

青岛统筹城市管理领域信息资源、场景资源、数据资源，开拓“人工智能+”应用场景，不断推动城市治理科学化、智慧化、精细化

AI如何让城市管理更高效

□青岛日报/观海新闻记者 梁超 通讯员 韩瑜

青报观察

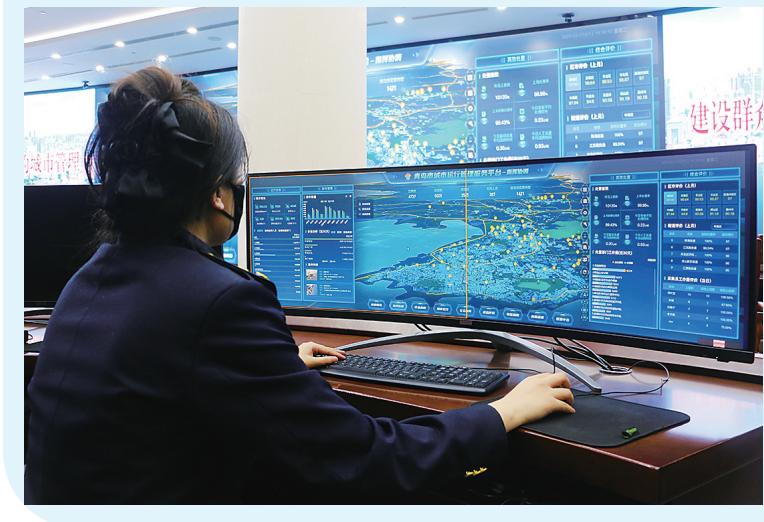
“人工智能+城市管理”，会擦出怎样的智慧火花？近年来，随着人工智能（AI）技术的快速发展，青岛在城市管理领域积极探索AI技术的应用，通过智能化手段提升管理效率和服务水平，让城市管理更加智能、便捷。

1秒响应完成“智能派单”

随着DeepSeek全球出圈、宇树科技的机器人在春晚扭秧歌，越来越多AI的应用在加速落地。当AI技术参与城市管理，会产生什么反应？

3月11日，市北区城市管理监督员王君宇在巡查中发现，劲松三路和合肥路路口附近一处垃圾箱存在脏乱差问题，13时51分进行上报，14时08分经市北区城管指挥中心人工审核后完成立案。立案后，人工智能大模型根据往期历史案件派单情况进行计算，“瞬间”自动匹配派单给浮山新区街道办事处。街道收到案件后，立即安排环卫人员赴现场处理，并于14时40分完成处置并反馈至指挥中心，同时上传了处置完成后的现场照片。指挥中心经过审核后于14时41分完成结案，从发现问题到处置完成仅用时50分钟。

这是AI技术在城市管理领域中的一个应用场景——“智能派单”。通过信息员采集、市民投诉、智能抓拍等方式发现的城市管理问题，进入城市管理服务平台指挥协调系统进行流转处置。“现有流转方式是工作人员根据案件处理标准结合问题描述和工作经验，研判确定处置部门并进行派发，每个问题派发耗时需要30至60秒。”青岛市城市管理局综合行政执法支队指挥中心一处处长鞠宏介绍，今年市城市管理局会同市大数据局打造数字城管“智能派单”场景，运用“大模型”技术提取、分析历史问题数据，将每月8万件需人工判断派发的案件，全部升级由大模



■ 城市管理问题通过城市管理服务平台指挥协调系统进行流转处置，实现“智能派单”。
梁超 摄

型派单，按照问题描述自动确定处置部门并进行自动派单流转，单个案件平均派发时间由30至60秒缩短至1秒，智能派单率达到80%以上。

“由于大模型是基于文本语义进行分析，存在一定的误差，对于少部分派单不精确的案件，由处置部门经过简单分析后回退至指挥中心进行重新派单。”鞠宏介绍，截至目前，智能派单的准确率总体达到92%左右，极大提升了工作效率。

