

佛山市城市管理和综合执法局：

# 数智赋能促进城市管理提质增效

广东建设报记者 誉建业

近年来，佛山市民对城市品质有着切实的体验：天更蓝了、水更绿了、空气质量更加清新了，市容市貌整洁有序、焕然一新，民生问题得到及时、妥善的解决，人民对美好生活的向往在城市管理效能的不断提升下有了幸福的注脚。

在市委、市政府“积极推进城市管理数字化、精细化、智慧化”的工作部署下，佛山市城市管理和综合执法局（以下简称佛山市城管局）紧紧围绕城市精细化管理和“干净、整洁、有序、美化”的要求，建立健全城市管理精细化机制，完善数字化城市管理平台功能，深入开展数字化城市管理智慧化建设，不断提升城市管理精细化、智慧化水平。

如今，佛山数字城管正用如椽之笔，添彩“美丽佛山”的万象风景，并以精细化管理凝聚出澎湃汹涌的智慧动能。

## 1 数字城管提升效能 绘就城市管理高质量全新篇章

城市，让生活更美好；智慧，让治理更高效。近年来，佛山数字城管创新管理，健全机制，深入推进城市管理精细化。据统计，今年1月至10月，数字城管平台受理案件约104.3万宗，按期结案率98.61%，日均处置案件3431宗，有效解决了大量城市管理问题。

为统一指挥、调配城市管理资源，统一协调、组织、开展城市管理工作，佛山市政府成立了城市管理委员会，由市长任主任，纪委书记、组织部长、宣传部长、常务副市长任副主任，分管副市长任执行副主任，相关部门和各区主要领导为成员。

一直以来，城市管理存在因部门职责范围不清、管辖区域不明导致无法及时有效处置案件的“老大难”。对此，佛山市城管局印发了《佛山市数字化城市管理部件和城市事件立案、处置、结案标准与处置责任分解表》《佛山市数字化城市管理信息系统业务流程》《佛山市数字城管规范指引》等文件，明确数字化城市管理案件的立案、处置、结案标准、办理时限、业务流程等一系列的标准和规范。其中，城市部件共8大类114小类，城市事件共9大类81小类。

佛山还制定了《佛山市信息采集工作管理规定》《信息采集工作情况评价标准》等文件，明确信息采集员城市部件、事件信息采集、现场核实、现场授权处置等工作职责，以及信息采集的数量和工作要求。全市所有镇（街）中心城区，实行信息采集员网格化配备，按照中心城区1.5人/平方公里，非中心城区1人/平方公里，工业园区0.3/平方公里的标准进行信息采集员配置，全市共

配置了636名信息采集员。信息采集员通过不间断的巡查，使用“城管通”对城市管理问题进行采集上报，快速发现和解决城市管理问题。

为营造共建共治共享城市治理的新格局，推动城市管理全民化参与，佛山设立12319城市管理服务热线，实行24小时“受理+处置”的工作制度，及时受理处置市民投诉问题。开通了“佛山城管执法”微信公众号受理市民投诉，实现城市管理问题网络“一键上报”，让市民更便捷地反映城市管理问题。据统计，今年1月至10月，受理处置的公众投诉案件约15.1万宗（其中市民通过微信反映的约5.2万宗），办结率99.73%，受理并解决了大量无证经营游商、噪音扰民、违章建筑、店外经营等城市管理问题；1月至10月全市公众投诉案件满意度约96.49%。

通过实行城市管理考评，做到“民有所求，我有所应”，实实在在解决群众的“急难愁盼”，提升市民的满意度和幸福感。佛山市城管局建立《佛山市数字化城市管理评价办法（试行）》，建立起精细化的数字城管考评体系。通过以考促干取得实效，考核大类如市容环境类受理案件约17.2万宗，结案率97.9%；宣传广告类受理案件约14.7万宗，结案率99.8%；工地及渣土管理类受理案件约2.7万宗，结案率99.7%；街面秩序类受理案件约18.1万宗，结案率99.9%；公共设施类受理案件约8.2万宗，结案率99.4%。

佛山以数字城管架起市民与政府之间的“沟通桥”，用数字化为城市管理插上“智慧的翅膀”，绘就出城市管理高质量出彩的全新篇章。

## 2 数字城管向“末梢”延伸 以智能化解决管理的“疑难杂症”

近年来，种类繁多、复杂多变的城市管理问题对管理者的治理水平提出了更高的要求。对此，佛山通过数字城管疏通城市管理的“毛细血管”，激活城市管理的“神经末梢”，以智能化解决日常管理中的“疑难杂症”。

