

# 智慧城市管家进驻三年 张槎逆袭当全市城管标兵

张槎引入市场力量，城市管理实现专业化、信息化、精细化、高效化

头戴鸭舌帽，身穿黑色制服，手拿能与指挥中心后台实时对接的APP终端设备，在大街上巡查，发现商家乱摆卖就进行劝导，发现垃圾没处理好，就用随身携带的终端机拍上传到智慧城市管家指挥中心。收到信息后，指挥中心“一分钟派单”，一个半小时内事件处理完毕。

这是雷超强每日的工作的必修课。作为鑫梓润物业张槎智慧城市管家巡查队的总队长，三年来，在张槎26.5平方公里的辖区内都留下了他的身影。包括雷超强在内的300多位巡查员和保洁员，默默无闻地为张槎的

城市市容管理辛勤付出着。

在工业化和城市化双重浪潮的推进下，张槎街道通过政府购买服务的方式引入深圳市鑫梓润物业管理股份有限公司智慧城市管家项目，探索城市管理新模式。智慧城市管家进驻张槎三年多以来，帮助张槎摘掉“脏乱差”的帽子，一跃成为佛山城市管理标兵，连续7个季度在全市城市管理考评中排名第一。市场化力量的注入，促使城市管理向城市服务转变，张槎的实践为禅城乃至佛山重构基层治理，也为探索基层治理的禅城模式积累了经验。

## “管家式”服务 提升城市管理精细度

作为工业重镇，过去一段时间，张槎的城市管理落后于经济发展，城市面貌被外界贴上了“脏乱差”的标签。较长时期以来，政府全面负责市政基础设施、市政公用事业、公共交通、便民服务设施等基础设施和公共服务设施的运营、维护、管理。在这种模式下，城市政府既充当“裁判员”，又充当“运动员”，在承担了巨大财政压力的同时，所提供的服务也往往难以满足市民日益增长的美好生活需要。

2014年，张槎街道通过公开招标的方式引进智慧城市管家项目，通过把包括绿化管养、清扫保洁、“牛皮癣”清理、综合巡查等一些公共服务交给市场，向社会力量购买公共服务，实行公共服务的市场化、一体

化和信息化协作运营。

区别于政府传统的“单线条”、“保姆式”管理，智慧城市管家依托地理信息系统、物联网、云计算、大数据等技术，基于城市单元网格，提供“管家式”大市容服务。一方面，释放了政府执法力量，缓解执法人员不足的问题；另一方面，交给专人做专事，城市管理精细度和效率得到提升。

张槎智慧城市管理指挥中心主任张智杰表示，三年多来，智慧城市管家在基础建设、装备购置、研发等方面投入超过2600万元，共处理环卫、绿化、“牛皮癣”和各类“市容八乱”案件25800余宗，其中数字化城管案件约为7400余宗，综合结案率持续保持100%，各类案件处置时间平均压缩60%以上。



张槎智慧城市管家的巡查员。

## 利用信息化手段 实现城市管理“五个一”

在禅城区网格化、“一门式”政务服务改革、社会治理云平台等信息化项目开展得如火如荼的时候，智慧城市管家也加紧了信息化管理体系的建设与完善。

张智杰介绍，进驻张槎后，公司就投入1300多万元建设智慧城市管家指挥中心和云平台，并给300多个“管家”配置智能终端，给所有作业车辆安装了GPS定位模块和智能感知模块，作业情况和作业轨迹

接受指挥中心实时监控。

通过应用丰富的互联网技术，智慧城市管家构建了一套流程规范化、任务数字化、实施精细化、监管过程化和评价科学化的运营体系，将人、地、事、物、情五大基础元素数据化、网格化。

2014年7月，智慧城市管家项目指挥中心正式与佛山市数字化城管（张槎分中心）联席办公，实现了同步派单。日常工作中，指挥中心通过

“一分钟派单”和综合巡查、清扫保洁、绿化管养、牛皮癣清理四大作业团队的高效联动、集约化统筹调度，实现“第一时间发现、第一时间处置、第一时间解决、第一时间分析、第一时间杜绝”这城市管理的“五个第一”，从而实现项目集中指挥、统一调度、事前预警、事中监督、事后分析、动态管理、量化考核的全方位闭环运营。

目前，智慧城市管家团队的平均结案时间为1.32小时。

## 引入服务三年 张槎逆袭成全市城市管理标兵

2014年，雷超强从深圳调来佛山张槎工作。经过智慧城市管家三年的智能化、一体化监管，在雷超强的眼中，张槎城市面貌变靓了不少，就张槎路来说，游商聚集、乱摆卖的情况基本消失。

不止如此，自2016年第一季度开始，张槎连续7个季度在佛山市城市管理考评中排名第一，开创佛山城市管理考评的独特案例。张槎不仅摆脱了过往“又脏又差”的帽子，还逆

袭成为全市城市管理的标兵。在这一轮的城市升级中，张槎完成漂亮的“弯道超车”。

智慧城市管家在张槎取得的成功，对于禅城以及企业本身而言都具有特殊的意义。“成立11年多来，鑫梓润物业公司服务了国内近80座城市，其中佛山的城市管理标准是最具代表性的，甚至高于北上广深部分区域的服务标准。”张智杰表示，鑫梓润针对张槎定制的“一体化运营+信息化管理+常态化

应急”整套服务取得巨大成功，迎来各地政府、企业共410余次的考察学习。

鑫梓润物业在张槎模式的基础上，在广东省内其他5个城市，以及安徽省、湖南省、福建省、江西省等复制了类似的项目运营模式近20个。未来五年，该公司计划将业务拓展至国内100+个地级市，持续将“大市容+互联网”的1+N智慧城市管家模式推广到更多城市，打通城市公共服务的最后一米。



张槎智慧城市管家指挥中心。



市容环境责任区试点后，干净整洁的张槎下朗村。周金满摄

## 善用市场力量 禅城城市管理成绩遍地开花

在总结张槎城市管理成功经验时，禅城区城市综合管理局综合执法分党组书记、常务副局长赵亮表示，张槎利用社会力量参与城市管理的经验，体现了“721”工作方式，即70%的问题用服务来解决，20%的问题用管理来解决，

10%的问题用执法来解决。

实际上，近年来，禅城在城市升级和城市治理中，一直善用、巧用市场力量。如在全区设置14个疏导点，为流动商贩提供1132个摊位，并引入物管公司对疏导点进行规范管理，解决“疏”与“堵”的矛盾。此外，禅城还在

文华公园、亚艺公园、行通济等重点区域、重要节点，采取购买专业服务的方式，基本解决了城管执法力量不足的问题。

通过政府购买服务、引入市场力量的方式，禅城把城管力量用在“刀刃上”，由“养人”向“养事”转变。