



数字化城市管理

论文集

住房和城乡建设部城市建设司 主编



中国城市出版社
CHINA CITY PRESS

数字化城市管理

SHUZHUA CHENGSHI GUANLI

论文集

住房和城乡建设部城市建设司 主编

中国城市出版社

·北京·

图书在版编目（CIP）数据

数字化城市管理论文集 / 住房和城乡建设部城市建设司主编. — 北京：中国城市出版社 2010.6
（数字化城市管理）
ISBN 978-7-5074-2292-4

I. ①数… II. ①住… III. ①数字技术-应用-城市管理-中国-文集 IV. ①F299.23-53

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第105733号

编 委 会

名誉主编：仇保兴

主 编：崔俊芝

副 主 编：李正茂 蒋景瞳 高 萍

编 委：倪江波 郝 力 周 毅 杨海英

杨宏毅 黄 涛 黄金屏 曾 澜

曲成义 陈向东 金瑞杭 郭 滨

陈建伟 赵美英 李圣权 吴强华

许 欣 熊立创 赵 昕 张光明

孔少楠 李 晟 庞艳平 郭 佳

谷永新 朱化军 王 战 高海鸣

前言

在总结北京市东城区创建的数字化城市管理“新模式”经验基础上，住房和城乡建设部从2005年7月开始在全国开展数字化城市管理“新模式”试点推广工作，“新模式”受到了各级政府和全社会的广泛关注和重视。迄今，试点工作已经取得了显著的阶段性成效，为了全面总结数字化城市管理试点工作的经验，迎接全国数字化城市管理工作总结交流会，有利“新模式”在全国的推广，我们编纂了这本《论文集》。

《论文集》基于“新模式”建设和运行实践，本着广开言路、各抒己见的宗旨，对数字化城市管理“新模式”的概念、体制机制和相关技术、经验和案例，以及其他相关问题，从理论上进行分析、总结，从更宽阔的视角进行探讨。

《论文集》内容包括体制机制建设、相关技术方法、部分试点城市经验和案例、其他城市方案介绍和建议等。

《论文集》的编纂工作得到了住房和城乡建设部有关司（室）、部信息中心和各有关城市的大力支持，在此谨表谢意！由于编者水平所限，文章本身也见仁见智，其中难免有不妥之处，内容仅供参考，望广大读者和同行不吝赐教。

编者

2010年6月



目 录

第一部分 简论与综述

数字化城市管理新模式·····	庞艳平 高 萍	(3)
上海城市管理若干问题的探讨·····	袁 钢	(10)
以科学发展观为指导 深入开展浙江“数字城管”工作·····	郭丽华	(17)
云南省数字化城市管理建设初探·····	张建军 成 卫	(22)
未来城市管理发展与数字化城市管理·····	李庆军 刘 申	(30)
数字城市促进数字化城市管理的探讨·····	徐金龙	(34)
数字化城市管理初探·····	马 聪 马 晖	(39)
数字化城市管理及其重点要素分析·····	邵长鸣 张 帅	(44)
远郊区县建设数字化城市管理节约模式的研究·····	张建华 陈 萌 陈 华	(47)
发挥社区协管自治作用, 构建社会化城市管理新格局·····	张茂平	(52)
中小型城市数字化城市管理发展的模式·····	张永民	(57)

