

大城之治

来自北京上海重庆深圳武汉各领域各界别的
代表委员共话超大城市“治理之策”

北京

“接诉即办”

解决率和满意率97%

接诉即办给人满满安全感。”全国政协委员,北京广播电视台主持人、制作人刘洪悦说,北京市“接诉即办”工作是用一根热线“绣花针”,穿起民生“万根线”,撬动了一场超大城市治理的深刻变革。

四个字中,“接”是有求必应,“即”是快速响应,彰显着党委、政府解决市民诉求的态度与决心。随着接诉即办机制不断完善,身处这座超大城市中的每一个市民,心底都有越来越强的确信——遇到困难打12345,自己的声音有人听,提出的诉求有人努力解决。

说起“接诉即办”工作机制解决群众诉求的效率,刘洪悦分享了一件身边的事。朋友父母家因为楼道堆积杂物,轮椅出入很不方便,自行沟通无果后拨打了12345,很快就得到街道社区和物业的积极响应。不仅楼道里的杂物清空了,公共空间还增加了坡道设计。

在刘洪悦看来,市民既是诉求的提出者,也是推动城市管理的参与者,伴随着一件件诉求的解决,北京的环境越来越好。随着12345热线的知晓度提升,诉求量的上升对城市治理者提出了更高要求。刘洪悦建议,根据诉求的急难愁盼等级,实施分级处理,“就像分级诊疗制度一样,通过对诉求的分类分级处置,提高响应效率,更好满足市民需求”。她还建议在派单环节借助科技手段,优化响应流程,提高诉求办理效率。

数据显示,北京“接诉即办”改革近6年来,共受理群众和企业反映1.5亿件,解决率和满意率双双提升至97%。



全国政协委员,北京广播电视台主持人、制作人刘洪悦介绍北京“接诉即办”机制。
北京日报记者蔡代征 摄

上海

4万人社区让居民“登台唱戏”
“金点子”转化为“金果子”

全国政协委员、闵行区莘庄镇康城社区党委专职副书记张军萍,在拥有近4万居民的康城社区工作了13年,她带到全国两会上的提案大多源自日常工作中接触到的民生痛点。

今年全国两会,张军萍将目光投向了老年群体。“他们日趋多元化的养老服务需求应该被看到。”她指出,除了长护险等基础保障,许多老年居民也期待康复护理、夜间陪护、居家保洁、中医养生等个性化服务。

对张军萍而言,履职责任与本职工作是深度融合的。记者问她:“这样会不会觉得建言献策没那么难?”“还是难的。”她说,政协委员履职并不是简单地反映社情民意,而是要打破砂锅找到真问题,这样才能有效回应群众关切,维护群众切身利益。

一年多前,康城社区迎来了一桩大事:要从这个上海最大开放式社区重新选出13名业委会委员。怎么选、谁来选,都是复杂棘手的问题。好在2023年,张军萍和同事们就开始策划建立“智囊团”,发起“美好社区合伙人”招募,让有能力、有热情的业主“登台唱戏”。

“超大城市治理必须发挥人民主体作用,构建人人参与、人人负责、人人奉献、人人共享的城市治理共同体。”张军萍说,自己的工作很琐碎,但越是琐碎,就越需要广泛调动社区居民参与治理的主动性和积极性,将人们的“金点子”转化为“金果子”,使每个主体的利益得到关照。



全国政协委员、闵行区莘庄镇康城社区党委专职副书记张军萍(右)与市民交流。
解放日报·上观新闻记者周程祎 摄

编者按:治理体系和治理能力现代化是中国式现代化的应有之义。习近平总书记在北

京、上海、重庆、深圳、武汉等地考察时,多次对超大城市治理提出明确要求。习近平总书记强调,要深入践行人民城市理念,积极探索超大城市现代化治理新路子。大城之治,怎样“智治”,如何“善治”? 2025年全国两会,长江日报、北京日报、解放日报·上观新闻、上游新闻、深圳特区报联动推出《大城之治》大型报道,沿着总书记的足迹看北京、上海、重庆、深圳、武汉的“善治之道”,听代表委员共谋超大城市“治理之策”。



武汉

政务服务一体机安装在家门口
市民几秒钟完成退休年审

“社区的信息化建设正通过一件件实事呈现成效。”2月27日,东湖高新区左岭街道智苑社区党委书记胡云提及社区的新变化兴奋不已:扫一扫码,人口信息、居住信息等就能直接上传公安大数据平台,小区居住安全性大幅提升;24小时开放的政务服务一体机安装在家门口,居民不用出小区,几秒钟就能完成一次退休年审……

