下、地面、空中等多层面立体化智能监管体系，初步形成城市运行保障情况实时监测、一屏展示、综合分析和预测预警的智能感知新模式。

“一网统管”不仅仅是简单的数据、资源上网，实现“可感、可视”，更重要的是通过平台，实现城市运行管理的“可管”“可控”——

平台对全市1200余座换热站实现实时监测，并结合12345热线来电，对反映暖气不热问题的进行对比分析，及时协同相关部门，采取暖心供热投诉率下降56.9%；对全市37个燃气场站实现远程视频监控，在燃气重要管线、重点路口、人员密集区域等525处关

### 节点实现24小时监测和异常预警，大幅提升了城市燃气安全水平。

紧盯城管难题，丰富应用场景。聚焦城市管理干净整洁有序，进一步理顺体制机制，建立城市管理运行机制，建设城市管理场景，全面提升多个部门“快速处置一件事”能力，构建一体化指挥体系，将平台作为加强基层治理的重要工具和平台，平台上线以来，城市管理精细化成效逐步显现，月均发现处置城市管理类问题从14万条件上升至62万条件，处置率保持在99%以上。

打造管用实用监管场景。打造了环卫作业“数字管控”、渣土车“统一监管”、责任区“电子承诺”、户外广告“智能监管”等16个行业管理场景，城市管理行业监管能力全面增强。环卫机械化作业的覆盖面从5%提高到100%，为打赢“蓝天保卫战”提供了有力支撑；全市270余处工地、6000余辆渣土车、400余处消纳场等全部实现线上监管，新型渣土车违规率和不良率实现“双降”；建立存量违建、已拆违建、新生违建“三张清单”，实现全市违建清单化管理、智能化分析、远程化调度；规划执法场景实现对全市600余个工程、2600余栋单体建筑的远程监管，现场监督环节减少80%。人员出现场减少50%，提高监管效率的同时，保障了建设项目高效推进。

### 共建共享，城市治理蹚出新路

人民城市人民建，人民城市为人民。城市是人民的城市，城市建设管理中产生的问题，也理应充分发挥群众的主体地位，进一步构建共建共治共享的治理新格局。

党的十八大以来，青岛城市管理局全面推动“城市管理”向“城市治理”转变，充分调动群众积极性参与城市治理中来，让群众成为城市发展的最大受益者、最广参与者、最终评判者——

坚持“开门办城管”。2020年7月30日，在全国首家创新开办“星期三问城管”政民互动平台，用心用情为群众办实事、解难题。截至目前，“星期三问城管”活动已举办102期，累计接收市民诉求2432件，已办结2400件，办结率98.68%。

全面畅通12条群众意见受理渠道，进一步加大开放力度，顶格处置协调群众诉求。定期听取、调度政务服务热线城管领域热点问题，通过“解剖麻雀”挖掘问题根源，推动面上解决。实施“十万千万”工程，打造“全民城管”“智慧家园”活动品牌，凝聚“城市是我家，管理靠大家”社会共识。

燃气供热、环境卫生、市容景观、综合执法等各行业有序开展“公众开放日”活动，通过法规政策宣讲、工作场景展示和与市民群众互动等方式，进一步强化市民群众对城市管理工作理解支持。

推行“三长一短”工作机制，依托城市治理服务站，打造“线上”“线下”两个问题处置平台，有效解决群众身边的烦心事、揪心事。截至目前，青岛已经有93个街道947个社区建立了城市治理服务站1152个，设立站长1080名、街巷长3345名、片区长1708名、楼院长13010名，打通城市管理“最后一公里”，从源头上预防和化解问题与矛盾，探索建立群众参与城市治理的制度化保障机制。

创新便民服务方式，推动全社会和市场主体参与城市管理，开通“点、靓青岛”小程序“我拍我城”模块，市民通过系统可随时查询上报问题的处置进度

### 为民惠民，市民生活更舒心更暖心

人民的城市，就要坚持以人民为中心的城市管理，时时处处以百姓之心为心，以百姓需要为出发点，让人民在城市生活得更方便、更舒心、更美好。

十年来，青岛城市管理局聚焦群众“急难愁盼”，不断提升城市供给水平、承载能力和运行效率，城市治理能力显著提高，群众的幸福感、获得感、安全感更足更实——

燃气供应快速发展。针对青岛燃气市场的供应规模和结构发生较大变化，天然气管网迅速发展为主导气源的状况，修订《青岛市燃气管理条例》，为进一步加强燃气行业管理、规范燃气市场秩序、保障燃气安全供应提供了坚实的法律保障。针对青岛长期处于“西气东输”末端、气源紧缺的瓶颈，加快气源引进和输气管网布局，形成以中石化、中石油输海天然气和中石化LNG“三气源”为主、中海油渤海天然气为补充的“3+1”天然气供应格局，构建了全市“两三支”高压管网和环胶州湾次高压管网、城区配气管网“环路”保障的天然气输配体系，高压、次高压管网全部贯通七区三市，形成了气源供应充足的天然气供应格局，构建了全市统筹的天然气输配体系，实现全市管道天然气“镇镇通”，燃气供应保障能力显著增强。今年，为全市天然气居民用户免费更换不锈钢波纹管工程，全市燃气用户达296万户。修订《青岛市供热条例》，取消新建居住建筑60%参与采暖限制，切实从人民群众实际需求出发，缓解新建住宅首住居民供热矛盾，破解了新建住宅供热参与率低影响入住的难题。践行“绿色参与率不影响入”理念，深入落实大气污染防治各项工作要求，打好蓝天保卫战，推动供热行业能源结构转型。全市城镇供热领域在用燃煤锅炉100%实现超低排放改造，全面实现清洁能源。全市清洁能源供热总面积达到7613万平方米，十年时间增长了16.5倍，翻了4番还多。

积极推行“一站式”办理，拓展网上便民服务。从传统的窗口办理，递交纸质证明材料，申请资料，逐步转变为依托网络技术积极搭建综合信息服务平台，推进热线系统、官方公众号、支付宝等多项政务服务渠道的信息交互、功能互补，“让数据多跑路，让群众少跑腿”，用户只需要拨打服务电话或线上申请，即可实现“足不出户”办理缴费、报修、开通、报停等业务，全力推进燃气“热服务”一次办好，让市民群众更方便更温馨。

十年答卷彰显不凡，未来蓝图业已擘画。青岛城市管理局将扛牢“走在前、开新局”的使命担当，锚定“省内领先、国内一流”的目标定位，奋力打造在全国城市管理领域叫得响的“青岛品牌”，以实干实绩为建设新时代社会主义现代化强国和新时代社会主义现代化国际大都市贡献城管力量。



■市北区瑞岛路违建拆除前。

■市北区瑞岛路违建拆除后。

■青岛能源华润燃气工作人员检修燃气管线，保证供气安全。

■青岛能源热电第一热力公司“煤改气”滨海能源岛项目一期工程3台116MW燃气锅炉房。