



文明是一座城市的内在气质与幸福底色。地处青藏高原腹地、青海省西部戈壁深处的格尔木市，在实现经济高质量发展、民生福祉持续提升的基础上，于2021年发起新一轮全国文明城市创建，并以此为契机，实施城市更新改造行动，提升城市文明程度，解决群众关心期盼的热点难点问题，让全体市民在文明创建中得到实惠、看到变化、感受温度。

如今，焕然一新的格尔木市，事事处处彰显着文明与嬗变；身处一线的文明创建人，时时刻刻铭记着责任与使命。

# 文明创建让城市更具品质更有温度

## ——青海格尔木市创建全国文明城市纪实

◎ 肖子树

### 1 智慧赋能 城市管理更精细

今年40岁的李三姐是格尔木市城市管理局的42名网格员之一。2023年8月，她的巡查采集区域是育红巷和体育场社区，职责是发现问题后拍照上传智慧城管平台。平台指挥中心座席员审核受理后，根据权责派遣到各相关职能部门予以协调解决。她的手机上APP显示，每天的巡查路线约10公里，每月的巡查里程约220公里，一年巡查里程2640公里，相当于从格尔木步行到北京。

格尔木市智慧城管平台自2018年5月试运行至今，共受理城市管理类案件15.62万件，其中网格员上报12.69万件，主要存在问题是道路破损、乱堆物料、占道经营、井盖破损、路灯不亮、车辆违停等。经过全面排查后，发现格尔木市公共区域内井盖盖约有2.6万个，其中有5000个左右是无主的。多方协调沟通后，无主

窨井盖由城市管理局会同市政等相关部门单位一同清理更新。“别看这一件不起眼的小事，却是文明创建工作中的一个障碍，譬如一个破损的窨井盖，清理和解决起来牵扯到方方面面。”格尔木市城市管理局副局长张健华说。

除网格员采集外，智慧城管平台还连接分布在全市重点区域、地段的300路视频监控、10个高空鹰眼和1架无人机，并在全市三家清运公司的62辆渣土车上安装北斗导航系统进行监控，在规范行驶路线的同时，防止司机疲劳驾驶和沿途抛撒建筑垃圾。同时，利用网格员路面巡查的优势，在及时发现城市管理中存在问题的同时，广泛收集群众的呼声，切实有效地及时解决群众的矛盾纠纷，并通过智慧城管平台实现城市管理监控系统与社会治理工作相结合，营造安全稳定的社会环境。



### 4 蓝天碧水 人居环境更诗意

对地处昆仑山下、柴达木盆地中缘的格尔木而言，水环境是生态环境的重要组成部分。格尔木市将生态环境保护摆在突出位置，采取超常规举措推进生态环境综合治理，聚焦重点流域水治理，持续加强城市、乡镇、农村集中式饮用水水源地的管理建设，增设水质自动监测系统，地表水水质优良比例达100%，饮用水源地水质均达到质量标准要求，全面实现水域“河畅、水清、岸固”的治理目标。“围绕格尔木市生态文明建设的重点任务，以改善环境质量为核心，以污染源监督性监测为重点，以水源、空气、土壤、噪音等常规监测为基础，为打好蓝天、碧水、净土保卫战提供有力支撑。”海西州生态环境监测站格尔木分站工作人员谭杰说。

同时，格尔木市持续深化精神文明教育，倡导绿色环保生活方式，引导市民做文明生活的倡导者、时代新风的传播者、美好环境的捍卫者、健康格尔木的建设者，不断提升精神文明建设水平。2022年，全市节约型机关创建活动开展率达到95%以上，人均综合能耗同比下降1.5%，单位面积能耗同比下降1.7%，人均水耗同比下降1.8%，“绿色家庭、绿色校园、绿色社区、绿色出行、绿色商场、绿色建筑”创建已蔚然成风。

今年以来，格尔木市按照“宜林则林、宜草则草、宜湿则湿、宜荒则荒”原则，科学推进植树造林、生态修复、道路绿化等国土绿化工作，实施城市园林绿化和养护项目18个，投资3.7亿元，着力打造城市精品街道，补齐绿篱断档、绿地缺株等城市绿化短板，稳步推进城市园林绿化工作，不断美化人居环境，提升城市品位，满足群众“诗意栖居”的美好愿望。



### 2 志愿服务 文明新风更浓郁

走进格尔木市东城区黄河路街道铁西社区利和小区的“绿色家庭”刘振红家中，虽然房子是一室一厅，实用面积不足40平方米，却是整洁明亮。她的爱人铁路职工，工作地点是青藏铁路格拉萨段沿线站点，儿子大学毕业后参军入伍，已几次获得部队嘉奖。“父子俩每次回家，都主动加入社区志愿服务团队，全家总动员，参与社区的环境卫生治理和文明城市创建活动。”铁西社区居委会副主任谢冲说。

