

# 上海市普陀区人民政府办公室文件

普府办〔2024〕13号

## 上海市普陀区人民政府办公室关于印发 《2024年普陀区城市运行“一网统管”工作要点》 的通知

区政府有关委、办、局，各街道办事处、镇政府，各有关单位：

经区政府同意，现将《2024年普陀区城市运行“一网统管”工作要点》印发给你们，请认真按照执行。

上海市普陀区人民政府办公室

2024年7月23日

# 2024年普陀区城市运行“一网统管”工作要点

为深入践行人民城市重要理念，全面建设韧性安全城市，大力推进城市全域数字化转型，构建城市治理共同体，驱动城市运行“一网统管”建设向纵深发展，提升基层治理体系和治理能力现代化水平，根据《2024年上海市城市运行“一网统管”工作要点》要求和普陀区实际情况，结合最新体制机制改革方向，制定本工作要点。

## 一、完善平台架构，驱动三网融合，构建高质量治理体系

1. 着眼平台枢纽定位，打造数字治理中枢。发挥区街两级城运中心的实体运作能效，聚焦“观、管、防、联、处”功能建设，以“一网统管”平台为载体，以线上平台赋能和线下机制完善为着力点，深化“一屏发现、一口派单、一站处置、一网评效、一键智搜”城运工作体系，统筹资源调动，破除条块壁垒。深化“王”字型城市运行管理工作架构，贯通上下、联通左右，支撑全区开展智能辅助决策研判、各部门协同指挥、城市日常管理和应急联动处置，筑牢事前预防、事发应对、事中处置和事后管理全过程防线。要聚焦数据整合共享，深入挖掘数据价值，更好赋能产业发展、营商环境、社会治理、公共服务等重点工作，增强三网平台服务与治理的综合效能。（责任单位：区数据局、区城运中心、区应急局、各相关单位、各街镇）

**2. 迭代优化街镇平台，科技赋能基层治理。**根据“1+10+N”（1个区级平台+10个街镇平台+N个专题场景）的协同框架，区级层面加强城区运行状态监测分析和预警研判，发挥统筹协调、高效指挥能力；街镇层面加强基层治理的实战应用支撑，发挥街镇迅速响应、高效处置的能力。将“块数据”“视频赋能”“一键智搜”“智慧气象”“智慧交通”等专题应用，根据权限分配，科学合理分发至街镇一线，赋能居村和基层处置人员，支撑与区级平台的联动交互，助力“区街一体化”。将市民热线、网格巡查、物联感知、气象交通、突发事件等多源数据汇入街镇平台，持续更新接入社区云2.0的“人房地企”数据，实现分层分户关联管理，不断丰富街镇平台数据要素。（责任单位：区数据局、区城运中心、各街镇）

**3. 积极探索“三网融合”，管理服务双向协同。**积极探索构建城市运行管理的跨领域融合，“一网通办”作为政务服务的重要平台，需要与各部门的数据系统进行对接，实现数据的互联互通。“一网统管”作为城市管理的重要手段，需要整合各类城市管理数据，为政府决策提供支持。“一网协同”需要在政府内部实现数据的共享和协作，促进政府各部门之间的协同工作。一网通办、一网统管、一网协同作为政府数字化转型的重要方向，旨在打破信息孤岛，实现数据共享，优化政务服务流程。在机关内部日常办公在区协同办公平台流畅开展的前提下，进一步梳理和推进集体用车一件事、新兴领域全覆盖、建设工程信息共享等“三

网融合”应用场景探索。（责任单位：区数据局、区城运中心、区教育局、区建管委、各相关单位、各街镇）

**4. 深化“一张图”建设，支撑精细化治理。**推动“一张图”节点建设，形成向上接入市级平台的基础能力，向下赋能本区各类时空应用需要。拓展基于块数据“一张图”应用场景能力，搭建要素总览、专题块数据、全量信息、专题分析、预警分析等模型，打造基于最小治理单元的城市精细化治理范式。（责任单位：区数据局、区城运中心、各相关单位、各街镇）

