

办事“一次不用跑” 治理“天上看地下查”

大城之智

重庆用数据跑路代替群众跑腿 让治理更聪明、服务更温暖

4月15日，两江新区的周超在“渝快办”App花了约10分钟就完成了户口簿的补办，两天后快递送到家；同一天，南岸区72岁的刘大爷在社区课堂学会了跟孙子视频通话……

在重庆，数字技术正把“积极探索超大城市现代化治理新路子”的叮嘱，变成重庆老百姓实实在在的方便和舒心。从“最多跑一次”到“一次不用跑”，从城市“神经末梢”到地下“生命线”，这座超大城市用数据跑路代替群众跑腿，让治理更聪明、服务更温暖。



九龙坡区公安分局民警向办事群众介绍“全程网办”业务

补办户口簿不用出门 手机约10分钟就搞定

从“最多跑一次”到“一次不用跑”。生孩子、上学、退休这些老百姓常办的事，这两年重庆办得越来越快、越来越顺畅。

4月15日上午，在两江新区照母山一家公司上班的周超，本来打算请假去派出所补办户口簿，同事告诉他手机上就能办，还能直接寄到家。他打开“渝快办”App试了试。周超点进“户政专区”，找到“户口簿换补领”，之后，按照页面提示上传身份证、填好收件地址，点提交，页面显示“审核中”。“成了！”周超笑着说，“以前补办户口簿得专门请假跑派出所，排队、填表、等盖章，少说半天。现在快递直接送上家门，门都不用出。”整个操作过程大约10分钟。

这些便利背后，是重庆公安今年3月升级的户口簿换补领“全程网办”服务。重庆市治安管理总队相关负责人表示，这次升级把户籍数据核验、线上申请、电子审批、盖章、邮寄全打通了，从“能在线申请”变成了“全程不见面办”。“我们要打破地域和窗口的限制，让数据多跑路、群众零跑腿。”

户口簿网上补办只是重庆公安推进户政业务“网上办、跨省办、全域办”的一个例子。家住南岸区的陈娅娜深有体会。今年3月底，她临出门旅游发现身份证丢了，正打算请假去派出所补办，民警告诉她网上就能办。她登录“警快办”，完成认证、填地址，大约10分钟就搞定了。“没想到动动手指就办完了，太方便了！”

从2023年3月起，重庆就全面上线了身份证“全程网办”，2025年条件更宽了：只要在重庆办过十年期或二十年期指纹身份证的本地居民，相貌变化不大、信息没变，线下申请后五年内都能在“警快办”上办，不限次数。到现在，全市已经有13.3万人次在线换领、补领身份证。另外，重庆公安还打破地域限制，推进户口迁移、新生儿落户等“跨省通办”。2024年以来，全市办理户口迁移“跨省通办”11万多人次、开具户籍证明1.77万份、受理新生儿入户“跨省通办”2000多人次。

社区里开起手机课堂 数字化让老人也“快”起来

在南岸区海棠溪街道御泰社区，“银龄智学·乐享生活”老年人智能手机公益课堂正上着课。4月16日，记者走进课堂，看到60多位老人聚精会神地听讲。社区把学员分成基础班和提高班——基础班学清理

手机内存、用微信、交水电费，提高班学修照片、剪视频。讲师手把手教，一个一个指导。课后，72岁的刘大爷告诉记者：“以前手机不敢用，怕被骗，现在学会了交水电费，还能跟在外地的孙子视频聊天，心里踏实多了。”

数字时代跑得快，但重庆没忘了那些“慢下来”的人。从高龄津贴“不用申请就到账”，到社区里的手机课堂，再到残疾人“一键求助”——重庆用这些实实在在的做法证明：搞智能化不能光图快，还得等一等那些走得慢的人。

今年1月22日，在数字重庆基本能力建设成果新闻发布会上，市发展改革委副主任傅倩倩介绍，“渝快办”平台已上线了23个“渝悦”系列民生应用。其中，“养老”应用让高龄津贴不用申请就直接发到银行卡，累计发放约2亿元，132万高龄老人受益。育儿补贴也改成全线上办，累计发放超18亿元，惠及50多万个家庭。

家住九龙坡区石桥铺街道的张婆婆今年83岁，老伴走了，一个人住。去年，社区网格员上门告诉她，以后高龄津贴不用再跑去社区填表申请了，系统自动发。“我还以为要跑好几趟，结果啥也没做，钱就直接打到卡上了。”张婆婆笑着对记者说。