同时，还可运用大模型技术对12345政务服务热线案件描述及地址、类别、时间等要素进行

精准分析，根据平台数据分析报告模板，利用AI算法构建模型，自动生成月度、年度分析报告，为各行业管理服务工作提供基础数据支撑。

而这也是AI的另一个应用场景——“公众诉求分析系统”。该系统通过人工智能大模型对12345政务热线案件的具体描述进行语义分析，将案件的政务热线五级分类与城管局实际工作的三级分类进行对应，政务热线工单的事件时间、类型、地址等信息识别准确率已达80%，提升了公众诉求数据的综合分析成效。“该系统可以对问题满意率、解决

率、处置率等进行多维度精准分析并自动生成分析报告，为各行业‘打开来分析’提供数据支撑，有效预防重难点问题的发生，由事后处置变为主动预防。”鞠宏说。

“自动”发现问题，让管理“耳聪目明”

“秒级”智能派单系统的高效运转，得益于AI技术参与的“指挥协调系统”。城市运管服平台运用AI视频智能识别技术，建立“自动”发现问题机制，通过算法对店外经营、违规户外广告、暴露垃圾等32类城市管理问题进行自动分析识别，并通过指挥协调系统进行流转，形成城市管理问题处置闭环。2024年智能抓拍违规案件近15万条，实现了运用人工智能技术快速发现、高效处置城管问题。

“为提升问题处置效率，我们发挥市城管办统筹协调作用，构建协同联动、处置反馈工作机制，建立‘1个市中心、10个区（市）中心、53个市直部门（企业）、612个基层作业单位’的智慧化指挥调度和流转处置体系，确保发现的城市管理问题全部闭环处置。”鞠宏介绍，目前系统每天流转处置城市管理问题1万件左右，处置率99%以上。

此外，市城市管理局还将继续统筹城市管理领域信息资源、场景资源、数据资源，开展“人工智能+”应用试点：“智慧执法办案”场景，实现办案流程智能高效；“建筑垃圾监管”场景，精准发现黑渣土车、黑工地、黑消纳点等“三黑”问题；“智慧清雪”场景，通过算法智能分析重点路段积雪状态，结合车流量数据、重点点位坡度分析等发现积雪严重、清雪不及时、交通严重拥堵的路段，科学确定清雪优先级；“城管智能问答”场景，赋能行业智慧管理服务，结合“AI大模型”分析，运用语义理解、推理分析、统计归纳、交互表达等技术手段，实现人机智能交流……

AI的发展和应用离不开人的参与和指导。为更有针对性地分层次、分领域推进AI在城市管理领域的运用，今年以来青岛城市管理相关部门已经组织开展两期AI头脑风暴会，让每个人学习AI知识技能，会用、多用、善用AI工具。

“好房子”到底长啥样？今年的政府工作报告首次给出明确定义，即“安全、舒适、绿色、智慧”。

人们对“好房子”的追求，不同时代有不同的标准，但其核心要义都离不开居住品质。“好房子”是安全、舒适、绿色、智慧四位一体的居住空间，其中，安全舒适是第一要素，绿色智慧则是在此基础上的升级。换句话说，好房子一定要质量好性能优，既能让居民住得健康舒适，又能为居民省钱、为社会节能。这种从四个维度涵盖住房物理属性的定义，既勾勒出了“好房子”建设的鲜明特征，也精准回应了当前社会的民生期待。

“好房子”是“住有所居”迈向“住有优居”的具象表现。当前，我国城镇人均住房建筑面积已经超过40平方米，市场供求也发生了重大变化，人们对住房的需求已经从“有没有”转向“好不好”，提升住宅建设标准、提高居住生活品质势在必行。“好房子”便是顺应时代需求的实际行动。目前，围绕“好房子”的建设，从中央到地方，都已经展开了相应部署和行动。比如，在十四届全国人大三次会议民生主题记者会上，住房和城乡建设部部长倪虹表示，将修订相关标准，把层高标准提升至“不低于3米”，虽然只是增加了20厘米层高，但会大幅提升居住空间品质。再比如，青岛在全国率先编制的《青岛市“好房子”建设技术导则（试行）》，给今后一段时期建设的“好房子”设置了五项指标，让“好房子”变得可观、可感、可触。

