

探索城市与人共荣共生的新样本

文/刘洁 管佳

东莞数字城管率先完成全省试点任务

作为全省 5 个试点对接城市之一，东莞数字城管率先完成了省市两级平台对接工作，传输到省级平台的案件数量在试点城市中排名前列；完成了与 24 个市直部门的对接工作，2018 年底初步实现数字城管全市覆盖。目前，东莞数字城管立案数、处置率、结案率均达国内先进城市水平。

今年，为提高案件处置质量、处置效率和群众满意度，东莞市数字城管借鉴先进城市管理经验，将案件返工率、智网案件按期结案率纳入考评指标，进一步巩固数字化城市管理工作成效，提升城市精细化管理水平。同时，完成东莞市数字城管系统数据上传住建部平台、与智网工程平台、镇街二级平台等平台的对接工作。

“信息化智慧化”是“双轮驱动”的重要一轮，为此，东莞市城市管理和综合执法局提出深入构建智慧城管的“五梁八柱”，即“五个基础、八项支撑”，促进手段智慧化、管理常态化、服务多样化。“五个基础”即人员基础、平台基础、运营基础、机制基础、安全基础。“八项支撑”包括支撑考评工作，优化数字城管考评指标，控数量提质量；

智慧城管是数字政府建设的重要组成部分，未来城市管理的目标不单单是及时地发现和处置城市问题，更要实现通过数据研判进行城市隐患的预防预测。因此，让物联网、大数据、AI 智能等互联网新基建技术服务于城市管理已成为时代发展的趋势，智慧城管建设成为城市管理日益重要的一环。

近年来，东莞市通过数据治理拉动应用提升，进一步优化服务质量，全面推动“数字政府”改革建设。今年，东莞市城市管理和综合执法局提出，要紧紧依靠“法治化规范化”和“信息化智慧化”的“双轮驱动”，美化城市环境、提升城市品质，以智慧服务探索城市与人共荣共生新样本。

支撑一线巡查工作，助力执法部门规范执法装备的使用，组建无人机编队、搭建对讲机平台；支撑专项业务信息化工作，如泥头车、共享单车智能管理，建筑垃圾信息化项目，智慧城管试点项目；支撑家底信息化工作，探索试点城市服务码的应用，倒逼提升服务质量等。

成立实验室精准研判城市痛点和顽疾

东莞拥有千万级人口，在城市体量上成为与杭州等城市并肩的特大城市，为社会管理任务增加难度。如何充分利用这么多年积累的各类城市管理数据，构建算法模型，对可能发生的城市内涝、泥头车抛洒、非机动车乱停放等城市痛点和顽

疾进行精准研判？如何从被动处置向主动预防转型，对模型构建的科学性进行充分推演论证？今年 5 月 27 日，“东莞市智慧城管重点实验室”正式成立。

东莞市城市管理和综合执法局数字城管科负责人表示，实验室基于一个真实的环境，能够提供给城市管理者、院校学者、行业专家、企业一个思想碰撞和探索尝试的平台。

据介绍，实验室将围绕城市管理重要场景开展研究工作，包括但不限于城市感知系统、基础数据汇集、综合执法办案、精细化管理、行业监管、惠民服务等内容。实验室的研究成果包括研究主题相关的软件、算法及知识产权等。同时，实验室还会组织、举办数智城管技术专题研讨、高峰论坛等会议活动，

发布城市管理相关课题，吸纳团队参加课题研究，并根据成果积极申报相关技术奖项，同时结合东莞需求将课题转换为实际应用技术，解决城市管理难题。

信息化为城市管理插上“智慧翅膀”

