

# 打造城市综合管理服务平台的实践探索

冯 侃

杭州未来科技城园区管理有限公司 浙江 杭州 311121

**摘要:** 数字化管理技术在城市管理中的运用可以充分发挥大数据等技术的优势, 确保高效、多元化、完善的管理。在数字城市管理的现实世界中, 可能会出现一系列不可避免的问题。一定程度上对城市的长远发展产生影响, 也不利于相关城市的及时、有效管理。一流城市要有一流治理, 提高城市管理水平, 要在科学化、精细化、智能化上下功夫。搭建城市综合管理服务平台, 坚持共谋、共建、共管、共评、共享, 推动城市管理走向城市治理。城市综合管理服务是构建高质量发展要求的城市综合管理服务制度体系, 目标是推进城市治理与治理体系现代化, 继而推动国家治理体系和治理能力现代化。

**关键词:** 城市; 综合管理; 服务平台

## 引言

在城市化进程的推动下, 城市运营模式、城市建设发展工作难度不断提升, 为促进城市有序发展, 势必要充分借助智慧城管的辅助力量, 探究智慧城市建设的全面升级途径。作为智慧城市建设的重要组成部分, 城管信息化平台能够有效提高城市管理的效率与质量, 已是城市管理领域的共识。随着城管事务的激增和信息技术的进步, 国内相关信息化平台建设进展迅猛, 但各类平台软件数量多、种类杂、质量参差不齐, 仍然存在诸多问题。

## 1 城市综合管理服务的概念

### 1.1 两个推进手段

城市综合管理服务评价体系: 围绕“干净、整洁、有序、安全、群众满意”5个方面, 立足城市规划、建设、管理全生命周期, 针对全国城市实行统一的外部评价、如此做法的目的是实现“以评促管”的管理目的, 为属地政府提供激励机制。从而推进城市综合管理服务体系现代化。城市综合管理服务标准体系: 建立符合城市管理实际的城综合管理服务标准体系, 是为了对城市综合管理服务平台提供强有力的技术支撑, 高起点、高要求的指导和规范平台的建设。

### 1.2 平台建设目的

搭建城市综合管理服务平台是为了支撑国、省、市三级城市综合管理服务监督评价工作, 同时通过对信息化应用的进一步升级与拓展(数据基础与业务基础), 实现对外支撑评价, 对内服务精细化提升的目的。

### 1.3 机制建设方法

建立隶属于城市政府的城市综合管理服务监督指挥中心, 履行城市政府对城市综合管理工作的统筹协调、

指挥调度和监督考评。推动形成党委政府领导下的“大城管”格局。

## 2 总体建设原则

### 2.1 基于智慧城市框架设计实施

作为智慧城市建设重要应用着眼点, 智慧城市应兼顾智慧城管业务需求。同时, 城市综合管理服务平台在规划设计、建设实施、运行维护全过程需同步考虑智慧城市建设总体要求, 将数据交换、应用支撑、物联感知纳入智慧城市整体建设方案, 通过智能感知、信息挖掘等技术支持实现面向社会民众的智能化转型, 为城市智慧化管理提供技术支持, 为智慧城市持续建设提供数据和资源支撑。

### 2.2 对接智慧城市建设数据资源

大数据平台与公共服务平台作为智慧城市建设必要首选, 将建立统一规范、安全可控、充分共享的全市数据体系与基础公共服务体系, 实现城市数据资源跨行业、跨区域、跨层级、跨时间的互联互通、融合共享。城市综合管理服务平台建设全过程需充分考虑资源整合, 通过开放性的系统架构和协议, 最大限度利用数据开放平台与公共服务资源, 整合测绘部门基础地理信息、公安交通管理部门视频资源、住建部门CIM数据, 以及城市执法部门内部既有信息化成果, 实现资源信息共享、避免重复建设。

### 2.3 整合城市运行管理业务

为避免管理资源、人力资源重复浪费, 城市问题多头处置, 城市综合管理服务平台需对接信访、政法等部门城市综合治理业务, 整合城市问题受理热线, 提供城市问题搜集统一入口与反馈渠道; 依托智慧城市建设, 整合社区、民政、公安、交通、城管等不同行业部门业务

