“大数据”接地气 社区有了“新管家”

甸柳街道数字化管理服务居民生活

大数据,是个越炒越热的概念,但对许多人来说,这一概念似乎并没有那么接地气。而在甸柳社区,大数据的运用已经进入到了寻常百姓家,有这样一个数字化社区“新管家”,让大数据管理真正服务于居民的生活:不仅对小区内每个居民的信息都了如指掌,甚至连哪条路上的井盖坏了,也能第一时间知道……如此神奇的“新管家”,让我们已经能够感知到未来现代化小区的全新管理模式。

文/片 本报见习记者 于悦

在社区“指挥部”,足不出户街道上大事小情一目了然。

“城管通”及时派单:

大树倒了,马上派人去处置

今年二月的一天早晨,甸柳一小北墙外的一棵槐树被刚刚下过的大雪压断,本来就不宽敞的街道,路面湿滑难走,又拦路横出这么一个大家伙,几分钟的工夫路就被堵了个水泄不通。来学校送孩子的家长一时之间不知道找谁来解决,就拿出手机拨打114查到街道城管科的电话。

甸柳新村街道办城管科跟指挥中心的同事们联系了一下,让他们直接派单给责任人。处理这件事情的指挥中心工作人员张玉说,她根据所提供的地理位置,锁定了该事件的负责人,第一社区城管站的马玉乐,“在平台上查到后,我就通过城管通给马玉乐派了任务单。”

马玉乐收到消息后,马上和另外两名工作人员赶往现场进行处理,“从工作站到现场,不到3分钟,从锯除树木到联系车辆、人员清理现场,不到20分钟。”马玉乐说,随后,路面就恢复了正常秩序。

这就是社区“指挥部”一次派单过程的缩影,其中提到的“城管通”,是甸柳城管工作人员手机上都需要安装的一款软件,全名为“城市管理系统”。这款软件和指挥平台的系统直接相连,是运用大数据处理分析方式,建设“数字城管”系统的一个表现。

数字城管所要直接面对的工作,就是利用数据处理分析群众投诉事件。“像上面那件事,属于群众报警提供的,12345热线也可以派到我们这里处理。”街道指挥中心负责技术指导的房金民称,处理程序一般分为七个步骤:事件发起、派单、接单、到达现场、处置、结论、评估。

“先是派单,把情况发送到工作人员的手机上;然后责任人接单,直接去现场查看。”房金民说,“比如事情发生在10点,10:01我派给某个人,然后就看这个人什么时候接单并处理完毕。”

如此一来,工作人员可以将现场的处理情况通过平台反映给指挥中心,既可以跟踪工作轨迹,也可以从中得出处理类似事件需要多长时间,对该事件进行初步的评估测验,分析哪类设施容易出现问题……从而真正实现了对各类型事件的有效追诉。

电子巡查显身手:

井盖坏了,不用投诉也知道

今年四月份的一天,甸柳新村吉祥商街的一家餐馆门前出现了污水井外溢情况,一时间污水横流、臭气熏天,不仅餐馆没人进去,路过的行人和车辆也无法通行。餐馆老板李先生称,自己也是头一回遇见这种情况,完全束手无策。

“当时那个状况持续了十几分钟,旁边做生意的都受到了影响,就有邻居提醒我打社区城管的电话。”李先生说,“我还没找到电话号码呢,他们好几个工作人员就拿着工具过来了。”

到达现场处理污水外溢的,是第四社区城管站的工作人员马辉和刘洋。他们称,自己是接到指挥中心的“派单”得知这一情况的。“我和那天值班的同事正在看监控,大概在下午两点左右,看到了那家餐馆前面的井盖突然间冒出了水,旁边的人都纷纷往后躲。”指挥中心的苗威说。

“然后我立刻进入管理平台,查找并调取了工作站责任人的联系方式,派单给他去处理,根据后来的评估显示,从发现问题到落实责任用了不到1分钟,整个处理过程仅用时不到10分钟,基本实现了我们预期达到的高效率。”

