

“

给城市装上“大脑”

——杭州市智慧城市建设调查

随着我国城镇化进程不断加快,城市治理议题日趋复杂多元。为进一步挖掘城市发展潜力,让群众拥有更多获得感、幸福感、安全感,2016年,杭州在全国首创“城市大脑”,加快建设智慧城市。如今,通过不断探索创新,杭州“城市大脑”建设成效如何?如何从数字化到智能化再到智慧化不断前行?经济日报记者就此进行了调研,为读者寻找答案。



工作人员在操作杭州“城市大脑”余杭平台精密智控防疫系统。

(资料图片)

数据显示,自去年10月“武林大妈”“码上报”上线以来,辖区880余名“武林大妈”、网格员完成登记,汇集信息6117条,数字驾驶舱信息收集、分流、协同、指挥、处置的系统作战能力凸显。“让数据从‘别人看’变成‘自己用’;让不同部门的数据发生‘化学反应’,产生更多价值,这是杭州城市大脑建设的显著变化。”王坚认为,数字驾驶舱可以让政府部门实现“前看看、后看看,左看看、右看看”,从“人脑算数据”变成“城市大脑算数据”,实现城市管理无盲点。

还路于民 还时于民

城市之治折射理念“智”变

城市治理最需要解决什么、群众最盼什么,就谋划什么、推出什么。这是杭州“城市大脑”加速“进化”的唯一方向。

不排队、不抬杆、不扫码,杭州西湖景区69根停车杆全部“下岗”,“先离场后付费”让出场时间由20秒降至不足2秒。作为国内首个拆除停车杆的城市,杭州市“无杆停车”收缴率达92.5%。从挂号、检查、化验、配药往返付费,到“先看病后付费”“最多付一次”“舒心就医”,杭州市红十字会成为全国第一家撤除自助机的医院。目前,全市343家医疗机构均已开通“舒心就医”,累计服务5973万人。

从“低头录入”到“抬头微笑”,从处处排队到30秒入园、20秒入园,目前“30秒入园”覆盖杭州市613家酒店、服务642万人次,“20秒入园”覆盖206个景区(场馆)、服务1835万人次,促进游客“多游一小时”,城市将增收100亿元。

这些应用场景均来自杭州近日发布的“城市大脑”数字界面。界面首页闪现一句标语:“让城市会思考,让生活更美好。”它囊括38个应用场景、366个办事事项,能找车位、查天气,也提供健康码、民意直通车、12345民生平台。

实用的APP背后,是一座城市数字治理的软实力。杭州作为一座拥有千万人口的省会城市,人口流动大、管理要求高,突发事件多。2016年“城市大脑”诞生之初,就明确了它的使命——解决城市“四肢发达,头脑简单”的弊病。王坚曾感慨,红绿灯和摄像头在同一根杆子上,但由于没有通过数据连接,摄像头看到的东西永远不会变成红绿灯的变换。

数据不通,交通不畅。从交通拥堵的感知起步,杭州将目光瞄准城市车辆的“在途量”。王坚拿出了一组数据:杭州机动车保有量是360余万辆,高峰期的在途量是30万辆,平时时期仅有20万辆。因此,交通治堵的对象不是360万的机动车保有量,而是高峰期多出来的10万在途量。

2017年,“城市大脑”接管调控了杭州市128个路口信号灯,将试点区的通行时间缩减了15.3%,高架道路出行时间节省了4.6分钟。在杭州主城区,“城市大脑”日均报警500次以上,精准率达92%。在杭州萧山区,120救护车等特种车辆到场时间缩减50%。

依据“在途量”,不仅能“指挥”信号灯优化时间配置“治堵”,还能精准“放量”。根据大数据分析,在杭州交通高峰期时再放入0.5万至1.5万辆车不会引起延误指数直线上升。由此,杭州推出“非浙A急通车”场景,为浙A车辆高峰期间到杭州办事提供通行便利。目前,“非浙A急事通”工作日日均申请量5000次以上,累计申请量已超80万次。

