



# 徐汇区打造城运中心、行政服务中心、大数据中心“三位一体”模式 零材料智能办 零感知快处置

走进徐汇区行政服务中心一楼大厅,前台18个“零差别”受理窗口呈圆弧形排开。这里的受理人员每人都掌握了470多项行政审批服务事项,他们像“全科医生”般服务于前来“问诊”的法人和个人。3年前,这里的服务窗口曾一度多达83个,人社、工商、卫计……涉及办事业务的每一个单位都要派驻工作人员。忙碌的窗口异常忙碌,冷门的窗口一天业务量不过个位数。

## 打通数据 办事更智能

2018年上海启动政务服务“一网通办”改革,作为国家“互联网+政务服务”示范区,徐汇区在上海首创城运中心、行政服务中心、大数据中心“三位一体”模式。行政服务中心在前端推进政府改革精简化、城运中心在中端推进城市管理精细化、大数据中心在后端推进数据支撑精准化,实现政务服务、城市运行、数据治理、热线办理和应急处置一体化运行。

行政服务中心的改革从办事大厅内的业务流程再造着手,对各部门的业务进行梳理和拆分,形成标准统一的业务受理清单。前台窗口统一收件受理,部门审批人员在后台提供专业支持和集中审批的模式,做到收件审批分离。同时在物理上改造空间布局,提高市民办事体验度。

在这个服务大厅,82个事项实

现零材料提交。以企业“经营范围变更”事项为例,从过去需要填报的80个要素变为10个要素。“以前办事,材料多又繁杂,还容易填错,仅提交材料一个环节就要跑好几次。现在有了智能办业务后,可以‘零材料’填报。”一位正在前台办理业务的企业人员告诉记者。

“零材料”填报的背后,是徐汇区依托“一网通办”改革的赋能使各部门打通数据打通业务,没有前期模式创新、流程再造,“智能办”就无法体现。”徐汇区城市运行管理中心副主任关屹说道。“过去老百姓来办一件事要跑好几个窗口,如今是我们围着百姓转,百姓只需要坐在那里,就能实现一个窗口办所有事。”

## 实时感知 运行更韧性

走上2楼,徐汇区城运中心的大屏上,实时闪烁着各个大数据运用场景的动态,犹如城市流动的血液、跳动的脉搏。如果将城市比作生命体,城市治理必须善于把握生命体征,才能让城市变得更聪明、更智慧,运行才能更顺畅、更安全。徐汇区近年来在治理数字化实践中通过一网通管平台打造了74个城市生命体征项,他们犹如城市的“体检指标”,实时感知、预警运行状态,为应对城市风险、增强城市韧性提供助力。

11月25日,上海再次出现新冠肺炎本土确诊病例,人们稍稍放松的种

经又紧绷了起来。徐汇区当即对辖区内31个点位进行了2+12封控,中山医院于当晚封闭,管理对象15375人,所有的密接和次密对象都在“一网通管”的疫情防控场景中成为一个独立的模块纳入管理。从主动发现,到社区排摸、医学观察,通过多源数据汇聚和AI智能分析,管理者在这个数据编织的平台上寻找现有管理流程中尚未发现的关注对象。

此前平台还通过入境人员、药房购药、呼综系统三个数据库自动比对,智能发现有一入境30天内人员在区内零售药房购买退热药品但未就诊,触发预警。系统追踪到该人员的入境、集中隔离、核酸检测等信息并展示其人员画像。防控专班接单后立即通过徐家汇街道安排社区排摸核实,要求其立即就诊。此后更实时追踪到该人员在徐汇区中心医院发热门诊就诊信息,显示核酸检测结果为阴性、诊断为结节,事件到此闭环处置完成。

窥斑见豹,整个场景从个体的精准防控逐步推演到整体的区域防控管理,41项指标拟合出“徐汇区疫情预警指数模型”,用1-5的评分直观体现区域和街道防控压力水平,分值越大压力越大,通过模型的深度学习不断动态调整指标因子的权重以赋能防控实战。

## 双向赋能 帮扶更精准

在城市治理实践中,很多应用

场景兼具“两张网”的特征,既需要“一网通办”的政务数据支撑,又需要“一网通管”与城市运行数据对接,做出决策。对各项体征指标体系进行评判,及时发现病灶、对症下药。

“精准救助”场景就是通过发挥大数据辅助决策作用,快速定位尚未被发现的困难群体,及时把帮扶政策送到需要帮助的人手中。为此徐汇打通了民政、人社、残联等14个部门的2300余万条数据,形成了大民生“数据池”,从个人、家庭和社区三个维度建档立卡,根据低保、特困、失业等47项体征标签为“家庭画像”,从而将字面政策转化为智慧算法,精准发现“沉默的少数”。

家住漕河泾街道的小祝今年15岁,母亲患肺癌去世,父亲是精神一级残疾,平时由爷爷照顾。一年来,小祝始终情绪低落,成绩也一落千丈,甚至有自杀倾向。2020年6月,民生大数据及时发现了他,经过社区居委核实,小祝立即被纳入困境儿童保障范围,每月可得到1900元的补助。与此同时,教育局通过学校落实关爱行动,今年6月,他如期参加了中考,并考取了心仪的学校。

## 精细管理 治理更到位

在上海这样一座特大型城市的中心城区,徐汇区治理任务艰巨,城区运行安全一刻不能松懈,城市更新和精细化管理更需久久为功。徐汇区拥有上海规模最大的历史风貌

保护区,也是时尚弄潮儿首选之地。当你在新晋“网红”武康大楼前打卡时,可知道“一网通管”的客流预警系统正在悄悄工作,电子围栏瞬时人流一旦超出预警值,系统便会自动将客流预警工单发送到有关单位。接单后,网格员会第一时间抵达现场,对广场上的滞留人群进行疏导。全过程不超过10分钟,这样的处置过程,游客感知度几乎为零。

当你在iapm环贸广场享受舒适购物体验之时,可能不会想到,这里一旦有火情发生,布局在四周的智能烟感将会自动发出信号至消防控制室和区城运中心,智能消防平台将自动生成工单,同时派发至消防、公安、属地街道三方迅速展开消防救援。

备受文艺青年喜爱的新地标徐汇滨江,明年也将实现“智慧水岸”管理平台与城运中心系统对接,智游美术馆、智行滨江、智慧防汛管理等八个应用场景将逐一亮相,为滨江数字化转型示范带的建设开启新篇章。

治理数字化无时无刻不在我们身边发挥作用,它看不见摸不着,却是推进城市治理现代化的关键路径。政务服务“一网通办”、城市运行“一网通管”是城市治理的“牛鼻子”,用好这两张网能够最大程度整合资源,以最小的成本、最快的速度、最短的时间解决问题。

本报记者 解敏



## 全新别克昂科威Plus

大五座高能SUV  
驾驭强大 即刻出发

22.99万元起

广告



了解官网

