

青岛西海岸新区创新组建贝壳桥女子执法服务队

把话说到心坎 让执法有温度

“柔性执法+科技赋能”蹚出城市管理新路径

“大爷，您这个摊儿规模挺大，收一下吧。”“中中中！”近日，来自青岛西海岸新区的贝壳桥女子执法服务队现场执法的短视频不出意外地“走红”了，女执法队员能把话说到商贩心坎里，让执法不仅有了温度更有了效果，这一举动引来众多网友留言点赞。记者从青岛西海岸新区综合行政执法局获悉，8月底由4名90后、1名00后女队员组建成的贝壳桥女子执法服务队正式上岗，近一个月的时间里，她们通过“柔性执法+科技赋能”手段，树立起了有颜值更有底气的文明执法人形象，努力蹚出一条城市管理的新路径。

温度 柔性执法获赞叫响全国

“各自都检查好设备是否开启，今天的主要任务是巡查新华路和文化路，在执法过程中要做到细致、耐心和回头看，确保执法后没有反弹……”在每天早晚高峰开始前，贝壳桥女子执法服务队的5名队员准时集结，开始了一天的巡查工作。“大爷，这摊你看都摆到哪儿来了，是不是都上路上来了。”“是，是。”“不能在这摆是不是，主要是车现在很多，正好孩子上学、上班的时间，万一路上有个刮刮蹭蹭的也很危险是不是，骑电动车的都到路中间去了。收一下好吧。”“好！”这是贝壳桥女子执法服务队与占路经营商贩的一段对话，温柔的话语，让商贩心服口服，主动收起摊位让路。在青岛西海岸新区综合行政执法局抖音号中，这一短短35秒的视频引来了33.3万点赞量、6.7万评论。有网友表示，“这样的管理我支持，你敬我一尺，我敬你一丈，文明执法让人心服口服。”新华路上一家沿街商户赵玉芳作为亲历者，也为这群年轻的“娘子军”点赞，“她们的态度很温和，总是细心地给我们讲解相关法律法规，还经常帮我们收拾摆放不规范的货物，为她们点赞！”

9月22日下午6时许，记者联系贝壳桥女子执法服务队队长姜文菲时，她们才刚刚收队。上岗近一个月，姜文菲每天的工作都十分充实，除了处理执法局的日常事务性工作外，她和小伙伴们一直奔走在路上。“我们这个队伍很年轻，我是1991年的，是年龄最大的，我们年纪最小的队员赵坤妮才22岁。”姜文菲告诉记者，加入贝壳桥女子执法服务队每个人都很有成就感，看到网友们的留言和商户们的支持，每名队员都化身成了“女汉子”，干劲十足。

创新 科技赋能硬核“娘子军”

作为青岛西海岸新区积极应对新时期执法形势，探索“柔性执法+科技执法”双重体系，创新组建的全市首支科技赋能女子执法服务队，贝壳桥女子执法服务队旨在构建执法队伍管理新模式，进一步提高执法效能，展现新时代综合执法风采，赋能城市治理。结合日常管理，队员们按照道路整洁、门前有序、外立面规范及无违法搭建的要求，驾驶智能鹰眼巡查车对沿街的商业店铺进行逐一巡查，途中车载摄像头会进行抓拍，发现违法情况会通过后台以短信的形式告知当事人。同时，巡查车还配备有喊话系统，发现商贩占路经营等违反市容管理条例的行为，姜文菲和队员会进行喊话告知，让商贩自行收起摊位还路于民。对于喊话效果不明显的商贩，队员们会下车进行面对面沟通交流。

“我们主要通过指导、劝告、教育等方式向当事人宣传相关法律、法规，让当事人认识到其行为的危害性，动之以情、晓之以理，引导当事人自觉守法。”在姜文菲看来，每一次执法过程中都要运用执法加普法的形式，以改变当事人一些根深蒂固的想法。在队员们经常巡查的新华路、海王路、东风路，许多商户和市民早已认识了贝壳桥女子执法服务队的队员们，见面后更像是朋友。“我们从大家的眼神里也能看得出，都在



队员们帮助商贩退市让路。



队员们柔性执法收效显著。

期待着我们通过‘柔性执法+科技赋能’让我们的城区面貌有更好地改变。”姜文菲说。

效果 业务过硬温柔更有底气

外表美丽、内心坚强、业务过硬，这是贝壳桥女子执法服务队的最大特色。在执法现场，队员们和当事人的沟通温柔又不失坚定，讲起法规更是“门清”。其实，从7月开始，姜文菲和小伙伴们就开始接受系统化的岗前培训，包括站姿形姿、法言法语、相关的法律知识条文以及如何应对不同人群的交流方式、语言沟通技巧以及团队的理念等。“岗前培训中，所有的队员都非常刻苦，一直加班加点训练，训练也分不同阶段，认真记录总结并复盘，无论平时还是周末，如果有执法行动，全体队员都去现场积极观摩学习，同时也组织过很多次现场执法模拟训练。”姜文菲介绍，“当队员面对这些常年的游商浮贩时，要达到最好的执法或者说服务效果，就要不断训练学习，直至成为一名优秀的城管执法人员。”姜文菲是团队中唯一结婚的队员，也是一名军嫂，丈夫常年在外地，为了以最快速度投入到执法服务队的工作状态中来，她一心扑在工作上，家里的事情有时都顾不上。

“执法过程中，服务教育是我们的工作重点，柔性执法并不一味强调‘柔’，我们有扎实的培训和业务基础打底，从穿上一身制服开始，执法的气场自然而然就来了。”姜文菲告诉

记者，在“柔”与“刚”之间，队员们也通过经验的积累、自身素质的加强，努力在工作中寻找最佳的平衡点。

提升 搭桥梁开拓执法新局面

如今，提起“贝壳桥”，人们想到的除了西海岸的地标建筑——珊瑚贝桥外，就是这支训练有素的贝壳桥女子执法服务队。贝壳桥女子执法服务队的成立，是青岛西海岸新区改进城市执法工作、创新城市管理方法、提升精细化治理水平的一项重要举措，更搭建起了执法人员与当事人之间沟通的桥梁。该队伍将“亲民服务、柔性执法、科技驱动”的服务理念融入日常执法、管理和服务之中，逐步形成了管理服务化、亲民型的柔性执法模式。自队伍成立以来，商家配合度更高，执法效能大幅提高，在同步开展的网络执法直播活动中，平台浏览量破千万，贝壳桥女子执法服务队的执法方式已叫响全国。

“这是一次综合行政执法队伍形象建设的大突破，女子执法队员从幕后走上前台，以其温柔、细腻、冷静、耐心等优势，开展柔性执法，改变了群众对过去综合执法的刻板印象。女子执法服务队与以男性队员为主体的执法队伍互相倚重，形成了点面结合、优势互补、刚柔相济的工作新局面。”青岛西海岸新区综合行政执法局党组书记、局长王本华说。接下来，这支贝壳桥女子执法服务队还将结合“作风能力提升年”活动，主动进社区、进商家、进企业、进校园、进机关，提供面对面普法，并预约上门服务，及时纾民困、暖民心，进一步增强城市管理和综合执法的亲和力，树立新时代综合执法队伍新形象，展现执法队伍的新面貌、新风尚、新作为。

观海新闻/青岛晚报 记者 于波 实习生 石万琪



贝壳桥女子执法服务队亮相。