

阳泉市城市管理局

阳城函（2025）104号

阳泉市城市管理局 关于转发《住房城乡建设部城市管理监督局关于印发 加强城市管理服务、推动优化营商环境典型案例的 函》的通知

市城市管理综合行政执法队、各县（区）城市管理综合行政执法局、高新区综合行政执法队：

现将《住房城乡建设部城市管理监督局关于印发加强城市管理服务、推动优化营商环境典型案例的函》的通知转发给你们，请按照通知要求，参考借鉴案件，认真组织学习。

附件：《住房城乡建设部城市管理监督局关于印发加强城市管理服务、推动优化营商环境典型案例的函》（建司局函督（2025）2053号）

（依申请公开）

阳泉市城市管理局
2025年11月28日



住房和城乡建设部司局函

建司局函督〔2025〕2053号

住房和城乡建设部城市管理监督局关于 印发加强城市管理服务、推动优化 营商环境典型案例的函

各省、自治区住房城乡建设厅，北京市、天津市城市管理委，上海市住房城乡建设管委，重庆市城市管理局，新疆生产建设兵团住房城乡建设局：

为贯彻落实中央城市工作会议精神，创造宜业、宜居、宜乐、宜游的良好城市环境，现将加强城市管理服务、推动优化营商环境典型案例印发给你们，供参考借鉴。

住房和城乡建设部城市管理监督局

2025年9月30日

抄送：地级及以上城市城市管理部门

加强城市管理服务、推动优化营商环境典型案例

1. 聚焦非现场监管 以执法“硬举措”优化营商“软环境”
 - 北京市非现场监管护航法治化营商环境案例..... 3
2. 一码靓贤城 营商无止境
 - 上海市奉贤区“沿街商铺码”助力活力街区建设案例..... 6
3. 杭州商业外摆“烟火计划”：让城市消费“活”起来、“火”起来
 - 杭州市完善商业外摆政策助力优化营商环境案例..... 9
4. 创新户外招牌“指尖服务”模式 助力打造优质便捷营商环境
 - 青岛市通过服务前置优化户外招牌管理案例..... 12
5. 坚持规范引领 强化共管共治 让城市文明与“烟火气”一起升腾
 - 厦门市坚持依法管理与商家自治规范设摊经营案例..... 15
6. “入企行政检查”变身“码上服务纾企忧”
 - 郑州市运用信息化技术赋能“服务型执法”案例..... 18
7. 落实包容审慎监管 助力营商环境大提升
 - 东莞市以“小微执法”破解民生“微痛点”案例..... 21
8. 创新打造“工业邻里中心”以细致生活服务助力产业发展
 - 衢州市多措并举优化工业园区营商环境案例..... 24
9. 从“单向管控”变身“多元共治”
 - 常州市基层“智”理平台构建营商环境治理新生态案例..... 27
10. 创新“执法前置服务”工作模式 擦亮“贵人服务”新名片
 - 贵阳市以执法前置服务提升营商环境案例..... 30

聚焦非现场监管 以执法“硬举措” 优化营商“软环境”

——北京市非现场监管护航法治化营商环境案例

北京市城市管理综合行政执法局依托市城市管理综合执法大数据平台等现代信息技术优势，强化资源共享、数据分析，推动实现精准精细监管，减少对企业打扰，以高质量行政执法护航法治化营商环境。

一、破堵点，以转变理念为先，不断加强制度供给

加快推进非现场监管改革，首先要转变工作思路，按照“非现场监管为主、现场检查为辅”的原则，以科技赋能助推监管效能提升。市城管执法局积极转变执法理念，成立非现场监管工作小组，加强对非现场监管工作的组织领导，统筹推动有关工作常态长效开展。印发推进一体化综合监管非现场监管工作方案、通知等文件，明确监管范围、工作要求、责任分工等，推动各有关部门齐抓共管、形成合力。印发《北京市城管执法系统视频巡查工作规范》，推动提升非现场监管的规范化、标准化水平，有效增强监管效能。

二、强支撑，以精准监管为要，加快推进科技赋能

实施非现场监管，加强科技支撑是重要保障。市城管执法局

依托综合执法大数据平台，全面梳理监管事项，上线非现场检查单，整合设备资源需求，积极推进与行业部门监管数据资源共享应用，真正实现远程、全程在线智慧监控。配合执法城管通 APP，打通“问题发现—精准派发—检查报告—整改反馈”全流程线上办理，实现非现场执法全过程闭环管控。同时，研究建立擅自占用挖掘城市道路、违规设置户外广告设施、未经许可擅自设置建筑垃圾消纳场所等非现场监管数据比对模型，通过跨业务系统、模块数据比对分析开展风险监测预警，不断提高精准监管能力。2025年以来，全系统非现场检查占比同比上升46.8%，非现场检查发现问题率占比同比增加31.1%，涉企非现场检查量持续下降，涉企非现场检查发现问题率持续提升，并通过综合采取行政指导、轻微违法不罚等包容审慎措施，涉企执法检查实现“提质增效”的良好效果。

