

# 罗湖区数字政府和智慧城市建设 “十四五”规划

二〇二二年六月

# 目 录

一、规划背景.....	1
二、发展现状.....	3
(一) 发展基础.....	3
1. 城区治理水平不断提高.....	3
2. 城区公共服务初见成效.....	3
3. 政务服务效能显著提升.....	4
4. 政府办公协同成效显著.....	4
5. 基础设施建设初具规模.....	5
6. 数据资源基础逐步夯实.....	5
7. 安全保障能力提升明显.....	5
(二) 问题分析.....	6
1. 城区治理协同能力较弱.....	6
2. 建设运营机制有待完善.....	6
3. 底层支撑能力有待加强.....	6
4. 数据治理和应用能力不强.....	7
三、总体要求.....	7
(一) 指导思想.....	7
(二) 基本原则.....	7
1. 以人为本，融合创新.....	7
2. 业务协同，智慧高效.....	8
3. 问题导向，服务为先.....	8
4. 开放包容，安全可控.....	8

(三) 建设目标.....	8
(四) 总体架构.....	10
四、主要任务.....	13
(一) 夯实城区数字底座，支撑全场景“数字罗湖”建设.....	13
1. 全面提升网络基础设施.....	13
2. 推动政务云升级扩容.....	13
3. 构建城区物联感知体系.....	13
4. 打造共性赋能平台.....	14
5. 创新大数据治理与应用.....	14
(二) 深化技术与服务模式创新，强化政务服务“一网通办”.....	15
1. 强化大数据与技术支撑.....	15
2. 创新政务服务模式.....	15
3. 优化政务办事体验.....	16
4. 拓展便捷高效服务渠道.....	16
(三) 坚持大平台建设与应用创新，实现社会治理“一网统管”.....	16
1. 建设“一网统管”基础平台.....	17
2. 建设“一网统管”决策指挥中枢.....	17
3. 强化“一网统管”业务支撑能力.....	17
4. 创新“一网统管”应用模式.....	18
5. 构建智慧行政监管体系.....	18
6. 打造系列特色主题应用.....	19
(四) 突出跨部门跨领域跨系统融合，深化政府运行“一网协同”.....	20
1. 强化平台支撑能力.....	20
2. 强化平台协同应用能力.....	20

3. 提升协同平台用户体验.....	20
4. 强化平台数据应用.....	21
(五) 构建“数字罗湖”信息安全体系.....	21
1. 全面强化安全制度保障.....	22
2. 强化应用和数据安全防护.....	22
3. 优化网络安全技术和运营体系.....	22
(六) 完善“数字罗湖”应用体制机制.....	23
1. 健全项目生成机制.....	23
2. 创新建设运营机制.....	23
3. 强化统筹管理机制.....	24
五、保障措施.....	24
(一) 强化组织领导.....	24
(二) 加大资金支持.....	24
(三) 完善考核机制.....	24
(四) 加强舆论宣导.....	25

## 一、规划背景

国家战略新使命。党的十九届五中全会提出，加快数字化发展，加强数字社会、数字政府建设，提升公共服务、社会治理等数字化智能化水平。习近平总书记在深圳经济特区建立40周年庆祝大会上的讲话中指出，要注重在科学化、精细化、智能化上下功夫，发挥深圳信息产业发展优势，推动城市管理手段、管理模式、管理理念创新，让城市运转更聪明、更智慧。《中共中央 国务院关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见》要求，通过建立起党组织统一领导、政府依法履责、各类组织积极协同、群众广泛参与，自治、法治、德治相结合的基层治理体系，构建网格化管理、精细化服务、信息化支撑、开放共享的基层管理服务平台，提升基层治理体系和治理能力现代化水平。

数字化改革新机遇。《广东省数字政府改革建设“十四五”规划》指出，通过优化政务服务“一网通办”，推动省域治理“一网统管”，强化政府运行“一网协同”，全面建成“广东数字政府2.0”，不断提高政府履职信息化、智能化、智慧化水平，加快实现省域治理体系和治理能力现代化，打造全国数字政府建设标杆。《广东省数字政府省域治理“一网统管”三年行动计划》指出，到2023年，构建全省纵横联动、五级协同的“一网统管”工作体系，实现省域治理“可感、可视、可控、可治”，打造全国数字化治理示范省。全省数字化发展体系已经形成，为各地指明了发展方向，同时也对数字政府建设提出了新的更高要求。《深

圳市人民政府关于加快智慧城市和数字政府建设的若干意见》指出，到 2025 年，全市“1+4”智慧城市和数字政府建设体系日臻完善。新型基础设施全面优化，赋能城市高质量发展；公共服务便捷化和城市治理精细化水平不断提高，市民及企业获取公共服务体验持续优化，以服务对象为中心的一体化服务、管理和治理格局全面建立；数字经济蓬勃发展，产业规模持续扩大，部分细分领域全国领先。《深圳市数字政府和智慧城市“十四五”发展规划》指出，逐步建成数字孪生城市和鹏城自进化智能体，让城市能感知、会思考、可进化、有温度，赋能城市数字化加速转型，数字政府、数字经济、数字社会和数字生态实现协同高质量发展，到 2025 年，打造国际新型智慧城市标杆和“数字中国”城市典范，成为全球数字先锋城市。

