



嘉定工业区域运中心



光明村配餐分公司为隔离区域防疫人员送餐 本报记者 陈梦洋 摄



嘉定工业区域运中心联动队员进入封控区开展工作并成为志愿者 采访对象供图



普陀区城运中心工作人员正在受理业务 濮呈前 摄



杨浦城运中心视频会议

采访对象供图

本报记者兵分八路，直击申城各级城运中心织起防疫网——

城运人战疫：有科技赋能，也有温柔守护

- 徐汇区城运中心** “微平台”为基层减负
- 虹口区四川北路街道** 核酸筛查进度慢及时察
- 嘉定工业区** 小分队入驻 线上线下联动
- 宝山区友谊路街道** “城运蓝”筑牢“隔离墙”
- 浦东新区城运中心** 加快处置疫情工单
- 长宁区城运中心** 紧急工单2小时内处理完毕
- 杨浦区城运中心** 建立应急处置机制
- 普陀区城运中心** 热线守护特殊群体需求

刚刚过去的一轮筛查中，漕河泾街道龙漕居委接到通知，需对辖区内小区封控管理，组织核酸检测。面对任务，居委书记寿冬梁和同事们并不紧张，因为手中有一把“数据大宝剑”——徐汇区“居村微平台”。

接到通知后，寿冬梁和同事打开“居村微平台”，点击居民台账，输入封控管理和核酸检测的通知信息，提醒居民配合封控工作，提前准备好核酸检测登记码。“以前要麻烦许多，要先和同事一起梳理居民信息，再把通知一张张打印出来，楼组长负责张贴，这个过程要耗费大半天时间。”寿冬梁坦言。

现在通过“居村微平台”，以往需要人工跑动的可以用一部手机完成，效率提升的背后依靠的是徐汇区大数据中心提供的集约化数据。徐汇区大数据中心副主任黄伟道出了秘密：“区卫健委把已做过核酸检测的数据统一汇聚到大数据中心，市大数据中心根据我们的需求把检测数据下载到大数据中心，再通过辖区内的居民数据和核酸检测数据交叉对比，就能知道当前进度。”本轮疫情期间，徐汇区像寿冬梁一样利用“居村微平台”开展防疫工作的居委有81个，提高了防疫工作效率。

3月21日晚，徐汇区基于“徐汇汇治理”微信小程序开发的“汇治理·通行码”功能上线，因工作原因需要出入封控区域的人员通过“徐汇汇治理”市民端操作，点击“码上防疫”，后台会根据此前信息生成专属的通行绿码。徐汇区大数据中心资源管理科科长伍东阳表示，“通行码”有效期限，后台会同步抓取申请人48小时的核酸检测证明，少了阴性证明，则无法通过审核。截至目前，徐汇区大数据中心已发放通行证5511张，以“码”为载体，实现出入留痕，做到更安全、能追溯，在保证人员安全的前提下提高了防疫工作效率。

本报记者 袁玮

作为中心城区的虹口区四川北路街道辖区内各类老旧小区多，人员密集程度较高。此次疫情发生以来，街道充分发挥智慧城市建设优势，将防疫指挥作战中心设在街道城运中心，依托“一网统管”，发挥智慧防疫信息平台优势，运用科技场景助力防疫核酸筛查，将移动单兵执法记录仪布控街道辖区内20个居民核酸检测点，包括背街小巷、防疫重点区域等一些路面监控网络覆盖盲区，实现防疫指挥作战中心与核酸检测现场可视信号即时传输与互动，提高了防疫工作的效率。

四川北路街道相关负责人告诉记者，防疫指挥作战中心与前端各保障小组紧急联动，可第一时间解决问题。近日，在多元路90号核酸检测点位，指挥中心通过查看单兵执法仪实时传回的画面，发现现场居民排队等候队伍较长，检测速度迟缓，随即连线前端点位负责人了解情况。发现该点位医废采样人员、PDA扫码机等物资不足，导致现场采样进度缓慢。正在指挥中度的江湾医院相关负责人当机立断增派医院备勤医务人员携带PDA设备等物资前往支援，10多分钟后，在现场志愿者的有序引导下，随着检测速度加快，居民等候队伍逐渐缩短。

