

编者按

10月14日召开的市委城市工作会议强调,推动城市内涵式发展高质量发展。AI(人工智能)赋能千行百业,在城市发展中的作用日益增强,正深刻重塑城市要素配置方式、公共服务供给模式和治理体系运行逻辑,成为践行“人民建、人民治、为人民”城市治理观的新质生产力。本版聚焦“AI赋能人民城市治理”这一主题,调研AI在城市基层治理中精准触达民生需求的新路径,以及通过AI优化物流网络、降低社会总成本进而优化城市运行效率的巨大潜力,深入探讨智慧城市建设中如何更好地坚持技术赋能与人文关怀并重,让AI既有精度更有温度,真正把科技红利转化为民生福利和治理能力。

点睛之笔

以AI构建“以人为本”的城市治理体系

王军杰 张钰颖

以人工智能推动人民城市人民建

中央城市工作会议指出,城市工作要转变城市发展理念,更加注重以人为本。会议明确了建设“创新、宜居、美丽、韧性、文明、智慧”的现代化人民城市的目标定位,并将建设便捷高效的智慧城市作为重点任务之一。AI是新一轮科技革命的重要驱动力量,也是建设智慧城市的重要支撑,以人工智能助力构建“以人为本”的城市治理体系,将为践行人民城市理念,完善共建共治共享的城市治理格局,推动城市治理现代化注入强大的动力。

人民群众是历史创造者,人民城市人民建是这一基本原理的本质要求和生动体现。城市从来不应是钢筋水泥的丛林,而应是人民群众乐业安居的家园。人民群众是城市建设的主体,是城市的规划师。在以人工智能为表现之一的数字新质生产力时代,劳动者作为新质生产力中最具活力和创造力的要素,利用数智化劳动资料作用于材料、形式、功能都不断延展的劳动对象,成为城市建设的一种趋势。城市建设规划先行,人工智能通过数据驱动的决策功能,挖掘历史数据、融合分析多源数据、模拟比较多种情景,为城市规划的科学性和精确性提供技术支撑。曾几何时,数千万建筑工人挥汗如雨创造出城市建设的“中国速度”奇迹。如今,自动化、数智化的建筑机械装备,以机器人替人和人机协同的形式,极大地节省了劳动力,并降低了劳动者的体力强度。当下,在人工智能的加持下,建筑业的主流作业模式已完全改变,先由自动机器人组成的非现场工厂将建筑物的组件拼凑在一起,形成装配构件,再运到现场由人工借助智能设备进行装配化施工,因而曾经的人工密集的建筑工地将成为时代记忆。城市是富有生命的有机体,是自然生态系统的一部分,城市的绿色可持续发展对人工智能的广泛深入应用提出必然要求。环保材料、

节能设备、可再生能源和资源的循环利用,在智能控制系统的支持下可以显著降低建筑的能源消耗和碳排放。绿色建筑是智慧城市的基本单元,人民群众则是智慧城市的主人。城市的平安运行还需时刻防范来自外界,无论是自然灾害,还是城市系统的硬件设施与软性管理方面可能带来的风险。当面临外部冲击时,城市的预防、反应、抵御和修复能力就是城市韧性,人工智能是增强城市韧性的有力武器。燃气、供水、排水、热力、电力等维系城市运转的核心系统犹如城市的生命线,也是安全运转的底线,由物联网传感器、数字孪生建模、人工智能算法、无人机巡检等技术编织起的全天候动态监测网络,将城市生命线由被动响应转向主动预警,安全端口前移,城市韧性大为增强。随着人工智能时代的来临,数字基础设施已经如同道路、桥梁、各种管网一样成为城市基础设施必不可少的一部分。城市大脑、云计算平台和泛在化的物联网感知网络让城市更智能。但即便如此,人民群众仍然是城市的能动性主体,他们不仅是人工智能赋能城市建设的主体,同时也是智慧城市所需数据“食粮”的贡献主体。

