

让城市管理
像绣花一样精细

□ 李洪兴

最近，一些城市存在的管理乱象，引发社会关注。一些街道隔离桩违规设置，行人屡屡受伤；一些“钉子”围挡围而不建，影响居民出行；一些旧停车位画线清理不及时不干净，车主被罚冤枉钱……从城市主干道到背街小巷，种种乱象给人带来不便，甚至造成安全隐患。

近年来，我国城市发展迅速，面貌日新月异。在城区面积和人口持续增加的背景下，如何进一步提高城市管理的科学化、精细化水平，成为一道现实课题。

“城，所以盛民也。”习近平总书记指出，“城市管理应该像绣花一样精细。”作为生产空间、生活空间、生态空间的综合体，城市要实现生产空间集约高效、生活空间宜居适度、生态空间山清水秀，需要在细微处下功夫。比如，隔离桩是城市道路中常见的辅助设施，但如何设置、怎样分布、谁来维护，都考验着管理精细度；又如，井盖是城市基础设施的重要构成，但能否实现“多盖合一”并进行智能定位与网格化管理？可以说，城市越发展，越是大城市，越需要讲精细、讲科学、讲智慧。

一座城市的建设、发展与治理水平，关乎市民的获得感、幸福感与安全感。中央城市工作会议指出，抓城市工作，一定要抓住城市管理和 service 这个重点，不断完善城市管理和 service，彻底改变粗放型管理方式，让人民群众在城市生活得更方便、更舒心、更美好。一切从人的感受和体验出发，着力提升精细化管理水准，切实改善城市环境，才能让城市生活更有温度、更加美好。菜市场该关停还是规范，公交站牌疏一些还是密一点，城市公园该建在哪里，斑马线上如何礼让行人……这些看似细微琐碎的事项，无不与百姓日常生活紧密相关。以人民为中心的城市管理，就应时时处处以百姓之心为心，以百姓需要为出发点。下足“绣花”功夫，在细节上追求尽善尽美，才能让城市运行更有序、更安全，也能让城市空间更亮丽、更温馨。

城市是见证国家发展的重要地标。1949年，毛泽东同志发出号召，“必须用极大的努力去学会管理城市和建设城市”。70年披荆斩棘，70年砥砺奋进，我国城市建设取得举世瞩目的成就。在推进城镇化进程中，城市发展带动了经济社会发展，为现代化建设注入强大动力。与此同时，城市治理也是国家治理体系和治理能力现代化的重要内容。决胜全面建成小康社会，加快实现现代化，尤其应抓好城市这个“火车头”，既有效化解各种“城市病”，又科学提高城市管理水平，在政府、社会、市民的共建、共治、共享中，不断开辟中国特色社会主义城市发展道路。

“城市，你若把它视为一种精神，就会尊敬它、保护它、珍惜它；你若把它只视为一种物质，就会无度地使用它，任意地改造它，随心所欲地破坏它。”城市是有机生命体，是富有温度的公共空间，是传承文明的“特殊的构造”。从点滴处入手、由细微处着眼，更好优化城市空间，加强基础设施建设，让城市管理像绣花一样精细，我们的城市就能更和谐、更宜居。

民生视窗编辑部

主任:王 志

执行主编:王春华 陈淳安

新闻热线:(010)56805028

监督电话:(010)56805167

电邮:gu8138@163.com

2019.07.29

星期一

民生视窗

People's livelihood

涉及上亿居民的老旧小区该怎么改

2017年底，住房和城乡建设部在厦门、广州等15个城市启动了城镇老旧小区改造试点。截至今年5月底，各地上报需要改造的城镇老旧小区17万个，涉及居民上亿人

□ 朱筱 周颖 颜之宏

街老、院老、房老、设施老、生活环境差是老旧小区常见的“四老一差”困局，不仅成为小区居民的一桩“心事”，也是现代化城市及社区治理的一大“心病”。

2017年底，住房和城乡建设部在厦门、广州等15个城市启动了城镇老旧小区改造试点。截至2019年5月底，各地上报需要改造的城镇老旧小区17万个，涉及居民上亿人。作为城市发展的见证者，老旧小区不应被遗忘，但改造工作面广量大，改什么、怎么改、改后如何建立长效管理机制，考验城市治理水平。

改造因地制宜

位于江苏南京玄武区红山路的十字街小区建于20世纪90年代，建

筑面积近4万平方米，约有1800户居民。据小区居民徐开健介绍，刚入住时小区整体环境尚佳，后由于车辆增多、房屋老化、人员变化，小区“脏、乱、差”等现象愈发严重。

2017年，该小区历时近半年，投入3000余万元，完成了环境整治、房屋整修、基础配套改造等40余项整治内容。现在小区环境整洁，道路宽敞，曾经的垃圾死角已不见踪影。“居住环境变好后，大家也不好意思再破坏。”徐开健说。

老旧小区情况各异，因民所需、因地制宜成为改造“法宝”。2017年，广东广州海珠区兰蕙园小区开展老旧小区“微改造”。改造中，水管老化、“三线”交织等几十项居民反映强烈的意见被收集上来。“围绕居民痛点，先干什么、提升什么，有了路线图。”海珠区素社街道办事处

主任庄婷婷说，小区改造面积2万平方米，涉及资金600万元，“每分钱都争取用在‘刀刃’上”。

住房和城乡建设部副部长黄艳在此前的吹风会上介绍，目前老旧小区改造内容主要分三大类：一是保基本的配套设施，包括水、电、气、路等；二是提升类的基础设施，包括公共活动场地、配建停车场、物业用房等；三是完善公共服务类的内容，包括养老、抚幼、文化室等设施。

