



郑州市新型智慧城市运行中心： 智能中枢 激活基层治理神经末梢

3月春浓，新郑市观音寺镇唐户村的麦海翻涌新绿，一场因灌溉水罐突发破裂暗藏的危机早已消弭于无形——上个月底，网格员巡查发现灌溉水罐破裂便立即上报，1分钟后智慧城市平台立案，72小时后，新安装的无塔供水设备已屹立地头，与抽芽的麦苗同频“生长”。

这场与春光争速的抢修实践，彰显着郑州依托“党建+网格+大数据”融合治理的深层逻辑——以数据流转破除层级壁垒，用组织优势激活治理末梢，让民生痛点消弭在春芽破土之前。

作为郑州党建引领网格化治理的“智慧大脑”和“神经中枢”，郑州市新型智慧城市运行中心以党建红线编织覆盖全域的“数字神经网络”，搭建起三级智慧城市运行体系，统筹建设“大综合一体化”城市运行和治理智能中枢，将千万市民的呼吸脉搏转化为可计算的“城市方程式”，起笔社会治理新范式。



郑州市新型智慧城市运行中心

构建“大综合一体化”智能中枢

走进郑州市新型智慧城市运行中心，代表城市生命体征的蓝色光流在蓝色巨幕上不断跃动，揭示着郑州市社会治理日趋高效的数字密码：日均处理事件量从融合前的0.64万件跃升至1.21万件。这些变化的背后，是全市12个业务系统、6.3万个物联设备、11.4万个视联设备的深度互联。

去年3月以来，郑州统筹数字政府、数字经济、数字社会建设，以数字化平台为基座，搭建三级智慧城市运行

体系，统筹建设“大综合一体化”城市运行和治理智能中枢。这一架构创新，打破了传统城市治理中各部门之间的信息壁垒和职能分割，实现了城市运行监测、事件运转处置、指挥调度等事务性工作的集中化、智能化处理。

为加快构建“大综合一体化”城市运行和治理智能中枢，该中心积极推进12345热线平台、110报警服务台、数字城管、热力事件系统等多平台合一，推动文明创建、宗教、工会、妇联等业务融

入，取得了显著成效。

“以前网格员、城管员、接警员等各守一摊，现在都成了‘神经元’。”郑州市新型智慧城市运行中心副主任刘剑说。警网融合深入推进带来的成效随着她指尖在手机轻点，一一呈现——有效分流矛盾纠纷多元预防化解、劳动保障监察、社会生活噪声污染等110非警务事项4.69万件，已办结4.29万件，占警情70%的噪声扰民、物业纠纷等民生“小案”平均办结时间得到了极大缩减。

“四网融合”赋能城市治理

2月中旬，巩义市紫荆路街道高尚社区网格员巡查时发现永新路口信号灯故障，遂将此事上报至网格化平台，3分钟后，紫荆路街道城运中心接收事件立案并智能分派至巩义市公安局，交警科技中队技术人员随即赶到现场查明原因——这一曾需要多部门沟通协调的治理场景，如今在郑州市新型智慧城市运行中心的“数字神经网络”中，已成为日常治理的标准化流程，彰显着“合韵破题、为民解忧”的平台效能。

“如果说承担应用系统、云平台和网络架构等核心支撑功能的政务网是维系平台的‘基础骨架’，那基层治理网就好比是平台的‘神经末梢’，在AI算法的加持下，实现了问题发现、上报、处置的闭环管理。”谈及“四网融合”推进现状，郑州市委智慧城市运行办公室应用推进处处长李宁介绍说。

对于视联网和物联网的定位，李宁用生动的比喻阐释：“这两张网相当于城市的‘感官系统’，视联网是遍布重点区域的‘眼睛’，物联设备则是感知城市脉搏的‘皮肤’，今年我们将新增1.1万路视频覆盖重点区域，构建全天候动态感知网络。”他特别提到视联网建设进展：“目前已完成国家专项治理申报，市级项目框架已成型，正在推进前端设备部署与

城市体征数据联动。”为有效释放基层警力，高质量解决非警务问题，让警力资源更加聚焦于维护社会安全稳定的核心任务，该中心已打通110报警服务台，实现非警务事项一键分流；全面融合市数字城管平台，实现“一个平台管调度、一套流程管处置”，提高了城市管理的精细化水平和协同效率；打通热力事件系统，确保多来源供热事件能够在网格化平台上全量归集、快速处置，切实解决了民生诉求；上线“宗教事务”工作专属模块，规范了宗教场所的管理和巡查机制，保障了特殊时期宗教活动的平稳有序。此外，该中心推动工会、妇联等组织融入网格，进一步拓展了城市治理的参与主体，形成了共建共治共享的好局面。

为了确保城市治理工作的质量和效率，该中心引入了高位监督机制，开发上线“纪检监察监督模块”，通过自动转办与人工转办两种方式，向市纪委监委实时推送网格化平台上流转的超期未办结等10类情形的事件，以监督促治理，以治理惠民生。

此外，该中心还集中开展专项整治，降低平台事件非正常作废率，提高群众评价满意率，让城市治理的成果真正惠及广大市民。

记者 杨丽萍/文 马健/图

搭建纵横贯通的指挥调度体系

一个高效的指挥调度体系是城市治理成功的关键。

去年11月底，有市民通过“郑好拍”反映二七区金水源街道污水井外溢问题。市、区、街道三级城运中心高效联动，依托“一网统管”机制精准溯源，锁定因为热力抢修施工导致的管网破损。郑州市新型智慧城市运行中心快速派单，多部门线上协同处置，热力集团接单后24小时内完成管网修复及环境清理，实现“群众诉求一智能分派一部门兜底”在网格化平台的高效闭环。

“AI技术已广泛应用于高频事项，也就是各区县上报的热点问题，通过预设预案实现智能分配；而低频偶发事件因未配置预案仍需人工介入。”郑州市新型智慧城市运行中心办公室副主任秦路透露，当前的工作重点在于平衡智能

化效率与人工处置的灵活性，确保系统在常态与突发场景下均能高效运转。

目前，该中心在市委设立城市运行指挥调度中心，横向接入应急、交通等20个单位，纵向接入新郑机场、郑州东站等19个重点专属网格，搭建了纵横贯通的扁平化指挥调度体系。通过平时联调、战时联动，实现了对城市运行的全方位、实时监控和快速响应，可实现1分钟内实时调度16个县(市)区，10分钟内全面调度215个乡镇(街道)及城运中心，根据需要实时调度全市网格员，实现了城市治理的快速响应和高效协同。

针对网格化平台上流转的短期内解决不了的挂起事件和非正常作废、群众评价不满意事件，该中心集中开展专项整治，每周对平台全量事件

进行抽检，加强事件回访，向有关单位通报问题事件情况，点对点督促提醒到人。

跨区域、跨层级、跨部门的“三跨”事件，是治理的难点、痛点。该中心坚持每周四召开疑难“三跨”事件专题研讨会，发挥“线上会商、线下研判、现场调处”工作机制作用，厘清职责边界，明确处置单位，推动事件有效处置。

截至目前，该中心共会商“三跨”事件3540件，已办结3376件，办结率95.37%。同时，该中心从个性问题解决向共性问题分析延伸，对发现的“一环十横十纵”工程交通信号灯移交类、课外培训预付卡退费类、绿地停车类等高频问题，组织专题研究、联合处置，推动“由处置一件事，到解决一批事，再到预防一类事”的转变，实现部门真联动、疑难真处理、问题真解决、群众真有感。