

## // 加快建设现代化人民城市 推动城市高质量发展 //

### 青岛全面完善数据基础设施支撑体系,将智慧科技与以人为本相结合,深度赋能城市发展和市民生产生活——

# 推进全域数字化转型,打造便捷高效智慧城市

□青岛日报/观海新闻记者 贾臻

独居老人家中,如果24小时内燃气用量低于0.01立方米,空巢独居老人智慧监护平台就会立即发起数据预警;低空中,通过无人机巡回检查,可以迅速“锁定”违建,半小时内工作人员便赶到现场,对违建展开处理;村庄的卫生室内,只需要“刷”一下脸,医保支付“秒级”完成;41项“身后事”线上联办改革后,原先线上联办事项所需的80余项材料精简至8份,实现材料提交量大幅减少90%以上……这些关于智慧城市的场景,正在越来越广泛地应用于政务协同及公共服务中,也越来越方便着市民的生产生活。

近年来,青岛通过全面完善数据基础设施支撑体系,更高层次推进全域数字化转型,深度赋能城市发展和市民生产生活,让政务服务更高效、基层治理更稳固、市民生活更便利。



■青岛胶东国际机场运行指挥中心的“最强大脑”。周建亮 摄



■医保“刷脸”支付设施进入村卫生室。黄飞 摄

## 数据“实用”,筑牢城市数字底座

今年3月13日,市北区城市管理监督员王君宇在巡查中发现,劲松三路和合肥路路口附近一处垃圾箱存在脏乱差问题,于13时51分上报,14时08分经市北区城管指挥中心人工审核后立案。立案后,人工智能大模型根据往期历史案件派单情况进行计算,“瞬间”自动匹配派单给浮山新区街道办事处。街道收到案件后,立即安排环卫工人赴现场处理,并于14时40分完成处置并反馈至指挥中心,同时上传了处置完成后的现场照片。指挥中心经过审核后于14时41分完成结案,从发现问题到处置完成仅用时50分钟。

类似的城市管理问题,每天都有万余件在青岛市城市运行管理服务平台上得以流转处置。如此高效精准的背后,是青岛建立完整的城市数据全生命周期管理机制的努力:从数据采集、存储、清洗、分析到应用的各个环节进行规范化、标准化管理,着力打破部门和行业之间的“数据孤岛”,通过建立统一的数据共享平台与协同机制,推动数据资源在更大范围、更深层次实现开放共享,让数据真正成为流动的“城市血液”。

聚焦“数据实用”,青岛市城市管理局自2008年起持续开展城市管理部件普查工作,通过17年的动态更新,构建城市管理数据资源池,完成全市建成区115类、350余万个城市管理部件普查建档,形成动态更新

的城市管理“部件一张图”,每个井盖、路灯等城市部件都拥有专属“身份证”,实现问题精准溯源、责任快速认定。

为推动城市管理领域数据跨部门、跨层级、跨行业融合,城市运行管理服务平台整合接入住建、园林、公安、市场监管、行政审批、交通运输等32个部门(区市)数据,建成涵盖供热供气、环境卫生、综合执法等26个城市管理细分领域的58个专题数据库。共享全市5万余路视频,智能抓拍市容秩序、环境卫生等32类城管问题,汇聚建筑工地、环卫设施、供热燃气场站等物联网感知数据,为精准监管和高效服务提供坚实保障。

为了提高问题处置的效率,青岛建立了1个市中心、10个区市中心、53个市直部门和企业及612个基层作业单位的智慧化指挥调度体系,每天通过平台流转处置城市管理类问题万余件,准确立案率达到99.97%,按期处置率达到98.87%。

截至2024年年底,青岛已全量汇聚电子公文、标准地址、医疗、交通等数据超2240亿条,发布首批高质量数据共享开放清单454项,在工业制造、海洋、交通、服装、橡胶等领域形成高质量数据集800余个,政务数据共享需求满足率超99.7%。与此同时,青岛全市406个业务系统、1.3万个服务事项全面接入“山东通”,“网上办、掌上办”覆盖率达100%。