数据、算法和算力是人工智能的三大核心要素,人民群众在生产、经营、消费,乃至衣食住行等方面都在源源不绝地产生数据,喂养着大数据模型,塑造着智慧城市。无论是直播带货的新业态、智慧出行的平台经济,还是整合多样化消费行为的消费者画像,抑或是风险感知和灾害预警都是智慧城市运转的数据“食粮”,人民群众因人工智能而深度参与到城市发展的方方面面。他们的行为形成数据,他们整理分析运用数据,与算法算力结合,以人工智能形式更好地赋能城市建设。人民城市人民建,城市建设中要发挥好人民群众的主动性、积极性、创造性,数智技术、人工智能可以让人民群众从繁重的体力劳动,甚至是一些程式化的脑力劳动中解脱出来,但并非要替代和削弱人民群众的主体性,而是要通过人工智能的利用更加体现出人民的主体地位,为每一位个体提供发展的平台、创造的空间。城市不仅是硬件空间,更是精神和文化交汇融合碰撞再创造的载体。至少在弱人工智能的当下,人类相比人工智能的两大独特优势是情感与创造力,而这正是城市

软实力和魅力的来源。人工智能为城市中个性化差异化主体提供更多表达的机会、创造的平台,成为激发人民群众的积极性、主动性、创造性的催化剂。数字+教育、数字+技能培训使得人民群众的数字素养能力不断提升,数智化不断融入城市建设的同时,也赋予人民群众更多的数智文化基因,反过来滋养城市的数智内涵。人民群众在学中用,用中学,从而更为自觉顺畅地融入智慧城市的建设之中。人民群众借助人工智能这一新质生产力,既会创造出巨大的物质财富,又能创造出丰富的精神产品。

以人工智能推动人民城市人民治

人民城市人民治是我国社会主义性质的必然要求,是全过程人民民主在城市治理中的具体体现。人工智能既丰富了公务人员进行城市治理的途径与手段,又有助于普通人民群众参与到城市治理的决策、实施、管理、监督、评价各个环节,有助于全方位参与到城市的经济、政治、文化、社会、生态文明建设各个领域。与人民群众工作生活密切相关的政务服务是城市治理的基本内容,也是智能化渗透最快的领域。目前已经广泛实现的高效便捷在线政务服务平台,大大缩减了百姓获得政务服务的时间和人力成本。城市治理是“自上而下”和“自下而上”的有机结合过程,从公共服务供给到社区精细化治理,要让市民的声音被更好地听到,人工智能可以大显身手。涉及城市规划建设、教育医疗养老,以及交通和生态环境等重要公共事务的各种决策事项,一方面,市民可以通过小程序或专属App(应用程序)等表达诉求和意见;另一方面,大数据驱动的行为决策模型可以建立市民行为数据库和城市运行监测系统,实时跟踪和分析交通流量、环境质量、公共安全等各类数据,辅助制定出更为科学和精准的决策。以人工智能构建高效、科学、精准的城市治理系统,首先需要“城市大脑”这一智能底座,其中数据归集共享、资源感知、算力支撑、智能场景设置,城市治理大模型搭建和AI测评与安全防护系统缺一不可。为此,需要解决好协同治理与整体治理的关系,强化