还路于民,还时于民,从数据开始。杭州已成为第一个实现“急救车不必闯红灯”的城市,第一个利用数据计算后有序放宽“限行措施”的城市。在人口净增120万、总路面通行面积因施工减少20%的情况下,杭州交通拥堵排名从2014年的第2名,下降至如今的第31名。

目前,杭州已建成覆盖公共交通、城市管理、卫生健康、基层治理等11个领域的48个应用场景、390个数字驾驶舱,率先真正实现“用一部手机治理一座城市”。

当城市装上“大脑”,会产生怎样的奇妙反应?今年初,杭州“城市大脑”数字界面亮相,集成“先离场后付费”“先看病后付费”“多游一小时”“非浙A急事通”等38个应用场景,把“城市大脑”打包进市民手机。

这是杭州“城市大脑”提升治理效能的最新成果,也是这座城市从数字化到智能化再到智慧化不断前行的生动画面。

2016年,杭州在全国首创“城市大脑”。在此推动下,杭州探索城市数字化建设的步伐不断加快。根据最新发布的《中国城市数字治理报告(2020)》,杭州数字治理指数居全国第一,正在成为“最聪明的城市”。

一键直达 全程在线

“亲清在线”勾勒数字政府

数字,是城市治理的密码,“城市大脑”让杭州成为一座数字系统治理之城。

“只闻楼梯响,不见人下来。”这是不少企业对于政府优惠政策难以落地的感受。但在杭州,不需要跑现场,不需要繁琐流程,各级政府的惠企资金,一键兑现,“秒到账”。

仅通过一个新平台,点击申报杭州市“鲲鹏计划”制造业企业上规模奖励,100万元奖励金即时自动到账——这是欧文斯科复合材料有限公司财务人员王晓丹日前的真实经历。

杭州市经信局经济运行处处长陆夏峰告诉记者,这是杭州实施的“新制造业计划”配套政策,主要对制造业年营业收入首次达到一定规模的企业分档给予一次性奖励。但该政策申请流程较复杂,及时兑付难度大。“去年奖励企业30家,仅审核材料就耗时30天;今年增加至300多家,如仍用人工审核,难度可想而知。”陆夏峰说。

同样是这个平台,在去年2月,杭州很多企业员工通过它领到了政府给予的每人500元新冠肺炎疫情补贴,且实时到账。这一做法一经推出,广受好评。

这个企业纷纷点赞的平台,便是“亲清在线”。新冠肺炎疫情期间,杭州率先建立“亲清在

线”新型政商关系数字平台,开启了惠企政策精准推动、补贴资金实时到账的先河。自平台上线以来,共有27万家企业、80.5万名员工通过平台享受到政府补助资金77.3亿元。

“亲清在线”体现出城市大脑最基本的治理理念:诚意、诚信和直达。”中国工程院院士、杭州“城市大脑”总架构师王坚说,这是近年来浙江推行“最多跑一次”改革与“城市大脑”的有机结合,倒逼政府流程再造,让更多部门实现政务数字化协同,引领基层治理变革。

在“亲清在线”平台总框架下,杭州将智慧审批纳入城市智慧管理体系中,打造“线上行政服务中心”,围绕企业办事全生命周期,上线“工业项目全流程审批”“企业五险一金登记”等“一件事”联办事项。

过去,新华三集团为1.5万名员工办理“五险一金”缴纳事项时,需要4个人忙3天,对接多个部门。如今,“亲清在线”平台将分属人社、医保、公积金的4个事项合并,企业只需一次填报,便同步完成所有登记事项。公司政府事务部专员戚杰辉说,“现在1个人忙两三个小时就能办好”。

“要让群众和企业办事像网购一样方便,最终实现‘零纸质’‘零人工’‘零时限’‘零跑次’的‘四个零’无感智慧审批。”杭州市行政审批服务管理办公室副主任施甜告诉记者,“亲清在线”上线惠企、惠民直达政策330条,累计有52.3万家企业登入平台,服务普通市民200余万人。

