

“智能派单”，城市管理进入“秒级”时代

青岛通过AI赋能，积极开展技术、模式创新，对政务热线数据进行多维度“打开来分析”，及时精准解决市民的急难愁盼

□青岛日报/观海新闻记者 贾臻



随着DeepSeek全球出圈、具身机器人出现在不同行业，越来越多的AI技术应用在加速落地。当AI技术参与城市管理，会产生什么反应？

从“智能派单”1秒内响应完成，到城市管理行业分析报告1秒内生成，AI推动着城市管理进入“秒级”领域，让年均百万以上的城市管理问题得以快速流转精准处置，让市民的急难愁盼能够得到及时精准解决。

全程无需人工参与，处置时限缩短75%

从商户占路经营，到垃圾桶脏乱，再到小小户外广告牌的安装，城市管理几乎涉及市民生活的方方面面。如何让城市管理问题得到及时有效处置？

AI技术在城市管理领域中的“智能派单”场景，可以有效解决这一问题。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，在1秒内完成智能派单。

2025年11月3日13时15分，视频自动抓拍并智能分析发现即墨区健民街周边存在违规店外经营行为，系统在1秒内自动匹配办理部门“即墨区综合行政执法局环秀中队”，并进行自动流转，15时44分，案件处置完毕，经视频自动核查后结案。

“以前的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，将原本需人工判断派发的案件升级由大模型派单，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99%以上。“截至目前，智能派单的准确率总体达到94%左右，极大提升了工作效率。”鞠宏介绍。

2025年11月11日14时38分，视频自动抓拍并智能分析发现市南区逍遥二路某沿街商铺存在违规店外经营行为，系统调取数据库中的商铺信息，于14时38分向商铺经营者自动



■青岛城市运行管理服务大平台运用人工智能大模型，可以将城市管理问题实现“秒”派单、行业分析报告实现“秒”生成。

发出短信，提醒商户自行整改，15时50分，系统自动发起核查，通过图片对比分析，核查确认该商户已自行改正相关违法行为，于15时50分完成自动结案。仅用1小时左右就由系统自动完成了从问题发现到处置完毕的全流程。

“较传统人工现场处置的形式，不仅全程无需人工参与，而且处置时限缩短75%。”鞠宏介绍，这也标志着青岛城市管理部门对视频抓拍案件创新实现了案件采集、受理、立案、派遣、处置、核查、结案七个步骤全流程自动化。

无人驾驶清扫车上阵，环卫工人有了“智慧助手”

清扫马路的环卫行业和人工智能，这两个看似完全不相关的领域，正在青岛酝酿一场场景和应用的变革。

在西海岸新区星光岛滨海步行道自星海湾路桥至金马路公厕南端路段，正在试运行的SD15无人驾驶清扫车缓缓扫过马路，留下干净整洁的地面。

与传统的环卫清扫车不同，SD15无人驾驶清扫车搭载激光雷达、双目摄像头、超声波雷达等多传感器融合系统，可实现厘米级高精度贴边清扫、自主避障与动态路径规划。

该无人驾驶清扫车采用L4级自动驾驶，可

以适应复杂室外环境，通过自研算法实时感知路况，保障行人、车辆安全。同时，可以8小时续航，支持自动充电、加水及倾倒垃圾，实现“任务下发—清扫—归位”全流程无人化。

“虽然是无人驾驶，但仍然可以实现高效清洁和灵活机动清扫，清扫效果完全达到传统人工标准，且作业连贯性、安全性显著提升。”西海岸新区城市管理局园林绿化和环境卫生中心主任李波介绍，无人驾驶清扫车作为“智慧助手”将与现有环卫力量形成互补，通过人机协作，工人可从重复性劳动中解放出来，转向设备操控、维护和卫生死角清理等工作，同时降低高温、严寒等极端环境下的作业风险。

以星光岛为试验场，西海岸新区将系统验证无人驾驶清扫车在复杂环境下的稳定性与场景适应性，同步采集运行数据，优化算法模型，为智慧环卫技术迭代提供实践支撑。

人工智能的发展需要丰富的应用场景。目前青岛已经在市南区音乐广场、西海岸新区名嘉汇小区和青岛电影学院等公园景区、居民小区、大学校园区域引入10余台智能网联清扫机器人；推动两款智能清扫机器人在西海岸新区星海湾路申请道路测试牌照。另外，还在25个小区、3个市民中心、2所大学等应用扫地机器人32台、巡逻机器人26台。