第二部分 设计与技术

数字化城市管理新模式标准体系建设·····	郝 力	(65)
数字化城市管理新模式信息系统设计与开发·····	王洪深 吴强华 许 欣	(70)
数字化城市管理新模式实现中空间数据建设的几个问题·····	王 丹 李海明 田 飞	(77)
空间定位技术在数字化城市管理新模式中的应用·····	苏爱华 胡环宇 杨 华	(84)
武汉市城市网格化管理与服务系统建设与应用·····	李德仁 李宗华 彭明军 邵振峰	(91)
数字化城市管理信息系统空间数据库的管理与维护·····	李宗华 彭明军 周海燕 罗 琼	(98)
基于USDI的城市网格化管理与服务系统建设·····	李宗华 彭明军	(105)
上海浦东新区城市管理信息化资源共享整合技术研究·····	王洪深 胡环宇 黄毅磊	(110)
浅谈数字化城市管理系统集成设计方案要点·····	陈 华	(123)
建立健全城市管理基础数据普查、共享和更新制度, 用精细化的手段管理城市·····	赵晓琳	(127)
依托移动信息技术优势积极参与数字城管系统建设·····	项国波 孔少楠 黄 涛 阮正林	(133)
实景影像在数字化城管中的应用建议·····	李德仁 郭 晟 周 勇	(140)

第三部分 经验和案例

以科学发展观为统领 探索城市管理新理念·····	高 琦 于 磊	(147)
北京市朝阳区数字化城市管理平台建设·····	皮定均 齐建宗 麻晓晖	(154)
深圳市数字化城市管理模式纵览·····	龚友夫	(159)
信息化支撑起城市管理的现代化·····	赵美英	(164)
健全工作机制 落实“三个第一” 提升城管水平 打造品质城管·····	陈祥荣	(168)
求实求精 充分发挥“数字城管”在运行过程中的作用和效能·····	陈建伟 赵夕荣	(174)



运用现代科技手段 提升城市管理水平	郭晓鸣	(180)
创新机制 再造流程 全面实施数字化城市管理实践与探索	何其会	(188)
数字化城管的实践与思考	杨正福	(193)
建设数字城管 构建和谐社会	张英武 陈 竑 姜常军	(201)
构建信息技术平台 提升城市管理水平	李惠芳	(214)
城市网格化管理信息系统的应用和发展	曾有利	(219)
关于台州市数字城管一期工程(路桥)运行情况的思考	梁 影	(224)
重庆北部新区数字化城市管理系统建设和运行情况	宋晓福 曾竞艳 曾 珠 肖洪明	(231)
烟台市数字化城市管理新模式的探索	金延铭	(237)
创新数字化城管模式 提升城市长效管理水平	常剑忠 陆 群 倪立华 毕毅民	(244)
临沂市城市管理长效机制研究	英自昱 彭玉艳	(249)
解放思想 创新城市管理模式	黄海波 宋伟光	(254)
浅论张家港市数字化城市管理特色	李汉忠	(260)
个旧“数字城管”构建的整合与优化	周 云 包 洪	(264)
立足实际 注重创新 着力推进“数字城管”	叶信瑜	(271)
监督员在数字化城市管理新模式中作用初探	谷永新 魏春玲 李晓霞	(275)
积极推进数字化城市管理新模式 为建设现代化生态精品城区奠定基础	贺升海	(278)
宝鸡市数字化城市管理试点工作建设情况简介	张敬原 葛君琪 张宝春	(284)
绍兴县数字化城市管理试点工作建设情况简介	郁 伟	(295)
龙泉市“数字城管”工作情况简介	常晓静	(302)

第四部分 其 他

数字化城市管理新模式的拓展应用研究	肖建华 彭清山 谭仁春	(309)
北京市崇文区消防安全隐患应用系统的设计与开发	彭恩强	(314)
数字化城市管理中的沟通改善	李忠平	(320)
关于浦东新区城市网格化管理与城管执法联动机制研究	赵斐容	(325)
街镇网格化管理建设初探	高瑞莲 章灿钢 黄毅磊 曹富明	(331)
浅谈基于城市网格化管理平台的数字社区服务	徐 倩 顾 杰 戴伟辉 蒋 彬	(338)
数字城管信息采集市场化的探索与实践	陈 军 叶立新	(343)
城市管理中“数字执法”系统设计研究及其应用	齐同军 张 燕 王赞萃	(351)

