

# AI助力基层减负增能 塘桥“数字社工”上线运行成效显著

■本报记者 赵天宇

“有问题拨打12345”已经是上海市民的共识。如何让城运中心服务更加智能、更加高效？去年8月，塘桥街道与上海数字产业发展有限公司、科大讯飞(上海)科技有限公司联合发布“数字社工”计划，探索实践以AI助力基层减负增能。今年4月初，“数字社工”城运助手上线试运行，并取得良好成效。

在接到12345工单的一刻，“数字社工”就开始辅助工作。城运中心派单的目标单位多达40个，以往工作人员必须全面了解各个部门具体的工作职责和范围，并仔细阅读每件工单的诉求，才能准确地找到承办部门。遇到处置案件种类繁多、权责划分不够清晰、问题描述不够准确、信息缺失、法律法规调整变动等情况，就会影响派单的精准度与诉求的处置速度。

“数字社工”经过海量历史工单的训练与深度学习，可以通过智能类案引擎结合历史工单，精准地判断权责单位，有效

压缩工单内部流转时长，提升派单效率与精准度。对于部分疑难工单，“数字社工”也能根据诉求检索类似的历史工单信息，智能推荐权责单位，辅助工作人员合理派单。

“数字社工”梳理街道近三年的历史工单，形成包括28类高频事项在内的104个事项分类，并作出全量事项处置建议。目前已经实现事件分类引擎92%以上准确率、类似案件推荐90%准确率，70%以上的工单自动派发。

办理工单需要一线工作人员非常熟悉政策法规和处置流程，“数字社工”是他们的随身助手。AI能结合工单诉求内容，提供相关的法律法规，给出切实可行的处置建议，并推送街道以往类似工单的处理方法、回复情况等。

“数字社工”还具备“催单”与“核单”功能。以往工作人员需每天定时查看已分派工单，对未接单、未处置、即将超时、已超时的工单电话催办提醒，“数字社工”具备“智能催办”功能，可根据工单紧急程度，向不同级别的工作人员催办。过去工单质检环

节由人工检查工单的回复内容、答复方式、话务质量等，而现在“数字社工”已经实现工单百分百全覆盖的“智能质检”，实现工单记录可追溯、工单完结有闭环。

此外，“数字社工”可以根据诉求量、类别、地域、频发事项等数据分析运用，形成热力图，成为城市运行的预警机，提前判断可能产生的工单。这一功能将有效推动城运中心由“接诉即办”向“主动治理、未诉先办”转变，确保问题诉求得到源头治理。

“我们还将继续开发‘数字社工’的功能，例如目前工单中有20%左右为咨询类，询问医院停诊时间、党群服务中心周末是否开放等，如果‘数字社工’能够智能回复这些问题，就能进一步减少工作量，将更多人力物力用在更需要的地方。”塘桥街道党工委书记费维照说。

费维照表示，接下来塘桥街道将持续优化完善“数字社工”，让它切实发挥为工作人员减负、为百姓服务提质的作用。“我们还将探索数字社工在基层政务服务、基层社区工作中的赋能应用，让数字社工成为基层服务的专家。”

## 4个月内实现3例造血干细胞捐献 二工大再创“生命的奇迹”

■本报记者 符佳

4月26日，上海第二工业大学2023届校友林昊成功完成造血干细胞捐献。他也成为该校第16例、上海市第628例造血干细胞捐献者。短短4个月里，二工大成功完成3例捐献，再创“生命的奇迹”。

林昊与母校的缘分，从2014年9月就开启了。当年他考入二工大计算机与信息工程学院，入学不久就被学校造血干细胞志愿服务队的宣传打动，第一时间报名参加中华骨髓库，期待有朝一日能够帮助到他人。大二时他积极响应国家号召应征入伍，在部队接受了2年的历练，并于2017年重返校园。去年7月，研究生毕业的他离开母校。

今年2月，林昊接到了造血干细胞

初配成功的电话通知。已经踏上工作岗位的他，毫不犹豫一口答应。“作为一名退役军人和二工大，我义不容辞！”林昊说，2014年加入中华骨髓库，2024年配型成功，这十年里自己完成了从学生到军人到社会人的蜕变，而当初种下的生命的种子也终于有机会生根发芽，“我倍感荣幸！”

林昊此次成功捐献，是今年4个月内二工大成功捐献的第3例。1月8日，该校2020届校友洪筱天成功完成捐献；3月19日，该校能源与材料学院学生余明远本科毕业前，以大爱义举为患者点燃了生命之光。由于非亲缘关系之间造血干细胞配型成功率极低，二工大学生在短时间内接二连三地配对、捐献成功，创下了在上海高校里绝无仅有的“生命的奇迹”。

