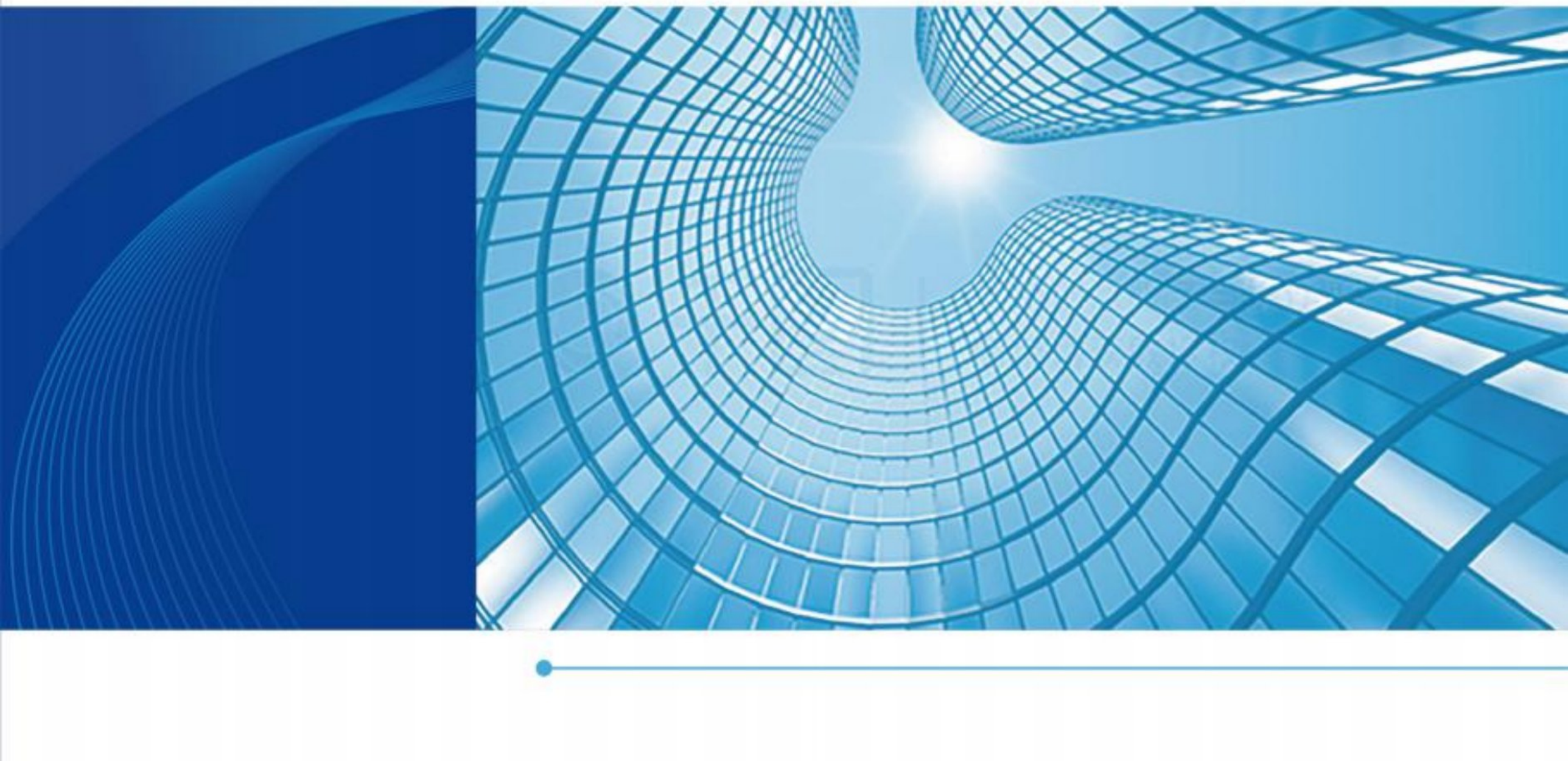
智慧城市运营典型案例洞察分析报告（2022）



全国信标委智慧城市标准工作组

2023年2月

指导委员会：

戴　红	孙文龙	范科峰	张　群	丁　菁
安小米	游建友	张　轩	兴军亮	黄小红
孙泽红	宋跃武	王树东	郭志强	王志国
周　波	崔　昊	魏乐霞		

编写组成员：（排名不分先后）

张红卫	黄志燕	王瑶瑶	刘　文	许华堂
盛林叶	彭革非	李　强	宣　晨	李柄呈
李　腾	赵鹏飞	方丽丽	张　丰	陈凤洁
高鑫颖	郭　维	苏　莹	吴志伟	张　盈
杨其林	余志祥	杨君旺	张河彬	何　超
匡　鹏	王兆进	吴　健	朱弁菁	李嘉懿
刘　朋	王从发	杨　丽	段彩霞	李文东
陈明山	林振泳	乔　石	黄丽敏	刘　姝
范　琏	李坤义	黄春静	李　政	陈灼娜
何旭珩	曾新科	曾南悉	闫喜臣	赵光辉

巨擘科技 WWW.GTUNION.COM

编制单位：

中国电子技术标准化研究院

华为技术有限公司

中国人民大学

北京邮电大学

北京国脉互联信息科技有限公司

中电科新型智慧城市研究院有限公司

数字大理建设运营有限公司

莒县住房和城乡建设局

郑州市大数据管理局

长沙市民云信息服务有限公司

万达信息股份有限公司

智慧泉城智能科技有限公司

中国联通河南省分公司

智慧城市（泉州丰泽）运营管理有限公司

武汉科讯智园技术服务有限公司

深圳市华傲数据技术有限公司

山东浪潮新基建科技有限公司

南威软件股份有限公司

华海智汇技术有限公司

清华大学

中智数通信息技术（天津）有限公司

建设综合勘察研究设计院有限公司

深圳市智慧城市通信有限公司

中国电子系统技术有限公司

杭州西湖新基建数字技术有限公司

泉州市泉港智慧停车有限公司

上海市民信箱信息服务有限公司

太仓市大数据管理中心

数字丝路新疆产业投资集团有限公司

中国联通智能城市研究院

豪尔赛科技集团股份有限公司

华润网络（深圳）有限公司

上海维智卓新信息科技有限公司

巨擘科技 www.gtrun.com

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

引 言

2021年开始，国家及地方“十四五”发展规划陆续出台，许多城市把建设智慧城市作为未来发展重点。智慧城市通过将信息技术与城市经济社会深度融合，助力提升城市治理体系现代化建设，是数字中国建设的重要内容。运营是激发市场活力、推动智慧城市可持续发展的重要保障。为填补当前智慧城市运营标准的研究缺口，全国信标委智慧城市标准工作组运营专题组在2022年启动了智慧城市运营相关研究工作，成立了智慧城市运营案例调研任务组，面向全国各地征集具有创新示范性的典型案例。在各个单位的积极参与及资料审查、专家评审、打分推荐的基础上，形成第一批具有代表性的20项智慧城市运营典型案例。

《智慧城市运营典型案例洞察分析报告（2022）》（以下简称《洞察报告》）通过汇集此20项典型案例经验，进行系统性总结分析，聚焦政府治理、社会民生、产业发展及数智洞察等领域，提炼先进经验，探索形成智慧城市运营新路径。本洞察报告为智慧城市运营赋予新力量，为提升产业能级、引领经济创新突围贡献中国方案。

《洞察报告》从城市运营的经济性、急需性、示范性、创新性四个维度进行综合评定并揭示了这些城市在节省时间、提高工作效率、改善健康水平、提高生活质量、提供安全环境等方面带来积极影响。依托智慧城市运营，创新运营模式，链接政府、民生、企业及数据要素，激活城市发展内生动力，推进城市功能与品质再提升、再升级。

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

一、以智治城，激活政府治理新动能

政府数字化履职能力是激发城市活力，实现高质量发展的必由之路。对城市而言，在新旧动能转换和新经济发展的重要阶段，需要增强城市韧性，构建敏捷高效的城市治理体系。而如何抓住时机采取有效措施，在履行政府职能的同时，促进城市治理新格局的形成，成为一个具有重大价值和现实意义的课题。

深圳市政府服务管理指挥中心、大理州城市大脑、佛山市禅城区智慧大脑、山东省莒县智慧住建综合管理与服务应用、西湖区委区政府全域智治中心等案例都做了较好的典范作用。五个案例均突出基础夯实，通过持续挖掘新内容、接入新系统、打造新场景、策划新应用，构建城市全要素图谱支撑智能化决策和统一应用，推进城市建设合理化、城市管理精细化、政府服务便捷化、行业管理高效化，赋能智慧城市运营，打造能感知、会思考、可进化、有温度的城市级智能体，让市民共享数字生活，共创智慧社会。

通过案例可以发现“以智治城”力求把握“三力”：以信息化、数字化和智能化为助力，打破城市管理壁垒，提升城市整合力；以“科技赋能+人文精神”构成城市运营驱动力，因地制宜探索和优化城市治理模式，实现人与人、人与物、物与物有机连接，提升城市软实力；以共建共治共享打造城区发展新格局激发城市发展新动能，提升治理精准度，提升人民满意度，提升城市内生力。

二、以智惠民，提升居民生活幸福感

江山就是人民，人民就是江山。守江山，守的是人民的心。城市民生服务的突出问题是供给能力不足，需求不充分、不平衡。通过物联网、大数据信息技术，紧紧抓住人民最关心最直接最现实的利益问题，聚焦民生“热度”，提高城市“温度”，采取更多惠民生、暖民心举措，打造有助于提升居民幸福感的数字生活，以“新”换心，以“智”惠民。

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

围绕“人民城市人民建，人民城市为人民”的理念，各地聚焦人民群众急难愁盼问题，将城市的数字化与民生紧密结合。一方面推出了包括智慧停车、智慧医疗、智慧教育等一系列智慧生活应用；另一方面打造出“郑好办”“随申办”“我的长沙”等综合服务应用；此外，还创新推出“一件事”“刷脸办”“掌上办”等创新服务应用，为人民群众出行、就医、上学、办事等提供了更多便利，真正践行“以人民为中心”的发展理念，让“城市有变化、市民有感受”落到实处。

因此，“以智惠民”需要把握“三度”：面向民生需求时的落实度；面向运营机制的创新度，面向数据价值的敏锐度。抓好影响群众生活的“关键小事”，以“为民情怀”加热“民生温度”，持续打造更贴心服务，向居民交付可持续、高效的生活环境，提升城市魅力，让城市“智”理更温暖。

三、以智强企，释放企业数字生产力

百业兴则国家强。城市化发展战略的核心是城市产业的发展，城市产业是城市经济发展的根源和重要支撑，而技术创新能力不足是制约企业核心竞争力的重要原因。要想实现繁荣、实现可持续发展，需给予企业激励机制，推动企业服务转型，吸引他们参与到智慧城市的建设过程中，释放企业数字生产力。

《洞察报告》选取了在智慧园区、智慧照明、企业会员服务等领域较为典型的案例，通过“数字化系统+精细化运营”，提供全量全要素、全栈全场景的企业数字化服务。依托蓝藻治理、违章停车、喷泉保障、场馆运营、消费升级等场景创新应用，以场景应用牵引数字化转型走深走实，促进企业良性发展，赋能企业数字化转型。

依托“运营生产力”重构企业新型生产关系，实现“三提升”：提升企业数字生产力、提升园区数字化承载能力、提升数字技术应用水平，打造智能型、创新型、敏捷型产业集群，深度服务城市发展。

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

四、以数为擎，助力城市数字化转型

社会因数字而变，国家因数字而兴。数字经济是城市发展的制高点。当前，我国数据质量、数据共享存在差距，数字经济发展与人民获得感之间，存在“最后一公里”。数据已成为继资本、土地、劳动力和技术的一种生产要素，如何把数据生产要素做实，使其真正发挥作用，是城市数字化转型亟需解决的问题。

通过整合各方力量，以“平台+生态”模式，打造多元主体共同参与城市建设的长效模式。依托“大数据”助力疫情防控的外防输入、内防扩散；借助数字化手段提高复工复产效率；提供时空位置大数据服务，打造科创走廊生产生活生态空间……通过智慧城市数据运营，盘活城市数据资产，赋能城市管理的数字化、网络化、智能化，打造“用数据说话、用数据决策、用数据管理、用数据创新”的数字城市运营新标杆，驱动城市治理、生产、生活全面转型。

以数字为引擎，围绕“城市数字化、数字产业化、产业数字化”的“三化”发展方向，加快突破数字关键核心技术，加快实现数字技术和实体经济、居民生活、社会治理深度融合，持续赋能经济社会发展，不断提升群众获得感、幸福感、安全感。

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

评选原则

为推进全国信标委智慧城市标准工作组运营专题组（简称“运营专题组”）相关研究工作，发挥典型案例带动作用，运营专题组本着公平、公开、公正的原则，围绕经济性、急需性、示范性、创新性四个维度指标，采用定性与定量相结合的方式，以“赋分制”打分，对全国范围的50多个“智慧城市运营典型案例”进行筛选，最终评选出20个优秀案例。

具体评选原则如下：

1、经济性。案例效果显著，在经济社会等方面具有可持续性，具有较强的自我造血能力，能够通过运营产生经济效益，节约或减少政府的投资。

2、急需性。案例满足本领域、本行业的迫切需求。

3、示范性。选送的案例要具有一定的可操作性和示范指导作用，有一定借鉴意义和应用价值，具备可复制、推广条件。

4、创新性。选送的案例要在理念、方法、工作机制上体现创新性、前瞻性，在本领域、本行业内有标杆引领作用，能够形成创新引领效应。

版权与免责声明

本《洞察报告》版权属于全国信标委智慧城市标准工作组，凡转载或引用本文的观点、数据，请注明来源。

本《洞察报告》旨在发挥现有智慧城市运营典型案例的创新引领作用，为智慧城市领域的运营实践提供参考，不构成投资、消费建议。入选案例内容已经案例提供单位授权及审核，相关信息的真实性、准确性和合法性由案例提供单位负责。

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

目录

引言 …… 03

第一章　政府治理典型案例 …… 10

开创运营新理念，赋能鹏城智能体——深圳市指挥中心“一网统管”运营实践 …… 10

大理州城市大脑项目 …… 16

佛山禅城城市大脑运营案例 …… 22

山东省莒县智慧住建综合管理与服务应用 …… 28

西湖区委区政府全域智治中心 …… 33

第二章　社会民生典型案例 …… 38

郑州市“一网通办、一次办成”政务服务改革实践 …… 38

数字城市泉港智慧停车项目 …… 47

“我的长沙”城市服务 + 融媒体运营实践 …… 54

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

随申办市民云“医疗付费一件事” 59

“太融 e”太仓市城市服务总入口 66

济南市智慧泉城运行管理中心运营项目 72

基于区块链的智慧城市运营 78

河南省级县（区）域智慧城市公共服务平台运营实践 84

“智慧丰泽”运营赋能城市智慧 90

第三章　产业发展典型案例 96

“一屏观全貌，一网管全区”——运营辅助苏州工业园区打造社会治理现代化的新高地 96

“雪如意”智慧照明运营项目 105

武汉东湖高新集团智慧园区平台数字运营案例 114

华润通智慧生活运营服务平台 122

第四章　数据洞察典型案例 129

数据战“疫”——“数据火神山”出战，以数据支撑疫情防控的精准发力 129

时空 AI 赋能智慧城市数字孪生——时空位置大数据智能服务平台 136

洞察与展望 145

编后记 146

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

1 政府治理典型案例

政府在社会治理中发挥主导作用。以数字技术为支撑，通过对城市运营关键领域的指引，依托城市大脑、一网统管、一屏统览等方面，提升精细化治理能力，提升政府履职效能。

开创运营新理念，赋能鹏城智能体——深圳市指挥中心“一网统管”运营实践

亮点特色总结： 深圳市政府管理服务指挥中心（以下简称“市指挥中心”）定位为“城市数字大脑”，致力于打造新型智慧城市的运行和指挥中枢。深圳市按照“政企合作、管运分离”模式，探索打造一套智慧城市运营管理制度体系，创新运用数字化运营管理平台，做好“一网统管”业务运营、应用运营、数据运营、数字平台运营等工作。通过高质量成体系的运营工作，充分发挥市指挥中心龙头牵引作用，助力理念先进、决策科学、多级协同、一体联动的“一网统管”体系建设，赋能城市运行管理工作。

一、需求背景

深圳市深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，按照党中央、国务院关于建设网络强国、数字中国、智慧社会的战略部署，根据广东省数字政府改革建设具体要求，大

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

力推进数字政府和智慧城市建设，全面提升城市治理体系和治理能力现代化水平。

市指挥中心定位为“城市数字大脑”，聚焦政府治理“一网统管”，通过汇聚多源数据、构建城市级一体化决策指挥平台，打造新型智慧城市运行和指挥中枢。

为充分发挥市指挥中心龙头牵引作用，支撑市领导“观态势”“做决策”，深圳市政府、深圳市政务服务数据管理局（以下简称“市政数局”）按照“政企合作、管运分离”创新模式，打造一套运营管理制度体系，创新运用数字化运营管理平台，通过高质量成体系的运营工作，保障市指挥中心正常运转、安全运营，持续赋能城市运行科学管理。

二、运营内容

（一）运营主体：深圳市政府、市政数局采购市属国有企业——深圳市智慧城市科技发展集团有限公司（以下简称“深智城”）的专业服务。在市政数局指导监督下，深智城联合华为技术有限公司（以下简称“华为”），共同开展深圳市智慧城市项目建设及运营工作。

（二）服务对象：深圳市委市政府、深圳市各委办局。

（三）服务内容：在市政数局的指导下，组建多专业融合的运营服务技术团队，构建运营管理制度体系，引入数字化运营管理理念和平台，保障“一网统管”日常运营，包括开展“一网统管”应用管理，数字平台建设运行管理，场景化运营与场地管理，数据运营、数据分析应用等数据资源管理，业务专题迭代演进、用户服务和管理等业务运营，网络、系统及数据等信息安全管理。

（四）系统平台：云基础设施、IOT、GIS、融合通信、数据使能平台、应用使能平台、统一移动框架等基础平台。

（五）场景服务：市指挥中心是智慧城市“一图全面感知、一键可知全局、一体运行联动”的重要支撑和载体，可提供以下场景服务：

1、实时数据支撑业务研判。通过接入各项数据、物联感知设备、多种应用系统，支撑经济

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

形势分析会、重大项目投资分析会、生态环保分析会等各类业务研判会议；

2、挂图作战支撑联动指挥。利用融合通信、视频监控、应急指挥等应用，针对三防应急等场景开展应急预案演练、现场指挥调度等场景保障工作，实现市－区－街道三级联动指挥；

3、专题报告支撑科学决策。发挥多源数据汇聚融合价值，聚焦跨场景问题解决，创新丰富跨区域、跨层级、跨部门的分析应用，提供全流程数据分析及报告服务。

三、运营模式

深圳市按照“政企合作、管运分离”模式，在管理方面由市政府主导，成立市智慧城市和数字政府建设领导小组，负责宏观指导、统筹规划、跨部门协调及工作部署等；市政数局作为项目建设单位，采购市属国有企业深智城的专业服务，联合华为成立市建设运营团队，充分发挥企业人才、理念、技术、创新等优势，打造数字政府和智慧城市建设运营生态圈。

图 运营模式

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

四、运营方案

聚焦智慧城市“一网统管”持续赋能城市运行管理，充分释放智慧应用、数据资产与数字平台的价值，提升数字化价值变现能力，市指挥中心数字化运营方案主要包括运营体系规划、指挥中心运营、中小屏运营、业务专题运营、数据运营、数字平台运营、安全管理以及辅助运营工具平台。同时也构建了专业、高效的运营团队，通过持续运营促进应用创新，发挥平台价值。

图 运营方案

五、运营成效

（一）健全机制，运营运作体系化。围绕运营运作机制、考核评价、工作模式和技术标准，梳理并构建“1+6”运营制度体系，形成管理要求明确、管理范围清晰、运行规范、监督有力的工作机制。以《指挥中心运行管理办法》作为指挥中心的“基本法”，汇编超过30个指挥中心运营管理制度、技术标准等实施细则。通过体系化的运营工作，保障市指挥中心的正常运转、安全运营。

（二）创新业务应用，赋能城市管理。深入挖掘价值场景，聚焦业务流程优化，以主题式

的开发方式，推动各委办参与建设，促进数据持续共享，保持数据鲜活；推动完成300+项需求落地，策划8大跨部门场景应用，接入60+应用系统，探索城市体征实现方案，通过综合指数呈现城市的运行状态，为各级领导全面掌握城市运行状态提供决策参考。

（三）提升数据质量，释放数据价值。建立数据动态更新机制，按照标准和要求开展数据采集工作，保证数据有效性和及时性；建立数据质量管理评测机制，规范化管理数据接口，保证数据准确性和安全性，支撑数据质量评价、促进质量提升；优化服务效能，通过自动化智能巡检，及时处理数据问题，保障业务稳定、数据鲜活。

构建“业务数据化、数据业务化”的数据运营框架，驱动数据赋能业务。围绕城市治理难点痛点场景挖掘数据价值，形成数据分析报告支撑业务科学决策。

（四）看护技术平台，架构演进有序。通过技术赋能，共建共享，强化政务云平台、网络平台及重点共性应用支撑能力；例行开展技术架构诊断与优化，支撑市指挥中心高效运行和系统快速对接。通过建立各区、各部门应用系统的接入标准规范，对接入系统的性能、功能、交互等方面进行规范评估，进一步推进全市各部门业务系统迭代更新，提高了系统安全性和规范性。

（五）创新运营平台，运营服务数字化。运用数字化运营管理平台使能技术平台运营、数据运营、业务运营等服务数字化，实现运营作业自动化、规范化，提升运营效率和效能；基于轻量化的数字化运营开发平台，及时响应业务需求，实现专题场景定制及敏捷上线，助力智慧城市价值持续提升。

六、经验总结

（一）健全实体化运作体制。系统研究全市政府信息化项目建设运营体制机制，探索上下对应、权责统一的指挥中心实体化运作体制模式，为指挥中心可持续发展、长效运营提供必要的体制保障。

（二）建设运营管理体系。规划建设“1+6”运营制度体系，即1个管理总则（定义为指挥中心运营的基本法），6个管理方向（队伍建设、业务运营、数据运营、平台建设、场地保障、信息安全），形成管理要求明确、管理范围清晰、运行规范、监督有力的工作机制。

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

（三）建立多维度评价机制。从团队建设管理、业务应用运营、数据运营管理、平台运营管理、用户服务管理、信息安全运营、运营成果评价等多个方面建立评价机制，推动场景应用优化完善，提高实用性。

（四）创新场景赋能业务。促进技术与业务相结合，充分应用数字化技术赋能业务数字化转型，支撑业务流程优化变革，实现多跨协同，解决各类城市管理痛点难点问题。

七、案例洞察

一直以来，深圳市在推进智慧城市建设中先试先行，为全国乃至全球树立了典范。深圳对于新型智慧城市建设的探索，不仅为数字中国增加了注脚，也成为城市不断迭代进化的缩影。深圳智慧城市建设的蝶变，既是技术渐进的过程，也是认识不断成熟的过程。

深圳携手华为共建鹏城智能体，并将“具有深度学习能力的鹏城智能体”写入《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》中。新型智慧城市不仅需要“智慧大脑”，还要有智能联接作为“躯干”以及智能交互这样的“五官”和“手脚”，共同构建覆盖城市的“感、传、知、用”等系统，再加上贯穿城市的全域数据跑到云平台上，让数据与人工智能的结合像血液一样循环流动起来，最终才能形成一个开放、自适应、自学习的智慧系统，而这正是鹏城智能体的核心内涵和“数字深圳”的完整表达，也是深圳这座充满活力与温度的年轻城市在数字空间的完整映射。

以人为本，从数字化迈向全面智慧化，这是未来城市发展的必然趋势，深圳智慧城市运营的创新性集中体现在顶层设计上，鹏城智能体就是数字深圳的重要载体。

（案例来源：深圳市智慧城市通信有限公司，华为技术有限公司，张丰、陈凤洁）

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

大理州城市大脑项目

亮点特色总结： 亮点特色总结：采用“PKS”自主计算体系构建大理州信创城市大脑，打通“信创+”数字经济发展路径，基于中国电子云自主创新产品与技术实现自主可控、安全可靠；大理州城市大脑的有效运营有助于规避资源投入的无序化，降低建设能耗，减轻政府财政负担，助力打造高效政府，提升百姓获得感、幸福感和安全感。

一、需求背景

（一）落实国家数字经济发展

发展数字经济是我国建设现代化经济体系的迫切需要，是党中央、国务院全面分析当今世界经济格局变革新趋势，着眼中国经济社会迈入新阶段作出的重大战略部署。

（二）提升政府工作效能，打造高效政府

为促进部门间信息共享，深化简政放权、放管结合、优化服务改革，进一步推动部门间政务服务相互衔接，协同联动，打破信息孤岛。

（三）提升大理州公共服务能力与信息化水平

着眼提升数字经济公共服务能力，利用云计算、大数据等新技术汇集数据信息，推动平台互联互通、服务共享，提升对行业发展和管理的服务支撑水平，凸显大数据对提高决策水平及政务服务能力的支撑作用，助力大理州“信创+数字经济”发展。

（四）提升社会经济效益

提高政务数据应用范围及流转效率，服务于“一带一路”和云南省“面向南亚东南亚辐射中心”建设，可为社会经济进一步发展带来较强的经济效益。

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

二、运营内容

（一）运营主体：项目由数字大理建设运营有限公司运营，公司由大理州信产投公司与中国电子系统技术有限公司出资组建，公司定位为大理州数字政府建设运营中心，按照“企业主建、政府主用、社会共享”模式开展建设运营，助力大理州实现政府数字化转型和信创产业协同发展，全力打造数字政府，带动区域产业数字化转型与升级。

（二）服务对象：大理州党政行业、公职人员，全州民众。

（三）服务内容

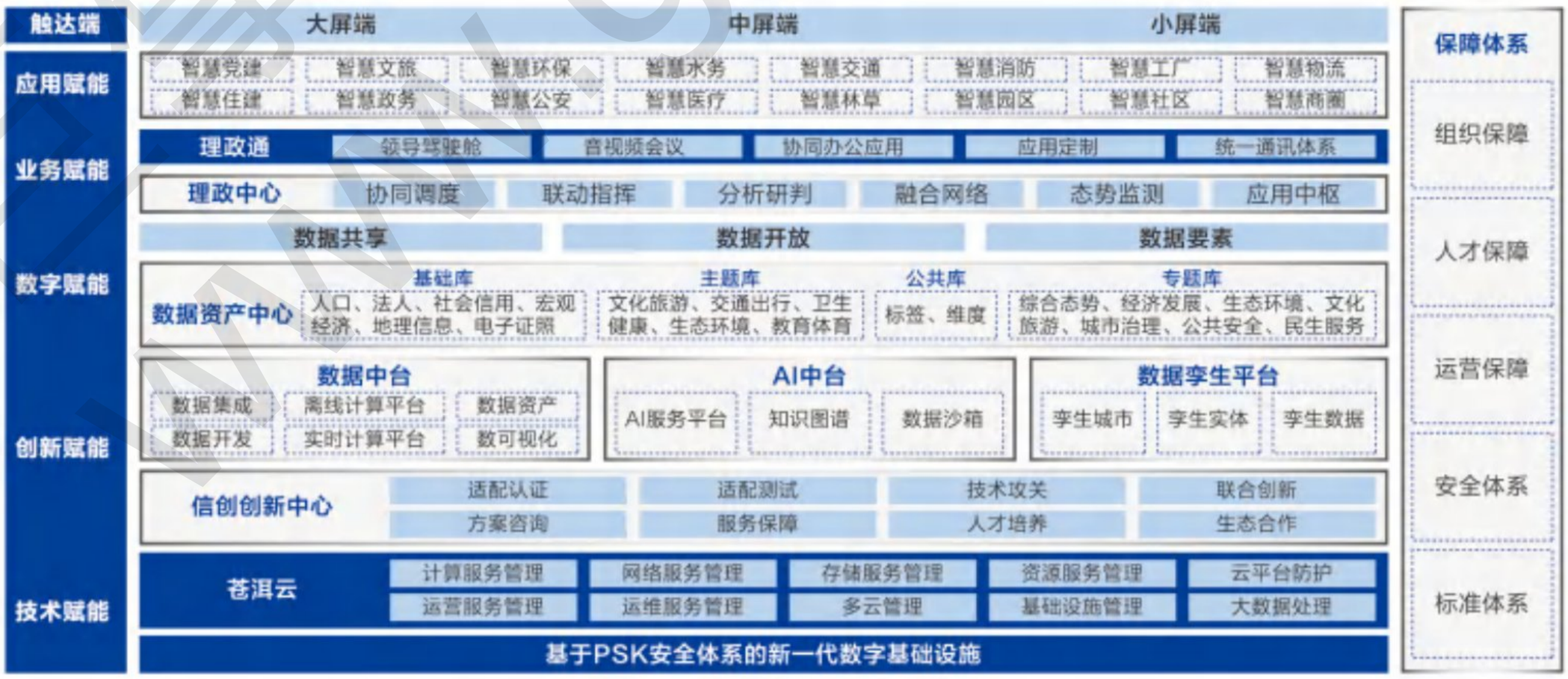
1、苍洱云：应用先进成熟的云计算技术，搭建集约化、智慧化的大理苍洱云平台，为大理州信息化系统提供基础设施、支撑软件、信息资源、运行保障和信息安全等服务。