第一部分

简论与综述



数字化城市管理新模式

□ 庞艳平 高 萍

(北京市东城区城市管理监督中心, 北京什锦花园胡同23号, 100007)

摘要: 本文系统阐述数字化城市管理新模式的基本内容、理论基础、技术基础, 以及新模式的功能、特点, 以期总结、探索新模式建立、实施的意义, 力求为继续研究和探讨数字化城市管理新模式的理论体系、技术框架、标准体系、实践应用和拓展空间奠定一定的基础。

关键词: 城市管理 新模式 GIS 数据库 特点 意义

随着经济、科技和文化的发展, 城市作为人类聚居、物质文明和精神文明的统一载体正在迅速地扩展和新生。近年来, 中国城市化进程的快速发展, 城市建设和管理中所遇到的问题和难题愈来愈多, 旧有的城市管理体制和工作模式已明显不适应当前的发展趋势。随着信息化技术的日趋成熟, 特别是地理信息系统和通讯技术的发展, 为实现数字化城市管理提供了可能与机会。2004年10月, 北京市东城区将城市管理与现代信息技术和GIS技术相结合, 率先创建了数字化城市管理新模式。经过近四年的实践, 新模式将城市管理与服务相结合, 为人民群众创造了一个和谐、整洁、安全、人性化的城市环境。

一、数字化城市管理新模式的内涵

(一) 基本内容

数字化城市管理新模式主要是面向城市市政工程和公用设施以及城市的市容环境与环境秩序进行监督与管理, 是以需求和应用为导向, 以万米单元网格为城市管理基本单位, 输入城市部件和城市管理相关信息, 建立基于万平方米地理格网单元的城市资源和城市基础设施深度整合的数据库群。其中包括: 研制集十多种功能于一体的城管信息采集器——“城管通”及城管信息采集系统; 集成应用计算技术、网络技术、通讯技术、数据库技术、3S (GIS\GPS\RS) 等技术, 构建综合集成的, 能够支持全方位和全时段城市管理的、运行稳定可靠、响应快速准确的信息管理平台; 建立监督中心和指挥中心两个既分离又统一协调的“双轴心”的管理体制; 实现城市管理体制创新和管理流程再造, 建立对城市管理问题发现、处理、反馈的科学评价体系。

数字化城市管理新模式改变了城市管理中的条块分割、职能交叉、管理粗放、缺乏监督和效率低下的状



况；实现了城市管理由粗放型向集约型、精确型和实时性的转变，全面提升了城市管理水平，实现了对城市市政、公用、园林、环卫、建筑、房产等城市基础设施，以及摆摊、烧烤、乞讨、非法小广告等城市管理对象的高效、全时段、全方位的监督和管理，并具有防范和协助处理突发事件的功能。

（二）理论基础

数字化城市管理新模式的主要理论支撑包括：系统论、信息论、控制论、协同论、“善治”理论、敏捷管理理论和可持续发展理论。这些理论在创立新模式以及新模式运行和推广过程中得到了充分的体现。

1. 系统论

新模式运用系统论方法分析、梳理、并重新构造了城市管理系统，理清系统中各要素之间的关系，如指挥轴与监督轴、监督轴与各专业部门之间的关系，通过分析、调整，优化系统，从而使系统呈现整体性、开放性、动态相关性、层次等级性和有序性。各构成要素浑然一体、不可或缺，组成了一个全新的、高效率的城市管理系统。同时，新模式集成多项“数字城市”技术，构建了典型的数字城市信息系统，充分体现了系统论的思想和方法。

2. 信息论

新模式抓住信息是管理、决策的基础和现代化管理、决策系统必须有信息系统功能这一要点，把握了信息在信源、信道、信宿间要实现有效沟通这一关键环节，使信息论的思想方法在新模式中得到充分的体现。一是把城市管理系统看做是借助于信息的获取、传送、加工、处理而实现其目的性运动的系统，实现了信息实时输入、信息存储、信息处理、信息输出、信息反馈等功能。二是通过城市管理流程再造，搭建起信息实时传递系统，实现了信息主动准确采集、实时传输、高效存储和处理，极大提高了信息传输效率，基本解决了信息传输中的衰减问题。三是在系统内部评价模型引入和应用信息熵概念，为城市管理新模式实现科学评价提供了保证。