## 场景“管用”,提升基层治理效能

在青岛,2.37万名骑手“速度第一”和数以百万计小区居民“安全至上”之间的矛盾,正在通过一个小小的“骑鲁通”码得到平衡。

随着手机提醒铃声响起,美团外卖骑手付健收到了一份送往李沧区湘潭路街道印象湾小区的外卖订单。小区门口张贴着一张“骑鲁通”入场码,付健打开小程序,扫描“骑鲁通”码,顺利将电动车骑进了小区。除此之外,小区门口张贴的“骑手友好地图”清晰直观地标注着各个楼座、小区出入口及骑手驿站、骑手停车位的位置。在送餐过程中,小程序会实时监测骑行速度和路线,一旦超出15公里/小时,就会发出超速提醒。“这个小区特别大,之前电动车不让进,楼座也不好找,一不小心就会超时。”付健告诉记者,如今情况得到了极大改善,进入小区不到5分钟,就顺利把这单外卖送到了客户手中,从接单到送达,总共耗时不到30分钟,比平台预计送达时间还快了10分钟。

“印象湾小区是一个拥有66个楼座的大型小区,住户3400余户,居民外卖需求量大。与此同时,小区里老人和孩子多,特别是晚上外卖送餐高峰期在小区内活动的居民增多,业主最大的顾虑就是骑手速度太快所带来的安全隐患。”湘潭路街道湘东社区党委书记、居委会主任赵鑫介绍,近年来,随着社区管理服务水平的提升,很多小区实行人车分流,外卖电动车禁入小区,主要是出于安全管理的考虑,但容易导致骑手送餐超时,与小区物业保安发生冲突等,而“骑鲁通”码则有效解决了这些问题。

相关统计数据表明,居民的时间约有三分之二在小区中度过。当智慧城市的“触角”延伸到小区管理服务这一基层治理的“神经末梢”,治理效能让居民们更可感可及。

2021年冬天,景逸公馆小区更换物业公司,恰逢青岛市智慧物业平台上线,业委会就直接使用智慧物业平台举办线上业主大会,仅用了一周时间就走完了程序,这让业委会委员徐志翔连称“没想到”:“第一个没想到是和传统的业主大会相比,线上业主大会更加节省人力。以

前我们需要在住户群里发通知,告知大家参加的时间和地点,过程十分繁琐。现在举办线上业主大会,只需要在平台上发布信息,就会自动推送给业主时间。第二个没想到是耗时短。即使我们小区只有840余户业主,但往常要举办一次业主大会,也差不多得花近一个月的时间,电子化的物业平台只用了一周左右就能完成。”

通过这个平台,景逸公馆小区的业主可以随时将环境卫生、设施维护等需求上传到平台的“码上办”,物业会第一时间接收到通知并响应,为业主主动解决问题。

智慧物业平台上线运行以来,青岛已有千余个小区举办线上业主大会,表决小区公共事项,“自己的事情自己办、大家的事情商量着办”的共识度越来越高,居民参与小区管理的积极性显著提升。作为居民关心的小区物业公共收益,智慧物业平台也发布了管理办法的详细内容及每一笔收支的具体情况,率先在全国一揽子解决业主共有资金银行结算账户开立、共有资金使用网上公示等难题。截至目前,已推动1344个业主委员会开立共有资金银行结算账户,公示资金规模最高达4200余万元,实现共有资金“阳光”下运行。

城市是人民的城市。为了构建共建共治共享的社会治理格局,青岛在“爱山东”政务服务平台上建设了“点靓青岛”应用程序,设置了我拍我城、有奖随手拍、家政服务、海水浴场服务、户外广告前置等17个模块,从市民身边的小事入手,搭建共治共享的新平台。青岛市综合行政执法支队指挥中心技术人员范其琳介绍,以有奖随手拍为例,市民可以对五大类、14小类的城市管理问题进行有奖举报,奖励金额从2元到100元不等。该模块建立以来,共接收到城市管理问题16.8万余件,奖励市民10.6万余人次。