为提升城管数字化水平，东莞市城市管理和综合执法局着力打造智慧城管分析决策辅助平台，一方面新建东莞市局智慧城管调度中心，建设大屏显示系统、音频扩声系统、集中控制系统、指挥调度系统、配套环境建设，其中指挥调度系统中建设了应急视频会议系统，结合城管系统值班制度，提高了应急处置和值班备勤保障。另一方面建设可视化展示系统，综合首页和“智慧城管、市容环卫、园林绿化、燃气安全、城管执法、城管形象”六大专题共 7 个版面，涵盖全市燃气管线一张图、违建处置一张图、易涝风险一张图等监管地图，开展业务数据间的关联性分析、地理数据分析研判。

为提升全市城管系统的联络和指挥调度，提高突发事件的快速反应处理能力，真正实现巡查执法通讯全域覆盖，东莞市城市管理和综合执法局开展城管对讲可视化调度平台建设，实现事件可视化、人员可视化、工作任务可视化，定制专属街道、社区地图，管辖范围情况一目了然，便于管理中心掌握该管理区域的整体情况。帮助城管部门实现重点关注场所和街道的视频智能巡视、主动发现、智能预警和精准执法。

今年 4 月，东莞市城市管理和综合执法局依托智慧城管系统，以标准化工作流程和考核监督机制为支撑，正式成立了东莞绣匠无人机飞行队，为执法人员加上“翅膀”、装上“千里眼”，充分运用科技信息化手段开展违建、城市“六乱”等巡航执法，让管理效能更高，响应速度更快，服务质量更优。目前，东莞绣匠无人机飞行队共有无人机 126 台，无人机编队共 94 组，无人机飞行队员共 205 人。

城市服务码实现贴心服务“零距离”

“发现问题就扫码，你的城市你做主”。东莞城市服务码作为智慧城管项目之一，将为公厕、垃圾转运站、公园、道路、街巷等城市公共设施和部件赋予专属二维码“身份证”，广大市民发现问题可扫码反馈、立即办理，还可以一键找片长。

“可以上报问题，可以提意见，还可以直接联系城管片长，非常方便！”近日，家住莞城草塘公园附近的李女士发现家附近的垃圾转运站上贴了一个二维码，扫码发现环卫设施损坏、市容环境脏乱差等问题可直接在“码”上反映。该二维码正是东莞城管部门推出的东莞城市服务码。

据东莞市城市管理和综合执法局数字城管科负责人介绍，城市服务码正在全市有序建设试点中。今年，全市将布建一万个城市服务码。莞城、东城、茶山、长安四个镇街为全类别试点镇街，各自选择一个试点区域，在街头小景、路灯、道路、公厕、转运站等区域以及城市管理黑点，张贴城市服务码，并落实城管片长提供对应服务。其他镇街为大型部件试点镇，在所有公厕、垃圾转运站上张贴城市服务码，搭建与群众互动沟通的平台。

镇街亮点

／长安镇／

智慧城管 APP 提升效能，精准巡查违法建设

长安城管分局在“智慧城管”平台运行基础上，进一步拓展研发“长安精细化管理考核系统”APP，并在全镇投入使用。通过该 APP，全民均可随时随地参与城市管理问题信息采集，提高发现问题能力和群众参与度。执法人员、市民均可通过 APP 及时反映市政、路灯、城市“六乱”等城市管理问题，APP 自动收集并将问题信息自动分流至相关片区、社区和承包企业处理，由责任单位逐一落实问题并反馈处理结果，实现了城市管理问题自动接收、自动分流、自动统计、自动考核，解决因人手不足导致考核缺失、影响管理的瓶颈问题，全面提升处置效率和管理能力。

此外，还开发了“长安天眼”查违系统，在全镇辖区建成 501 个网格监控点，利用无人机对全镇辖区每两周 1 次实施周期性覆盖巡查，通过智慧云系统 AI 智能识别技术进行图像前后叠合对比，得出精准位置信息，自动生成疑似新增违建报告并推送至队员，由队员到现场核实整治，实现全镇全域范围、从地面到楼顶的无缝隙、无死角精准巡查，使所有违法建设无处遁形。

