

微改革撬动大发展系列报道

看城市管理者如何从小微处着手 绣出株洲美好生活

前言

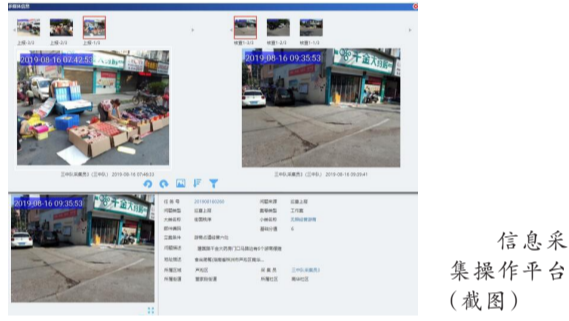
“天下大事，必作于细。”解决好服务群众“最后一公里”问题，需要从“微视角”出发，进行“微改革”，以“小”切口推动问题解决，以“小”变化优化服务、促进发展，切实增强群众的获得感和幸福感。



中心广场的建宁驿站



沿江步道的



信息采集平台(截图)

株洲日报社新媒体记者 杨胜兰 通讯员/邓佳

城市更新是城市品质提升的重要举措，在“微改革”过程中，株洲市城市管理和综合执法局通过一系列微举措，拿出“绣花”功夫，一针针地织造株洲每个细节。

“建宁驿站”打造看得见的“方便”

“不整洁、数量少、环境差”这是市民此前对株洲城区厕所的印象。“干净、便利、美观”这是现在株洲市民对“建宁驿站”的赞叹。

去年8月起，株洲坚持高起点规划选址，把驿站建在了“街两旁、江两岸、桥底下、公园里、市场中”；坚持高标准抓新建改造，让驿站“艺而不拙、华而不奢、以人为本”；坚持高质量抓精细管理，成立驿站管养专项督导组，健全管理体系；坚持高位抓社会参与，机关事业单位、学校、医院等内部厕所主动开放。

株洲的建宁驿站注重用户体验，女性厕位比男性多，设置了第三(无性别)卫生间，驿站内的冷空调避免了夏天“上个厕所出身大汗”的尴尬。除了如厕基本功能外，每个驿站均提供饮用水、体重仪、急救药箱、手机充电、免费WiFi、公益雨伞、图书漂流角、帮助走失老人小孩寻找家人等8大服务，处处折射出“小厕所大民生”的株洲温度，让大家真切地感受到了来自这项惠民工程的便利。

数据显示，目前株洲市城区已开工新建“建宁驿站”153座，建成并投入使用99座，完成改造200座，完成开放社会公厕200座，逐步形成了可复制、可推广的标准化体系、管理体系、运营体系。在提供基础服务的同时还能提供多元化便民服务的“建宁驿站”已经成为了文明株洲的形象窗口。

党旗飘在街巷 支部联点驿站

把组织的触角深深植于基层网格，才能实现城管系统内党的领导全方位、广覆盖、无盲区。对此，市城管局大力开展“党旗飘在街巷 支部联点驿站”活动，与最贴近民生的“建宁驿站”紧紧地联系在一起。

市城管局将“建宁驿站”确定为全市城管系统支部和党员的活动阵地。荷塘区在“建宁驿站”设立了劳模示范岗，退休劳模、环卫工人王水兰每周定期为驿站保洁人员开展“传帮带”服务，让劳模精神在驿站开花结果。芦淞区的“红袖章”也在“建宁驿站”进行志愿服务，帮助群众更全面地了解“建宁驿站”。

截至目前，已有90个建成开放的驿站明确了联点支部和驻点的党员示范岗。市区两级45个支部、700余名党员联点驿站开展服务。此外，还整合“两代表一委员”、劳模、优秀共产党员等先进资源，建立123个党员示范岗和劳模工作室、劳模示范岗。

为了拓展城市名片的内容和广度，更好得宣传“建宁驿站”的便民服务功能，市城管局还启动了“小小驿站长”社会实践活动，来自全市的300多名中小学生在暑期体验了“建宁驿站”的日常管理工作。

