

乘数字浪潮而上 广州白云谱写智慧城管新篇章

文/陈小珊 易鹏 郑浩茵 陈传科

随着大数据、云计算、人工智能等新技术不断发展，数字政府建设已成为推进国家治理体系和治理能力现代化、满足人民美好生活需要的重要举措。

数字浪潮奔涌而来，广州市白云区城市管理和综合执法局（以下简称白云区域管局）勇立潮头，紧跟数字化时代发展潮流，综合运用新一代信息技术，建设“白云智慧城管”运营服务平台，推动城市管理工作向数字化转型，为谱写白云区高质量发展篇章提供了城市管理“数治”支撑。2023年，“白云智慧城管”获得中国信息协会颁发的数字政府管理创新类奖。

在这场城市管理与数字浪潮的双向奔赴中，一个更加宜居、更具韧性、更有智慧的白云画卷正徐徐展开。

万物皆可物联 这是感知能力的提升

白云区总面积达795.79平方公里，下辖20个街道、4个镇，常住人口近400万，具有城市、城中村、农村等多元城市形态……范围大、对象广、任务重，对城市管理能力提出了更高的要求。对此，白云区域管局整合各类数据信息资源，以数字赋能大胆破题。

“黄石街马务社区007网格有一处商户占道经营。”在白云区城市管理监控指挥中心，工作人员通过视频摄像头的自动抓拍识别功能，发现占道经营情况后，快速审核生成工单，再快速流转至黄石街马务联社，提醒该街有关工作人员安排处理。

实时科学调度的背后，是“白云智慧城管”运营服务平台的加持。2017年，白云区域管局以群众需求为导向、以解决问题为出发点，利用AI、物联网、大数据等新一代信息技术，打造了以感知、分析、服务、指挥、监察为一体的智慧运营服务平台。“万物皆可物联、万物皆可编程，一切尽在掌控当中。”白云区域管局党组书记、局长郑柏生介绍，该平台利用摄像头、土壤、PM2.5、气味监测等一系列传感设备，将6万余个城市部件、1.7万余个城管物资等进行“数字上图”，通过统计报表，于“一张地图”中就能知道整个城市管理的基本状况，不仅持续提升城市感知能力，实现部件管理可视化、人员（物资）管理线上化、作业管理工单化、群众参与多元化。

在注重数据信息资源整合利用的同时，该局也更加关注数据本身的真实性。郑柏生介绍，会根据实际情况对平台进行迭代更新，不断优化和完善数据资源，保障数据真实可靠。

如今在白云区，城市管理的诸多细节信息，正通过各种传感设备第一时间传达到“中枢大脑”，为科学快速调度处置城市管理工作奠定了坚实的基础。



白云区域管局组建无人机巡查组（白云城管供图）

立足群众需求 这是为民初心的体现

数字化时代的当下，数字政府的发展，归根到底是为了让群众过更好的日子。在一串串数据里，为民的初心又是如何彰显？

民生无小事，白云区域管局坚持以人民为中心的发展思想，把满足人民对美好生活的向往，作为数字政府建设的出发点和落脚点，让数字化发展更多体现在城市的温情服务中。

针对环卫收费不方便、难以监管、标准不统一等问题，白云区域管局开发环卫收费系统，通过小程序缴费实现环卫收费金额透明、应收尽收、一键缴费。“用小程序交垃圾费还挺好的，系统还会定时提醒交费，还能开电子发票，感觉更规范，收费项目更透明。”使用过小程序的市民刘小姐表示。

这是白云区域管局利用信息智慧为民服务的应用场景之一，通过数字化手段提升群众获得感、幸福感、安全感，已在白云区变得越来越常见。开发“穗云智慧城管”小程序，拓宽政府治理和群众参与的良性互动渠道，构建起问题随时拍、进度随时查、结果随时评的闭环共治体系；研发燃气智能安检模块，打造信息化、标准化、系统化、群众共治、动态闭环的燃气设施安全监管系统，实行入户安检，有效消除安全隐患；应用“建筑废弃物运输车辆右侧盲区安全智能监测预警系统”，以减少右侧盲区导致交通亡事故的发生；创新余泥卡口“哨兵”管理方式，借助摄像头AI抓拍余泥车违章违规问题，守好群众出行平安路……

