

100天! 25年老街 焕然一新

居民舒坦了 店家笑了

探寻城市内街整治背后的故事



焕新后的樟树街。

鄞州区东柳街道的樟树街是一条藏在社区里的典型商业内街，已有25年历史。全长500米，活跃着93家商铺，烟火气十足。但城市商业内街的管理却是个不折不扣的难题，各部门执法无法“一通到底”，物业管理力不从心，日渐成为“文明洼地”。

今年6月起，东柳街道实施城市商业内街精细化管理。3个多月来，这条商业内街到底经历了怎样的蝶变？让我们一起见证樟树商业街100天焕新记。



新增的非机动车停车装置。



孙戎正在巡街。

2 内街自治 网格员巡街+老娘舅坐镇

“老板，这些东西麻烦搬到店里去，我来帮你！”9月8日上午8时，幸福苑社区物业经理孙戎开始了每日两次的巡街。发现问题、拍照上传、督促整改，这是他每天的日常。现在他有了一个新的身份——网格员。

每月3次联合执法，樟树街的日常管理主要依靠自治力量。目前，整条樟树商业街有30名网格员，每个人都有专属的“巡街”账号。

“我们日常巡街，主要开展交通秩序维护、街区环境整治等工作。以前一趟巡街需要近1个小时，碰上商铺不配合，还要反复沟通。现在不到半小时就搞定了，有些问题没等我们发现，店铺早就整改好了。”孙戎笑称，这两个月来他的巡街工作越来越轻松了。

“以前这条商业街太乱了，私家车随意停车，店铺占道经营，每天滴滴滴的喇叭声都听烦了。”万家熟食店老板娘蒋春娥在樟树街开店整整20年了，她见证了这条街的蜕变。去年，社区曾安装过隔离设施，但当场就被拆除了。今年

“动真格”了，社区取消两侧侧方停车，增设中央隔离栏，加装侧边非机动车停车装置，合理规划临时卸货区域，新建电瓶车公共充电区域。“当时，社工和志愿者们挨家挨户做工作，隔离栏总算装上了。虽然多少对我们有影响，但交通秩序真的变好了，这点阵痛不算什么。”

网格员主要解决小问题，碰上大的矛盾纠纷怎么办？在樟树街上，开辟了一个“民生议事堂”，由调解名师王贤良坐镇，还有来自各职能部门的调解力量。

前阵子，樟树街上的一家培训机构负责人向他反映楼上住户的漏水问题。王贤良了解情况后，多次上门调解。最后，成功说服楼上住户更换管道。

“商铺和居民之间的矛盾，以前没有‘中间人’协调，双方互不相让，矛盾往往一拖再拖，其实大多是漏水、噪音、油烟等这样的问题，基本上都能成功调解，实在解决不了，再邀请职能部门共同协商解决。”王贤良说，随着调解案例的增多，最近“生意”明显好了。

3 见证蝶变 店铺文明指数逐步提升

经过100天的运行，这条樟树街到底带来了哪些变化，一组数据可见一斑：从第三期执法报表来看，万家熟食、胡子水果、剪艺空间、赛维洗衣店等50余家店铺的文明指数较第一期明显提升。万家熟食从180分提升到300分，剪艺空间从200分提升到300分……有些店铺甚至从“落后分子”逆袭成店铺标杆。

综合三期报表来看，沿街店铺乱晾晒、乱堆物、跨门经营等不文明现象得到较大改观，餐饮类商户对后厨卫生、餐具消毒等规范意识增强。每月的执法报表，

文明店铺的数量都在增加。这背后，就是精细化管理带来的实实在在的改变。

东柳街道副主任王鹏程说，每月出具执法报表后，关键是“销号”。4个执法部门会同社区、物业共同制定整改提升方案，对需要落实整改的商铺，给予“立督立改”和“限期整改”两种方式。这样的城市内街，整个东柳街道就有8条。他透露，下一步，这种城市内街精细化管理模式将在其他内街陆续推广。

记者 薛曹盛 王悦宁
通讯员 陆婧楠

1 数智执法 93家沿街店铺一“屏”掌握

走进樟树街，一块电子显示屏格外显眼，屏幕上有沿街店铺的文明指数排行。路过的居民们总会驻足看几眼，看看周边哪些店铺上了黑榜，哪些上了红榜。

“真没想到，3个多月时间，樟树街大变样了，现在走在街上逛街买菜，整个人都舒坦了！”幸福苑小区居民康浩说起樟树街最近的变化，脱口而出4个字——“真没想到”。她在小区住了20多年，樟树街是她回家的必经之路。“以前这条街热闹归热闹，就是太乱了！我们最头疼的就是交通拥堵问题，特别是早晚高峰，眼看着到家门口了都要堵上半小时。店铺跨门营业更是家常便饭，他们把东西都堆在人行道上，根本无处下脚……”

城市内街乱象丛生，但日常管理却陷入尴尬——各部门执法“各自为政”，无法“一竿子插到底”，物业管理更是心有余而力不足。“城市内街，不是我们不想管，而是根本没法管！市政道路变成商业内街后，就出现了执法无法触达的边界，没有执法依据也就缺乏有效载体。”采访中，东柳街道

综合行政执法中队队长陆自刚直言，这是目前宁波很多城市商业内街面临的通病。

如何破题？今年6月，东柳街道“文明一键通”小程序上线，依托数智执法对城市商业内街实施精细化管理，邀请综合执法、市场监管、流动人口管理和应急管理四大部门联合执法评审。

整条樟树街上有93家店铺，分生鲜类、餐饮类、民生服务类和批发零售类四大类。记者在该小程序上看到，根据不同的店铺类型，小程序定制了不同的执法清单，多则有密密麻麻20多项，执法人员只需“按图索骥”进行相应检查。

“我们每月开展3次联合执法，大家只要登录这个小程序，就会跳出相应的执法内容，只要逐项检查就可以。和以往不同的是，各部门共用一个程序，这就打通了数据壁垒，让数据‘动’起来。”东柳街道综合行政执法中队孙燕告诉记者，每月，根据执法情况，系统会自动生成一张“文明指数报表”，各家店铺的文明情况一目了然，让后期整改更“有的放矢”。