三、优环境，以服务企业为重，持续优化检查方式

在市城管执法局指导下，全系统积极开展非现场监管创新性探索实践。石景山区依托辖区“视频事件智能分析系统”，赋能城市精细化管理，通过布设人工智能摄像头开展全天候监测，聚焦店外经营、乱堆物料、暴露垃圾等高频市容问题，准确识别问题，实现违法行为“秒级发现、分钟响应”。对于已发现的问题，创新分步处置模式，系统自动推送问题信息至商户，形成“智能

发现—分级处置—闭环管理”的全链条治理机制。60%的问题在提示阶段即完成整改，未整改的问题转派街巷长、小巷管家上门劝导，能够推动绝大多数问题有效化解。对拒不整改的疑难问题，由城管执法人员依法查处，确保治理闭环。顺义局搭建“重点车辆治理系统”，推动渣土运输车辆非现场监管，整合各委办局、企事业与重点车辆治理相关的业务数据与需求，从预警态势、车辆追踪、车辆布控三个业务场景着手，形成重点车辆运输作业全链条管理体系。通过汇聚共享车辆数据、消纳数据、行驶记录、违规记录等，极大提升溯源违规车辆效率，助力案件线索发现和调查取证，有效提升建筑垃圾管控的力度、精度和广度。

北京市城管执法局坚持“无事不扰、无处不在”的监管思路，紧紧围绕企业诉求关切，优化方式方法，严格执法行为，强化科技支撑，探索形成了行之有效的非现场监管模式，为营商环境首善之区建设做出了贡献。

一码靓贤城 营商无止境

——上海市奉贤区“沿街商铺码”助力活力街区建设案例

上海市奉贤区城管执法局将店招店牌备案登记时张贴在商户门牌号下方的二维码升级为“沿街商铺码”，开发外摆申报、开业引导、店招备案、街区党建、明厨亮灶、食安公示、诉求上报、普法有礼、一店一检9个应用场景，商户、市民、城管队员只需通过扫描沿街商铺码，再选择点击应用场景，即可实现相关服务，实现在街区的小空间做好营商环境提升的大文章。

一、外摆可申报，开店获指引

商户可通过“外摆申报”应用场景，在线提交外摆区域、时段、设施等信息，属地城管接单后主动上门指导，在保障行人安全与街区风貌前提下，为小店开辟阳光经营区。试点仅一个月，庄行镇15家商户就通过线上申报获批后“正大光明”做生意，告别了过去偷偷摸摸“打游击”的窘境，营业额也明显增长。

“开业引导”应用场景则可以智能推送所需证照清单、办理流程及时限，让复杂的手续办理变得简单明了。为方便办理店招店牌备案登记，商铺码还设置“店招备案”应用场景，清晰展示工作流程和设置规范，方便商户按图索骥便捷办理。

二、食安啥情况，扫码即看到

“食安公示”依托市场监管部门共享的信息，将餐饮商户食

品安全检查结果引入沿街商铺码，顾客只需扫码，“优秀、良好、一般”三种检查结果便显示在手机上，确保消费者吃得放心安心。奉浦街道韩村路美食街19家餐饮商户开通了“明厨亮灶”模块，市民扫码之后，后厨食材清洗、切配加工、烹饪制作、餐具消毒等环节的影像实时展现在眼前。部分商家的后厨影像与“美团”等外卖平台接通，市民点外卖前可以查看店铺卫生状况，让顾客吃得明明白白，吃得放心。

三、组织快速找，诉求立刻处

在四团镇天鹏街86个沿街商铺开展了“街区党建”应用场景试点，6个街区党支部信息“一页统览”，并设置“流动党员报到”选项，吸纳商户、快递小哥等新兴领域群体流动党员扫码报到，为他们找到组织提供便捷通道。“街区党建”中还设有志愿者服务、商户故事等特色板块，以党建引领提升街区共治效能。市民可通过“诉求上报”提交油烟扰民、飞线充电、商户乱张贴等12项涉店问题，所有问题直接进入街镇城运中心实时分派处置。处置部门借助沿街商铺码能够精准定位涉事地点，大幅提升问题处置效率。

四、普法有新招，检查摆台面

海湾旅游区街区商铺码上线了“普法有礼”应用场景，市民、商户扫码后可在线回答城市管理领域法律知识，并凭记录至城管中队领取文创礼品。该应用场景可在不同时段、不同街区灵