**5. 拓展“随申码”应用，深耕数字化管理。**构建“人、企、物”码的全方位服务和治理体系，深化个人服务，为用户在政务服务、看病就医、交通出行、文体旅游等场景提供便捷“一码服务”体验；加强企业服务，为各类组织、机构提供法人办事、执法监督、安全生产监管、服务政策精准送达等“一码办理”服务；提升城市管理能力，对城市建筑物（可阅读建筑）、城市基础设施（消火栓、门弄牌、电子显示屏等城市部件）等各类物体分级分类赋码，助力城市精细化管理。拓展以“随申码”为载体的综合化数字应用场景，聚焦“半马苏河”滨水公共空间，对视频设备赋码管理，关联一机一档、可视范围、运行状态等信息，支撑视频调度指挥和设备巡查检修；聚焦教育培训监管，对培训机构赋码管理，关联人员资质、培训内容、运营情况等信息，辅助行业监督部门开展执法监督；聚焦“十五分钟生活圈”，对企业商铺和市场经营场所赋码管理，关联一铺一档、执法监督、顾

客评价等信息，便于经营方在线申报业务、管理方有序开展检查、消费者便捷查询服务，营造数字化生活圈。（责任单位：区数据局、区城运中心、区公安分局、区建管委、区教育局、区市场监管局、区城管执法局、区消防救援局、各相关单位、各街镇）

**6. 升级“综合受理派单系统”，驱动“线上+线下”有机协同。**迭代升级“综合受理派单系统”，融合“3+X”（热线、网格、智联+其它）诉求来源，探索推进自动化派遣、智能化管控，不断提升派单精准度，赋能基层工作人员。以“12345+X”为工作理念，深挖数据价值，联合行业部门共同对数据进行关联性分析和主题性延展，精准反映城市运行难点、堵点和痛点问题。梳理形成标准统一的城运事项管理清单，以标准化模式，推动部门联勤联动、迅速处置，形成问题发现派单、流程管理、反馈结案、分析研判、考核评效的全流程闭环管理，达到“四早五最”的最佳效益。（责任单位：区数据局、区城运中心、各相关单位、各街镇）

**7. 规范城运工作站（片区）建设，促进高效联勤联动。**制定城运工作站（片区）运行指导意见相关文件，以标准化管理加大对城运工作站（片区）的指导力度。探索打造“网格精细化管理、平台信息化支撑”的“大数据+网格化+铁脚板”城市运行管理新模式，完善“人工+智能”巡查发现机制，加强全区网格巡查、发现和上报能力；不断拓展、整合、管理处置力量进城运工作站（片区），推行“站长吹哨，条线报到”，统筹协调区域内工作力量，

推动“线上+线下”并行赋能；形成治理力量多元集成、实战实用的管理运行模式。（责任单位：区数据局、区城运中心、各相关单位、各街镇）

**8. 提高风险感知能力，高效赋能指挥调度。**紧扣区委、区政府重点工作，围绕“态势全面感知、趋势智能研判、资源全面统筹、行动人机协同”要求，建立涵盖常态下运行态势监测和非常态下应急处突管理机制。依托“数智普陀·一网统管·城市治理引擎”加强三屏联动，丰富主动、被动、自动的“三动”发现渠道，捕捉城市运行管理相关的风险性、苗头性、倾向性线索。用好“智慧消防”“智慧气象”“融合通信”等应用场景，结合视频、单兵、布控球、执法记录仪等设备，形成业务逻辑通畅、应对措施有效、力量分布合理、处置高效快速的指挥响应体系，实现“平战兼顾，平急转换”。（责任单位：区应急局、区数据局、区城运中心、各相关单位、各街镇）