数字化转型新动能。当前，新一轮科技革命和产业变革加速推进，互联网快速普及，数据爆发增长、海量汇聚，5G、大数据、物联网、人工智能等新一代信息技术在各个领域广泛应用，对经济发展、社会治理和人民生活带来巨大的影响。《深圳市罗湖区国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要》指出“到 2025 年，建成优质均衡的公共服务体系，社会保障体系不断优化，市域治理体系和治理能力现代化水平持续提升，城区文化软实力进一步增强，社会主义现代化文明典范城区影响力不断提升。”加快罗湖区数字化转型，对提升罗湖城区治理体系和治理能力现代化水平，加快构筑新时代罗湖发展的战略

优势，打造“湾区枢纽、万象罗湖”具有重要意义。

## 二、发展现状

### （一）发展基础

#### 1. 城区治理水平不断提高

高标准建成城区运行指挥中心，实现全区运行状态全面感知、应急指挥一体联动、事件处置高效有序、决策分析统揽全局。应急指挥体系初步形成。建成综合应急指挥平台，构建区、街道、社区三级应急指挥体系；打造智慧水务，实现水务管理由原来被动式、应急式向主动式、预警式转变。社会治理模式创新升级，建成社会事件统一分拨处置系统，推进智能化、网格化管理，实现民生诉求“秒达秒回”，社会治理“一键溯源、一图感知”；打造智慧渔邨试点，实现社区“风险防控一张图、人口管理一张脸、治理联动一张屏、政务服务一张网”。

#### 2. 城区公共服务初见成效

智慧交通建设成效显著，聚焦学校、医院、景区等民生热点领域制定“交通改善+科技设施”的定制化解决方案，有效治理交通堵点乱点，在全市率先推出智慧停车，通过“共享停车计划”，有效缓解停车难问题。“互联网+医疗”稳步推进，建立“移动健康档案信息数据库”，打通各医疗机构数据，推出“健康罗湖APP”，为居民提供安全、高效、优质的可移动式健康医疗服务。教育信息化步伐明显加快，构建互联网+教育大平台，平台包括智慧教育云基础平台、统一应用管理平台和统一数据中心。截止

2021 年底，平台教职工使用人数为 6471 人，学生使用人数为 104076 人。

### 3. 政务服务效能显著提升

深入推进政务服务一体化改革，推行区、街道、社区“三级联动”，打造全区无差别高质量政务服务。推进“互联网+政务服务”，通过“优”流程、“减”材料、“压”时限，实现包括行政许可、行政给付、行政奖励、行政确认、行政裁决、行政征收、公共服务、其他行政权力 8 大类共 769 个政务事项 100%可网办，同时实现超过 90%事项“0”跑动，承诺办结时限在法定时限上压缩超 70%，其中 340 个行政许可类事项压缩率超 90%。打造掌上政务平台“i 罗湖”，接入省市区 3645 项政务服务事项、257 项公共服务事项、96 个政务服务办事主题、154 项无感申办事项、80 项秒批事项、6 类政务公开信息。“i 罗湖”获得“第二届(2020)数字政府特色评选 50 强‘政务服务’创新奖”“2020 年互联网+政务服务创新应用（APP）奖”等全国政务服务创新奖项。

### 4. 政府办公协同成效显著

平台建设高度集成，打造区数字政府一级平台，集成各类应用平台，建成一体化门户，所有应用平台的账号、权限和统一消息集中管理，真正实现一级政府一个平台的目标。政府行政协同高效，利用区数字政府一级平台，推动数据跨部门实时无缝流动，实现跨部门的整体业务协同，有效提高政府行政效率。实现实时移动办公，利用微信平台打造移动端应用，随时随地接收办公消

息、开展签批文件、查收资料等业务，实现实时办公。

#### 5. 基础设施建设初具规模

政务网络水平不断提升，建成覆盖全区党政机关、街道办事处、社区三级多业务承载的电子政务光纤网络，实现万兆主干环、千兆到桌面。公共网络发展迅速，实现住宅小区建筑物光纤覆盖率超 97%，宽带用户光纤网络覆盖率 100%；城中村建筑物光覆盖率 100%，宽带用户光纤网络覆盖率 100%；重要公益性公共场所免费无线宽带覆盖率达 99%。数据机房建设稳步推进，区级数据中心新机房初期可满足 3~5 年的基础设施支撑，后续扩容可满足未来 10~15 年基础设施支撑。物联网感知体系初具雏形，建成各类公共区域视频监控 21000 多个，视频监控覆盖范围和密度位居各区前列。