3. 控制论

新模式设置了多重反馈控制机制，包括分区控制、分项控制、预防控制、随机控制等，通过信息的有效传递、交换和处理，使系统输出在动态中达到预期的输出结果，也就是达到了城市管理确定的目标。同时通过分离监督评价和管理处置职能构成了一个完善的闭环控制系统，城市管理监督中心作为系统的控制中心，依据城市管理标准，按照城管监督员、市民和媒体等反馈的城市管理信息，对指挥中心和城市管理专业部门进行有效的控制，即对整体指挥处置系统实施总体控制，从而保证了整个新模式系统的有效控制和高效运转。再有具体到每一种城市部件的具体位置、数量、属性等信息，都可以摸清底数，对城市管理问题的发现、城市管理问题处理到哪个环节、处理了多少、什么时间处理的、处理结果如何等信息，也都在掌控之中，反映出城市管理新模式达到了控制论的目标追求。

4. 协同论

协同论为城市管理新模式系统设计提供了优化的方向。从协同论的核心理论——自组织理论出发，将媒体和公众也纳入城市管理系统，通过设置必要的信息通道，系统内部各子系统之间通过非线性相互作用，产生协同效应，即城市管理信息的采集、任务的派遣、问题的处理等子系统之间以及子系统内部的相互协调、共同作



用,实现城市管理系统从低级有序状态向高级有序状态的转变。一方面“两轴”体制的设立为系统协同提供了组织保障。“两个轴心”各司其职、各负其责、相互制约,从制度层面保障了部门间的协同。在城市管理问题处置上,各专业部门统一由城市综合管理委员会派遣调度,减少了管理层级,方便了协调调度,减少了部门间博弈。城市管理监督中心对城市管理问题的主动及时采集、对问题处置情况的准确掌握,有效解决了各专业管理部门间互相推诿的现象,实现了专业管理部门间的有效协同;另一方面信息化技术的集成应用,为系统协同提供了技术支持。由“城管通”、“数字东城”网站、政府便民热线电话、特殊服务号组成的信息采集系统,与数字化城市管理信息平台的信息处理系统,通过有效的技术集成,为城市管理新模式系统协同提供了有力的技术保障。通过建立对区域、部门和岗位的科学有效的评价体系和相应的激励约束机制为系统协同提供了机制保障。

5. 善治论

新模式中充分体现了“善治”的思想。新模式通过城市管理特服号、政府便民热线电话、政府门户网站接受市民城市管理问题的举报,问题解决之后给予答复;通过市民参与城市管理状况评价和发布城市管理状况评价结果,接受市民群众和新闻媒体的监督;通过城市管理监督中心和指挥中心向市民开放,使市民了解城市管理新模式的全流程等措施,实现市民对城市管理的广泛参与,落实了“人民城市人民管”,使区域社会公共利益趋于最大化,建立了人本的、法治的、高效的城市管理系统。

6. 敏捷管理理论

高效能管理城市必须树立敏捷管理的理念,变以往城市管理中被动管理为主动管理。这种理念的确立,集中体现在对全区域实施全时段的管理控制。新模式通过对管理对象进行精确描述、对管理信息进行精确的采集、对管理活动进行精确的监控,以保证管理活动做到快速反应和灵敏便捷。从而实现对全区域实施全时段的高效能管理。