2、数据中枢：对大理州全域数据的汇聚、加工、融合、治理、挖掘及可视化展示能力，整合全州各职能部门数据，实现数据价值化。

3、理政中心：以数据智能支撑赋能行业，实现城市公共资源的优化配置和智能调度，是城市大脑实现可调度、可运营、可评价的核心所在。

4、适配中心：依托自主可控基础架构的云服务，推动大理州党政以及农业、旅游等行业应用的信创适配工作开展，提供信创适配、培训、人才培养、双创孵化等服务。

（四）系统平台：大理州城市大脑平台。



（五）场景服务

1、数字政府高效运转“一网协同”：打造大理州统一的协同工作平台——理政通，通过粘合集成全州各部门的政务应用，推进全州党政机关工作集约化、管理智能化、协调移动化、沟通一体化、办会在线化、办公协同化，打造统一认证体系、统一支撑平台、统一安全防护的政务工作入口，实现行政运行一网协同。

2、政府对城市的治理“一网统管”：打造大理理政中心，一方面可作为各单位、各县市的数字经济建设成果展示中心；另一方面在城市管理中，需要多个单位协同的事件协同处理中心，对城市发生事件进行全流程的监测和管控；再者，将涉及指挥的场景全部接入到理政中心，面向突发事件提供联动指挥中心的功能。

三、运营模式

项目采用“企业主建、政府主用”方式，依托中国系统自由产品和技术力量建设数字底座，数字大理作为建设运营主体，云、数、理政中心、适配中心、理政通等主要面向政府提供服务，政府逐年购买数字大理公司提供的服务。

一是解决政府一次性大额投入的困难；二是通过数据市场化流通机制，积极探索财政收入来源难题；三是解决政府数字经济固投考核难题，有利于地方经济增长。同时数字大理公司经营税收将纳入地方政府税收，成为大理州网信产业核心力量和组织平台，为社会民生共享更多的智慧化、数字化建设成果。

四、运营方案

（一）大脑为核。以“城市大脑”为核心引擎，打造城市中台，统一规划、集约建设，向下融合系统数据，向上赋能经济社会发展。

（二）基建为先。运用云计算、大数据等信息技术，构筑自主可控、安全先进的城市新型基础设施，助力城市治理更精细、民生服务更便捷、产业升级更智能。

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

（三）数据为源。通过数据融合和共享交换，构建城市“数字大理”底座，盘活大理州数据资产，提高数据资源的开发与利用。

（四）治理为基。实施一批跨领域、跨部门的综合应用工程，提升城市治理科学化、精细化、智能化水平，构建平安、便捷的生活环境，形成共建、共治、共享城市治理新格局。

（五）服务为本。将政务服务、城市服务及民生服务进行整合，提升百姓在“数字大理”建设中的获得感。

（六）产业为新。坚持创新引领、标准先行，通过物联网和大数据技术助力大理州行业级工业互联网落地，推进产业转型升级。

五、运营成效

（一）运营价值成效

1、经济效益：一是有效提高政府公共管理的效率，推动数字政府建设，节约公共管理成本；二是显著提升政务信息质量，为政府决策提供科学依据；三是深度挖掘政务数据经济价值，促进全州经济发展；四是带动产业数字化发展，为各行业的降本提质增效添加动能，探索大数据与传统产业协同的新业态、新模式，促进传统产业转型升级和新兴产业发展，培育新的经济增长点。

2、社会效益：一是提升政府部门对数据资源的使用效率与业务协同能力，助力构建新型智慧城市管理体系；二是打通各级政府部门政务数据，强化政府部门宏观、动态施政能力；三是多部门协同，提升政务服务效率与水平，最大限度地提高群众满意度；四是加快推进政务公开工作，改善政府与公众间的关系；五是构建决策数据辅助体系，为政府提供决策支持；六是加强民生类数字化应用，让百姓分享到数字经济、城市大脑建设的便捷、红利，全面支撑大理“信创+数字经济”产业发展。

（二）案例运营亮点

1、自主可控、安全可靠

采用“PKS”自主计算体系构建大理州信创城市大脑，基于中国电子云自主创新产品与技术实现自主可控、安全可靠。从根本上解决信息和数据的安全问题，是保证国家安全和发展数字经济的重要路径，可在全国范围内进行推广。

2、构建“信创+”数字经济发展路径

大理州积极贯彻国家信创政策要求，2022年实现信息设备全部替换为信创应用产品，应用系统基于信创技术平台稳定运行，信息安全基础更加牢固，安全防护能力整体增强。

3、减轻财政负担，释放经济红利

与各部门分散购买、分散建设、分散运维的传统方案相比，有助于规避资源投入的无序化，降低建设费用、能耗及管理成本，节约30%-50%的资金，能够提高经济运行质量和效率，进一步推动信息产业的发展。

六、经验总结

（一）打造“云”平台。建设数字基础设施底座，是大理州城市大脑的核心内容，主要包含苍洱云平台、统一视频计算平台、物联网管理平台、统一区块链平台、城市基础网络等基础设施内容。

（二）打造城市大脑中枢平台。实现大理州全域数据的汇聚、加工、融合、治理、挖掘及可视化展示的能力，实现对数据的全生命周期管理，以及共性业务支撑的整合和统一对外提供服务，同时也为数字驾驶舱提供了快速、稳定、全面的数据支撑，为管理层对城市发展及治理提供数字化支撑能力。

（三）打造城市理政中心。集城市管理的决策、预警、治理、指挥及展示于一体，实现“一屏观天下、一网管全城”，是城市大脑实施落地、快速迭代、持续运营的载体，是城市大脑实现可调度、可运营、可评价的核心所在。

（四）“N”类城市大脑智能场景应用。聚焦社会公共服务难点、痛点场景，基于已有的政务服务、数字民生、社会治理、智慧产业应用体系，面向社会公众所构建一系列横向集成、

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

纵向打通、“小而美”的智能应用。

（五）规范标准体系。包括数据资源标准、基础设施标准、技术支撑体系、安全保障体系、应用服务体系、运营支撑体系、项目管理规范等方面的标准规范，规范约束智慧城市建设实施过程中的网络互联、数据共享、业务协同。

（六）保障安全体系。以等级保护的“可管、可控、可信”为核心思想，构建集防护、监测、组织制度、恢复于一体的、全面的智慧大理建设信息安全保障体系。

（七）明确组织运营体系。城市大脑的建设，涉及大理州政府及下属各个单位，是一个长期的发展过程，需要建立治理框架，把城市大脑建设与应用列入“一把手”工程，并明确相应的组织架构、流程机制与考核体系。

七、案例洞察

大理州城市大脑项目的核心优势在于自主可控、安全可靠， 基于PKS自主计算体系和中国电子云构建信创城市大脑，有效提高政府城市管理效率和群众满意度，深度挖掘政务数据经济价值，打通“信创+”数字经济发展路径，促进全州经济发展。按照基础平台加专项服务的建设思路，采用先期搭基础平台，后期根据政府需求逐步扩容，拓展服务种类的模式，开展城市大脑的持续建设和运营，城市大脑采用先进技术架构，确保各类数字化服务的稳定可靠，保障技术架构设计的合理性、运营可持续性、服务高质量。

（案例来源：数字大理建设运营有限公司、中国电子系统技术有限公司，高鑫颖、郭维）

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

佛山禅城城市大脑运营案例

亮点特色总结：佛山禅城城市大脑运营案例以运营体系规划、基础平台运营、业务运营、数据运营、大厅运营等为核心，构建禅城城市大脑运营体系。

一、需求背景

在智慧城市建设和持续发展的过程中，实干是关键，能力是保障，组织机制是基础。通过“建设、管理和运营” 三驾并重、齐驱的良好发展态势，建立禅城智慧城市运营体系，推动数字经济发展，让禅城城市大脑用起来、用得好，提升客户满意度，使城市大脑持续高效运行。通过总结实践经验，智慧城市运营面临如下挑战：

（一）应用及专题系统未有效投入使用。一是智慧应用及专题已建好，价值没有体现出来，业务部门用得少；二是智慧城市大屏构建了多个业务专题，但不能随着时间及业务关注点的变化而及时进行专题的更新及迭代。

（二）数据需要有效管理。一是智慧大脑汇集了各业务系统的大量数据，但缺乏明确的数据管理体系和数据管理工具，仍摸不清数据家底；二是数据缺乏鲜活性，城市大脑缺乏有效、持续的数据管理。

（三）数字平台架构需持续看护。一是业务逻辑复杂，设备和系统异域、异构、异厂商，缺乏统一有效管理手段；二是已建设的数字平台，后续新系统新业务场景持续接入，对数字平台的稳定性及规范化有更高要求。

二、运营内容

（一）运营主体：佛山市禅城区政府、区政务服务数据管理局坚持“政府主导、政企合作、专业化运营”模式，委托专业的国资平台——佛山市佛盈政务信息科技有限公司（以下简称“佛盈”）。

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

（二）服务对象：佛山市禅城区政府、各委办局、各企事业单位等。

（三）服务内容：运营体系规划、基础平台运营、业务运营、数据运营、大厅运营。

（四）系统平台：数据底座、智能中枢（业务平台、数据中台、AI中台）、城市大脑相关应用、可视化展示、社会治理中心大厅。

（五）场景服务

1、基础平台场景：基础平台是使能智慧城市运行的技术基石，是智慧城市数字化转型的平台架构。其构建在云基础设施之上，整合了三大中台（数据中台、AI中台、业务中台）以及联接枢纽、反哺平台等多种新ICT能力，实现了技术与业务、多样化数据的深度融合，助力城市数字化转型，实现上层业务协同和敏捷创新。禅城城市大脑应用（IOC、基层社会治理平台等）是基于平台之上构建的应用，通过数字平台的全连接和服务化的能力，支撑各类信息和系统的统一呈现，以供各层级决策者快速进行分析决策和指挥。

2、数据场景：为持续发挥城市运行数据的价值，支撑城市建设和社会发展，需围绕数据供给提供“清洁数据”促进数据价值体现，实现“数据智慧”，保障禅城智慧大脑数据可管、可

信、可用，让城市大脑能真正能用起来，开展数据辅助运营服务工作，包括数据注册及目录管理服务、数据接入服务、数据资产管理服务、数据质量提升服务、数据需求管理服务、数据共享服务、数据接口开发及管理服务、数据运营评估服务等服务。

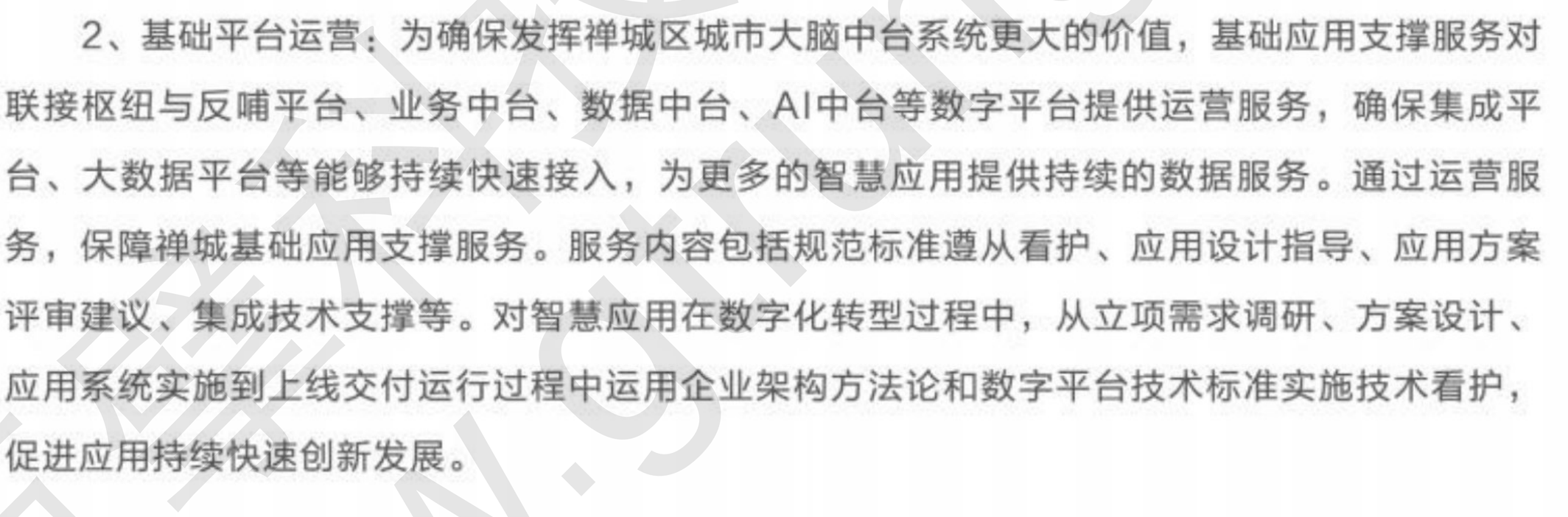
三、运营模式

“政府主导、政企合作、专业化运营”模式。

四、运营方案

1、运营服务体系规划设计服务从目标、组织、流程、规范等多个方面评估现状和未来预期之间的差距，从而有针对性的设计禅城智慧大脑项目的运营服务组织、流程制度规范的过程。

2、基础平台运营：为确保发挥禅城区城市大脑中台系统更大的价值，基础应用支撑服务对联接枢纽与反哺平台、业务中台、数据中台、AI中台等数字平台提供运营服务，确保集成平台、大数据平台等能够持续快速接入，为更多的智慧应用提供持续的数据服务。通过运营服务，保障禅城基础应用支撑服务。服务内容包括规范标准遵从看护、应用设计指导、应用方案评审建议、集成技术支撑等。对智慧应用在数字化转型过程中，从立项需求调研、方案设计、应用系统实施到上线交付运行过程中运用企业架构方法论和数字平台技术标准实施技术看护，促进应用持续快速创新发展。



巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

3、业务运营：城市大脑大屏展示作为智慧城市展示窗口，汇聚和展示了各领域的智慧成果，是对智慧城市建设理念的呈现，对城市运行态势进行立体化、可视化、动态化的展示，通过体验展示、全业务监测与预警、联动指挥综合决策提升城市管理效率和管理质量。禅城区智慧大脑业务运营支撑服务围绕本期已建设业务专题以及综合治理云平台，为IOC专题健康度评估、专题指标优化、可视化展示优化三个方面提供运营支撑服务，使业务专题及综合治理云平台能够根据实际需要及技术发展保持鲜活匹配。

4、数据运营：为了支撑禅城区城市大脑业务的不断优化、迭代，需要不断从各个委办局、省市平台进行数据的汇聚、数据融合治理，以及数据服务封装等工作，通过持续的数据运营为城市大脑提供“清洁数据”，促进数据价值体现，实现“数据智慧”，保障城市大脑数据可管、可信、可用，让城市大脑能真正能用起来，开展数据运营服务工作。

5、大厅运营：明确大厅各方角色与职责，规范参观接待流程，为各级领导及单位调研、区领导工作使用、企业参观交流等活动场景提供一系列现场管理支撑服务，支撑大厅运行工作正常进行。

五、运营成效

（一）运营体系建立

协助用户赋能专业的运营队伍，做好一网统管运营技术沉淀，培养一支既懂技术又懂业务的队伍，保障技术和业务运行中的长效结合。

（二）业务更新动态迭代

协助用户梳理业务，并给出技术和业务结合的建议，实现IOC业务指标、事项、流程、网格、评价考核、业务融合等的精细化梳理以及动态接入，实现业务的敏捷更新，提升城市治理效率，提升客户对禅城城市大脑解决方案的获得感。

（三）平台看护持续敏捷

在城运一体化平台的运行过程中，会有越来越多的委办局、企业的应用系统接入到城运一体化平台，通过提供专业的风险评估、方案设计，技术实施实现应用系统快速的接入到城市大脑平台。使城市大脑应用支撑平台的系统体系越来越完善。针对客户的应用需求，实现快速评估分析，并做到敏捷适配，提升客户感知。持续扩大赋能用户推广和技能培训，提高工作人员的认知水平和系统操作，让使用人员“会用”“爱用”“受用”，使一网统管持续高效运行。

（四）数据分析动态多维

将数据做实做准，实现数据的动态接入，并充分挖掘数据的价值，基于应用场景的数据分析和数据挖掘，从数据视角出发，发现城市治理过程中存在的问题，围绕着数据或专题指标展开业务分析，定位问题，追溯根因，让数据赋能业务，使数据产生定向价值。

六、经验总结

禅城城市大脑运营围绕客户提供辅助赋能，协助用户建立运营体系，帮助用户梳理优化业务，充分利用数据分析挖掘，建立场景化分析能力，并持续进行知识转化和执行，帮助用户实现业务价值，提升政府内部工作效率和治理能力，提升民众满意。

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

运营期间，在场景、算法、数据的复制推广方面，需要明确运营主体，在明确责权利的同时，能够方便与各委办局、企事业单位对接，私营单位在与各委办局对接期间会有诸多不便。因此为了运营服务更好的复制推广，明确运营主体是重中之重。

七、案例洞察

禅城的城市“智慧大脑”有两大特点，一个是整体协同，另一个是数据赋能。依托城市“智慧大脑”，将推动政府治理全方位改革，在应急管理、城市管理、交通运输、市场监管和公共安全等领域，提升跨区域、跨部门、跨层级的治理水平，进一步提升政府治理的科学化、精细化，打造无处不在的贴心服务，建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体。

作为智慧城市管理系统的“中台”，禅城区城市大脑智能中枢提供全域感知服务、智能语音助手、光学字符识别以及相关的推理、平台运营等服务，将复杂的逻辑交给“中台”解决，将简单的操作呈现给网格员和政府部门，让社会治理全生命周期内的各项业务操作更简便，让流程更高效。

（案例来源：华海智汇技术有限公司，李柄呈、李强）

巨擘科技 www.gtrun.com

山东省莒县智慧住建综合管理与服务应用

亮点特色总结：莒县智慧住建综合管理与服务应用运用移动互联网、云计算、大数据等先进技术，整合公共设施和公共基础服务信息，加强城市基础数据和信息资源采集与动态管理。用数字化手段将“规划有高度、建设有厚度、管理有力度、城市有温度”的住建工作总体要求落到实处，提高城市治理能力现代化水平，实现城市可持续发展的新途径、新模式、新形态。

一、需求背景

打造“智慧住建”既是落实国家“互联网+政务服务”的迫切要求，又是我国智慧城市建设的重要内容和保障。住建领域信息化建设还存在以下不足：

（一）数据资源有待整合。数据资源建设与管理缺乏统一标准、共享交换体系，各部门业务和信息资源目录尚未梳理，无法发挥数据价值。

（二）业务系统独立、协同联动困难。已建系统由于缺乏顶层设计，规模小、分布散，难以进行数据整合、统计和共享分析。

（三）高效服务与决策支持能力不足。云计算、大数据、物联网、CIM、BIM、GIS等新技术应用程度不深，数据应用分析力度不够，不能有效提供科学决策支持。

（四）信息基础设施支撑能力不足。信息基础设施支撑能力较弱，无法满足住建信息化建设需要。地下管网、环境卫生、城市部件、井盖维护等基础设施尚未整合，智能化感知和监控管理水平有待加强。

二、运营内容

（一）运营主体：“智慧住建”综合管理与服务应用是由莒县住房和城乡建设局投资，建

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

设综合勘察研究设计院有限公司承建并运营。

（二）服务对象：莒县住建领域的规划、建设、管理、服务相关部门及市政设施运营机构。

（三）服务内容：面向住建领域规划、建设、管理、服务需求，推进城市基础设施建设、城市体检等城市建设其他工作的有机融合，构建了支撑莒县住建数据全共享、应用全融合、业务全覆盖的技术体系和软件产品，建设了符合莒县实际需求的1（智慧住建资源管理与决策支持平台）+1（数据资源共享枢纽）+N（集成智慧住区、燃气、路灯、规划、园林、环卫、城管、管线、井盖等）智慧住建综合管理体系。

（四）系统平台：建设运营了莒县智慧住建综合管理平台，平台包括智慧住建资源管理与决策支持系统、智慧规划、智慧园林、智慧城管、智慧环卫、智慧管线、智慧拆迁、智慧工地等10类行业应用系统。

（五）场景服务：基于“数据枢纽赋能”理念，统筹住房城乡建设系统的城市规划、自然资源利用、环境卫生、城市管网、园林绿化、生态保护等行业管理的数字化和精准化，支撑城市建设合理化、城市管理精细化、政务服务便捷化、行业管理高效化，助推经济转型升级。

三、运营模式

莒县住房和城乡建设局通过政府采购服务模式，委托建设综合勘察研究设计院有限公司建设运营。采用政府主导模式，体现政府的全盘规划和利益平衡。承建企业建设综合院在本地常驻运营服务团队，充分发挥单位在住建行业的技术优势提供服务支撑，并及时共享各地智慧城市建设运营的先进经验和成熟模式。

四、运营方案

（一）数据全共享。以住建核心需求为突破口，融合覆盖城乡规划、建设、管理、服务领域的数据资源，加强城市基础数据和信息资源采集与动态管理，形成了“住建资源云枢纽”，

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

保证了数据资源一致性、时效性和互联互通。

（二）应用全融合。面向住建系统管理部门，提供统一的应用入口、扩展接口和应用服务，承载住建系统相关业务系统的对接、统一管理，实现全行业信息化系统的集成融合和互联互通。

（三）业务全覆盖。围绕城市住建建设、运行、管理、服务需求，构建了住建领域运行指标动态监测和精细化管理的决策体系，提供智慧住建业务应用体系，实现住建系统一网通办和业务协同办理。

（四）六个统一。以“统一用户体系、统一安全防护、统一地理信息服务、统一数据枢纽、统一网格管理、统一视频监控”为支撑，围绕规划、管理、运行，为各职能部门提供逻辑独立、按需配置的智慧化平台服务。

五、运营成效

（一）运营价值成效

自2019年7月正式上线至今，“住建资源云枢纽”已覆盖莒县住房和城乡建设局、自然资源和规划局等部门单位的8大类329项，数据量为145688条，形成了住建领域数据资源“进得来、出得去”的数据共享模式；累计资源共享交换总量为16931次，累计应用服务申请量为5164次，新增专项业务资源38475条，可扩展专项业务大数据分析系统界面98个，空间信息资源497类，专项业务资源1054项。

为莒县住建局城建科、生态环境局等15政府部门提供专业应用系统服务及资源调度服务；搭建的实时、便捷、高效的信息资源与业务应用通道，得到市县两级政府部门的肯定和好评；平台成果支撑了郑州、鹰潭、合肥、鄂尔多斯、泸州等多城市的智慧住建相关项目20余项，提高了工作效率和服务水平。

1、经济效益

大大减少政府和企业部门信息重复采集、节省人力成本、提高信息利用率和时效性，产生直

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

接经济效益；为城市管理决策提高及时、准确、科学的信息，并由此产生巨大的经济效益，公共管理和服务环境的改善将吸引大量企业投资和入住，进而增加政府的税收和行政事业性收费。

2、社会效益

拓展智慧住建业务应用，扩大住建行业可视、可控范围，增强平台服务能力，提高应用的智能化程度，进一步理顺市区两级政府及各职能部门的城市管理职责，将城市管理重心下移，增强市民互动参与程度，真正实现从管理到服务、从治理到运营，从相对独立的局面到协同一体的为人民群众服务的平台。

3、环境效益

使城市具有良好的居住和空间环境、人文社会环境、生态与自然环境和清洁高效的生产环境，提高了城市的社会文明度、经济富裕度、环境优美度、资源承载度、生活便宜度、公共安全度，着力打造美丽、宜居、文明的生态城市。

（二）案例运营亮点

1、基于逻辑集中、物理分散的资源管理模式，构建了住建资源管理业务逻辑融合体系。为住建业务部门提供逻辑独立、按需配置、快速高效、辅助决策、功能可扩展的智能化服务平台。

2、建立了“一网通联、一网统管”一张图的住建综合管理与服务新模式。为城市大脑CIM平台建设奠定了坚实的数据基础，同时也契合了“新城建”的发展要求。以住建行业的视角，打造一张科技感十足的“城市名片”。

六、运营总结

本案例建设内容涵盖了住建领域的多个部门与行业管理，形成了“大住建、全方位”多维度的空间立体管控措施，实现城市可持续发展的新途径、新模式、新形态。

一是“绣花功夫”打造城市精致品质。目前各地的城市建设已从传统的“大拆大建”转变为有机更新，智慧住建综合管理与服务运营模式整体提升住建行业管理与服务水平，将成为未来城市管理行业运营发展的必然趋势。

二是“分领域推进”模式。在中小城市或县级城市的新型智慧城市建设过程中，难以保证各行各业齐头并进式的高速发展。推进智慧住建等重点行业发生根本性的改变，能够促进整体提升政务服务体验，成为分领域智慧建设的典型代表。

三是“小切口”改善“大民生”。在智慧城市建设过程中，结合各地实际情况，关注民生关注的停车难、管线安全等热点痛点问题，实现智慧城市的可持续发展。

七、案例洞察

本案例以智慧城市建设为目标，运用移动互联网、云计算、大数据等先进技术，整合公共设施和公共基础服务信息，加强城市基础数据和信息资源采集与动态管理。建设内容涵盖住建领域的多个部门与行业管理，形成“大住建、全方位”的空间立体管控措施，利用各类软硬件设备，切实提高城市治理能力现代化水平，实现城市可持续发展的新途径、新模式、新形态。

（案例来源：建设综合勘察研究设计院有限公司、晋县住房和城乡建设局，苏莹）

巨擘科技 www.gtur

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

西湖区委区政府全域智治中心

亮点特色总结：西湖区以“整体智治、高效协同”为核心理念，建设西湖区委区政府全域智治中心，集成312平方公里城市信息模型（CIM），实现全区监控、积水点、风险隐患点等32类资源感知交互，汇聚400多万条基础信息，接入事件28万余起，向上级报送重大紧急信息数百条，协同联动20余个部门以及11个镇街，实现全域联动、扁平指挥、整体智治，数字赋能社会治理体系和能力现代化。

一、需求背景

近年来，西湖区深耕数字化转型，加快推进区域社会治理现代化，取得了一定的成效。党的二十大报告指出，要健全共建共治共享的社会治理制度，提升社会治理效能。为着力推动高质量发展重托，蹄疾步稳推进改革，西湖区全力打造区委区政府全域智治中心。

