

柔性执法 用情服务

—— 嵊泗县综合行政执法局女子中队暖心故事

□ 通讯员 徐晶

成立于2023年7月的嵊泗县综合行政执法局女子中队，现有女队员24人，她们以柔情促服务，以服务促管理，以志愿促和谐，迅速成为城市管理的重要力量。她们手中的一本本“服务札记”，一件件平凡而琐碎的执法与服务“小举动”，汇成了股股暖流。

通达弄是嵊泗最有烟火气的背街小巷。在这里，自产自销户有了自己“安心”的家。

从“你追我跑”到有序引导，从流动设摊到固定点位，城管与摊贩通过相互理解和支持，共同奔赴一个平衡点，这其中也折射出了一个城市的管理温度。

“露天菜场”到闹市设摊 摊贩有了“安心”之家

通达弄，或许是嵊泗每天最早苏醒的地方。天还没亮，当地自产自销的农户们就已将这里的烟火气唤起。

早上五六点，自产自销点位就已经熙熙攘攘。摊贩们架起小板凳，坐在划定的区域内，将摊位设在地面上，新鲜的青菜、挂着露珠的白萝卜、圆滚滚的西红柿等应季蔬菜各自堆成一堆。买菜的人提着大大小小的塑料袋，挑选、问价，穿梭其间。

此前，每天凌晨三四点中心农贸市场的东市街两侧流动摊贩的叫卖声和吵闹声引起周边居民的不满，市容市貌等问题也成为城市管理的痛点。

为此，女子中队队员们想了不少办法，起初是劝解疏导，但效果不理想，维持不了几天就又恢复原样。面对“猫捉老鼠”的游戏，队员也深感无奈：一方面是管理职责，必须刚性执法；另一方面大部分确实是自产自销户，群众有购买需要，不能“一刀切”，需刚柔并济。

“摊贩们觉得自己的流动经营确实有损市容市貌，但确实无处可卖，而且经过一定时间的积累，这个区域已经形成了一定的气候，所以他们也不想离开该区域。”女子中队中队长费佳黛说，无论对于摊主卖菜还是周边居民买菜，来这里已经成了习惯。

“这些摊贩年纪普遍比较大，很多都以卖菜为生计，与其‘堵’不如给他们一个更好的出口。”为了找到一个平衡点，女队员们三番两次找农户们聊天沟通，摸清他们的顾虑和需求。

最终，中队给出了一个解决方案——在闹中取静的沙河路步行街划出一块自产自销专区，让菜农们每天都有固定的免费摊位点。

“通达弄弄堂长200米，自产自销的菜农最多的时候数量达60家。”从流动摊位到“露天菜场”再到弄堂内的自产自销区，城管和摊贩们相互理解，让城市更有温度。

他们理解我们的工作 我们也理解他们的困难

上午十点卖菜早高峰已过，初春乍暖还寒，刚送走一拨前来买菜的居民后，摊贩们相互交谈着。

“今天的菜卖得多吧！”费佳黛走进市场，与摊贩们熟练地打着招呼。

自从搬到自产自销专区，摊贩们的生活已经有了一些变化。这个地方好，冬暖夏凉。以前在外面摆摊，风吹雨打日晒雨淋，现在不管时间，可以什么时候卖完什么时候走。

整齐有序的环境，也迎来了不少老主顾。“我比较喜欢买他们的菜，自己种的比较新鲜，价格也便宜一些。以前在路边车子多，现在这里逛起来方便。”邻居李阿姨说。“可能有些老主顾还不知道位置，希望以后生意越来越好。”摊主赵阿姨说。

临近中午，农户们的菜卖得差不多，准备收摊回家吃午饭。在相互理解之下，如今女子中队和商贩关系更加融洽。



“他们理解我们的工作，我们也理解他们的困难。”费佳黛说，“最初他们觉得我们好像是来管理他们的，后续他们知道我们就是让他们规范一点，找一个地方更好地经营，所以他们就愿意配合，参与到城市的管理中来。”

