

□记者 程鑫
通讯员 周元虎 文/摄

杭州湾新区城市管理综合执法大队的屠建设这几天成了网红,一篇以他为原型的网络帖子引来围观。这名普通城管队员之所以引起关注,缘于其穿上城管制服之前,曾是一名同城管“躲猫猫”的流动摊贩,这让大家对他的经历都挺有兴趣。

“从地摊中来,到地摊中去”,屠建设以此描述他的这段职业经历,从被管的摊贩到管摊贩的城管,角色的转换让他对摊贩,对城管有了更多的了解,心里颇多感触。



屠建设(左)正在帮店家搬运人行道上的物品。

多一点理解,多一点耐心,在情与法之间找到一个平衡点 一名曾是摊贩的城管队员的心路历程

A 摆摊时也抱怨城管管得太宽

早上9点不到,屠建设和另外两名城管队员出现在杭州湾新区世纪城的连江路和滨海大道金合路一带,那里常有一些小店越门经营,还有一些买卖蔬菜的流动摊贩占道叫卖。

屠建设他们要做的就是劝说店家,把摆出铺面的东西收进去,不能因越门经营影响市容,影响交通。他一家家走过去,跟店家打招呼,劝说两句,如果对方忙不过来,他就动手帮忙收一下。有人瞪着眼睛,有人白眼相向,也有人埋怨着嘟囔几句,虽然不是很情愿,但很多人都还比较配合。

对于摊贩的白眼和抵触,屠建设已经习惯,也不在意,他理解摊贩的这种情绪。4年前,他也曾是一名小摊贩,有过同样的抱怨和抵触。35岁的屠建设是慈溪人,早年在慈溪周巷一带的菜市场外摆摊,以卖淡水鱼为生,每天半夜起床,去批发市场贩鱼,早上就蹲那里叫卖。

做生意的,总想多挣钱,所以看到哪里人多,总往哪里跑,而且摊子也想摆得大一点,如此一来,常常越线摆摊,也不在规定的地方叫卖,城管来了,自然会上前制止,责令搬走。

刚开始他也很抵触,埋怨城管管得太多,太宽,“反正都是在市场外摆摊,我在哪里摆摊难道还要你管?越线一点点有啥关系?”嘴巴上虽然答应马上搬走,心里却不服,抱怨他们天天跑到这里来没事找事。

有段时间,他也跟着其他摊贩,跑到指定地方之外的路边设摊,一看到城管,摊贩们收摊就跑,可他这样卖鱼的就很吃亏,收拾起来特别慢,东西还没装好,城管就到跟前了。

他索性不跑了,一副无所谓的样子,准备接受处罚,可没想到,城管队员并没像传说的那么凶,只是要他回到指定的地方,下不为例,否则就要开罚单了。

他赶紧收拾,城管队员也蹲下来帮忙,弄得一手鱼腥味。望着他们离开时的背影,屠建设忽然觉得,他们并非那么令人讨厌,心里的触动让他改变了之前对城管的抵触,慢慢地,他变得自觉了,摊子弄得整齐干净,生意也好了。

尽管如此,还是有不少摊贩不理解,背后骂人,他有时实在听不下去,会帮忙说上几句,结果招来摊贩的奚落:关你啥事,难道你也是城管?

他没想到,这辈子还真的穿上了城管制服,成为管理摊贩的城管队员。

B 首次上岗时手脚都在发抖

2013年,慈溪招录城管队员,屠建设产生了报考的念头:毕竟自己也是30岁的人,摆摊生意不是很好,一年到头起早摸黑的,挣不了几个钱。

具有大专学历的他顺利通过笔试和面试,顺利地穿上了那件曾让他五味杂陈的城管制服。

穿上城管制服,他才发现城管面对的远不止骂声,这个职业的琐碎和不容易,曾一度让他反问自己,这个选择是不是错了。

刚上岗那几天,老队员老曹带着屠建设和另一名新队员上街巡逻,熟悉辖区环境,了解执法程序。巡逻到周巷的一条主街,他们碰到了一个在街边卖蒸糕的中年妇女。两天前,他们就曾劝离过这名摊贩,不能在主街上摆摊叫卖。按规定,这次对其进行处罚,当事人也比较配合。

就在老曹开具处罚告知书的时候,刚从该摊贩处买了蒸糕的一名男子为其“抱不平”,说人家做点小生意也不容易,你们动辄就处罚,是不是太过分了,三个大男人欺负一个女人,算什么事。男子这么一说,很多群众就围了过来,虽然也有人说在那里摆摊影响交通,但很多人还是偏向做生意的中年妇女,数落他们不近人情。

面对那么多人的“指责”,屠建设感觉整个人都僵住了,手脚也在发抖,一句话也说不出,幸亏老曹有经验,说服了围观者,并开具了罚单。

如今,屠建设总算从“菜鸟”变成了一名有经验的队员,但其内心还常常上演着“扣与不扣”的纠结。从地摊中来的他一方面理解底层人讨生活的艰辛,而另一方面,他又得完成管理取缔流动摊贩的任务。