青岛市城市管理局环卫管理处处长刘媛

媛介绍，青岛还开放了智能网联环卫车测试与应用场景，建立《智能网联环卫设备开放场景清单》，积极链接市场、企业资源，积极开展技术、模式创新，探索符合当前实际和未来发展方向的智能网联车辆、设备推广应用模式。

市民诉求报告“秒级”生成，诉求总量下降满意率上升

2022年以来，城市管理领域12345政务服务热线工单超过300万条，如何透过这些海量数据找出群众诉求的焦点并加以快速解决？

青岛市城市管理局将AI运用在“公众诉求分析系统”中，找准高发问题并靶向施治，大幅提升群众满意度。

在历年的供热季中，系统分析发现市南区西康路区域供热问题投诉集中，该区域换热站为周边32万平方米、5400余户居民实施供热，供热面积较大，覆盖区域广。由于站内两台老式换热器并联运行，运行阻力较大，再加上西康路区域内多为老旧楼房，存在供热设施老化问题，在极寒天气下，部分居民家中供热效果难以保障，不能稳定达标，市民一直通过政务服务热线等渠道进行反映。

青岛市城市管理局通过“公众诉求分析系统”进行“打开来分析”，开展“冬病夏治”，对西康路区域等102个重点区域进行攻坚整改。如针对西康路区域供热问题，供热企业将原有的老式换热器整体更换为两台新式换热器，同时，对换热站内水泵等附属设备及相应管路进行升级改造，通过提升换热器换热能力和换热效率、提高水泵流量及压力等多种措施，进一步优化提升换热站的供热能力，保障该区域供热效果。在2024—2025采暖季，西康路区域政务服务热线来电比前一采暖季同比下降74%。

该系统还能通过人工智能大模型对12345政务服务热线工单的具体描述进行语义分析，实现诉求报告“秒级”生成。

“我们运用人工智能大模型从诉求数量、行业分类、区域分布、高发分析等方面对群众诉求进行多维度全面剖析，并自动生成行业分析报告。原本需要人工3到5天完成的统计分析和报告生成工作，系统可在秒级内完成。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。

通过对政务服务数据进行分析，对“打开来分析”，城市管理领域各行业根据分析结果制定整改措施，实施靶向施治，聚力推动解决一批重难点问题和群众反映的热点问题，城市管理领域群众诉求实现“两升一降”：2024年全市城市管理领域群众诉求总量同比下降8.5%，解决率、满意率较上年同期分别提高13.4和7.8个百分点。2025年以来，全市诉求总量同比下降7.2%。

青岛胶东国际机场获评“国际卫生机场”

口岸公共卫生治理及联防联控能力跻身世界先进行列

□青岛日报/观海新闻记者 周建亮

本报11月21日讯 11月20日至21日，青岛胶东国际机场顺利通过世界卫生组织(WHO)为期2天的实地测评验收，正式被世界卫生组织及海关总署授予“国际卫生机场”称号。这标志着青岛航空口岸公共卫生核心能力建设水平得到国际认可，口岸公共卫生治理及联防联控能力跻身世界先进行列。海关总署总工程师赵革为青岛胶东国际机场授予“国际卫生机场”牌匾，市委常委、副市长耿飏出席测评验收反馈会并致辞。

国际卫生机场，是世界卫生组织对国际通航口岸卫生安全及卫生控制能力的权威国际认证，是全球公认的航空口岸公共卫生“金字招牌”，能为出入境旅客提供更优质、更安全的出行环境，吸引国际航线与物流资源集聚，提升口岸核心竞争力。

市中级人民法院检察院工作情况通报会召开

□青岛日报/观海新闻记者 蔺君妍

本报11月21日讯 21日上午，市中级人民法院、市检察院工作情况通报会召开。

会上，各民主党派、工商联和无党派人士代表充分肯定今年以来市中级人民法院、市检察院取得的工作成绩，一致认为，市中级人民法院、市检察院全面落实习近平法治思想，在服务高质量发展、维护社会稳定、保障民生权利等方面成效显著，并围绕司法体制改革、优化法治化营商环境等提出意见建议。

会议强调，要持续增进思想政治共识，切实把思想和行动统一到中共中央决策部署上来，落实到中共二十届四中全会确定的各项目标任务上来。要持续提升履职能力，深入调查研究，积极建言献策，协助党委政府做好解疑释惑、化解矛盾工作，切实将多党合作的制度优势转化为治理效能。要持续凝聚工作合力，助力市中级人民法院、市检察院工作不断创新，为推进中国式现代化青岛实践作出更大贡献。

品牌故事·乡村振兴

全国首支胡萝卜价格指数在莱西发布

小小胡萝卜成了农民致富“金疙瘩”