“小度小度,帮我播放黄梅戏!”2月27日,智苑社区8栋一层的养老照护中心热闹非凡。住在中心照护室102房间的向奶奶有了自己的“AI伙伴”,每天一睁眼向奶奶就会问小度今天温度如何,每天午睡时她会喊小度播放音乐……在社区养老照护中心,工作人员给每位老人的房间都配备了一台小度智能音箱。

创新探索科技赋能社区治理方法路径,越

来越多的武汉社区正向“智治”迈进。

全国人大代表、武汉市土地整理储备中心主任亢德芝用“上天入地”概括武汉的治理智慧:千米高空的“武汉一号”卫星定期航拍,无人机与地面铁塔摄像头织就立体监测网,3000多名网格员化身“神经元”穿梭街巷。这套“天空地网”系统推动耕地保护从“被动补救”转向“未病先防”,赋予城市预知风险的“超能力”。

在武汉数字公共基础设施平台上,三维地图与万物编码技术为每栋建筑、管线赋予“数字身份证”。“过去处理突发事件需层层上报,如今系统自动预警、秒级派单。”亢德芝形容,数字孪生技术如同“城市全息CT”,让地下管网、地面设施的状态实时透明,处置效率实现跨越式提升。

长江日报记者余睿 商佩
北京日报记者武红利
解放日报·上观新闻记者周程祎
深圳特区报记者何泳
上游新闻记者陈竹 郭欣欣 严薇 黎静 郭发祥 王淳 刘波 时婷婷

重庆

小程序实时反馈问题

社区迅速响应及时解决

在九龙坡区民主村社区,数字化管理服务平台“云上民主村”成了社区治理的核心。这个平台集“云上共治”“云上服务”“云上监督”等功能于一体,通过数字孪生系统,实现了社区的数字化治理。居民可以通过手机小程序,实时反馈问题,社区工作人员则能够迅速响应,及时解决问题。

江北区的智慧城市管理中心,则通过城市运行管理服务平台,实现了对城市运行状态的实时监测和智能管理。该平台整合了多个系统的数据,能够自动识别城市运行中的各类问题,并通过智能预案进行快速处理。例如,当铁山坪街道的化粪池气体浓度超过安全阈值时,系统会自动启动抽风排气设备,并在必要时生成预警信息上报至智慧城市管理中心,从而及时消除风险隐患。

重庆通过数字化手段,将城市的各个角落都纳入了治理网络。从背街小巷的智能井盖,到跨江大桥的智能监测;从基层社区的“云共治”,到地灾隐患的“秒预警”,重庆用“智”的硬核支撑与“治”的不断创新,实现全域感知有精度、风险防范有速度、民生服务有温度。

全国政协委员、重庆国家应用数学中心主任杨新民表示,数字化治理是城市良好运行和可持续发展的关键。重庆在应急、社区治理、城管等领域已经取得了显著成效,并通过成立重庆超大城市数字化治理学院,培养适应超大城市数字化治理新模式的综合型人才。



江北区城市运行管理服务平台。
上游新闻记者甘义 任君 摄

深圳

打通数据互通壁垒

建成城市级时空信息数据集

目前,位于深圳市核心地段的深圳湾超级总部正在如火如荼建设中。在地铁、燃气、给排水管线纵横交错的复杂条件下,协同地下空间设计施工、协调地上建筑布局优化,都需要快速获取大量精准数据支撑。怎么办?

只要登录深智城集团打造的全市域统一时空信息平台,用户可以通过“选数车”任意挑选符合要求的“数据产品”,自行快速搭建孪生应用场景,通过全精模数据虚拟建造,避免后期返工,极大地降低了施工建设成本。

这是记者在深智城集团了解到的一个典型事例。据深智城集团技术部专家张斌介绍,超大城市人口高度密集,治理复杂度极高,需要更全面的决策数据支撑、更及时的数据动态响应、更科学的规划模拟与预测。然而过去各部门各行业缺乏统一时空框架和共享机制,造成数据互通壁垒。深智城集团在深圳市委、市政府的指导下,针对持续增长的数字孪生应用需求,建成了全国规模最大的城市级时空信息数据集,构建了以“地楼房权人”为主干的城市级时空知识图谱,通过多源数据的融合共享,打通了各部门的数据孤岛。

除了提供“数据产品”,该平台还打造了“用系统汇报,用数据说话”的数字孪生会商新模式,用数据驱动城市“规一建一管一运”科学决策能力提升,支撑深圳市近三年数百项重点工程项目的科学决策。平台围绕产业发展、城市治理和民生服务等六大领域建设了超300个数字孪生应用,并为低空经济、自动驾驶、新能源、智能机器人等新兴产业提供了更精细的空间智能学习底座和计算推演环境,为这些产业的快速发展打下了坚实基础。



智城集团打造的全市域统一时空信息平台。
深圳特区报记者莫荣宝 摄