二、运营内容

（一）运营主体：杭州西湖新基建数字技术有限作为西湖区属控股国企，已与西湖区主要政府单位建立深度合作，积极探索以全域智治、数字孪生、物联网、基层智治、综合指挥等为核心的智慧城市综合治理新模式，并取得一定成效。

（二）服务对象：西湖区委区政府值班值守中心，承担协助区委、区政府值班值守以及紧急信息、报告接收上报相关工作。负责区委、区政府值班工作，负责处理急电要文，对各类突发事件和重大事项信息进行分析研判和处理，及时向区领导报告重大情况，传达和跟踪落实区领导有关指示，做好处置协调工作负责对接市委市政府值班室做好紧急信息上报工作督促、指导全区各镇街、部门值班工作完成区委区政府交办的其他任务。

（三）服务内容：针对平台和数据进行运营运维，通过持续迭代优化平台功能、性能，不断丰富平台综合业务场景，扩大平台服务范围，减少政府运行成本，加快实现区域治理现代化。

（四）系统平台：覆盖全区312平方公里二三维CIM地图，综合集成应急值守、“民呼我为”和“西湖码”、防汛防台、楼宇经济等大型区级场景，接入全区各类事件信息和基础资源信息，服务西湖区委区政府值班值守中心、区委政法委、区应急局、区企服中心等20多个部门，以及11个镇街分中心。

图 区委区政府全域智治中心

（五）场景服务：深度参与西湖区数字化改革整体规划和顶层设计；负责平台运行维护，确保系统稳定运行；统建数据底座，汇聚全区各部门数据；按需迭代平台功能，统筹集成各类重点场景，扩大平台服务范围。

三、运营模式

7×24小时全天候值班运营模式，5名驻场人员负责日常维护，配备本地开发团队，快速响应各类运维运营需求，并配套《西湖区紧急事件值班手册》、《全区党委政府系统和资办工作情况通报方法》等工作制度，运用物联感知、数字孪生、大数据技术实现“全、智、先”的运营管理模式。

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

四、运营方案

（一）平台运营

一是全。实现了全覆盖、全资源、全流程“三全智治”。

1、城乡全覆盖。CIM三维地图覆盖辖区312平方公里角角落落，关联统一地址库，建立小区、幢、单元、户、人的空间关联关系，实现交互式地图寻址。

2、资源全接入。对全区监控、网格、低洼积水点、地质风险隐患点、地下雨水管网等32类资源定位上图，实现资源实时调取。

3、处置全流程。预警、指挥、处置、归档、分析全流程“一屏可视”，线上实时分解任务，全程留痕归档，实现紧急事件事实清、责任明、可追溯、可协同。

二是智。努力推动事件处置向智治升级。

1、信息灵。集成区公安分局、西湖消防大队、区应急管理局等部门实时事件信息，形成重大事件库，可快速搜索、精准处置突发事件。

2、处置快。建立“1357”紧急事件处置机制，即“1分钟响应，3分钟核实定位，5分钟出动，7分钟初报”，打造覆盖“区主要领导——分管领导——责任处置部门——属地街道——村社网格员”五级扁平化指挥体系。

3、能研判。梳理警情纠纷、交通安全、网络舆情等高频事项指标，形成西湖区平安指数五色图，加强督查督办，有效提升全区安全系数。

三是先。先行先试，综合协同场景应用。

区值班值守中心也是西湖区数字政府改革专班，自开展数字化改革工作以来，西湖区作为全省先行先试区，倾力打造拳头应用场景。

（二）场景运营

覆盖应急值守、“西湖码”和“民呼我为”、防汛防台、楼宇经济等重点业务领域。其一，实现场景统筹建设和运营管理，减少重复建设，为跨部门、跨层级联动指挥打下良好基础；

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

其二，扩大运营范围，进行平台升级迭代，以及业务场景增量开发，实现运营效益突破提升。

1、应急值守

利用数字孪生、物联感知和大数据技术，实时归集各部门实时事件信息，将“被动等待消息”变为“主动出击”，实现突发事件或重大事件的及时有效处置，为政府领导决策第一时间做好参谋助手。运行以来，处置时间节约36%，处置效率提高75%，信息报送时间提高70%。

2、“西湖码”和“民呼我为”

面向群众、企业、基层提供数字化服务，开发“我要报”“我要帮”“助企业”“助基层”4大功能模块，全面做到让群众“呼”得更方便，让党委政府“应”得更快速，让党员干部“为”得更扎实。采用“西湖码”应用之后，同期西湖区信访总量下降43.78%，非警务类警情下降9.74%，群众评价满意率达97.66%。

3、防汛防台

按照“两全五准”（前端顾得全、信息收得全，分析看得准、预警发得准、任务分得准、复盘复得准、督查督得准）的指示要求进行建设，实现全区应急资源集中掌控、水雨情预警预测分析研判精准可靠、应急预案责任清单到人，启动响应后能够一键直达、全流程指挥和实时分析展示。

4、楼宇经济

采用数据算法模型与楼宇经济深度融合的系统架构，构建楼宇经济指标体系，数字赋能惠企政策、涉企服务、智慧园区、数字街区等涉企惠企服务场景建设，加速经济治理体系和治理能力提升，全面推动楼宇经济发展、焕发企业新活力。

五、运营成效

（一）运营价值成效

一是，全面提升全区社会治理效能。聚焦全省数字化改革“162”工作体系，通过全域智

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

治中心的不断迭代和完善，进一步数字赋能社会治理体系和能力现代化。

二是，推动多跨协同机制取得新突破。打造扁平化指挥体系，使区领导批示线上一键直达村社，全面提升防范化解重大风险隐患能力。

三是，进一步维护国家和社会安全稳定。全域智治中心切实保障了全区人民群众的生命财产安全，提升了全区居民生活安全感、幸福感。

四是，降低政府运行成本。通过综合集成全要素数据、全领域业务场景，有效防止各类重复建设，实现统一运营管理，降低政府数字化建设资金成本。

（二）案例运营亮点

运用数字孪生、物联感知、大数据技术，实现“城市资源一屏总览、全域要素虚实映射、紧急事件联动指挥”，并持续迭代集成大型城市综合应用场景，打造全域智治中心。

六、经验总结

借助地方国企天然优势，通过政府重点数字化平台长期扎根运营建立强用户粘性，打造可持续发展的运营模式。其一，深度参与政府数字化顶层架构设计和建设规划；其二，承建政府用户重点数字化平台，开展长期深度运营运维工作；其三，持续集成重点场景，引导平台功能迭代升级，逐步扩大运营范围；其四，逐步完善平台智能化智慧化水平，提升用户工作效率和平台实用性；其五，通过政府数字化平台长期统筹规划建设，有效降低政府运行成本，实现运营经济效益和社会效益持续增长。

七、案例洞察

该案例以用户为中心，基层治理提升创新强。通过为服务对象提供贴身的数字化服务，以用户需求为导向，通过对平台的迭代升级，综合集成应急值守、“民呼我为”和“西湖码”、台汛卫士、数字孪生楼宇经济等特色场景，从而扩大运营范围，带来新的运营经济效益增长。

（案例来源：杭州西湖新基建数字技术有限公司，吴志伟、张盈）

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

2 社会民生典型案例

智慧城市发展至今，注重“以民为本保障民生福祉、以用为本体现公共属性、积极配合发挥协同价值”的建设理念。通过整合多方资源，从交通出行、医疗健康、政务办事等方面，为社会提供民生保障，创造舒适生活环境，充分发挥智慧城市的民生服务效能。

郑州市“一网通办、一次办成”政务服务改革实践

亮点特色总结： “郑好办”APP作为郑州市政府重点打造的“一网通办”政务服务掌上办事平台，通过打造“政府主导、国资平台运营、市场化合作”的运营机制，已逐步成长为一个涵盖政务服务、疫情防控、城市治理等全方位、多维度、有温度的城市级综合服务平台。截至目前注册用户超1750万人，月活用户超860万人，为全市居民和企业提供精准、快速、便捷、高效的办事服务。

一、需求背景

（一）政策背景　2018年习近平总书记在全国网络安全和信息化工作会议上强调“要加快推进电子政务，构建全流程一体化在线服务平台，更好解决企业和群众反映强烈的办事难、办事慢、办事繁的问题”。为深入贯彻落实党中央、国务院关于推进“互联网+政务服务”的决策

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

部署，聚焦深化“放管服”改革，2019年郑州市启动“城市大脑”项目建设，加快推进政务服务全流程“一网通办”掌上办，打造城市级政务服务平台。

（二）社会背景　自2020年新冠疫情爆发以来，为全力阻断疫情传播，避免或者减少疫情蔓延扩散，“网上办”“掌上办”逐渐成为市民政务办事的首选。但同时，政府各部门间依然存在业务不互通、信息孤岛的现象，市民网上办事渠道分散。2020年3月，郑州市以“一网通办”为牵引，着力打造政务服务移动端“郑好办”APP，为市民和政府打通需求的桥梁。

（三）问题痛点　“郑好办”在上线初期也存在传统政务信息化项目的共性问题“重建设、轻运营、轻成效”，未引入专业的运营服务，导致“郑好办”办事流程繁琐、用户体验感差、可用度较低、客诉问题不断，事项平均办结率不足60%，仅停留在“能用、可用”的层面，距离市民“好用、爱用”还有较大差距。

为进一步加强“郑好办”APP服务运营质量，构建以服务用户为中心、可持续发展的服务体系，亟需组建专业化运营团队实现对平台的运营管理，建立本地化长效的运营管理机制。

二、运营内容

（一）运营主体：2020年6月，经郑州市政府批复同意，由市级政务数据资源运营主体——郑州大数据发展有限公司（以下简称“大数据公司”），负责“郑好办”APP运营管理，在市大数据局指导下，开展高效、优质、可持续的运营服务。

（二）服务对象：通过“郑好办”APP使用各类政务事项、智慧城市生活、疫情防控等服务的市民、企业，覆盖全市1260万常住人口和各类企业、个体工商户等，提供便捷高效的服务体验。

（三）服务内容：大数据公司组建专业化的运营团队，对“郑好办”APP续持续开展幅油画、宣传推广、活动开展、客诉服务、功能优化等长效运营工作，通过建立长效的多方合作运营机制，持续打磨“郑好办”各类内容服务，确保内部业务、技术全链路畅通，持续提升群众办事体验，逐步形成良性循环。

（四）系统平台：以“郑好办”APP为核心，基于郑州“城市大脑”业务、数据“双中台”云底座和强大的计算能力，链接郑州市政府各部门数据及业务系统，开展涵盖政务服务、智慧交通、疫情防控、惠企直达等各类服务与大数据分析，为群众和企业提供便捷、高效的办事体验。

（五）场景服务：持续开展“郑好办”APP场景搭建及服务工作，在医疗、城管、文旅、消费等方面，持续拓展城市智慧生活应用场景，上线智慧医疗、智慧停车、惠民消费券、城市信用服务等服务，针对区县事项，打造区县分厅。

三、运营模式

“郑好办”APP市郑州市政府主办、郑州市大数据管理局承办、市大数据发展有限公司运营，采用“以政府主导、专业化国资平台运营、市场化合作”的运营模式。

市大数据管理局负责“郑好办”APP项目建设，并明确“郑好办”的发展规划和路径，链接政府及市场各类资源，为“郑好办”运营工作开展提供指导并解决各类困难。大数据公司作为运营主体，是财政全资成立的市级政务数据资源运营平台，主要从事全市政务数据资源、政务信息化系统的开发和运营工作，由大数据公司开展运营工作既满足城市级平台运营的专业性要求，又政府紧密结合，保证“郑好办”的公共性与公益性。

一方面以“用户为中心、数据为关键、场景为抓手”不断优化“郑好办”事项调研、开发、上线、宣传、推广全流程，致力解决政务事项服务繁琐、用户体验差、可用度低、客诉问题不断等问题，切实提升百姓满意度和获得感。另一方面，积极与郑州本地及各类互联网企业合作，提供生活类服务、公共类服务及活动推广、平台引流等服务，不断拓展“郑好办”APP市场化合作服务。

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

四、运营方案

（一）政务运营：持续推动政务服务改革，坚持“数质并重、优化体验”的原则，以“搜集需求—事项梳理—清单编制—系统对接—开发上线—持续优化”为主线，着重打造跨部门、跨层级、跨领域的“三跨”民生重点服务。采取问卷调查、邀约评价、数据分析等手段，推动已上线事项的办事体验感，实现网上可办、能办到易办、好办的转变。推动“郑好办”APP政务服务事项办结率从上线初期的62.3%上升至99.7%，办件成功率从初期的35.3%提升至88.7%。

（二）便民服务：围绕市民群众关心的衣食住行等方面，持续推进便民服务上新。联合官方平台“郑州发布”“心通桥”等为市民提供权威的新闻资讯、政民互动服务。围绕城市管理、医疗卫生、文化旅游等方面，积极对接相关主管部门，打造一批面向市民群众的智慧医疗、智慧停车、智慧文旅等便民应用。

（三）内容运营：通过“郑好办”资讯栏目、“郑好办”微信公众号，定期对涉及群众切身利益、受众广、关注度高的政策文件进行解读，对社会热切关注和舆论等进行回应。创立

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

“郑好快报”栏目，以自身服务为出发点，及时向社会公众推送上新内容和服务。疫情防控期间，每日更新最新“入郑政策”等疫情防控动态，在微博、小红书等社交媒体平台有较高热度。截至目前，“郑好办”微信公众号关注用户已突破580万人，头条阅读量超过10万次，已成为郑州市权威的“政务新媒体”渠道之一。

（四）用户运营：搭建全平台用户服务体系，以数据为准绳，对平台用户分类管理分析，定期向特定用户推送其感兴趣的服务内容引导用户行为，提升用户转化率、活跃度。在今年10月份上线的“家居家电消费券”中，通过用户分析精准圈定用户范围，针对活动规则期内首次提取公积金的市民，推送活动通知，从而提升用户黏性，让“郑好办”更知心。面向青年群体推出，青年人才服务专区，配合郑州市青年人才引进计划，让青年用户动动手指就可掌上办理青年人才生活补贴、购房补贴、申请人才公寓等服务。

（五）活动运营：发挥“郑好办”政府平台优势，针对春节、五一、中秋节、国庆节等重要节假日开展活动运营，协调政府侧包括市场测投入活动资源，推动活动落地。先后联合市商务局、团市委、滴滴、美团等单位开展了“观影惠民季”“红色二七打卡”“醉美夜郑州”“郑好过年”等惠民活动，多次承接了市政府消费券的发放，累计参与市民超过1000万人次。围绕城市信用分“商鼎分”推出信易游、信易医等。

（六）客服服务：针对“郑好办”千万级用户规模，搭建客服热线、工作群组、线上咨询等用户问题反馈渠道，完成客服团队建设，建立健全客诉工单处理体系，打通“客服－服务－技术”工作链路，完成“郑好办”各项业务、服务、应用、活动及内容的用户咨询、问题解答、意见建议反馈、投诉处理等，为“郑好办”提供7*24小时不间断客诉服务，让用户体验更人性化的服务方式。

（七）产品运营：持续关注市民诉求，倾听群众意见，优化郑好办产品本身。通过郑好办客诉热线、市长热线、用户反馈、应用商店等渠道倾听、收集市民需求。持续“郑好办”系统问题，挖掘特色亮点，持续开展“郑好办”APP的更新迭代优化工作。

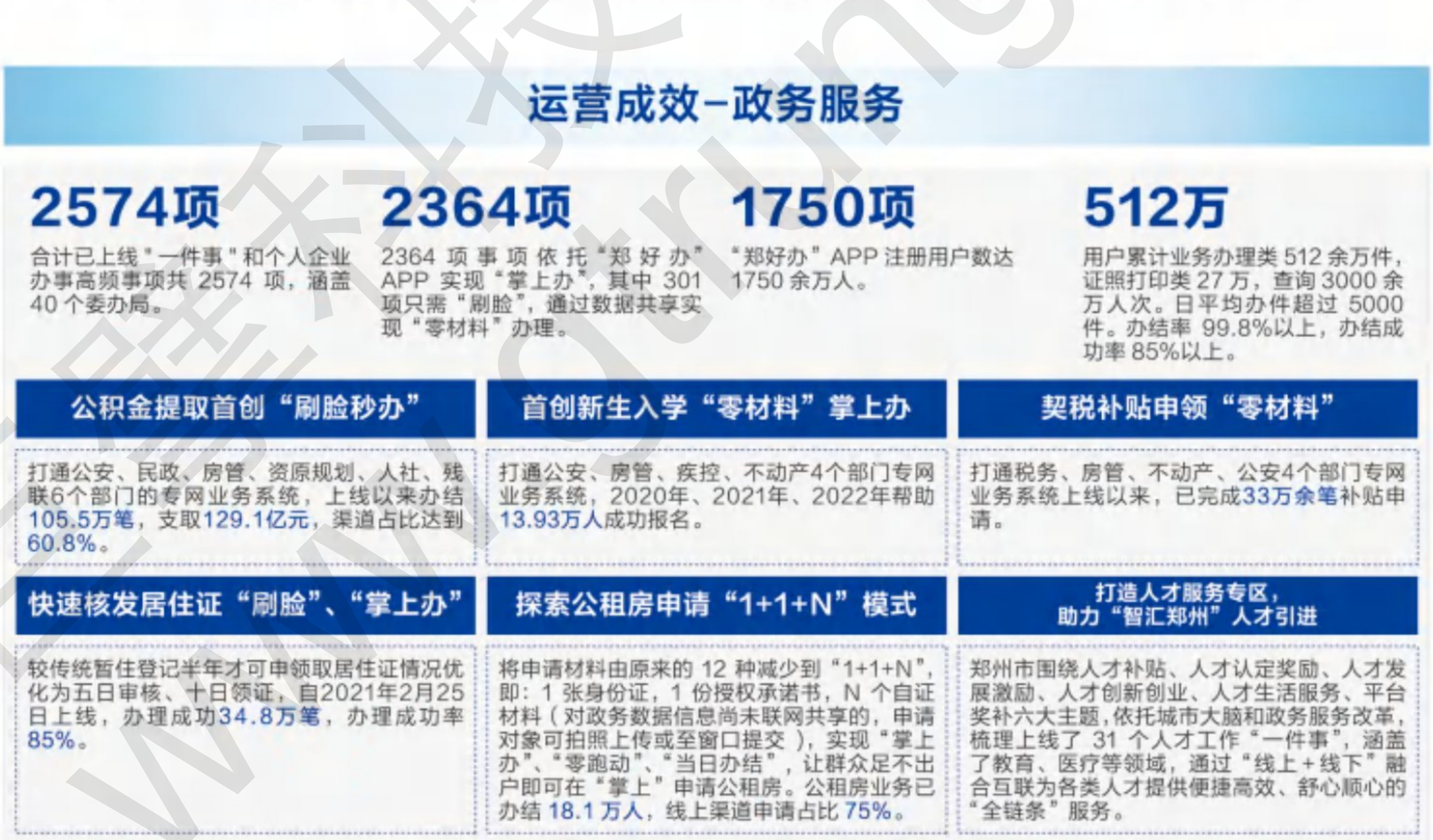
巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

五、运营成效

（一）运营价值成效

截至目前，“郑好办”APP累计注册用户超1750万人，近半年来平均日活用户超180万人，月活超860万人。上线各类政务服务、便民应用2364项。市民通过“郑好办”累计办理业务512万余件，办结率超99.8%；解决解答市民的咨询、意见建议68万余次。在全市城市治理、疫情防控、官方发布等方面发挥重要作用，成为市民群众用了就离不开的城市综合服务平台。

2021年5月26日，国家权威部门发布《省级政府和重点城市一体化政务服务能力（政务服务“好差评”）调查评估报告（2021）》，郑州市在重点城市一体化政务服务能力总体指数排名中再创佳绩，从2018年第22名到2020年第10名，连续两年大幅度提升。在2021年12月武汉召开的“2021智慧中国年会”上，“郑好办”获得“2021城市APP综合示范奖”。



同时，“郑好办”多项业务服务也受到人民日报、人民网、新华社、光明网、大河报等主流媒体的一致赞誉。

受表彰情况—群众好评与媒体赞誉

（二）案例运营亮点

1、打造政务服务场景，搭建城市综合服务平台

坚持以人民为中心，解决市民群众重点关切的热点事项，打造群众好用爱用的城市综合服务平台。全国首创“公积金提取刷脸秒办”，今年进一步拓展公积金贷款配偶提取、单位缴存证明打印、备案楼盘查询等贷款类及企业服务业务，保障贷款资金安全，为个人公积金贷款保驾护航。首创“小学新生入学”掌上办，通过系统打通与数据核验，累计帮助13.93万个家庭实现小学入学报名线上办理，为家长节约大量时间。快速核发居住证较传统暂住登记半年才可申领，优化为五日审核、十日领证；公租房通过景建合并申报材料，各环节业务联办，将原来需44天办理优化为当日办，大大缩减了办事时间和跑动次数，真正做到让老百姓爱用。

2、优化用户服务体验，打造特色应用服务场景

智慧停车：围绕群众关注的“停车难”问题，打造“郑好办”智慧停车功能，在主城区全域实现车位查询、停车诱导、在线缴费、无感支付等功能服务。市民可通过“郑好办”APP查询到郑州市1700余家停车场及路侧泊车位共44.3万个，覆盖全市重点商圈、医院、景区及交通枢纽，提升高市民停车便捷性，从而实现“全市一个停车场”。

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

智慧健康：针对群众看病长时间排队、跨医院看病重复检查等问题，联合市健委打造“智慧健康”功能，实现门诊预约，跨医院病历互认、疫苗接种等功能，有效缩短居民就诊流程，减少市民重复检查，减少来往医院次数。

疫情防控：上线“疫情防控服务专区”，构建“一个专区、一套服务、一手信息”的一站式疫情防控服务，支持“返郑人员登记”“核酸检测登记及结果查询”，聚合“各地疫情防控政策”“疫情防控咨询电话”以及“郑州市最新通知公告”等讯息。封控管理期间开通“孕妇紧急求助通道”，为需要帮助的孕产妇、新生儿开辟“生命绿色通道”。

除此之外，“郑好办”从市民实际需求出发，始终坚持听民意、解民忧、破难题，开展相关服务拓展与优化工作，打造惠民消费券、智慧文旅、120快捷求救等、特色服务场景，实现从政务服务向城市服务拓展。

六、经验总结

（一）建设与运营并重，持续优化服务体验

由政府委托运营公司开展运营工作，政府主要负责智慧城市的总体规划、统筹推进和评价考核，运营公司则负责具体的平台日常运营。通过建立长效运营机制，定期“回头看”，不断

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

打磨已经上线的事项，持续优化群众办事体验。

（二）持续提升群众感知，创新服务模式

通过采用“一件事”有奖征集、“老年人服务建言献策”、客服团队收集问题并进行分析，对用户关注度高的服务事项进行开发上线，形成“群众和企业提出需求、政府评估实施方案、开发上线服务、持续运营优化”的模式。

（三）推进政务数据共享，创新政务流程

充分利用人脸识别、政务数据共享、数据比对分析、核验等技术手段，再造业务流程，减少办事材料，缩短办理时限，从而能实现群众申报和政府内部的全流程网络化、智能化，极大地提升服务效能。

（四）数字化践行整体政府理念，推进一件“事”业务集成

通过数据运营，将“跨部门、跨层级、跨区域”的事项组合、重构为群众眼里的一件“事”，建立职责同构、上下联动、业务协同的政务服务体系，优化办理流程、合并精简申请材料，实现民生领域一件“事”集成服务。

七、案例洞察

“郑好办”是一个全方位、多维度、有温度的城市综合服务平台，是生活在郑州的市民可以轻松使用的“掌上城市大脑”，整合了政务、交通、教育、文旅、医疗、公安、生活缴费以及政策资讯等多个板块，涵盖了郑州市民日常高频使用的各种事项，在郑好办中真正实现了“一网通办”。

围绕着线上办事、企业服务、疫情防控、人才政策、惠民活动等服务内容，解锁办事新方式，打造泛在可及的服务体系，政策服务直达，提供优质便利的涉企服务，紧盯民生需求，拓展公平普惠的民生服务，强化基础支撑，提升智慧便捷的服务能力，通过平台数据赋能，促进经济“郑”增长，实现市民“好”办事。

（案例来源：郑州市大数据管理局，杨其林、余志祥）

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

数字城市泉港智慧停车项目

亮点特色总结：项目由政府授权，通过市场化运作，发挥城市公共停车资源“三个自主”运营优势，实现以智慧停车资产收益权为主体反哺城市公共服务建设的良性闭环，每年为政府提供稳定的经营收入和现金流；通过成立政府工作领导小组，明确运营边界，保障项目投资、运营的顺利实施，采用“三线联动”机制+释放“110万营收”+创新“错峰共享模式”等系列举措获得市民积极反馈；通过依托央企人力公司搭建优质就业平台，组建以当地退伍军人、困难群众为主的50+人运营团队，以提供智慧停车优质服务积极参与文明城市创建。

一、需求背景

为加快提升城市治理智慧化水平、盘活存量公共资源，国务院办公厅相继发布了系列重要指导文件，泉港智慧停车前瞻性地统筹解决泉港城区基础道路治理的难点及痛点，是城市治理体系和治理能力现代化的重要抓手，也是泉港区委区政府落实响应国务院办公厅重要文件精神的实践。

泉港区数字城市智慧停车项目建设的必要性和紧迫性主要体现在：一是城市停车治理难题凸显。重点区域和时段潮汐化停车紧张，学校、生活区等民生区域的停车管理难，非治理区域停车乱象严重。二是全城通停需求迫切。通过改善区域性停车泊位供需不平衡、不规范停车等现象，联动路内外公共停车资源，满足群众全城通停迫切需求，从而保障城市交通安全、有序和畅通。三是文明城市建设需要。运用市场化手段整合城区各类公共停车资源，推进城市治理体系和治理能力现代化建设，为城市创造更多经济增长引擎，实现政府、企业和民众三方共赢，助力泉港区创建全国文明城市建设。

二、运营内容

（一）运营主体：泉州市泉港智慧停车有限公司（以下简称泉港智慧停车公司），由上市公司南威软件集团与泉州市泉港区大众公交有限公司（国有企业）共同出资组建的企业。获得

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

区政府停车建设运营授权，承担泉港区全域范围内公共停车设施建设、收费运营、数据服务，致力于打造区域一流的城市级智慧停车项目运营标杆。

（二）服务对象：泉港区本地常住35+万名市民、数百家企业及7万+流动车辆。

（三）服务内容：集“产品服务、运营服务、平台服务、数据服务”为一体，为市民出行、企业经营提供停车便捷应用，为数字城市建设提供智慧场景应用支持。

（四）系统平台：泉港智慧停车管理系统、泉港智慧停车公众号及小程序服务平台。

（五）场景服务：依托智慧停车管理系统，提供聚合支付、无感停车、停车导航、商企代付、错峰停车、电子发票、停车预约、巡检取证、备案监管、辅助执法等场景服务。

三、运营模式

政府主导规划，执行政府定价，委托特许经营权给本地国企，与具有技术、管理、资本综合优势的企业——南威软件，联合组建城市级停车运营公司，实现城市停车治理“自主投资，自主建设，自主运营”，实现城市基层治理自我造血，自我升级，不断更新迭代，使得被长期沉睡的公共资源得以释放，产生效益，并反哺城市基层运营，助推民生工程建设，形成源于民、用于民的良性循环。