截至2018年底，全国试点城市共改造老旧小区106个，惠及5.9万户居民。北京、上海、广州、杭州等城市在老旧小区加装电梯方面进行了大量探索，2018年全国老旧小区加装电梯已完成1万多部。

力破“三大难题”

新华社记者采访了解到，老旧小区改造的流程包括计划制定、资金统筹、综合协调等环节。在这过程中，居民意见统一、老旧设施更新、资金筹集渠道等是多地面临的共性问题。

——居民意见不统一时有发生。“因历史遗留原因，老旧小区地面及楼顶有较多违建，施工队拆除时，常遭到居民反对。”南京市玄武区住房保障和房产局物业管理科科长潘永祥说，加装电梯更是如此，不同楼层的业主诉求不同，很难达成一致的意见。

为深入了解民意，在整治前，玄武区召开多场居民议事会征求意见，在整治过程中，有关街道还会提前公告设计方案和展示样品，并设立咨询台、意见反馈箱等了解居民需求，及时优化方案。

——改造牵涉单位多，协调难度大。“三线”整治一直是改造中难啃的“硬骨头”。“管线混乱是旧城普遍现象，一般而言，迁改费用由各管线单位分摊，但由于这些单位多为垂直管理，协调难度大。”广州市住房和城乡建设局城市环境建设管理处处长赖永娴说，为此，广州出台“三线”整治专项工作实施方案和技术规程，明确整治牵头模式、技术规范及费用分摊方式。

——改造资金筹集渠道单一。



社区居民学习垃圾分类

近日，北京市丰台区南苑街道在一社区开展居民垃圾分类学习活动。社区居民在垃圾分类指导员的指导下把自家的垃圾正确分类，并投放在相应类别的垃圾桶内，同时还通过接受现场指导、观看学习展板等方式学习垃圾分类知识。图为丰台区南苑街道的居民在学习正确的垃圾分类方法。

新华社记者 李欣 摄

□ 李嘉瑞

7月19日上午9点，随着北京市丰台区燕保·银地家园门前人脸识别闸机正式启用，北京市级公租房中首批启用人脸识别系统的13个小区，已全部完成设备启用。到今年10月底，还将有两批次共46个市级公租房小区启用人脸识别系统。届时，北京市已建成的59个市级公租房小区将全部启用人脸识别系统。

“刷脸”进小区仅需一秒钟

19日，燕保·银地家园的居民张雨散步归来，恰好赶上人脸识别系统启用。张雨走到闸机前，人脸识别摄像头拍下她的头像，经系统识别确认为本小区住户后，闸机门打开放行，整个过程仅约一秒钟。

“以前经常有外面的人进来，贴小广告的、推销商品的、做房产中介的，小区里的人太多太杂。”张雨说，希望人脸识别系统可以把小区还给居民。

北京市公租房管理服务中心燕保·银地家园项目管理处工作人员尹娜介绍，公租房承租人入住小区时，已经采集了头像。在前几个月的准备期内，承租人的家人也进行了头像采集。

北京市保障性住房建设投资中心公租房管理服务中心副主任时芝兵介绍，除了小区的住户外，快递员、送餐员等为小区居民长期固定服务的人员，也被纳入人脸识别信息采集之列。为了确认身份，每一个启用人脸识别系统的公租房小区都与所在地的快递公司、外卖公司联系确认，核实每一位快递员和送餐员的身份后，才予以登记。

为小区带来安全与宁静

据新华社消息，从去年底开始，

北京市级公租房的人脸识别系统已经在丰台区阅园四区开始试运行。试运行半年多来，小区居民已经开始习惯“刷脸”进出小区。居民梁新维说，有了人脸识别系统，小区里的人少了、安静了。

梁新维说，最初一些居民不太习惯“刷脸”进门，但仅过了不到两周，绝大多数居民就已经习惯人脸识别系统为小区带来的安全与宁静。

北京市公租房管理服务中心阅园四区项目管理处主管尹邦昊介绍，试运行大半年来，人脸识别系统拦住了违规转租转借行为。以前，常有附近的房产中介人员进出小区，也曾出现过违规转租转借的情况。

“曾有一套每月租金1900多元的房子，被一位承租人以每月4500元的价格租了出去。”尹邦昊

说，这让很多仍在排队等待房源的市民感到气愤，也破坏了公平正义。“现在，房产中介人员进不来小区，违规转租转借现象也得到了控制。”

除了防止转租转借，人脸识别还能保障小区住户的安全。时芝兵介绍，公租房小区里居住着很多老年人，也曾出现过独居老人患病无人照料的情况。人脸识别系统启用后，通过后台设置，提示多日没有进出小区人员的信息从而进行预警。

时芝兵说，今年4月，在阅园四区，有一位60岁出头的老人连续一周没有进出小区“刷脸”的记录，工作人员担心他患病不能外出，于是到家中探望。“老人的确患了病，但并不太重，一周没有下楼。事后，他特别感谢工作人员的关心。”时芝兵说。

北京市级公租房启用“人脸识别”系统

到10月底，北京市已建成的59个市级公租房小区将全部启用人脸识别系统

技术手段防止隐私泄露

北京市保障性住房建设投资中心信息中心主任单振宇介绍，目前全市市级公租房小区59个项目中，已经采集了13.3万名住户的信息。

采集了这么多的住户信息，如何保证信息安全，如何保护住户隐私呢？

单振宇说，系统采集的住户个人信息、头像信息等，会保存在系统后台。住户在小区闸机前“刷脸”时，仅会显示其头像和姓名，不会显示住址等更多信息。此外，中心也会通过技术手段，防止住户信息泄露。

对于退租、搬走的住户，各小区项目管理处的工作人员也会在办完手续后，从系统内把个人信息删除。