

# 城市治理云平台概览

城市治理云平台的构建目标是围绕高效处置一件事，使能业务创新和优化。

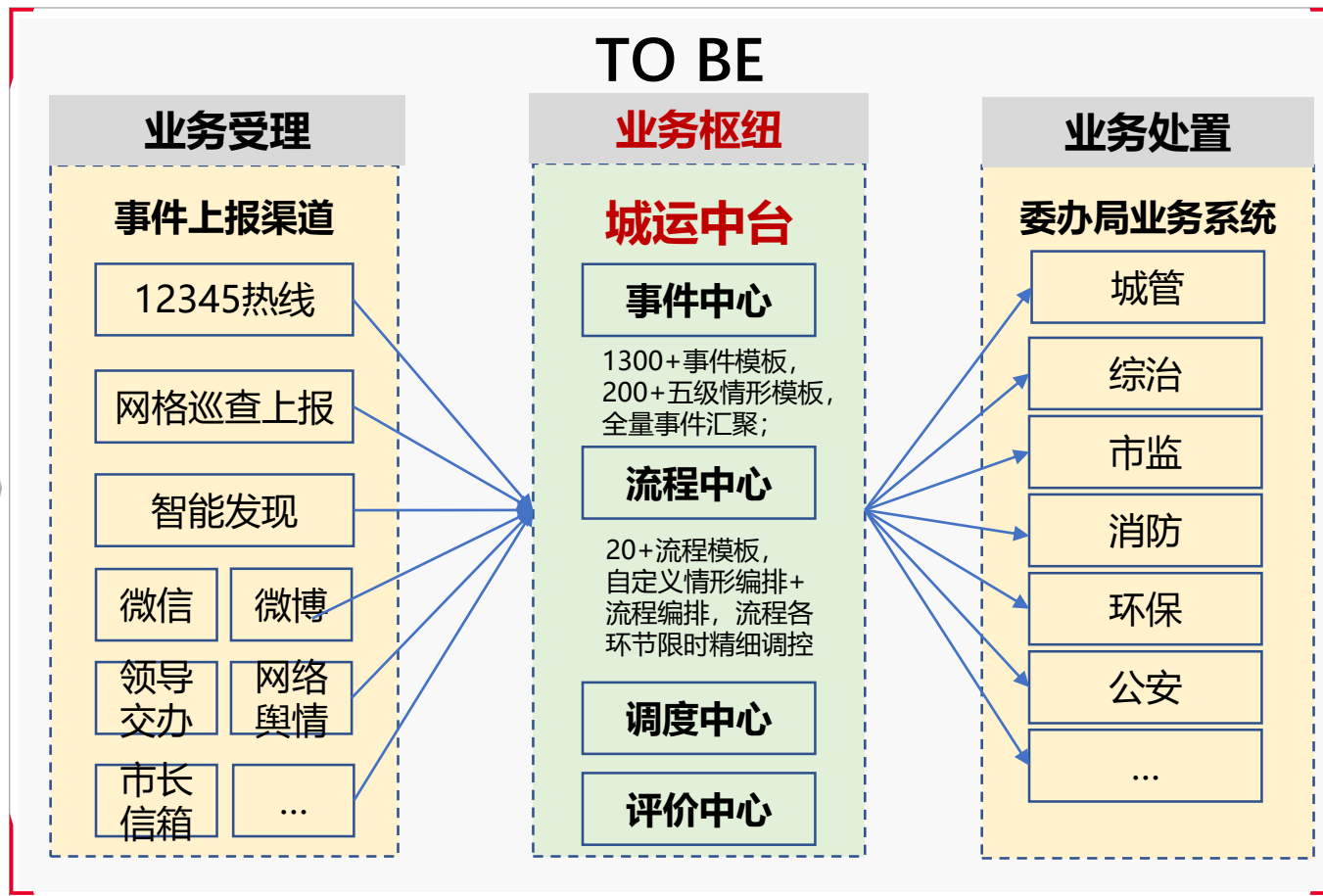
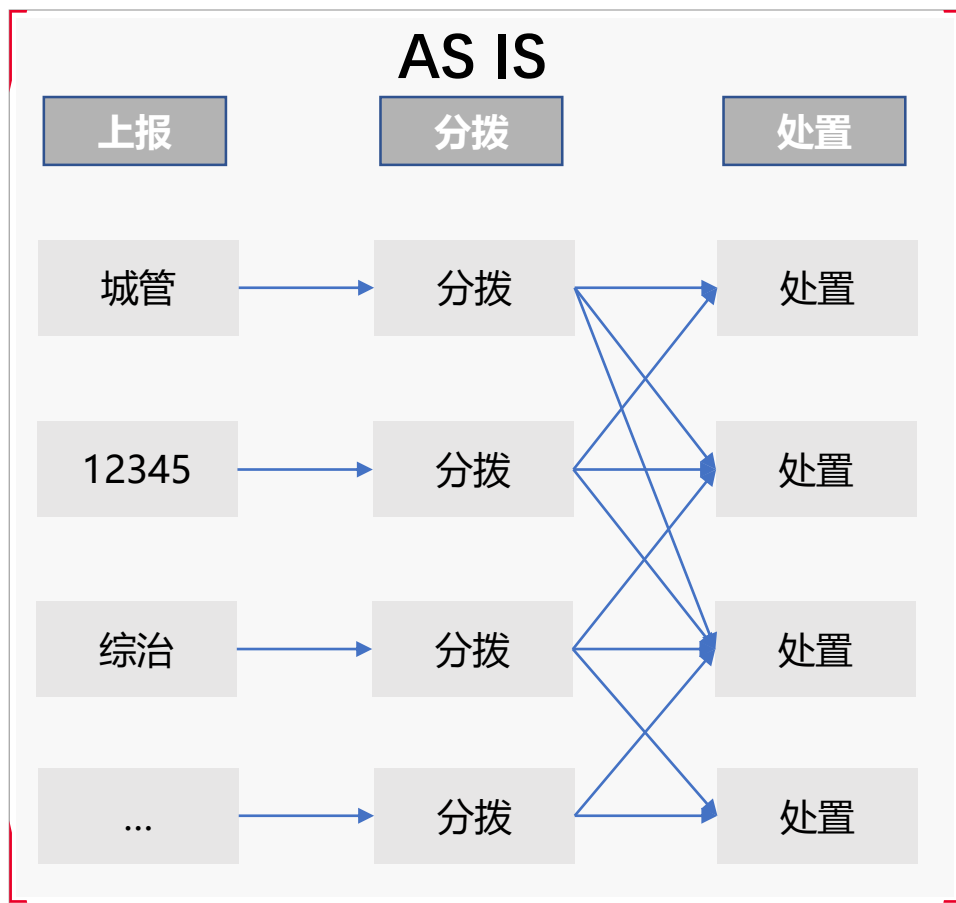
它面向市、区/县、街镇三级政府城市运行中的问题、事件闭环构建的一系列中台服务，如领域事件建模、事项分级分类管理、流程编排服务等。旨在为周边生态应用提供标准化的事件及流程服务，为实现跨部门协同处置、数据事件及流程服务挖掘、数据分析提供支撑。业务中台作为资源综合管理和智能调度平台，以统一的标准、协议和流程规范，帮助城市各级城运中心实现业务互联互通、资源协调和信息共享。