## **二、统筹设施资源，迭代创新场景，深化高效能治理机制**

**9. 统筹物联感知布局，深化“数智社区”建设。**依据《普陀区物联感知终端设备资源管理（暂行）办法》，系统梳理全区物联感知设备，并逐步接入到“数智普陀·物联感知平台”，接受统一规范管理。充分发挥物联感知“隐患探测器”作用，坚持问题导向、需求导向，对使用率少、误报率高的物联设备及时调整，以“人防+技防”精准补齐居村治理短板。以“樱花苑数智社区”为样板，在全区17个小区布设4000余个物联感知设施，打造“物

联、数联、智联”的数字化社区，推动社区治理模式由被动管理向主动发现转变，提升居民安全感、幸福感。（责任单位：区数据局、区城运中心、各相关单位、各街镇）

**10. 探索集成数据应用，赋能数字值班值守。**紧扣《“一网统管”数字化值班室建设和运行导则》，以“一网统管”平台为依托，利用大数据、物联网、云计算、区块链等数字技术和智能感知设备，打造具有高度兼容性和可扩展性的数字化值班平台。建设智能辅助模块，强化智能辅助和业务协同，提升值班员履职和单兵作战能力，汇集各单位值班工作数字化台账，动态分析值班责任落实情况；建设风险研判模块，对“人、物、动、态”等关键内容进行实时感知和动态智能监测，建立健全建模、预警、预测、预报、预演等功能；建设实战调度模块，打造值班工作“一张图”，实现视频终端、单兵设备、无人机、移动指挥车等资源和城市事件的动态撒点，做到关键要素资源一屏调度。（责任单位：区应急局、区数据局、区城运中心、各相关单位、各街镇）

**11. 丰富“一网统管”场景，提升城市治理水平。**以跨部门专题协同应用场景为驱动，深化部门协同和联勤联动，推动业务部门开展流程再造和业务创新。在城市运行方面，聚焦道路交通、绿化市容、文旅服务、社区管理、房屋管理、优秀历史建筑保护、生态环境、智慧停车、投资促进、教育服务等系统完善升级；在城市安全方面，聚焦安全生产、自然灾害、消防救援、融合通信、人防工程、重大安保、智慧电梯等系统持续迭代。（责任单位：

区数据局、区城运中心、区建管委、区绿化市容局、区文旅局、区民政局、区房管局、区生态环境局、区投促办、区教育局、区应急局、区消防救援局、区国动办、区公安分局、区市场监管局、各相关单位、各街镇)

**12. 智慧监管渣土运输，守护城区美好环境。**以渣土车智慧监管平台建设为抓手，从根源上治理渣土运输车辆“不按规定路线行驶”“车辆未密闭”“跑冒滴漏”“黑车运输”等违法行为。通过实时分析试点道路和工地出入口的视频画面，自动识别违法行为，智能固定执法证据，以智慧化监管扩大监测覆盖面、提高常态长效性、增强执法监管威慑力。（责任单位：区生态环境局、区数据局、区城运中心、区公安分局、区绿化市容局、区城管执法局、区建管委、各相关单位、各街镇）

**13. 着力推进数字孪生，谋划布局实景系统。**紧扣市、区关于加快推进虚实融合数字城市建设的相关要求，依托“数智普陀”城市运行管理平台（一期）支撑能力，谋划建设“数字孪生实景子系统”，通过将高低空视频、物联感知、单兵、市民热线、网格上报、智能事件等信息，与道路、房屋等地理空间的数据关联，实现虚实结合、全局总览；结合标签设置、标识绘制、智能解析、热力分析、预警上图、视频预案、沙盘推演等功能，实现全要素映射，赋能城市管理部门精准决策指挥。（责任单位：区数据局、区城运中心、区应急局、各相关单位、各街镇）

**14. 夯实应急物资保障，增强城市安全韧性。**以“一网统管”

平台为载体，推进应急物资储备体系建设。厘清应急救援物资库、公共服务设施、避难场所等应急物资储备信息，数据接入“一网统管”平台，直观了解物资类型、数量、点位等信息，为高效调度应急物资，有效防范应对自然灾害、安全事故、公共卫生等突发事件提供数字化支撑。（责任单位：区应急局、区数据局、区城运中心、各相关单位、各街镇）

