



作为知名的经济飞速发展的中国十大“快城”之一，合肥一直致力于经济发展与社会建设的同频共振，将创新作为城市建设与管理的强大引擎，运用现代科学新技术，不断在城市的“提质、提品、提速、提效”上做精细文章。近几年来，合肥市从技术、制度等方面创新城市管理理念和做法，有效化解了一系列城市管理难题，让城市发展更有温度和质感。

■ 记者 于彩丽 文/图



合肥数字化城市管理指挥中心

合肥创新管理驶出幸福“加速度”

“大综管”闯出车站管理新路子

火车站是一个城市的“窗口”，由于人流集中、流动性大，一直是管理的重点和难点。跨入“高铁新时代”的合肥，在合肥高铁南站区域推出“市属区管”的综合管理新模式，整合资源编组联合执法，消灭“多头管理”造成的“管理真空”。如今“一盘棋、大合唱”的“大综管”格局基本形成，合肥高铁南站正日益成为合肥市的一张靓丽“名片”。

火车站管理涉及铁路、公安、交通、城管、工商等数十家单位，由于管理事项众多且相互交叉，“九龙治水”往往造成互相推诿。为避免这种现象发生，合肥高铁南站一开始投入运营，便开始探索“大综管”这新路子，杜绝类似事情发生。

在议事层面，合肥市委、市政府成立了南站综管委，由市委、市政府分管领导担任管委会主任，铁路部门主要负责人、市政府副秘书长、包河区政府主要负责人担任副主任，市直相关单位、铁路部门和包河区政府负责人为成员，负责南站地区综合管理组织领导和统筹协调工作。在落实层面，成立了南站综管办，作为包河区政府派出机构，日常工作受市综管委和包河区领导，负责高铁南站地区日常综合管理，协调监督各执法、运营、管理、保障单位在辖区开展工作。

“市属区管”的顶层设计，破除了功能管理区与行政区“两张皮”、建设与管理脱节、权责不匹配、资源配置调度不顺等痼疾，解决了协调不力、管理多头、职责交叉等问题。

针对交通拥堵、秩序紊乱、市容不佳、安全防范等主要执法事项，高铁南站集结了公安、交警、运管、城管四支主要执法力量。“公安、交警、运管以派驻形式常驻，城管作为常设力量实行委托执法，统一纳入综管办日常管理、监督和考核，构成日常执法的拳头力量，做到人事合一、权责匹配、融为一体。”合肥高铁南站综管办执法督查科科长苏勋告诉记者，高铁南站片区天网全覆盖，联勤联动队伍机制成立三年来，全方位救助旅客并提供服务，没有一个丢失钱包或走失儿童没有找到的情况，并圆满完成了中博会等各种大型活动的安保工作。



合肥高铁南站红枫驿站为旅客提供服务



合肥图书馆24小时阅读空间悦书房

“互联网+”社区管理一“网”打尽

城市管理的重点在哪里，怎样做到高效管理、有效服务？包河区方兴社区推行的“大综管”模式，同时把互联网、大数据应用到城市管理的各个角落，将社区管理一“网”打尽，有效整合了辖区动态参与力量。

日前，方兴社区综管员宋成在巡查时发现，有人将车逆向停放在路边，宋成前去劝阻，却被以没有管理权限为由辩解。宋成一边劝说，一边进行拍摄取证，同时用手机通过方兴社区智慧管理平台，呼叫交警和城管前来处理。市民发现车辆违停、道路损坏、违法经营等问题，可就近扫描综管二维码上报平台，后台根据不同情况分配给各个部门解决。这都是方兴社区大综管模式的一个缩影。

