

·一线探访·

阜阳市颍州区以城管智能化提升为契机，将柔性执法与便民服务相结合，不断加强城市末端管理创新能力——

“云”上助力 让城市管理更有温度

■ 本报记者 钱定果 安耀武

发现身边有乱倒垃圾、占道经营、停车不规范等市容问题，只需用手机拍下来并上传至市民通App，城管执法人员快速响应、快速处置……近年来，阜阳市颍州区提升城市管理智能化水平，当地市民投诉举报、意见反馈的便捷性、积极性被充分激发出来，城市管理的触角不断向城区“细枝末节”延伸。

颍州区是阜阳市主城区，人口基数多、老旧小区多、管理难度大。该区城管部门通过第三方外包公司的智能化改造，将城管指挥中心打造成一个智能分析、投诉举报、应急处置、督查反馈等高度集合的统一协同平台。平台如同“智慧大脑”，精准提升现场处置效率，让城管执法人员将更多的精力投入到日常管理当中。

智慧赋能，平台也实现了管理手段的创新，语音调度、语音提醒、语音咨询的出现，不断拉近城市管理与当地市民的距离，让执法更加人性化、市民参与度更高。

平台升级效率增

“道路上有车辆违停请处理。”“中心，违停车辆已驶离。”

2020年12月11日15:30，阜阳市颍州区城管指挥中心工作人员发现有车辆违停情况，立即通过语音系统与网格员直接对话。仅仅5分钟时间，网格员便将现场处置信息上传至中心。整个过程完全通过语音直接调度、对话，实现了突发案件的高效快捷处理。

语音在线调度和对话，这是阜阳市颍州区城管智能化提升的一个缩影。该区城管依托指挥中心平台，主要从扩大城区视频探头覆盖面、增强自主发现、自动抓取现场案件能力、开发线上对话功能等3个方面进行升级，旨在为基层一线工作人员“减负”“松绑”。

“我们的网格员主要由城管执法人员、市容环卫、社区工作人员组成，所有人员全部下沉到街道社区，每日开展城市管理和保洁工作。过去案件处理主要依靠人工，处置流程繁琐，影响网格员整体工作效率。”颍州区城管局局长姚启志告诉记者。以该区城管局为例，800多名执法人员90%下沉到街道，“主战场”在广大基层。城管指挥中心智能化升级，如同打造一个聪明的“大脑”，可以辅助网

阜阳市颍州区城管结合城管智能化升级，逐步打造一支专业化程度较高的执法队伍。本报记者安耀武摄



阜阳市颍州区城管正在开展街面巡逻。本报记者胡娅莉摄

格员快速处理现场案件。在指挥中心大屏幕上，记者注意到，有不规范停车、卫生死角、占道经营、乱扔垃圾等情况的，都用红色框线标注出来，中心平台自动抓取、上传信息，网格员通过手机上的处置通App获取信息，直接定位、直接处理。“现在地理信息编码可以具体到案件发生地5米范围内，为网格员快速到达现场提供了便利。”颍州区城管指挥中心主任张学强说。

“点位准、效率高。”周子建、韩志坤两名城管执法人员是阜阳市文峰街道网格员，他们对指挥中心智能化提升的直观感受是，办案效率大大提高了，“原来两三天才能处理完的案件，现在只需要半小时至1小时即可处置好。”

智能化带来了便捷化，也让基层网格员的工作流程、专业能力发生了改变。

流程再造强管理

益民巷是阜阳市一条老街巷，路两侧老旧居民楼多，流动人口多。经过该市背街小巷综合整治改造，巷内不仅实现了道路硬化、绿化，还增设了路边停车位。改造后的街巷如何进行日常管理，又是一道难题。

“我们早上6点就开始上街维持街面秩序。过去，现场发现案情或处理市民举报投诉，要通过任务派遣、处置、复核、反馈等多个流程，办案周期长，往往会影响日常工作。”周子建、韩志坤告诉记者，如今他们借助指挥中心智能化优势，不仅案件排查更精准了，而且案件处置、上报等流程更简单直接了，节省下来的大量时间，可以集中精力加强巡街频次和力度。益民巷位于两位执法人员的管理片区内，在有限的人力条件下，通过优化流程，让包括城管人员在内的网格员抓好现场市容、保洁、街面管理工作。一条小巷、一条街道、一个社区始终处于动态管理状态，保证了城市管理无遗漏、无死角。

据颍州区城管指挥中心技术人员赵文杰介绍，整个中心升级改造目的就是节约人力配置、实现管理高效化。“我们建立了一个实景指挥平台，通过视频分析，将采集上来的案件信息、数据进行集中处理。”赵文杰说。整个指挥中心通过流程再造，实现了案件流转、执法流程、市民举报投诉统一协同处理，原有的环节最大限度地在平台上统一完成。

