

佛山市城市管理和综合执法局

# 提升智慧化管理 促进城市治理高质量发展

文/ 陈克正

2022年初,住房和城乡建设部印发《关于全面加快建设城市运行管理服务平台的通知》,部署各地在开展城市综合管理服务平台建设和联网工作的基础上,全面加快建设城市运行管理服务平台,推动城市管理“一网统管”。

近年来,佛山市在推动城市管理方面也卓有成效。2021年4月,佛山市人民政府办公室印发了《佛山市开展新型城市基础设施建设试点工作方案》,方案中明确,由市城管执法局牵头统筹组织基于数字城管系统升级城市综合管理服务平台(以下简称综管平台)。

同时,为奠定好“运管服”体系的基础,佛山市城市管理和综合执法局按照住建部《城市综合管理服务平台建设指南》内容,制定了综管平台建设方案,并以佛山市城市管理委员会办公室名义印发了《佛山市城市综合管理服务平台建设工作方案》,组建佛山市综管平台建设工作领导小组,明确建设目标,细化了领导小组各成员单位的任务与分工,确保了平台建设工作有序开展。

1

## 数字技术赋能智慧管理 推进治理体系能力现代化

综管平台的建设是系统提升城市智慧化和精细化管理水平的重要途径,是运用数字技术推动城市管理手段、管理模式、管理理念创新的重要载体,对促进城市高质量发展、推进城市治理体系和治理能力现代化具有重要意义。

综管平台通过资源整合、数据分析、场景应用,实现了对城市管理的精准分析、整体研判、协同指挥,提高了城市科学化、精细化、智能化管理水平,围绕推动实现城市“干净、整洁、有序、安全、群众满意”的基本目标,建设“6+X”系统,设置智慧市容、数字城管、建筑废弃物、养犬、环卫、园林绿化等13个专题应用,并结合佛山市智慧城市建设、“一网统管”建设、“城市大脑”建设,推动跨部门、跨层级、跨区域数据融合共享,强化了专题数据库建设,实现对全市城市管理工作的统筹协调、指挥调度、监督考核、综合评价。

例如,数字城管专题可对城市管理

问题的发现、立案、派单、核查、处置、结案等流程进行全程监测,全面研判城市管理热点、难点问题,实现城市综合管理相关行业部门协调联动,城市管理问题高效处置,在2022年,累计收集并立案的城市管理问题101.2万宗,日均办理2772宗,累计结案99.8万宗,结案率达98.6%。

而智慧市容专题则通过共享摄像头资源,应用AI技术自动识别各类常见的城市管理问题,能有效解决基层人手力量不足,以及一些易反复、难发现的城市管理问题。在过去,城市管理问题主要依靠采集员现场发现、拍照上传、立案,发现问题方式单一,效率较低。智慧市容应用AI技术,通过公共摄像头智能识别暴露垃圾、流动摊贩、乱堆物料、非机动车乱停放、违规广告牌匾、出店经营、违规遛犬等常见的城市管理问题,并通过系统取证立案派单至责任部门及时处理,形成人巡、机巡互补,有效提升城市管理精细化、智能化水平。



佛山市数字城管指挥大厅

2

## 聚焦管理模式创新 打造城市综合管理服务平台

佛山市城市管理信息化起步于2008年,从数字城管、智慧城市发展到现在的城市综合管理服务平台,实现了以一套指挥体系、一个数据底座、一批场景应用、一屏决策指标、一组公众服务为主要依托的综合管理服务。

首先,平台以夯实数据底座为基础,汇聚一库鲜活而规范的城管数据资源,形成一个数据底座。按照“综管平台”数据标准,汇聚局内部6个系统数据、接入外部10多个职能部门数据,以及26个填报共享数据项共13亿条数据,构建了涵盖基础数据、管理数据、运行数据、评价数据等为一体的数据资源中心,打造智能治理数字驾驶舱,通过大数据分析,实现数字赋能城市管理。

同时,平台还建立起了城市管理公共数据资源共享枢纽,打破数据壁垒,让数据有序地向其他需求部门对外共享开放,实现国家、省、市平台互联互通。

其次,平台以强化问题处置为重点,创建了标准化、常态化监督指挥模式,形成一套指挥体系。建立了市、区、镇(街)三级数字城管指挥中心,把数字化城市管理纳入城市管理考评,构建部门协调联动机制,纳入市数字化城市管理责任部门和单位共1437个,各部门单位通过与数字城管平台对接并建立办理制度,确保城市管理问题得到及时高效处置。

再次,平台以引入硬核技术为核心,在城市里搭建了一张精细、智能的网应用在行业监管上,形成一批场景应用。通过建筑垃圾智能化管理应用,聚焦违法行为

取证难、“黑车”运输查处难、现场执法信息查询难等问题,综合运用卫星定位、电子围栏、摄像传感等数据,实现渣土车辆违法行为及时发现、辅助执法取证及进入工地的“黑车”智能识别并自动报警等功能;通过环卫作业管理的数字化应用,将全市环卫标段、保洁路段、环卫作业车辆及相关企业均纳入平台管理,自动对环卫作业车辆每日作业线路、频次、速度等进行智能监控;通过信息化的犬只管理,实现对犬只全生命周期的记录和监管。提供线上、线下办理犬只登记备案服务,全市已备案管理犬只67793只。

最后,平台以探索辅助决策为突破,构建全面、精细的动态研判,形成一屏决策指标。聚焦城市管理痛点难点堵点问题,基于日常管理和服务的需要,系统地梳理了一批城市体征指标,建设了综合态势、精细化一张图、犬类监管等13个应用专题,一键生成智能分析报告,打造城市运行状态“晴雨表”,智能化地向城市管理部门提出预测、预报和预警,为政府决策提供数据支撑。

另外,平台以完善公众服务为宗旨,健全便捷、精准的为民服务事项,形成一组公共服务。市民是城市的参与者、建设者,也是监督者,平台聚焦12345热线城市管理领域的举报,深度分析市民关注的热点、难点、痛点问题,汇总市民对城市管理关注度较高的问题类型以及分布情况。提前对高发问题进行处理,实现“未诉先办”,对市民反复投诉的难点问题进行重点整治,提高市民满意度。



佛山市数字城管指挥大厅



佛山市数字城管指挥大厅