——建立全市统一的数字化城市管理信息系统。按照省住房城乡建设厅“整合优化统一、高效的数字化城市管理平台”的工作要求，于2016年完成了全

市数字化城市管理统一平台建设，实现全市数字化城市管理“五个统一”（即统一平台管理、统一运行模式、统一办理程序、统一数据信息、统一监督考核）。

——实行环卫车辆作业精细化、智能化管理。按照城市管理精细化的要求，建立了佛山市环卫车辆智能管理平台，实现对环卫车辆精细化作业和智能化管理。目前，该平台已在五区32个镇街投



全市建立市、区、镇（街）三级数字城管指挥中心

入使用，全市1525辆环卫车作业车均按要求安装了卫星定位设备纳入监控，实现全程智能化监控。

——实行建筑垃圾处置智能化管理。建立佛山市建筑垃圾智能管理系统，构建起建筑垃圾运输企业及车辆、建设工地、消纳场等基础数据库，实现“一张图”管理。全市3800多辆新型建筑垃圾运输车均安装了智能车载终端，实现对新型建筑垃圾运输车“两点一线”（工地、消纳场、运输线路）智能化监控。强化工地源头管理，所有在建出土工地出入口均安装视频监控设备，智能识别进出工地的违规“黑车”，实现对建筑工地出入口的智能监控。

——推进养犬管理服务系统建设及应用。按照《佛山市养犬管理条例》的有关要求，建立全市统一的养犬管理服务系统，实行养犬备案、免疫和行政处罚等信息化管理，市民可登录“佛山通”的“犬证服务”完成线上犬只备案和犬牌领取。目前，全市犬只备案申请数共61683宗，已通过审核共54015宗。

——建立数字城管智慧监测系统。依托于现有数字城管系统和行业精细化系统，完成了数字城管智慧监测系统开发工作，实现数字城管业务的统一监测，逐步建立起用数据说话、用数据决策、用数据管理、用数据创新的管理新机制。

## 3 力推精细化运营 智慧管理扮靓城市“高品质”

城市管理有千面，洁净环境是关键。市民在城市的日常体验中，城市的洁净程度是其切身体会，而洁净程度往往与环卫保洁水平与城市道路环境品质密切相关。对此，佛山数字城管从提升环卫作业和建筑垃圾管理两方面入手，不断提升城市管理的精细化水平。

在提升环卫作业管理上，近年来，佛山市城管执法局按照城市管理精细化的要求，围绕“干净、整洁、有序、美化”的城市管理目标，积极推进环卫作业能力建设，创新探索智慧监管方法，构建智能管理平台，提升环卫作业管理的科学化、精细化水平，有效解决环卫作业监管车辆多、监管不到位等难题，切实提高城市环境卫生保洁质量。

包括建立环卫车辆智能管理平台，对全市120家企业、215标段、3304个保洁路段、1525辆环卫车等数据实现一个平台管理；建立环卫作业智能监管机制，对作业车辆每日的线路、频次、速度等作业要求进行全方位智能监控，对未完成排班计划及作业过程中超速行为车辆自动生成报警；建立环卫作业监督考评机制，把环卫作业情况纳入城市管理考核评价，根据《佛山市城市管理考核评比暂行办法》组织开展智能平台常态化

监测。

在提升建筑垃圾管理上，佛山市城市管理和综合执法局创新管理手段，以建筑垃圾管理痛点难点为切入点，以互联网+、大数据、物联网等信息技术为支撑，着力研发打造“建筑垃圾智能管理信息系统”，实现建筑垃圾管理智能化、规范化、流程化。

目前，该系统已覆盖全市范围使用，接入系统监管车辆3700多台。今年以来，共发现各类违法违规等问题4800多宗，展示出良好的应用成效。住房城乡建设部、省住房城乡建设厅、市领导在调研指导时，对系统的设计理念、功能特色以及应用成效给予了充分肯定。

佛山美丽恢弘的数字蓝图已然绘制。立足新发展阶段、贯彻新发展理念、服务构建新发展格局，佛山市城管局有关负责人介绍，佛山将牢固树立“创新、协调、绿色、开放、共享”的发展理念，围绕城市精细化管理和“干净、整洁、有序、美化”的要求，完善数字城管机制，加强数字城管和智慧城管建设，建设城市综合管理服务平台，推动功能整合、拓展应用场景，实现与国家平台、省级平台互联互通、数据同步、业务协同，着力提升城市管理水平。