## 沪东社区学校成青年白领“新宠”

本报讯（记者 刘雅雯）沪东社区学校春季班日前开学，下班“充电”正成为社区里的一道新风景。

“一直想学中国舞，看到公众号上的招生信息，马上就报名了。”95后学员小朱觉得，相比其它培训机构，社区学校离家更近更方便，下班后来“动一动”“出出汗”，不仅可以锻炼身体，还结交了志同道合的朋友，收获满满。

第一期“青年白领班”开设了美妆技巧、声乐入门、中国舞、瑜伽、钢琴、素描制作、中医药等7项课程。沪东社区学校负责人柴进介绍，“高峰时近2000人在线抢课，学员遍布沪东32个小区。不

少人反映，社区学校的课程实用有趣，性价比很高。比如年轻人热衷的瑜伽课程，这里的价格连外面机构的三分之一都不到。”

其中，小众却热门的课程“中医药体验班”吸引了不少年轻人的关注。养生教室里，年轻白领们一边嗅着淡淡的中药香，一边认真聆听中医讲师讲述养生和保健知识，还尝试了拔罐、推拿、太极拳、八段锦。“开课前没想到会这么火爆，现在上课每次1个半小时，学员还拖着老师经常讲2小时以上。”柴进表示。

后续，沪东社区学校将开放茶艺、国画、编织等传统文化系列课程。

## “我为度假区代言”摄影比赛启动

本报讯（记者 沈馨艺）4月28日，“我为度假区代言”——2024定格“梦享”摄影比赛启动。

度假区开放运营8年来，迪士尼乐园、比斯特购物村、季高兔窝窝亲子乐园、新艇赛艇俱乐部等国际国内一流旅游、文化、购物和体育资源在度假区“破圈”融合发展。星愿公园、薰衣草公园、

10K·梦享公园等特色公园绿地，依托良好的绿化和水域环境，孕育多样化的生态系统，成为观鸟圣地。

本次摄影比赛旨在鼓励大家走进度假区，用镜头发现度假区的点滴美好，用照片讲述度假区故事，展现度假区风采。摄影比赛将持续至8月底，面向社会开放，获奖作品将于9月展出。

## 东明校园经典诵读大赛落幕

本报讯（记者 赵天宇）4月26日，“书香东明·阅见美好”——2024年度校园经典诵读大赛落幕。

为期2个月的赛事采用诵读与演绎相结合的方式，来自辖区15所中小学、幼儿园的学生通过朗诵和生动的肢体语言，对经典名著中的片段进行诵读和演绎。

东明路街道还邀请舞台表演艺术家、海派朗诵艺术导师吴思汉带来“古今诗文 诵读之美”文学讲座，带领观众穿

越时空，品味唐诗宋词的韵味，聆听古人心声，感受中华文化的博大精深。

今年，东明路街道以“明心东明书院”为平台，着力打造“书香东明·阅见美好”全民阅读文化品牌，并推出“悦读悦享”社区服务包。街道通过开展“桃子妈妈亲子悦读会”“向美而行·美育阅读”等系列活动，将艺术、音乐、诗歌、亲子教育等不同形式与阅读跨界融合，并配送至社区、街区和校区。

## 上海野生动物园上新多个游玩项目

■本报记者 曹之光

在“五一”假期到来之际，上海野生动物园全新打造的卡皮巴拉乐园正式和游客见面。游客可在工作人员引导下，近距离与水豚互动、玩耍，感受小动物的萌趣日常。

在卡皮巴拉乐园，水豚三三两两，在草地上或站或卧。游客手持菜叶，友好地凑上前去，水豚或是淡定吃菜叶，或是不屑一顾、转头就走，引发游客们的阵阵笑声。饲养员还会拿来橙子，慢慢地放在水豚头顶上。一如网络视频所示，水豚顶橙可以保持很长时间，卡皮巴拉乐园成功再现“网红造型”，水豚纹丝不动地任凭游客拍照留念。

“水豚性情温顺，基本不挑食，我们会给游客提供生菜叶、玉米叶、黄瓜条、胡萝卜条。在工作人员指导下，家长也可以放心让小朋友与水豚喂食互动。”上海野生动物园饲养员朱亦表示。

卡皮巴拉乐园面积750平方米。第一批入住新家的水豚共10只，平均年龄1.5岁，体重最重的一只已超过40公斤。水豚原产于南美洲，是目前世界上最大的啮齿类动物，成年水豚的体长可达到1米以上。作为半水栖的食草动物，它对生活环境的要求颇高。为此，乐园内不仅种植了



卡皮巴拉乐园中的水豚备受孩子们欢迎。

□本报记者 曹之光 摄

绿油油的草地，还配置了高大的乔木；在叠石假山与小溪造景之外，还搭配了几间迷你小屋，仿生态布置的同时让整个区域平添了童话色彩。更为贴心的是，设计师还将“温泉”设置其中，让水豚在冬季也可以美美地泡上温泉澡。