活开启，针对商户、群众身边常见、易发生的违法行为，量身定制特色题库，旨在精准推送，让法律知识“触手可及”。“一店一检”应用场景则能清晰展示城管执法部门年度行政检查计划，公示检查结果与行政处罚信息，督促商户规范经营行为，并提供针对性的建议与指导。

截至目前，全区累计生成沿街商铺码 9097 块，九大应用场景聚焦群众急难愁盼，让数据多跑路、群众少跑腿、监管有温度、服务零距离，推动了活力街区建设，《人民日报》头版刊文点赞，并被上海市评为优化营商环境典型案例。

杭州商业外摆“烟火计划”： 让城市消费“活”起来、“火”起来

—— 杭州市完善商业外摆政策助力优化营商环境案例

2023年以来，杭州市着眼于提振和扩大消费，迭代升级商业外摆新政，构建“政策创新+精准服务+系统保障”的全链条治理体系，持续优化提升营商环境，有力保障城市高质量发展，获评全市营商环境优化提升最佳实践案例。截至目前，全市已设置商业外摆2098家，打造特色夜消费场景70处，支持保障户外文化商业活动5292场次，商业外摆店家平均零售额增长15%，全市商业外摆增收金额达1.5亿元。

一、审批“瘦身”、政策“加码”——让商户轻装上阵

2023年以来，杭州市出台一系列针对性政策，加大对商圈、商业街区外摆经营支持力度，实现审批服务提质增效。在优化审核方面，将97个重点商圈、街区外摆审批权限下放至区县，开发商业外摆备案系统，打破数据壁垒，实现全程线上操作，申报材料精简70%，审核周期从7天压缩至3天。在放宽业态方面，从单一的轻餐饮向传统餐饮、零售、服务等多业态拓展，满足商户多元化经营需求。在延长时间方面，商业外摆可延长至夜间24时，经营时间增加60%，户外文化商业活动从每月8天增至

20天。在配套政策方面，实施助力提经济促消费“十允许、三服务”支持举措，允许商户张贴合规招聘、招商海报及宣传物、设置功能性指示牌、在建楼盘信息，在自有红线范围进行多种形式经营。

二、数字“搭台”、智慧“唱戏”——让消费触手可及

推出“城市烟火地图”，整合331个精品外摆点位与夜景灯光资源，以手绘地图及电子地图双载体呈现特色消费场景。今年7月，电子地图在“浙里办”上线，信息动态更新，累计为市民提供点位查询、定位导航等精准服务5.6万人次，城市烟火从“可感知”向“可触摸、可导航、可收藏”升级。在湖滨商圈试点“湖滨智慧烟火地图”，引入“滨可儿3D数字代言人”，运用人工智能提供沉浸式消费体验，让数字技术与商业外摆深度融合。针对店招店牌备案繁琐、设计成本高等痛点，杭州市推出“店招店牌菜单式备案系统”，内置标准化设计模板，支持商户手机端一键生成实景效果图并自主备案。该系统自今年2月18日在“浙里办”平台上线以来，累计完成备案4303件，服务连锁品牌企业244家。

三、服务“兜底”、环境“加分”——让城市更有温度

构建多维度协同保障体系，为外摆经济发展提供全方位支撑。在夜景灯光保障方面，调整主城区景观亮灯时间，闭灯从

21:30 延后至 22:30，湖滨、武林等 7 个核心商圈从每周二、五、六调整为每晚亮灯，湖滨步行街夜间客流增长 25.3%；推出清河坊宋韵夜景、钱江江夜景等十大夜景主题线路，构建“一轴·两廊·三心·多点”灯光体系。在规范治理保障方面，研究出台无证摊贩疏导管理和执法指引文件，探索就地规范、引摊入市（室）、错时共享、集中疏导等多种方式，盘活城市“边角料”空间，目前纳入浙江“摊有序”平台管理的室外临时经营点、便民服务点达 411 处，摊位 6430 个。在基础设施保障方面，优化配套服务设施布局，提升垃圾收集、公厕配备、临时停车等服务保障水平，确保外摆经营与城市环境协调发展，形成了规范有序的市容环境与文明繁荣的城市品质有机统一。

杭州市通过完善商业外摆治理服务体系，优化了政策供给，谋划了精准度高、惠及面广、操作性强的便民利企举措，有效提升了数字化服务保障水平，推动营商环境不断提升，为打造高质量发展建设共同富裕示范区城市作出了贡献。

创新户外招牌“指尖服务”模式 助力打造优质便捷营商环境

—— 青岛市通过服务前置优化户外招牌管理案例

青岛市依托城市运行管理服务平台，推出集咨询、登记、查询、设计等功能于一体的户外招牌设置线上前置服务，让商户从筹备开店之初即可享受户外招牌设施设置的专业指导和温馨服务，构筑招牌设置安全防线，提升招牌设置规范化水平，满足招牌设置个性化需求，让群众切实感受到城市治理的“温度”。

