

佛山市禅城区城市管理和综合执法局：

# 数字赋能城管执法 城市治理更加精细

文/誉建业

“非现场执法”快速识别现场流动摊贩摆摊,“啄木鸟-禅城管家”让市民和社会组织成为城市管理的“眼睛”和“双手”,“智能电子封条”动态管控违法建设行为……一系列“黑科技”赋能加持下,佛山市禅城区如今市容市貌整洁有序、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质增效下有了幸福的注脚。

近年来,禅城区城市管理和综合执法局(以下简称禅城城管)充分运用物联网、云计算、大数据、人工智能等新一代信息技术,构建集“感知、分析、服务、指挥、监察、处置”六位一体的“1+2+N”智慧城管平台,以科技赋能,实现城市管理决策科学化、治理精准化、服务高效化,不断满足人民群众对美好生活的向往,增强人民群众的获得感、幸福感和安全感。

## 01 腾“云”驾“物”，“非现场执法”提升执法效能

流动商贩的管理是城管执法工作中的老大难问题,由于其经营活动的无序和难以监测,导致“猫捉老鼠”的场景屡屡上演。而传统执法主要以守点、整治为主,让城管队员疲于应付,耗费大量的人力、物力和财力,却收效甚微。

近日,祖庙路一处前端智能监控摄像头识别发现,现场存在流动摊贩摆摊行为。系统自动进行人脸比对,将比对成功的案件结果(当事人的姓名、身份证、电话号码等相关信息),实时传输至禅城区城市管理运行服务中心后台。

无独有偶,城管执法人员在某地发现乱张贴的小广告。执法队员使用“禅城城管”APP对现场违法行为进行拍照,系统便能自动进行识别,自动定位案件发生地址,还可看到该号码的历史违法记录(次数)。城管队员选择违法行为为类型后,系统会自动生成案件通知短信。

这些都是禅城城管“非现场执法”系统应用场景的缩影。事实上,“非现场执法”为禅城城管在城市管理领域中推出的一项创新举措,通过科技手段非现场取证,让城管执法办案的各个环节尽可能地减少与管理对象接触。

城市管理,让生活更美好;智慧手段,让治理更高效。“非现场执法”系统通过打通行政处罚线上处理全过程,推动城市管理由人力密集型向人机交互型转变,从而使办案时长从以往的几天缩短至几分钟,形成了“快



通过无人机开展“空中巡查”

速发现、高效处理、非现执法、精准治理”闭环管理,极大地提高执法监督效率。

据悉,“非现执法系统”的运用大大提升了禅城城管的工作效率,将原本十几个工作日的办案流程,最短缩短至10分钟以内,实现从自动发现(上报)、自动短信提醒、智能比对、线上通知、线上缴费的全流程非接触式执法。

“可以看到,通过非现场执法方式,可以大大提升执法效率,降低执法成本和风险,达到减员增效效果。”该中心有关负责人如是说。据统计,2021年10月至今年3月,“非现场执法”系统已上报案件超7600宗,结案率达82.57%;“乱张贴”上报4316宗,数量同比翻700倍;“出店经营”上报数同比增长150%;“流动商贩”上报数同比增长27%。

## 02 共建共治共享，让市民、组织成为城市管理的“眼睛”“双手”

发现乱丢倒垃圾、乱停放等15类城市不文明乱象,市民可以通过“啄木鸟-禅城管家”小程序上报和处理问题,上报和处理问题均能获得相应积分,积分可在商城兑换礼品,从而吸引广大市民主动参与城市管理。

据了解,“啄木鸟-禅城管家”为禅城城管于2021年9月创新推出的移动端。其创新运用“众包+抢单”新模式,通过全民的信息采集和问题处理方式,配套积分兑换等激励机制,让市民和社会组织成为城市管理的“眼睛”和“双手”,形成治理合力,补齐城市管理短板,最终逐步实现“全民共建共治共享”的城市治理新格局。

禅城区城市管理运行服务中心有关负责人介绍:“我们通过市民发现问题倒逼各管养单位切实履行职责,市民发现、整改问题产生的积分,按照1个积分5分钱由管养单位买单。目前,我们已与20多家管养单位签订管养委托协议,实现积分兑换礼品机制可持续性。”此外,企业、社会组织、团体可以通过赞助贡献积分礼品的方式履行社会责任,鼓励其他社会团体和个人积极参与城市管理工作。

据统计,截至今年3月,“啄木鸟-禅城管家”小程序共发现上报问题47083个,处置41952个,处置率超89%,其中用户“抢单”数量达4229个。



禅城区城市管理运行服务中心

## 03 精细化运营，智慧管理助力提升城市品质



执法人员通过“禅城城管”移动端对乱张贴进行案件上报

今年3月,发现业主擅自在天面违法加建后,禅城城管联合石湾镇街道综合行政执法办启动快速查处机制,在文华中路某小区一处别墅内,安装了首个“智能电子封条”。

“传统纸质封条存在易损毁、易脱落、难取证、效果差等缺点。”禅城城管有关负责人说,电子封条牢固结实,只要安装好了就不会脱落。封条内还安装了摄像头、录音、报警等设备,可实现24小时监控、取证。如有人蓄意破坏,会触发设备语音报警。目前该局已试点安装了两套“电子封条”设备。

“智能电子封条”只是禅城城管“1+2+N”智慧城管平台42类应用场景的其中一个功能。

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



违法建设房屋内安装上“智能电子查封条”

更高的要求。“1+2+N”即1个智慧城管大脑,禅城城管移动执法管养平台和全民共建服务体系2个城管执法管养体系,以及非现执法、无人机、智慧园林、全民共建等N个智慧城管应用场景,打造“一网统管、数据反哺、共建共治”的智慧化“大脑”,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”。

在智慧环卫场景中,智慧城管平台对环卫作业情况进行全面的画像展示和决策分析,打造“环卫一张图”。如运用物联网技术,实现环卫人员实时定位、环卫车辆运行轨迹、环卫设施状态的在线监管和远程监控,对环卫作业完成率进行监管,建立环卫考核机制。此外,系统可根据智能摄像头识别的环卫垃圾满溢等问题,自动将任务派遣到最近的环卫人员,由其处理并上传照片自动结案,形成完整的自动化处理闭环。

在智慧市政场景中,智慧城管平台充分运用智能技术手段,实现公共设施管养精细化和动态化管理。如智慧路灯可掌控区域内设备的运行情况,实时监测电压、电流,出现预警快速响应;在特殊天气,相应路段会自动进行亮度调节,实现“按需照明”和“精确照明”。

在智慧园林场景中,市民可在小程序上查看公园相关数据,预先掌握出行状况。若发现设施损坏等问题,可迅速反馈,系统会就近让工作人员及时处理,实现与市民的共建共享;若发现共享单车、电动车入园等异常事件,公园监控可自动识别事件并进行劝导;当公园举办活动,可实时掌握现场、人流情况,重点区域指挥人员巡查。

从数字化到智能化再到智慧化,让城市“更聪明”,是推动城市治理体系和治理能力现代化的必由之路。如今,“1+2+N”智慧城管平台已经融入禅城区城市管理的方方面面,为打造精致秀美之城和智慧高效之城增添强劲动能。

禅城城管有关负责人表示,智慧城管平台未来还将拓展更多应用场景,不断满足城市管理需求。“我们将不断探索共建共治共享的城市治理新模式,让管理更细、让服务更优,持续提升人民群众的幸福感和获得感。”