# 巴南区数字城管不断科学化、精细化、智能化 以科技和智慧守护城市，创巴南人民高品质生活

位于长江之滨的巴南，巴滨路绿树成荫，风景秀丽；龙洲湾商圈游人如织，热闹非凡,如同一幅人民安居乐业的美丽画卷。干净、美丽的山水之城背后，是巴南区数字城管人多年如一日的工作坚守之路，也是巴南市政管理指挥中心从传统城市管理到“数字赋能”管理模式的不断开拓创新的成长之路。

精细化管理提升数字城管发现效能

在巴南区市政管理指挥中心工作了10年的监督员组长王春艳，见证了巴南区数字城管采集工作不断精细化的过程。作为监督员，王春艳的主要工作是发现各种城市管理问题，通过数字城管系统进行上报。“现在对城市管理精细化的要求一年比一年高，各种案件上报标准也更细致、更完善了。”王春艳说，“现在我们建设智慧系统，可以补充人工发现的不足，比如在周末，除了值班人员外，我们通过智能视频，仍然可以对重点路段的城管问题进行自动监控、自动上报，填补了周末城管问题发现效率不足的缺点”。

她所指的智慧系统，是区市政管理指挥中心根据“大城智管”要求，打造的“一动一静”视频智能分析场景。“一动”是指是采取巡逻车设置高清抓拍设备对城市问题进行抓拍上报；“一静”是接入公安监控视频数据实现对重点路段视频分析，对店外经营、暴露垃圾等城管突出问题事件进行智能采集分析。

目前已上线使用“一动”实现10类城管问题事件智能采集与分析，“一静”实现33类城管问题事件智能采集与分析。通过监督员发现和视频智能上报协同，巴南区城管问题发现类型更加全面，时效更快速，做到“平时假日一个样”。

人智结合提高数字城管流程运转效率

巴南区市政管理指挥中心的值班长廖荣霞，对巴南数字城管系统的变化也感受颇深。作为坐席人员，快速将监督员上报的城管案件根据类别进行分类再派遣到相应的处置部门已经成为了工作本能，而作为值班长的廖荣霞，更是其中的佼佼者，对于复杂的问题上报，也能一眼确定范围，迅速准确进行立案和派遣。随着巴南区数字化普查面积的扩大，廖荣霞和坐席人员平均每天处理的案件超过400件，正确派遣率达99.5%以上。

“在指挥中心工作久了，我都快变成电子眼了。”廖荣霞笑着说。而现在，真正的“电子眼”建设起来了。通过“数字员工”系统建设，对案件流转数据自动化，以数据信息代替人工作业的方式，缩短案件“走在路上”的时间，目前已通过数字员工自动立案19982件，自动派遣8951件，自动发送核查19208件，极大地提高了案件运转效能，缓解了受理、派遣人员压力，体现数字城管建设在基层应用中的人性化管理模式。

多渠道倾听群众需求打造品质生活

巴南城管人相信，群众满意的生活，才是高品质的生活。在城市问题自主发现、派遣之外，畅通群众反映渠道，满足市民需求也是提升巴南城市管理水平，提高巴南生活品质的重要手段。通过开发“巴南城管”微信公众号问题上报功能，向公众开放问题上报渠道，实现“人民城市人民管，城市问题人人报”。同时加强12319、12345市民投诉热线回访和现场核实，对市民投诉做到100%核实，100%回访。

对于涉及多部门的复杂的投诉问题，中心充分发挥协调功能，积极开展马路办公，促进问题解决，让市民满意。例如，群众通过12319投诉花溪街道曦园创景小区外有乱停车、人车混行情况，中心核实后发现属于开发商未移交区域，但是确实存在安全隐患，立即联系街道、交警、物业到现场察看，通过多方协调，最终确定由开发商对人行道进行改造。

上游新闻2022-7-4