



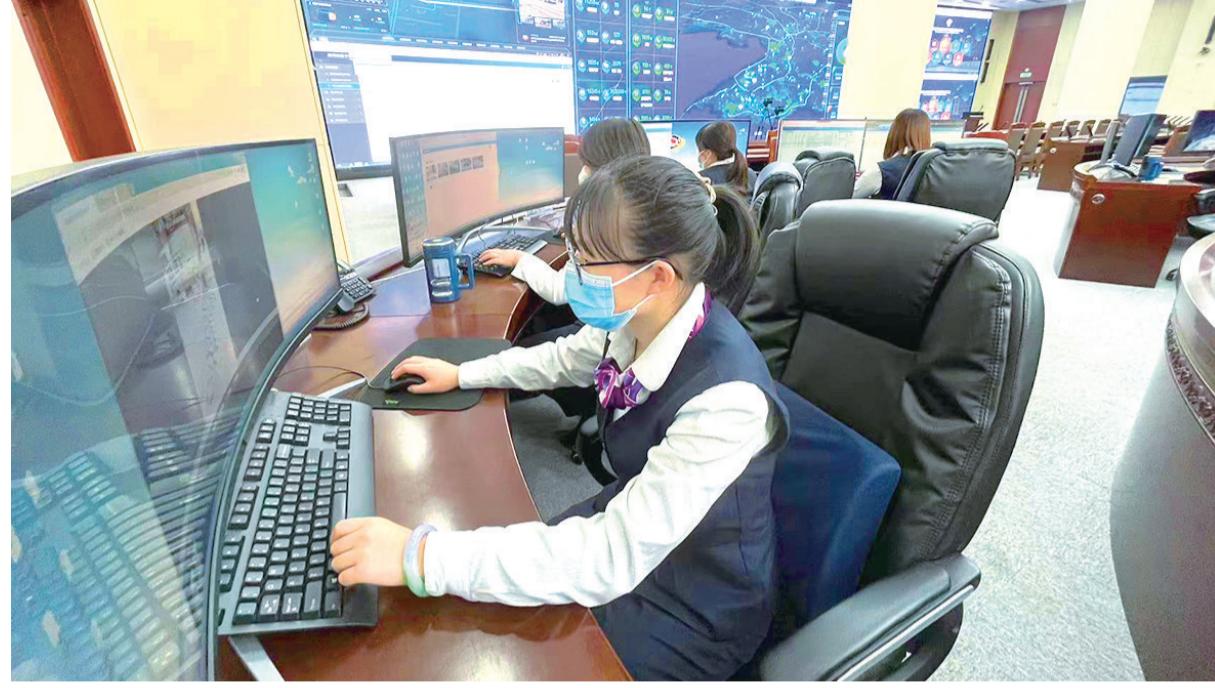
掌上报、掌上问、掌上查、掌上办

青岛打造城市管理“智慧脑” 快速接应回应民情民意

党的二十大精神进机关

蹲点报告

监控大屏幕上，青岛全市范围内的312万个城市管理部件运行数据不断闪动；指挥大厅内，几十位工作人员敲击键盘的声音此起彼伏……这是青岛市城市运行管理服务平台（以下简称“城市运管服平台”）的日常。近年来，青岛推动云计算、物联网、大数据、人工智能等信息技术与城市管理的深度融合，利用城市管理运行“一网统管”，不断提高着城市科学化、精细化、智能化治理水平。近日，记者走进了青岛市城市运行管理服务平台，感受青岛市城市管理局利用“智慧化”给城市管理赋能展示出来的“绣花”功夫。



青岛市城市运行管理服务平台的智慧大厅场景。

/ 一网通联 / 信息共享成就“千里眼”