#### 6. 数据资源基础逐步夯实

大数据实现全面归集，建成区级大数据平台，共汇聚市、区 40 个部门 130 个系统数据及社会数据 40 亿条，建成人、房、法人、电子证照等 6 个基础数据库，建成政务服务、企业服务、城区治理等 15 个主题应用数据库。数据治理能力有效提升，依托区大数据平台实现数据清洗、比对、融合，提升数据资源处理能力。数据创新应用效果显著，建成政务服务、企业服务、城区治理等 16 个数据分析应用场景，建成人口、法人、教育资源、总体画像 4 个大数据决策场景。

#### 7. 安全保障能力提升明显

网络安全保障体系不断健全，制定《深圳市罗湖区党政机关网络安全检查工作方案》等安全管理制度，建立健全等级保护测评、通报预警、绩效评估、应急处置与联合检查机制并形成常态。终端安全保障有力，开展全区终端准入工作，实现全区政务办公网终端 IP 地址与 MAC 地址绑定，实现网络精确定位、查找与管理。数据安全体系初步形成，部署数据安全设备，对区大数据平台进行全方位保护；初步建立数据分级分类标准，通过部署审计、脱敏等数据安全手段，实现外人“进不来、看不懂、拿不走”。

## （二）问题分析

### 1. 城区治理协同能力较弱

区协同平台部分高频应用功能不全、移动业务覆盖面不广、精细化管理不足，须进一步优化提升；缺少统一的城区治理大平台，各业务各系统缺乏底层支撑，各业务系统之间缺乏场景联动，社会治理“一网统管”模式尚未形成。

### 2. 建设运营机制有待完善

跨部门、跨领域建设项目缺乏合力共建机制，统筹协调力度有待加强；信息化项目建设事中、事后全过程监管不到位，一体化运营运维管理体系建设有待加强；各单位在系统“建管运”周期中角色不清，参与度不高，导致系统实际效用偏低。

### 3. 底层支撑能力有待加强

数字基础设施缺乏超前布局，尚未建立统一的城市信息模型；物联网感知能力有待加强，感知数据未能充分共享利用；政

务云有待进一步升级扩容；缺乏人工智能共性赋能平台；数据治理能力有待加强。

#### 4. 数据治理和应用能力不强

数据丰富度、鲜活度、易用性还不高，数据作为生产要素的价值尚未全面发挥，需要建立基础数据扩展、融合和动态更新的数据治理长效机制，罗湖特色创新应用场景不足。

### 三、总体要求

#### （一）指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大和十九届历次全会精神，深入贯彻习近平总书记对广东、深圳系列重要讲话和重要批示精神，统筹推进“五位一体”总体布局，协调推进“四个全面”战略布局。紧紧围绕建设网络强国、数字中国、智慧社会战略部署，抢抓“双区”建设重大历史机遇，立足区委区政府中心工作，激活数据要素潜能，聚焦“优政、兴业、惠民”，建设主动、精准、智能的整体数字政府。依托“数字罗湖”建设，推动经济社会各个方面的数字化转型发展，提升城市治理体系和治理能力现代化水平，高质量满足人民美好生活的向往，全面助力“湾区枢纽、万象罗湖”建设。

#### （二）基本原则

##### 1. 以人为本，融合创新

坚持以人为本，充分发挥信息资源融合共享的作用，推进数据、系统、应用的深度融合，以理念创新、应用创新、模式创新，

推动各领域数字化应用，让数字政府更好地服务人民群众美好生活新期待。

## 2. 业务协同，智慧高效

以平台融合与资源共享为牵引，建设跨部门、跨领域、跨系统的平台，实现跨部门跨行业跨系统业务协同，推动政务服务“一网通办”、社会治理“一网统管”、政府运行“一网协同”，形成智慧高效的数字化服务和治理体系。

## 3. 问题导向，服务为先

坚持问题导向、需求导向，围绕城区治理、政务服务、公共服务等领域，聚焦企业和群众最关注的重点、难点问题，全方位深化和创新智慧应用，深度挖掘各行业特色，持续优化服务体验，切实提升数字化服务能力和水平。

## 4. 开放包容，安全可控

建立健全数字罗湖标准规范体系，促进政务数据和社会数据融合，推动公共数据有序开放和创新应用。建立健全全区统一的信息安全体系，强化应用和数据安全防护，打造自主可控、安全可靠的数字政府。

### （三）建设目标

以“双区”建设为总牵引、总要求，围绕“湾区枢纽、万象罗湖”全新定位，以推进城区治理体系和治理能力现代化为主抓手，坚持技术赋能、数字赋能与大平台建设理念，深化大数据、人工智能、物联网和云计算等新一代信息技术在各领域的融合应

用。以“一底支撑，全业务赋能；一网通办，全服务智享；一网统管，全场景联动；一网协同，全流程优化。”为具体目标，实现政府运行协同高效、基层治理精细智能、群众办事方便快捷、信息基础安全可靠，让城区运行更智慧。以产业引领新动能、服务升级激发新活力，推动营商环境不断优化、公共服务提质提速，奋力打造社会主义现代化可持续发展先锋城区。