□青岛日报/观海新闻记者 李德银 通讯员 于言朋

本报11月21日讯 21日，全国首支胡萝卜价格指数发布仪式——青岛莱西(店埠)胡萝卜价格指数发布仪式在莱西举办。

作为全国首支胡萝卜价格指数和青岛市首支农产品价格指数，该指数成功填补了全国胡萝卜产业价格指数领域空白，建立起统一的行业标准，补齐产业链数字化短板，形成了行业价格数据参考标尺，更为胡萝卜产业从业者装上市场“导航仪”，实现“生产有指导、经营有预期”目标。

莱西店埠胡萝卜作为国家地理标志产品、全国名特优农产品及山东省知名农产品区域公用品牌，全国知名度高、市场占有率大，当地种植面积达5万亩，年处理量50万吨，是全国主产区之一；胡萝卜相关产业年产值超10亿元，已经成为当地农民的致富“金疙瘩”。此外，当地出口量36万吨，占全国总产量的30%，产品深受东南亚、日韩等市场认可。精深加工是农产品有效提升附加值，丰富产品形态和拓宽销售渠道的一个重要环节，也是店埠胡萝卜产业近年来转型升级的重要方向。“以前只知道拿到市场上卖，后来胡萝卜质量越来越好，出口订单也多了起来。如今我们不仅开展深加工，还有共富公司利用电商外销，效益不错。”说起这些年的变化，店埠镇党委书记张超群喜上眉梢。

针对胡萝卜储存时间长、口感易改变的研发瓶颈，店埠镇依托青岛有田农业与济南兢萃农业有限公司合作开展技术攻坚，对胡萝卜种类、营养价值、口感等要素进行精细筛选，历经100余次产品试研发，终于攻克技术难关，推出的成品蔬汁含量达100%，储存期延长到1个月。第一批产品上架淘宝等电商平台后，迅速赢得市场青睐，为胡萝卜深加工打开了新空间。

产品品牌延伸是突破初级农产品局限，拓宽市场渠道扩大消费群体的“通行证”。店埠镇巧妙融合传统美食文化，与青岛巧姑娘农业专业合作社签订协议，将胡萝卜与传统面食深度融合，开发出黄金万两大花卷、胡萝卜水饺、胡萝卜开花馒头等特色产品。通过线上线下双向发力，线上在抖音、微信小程序等平台全面铺货，线下供货酒店、客商和经销商。这些带着地域特色的美食，不仅让消费者尝到了健康与美味，更让胡萝卜产业附加值实现大幅提升。

随着数字经济的迅猛发展，胡萝卜销售也搭上了互联网的快车。店埠镇在销售渠道上不断创新突破，在原有海外订单、大型商超供应和菜市场批发等渠道基础上，成功开拓出社区配送和电商销售等新路径，构建起产销融合的全链条体系。目前，已在李沧大崂路社区等8个社区建立鲜食果蔬“直通车”供应链，设置“农产品进社区”直供点20余个，销售额达30余万元，带动村集体增收18万元。

总投资40亿元，聚焦智能家电、新能源等领域

胶州卡奥斯新城落地8个重点项目

□青岛日报/观海新闻记者 王萌

本报11月21日讯 21日上午，胶州市举行卡奥斯新城重点项目集中签约仪式。道恩集团上合总部、科诺尔新材料等8个项目集中签约，总投资额达40亿元，涉及智能家电配件、新材料研发、精密机械制造、泡塑包装、光伏锂电、储能等细分领域。

此次签约项目中，智能家电产业项目占比突出，共有6个。其中，材料行业领军企业道恩集团，将在胶州卡奥斯新城建设上合总部项目。该总部项目将建设新材料研究院，作为其新材料板块研发、小试、中试基地；新材料项目二期将开展跨行业大研发生产，挖掘新能源汽车、低空经济、特殊功能改性材料、橡胶塑料融合材料、共建“一带一路”新兴市场五大新增长点；注塑模具项目建设智能家电配套精密模具、模塑制品生产基地，并同海尔合作建立创新新材应用实验室。

山东科诺尔微纳新材料科技有限公司从事玻璃深加工领域，公司将落户卡奥斯智能家电配套产业园，建设智能家电装饰玻璃及微纳新材料项目。此外，江达智能制造项目、文宝泡塑包装项目、双岳新材料项目、智科智能制造项目同时签约落地该产业园。