7. 可持续发展理论

新模式以可持续发展理念为基础,从提高城市资源的使用效率出发,选择有效的管理手段,提高城市可持续发展的能力,推动城市可持续发展。新模式从解决管理效率低入手,以技术创新带动体制、机制创新,带来了巡查成本的节约、车辆的节约、管理对象的节约和人员成本的节约。新模式从狭义的城市管理出发,经过实践和多个城市的推广应用,向多领域拓展应用。这种拓展将带来城市管理水平的进一步提高,促进人与自然的和谐发展,促进区域经济社会的可持续发展。同时新模式的建立一定程度上缓减了劳动就业压力,引发新产业的诞生,产生了良好的社会效益、生态效益和巨大的经济效益。经初步测算,如果在全国范围推广城市管理新模式,每年可以节约费用约3500亿元,并解决“4050”人员就业300多万人。

(三) 技术基础

1. 数字城市技术

“数字城市”是一个以空间信息为基础的城市信息系统体系。即以与地理位置相关的空间数据和相应的人文、社会、经济信息为基础的相互联系的各种城市信息系统的有机结合体。“数字城市”的关键技术包括3S(GIS、GPS、RS)技术、多元数据融合与挖掘技术、三维信息表现技术、多种软件技术一体化、数据库技



术、元数据技术、宽带网络技术等。城市管理新模式集成应用了数字城市的多种技术，特别是采用了空间网格（Grid）技术、地理编码技术（GeoCoding）、GIS和GPS技术。

GIS技术是数字城市的核心技术。随着计算机和信息技术的快速发展，近年来GIS技术得到了迅猛的发展。GIS系统正朝着专业或大型化、社会化方向发展，通过网络实现从数据乃至系统之间的完全共享和互动。其中又以地理空间数据为GIS的血液，构建和维护空间数据库是一项复杂、工作量巨大的工程，GIS处理的数据对象是空间对象，有很强的时空特性和时效性，空间数据库中数据的准确、现势、完整是实现GIS应用系统价值的前提基础。空间数据维护往往涉及跨部门、跨行业的多种数据格式和多种数据类型的大量数据，提供有效的空间数据编辑更新手段是当前亟待解决的一个重要课题。新模式基于GIS的特点和优势，采用万米单元网格管理法和城市部件、城市事件管理法相结合的方式，将地理信息平台与“政务平台”相结合，借助以手机为原型的多功能通讯传输工具“城管通”，采用信息实时采集、传输的手段，有效解决了空间信息的实时更新和维护。

2. 无线通讯技术

无线通讯改变了人们的生活和工作方式。随着无线通讯技术的发展，使无线通信技术与GIS技术以及网络技术的结合成为可能，新模式充分利用无线定位技术和嵌入式地理信息系统，对所有城市部件的位置和城市事件的发生地进行定位并无线传输到信息平台，再利用GIS的空间查询分析功能进行确认和处理，对各类城市管理信息进行实时动态更新，实现了信息源的全方位采集，以保证对城市实行全区域、全时段监控与管理。

3. 数据库技术

新模式面临重要问题之一就是如何解决海量空间数据的管理问题，因为对于一个城市级的GIS系统，包括地形图、万米单元网格、城市部件、地址兴趣点、城市管理问题、处置流程、各项评价等数据，其数据量巨大，可达到GB量级，并以极快的速度增长。传统的基于文件的管理方式显然不能处理这些问题，而利用面向对象的大型数据库技术则能够有效地解决这一问题。因此，对数据库的选择是新模式系统建设的核心。按照新模式对数据库使用具有多尺度、实时动态、大量空间数据共享、数据安全等需求，选择大型关系型数据库系统能够有效消除可伸缩性障碍、帮助用户充分利用已有的计算能力、提供可靠的安全性，通过自我调整、自我纠正和自我管理功能，提高用户效率、高级的数据仓储功能以及对网络的良好支持等特点，充分满足了新模式信息系统的需求。