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

四、运营方案

（一）成立停车工作领导，保障项目顺利实施

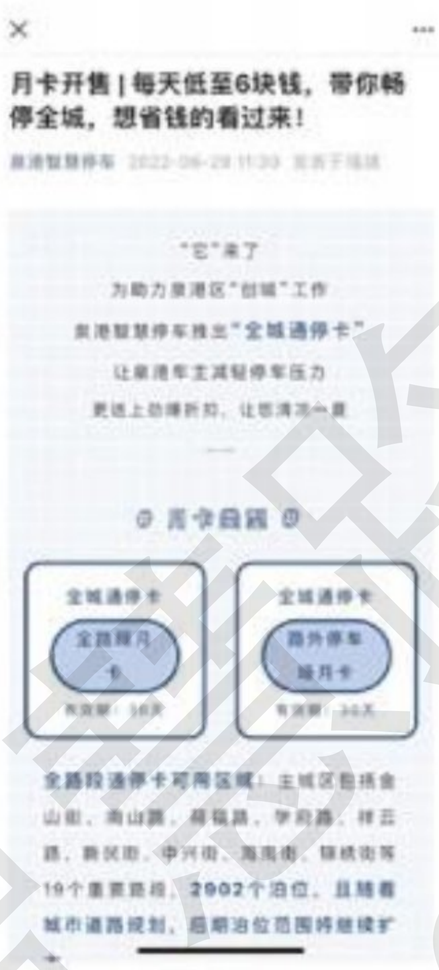
区委领导挂帅成立泉港区停车工作领导小组，由运营公司及区相关单位领导同志为成员，保障项目投资、建设、运营的顺利实施。

（二）明确运营管理边界，加快运营快速落地

运营公司全权负责项目的投资运营管理，从运营交付、战略实施、平台运营、用户服务、宣传推广、数据增值等方面获得长期收益，保障投资方权益，形成可持续的长效运营体系。

（三）制定项目全生命周期精细化运营策略，提升项目规模效益

在运营导入期阶段，主要围绕培养车主缴费习惯、提升巡检红线指标、提高订单闭环量及改善外部重要因素等各方面开展运营工作，包括惠民活动、宣传推广、巡检专项竞赛、公共泊位增设等。（惠民活动如：“1分钱停车活动”、“50元体验券”“月卡6折购”等）



进入运营爬坡期之后，将围绕以泊位为核心运营单元，通过资源置换或运营分润等合作模式，不断导入更多公共、社会停车资源，推广垂直场景应用，满足高频民生停车需求，获得交易分成或服务收入；同时通过提供车道运维服务，接入更多路外停车场，扩大服务规模助力订单数据回流。

最后进入运营回报期，将基于用户基数、泊位规模、车道规模，打造异业联盟生态，运营数字资产，拓宽服务通路，实现项目快速增值变现。

五、运营成效

（一）运营价值成效

1、做大国有企业资产规模，反哺公共服务建设。本地国有企业大众公交作为智慧停车的业主，保证了国有资产所有权的完整性，有助于增加国有经营性资产规模，每年将为政府带来稳定的经营收入和现金流，以收益反哺城市公交运营，进一步提高公共服务效率和能力。

运营公司作为项目的“投资、 建设、 运营” 方，实现扩大资产规模，同时也将在项目全生命周期中不断获得持续增长的现金回报。

2、合理施策，提高公共泊位周转。项目规划建设智能化泊位5208个，首批建设3417个。

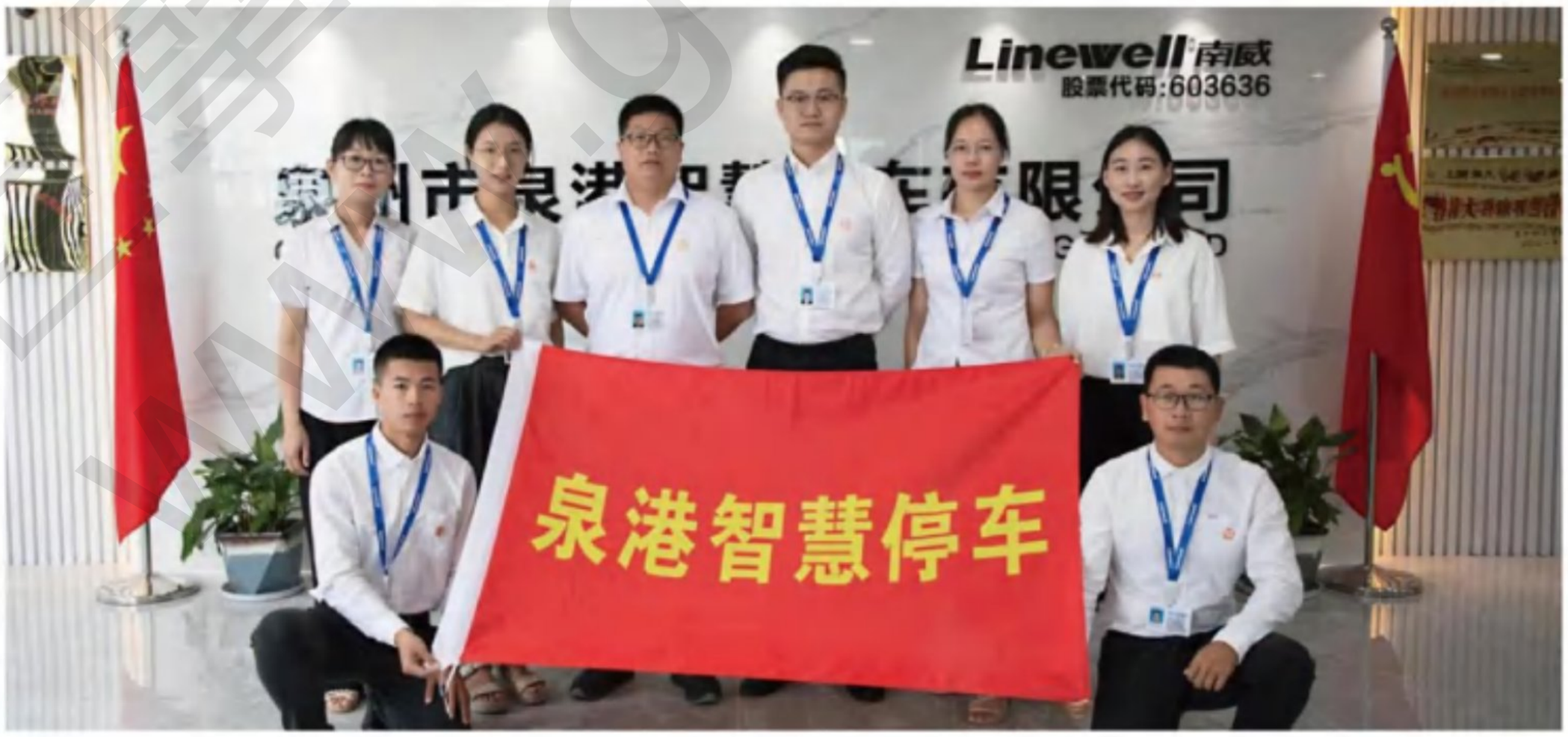
巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

现阶段日均巡检服务超1万名车主用户，在停车工作领导小组框架下，与城市管理部门积极互动，通过联动交警清理“僵尸车”800余辆，泊位周转率提高至4.9，提升了60%以上，动态腾空近1200个中心城区泊位，有效缓解了学校、商超、市场等高频路段的高峰期泊位紧张问题。

3、灵活市场运营手段，让利于民。项目收费政策惠民力度全市最优，首停费用全市最低，收费时段全市最短。在这样的情况下，仍坚持以最大惠民政策让利于民，快速习惯智慧停车模式，向市场投放2.2份优惠券合计110万元的项目营收，与客户之间快速磨合缩短过渡期，获得了市民积极认可，同时也推出6折通停月卡解决市民多点活动的通停需求。

4、创新全城通停服务，改善刚性停车供需矛盾。通过行政方式和运营分润模式，在居民错峰停车需求迫切的4个老旧小区周边政府单位、商场等地推出了共享泊位近300余个，居民办理错峰共享月卡近200笔，这反过来也能帮助停车场相关经营单位通过提高泊位使用率进而提升潮汐泊位的收益能力，形成了政府、企业、市民三方共赢的局面。

5、搭建就业平台，助力稳岗就业。合资公司作为国有企业合资公司，积极践行社会责任担当，引入央企人力公司，为50多位当地退伍军人、困难群众提供了优质就业平台，通过引导团队积极参与文明创城志愿者等活动，为家乡建设贡献积极力量，区电视台也进行了跟踪报道，这也帮助团队获得了认同感、归属感和自豪感。



（二）案例运营亮点

1、采用三个自主模式，实现公共资源反哺公共服务建设

项目顶层设计采用“自主投资、自主建设、自主运营”的运营模式，改变以往政府兜底的方式，创新性地验证了通过对城市公共资源运营优化，实现公共资源反哺城市治理的可行性，对推进运营型智慧城市建设具有里程碑式的借鉴意义。

2、多场景+部门融合运营，提升城市停车服务水平

依托南威软件核心“1平台+1终端”实现“服务场景、用户场景、运营场景、治理场景”快速融合，同时高标准打造停车运营指挥中心决策平台，与城管、交警等城市相关管理部门实现协同治理，以改善非收费区域停车情况，提高占用泊位日均收益。

3、不断扩大停车资产规模，实现经营收入迈向新高度

项目将持续以便民服务为抓手，结合股东方国企资源，联动全域停车资源，打造统一城市停车服务入口；同时融入更多数字产品、增值服务，以“项目促运营、运营带项目”，形成经营性数字资产，实现经营收入和现金流的稳定增长。

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

六、经验总结

（一）政府授权特许经营，政企联合发挥资源和运营优势

基于政府路内外公共停车资源特许经营授权，由区大众公交通过市场化运作模式引入具有先进智慧城市运营经验的互联网企业进行联合运营，发挥各自资源、管理、经营优势助力项目快速落地。

（二）创新三线联动机制+系列运营举措，优化服务能力

基于区政府停车工作领导小组框架，创新地打造了三线联动机制（区融媒体联动宣传、交警执法联动、与业主合署办公），通过系列运营举措，如采取“量化薪酬+分档提成”确保“巡检收入及红线指标”顺利达成，推广“支付降费活动+优化停车流程+推广错峰月卡”等，不断地提供更优的服务能力。

（三）延伸停车治理场景，扩大项目经营规模

运营将积极推动政府加快经营性停车场的备案监管工作，借助南威软件自研的蜻蜓云盒，在不更换原有停车设备和系统的情况下，方便社会停车场快速联网，随着数据资产的不断扩大，通过拓展更多的增项、增值服务以此获得更客观的经营收益。

七、案例洞察

智慧停车项目是破解停车难的“小切口”，体现出智慧城市建设的“大文章”。泉港智慧停车通过“自主投资、自主建设、自主运营”的运营模式，在自建自营方面具有一定代表性。项目从顶层规划到落地运作，整体框架设计清晰，现金流明确，商业模式可复制性强，能够清楚地介绍公共资源运营的市场化逻辑，实现社会效益和经济效益平衡，释放公共停车位资源价值。予以推荐。

（案例来源：泉州市泉港智慧停车有限公司，杨君旺、张河彬）

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

“我的长沙”城市服务+融媒体运营实践

亮点特色总结： “我的长沙”APP是在长沙市人民政府的指导下，由长沙市数据资源管理局统筹联合长沙市122个市直部门及单位，依托长沙市新型智慧城市信息化基础和政务云构建而成。作为长沙市官方唯一城市级综合性服务平台，APP汇聚了城市政务服务、公共服务、社会服务、融媒体资讯，面向市民和企业打造城市服务移动端统一入口。平台融入“一个大脑、一个平台、一个终端”的服务理念，让企业和群众实现线上办事快捷网办，推动长沙市“互联网+”服务新形态建设，促进城市生活更智慧、更便捷、更宜居，推进社会生态公平公正，形成新的智慧城市生态。

一、需求背景

《国务院办公厅关于加快推进电子证照扩大应用领域和全国互通互认的意见》（国办发〔2022〕3号）、《湖南省人民政府办公厅关于做好证明事项清理工作的通知》（湘政办发〔2018〕45号）等要求：要持续深化减证便民，全面清理烦扰企业和群众的“奇葩”证明、循环证明、重复证明等各类无谓证明，大力减少盖章、审核、备案、确认、告知等各种繁琐环节和手续。

（一）根据2019年长沙市市长办公会纪要：“要不断完善功能，优化用户体验，真正将“我的长沙”APP　打造成功能最丰富、使用最方便和覆盖最广泛的长沙城市综合服务移动平台。”按照会议精神，明确界定了市、区县　（市）在智慧城市建设中的职责分工，做到统分结合，避免重复建设。

（二）深化“一件事一次办”改革：“我的长沙”作为长沙市官方唯一城市级综合性服务平台，全市所有移动端政务服务和公共服务APP逐步整合到　“我的长沙”,实现出生一件事、住房一件事等服务办理。

（三）扎实推进“网上办、减证办、就近办”，打造长沙市“无证明城市”。“我的长沙”平台目前已打造“无证明城市”专区，基于政务一体化平台系统，打造“无证明城市”移动端，创建窗口办事“亮身份码”、“亮证”，在线办事直接关联证照数据的场景和模式。

巨擘科技　一站式智慧路灯解决方案提供商

二、运营内容

（一）运营主体：长沙市民云信息服务有限公司。

（二）服务对象：GPS定位在长沙市的用户，包括本地用户和外地来长用户。

（三）服务内容：平台汇聚政务服务、公共服务、社会服务合计2012项，包含入学报名、体育场馆预约、地铁乘车、公交乘车、居住证办理、来长申报、健康码、核酸检测点、户口业务等高频服务。

（四）系统平台：长沙市官方唯一城市级综合性服务平台-“我的长沙”APP。

（五）场景服务：“我的长沙”打造特色场景专区，包含居住证办理专区、健康医疗专区、教育入学专区、住在长沙专区、人才就业专区、退休养老专区。

三、运营模式

“我的长沙”APP按照长沙打造“掌上办事之城”的总体要求，依托“长沙城市超级大脑”，“一屏”汇聚城市各类服务资源，打造跨层级、跨系统、跨部门、跨业务的“互联网+”城市服务平台，有效促进数据共享、减少重复建设，实现城市服务“全人群覆盖”“全天候受理”“一站式办理”。

四、运营方案

“我的长沙”城市移动综合服务平台接入公安、人社、卫健、医保、不动产、公积金等部门移动服务，打造服务场景，方便市民更快、更精准地找到相关服务及其关联服务并进行申报、查询及办理。

1、用户运营：针对平台用户进行用户分层管理运营，针对不同年龄段用户推荐不同服务，提高用户办理服务的场景。

2、精准标签：针对用户的人口属性、社会属性、行为轨迹数据进行标签搭建，目前累计用户标签9025万条，可满足平台运营活动精细化运营。

3、数据分析：针对服务大屏的数据、融媒体浏览数据均有相关数据，针对用户新增注册量、日活、月活、用户数据留存率、服务点击榜单、服务办理榜单均有数据统计。

4、特色场景专区打造：针对特色专区搭建，将相关服务进行汇聚，可以更精准、更便捷、更省时让用户在专区完成相关业务的办理。

5、运营策划活动：全年针对各个高频服务的推广节点进行宣传推广，例如4月教育入学报名、8月体育场馆预约报名、11月教师资格认证宣传等。

五、运营成效

（一）运营价值成效

2020年长沙市政府工作报告提出：全力推进营商环境持续优化，纵深推进“四个一”“四个办”，基本实现政务事项“一件事一次办”全覆盖。APP根据报告要求，逐一上门进行业务对接，上线了复工复产专区服务，并且提前完成市政府工作提出的“500项政务服务、200项公共服务”工作目标。

2021年4月，“我的长沙”APP与长沙广电“智慧长沙”新闻客户端，创新构建长沙市官方唯一的“城市服务+融媒体”平台“我的长沙”APP，使之成为全国城市媒体融合发展的典

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

范和标杆。“我的长沙”先后获评 2019年“互联网+政务服务”创新应用APP、2020年“互联网+政务服务”创新应用APP”、“2020中国数字政府50强政务服务创新奖”“2020银川国际智慧城市博览会优秀案例奖”、 2020年中国智慧城市十大行业应用（数字政府）、2021年“政府信息化创新成果”管理创新奖等奖项。

（二）案例运营亮点

1、全面推动融媒体与服务深度融合，做强新型主流平台。实现了政务服务移动端、城市服务聚集端和新闻资讯触达端“三端合一”，完成“城市服务+融媒体”升级。升级后的平台通过持续不断地汇聚高频服务，打造“一件事一次办”专区，完善平台功能等，向市民提供覆盖“衣食住行、生老病死、安居乐业”全生命周期的城市服务。同时，以“服务带资讯”、“资讯推服务”等方式连通单个服务节点，使每一项单一的服务都成为“我的长沙”生态闭环中的用户入口，实现服务与内容的深度融合，贯通平台与用户的流畅体验。

2、城市服务不停办，打造24小时“不打烊”数字政府。“我的长沙”城市移动综合服务平台以市民用户为中心，提升市民获得感为根本，围绕市民之所需，整合政务服务、公共服务、社会服务资源，实现了大量高频热门服务掌上办理，为市民打造“一站式”的“互联网+城市服务”的统一入口，使得市民用户享受城市服务像“网购”一样便捷。

3、打通数据壁垒，政务办事、社保、公积金等事项指尖办。一方面APP实现了长沙市直122个部门事项的直达查询，办事服务进度全查询。实现了在线办理、在线寄递功能；另一方面市民实名认证后，既可通过APP办理居住证、落户等公安服务，也可实时查询社保、公积金、车辆违章等信息，实现各类生活缴费服务，接收停水、停电等生活信息，实现入学报名、社保查询、公积金提取、扫码乘车、预约挂号、汽车购票等。

4、策划平台服务活动，做好运营反哺建设。平台策划类似“数币幸福新长沙”活动，共有132万+人成功预约，30万人获得百元红包，中奖率达到22.7%。推广“长沙惠民保”推广活动，助力长沙构建多层次医疗保障体系，共有17万+人投保。

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

六、经验总结

“我的长沙”APP以持续关注民生问题，紧跟市政府工作步伐，为建设更高水准的数字政府提供良好的用户前端体验感与获得感，依托长沙市政务云和城市超级大脑等基础能力，在“我的长沙”一期项目基础上，全面接入高频政务服务和公共服务事项，进一步完善平台功能，优化用户体验，创新移动应用，深度挖掘融媒体技术创新成效，持续提高平台服务能力、办事能力和建设推广水平，为市民提供更便利、更智慧、更贴心的移动服务端，推动长沙提升城市治理能力和服务水平，让“城市有变化、市民有感受”落到实处，打造一个最便捷的一站式智慧城市服务平台。

七、案例洞察

该案例是典型ToC为主的城市服务门户运营，围绕客户精细化运营，运营团队成熟。在政务服务移动端、城市服务聚集端和新闻资讯触达端“三端合一”的融媒体上创新性强；围绕市民服务构建了产业生态数据链，成长性和预期性好。

（案例来源：长沙市民云信息服务有限公司、万达信息股份有限公司，何超、匡鹏）

巨擘科技 www.gtrun.com

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

随申办市民云“医疗付费一件事”

亮点特色总结：在新冠病毒“后疫情”时代下，防范化解重大公共卫生风险、降低交叉感染几率、取消人际传递等措施势在必行。为贯彻落实国务院“互联网+医疗健康”战略，上海“一网通办”推出医疗付费“一件事”服务，对标“一件事、一次办”的工作目标，结合“随申码”应用，创新就医付费上海方案，旨在减少医保病人就诊等候时间、简化并解决医疗付费业务流程办事不够集约高效等问题，提高医疗服务的品质，为市民提供便捷的诊疗服务，以此提升市民的获得感与幸福感。

一、需求背景

为贯彻落实国务院“互联网+医疗健康”战略，响应市委、市政府“一网通办”号召，大力推进业务流程革命性再造，根据《2020年上海市深化“一网通办”改革工作要点》《上海市人民政府关于以企业和群众高效办成“一件事”为目标全面推进业务流程革命性再造的指导意见》等文件要求，由市卫健委牵头，会同市医保局、申康中心、市大数据中心结合本市自身特点，共同推进医疗付费“一件事”，高效打造一项具有“高”显示度、集中度、感受度、符合上海特大型城市的医疗付费“一件事”数字惠民新应用。

“随申办”APP作为医疗付费“一件事”的总入口，全力打造本市新型就医服务体系。把改善市民就医体验、便利市民使用医保服务作为突破点，把数字化转型作为引领医保事业发展、提升医保服务能力的“牛鼻子”，提升医保治理能力和治理水平。

二、运营内容

（一）运营主体：上海市民信箱信息服务有限公司（以下简称“市民信箱”）是由上海市政府推动、建立的市民综合信息服务平台。作为上海市政府重点打造的“实事项目”之一，市民信箱在市大数据中心的指导监督下，承接“随申办”APP的建设及运营工作。

（二）服务对象：上海医保参保人。

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

（三）服务内容：上海医保参保人，开通“随申办”APP医疗付费“一件事”服务中的“医保电子凭证”功能，并同步签约开通“信用就医”功能后，在就医看病时，无需携带实体医保卡（社保卡），刷“医保电子凭证”二维码，即可体验“脱卡支付、先看病、后付费，免排队”的便捷就医付费新方式。

（四）系统平台：“随申办”APP。

（五）场景服务：“随申办”APP的医疗付费“一件事”服务，为上海医保参保人提供开通“医保电子凭证”功能、签约“信用就医”服务、查询“上海药店”“互联网医院专区”“全市医疗机构线上服务专栏”等多项就医相关服务。

三、运营模式

医疗付费“一件事”大力推进并优化“互联网+医保”服务模式，“让数据多跑路、让群众少跑腿”，持续改善群众就医体验，让就医“烦心事”变“舒心事”。

过去，如果市民忘带实体医保卡，只能选择自费或者回家拿，耗时耗力。使用“信用就医”后，挂号、缴费、查看发票等实体卡所具备的功能都可在手机操作，付费可以“一次队都不排”。

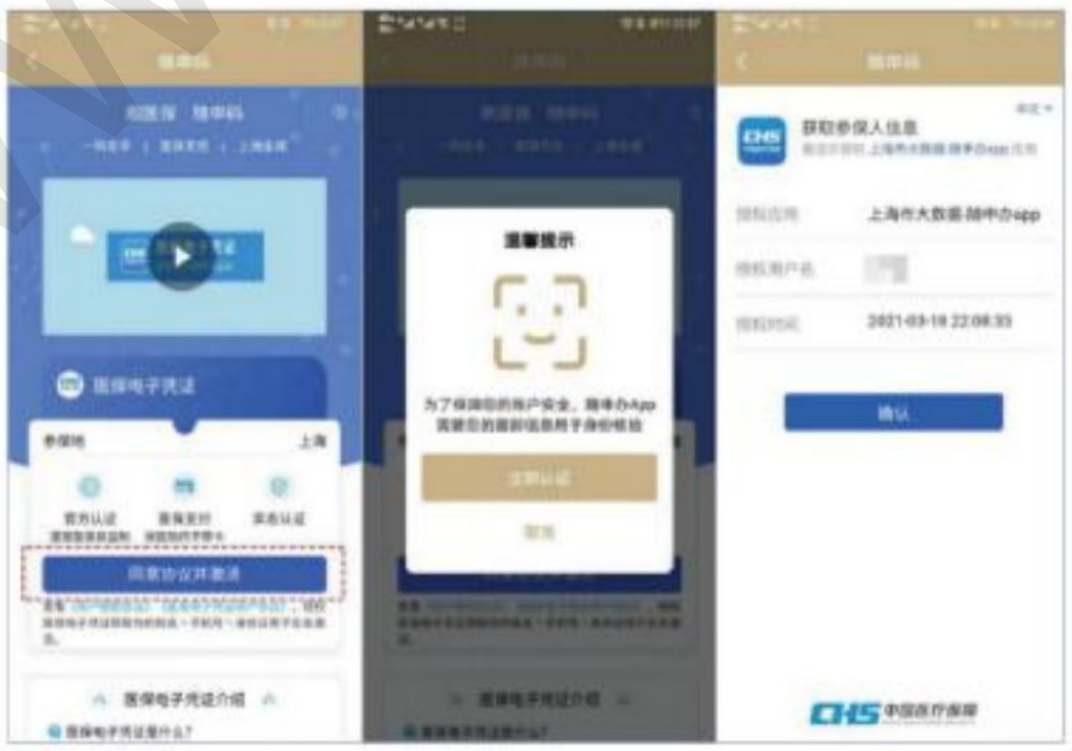
巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

四、运营方案

“随申办”APP运用“互联网+医保”技术不断优化医保领域便民服务，推动医保经办服务“网上办”“掌上办”“身边办”。上海医保参保人只需通过一部手机，登录“随申办”APP开通激活“医保电子凭证”及“信用就医”服务，即可体验医疗付费“一件事”。

（一）“医保电子凭证”实现医保脱卡支付

医疗付费“一件事”服务，依托市大数据中心统一基础平台能力，覆盖全人群患者，打造就医付费“上海方案”。与实体卡（医保卡、社保卡）相比，“医保电子凭证”更具备方便快捷、应用丰富、认证唯一等特点。



1、在方便快捷方面：“医保电子凭证”不依托实体卡，上海医保参保人无需线下办理，只需通过手机登录“随申办”APP的医疗付费“一件事”服务页面，即可在线激活“医保电子凭证”功能。

2、在应用丰富方面：截止目前，上海已实现全市公立医疗机构“脱卡就医”全覆盖，看病就医时，只需刷“医保电子凭证”即可完成预约挂号、缴费买药等医疗服务。不仅如此，参保人还可在医保定点零售药店刷“医保电子凭证”购药，直接享受相应的医保待遇。

3、在认证唯一方面：“医保电子凭证”是由国家医保信息平台统一签发，基于医保基础信息库、采用加密算法为全体参保人员生成的医保身份识别电子标识。在开通激活“医保电子凭证”时，需通过实名和实人认证，确保了个人信息和医保基金的使用安全，也可避免因实体卡丢失带来的补办手续的烦恼。

（二）引入“信用就医，无感支付”机制

以个人征信体系平台为依托，首创包括支持虚拟卡的信用卡以及数字信用在内的信用就医产品，让上海医保参保人体验“先看病、后付费，免排队”的便捷就医付费新方式。

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

1、签订专属的信用额度：医保患者可通过签约“数字人民币支付”、“银联信用就医”或“惠民就医”在线快速申请或绑定银行卡用于就医付费。

2、无感信用就医体验：在签约开通“信用就医，无感支付”服务后，可在医院自助机、付费窗口、诊间刷“医保电子凭证”后，医院信息系统自动发起基于信用的无感支付服务，发生医疗费用的医保部分实时结算，自费部分由签约绑定的信用账户进行自动支付。

五、运营成效

医疗付费“一件事”让群众通过“智慧医保”享有更多便利、有更多获得感。对市民来说最大的福利包括：患者付费环节可由当下至少3个环节减少到0，实现“医疗付费零排队”，预计减少候诊排队时间平均45分钟以上。不仅如此，截止至2021年，已超过1100家定点药店实现支持刷“医保电子凭证”购药，同时上海已有超过800万参保人员申领并激活个人医保电子凭证。

为配合市政府推广宣传“医保电子凭证”功能，“随申办”APP除定制宣传物料（易拉宝、宣传单页、操作视频）下放至本市所有公立医院外，同时联动各家医院、各家新闻媒体，利用网络渠道、线下展会、社区活动等方式宣传并引导市民使用并熟悉医疗付费“一件事”的使用。

六、经验总结

（一）持续加强线下联动宣传，提升群众感知

为进一步做好医疗付费“一件事”服务的应用推广工作，充分发挥“医保电子凭证”“信用就医”便民、利民、惠民的作用，市民信箱作为“随申办”APP建设及运营单位，会继续延伸“医保电子凭证”宣传触角。