一、事前指导更科学，规范高效促双赢

以往户外招牌设施设置大多实行事后管理，易产生影响市容环境品质、存在安全隐患等问题，后期整改成本高又易引发矛盾纠纷。青岛市城市管理局坚持问题导向，在城市运行管理服务平台“点靓青岛”小程序上开发上线“门头招牌前置服务”模块，将管理重点从“事后纠错”转向“事前服务”。系统内置清晰的服务指引，商户可依据自身经营特色，选定既符合安全规范又与周边环境风貌相协调的招牌设置方案，从源头上有效保障了户外招牌设施设置的安全性、规范性及美观性，显著减少了因不合规设置带来的后续管理难题和商户损失，实现了管理成本下降与市容品质提升的双赢。

二、服务商户更精准，一次办好零跑腿

为满足不同业态商户的多元化、个性化需求，小程序专门设置了“店招设计助手”模块。该模块汇聚了零售、服务、娱乐、餐饮、服装、饰材等6大类常见业态，精心设计提供108种标准化店招设计模板，并对底板样式、材质选择、颜色搭配、字体比例等关键要素提供专业参考建议，极大降低了商户自行设计的难度。充分吸纳商户反馈意见，后续充实了61组示范精品案例并列出了17种禁止设置情景。商户根据智能指引确定方案并生成效果图后，3日内可收到城市管理部门的指导服务，并可随时线上查看办理进度，实现了“零跑腿”。

三、安全责任更明确，源头管控保平安

安全是户外招牌设施管理的生命线。青岛市城市管理局始终将安全置于户外招牌规范管理的首位，认真落实《城市户外广告和招牌设施技术标准》要求，着力推动商户落实安全主体责任。线上登记时，系统会引导商户在线签订《门头招牌安全管理及维护责任书》（承诺严格遵守国家相关法律法规、技术标准及安全生产规范，自觉履行定期安全检查、及时发现并消除安全隐患等安全管理及维护义务），将法律法规中的“无形”安全条款变成了“有形”安全责任，把牢了户外招牌设施设置的安全关，打通了安全管理的“最后一公里”。

目前，青岛市户外招牌设置线上前置服务模式已惠及全市2.8万余家商户。该模式以智能化手段赋能管理服务，以便捷化措施回应商户需求，以规范化要求压实安全责任，有效解决了以往户外招牌设置中存在的管理不规范、服务不精准、责任不明晰等痛点难点，实现了从被动管理向主动服务的转变，为优化营商环境贡献了城管力量。

坚持规范引领 强化共管共治

让城市文明与“烟火气”一起升腾

—— 厦门市坚持依法管理与商家自治规范设摊经营案例

近年来，厦门市城市管理行政执法局深入践行人民城市理念，运用系统思维，坚持依法治理、源头治理，探索实践出一条“行业部门导则引领、街道社区精细服务、商家联盟自管自治”相结合的规范设摊经营管理有效路径，让城市既有“高颜值”还有“烟火气”，提升了城市品质内涵和群众幸福感。

一、创新制度机制，规范放管“尺度”

为实现民生需求与城市管理秩序之间的平衡，激发小微摊点经营活力，创造更多创业就业机会，厦门市将规范外摆经营作为城市精细化管理和文明城市创建的重要内容，聚焦流动摊贩、跨店经营、建筑工人用餐、商业外摆等难点问题，坚持规范引领、导则先行，先后制定出台《厦门市“摊规点”设置与管理工作的指南》《厦门市沿街店面适当跨店经营管理实施导则（试行）》《厦门市在建工地工人用餐临时摊规点设置指引（试行）》等规范，精准靶向施策。今年5月，发布城市综合管理优化营商环境若干措施，在户外广告设施设置、海报张贴、外摆经营等方面实施“五豁免、十允许”政策组合拳，通过放宽限制、优化服务，进一步

优化营商环境，激发消费市场活力，为商家、企业、摊贩纾困解难，让群众感受到城市管理的人文关怀和善意温暖。

二、融入基层治理，提升服务“精度”

深入开展城市管理进社区，把规范设摊经营融入社区治理，调动社区各方力量参与摊位管理，让摊贩经营便民不扰民，实现多方共赢良好局面。湖里区金安社区是保障性住房社区，住户多且相当一部分为低保家庭。摆摊既是部分困难群体的收入来源，也能满足不少居民的实际需求，不能一禁了之。但无序占道摆摊导致通行不畅和环境脏乱问题是困扰群众的烦心事。社区依据相关规范，通过项目改造、框定范围、划分类别设置“摊规点”，并成立了小区物业牵头，小区党支部书记、热心居民、摊贩代表、物业工作人员等共同组成的自管小组，制定管理规定，引导摊贩定时定点有序摆摊经营。摆摊期间，社区事务志愿者穿梭在摊位之间，协助维持秩序；摆摊结束，各摊主自发一起将路面打扫干净，保证人走摊净。居民们普遍反映：“以往占道摆摊问题较多，如今既方便日常生活又保持环境整洁”，纷纷给出好评。厦门市还将部分“摊规点”作为公益摊位免费提供给残障、低保等特殊群体经营，帮助他们提高了生活水平和幸福指数。