### **三、深挖数据金矿，搭建视觉中枢，夯实高品质治理基石**

**15. 夯实数字底座建设，深化“区块链+数据治理”。**依托区大数据资源平台和各部门业务系统，吸纳更多城市运行和政务服务数据，完善数据质量评估体系，深化数据异议核实与处理，加快构建协同泛在、开放共享的政务数字底座。摸清公共数据资源家底，深化综合库、主题库、专题库建设，构建分级分层分类数据标签体系。探索“区块链+”在政务服务、数据流通、民生保障、社会治理、普惠金融等领域深度融合，推动政务数据和审批流程上链，运用区块链跨链互信机制，加强司法存证权威性、政务服务规范性、信息流转安全性，打造一批可复制的高价值示范场景。（责任单位：区数据局、区城运中心、各相关单位、各街镇）

**16. 严格落实安全管控，坚守数据安全底线。**提升数据安全技术保障水平，加强对数据归集、治理、共享、开放、应用的全生命周期安全管理，充分利用区块链技术，强化数据脱敏、数据加密、数据去标识等存储、传输和应用手段，防止数据篡改、泄露，实现数据安全“可知、可视、可管、可控、可溯”。健全数

据安全常态化检查机制，从体系、流程、技术、人员、制度等多方面入手，定期开展数据安全与保密工作执行情况的自查，围绕数据分级分类、身份鉴别、访问控制、安全审计、保密协议等方面检查安全防护措施落实情况，构建贯穿开发、测试、部署、发布、运维保障全过程的一体化安全保障体系。（责任单位：区委网信办、区数据局、区城运中心、各相关单位、各街镇）

**17. 规范管理多源指标，完善城市数字体征。**依托“数智普陀·指标管理系统”，以城市治理引擎及相关业务系统为基础，通过统一定义和分级分类，将分散在不同系统的各类指标进行全流程规范化和工具化管理，汇聚“气象、环境、人口、交通、安全、民生、舆情”等数据指标，建立通用型数字体征指标；围绕城市运行管理中的高频事项和难点堵点，因地制宜选取代表性强、实时性高、实战管用的特色型数字体征指标，充实完善形成城市数字体征指标体系。发挥“一网统管”牵引作用，引导各部门合理设定预警指标阈值和权重，精准划分风险等级，实现潜在风险隐患实时感知、动态监测、精准研判、及时预警，进一步增强城市安全韧性。（责任单位：区数据局、区城运中心、区公安分局、区民政局、区生态环境局、区国动办、各相关单位、各街镇）

**18. 加强数据融合分析，释放多源数据价值。**整合热线、网格、智联、舆情等信息源，基于全量事件数据，利用大数据、人工智能等技术，聚焦治痛点、破难点、疏堵点，针对群体热点、高频主体、突发问题、反复投诉等问题进行多维度数据融合分析，

发现城市潜在的隐患问题和问题的根源，形成专项分析报告，提前干预治理，从被动发现城市运行问题到主动监测、预警城市运行问题，助力城市“治未病”，切实提升城市运行效率和风险防控水平。（责任单位：区数据局、区城运中心、区委网信办、各相关单位、各街镇）

**19. 丰富视频调度资源，打造城市视觉中枢。**推进视频数据共享平台（三期）融合迭代升级，强化边界安全防护能力，建立纵向贯通、横向互联、资源统筹、全网共享、全程可控、全时可用的视频联网共享体系，夯实全区视频资源调度基座。加强对全区重点区域的可视化综合监测，推动苏州河沿岸、重要商圈和景点、重点场所等终端视频的汇聚和共享。推进视觉中枢建设，将分散在各部门的视频资源进行分类整合与算法共享，针对防汛防台、交通站点、节假日及重大活动涉及区域，形成视频巡视点位预案，保障城市运行安全。（责任单位：区数据局、区城运中心、区公安分局、各相关单位、各街镇）

