

聚焦



玉带河生态文化公园

【专家评论】

荣昌走红揭示城市治理的创新逻辑

沉稳应对「泼天流量」带来的大考

荣昌「出圈」背后的城市治理逻辑

从荣昌卤鹅出圈，到“五一”大考全城火爆，荣昌的走红，从重庆区县实践角度揭示了城市治理的学理依据和创新逻辑。

荣昌走红遵循了科学的学理依据。这是党建统领与整体智治的高度统一；是统筹创新、系统性变革思维与体系化布局的高度统一；是原则的坚定性与策略的灵活性高度统一；是战略前瞻、组织行为与社会监督的高度统一；是中国式现代化与现代化新重庆建设的高度统一。

荣昌走红体现了扎实的理论创新。这是对整体性治理理论的灵活运用，是国家治理体系的重庆区县治理实践；是对协同创新理论的灵活运用，是服务国家战略视野下市委统筹区县工作的协同创新；是对新公共管理理论的灵活运用，是有效为政府服务有效市场的生动诠释。

荣昌走红是多因素协同联动、共同发力的结果。这是习近平总书记多次强调的“中国现代化，民生为大”的荣昌实践、荣昌作为和荣昌担当，是千年荣昌历史文化名城持续打造“一部三城”文旅品牌的不懈探索，是荣昌卤鹅出圈“小切口”撬动消费“大市场”实现消费提质扩容、赋能产业、激活经济的创新实践，是重庆探索超大城市高品质高效能精细化治理的区县微观缩影，也是重庆党建统领整体智治“885”工作体系区县高效运用政府治理体系和治理能力现代化水平显著提升的真实写照，更是重庆作为现代化大都市温暖包容、充满烟火气的精神底色。

荣昌以卤鹅经济、网红经济牵引发展，其创新思路和实践探索给其他地区留下了深刻的启发、借鉴，可以在重庆甚至全国复制、推广。其借鉴价值在于：

一是初心为民。荣昌区坚持人民至上，将促消费、惠民民生作为出发点与落脚点，为方便游客消费，城管不撤摊子、交警不贴单子，从“执法者”变身“服务员”，为本地老百姓创造就业、提高收入，群众得到可观可感的实惠，才收获了人民的信任。

二是红心向党。今年是荣昌区委确定的“真抓实干主题年”，加强了党对经济工作的全面领导，广大党员干部坚持千字当头、实字为先，做敢担当的执行力、闻令而动的行动派、攻坚克难的实干家，持续提升政府治理体系和治理能力的现代化水平，努力打造人民满意的高效服务型政府。

三是匠心笃行。从卤鹅单品到卤鹅经济带动招商模式全面升级，从创新思维到科技创新，荣昌以卤鹅经济、网红经济为突破口，坚持科技引领新兴产业发展和一二三产联动发展，构建全产业链发展的现代化产业体系，推动经济社会高质量发展。

（作者系重庆工商大学成渝地区双城经济圈建设研究院研究员袁远明）

城区常住人口只有30万的重庆市荣昌区，住宿床位仅1万余张、餐饮企业就餐座位总数2万余个，“五一”假期却迎来前所未有的“游客流量”——5天接待游客234.5万人次，其中夏布小镇更是涌入游客近90万人次，一跃成为重庆的景点“顶流”。

面对远超城市基础设施承载能力的“泼天流量”，荣昌却交出了一份令人瞩目的文旅答卷：重大安全事故“零发生”、零重大投诉，更以暖心服务频登热搜，不少游客带着好奇走进荣昌，带着温暖、愉快的回忆返程，让这座刚刚“出圈”的城市进一步获得正向流量口碑。

“这场实战，检验了我们的城市治理体系。”5月9日，荣昌区委书记高洪波表示，应对考验的“密码”在于“党建引领+数字赋能”的治理结构，“全面参与+柔性服务”的共治格局，“资源统筹+机制创新”的应急体系三重奏。