在昆仑路街道盐湖社区，活跃着“益起乐”“益起守”“益起行”“益起暖”“益路向党心”5支共计1467人的志愿服务队伍。他们当中有辖区中小学校和幼儿园教师、盐湖工业集团的退休职工和青年职工等，定期为学龄前儿童传授文化、体育和科普知识，为老年人或残疾人送去温暖与帮助。“社区还有9名盐湖工业集团的退休职工，他们是原221厂的职工，经常会给大家讲述研制中国第一颗原子弹、氢弹的艰辛历程和红色故事，传承红色基因。”盐湖社区居委会副主任李俊英说。

在西城区河西街道，活跃着一支以“红色教育、红色服务、红色管家”为载体的“三红”志愿服务队，入选中央文明办《建设新时代文明实践中心工作方法100例》。志愿者随身携带一个“口袋本”，随时随地记录每户居民家庭的基本情况以及所需所求所盼，并将即时解决不了的群众需求反映到社区，社区建立民情清单上报街道，街道统筹整合基层站所、共建支部、辖区单位等各类资源，全力解决群众诉求，做到100%解决、100%回复，不断提高党员干部为民服务水平和效率，让市民感知城市的温馨与温度。

目前，格尔木市已有“绿色家庭”1.5万户，约占全市常住总户数的25%；五星级文明户3.23万户，约占全市常住总户数的53%；注册志愿者有3万余人，其中文化志愿者4500余人，为健全公共文化服务网络和“15分钟文化圈”提供强大支撑。正是这千千万万的“绿色家庭”、五星级文明户和志愿者，传递和引领着文明风尚，为文明城市创建营造良好的氛围。



### 5 深化改革 政务服务更高效

政务环境是一个城市文明程度的关键所在。格尔木市以创建全国文明城市为契机，针对企业和市民反映强烈的办事堵点、难点问题，不断创新服务举措、优化服务意识、改进管理方式、规范政务行为。

同时，格尔木市持续深入推进“一网通办、一事通办”改革，持续深化“一件事”套餐服务，结合该市实际，新增企业开办、员工录用、军人退役、企业职工退休等17项政务服务事项，依托政务服务一体化平台，已上线52个“一件事”应用场景。统筹做好全市38个部门595项政务服务事项的梳理、认领工作，按照“四级四同”工作要求，推进“一网通办”“一事通办”无差别受理、同标准办事。截至目前，81%以上实现“一窗”分类受理，102个高频事项实现“最多跑一次”，同步实现104个事项“跨省通办”。此外，格尔木市以服务群众、转变职能、提升效能为核心，拓展政务服务渠道，创新集成“12345”政务服务便民热线与政务事项线上链接功能，实现联动处置热线一键转接、三方通话，着力打造廉洁高效的政务环境，实现“速度”与“温度”并重，“监管”与“服务”并行。

新一轮文明城市创建以来，格尔木市集中开展重点问题整改、城乡环境卫生整治、交通秩序整治、市场环境整治、市政基础设施整修、居民小区整治、市民素质提升七大攻坚行动，各方压实责任，打造了政令畅通与廉洁高效的政务环境、文明宜居与安全稳定的社会环境、精神饱满与友善互助的人文环境。

### 3 补齐短板 改造提升更惠民

走进格尔木市河东农贸市场，让人眼前一亮，所有的摊位都整齐排列，地面整洁干净。河东农贸市场始建于2008年，经过逐年改善扩建，成为格尔木市最大的农贸市场。但后来因照明、消防、公共卫生、垃圾处理等设施设备落后及私搭乱建、停车场积水等原因，成为“脏乱差”的典型，被列入全市创建工作中存在的28项短板问题清单。“市场整体改造升级后，商户的整体素质也有大幅度提升，随手乱扔菜叶、乱泼污水的不良习惯一下纠正过来了。”河东农贸市场负责人殷贝贝说。

自新一轮文明城市创建工作开展以来，格尔木市聚焦“脏乱差”，开展街道面貌、住宅小区、农贸市场等重点领域专项整治，召开现场办公会16次，对

相关责任部门、单位下达问题交办单135份，实施文明城市创建项目共55个，总投资3.9亿元，涵盖道路改造、绿化美化、环境整治、宣传氛围营造等多个方面，全方位补齐城市“软硬”短板。“格尔木的老旧小区比较多，我们梳理出54个共7055户，包括始建于上世纪八九十年代的铁路小区和部队小区，现小区景观、业余文化生活等配套设施更加完善，市民居住环境和城市形象都有了显著提升。”格尔木市住房和城乡建设局工作人员许正菊说。

此外，街道改造项目除部分纳入海绵道路改造工程外，现已全部改造完毕，市区广场、街道、人行道及绿化带等都焕然一新，漫步其间，让人心旷神怡。