#### **四、落实组织保障，强化培训指导，打造高层次治理队伍**

**20. 强化组织领导能力，提升城区治理效能。**各相关单位要建立高位协调机制，坚持主动运用数字化手段，运用“一网统管”平台，提升本区域、本部门、本领域的治理能力和治理水平。各街镇要充分发挥街镇城运中心一线力量“统和站”核心职能，形成由街镇主要领导作为第一责任人，分管领导牵头推进的工作机制，强化“一网统管”建设统筹和协调能力，发挥快速反应、高

效处置的数字化实战平台作用。（责任单位：区数据局、区城运中心、各相关单位、各街镇）

**21. 全面科学考核评估，驱动“一网统管”发展。**对标市级“一网统管”工作要求和考核方案，结合普陀区区情，制定符合普陀实际的“一网统管”考核评价方案，加强对相关部门和各街镇“一网统管”建设工作的考核。围绕“安全、有序、整洁”等维度，构建“城市运行指数”，对城市运行质量进行全要素展示、全覆盖监管、全过程跟踪和全方位评价，对城市运行薄弱环节针对性整改，形成“运行—评价—提升”的正向循环，推动“一网统管”工作的可持续发展。（责任单位：区委组织部、区数据局、区城运中心、各相关单位、各街镇）

**22. 倡导场景揭榜挂帅，延伸数字治理半径。**聚焦“高效处置一件事”和“高效赋能基层”，对接管理部门需求，紧盯城市治理根节问题，突出“经济、生活、治理”三大领域联动，坚持效果导向，面向社会公开征集一批具有前瞻性、实战性和贴合普陀特点的应用场景，综合运用技术公司人工智能、大数据、区块链、物联网等先进技术，以数字化重塑业务模式及流程，推动资源共享和处置联动，助力基层高效发现和处置问题，提升“数智普陀·一网统管”品牌效应。（责任单位：区数据局、区城运中心、区科委、各相关单位、各街镇）

**23. 大力开展立功竞赛，不断激发治理活力。**以丰富多样的组织形式，注重线上线下结合，在区、街镇层面开展“一网统管”

立功竞赛活动。以立功竞赛为契机，增强工作人员的数治素养和创新能力，宣传推广优秀经验和先进典型，激发“一网统管”相关部门和工作人员的积极性、创造性，营造浓厚的比学赶超氛围，推动“一网统管”工作不断迈上新台阶。（责任单位：区数据局、区城运中心、各相关单位、各街镇）

**24. 持续加强培训指导，厚植数字治理理念。**组织开展攻坚克难“2+X”专项工作培训班、实践分享交流会、实战演练、专题讲座等系列活动，通过提供多元化学习发展平台，指导相关单位和人员将主题教育和大调研融入实际工作，支撑“一网统管”的理论研究和落地实践。建立常态长效培训机制，面向各相关单位、街镇开展贴近实战、易学易懂的培训课程，不定期开展“一网统管”业务测评，增强一线工作人员的业务洞察力、数据分析能力和创新能力。（责任单位：区委组织部、区委党校、区数据局、区城运中心、各相关单位、各街镇）

**25. 加强人才队伍建设，构建多元共治格局。**诚邀“一网统管”领域的高水平专家学者，不断壮大“专家智库”，指导提升工作人员的数字思维、数字技能和数字素养，培养更多既懂管理又懂技术的复合型人才。强化“政校行企”四方协同，完善沟通对接机制和保障机制，在建设教学实践基地、专业研究与人才培养、经验案例宣传推广等方面实现合作共赢。吸引集聚一批青年才俊和创新团队，构建覆盖面广、专业性强的数字治理人才矩阵，助力多元共治，共建人民城市。（责任单位：区人才局、区数据

局、区城运中心、区科委、各相关单位、各街镇)