除卡皮巴拉乐园外，野生动物园还在“五一”前夕上新了多个游玩互动项目。其

中既有让游客参与喂食、互动的火烈鸟互动体验区，也有小朋友喜爱的恐龙游乐区。恐龙乐园将恐龙时代的远古森林情景与高科技恐龙仿真技术相结合，从生活时期、栖息环境、食性等方面对恐龙进行全面、详尽的介绍，还有恐龙滑滑梯、骑乘恐龙等多个互动体验项目，打造既惊险刺激、又充满童趣的“恐龙世界”。

## 上海边检积极保障口岸通关顺畅

本报讯（记者 陈烁 通讯员 黄波 石明明）据上海边检总站预计，今年“五一”假期，上海口岸出入境旅客数量将达51.3万人次。其中，上海浦东国际机场出入境旅客数量将达43.8万人次，日均8.8万人次。出境客流高峰将出现在4月30日、5月1日，入境客流高峰将出现在5月5日。上海吴淞口国际邮轮港、上海港国际客运中心码头出入境邮轮共8艘次，出入境旅客总数将达2.9万人次。

面对逐步攀升的出入境客流，上海边检总站提前研判客流动态，持续优化勤务部署，配置充足警力，确保中国公民

出入境通关排队不超过30分钟。同时在空港口岸自主研发并全面部署“上线”“入境登记卡自助填报终端”，进一步提升来沪外籍旅客的入境通关体验。

上海边检总站提示广大出入境旅客，出行前及时关注口岸客流变化和通关情况，仔细检查出入境证件签证是否有效，中国公民出境时提前了解前往地安全形势、入境政策，合理安排行程，强化风险防范意识，注意人身和财产安全。通关过程中如遇困难，可随时拨打国家移民管理局12367服务热线或向现场执勤的移民管理警察寻求帮助。

## 铁路上海站假期日均发送旅客将超50万

本报讯（记者 李继成）铁路“五一”假期运输期限自4月29日起至5月6日，铁路上海站预计发送旅客425万人次，日均发送旅客超50万人次。三大站完成与所在区域所有地铁线换乘单向免安检。

从客流预测数据来看，4月30日至5月3日为旅客出行高峰，铁路上海站每日发送旅客将超55万人次，客流最高峰日预计出现在5月1日，当日将发送旅客65万人次。5月4日预计迎来返程客流高峰。

为满足旅客出行需求，铁路上海站在高峰运行图的基础上，增开江苏、浙江、安徽、江西、山东、河南等方向旅客列车91对。5月1日至5月5日金山线实行周末运行图。4月26日起，沪黄高铁

正式开通运营，上海虹桥站出发的G7136、G7196、G7305次列车延伸至池黄高铁运行，串联起黄山、九华山等著名景区景点，为旅客“五一”假期旅游出行提供新的选择。

为给旅客提供安全、有序、温馨的出行体验，上海站东北出站口于4月27日正式启用，进一步方便出站旅客换乘地铁3、4号线。至此，铁路上海站三大站完成与所在区域所有地铁线换乘单向免安检。各站区在进出站口、站台、候车室、电梯等客流密集处增设“客服专员”，来自上海大学、上海工程技术大学和上海应用技术大学近60名志愿者将为旅客提供问询解答、方位指引、重点帮扶等服务。

## “追光”艺术展 向劳动者致敬

本报讯（记者 曹之光）在“五一”国际劳动节即将来临之际，由浦东新区总工会主办、浦东工人文化宫承办的“追光”科创人文艺术展在浦东工人文化宫开幕。

本次展览以“人”为核心，从“创世”“共生”“喜悦”三个维度探讨人与城市的关系，展示浦东各行各业劳动者的劳动场景和美丽身影。“眼里有光，心中有梦，展览采取‘追光’的意向，向劳动者致敬。”著名文艺评论家、作家毛时安为本次展览作序，“本次展览既有写实、传统的作品，也有抽象、数码等作品，既迎合浦东劳动者的审美趣味，也反映出浦东文化的多元共生。”

“音乐肖像——脸庞”系列作品由摄影师郭一和著名钢琴家孔祥东共同创作，本次展览选取了其中5幅。通过黑白摄影记录一线医护人员的脸庞，镜头中，医护人员有的眼神坚定，有的饱含沉思，有的隐藏着痛苦，在现场，郭一用镜头忠实记录。同时，由每位医护人员在琴键上随机按下四个音，孔祥东便根据这四个音，即兴创作一首曲子。郭一说，他在与孔祥东沟通之中，决定在音乐与影像创作中，力图传达出一种真实与平等。

本次展览中，当代艺术家孙良的作品布面油画《流溢》保持他一贯的风格：永远会飞翔和浮游着神秘色彩的生命体，在失重状态下以奇特的姿态展现着生命的美感和想象的极限。

本次展览将持续至6月30日。