

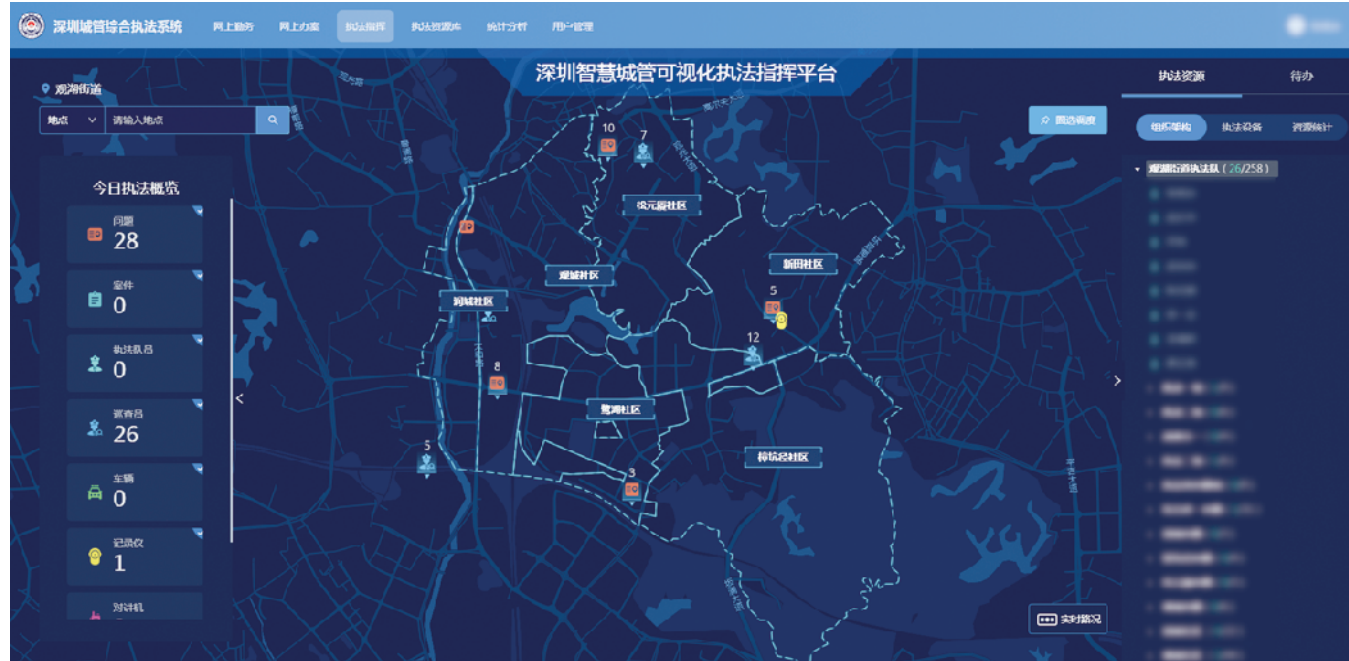
数字赋能城市“智”理

解密观湖“智慧城管”创新之路

文/肖琦

上午乱倒出去的建筑垃圾，下午就被清理；1小时前小区门口还有卖水果的货车占路经营，这会儿已经畅通了……依托智慧城管，观湖街道正变得越来越美丽。

为有序推进“数字观湖”赋能转型，观湖街道大胆探索新领域、主动拥抱数字化浪潮，聚焦智慧化建设，全面赋能城市科学治理，在城市管理智能化升级上先行一步，“智慧城管”正在蹚出一条颇具广泛复制价值的创新之路。



深圳市城管综合执法系统

智慧城管“精细”办,打造信息化数字管理平台

党的十九届四中全会强调，要完善城市精细化管理体系，下绣花功夫提高城市精细化管理能力。观湖城市治理的“绣花针”到底有多细？

在观湖街道智慧城管指挥调度中心，我们找到了答案：大屏幕上，连接的是高清视频监控摄像头、GPS、对讲机、行车记录仪、执法记录仪等数据资料，精准、实时地切换显示着全辖区乱摆卖、乱堆放、超门线等市容违法行为。除了能清晰地看到高发时段、区域，该系统还提供城市运行态势监测、辅助决策分析、事件分拨处置等服务，可以说是城市管理的“智慧大脑”。