早在4月，荣昌区委、区政府便提前对游客有可能在“五一”假期大量到来作出预判，并成立10个专班，涉及交通保障、市场保供、食品安全等与游客相关的多个方面。“五一”期间，除区级专班外，各部门、镇街干部也全员到岗，分专班开展各项工作，形成横向到底、纵向到边的工作网络系统，及时收集现场情况与游客呼声，并与数字化城市运行和治理中心（以下简称指挥中心）相互响应。

“五一”假期的指挥中心里，人流量、车流量等数据在大屏幕上实时跳动闪烁，重点区域的实时画面不断更新，其中部分画面来自4台在重点区域开展智慧低空巡飞的无人机。结合相关数据，指挥部可提前获得预警，并在3分钟内响应。

4月30日，相关社交平台上“荣昌”的搜索热度较一个月前暴涨400多倍。指挥中心通过数字生成分析，预判高速公路荣昌下道口极易发生拥堵。听取了相关部门建议后，指挥中心梳理并优化路网资源，形成“单循环”疏导车流的决策。相关部门连夜赶制单循环指示路牌，组织交警巡警、志愿者在路口引导分流，并通过多种媒体渠道进行宣传。第二天，虽然高速路下道口车辆大幅增加，但通行井然有序。

“数字治理不是机械的算法，而是有温度的服务。”荣昌区相关负责人表示，通过舆情监测系统捕捉到游客“充电难”“露营难”等诉求后，立即着手改进：5月1日下午开始，在全民健身公园等3个公园开放场地，可搭建2000顶帐篷供游客露营，增加5名巡逻安保人员，安装直饮水设备、照明用的高杆灯等，并在2天内安装了5台共享淋浴机；在高铁站、车站、露营地周边增设充电站；发布城区90家铺盖面经营门店，附上地址与联系电话。

整个“五一”假期，荣昌区全体干部职工坚守岗位，并依托数字重庆人工智能底座核心能力，让城市的应对更加从容；安全事故“零发生”，人流、物流、车流有序流动，餐饮、住宿、购物得到全面保障，也让游客感受到“有序”，从而奠定了城市“韧性”的基础。

“数字治理不是机械的算法，而是有温度的服务”

荣昌所有餐馆、小面馆等餐饮企业，就餐座位加起来仅有2万多个。平均每天40多万人涌入荣昌后，2万多个餐位显然捉襟见肘，如何满足他们就？

荣昌决定挖掘政务资源：除开放

“城市治理不是冰冷的管理，而是温暖的款待”

同时，城管秒变“服务员”，在做好本职工作同时，帮忙不赢的餐馆扫地做清洁；干部到区政府机关食堂洗碗、端菜……

据统计，荣昌区政府机关食堂等

“让‘全民志愿’成为城市治理的永续动力”

“来了就是一家人”——在与荣昌“五一”旅游相关的视频、新闻下，还有不少像陈女士这样的游客留言，讲述了一个个被荣昌干部群众“宠爱”的瞬间和满满的感动。

通过拓展线上线上空间、完善群众动员方式、优化服务群众模式等举措，这个“五一”假期，荣昌最大限度调动起市民参与城市治理的主动性、创造性，充分激活人民群众治理城市的力量和智慧，培育起“群众的事群众多商量，大家的事人人参与”的社会氛围，构建人民共治同城的生动局面。

“五一”前，荣昌发布了《致全区市民朋友的倡议书》，并发动群众为荣昌“扎起”。为游客指路、讲解景点、协助维持秩序……一个个普通的荣昌人，主动当起了“东道主”“代言人”，志愿者队伍如滚雪球般壮大，志愿者人数超2万人。

志愿服务的温度在细节处流淌。在万灵古镇，志愿者随身携带的“服务包”里有针线、创可贴和本地小吃；在露营地，退役军人服务人员通宵值守；在网红打卡点，文艺志愿者即兴表演非遗节目……正如湖北游客罗雪梅感慨：“荣昌人的热情，是卤鹅之外更珍贵的城市名片。”