好在现在暂扣的硬性执法少多了,本着减少当事人损失的考虑出发,他们推出了现场处理的简易程序,不需扣车,违规的现场开具罚单。对屠建设来说,“扣与不扣”的纠结就可以放下了。

纠结少了,但他有时还是觉得现在的自己有点窝囊,“我要是不穿这个衣服,他骂我一句,我回敬一句,别人绝不会说你错了。但穿上这个衣服,他再怎么骂,我要做的还是劝说劝说再劝说。”他说,“打不还手,骂不还口”是他们上岗培训的第一课,领导有规定,矛盾要控制住,该管的还得管好,这就是技巧,得慢慢去学,去悟,去领会。

C 要多一点理解多一点耐心

领悟这些技巧,屠建设至少用了两年多时间。2014年,慈溪整治餐厨垃圾,城区餐馆饭店的餐厨垃圾全部集中清运处理,这对于习惯用餐厨垃圾喂猪的养猪户来说,无疑是断了他们的财路。

余姚朗霞的老李有个养猪场,之前一直在慈溪余姚两地收集餐厨垃圾。屠建设第一次在周巷查到他时,发现他身有残疾。老李诉苦说,老婆身体不好,孩子也患有疾病,全靠他养猪维持生计,如果全部用饲料,每天费用2000元,而有了那些剩菜剩饭,拌上500元的饲料就够了,他这样做也是迫不得已。考虑到首次被查,屠建设对其劝导,解释不能使用餐厨垃圾养猪的原因。

几天后的深夜,屠建设在浒山蹲守时又发现了老李,三轮摩托车上的塑料桶里装满了餐厨垃圾。屠建设将其拦下,耐心劝导,没想到老李趁其不备,跳上车子发动起来就跑了,而此时,一名城管队员还在车上拍照取证。好在该队员反应很快,及时跳下了三轮车。为避免意外,屠建设并没去追赶。

几天后的傍晚,他们又在一饭店门口发现了这辆三轮车,但车上没人,原来老李正猫在餐馆里收集那些剩菜剩饭。顾不上泔水车的脏臭,屠建设跳上车子,坐到了驾驶位上。几分钟后,老李走出来,有点惶恐,有点惊诧,“那么脏的车你们也坐上去啊”,他讪讪地笑着。不过最终,老李被带到了城管队,鉴于他已多次被查,三轮车被暂扣。

处罚结束,天色已暗,望着老李走向门口的身影,屠建设突然想起,家住朗霞的他离这里很远,少说也有三四十公里,那个时候叫车也很难,于是叫住他,开着自己刚买的私家车,送他回家。望着崭新的车子,老李推辞说身上太脏,太臭,怕坐上去把车子弄脏了。最后,看屠建设那么诚恳,老李接受了这次意想不到的待遇。

那以后,屠建设在城区再没见到过老李。一年后,他接到老李的电话,说他那200多头猪出栏后就转行了。这事给了屠建设颇多触动,所谓的技巧,其实就是多一点理解,多一点耐心,再难弄的摊贩,只要慢慢磨,总是能把事情做好的,所以他说,技巧,那都是磨出来的。

D 要在情与法之间找到一个平衡点

入职城管将近4个年头,屠建设依然以“菜鸟”自称,他知道,城管这个群体面对的人员复杂,没多少经验可以照搬,都得根据情况随机应变,前提是在情理法之间,找到一个平衡点。

几年来,屠建设也逐渐摸出了些门道。街上那些摊贩,情况各异。那些初来乍到,人生地不熟的,算是“初级”摊贩,碰到城管,比较紧张,被处罚时也比较配合。混了段时间,开始懂得和其他摊贩抱团了,算是“中级”小贩了,他们能跑则跑,跑不掉的要么骂骂咧咧,要么就跟城管讨价还价。至于那些虚心接受,屡劝不改的,算是“高级”的摊贩了,不管你怎么说,他们总是满嘴答应,但就是不听,就算处罚了也面不改色,隔天还来。

来自摊贩的屠建设懂得其中之道,对每类摊贩的处理也各有不同。对自产自销的流动摊贩和“初级”摊贩,以劝导为主,能引导到市场或者帮助转业转行就帮。如今,杭州湾新区专门划定一个区域,设立了流动摊贩疏导点,采取疏堵结合,劝导那些流动摊贩到该区域规范经营,也就轻松了不少。

短短几年间,屠建设发现,自己的脾气好了不少,在他看来,三年多的城管生涯,让他内心变得越来越强大,而这正是城管队员必备的素质,任何时候都不能被情绪所左右,再难缠的摊贩,只要在情与法之间找到一个平衡点,摊贩和城管之间的矛盾就能化解。



屠建设认为城管和摊贩并不是猫和老鼠的关系。