1、进医院：定期向本市各公立医院提供更新版的易拉宝、海报、操作视频等宣传物料；

2、进各街道、社区：线下通过派发传单、提供专员现场指导等方式，教市民如何激活“医保电子凭证”；

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

3、进单位：如老年大学、企事业单位，可通过线上或线下开办课堂讲座，展开多方位宣传；

4、其他：联动各委办、各单位职工，主动为家人激活并教会使用“医保电子凭证”，达到以点带面的效果。

（二）持续扩大线上宣传运营，建立专业的客服机制

利用互联网传播优势，持续通过公众号、微信群、自媒体矩阵等媒体平台，宣传医疗付费“一件事”服务推文、激活流程、使用方法、福利活动等。

同时在日常工作中，可通过不定期举办有奖征集，或通过多渠道的来电诉求，收集市民在体验医疗付费“一件事”服务过程中遇到的各种问题，总结整理出专业的QA并实时更新知识库，在市民来电或线上咨询时，可以及时提供专业的、准确的回复。

七、案例洞察

医疗付费“一件事”是传统医疗服务与移动互联网技术相融合的具体应用。通过推进医疗付费“一件事”标准实施，深化扩展了能够支持多形式电子凭证以及多种支付方式的移动医疗便民服务，助力智慧医疗，不仅大大改善了医疗机构的整体服务秩序与服务效率，还很大程度提升了医疗服务质量和患者满意度。

（案例来源：上海市民信箱信息服务有限公司、万达信息股份有限公司，王兆进、吴健）

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

“太融e”太仓市城市服务总入口

亮点特色总结：通过政府授权、监督企业建设运营平台，集约化升级建设，创新实现“融媒体+城市综合服务”一体化。推动政府服务转型升级，创新集约化建设运营，打造本地特色应用场景，创造平台增值服务收益，打造智慧城市新名片。

一、需求背景

太仓城市服务总入口建设的必要性和紧迫性主要体现在：

（一）用户感知模糊、体验割裂感强。太仓市现有各类政务移动端应用共57个，城市服务的使用入口多而杂，乏市级层面的统一规范和标准。

（二）投入运维工作量及运维费用较大。由于缺乏统一的技术支撑平台和夯实的体系支撑架构，各服务平台分散建设，导致了政府相关部门在各个平台投入的运维工作量及运维费用较大。

（三）建设统一服务的移动化入口成为必然趋势。随着苏州市建设“全国数字化引领转型升级标杆城市”的政策推动，紧扣太仓市打造“数字经济高质量发展示范区”定位，建设“数字太仓”统一服务的移动化入口是太仓市数字政府和经济社会发展的必然趋势。

二、运营内容

（一）运营主体：太仓市资产经营集团有限公司下属子公司太仓市一卡通智能科技有限公司，致力为推进全市信息化产业建设步伐、提高地区信息化水平，创建良好的投资环境添砖加瓦。

（二）服务对象：太仓本地常住市民与企业、外来入太的游客，服务城市居民人口超百万。

（三）服务内容：政务服务、公共服务、社会服务的服务汇聚和服务融合，提供“数字太仓”统一服务的移动化入口。

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

（四）系统平台：九大公共支撑平台，包含基础支撑平台、接入平台、服务管理平台、运营管理平台、数据统计分析平台、开放开发平台、运维支撑平台、一码通管理平台、区块链平台。

（五）场景服务：包含政务办事、医疗健康、城事生活、文体旅游、交通出行、学习教育及专区服务（已建设数字人民币红包、招商热力图）。

三、运营模式

通过政府授权、监督企业建设运营平台，集约化升级建设，创新实现“融媒体+城市综合服务”一体化。由太仓市社会治理现代化综合指挥中心起草《关于对<太仓市城市服务总入口项目建设运营实施方案>征求意见的通知》为平台建设奠定政策基础。太仓市融媒体中心将权威新媒体主阵地融入政务服务、便民服务中，建立区域信息矩阵，创新实现“融媒体+城市综合服务”一体化。太仓市资产经营集团有限公司下属子公司太仓市一卡通智能科技有限公司通过平台建设及运营，服务市民和赋能企业。

太仓市社会治理现代化综合指挥中心文件

太综指〔2021〕10号

关于对《太仓市城市服务总入口项目建设运营实施方案》征求意见的通知

各镇人民政府，太仓港经济技术开发区、太仓高新区、旅游度假区管委会、科教新城管委会、娄东街道、沙溪街道办事处、市各委办局，各直属单位，健雄学院：

为加快推进太仓市数字政府建设，进一步提升我市城市公共服务水平，全面统筹推进“太融e”App平台建设，根据数字政府领导小组办公室工作会议关于“太仓市城市服务总入口项目”的内容和要求，我中心起草了《太仓市城市服务总入口项目建设运营实施方案》（征求意见稿），请各单位结合实际，提出修改意见，于10月22日下午下班前将意见反馈至我中心。

联系人：李嘉懿，联系电话：53577592，电子邮箱：sdsjj@tc.suzhougov.cn

附件：太仓市城市服务总入口项目建设运营实施方案(征求意见稿)。

太仓市社会治理现代化综合指挥中心

2021年10月18日

数字政府“太融e”专项工作组

为进一步提升我市城市公共服务水平，高标准高水平推进功能丰富、便捷易用、综合高效的“太融e”APP建设，全面统筹推进平台建设，经研究，决定成立“太融e”专项工作组。

组长：周强

副组长：朱舜菁、张忠、陈雁江

牵头单位：市综指中心（市大数据管理中心）

管理、建设、运营单位：市融媒体中心、市资产集团

主要参与部门：市委宣传部、市政府办、市发改委、市教育局、市科技局、市工信局、市公安局、市民政局、市司法局、市财政局、市人社局、市资源规划局、市住建局、市城管局、市交运局、市水务局、市农业农村局、市商务局、市文体广旅局、市卫健委、市生态环境局、市退役军人局、市应急局、市行政审批局、市市场监管局、市统计局、市医保局、市金融监管局、市招商局、市检验检测中心、市供销总社

（今后如有应用拓展，参与部门同步修改，不再另发文件）

四、运营方案

（一）基于“1+9+N+2”服务体系，引入更多的内容提供方、服务提供方，让“太融e”更好地为市民服务。以服务入驻形式，不断整合汇聚分散的城市服务资源，让市民和企业随时随地可以畅享“数字太仓”的便利。

（二）组建专门运营团队，打造独具平台特色的运营体系，保障平台可持续发展。从技术维护、业务需求梳理、新媒体运营、平台运营、活动运营、应用市场维护、数据运营等方面使平台形成运作有序、服务有效的运行体系。

（三）围绕吸引新用户、提高用户活跃度等方面开展运营活动，让平台拥有持续的生命力。依照平台发展的不同阶段目标，开展运营活动，包括线上/线下活动、场景专项运营等。

五、运营成效

（一）运营价值成效

平台上线至今已实现超80+项的服务接入，APP及小程序注册用户超120万+，月活跃用户超10万+（上线三个月时间内）。太融e平台的运营价值成效主要体现在以下方面：

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

1、节约政府的信息化成本，减轻财政负担。以太仓市权威融媒体平台为建设基础，搭建太仓城市生活服务总入口的基座平台，提供统一完善的运营体系。全市共梳理20多个委办局的各类政务移动端应用57个，完成清理3个、对接46个，大大缩减了运维工作量，每年为全市20个委办局节约人力成本约600万元，运维费用约2000万元。

2、提供底层基座的中台能力，构建平台服务生态。基于“证照通”“业务通”“数据通”“支付通”“便民服务通”的“五通”能力打造，搭建太仓城市生活服务总入口的基座平台，节约信息化建设成本，减轻财政负担，提供统一完善的运营体系。

3、提供高频办事服务事项，让企业和群众办事更省心。汇聚35个市级部门、10个镇单位的办事指南，打造“网上办事”便民新常态。打通户口簿、身份证、驾驶证、行驶证、结婚证、居住证六类电子证照，让数据多跑路，让群众少跑腿。

4、基于太仓城市发展需求，创新打造“一码通城”服务体系。通过整合太仓市数字化进程中现有的二维码服务内容以及各类优质服务资源，以服务的移动化为抓手，聚合认证、支付、管理等功能，实现“一码聚合、一码通办、一码畅行”。目前已打通乘车码、图书馆、会议签到3个应用场景。

5、增强市民和企业对智慧城市建设的获得感和幸福感。 其中，“一件事”办理累计为3万+市民提供了快速办理业务服务，节约办事时间至少900分钟；“我的证照”累计为5万+市民提供了电子证照服务，为市民办事/生活提供便利；“实时公交”累计为2万+市民提供了出行参考服务，为市民出行规划提供参考。此外，平台基于已建设的“数字人民币”专区，策划太仓市首场数字人民币体验活动，向全市市民发放了近万个“数字人民币红包”，实现交易流水突破20万。

6、助力疫情防控，为高效精准防控奠定坚实基础。为更好地协助太仓市做好疫情防控工作，平台48小时内抢建疫情专区服务——“娄城防疫”。太仓市的防疫相关创新性应用多次得到国家媒体关注，“企业货运码”被央视新闻频道《新闻直播间》聚焦关注。“苏康码”累计为54.12万市民提供出行便利；“采样修改”累计为23.17万市民提供核酸采样地点修改；“娄城防疫”累计申报数据123.46万条；精准预警管控风险地区来太人员8.01万人；预警中高风险

人员5.03万人；审核发放企业货运码39.21万张；应急通行证6.36万张；“重点人员采样管理”累计为5.83万重点人群发放核酸券79.85万张，为市民节约经济成本约640万元。

7、助力太仓智慧停车建设，解决城市级停车难题。以“太融e”市民高频使用场景入口为重要渠道，联动市融媒体进行正面宣传同时在城市服务入口内显性引导，依托统一认证、聚合支付等应用为太仓智慧停车项目引流4万+车辆注册用户；基于“太融e”数字人民币应用推广成果，快速复制到智慧停车路内外缴费场景，接入2个月后数字人民币支付交易额突破5000元；采用“站内推送+短信提醒”等方式助力太仓智慧停车路内停车欠费追缴累计达15万+元；在“太融e”城市服务入口集成城市公共停车资源信息以及共享服务，目前该项目日均车位使用率达到50%。

8、高效整合接入交易类服务场景，提高平台交易流水量。其中，景点购票累计交易流水6万+元，巴士管家累计交易流水13万+元，公交乘车累计交易流水5万+元（上线三个月内）。

（二）案例运营亮点

1、推动政府服务转型升级

以平台化体系为架构，纵向强化平台支撑能力，横向拓展应用服务能力为主要切入点，突破行业、部门间壁垒，建立统一开放的城市服务窗口和服务平台。

2、创新集约化建设运营

集纳城市综治、民生服务、乡村振兴等多元内容，将信息与服务集中到一个端口上，引导群众，服务群众，创新实现“融媒体+城市综合服务”一体化。

3、打造本地特色应用场景

打造“娄城防疫”“一件事办理”“沪太通勤”“失物招领”“数字人民币红包”等本地特色应用场景，让居民能直接体验到城市入口的便利。

4、创造平台增值服务收益

基于“数字人民币红包”等支付类服务场景的延伸，打造应用场景生态，创造平台增值服务收益。

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

六、经验总结

（一）通过一个入口即可享受太仓全城服务。整合汇聚分散的资源，满足群众“一站式”公共服务需求，实现一个入口、一次登录、一次认证，享受城市的全城服务，为城市创造便捷美好的生活。

（二）推动政府服务转型升级。全面促进各委办局信息化项目以用户为本的建设理念，服务于广大用户。

（三）创新实现“融媒体+城市综合服务”一体化。集纳城市综治、民生服务、乡村振兴等多元内容，将信息与服务集中到一个端口上，引导群众，服务群众。

（四）建设数字经济平台，打造数据资产。紧扣太仓市打造“数字经济高质量发展示范区”定位，立足服务企业与市民，助推数字经济发展。

（五）为城市管理提供快速反应能力。基于平台的资源调配能力和统筹规划能力，为城市管理提供数据支撑、决策支撑。

七、案例洞察

该案例是典型的移动APP运营案例，融媒体融合社会治理，运营业务明确。作为区县级的APP，在上线后短时间内取得了较好的成效，短时间内用户数超过了常驻人口数，节省政府大量APP运维费用，具有社会效益和经济效益平衡的特点。同时，该案例面向数字人民币业务产生客户粘性，创新性强，值得推广。

（案例来源：太仓市大数据管理中心，朱奕菁、李嘉懿）

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

济南市智慧泉城运行管理中心运营项目

亮点特色总结：济南市智慧泉城运行管理中心运营项目从理念、建设模式、运行模式和数字技术各方面实现多层面、体系性创新，探索实践千万级人口超大城市数字化协同治理运营新模式，打造“善感知、有温度、会呼吸”的中国智慧名城。

一、需求背景

为深入贯彻落实习近平总书记关于建设网络强国、数字中国、智慧社会的战略部署，2017年，济南市率先启动新型智慧城市建设，秉持“智慧让城市更美好”这一基本理念和愿景，聚焦经济运行、城市管理、应急指挥、生态环境等重要领域，构建“上下贯通、整体协同、泉城特色”的新型智慧城市运营体系，高起点高标准高质量打造“宜居、宜业、宜游”和“善感知、有温度、会呼吸”的中国智慧名城。

智慧泉城运行管理中心（以下简称“智管中心”）是济南新型智慧城市的数据中心、运行中心和指挥中心，也是作为人口近千万的超大城市开展智慧城市运营实践的重要载体。智管中心广泛集成政府、企业、社会的数字化建设成果和典型应用，融合创新数据、业务、技术、服务等各层面，夯实智慧城市底座，深化“城市资源一体汇聚、基础支撑一步到位、城市运行一屏统揽、指挥调度一网统管”，形成政企社共建共享的独具济南特色的智慧城市建设运营模式。

二、运营内容

（一）运营主体：智慧泉城智能科技有限公司是由济南经发基金管理有限公司、浪潮集团共同投资成立，作为济南新型智慧城市的建设和运营主体，推进云计算、大数据、物联网、人工智能、区块链等新一代信息技术与城市现代化深度融合，基于浪潮集团在智慧城市建设领域软硬件一体化的产品和解决方案优势，提供贯穿新型智慧城市建设生命周期的“一站式”服务。

（二）服务对象：济南市各级党委和政府机关。

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

（三）服务内容：提供智管中心基础设施、支撑平台、业务应用、智慧专题、运行维护、日常运营等服务。

（四）系统平台：市大数据平台、物联感知平台、视频会商系统、AI人工智能平台。

（五）场景服务：聚焦经济运行、政务服务、城市管理、疫情防控、应急指挥、生态环境等领域，打造了一批专题应用场景。

三、运营模式

智管中心运营以“实战为先、管用好用”为根本，坚持“一件事”“场景化”工作理念，建立全域覆盖、全时监测、动态预警的城市运行感知体系，归集城市社会和经济发展各个领域的指标数据、信息资源和应用成果，通过大数据分析和跨部门、跨业务、跨系统的融合应用场景，推动全社会各主体流程再造、规则重塑、业务闭环管理，建立全领域、全业务、全流程的规范化、模块化、数字化的城市事件执行链条，辅助支撑城市管理者科学决策、指挥调度，打造超大城市一体化综合指挥中心按需服务运营模式。

四、运营方案

（一）集成全量建设。通过市大数据平台汇聚各部门政务数据资源，推进各类社会数据资源接入，重点对接政务服务、城市管理、生态环保、健康医疗等重点主题库和应用专题库，开展跨部门政务数据碰撞应用，形成完善的数据供给保障机制。二是深化应用场景建设。集成各部门、各行业、各领域的数字化、智慧化应用系统，做到政务信息系统“应接尽接”，针对业务应用需求提供个性化、定制化场景搭建服务，支撑领导决策和各类场景建设。

（二）提升共性技术服务能力，实现“基础支撑一步到位”

一是完善市物联感知平台功能应用。依托市物联感知平台汇聚全市各类物联感知设备数据资源，提供“感知终端+平台+应用场景”的智慧化服务，构建“全域互联、全面感知、精准反

应、安全可靠”的物联感知体系。二是完善共性人工智能中台。依托统筹建设的全市人工智能算法平台，开展人工智能算法在预警监测、指挥调度等方面的试点应用，推动各部门算法能力共享、按需调用。三是全量汇聚视频监控资源。对全市视频监控形成“一张图”，将视频监控资源与指挥场景进行分类对应，实现中心对全市视频资源的快速精准调用。四是完善视频会商支撑保障能力。提升智管中心通信网络、视频会商支撑能力，为跨部门业务协同、融合应用提供可靠支撑。

（三）建立全域监测的领导驾驶舱，实现“城市运行一屏统揽”

一是建立科学决策数字化综合应用平台。汇聚经济运行、城市管理、公共卫生、生态环境、公共安全等重点领域关键数据，建立可监测、会预警、善分析、能指挥的领导驾驶舱，对城市运行情况全时段、全方位监测，为城市运行提供有力的辅助决策支撑。二是建立风险感知防范预警机制。构建涵盖自然灾害、安全生产、城市安全等领域的预测预警体系，对预警成因、预警影响进行分析研判，实现对各类安全风险的评估和趋势研判，为防灾减灾、指挥调度提供支撑。三是建立事件分发处置机制。联合应急、城管等职责部门，构建事件实时推送、协同联动、高效处置的城市管理事件分发处置机制，形成集泛在接入、数据汇聚、预警预报、智能派单、依责处置、评估评价及应用示范为一体的城市管理新模式。

（四）健全跨部门协同指挥体系，实现“指挥调度一网统管”

一是推动打通各级各部门指挥中心。依托智管中心与交警、城管、气象等指挥中心对接联动，纵向贯通市、区县（功能区）、镇（街道）三级指挥区域中心，形成跨部门、跨层级的协同运行体系。二是建立线下线上综合指挥调度机制。推动各有关部门人员入驻中心合署办公，对公共安全、交通管理、森林防火、城市防汛、疫情防控等社会治理领域各类重大突发事件，实现应急事件快速上报、领导全局综合指挥、现场视频监控即时呈现、责任部门快速线上会商、应急物资可视化调度、指令下达直达末端等应用实效，建立“横向到边、纵向到底”的全市综合指挥应用体系。

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

五、运营成效

（一）运营价值成效

1、保障了智慧城市云、数支撑。目前，智管中心打通了政法、应急、水务、消防等部门业务专网，延伸了对各部门、各区县的网络支撑，共接入数据资源2.2万项，汇聚数据总量约30亿条，实现供水、供气、供热、公交出行等公共服务企业数据汇聚，归集相关数据6900万条，为跨层级、跨地域、跨系统、跨部门应用提供支撑。

2、搭建物联感知网络。升级改造物联感知平台功能应用，实现了感知设备的广泛接入、高效管理和数据共享，共接入设备数量达26万路，向各级各部门提供“感知终端+平台+应用场景”的智慧化服务。

3、推动AI算法共享应用。通过AI人工智能平台部署图像分析、统计分析、机器学习等近200项AI算法，提供算法训练和多种预制模型，为各单位提供通用人工智能服务，快速构建基于AI算法的智能应用。

4、提升视频监控资源汇聚应用能力。接入各类视频监控资源近18万路，与市公安局、市城管局、市交通局、各区县等近700个部门单位实现视频资源共享共用，实现视频资源的实时监控、按需存储、视频巡查、权限管理等功能。

（二）案例运营亮点

智管中心运营项目案例的亮点是从理念、建设模式、运行模式和技术各方面探索多层面、体系性创新。

1、在愿景上，提出“智慧让城市更美好”，打造“善感知、有温度、会呼吸”的新型智慧城市人文核心理念，将数字化技术回归提升人居城市高品质生活的根本。

2、在建设模式上，集成政府、企业、社会的信息化建设成果，走出了共建共享、系统集成、绿色低碳发展的新路子，有效避免了重复建设。

3、在运行模式上，协助济南市政府探索建立了统分结合、平战结合、各司其职的运行管理

模式，城市多部门入驻智管中心合署办公，有力提升济南城市安全风险监测预警和应急处突能力。

4、在技术创新上，将跨部门数据共享与数字化协同治理相结合。以城市防汛场景为例，通过汇聚气象、水务、水文、应急等多部门数据，整合关联GIS 空间图层数据、易积水点，视频监测点、水雨情监测点、救援队伍、医疗机构等跨领域数据，建设智慧泉城防汛综合指挥平台，构建了防汛预警、预警响应、应急响应、应急保障和热线联动五大模块，将气象预警、分析研判、视频会商、应急响应、物资保障、指挥调度等全流程串接管理，实现气象、水文、水务、应急、消防、交通等多部门线上会商、协同指挥作战，有力保障了2022年全市各类恶劣天气的预警研判和应急处置。

六、经验总结

济南市智慧泉城运行管理中心运营项目成功实践的关键是构建了理念创新、机制创新、技术创新的城市数字化转型创新体系，以体系化创新突破智慧城市运营难点。在理念创新上，以人为本构建数字化转型目标，将“善感知、有温度、会呼吸”的数字化技术落实到提升城市品质、改善人居环境的实处、细处。在机制创新上，吸引社会资本参与智慧城市建设，探索采取“揭榜挂帅”、购买服务、试点示范和典型应用后补助等新机制，形成政府投入、企业投入和PPP项目建设共存的多元化智慧城市建设和运营模式。在技术方面，抓住多部门信息共享的要点，利用移动设备、物联设备和云数据基座等创新信息技术，将各部门“手牵手”，破除物理世界对城市多元治理的局限，实现数字化协同治理。

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

七、案例洞察

济南市积极探索智慧城市理念、模式和手段的创新，着力打造宜居城市、韧性城市、智能城市。在理念愿景上，提出“智慧让城市更美好”，打造“善感知、有温度、会呼吸”的新型智慧城市。在建设模式上，集成政府、企业、社会的信息化建设成果，走出了共建共享、系统集成、绿色低碳发展的新路子，有效避免了重复建设。在运行模式上，探索建立了统分结合、平战结合、各司其职的运行管理模式，既实现了一屏通览、一网统管，又实现了各尽其责、多元共治。

（案例来源：智慧泉城智能科技有限公司，刘丽）

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

基于区块链的智慧城市运营

亮点特色总结： 基于区块链的“玛依伴”和“克政通”APP、一网统管、数据治理、物联网感知赋能平台，通过“政府引导、国资平台运营、市场化合作”的运营模式，打造了一个涵盖疫情防控、城市治理、政务服务、供应链金融等多维度的城市综合服务平台，以服务群众为出发点，提供强企、惠民、优政等服务能力，吸引用户活跃度和激发市场活力，赋能数字社会、数字政府、数字经济转型升级，为群众办实事、为企业增效益、为社会做服务、为城市促发展，以实际行动把“二十大”精神落到实处！

一、需求背景

（一）项目背景

贯彻落实党的第十八次集体学习的政策方针，同时在新基建范畴内将区块链有机融合，是智慧城市建设的必要组成部分，也是整体技术服务与建设的政务目标和理念。开展项目实施是积极响应国家战略发展要求的必要举措；为克拉玛依市智慧城市赋能的必要举措；促进区块链产业和生态发展的必要举措。

（二）目前存在问题

1、缺乏统一的移动公共服务平台

现有的公共服务系统都是各自孤立的系统，没有统一的移动公共服务平台；

2、缺乏统一的用户体系管理平台

现有移动端服务系统相对孤立，每个系统之间的用户信息是割裂的，各业务系统认证方式不统一；

3、城市治理各自为战，城市各层遇到困难多

城市治理部门存在“条块分割”“各自为战”“重复建设”，导致各类资源得不到有效整

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

合，城市治理的力量无法统一扎口；

4、城市数据缺失，数据共享不充分

原有系统建设采用“分散投资，分头建设”模式，缺乏全局信息，“信息孤岛”现象严重；

5、服务应用信息割裂、运营管控困难

传统的账号管理方式，无法支撑目前用户账户的全生命周期统一运营管理；

6、应用管理、运维、开发成本高

亟需一个可视化、具备应用开发集成能力的区块链底层服务，支撑克拉玛依市数字化转型和智慧城市运营管理。

二、运营内容

通过以区块链为底层支撑“玛依伴”和“克政通”APP掌上门户、不动产交易、政务服务、城市治理、供应链金融、智慧交通、智慧社区等场景的数据运营实现“以运促改”，场景运营为跨部门信息资源整合与基础信息共享提供可信的环境，消除信息共享和流程互通障碍，实现“让信息多跑路，让群众少跑腿”，做到信息惠民利企，提升对企业和社会公众的政务服务水平，构建“政府引导、多方参与、惠民利企”的运营价值生态，推动平台实现持续长效运营。

（一）运营主体：克拉玛依市政府、数字克拉玛依领导小组坚持“政府引导、政企合作、专业化运营”模式，委托专业的国有独资企业平台——数字丝路新疆产业投资集团有限公司（以下简称“数字丝路集团”）。

（二）服务对象：克拉玛依常住人口51万，企业2万余家，服务超几十万用户。

（三）服务内容：以区块链为底层支撑建设“玛依伴”和“克政通”APP、一网统管、数据治理、物联网感知赋能平台的智慧城市应用，通过提供高效、可靠和便利的跨主体多中心信任机制，重塑了数据资产的确权、流通、交易和分配机制，构建了新的数据治理模式，提高政府部门间的业务协同能力与公共服务水平，促进信息资源开发利用和价值挖掘，加快信息资源开发利

用、推进信息资源共享开放和数据资产化，实现无差别的移动应用和软硬一体化融合与扩展。

（四）系统平台：基于区块链的“玛依伴”和“克政通”APP、一网统管、数据治理、物联网感知赋能平台。

（五）场景服务：在数字克拉玛依领导小组指导下，数字丝路集团围绕新型智慧城市建设的现实需求，通过以区块链为底层支撑在不动产交易、超级APP掌上城市门户、政务服务、社会治理、供应链金融、智慧交通、智慧城管、智慧社区、智慧公共服务等方面持续开展运营工作，激发平台活力，赋能数字社会、数字政府、数字经济转型升级，构建“政府引导、多方参与、惠民利企”的运营价值生态，推动平台实现持续长效运营。

三、运营模式

该项目采用由政府引导、企业运营、行业实践、公共参与的核心运营圈，以数字丝路集团负责整体运营、协同克拉玛依本地及外地服务供应商，资源共享共治、以克拉玛依市作为示范应用向全疆推广运营。通过高位领导推改革、政企合作打基础、制度体系保稳定、场景建设实现增值服务这些工作措施，以区块链为底层支撑进行数据运营实现“以运促改”，统筹资源分配、避免功能重复建设、降低运营成本，以服务群众为出发点，提供强企、惠民、优政等服务能力，吸引用户活跃度，从而实现降本增效、促进数字化转型。

由政府引导、企业运营、行业实践、公共参与**核心运营圈**。

三个核心

- 以数字丝路集团负责“玛依伴”和“克政通”APP 整体运营
- 协同克拉玛依本地及外地服务供应商，资源共享共治
- 以克拉玛依市作为示范应用向全疆推广运营

特色应用运营

- **非税：**个人用户和企业用户在线缴纳非税收入业务，同时打通财政、银行、执收单位，完成系统对接。线下线上多网点可实现电子化办理。
- **征信：**作为城市服务入口，权威节点提供可信信息，待办事项关联信息用信息时，可提供有效依据。
- **出险：**将保险公司、4s 店、车辆、人员信息统一纳管，依据电子化出险报告公正快捷进行理赔的同时，保证车辆出险记录真实性，维护车辆交易市场的公平。

“玛依伴”和“克政通”APP 运营生态圈

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

四、运营方案

（一）构建社会参与机制，共建共享“智慧克拉玛依”