一底支撑，全业务赋能。打造与城市空间信息结合的城市全面感知体系，形成城市空间“数字底板”，推动城市运行可视化和智能化管理。不断丰富数据资源，打造多元融合的数据底座，探索数据共享和创新应用的长效机制，提升全区数据服务能力。

一网通办，全服务智享。依托广东省政务服务网、深圳一窗综合服务受理平台，推动政务服务创新，推行“秒批”“无感申办”“服务找人”等，构建“1+10+81”的“一网通办”政务服务体系；擦亮“i 罗湖”品牌，实现主动、精准、整体式、智能化的“掌上”政务服务和公共服务，全力打造“数字罗湖”五星政务服务品牌。

一网统管，全场景联动。重点围绕社会管理、城区治理、公共服务与民生服务四大场景，优化管理体系和管理流程，构建横向到边、纵向到底、全闭环的数字化治理模式，促进数据与业务融合，建设城区现代治理一体化平台，实现社会治理“一网统管”。

一网协同，全流程优化。推动数字政府一级平台全面升级，持续推动政务流程优化再造，建立一批跨部门横向协同的业务应

用。构建罗湖“移动政务通”，推动高频应用移动全覆盖，优化移动应用功能，为用户提供自主、安全、可控的移动办公体验。

数字罗湖“十四五”主要指标

序号	类别	主要指标	2020年	2025年	属性
1	数字底座	政务云存储 (PB)	0.717	1.277	预期性
2		政务系统上云率 (%)	90%	100%	约束性
3		政务网出口总带宽 (GB)	14.4	16.4	预期性
4		物联感知设备接入数 (万个)	-	2	预期性
5		公共数据开放数 (亿条)	38	50	预期性
6	一网统管	“一网统管”行业覆盖率 (%)	-	100%	预期性
7	一网通办	秒报秒批一体化事项数 (个)	42	100	预期性
8		无感申办事项数 (个)	97	380	预期性
9		秒批事项数 (个)	95	150	预期性
10		“一件事一次办”数 (个)	-	60	预期性
11		事项下沉数量 (个)	358	418	预期性
12		电子证照用证率 (%)	5	90	预期性
13		“i 罗湖”日活用户数 (万名)	0.17	1.5	预期性
14	一网协同	高频移动应用 (个)	8	16	预期性
15		协同平台数据共享率 (%)	30%	60%	预期性

#### (四) 总体架构

以“四横两纵”作为“数字罗湖”总体架构，“四横”为数字底座、核心平台、街道社区和部门主题应用、多元主体参与，“两纵”为体制机制保障和信息安全体系，构建“1+3+10+81+N”“数字罗湖”一体化建设新格局。



“1”是指一个数字底座。依托省、市共性平台能力及区既有云资源，持续夯实大数据应用基础，完善大数据中心建设，提升大数据服务能力，丰富基础数据、行业数据，加强数据治理与应用。打造时空信息平台、人工智能平台等共性能力中枢，提升光纤网络覆盖、大力布局 5G 网络等基础设施，为三大核心平台提供基础赋能支撑。

“3”是指三大核心平台。以区数字政府一级平台、城区现代治理一体化平台、政务与公共服务管理平台（依托广东省政务服务网和深圳一窗综合服务受理平台）为核心平台，强化平台支撑、技术赋能与业务驱动，全面实现政务服务“一网通办”、社会治理“一网统管”、政府运行“一网协同”。

“10+81”是指10个街道和81个社区的数字化应用。基于区-街道-社区三级管理体系，依托城区现代治理一体化平台，围绕基层治理痛点、难点，将资源、管理、服务向街道和社区下沉，做精做透街道和社区智慧应用。

“N”是指N个部门主题应用。围绕部门职能与管理服务需求，推动部门数字化应用创新，突出应急、安全、交通、医疗、教育、政企服务、水务、城管等应用场景，不断创新管理模式和管理手段。

多元主体参与。创新多元社会主体参与的应用体系，将社会治理应用的触角延伸至社会端，推动多元主体参与社会管理，实现政府治理和社会调节、居民自治良性互动。

体制机制保障。创新项目生成机制，全区统建与部门自建结合，强化基础设施资源共用、数据资源共享。规范项目评审机制，确保信息化项目应用导向、目标导向与可持续应用。创新统筹建设机制，推动信息化基础设施融入市政基础设施建设，实现统建共用。探索统筹大运维机制，破解信息化项目运维小、散、乱现状，强化运维保障。创新城区智慧运行与管理统筹机制，形成全区“一张网”，分层级、分体系一体化智慧管理闭环。

信息安全体系。强化安全制度保障，构建全区统一的信息安全体系架构。巩固安全技术体系，推动信息基础设施、应用系统、终端应用安全改造。落实国家密码管理有关法律法规、政策和标准规范的要求，加强密码安全保障体系建设。强化应用和数据安