建设“好房子”也是房地产市场发展的内在需求。房地产是一个高度市场化的行业，经过高速发展时代，当前市场已经发生了深刻变化，改善型住房需求日益突出，整个行业也由过去拼速度、拼规模，向拼品质、拼功能转变。建设“好房子”正是企业主动转型赢得市场的关键法宝。当然，这个“好房子”并不单纯是传统意义上的“高端产品”，而是指整体市场品质，正如相关负责人所说的“不同的面积、不同的价位都有不同的好房子。”以保障房为例，过去通常被认为品质欠佳，如今有了“好房子”标准，其产品力与时俱进。比如，青岛开封路保障房项目，从户型设计到小区配套，完全按照“安全、舒适、绿色、智慧”标准来打造的，这种“把保障房建成‘好房子’，政府的民生工程先带头”的做法，值得其他城市学习借鉴。

另外，“好房子”不仅只是针对新建住房，存量房也同样要改造成“好房子”。在同一场记者会上，倪虹还提出，要结合城市更新，采取多种方式，把老房子想办法改造成“好房子”。同时要把2000年以前建成的城市老旧小区，纳入城市更新改造范围，因地制宜实施改造。很显然，受制于客观条件，老房子的“好”标准，不能完全等同于新建住房；同样，每个城市、每个小区的房子，现状也都不一样，只有“量体裁衣”，才能最大程度满足各类群体真实需要。比如，在2024年青岛433个老旧小区改造中，有的小区增加了绿化面积和公共设施，有的小区则健全了医疗、商业等便民设施。无论哪种，其背后都是尽可能让人们过上“好日子”的美好愿景。

民之所盼，政之所向。加快建设“好房子”，是房地产市场的发展方向，也是民生福祉更有品质的必选动作。

青报快评

青岛打造云端研发生态

上线“云创经纪人平台”，推动科技成果加速转化

□青岛日报/观海新闻记者 耿婷婷

本报3月16日讯 云端研发生态大会暨技术经纪人（青岛）招募大会日前举办。活动中，青岛在全国首创的云端研发平台上线了技术经纪人端——云创经纪人平台，将以“多劳多得”的机制，进一步发挥技术经纪人群体的纽带作用，鼓励其参与技术落地、成果转化的全流程。

活动由市科技局指导，柠檬豆平台主办，高校院所技术转移联合办公室、山东省海洋科技成果转移转化中心等协办，山东科技大市场、海洋科技大市场给予支持。

云端研发平台现场启动了“百项需求有奖征集”，将筛选企业需求突出、成果匹配精准的项目，激励技术经纪人踊跃“接单”进行“贴身服务”。

前期，云端研发平台已经广泛征集并筛选出首批20项企业真实需求，并在活动现场进行了发布。此外，活动还从海量入库成果中精挑细选，发布了首批5项“云创好产品”。

活动现场举办了科技金融合作签约仪式。多家科技金融机构入驻云端研发平台。

“英派斯杯”青岛市第六届运动会金牌榜

（截至3月16日）

区市	金	银	铜	总分
市南区	4	2	1	69
西海岸新区	2	1	0	31
崂山区	0	2	1	30
市北区	0	0	0	1
李沧区	0	0	0	0
城阳区	0	0	0	0
即墨区	0	0	0	0
胶州市	0	0	0	0
平度市	0	0	0	0
莱西市	0	0	0	0

圆桌会上“照单全收”，政企共谋环保新路

青岛生态环境系统探索环境保护共管共治新模式，“有感服务”+“无感式执法”优化营商环境

书记、局长孙吉海和相关职能部门负责人，与参会的20多家重点企业代表围坐一堂，听心声、商对策、解难题，共谋绿色低碳高质量发展新路径。

生态环境保护是一项系统工程，需要政府、企业、社会组织和公众的共同参与。如何既实现生态环境高水平保护，又减少对企业的打扰；既规范检查行为以保障企业合法合规，又推动解决具体生态环境问题？近日，青岛生态环境领域召开的首场企业家圆桌会议，为创新开展政企协同共管共治新模式提供了出口，也是政企携手共筑绿色未来的生动体现。