／厚街镇／

搭建智慧政企平台，构建闭合式网格化治理体系

厚街城管分局利用信息化手段开展城市精细化管理，搭建智慧政企平台，扎实推进数字城管向智慧城管升级转变。该平台依托东莞市数字城管信息系统，通过数据对接、功能拓展，结合基层办案业务需求，构建分局级城市管理综合应用，实现内务信息在线管理、执法流程网上审批、执法情况网上监督、执法质量网上考评、电子卷宗云存储的“互联网+”城市管理新模式。通过信息化建设，进一步规范行政执法程序，提高执法处理效率，细化内部监督管理，实现基层行政执法“严谨、精细、高效”的工作目标。

实现信息资源互联互通。该平台已实现全方位、全区域、全时段远程监控城市重点路段运行情况。城管事项将入格“智网工程”，通过信息平台中的网格化服务管理信息系统和移动智能采集终端(APP)，实现精准管理服务，充分发挥智网指挥中心及数字城管系统优势，全面提高基层治理社会化、法治化、智能化、专业化水平，不断提升城市精细化管理水平。

构建闭合式网格化治理体系。通过视频监控，全面、及时、准确掌握全镇城市路面情况。遇有情况发生，及时调派执

法人员到现场处理违法违规行为，并对下达的执法任务在监控系统上进行全过程实时监督，形成了“信息接收和登记—工作派遣—任务处理—结果反馈—考核评价”的工作流程，做到信息实时收集传输、问题实时解决、现状实时监管。

建立科学管理长效机制。按照数字城管建设运行标准要求，明确分局各职能部门责任和工作关系，从人工采集转变为以智能数据为主，文件办理、案件处理全在平台上(PC 端或 APP 移动智能采集终端)解决，实现电子化执法办案机制，提高城市管理的运行效率；以 24 个社区为基础划分建立网格单元，形成了全覆盖、全方位、全过程网格化的长效管理机制。

／清溪镇／

搭建数字城管监控系统，完善城市管理体系

清溪镇全力推进清溪智慧城管建设任务落实，助力实现“大城管”体系。2016 年 3 月，该镇启动数字化城市管理系统的建设，完成了 100 平方米指挥调度中心、31 套视频监控、大屏系统、城管通移动终端等建设，成为东莞市首个推动镇级平台建设的镇；2018 年 10 月，该分局数字城管全面对接市级平台。清溪镇全面结合区域划分、城市管养范围、城市治理难点、城市未来发展等方面进行全面监管，不断提升“最美小镇”的城市精细化管理水平。

通过完善数字城管 9 大模块基础建设，组建无人机巡航编队，对接 2944 路高清视频监控、设置 7 个风险点视频监控等举措，以现代化科技手段掌握监控现场实时情况、事实依据和监控录像，为建立风险预判和启动应急处置模式等提供前端动态，努力建成覆盖全镇、具有当地特色的数字城管系统和视频监控系统。

以构建感知、分析、服务、指挥、监察“五位一体”的智慧城管为目标，推动政务热线 12345、数字城管、智网工程、“行走清溪”等智能化体系深度融合。由“人工监管”向“数字化监控”迈进，由“路面巡查”向“无人机和监控巡查”突破，由“单一机制”向“多维模式”拓展，建立应急人员队伍、快速处置模式与数字化城管智慧平台三位一体的处理机制，提升快速响应和高效联动处置的能力。尤其是在泥头车违法倾倒、紧急工单等特殊工作中取得了显著成效。2020 年，有效处理倾倒建筑垃圾 2 宗、未采取密闭措施防止物料遗撒 3 宗、未经核准擅自处置建筑垃圾 8 宗。此外，进一步健全群众求助快速响应机制，建立“半小时联系，一小时抵达”紧急处置模式，实现了 24 小时快速响应机制，自投入至今共处理各类案件 91423 宗，办结 91378 宗，按期结案率和总结案率成绩优良。