“绿色+低碳”是卡奥斯新城的重要建设路径。此前落地于此的海尔卡奥斯生态园荣获家电行业首张零碳园区认证证书。签约仪式上，卡奥斯新城再添“绿色动力”。其中，数字经济产业园绿电直连及配套生态修复项目，将实现集中式光伏绿色能源与生态保护深度融合；奇点电网侧独立储能及智能电力消巡机器人项目包含两方面内容，一是将建设容量为200MW/400MWh磷酸铁锂电池储能系统及辅助设施，二是将打造储能行业首个智能电力消巡一体机器人项目，预计2027年可实现首台机器人下线。

通过全球领先的技术将啤酒生产副产物“点石成金”

青啤生物科技公司生产基地项目开工

□青岛日报/观海新闻记者 周晓峰

本报11月21日讯 21日上午，青岛啤酒生物科技公司生产基地项目在青岛啤酒智慧产业园正式开工。

项目依托青岛啤酒在生物发酵领域的技术创新体系，通过全球领先的定向酶解技术，将啤酒酿造过程中的增殖酵母、糖化余粮转化为高端酵母抽提物、大麦芽肽等高附加值产品，实现啤酒生产副产物的高值化利用，产品将广泛用于食品调味、酿造、营养健康等领域。

作为青岛“10+1”创新型产业体系中突破发展的5个新兴产业之一，生物制造是生命健康产业的核心赛道。依托国家级研发平台，青岛啤酒在啤酒生物发酵领域深耕细作，持续开展应用基础研究和共性技术研究，行业唯一且累计四次荣获国家科技进步奖。为识别并培育具有引领性的产业样本、持续推动

优质科研成果落地转化与产业化打牢坚实基础，青岛啤酒围绕啤酒主业，不断向产业链上下游延伸，推动产业提质增效。

从战略签约到正式动工，青岛啤酒生物科技项目展现出高效的推进节奏。今年5月17日，青岛啤酒与平度市签约，在青岛啤酒智慧产业示范园新建生物科技制造项目。半年时间，中试平台建成、试制产品下线、整体项目建设正式破土动工。如今，项目所在的青岛啤酒智慧产业示范园，正形成覆盖原料生产、啤酒酿造、生物科技、包装材料、仓储物流、私人定制等多业态的产业集群。上游布局高端麦芽原料生产；中游通过规模化、智能化酿造工厂提质增效；下游将副产物“点石成金”，转化为高附加值产品——这条日益强健的产业链，成为青岛“10+1”创新型产业体系中现代轻工产业的有力支撑。

刘鹏贤同志遗体火化



青岛市人大常委会原副主任刘鹏贤同志，因病于2025年11月19日6时18分在青岛逝世，享年89岁。11月21日，刘鹏贤同志遗体

火化。省、市有关领导同志和有关部门送了花圈，有关领导到青岛市殡仪馆送别，并慰问了刘鹏贤同志的亲属。

刘鹏贤同志，山东日照人，1936年6月出生，1956年3月参加工作，1960年5月加入中国共产党。历任青岛市劳动局办事员，平度县张舍公社知青队长，青岛市委工交政治部干事，青岛市生产指挥部劳工组干事，青岛“五·七”干校事务长，青岛市劳动局干事、科长。1979年9月任青岛市劳动局副局长，1982年3月任青岛市劳动局党组副书记、副局长，1984年6月任青岛市劳动局党组书记、局长；1990年11月任青岛市政府党组成员、秘书长，市政府办公厅党组书记；1993年3月

任青岛市人大常委会副主任、党组副书记兼秘书长。

刘鹏贤同志是我党长期培养的一位优秀领导干部。参加工作以来，他始终保持共产党人坚定的理想信念和饱满的工作热情，终身践行党的根本宗旨，顾全大局、忠于职守，认真负责完成好组织交给的任务。在市劳动局、平度县张舍公社、市委工交政治部、市生产指挥部、市“五·七”干校工作期间，他肯于钻研、刻苦学习、积极工作，较好地完成了各项任务。在重返市劳动局工作后，他兢兢业业、开拓创新，积极探索推进企业劳动人事、工资、保险制度改革，多次在全国、全省会议上介绍我市劳动制度试点改革经验。在市政府工作期间，他注重

调查研究，积极出谋划策，加强政府办制度建设，服务保障政府高效运行。在担任市人大常委会副主任期间，他认真履行法律赋予的职责，为人大机关建设等作出积极贡献。退休后，他继续关注党和人民的事业，始终保持一名共产党员的政治本色。

刘鹏贤同志是一位德高望重的老同志。他襟怀坦荡、作风正派，清正廉洁、克己奉公，严格要求家属子女和身边工作人员，深受组织信任和同志们尊敬。

刘鹏贤同志的一生，是为党和国家事业不懈奋斗的一生，是全心全意为人民服务的一生。他的高尚品德和优良作风，值得我们永远怀念和学习。