不仅在设备上升级换代，观湖街道还对执法流程、组织架构、功能模块等进行智慧化重构，将技术与城市治理深入融合，真正实现了城市管理问题“一网推送”、高效办理，为城市管理业务高效开展和城市综合管理工作“一体化”“协同性”提供了强有力的大数据支撑。

其一，变垂直型管理为扁平化管理。依托市城市管理综合执法局智慧城管执法管理平台、区政务服务数据局网上平台，有效推进网上勤务、案审、督察、考核、联动等执法业务体系建设和应用，以智慧城管指挥中心为核心，将街道划



观湖街道智慧城管指挥调度中心

分为17个城市管理网格，精准掌握岗位设置、一线执法力量分布及执勤状态，实时精准调度一线人员，配齐执法文书巡查包，自动定位巡查人员、自动传输视频取证、现场打印案件笔录和文书，提升执法效率。街道数字化城管案件近3年结案率始终维持在98%以上。

其二，变路面巡查为视频巡查。观湖街道积极主动与各级各部门对接联

系，接入区公安分局、区政务服务数据局以及城中村视频监控接口4835个，自建了40套太阳能高清监控，实现辖区主要道路、重点区域和人工难以巡查区域的全时全景高清监控覆盖。将市容巡查勤务模式和视频巡查勤务模式有机结合起来，在智慧指挥中心设置240英寸高清激光屏幕和6个指挥员席位，全天24小时不间断对4875个视频监控点和安保



变路面巡查为视频巡查，自建40套太阳能高清监控。

服务蹲守点开展视频动态巡查，发现问题直接指挥调度一线队员及时处置，确保应急事件5分钟内响应、10分钟内到达。

其三，变事后处理为实时追踪。通过全时全景高清监控，实时掌握路面各类情况并随时录像存储，确保一旦发生异常状况，可以溯源追踪、快速响应，提升城市管理执法效能和服务水平。

智慧城管“用心”办,打造群众满意的方便温馨之城

作为龙华区产业重镇，观湖具有与一般城市的共性问题，又面临着许多不同于其他城市的特殊情况：外来人口倒挂，非户籍人口占87.5%，非常具有活力和多样性的同时，流动性比较大；城乡二元混杂，花园小区与城中村兼有，49

个城中村中32%未围合，44.8%计划旧改，30%无物业管理；城市基础设施建设薄弱，路网结构杂乱，城市管理乱象较多。

面对短板，观湖街道充分发挥基层首创精神，不断思考和探索促进城市管



走访服务企业



便民停车场改造

理由被动向主动、静态向动态、粗放向精细、无序向规范转变的路子，也不断尝试应用新技术、新方法推动管理手段、模式、理念创新，其中，向智能应用借力是重要一环。

自开展疫情防控以来，观湖街道主动向科技要防控力，对外地入深人员、车辆，利用“天眼”“深眼”系统进行检测，筑牢疫情防控第一道防线；针对居家集中医学观察人员，全市率先采用“远程门磁”智能回访系统，24小时访查居家隔离人员，大大减少人力，以及上门访查的交叉感染风险；对于社区小区人员管控，在全区率先启用“疫查通”系统，提升卡点进出人员测温登记效率和精准度。

在走访服务企业过程中，当发现企业落户需求与辖区产业空间存在对接不畅，部分企业面临发展空间不足、供应链危机等问题，观湖街道主动搭建产业空间数据库、供应链对接平台、银企对接平台等，精准服务企业，推动园区、企业良性发展。

在基础设施建设方面，针对城中村停车难、停车乱的现状，观湖积极探索在政府用地上、公园绿地上引进立体停车场或立体式智能化地下停车库。在党群服务方面，街道通过高清监控摄像头、自动门、人脸识别系统等设备建设24小时无人值守党群服务V站，延长服务时间，更加精准化、精细化服务企业和居民。

(下转17版)