

“回天地区城市大脑” 在基层公共服务管理建设中的创新实践

文 ◆ 中共北京市昌平区委办公室 徐 宏

引言

城市大脑是智慧城市建设的基础，它是以大数据、人工智能、云计算等技术为支撑，集成城市各领域数据、信息的处理、分析、应用和服务的平台，通过对智慧城市各种数据信息进行收集、分析、交互和反馈，实现城市治理的智能化。本文以“回天地区城市大脑”为例，介绍北京市昌平区在公共服务管理领域的创新实践。

1 建设背景

在北京北部，有两个毗邻的超大型居住区——回龙观和天通苑，被合称为“回天地区”。回天地区整体面积约63平方公里，集聚了近90万常住人口，有“亚洲最大社区”之称。然而这两大居住区共同存在职住失衡、交通拥堵、公共服务严重滞后等短板，被称为“睡城”。

针对以上情况，北京市昌平区委区政府决定依托信息化先进技术，瞄准服务本区域以人为本的公共服务管理，建设“回天地区城市大脑”（以下简称“回天

大脑”）。基于数据底座，集合地理信息系统定位跟踪、实时人流动态感知、街镇画像精准定位、社区治理能力评估等多项功能，全面展现回天地区“数据态势”，辅助领导掌控实时数据变化态势，为管理决策提供科学依据。

“回天大脑”作为智慧城市建设的重要组成部分，其在公共服务管理创新实践中发挥了关键作用。回天地区城市大脑架构示意图如图1所示，根据“回天大脑”可成长、可推广的原则，对场景进行指挥调度，构建回天地区指挥调度中心，实现“一屏观天下、一屏揽全局”。通过整合和利用大数据、云计算、人工智能等先进技术，推动了城市治理体系和治理能力的现代化，实现了对基层治理、社区管理和交通出行等方面的智慧化管理。

2 建设成效

2.1 通过数据的互联互通、多级数据的整合，为城市治理提供了全面的数据支持

为探索利用大数据助推回天地区发展，赋能基层治理体系和治理能力现代化建设，按照市区两级领导有关批示要求和工作部署，北京市昌平区委区政府与市经济和信息化局成立联合工作组，合力推动回天大脑建设，已完成1.0应用试点建设并取得阶段成效。“回天大脑”1.0阶段充分利用市区两级智慧城市建设基础设施，聚焦回天地区基层治理和社区管理存在的共性问题，实现市、区、街、居四级数据互联互通，建设了一批助力基层治理的应用场景，搭建形成“1+1+3+N”体系架构，即“1”批基础设施，“1”个数据底座，“3”个用户端，“N”个应用场景，现已基本形成领导驾驶舱（大屏）、区级综合治理平台（中屏）、移动端应用综合服务平台（小屏）三屏联动的应用服务体系，初步完成基层治理、社区管理和交通出行3个领域9个应用场景建设。

2.2 应用场景涵盖基层治理、社区管理和交通出行等多个方面

在基层治理层面，建立统一的服务平台，及时发现和处理社区问

【作者简介】徐宏（1989—），女，内蒙古赤峰人，硕士研究生，中级经济师，研究方向：智慧城市建设、党建信息化、党的政治建设、党风廉政建设等。



图 1 回天地区城市大脑架构示意图

题，提升社区治理的效率和效果。在交通出行方面，通过智能交通管理系统，有效缓解了交通拥堵问题，提高了通行效率。

截至目前，“回天大脑”在公共服务管理建设中实现了初步设计初衷，已经打通了市、区、街镇三级数据，实现全面了解回天地区的基础情况（数说回天、街镇画像）及城市运行情况（实时人流、实时交通）。实现大屏观态势、中屏统调度、小屏优处置的三屏联动，以街镇、社区、楼栋、户、人为对象，以爬楼图为出发点实现超大型社区在疫情防控、垃圾分类、接诉即办等方面的精细化管理。实现了基于大数据的基层治理深度应用，为基层工作人员减负增效。同时，实现“回天大脑”成为回天地区数据态势、事件态势及发展态势的“观态势”平台，打破传统逐级调度模式，全面实现网格化、精细化调度指挥，诉求直达一线，系统运行实现突破性进展，有效提升政府工作效率。

2.3 注重民生服务的创新

通过智慧化手段，如垃圾分类、共享停车等，提高了居民生活的便利性和舒适度。智慧化应用场景的落地，不仅解决了居民的实际问题，还增强了居民对智慧城市建设的获得感和满意度。

“回天大脑”运行以来，通过 12345 数据、“回天邻里·社区信箱”实现“多元诉”，针对居民在社区信箱反馈的问题（数据）进行即时分析，定向分发。通过系统联动分转减少问题处理的中间环节和反复接转，让“常见问题”找准“解决主体”，推动“重点问题”实现“重点解决”。居委会解决不了的问题，点击转接诉，及时向上传达到街道接诉即办（12345），由平台分析给出决策，并定向下发执行指令等。对于 12345 平台也解决不了的问题，转“吹哨报到”解决问题，及时反馈未诉先办后台。

结语

“回天大脑”作为超大型社区治理的样本，通过近两年的建设，已经奠定了良好的信息化基础，为数字经济时代新技术赋能业务塑造了样板，为后续全区智慧城市的信息化场景铺开建设奠定了基础。

接下来，“回天大脑”将持续收集用户反馈意见，系统评估改进措施，在反复迭代过程中锤炼系统功能，逐步提升用户满意度，增加用户黏性，为基层工作减负提供技术支撑。继续在“六街一镇”推广已有应用场景，结合属地实际情况，成熟一个部署一个，部署一个用好一个。基于回天大脑试点建设成果，优化体系架构，创新应用场景，逐步向泛回天地区及昌平全域进行推广应用，加快昌平区智慧城市建设步伐。