打造1+N新模式的便民信息贴栏

“为什么把我贴的信息撕掉，这让我的店怎么租出去！”70多岁的李阿姨生活来源几乎都靠店铺租金，但招租信息经常被撕，使得她的店已经闲置很久了。

一边是乱贴乱画的小广告，一边是市民的发布需求，如何权衡二者，这可让城市管理者犯了难。

今年5月，荷塘城管开展人性化执法，在辖区建设了35处便民信息贴栏，让长期无处安放的城市“牛皮癣”有了“落脚之处”。信息栏让小广告有了集中的容身之地，不仅改善了市容市貌，也方便了市民找到自己想要的信息。

便民信息贴栏的作用还不限于此，荷塘城管通过“贴贴栏+”市民需求、“贴贴栏+”党员示范岗、“贴贴栏+”宣传阵地、“贴贴栏+”互联网、“贴贴栏+”行政执法，将贴贴栏的作用最大化。主动了解市民需求、主动为群众提供服务、主动传播城管声音塑造城管形象，既方便了群众，也解决了城市管理的老大难问题。

智能终端处罚系统 提升人行道违停查处效率

针对人行道违停现象增多的趋势，株洲市城管局动真格了！

“株洲很好！请您您好！”今年6月26日，株洲市人行道违停处罚系统上线启用，这是全省首个可线上缴纳罚单的违停处罚系统。

据介绍，以前处理违停需要执法人员人工锁车并开具告知书，至少要耗费10分钟，且被处罚人需要到城管大队缴纳罚款，执法人员再到现场开锁，程序复杂、效率低下。现在，通过“株洲市人行道违停处罚系统”，执法者现场查处一台车仅需两分钟，且被处罚人当场可以通过微信公众号查看违法事实并缴纳罚款。

“我们这个系统已经实现与交警处罚系统同步。”市城市管理行政执法支队副支队长黄龙介

绍，违停车主若不及时处理自己的违规行为、消除违规记录，将与交警查处的交通违法行为同等对待。

系统上线至今，全市人行道违停执法18710台次，是今年前5个月全市违停执法总数的57.9倍(今年前5个月323起)，违停现象下降20%。同时，走出了“非接触性执法”的新路子，既避免了以往违停执法效率低、纠纷多的问题，也逐步解决了违停执法处罚执行难到位的问题。

审批程序更精简 审批时间更短

前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件，这是株洲市城市管理领域所有行政审批实现的政务服务新模式，而以前可没有如此简单。

记者了解到，株洲市城管局原有8项审批事项，部分事项未纳入行政审批窗口，且各事项的审批环节复杂，导致了审批流程繁琐、审批时间长、成本高。

为了让审批人“最多跑一次”，市城管局能放则放、能简则简，不断缩减和下放各种权力，方便事项的一次性、简便性办结。目前，园林审批已由12个工作日压缩到了5个工作日内办结，市政审批项目由12个工作日压缩到了3个工作日内办结。

此外，还按照“谁审批、谁负责”的原则，对所批之事全程监管，做到了审批更简、监管更强、服务更优。

微亮化带着城市越夜越美丽

钢琴广场的发光琴键，火车站广场灯光隧道，沿江步道上的星空、花瓣投影灯……江边散步的你不是被这些街边、广场的灯光小品吸引了目光？

钢琴广场上，小朋友们在琴键上来回奔跑，琴键随着脚步发出五颜六色的光，一阵阵悦耳的音乐响起。记者走近发现，广场地面铺设了LED互动式感应钢琴键灯，行人走过去就能“踩”出灯光与声音。

为了营造市民夜游亮化环境，市城管局在街边、广场新增了许多具有趣味特色的亮化小品，如火车站广场灯光隧道和灯光电影、感应式互动地砖灯、星空花瓣步行道、新华路上火烈鸟形状亮化灯等等。不仅如此，还以“建宁驿站”为“微亮化”建设载体，安装了轮廓灯的驿站成为了街边的亮丽风景。