## 服务“好用”,解决群众急难愁盼

新技术为智慧城市建设提供手段,也推动着城市治理从粗放管理走向精细治理,从经验决策走向数据决策的变革。通过大数据“察民情”、人工智能“解民忧”,是智慧城市建设的题中之义。

民以食为天,食以安为先。青岛正在通过智慧手段,让市民游客实现对餐饮酒店的放心选择和消费。

在市北区台东街道,不少商家门口都张贴着一个二维码。这个二维码不是点餐用的,而是方便用餐者“避坑”的“市场监管放心码”。消费者只需要扫一扫便知商家的“底细”,一旦出现纠纷还可“一码直通老板”。据统计,自去年5月青岛创新推行“放心码”以来,已对线上线下近7万家餐饮单位赋码公示信用信息,消费者累计扫码超过35万次,全市餐饮类消费投诉同比下降28.19%。

而随着数字技术的渗透,“放心码”的应用场景不断延伸。目前,“放心码”已在青岛全市1079家中小学校园食堂推广使用,并将校园食堂“明厨亮灶”视频接入,同时增加评价和投诉功能模块,方便学生及家长扫码监督。今年,“放心码”又面向全市114家农贸市场及89家大型商超推广应用,除了公示食品、药品、产品质量、价格等市场监管领域的各类处罚信息外,还将农产品快检和秤具检定等信息纳入其中。同时,联合市文化旅游部门,对全市2062家旅行社、商演团体、星级酒店进行“放心码”赋码,在主要旅游景区推广“信用+文旅”消费新场景,将“吃得放心”向“住得放心”“玩得放心”拓展。

医疗、养老等群众急难愁盼的领域也正在被智慧城市建设悄无声息地改变。

“看病难”一直是群众的烦心事。现在,青岛智慧医疗系统已汇聚健康医疗数据50亿条,提供覆盖全流程的智慧便民服务150项,就诊环节从8个减少为3个,平均挂号时间从15分钟缩短为1分钟,就医时间从3小时缩短为1小时。“就医付费一件事”将缴费时间由线下30分钟缩减至线上1分钟。“出生一件事”服务将新生儿证件办理申报材料由19份缩减为4份。随着“5G+智慧急救平台”的搭建完成,市南、市北、李沧、崂山四区“120”平均受理派车时间缩短12秒、平均急救反应时间缩短2分钟。

空巢独居老人在生活上正面临着安全、健康、孤独、无助等多重问题的困扰,一旦发生突发事件,很难得到及时救助。青岛市民政局通过对接水务、能源和供电部门的大数据,建成了对空巢独居老人用水、用电、用气异常情况实时监测的空巢独居老人智慧监护平台。“平台通过监测空巢独居老人家中的用水、用电、用气,时刻在线守护空巢独居老人的安全。如果发现老人的用水、用电、用气量低于设定的安全值,平台系统会报警并向老人子女或者所在社区救援中心发出信息提示,以便及时上门查看或者实施救助。”青岛市俊海物联科技有限公司总经理孙素鹏说。

聚焦材料共享困难、办理流程繁琐、来回多次跑办等问题,今年以来,青岛全域推行“无证明城市”建设,以深化数据赋能为核心,持续拓展电子证照证明应用领域和服务方式,进一步简化行政审批流程,推进“减证便民”。目前,全市已累计打造140余个“无证明”应用场景,今年以来创新打造“无证明”应用场景18个,为市民办事减免提交纸质材料490余万份,共享应用电子证照2.6万余次。

智慧城市建设,归根结底是为了让城市生活更美好。当智慧科技与以人为本的城市相结合,城市就会更加贴近民生、更加人性化,市民的生产生活会更便捷、更舒心,城市治理也会更高效、更精准。



■“一网管全国”让园管理更高效、园区游玩更安全。梁超 摄



■青岛实行出入境证件换发补发“全程网办”。梁超 摄



■“全市一个停车场”平台实现停车信息“一网统管、一平台运营”。梁超 摄