



2023全国两会

十四届全国人大一次会议
全国政协十四届一次会议

秀美高新

郑佳毅 摄

常州

龙城国控集团赋能城市美好生活 当好人民满意的“城市大管家”

近年来,随着人民群众对于城市管理的品质化需求日益增长,城市管理愈加智慧化、精细化,“物业城市”“城市管家”等模式应运而生。

在常州市新北区,江苏龙城国有控股集团有限公司(以下简称“龙城国控集团”)紧抓国有企业改革发展机遇,着眼人民群众对美好城市生活的现代化需求,立足多年城市运营管理经验,全面启动“城市大管家”试点项目,赋能城市美好生活,有力推动常州城市管理由传统模式向“全要素”管理迭代转型。

通讯员 员嘉凌
现代快报+记者 张敏
龙城国控集团供图

产业转型

进军“城市大管家”赛道

城市公共服务与人民群众生产生活联系极为密切,不断保障和改善民生,为人民群众创造更加安全便利、美丽宜居的现代化生活环境,是民之所望,政之所向。

龙城国控集团成立于1994年,长期以来承担了城市建设和运营服务的责任使命,有着丰富的产业项目开发及运营经验。2006年,集团成功开发新北中心公园并负责日常运营管理,陆续建设管理新龙生态林、飞龙体育公园、高铁生态公园等郊野公园和市政公园项目。2018年,新北区属新环环卫、新园市政公司划拨给龙城国控集团,进一步拓宽了集团城市公共服务业务面。

2021年12月,新北区政府根据国企改革三年行动计划,对区内国有企业的发展定位进行重新明确。立足多年的城市运营管理经验,龙城国控集团正式确立“城市大管家”发展方向。

在此基础上,集团深入推进“一个管理公司、一个评价标准、一个实施体系、一个智慧平台、一支品控队伍”的“五个一”工程,全面启动“城市大管家”试点项目,有效打破政府部门管理城市的职能壁垒,打破环卫、市政、绿化、停车、市容市貌和文明城市管理的业务条线壁垒,搭建了“一核三全四化”(以“以人为本”为核心,以“全区域”“全周期”“全要素”为要求,以“专业化、精细化、智慧化、一体化”为手段)的城市管理整体框架。

2022年10月以来,“龙城管家”智慧管理平台上线测试,“智慧城市管家”龙虎塘街道试点项目启动、新桥街道安置小区物业管理试点……龙城国控集团以点带面,深入探索城市运营管理新模式,推动城市管理在传统业务模式的基础上,实现新一轮的更新迭代。



“龙城管家”在龙虎塘街道试点项目启动仪式上集体亮相



雾炮车进行大气抑尘防控工作

模式创新

由“碎片化”转向“一盘棋”

龙城国控集团“城市大管家”管理模式把公共空间和资源整体看成一个“大物业”,像管理小区一样管理属地——通过大数据平台赋能城市智慧运营,搭建涵盖环卫保洁、园林绿化、市政设施养护等多板块智能化管理系统,对散落在各个板块的数据进行整合分析,打破管理碎片化、作业内容零散化旧格局,开创城市服务“一盘棋”新局面。

龙城国控集团积极建设专业化管家团队,引进物业管理、市政、环卫、园林等类型的专业技术人才,在城市公共服务及城市物业管理中厚植城市治理“管家”理念,“管家”作为属地管理人员之外的眼睛和手,将管理触角延伸至每一个角落,让精细管理成为常态,推动城市环境品质不断提升。

通过建立内部和外部相融合的标准化管家管理体系,集团从行为准则、工作要求等方面确认管家日常工作内容,指导工作规

范,将各项指标分解量化,明确责任分工,层层分解落实,做到“点、线、面”责任明确,保证管家工作质量的同时,让“城市大管家”的服务越来越精细规范。

此外,集团大力建设“智慧管家平台”,集成“一网统管”,汇集工单管理、人员管理、考核管理、经营看板等功能,打造“运维中心、项目经理、城市管家、供应商”四级联动机制,通过手机端小程序和PC端运维中心,现场发现的问题一键传递到人,作业整改与协同执法实现10分钟内响应,共同解决城市中大大小小的问题,并引入大数据、GIS、电子工牌等技术,实现精准城市数据画像。

市民还可通过“公众上报”模块上报城市管理问题和城市中的美好,进一步增加公众协同治理参与度。依托“龙控智慧城市管家”平台,可实现对城市管理界面所有人、车、物的管理,实现对现场管理、业务管理、流程管理的全方位监督。

全面开花

向“全要素”城市管理迭代

2022年10月,“城市大管家”项目率先在龙虎塘街道落地,集团全面承接并整体统筹街道环卫保洁、市政绿化、智慧停车、市容市貌管理等城市长效管理相关的各类业务,通过平台发挥管家与城管、管家与环卫、绿化、市政管养队伍的联动协同。数据显示,管家现场巡查问题日均70多单,工单办结率达98%,月总计处置工单超1800单;管家与城管协同处置问题数量同比翻6倍,管家现场巡查质量和现场应急处置能效明显,龙虎塘街道2022年四季度考评成绩相比三季度实现了较大提升。

据龙城国控集团总经理葛兰介绍,“智慧城市管家”龙虎塘街道项目以“智慧能力提升、协同能力提升、消除管理盲区、实现降本增效”为目标,努力打造可复制的管理模式,向新北区全区全面铺

开推广,为真正实现“全区域”“全周期”“全要素”城市大管家模式奠定基础。

目前,龙城国控集团“城市大管家”业务基本已涵盖城市公共服务的日常管理范围,包括绿化养护、市政设施管护、环卫保洁、停车管理等。未来还将依托新美水务、城市运营等子公司积极拓展水务管理、河道管理业务以及物业管理、老旧小区改造业务,逐步实现城市公共服务全门类业务。

作为全国文明单位,龙城国控集团将勇挑时代使命与国企担当,继续擦亮城市管理新名片,将智慧城市管理注入到城市的底蕴与血脉之中,强化“全要素”理念促进迭代转型,将公共资源的经营收益反哺到公共服务中去,让人民群众享受更加美好的城市生活,为建设“秀美高新”,助力常州创建全国文明城市典范城市贡献力量。



“龙城管家”使用“智慧管家”平台小程序派单处理巡检问题



龙虎大街一体化作业示范点进行“家政式”保洁