城市照明与市民生活息息相关，不仅有这些设计感十足的亮化小品，市城管局还为一些小街小巷、老旧小区解决接电、照明问题，照亮市民回家的最后一公里，用微光温暖人心。

数字城管信息采集让管理更精细

沟通快捷、责任到位、处置及时、运转高效。近3年株洲市城管依托互联网大数据等技术的综合运用，24小时全方位展开市容市貌监督。

早上8点，检查早市收摊情况；晚上7点，采集季节性水果摊占道经营情况；深夜11点，查看城区主要背街小巷露天烧烤油烟污染等问题；空闲时间开车巡查……这是数字城管采集员的日常工作。为避免采集员“刷案卷”的现象，城市管理指挥中心从源头把关，实现了“降低流量、提升质量”。

采集员采集信息后，数字城管系统每天都会把情况和发现的突出问题以图文形式向城市各区反馈通报。对于城市管理突出问题，市城管局还会直接向各区交办、督办，限期整改，整改不到位不予销号。

据系统数据统计，今年1-8月上报案卷处置率99.03%，结案率98.99%。以数字化平台打造的“大城管”，有效促进了城市管理问题的高效处置，有力推动了城市管理常态化长效化。

利用微信平台 提升服务能力

如何调动市民积极参与城市管理的积极性？如何更好的服务百姓？如何最快速了解大家的需求？2018年，株洲城管对微信公众号进行了优化，整合城管系统服务资源，打造一站式体验平台。新版本优化后，“株洲城管”微信公众号关注人数骤增，半年时间增加了36万人。

点开公众号上的微服务平台可以看到，该平台上有一键查询附近的公厕，一键了解株洲宵夜地图，一键处理人行道违停等功能，为日常生活提供了极大的便利。

不仅如此，公众号还可以直接查询人行道违停信息、缴纳罚款。若发现执法、市容秩序、市政设施等城市管理相关的问题也可直接通过微信公众号上传到城市管理监督指挥中心进行处理。据市城管局相关负责人介绍，这一平台的设立，拓展了市民参与城市管理的渠道，帮助群众解决了很多“麻烦”问题。

一年多时间，“株洲城管”微信公众号已有8万余人关注，其中有5万余人参与了微信有奖举报，共举报案卷61354条，处置解决了61082条，处置率达99%以上。

治大国如烹小鲜，城市治理与民众获得感密不可分。株洲成为全国户外广告设施管理试点、公园品质不断提升、市政应急处置快速有力、垃圾处理走向垃圾治理……城市管理者只有于“精细”上下功夫，于民生短板处着眼，于美好生活的追求处用心，才能使城市的治理效果更加科学有效。

株洲新夜 不夜天元城，点亮夜经济



夜晚的神农城。

夜幕降临，华灯初上，哪里是人们热衷的“网红打卡地”？是热闹的夜宵店、联机打游戏的网吧？还是唱歌的KTV？在日益繁荣的夜间经济大戏里，如今新区人们的夜生活已经“进阶”，逐渐由物质消费走向精神消费，有文化是夜间经济的前提。

夜赏，优雅的热闹

8月13日晚上7点半，在神农大剧院里，儿童剧《小丑嘉年华》正在欢乐上演。市民袁女士一家三口来到这里观看演出。这个来自德国、美国、法国、俄罗斯等国家的演出团队，用夸张的表演、可爱的玩偶惹得现场观众捧腹大笑。

事实上，8月以来，神农大剧院几乎每天都有场演出，从舞台剧《爆笑虫子一游记》，到钢琴独奏音乐会、世界近台魔术大师展演、传统京剧片段赏析，还有专门为暑期小朋友推出的3D儿童剧《出动凯警》《小丑嘉年华》……精彩节目轮番上演，为人们奉上一道道艺术大餐。

全家老小一起看演出，如今成为不少株洲人的休闲方式。“家门门口就可以欣赏到高水准的演出，很方便，对提升人们艺术素养有很大帮助。”家住大湖塘社区的肖先生说，很多有号召力、有市场影响力的艺术家与团体都来株洲表演了，以往这些可能要去北上广才能看到。

神农大剧院2016年9月份刚开业时，一周可能就安排一场演出，这两年来，每周都会有两三场演出，节目的种类也更加丰富，涵盖舞台剧、话剧、芭蕾舞、儿童剧、戏曲、相声、音乐剧、音乐会、合唱、朗诵等。