以区块链赋能平台为底座打造数据一张网，让孤立的数据在汇聚、分析中释放出巨大“算力”，产生新的“化学反应”，从而让群众“用起来”数据，城市治理“活起来”。

（二）服务线上联网，打通信息孤岛，统筹管理数据

通过区块链为不动产登记中心打造可信数据交换网络，保障数据安全传输无篡改，为窗口办结时间压缩为原来的6倍以上，实现“让信息多跑路，让群众少跑腿”，做到信息惠民。

（三）数据指纹链上存证，透明可溯源，保障信息安全

以区块链赋能平台为底座建立电子+实体签章双重管控能力，为政务服务、协同等提供统一电子签章能力，通过区块链技术实现快速签约，提高签约效率，保障签章真实、可信，使用过程可追溯、留痕。

（四）提高政府部门间的业务协同能力与公共服务水平，促进信息资源开发利用和价值挖掘

个人用户和企业用户在线缴纳非税收入业务，同时打通财政、银行、执收单位，实现数据共享和协同办公，线下线上多网点可实现电子化办理。

（五）市场化原则收取服务费，加快信息资源开发利用

“玛依伴”和“克政通”APP实现3端登录（即政府公职人员端、企业端、个人端），形成9类便民服务接入22类移动应用，当前日活用户量15万，包含公安局20余项服务、人力资源50余项服务、交通运输局10余项服务、市场监管局10余项服务。征信作为城市服务入口，权威节点提供可信信息和有效依据。保险业务将保险公司、4S店、车辆、人员信息统一纳管，公正快捷理赔。生活服务专区提供周边商圈、社区、公共设施、美食、休闲娱乐等服务。

五、运营成效

（一）运营价值成效

1、节省政务开支，提升政务服务效率

优化政务服务，打破数据孤岛，将线下办转移到线上办，每年为政府部门节约一半线下办事时间，节省近百万元办公开支，提升60%政务服务效率。减少政务信息化系统建设资金的重复投入和集约化建设管理带来的直接经济效益。

2、扶持本土企业，带动经济发展

通过区块链联动政务与金融两大板块，帮助政务引入资金活水带动本土企业发展，每年为克拉玛依当地企业获得上千万元人民币的资金扶持，优化营商环境。

3、提升居民幸福指数

通过区块链赋能政务服务板块，实现“让信息多跑路，让群众少跑路”，做到信息惠民利企，提升居民幸福生活指数。

4、创新运营反哺开发费用

运营类功能政府财政资金不再出资建设，由企业独立运营，经过企业商业化运营反哺开发费用，进一步减少市财政对运营类移动应用的费用投入。

（二）案例运营亮点

1、统一数据共享，打造数据管网

以数据为核心，以场景为驱动，打通数据孤岛，实现数据共享，有力支撑政务服务平台移动端“扫码亮证”、“一证通办”“无感通办”，最大程度“减证便民”。

2、统一共建共治，快速提供服务

规范第三方平台推广移动政务服务应用行为，对各渠道服务应用进行统一管理和监测，确保相关服务应用安全可靠运行。

3、统一身份认证

实现用户身份信息全疆互信互认、“无感漫游”。

4、统一城市服务

按照“一人、一档、一码、一卡”原则，打造“市民码”和“市民卡”，整合各类政务、公

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

共、便民服务资源，建立全市统一的“数字公民”服务管理体系，实现“一卡通用、一码通城”。

六、经验总结

1、提高政府部门间的业务协同能力与公共服务水平

以区块链赋能平台为底座的智慧城市应用建设，可助力政府部门开展区块链技术的应用，为跨部门信息资源整合与基础信息共享提供可信的环境，消除信息共享和流程互通障碍。

2、盘活数据资产，促进信息资源开发利用和价值挖掘

通过使用本项目所建设的区块链基础设施，政府和企业之间可建设基于区块链的数据共享环境，加快信息资源开发利用、推进信息资源共享开放、数据资产化将成为未来信息化发展不可逆转的主流。

3、创新城市运营模式，减少财政支出

由政府引导、企业运营、行业实践、公共参与核心运营圈，运营类功能政府财政不再出资建设，由企业独立运营，经过企业商业化运营反哺开发费用，减少市财政对运营类应用项目的费用投入。

七、案例洞察

数据孤岛问题是目前智慧城市建设中所遇到的最直接、最突出的问题。利用区块链技术打通智慧城市不同体系，做到快速响应、无缝连接，提升整个智慧城市的反应速度，确保互操作性和相互信任的问题。克拉玛依市及时顺应潮流，大力推进数字政府和新型智慧城市建设，在提升效能、便利群众的同时，也促进了当地数字经济的蓬勃发展。以云计算作为发展数字经济的骨架与支撑，克拉玛依的石油石化、智慧城市、旅游、物流和农业等各个领域不断释放智能化数字化的巨大能量。

（案例来源：数字丝路新疆产业投资集团有限公司，王从发、杨丽）

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

河南省级县（区）域智慧城市公共服务平台运营实践

亮点特色总结： 中国联通充分发挥覆盖县（区）域的云网安资源优势，展现央企服务县（区）域新型城镇化高质量发展的央企责任担当，基于“六个一”框架在全国首创省级县（区）域智慧城市公共服务平台，聚合联通内部数字化能力和外部生态资源，基于“联通建设运营、政府按需购买”打造基础智能底座和可选应用服务模式实现持续运营，助力县（区）域智慧城市集约建设和持续发展。

一、需求背景

以县（区）域为载体的智慧城市建设成为新热点。国家推进新型城镇化和城乡融合发展过程中，非常重视通过智慧化建设，助力县城补短板强弱项，智慧城市向县（区）域前移已经成为重要趋势，成为提升基层治理现代化能力和水平的重要支撑。

县（区）域政府推进智慧城市建设出现新变化。县（区）政府很难支撑动辄千万甚至上亿级智慧城市投资，再加上ICT人才匮乏，更强调ICT系统简单易用，减少持续建设和维护成本等因素，亟需新的快速部署和持续运营解决方案，降低县（区）域智慧城市总体成本。

河南强调建设“基础平台”实现智慧城市新发展。河南全省104个县（区）信息化水平普遍较低，数字化基础薄弱，数据匮乏、与省市数据互通不畅，省智慧城市指导意见强调打造“智慧城市的基础平台”，实现集约建设和持续发展。

二、运营内容

（一）运营主体：中国联通在河南组建成立县（区）智慧城市统筹运营中心，全国31个省分公司，合作建设省级县（区）域智慧城市公共服务平台，实现全国“一点集中，分布协同”的统筹运营。

（二）服务对象：主要面向县（区）级政府，或局委办、街道、园区等基层行政单位，开展智慧化化系统建设和服务运营。

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

（三）服务内容：在为县（区）域政府提供安全稳定可靠的专属云网安基础资源服务的基础上，提供数据中台、应用中台、智能中台和物联网平台等智慧基座服务，为县（区）域政府构建城市运行监测和领导驾驶舱，助力全方位数智化治理决策，并持续创新联众共治、智慧应急等30+个特色场景服务。

（四）系统平台：依托联通云网安资源和成熟的县（区）域数据字典，实现数据资源整合治理，完善城市信息模型（CIM），优化智能算法和物联网感知服务，支撑城市“时空地理一张图”可视化、易操作的全方位治理服务。

（五）服务场景：基层联众共治场景帮助街道和社区整合网络员、党员，连通社会人员力量，实现社会治理中的人事物地情等事件要素信息数字化统一管理和事件处置闭环，提升事件治理覆盖度，提高社会治理效能。智慧安全应急场景对县（区）域消防、生产事故、自然灾害以及综合防范等场景进行综合感知，提供贯穿“事前－事中－事后”全流程的应急一体化服务，全方位推动应急管理体系和能力现代化。

三、运营模式

河南联通全国首创省级县（区）域智慧城市公共服务平台，面向全省县（区）域及基层治理单元，提供标准化智慧基座和个性化应用服，并提供智慧化系统轻定制和运营服务，政府根据需要按年购买服务，有效降低了政府投资，缩短了系统上线周期，持续保障服务质量。以河南省级平台为基础，利用系统镜像技术面向其他30个省推广复制，实现全国平台“一点集中”，统筹协同建设，分布式运营，全面助力全国新型城镇化智慧发展。

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

四、运营方案

县（区）域智慧城市公共服务平台运营方案主要包括标准化智能基座和个性化应用服务，其中标准化智能基座为必选项，个性化应用服务客户根据需求选用，联通云网安服务资源包括在智能化基座服务中。目前主要运营方案包括标准化基座和个性化应用服务、标准化基座+应用SaaS化租户服务、标准化基座+项目交付服务三种。

标准化基座和个性化应用服务：客户采用按年付费购买轻量定制的智慧应用服务，满足各领导、局委办的业务需求。县（区）政府“先试用，后付费”，按年签署服务合同，确保服务的灵活性。

标准化基座+应用SaaS化服务：主要针对基层治理联众共治等特色场景应用，为县（区）

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

政府提供SaaS化服务，依据使用人员的情况按需购买，实现客户资源最大化。

标准化基座+项目交付服务：针对标准化应用不能满足客户个性化需求的情况，县（区）政府可按项目深层次定制智慧应用实现独立部署，运营方为客户提供使用人员培训和运维服务等。

五、运营成效

中国联通发挥自身的云网安资源、技术、服务经验和生态资源优势，率先打造省级县域智慧城市公共服务平台，大幅度降低县（区）域政府智慧城市建设和持续运营成本。采取先进技术，提供适度超前的解决方案，通过持续运营，不断丰富平台内容，逐步提升城市智慧发展的核心竞争力。通过在河南成立面向全国的县（区）智慧城市运营中心，打造了可复制、可推广的运营能力，并基于本地化服务队伍，支撑县（区）域智慧城市的高效运营。

河南省县（区）域智慧城市公共服务平台自2020年建设运营以来，已实现河南省内推广和全国复制规模。截止2022年10月，河南联通已与河南省焦作解放区、南阳西峡县、平顶山郏县等30多个区县实现合作。借助河南省县域智慧城市的建设经验，已在山东、陕西、河北、贵州、湖北、青海、安徽等7省落地。目前平台共对接政府侧视频超过3万路，实时系统超过200个，数据入库8000多万条，城市部件数据上图98类，三维实景地图采集超过310平方公里。完成联众共治、智慧应急、城管门前五包、环卫作业监管、智慧井盖、客货邮管理、智慧楼院2.0、城感通等30+个特色场景应用部署。

根据初步分析，省级平台模式较传统独立建设，在政府投资方面，减少超50%，硬件资源节约73%以上，项目上线运营和交付周期，由平均150工作日以上缩短到75天以内，并伴随平台功能完备，建设和运营效率会持续提升。

目前平台得到了各级政府领导和业内专家的肯定，已累计接待全国200余场参观交流，河南省委书记楼阳生两次参观并听取汇报，对项目给予了高度评价。

目前基于平台建设运营的项目已在多项赛事中荣获奖，获得了业界高度认可。在全国第四届5G应用绽放杯智慧城市专题赛中，焦作项目荣获“全国三等奖”；先后荣获中国联通2021年度智慧城市“优秀案例奖”和“创新服务模式奖”等。

六、经验总结

为加快实现县（区）域新型城镇化高质量发展，县（区）域政府应逐渐转变智慧城市建设和发展理念，实现“建设和应用并重”的可持续发展。中国联通也会进一步强化与生态伙伴合作，进一步推进产品形态标准化，形成更多县（区）域智慧城市标准化产品，基于平台实现智慧化能力沉淀，支撑个性化服务，降低成本压力，实现可盈利的持续服务。

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

七、案例洞察

该案例从省级的角度提出通用县级智慧城市平台，具有创新性，规模化为区县提供运营服务，可降低用户投入，具备可复制性，发挥运营商本地化特长。平台采用“联通投资建设、政府购买服务”“试用后签合同，使用后付费用”的创新服务模式以2G客户需求为主，降低县域治理成本。

（案例来源：中国联通（河南省分公司、智能城市研究院），段彩霞、李文东）

“智慧丰泽”运营赋能城市智慧

亮点特色总结：智慧丰泽（一期）PPP项目通过智慧城市数据大脑、城市基层治理、社区精细化管理、政务多样化服务、校园全时精准教学、园区创新管理等服务应用，为城市居民提供生活服务信息化、智能化的新型社区管理形态，为政府打造高效“互联网+政务”服务体系，全面提高政府服务能力和行政效率，进而打造丰泽区“智慧城市”名片，树立新型智慧城市标杆。

一、需求背景

基于丰泽区城市发展基础，着眼发展未来，建设智慧丰泽对提升丰泽区城市建设品质、增强核心竞争力、保障可持续发展等具有重要意义。

（一）国家战略发展必要性：十八大提出了加快推动城镇化进程，改善人民生活水平，并在每年的政府工作报告中提出通过优化城镇化建设，缓解城镇化带来的城市问题，改善城市服务水准、解决城市病。

（二）城市转型发展必要性：城市化水平提升，迫使城市管理者进一步改善管理方式，提升管理水平来面对新的城市居民。

（三）丰泽区区域优势必要性：丰泽作为泉州市的中心城区、行政中心，福建省、泉州市先后出台了有关智慧城市建设的行动方案，丰泽区人口、环境、社区管理、教育资源、城市安全等问题层出不穷，通过信息化方式改善、转变现有管理体制势在必行。

二、运营内容

（一）运营主体：智慧城市（泉州丰泽）运营管理有限公司是智慧丰泽（一期）PPP项目的承建单位。公司成立于2017年05月05日，是由项目中标方南威软件股份有限公司为实施PPP项目而依法设立的具有独立法人资格的全资子公司。

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

（二）服务对象：丰泽区政府、企事业单位、学校，丰泽区居民等各类人员。

（三）服务内容：建设一个面向智慧丰泽应用基础运行环境的云计算中心，开发“平安丰泽、智慧社区、智慧政务和智慧教育”四大核心领域应用，打造一个智慧园区管理服务体系。

（四）系统平台：i丰泽APP、公务通APP、掌上办等83套平台。

（五）场景服务：政务办事、民生服务、学习教育、智慧园区、平安丰泽、医疗健康等本地场景服务。

三、运营模式

智慧丰泽（一期）PPP项目采用1年建设、9年运营的PPP模式，通过政府和社会资本合作模式，引入社会资本方成立项目公司，由社会资本方筹集资金进行建设，全面降低政府资金投入，缓解财政压力。

智慧丰泽项目主要建设了“141”六个基础性工程，通过城市运行平台实时获得相关领域的大数据并进行清洗转换，形成各大主题库，能更好的辅助科学决策和社会治理机制，实现政府决策科学化、社会治理精准化和公共服务高效化，进一步夯实丰泽区基础设施运行环境，丰富政府服务渠道，改善教育教学环境，开拓产业发展新思路，以现代化技术手段，有效提升基层治理能力，打通服务群众的“最后一公里”。

四、运营方案

智慧丰泽项目重点聚焦政府关注、公众关心的领域，以“善政”“兴业”“惠民”为目标运营，充分拓展智慧化应用。

（一）云计算中心让决策“更智慧”。云计算中心作为智慧城市的“大脑”，全面减少了各委办局信息化基础设施投入，降低建设和运维成本，目前已汇聚18.21亿余条数据，日均数据增长量为100万+，实现全区业务系统互联互通、数据融合，解决综治、公安、城管等跨部门信息共享。

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

（二）平安丰泽让城市“更安全”。平安丰泽建成6020路高清视频监控，整合4000多路城安监控资源，打造一张覆盖全区重点社区路面、背街小巷的视频监控网；在丰泽区人流量密集度高的点位投放78个紧急一键报警柱，实现24小时不间断的警力执勤，对不法分子的违法行为起震慑作用；61路IP广播监控设备实现指挥中心与前端联动，发现危险、特殊状况，可第一时间喊话处理；高覆盖率的视频监控网为社会的稳定起到积极的作用，刑事案件同比2021年下降23%，群众安全感、满意度显著提升。

（三）智慧社区让市民“更宜居”。打造智慧社区试点案例，建设标杆社区，全面覆盖社区治理、安全管理，建设无人值守停车系统、人脸识别监控等平台，对进出车辆、人员轨迹进行全域监控；打造社区最后一公里便捷生活服务圈，红点共享空间为居民提供政务一体机24小时服务，智能安全充电桩为居民电动车出行提供出行便利，社区便民服务提升了居民在社区的幸福感和归属感；物业管理营盘配备智能井盖、智慧水电系统，可实时监测排水、水电使用情况，智能垃圾分类回收站加强了社区卫生环境管理，提升了社区基层精细化治理水平。为丰泽区近百万车主提供“智慧停车”服务，市民通过i丰泽APP可查询丰泽区近200个停车场及5.3万个泊车位。

（四）智慧政务让服务“更精准”。智慧政务通过29套系统，实现政务办事“一趟不用跑”事项占比96%、“一件事”集成套餐压缩办理时限86%；政务一体机打造网上政府24小时不打烊便民服务体系，力促“放管服”改革落地见效；公务通app实现全程无纸化协同办公，累计省纸约400万张，累计收发文53万+，累计节约办公时长约1.3万天，累计注册部门200+个。

（五）智慧教育让教育“更公平”。完成35所学校多媒体、监控、网络改造，并提供电子校徽、精品录播教室、互动课堂等特色软硬件应用服务，为学生提供智能化、信息化校园环境，辅助学生个性化发展；教学与教务双平台为师生提供线上教学资源及校园流程管理，双平台注册用户数达7.1+万人，丰泽区师生用户注册率达91.5%；疫情期间提供“停课不停学”线上教学服务，有效减轻疫情对学生学习的影响；在教学资源管理平台开展微课评选活动，汇聚192名本地教师优秀微课作品。

（六）智慧园区让产业“更高效”。智慧园区的建成增强泉州软件园管委会同企业的互动，政策高效下达，流程快速审批，提升园区招商与服务能力，园区已引入159家高新科技企业；根

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

据园区的工作生活情况，开发了i丰泽－智慧园区小程序，园区人员可在小程序上进行工作交流、闲置置换、费用缴纳、物业报修等操作，提升园区智能化水平；配合软件园区管委会开展“以物易物－“换”醒低碳活动”，园区人员通过小程序上传、展示以及交换各自闲置物品。

五、运营成效

（一）运营价值成效

通过运营智慧丰泽，全力提升智慧丰泽运营成效，智慧丰泽的运营价值成效主要体现在以下方面：

1、节约基础设施投入降低成本，减轻财政负担建设。云计算中心的建成全面减少各委办局信息化基础设施投入，降低建设和运维成本。

2、优化系统，提升政务水平。智慧政务强化资源整合、优化网上审批系统，完善市、区系统信息数据对接和互联互通。通过丰泽区权力运行系统，整合面向企业及群众服务的便民应用功能，全面推进“网上办、掌上办、一次办、自助办、跨域办”，已受理事项6.5万件，提前办结率达99%。

3、优化教育信息，建立智慧型教育体系。智慧教育通过促进资源共享、提高课堂效率、深化教学教研、加强学校管理、加深师师交流、师生互动、家校协作等方面开展教育信息化建设，有力推动了丰泽区教育教学水平的不断提升，2018年丰泽区被授予福建省首批“教育强区”称号。

4、i丰泽一屏尽享智慧城市便捷。i丰泽app是智慧城市的网络载体，是打造丰泽区政府部门信息公开、与公众良性互动、提供公共服务的重要平台。汇聚了政务、平安、社区、教育、交通、医疗等惠民服务，为智慧丰泽提供城市公共服务的主要入口。截止2022年10月底，i丰泽app接入服务300+项，累计注册用户数64.7万。

（二）案例运营亮点

1、创新信息技术助力人大、社区普选，获得众多权威国内媒体关注报道：丰泽人大创新选

举的登记和投票渠道，借力数字云平台助推人大换届选举，在线进行选民登记、委托登记、投票。经统计，丰泽区126个选区，总选民30.2万，本次选取43个试点，9.1万人通过线上参与换届选举，线上试点选举登记通过率达90%。创新人大换届选举平台获“人民代表报”公众号关注转发、福建日报第一版面报道、法制日报等多家媒体报道。

2、疫情防控人口基础信息采集：支撑区委区政府关于“社区防疫专员网格化管理”的工作安排，快速开发完成网格管理平台及采集程序，系统于5月13日正式上线后，立即组织人员对各街道社区人员开展培训和客服等支撑工作。截止2022年10月底，社区防疫专员网格化管理系统采集录入地址信息22万条，人员信息近70万条。

3、“智能表单”应用创新服务群众：智慧丰泽运营公司配合区行政服务中心开发掌上“智能表单”5月31日上线。“智能表单”首批梳理整合了8张企业设立表单，融合成“企业信息表”和“人员信息表”手机端表单。办事群众和工作人员只需在线上填写、审核资料，实现了全流程网上办理，智能表单的创新举措实现了高频事项“网上办、掌上办”。

4、持续提升智慧教育资源的丰富性和分配的公平性：智慧教育依托i丰泽app开发新生报名及摇号系统，4所民办小学2000余人线上报名，学校在线审核报名资料，相关重点机构及人员现场摇号并当场公示，保证了摇号结果公平、公正、公开的原则，报名及摇号系统助力丰泽区义务教育均衡发展。

六、经验总结

（一）打造一流的信息基础，为智慧城市发展提供源动力

运用区块链技术打造区域可信信息与资源交换平台，丰富网络生活。持续整合不同领域、行业数据，构建全区统一的资源中心。依托“城市运行平台”汇聚数据，更智能的分析与决策，挖掘机器运算潜能，提升城市管理效率。通过城市感知设施网络，有序推动物联网发展。

（二）信息化促进政府职能转变，建设服务政府和法治型政府

信息化推动简政放权，智慧政务搭建“行政权力运行系统”，简化行政审批流程。“政务

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

办公云平台”及“公务通”APP促进部门间政务协同，提高行政效率，改善政府服务效能。构建动态循环的信息资源管理机制，建设大数据支撑的政府决策体系，加强政府宏观调控的科学性。着力推进信息公开，逐步开放数据，逐步构建“政府、社会、市场”多元共治的社会治理网格体系。

（三）城市大脑赋能善政，提升城市高质量发展

为政府经济发展、社会治理、城市管理和为民服务等各方面进行即时分析、指挥、调动、管理，从而实现精准分析、整体研判、协同指挥。

（四）面向产业，提供更多智慧服务

推进信息化和各产业的深度融合，走节约集约、可持续的新型工业化道路。智慧园区以企业需求为核心，建设企业公共信息服务平台“智慧园区管理平台”与“智慧园区服务平台”，提升园区服务的质量和满意度。利用开放平台，整合创新资源，降低风险，培育创新环境。

七、案例洞察

作为一个开放性的综合性智慧城市项目，智慧丰泽全面实践新型智慧城市模式，不仅在智慧城市统筹、管理和运营等创新发展指数方面，而且在公共安全、教育服务建设成效上，均达到全国领先水平。该案例是典型的通过智慧城市PPP项目提升城市数字化发展水平，社会效益大于经济效益，提升城市基础设施数字化水平，提升社会治理成效，降低治理成本。

（案例来源：智慧城市（泉州丰泽）运营管理有限公司，陈明山、林振泳）

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

3 产业发展典型案例

智慧化已经成为经济产业发展的主流趋势。以产育城、产城融合，打造智慧园区、智慧场馆、消费服务等场景应用，实现生态构建与区域发展的有效结合与相互促进，形成生态导向的产城融合创新模式。

“一屏观全貌，一网管全区”——运营辅助苏州工业园区打造社会治理现代化的新高地

亮点特色总结： 依照“资源共享、力量整合、机制融合、手段集约”的设计理念，采用5G、物联网、人工智能、大数据、云计算等新一代信息技术手段，建设一个集全区运行态势全息感知和各类事件智能分析、辅助决策、联动指挥于一体的社会治理现代化指挥中心服务平台。社会治理方面，能力达到全国最多；智能应用方面，超融合实景指挥、无人机自动巡航等，做到全国首创，实现一网统管、多元主体协同共治、应急救援多方联动的园区特色。

一、需求背景

指挥中心建成后，在运营阶段面临如下需求：

（一）人力不足

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

指挥中心运维服务已经到期，人力及资源投入不足，导致技术服务能力薄弱，一些业务需求无法及时满足；

（二）现有技术支撑流程体系不成熟

技术支撑团队岗位角色不明确，日常工作不能满足应用运维质量要求，问题故障处理、委办局需求对接过程混乱，效率低；

（三）技术团队技术积累不足

技术团队在日常巡检、优化升级、问题处理、需求响应等方面技术积累和文档沉淀不足，无法快速响应当前需求，更无法满足新应用场景流水线开发建设的长期需求；

（四）技术支撑过程无统一工具支持

现场技术支撑过程规范化、流程化、自动化程度低，过程无留痕，无法对整个服务过程进行监控，更不能辅助决策。

二、运营内容

（一）运营主体：园区政法委作为业务单位，负责管理、监督、引导数字政府建设，苏州新建元数字科技有限公司（以下简称“新建元数科”）作为建设方提供相关运营服务。新建元数科联合华为技术有限公司，共同开展苏州工业园区智慧城市项目建设及运营工作。在运营阶段，向园区政府部门提供运营服务，以技术运营为主。

（二）服务对象：园区政法委、各委办局、街道、网格。

（三）服务内容：针对指挥中心一期使用中存在的问题，技术支撑团队立足当下，着眼长远，既保障好已建平台、系统的正常运行，服务好相关委办局客户，同时，在服务过程中不断强化团队能力，建立相应的体系机制，将指挥中心能力不断外溢，支撑更多业务应用场景接入，服务更多委办局。当前主要目标包括：

1、系统指挥中心技术支撑团队运作管理机制，逐步实现与各委办局业务深度融合。

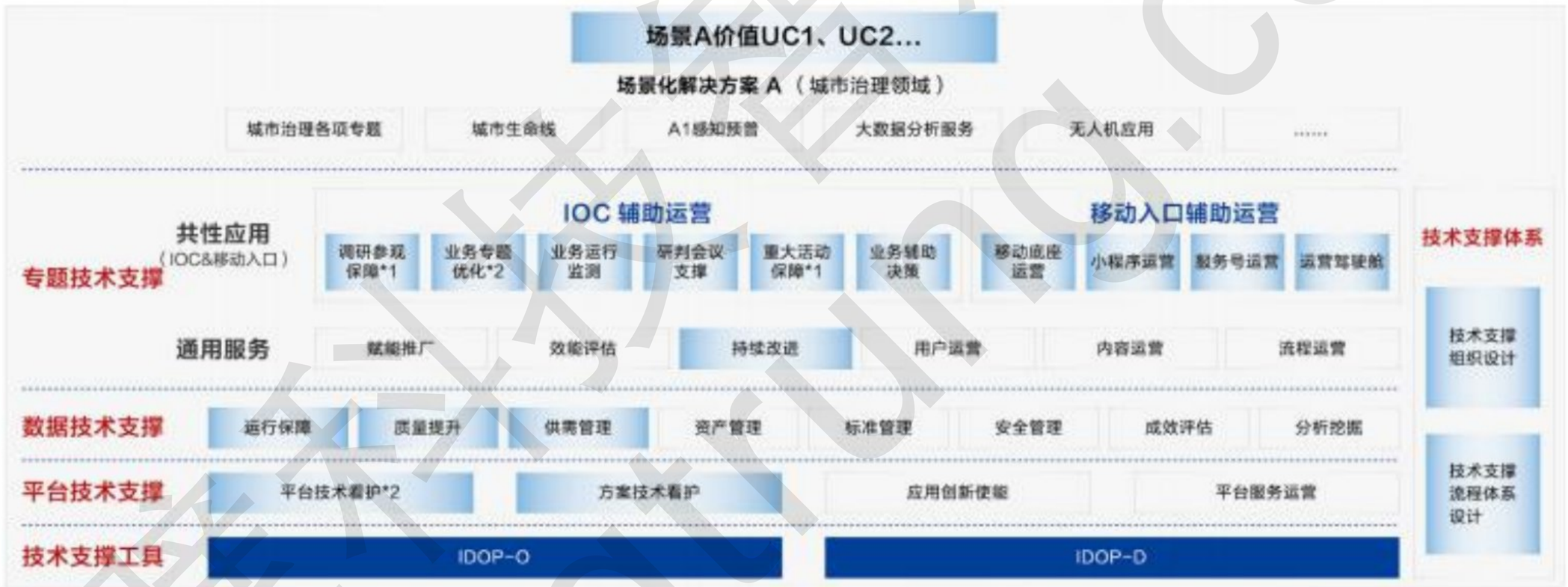
巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

