

# “三色督办”提质效 全域创建换新颜

## ——商州区城关街道创文攻坚纪实

本报记者 张英

### 创文故事

如今，漫步商州区城关街道的背街小巷，昔日堆积的杂物、斑驳的“牛皮癣”早已不见踪迹，平整整洁的路面延伸至巷尾，图文并茂的公益广告点缀在墙面，居民牵着孩子漫步其间，脸上满是惬意。

这样的变化，正在城关街道的360个居民小区、198条背街小巷里悄然发生。

作为商州城区创文的主战场，城关街道创新“三色督办”机制，取得了硬成效：排查出的2906个创文问题，全部整改完毕，整改率达100%，用实干为群众绘就了一幅文明宜居的新画卷。

### “三色”亮剑，问题清零

创文工作千头万绪，难在落实。城关街道建立“街道党工委统筹、社区党组织主抓、网格员力量全员上阵”的工作体系，将任务细化到每个责任人。针对排查出的问题，创新推行“三色督办”制度：首次发现下发白色交办单，明确整改时限；进度滞后下发黄色交办单督促提速；超时未改下发红色交办单严肃问责。

白色提醒、黄色加压、红色亮剑，这套闭环机制让创文整改不打折扣，推动四大专项整治落地见效，2906个排查问题全部销号、清仓见底。和平社区就是生动缩影：前期摸排各类创文问题203个，通过“三色督办”分层推进，快

速整改192个；针对区创文督察组反馈的17个重点问题，发放黄色交办单限期督办，最终全部整改到位，辖区环境面貌实现质的提升。

### “日报告+周通报”，整改不过夜

摸清底数是创文攻坚的前提。城关街道坚持“全覆盖、无死角”原则，组织干部、网格员对辖区4958栋自建房、360个居民小区逐一过筛，分类建立环境卫生、公共设施、宣传氛围等五大问题台账，实行“一社区一台账、一点位一清单”，动态管理、日报告、周通报，确保问题不遗漏、整改不拖延。

街道督导组每日下沉一线，科级干部带队包联社区，逐点位排查、逐问题核实，能现场整改的当场交办、立即整改，需长期推进的明确时限、跟踪督办，真正实现“整改不过夜、落实不打烊”。每周编发督查通报，既晒成绩、树典型，也亮短板、促整改；对整改敷衍、问题反弹的，街道纪工委及时约谈提醒，压实整改责任。同时，将创文工作纳入各社区、包抓单位年度考核，与评优评先、绩效考核挂钩，推动创文工作从“集中攻坚”向“常态长效”转变，让文明创建成果持续惠及群众。

西街社区与包抓单位建立常态化联动机制，对主次干道、背街小巷、居民小区进行全面摸排，建立详细问题台账，清理巷道杂物65处、铲除小广告95处、硬化破损路面80平方米。东店子社区聚焦“三堆六乱”，累计清理房前屋后乱堆乱放217处，清扫卫生死角403处，清除野广告586处，拆除乱搭乱挂60余处，街巷颜值显著提升。

### 多方联动，合力攻坚

创文工作不是单打独斗。城关街道各社区与包抓单位协同作战，形成了“社区牵头、部门联动、群众参与”的工作格局。

西关社区联合包抓单位市发展改革委、区发改局等单位，以“周二民情走访日”为抓手，组织党员干部深入小区、商铺，化身“文明宣传员”“民情收集员”。工作人员手持宣传手册，与居民拉家常、话文明，讲解垃圾分类、文明养犬等规范，同时细致排查环境卫生、车辆停放等问题，认真倾听群众诉求，做到“带着政策来、带着建议回”，累计走访群众百余户，收集意见建议20余条，让创文工作更接地气、更暖人心。

四皓社区联合包抓单位区纪委，联动消防、公安、城管等部门对辖区“三堆六乱”进行集中整治。同时，开展“戏曲进社区暨创文知识有奖问答”活动，精选经典戏曲曲目，在表演间隙穿插创文知识抢答。居民们踊跃参与，答对者领取实用奖品，未答对者也在讲解中加深记忆。春日微寒中，锣鼓声、掌声、笑声交织在一起，文明理念在欢声笑语中深入人心。