据统计，该剧院的大剧场有1190个座位，今年上半年上座率都在80%以上，而剧院的普通会员已增至27896人，金卡会员增至2132人。

而作为文艺青年的“硬核”约会方式，看一场好电影的夜晚，是不可言说的美妙时光。记者通过查询获悉，位于天元区的中影国际影城(炎帝广场店)、滨江影城等地，工作日均有10点之后的电影票出售，逢节假日或大片上映，部分影院会进行零点播放。

夜读，为城市文化“燃灯”

独立书店是城市文化的窗口，一张文化名片。前几日，在神农湖畔，“湖岸和集”书店举行烧烤狂欢。人们一手烧烤，一手饮料，旁边还有乐队演奏。

这里是书店，但又不止是书店。在这里，你可以收获一本好书、一杯咖啡、一张油画、一瓶插花、一封信件、一份美食。“我经常与闺蜜下班后去逛书店，即便不买一些自己喜欢的书籍，默默在店里点杯咖啡，看两小时书也是件很愉悦的事情。”在媒体从业的刘女士说，这个位于闹市区的书店，能让人感受到大隐隐于市的宁静。

两层的楼房，被打造成文创空间、轻食区、文化沙龙与图书销售、借阅的30复合型书店。夜晚的“湖岸和集”书店还有读书座谈会、国学课和财经课，还有着穿搭课、美妆课等。正是这种难得的宁静夜晚，吸引着大批人流聚集此处。

夜玩，唤醒的游乐场和商场

很多在白天看似普通普通的游乐设施，一到夜里就变换出梦幻般的色彩。如果你晚上经过栗雨湖、神农城，旋转木马、充气城堡、碰碰车会将你带到一个五光十色的童话世界。

市民马先生指着正在乘坐“小飞机”的儿子说，他住在美的城，虽然这边没有大型的游乐场，但孩子在这儿玩得十分尽兴。记者发现，即便是夜晚，像碰碰车、跳床等热门项目，依然有人在排队。

如果嫌室外有些热，你可以选择夜晚外出购物消费，优托邦神农太阳城、美的城时代广场、天虹商场各大购物中心凭借一流的购物环境和超大的购物空间成为不少人的选择。

有调查显示，在夏季，商家晚上的营业额普遍比白天更高。一般来说，晚上的销售额和流量是白天的一倍以上。近两年来，这一趋势则更加明显。

夜宵，陪伴24小时“不打烊”

在体验经济大潮中，“夜间消费场景”正在被商业创新者们不断挖掘。

记者发现，不少餐饮店都会在标牌上特地打出“24小时营业”“营业至凌晨两点”“只在晚上营业”等标识。晚11时，滨江路沿线、韶山路等门店仍座无虚席。由于工作原因，“夜猫子”谢琳要上晚班，白天要工作，聚会、购物都只能留在晚上。

“凌晨也是一个营业高峰的时间段，而且夜间时段顾客消费量不比白天低。”某火锅店工作人员在谈到夜间经营时很有心得，虽然在凌晨后会因为人力原因调整部分菜肴，但得益于多年来日趋成熟的经营模式，上菜速度和菜品质量在夜间不会受到影响。

据统计，去年全市餐饮单位营业额达187亿元，其中夜间营业的餐饮单位营业额达40亿元以上。事实上，除了传统的宵夜摊点、酒吧外，近年来株洲夜间不打烊甚至24小时营业的商业业态越来越多，例如长江北路有家24小时便利店，半夜都能买到热腾腾的粥、泡面、包子。

【声音】

从事文化行业多年的唐琪：“点亮”夜间经济其主要原因在于人们的文化消费意识逐渐提升，发展夜间经济无论从消费角度还是从文化角度看，都能丰富对大众的供给。

市餐饮行业协会会长朱军：上班族、加班族、单身族等人群是夜经济市场的消费主力，尤其是80后、90后的年轻人，他们更习惯于在夜间娱乐、消费，24小时商业模式显然更契合现代都市人生活方式的需求。

区商粮局相关负责人：夜间经济正成为衡量城市活力和居民生活质量的重要指标，人们夜晚的消费热情高涨，有助于扩大内需，释放居民的消费潜力。同时，夜间经济也为城市居民提供了更多就业岗位，带动了相关行业的成长，促使城市不断完善基础设施、交通、公共服务。