三、强化商家自治，拓展共治“广度”

组织经营者签订《市容环境卫生责任区责任书》《“摊规点”

摊位经营承诺书》等，倡导经营主体自律自治，构建自我管理、自我促进、自我发展的良性机制，变“被动管理”为“主动参与”，不断提升服务品质，切实履行责任义务。筓筓街道“酒吧一条街”商家自发拟定《官任街酒吧商家跨店经营（外摆）管理公约》，加强自我管理，并自发组建“巡逻”群，负责监督夜间噪声超标等不文明行为，共同维护经营环境，共建共治文明街区，商家与周边居民从“避邻”变“友邻”。

厦门市城市管理行政执法局聚焦城市管理领域的难点、堵点问题，在规范外摆经营等方面创新实施政策组合拳，通过强化法规引领、放管结合疏导、融入基层治理、发动商家自治等方式，进一步优化营商环境，激发城市小微经济活力，有效兼顾市容秩序与民生需求，实现了城市管理温度、力度和尺度的有机统一。

“入企行政检查”变身“码上服务纾企忧”

——郑州市运用信息化技术赋能“服务型执法”案例

郑州市城市管理局秉持“百姓城管、服务百姓”理念，利用“码上查”系统规范城管部门入企行为，坚持执法为民、服务为先，让企业原本抵触的“找麻烦”入企检查，成为暖心的上门服务，切实减轻企业负担，助力优化营商环境。

一、唱服务主调，“扫码入企”引领新体验

为切实解决入企事项多、频次高、随意性大等突出问题，郑州市城管局城市管理保障中心开发建设“码上查”系统，集成了信息公开、“综合查一次”、服务型执法、涉企案件经济影响评估、行政监督等功能。

入企前，城市管理执法人员制定入企方案并报单位负责人批复后，通过登录“郑政钉”平台“码上查”系统，将入企数据实时上传，系统自动生成对应的入企二维码。入企时，执法人员主动出示二维码，企业使用“郑好办”APP扫描该码，即可查看全程信息、法律文书、普法资料等内容。

二、靠服务主导，“前置嵌入”打造新防线

郑州城管部门将普法宣传、行政指导、行政调解、法律咨询、法律风险防控等服务型执法举措嵌入“码上查”系统。结

合企业类型和入企事项，精准实施普法宣传、行政指导和法律风险防控，告知企业可以申请行政调解或联系驻队律师进行免费法律咨询。每一次入企服务都附有一份行政指导文书，提醒企业如何避免涉法风险。

推行“扫码入企”，是城管部门实现精准服务、纾解企业忧困的有效方式。开展普法宣传、法治“体检”等活动时，企业通过“扫码”即可查询入企原因、获取有针对性的普法资料与法律风险提示，从而将涉法风险化解于事前，有效减少了对企业正常经营的干扰，得到了一致好评。

三、让服务主动，“协同共治”推动新探索

通过“码上查”系统，企业也可以对入企的时间、事项、方式、步骤等提出合理化建议，城管执法人员应在法律、政策范围内予以支持，最大限度降低对企业的负面影响，积极推动行政监管从“单向管理”转向“协同共治”。

入企结束后，企业还可通过扫码查看结果，并对每次入企进行评价。对于违反规定入企的，企业有权拒绝接受，也可以通过扫码提交投诉举报并获取处理结果，真正做到了入企服务、监督跟进。

“码上查”行政检查系统运行以来，郑州城市管理部门入企行政检查频次减少60%以上，问题解决效率提高一倍以上，企业

对城管执法工作满意度大幅提升，已成为郑州市创新服务方式、优化营商环境的一张亮丽名片。

落实包容审慎监管 助力营商环境大提升

——东莞市以“小微执法”破解民生“微痛点”案例

为避免流动摊贩管理一管就“死”、一放就乱，重点解决好流动摊贩占道经营等城市管理领域违法情节轻微但高频反复且影响群众生活的民生案件，东莞城管秉持服务为先、包容审慎的柔性执法理念，推行“小微执法”模式实施“三教而罚”，并按照“疏堵结合、服务民生”思路，推动流动摊贩经营规范化、有序化，既维护城市良好秩序，又传递执法温度，守住城市“烟火气”。