“这次事件的处理运用的是监控手段,叫做‘电子巡查’。与人工巡查不同的是,电子巡查可以一天多次,没有监控到问题可不用巡查。”甸柳街道办社区服务中心主任高雷键解释,“主要是为了提高巡查工作的效率和发现、处置问题的准确率。”

“过去只靠人工巡查时,一上午工作人员也就围着辖区转两圈,现在,随时想看哪很快就能找得到。比如发现乱停车,环境脏乱差的情况,就直接锁定相关部门和责任人,把问题发到他的手机上。”高雷键说,“这样做到了城市管理的精细化,工作起来也比过去方便很多。”

这种智能巡查手段也是大数据分析所带来的好处,只要登记这些公共设施的信息,并进行及时监控和有效分析,貌似空泛的“大数据”概念就能为城市生活带来实在的便利。

“现在井盖的权属都不太清晰,有电信、市政、电力等各部门的,如果没有这个系统,井盖出了问题,我们就得派人去现场,看井盖上写着属于哪里。”高雷键说,“有时候井盖上什么也没写,还得扒开井盖看沟里是什么。现在我们把信息录入的工作做完了,就可以明确地知道责任单位和责任人是谁,再派人去处理。”

据了解,根据社区自身的情况,甸柳街道办做了几套预案,例如防汛预案,在辖区内比较重要的防汛点,如地下菜市场,都安装了监控探头,通过探头对重点部位进行巡查,又如学校周边预案,目前甸柳新村有4所中小学,3所幼儿园,如果从实时监控中看到学校周围出现车辆拥堵状况,就可以通知相应的协警到现场疏导交通,保证交通通畅。

三维地图做参谋:

路灯不亮,点击地图可解决

甸新北路一区八号楼的居民李先生称,自己在一个月前的一天晚上回家时,发现自己楼栋北侧的马路上有盏路灯没有亮起。“当时已经九点多了,我想社区站的人肯定已经下班,就打算第二天再打电话告诉他们这个情况。”李先生说,“没想到第二天上午,就有人来修了。”

李先生本以为是有其他人向社区反映了路灯不亮这一情况,没想到,这是街道指挥中心用监控“主动”发现,并用三维地图“定位”解决的。

指挥中心的苗威说,自己在那天例常的夜间电子巡查时,发现甸新北路有一盏路灯没亮。“当时在指挥中心的三维地图上,我点击了甸新北路的一处电线杆上的摄像头,”苗威还原当时的工作情形,“在屏幕左侧的视频区域,就显示了这个摄像头所能监控的地方,然后就发现了路灯的事情。”

“因为当时在监控里看得不太清楚,而且路灯的位置在两栋楼之间,不太容易描述,一旦和地图结合起来,点一下地图上的路灯,它的编号、责任人等等的就显示出来了。”苗威称,他就是通过地图通知相关责任人及时赶到现场的。

在指挥中心的“社区管控平台”上,可以查看包括井盖、井箅、路灯、树木等公共设施的详细信息,包括它们的编号、名称、负责单位、联系人等。虽然有对它们位置的详细描述,但二维数据有时无法精确描述具体位置,这就要靠实景拍摄的三维地图来显身手了。

“传统三维地图只能以东南视角查看,无法看到建筑物的背面,这个地图可以拉近,拉远,并且实现360度的旋转。”房金民称。记者在指挥中心的三维地图上找到甸新北路,可以清楚看到周围门头房、楼房、电线杆、井盖等公共设施。点击每一个路灯、井盖、树木,就会显示它的设施编号、所属居委会、负责单位、联系电话等条目。

地图大数据系统的应用,为社区管理创新增添了砝码。通过采集现实社区中的数据,转化为虚拟现实中的场景,再以此作为社区管理工作的窗口,从而实现了虚拟现实与真正现实的结合。