(王峰 谢嘉 彭亭颖 谢慧)

今日醴陵

王仙镇：开办“垃圾分类我知道”暑期小课堂

“大棒骨为什么不属于餐厨垃圾？”“打湿的卫生纸属于湿垃圾还是干垃圾？”日前，醴陵市王仙镇开展“垃圾分类我知道”暑期小课堂活动，吸引了许多孩子参与。

当天，志愿者们结合垃圾分类宣传册和讲解视频为孩子们讲解了与垃圾分类有关的知识，就孩子们提出的垃圾分类问题一一进行了答疑，并作了相关知识拓展，还组织了以“帮助妈妈过垃圾分类的一天”为主题的垃圾分类知识竞赛。

据悉，此次活动旨在通过向孩子们讲解垃圾的产生和不同垃圾的特征，让他们了解为什么要进行垃圾分类、如何分类，并鼓励大家当好垃圾分类小小宣讲员。“开学后，我们将与学校联手，不断创新垃圾分类的宣传方式，充分发挥‘环保小手’作用，带动更多‘大手’，共同参与到生活垃圾分类中。”该活动负责人介绍。

(于典)

钻石人

“株硬”一生产线技术改造项目开工 3年后可年产2000吨 高端硬质合金棒型材

日前，株洲硬质合金集团有限公司在新马工业园内举行了2000吨高端硬质合金棒型材生产线技术改造项目开工典礼。

2000吨高端硬质合金棒型材生产线技术改造项目，是该公司“十三五”发展规划中的重要项目之一，项目力争在2020年7月实现投产。项目建成后，可达到年产2000吨的高端硬质合金棒型材生产能力，可为公司的可持续发展奠定良好的基础。

据悉，硬质合金棒型材是硬质合金中技术含量较高、最能体现企业核心竞争力的产品之一。近几年株硬公司棒型材产品保持着良好的发展势头，产销量持续增长。同时，通过持续不断的科技创新，株硬公司棒型材产品已经形成了螺旋钻棒、超细晶PCB微钻等高附加值系列化产品，其性能达到了国际先进水平，品牌的市场认可度逐渐提升，并逐步成为了高端客户的重要选择。

该项目的开工，标志着该公司棒型材产品的生产又迈上了一个新台阶，并将因此加快推进中钨高新打造硬质合金板块的“深蓝计划”和该公司全力打造“中国第一，世界一流”的硬质合金强势企业这一战略目标的实现。(孔娟 何庆文 张卫文)

千金人 千金经营法式 教会我的那些事 小失落

“我们得算好账，得学会取舍”销区经理反复强调。我不服的回复：“这个客户我跟了半年才有机会合作，后期我相信销量会很乐观。”“作为经营个体，你得把利润这个最重要的点。”销区经理也在坚持。

回家后，我开始认真地计算利润，真的是亏呀，亏本的买卖按照千金经营法式的理念，是需要舍弃的。最终客户选择了其他的产品，我心里有些小失落。但我明白了，亏本的买卖，做得越多亏得越多，迟早无法继续下去。

小窃喜

“小马，我希望贵公司给的促销力度再大一点。”客户李总表明了增加促销投入的要求，我心里一算，利润已经很低了，不能增加。“李总，我现在只能把钱花在刀刃上，促销方案我们可以调整，但是不能再增加了……”。回家后我考虑把原来的赠品改成更有吸引力的小礼品，随后便在淘宝淘到了精致的旅行药盒分装器，促销成本还降了20%，结余下来的都是利润呀，送到客户那里，得到了不错的效果，心里有些小窃喜。

千金经营法式教会我：遇到问题，不是想着怎么去找领导申请政策，而是自己想办法解决。从成本出发换位思考，会有意想不到的收获。

小幸运

在我负责的终端，经过测算，优化了一些原有亏损的客户，也降低了一些超支的投入。半年之后，整体的利润不降反升，个人收入也有了稳步提高。在利润导向下的主动优化，最终尝到甜头，这是一份不易的小幸运。

千金经营法式教会我：算好账，以利润导向学会取舍，就能打好大局牌，谋好长远事。(马天乐)