



清晨,第一缕阳光洒在街道,登封市的王女士正通过手机上传一条关于市政设施损坏的报件。

短短几分钟内,这条信息便沿着“基层发现—一键上报—智能分派—联动处置—结果反馈—综合评价”的闭环流程,精准抵达相关部门,一场高效的城市治理行动就此展开。

这看似寻常的一幕,正是郑州以“一键全处理”机制深化人工智能赋能基层治理的真实写照。

如今的郑州,正凭借着智慧的力量,在全国率先打造价值引领、数据驱动、场景牵引、智治协同、赋能产业、内生安全的智能体城市,让基层治理焕发新的活力。



郑州市新型智慧城市运行中心

一键全处理 数智赋能效率高

构建全流程闭环治理体系

基层治理的高效与否,直接关系到群众的幸福感和获得感。郑州在智能中枢建立了统一的智慧化工作机制,针对法定职责边界清晰的事项,实现一键全过程在线处理,构建起一套完整的闭环流程。

这一流程就像一条精密的链条,环环相扣,确保每一个问题都能得到及时有效的解决。

在事件处置方面,郑州遵循“职责清晰一键办、‘三跨’事件协同办、复杂事件指定办”的原则,规范了事件处置流程,并加强在线监管。

对于职责明确的事项,“一键办”让效率大幅提升;对于跨区域、跨部门、跨层级的“三跨”事件,“协同办”打破了部门壁垒,形成了治理合力;而对于复杂事件,“指定办”则确保了责任到人,推动问题妥善解决。

郑州市新型智慧城市运行中心牵头建立定期研判和联合工作机制,对“三跨”复杂事件实施协同处置,做到限时办结。同时,定期开展平台运行事件分析,针对高频事项实施专项治理,推动“由处置一件事到解决一批事,再到预防一类事”的转变。

这种从点到面、从被动应对到主动预防的治理模式,让郑州的基层治理更具前瞻性和系统性。

对超期未办结等10类情形事件,采取“自动+人工”方式,向同级纪委监委实时推送,以有效监督推动事件办结。

这一举措倒逼各部门提高工作效率,确保每一个群众诉求都不会被拖延和忽视,让城市治理既有“智慧大脑”,更有“温暖心房”。

打造多元协同治理样板

目前,“一键全处理”机制已在郑州各个区域落地生根,结出丰硕成果。

兴达路街道办事处作为金水区唯一的临黄办事处,以专属网格为脉络,探索出沿黄区域专属网格智能体建设的新路径。在黄河金水段专属网格指挥中心,大屏上的“空地一体”智慧巡防系统一网观河,无人机自动巡航发现险情,智能石头发出位移预警,电子围栏实时劝导违规行为……这一系列智能化手段,让黄河治理从“治”变为“智”。

该中心自2023年运行以来,累计处置各类事件600余件。2023年汛期,通过数字孪生技术模拟每秒4000立方米流量洪峰,实现“零伤亡、零漫堤”。未来,兴达路街道还将打造“三个升级版”,让

黄河治理的智慧之花绽放得更加绚烂。

郑东新区CBD专属网格在“一键全处理”机制下,数智赋能擦亮了城市名片。今年以来,CBD专属网格处置各类案件1050余件,满意率达到100%。在数智赋能方面,接入10余个部门视频数据,联通2900多路摄像头,增设智能抓拍设备409台等,实现了多种场景的自动报警、智能发现,智能派单量达90%以上。

旅游名城登封,“城市大脑”推动全城高效运转。当群众的报件上传至网格化平台后,通过智能派单功能,第一时间派转至相关部门,实现线上“一键呼应”,线下“快速响应”。登封还构建“1+15+7”多中心合一指挥体系,打破了部门壁垒,矛盾纠纷、风险隐患、

民生保障等领域事件流转效率提升40%,应急响应时间缩短至原来的60%。在“观管联处”方面,400万条要素信息尽收眼底,8258路摄像头织就“城市天眼”,平台累计受理事件超30万件,办结率99.97%。创新“纪检监察+民生诉求”机制,倒逼干部“接诉即办”,今年以来,共化解“三跨”事件127件,事件平均处置时间缩短至20分钟。

以数字化转型赋能城市治理。郑州将持续深化“一键全处理”机制创新,推动数字技术与治理实践深度融合,全面提升城市运行效率和公共服务水平,打造更具示范价值的城市治理现代化样板,让智慧城市建设成果更多更好地惠及全体市民。

本报记者 董艳竹/文 马健/图

法治化、市场化、便利化的营商环境不断优化 好医生集团董事长耿福能：我们更有信心、底气和动力抓长远谋未来



耿福能在四川民营企业座谈会上发言

法治温度 让民营企业坚定信心

当前,外部环境不确定性增加,国内有效需求不足,行业“内卷式”竞争严重,企业家们的信心从何而来?民营企业又如何应对当前挑战?今年以来,从中央到地方,一系列助企惠企政策举措密集出台,释放出支持民营经济发展壮大的重要信号,政策暖意让企业信心倍增。

法治是最好的营商环境。今年5月,《中华人民共和国民营经济促进法》颁布实施,为民营经济发展提供了全方位的法

治保障,是民营经济发展史上的重要里程碑。在当天的座谈会上,企业家们不约而同谈到“法治温度让企业坚定信心”。

“在‘阳光雨露’的政策推动下,好医生集团在各级政府的支持下,持续保持了稳中有进的发展态势,产业结构不断优化、内生动能持续增强。这种信心,来自中央和四川始终如一的关怀,也来自法治化、市场化、便利化的营商环境不断优化。”耿福能表示。

7月14日,四川民营企业座谈会在省工商联召开。好医生集团董事长耿福能等6位四川民营企业代表先后发言,“信心”成为企业家们的高频词。

科技创新 持续加大研发投入

耿福能介绍,当前我国医药行业正处于深度调整与转型期,机遇与挑战并存。我们深知,只有坚持科技创新,才能在激烈的市场竞争中立于不败之地。近年来,好医生坚持“中医药四问”,持续加大对“原创药”研发的投入,坚定锚定生物医药核心赛道,加快中药大品种和“四新”药物的研发步伐。用现代科学的思维、现代科技装备、现代科技的逻辑和现代科技的技术手段破译传统中医药为什么有效,怎么有效的;同时,深耕生物医药全产业链布局,以生物医药创新研发为技术引擎,向大健康产品集群延伸拓展。围绕国家重大战略需求,好医生集团重点攻克重大慢性病用

药、中医药现代化和精准医学等关键技术难题,依托四川资源优势,推动产学研深度融合,打造全链条创新生态。企业已建立从中药材种植、药品研发、成果转化到商业推广的完整产业体系。

营商环境优,企业活力足。会上,耿福能对优化营商环境也提出建议。“过去,很多民营药企在招标、审评审批、知识产权保护等方面不同程度遇到过不公平对待。如今,法治的阳光越来越普照民企,我们更有信心、底气和动力抓长远、谋未来。”他建议在品牌保护方面,进一步加强打击恶意注册、傍名牌等侵权行为,将品牌保护纳入营商环境建设重要内容。陈军进 文/图