专家解读

指挥平台可实现居民间的交流

对于甸柳新村设置指挥中心这一社区管理服务新模式,山东大学文学与新闻传播学院教授倪万从大数据的背景下进行了解读。

“大数据包括的层面很多,有数据收集、处理、分析,还有数据可视化。这个社区已经基本有这样一个框架。”倪万称,“大数据侧重相关性,像城管通是基于关系型数据库,体现出的是数据之间的关联。比如一个井盖坏了,直接可找联系人是谁,通过某个渠道通知他。这是一种网络和移动平台相结合的方式,三维地图是一种可视化表达方式,可以提供一种向导服务功能。因此社区指挥中心的管理如果及时和到位,肯定能大幅度提高办事效率。”

针对这种管理模式未来值得更新和完善之处,倪万称,可以在数据“交互性”上做文章:“数据不能是死的,应该是实时的,并带有一定交互性,以后居民之间的交流也可以在这个指挥平台上实现。要加强用户之间的沟通,和每一个居民之间都有交互性,不能只用反映问题和解决问题的方式,应该采集大家的意见和感兴趣的问题。但这样用软件进行抓取来形成数据,管理起来可能不太容易,对社区的要求太高。”

“长远来讲,网络化推进的进程是挡不住的。”倪万说,“也许现在的社区工作很多还在用传统方式处理问题,但这是很正常的,随着未来平台的应用和推进,社区数据化的作用会越来越明显。”

以前三四天的活现在五分钟搞定

人社中心:有了数据库工作起来省了很多事

本报见习记者 于悦

每年四月份,是社会保险缴纳基数调整的时间。甸柳街道人社中心称,指挥平台投入使用后,今年可省了不少事。

甸柳新村五区四号楼的刘女士称,自己今年收到的医疗保险缴费通知,是通过手机短信知道的:“跟小区里其他人聊起来,他们交社保的也是短信通知,大家都觉得这样还是挺方便的。”

甸柳人社中心负责社保的工作人员称:“目前在甸柳人社中心接续社保的灵活就业人员有1480人,放在以前,每到这时候工作人员都得挨个打电话去通知调整情况,以免居民缴费金额不足造成社保中断。”

1480个人的电话,工作人员一打就得用上三四天。而使用指挥中心建立的居民基础信息平台,只要在平台中选定“灵活就业人员”一项条件,就可以全部提取出人员的联系电话,在通过平台的“短信发放”功能,不到五分钟,就可以将消息全部通知给居民了。刘女士等人正是因此接到了社保缴费的短信。

社区管理需要大量的基础数据,对社区的居民信息、楼宇信息等进行采集与实时更新,汇总成信息“大数据”,可以使社区服务更加精确和便捷。据了解,甸柳新村的居民信息数据库从2008年就开始建立了,初衷是了解辖区居民的基本情况,例如居民构成以及需要援助的人的基本情况。

指挥中心的工作人员称,“对老年人的管理也非常方便,例如想看80岁老人的健康情况,输入条件以后,就能筛选出来,也会统计辖区里的应届毕业生信息,掌握他们所考取的大学和专业,利用寒暑假对他们进行电话跟踪访问,了解他们的学习情况和就业观念。”

高雷键表示,整合居民信息是管理需要:“如果一栋楼着火了,可以查看这栋楼的居民是否都安全撤出,在地图上,点击一幢楼就能看到该楼内所有家庭信息。”通过这个系统,街道办实现了“以房找人、查人知住”,比较快速地查找到所需要的信息,降低了工作量,提高了工作效率。

甸柳新村街道办公室的刘亚男告诉记者,他们未来还设想利用三维地图达到GPS定位功能,加入到已在济南实施的老年人“贴心一键通”项目,同时把老人的医疗信息等纳入系统,方便管理。

亮出码帮“腰牌” 美丽免费体验!
美容健身美发机构 免费合作电话 0531-85196368
扫这里! 加入码帮,享受优惠
齐鲁晚报官方微信二维码
码帮大惠
济南美容健身美甲美发等美丽机构,特别针对码帮会员推出免费体验项目,让你不花钱,就能变美哦!
活动时间:即日起-11月20日
活动说明:活动期间在以下机构出示码帮卡(即齐鲁晚报电子读者卡)可免费体验指定项目。
活动须知:必须是以下商家的非会员才能免费体验,所有参与商家均只提供一次免费体验机会,请至少提前1天预约。