“为了解决楼顶和院内等区域违建摸排难的问题，我们创新应用0.5米高分辨率的卫星遥感影像来查找建成区疑似违建。屏幕中的红框区域，就是通过与上一期卫星遥感影像对比后生成的疑似违建图斑。”12月5日，记者在城市运管服平台的监控屏幕上看到，通过共享来自于卫星遥感的数据，青岛的疑似违建地图清晰地展示在了眼前。

这是“信息孤岛”和“数据壁垒”打破的鲜明例证，这让城市运管服平台有了“千里眼”，有了更加敏锐的“感知”系统。市综合行政执法支队指挥中心一处处长鞠宏介绍，青岛市城市运管服平台纵向与国家平台、省级平台以及区（市）平台对接联通，横向与市直部门协调联动，全面加强城市运行管理服务大数据中心建设，实现对各类相关数据的有序管理、共享交换和应用服务。

“目前，已建成包含1400余项数据目录、44个专题库的城市运行管理服务数据库，并与青岛市城市云脑互联互通，实现了数据跨系统、跨行业、跨部门共享运用。”鞠宏说。

记者了解到，为了打破信息孤岛和数据壁垒，城市运行管理服务平台全面整合供热供气、环境卫生、综合执法等18个城市管理行业数据，汇聚住建、园林、公安等30个部门（区市）数据。形成了城市管理基础数据、网格数据、公众诉求数据、网络舆情数据等各类专题数据库和综合分析模型，并根据各行业不同特点建立数据定期更新和审核机制，确保为行业应用提供精准数据支撑。

与此同时，开展普查建立“数字身份证”。对全市建成区范围内的114类、312万个城市管理部件标识编码，明确位置、权属、规格型号等基础属性，形成城市管理部件“一张图”。

/ 一网通办 / “顺风耳”聆听民情民意

发现自家小区中有违法建设问题，

家住李沧区的市民李亮在12月6日拍完照片后，通过“点·靓青岛”小程序的“我拍我城”模块进行了上传。“现在真是又方便又快捷，反映问题‘有图有真相’，省了很多口舌。”李亮给记者展示他如何通过智能手机参与城市管理，“你还别说，真有一种主人翁的感觉，之前反映的问题很快得到了处置。现在我平时很注意社区里的问题，有觉得不妥的，就拍个照上传。”

很快，城市运管服平台获取了李亮提供的信息，并迅速分派辖区内的执法单位进行处理。“推动全社会和多主体参与城市管理，从事关群众切身利益的‘关键小事’入手，建立起市民群众了解城市管理、参与城市管理的便捷窗口。”针对“点·靓青岛”小程序，鞠宏介绍。

畅通、便利的渠道，让“点·靓青岛”小程序成为倾听民情民意的“顺风耳”，也使越来越多的市民成为城市管理的“啄木鸟”。目前，“点·靓青岛”已累计接收和处置群众诉求60余万条。而城市运行管理服务平台除了“打开”市民参与城市管理的渠道，更是搭建起为民服务的平台。

市民群众身边的小事，就是城市管理工作的大事。依托“点·靓青岛”小程序，青岛市开发城市管理公众服务应用场景，设置了“我拍我城”“家政服务”“广告招牌前置服务”等14个模块，实现了城市管理问题“掌上报、掌上问、掌上查、掌上办”，为城市精细化管理注入“全民化”影响力。

为巩固“小广告”治理成果，“点·靓青岛”小程序本着疏堵结合的原则建立了开换锁、修理上下水等家政服务查询模块，已入驻商户近700家；开设“秀摊”模块，汇聚了全市200余处摊点群、3万余个摊位以及流动商贩信息，形成市民群众网上找摊贩、摊贩网上找摊位的良性互动，实现了管理与服务工作的“双赢”。

同时，“点·靓青岛”小程序在全国同类城市中率先建设“门头招牌前置服务”模块，开发设计了六大类常见业态、108种店招设计模板，为商户提供规范的招牌设计模板和安装等相关咨询。这让门头招牌设置变得简单方便、触手可及，目前已有近万户商家享受到了“一对一”的