晨光路社区联合市自然资源局、勘测院等单位，走进移动路家属院，聚焦车辆乱停放、绿化带杂物堆积、公共设施破损等问题，联合发力、集中整治。市自然资源局调配人力物力，协助规范停车位、清理绿化带杂物、修缮破损设施，小区环境焕然一新。

东关社区坚持整治与宣传两手抓，联合包抓单位召开问题整改推进会

会，以PPT形式通报发现的问题，部署整改任务。累计出动50人次，清除乱贴乱画80余处，规范乱停放60余处，整改飞线充电、楼道堆物等安全隐患38处，让文明理念融入日常、深入人心。

### 文明新风，从“看见”到“践行”

环境变好了，群众的文明素养也在同步提升。城关街道坚持线上线下齐发力：微信群、抖音号推送创文知识；网格员上门入户讲解政策，开展问卷调查；社区里戏曲演出、有奖问答等活动轮番登场，让文明宣传不再“枯燥”，而是融入群众日常生活。

西街社区利用夜间居民在家时段，组织干部全覆盖入户走访，用通俗易懂的语言讲解创文意义，引导居民自觉维护公共环境；东关社区发放宣传资料1200余份，培养创文“明白人”339户，收集群众意见建议20余条，让群众从“旁观者”变为“参与者”。

如今，辖区公益广告随处可见，群众创文知晓率、支持率达95%以上，文明新风蔚然成风。闯红灯、乱吐痰的现象少了，邻里互助、志愿服务的身影多了，楼道堆物、飞线充电的问题没了，整洁有序、文明和谐的氛围浓了。“以前觉得创文是干部的事，现在才明白，楼道不堆杂物、遛狗牵绳、不乱扔垃圾，咱每个人都是创文参与者、受益者。”家住东关社区的李大爷说，文明环境让大家的幸福感实实在在地提升了。

从“三色督办”到全员参与，从问题整改到文明生根，城关街道用实干担当，绘就了一幅文明城市的新画卷。

# 「天眼」当「哨兵」 盯紧每一处文明细节

本报记者 米子扬

“迎宾大道立交桥下乱停乱放现象已规范，个别占道经营现象已清理。”  
“工农路重庆五金工具物资经销部门前店外经营已整改。”  
“州城路两侧绿化带黄土裸露，已补栽绿化带。”  
……

3月30日，在市城管局关于创文问题整改调度的回复中，一批城市管理“微问题”被快速发现、快速处置、快速清零。车辆乱停放、占道经营、环卫保洁不到位、市政设施破损等关乎群众出行体验的问题，如今依托“智慧天眼”监管，实现了发现立刻派单、整改立即见效，城市精细化管理水平持续提升，也让文明城市创建的步伐更加坚实。

发现问题只是第一步，高效处置才是关键。从形成问题台账到精准派发整改，从责任落实到跟踪问效，一套严谨顺畅的闭环管理机制，让城市环卫、绿化、设施、市容等小问题都能得到及时整改，这正是20个“智慧天眼”的威力所在。

创建全国文明城市，重点区域的市容秩序既是“硬骨头”，也是必答题。为了让“智慧天眼”精准覆盖中心城区各关键部位，市创文专班在市智慧城管平台监控网络中精心筛选出20个重点点位，以“网格化+智慧化”双轮驱动模式，为重点区域市容秩序的长效保持注入强劲动能。“这20个监控点位都是‘精挑细选’的关键岗，我们严格对标创文测评标准，兼顾实用性与集约性，精准覆盖3条主干道、5条次干道、2条商业街和商州夜市，让重点区域监管更有针对性。”市城管局创建办负责人说。

布好“天眼”，更要管好“天眼”。为了让20个监控点位发挥实效，市城管局将“网格化包抓”与智慧平台深度绑定，织密治理责任网。“我们把城区划分为5个片区，实行县级领导、科级干部、督查人员‘三级包抓’，把责任层层压实到市市政园林处、商州区城管局、高新区建设环保局等基层落实单位，做到每个摄像头有人管、每个问题有人抓、每个整改有回应。”创建办负责人直言，这种“责任到人、闭环管理”的模式，解决了以往监管“盲区多、响应慢、易反弹”的问题。