一方面,大数据“跑腿”,群众和企业办事像网购一样方便;另一方面,政府职能转变,政府部门像淘宝客服一样随时在线。

“公司有位应届毕业生去年10月刚参保,为什么申请生活补贴会失败?”杭州某企业通过互动交流板块在线咨询,“应答D小二”3分钟内响应,随即即将问题转派给“业务D小二”线上回复。走进西湖区行政服务中心“亲清在线”“亲清D小二”服务中心,办公桌上“首席D小二”“督办D小二”“管理D小二”的工号格外显眼。翻开“D小二”工作日志,上面详细记录着企业咨询时间、解决方案等,从去年6月29日“亲清D小二”服务平台上线以来,这项工作从未间断。

为推进线上线下服务有机融合,补充配合,杭州市推出了1750余名“亲清D小二”搭档智能客服,为企业提供线上事项和政策“7×24小时”的1对1专属在线服务,累计接受咨询问答8.6万人次,企业好评率达90%以上。

以“亲清在线”为代表,在杭州“城市大脑”的全面支撑下,包括“健康码”“复工复产数字平台”等在内的诸多“首创”,为全国打赢疫情防控

与复工复产作出贡献。

数据指路 服务上门

“驾驶舱”内感知城市脉搏

“先生您好,贵公司于2016年申请的许可证将于2021年2月到期,目前系统中暂未看到您申请办理延续,请问需要办理延续吗?”“是吗?我都忘了,谢谢提醒。”

这段对话,是杭州高新区(滨江)相关部门和一家医疗技术公司的通话内容。这样的服务,通过电话、短信、面对面告知等多种方式在高新区(滨江)各地展开。

助企服务的“不请自来”、精准发力源于什么?原来,去年11月,杭州在“亲清在线”平台试点镇(街)“亲清”数字驾驶舱建设。通过数据共享、算法集成,驾驶舱内可实时监测辖区内企业在“亲清”平台的日常运营情况;同时指导条线或属地及时开展线下工作,实时追踪任务进度,破解为企业提供服务的“最后一公里”问题。

眼下,由数字驾驶舱推动的基层治理应用场景在杭州已屡见不鲜。

在楼宇园区,驾驶舱充分发挥数字赋能企业服务的乘数效应,服务主动靠前,需求主动发掘。走进杭州江干区四季青街道的“亲清”数字驾驶舱,记者看到大屏幕上跳动注册企业数、今年累计税收等数据。有了数据指路,职能人员仅需在“驾驶舱”内,就能感知城市动态、把握管理全局。

“我们街道是杭州楼宇经济的主战场,有88幢商务楼宇9971家企业。怎么管理?怎么服务?驾驶舱建设为我们指明了方向。”四季青街道办事处主任孙强告诉记者,依托驾驶舱,街道企业发展服务中心的50名“D小二”分工协作,从规划楼宇产业定位、安商稳商、协税护税,到楼宇企业综合治理、城市管理等,为企业发展提供全生命周期服务。

滨江区长河街道驾驶舱,是杭州市首个街道级平台“亲清”驾驶舱。街道相关负责人介绍,当有新登记企业注册资本达到1000万元以上时,

驾驶舱将发布走访提示,由网格“D小二”发起组团上门服务,为企业精准提供政策解释、咨询应答等服务。

施甜告诉记者,今年杭州在完成各区、县(市)试点镇街“亲清”驾驶舱落地应用基础上,还将根据各地实际需求,定制个性化数据接口开放给基层数字驾驶舱,帮助基层管理者做好分析研判与企业服务。

在商业街区,驾驶舱接入市场监管、公安、城管等系统,打破数据壁垒,提升治理效能。

位于杭州下城区东新街道的新天地街区,集商务、百货、娱乐等多元业态于一体,依托数字驾驶舱,便捷泊车、智慧电梯、“10秒找房、20秒入园、30秒入住”等场景得以有效落地。