全防护,完善统一安全运营支撑平台,提升网络安全防范水平。创新安全管理机制,加强信息安全培训管理,实现安全管理权责清晰、安全运营规范有序、安全监管动态闭环。

#### 四、主要任务

(一) 夯实城区数字底座,支撑全场景“数字罗湖”建设  
持续提升政务云、政务网、大数据中心服务能力,大力布局5G网络等基础设施,为各行业智慧应用提供基础赋能支撑。

##### 1. 全面提升网络基础设施

加快建设高速、移动、安全、泛在的网络基础设施。完善全区政务光纤宽带网络,提升教育专网、医疗专网、公安专网能力。完善5G网络覆盖广度和深度,以“5G+”融合应用为先导,构建具有罗湖特色的5G应用体系。推动多功能智能杆规划与建设,探索多功能智能杆应用新模式。

##### 2. 推动政务云升级扩容

持续增强区级政务云服务能力,推进计算、存储等资源扩容,提高资源利用率,完善规范可靠的容灾备份体系,保障政务应用安全稳定运行。面向大规模、低时延的计算要求,探索边缘计算,作为政务云的有效补充,实现边云协同,满足更多业务场景的算力需求。

##### 3. 构建城区物联感知体系

统筹部署城市智慧感知设施,编制全区物联感知体系建设三年行动方案,构建物联感知支撑平台。全面提升覆盖安全、交通、

生态、城市管理、民生等六大领域的感知设施覆盖率，构建城市精细化管理“神经元末梢”，持续为罗湖“城区大脑”提供鲜活的“数据血液”。

#### 4. 打造共性赋能平台

打造 AI 能力中心，统一配置算力资源，支撑各领域场景应用。基于城区现代治理需求，重点提升图像识别、视频识别、身份识别、语音识别、语义分析等能力。打造时空信息平台，建设完善城区空间“一张图”，实现城区要素“一图感知，全时空连接”。

#### 5. 创新大数据治理与应用

完善大数据平台建设，持续完善人口、法人、房屋、空间信息、电子证照等基础库和部门主题库。强化大数据治理，构建数据规范化与标准化体系。强化数据融合应用，健全数据资源管理体系、安全保障和共享机制，深化数据运营能力。持续完善政务服务事项和数据资源目录。全面推动基础数据下沉街道社区，支撑基层治理。科学构建大数据平台应用与服务体系，形成全区大数据创新应用体系，提升大数据应用效能。

#### 专栏 1 城区“数字底座”建设重点工程

AI 能力中心工程。打造 AI 能力中心，统一配置算力资源、统一聚合算法模型、统一调度管理算力资源，统一开放给各个行业快速调用；重点打造图像识别、视频识别、身份识别、语音识别、语义分析等场景；集约化建设人工智能推理和训练平台，精准感知，智能认知，推动政务、交通、医疗等领域人工智能应用落地。

物联感知体系建设工程。配合建设区一体化物联感知平台，融合汇聚多维物联

数据，实现跨领域、跨层级的全域感知，提升城市事件监测、预警处置能力。加快边缘计算节点和微型数据中心建设，与区物联网平台和数据中心整合，实现从终端到中心的“云-边-端”无缝协同计算，支撑5G、物联网在各领域的应用。

时空信息平台建设工程。依托市级资源，形成罗湖区统一的数字空间底板，基于城区现状与城市设计，构建城市数字孪生模型，支撑项目规划决策与应用示范开展。构建罗湖区块数据平台，实现自然人、法人、房屋、楼栋、事件等城区要素精准入块上图，为各部门、各应用系统提供“块”化的电子地图和统一地址服务。

大数据治理与应用工程。完善全区基础数据建设，以空间地理信息为基础，融合人口、法人、房屋、地理信息等城市基础要素信息，建设罗湖城区基础数据底板，为全区提供共性、基础数据支撑能力。

## （二）深化技术与服务模式创新，强化政务服务“一网通办”

以深化“放管服”改革为抓手，充分发挥数字化促进政府公共资源优化配置的作用，以“i 罗湖”为主窗口，打造线上线下多渠道深度融合的“一体化”政务服务体系，创新服务模式，拓宽服务渠道，不断提升企业和市民办事体验。

### 1. 强化大数据与技术支持

强化大数据支撑，依托电子证照、人、房、法人等基础数据库建设，积极推进数据共享和应用，通过数据沉淀反哺服务改革，服务改革推动数据应用，切实让“数据多跑路、群众少跑腿”。深化共享数据在政务服务中的应用，切实提升数据供给能力。多维度分析用户画像，深化掌上服务，实现民生服务智能化、便捷化、高效化。运用大数据、云计算、人工智能、5G、区块链等信息化手段，为优化营商环境、便民利企提供支撑，实现更深层次的“减材料、减环节、减时限、减跑动”。