有了网格包抓的责任体系，如何让问题发现和处置高效运转？市城管局建立了一套“发现—派单—整改—反馈”的闭环运行机制。走进智慧城管指挥中心，工作人员正对20个摄像头的实时画面进行轮巡，不定期抽查30天的历史画面。“我们每天早、中、晚三个时段不间断轮巡，发现问题第一时间形成电子台账。”智慧城管指挥中心工作人员介绍，从环卫保洁到市政设施破损，从非机动车乱停放到占道经营，从绿化养护管理到生活垃圾分类，各类问题在监控画面中无所遁形。“只要发现问题，平台将及时形成问题台账，通过系统直达责任单位，每两天汇总一次整改情况，确保问题不拖延、整改不打折扣。”同时，市城管局每周召开党组扩大会议专题研究创文工作，包抓片区的五位县级领导逐一汇报片区监管情况，局主要领导现场提出工作要求，会后立即形成专项整改通知，每周下发。正是这样的高位推动，让闭环运行机制“硬核”发力，让每一个问题都能整改到位，推动创文工作走深走实。

如果说闭环机制解决了“如何管”的问题，那么数据安全则保障了“管得稳、管得久”的命题。确保监控画面不断线，数据不丢失，是守护“智慧天眼”24小时明亮清晰的基石。“我们要求任何单位在摄像头附近进行管网开挖、路面施工前，必须提前两天向智慧城管中心报备，进行施工影响研判。同时，致函告知市、区供电公司，计划性停电前必须提前通知，最大限度避免因施工、停电导致摄像头断网、黑屏，确保30天的历史影像可完整回看。”创建办负责人说。为了给数据安全上“双保险”，市城管局还筹划为20个摄像头加装备用临时电源和备份硬盘。“备用电源可在突发断电时提供约2小时持续供电，备份硬盘确保断电期间监控数据不丢失。计划近期施工，届时系统可靠性将大幅提升。”创建办负责人说。

机制创新+智慧加持，带来的是实实在在的成效：路面洁净了，环卫保洁实时清理，重点区域始终保持干净整洁；非机动车停放规范了，市民停车更加自觉有序；市政设施维护和绿化养护更及时了，路面破损、地砖缺失、绿化带黄土裸露等问题，通过监控及时发现、快速处置。

自去年12月20个“智慧天眼”强化管理以来，市城管局实现从“人工巡查”向“智能巡查+人工研判”的监管模式升级，智慧城管平台已下发大量整改通知，妥善解决了一大批市容环卫、市政设施、绿化管护、非机动车乱停放等动态性问题，通过监控及时发现、快速处置。

“主动发现”成为常态，“精细治理”落到了实处，这20个“智慧天眼”既是守护城市文明的“忠诚哨兵”，更是城市治理理念深刻变革的生动见证，时刻盯防着城市肌理的每一处细节，守护着市民身边的文明风景。

### 创建动态

### 你我同行

## 携手创文明 同心护平安



工作人员向群众宣传文明交通和绿色出行知识，引导其养成文明出行习惯。

本报讯（记者 党率航）“手机系统要及时更新，不要随便点击来历不明的链接。”“出门遛狗一定要牵好绳子，注意安全。”……近期，

商州区城关街道晨光路社区以“携手创文明 同心护平安”为主题，组织社区工作人员、片区民警、城管和志愿者走进桂圆新村小区，精心组

织开展文明宣传活动，推动文明创建与基层治理深度融合，切实为群众办实事、解难题。

活动现场，图文并茂的宣传展板整齐排列，涵盖文明创建、平安建设、消防安全等各类内容，直观易懂、贴近民生。在文明城市创建宣传专区，工作人员结合群众日常生活实际，用通俗易懂的语言，重点向群众讲解创文工作的重要意义、市民文明行为规范，积极倡导文明停车、规范养犬、垃圾分类、文明用语等文明行为，呼吁大家从我做起、从细节做起，爱护公共环境、践行文明准则，争做文明社区的参与者、代言人，让文明新风浸润社区的每一个角落。

在平安建设宣传专区，片区民警和社区工作人员结合近期典型案例，围绕电信网络诈骗防范、居家用电用气安全等内容，细致讲解安全知识和实用防范方法，提醒群众不轻信陌生来电、不贪图小利、不随意

向陌生账户转账汇款，自觉远离电信网络诈骗。

除了集中宣传服务，社区工作人员还化身“暖心服务员”，敲开群众家门，与群众拉家常、话民生、听民意、解难题。每到一户，工作人员都耐心倾听群众的心声，认真记录群众关于小区环境整治、物业服务提升、基础设施完善等方面的意见建议。对于群众反映的问题，及时建立工作台账、明确办理时限、跟踪落实，让群众感受到社区的温暖。

