

在今年上海两会上，来自侨联界别的章桃旭委员说：“中老年人用了一辈子、熟悉的传统银行卡支付，我们现在要推进网上支付、手机支付，不能落下他们。”他说，智能技术可以助力无障碍服务，比如说在线上支付环境增加语音识别等功能，这样既可以避免老年人支付过程中使用不大擅长的智能手机，又能方便老人的生活支付。

推进生活数字化，就是要让城市的服务功能更便捷，让每个人都能在数字化转型中感受到上海这座城市的温度。

治理数字化让城市管理更高效

“本月您所在的梅陇镇平安指数 196.82，全区平均指数 191.37。”新华社记者 2021 年 1 月 16 日在上海市闵行区梅陇镇的一块门牌上扫了扫上面的二维码，手机上立刻收到了一份“安全月报”，月报内容是该地所在街镇的每月安全状况评估。这是闵行区近日在基层社会治理数字化上一次探索。

治理 2000 多万人口的超大城市，对任何政府来说都是个艰巨的课题。上海一直在积极探索一条超大城市治理的新路子，为中国城市高水平治理打造“上海样板”。政务服务“一网通办”和城市运行“一网统管”，是上海城市治理的两块金字招牌。

上海政务服务“一网通办”上线两年多来，从“能办”到“好办”，从“好办”到“愿办”，正在持续攻坚提升，其提供的“网

购式”政务服务成为超大型城市精细化治理的宝贵经验。在社会治理领域，上海也正在探索将“随申码”应用到小区管理、治安管理、人口普查等。

2020 年 10 月 21 日，上海市“一网统管”市域物联网运营中心正式启用，近百类超过 510 万个可共享数据的物联感知设备纳入市域物联网运营中心共享和计算，每日产生数据超过 3400 万条。这个平台把政务数据中涉及物联感知的数据，和社会、企业、机构以及来自多方面的数据一并接入，同时对数据实现全量、全生命周期的管理，帮助城市管理者更好地判断决策，从而赋能城市管理。

“一网统管”这个“智慧大脑”，串联起公共安全、绿化市容、住建、交通、应急、民防、规划资源、生态环境、卫生健康、气象、水、电、气等领域，为整座城市铺开了一张“安全网”，让城市越来越高效、越来越便捷，市民对美好生活更有获得感。

通过线上线下的联动，上海正在推动城市治理由人力密集型向人机交互型转变，由经验判断型向数据分析型转变，由被动处置型向主动发现型转变。

数据显示，2020 年，上海政务服务“一网通办”实名用户数从 1024 万增加到 4416 万，接入事项超过 2000 个，其中超过 80% 具备全程网办能力，累计办件量超过 6000 万件，日均办事 17.3 万件，网办率 58%、提高 30.3 个百分点；城市运行“一网统管”“三级平台、五级应用”架构基本形成，已整合接入了公共安全、绿化市容、卫生健康、气象、水务等 30 多个部门的 100 多项基础数据，同时依托 80 万个以上的“神经元”，形成“防

汛应急处置”“客流监测分析”“套牌车核查”等一系列智能化城市应用场景，实现从预警到处置的闭环管理。

2021 年，上海将深化“一网通办”，实现公共服务事项接入基本覆盖、高频事项“一件事一次办”基本覆盖，加快打造“网购型”政务服务城市。同时，深化“一网统管”，加快智能传感器布设，推出一批新的应用场景，推进智慧公安建设。

可以预见，在全面推进城市数字化转型的过程中，上海通过深化两个“一网融合”，将实现政务服务从“能用”向“好用”转变，加快法治、公安、应急、公用设施等领域的数字化转型，打造出科学化、精细化、智能化的超大城市“数治”新范本。■

2020 年 10 月，上海市“一网统管”市域物联网运营中心正式启用。摄影 / 徐程