文章开头提及的语音调度、对讲，也



是简化优化工作流程的一个重要举措。“指挥中心和网格员之前的交流模式，一般是通过任务下派、信息上传来实现。有了可视对讲系统，中心工作人员通过视频发现案情，直接将案件类型、地理位置告知网格员，实现了案件派遣、处置无缝对接。”记者在颍州区城管指挥中心了解到，优化流程后，对于网格员操作手机“处置通”终端、案件识别、处置效果上传、后期处置维护等方面提出了要求。该区城管局正努力让网格员队伍实现年轻化、专业化的目标。目前，颍州区城管队员以30岁左右为主，大专以上学历，随着一批素质较高的人才上岗，基层管理创新正逐步实现。

打开“窗口”优服务

在颍州区城管整体提升智能化水平过程中，为民服务的“窗口”进一步拓宽。

“我们建立和完善了公众服务平台，通过多口打开，增强市民体验和参与度。”赵文杰告诉记者。城管开设的微信公众号一般都有“随手拍”功能，群众发现身边的市容环卫问题，都可以通过手机以图片、文字的形式上传，城管工作人员线上进行复核和处理。不过，群众举报投诉往往需要按照案件类别、事件描述、图片信息等流程来提交，程序有些繁琐，信息上传渠道“狭窄”。

“现在阜阳市民只需要用手机拍一张照片，上传至市民通App，城管指挥中心工作人员即可进行定位、处置。”颍州区城管指挥中心一位工作人员说。随着智能化提升，语音系统也运用到公众服

智能化更应注重以人为本

■ 钱定果

这段时间，江苏网红城管小姐姐隔空喊话的视频，在网上引发关注。城管队员借助无人机的优势，通过语音“广而告之”，提醒市民文明出行、安全出行，方式很新颖、语言很俏皮，让不少出行的市民倍感亲切。

城市管理，以人为本。近年来，随着数字城管系统的不断应用，智能化手段日益多样化，城市管理正向精准化、精细化方向发展。包括语音提醒在内，如今的城管模式向城市“细枝末节”延伸，越来越注重个体的体验度、接受度，让执法手段更柔性、更理性。这对于城市管理者而言，也提出了更高的要求。如何将柔性执法和便民服务结合起来，让城市更整洁、有序，这是一道亟待解决的难题。

记者在阜阳市颍州区城管局采访时发现，该局在指挥中心平台智能化升级过程中，将人的因素贯穿其中。平台升级，首先是让之前繁琐的工作流程简化、优化，让城市管理者集中精力抓好日常的工

■ 本报记者 张鸣

“以前就怕在外吃饭，明明饭店就在跟前，可是转了一圈又一圈找不到停车场。找到了停车场，却又找不到停车位。如今，我用上了智慧停车服务，这样的尴尬大大减少了。”近日，合肥一位市民告诉记者。

合肥市城管局去年联手高德地图推出一键智慧停车服务，为市民泊车提供线上指南。

“目前，合肥机动车保有量已突破220万辆，每年新增机动车约20万辆以上。同时，合肥存在停车场区域分布不均、结构性需求不平衡等问题，停车位‘一位难求’现象在商业中心、老城区十分普遍。在机动车快速增长而停车位建设速度有限的情况下，我们觉得推动停车资源高效利用是治理‘停车难’的必由之路。”合肥市城管局考核中心主任李大勇告诉记者。

合肥城管充分利用“合肥停车大

数据云平台”数据资源优势，结合高德地图海量用户群体，综合使用移动端应用端、城市智慧停车系统、违法停车劝离系统、停车场备案系统，积极构建城市智慧停车应用框架，在市内停车位和400余家路外停车位接入系统的基础上，整合党政机关、居民社区等停车信息资源，让“智慧”发挥停车引导作用，提高市民的出行效率。

记者拿出手机体验了一下智能停车服务功能：打开高德地图设置目的地，在即将抵达时，地图会跳出弹窗提醒，推荐周边“最便捷”“最热门”停车场供车主选择，同时显示该停车场的停车位总量及实时剩余停车位数量，让车主提前预知停车泊位，选择最合适的停车方案，从而避免到处找停车位造成周边道路拥堵。

“合肥市还将推动有条件的企事业单位停车场面向社会开放、错时共享，推广‘办公停车+社区停车’模式，进一步缓解停车供需矛盾。”李大勇说。

垃圾分类树新风

■ 本报记者 孙言梅

2020年12月19日，蚌埠市蚌山区喻义巷小区生活垃圾分类投放点准时开放，小区居民陆续前来投放垃圾。58岁的潘成义拎着两只垃圾袋走到投放点前，随着红外智能开关开启，封闭垃圾桶的桶盖开了，他熟练地将垃圾分别投到两个不同颜色的垃圾桶里，并确保垃圾不落地。