一、疏堵结合，科学规划布局，变占道经营为集中规范摆卖

东莞城管联合市场监管等部门，出台《关于规范流动摊贩集中摆卖区管理的指导意见》，完善流动摊贩集中摆卖区审批流程，建立了由镇街（园区）政府统筹负责、相关职能部门监督指导、属地村（社区）强化日常监管的统一管理模式。截至目前，全市已科学规划设置了85个基础设施配套完善、日常监管规范的流动摊贩集中摆卖区，设定摊位约4500个。寮步篮球中心附近“网红夜市”，占地9000平方米，设有122个摊位，配备了1500个公共座位区，聚焦夜市美食与潮流文创，并配套夜市服务中心、环卫、城管驿站，还将建设亲子游乐区、音乐舞台区、潮牌快闪店、汽车产业融合区等，将篮球文化与市民夜生活有机融合，打

造了一个宜乐宜游宜业的新空间。

二、灵活管理，创新监管模式，变被动处置为主动精准服务

东莞城管在规范流动摊贩工作中践行“721”工作法，坚持服务为先、包容审慎的柔性执法理念，先后制定《包容审慎监管执法“四张清单”》《柔性执法工作指引》《免处罚清单（市场主体版）》等制度规范，共计58项从轻、减轻、免罚、免强制事项，以法治手段优化营商环境。积极探索监管新模式，因地制宜，推出“小区模式”“潮汐摊位”等举措，实现了“规范管理”与“便民惠民”的双赢。东城街道碧桂园苹果小区临时摆卖点，制定一系列管理规定，市场监督管理局到现场组织健康证办理，城管分局对摆卖点的卫生、垃圾分类、燃气安全进行不定期的抽查抽检，多方位保障秩序安全。东坑镇凤大街周边道路采用“潮汐摊位”模式，根据不同区域的消费特点和时间规律，分时段允许商贩摆摊卖货，其余时间作为正常街道使用，既满足了市民购物需求，也规范了城市管理秩序。

三、柔性执法，实施“三教而罚”，变处罚强制为说理教育引导

东莞城管自主研发“小微执法”模式配套的“e执法”系统，创新建立一套完善的赋码规则和指引，包括对流动摊贩等精准实施首违记录、分类管理、“三教而罚”。执法人员通过绿、黄、红的“小微三色码”对轻微违法当事人的违法事实、违法次数、教育整改等情况予以建档记录，违法信息的来源包括巡查发

现、摄像头采集、投诉举报、部门移交等多种渠道。对于第一次轻微违法赋“绿码”，实施普法宣讲、要求立行立改，签订劝导教育书；第二次轻微违法赋“黄码”，在普法宣讲、立行立改的基础上要求签订包容免罚承诺书，并加强日常巡查频次；第三次轻微违法赋“红码”，直接实施简易程序处罚。

东莞城管实施“小微执法”以来，妥善化解 8.7 万多宗城市管理领域的轻微违法民生案件，其中，劝导教育、包容免罚承诺解决的约 7.2 万宗，简易程序处罚约 1.5 万宗，包容免罚率达 83.1%，涉及市场主体的超过 80%，相关案件投诉量下降 37%，群众满意度达 99% 以上，营造出包容友善、规范文明、宽严相济的营商环境。

创新打造“工业邻里中心”以细致生活服务 助力产业发展

—— 衢州市多措并举优化工业园区营商环境案例

衢州市聚焦工业园区产业工人生活配套不足与“马路市场”流动摊贩治理难的矛盾，积极探索集服务、管理、运营于一体的“工业邻里中心”模式，通过集中布局、规范管理、多元服务，有效破解园区治理难题，提升产业工人的生活品质 and 归属感，实现企业降本增效、职工安心乐业、治理协同共赢的良好局面。目前，全市已建成 15 处“工业邻里中心”服务点，直接服务园区近 12 万名产业工人，取得了较好的管理成效和社会效益。

一、打造“多样化”服务点位，补足商业配套

针对项目建设期与生产经营期的不同需求，因地制宜、分类施策，科学布局服务点位。在建筑工地周边，以满足工人快速就餐和维护环境秩序为导向，打造简易实用、收费低廉、可随项目迁移的“候鸟式”服务点，引入餐饮等基础业态，满足建设工人基本生活需求。在已投产企业集聚区域，充分利用零星地块和闲置资源，统一规划建设功能复合型“安居式”服务点，引入超市、餐饮、文娱、快递等多元业态，提升配套设施服务品质和生活便利度。工业园区的产业工人感慨到：“服务点的建设，让我们充