2、保障数字底座高效高质运行，及时响应委办局在业务调整、业务新增中导致的数据对接、平台对接、专题调整优化等需求。

3、将技术支撑服务实施过程产生的关键输出件/模板利用工具统一管理，沉淀为技术支撑团队重要资产。

4、围绕一期建设的50个AI和物联网应用场景以及新开放场景，实现业务场景闭环，持续保障优化，使相关业务场景更容易推广、演进。

5、现场支撑团队与各数字平台及应用系统厂家密切、高效合作，统一拉通，快速响应客户需求及现场问题。



（四）系统平台：数字底座包含了人工智能、融合通信、物联网、视频云、大数据、时空信息、统一身份认证、集成使能8大使能平台，形成了苏州工业园区数据汇聚应用中心和技术能力共享中心，支撑园区各条线智慧应用。

（五）场景服务：

1、利用汇聚的数据支撑参观调研、维稳研判会议、业务辅助决策等各类业务保障场景；

2、开展应急预研演练、重大活动等场景保障工作，实现联动指挥调度；

3、根据领导关注的视角和维度，横向拉通各委办的数据分析应用，提供数据分析及数据赋能业务。

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

三、运营模式

提供面向智能中枢及智慧应用的通用运营服务能力，提升数字化价值变现能力，缩短数字化解决方案与数字化转型愿景的差距，基于接入的政府和社会数据资源及数字平台底座，开展包括专题运营、数据运营、数字底座运营等运营服务，实现园区指挥中心有序运行，支撑领导辅助决策分析。

四、运营方案

（一）打造三级技术支撑体系

优化驻场技术支撑团队组织模型，增强技术支撑组织保障，打造强有力的三级技术支撑体系。

图 指挥中心运营团队运作管理机制

（二）数据支撑服务

通过围绕已经建设的数字底座、应用系统、专题，持续产生的数据提供技术支撑服务，保障数字底座高效高质运行，确保数据底数清、状态明、质量高，为上层专题应用和各委办局业务顺利运行提供有效支撑，同时对涉及的云、网基础设施需要持续保障高质量、高安全、高可

用的运行。

（三）构建运营组织架构和流程体系

将运营服务实施过程中产生的关键输出件、模板，利用工具统一管理，沉淀为运营团队重要资产，用于指导委办局和现场团队关于新场景方案设计、规划、实施等工作开展。

（四）业务场景闭环

围绕一期建设的专题、应用场景以及新开放场景，实现业务场景闭环，持续保障优化，使相关业务场景更容易推广、演进。

（五）开展协同合作

现场运营团队与各数字平台及应用系统厂家密切、高效合作，统一拉通，快速响应客户需求及现场问题。

图 技术支撑运作管理机制

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

五、运营成效

（一）通过技术支撑，持续汇聚政务数据，完善数字底座

通过不断地运营，使数据质量提升40%以上，数据底座接入率提升100%，业务应用开发效率提升50%以上。

（二）智能手段来助力，精细管理治水体——蓝藻治理

无人机在巡飞中利用AI算法识别定位蓝藻位置、获取蓝藻浓度和覆盖范围，自动生成工单，流程处置时间从3天减少到最少4小时，处置成本降低了50%以上，相关处置结果和工单信息也会抄报环保、水务部门，实现了多部门的联动处置。

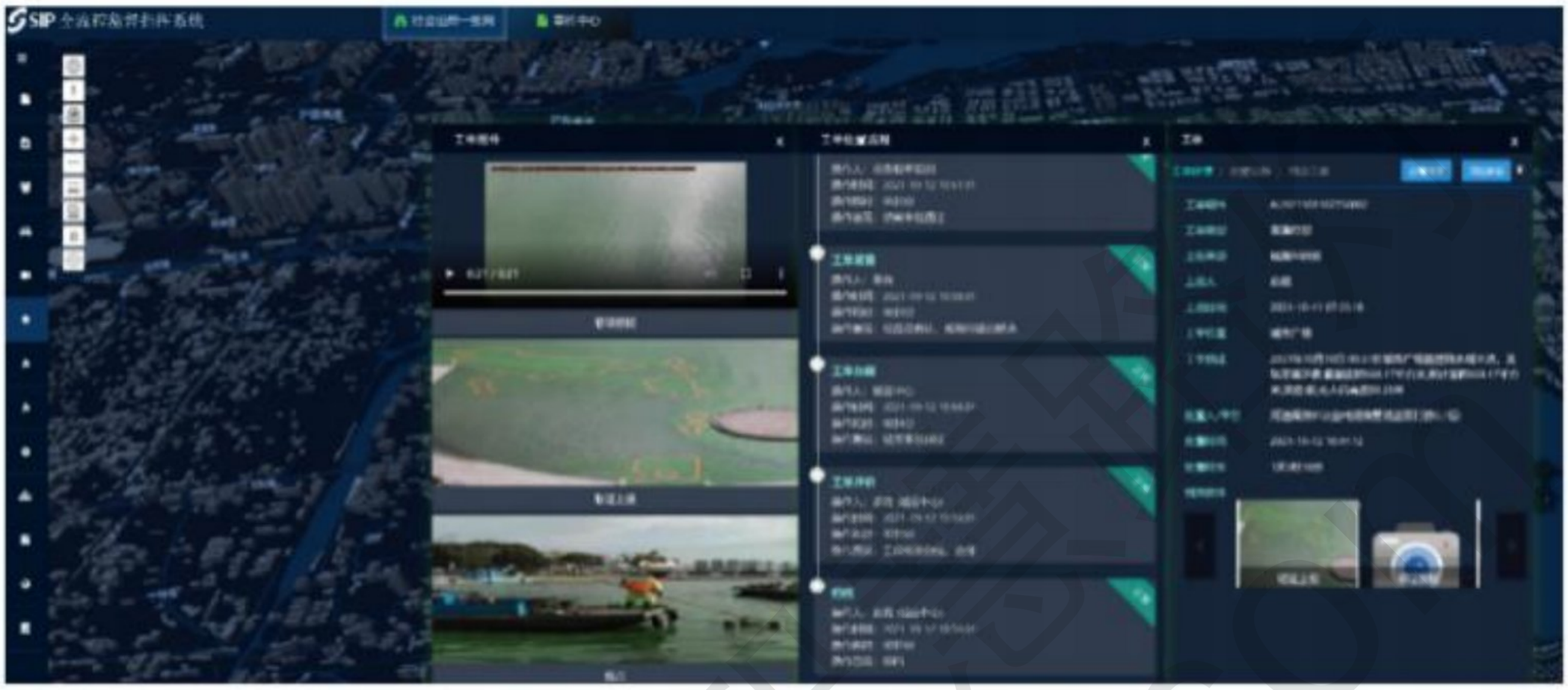


图 蓝藻识别自动识别上报工单处置流程

（三）违章停车出难题，精准施策破顽疾——违章停车

通过数字化技术探索智慧城市治理，利用AI平台赋能城市摄像头，自动识别违停车辆，进入非接触执法流程，通过技术支撑不断的优化流程和识别算法，寻找摄像头赋能点位，违停现象减少了20%以上，并且做到7*24小时全天候违停监测，节省了人力成本，大幅提升了交通治理效率和市民满意度。

图 工业园区违章停车非接触执法案例

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

（四）重大活动保障难，算法应用来帮忙——喷泉保障

在城市广场部署安装高空云眼摄像头，在大屏中心可以看到音乐喷泉周边视频及出入口信息，精准监控音乐喷泉现场情况，一旦有人群聚集等情况发生，可以快速进行联动指挥，场景为全国首创，截止目前已成功保障50次以上的重大活动。

图 金鸡湖音乐喷泉重大活动保障

六、经验总结

从指挥中心运行结果来看，技术支撑服务已经初步协助实现了项目设计提出的“系统集成、数据共享，闭环处置、实战指挥，分析研判和辅助决策”为一体的目标。

（一）固化组织保障

建立指挥中心运营技术保障机制，通过多方参与、优势互补、充分协同，保障指挥中心稳定、高效、持续运营。

（二）强化安全保障

强化安全意识，坚持底线思维，确保安全可靠。构建安全运维管理体系，严密防范潜在的网络安全、数据安全等风险问题。

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

（三）优化机制保障

健全纵向拉通机制，推动街道中心运转的纵向多级联动；针对跨部门综合性场景，完善多条线业务融合的横向协同配合机制；构建事件发现、上报、处置、闭环的流程体系，健全问题跟踪闭环机制。

（四）落实考评保障

建立健全指挥中心专项考核评估指标体系和流程，实行“旬调度、月通报、季研判、年考核”动态管理制度，实现全流程监管和全面评价，层层落实各环节考评要求，做到实事求是、科学考评、奖惩有据。

七、案例洞察

苏州工业园区，一座融汇智慧化、数字化、精细化的社会治理现代化的新蓝本。该案例为典型的智慧园区运营，运营体系清晰，运营内容全覆盖，运营流程全贯穿，覆盖城市发展、社会治理、经济发展、生态治理等各个领域，把整个工业园区管起来，用起来。

（案例来源：华为技术有限公司，乔石、黄丽敏）

巨擘科技 www.gtrun.com

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

“雪如意”智慧照明运营项目

亮点特色总结：国家跳台滑雪中心（雪如意）应用的基于物联网的多媒体智慧照明控制系统，通过运用智慧灯光融合技术，首次创新地实现体育专业照明、夜景照明以及3D舞台演绎完美融合和多专业系统间的声光电同步联控，根据不同场景需求设置“开幕式模式”“赛事模式”“赛后运营平日模式”“赛后运营节日模式”以及“赛后运营重大节日模式”，为体育场馆赛时和赛后的多维场景运营提供支撑，充分发挥了体育场馆的可持续运营作用。

一、需求背景

（一）大型体育场馆的作用。大型体育场馆是开展公共体育服务、发展体育事业的重要物质基础，对于完善城市功能、推动全民健身、服务和改善民生具有重要作用。

（二）大型体育场馆的经营状况。据公开资料显示，我国现有大型体育场馆不少于6000座，投资总额平均值高达数亿元，但投入和产出往往不成正比。有报道表明，全国大型体育场馆约70%处于亏损状态。

（三）大型体育场馆的运营问题。众多大型体育场馆在经营方面表现不佳的重要原因之一是大型体育场馆在运营方面存在的问题，包括：赛后常年闲置、经营模式单一、运营成本过高、运营团队和人才缺乏等等。

（四）大型体育场馆运营能力提升的解决方案。在全国建设新型智慧城市浪潮的当下，智慧灯光融合技术可助力大型体育场馆的全时四季运营，盘活大型体育场馆的现有资源，为体育场馆承载城市体育、康健、文旅、研学、演艺、展览等多维业态，激活并放大体育场馆的价值，提供可行的解决方案。

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

二、运营内容

（一）运营主体：雪如意智慧照明项目运营方为张家口奥体体育文化有限公司，承担建设2022年冬奥会和冬残奥会奥运村及古杨树场馆群基础设施和公共服务项目，以及雪如意场馆的赛时和赛后运营工作。运营技术提供方为豪尔赛科技集团股份有限公司（选送单位），创立于2000年，总部位于北京，聚焦发展智慧光艺、智慧文旅、智慧城域三大业务板块和HAO数字孪生融合网络平台，助力新型智慧城市建设。

（二）服务对象：国家跳台滑雪中心，因跳台剖面与中国传统吉祥饰物“如意”的S形曲线契合而被称为“雪如意”，是我国首个符合国际赛事标准的跳台滑雪场馆，也是当今世界上体量最大的跳台滑雪场馆。建筑主体由顶峰俱乐部、竞赛区和看台区组成。顶峰俱乐部是一个4000平米的报告厅，看台区场地中央设计为标准足球场。

图 国家跳台滑雪中心——雪如意

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

（三）服务内容：冬奥会期间，“雪如意”智慧照明控制系统需要提供赛事基础照明功能、满足OBS（奥林匹克广播服务公司）国际转播条件以及开闭幕式活动演绎需求；冬奥会后，“雪如意”智慧照明控制系统需要满足体育赛事、群众健身、文化旅游、文化演出、展示展览等多维场景运营需求。

（四）系统平台：多媒体智慧照明控制系统使用自顶向下的分级控制系统架构及控制策略，主要包含照明控制子系统、投影播控子系统和强电控制子系统。系统采用智慧灯光融合技术，其主要包含立体投影融合技术、控制系统融合技术和多媒体同步联控融合技术。基于智慧灯光融合技术，多媒体智慧照明控制系统将媒体立面灯具、室外照明灯具、舞台灯光设备、激光投影设备、LED大屏、音响系统等多专业设备进行融合，融合灯具和投影设备数量近10万个，实现体育照明、夜景照明与舞台演绎系统的完美融合和多系统同步声光电联动控制。

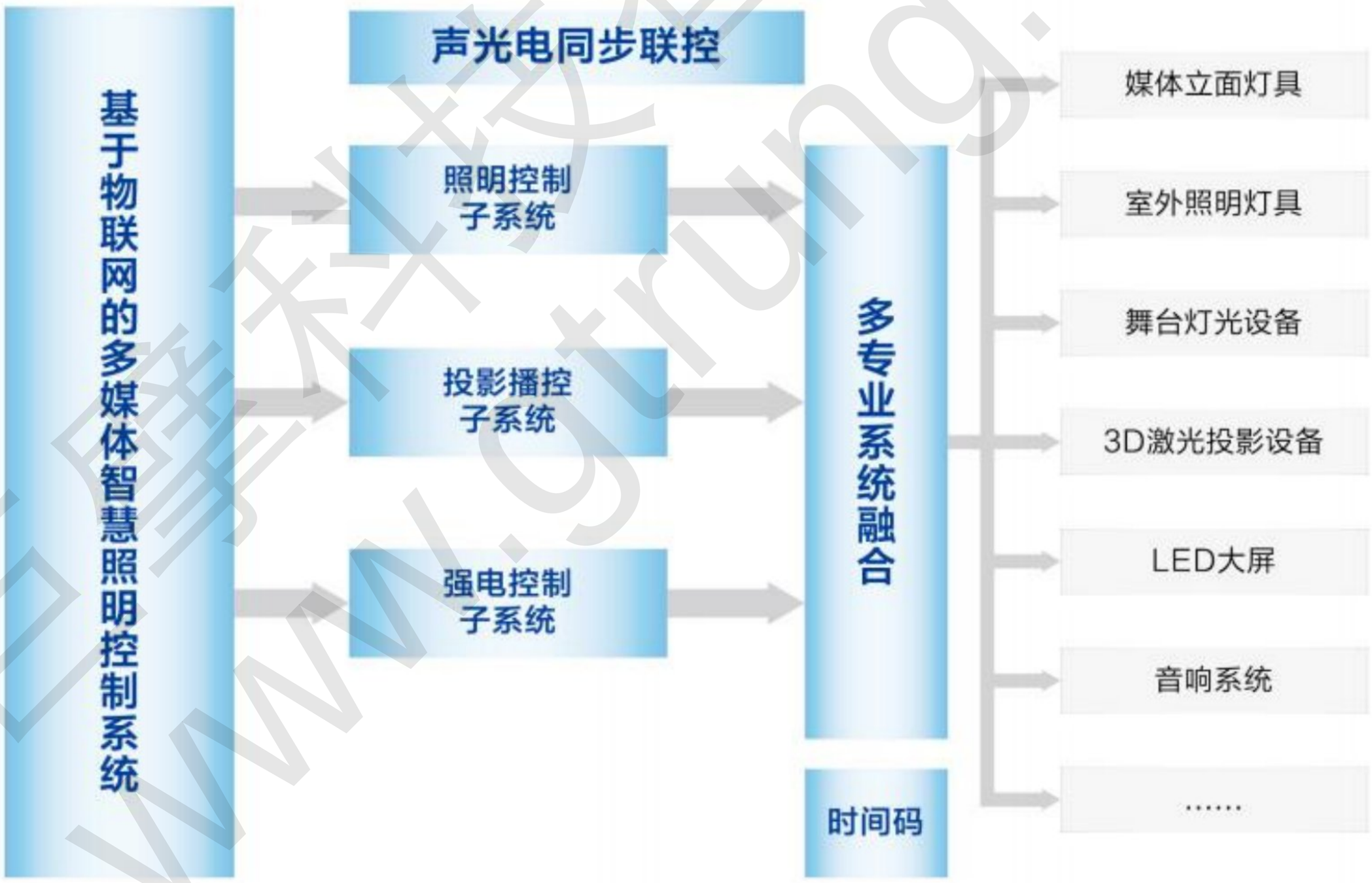


图 智慧照明控制系统框图

（五）场景服务：用于赛时和赛后运营的多种场景智能控制模式；进行3D灯光演绎等。

三、运营模式

“雪如意”的管理控制中心是整个系统实现有机互联、智能管理的核心中枢。控制系统采用标准通讯协议TCP/IP的以太网架构传输控制信号，并采用星型拓扑结构通过级联方式进行扩展。

管理控制中心可以实现为不同场景需求设置的 “开幕式模式”“赛事模式”“赛后运营平日模式”“赛后运营节日模式”以及“赛后运营重大节日模式”等多种不同场景控制模式，一体式解决了大型体育场馆在体育专业照明、灯光演绎、电视转播效果方面的技术难点。

图 赛时模式和赛后模式

四、运营方案

（一）多场景智能控制。管理控制中心可一键切换对应的场景控制模式为：“开幕式模式”“赛事模式”“赛后运营平日模式”“赛后运营节日模式”或者“赛后运营重大节日模式”，降低运营难度，保障运营有效性。

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

（二）3D灯光演绎。管理控制中心可利用激光和投影技术在峰顶俱乐部进行3D灯光演绎，投射文字、图形、图像、动画、声音等多媒体信息，达到引导观众思维，宣传体育赛事或活动主题的目的；构建夜景天际线，满足赛事开闭幕式和演出活动的航拍效果。

（三）资产能耗管理。场馆全部使用可调、可控的节能LED灯，管理控制中心可分区域、分模式控制，根据场景需要变化灯具开关数量和亮度，实现节能降耗；管理控制中心可以对灯光控制设备、网络通讯设备等硬件设施进行资产管理，支持能效检测和数据报表等功能，提供便捷、高效的管理服务，降低运营管理成本。

五、运营成效

（一）运营价值成效

1、保障赛事活动。北京2022冬奥会期间，在“雪如意”场馆举办的10场比赛中，有6场在夜间举行，智慧照明控制系统运行良好，实现赛时场地灯光零闪烁，赛事期间，“雪如意”没有出现一例运动员受伤的情况。同时，“雪如意”智慧照明技术获得国家科技部的肯定，并获取证书。

图 雪如意场馆在夜间举办赛事

2、加速“出圈”影响。通过宣传雪如意夜景、多频次“灯光秀”表演，加速雪如意“出圈”影响力，打造冬奥会标志性场馆。

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

3、发挥引领作用。2022年8月，中国旅游研究院与马蜂窝自由行大数据联合实验室发布的《京张体育文化旅游带发展报告》显示，北京冬奥会标志性场馆“雪如意”是年轻人来张旅行的必游地标。据统计，“雪如意”所在的张家口崇礼奥林匹克公园自2022年7月开园以来，两个多月已接待游客五万余人次。

4、承载多维业态。冬奥会后，雪如意顶峰俱乐部已承接多次重大会议、商业活动，看台中间场地为标准足球场，能开展演唱会、音乐会、产品发布会、户外活动、青少年夏令营等文化、旅游、休闲、商业活动。冬季，雪如意可举办多项高水平冰雪赛事。在雪如意的运营活动中，电视台、公众号、小红书、抖音、点评网站等各类传媒均将雪如意夜景、灯光秀作为亮点展现，围绕雪如意开展和举办了房车旅游、露营、夜景打卡、灯光秀等各种丰富的夜间特色活动。

（二）案例运营亮点

1、智慧照明控制系统满足多场景运营需求。雪如意采用的多媒体智慧照明控制系统整合了

媒体立面灯具、室外照明灯具、舞台灯光设备、激光投影设备、LED大屏、音响系统等多专业设备，首次创新地实现体育专业照明、夜景照明以及3D舞台演绎完美融合和多专业系统间的声光电同步联控，根据不同场景需求设置 “开幕式模式”“赛事模式”“赛后运营平日模式”“赛后运营节日模式”以及“赛后运营重大节日模式”，可以满足体育赛事、群众健身、文化旅游、文化演出、展示展览等多维场景的运营需求，充分释放“1+N”的叠加效应。

2、3D灯光演绎增强主题表达。将文字、图形、图像、动画等多媒体信息通过灯光演绎增强表达效果，通过运用几何校正、边缘融合和点位模拟，实现了84台投影仪围绕峰顶俱乐部投影的立体画面的完整性和统一性。

3、系统高效可靠运行。系统性能通过了河北省科技计划项目“科技冬奥专项”验收，实现多专业系统程序响应时间小于0.2s，统一时间轴上同步联动的时间差小于0.2s，高水平地保证了各类活动举办时的运营效果。

六、经验总结

大型体育场馆可配备基于物联网的多媒体智慧照明控制系统。系统可运用智慧灯光融合技术，将体育专业照明、夜景照明以及3D舞台演绎融合，实现多专业系统间的声光电同步联控，支撑体育场馆“1+N”多维业态。

系统采用多场景模式智能控制。可根据不同场景需求设置 “开幕式模式”“赛事模式”“赛后运营平日模式”“赛后运营节日模式”以及“赛后运营重大节日模式”，对设备进行分区域、分模式控制，降低运营难度和成本。

持续提升地标性影响力。利用智慧夜景照明、灯光秀表演、各类型特色活动等提升大型体育场馆的地标性影响力，打造“网红打卡地”“城市名片”，大力发展夜经济，盘活大型体育场馆的沉淀资源，助力四季全时运营。

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

七 、案例洞察

“雪如意”照明可为赛事提供多场景智能化照明模式，项目将艺术渲染与媒体制作、演出控制相结合，运用边缘融合、异形校正、实时媒体编辑、三维互动应用、舞美设备控制融为一体的表演回放和播放系统，实现了为不同场景需求设置的“开幕式模式”“赛事模式”“赛后运营平日模式”“赛后运营节日模式”“赛后运营重大节日模式”等多种不同控制模式，有助于赛后项目的可持续性运营。既满足了国际体育赛事转播对光环境的高要求，也避免了光污染，有效降低了能耗。

（案例来源：豪尔赛科技集团股份有限公司，刘琳、范雄）

武汉东湖高新集团智慧园区平台数字运营案例

亮点特色总结：案例搭建“E+管家”“E+产业”“E+运营”三大数字运营平台，落地六大应用场景，提升园区管理水平、助力入驻企业成长、搭建产业生态、推动产业发展。案例通过线上线下一体化运营体系，创新智慧园区运营模式，线上通过“基础服务+增值服务+核心服务”三大数字服务体系解决涵盖企业全生命发展周期的资金、人才、技术问题，实现企业发展、人才集中、产业集聚；线下通过“平台+运营+投资”全产业链运营模式，围绕产业链立体的开展线下服务，向前挖掘科研链，向后延伸资本链，构建产业良性发展生态圈,助力产业经济高质量发展。

一、需求背景

（一）国家政策引导：近年数字经济发展的政策不断由务虚转务实，智慧园区的发展规划及建设要求也更加明确，国家及地方政策引领产业园区的智慧化发展。

（二）市场发展需求：传统园区发展痛点倒逼智慧化改造，存在低效、孤立、非智能化三大弊端，缺少大平台统一管理，无法摆脱对人力的依赖，亟需通过智慧园区的建设运营适应市场发展需求。

（三）技术创新驱动：新一代信息技术为核心的高新技术快速发展和扩散、园区中台实现各主体/板块共融共通、工业互联网标识加速工业互联网发展、元宇宙助力虚实共生智慧园区建设等因素，均使园区智慧化建设搭上了技术革命的顺风车。

（四）园区转型机遇：东湖高新集团自1993年成立以来，始终致力于聚集资源、培育产业、服务企业，积极打造国内一流的“全生命周期园区运营商”。目前正在开发运营主题型园区33个，累计服务企业12000余家，园区企业年均产值超1500亿。2021年，为顺应政策环境和市场需求，东湖高新集团布局全产业链轻资产运营服务，与人工智能头部企业科大讯飞携手，向智慧化园区运营转型，正式开启了智慧园区建设新篇章。

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

二、运营内容

（一）运营主体：武汉科讯智园技术服务有限公司（简称“科讯智园”）成立于2021年8月，由东湖高新集团旗下武汉智园科技运营有限公司、湖北省数字产业发展集团有限公司、讯飞华中（武汉）有限公司联合成立。科讯智园积极响应国家数字经济发展战略，致力于成为智慧园区建设的引领者、科技赋能的推动者。

（二）服务对象：依托东湖高新集团运营的33个主题园区和12000家企业为首期运营服务对象，打造全国数字运营服务第一品牌，通过品牌效益的扩散实现数字运营服务在全国范围内的业务增长，加快智慧城市整体服务水平的提升，助力智慧城市建设。

（三）服务内容：通过E+管家、E+产业、E+运营三大模块，实现对智慧园区的基础运营、资产运营、数字运营和产业运营，其中基础运营以“e＋管家”数字化管理服务体系为基础平台，以安全、能源、设备、环境和运营服务为核心，用科技赋能物业管理，提升园区服务品质，为企业发展降本增效。资产运营依托AI、大数据、物联网等技术，高效分配、运作园区配套软硬件资产设备，合理构建园区的资产逻辑、资源逻辑，实现园区智慧化运营。数字运营整合园区数据资产，多维度绘制企业画像，实时监测运营动态，助力园区产业规划、招商投资，提升园区和企业经营效益。产业运营：基于AI能力服务、大学堂板块、智慧化解决方案，布局“金融+科研+政策”三大服务板块，聚焦产业园数字平台建设，增强产业协同功能，赋能全产业发展。

（四）系统平台：以“数据要素赋能”“智慧场景牵引”为出发点，构建“园区中台（包括业务中台、数据中台、智慧中台 ）”能力底座，为上层智慧化场景应用赋能，通过业务中台的多个支撑类组件和平台将各个园区软硬件的基础数据接入数据中台，对数据进行汇聚、治理，并进行多维度分析提供给上层应用提供相应的价值。智慧中台则基于多种AI力引擎，对园

