

超大城市数字生活啥样

——上海推进城市数字化转型调查

城市生活有多丰富，城市治理就有多复杂，特别是在上海这样的超大城市，实现城市运行高效能、管理现代化更为不易。如何以相对小成本，解决城市生活的痛点、堵点？作为一项重大战略部署，上海的“城市数字化转型”一经推出就备受关注。如今，这条转型之路走得如何？它能否成为破解超大城市治理难题的有效手段？

刚刚进入2021年，上海市就提出了“城市数字化转型”，公布了《关于全面推进上海城市数字化转型的意见》。半年时间过去了，作为“十四五”期间上海一项重大战略部署，城市数字化转型如今推进得怎么样了？

在调研中，记者注意到，城市生活为数字化转型提供了大量应用场景，能否充分开发这些场景，事关数字化转型的推进深度，亦会带动相关产业升级，甚至催生新技术。同时，城市数字化转型无疑是一次城市管理的升级，但这种升级并不是单纯追求“高精尖”，而是要比效果。此外还要看到，城市数字化转型并非一蹴而就，还需要在数据管理、数据立法等方面展开认真而艰苦的探索。

化解百姓“等待焦虑”

上海提出城市数字化转型，既顺应技术革命引发的城市发展与变革规律，也是上海落实“数字中国”战略的使命。中共中央政治局委员、上海市委书记，城市数字化转型工作领导小组组长李强认为，生活数字化转型是践行人民城市重要理念的有力抓手，根本上是为了人，关键要有体验度。秉持着这样的理念，上海数字化转型着重在百姓生活的痛点、堵点上下功夫。

在城市生活的人可能都有过类似经历：受地面交通环境影响，公交车难以准时准点，乘客往往只能在站台苦等。实际上，等公交车本身并不会产生焦虑，不知道要等多久才是焦虑产生的原因。

为了解决“等多久”问题，早在2012年，上海便在全国范围内率先挑战“时间预报”，通过查询相关APP以及浏览器电子显示屏等方式，乘客可实时获取车辆到站信息。“从第一代的LCD彩色屏，到第二代电子墨水屏站牌，如今上海实现了浦西中心城区公交站点电子站牌全覆盖。2021年，公交到站时间预报准确率达97%以上。”久事公交相关负责人告诉记者，解决了乘客等车的“时间预期”，并努力让公交车更加准时，也就化解了乘客的“等待焦虑”。

类似的场景还出现在医院里。“排队两小时，看病五分钟”的就医体验被不少患者吐槽。如何让就医过程不再漫长？在就医前，患者除了能确定哪天就诊，还能不能将时间精准到以小时为单位计算？记者在调研中了解到，依托一网通办、健康云和上海医联等平台，上海各大医院正在通过大数据赋能实现就诊时段的精准预约。

以上海的瑞金医院为例，部分科室预约时段已从原来的1小时精确至30分钟。此外，通过



上海浦东“城市大脑”持续升级，场景建设从无到有、从少到多、从多到精。
本报记者 李治国摄

“智能预问诊”，医生输入一份病史的时间从5分钟缩短到1.5分钟，“患者走进诊间时，医生就能从后台系统大致了解他的病情病史。在同样时间里，我们可以将更多时间用来沟通。”瑞金医院内分泌科王医生说。

从解决等待时间入手，到集成患者数据、建设智慧医院、应用5G远程医疗，患者就医体验极大改善。在瑞金医院院长宁光看来，数字是冰冷的，但数字化却能赋予医疗温度。

就医和公交出行是城市生活中最为常见、最有普适性的场景，同样也是难点、痛点较多的场景。上海选择这两个传统场景作为数字化转型的“试验场”，也体现了一座城市的温度。上海交通大学城市科学研究院院长、教授刘士林认为，只有高度关注个体需要的人文型智慧城市，才能捕捉和把握城市生活中的偶然性、突发性，为精细化治理提供总需求表，为新型智慧城市建设提供总方法论。

上海市经济和信息化委员会主任吴金城告诉记者，在数字化转型方面，上海优势明显。比如，上海楼宇场馆、旅游景区众多，公交系统发达，地铁总里程超过770公里，每天1000多万人乘坐地铁，可以说数字化应用场景一应俱全。再比如，上海基础设施健全，已建成5G和固定宽带“双千兆”第一城，室外5G基站超4万个，室内5G基站超6.4万个，部署5G应用超400项。“今年，上海还将打造快捷停车助通畅、数字酒店智管家、智能出行即服务、数字商圈无忧购、智慧早餐惠民心等11个民生领域的标杆应用。”吴金城说。

数字化渗透“肌理”

“城市生活有多丰富，城市治理就有多少复杂。依靠传统的人海战术和一般技术手段，看不清楚、管不过来、处理不了。”上海市城市运行管

理中心主任徐惠丽说。高效能和现代化是超大城市治理的必然要求，而精细化管理和数字化转型则是实现治理高效能和现代化的必由之路。在上海，数字化转型理念正在深入城市肌理。

窗户、墙角、门框、天花板……走进黄浦区南京大楼，记者发现在很多不起眼的角落都安装了小巧的电子元件。工作人员告诉记者，这些都是具备不同功能的物联网感知设备。类似这样的设备，整幢大楼有17大类80多套，实时采集大楼的各项状态数据。公共场所吸烟问题长期困扰着楼宇管理者。现在，通过“烟感+边缘吸烟行为检测”，一旦发现有人在消防通道吸烟，安保人员可以在第一时间前往现场处置。

