



武汉市江岸区城管局供图

嘴角微微扬起,程焕章笑起来像个孩子,他的确是个孩子,如果不是一身制服及上面的徽章,他完全是一副邻家男孩的样子。

2009年9月,武汉市城管局公开招聘,10名拥有本科或者研究生学历的大学生成功加盟。程焕章便是其中的一位。

本科文凭、研究生文凭、英语专业八级……这群新晋的城管有了一个鲜亮的称号——“高学历城管”。有人认为,这将改变城管低层次粗暴执法的现状,也有人认为,这不过是一场噱头十足的作秀。

武汉市城管局局长李记泽说,“这不是一场简单的‘秀’,这蕴含我们树立新城管形象的期盼”。

履职8个月,这群高学历城管改变着,也被改变着……

晚报记者 王战龙

你违法占道经营,我采用车轮战法劝说  
常有外国人求助,我建双语执法服务岗

## 高学历能否让城管形象华丽转身?

**转变之身份:路长程焕章没有时间谈恋爱**

“警察同志,请问去上海的长途车在哪坐?”

程焕章缓慢地开着电瓶车,不断地被拦下,像个流动咨询台。他一边回应咨询,一边重复解释:“我不是警察,是城管。”

一身浅蓝色的制服,虽带有“城管”的字样,但程焕章还是经常性地被路人误认为是警察。回应咨询的时候,程焕章脸上总是挂着笑容,像个热心的邻家男孩。偶然还会撒上两句武汉方言,聊以自乐。

沿江大道是武汉的景观大道,紧邻著名景区“汉口江滩”,武汉港,长途汽车站、花卉市场和汉江步行街,也是外地游客来武汉必去的地方。

程焕章每天的工作,就是沿着10余里地的沿江大道,不断巡查,劝阻小商小贩,制止违规施工,接受路人咨询,琐事颇多。

程焕章老家在山东,毕业于山东聊城大学,应聘城管之前,对武

汉的了解接近于零,“听不懂当地人讲话,甚至分不清东西南北”。

现在,行走在沿江大道5公里的巡查范围内,程焕章对于沿街的路口,银行、政府机构了然于胸,倒背如流,用他自己的话说,蒙着眼睛也能找到地方。

因为履职8个月,他几乎每天都在这里度过,没有过休息,甚至没有恋爱的机会。唯一的奢侈就是请在当地读研的同学在家吃顿饭,叙叙旧,还必须是晚上下班后。

但,熟悉也仅限于这个区域,对于武汉的其他地方,他依旧是睁眼瞎。

程焕章和其他9名高学历城管,隶属武汉市江岸区城管局直属一中队,他目前的身份是沿江大道“路长”。

而其他高学历城管,除两人被上级部门借调外,剩余的也结束了“见习期”,被分散在辖区各个主要路段,单独执法。

**转变之观念:高学历城管实施系列新政治理占道摊贩**

成为城管后,程焕章发现,城管工作不是不容易,而是相当的容易。

2009年11月初,香港路武汉市儿童医院,流动摊贩占道的重灾区。

那天,程焕章他们,刚结束新一轮培训,中午出去吃饭,医院的生命通道被流动商贩“占领”。开车带儿子来看病的杨女士,被堵在门口,花了15分钟才进去。气愤之下,杨女士向媒体投诉:“这哪像医院啊,简直就是集贸市场!”

次日,武汉媒体刊登了《儿童医院门口成“集贸市场”》的批评报道。

第二天,一上班看到报纸,这群年轻人傻眼了。上报的后果是:他们因为初来乍到,没受到批评,可带他们的“路长”被领导叫去K了很长时间。

程焕章说,那时候,脸上真的感到火辣辣的。

10个人站在香港路上现场开会,集思广益,憋着一股劲儿要一雪前耻。

讨论的结果是,用数码相机拍下流动商贩占道经营的画面,制作成展板,并起了一个感人的标题“你为自己的方便买单,谁为患者的生命买单”。

接下来,他们实行了无缝工作制:即中午吃饭,也要留一个队员在这里。香港路上的这条“生命通道”,从此通了。香港路在去

年武汉全市年末路段综合评比中,排名上升了68位。

去年12月底,一名卖哈密瓜的商贩在汉口江滩门前违章占道经营,城管队员多次劝说无效。于是,他们采用“车轮战”轮流劝说,耗时1个多小时,最后该商贩实在顶不住压力,收摊走人。