（四）新模式的功能

1. 实时信息收集

新模式通过城管监督员利用无线信息采集设备“城管通”上报问题，通过城市管理特别服务号接受公众电话举报，通过“数字东城”网站接受公众网上举报，实现主动采集、实时记录城市管理问题的位置、图像、表单、音频等信息，并在网格化城市管理信息系统上自动生成任务表单，从而实现对信息的实时收集

2. 统一城市管理问题作业标准

新模式中，由呼叫中心接线员、值班长对收集到城市管理问题信息进行判断甄别，符合条件的立案后进入处理流程，处理完毕的问题由呼叫中心向问题所在位置的监督员发送核查指令，接线员、值班长对核查反馈信



息和全部案卷进行检查,符合结案标准的案卷结案存档,对不符合结案条件的案卷批转回指挥中心进行重新派遣处理。通过案卷建立和核实结案两个流程的把关,统一城市管理问题的立案标准和结案标准,从而统一了城市管理问题的处理标准和作业完成时限。

3. 统一指挥调度,整合处置力量

新模式中,“指挥轴”在接收案卷后,根据问题进行分析并确定任务处理的专业部门,填写派遣单,批转到相关专业管理部门(一个或多个部门)进行现场处理,该案卷同时通过督办系统随时跟踪查询。指挥轴的建立,实现了统筹协调调度各专业管理部门和地区管理部门,将条块的处置力量,即专业处置力量和地区管理力量全面整合到一起,协调各部门间的综合管理与执法,最大限度地减少重复检查和重复作业,提高管理效率,实现全区域、全方位的高水平管理。

4. 问题处理全程监控

新模式在城市管理问题信息处理的过程中,区领导及有关主管部门被赋予督办权限,可以随时查阅案卷的所有信息,包括各种地图和表格、处理过程、处理结果、工作周期等,同时还可以向各环节发送督办信息,以加快问题处理的速度,实现了问题处理全过程的公开透明和全程监控。

5. 科学评价

新模式通过建立综合评价系统,实时采集城市管理过程信息,形成对区域、部门、岗位等方面的绩效评价,使管理者能够及时地掌握和分析城市管理工作的现状和水平,从而达到对管理过程中问题的不断纠正和实施过程的有效控制。通过分析评价结果,实现对城市管理的正确决策和长效机制的保持。

二、特点

(一) 管理区域精细化

新模式从城市管理角度,按照空间网格技术的原理,以社区为基础,根据属地管理、地理布局,现状管理,方便管理,负载均衡,无缝拼接,相对稳定等原则,将管理区域进行精细划分,明确管理责任人,使粗放型的无序管理向精细化有序管理转变。

(二) 管理对象数字化

将城市管理的对象,即城市部件和事件进行分项、分类,在数字地图上定位,建立部件、事件属性数据库和地址地理编码库,使城市管理内容数字化,并明确每个部件和事件的处置责任单位,彻底改变城市管理对象不清,城市基础设施底数不清的无序现状。

(三) 管理手段信息化

新模式将数字城市技术,全面应用于城市管理,整合了网络和信息资源,搭建了城市管理信息系统,创建了全新的信息传递方式,将城市管理全过程由过去的手工模式向信息化管理模式转变,通过信息系统实现了信息共享,保证对城市实行全区域、全时段的监督、管理和控制。



（四）绩效管理科学化

新模式建立了一套科学完善的绩效评价体系，通过信息系统自动生成评价结果，对系统中的各环节、各部门、各岗位进行科学评价和有效监督，并通过网格化城市管理信息平台实时显示，做到了对各职能部门、全区城市管理水平的一目了然。最大限度地发挥每个岗位、每个层面、每个系统的功效，建立了城市管理的长效机制。

