

# 城市管理就是要让群众生活更舒适

海客谈 | 一叶扁舟

3月27日上午,沈家门滨港路临时码头周围,一长排白色水箱整齐地摆在护栏台面上。来自桃花岛的刘四芬和女儿守着5个水箱,不时望向海面。随着一艘小船靠泊,活蹦乱跳的螃蟹、望潮、虎头鱼、十六枚等小海鲜被抬上岸,分类放到水箱中。特意过来等海鲜的市民和游客立刻围了上去。这正是沈家门滨港路“网红鱼市”的即时场景(据《舟山日报》3月28日报道)。承载着25户渔民家庭生计的“网红鱼市”已实现常态化规范运营,不仅满足了买卖双方需求,还给十里渔港增添了一抹亮色。

## “网红鱼市”应是渔港的“标配”

小岛渔家要方便卖鱼,城市居民要方便买鱼,固定的集贸市场不能完全满足这种带有季节性、随机性的需求,这也是自发形成路边鱼市的底层逻辑。这种扑面而来的烟火气,本是百年渔港最本真的味道。只是,无序经营的流动摊点存在着污水滴漏、人员拥堵等现象,不仅影响滨港路沿线的环境卫生,还给行人车辆通行带来不便。

普陀区综合行政执法局兼顾渔民生计和城市秩序,因势利导实施规范管理。他们通过走访摸排详细登记船舶信息及经营需求,建立起“一船一档”动态管理台账;制定了指定区域卸货、有序摆放摊位、自觉清理现

场等管理规范;加强环卫保洁,实现“人走地净”;依托视频监控,加强现场巡查,实施全天候动态管控。通过一套严丝合缝的组合拳,把原本无序的路边摊打造成了群众满意的“网红鱼市”。

一座城市的特色和个性,往往与老百姓的生产生活习惯密不可分。作为百年渔港的沈家门,鱼市既关乎生计也彰显特色,理应是城市的“标配”。假如为了城市秩序一律禁止街头鱼市,不但难以避免“打游击”现象,还会弄丢渔港的神韵。很多城市都有过这样的教训:为了管理而管理,结果看似秩序井然,但老百姓既不方便也不舒心。

普陀用心留住“网红鱼市”,不仅满足了小岛渔家和城市居民的买卖需求,也吸引了诸多外地游客前往赶鲜,为渔港增添了烟火气。这样的城市管理,贴合人民城市理念,自然能赢得一片夸奖声。

## 人民城市就要有人性温度

2019年11月,习近平总书记在上海市考察时,首次提出“人民城市人民建,人民城市为人民”的理念,强调“无论是城市规划还是城市建设,无论是新城区建设还是老城区改造,都要坚持以人民为中心,聚焦人民群众的需求,合理安排生产、生活、生态空间”“努力创造宜业、宜居、宜乐、宜游的良好环境”。

习近平总书记指出:“把让群众生活更舒适这一理念融入城市规划

建设的血脉里、体现在每一个细节中。”城市管理要把人民城市理念贯穿始终,坚持为人服务,摒弃为“管”而“管”。这些年,随着科技手段的广泛应用,城市管理日益严密、高效,这无疑有利于提高服务效能。最近,我市警方运用城市监控和热成像技术屡屡找回走失老人,体现了科技让城市更美好。管理手段升级了,更应让群众生活更舒适,而不是把人“管”得处处别扭。

沈家门滨港路“网红鱼市”的治理实践,让群众感受到了城市的温度。综合行政执法部门没有将执法权力“管理要求凌驾于群众需求之上,而是坚持需求导向、问题导向,通过主动作为、精准施策实现人性化管理,这种寓管理于服务的公仆情怀,必将激发广大人民群众共建共享人民城市的热情。“我们也会维护好环境,每天收摊后都会清理干净。”摊主刘四芬所言,就是对人性化管理的热情回应。

从一定意义上说,社会治理体系和治理能力现代化水平的提升过程,也是更好、更充分体现人性化管理的过程。人性化并非把“严管”变成“放任”,而是要把“以我为主”的管理思维转变为“以民为本”的服务理念,做到民有所呼我有所应、民有所盼我有所为,通过科学治理让城市更加宜居宜业。

## 鱼我所欲也,熊掌亦我所欲也

不可否认,在需求多元、人口密

集的城市环境下,如何掌握“管”与“放”的分寸是个难题,处理不当就会造成“一管就死、一放就乱”的尴尬现象。滨港路鱼市的治理,同样面临这样的考验:一面是渔民生计,另一面是城市秩序,简单地做选择题就会顾此失彼,唯有两者兼得才能皆大欢喜。

说到底,群众既需要便利,也需要秩序。没有秩序的便利难免导致乱象,这也是管理部门的压力所在。如何满足“鱼我所欲也,熊掌亦我所欲也”,如何平衡这部分群众和那部分群众的差异化诉求,这是对城市管理者的考验,也是城市治理体系和治理能力现代化必须完成的答卷。

在“网红鱼市”火热开张的同时,环境卫生保持整洁、道路交通未受影响,赶集的和赶路的各得其所,良好治理效果令人满意,精细治理之道更值得借鉴。实践表明,在“鱼和熊掌不可兼得”的难题面前,如何变“左右为难”为“左右逢源”,“管得对”或许比“管得严”更重要。城市道路哪里能设摊、哪里能停车……诸如此类的问题多半没有“标准答案”,唯有因地制宜、因时制宜精准施策才能恰到好处地实现便利化与秩序化的和谐统一。