“我不没收你的东西,我也不处罚你,我就用车轮战打败你。”一城管队员开玩笑说。

这只是“高学历城管”履职8个月的新政的其中一项。

沿江大道的一端,武汉市著名江汉步行街,小商小贩聚集点。江岸区城管局和汉江区城管局共同管辖的三角地带,小贩经常利用两个区管理的漏洞,来回流窜。这边赶,他们跑到那边去,那边赶,他们跑到这边来。

高学历城管建议成立了区域联合执法小组,两头设岗,中间巡查,从此鲜见小商贩在此活动。

同样是沿江大道,上岗一个月,高学历城管戴鑫发现,经常有外国人求助。结合几个队员英语好的特点,他构思成立了武汉首个双语服务示范岗。

……

循环劝退法,区域联合执法,双语执法岗位,高学历城管履职的8个月,创出了一系列的新政,这也成为江岸区城管局不断对媒体津津乐道的事情。

**转变之理念:城管不是管理者而是服务者**

而在江岸区城管局执法一中队书记叶淑琴看来,高学历城管改变的不仅是执法方法,重要的是理念。

程焕章负责的沿江大道上,一家属院经常有人将床单被褥晾晒在沿江大道的树上,多次劝阻,对方始终不予理睬。

后经了解,这家有个长年卧床的病人,家庭及其困难,他们自己出钱做了一个晾衣架,送给了这个家庭。

从此沿江大道上再也看不到那个突兀的挂在树杈上的被褥床单。

每次对待违法占道者,高学历城管任骞都要先问问对方生意怎么样,有什么困难需要解决?对方多半会说生意不好做,所以才

占道。

任骞顺着对方的思路劝说,并提出为占道者解决问题的办法,这样一来,摊贩就不好意思继续占道了。

叶淑琴说,这群年轻人和老城管最大的区别是,直接进入服务的角色,而不需要经历“管理者到服务者角色的转换”。

而一个事实是,武汉对于小商小贩主要政策还是“禁”,并没有“禁改限”,仅在江岸区,22条主干道,30条微循环路,是严禁摆摊设点的。

程焕章他们所能做的是,温柔、人道、热心地将小商小贩“请到”背街小巷活动。

**转变之观点:想为城管群体拍个MV《太委屈》**

程焕章现在上网,格外关注城管的新闻。

“不用看,跟帖的大多是骂城管的,偶尔有个跟帖为城管辩解的,发帖的一定本身就是城管。”

他喜欢说,“你们媒体”,他认为城管恶名远扬的背后,媒体推波助澜。

“城管为啥会被冠以暴力执法的称号?就是媒体一篇又一篇报道的叠加效应!”

“媒体报道的是啥?大多都是城管掀摊子,打小商小贩,从来没有人问过,我们执法之前做了哪些工作?”程焕章一边对着记者说不好意思,一边坦陈自己的观点,“城管是被妖魔化的。”

他说自己感觉“太委屈”,执法非常规范,“三步走”:宣传提示,责令整改,对于屡教不改的才会采取法律手段,并暂扣物品。

“别人放假的时候,是我们最忙的时候,逢年过节加班加点,咋就没有人理解我们的辛苦?”

程焕章将此形容为“眼球效应”:你下达文书,劝说的时候,没有人看到,而当于你暂扣物品的时候,人们就开始围观,并想当然将小商贩定位为弱势群体。“人们忽视了过程,只看到结果。”

“谭辉,咱不行一起唱个《太委屈》,拍个MV,传到网上?”程焕章笑着对同事谭辉说,谭辉笑了,未置可否。

记者手记

**无关学历的那些事儿**

不可否认,城管十年,强力地推进了城市的有序和美丽。

每一条有序的道路上,都留下了他们辛勤的汗水。

程焕章们这群高学历的城管让武汉足足地赚了一把眼球,也改变着人们对于城管的态度。

他们上班8个月,鲜有时间和家人会面,程焕章指着谭辉开玩笑说,找个女朋友也得内部消化,可惜有个美女还早被别人消化了。

程焕章在自己的一篇论文中写道:城管执法人员的执法管理方式应当转变,把市民及困难群体的生存权、发展权作为城市管理的第一要素,多多学习“大禹治水”的理念,不要一味地堵,而是更多地去疏,利用现有条件,划定特定区域、特定时间,解决民生问题,化解城管矛盾。

堵不如疏,这个道理已经被人反复的阐述,以至于烂掉了,但的确是真理。

当城市的管理者不能正视小商小贩的存在,那么不论是重庆的妈妈城管的“念叨经”还是高学历城管的“循环劝退法”等,最终不过是一场夺人眼球的走秀,毫无经验和意义可以值得大书特书。

履职8个月,程焕章他们跳出了一曲华丽的舞蹈,只不过戴着枷锁。