“湿垃圾放绿桶，干垃圾放黑桶。经过一个多月宣传引导，现在大家逐渐养成垃圾分类投放的好习惯。”潘成义告诉记者，该小区试点推行生活垃圾“定时定点”分类投放，一改过去居民干湿垃圾随意投、投放点臭味扑鼻的状况，小区环境变得干净整洁舒适。

2020年7月1日，《蚌埠市城市生活垃圾管理条例》正式施行。该市住建局等9部门联合印发实施方案，加

快推进城市生活垃圾分类工作。

“根据方案要求，我们在龙子湖区、高新区、蚌山区、淮上区、经开区、禹会区各选择一个小区，试点推进干湿和有害垃圾分类。每户居民配置干湿两个垃圾桶，垃圾定时投放至固定投放点的分类垃圾桶。”蚌埠市住建局市容环境管理科负责人赵莹告诉记者，固定投放点采用红外智能开关设置，固定投放时间之外，投放点关闭。投放点干垃圾由物业公司经环卫系统收运至该垃圾焚烧发电厂，湿垃圾由指定收运公司收运至厨余垃圾处理厂处置，有害垃圾交由该环卫处暂存。

蚌埠市各个试点小区还积极采取每周公示居民垃圾投放打卡次数、积分兑换生活用品等形式，调动居民积极性。“一个多月以来，试点小区居民分类投放参与率达70%以上，效果明显。”蚌埠市住建局有关负责人告诉记者。

一键上传处置快

■ 本报记者 罗鑫

本报通讯员 余剑 李莎莎

“我清早路过时还看到有垃圾。过一会再看，环卫工人已经处理得差不多了。”2020年12月14日，记者来到郎溪县碧河路幸福苑附近时，环卫所的工作人员正在处理道路垃圾，家住附近的宋女士热情地向记者介绍情况。

“手机拍照、一键上传，就能实现城市问题及时上报。”夏艳正是负责该区域的一名普通信息采集员，只见她打开手机“城管通”App，上传的信息一目了然，“我每天都在管辖区域巡查，基本上平均每天要报10条以上城市管理信息。”

在郎溪城区，像夏艳这样的信息采集员共计15名，隶属于郎溪县城市管理监督指挥中心。信息采集员穿梭在城区各个角落，全天候巡查，通过“城管通”App实现城市管理问题第一

时间上报。信息上报至郎溪数字化城市管理信息系统后，该县城市管理监督指挥中心第一时间把案件派遣到相关职能部门，并对处理情况进行跟踪，实现上报案件的高效处理。

“我们环卫所接到数字平台指挥中心的案件派遣，马上安排了工作人员前往现场察看处理。”正在现场指挥清理工作的郎溪县环卫所中队长张俊平说。

近年来，郎溪县全力打造数字化城市管理信息系统，通过优化城市管理问题的立案、派遣、处置、核查、结案等各环节，畅通与群众生活息息相关的城市管理“细枝末节”，推进城市管理向科学化、精细化、智能化发展。

“下一步，数字城管系统将突出城市管理对象精细化、管理责任网格化、管理流程闭环化、管理手段智能化为工作目标，为人民群众提供更有优质的服务。”郎溪县城市管理监督指挥中心负责人张翔告诉记者。

引摊入市暖人心

■ 本报记者 武长鹏

本报通讯员 王晓东

“以前为了出摊不仅躲来躲去，还和其他摊贩有矛盾。现在规范的固定点就在之前的摊点附近，真要感谢新建的便民市场。”2020年12月27日，在亳州市新华南路与和平路交口附近的便民市场，摊贩刘大爷告诉记者。

2020年6月，亳州市谯城区城市管理局为有效解决流动商贩和占道经营问题，在不影响市容秩序的情况下，因地制宜设置便民市场引摊入市。“此举既满足了市民购物需求，繁荣了市场，又为残疾人、下岗职工、失地农民、自由职业者解决生活困难问题，还保持了良好的市容秩序。”谯城区城管局负责人说。

在汤王大道便民市场，菜农赵大娘天不亮就赶到市场摆起了摊位，她高兴

地告诉记者：“现在摊点进了市场，只要按照要求摆整齐，把卫生搞好就行。”

“农民进城卖菜流动性强，从地头到城里谋生不易。”谯城区城管局一大队队长高山民告诉记者，为解决这一问题，该局在汤王大道设置50个摊位的便民市场，该市场采用错时开放的办法，要求所有摊点必须在规定时间，按统一标准摆放，不超占、不扰民、包卫生，严禁在机动车道和非机动车道摆放。

除了便民市场外，该局还给群众提供了其他便民服务：设置20个临时瓜果和蔬菜摊位，供群众卖时令瓜果和蔬菜，设置便民摊点让群众做做钥匙和修鞋之类的小活，同时在建安文化广场、亿都商城广场等先行试点，引导夜间摊点入市经营……从此，流动商贩有了温馨的“根据地”，这一系列措施不仅极大地方便了亳州市民生活，也暖了小商贩们的心。