# 业务中台功能介绍

为了能够将城市治理事件进行统一的管理，业务中台对各个领域的关键要素进行了识别。经过抽象和总结分析发现，不同领域的事件有着相同的特点，均涵盖了事件的上报，分派，处置，反馈，考核这5个关键环节，在不同环节中的动作也非常的相似，因此业务中台对不同领域的“事件管理”业务进行抽象和建模，建立统一的事件管理平台来对接各个上层应用系统，促使各个业务流程流转顺畅，从而完成整个业务事件的完整闭环。事件中心为城市运行过程的城市事件进行集中配置和管理，流程中心对整个系统对赖以驱动的流程引擎、业务流程、标准流程接口、流程状态、流程实例等功能进行管理。

# 业务中台功能架构



1

通过业务枢纽来实现多业务系统的联动，快速构建一件事流程

2

已梳理1354个事项，到5级情形

3

全量事件数据汇聚，通过数据来发现问题

退单率 19% ↓；平均处置时长 27% ↓；  
市民满意度：71分 → 83分

# 业务中台场景描述

随着城市化进程的不断推进，城市治理的事件变得愈加复杂，疑难事件、多跨事件层出不穷，业务中台系统应运而生，依托数据中台、分析算力、排忧解难等能力支撑，对城运中心指挥调度、社会上报、辖区任务及突发事件等任务事项进行梳理、分析，形成规范化、清单式、可操作、优先级清晰的系统化任务体系，进一步加强对任务派发、排忧解难、调配进行监管，最大程度优化城运中心工作人员任务处置流程和效率。

# 事件中心应用场景

事件中心应用于城市中的所有大小治理事件，事件支持多渠道上报，跨部门协同处理，保证城市治理事件能够精准、及时、快速地受理，让城市治理变得更加轻松方便。

## 被动受理



12345热线



微信公众号



公众APP



... ..

## 主动发现



一门式巡查



慧眼识事



智能告警



分析预警



委办局自建  
系统对接上报



... ..

## 上级城运中心平台



## 城运中心平台

事件登记

事件受理

事件废止

事件跟踪

疑难事件识别

相似案例推荐

- 支持电话、微信、APP、摄像头、传感器等**20+**种上报方式;
- 已成功对接质监、交通、气象等**30+**自建委办局系统;
- 已成功规整市容秩序、违法建设、劳动关系等**1100+**项事件类型。