城有千万楼，楼是最小城。在上海市城市运行管理中心指导下，今年1月，上海黄浦区与华为联合为南京大楼打造了“数字孪生”系统。这是上海开展城市数字治理“最小管理单元”的试点。“可视化、可操作、可互动，是‘数字孪生’区别于传统信息化最显著的特征。”华为主管云计算的CTO付春杰说。

徐惠丽告诉记者，未来，南京大楼“智慧管理”模式将逐步推广。这将大大提升市场主体管理水平，实现社会效益与市场利益的双赢，探索出一条政府与市场主体有机联动的城市数字治理新路，也是在践行“人民城市人民建，人民城市为人民”重要理念。

实际上，随着门禁、停车、收支等物业管理事项逐步迁入互联网平台，上海各大社区管理效率得到提升，小区居民只需要一部手机，并安装相应的物业APP，就能享受到数字化带来的各种便利。

但在实际调查中记者发现，数字化转型并非一帆风顺。比如，按照设计，市民在手机上激活医保电子凭证或上海本地的“随申码”，就能实现“不带社保卡看病”，但在“脱卡就医”的数字化转型中，不少患者却在医院遭遇了尴尬——要么就医系统不识别患者身份，要么结算系统不灵，要么设备“卡壳”，让一个便民“亮点”成了“槽点”。

此外，“数字鸿沟”同样令人关注。随着信息技术发展，越来越多的便民服务需要在网上办理，但相当一部分老年人却被拦在了互联网门外。为了让老年人跟上数字化步伐，上海曾强调要重视解决老年人等特殊群体的“数字鸿沟”问题，让每个市民都能享受“数字红利”，把人的感受作为最终评价标准，建立群众评价机制，以人的需求推进数字生活的“进化”。

可喜的是，上海正积极探索解决数字化转型中的一系列问题。比如，最近一场覆盖百万老年人的智能技术运用提升行动在上海铺开。依托全市数千家养老服务机构、上万家公益基地，民政部门设立了大量“随申学”服务点，引导社会组织、社区工作者、志愿者等力量，为老年人提供智能手机学习培训和帮办服务。年内，预计申城将有百万人次享受到这一服务。

在破解一系列难点、堵点过程中，上海探索数字化转型路径的脚步正在加快，同时，上海需要面对的难题“难度”也在提高。比如，海量的数据、复杂的城市运行，如何用实时在线数据和各类智能方法，在最低层级、最早时间，以相对小的成本，解决最突出问题？徐惠丽告诉记者，“上海城市将‘一网统管’和政务服务‘一网通办’作为城市治理能力和治理水平现代化的‘牛鼻子’，致力于让市民‘高效办成一件事’，并推动政府和社会合力‘高效处置一件事’，让市民更有获得感和

2021年，
上海城市数字化转型目标：

- 实现数字经济核心产业
增加值超5000亿元
- 打造11个老百姓
最关心、最直接、最受用的标杆应用
- 实现“一网通办”网办比例
不低于70%
- 实现5G SA全面商用，
高端绿色IDC机架数量超20万

人约定的情况下，对自身产生和依法收集的数据，以及开发形成的数据产品和服务，有权进行管理、收益和转让，解决权益不清带来的数据流通不畅、利用不足问题。

一方面是数据立法，一方面是数据开发。城市数字化将为创新创业企业提供各类需要的资源，这无疑是企业发展的重要机遇。那么，数字化转型之际，企业应该扮演什么样的角色，应该发挥怎样的作用？

数据的挖掘与开发，将为城市数字化转型赋能。上海交通大学教授金贤敏认为，数字化时代算力对全行业及全社会将带来颠覆式影响。例如，5G通信速度提升、延时减少，不少企业纷纷围绕这个新能力做应用研发；在量子计算领域，指数级算力提升之后，就会开拓出新空间，给各行各业带来新的机会。

诚如上海市委书记李强所言，上海数字化转型要扣紧数字技术、数字底座、制度规则等关键，为城市数字化转型提供有力支撑。在生活、经济和城市治理3个领域数字化转型上实现联动，保护人民群众的正当权益和市场主体的创新动力，确保城市数字化转型蹄疾步稳，让上海真正成为具有世界影响力的国际数字之都。

调查手记

全面推进城市数
字化转型，涵盖经济数
字化、生活数字化、治
理数字化等各领域。

城市数字化转型根本
是为了“人”，如今，上
海率先在“生活数
字化”领域突破，在老
百姓最迫切需要解决
的生活问题上下功夫，突
出体现了城市治理的
“人本导向”。

从生活数字化出
发，真正落实“用户视
角”，实践“用户思维”，
才能激发城市生命体每
个“细胞”的活力，从数
字立法、数字底座、制度
规则等关键要素入手，
为城市数字化转型提供
有力支撑。通过强化应
用牵引、数据赋能、键
键支撑，形成一批群众
最关心、最受用的生活数
字化应用，提升群众在
城市数字化转型中的参
与感，让转型带来的成
效惠及每个普通人。

从生活数字化出
发，以人的需求为导向，从群众方不方便、体
验度好不好角度来审视问题、重构流程，才
能将政府治理、企业研发的方向引导至满足
人的多样化需求上来，不断提升底线民生的均
衡性、基本民生的精确性、质量民生的多元
性，不断满足新需求、创造新体验，进而以人
的需求推进数字生活的“进化”。

总而言之，无论是数字化转型中的技术进
步，还是体制机制上的改革升级，都必须善于
以换位思考来强化“用户思维”，并从“用户视
角”出发作出科学决策。唯有如此，才能让城
市数字化转型始终围绕着“人”转，真正让未来的
城市生活更加美好。

『人本导向』是城市现代化根基



游人如织的田子坊是上海著名旅游景点，现代化数字治理使其更加安全有序。
(资料图片)