在长寿区，数字化助残服务也暖了人心。家住新市街道的残疾人农户任文清，春耕时家里唯一的劳动力突然病倒，他自己也行动不便。他抱着试试看的心态，在“残疾人入户访视一件事”应用上发了个“微心愿”求助。平台很快响应，组织党员和志愿者组成帮扶小队，趁着春雨帮他种了苞谷秧。长寿区残联工作人员李伟告诉记者，这个平台打通了33个部门的数据，把医疗、就业、教育等57项政策整合在一起，给残疾人精准画像，一键就能看到“能享受哪些

政策、哪些还没享受”，“让助残服务从‘人找政策’变成‘政策找人’”。

2026年1月30日，重庆出台35条举措，提出持续开展“智慧助老”行动，帮老年人跨过“数字鸿沟”。公共交通方面，2025年重庆已全面推行敬老卡（码）全市通用，65岁以上老人凭“渝快码”、敬老卡或第三代社保卡，就能免费坐公交、轨道、索道。

无人机放哨盯防林火 地下管线心中有“数”

数字技术不仅改变了生活，给重庆老百姓带来了实实在在的方便和舒心，还在城市运行和治理中扮演着不可或缺的角色。

“发现林地里冒烟，马上把工单发过去！”记者走进北碚区数字化城市运行和治理中心，大屏幕上无人机拍到的画面实时传回，AI一下子就锁定了风险点。短短3分钟，处置指令就发到了“一长三员”手上，全程闭环、反应迅速。

“这里是我们城市治理的‘实战枢纽’。”北碚区数字化城市运行和治理中心主任姚振强指着屏幕告诉记者，全区的视频监控、布控球、无人机、烟雾报警器感知设备都接进来了，在地图上标得清清楚楚。“以前处理火情要线下到处打电话找人，现在低空预警加上数字调度，效率翻了好几倍。”

在秀山中和街道，工作人员杨维一声令下，银灰色无人机从顶楼停机坪腾空而起。这位“不知疲倦的同事”专门

盯着高楼、河岸、山林这些人不好去的地方。自从接入“141”基层智治平台，10条定制航线覆盖全城，累计飞行800多趟，发出上千条预警，处置效率提高60%以上，去年夏秋季火灾、溺水事件零发生。“从‘事后处置’变成‘事前预警’，无人机让治理跑在了风险前头。”网格员刘子溢感慨道。

城市的安全，不光在天上，还在地下。重庆山多，23万多公里地下管网密密麻麻、纵横交错，一直有“看不见、管不好、防不住”的难题。去年，重庆以“数字管线”为突破口，率先建成全国第一个省级全覆盖的地下管线数字孪生系统。“以前摸清管线分布要两三个月，现在最快只要5分钟。”市住建委管线中心主任刘建伟说，南岸区一个重大项目勘察时，燃气、供水等9类管线信息一目了然，再也不用施工“开盲盒”。目前，“数字管线”已应用于2400多个工程项目，归集14.5万公里管线数据。重庆市政协委员、大渡口区城市建设服务中心主任段兴华介绍：“用我们自主研发的AI智能体，自动分析大量数据，精准识别施工扰动、燃气泄漏等隐患，辅助决策。”2025年，中心城区管线挖损事故同比下降70%，经受住29轮强降雨考验，未发生重大内涝或次生灾害。

从地下的“生命线”到天上的“智慧网”，重庆的数字治理正一步步走向“全域智能”。2026年重庆市政府工作报告明确提出，“探索推动超大城市低空综合治理改革，构建智慧低空一体化治理体系”。3月13日，全国第一单无人驾驶航空器第三者责任保险在重庆落地，为航天科技集团194架无人机提供4260万元风险保障，实现低空经济责任保险“零”的突破。按照规划，重庆将搭建“1+N+X”低空飞行服务体系——市级建A类飞行服务站，区县布局B类服务站，在山地、库区部署低空通信基站，未来申请飞行可一网通办、一键搞定。同时，重庆发布“人工智能+”行动方案，实施三年行动计划，初步建成超大城市治理大模型，整合气象、水文、地灾等130多类监测数据，将3万多处安全隐患点纳入闭环管理。市城市管理局局长肖庆华表示，2026年将打造40个AI赋能城市治理的典型应用场景，实现中心城区重点区域低空巡查全覆盖。

从指尖办事到津贴到账，从天上无人机到地下数字管线，数字技术正在重塑这座超大城市的面貌。让治理更聪明，让城市更温暖——重庆正在这样做。

上游财经-重庆晨报记者 郑三波 摄影报道



江津公安分局民警帮助办事群众通过手机办理户政事项