针对目前城市管理中存在的“看到管不到、管到看不到”、“多头管理效率低”以及“人员少、任务重”等问题，方兴社区“对外”加强统筹协调，通过协同管理方式整合公安、交警、运管、特巡警等垂直执法部门力量资源，通过委托管理方式整合城管、市场监管等区直执法部门力量资源，通过参与考核方式，与滨湖功能区密切配合，加强对市政、环卫、园林管养单位的有效监管。“对内”注重优化整合，将原网格办、信息科等全部并入城市管理部（综管办）归口管理，负责对各执

法单位辅助执法人员实行统一管理。

此外，该社区依托科技支撑，把互联网、大数据应用到社会治理的各个层面、城市管理的各个角落。在方兴社区“大综管”调度指挥平台，对数字城管、智慧路灯系统、可视化指挥调度平台、综治维稳信访中心等7个平台进行整合，并将辖区521个天网工程探头、538个居民区探头、130部移动手持视频、3台车载视频等4类视频系统，融入到综管中心平台，全方位收集、处理社区范围内社会治理和城市管理问题。

在方兴社区，经常可以看到一个特有的二维码，这就是该社区的“综管二维码”，对每个二维码，根据区域不同特点，设置不同的管理标准和内容，辖区范围内共设置1149个二维码点。目前，二维码已经成为工作的对标点、群众的监督点、队员的约束点和社会力量广泛参与的联系点。“二维码也给市民提供了一个参与的平台，同时，我们还通过主抓社区一张图，对人、事、地、物、情等实行精准定位、精准管理，一张图网尽社区管理各类信息，实现信息化与网格化有机融合。”

目前，方兴“大综管”改革已经初见成效。今年以来，通过“大综管”实体调度指挥平台累计上报案件10717件（平均每天66件），均全部做到按时办理。

科技为城市管理插上智慧翅膀

合肥一直致力于社会建设与经济发展同频共振，在通过项目落地提升城市功能的同时，还将创新作为城市建设和管理的强大引擎，不断在城市的“提质、提品、提速、提效”上做精细文章。

在合肥市数字化城市管理监督指挥中心，20多位工作人员正在紧张地忙碌着，他们每天都会收到全市600多位信息采集员通过系统上报来的各类城市问题，并且对这些问题进行分类、归纳，确定责任单位，界定处理时间。

上午8时40分，合肥数字城管信息采集员王军在例行巡查时发现，在杭州路与上海路附近一井盖缺失，其立刻通过手中的城管通上报至合肥市数字城管指挥中心；5分钟后，这起案件被批转给包河区滨湖市政处置。9时21分，滨湖市政反馈处置完毕，市指挥中心立刻给王军发送核查指令。王军传回现场回访核查照片，市指挥中心在10时04分给予结案。

“以前，这类问题处置需要一周以上时间，而数字城管实施后仅需一个多小时，实现了对城市管理问题的快速、高效处置。”合肥市城管局宣传处处长李大勇介绍。

据合肥市数字化城市管理监督指挥中心主任陈剑介绍，

2015年1月1日，合肥数字城管系统正式上线运行，如今已经构建起合肥数字化城市管理空间地理、管理网格、城市管理部件和地理编码四大基础数据库。全市400平方公里建成区内的市政公用、道路交通、市容环卫、园林绿化等138万个城市管理部件全部登记在册，并明确到养护、处置单位。“任何单位的不作为都会被曝光在‘阳光下’，这消灭了城市管理的模糊地带。”

与此同时，合肥市构建了一套科学、公正的城市管理考核评价体系，考核结果由系统自动生成。如今，接入合肥市数字城管的单位超过800个，登录系统的固定及移动终端账户超过3000个。“以前，城市管理只是城管部门一家‘单兵作战’。而如今，形成市区街居多级联动、部门力量整合、社会广泛参与的‘大城管’新格局。”陈剑说。

自系统运行至2017年8月底，两年多来通过数字城管平台立案并派发各区（开发区）、市直各部门、各有关企事业单位各类城市管理问题共410.37万件，按期处置结案391.78万件，按期结案率达到95.47%，共处置结案409.91万件，总处置结案率达到99.89%。