网格,划明责任界线、明确处置流程、优化办理时限,共用网格人员,最大限度做到“一网统管”,形成高效的综合管理服务平台,解决权力交叉和权力真空等问题。

#### 2.4 提升智慧城市建设应用水平

智慧城市建设背景下,实现城市管理精细化不仅意义重大,其效果和可行性也更具保障性。依托智慧城市统筹建立城市综合管理服务平台,应以资源聚合共享、综合管理服务为目标,深化智慧城市建设与管理理念,改变传统粗放型、分割式、低效能的城市管理模式,促进城市运行机制创新、业务升级、应用拓展,确保智慧城市建设在精细治理、智能治理、应急保障和大众治理等方面取得积极成效。

### 3 平台设计框架

#### 3.1 基础层

基础层是城市综合管理服务平台核心底层,包括基础环境与物理环境。其中,基础环境依托智慧城市建设成果,共用智慧城市计算资源池、存储资源池、网络资源池与安全资源池;物理环境以城管指挥大厅为主,是城市运行问题集中搜集获取、响应派送、分析研判、指挥决策等重要场所。

#### 3.2 感知层

感知层通过移动物联网建立城市神经元感知机制,通过物联网感知终端对城市管理业务进行实时动态数据监管,实现城市部件精细化管理。感知终端包括但不限于井盖、路灯、车辆、桥涵、名木古树等智能设备,通过对物联网设备的实时数据分析,辅助决策层对城市精准有效管理。

#### 3.3 数据层

数据层整合智慧城市大数据平台基础信息库、专题数据库,拓展行业管理横向部门数据,完善各类城市部件数据、网格数据、城市管理行业数据及城市治理专题数据,以满足城市运行管理工作需求。各类数据通过关系数据库、数据仓储、内部数据库,统一存储、提供应用。

#### 3.4 支撑层

通过对城管基础层、感知层、数据层的融合利用,为城管业务应用提供数据管理、GIS服务、机器学习、数据挖掘、多媒体引擎、视频服务、接口服务等技术支持,使应用间信息互通、资源灵活复用,通过对多源数据深度挖掘、数据模型不断分析自动化学习,形成高效、及时、准确的智慧化城市管理支撑。

#### 3.5 应用层

应用层面向实际城市管理决策者、管理者及具体工作人员,包含城市管理九大标准子系统、指挥调度、行业应用系统、数据汇聚系统、数据交换系统。

#### 3.6 决策层

决策层通过对智慧城市大数据平台数据、城市运行相关部门数据及城管平台自身沉淀数据深度融合、即时分析、挖掘提取、预测预警,构建智慧城市大脑城管分脑,有效调配城市管理数据资源、完善社会治理,为政府、城管工作提供宏观决策支撑。

### 4 城市综合服务管理平台推进城市信息化管理存在的问题

#### 4.1 理论不成熟

到目前为止,国内数字城市研究的重点仍集中在技术层面,理论研究较少。现有的理论跟不上实践的发展,各种理论研究还不够全面。传统的转型简化管理理念根深蒂固,城市管理体制无法真正保证建管分离,导致城市快速发展,问题层出不穷。管理系统的效率严重制约了数字城市管理系统的管理,制约了数字城市管理的使用范围。

#### 4.2 定位不准确

数字城市是基于现代技术的新发展形态,中小城市最重要的数据通信基础设施、信息基础设施和远程数据基础设施薄弱,技术水平、管理水平普遍不高,无法满足城市综合服务管理的要求,中西部地区城市综合服务管理建设规模大,制定的指标偏高。不仅数据通信设施不完善,城市综合服务部所需要的业务技术人员也非常缺乏。跟随数字化建设过程的变化对城市进行数字化建设,只关注现有信息的使用,忽略向技术人才提供信息的教育和培训,让人才的整体素质无法得到提高,并适应发展。