让群众生活更舒适,是城市管理的最高目标。围绕这个目标,用心用情做好各项工作,办法总比困难多。践行人民城市理念,坚持问需于民、问计于民,更多城市管理的海岛样板定会不断涌现。

# 拉长文旅服务链

点滴录 | 小小

春光里,螺塘线、大青山等“网红”露营地再次迎来客流高峰。伴随“露营热”升温的,还有装备租赁生意——有人专攻团体大单,8到10人的聚会场景人均仅20元;有人经营固定营地,帐篷按小时收费,配有现成茶水点心。服务不缺位,文旅更精彩,露营装备租赁自然赚得盆满钵满。

一套入门装备动辄上千元,买回来不仅占地方,收纳还相当费劲。一年用不了几次,性价比真是不高。而租一套天幕加椅子不过几十元,用完就还掉,家里清爽。对于偶尔出游的家庭而言,租确实比买实在得多。然而,从“置办家当”到“想用就租”,不仅是舟山家庭露营消费趋向理性的体现,更是租赁服务及时跟进带来的全新体验。以前很多人咬牙“置办家当”,未尝不是因无处可租而无奈为之。

近年来,文旅新业态不断涌现。但在很多方面,文旅服务却未能及时满足新场景新需求,使得人们不得不更多地选择自助。这不但会在一定程度上影响文旅体验,还可能导致种种乱象。露营装备五花八门,随意扎营、不讲规矩,一度给自然环境带来损害。

露营帐篷由买变租,便利了市民,成全了行业,也给如何拉长文旅服务链带来启示。比如,东海云廊、东海百里文廊“热度”持续升温,但导游服务相对滞后。沿途风景背后藏着哪些文化遗存、民间故事?很多游客走了一路只是“看个热闹”。如能及时跟进服务,显然能给旅途精彩加分。

以需求为导向,以问题为导向,让文旅服务从“有没有”走向“好不好”,文旅产业必定更加红火。每一个服务缺位的角落,都是拉长服务链的空间。让文旅服务链环环相扣、节节生辉,舟山的山海之美才能更好地抵达人心。



本版署名文章不代表本报立场 每个人都应有话筒,欢迎争鸣

海客谈 | 李海州

近日,舟山市海洋行政执法大队处置一起多船连环走锚的险情,两艘温岭籍渔船违规移泊,未解除外侧系泊缆绳便擅自开船,引发11艘渔船连环走锚、漂移、挤压,所幸未造成人员伤亡与重大财产损失(据《舟山日报》3月28日报道)。调查显示,所有涉案渔船事发时均无人值班,导致险情未能及时处置,最终相关责任人被依法处罚。

这起险情,表面是“走锚”,实质是安全责任中“人”的缺位。渔船在港停泊并非“高枕无忧”,潮汐、风力、其他船舶作业等因素随时可能引发险情,而人不在岗,就失去了第一时间

处置的可能。海上安全的底线,从来不是冰冷的设备,而是在岗、在位、在责的“人”。

船舶锚泊不是绝对安全,值班值守是法定要求,更是保命底线。相关法律法规明确要求,船舶停泊必须保持有效值班、持续瞭望,及时应对走锚、碰撞、缆绳断裂等突发状况。走锚一旦发生,若无人及时发现并处置,极可能引发连环碰撞,触礁搁浅,撞击码头、桥梁等事故,严重时还会造成船舶翻沉、燃油泄漏、渔获物流失等重大安全与环境风险。此次险情,正是因为无人值班,才让一次违规移泊演变为多船失控,教训深刻。

那么,为何“无人值班”会成为屡禁不止的行业积弊?首先是侥幸

心理作祟。不少船主和船长认为“港内停泊无须值守”“只是离开一会儿”“出事概率低”,把制度当形式,将安全寄托在运气上。其次,跟成本压缩也有关系。部分船东为省钱减配船员、合并岗位,疲劳值班、无人顶岗成常态,把人当成可压缩成本。最后,是多方责任传导失效。船东作为安全生产第一责任人,未能履行主体责任;船长作为船舶直接管理者,未按规定保证正常值班;而监管层面对异地渔船、夜间停泊的监管力量不足,巡查频次有限,难以及时发现违规行为。

险情是最好的警示,但不能总等到险情发生才亡羊补牢。海上安全关键是守住“人”的防线,让值班制度落

地生根。一要严抓主体责任。船东负总责,船长负直接责任,严格24小时值班、双人瞭望、定时巡查,违规即罚、顶格处理,形成震慑。二要强化执法监管。渔政、海事加大夜间、节假日、恶劣天气巡查力度,对擅自离岗、无人值班“零容忍”,打通船籍港与靠泊港之间的监管壁垒,实现协同管理,消除盲区。三要夯实教育培训。以案为鉴,强化船员安全培训与应急演练,提升风险识别与处置能力,让“在岗有责、在岗尽责”入脑入心。

海上安全无小事,这起事件再次证明:海上安全,不能缺“人”。唯有把人的安全放在首位,把制度落到实处,把责任扛在肩上,才能守住渔港平安、船员安全、海域安宁的底线。

# 海上安全,不能缺“人”



浙江省文明办

浙江省文联

## 唱响文明乐曲

文明创建/从我做起/从小事做起