以智慧电梯为例,驾驶舱协同市场监管电梯管理系统,对街区内123部电梯状况在线监测,一旦发现电梯故障,会立即自动向社区、物业等相关工作人员发送短信,从发出警报至现场处置仅需7分45秒。

“得益于城市大脑中枢协同机制,街道层级数字驾驶舱才能协同到市场监管、公安等系统的数据库,实现精密智控。通过打破数据壁垒,新天地街区的特保人员从原有170人减至80人,总体治理效能却提升了。”东新街道党工委副书记汤灵峰告诉记者。

在基层社区,驾驶舱协同“人头熟”“地头熟”的“武林大妈”,打造线上线下互动治理模式,问题实时可控、处置精准高效。

“白泽弄3号2单元门口的水管冻住了,请尽快处理。”1月8日,杭州下城区武林街道数字驾驶舱平台弹出一条新事件。由于寒潮来袭,武林街道竹竿巷社区不少水管出现问题。经街道协调后没多久,水务部门便上门处理。

如此快速的处置反应,得益于“武林大妈”“码上报”数字驾驶舱运用场景。68岁的汪红武是竹竿巷社区居民,也是“武林大妈”的一员。她告诉记者,以往发现问题,要先用本子登记,再电话反映、登门上报……一整套流程下来,要花费不少时间和精力。如今,一旦发现问题,仅需拍好照片,扫码后通过“1call”上传到数字驾驶舱,值班人员会第一时间梳理信息,针对上报问题分配任务。

“我负责阳光雨露,你负责茁壮成长”

杭州之后,全国500多个城市布设“城市大脑”,全球更有1000多个。这似乎印证了中国工程院院士、杭州“城市大脑”总架构师王坚所言:“城市大脑是‘杭州献给世界的礼物’。”原因可能很多,但关键的硬核莫过于杭州得天独厚的“创新基因”。

进入新世纪以来,从“天堂硅谷”到“一号工程”,从建设创新型城市到打造具有全球影响力的“互联网+”创新创业中心,主政杭州的领导换了一届又一届,但无一不以数字经济为发展的“压舱石”。当前,杭州聚集了全国1/3的互联网企业,数字经济占GDP比重26%以上,对经济增长的贡献率超过50%。随着数字经济成为我国经济发展的重要战略,杭州无疑成了“先行者”:第一个提出“打造数

字经济第一城”、第一个开展5G车联网试点、第一个诞生超大规模云计算操作系统、第一个实施“企业上云”、第一个设立互联网法院、第一个建成“移动支付之城”。数字化带来的种种便捷,杭州人几乎都能率先感知和体验。

“先行军”涉入“深水区”,政府改革是基础、必先行。在杭州,市政府说过两句话广为人知,一是“将信将疑地坚定支持”,二是“我负责阳光雨露,你负责茁壮成长”。

2016年,浙江在全国率先实施“最多跑一次”改革,杭州作为省会城市率先开跑,为“城市大脑”积累了海量“数据细胞”。2017年,在多数人对于“城市大脑”仍很陌生时,杭州已大刀阔斧打通全市59个单位,归集230多亿条数据;还组建了十几个工作专班进驻云栖小镇,在研

发基地联合办公,把资源开放出来,与企业、工程院一起开展城市发展创新实践。

“城市大脑”持续“上新”,离不开企业这个创新主体。2016年4月,云栖小镇的十几家企业自发联合研发“城市大脑”。阿里做云计算、海康威视提供以视频为核心的物联网解决方案、中控信息公司承担交通大数据处理与交通信号灯自动控制算法的开发……他们的先进理念与顶尖技术,与杭州的“创新基因”一拍即合。

2020年《中国城市数字治理报告》显示,杭州数字治理指数位居全国第一。但在王坚看来,这仅仅是开始。杭州注定还有更多精彩。

调查手记