### 2. 创新政务服务模式

全面深化“放管服”改革、优化营商环境，不断创新政务服务模式，进一步提升政务服务便民利企水平。创新打造“服务找人”数据治理新服务模式，以“线上精准推送+线下上门服务”方式，推动“人找服务”向“服务找人”转变。进一步扩大“免证办”“自助办”“无感申办”“秒批”“秒报秒批一体化”“一件事”主题服务等事项范围，推动政务服务提质增效。

### 3. 优化政务办事体验

推动政务服务事项“就近办”“自助办”“多点办”“异地办”“容易办”，实现政务服务全方位、多维度可办理。构建区-街道-社区一体化政务服务体系，推动更多服务事项下沉。打造“政务+驿站”矩阵，拓宽“政务+金融”领域，延伸“跨域通办”范围，进一步提升企业群众办事的获得感和满意度。

### 4. 拓展便捷高效服务渠道

全面升级“i 罗湖”平台功能，提升线上服务水平。基于全省政务服务统一架构，集成政务服务、企业服务、教育、卫生、交通等民生服务事项，促进线上、线下各类政府和社会服务渠道深度融合，实现重点领域政务服务事项全覆盖，高频政务服务事项“掌上办”，为用户开展定制化服务，打造“主动、精准、整体式、智能化”的“掌上”政务和公共服务平台。

## （三）坚持大平台建设与应用创新，实现社会治理“一网统管”

夯实基础平台支撑，围绕基层治理需求与应用场景，坚持业务驱动与全方位应用创新，深化大数据应用、智能技术与数字赋

能，全面提升基层治理体系与治理能力现代化水平。

### 1. 建设“一网统管”基础平台

以数字政府一级平台为基础支撑，以多元主体参与的“共建共治共享”为核心，以基层减负为目标，通过建设集约化、一体化、协同化的应用为导向，打造城区现代治理一体化平台。聚焦社会管理、城区管理、公共服务与民生服务，优化管理体系和管理流程，构建区级政府、街道、社区、多元社会主体四级用户体系，围绕各层级、各行业治理场景，深化大数据应用，创新治理模式与治理手段，全面实现城区基层治理“可感、可视、可控、可治”。

### 2. 建设“一网统管”决策指挥中枢

建立以数据驱动和政府决策机制，以“随时调阅、随地分析、随行指挥”为目标，打造区数字政府决策和指挥中枢，围绕业务领域和行业场景，推动跨部门数据融合分析，推进基层治理IOC应用，构建跨层级、跨部门、跨系统的指挥体系。推动公共安全、社会治理、数字政府等专题大数据建设，为各层级决策者提供数据化、可视化、集成化的决策指挥支持。增强城区全景感知、智能分析、联合调度和协同治理，实现政府决策指挥科学化、精准化。

### 3. 强化“一网统管”业务支撑能力

以“数据、事件、服务”为主线，持续加强“一网统管”的业务支撑能力。以基础数据业务为主线，通过数据挖掘、分析、

融合应用，创新基层治理模式，反向支持数据精准治理；以事件业务为主线，创新事件发现、处置与监管机制，突出事件大数据分析预警，提升事件处置质量与效率，全面提升城区管理能力；以服务业务为主线，依托人口数据，通过信息技术、智能技术，围绕民生需求，创新“共建共治共享”模式与服务应用。

#### 4. 创新“一网统管”应用模式

创新用户体系，构建区-街道-社区-多元社会主体四级用户体系，实现多元用户协同治理。创新数据应用与治理，推动人、房、法人等基础数据向基层下沉与汇聚，支撑基层精准治理。创新事件管理，以事件大分拨、大处置、大监管为基础，构建事件快速处置机制、直接责任与监管责任体系。创新智能应用，通过“AI+视频”，支撑城区精细化管理，为基层减负。创新服务模式，强化技术支撑，推动职能部门政策资源为社区服务赋能。

#### 5. 构建智慧行政监管体系

围绕廉政风险点，明晰权责界限，把控关键环节，监控核心数据，溯源责任落实，实现廉政风险全流程、闭环式监督；深化紧扣行政管理效能和公共服务水平，动态监测绩效目标运行情况，准确定位薄弱环节，倒逼流程再造和制度重塑，打造智能纠偏、问责问效的数字化绩效管理新模式；以各领域行政监管需求为导向，深化数据归集共享，实现关联数据自动化、流程化的比对、校验、分析；构建全过程、闭环式智慧监督管理体系，全面提高行政管理效能。

## 6. 打造系列特色主题应用

围绕各行业各领域管理和需求，依托城区现代治理一体化平台，强化职能部门对基层治理服务支撑，推动部门数字化应用创新。在大安全、大环境、大健康、大教育等领域打造多元智慧应用场景，形成智慧应用体系，不断创新管理模式和管理手段。

### 专栏 2 社会治理数字化建设重点工程

城区现代治理一体化平台建设工程。以新旧小区并存、流动人口多、人流量较密集、企业数量多的水贝社区为试点，构建一个可快速部署与推广的模式，建设城区现代治理一体化平台。通过打造 N 个社区通用高频业务应用，满足区、街道、社区三级机构不同角色不同岗位工作需求，实现基层减负的建设目标。