三、数字化城市管理新模式的意义

城市管理的出发点和最终目的就是为人民群众创造良好的城市环境。因此，新模式的创建从人民群众工作、生活的实际需要出发，把满足人民群众的需要贯穿于每一个环节，教育、引导市民群众广泛参与。曾培炎副总理在2007年考察北京市东城区数字化城市管理新模式的运行情况后指出：“提高城市管理水平，是转变政府职能的必然要求，是公共服务的重要内容，是促进城市健康发展的重要基础。现代化的城市必须有现代化的管理。（北京市）东城区通过运用现代信息技术，优化管理流程，探索‘数字化城市管理模式’，明显提高了城市管理效率和政府管理水平，较好地解决了城市运行中的多发问题。”新模式创立的根本意义就在于，健全政府职责体系，完善公共服务体系，提高政府的社会管理和公共服务水平。

（一）以人为本，建设服务型政府，拓宽公众参与和监督的渠道

新模式利用信息技术解决了信息获取和传递方式的问题，并设立城市管理特别服务号直接收集信息，使政府管理更加体现以人为本，真正把知情权、监督权、参与权还给了人民群众，而政府处于服务者和被监督的地位，使“人民城市人民管”的理念真正落到实处，实现了群众与政府的零距离接触。实现了市民与政府的良性互动，促进了政府职能和管理方式的转变。

（二）明确政府职能，理顺部门关系，健全协调配合机制

城市管理是政府的一项根本职责，政府职能交叉分散、责任不清的现状是造成城市管理被动、水平低下的重要原因。将监督评价与指挥处置分开的管理方式，使城市管理系统结构更加科学合理，责任更加明确，彻底解决城市管理工作中专业管理部门多头管理、职能交叉、职责不到位的现象。同时新模式还根据运行与发展的变化，适时调整专业部门设置和职能，保证新模式的顺利运行和不断完善，并最终实现了政府职能的转变和各专业管理部门职能、责任的全面协同，理顺了部门之间的关系，健全了协调配合机制，优化了部门管理结构，形成了权责一致、分工合理的管理体制，实现了城市管理体制、机制的创新。

（三）整合现有资源，提高管理效能，提高政府社会管理和公共服务的能力和水平

新模式通过再造城市管理工作流程，形成及时、全面、系统的反馈和回流的完整闭环，使辖区政府做到对全区城市管理的问题心中有数、统一调度、科学管理。通过电子政务的推广和信息化技术的应用，新模式有效地整合了城市管理各个职能部门的人力资源、城市管理设施资源和信息资源，提高了城市管理水平，统筹兼顾，促进市容、环卫、市政、交通、园林、绿化等城市管理的各方面工作齐头并进。新模式真正实现了城市管理由粗放、盲目、运动、落后方式向高效、敏捷、精确方式的转变，实现城市管理工作流程简单化，数据信息



标准化, 职责分工、现场处理专业化, 指挥调度、协同作战集中化, 全面提升了城市管理水平。进一步强化了政府的社会管理和公共服务职能, 为建立城市管理长效机制做出了有益探索。

(四) 减少行政层次, 降低行政成本

新模式通过现代化信息手段, 利用网络和网格化城市管理信息平台, 实现了信息收集、案卷建立、任务派遣、任务处理、处理反馈、核实结案和综合评价7个环节的信息实时传递、监控, 克服了原有工作流程中环节过多, 城市管理问题大量积压的弊端, 使政府对城市管理信息的把握变滞后为实时, 由被动变主动。减少了管理层次, 建立了扁平化的组织结构, 使信息沟通渠道畅通了, 信息的真实性和回流反馈的速度大幅度提高, 在原有行政机构和部门不作大幅度调整改变的情况下, 处理的城市管理问题数量大幅增加, 城市环境明显得到改善, 单位工作量的行政成本明显下降。

(五) 创建“监督轴”, 制定科学评价体系, 形成监督有力的管理体制

新模式通过常设的监督力量, 将监督评价职能剥离出来, 并建立了综合绩效评价体系, 有效地保证了城市管理新模式的运行。“监督轴”实现了对全区域城市管理的全时段监控、问题的实时采集和问题处置情况的实时监督; 实现了对专业管理部门工作业绩的客观评价; 沟通了市民群众参与并监督城市管理的渠道, 实现了对城管监督员的工作进行有效监督。监督职能的独立, 使“裁判员”和“运动员”分开, 使监督和评价更加科学、有效。