当荣昌火出圈后，对家乡的自豪

顶帐篷供游客露营，增加5名巡逻安保人员，安装直饮水设备、照明用的高杆灯等，并在2天内安装了5台共享淋浴机；在高铁站、车站、露营地周边增设充电站；发布城区90家铺盖面经营门店，附上地址与联系电话。

整个“五一”假期，荣昌区全体干部职工坚守岗位，并依托数字重庆人工智能底座核心能力，让城市的应对更加从容；安全事故“零发生”，人流、物流、车流有序流动，餐饮、住宿、购物得到全面保障，也让游客感受到“有序”，从而奠定了城市“韧性”的基础。

柔性治理带来的情感连接，让荣昌凭借“宠客三板斧”火爆出圈，正如一名网红博主的点评：“在这里，城市治理不是冰冷的管理，而是温暖的款待”。

5月1日清晨5点，天还未亮，环卫工人就开启了一天的工作。在他们的努力下，“五一”期间，城区64条主次干道迎来“深度美颜”，900个新垃圾桶上岗，循环保洁时间延长至夜间10点半，确保街道始终干净整洁，为游客营造舒适的环境。

在夏布小镇，特色街区规划让非遗展示与特产销售有序进行。荣昌城管部门在三大核心区域合理划定“非遗展示区”“特产销售区”等功能分区，既保留了黄凉粉、羊肉汤等美食的烟火气，又杜绝了占道经营现象，实现城市管理与商业经营的和谐共生。商户王老板笑着说：“摊位集中管理后，生意更好做，游客也逛得舒心！”

“五位一体”网格化服务更是一大亮点。在全区14个重点区域、30条主要道路，1500名城市管理人員化身“多面手”，他们摒弃以往单城的执法思维，不仅严格管理各类城市问题，还会在商户忙碌时帮忙打扫卫生，在餐厅人手不足时变身传菜员，通过“问题发现—处置—反馈”的闭环机制，从“管得住”转变为“服务好”，对各类城市问题、游客需求快速响应、高效解决，让城市服务既有速度又有温度。

“让‘全民志愿’成为城市治理的永续动力”

后流量时代的治理启示也正在显现：“五一”假期结束后，区委、区政府在区政府机关食堂分批宴请志愿者、环卫工人、绿化工、区领导与环卫大姐挽着手拉家常，并表示“你们的付出，我们记得”，获得更多市民、网民的好感。

“我们要把平急两用思维延续下去。”荣昌区相关负责人表示，将把“临时”机制转化为“常态”服务，让“全民志愿”成为城市治理的永续动力。

新重庆-重庆日报记者 罗芸 | 区融媒体中心记者 张成杰 唐 瑶 李 靖 蒋海粒 蒋坤红 何文杰 廖国颖 张泽美 王新莲



“五一”假期热闹的夏布小镇游人如织

一场全民行动

政府一呼百应的志愿热潮

今年“五一”，是荣昌卤鹅爆火后的首个假期，各地游客涌入荣昌感受千年古城的魅力。这场旅游热潮背后，荣昌发动了历史上规模最大的志愿者队伍，展现出政府一呼、群众百应的热烈场景。

“五一”前期，荣昌区委社会工作部快速响应，发布志愿者招募公告和倡议书，规划志愿服务站点地图，构建“区域+站+点”三级志愿服务体系。这一倡议得到荣昌市民的积极响应，短时间内，近2万名志愿者集结完毕，平均每30名荣昌人就有1人参与其中。

这支庞大的志愿群体涵盖各行各业、机关干部、退休老党员、退役军人、



志愿服务

一座食堂转型

宠客地标蜕变为人心红利

“五一”假期中的凌晨6点，本应寂静的区政府机关食堂早已灯火通明、后厨热气蒸腾；日均增援的70名志愿“红马甲”，在食材搬运、清洗等各环节忙得脚不沾地；单日最高接待人流量达1.8万人次，远超日常设计承载力的20倍……作为后勤保障部门的区政府机关食堂，摇身变成新晋文旅地标。