联合指挥和各方协同,切实提高治理能力。

以人工智能推动人民城市为人民

人民城市为人民是党的初心使命的根本体现,是为人民服务宗旨和以人民为中心的发展思想的体现。人工智能赋能城市治理需要坚守人民城市为人民的核心理念。“人工智能+城市治理”要满足人民群众最真实最迫切的需求,把增进民生福祉作为城市建设和治理的出发点和落脚点,保证人工智能的设计与应用能够充分体现人民群众的切身利益、看得见的利益。智慧城市建设中的数据畅通和有效流动,带来了政府、百姓的人力物力节约,带来了行政效率的提升,群众真正成了公共服务接受者、受益者、享受者。从规划到布局、从需求到指引、从响应到践行,人工智能在城市治理中的应用,要精准掌握群众生活的痛点、难点、堵点,切实解决人民在城市生活中的小事、急事、难事,形成“全民共享、全面共享、共建共享、渐进共享”的良好互动格局。当下,国家积极健全“高效办成一件事”机制,各地以小切口推动政务服务理念转变,流程重塑、部门协同,人民群众获得感日益提升。让数据多跑腿、百姓少跑腿,便是人工智能为人民、人民城市为人民的生动写照。人工智能赋能城市治理要打通服务群众的“最后一公里”,要着力解决好人民群众急难愁盼问题,坚持数字普惠,让数字政府的成果惠及全体人民。保证让享受人工智能便利有困难的老年群体、特殊困难群体享受到原有的、基本的、必要的、更好的服务。在城市治理中,既要发挥好人工智能助民为民的一面,又要缩小数字鸿沟,防止和克服其扩大差距的一面,还要注重解决好享受科技红利与保护人民群众信息安全、隐私保护的平衡。

(作者均为天津市中国特色社会主义理论体系研究中心天津中医药大学特约研究员)

智慧管理 AI+赋能城市基层治理

南开区水上公园街道党工委书记 刘 振

今年召开的中央城市工作会议明确提出要建设“创新、宜居、美丽、韧性、文明、智慧”的现代化人民城市,将“着力建设便捷高效的智慧城市”列为七大重点任务之一,为提升城市治理水平指明了方向。南开区水上公园街道积极探索人工智能赋能城市基层治理新路径,推动智慧城市建设在基层街道落地生根,助力技术创新优势转化为城市治理效能。

AI 为服务社区居民装上“千里眼”

从智能梯控、小区安防到快递服务、停车管理,AI在城市居民生活中发挥着越来越重要的作用,尤其在居家养老应用场景下更是大有可为。街道所辖观景里社区与第三方机构合作,探索新型智慧化居家养老模式,通过前置智能终端,推动传统“两看”(早看窗帘晚看灯)变为智能“四法”(按需上门、监测看屏、急时按铃、互动视频);与国家电网联动,对高龄、失能独居老人等重点住户进行用电数据异常预警,对未用电时间超限背后可能出现的突发事件自动报警,紧急通知社工上门救助,从而化被动巡查为主动守护,变事后响应为事前预防,实现“服务不停电、守护不断线”,让确有需要的居民在家中就能享受到社区全身心的“保姆式服务”。

AI 为服务街域企业配齐“百宝箱”

一方面,街道联合驻街国企土地勘院,依托“透明天津”三维地质数据底座、“城市哨兵”低空智慧巡检平台,以BIM(建筑信息模型)与CIM(城市信息模型)深度融合为技术路径,构建覆盖街域空间资源与产业要素的数据管理运维监测一体化智库,进而生成街域实景三维底图、地下管网三维视图、生产力布局图、闲置载体分布图等多维度视图,为有需要的企业提供全视角的数据服务。另一方面,支持属地企业智盛云精心打造六千平方米“云在水上”人工智能智创谷,在吸

引人工智能企业在此“云聚集”、提供优惠算力优质算法“云支撑”的同时,开发一套独具特色的政策服务“云解读”AI系统,免费为入驻企业提供“量体裁衣”的政策服务申请建议,促使属地为企业精准提供全方位的“管家式服务”。

AI 为服务城市运行提供“一站得”

得益于人工智能技术的普及,从事城市运行的户外劳动者也可以更便捷地从广袤的城市基层角落获得补给。街道所辖观景里社区设立了“AI一平方米厨房”,为户外劳动者提供方便、实惠、营养的餐食,智能化、人性化地保障周边劳动者的用餐需求。水上公寓社区则在区总工会支持下,打造一个“二十四小时不关门”的智能工会驿站;通过智能摄像头、智能门禁、智能灯光、智能空调等设备,运用人脸识别、感温感知、烟雾报警等智能技术,形成“无人值守、智能环保”的服务场景,从而为环卫工人、外卖骑手、快递小哥等新就业群体,提供一个可以免费休息、饮水、热饭、充电、急救、避险、阅读的多用途、一站式、全天候的“户外劳动者之家”。

