

上海法治报

扫一扫,关注
上海法治报微信公众号
“法治新闻眼”视频号

传递法治力量

从“被动接诉”到“主动治理”

上海城管十年热线交出亮眼答卷

□ 首席记者 季张颖

本报讯 昨天,上海“城管局长接热线”行动迎来十周年。记者从市城管执法局获悉,2024年全市城管系统共受理投诉件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至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。

据悉,针对高频民生诉求,上海城管目前已构建“投诉—立案—查处—反馈”全流程闭环机制,对违法搭建、群租等安全问题实行“应立尽立、快查快处”,实现标准化处置、节点化反馈。聚焦违法搭建、占道经营等顽固难题,城管部门推动建立“早宣传、早预防、早发现、早处置”的“四早”机制,力争将问题化解于萌芽。

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,市容与商业活力得以兼顾。

“市民投诉不是负担,而是治理的‘金矿’。”市住建委副主任、市城管执法局局长张永刚表示,通过数字化赋能、智能分析和第三方评价,上海城管正推动投诉处置从被动响应转向主动治理。

“我们依托大数据建模,对投诉高发区域进行动态监测与预警。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。”

张永刚介绍,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“诞生”,实现“投诉减量”与“满意度提升”的双赢。

与此同时,上海城管还在持续推进“精准普法、精准执法、精准惩戒”机制,在文明规范的同时,更强调包容审慎和沟通疏导。

据悉,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,涵盖市容环卫、文明施工、房产经纪等多个领域。张永刚介绍,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。

张永刚介绍,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;而对某些物业服务、经纪行为中存在轻微违规但主动退赔、消除影响并取得谅解的,则依法减轻处罚。这一政策进一步推动执法模式从“一刀切”向“分层分类”精准转变,真正让法律在现实中“露出微笑”。



图为参观者与具身智能机器人互动

2025工博会开幕
300项“全球首发”

□ 记者 沈媛 摄影报道

本报讯 昨天上午,第25届中国国际工业博览会在国家会展中心(上海)开幕。本届工博会以“工业新质,智造无界”为主题,旨在构建开放协同的智能产业生态,为全球工业转型升级提供中国方案。

展览面积30万平方米,吸引来自全球28个国家和地区3000余家中外展商参展,近300项全球首发、近200项中国首秀展品亮相亮相,规模水平达到历史之最。

开幕式上,工业和信息化部联合国家发展改革委共同发布了《工



图为机器人开展灵活精准分拣作业

业园区高质量发展指引》,上海发布了上海市中试示范平台。上海市首批“浦东新区首席制造官”获颁聘书,8位来自集成电路、生物医药、人工智能等领域的优秀企业家入选。上海长三角先进制造业发展研究院揭牌,将聚焦先进制造业研究、智库咨询与成果转化。长三角重点产业数智公共服务平台同步启动,由海智在线、黑湖科技和三大电信运营商共同支撑,涵盖算力底座、AI+制造等五大板块,

服务长三角工业企业数智化升级。开幕式上颁发了1项CIIF特别大奖和10项CIIF大奖。

本届工博会于9月23日至27日举行,设置9大主题展、3大特展。展会期间还将举行2025“工业母机+”百行万企产需对接活动(上海站)、2025中国自动驾驶产业创新与生态论坛、第三届上海集成电路产业发展国际高峰论坛、2025CIIF工业人才发展论坛等活动。

本期导读

5万元工资转账成谜
情侣分手后对簿公堂

■ 详见A6

夜间施工扰民成为民生痛点

多方合力能否打通治理“堵点”?

■ 详见B1