企业家们敞开心扉，畅所欲言，提出了当前企业发展中遇到的环境治理难题和惠企政策需求。“我们将列清单、定措施，及时解决企业家们提出的问题。”孙吉海和相关职能部门负责人对企业家们反映的问题一个个“照单全收”，并就畅通诉求渠道、打破政企沟通壁垒等意见建议作出回应。会上，政企双方签订了《政企联动共管共治合作备忘录》，制定协作配合机制，构建生态环境保护共管共治新模式的具体路径，也为优化营商环境提供

了有益探索。

在生态环境执法中，实施正面清单差异化监管，是青岛优化营商环境的一张惠企名片。对于正面清单企业，主要采用自动在线、用电监控、走航等非现场监管方式，依托生态环境智慧监管一体化平台，引导正面清单企业“自巡查”管理，非必要不到现场执法，有效减少对企业的影响。2024年，青岛对正面清单企业实施扩容与动态调整，增至2879家，其中，中小微企业就有2369家，惠及企业数量居全省第一、全国前列。

政府服务前移，是优化营商环境的关键一环。今年，市生态环境局围绕规范涉企执法，优化惠企服务，健全完善非现场执法监管体系，从六个方面综合施策，突出“执法+服务”，推行“有感服务”“无感式执法”。建立政企圆桌座谈会议机制，搭建生态环境部门与企业互动桥梁，回应企业关切，服务企业绿色发展。聚焦打造“源头预防、关口前移”执法服务模式，以企业需求为出发点、以解决问题为落脚点，通过开展“点单式”执法帮扶行动，解决企业难点问题，构建生态环境执法与企业互信互促机

制。立足企业绿色发展，开展助企体检服务，围绕重点行业、领域编制《“一业一册”环境管理合规指引》手册，实现行业内同类型企业环境问题隐患早排查、早预防，实现全生命周期绿色发展。

通过政企联动，创新赋能，构建生态环境保护共管共治新模式，既要强化惠企助企综合性服务，又要严格规范执法，对恶意违法行“零容忍”，守住生态环境底线，营造和谐融洽的良好营商环境。

青岛将积极探索创新，通过政策支持、技术帮扶和严格监管相结合的方式，推动企业绿色发展，为生态环境保护注入新动力。完善非现场执法工作体系，落实差异化分级执法监管措施，对全市符合非现场执法条件的企业，优先使用非现场“无感式执法”，通过智慧执法提升执法效能，对守法企业“无事不扰”，对恶意违法行为严厉打击。实施正面清单扩容与动态调整，优先将涉及省市新旧动能转换重大工程、资源要素产出高、吸纳就业能力强、污染防治效果好的符合条件的守法模范企业纳入正面清单，兑现环境执法惠企正向激励。

□青岛日报/观海新闻记者 吴帅

本报3月16日讯 “我提议加强企业间的合作交流，可以共享更高层次的资源。”青岛特殊钢铁有限公司副总经理陈玉辉从环保资源配置的角度出发，提出只有集合企业间的优势资源，共建“绿色工匠”培养计划，培养污染治理、碳管理等专业人才，才能构筑起企业污染防治的核心竞争力。

“应该鼓励和支持企业在技术研发、工艺改进等方面加大投入，提高资源循环利用率，降低污染物排放。”青岛惠城环保科技集团股份有限公司副总经理郭明谈道，政府可以通过财政补贴、税收优惠等政策措施，引导企业向绿色低碳方向转型。

在处处涌动着产业发展热潮的青岛西海岸新区，一场加强思想碰撞、促进合作交流的政企圆桌会正热烈展开。市生态环境局党组