



□新华社记者 徐海波 王乔

从排队举牌的“卖萌式”执法到围观静默的“眼神式”执法，再到予人玫瑰的“献花式”执法，武汉城管在文明执法上可谓绞尽脑汁。

作为城市管理的载体，城管人员在城市秩序维护、城市综合管理上扮演着不可或缺的角色。然而，由于执法手段强硬，冲突时有发生，城管队员屡受社会指责。武汉城管不断翻新的柔情执法能否替代以往“恶言相向”的粗暴执法？花拳绣腿式的执法能秀多久？

## 城管秀柔情，能否扭转粗暴形象？

# 武汉城管执法屡出“花招”引争议

### 1 执法花样层出不穷

商户将经营物品摆到店外，属于违规经营，城管上前纠正，临走时还送上一枝鲜花。这是武汉城管最新尝试的“献花执法”。据一名城管队员介绍，他们送的花多是玫瑰和康乃馨，寓意“予人玫瑰，手留余香”。现在，一些“惯犯”都不再犯了。

其实，在此之前，武汉城管部门已先后推出了“举牌执法”和“眼神执法”等新的执法花样，引起社会的广泛关注。

“亲，路边摊不卫生，吃了会拉肚子哦亲！”“轻轻地吃完了，挥一挥衣袖，不留下一片垃圾！”……10余名身着城管制服的年轻女子，手举写满“卖萌语言”的提示牌，来回在占道经营的摊点前踱步……用这种“举牌执法”试图劝走消费者的方式，来“对付”占道经营的摊贩。

而“举牌执法”刚刚推出没多久，“眼神执法”又来了。20名城管队员列队站在一家店铺门口，围观不语，死死地盯着违规经营的商贩。在城管的“注视”下，商户不得不自觉收起了占道商品。

9日下午6时许，记者来到“眼神执法”的发源地——武汉市胭脂路、民主路一带。这里是一片老城区，人群熙攘，街道两旁挤满了商铺、餐馆。虽然正是人流高峰期，但街道两旁并未见占道经营现象，一切秩序井然。

民主路兴旺超市的店主彭女士告诉记者，最近这段时间他们经常看到“眼神执法”，大部分商户都会自觉配合，“这种方式其实挺好，占道经营确实不对，但有时也是无意的，只要善意地提醒，我们都比较能接受”。

曾经饱受夜市烧烤摊噪声困扰的武汉市民段文告诉记者，每晚自家楼下都有很多烧烤摊，不仅容易堵车，而且油烟、垃圾等造成较大污染。他说：“这种模式是柔情执法，以情动人，以情说法，我这几天观察，效果很明显。”

不过，反对声音也不断。市民田女士则认为，不管是柔情执法还是暴力执法，都是“换汤不换药”。她说，看到城管就收拾东西，等城管走远了再摆出来，新式执法变成了“游击战”，时间长了也许商户都见怪不怪了。

### 2 改革还是作秀？

过去，为整治屡禁不止的占道经营，城管执法人员大多采取“围追堵截”或者罚款取缔等方式，屡屡造成冲突甚至“流血”事件。于是，人们给城管贴上“冷酷无情”、“强悍”、“暴力”等标签。

“之前，我们一直强调依法行政，而忽视了执法对象的感受。”武汉市城管局法制与执法监督处处长陈熙说，过去经常遭遇摊贩不配合，抵抗甚至辱骂，暴力冲突时有发生。“时间一长，群众对我们的质疑也越来越多，甚至认为我们在欺负弱势群体。”他说。

为化解这一矛盾，各地城管部门近些年着实下了很大工夫，大量吸纳大学生、研究生，以提升人员整体素质。同时，执法新创意频频推出，“微笑执法”、“辩论执法”、“围观执法”、“静默排队执法”、“铁桶阵执法”等等常常令人耳目一新。

“虽然我们的任务是整治城市环境，但面对的是基层人民，如果不转变执法方式，即使效果达到了也不会让群众信

服。”陈熙坦言，过去执法效果不佳的原因主要在于手段过于刚性，只知道严格，却缺乏文明、亲民。

“现在不卖萌不行啦。”曾参与“举牌执法”的武汉市江岸区城管女子中队队长卢岳一未说，一味强硬执法行不通，商贩也会有排斥心理，矛盾越积越深。而说好话、卖萌商户更容易接受，能化解对抗心理，变“要我改”为“我要改”，能理解并配合城管的工作。

但是，对于屡屡创新的执法方式，许多人并不以为然：这并不是改革，高高在上的执法理念未有改观。

开副食店的武汉市民曹金州认为，这只是城管要的一个“花招”，形式变了，城管形象没有变，“‘眼神执法’其实是一种冷暴力。送花也一样，传达的不是是一种美意，而是一种惩罚的暗示”。

更多的市民认为，不断翻新的执法手段只是为了吸引眼球，有作秀之嫌，而且，一味柔性执法会有损执法的权威性。



面“惧”

新华社发 蒋跃新作

### 3 缺的不只是形式

理性来看，这些另辟蹊径的执法手段，不用蛮力，较之于拳脚相加的暴力执法无疑温柔多了；对摊贩而言，这种柔情执法，也更易于接受，为改善城管形象吹来了一缕新风。

但城管问题由来已久，仅有执法形式的创新也许难以解决城管执法中的问题。扭转城管执法形象，还需配套制度做支撑。否则，柔情执法只是一个美丽“花招”，最终流于形式，不能修成“正果”。

中国政法大学王敬波教授撰文指出，城管承担的部分职能是现阶段社会发展中矛盾相对集中的领域，需要社会综合治

理。寄希望于单纯依赖城管一个机构独立解决，无异于天方夜谭。在改进执法管理的同时，政府更应该注重解决社会矛盾，推进法制化治理，只有这样才能形成持久有效的人性化城管执法模式。

武汉大学信息管理学院的沈阳教授说，城管想用新型执法方式改变人们的偏见，摆脱过去暴力执法的形象，这一点是值得肯定的，“但更重要的还是研究长效机制，不要让执法方式的探索仅仅停留在外在的形式，甚至陷入越走越偏激的怪圈。人们长期以来对城管形成的印象并不会因一个眼神、一朵玫瑰就能轻易改变”。

还有专家指出，“排队执法”也好，“献花执法”也罢，只是对执法手段的修修补补，是治标不治本。要想真正创新城市管理，必须改变思路，从“城市管理”迈向“城市服务”，要让权力真正为人民服务。

“虽然柔性执法避免了暴力冲突，但真正起效的还是小贩对城管的畏惧，如果商户见缝插针的意识没有改变，未来矛盾冲突的隐患依然存在。”沈阳建议，城管在执法时应多考虑社会弱势群体的利益，允许小商贩在规定时间内、规定地点进行经营，以保障部分低收入人群的生活，同时满足市民的生活需求。

洛阳网 www.lyd.com.cn

## 洛阳人，看洛阳手机报

权威、专业、及时、准确

- 洛阳手机报由洛阳日报报业集团精心打造，荟萃本地、国内、国际新闻资讯，时尚实用，服务贴心。
- 洛阳手机报本地新闻资讯内容丰富总量占到了60%以上。

● 移动用户发送短信 LYD 到 10658300 订阅，3元/月。不收GPRS流量费。  
● 联通用户发送短信712到10655885 订阅，3元/月。不收GPRS流量费。