



□法治报记者 季张颖

“这里是城管局长接热线，我是市城管执法局徐志虎，请问有什么可以帮到您？”带上耳麦，对准话筒，在近日开启的“城管局长接热线”行动现场，市城管执法局局长徐志虎化身“接线员”，接听市民来电。在为期 4 天的时间里，上海 16 个区的城管局长也相继走进市民服务热线现场，直面市民诉求。

记者获悉，今年以来，全市城管执法系统共出动执法人员 148.24 万人次，开展联合执法整治行动 5691 次，教育劝阻相对人 69.92 万人次，依法查处城市管理违法违规案件 127603 起，有力维护了城市环境面貌。

作为上海首家接入“一网统管”平台的执法单位，城管执法系统将加大“智慧城管”建设，在健全 21 类执法对象数据库的基础上，创新综合执法新模式。

徐志虎介绍，下阶段，全市城管执法将聚焦 41 处景观商业区域、80 家接待宾馆、7 处交通枢纽周边区域，举全系统之力做好“迎进博”城管执法保障。

『我是市城管执法局徐志虎，请问有什么可以帮到您』 城管局长化身12345『接线员』



城管队员来到长宁区娄山关路一处被投诉噪音扰民的工地检查



在近日开启的“城管局长接热线”行动现场，市城管执法局局长徐志虎化身“接线员”，率先接听市民来电

本版摄影
记者 王湧

工地被投诉噪音扰民 属地城管“从天而降”

在徐志虎接线时，一位家住长宁区娄山关路的王先生打来电话，反映娄山关路对面一施工工地噪音扰民的问题。

徐志虎马上记录下王先生所反映“施工扰民”的具体位置，并向王先生表示就此问题会立刻派当地城管上门了解一下情况。按照 12345 热线的流转程序，此投诉件很快发至长宁区城运中心后，再转至街镇城运中心，最终准确根据城管执法事项范围，派件至长宁区天山路街道综合执法队的终端。

当记者从 12345 热线赶赴投诉点位时，属地城管早已抵达现场。“按

照要求，我们要在接到投诉件 2 小时内赶到现场，但辖区不大，我们一般都是要求队员在半小时内到达。”长宁区天山路街道综合执法队副队长陈磊告诉记者，在到达现场的第一时间，城管执法队员已率先对施工行为进行了拍照、摄像取证。

据记者了解，该工地是南丰城二期项目。去年 9 月开工，今年 5 月挖机启动开始出土。陈磊告诉记者，从现场的执法检查初步情况来看，并没有查到工地有不符合标准的高噪声作业设备。“根据相关规定，在工作日的晚 10 点到早 6 点之间是禁止施工的，在白天施工时也有分贝要求，

超过就算是噪音扰民。”

按照投诉件的执法程序，城管队员向施工方开具了谈话通知书，要求工地管理方备齐设备清单、行政审批许可材料等择日约谈施工方，“如果查实到施工工地不符合重点区域文明施工管理要求的，可以处 3 万元以上 10 万元以下的罚款。”长宁区城管局协调科三级主办吕隽告诉记者。

“执法是一方面，我们也建议工地从人性化的角度适当延后至早上 8 时后开工，晚上 7 时前结束。错峰施工，尽量避开对居民们影响较大的时间段。”对此，工地负责人也表示愿意配合。

共享单车路边乱停放 超限点位实现智能预警

在当天“城管局长接热线”行动中，市民刘先生拨打了 12345 市民服务热线，反映了浦东新区名商路富城路口共享单车乱停放阻碍通行的问题。接到投诉后，陆家嘴街道综合行政执法队立即赶到现场，通知运营企业尽快清理占道车辆。5 分钟后，一辆厢式货车驶来，随后企业运维人员与街道工作人员一同把共享单车搬上货车，10 多分钟后道路恢复畅通。

陆家嘴街道综合行政执法队副队长肖鹏介绍，小陆家嘴区域配套地铁 2 号线及多条公交线路，“公共交

通 + 共享单车”的组合式出行一直是该区域客流高峰时期最高效的出行方式。离开骑行道后，不少市民往往乱停乱放共享单车，严重时几百辆单车堆积堵塞路口。

为此，执法队专门对核心区域采取网格化分组，将单车企业运维力量合理分配到每个网格小组上，在每个网格片区设置临时转运点，降低因道路拥堵而造成的运能损耗，由原来 2 小时内“响应+清运”的模式提速到 30 分钟内“到场+处置”的模式。

就在此前，陆家嘴城管还上线了

上海首个共享单车管理“微平台”，建立起共享单车应用场景，将共享单车运营数据真实、完整、准确地接入城管“微平台”，让执法人员能实时掌握数量、点位。“这样一种智慧模式，使得城管队员在后台就能够实现实时监测，一旦某个点位停放数量超过最大承载数，我们的队员就能及时通知共享单车企业的运维人员前去清理车辆，以疏通路口方便行人通行。”肖鹏坦言，点对点的运维清运，实现了精准导流，也提升了有效运维的能力。

前三季度成绩单公布 长三角联合执法打组合拳

在街面环境治理方面，全市城管执法系统深入推进“美丽街区”建设，加大“夏令热线”期间市民反映集中的夜间施工扰民、夜排档占道、共享单车乱停放等难题顽症治理力度，依托执法对象监管系统，不断完善分级分类检查等长效管控机制、持续巩固街区环境专项整治实效。

数据显示，今年 1-9 月，全市共依法查处无序设摊案件 24432 起、跨门经营案件 12066 起、违规堆物案件 1743 起、破坏房屋外貌（破墙开

店）案件 394 起、违法户外广告设施案件 4780 起、拆除户外广告、走字屏、屋顶招牌、大型侧招等问题点位 6840 处，查处非法小广告案件 3987 起，实施“停机”863 起，绿色低碳商户占比升至 93%。

在违法建筑治理方面，城管部门综合运用智能发现、视频巡查、市民投诉、媒体曝光等多种手段，及时发现、快速处置违法搭建行为。1-9 月，全市共拆除违法建筑 250.14 万平方米，共依法拆除小区违建 28.6

万平方米，依法查处违法建筑案件 11215 起。

此外，上海城管系统还组建了青吴嘉三地城管执法部门组成的联合执法队，利用省际交界道路和建筑工地视频监控，锁定涉案车辆及涉案人员，固定查处证据。同时采取人巡、车巡和强化夜巡、定点巡查等方式，进行全方位、不间断监管检查，合力打击共同管辖区域违法行为。今年以来共查处各类违法案件 120 余件，有力守护了长三角良好生态环境。

“智慧城管”建设发力 推动执法事项非现场执法

领域专项执法。

记者获悉，针对“智慧城管”建设，上海城管将深度对接“一网统管”，提升城管勤务、办案、执法对象数据在市城运平台展示度。深度对接“一网通办”，推进落实依托“随申码”确认管理相对人信息，依托“随申办”送达法律文书。深度对接市精细化平台，完善执法办案、诉件处置、督察督办等 7 个模块场景建设应用。

“我们将动态更新城管执法对象数据库，提升优化沿街商户分类分级管控勤务模式，全面推进建筑工地分级分类监管。同时依托 21 类城管执法对象数据库，聚焦建筑垃圾管控、生活垃圾分类、文明施工监管、小区物业管理等重点领域，深化拓展分级分类管控，推动更多执法事项‘非现场执法’办案形成全流程、全网上的闭环模式。”徐志虎说。