城市管理新模式是城市管理科学上的一大进步, 在功能设定、理念确立、组织方法选择、激励约束机制设计、信息技术应用等方面都有所创新, 但它还是一个新生事物, 在应用和推广的过程中, 还需要不断地完善和总结。随着社会经济的发展、科学技术的更新, 新模式还将向更广阔的领域拓展。因此对新模式的理论体系、技术框架、标准体系、实践应用、拓展空间等都还有很多方面需要继续研究和探讨, 对其实践和理论在深度和广度上的总结深化, 对其在社会管理与公共服务等方面的拓展应用都是摆在每个城市管理工作面前的课题, 需要秉承新模式创新的精细化、网格化、信息化和人性化的管理理念, 继续完善和推广新模式, 为国内数字化城市管理做出贡献。

参考文献:

- 1.陈平.《网格化城市管理新模式》.北京大学出版社, 2006年
- 2.尤建新.《现代城市管理学》.科学出版社, 2003年
- 3.许欣, 胡伟.《数字化城市管理技术与应用实践》.知识产权出版社, 2006年



上海城市管理若干问题的探讨 ——兼论信息化手段的作用与地位

□ 袁 钢

(上海城市发展信息研究中心, 上海宛平南路75号, 200032)

摘要: 随着改革开放以来上海市的迅猛发展, 人口大规模地导入、大量的经济、文化活动频繁开展, 整个城市处于日新月异的变化之中。基于此, 城市管理新内容、新问题不断涌现, 以至于城市管理面临许多困难。本文重点就如何运用信息化手段加强城市日常运行管理的若干问题展开讨论, 深入探讨了完善城市管理机制、深化信息技术应用、整合管理系统资源等城市管理新办法。

关键词: 城市管理 科学手段 信息技术应用 长效化

未来上海要成为现代化国际大都市, 要实现“四个中心”和“四个率先”的城市发展目标, 在具体落实中, 如何掌握好“建管并举重在管理”的工作方针极为重要。以城市基础设施、土地房屋、市容环境、公共交通等为主要内容的城市管理, 不仅面临着如何更科学地规划布局, 如何更有效地节约资源、保护好环境, 如何解决城乡二元结构不平衡发展等宏观性问题, 更多地诸如城市日常运行中的市容、交通和基础设施运行等城市管理问题也亟待去解决。放眼世界城市发展历程, 因日常的城市管理不善所导致的“城市病”也正在上海快速发展中慢慢地形成, 必须引起我们高度重视。本文重点就如何运用信息化手段加强城市日常运行管理的若干问题展开讨论。

一、因诸多因素, 导致城市管理面临不少困难

历史上, 在改革开放初期, 因计划经济时期物质基础相当短缺所遗留下来的城市管理问题让我们记忆犹新。先后发生的脏、乱、差三整顿、大规模住房困难、无处不拥挤的市政道路交通等成了天字第一号问题, 这些所引发出来的大量城市管理问题化解困难重重。后来, 伴随着改革开放的不断深入, 城市建设持续大规模的投入, 城市管理体制机制各方面的突破, 这些重大问题被一一化解。然而, 上海城市发展到今天, 大规模的人口导入, 大量的经济、文化活动频繁开展, 整个城市发展如此之快, 城市管理新内容、新问题不断涌现, 以至于我们又面临着新一轮的大量的困难。这些困难综合起来主要表现在如下几个方面:

一是城市交通拥堵的时间段越来越长, 所涉及的路段越来越多。主要原因: 一方面交通流量大幅度增加, 上海自20世纪80年代后期至今, 虽然大规模投资建设了包括轨道、高速公路、高架、三环、城市主次干道等在