随着数字技术的不断发展，智慧城管惠民应用场景遍地开花，白云区域管局的为民初心也在“点滴”中不断彰显，成为“人民城市人民建、人民城市为人民”理念的生动注脚。

作业管理工单化 这是监管能力的升级

记者了解到，白云区域管局依托“白云智慧城管”平台，将城市管理各

项业务工作工单化，工单引擎统一受理、自动派发，实现“及时发现、实时响应、高效处置、无缝衔接”闭环管理，大幅度提升问题处理周期。

项业务工作工单化，工单引擎统一受理、自动派发，实现“及时发现、实时响应、高效处置、无缝衔接”闭环管理，大幅度提升问题处理周期。

项业务工作工单化，工单引擎统一受理、自动派发，实现“及时发现、实时响应、高效处置、无缝衔接”闭环管理，大幅度提升问题处理周期。

项业务工作工单化，工单引擎统一受理、自动派发，实现“及时发现、实时响应、高效处置、无缝衔接”闭环管理，大幅度提升问题处理周期。

项业务工作工单化，工单引擎统一受理、自动派发，实现“及时发现、实时响应、高效处置、无缝衔接”闭环管理，大幅度提升问题处理周期。

项业务工作工单化，工单引擎统一受理、自动派发，实现“及时发现、实时响应、高效处置、无缝衔接”闭环管理，大幅度提升问题处理周期。

项业务工作工单化，工单引擎统一受理、自动派发，实现“及时发现、实时响应、高效处置、无缝衔接”闭环管理，大幅度提升问题处理周期。

项业务工作工单化，工单引擎统一受理、自动派发，实现“及时发现、实时响应、高效处置、无缝衔接”闭环管理，大幅度提升问题处理周期。



“白云智慧城管”运营服务平台 陈小珊 摄

注重人才培养 这是创新前行的动力

智慧城管平台建设，没有终点，需要持续迭代升级。白云区域管局结合实际情况，不断拓展应用场景，优化业务流程，从而让城市管理服务，更好地贴近群众生活需求。

去年下半年，白云区域管局携手华为云成立全国首个盘古政务大模型实验室，对占道经营、垃圾堆积、“六乱”治理等城市治理典型场景展开全面交流。在城市治理领域，利用视觉（CV）大模型，动态感知辖区内城市管理问题图像，实现城市事件即时发现、即时分拨；城管交互数字人结合自然语言（NLP）大模型，实现了政务数据实时分析交互，快速生成决策建议，真正实现城市治理工作降本增效。

平台在迭代更新，人才培养也要跟上时代步伐。随着数字政府建设向纵深推进，数字化人才成为创新发展的关键因素。“数字化人才要善于把政府语言转化为数字语言。”郑柏生介绍，该局通过组建白云智慧城管系统讲解小组、新进人员前往指挥中心轮岗、下沉业务骨干前往镇街督导智慧环卫收费系统运用、不定期组织智慧城管系统应用培训等方式，持续提升干部队伍数字思维、数字技能和数字素养，打造一支讲政治、懂业务、精技术的复合型干部队伍。

培养复合型干部队伍，从违法建设治理可见一斑。记者了解到，白云区域管局挑选10多名精干，组成一支无人机巡查组。通过多元化和自主化的培训，城管队员掌握无人机操作技能，不但提升违法建设巡查工作的效率，在应对突发情况、日常巡视和数据建模等方面也发挥着关键作用。“智能无人机的使用，实现了对违法建筑的全天候监控，提高了我们的工作效率，也减少了政府人力物力的投入。”无人机巡查小组负责人介绍说。

百尺竿头，更进一步。2024年，白云区域管局将锚定建设高质量发展中心城区总体目标，围绕“国际枢纽门户、山水智慧城区”发展定位，加快推进数字化智慧化转型升级，推进白云智慧城管二期建设，打造白云AI大底座，建立智算中心，凝聚起白云区高质量发展的蓬勃浪潮。