幸好有她们！ 游客：值得信赖！

“请问一下去五龙在哪里可以乘公交车？”“请问镇上哪里吃饭比较好？”……旅游旺季，女子中队在日常巡逻中总能遇到游客们的旅游相关问题。

海岛旅游城市的特性让女子中队在旅游旺季化身成向导，执勤的女队员们热心地向游客解答旅游相关问题，并向他们推荐嵊泗特色美食和风景。“‘女孩子们’很热情！”来自深圳的游客王女士说，她们对当地美食比较了解，通过问询能够顺利到达目的地，吃到地道的嵊泗美食。游客郭女士说：“城管女队员身着制服，感觉值得信赖，更有安全感。”

7月25日夜间，女子中队队员张力文在望海公园巡逻中接到一名小朋友的求助，说自己在公园中与父母走散了，希望能够帮他找到父母。接到求助后，小张意识到孩子的父母一定非常着急，于是询问孩子有没有父母的联系方式，在得知孩子父母的手机号之后，她第一时间拨打号码，并用对讲机通知其他女队员共同寻找。然后她带着孩子来到了最显眼的位置，找到了孩子的父母。看到一家团圆，小张的心里非常欣慰。原来，这一家是来游玩的，在游览途中不小心走散了，孩子父母的心情非常着急，幸亏女子中队队员的及时帮助，一家人才能够顺利团聚。

像这样的暖心事，女队员在巡逻时遇到有困难的游客热心化身“活地图”，当起讲解员，为游客指引道路，提供咨询服务，化解旅游难题，确保游客高兴而来，满意而归。

大手拉小手 文明一起走

“孩子们的建议更容易让大家接受，让执法变得更加平易近人，也可以通过孩子们的行为，对家长产生积极影响。”女子中队中队长费佳黛说，“他们带着对城市管理的求知欲和好奇心，跟着女子中队的队员一起学习城管知识、参与文明执

法，可以解开城市管理的奥秘……”

“欢迎来到智慧城管指挥中心。这里是城市的大脑、是城市的指挥棒！这里有城市的‘千里眼’，更有城市的‘顺风耳’！”随着女子中队解说员悦耳的声音响起，小朋友们怀着激动、好奇的心情开始了参观。

“这么多监控啊！”“好多电脑！”“能看到我们的学校吗？”小朋友们感叹道。在女队员的引导下，小朋友们首先观看了《城市管理小课堂》，具体了解到城市管理的内容与职责。然后，大家观看了智慧城管如何运行，对数字城管的建设背景、运作流程、运行成效、未来规划等有了更深一步的认识。

整个参观活动在轻松、热烈的氛围中进行。“城市大脑”“城市指挥棒”，这些与时俱进的城市管理系统让现场的小朋友们大开眼界！为了把学到的城市管理知识能够尽快运用，在女子中队队员的带领下，小朋友们积极地走向街头，勇敢地做一次“小城管”！

一路欢喜，一路雀跃！“小城管”们走向街头，跟随女队员们对沿街的牛皮癣小广告、店外经营、占道经营、私拉乱挂、乱停乱放等市容乱象进行劝导纠章。有模有样的“小城管”们虽然累得满头大汗，但成就感满满，俨然成为一道靓丽的风景线，获得不少市民点赞。“小城管”们在体验活动中由生疏到熟练，不仅锻炼了自己，也让保护城市秩序的意识在心中生根发芽。

每年暑假，女队员们都会接待一批又一批“小城管”们，她们像妈妈和姐姐一样细心地解答着充满求知欲的小朋友们。来参加多次活动的小朋友们已经把女队员们当成家人那般。大手拉小手的形式深得小朋友们的喜爱。

“阿姨，今天我来到智慧城管指挥中心，感到非常开心！”“姐姐，今天我做了‘小城管’，回家我要带领我的爸爸妈妈爷爷奶奶一起遵守城市的管理规定，一起让嵊泗变得更加文明！”小朋友们纷纷说道。



本版图片由嵊泗县综合行政执法局提供