“这次走红证明，荣昌公共资源转化为城市服务的成效显著”“五一”期间累计接待游客超6.7万人次，且全程安全有序、服务零差评。”区机关事务管理中心负责人介绍，

随着市民提出“也想去机关食堂吃饭”



忙碌的食堂

一种理念之变

城市服务有速度更有温度

“五一”期间，荣昌火了，荣昌城管部门也迎来“流量大考”；积极转变治理与服务理念，创新工作方式，快速响应游客需求，全力维护城市秩序，交出了一份亮眼答卷。

“五位一体”网格化服务更是一大亮点。在全区14个重点区域、30条主要道路，1500名城市管理人員化身“多面手”，他们摒弃以往单城的执法思维，不仅严格管理各类城市问题，还会在商户忙碌时帮忙打扫卫生，在餐厅人手不足时变身传菜员，通过“问题发现—处置—反馈”的闭环机制，从“管得住”转变为“服务好”，对各类城市问题、游客需求快速响应、高效解决，让城市服务既有速度又有温度。



维持秩序

一次企业集结

组建车队接送游客显担当

城市治理这盘大棋，少不了社会组织的支持。

早在“五一”前半个月，重庆渝驾汇汽车租赁有限公司负责人陈鹏发现游客出行需求大幅增长，毅然决定暂停公司20辆车的租赁业务，全部投入到免费接送游客的志愿服务中。

没想到，这一消息在朋友圈发布后，引发热烈响应，众多荣昌本地车主纷纷加入，车队规模迅速扩大到40辆车。

为保障服务质量，陈鹏制定了科学的运营模式。他把车队成员分成4个小组，每组安排专人管理协调，确保每日车辆能在荣昌北站及周边高效运作，为旅客提供免费接送和路线指引服务。同时，车队与景区、镇街部门紧密协作，及时获取旅游和交通信息，不仅能为游客传递政府服务政策和旅游指引，还能根据景区需求灵活调配车辆。此外，陈鹏还结合企业服务规范，为车队制定了涵盖接待礼仪、美食推荐等内容的服务准则。

每日清晨7点至深夜12点，车队准时驻守荣昌北站，无论首班动车多早、末班列车多晚，队员们始终热情迎接游客，平均每人每天往返接送七八趟。尽管疲惫不堪，但大家觉得一切付出都是值得的。

据统计，这支爱心车队“五一”期间累计接送游客6000人次。陈鹏表示，作为民营企业负责人，为家乡尽一份力、担一份责任是分内的事，未来会继续为家乡出力、用实际行动诠释民营企业的责任担当。



陈鹏驾驶车队

一条求助留言

留宿他乡游客的温情故事

“五一”前夕，旅游热潮还未全面爆发，四川广安游客刘美君就遇上难题。荣昌的火爆程度远超预期，酒店民宿早早被预订一空，无奈之下，她抱着试试的心态在短视频平台留言：“如果有民宿可以借住一下就好了。”谁也没想到，这条简单的求助留言，成为了观察荣昌城市治理中市民担当精神的独特窗口。

留言发出后，先后有9位荣昌市民回应，主动抛出橄榄枝。保安张明英便是其中之一，她热情地邀请：“你就到我家来住。”为了迎接这位陌生的客人，张明英付出了许多心血：提前将家里打扫得一尘不染，让出卧室，换上干净被褥和新枕套。

4月20日，刘美君顺利住进张明英家。在接下来的几天里，张明英不仅在生活中照顾周到，工作之余还化身导游，详细推荐美食美景，离别时还送上荣昌特产。

“这趟旅程充满温暖与惊喜，整座城市的善意扑面而来。”刘美君的感慨，不仅仅是对自己幸运经历的赞叹，更是对荣昌好客的高度认可。

这场“陌生人的邀约”，并非是孤立的个案。在荣昌，有许多像张明英一样的市民，以自己的方式为城市发展贡献力量，折射出荣昌基层治理中早已根植的共治基因——当政府引导与市民自觉形成合力，城市便有了温暖的底色。



张明英整理房间