贴心服务。

/ 一网统管 / 建立会思考的“智慧脑”

“不仅仅是简单的数据联通实现‘可感’‘可视’，更重要的是通过城市运管服平台实现城市管理的‘可管’‘可控’。”鞠宏介绍，依托资源整合、数据共享和信息手段，青岛市城市运管服平台建立起了“会思考”的城市管理“智慧脑”。

据介绍，目前，城市运管服平台规划执法场景对全市400余个在建工程、2600余栋单体建筑实现了远程监管，每月通过无人机巡飞，实现对工地施工进度的全覆盖监测。现场监督环节减少80%、人员出现场减少50%，提高监管效率的同时，保障了建设项目高效推进。

据了解，城市运管服平台积极搭建城市运行新场景，将城市供热、燃气、供水、排水、道桥、管廊等7个城市运行专题全部纳入平台体系，积极构建了涵盖地下、地面、空中等多层面立体化智能监管体系，初步形成城市运行保障情况实时监测、一屏展示、综合分析和预测预警的智能化新模式。

同时，城市运管服平台对全市1200余座换热站实现实时监测，并结合12345热线来电，对反映暖气不热的问题进行对比分析，及时研判督导，采暖季市民供热投诉率下降56.9%；对全市37个燃气场站实现远程视频监控，在燃气重要管线、重点路口、人员密集区域等525处关键节点实现24小时监测和异常预警，大幅提升了城市燃气安全水平。

并且，通过在环卫作业“数字管控”、渣土车“统一监管”等16个行业管理场景的应用，城市运管服平台也让城市管理行业监管能力全面增强。环卫机械化作业监管的覆盖面从5%提高到100%，为打赢“蓝天保卫战”提供了有力支撑；全市380余处工地、6000余辆渣土车、400余处消纳场等全部实现线上监管，新型渣土车违规率和事故率实现“双降”；建立了存量违建、已拆违建、新生违建“三张清单”，实现全市违建清单化管理、智能化分析、远程化调度。

/ 对话 /

记者：城市安全是城市管理的重要基础，城市运行管理服务平台是如何提高城市安全的？

鞠宏：城市运行管理服务平台聚焦城市运行安全高效健康，着眼全市城市运行一体化，在城市运行监管机制建设、城市运行安全应用场景开发和全市城市运行行业系统对接上实现了一网监测。城市运行管理服务平台通过搭建城市运行新场景，将城市供热、燃气、供水、排水、道桥、管廊等7个城市运行专题全部纳入平台体系，积极构建了涵盖地下、地面、空中等多层面立体化智能监管体系，初步形成了城市运行保障情况实时监测、一屏展示、综合分析和预测预警的智能化新模式。

记者：青岛城市运行管理服务平台对于“智慧城市”建设有什么意义？

鞠宏：依托城市运行管理服务平台，青岛通过建设数据资源“一中心”、业务支撑“一平台”、城市运行“一张图”、行业应用“一张网”的城市运行管理服务数字化、智能化体系，青岛实现了数字城管所有区（市）全覆盖，蹚出了一条科技赋能城市管理、数据助推共治共享的现代化城市治理新路径。

/ 记者手记 /

“说实话，就平时遇到的这些城市管理方面的事儿，我自己都觉得很小、很乱，但是主管部门就是能很快、很好地解决掉。”在对李亮进行采访时，他感慨道。

整治乱贴乱画，查处渣土撒漏，取缔占道经营……城市管理千头万绪，像绣花一样精细，其中的每一针、每一线都关乎着整座城市的治理。

青岛市以“智慧化”赋能“绣花功”，实现了对城市管理活动的全领域、全时段监管和城市管理问题的高效率、高标准处置，有力推动了城市管理从被动式处置、粗放化整治向主动式防范、精细化管控转变，走出一条“绣花式”城市管理新路子。

观海新闻/青岛早报记者 张孝鹏 摄影报道