张玉珊修身堂
码帮特惠:免费体验意大利纯进口胸部保养一次(价值880元),三店通用。
地址:济南索菲特店、和谐广场店、烟台店
电话:8601 3333 88904444 0535-3486666

iGYM银座健身
码帮特惠:免费体验价值398元的INBODY礼包;包含:专业私人教练INBODY测试+198元的单次健身(需要当天与教练预约)
地址:银座健身济南、临沂、青岛、烟台、聊城、威海各门店 电话:400-0702-900

龙武精英跆拳道散打
码帮特惠:免费体验三次跆拳道或散打防身术课程(价值150元)。
地址:泉城广场馆;辉耕山财馆;工人新村馆;经七路馆;泺水泉路馆;水屯路馆;奥体中路馆。
电话:6681 3989 15063353888

丽妍雅集
码帮特惠:免费体验1次面部普拉提按摩一次(价值300元,约25分钟)或背部精油按摩一次(价值300元,约25分钟)请至少提前2天预约;到店体验请出示身份证。
地址:济南市历下区泉城路188号恒隆广场468 电话:0531-55638021

英派斯健身 IMPULSE TOTAL FITNESS
码帮特惠:免费体验健身一次(价值100元)。
地址:经十路19166号全民健身中心二楼
电话:88972999 88973999 66599118

丽媛铭舍
码帮特惠:免费光疗美甲一次(价值450元)。
地址:历下区千佛山路历山名郡商铺丽媛铭舍。 电话:86028321

贝黎诗美容专业护肤中心
码帮特惠:1、免费做进口巴拿芬手蜡手护一次。2、108元体验全效保湿洁净护理或保加利亚玫瑰精油按摩(肩颈、背部、腹部、胸部、腿部任选其一)一次。3、130元体验以上两项各一次。
地址:贵和购物中心南馆三楼
电话:55551770 55551771

平海游泳
码帮特惠:免费体验游泳一次(价值40元)。
地址:英雄山路93号四季花园游泳馆平海健身游泳俱乐部
电话:82567553 82567552 89115833

肖老师纹绣工作室
码帮特惠:免费体验一次仿真种植睫毛(价值280元)
地址:万达公馆华景苑11号楼1单元302室
电话:0531-68867068

欧莫纤丝 WOMAN DAISY
码帮特惠:免费体验1次全方位脂肪检测(价值150元)+2次聚能生物波减脂(价值300元)。
地址:杆石桥店、建设路店、经十汇文轩店、解放路店、文东店、惠新店、洪楼店、华龙路店、伟东店 电话:400-6180-500

长城减肥总院
码帮特惠:免费三次拔罐减肥(价值240元)。
地址:济南泺源大街圣凯财富广场店、八一店 电话:86150686 86907056

贵美美容
码帮特惠:1、免费体验价值186元秋冬美白补水面部护理一次;2、氧气美人项目5折优惠。
地址:千佛山路历山名郡18号楼3单元402
电话:86969688

韩国很远 海峡很近
22位国际专家 16年专业造美 10城连锁品牌 10000平米殿堂级环境
冬季脱毛夏日秀
99元脱毛,海峡首届万人团购节火爆开启
1、单次脱毛仅需99元,脱毛部位任意选;
2、唇毛、腋毛疗程3次包脱干净,每次仅需99元!
3、其他部位疗程5次包脱干净,每次仅需99元!
4、一次性包疗程加送价值880元美国VISIA皮肤检测。
扫一扫立减380元
海峡美容整形医院 Hay Beauty
——国际专家团队·16年品质保障——
美丽热线/0531-5881 9999
地址:济南市二环东路2828号(省图旁) 网址:www.jnhxmryy.com