罗湖区智慧运行与管理中心建设工程。打造罗湖决策指挥中枢，实现态势感知、决策分析、应急处置三大功能。按业务领域、行业划分拉通场景，通过数据治理和跨部门数据融合分析，平时进行事件处置，实现事件统一管理，全流程处置；战时作为指挥中心，形成市、区、街道三级联动，实现视频实景指挥。

罗湖区智慧交通提升工程。建设智慧交通提升项目，升级信号控制设施，应用智能信号控制策略，实现全域管控；聚焦学校、医院、景区等民生热点领域制定“交通改善+科技设施”的定制化解决方案，建设一站式错峰共享停车系统；打造罗湖智慧交通大数据平台，实现数据全网共享、平台全区共用，提升城区治理水平。

智慧健康建设工程。以区人民医院、区中医院、区妇幼保健院和辖区内社康机构为实体支撑，建立以居民个人健康信息档案为中心的“区居民健康信息管理平台”，链接实体医院端各类服务和深圳市全民健康信息平台，实现在线问诊、智能问药、药品快递到家等服务。加快基于 5G 的智慧医疗试点项目建设，并通过“区医疗机构监管平台”建设，持续提升医疗行业监管水平。

智慧教育建设工程。建设智慧教育云平台，加快升级教育宽带网，实现校园千兆互联。普及智慧教室建设，实现校园教学场所无线网络高密全覆盖。建设智慧校园环境下的智慧教室、无感考勤、平安校园、食品安全保证、智能停车、智能门禁、智慧借阅等智慧校园相关应用及管理。

数字档案建设工程。以区数字档案馆（室）系统为支撑，实施“存量档案数字化，增量档案电子化”，开展传统载体档案的数字化，加快推进业务系统的电子文

件归档和电子档案管理，强化档案信息化基础设施设备安全管理，持续提升城区档案管理和服务水平。

#### （四）突出跨部门跨领域跨系统融合，深化政府运行“一网协同”

坚持全区一体化协同的理念，推动数字政府一级平台升级，创新政府运行与管理模式，构建跨部门、跨领域、跨系统的“枢纽”级协同应用，实现政府决策智慧协同，全面提升政府数字化服务能力。

##### 1. 强化平台支撑能力

强化平台底层支撑能力，构建前后端分离的数字政府一级平台架构，增强平台稳定性。增强移动应用支撑能力，打造全区移动办公大平台，提供统一认证、统一消息能力，支撑移动应用拓展。提高平台安全支撑能力，通过升级身份鉴别机制、文件安全管控机制、用户权限体系，全方位提高平台安全性。

##### 2. 强化平台协同应用能力

强化平台开放集成能力，打通各级党政机关办公系统和数字化应用，实现数据流、业务流、管理流深度融合。创新平台智能应用，充分运用大数据、云计算、人工智能等前沿技术，拓展智慧办公场景。提升应用协同能力，以标准化、规范化的流程引擎驱动不同业务自由流转办理。强化管理应用，优化领导桌面，实现重要数据、重大事项、重点工作情况实时一页可见。

##### 3. 提升协同平台用户体验

优化界面设计，提升用户体验。以提升用户操作及视觉体验

为导向，制定应用界面设计规范，全面升级系统界面，推动应用系统风格统一、交互统一、标识统一，提升用户使用体验。提高平台操作便捷性，通过梳理业务流程，简化平台操作交互，增强系统便捷性、可操作性，提高办公效率。持续深化移动端应用，推动高频应用全面移动化，为用户提供自主、安全、可控的移动办公体验。

#### 4. 强化平台数据应用

强化平台数据挖掘分析，通过多维度分析，支撑领导管理决策。强化数据汇聚，探索构建部门及干部效能评价体系，围绕各部门管理和服务，建立履政效能关键评价指标。加强平台服务能力建设，推动跨部门、跨层级、跨领域、跨系统的数据开放共享，解决只重视业务数据留痕，轻数据分析处置的问题。

#### 专栏3 政务协同数字化建设重点工程

罗湖数字政府一级平台移动应用工程。建设统一的移动政务应用管理平台，实现多厂商移动应用集成管理，提供统一登录认证、提供统一消息推送、统一监控管理等服务。接入智慧机关应用，推动高频应用移动化，提升已上线的公文办理、内部邮箱等移动应用功能，为用户提供自主、安全、可控的移动办公体验。

罗湖区数字政府一级平台数据应用工程。深入挖掘分析数字政府一级平台业务数据，形成存在问题精准发现机制，支撑领导管理决策与部门应用。调研部门数据应用需求，强化数据资源推广，构建全新数据应用机制。优化领导桌面，实现重要数据、重大事项、重点工作情况实时一页可见。