记者在四川北路街道防疫指挥中心看到，工作人员紧盯大屏幕上的每一个点位，生怕漏了问题。就在采访时，单兵执法仪传回画面显示，位于长春路319号的核酸检测点位出现居民聚集排队现象，街道负责人第一时间连线前端点位负责人，同时调派街道备勤人员支援。增援小组利用隔离墩加固警戒线，志愿者分成AB两组，A组负责检查或帮助居民预约登记二维码，疏导居民保持距离等待采样，B组协助医生加快现场PDA扫码速度，秩序得到有效控制。

特约通讯员 龙钢 本报记者 袁玮

近日，嘉定工业区娄塘老镇部分地区实施闭环管理。这个区域有多特殊？大约1平方公里的封控范围内，涉及娄塘半个村落、一个社区。它们“你中有我、我中有你”，村民办事会找居委，居民有困难会求助村里。

在此特殊时期，村、居党组织十分默契地遵守着同一个准则——有难一起当，分工不分家，一切为了群众。与此同时，来自嘉定工业区域运中心一支15人的联动队伍逆行入驻，走进封控区域内。在这里，他们是处置工单小能手，也是暖心助人志愿者。

嘉定工业区域运中心主任张伟告诉记者，15名队员每人配备了视讯通，一方面能够及时响应城运中心的呼叫联络，同时能“单兵作战”，将接收到的现场声画内容实时回传，以便指挥中心在第一时间完整、直观、详细地了解封控区域内的实时动态。

这支小分队的职能分为线上、线下两方面内容。“线上，是通过‘一网统管’平台及时上报信息、接受派单。当热线12345接到一区域内群众的需求，平台会直接派单推送到队员手中，便于现场的及时处置。”张伟介绍，“线下，队员们积极配合村居开展封闭管理，包括街面巡逻、信息告知、劝导沿街商铺关停等，协助村居做好志愿服务工作。”

城运中心的大屏幕上，相关数据实时更新，一些智能场景也在疫情期间发挥作用。“封控管理刚开始时，个别沿街商铺还在悄悄营业，有人进出。我们通过‘一网统管’平台可以设定一定范围、一定要求的视频监控，自动发现这些情况后，平台能直接推送给一线队员，第一时间处置。”张伟介绍。

记者了解到，近期嘉定区城运中心通过科技赋能，助力疫情防控“观管防”一体化闭环管理。视频覆盖方面，根据巡查点位编排视频预案200余组，同步赋能至区防控办；科技赋能方面，在集中隔离点安保力量不足的背景，为试点安装“门磁+监控”智能系统，提高管理效率；远程连线方面，以区城运中心为信息枢纽，可视化视频会议系统与上线线市防控办、向下联接12街镇与集中隔离点位，让信息更快直达。本报记者 杨洁

宝山区友谊路街道有这样一抹“城运蓝”，他们在街头巷尾奔忙，运用高空鹰眼、“移动单兵”设备等各种智能武器，分组筑牢疫情防控安全“隔离墙”。

疫情防控工作伊始，友谊路街道城运中心启动应急响应机制，连夜召集“四部一室”主要负责人召开疫情防控工作推进会，按照“领导包片、干部主抓、党员志愿”的工作原则，“点对点”制定了防疫措施工作应急预案及分组工作安排——网格巡查队和安全检查队：以最快速的行动走街串巷，以最严格的要求滚动排摸，对1638家沿街商铺、523家企业进行了防疫知识的普及、措施的督导，确保基层疫情防控工作精准落实到“点”、高效执行到“位”。平台信息组：实行7×24小时值班值守制度，实时调整优化大屏展示效果，助力现场指挥调度、为线下工作力量调配提供辅助决策，精准助力社区疫情防控。市民热线组：本着“听民生、解民忧”的服务宗旨，客服人手不足的困难，安排专人受理，加快热线疫情工单的接单（先联）、派单、处置、回访、结案流程。3月1日至3月24日，集中受理疫情类工单191件。针对复杂疑难工单，每日汇总上报，确保及时回应疫情防控中心市民急、难、愁问题。

按照辖区内疫情防控工作的具体要求，城运中心第一时间梳理辖区内视频监控网络布点，查漏补缺，对接资源，利用高空鹰眼、“移动单兵”设备等智能设备精准定位的优势，及时反馈点位现场的实时动态。同时，整合雪亮工程与公安街面监控探头对重点区域进行实时监控，及时掌握城市运行各类情况。