人工智能为基层政务服务实现“全网通”。一方面,在市、区两级政务服务、矛盾纠纷、人社保等部门的协调指导下,街道党群服务中心、综治中心和就业驿站不定期进行智能化升级,逐步打破部门间信息壁垒,促使群众办事由过去的多部门、多环节转变为如今的“一窗受理”“一网办理”,切实提升基层政务服务的信度、效度、速度和温度。另一方面,街道党群服务中心也积极探索智能终端对人工服务的替代,如社保缴费明细打印、不动产登记查询等高频业务,就已交给智能终端全天候自助办理。在此基础上,持续创新城市基层治理智慧化应用场景,如试点引入AI预审申报材料,让办事群众尽量“只跑一次”、无需“白跑一趟”,让人工智能成为城市基层政务服务全过程的“好帮手”。

智慧物流 打造人一货一城和谐共生新范式

顺丰速运(天津)有限公司总经理 杨光辉

随着AI技术在各领域的深入应用,物流行业正经历着前所未有的变革。作为国内物流行业的领军企业,顺丰速运始终站在技术创新的前沿,通过深度融合AI技术与物流场景,为天津这座现代化大都市的智慧物流发展注入了强劲动力。在京津冀协同发展国家战略深入推进的背景下,顺丰以科技赋能物流,不仅提升了城市配送效率,更在优化资源配置、降低能耗排放等方面发挥了示范作用。

“顺丰超脑”,覆盖物流全链条的智能决策中枢

作为顺丰自主研发的核心智能平台,“顺丰超脑”集成了大数据分析、AI算法优化及大模型决策等前沿技术,构建起覆盖物流全链条的智能决策中枢。该系统通过实时处理全网物流数据,在订单预测、路径规划、资源调度等关键环节实现毫秒级响应,其核心功能体现在三个维度:首先,基于历史订单与实时交通数据的融合分析,平台可提前48小时预测各区域货量波动,动态调整运力储备;其次,通过深度学习算法对全国数十万辆运输车辆、千余个中转场站进行智能匹配,实现人—车—货—场资源的最优配置;最后,依托数字孪生技术构建虚拟物流网络,可模拟不同运营方案的经济效益与环境影响。平台通过最优选择、人—车—货—场等资源调度等综合优化,帮助提升超过数十亿个包裹的时效,创造超过10亿美元经济效益,减少数百万吨的二氧化碳排放。

在天津这座超大城市中,顺丰将“顺丰超脑”的智能决

策能力与本地化需求深度结合,展现出显著的场景化应用价值。在城市配送效率提升方面,通过实时收集交通路况、天气信息、订单分布等大数据,AI系统能够在瞬间计算出最优运输路径,避免交通拥堵,减少配送时间,满足了城市居民对于快递快速送达的需求,也缓解了城市道路交通压力。

借AI智能之力,提升物流中转配送效率

在智能中转方面,顺丰的AI智能同样发挥了关键作用。智能中转系统利用AI识别技术,实现货物的快速准确安检、分拣等工作。包括AI安检模型代替安检员的大部分X光研判工作,提升安检效率和准确度;全自动分拣设备植入AI补码和AI错分预警,提升分拣成功率和准确度;AI智能巡检代替人工巡场巡检,提升中转场的安全规范生产程度。此外,顺丰还积极探索AI在末端配送领域的应用,在河北区意大利风情区等部分地区投放了无人接驳车设备,在区域内,无人接驳车能够按照预设路线,提前将快递小哥需要配送的快件运送至小哥区域,减少了小哥往返站点与配送区域的时间,实现更快速、更高效的配送。

展望未来,我们正站在物流4.0时代的门槛上,AI与物联网的融合将彻底重构城市物流生态。这种技术迭代不仅能降低天津区域物流成本,更将催生冷链溯源、医药急送等高端服务场景。未来的智慧物流不仅是效率工具,更是城市基础设施的神经网络,我们期待与天津共同书写人一货一城和谐共生的新范式。

一线中来