#### （五）构建“数字罗湖”信息安全体系

全面强化安全管理制度保障，完善安全基础资源，强化应用和数据安全防护，构建人防与技防相合的数据安全、网络安全防

护体系，提高安全运营服务水平，提升数字政府整体防护能力，满足当前和长期的安全业务发展需求。

### 1. 全面强化安全制度保障

持续优化网络安全管理制度、标准和操作规范，加强网络安全管理制度建设。加强网络信息安全培训，定期组织面向管理人员和技术人员的网络安全意识和操作培训。加强网络和密码安全知识宣传，全面提升网络和密码安全意识。定期召开网络安全大会，组织开展网络安全应急处置演练，进一步提升网络安全应急处置能力。

### 2. 强化应用和数据安全防护

完善应用安全体系，保障应用全生命周期安全。定期开展政务信息系统数据安全风险评估，全面深入探查数据安全底数。对政务数据进行分类分级管理，建立覆盖数据全生命周期的数据安全防护框架。探索解决数据共享中的隐私保护问题，实现数据“可用不可见”。强化数据安全监管，建立健全数据安全治理体系，提高数据安全保障能力。

### 3. 优化网络安全技术和运营体系

运用商用密码、区块链等新技术，建立安全可信的网络安全防护体系。加固云平台，按照国家等保要求开展云平台安全防护系统建设，提升平台抵御外部攻击的能力。构建跨区域远程异地备份中心，提高全区数据灾备能力。加强网络安全运营团队管理和运营保障队伍能力建设，完善网络安全应急预案。强化信息化

系统等级保护和密码保护管理机制，加强城区信息资产的全面实时安全监测，健全信息安全基础设施保障体系。

#### 专栏 4 网络信息安全保障重点工程

安全运维管理平台建设工程。建设全区统一的安全运维管理平台，实现全区统一的主机监控、数据备份、运维审计、性能优化、资源管理等运维功能，借助平台实现技术人员、操作过程和技术监控三者的融合。升级防火墙、网页防篡改、性能监测等设备，对网络入侵行为进行监测和预警，提高我区网络安全保障水平。

云计算基础设施平台加固工程。对云平台特权行为进行管控与审计，基于云平台 API，进行细粒度权限划分、角色定义、特权操作拦截复核与审计；基于云平台配置，对云平台进行安全配置检查与加固修复。

数据容灾备份中心建设工程。建设完善同城双活数据中心和数据容灾备份中心，满足部署在政务云平台上的部门系统与相关行业机构系统的联通和资源调度需求，保障关键数据不丢失，提高数据灾备能力。

#### （六）完善“数字罗湖”应用体制机制

坚持整体谋划，推进数字罗湖一体化建设，进一步理顺项目生成机制，创新建设运营机制，强化统筹管理和部门协同，形成工作合力，全面提升数字罗湖建设运营水平。

##### 1. 健全项目生成机制

明确全区统筹建设与部门自行建设边界，强化基础设施资源共用、数据资源共享。理顺部门信息化项目建设需求梳理、项目生成与立项机制，强化项目评审，确保信息化项目应用导向、目标导向与可持续应用。

##### 2. 创新建设运营机制

完善信息化项目闭环管理机制，强化政府投资信息化项目事前、事中、事后全过程监管服务。加强一体化运营运维管理体系

建设，推动项目建设管理、运维管理、效能评估等一体化综合管理，提高信息化建设管理水平。

### 3. 强化统筹管理机制

完善统筹管理机制，统筹顶层设计、统筹标准规范、统筹项目归口、统筹整合共享。健全统筹协调机制，加强跨部门决策和协作；加强项目全生命周期管理，推进项目评审、实施、验收、运维等相关规范的制定和执行，有序推动全区数字化建设。

## 五、保障措施

### （一）强化组织领导

充分发挥区智慧城市和数字政府建设领导小组的统筹、协调作用，解决跨部门、跨领域、跨系统应用建设中的统筹协调问题。强化街道与部门信息化人才培养工作，形成区-街道数字化应用人才体系。明确各部门一把手是本单位数字政府和智慧城市建设第一责任人，强化责任导向，落实主体责任，推动数字罗湖建设工作任务落到实处。

### （二）加大资金支持

加大对数字罗湖建设相关财政资金的扶持力度，完善覆盖全生命周期的资金保障制度，保障重点领域和重大项目的投入，提升资金管理水平，强化对资金使用过程动态监控，保障政府主导的项目顺利推进。

### （三）完善考核机制

强化项目效能评估，探索效能评估和投资管理相互约束的联

动机制。以考核为抓手，推进重点工作落到实处。加强财政资金使用绩效评估和审计监管，确保廉洁高效。

#### （四）加强舆论宣导

加强“数字罗湖”建设工作在各级政府部门的宣导，将数字罗湖建设列入领导干部和机关工作人员学习培训内容，提高对信息时代的认识水平和应用新技术解决问题的综合能力。加大对公众的舆论宣传，广泛宣传“数字罗湖”建设成效，不断提升公众认知度和社会应用水平。