在核酸检测现场，志愿者们通过维持秩序、帮助特殊人群做好“健康云”预约等方式，为这场战役做支援。在封控区，志愿者们克服低温风雨天气，坚守岗位，维持秩序、疏导群众、协调物资……为守护家园贡献城运人的力量。

本报记者 郭剑烽

“我的小区被封了，误工证明怎么开？”“我要去医院看病，医院要求提供48小时内核酸证明，哪里排队时间比较短？”昨天，记者从浦东新区城运中心了解到，从3月1日至24日，平台共受理疫情类热线工单30295件，约占工单总量的67.1%，诉求主要有隔离观察、核酸检测、隔离点管理、出入口管理、疫情宣传和各类证明开具等。

在当前疫情防控工作处于最为吃劲、最为关键的特殊时期，浦东新区应急管理局加强现有人员力量统筹，确保值班值守工作不断不乱、安全、平稳、有序运转。“平时正常情况下，我们一天收到的工单在1000件左右。从3月10日开始，一天达到近3000件；最近一周，受理的疫情类热线工单占全部工单量的近87%。”浦东新区城运中心副主任徐行健告诉记者，由于许多小区实行封闭管理，小区进出、隔离政策、物资供给等问题的工单大幅度增加。

3月22日，浦东城运中心收到陆家嘴街道某小区居民反映，封闭期间，居民无法外出购买生活物资，盒马等外卖平台运力严重不足都被约满，辗转很多平台才能买到菜，老年人更是一筹莫展，希望有关部门协调解决买菜难的问题，缓解居民的焦虑情绪。接到工单后，浦东城运中心工作人员马上和陆家嘴街道联系并核实情况。陆家嘴街道相关负责人表示，将积极解决买菜配送和老年人订餐难问题。经协调，目前陆家嘴街道慈善超市开通了线上预订和线下配送的方式，根据居民需求提供组合套餐，缓解居民买菜和配送难题。闭环管控期间的独居老人、纯老户等如果遇到就餐难问题，居委可以通过社区食堂订餐热线为老人订餐等。

同时，城运中心的工作人员还变身“宣传员”，每天及时收看最新的上海市疫情防控新闻发布会，掌握最新的上海抗疫“手势”、口径等，根据权威发布信息及时辟谣、给市民正向引导，安抚大家的情绪。

据悉，浦东新区专门制定了《关于当前疫情防控特殊时期做好值班值守工作的方案》，保障全区值班班组高效运转。在浦东新区总值班室组建3个值班工作组，实行“7+14”工作模式（即3个值班工作组轮流在岗连续值班7天，回家居家办公14天），全力保障浦东城市安全有序运行。

本报记者 宋宁华

长宁区城运中心昨天公布疫情防控期间24小时为民服务热线电话，长宁区居民除了可拨打原来的市民服务热线12345外，又新增一条直通专线。“我们现在尽一切努力，全力保障热线通道的畅通。”长宁区城运中心副主任李建军介绍，除原有保障12345热线24小时值守外，另增加人员力量保障区级热线的24小时值守，实行疫情期间7×24小时值守机制，保证热线人员在岗力量。区级热线工单按照12345热线紧急工单快速处理机制进行处理，各单位领导督办。

长宁区城运中心牵头建立了紧急工作机制，成立了1个应急工作小组，由9个跟当前疫情密切相关单位组成，要求密切关注人民群众的“急、难、愁、盼”问题，涉及公共安全、人身安全、重要疾病外出就医、日常生活必要保障、跨省跨区特殊人群疫情管控、小区警戒线设置等紧急工单，即刻给予回应，2小时内处理完毕，其余紧急工单即刻给予回应，24小时内处理完毕。

3月19日14时10分，一位长宁市民打电话给12345，反映其妻子是肿瘤病人，2021年手术后进行化疗治疗，目前仍在进行靶向治疗的阶段中。华山医院通知其需要持续治疗，3月21日可在江苏路分院进行靶向治疗，并带好区级医院的48小时核酸证明。但目前小区被封无法出入，希望管理部门帮助他妻子出小区治疗。收到市民来电诉求后，区城运中心第一时间联系市民核实相关情况，及时派单至新泾镇，同时电话联系新泾镇与疾控中心，传达市民的紧急就医诉求。新泾镇在接单后立刻与属地居委核实并沟通，并且通过属地联合多部门协调，最终落实了该市民妻子的就医需求。新泾镇于当日16时许及时向城运中心反馈了相关处理结果。