“文明是一种习惯，润物无声；平安是一份守护，温暖相伴。此次活动将文明城市创建与平安建设深度融合，为构建文明和谐、平安幸福的社区环境奠定了坚实基础。”晨光路社区党委书记王敏表示，“我们将持续以‘五大服务进社区’为抓手，常态化开展便民服务、环境整治、文明宣传、平安守护等工作，用真心对待群众、用细心做好服务、用耐心解决难题，让群众日子过得更舒心、更安心。”

## 体育惠民 健康同行

本报讯（记者 党率航）3月27日，学雷锋纪念日主题志愿服务暨全民健身系列活动在商州区城关街道东关社区举行。本次活动由体育局主办，市全民健身服务指导中心承办，旨在传承和弘扬雷锋精神，扎实推进“五进三送”惠民活动走深走实，助力全国文明城市创建。

活动现场，商洛学院、商洛体育运动学校专业讲师为群众开展全民健身知识讲座，详细讲解科学健身方法、运动损伤预防技巧，结合中老年人、上班族等不同群体的身体特点，现场示范简单易学的拉伸、舒缓动作。

“老师，经常背疼应该做什么运动？”“经常跑步的人怎么保护膝盖？”讲座现场互动频频，群众结合自身锻炼困扰踊跃提问，现场老师逐一耐心解答，结合每个人的身体状况给出针

对性建议，让大家在轻松的氛围中掌握健身知识。

讲座结束后，体质检测服务同步启动。市全民健身服务指导中心工作人员使用专业检测设备，为群众测量身体成分、肺活量、基础代谢以及台阶实验、坐位体前屈等身体指标，逐一向居民解读检测数据，指导大家科学合理膳食，精准开展体育锻炼，实现“一人一策”科学健身。“以前锻炼都是凭感觉，现在有了专业指导，还能免费做体质检测，太贴心了！”刚完成体质检测的李阿姨笑着说。

活动现场，工作人员向大家发放了《全民健身知识手册》《科学运动指南》，引导大家养成科学健身、文明生活的良好习惯。活动还同步开展了文明宣传志愿服务，工作人员和志愿者们深入社区各个角落，向居民普及文明出行、邻里互助、环境整治等相关



工作人员指导群众使用AI健康筛查机器人生成健康报告。

知识，鼓励大家主动参与到文明城市创建中来。

“活动不仅让群众在家门口享受到了专业的体育服务，还普及了科学健身理念，凝聚了全民参与、共建共

享的强大合力。”商州区东关社区党支部书记熊瑶表示，“社区将和体育局加强联系，深化体育惠民举措，引导居民养成健康文明的生活习惯，以体育力量赋能城市发展。”

### 商洛市民文明公约

- 爱国明礼，创新务实；崇信重义，顾全大局；
- 知荣明耻，弘扬正气；遵章守纪，维护秩序；
- 和睦邻里，热心公益；敬老爱幼，尊重女性；
- 勤奋敬业，善良正直；呵护环境，植树护绿。

### 商洛市民行为守则

- 讲究公共卫生，不乱吐乱溺乱扔；
- 爱护公共设施，不乱涂乱刻乱画；
- 遵守公共秩序，不扰乱乱停乱放；
- 维护公共形象，不乱穿乱说乱摆；
- 保护生态环境，不乱丢乱折乱烧。

### 商洛市民文明行为“十要”

- 公交车上要为老弱病残孕让座；
- 出入电梯要先下后上；

- 接打电话要礼貌；
  - 遇人问路要友善；
  - 斑马线前要礼让行人；
  - 婚丧喜庆要节俭；
  - 上网要守法守规；
  - 遛狗要牵绳；
  - 停车要规范；
  - 要爱护共享资源。
- 商洛市民文明行为“十不要”
- 禁烟场所不吸烟；
  - 公共场所不喧哗；
  - 不说脏话、粗话；
  - 不乱扔垃圾、烟头；
  - 不随地吐痰；
  - 小区不扒翻种植；
  - 不闯红灯；
  - 楼上、车窗不抛物；
  - 娱乐、装修不扰邻；
  - 不违规燃放烟花爆竹。

### 创文知识