分感受到了衢州这座城市的温暖”。

二、推行“积分制”管理运营，提升监管效能

建立“部门联动、积分管理、动态调整”机制，城管办联合市场监管、公安等职能部门开展食品安全、治安等领域监管，采取汰劣存优和动态进出的“积分制”管理方式。对存在不配合秩序管理、侵犯消费者权益等违规行为的商户，先行警告扣除相应积分，对拒不整改、积分扣完的商户取消经营资格。同时，不定期对晚餐、夜宵时段服务点外摊贩流动经营情况开展治理，常态化维护服务点周边整体秩序。产业园相关企业负责人表示“有了这么一个服务点，原先道路拥堵、环境脏乱等园区秩序问题得到明显改善，我们的夜间发货也完全正常了，还有效解决了我们员工生活消费需求的问题。”

三、开展“一站式”服务指导，优化综合性能

衢州市城管办牵头整合资规、人社、市监、街道等多方力量和资源，将政务服务、生活服务、治理服务“下沉”至园区，实现“园区事、园区办、园区管”。着眼园区职工“急难愁盼”问题，推出多项公益性配套措施。利用已征未用土地建设临时停车场，新增停车位1000余个；优化公共交通服务，新辟公交线路3条、加密班次5条，投放共享单车、电动车850余辆，有效缓解园区“停车难、出行难”问题。通过“一站式”服务，切实为

企业减负、为职工解难，增强了企业的获得感和员工的归属感，进一步优化营商环境。

四、激发“辐射性”周边效应，助力就业增收

“工业邻里中心”的成立，不仅让产业工人受益，也为周边灵活就业者提供了新机遇。通过制定差异化优惠政策，对困难摊贩给予适当帮扶，扩大周边群众就业途径，让群众分享园区经济发展红利。动态引入多元业态商户，推动提升整体生活设施配套服务水平。目前，各点位已吸纳周边 90 余户 130 余名流动摊贩进驻，设立农民自产自销摊 72 个，涉流动摊贩投诉量较建成前下降超 30%。如，国智路服务点有效缓解周边项目工地 900 余名建筑工人吃饭紧张问题，为项目加速落地、产品尽早投产抢占市场创造了有利条件。

衢州市城管办通过深化“工业邻里中心”建设运营，有效整合了政府、企业、市场和社会力量，构建了“共商共建共管”机制，实现了推动项目落地、助力企业发展、拓宽群众就业的良好效果，为建设宜居宜业宜商幸福衢州贡献了力量。

从“单向管控”变身“多元共治”

——常州市基层“智”理平台构建营商环境治理新生态案例

常州市城管局坚持“共建共治共享”治理理念，以常州市城市运行管理服务平台为底座，开发基层“智”理应用模块，将第三方单位、沿街商铺、流动摊贩、共享单车运营企业等治理主体纳入平台，通过“不接触”监管、“疏堵”结合、主动服务等方式，实现从“单向管控”向“多元共治”转变，促进治理效能与营商活力的双向提升。

一、流程再造，构建多元共治新范式

针对城市治理过程中产生的“处置终端责任主体缺位”“一线城管队员职责定位不明”等问题，基层“智”理平台重点构建了镇（街道）发现问题（包含视频探头智能识别的问题）直接推送物业、市政、绿化、河道保洁、环卫、沿街商铺等责任主体整改并由监管主体核查办结的流程，有效避免直接监管的冲突，实现治理干扰最小化，形成“自我纠偏、轻量监管”的良性循环。天宁街道推行“1+3+N”智理模式，即以“1”个智慧中枢、“3”大技术赋能、“N”元主体协同，激发公众参与城市治理热情，压实第三方单位市容责任，基层城管队员从“巡查员”转为“调度员”，巡查工作量减少50%。商户自改习惯养成，

城管执法冲突率显著下降。

二、智能管控，打造烟火市集新气象

常州市通过“智能喊话”“市集管理”功能，为基层“疏堵结合”治理流动摊贩提供有效手段。当智能探头识别禁摆区摊贩时，每5分钟触发现场声光报警提醒违法人员尽快离开，三次报警不离开的将形成工单推送给执法队员处置。同时，平台的“市集管理”功能旨在解决摊贩“入市无门”与市民“寻市无方”的难题。溧阳市采用“精准选址+分类管控+数字赋能”模式，通过“市集管理”功能将各镇（街道）2个特色点，23个疏导点，125个便民点全部录入信息系统，经营品类涵盖自产自销农产品、应季瓜果树苗、各类食品小吃、便民修补等。对相对固定摊贩引导其通过“常州城管通”小程序申请摊位并录入经营信息；对临时不固定摊贩则明确经营时段与卫生责任，由执法队员依托平台加强线上线下监管服务，确保经营规范有序。市民游客通过小程序可查看疏导点位置、经营品类及导航路线。目前，“市集管理”功能已在全市推广应用。