#### 4.3 标准不统一

数字化城市的核心是资源共享,这也是数字城市建设与发展水平的一个重要标志。当前,还没有解决的主要问题有单个城市的MIS系统不完善、办公自动化系统不完善、GIS系统不完善。目前,我国许多城市已建立起三套以上的城市规划管理系统,但联系不强。因为各系统相互隔绝,信息不可能在其中流动。要解决“孤立”和“不充分”的问题,就必须把这三个系统连接起来,将其进行标准化运作。数据格式的多样性给城市管理工作带来数据交换和查询的困难,同时也降低了国家数字城市基础设施建设的建设的有效性

### 5 针对城市综合服务管理平台推进城市信息化管理存在问题的对策

### 5.1 促进城市管理的智能化

随着新一代移动信息技术、物联网、云计算、大数据等技术的发展,对城市管理提出了更高要求,涉及城市的各个方面,包含城市管理的所有环节,使其智能化、精细化。如市政设施抢修、环卫作业、园林应急保护、建筑渣土运输管理等领域中,使用了许多机器和现代化设备。同时,也在逐步构建智能跟踪系统,还需要加强与云计算、大数据等技术相关的交通信息的收集、整理、分类和共享能力。

### 5.2 建设城市信息化管理系统

在加快建设高水平城市管理体系的同时,要警惕城市 and 区域层面高度精细化的数字化管理,确定三个层次的互联互通。加快建立地下GIS网络和安全运行监测系统,利用预警系统推进预案,让过去的“一雨一灾”现象逐步得到改善。创建合适的方案,如“城管服务网”、城管岗亭、社区中心、群众服务窗口等;在逐步建立智能精细管理平台的基础上,各主管部门可以利用信息化手段,提高网络融合度,确保每个部门、家庭、居民、个人可以延伸到城市的任何角落,确保信息化平台的完整性,形成完善的城市管理体系。例如,利用物联网、移动互联网等技术,普遍了解和保护城市基础设施维护、交通、交通工作环境、出行方式等各种交通来源,逐步完善城市的交通感知系统。

### 5.3 提升城市信息化管理的水平

(1) 显著提高城市管理者的综合素质,通过岗位培训、督导等方式,跟上城市管理体制和流程的变化,落实人道主义管理,形成文明执法、守法、负责任的大局。(2) 主动学习体验北京、上海、深圳等地区的经验,通过更为全面地交流和培训等,努力建设一支高素质、高效率的管理队伍。(3) 全民参与城市信息化建设。要充分利用广播、电视、手机短信等多种媒体传播管理新理念,探索文明与和谐的城市生活,有效促进全

民“城市是我家”意识,让广大市民自觉守法,积极参与与城市管理。定期发布社区管理和城市质量的主动信息,让市民真正感受信息化管理带来的实效。

### 5.4 加快数字化城市建设的进程

要想建设“数字城市”,提高城市管理质量和水平,从而建设先进的城市管理体系,需要提高数字化城市建设的速度。首先是加大基础研发投入,为智慧城市建设提出宏伟目标,特别是在信息技术、人工智能、远程结算技术等领域,让其准确度和服务质量得到提高,缩短响应时间,逐步构建“社会服务三小时循环”。其次是进行智慧城市管理,完善智慧交通管理、智慧社区、医疗智慧等现有基础体系,构建智慧物流、智慧商业项目、信息服务等,持续对整个社会进行智慧管理。

### 结束语

数字化城市管理对我国城市管理来说是一次新的挑战和创新,将当前的网络信息技术很好地应用在城市管理中,这一管理模式较为独特,信息量巨大,城市管理系统研究信息从输入到反馈快速准确。借助现代科技手段,网络信息与城市管理技术成功融合,探索城市管理理念的创造性。通过继续完善,我国城市服务管理体系将继续充分整合,在解决各种城市问题中发挥重要作用,其主要效益将得到普及,即有解决方案、有协调统一,有利于我国城市管理中一些问题的解决。

### 参考文献

- [1]郭磊,马俊瑞,刘旭.基于物联网的城市管理统一业务受理平台设计与应用[J].北京测绘,2020,34(5):614-618.
- [2]任红娟,洪毅,尤新辉,等.苏州市智慧城管大数据平台设计[J].城市住宅,2020,27(4):74-76.
- [3]魏巍.基于城市信息模型的新型智慧城市管理平台[J].智能城市,2020,6(7):116-117.