本报记者 屠翊

半数工作人员不能到岗，在岗人员除了要干本职工作，还要外出支援社区一线，然而，工作量却成倍增加，仅仅是与疫情相关的12345热线工单从3月1日至今就环比增长了5.8倍，怎么办？杨浦区城运中心的工作人员戏称自己都成了“超女”“超人”，日夜连轴，一个人当成几个人用，大家却不愿叫苦。面对记者的采访，副主任陈雷“拒绝”透露自己和同事们已在单位里睡了几天，还开玩笑说：“接着战斗，姐姐还能扛！”

杨浦区城运中心热线受理部（区热线办）迅速把有限的人力最大程度地补上，回应市民关切，建立与疫情有关工单的应急处置机制，实行中晚两班制，保障热线受理24小时高效运转，确保“一日清、两日结”，特别是重点区居民诉求，第一时间联系市民核实相关情况，及时派单至新泾镇，同时电话联系新泾镇与疾控中心，传达市民的紧急就医诉求。新泾镇在接单后立刻与属地居委核实并沟通，并且通过属地联合多部门协调，最终落实了该市民妻子的就医需求。新泾镇于当日16时许及时向城运中心反馈了相关处理结果。

据介绍，为减轻街镇等相关疫情防控部门压力和 workload，凡涉及疫情防控咨询类、部分投诉类的紧急（次紧急）工单不作下派，由区城运中心按照有关政策规定直接作出答复。自3月1日起，12345热线共受理紧急工单涉及疫情防控类163件，流转回市里处置5件，其余已全部办结。自3月16日起，市里新增涉及疫情类紧急工单，截至25日，共受理疫情类紧急工单1555件，已办结1373件，剩余182件。本报记者 孙云

3月14日下午，普陀区城运中心热线科热线督办组工作人员在工作群里收到了一则消息，长寿路街道的谭老先生反映，他需要每天服用指定药物，但所住小区正进行封闭管理，眼看剩下的药物量只够维持两天，只得通过12345求助。

普陀区热线平台前端工作人员受理后，将工单转送至长寿路街道，要求在2小时内反馈。街道联系上谭老先生，了解到该药物需到瑞金医院专家门诊才能开出。紧急商定配药方案后，居民区党总支书记傅文磊穿上防护服，到谭老先生家拿到了他的医保卡，居委党务干部左碧立即前往瑞金医院，但医生已下班。次日一早，左碧再次前往瑞金医院，配到了谭老先生要的药物以及有稳定供应的替代药物。

从2月28日至3月25日10时，普陀区城运中心12345热线平台共受理涉及疫情工单5400余件。为保障平台派单时效，快速处置，城运中心在前端受理环节，抽调专人在受理工单的同时，对紧急事项跨前先行联系，在工单派单后30分钟内通过电话、微信等形式，提醒各承办单位热线负责人、分管领导快速处置。同时，在后端督办环节，指定专人加强对老人、孕产妇、儿童等特殊群体服务的主动性，在确保第一时间处置的基础上，要求热线督办组持续关注特殊群体隔离期间的服务需求，掌握事态最新进展，保持全天候综合协调。热线督办组工作人员最多时一天要跟进近20件紧急、次紧急工单，为不漏过一个诉求，不错过一次跟进，工作人员将工单按照时间顺序排好，并依次设定闹钟提醒自己。截至目前，普陀区热线平台本轮疫情涉及的特殊群体工单解决率、满意率均达90%以上。本报通讯员 熊迎 记者 江跃中

杨浦区城运中心还依托视频会议系统，开展全区三级会议指挥系统联动联动疫情高效处置。区城运中心对各核酸检测点进行智能视频轮巡。例如在常住人口约18万人的民生大居后行街道，区城运中心就支持街道城运中心在50个核酸采样点各部署一套单兵设备，既可采集和实时回传音视频到区城运指挥平台，也可语音通话，实现对现场的防控预警。

本报记者 孙云

江苏银行上海分行
三年期个人大额存单
3.55% (20万起)
详情请至江苏银行上海分行各营业网点
021-22258262 021-22258273