三、数据共享，激活政企合作新动能

共享单车作为城市公共出行的重要保障，面临布局是否合理、建设是否科学、管理是否精细的考验。常州通过全市大数据平台赋能，接入“永安行”基础数据和实时运行数据，全面分析

研判，为企业的规划建设提供精准有效参考，帮助企业少走弯路。目前，累计为企业和基层单位输出智能调度建议3万余条，联动处置共享单车问题工单1800余件。政企双方通过数据共享与责任共担，将共享单车从“城市乱象”转为“精准服务载体”。

目前，常州市“智”理平台辐射63个镇（街道），覆盖市容环卫、园林绿化、长效管理、公众服务等城市治理领域，全1000余家企业（第三方责任主体）纳入平台体系，基层用户超过3000个。常州市依托智慧化技术逐步形成共建共治共享城市治理新格局，为激发市场主体活力，持续优化营商环境注入新动能。

创新“执法前置服务”工作模式 擦亮“贵人服务”新名片

——贵阳市以执法前置服务提升营商环境案例

近年来，贵阳市城市管理局围绕做好服务型政府，积极推行“执法前置服务”工作模式，变“末端处罚”为“前端服务”，围绕“事前预防、事中化解、事后修复、全程服务”四个环节，更好服务经济社会高质量发展。

一、事前“防未病”，“普法交底”防违法

针对市场主体在谋求快速发展过程中因不了解、不掌握政策法规而违法的问题，贵阳市城市管理局从“套餐式”普法和“管家式”交底着手，为企业发展规避法律风险。针对不同行业、领域、对象等违法风险点，定制了16类“普法宣传资料包”，将法律法规简易化、形象化成手册、动画、漫画上门宣讲，让普法更精准，行政处罚案件量连续两年同比下降27%和32%。市城市管理局牵头建立水电气讯等多部门现场提醒交底机制，一次性告知建设单位在开工前需办理的行政审批事项，一次性提醒重要环节和注意细节，一张图明晰水电气讯等地下管线，解决项目建设施工难、进度慢等问题，施工破坏管道类案件量连续两年同比下降70%和40%。

二、事中“做体检”，“联合检查”免扰企

建立多部门“联合体检”、“联合会诊”机制，通过“四个一”实现高效联合检查，避免多头执法扰企，为企业发展“减负”。制定“一张执法检查清单”，将高频交叉执法检查事项进行跨部门整合，全面查找违法苗头和问题隐患；开出“一份检查体检报告”，一次性向企业反馈检查发现问题；附上“一个问题整改处方”，提出具体整改意见；建立“一本跟踪管理台账”，持续跟踪问效。市城市管理局组织相关执法部门和专家按照“四个一”对有关重点项目开展联合体检，帮助企业及时发现和整改问题，助力企业健康发展。

三、事后“助康复”，“多措并举”促整改

健全完善包容审慎柔性执法制度，包容不包庇、免罚不免责，以柔性执法传递法治温度。修订完善城市综合行政执法领域行政处罚自由裁量基准及裁量权规定，依法明确首违不罚、不予处罚、从轻和减轻处罚的适用情形和裁量标准。免罚、轻罚案件量逐年上升，2024年占比达39.6%。开展《行政处罚决定书》《违法公示和信用修复告知书》“双送达”，引导企业依法依规申请“信用中国”网站行政处罚信息修复，避免企业因信用修复不及时给经营活动带来不利影响。

四、全程“做服务”，“协同纾困”解难题

建立“城管+N”协同配合服务机制，在执法过程中全程收集企业、商户、群众困难，一站式解决项目建设和企业商户的具体难题。解决手续办理难，在老城区城市更新项目中，地下管网改迁复杂，资料筹备周期长，贵阳市城市管理局组织相关部门现场办公，帮助完善相关资料，该项目3天完成开工手续办理。解决渣土运输难，某医药项目存在渣土处置难（外运距离远、成本高）的问题，阻碍建设进度，市城市管理局通过协调周边需要回填项目，实现渣土就近处置10万方，节约成本约200万。解决商户出店难，统筹协调属地街道办、乡镇人民政府及物业服务企业等，综合考虑道路现状、消费需求、业态特点等因素，实行“一店一策”“一街一策”，帮助小微企业和个体经营户定时、定位规范出店经营，帮助流动摊贩划分固定摊区定点销售。目前已帮助企业解决各类诉求110个，全市已经设置规范摊区摊点7951个，带动1.2万人灵活就业，超过5000家商户实现划线出店经营。

贵阳市城市管理局开展执法前置服务以来，解决了企业和群众一系列“急难愁盼”问题，得到了企业和群众普遍欢迎和赞赏，城市管理问题投诉较上年度减少30%。目前，贵阳市已在其他执法领域积极推广并实施执法前置服务新模式，为全面优化提升营商环境提供有力支撑。