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

区的服务运营等日常工作进行场景应用，提高物业工作效率，并赋能上层应用。

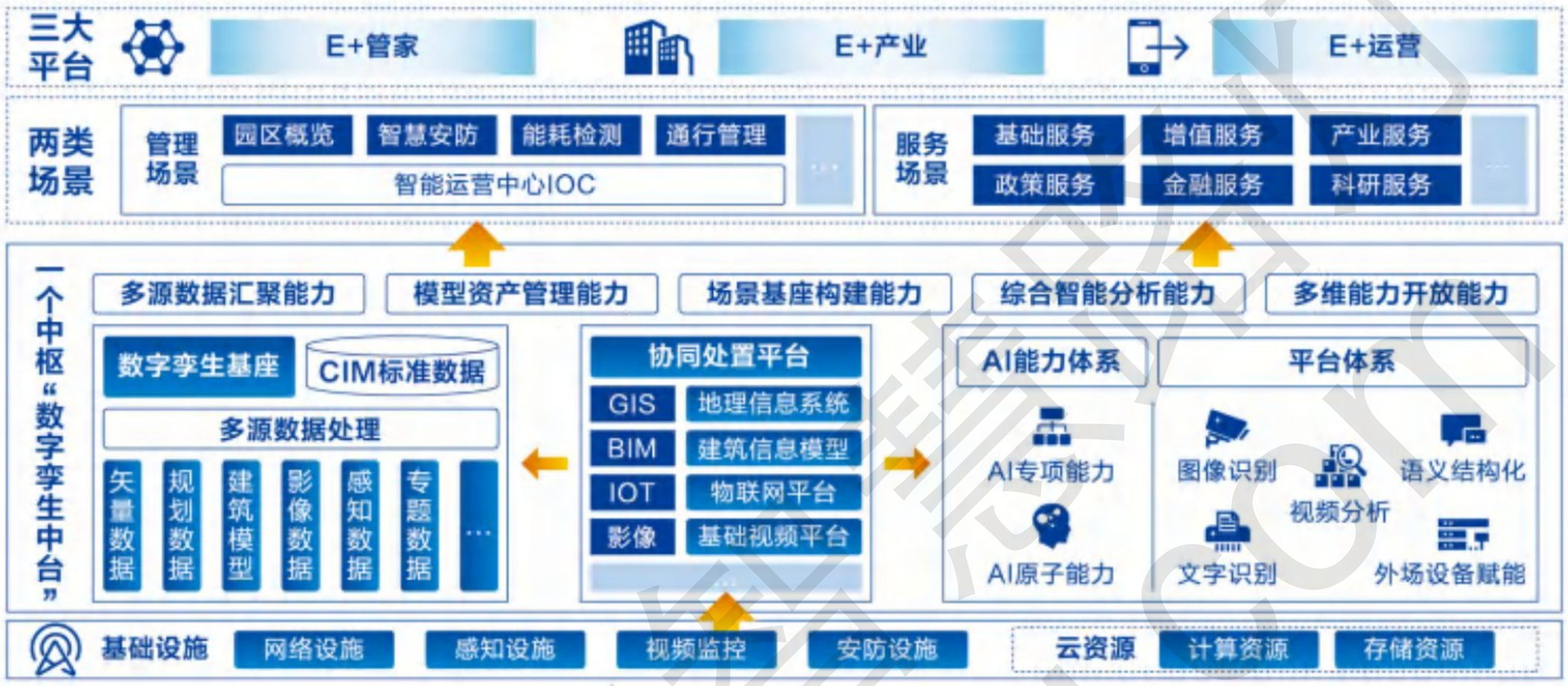


图 系统平台结构图

（五）场景服务：通过E+管家、E+运营、E+产业三大运营平台，实施落地六大场景服务，为园区提升管理水平、提高服务质量、建设优良生态、赋能产业发展提供良好支撑，包括园区概览、园区安防、智慧能耗、便捷园区、服务运营、企业成长六大场景。

E+管家 智慧化管理、数据可追溯
安防无死角、服务高品质

E+产业 一图统览，全局监测
全面链接、全面管理

E+运营 一键享服务、便捷更高效
产品有保障、服务有温度

三、运营模式

依托东湖高新集团特色的线上线下一体化运营管理体系，树立特色运营品牌。线上依托“基础服务+增值服务+核心服务”三大数字运营服务体系，解决企业发展全生命周期的资金、人才、技术问题，创新运营模式。基础服务以停车缴费、水电查询、场地预约、保安保洁、绿植租赁、广告图文等服务内容，完成对入驻企业及员工的基础粘性服务，与企业形成强粘性互动；通过知识产权、法律服务、工商财税，帮助企业链接优质资源，解决企业发展问题，通过金融+科研+政策三大核心服务，帮助企业解决成长过程中遇到的核心关键问题，助力产业发展，从而实现数字运营的全链接、全融合、全数字、全覆盖。线下依托“平台+运营+投资”全产业链运营模式，围绕产业链，向前挖掘科研链，向后延伸资本链，构建产业发展的生态圈。

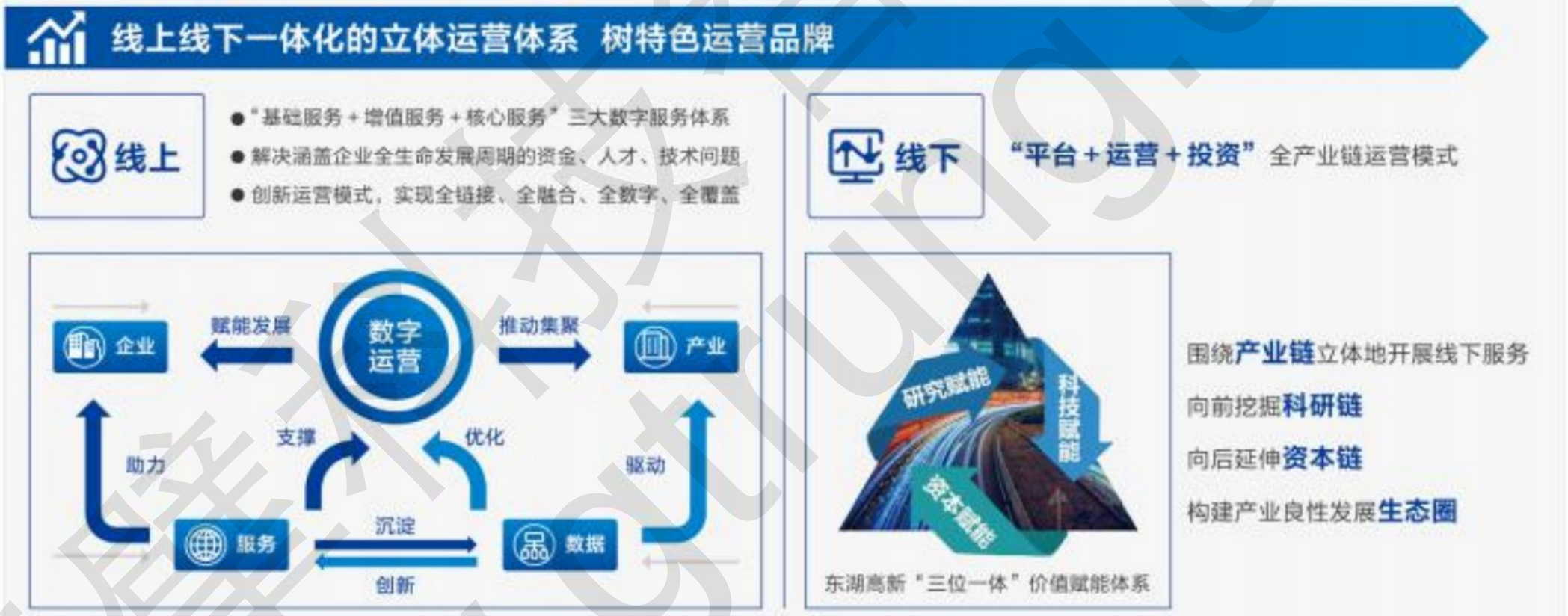


图 运营模式

四、运营方案

1、搭建统一园区中台底座，赋能园区多方应用

基于自身在AI、5G、大数据、物联网等方面的技术及资源优势，建设数据中台、智慧中台、业务中台，一方面可实现机动车违停、垃圾堆满溢、非机动车乱停放、消防通道占用预警、医疗废弃物预警等各类AI场景事件的自动预警、分发、处置，提升物业人员对园区事件的

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

处置效率，另一方面通过结合数字孪生建模，在园区内搭建实时感知、虚实交互的数字孪生园区，实现园区综合态势监测、综合安防监测、便捷通行监测、设施管理监测、能效管理监测、环境空间监测分析等多种功能，解决传统不同体征的数据缺乏关联性监测分析问题，以及在业务提醒、业务预警和经营预测方面支撑力度不足的问题，提高工作效率，降低管理成本。

2、打造统一服务平台，助力园区数字运营服务

打造园区统一服务平台E+SPACE APP 。以企业发展和员工成长的需求为导向，结合自身平台资源优势，充分挖掘园区企业资源、对接市场优质资源，为园区企业及员工提供涵盖其工作、生活、发展的全方位一站式服务。

在基础物业服务、园区运营增值服务等方面，为其提供报事报修、停车缴费、停车导览、园区导览、保安保洁、装修申请、水电查询等线上便捷服务，提升服务效率，在金融服务、政策申报、知识产权、法律服务、保险服务、财税管理等领域为企业提供金融、科研、政策3大领域的增值服务，并对接产业链上下游资源，助力园区企业高质量发展。

3、线上线下一体化运营，助推全产业发展

运营服务依托线上线下一体化运营体系，通过E+管家、E+产业、E+运营三大模块，实现对智慧园区的基础运营、资产运营、数字运营和产业运营。

其中基础运营以“e＋管家”数字化管理服务体系为基础平台，以安全、能源、设备、环境和运营服务为核心，用科技赋能物业管理，提升园区服务品质，为企业发展降本增效。资产运营依托AI、大数据、物联网等技术，高效分配、运作园区配套软硬件资产设备，合理构建园区的资产逻辑、资源逻辑，实现园区智慧化运营。数字运营整合园区数据资产，多维度绘制企业画像，实时监测运营动态，助力园区产业规划、招商投资，提升园区和企业经营效益。产业运营：基于AI能力服务、大学堂板块、智慧化解决方案，布局“金融+科研+政策”三大服务板块，聚焦产业园数字平台建设，增强产业协同功能，赋能全产业发展。

五、运营成效

（一）运营价值成效

1、智能场景赋能“E+管家”

数字化管理服务赋能园区N个业务专项：物业、安防、公寓、能耗、办公、通勤、财务、党建、IOC等。“E+管家”综合平台。上线33个园区，管理物业用户1040名，服务业主24598人。员工办事效率提高近30%，企业满意度提高至95%。

2、多业态服务构建“E+运营”

以企业服务为纽带，围绕“政策+科研+金融+人才+办公”企业发展关键领域，构建覆盖企业全生命周期的“E+运营”服务平台。上线政策118项，服务企业1306家；对接金融机构18家，服务企业246家；联合研发项目56项，对接学校资源14家；入库行业专家32人；提供基础服务26项，服务用户5536人。

3、产业集群助力“E+产业”

聚集生命科技、智能制造、软件信息三大主导产业，打造“E+产业”服务平台，以产业链为核心，贯穿产业规划、招商、监管、服务全运营流程。共引进、培育、服务高新技术企业2000家、规上企业3000家、世界500强20家、上市企业60家、年均产值1500亿元。

（二）案例运营亮点

数据即平台，创新数字运营发展路径。数字运营依托六大应用场景、三大E+运营平台，实现四项提升。通过建设数据中台、智慧中台、业务中台，实现园区统览、智慧安防、智慧能耗、便捷园区、服务运营、企业成长六大应用场景的落地，通过E+管家、E+平台、E+运营三大运营平台，实现对物业服务、企业基础服务、企业成长服务、核心服务的数字运营，提升园区整体运营质量，实现园区精细管理　、便捷服务、绿色发展；助力企业发展、人才集聚、员工成长；通过智慧园区平台的资源集中、生态丰富、上下游互通，建设良好的数字生态；通过平台数据主动服务，实现产业发展的主动研判、精准预测，促进产业集群，推动产业发展。

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

六、经验总结

智慧城市的整体推进过程中，智慧园区、智慧工厂、智慧研发、智慧办公的应用场景正越来越多，智慧服务平台在强调智能化的基础上，需要更加平台化、服务化和生态以谋求可持续的发展。

平台化：E+SPACE通过聚合打通所有智能基础设施的数据，将物理运营空间的全局数据进行融合、分析，使平台成为服务产业及具体的高效运转“马达”。实现产业集聚综合体的平台化管理，以数据辅助管理决策。

服务化：E+SPACE平台通过打通行政、管理、服务及生活配套功能的横向及纵向传导机制，解决产业集聚区内其他用户角色的需求，实现平台服务的优化升级来解决招商、利润增长问题，打造平台独特品牌，创造新的运营增值点，增强数字运营品牌竞争力。

生态化：E+SPACE平台通过将“智慧”渗透到产业集聚区建设与运营的每个细节，其管理的半径和纵深将相应扩大，从而真正体现平台的管理、服务和运营能力，形成以空格可延展的生态系统。

七、案例洞察

依托园区数字化平台，从创新服务模式、建立核心壁垒两大部分重点突破，促进产销衔接、供需匹配，推动传统产业转型升级，发挥“以产业链为核心，向前挖掘科研链，向后打通资本链”的高新运营模式特色，线下参与产业、扶持产业，助力产业园区运营，助力产业集聚和推动企业发展。

（案例来源：武汉科讯智图技术服务有限公司，李坤义、黄春静）

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

华润通智慧生活运营服务平台

亮点特色总结： 通过搭建华润通智慧生活运营服务体系，立足线下渠道，拓展线上资源，充分集成各业态的大数据资产，深入洞悉消费者行为及需求，致力于打造国内领先的全场景智慧生活服务生态圈，赋能城市智慧生活。

一、需求背景

华润通智慧生活运营服务平台建设的必要性和紧迫性主要体现在以下几个方面：

（一）党中央、国务院高度重视新型智慧城市建设，《“十三五”规划》和《国家信息化战略纲要》提出建立新型智慧城市任务。

（二）现代商业、数字化营销的快速发展加剧了市场竞争，通过智慧运营平台建设以增强用户忠诚度，提高核心竞争力。

（三）线上增长放缓，消费全员“在线”，获客成本连年飙升。

（四）华润集团内部各业态存在会员权益不能跨场景、会员接触面较窄、触达会员机会较少、数据挖掘较难等问题 。

在此基础上集团十三五战略确定了“双擎驱动，两翼助力” 发展模式，确定了以会员、数据、线下场景和科技为基础要素建设华润通智慧生活运营服务平台。以人为本，融合多场景应用，从人的服务、体验来推进智慧城市应用，助力企业数字化转型，推进产城融合，用户消费升级，是促进产业升级和良性循环的创新举措，有利于智慧城市运营长效发展。

二、运营内容

（一）运营主体：华润网络（深圳）有限公司是华润集团旗下利润中心，致力于为消费者

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

提供品质、便利、有趣味、个性化的互联网产品和服务。

（二）服务对象：华润通会员总量已达1.7亿，并以每月超过一百万的速度增长，高消费、高净值会员数量均达到百万级。

（三）服务内容：充分发挥华润集团的产业优势，在整合华润集团线上线下资源并联盟外部商户的基础上，致力于打造国内领先的全场景智慧生活服务生态圈，面向会员群体的商城与生活服务平台，提供积分等混合支付模式。

（四）系统平台：智慧生活运营服务平台。

（五）场景服务：搭建华润通智慧生活运营服务体系，构建完整用户服务生态圈，赋能城市智慧生活。

三、运营模式

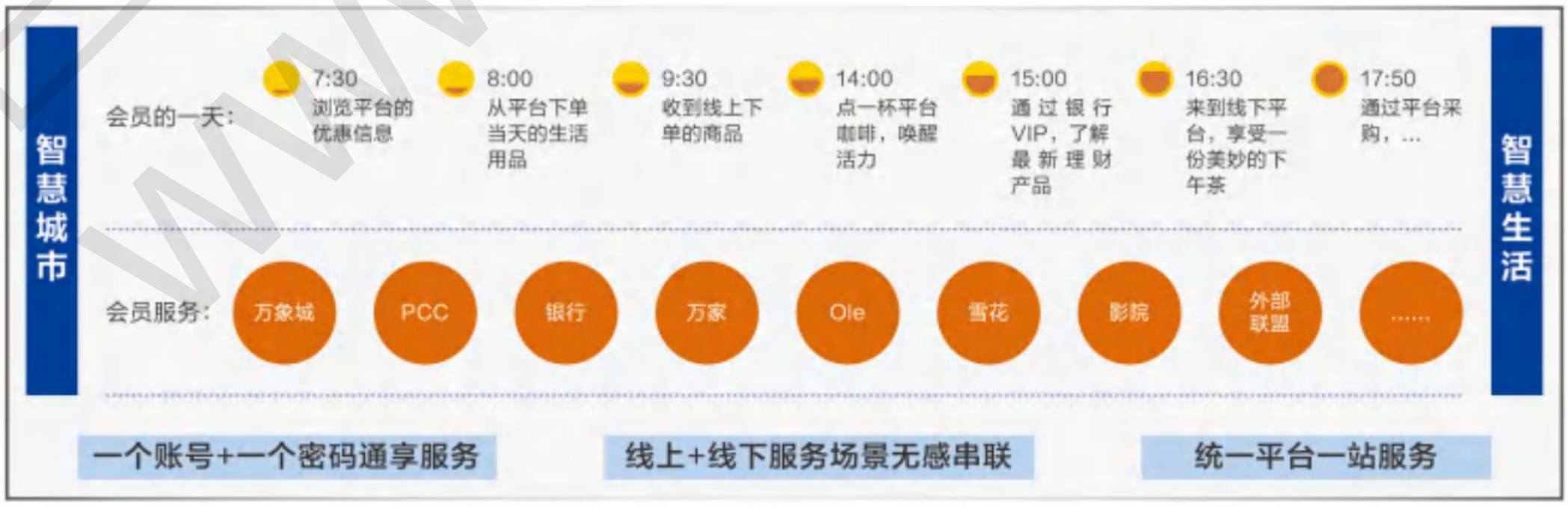
基于大数据支撑的数字底座，通过对数据的洞察分析建立用户画像，进行用户精准营销，构建完整用户服务生态圈，赋能城市智慧生活。

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

（一）创新智慧社区运营场景，搭建社区生活立体场景。整合包含集团旗下超500+住宅物业资源，服务超社区居民，协同各业态资源，打造渗透社区居民出行方方面面的“立体”场景。

（二）创新智慧社区运营场景，提供生活到家服务。建立覆盖社区全体成员社区服务网络，打造“智慧生活服务圈”。整合集团内地产、物业及运营商、银行、金融、酒店等行业积分，提供积分充值缴费、积分兑商品等社区生活福利，提供生活到家服务。

（三）创新智慧社区运营场景，提供一站式消费服务。融合集团旗下的消费场景及服务，并联合外部精选餐饮、零售、酒店等领域的知名品牌共同打造会员积分体系，集金融贸易一体、线上线下互通、境内境外互通、自产外购共融的运营模式，满足客户提供一站式商品购买、生活服务、健康服务及金融产品等需求。



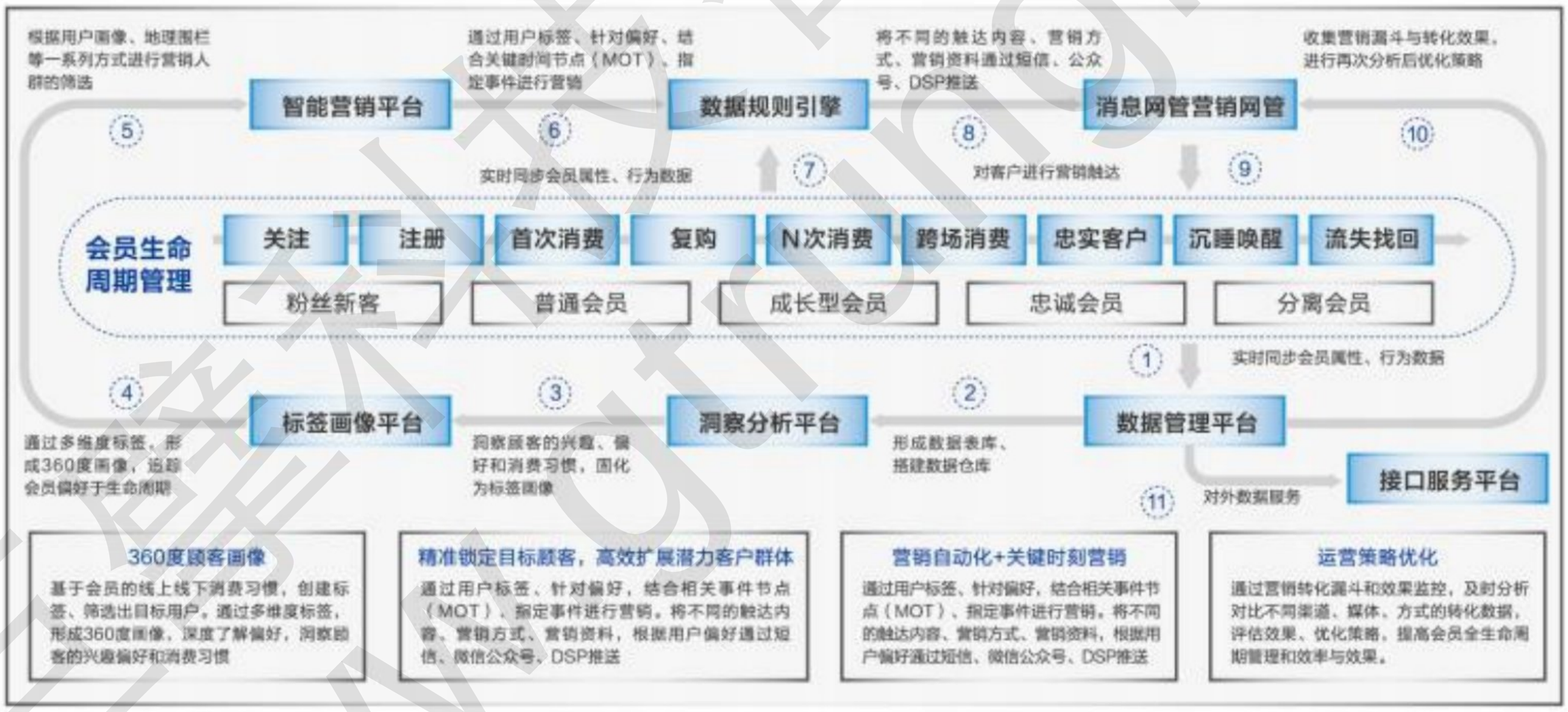
巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

四、运营方案

1、通过构建完整用户服务生态圈。充分集成各业态的大数据资产，通过产品关联、聚类分析、机器学习、神经网络等大数据科学技术，深入挖掘数据价值。立足线下渠道数据，拓展线上行为数据，深入洞悉消费者行为及需求，帮助金融、消费品、零售、餐饮等行业实现精准引流，推动城市数据共融共享。

2、全渠道获客，搭建智慧城市“数字空间底座”。 全网渠道打通：升级品牌客户池，沉淀全网流量，实现会员可感知。

3、精准营销，为城市服务注入“数字基因”。 通过大数据产品，实现会员全生命周期的自动化精准营销，为城市服务注入“数字基因”，服务民生全程全时。



4、丰富各业态运营场景，助力城市数字化转型。通过构建运营生态和丰富的运营模式不断聚合城市优质资源，开拓异业联盟，丰富运营场景，助力城市数字化转型。

5、推动各业态协同发展，赋能城市可持续发展。打通超市、百货、出行等与市民生活信息相关的业态权益，通过“多业态+”的模式，全面满足用户多样性需求，多种综合业态协同发展，赋能智慧城市可持续发展。

五、运营成效

（一）运营价值成效

1、服务用户数量大：平台会员总量已达1.7亿，并以每月超过一百万的速度增长；会员主要分布在京津冀、长三角、粤港澳、成渝等国家重点建设与发展区域，其中高消费、高净值会员数量均达到千万级。

2、服务会员活跃度明显提升。会员消费逐年上升，近三年均以两位数的速度增长；近10%的会员进行跨场景消费，其消费金额为非跨场会员的2.6倍，频次为3倍。

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

3、积分运营快速增长，引流效果明显。发分兑分增长趋势明显，近三年均实现两位数增长；积分跨场兑换率近20%；异业联盟伙伴发分逐年上升，发分份额已超过20%。

（二）案例运营亮点

1、拥有丰富上下游生态圈。包含1.7亿+会员、4000+客户标签、5000+商超门店、25000+医院床位、800+医药健康门店、500+住宅物业、500+细分商圈、500+咖啡门店、300+细分人群、100+购物中心、10+酒店等。

2、支持高并发、实时的交易数据传输。线上线下商户日均交易量达百万级，数据量级达PB级。

3、支持开展大规模的线上线下联营促销活动。年零售交易额超千亿元，总交易记录超十亿行级。

六、经验总结

（一）深化异业合作，围绕智慧生活服务生态，加强产业协同、融合。建立更完善的涵盖吃穿住行游娱购的积分应用场景，进一步扩展积分的通用性；充分发挥智慧生活运营服务平台优势；在数字化转型的机遇下，寻求与其他企业在商机分享、数据融通、会员互认、积分互换、权益互享、清结算、消费引流等方面更深度的合作。

（二）深化与金融机构合作，数字化赋能助力信用卡金融产业链个人消费信贷。利用平台积累的海量会员数据与交易数据，形成多种高效的营销模式，实现精准获客；以客户为核心，以会员、积分为介质，打通数据与交易行为，从而共建交易生态，实现联名卡发行、客户获客、激活、交易、收益的全生命周期管理体系。

（三）充分发挥大数据要素作用，实现数据整合与交易流通，提升数据治理能力，数据融合场景，驱动业务发展。以先进的互联网技术和大数据能力构建集团级的客户数据管理平台，建立集团统一的客户画像与视图、客户数据管理与应用能力。建立集成的会员交易数据、行为

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

数据，并可提供整合的会员数据分析服务，海量的人口属性标签、交易信息，为数字化与精准营销打下了坚实的基础。对外立足数据资产资源、会员管理服务经验和企业智慧服务经验，结合平台优势，以服务城市中等收入人群高品质生活需求为价值，面向中、大传统产业集团进行创新能力输出。

（四）数字化能力服务化，服务平台化，平台市场化，赋能产业发展。依托在2C消费数字化服务所形成的系统开发和运营能力，积极拓展B端业务，提供会员、积分、营销、清结算、商城等板块SaaS与代运营服务，亦根据客户特点及需要提供一体化数字化解决方案，积极试点开展对外部B端客户的数字化赋能业务。

七、案例洞察

该案例是典型的消费者运营模式，跨越华润各领域实现价值串联。华润的产业大多聚焦于民生领域，通过华润通这个互联网电商平台，有望打通线上线下华润、外部合作伙伴、与客户之间的联系，产生巨大的聚合效应。通过线上平台，分享客户资源，扩大经营规模，实现不同业务之间的交叉销售。

（案例来源：华润网络（深圳）有限公司，李政、陈灼娜）

巨擘科技 www.gtrun.com

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

4 数据洞察典型案例

智慧城市成为畅通数字化循环、夯实数字化基建、开创数字化创新的核心领域与重要载体。以数据洞察为驱动，扫除智慧城市“盲点”，提供城市的整体景观，实现预测分析和事件管理，并提供运营建议，赋能社会数字发展。

数据战“疫”——“数据火神山”出战，以数据支撑疫情防控的精准发力

亮点特色总结： 随着疫情防控工作的深入开展，大数据技术在这场没有硝烟的战斗中也在发挥着关键的作用。作为国内数据战“疫”的先行者与特工队，华傲数据自2020年起便以数据技术为武器，义无反顾投身到全民抗击新冠肺炎的队伍中，先后为城市疫情相关部门及基层队伍提供精准数据支撑下的快速指挥决策、快速疫情处置，助力其抢占先机。针对疫情精准防控难题，华傲数据推出智慧疾控平台，以“预防为主、平战结合”的公共卫生管理态势，助力实现数据驱动的智慧化传染病监测预警，实现“事前、事中、事后”一体化公共卫生事件的分析研判，助力城市更加精准有效预防疫情传播，保障人民群众生命健康安全。

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

一、需求背景

（一）态势不明晰：政府涉及疫情防控数据零散分布，横向多部门，纵向多层级均有一些疫情数据，但均不完整，因此，无法及时了解疫情最新动态情况；

（二）防控不够精准：基层地区监测手段不得力等，导致管理不够精细，如扎堆做核酸、打疫苗等；或针对“防范区”过度防疫；

（三）流调不够迅速：针对重点风险隐患人群，进行数据处理、信息比对缓慢，不能快速针对重点风险隐患人群进行快速地分拨；无法根据人口底数快速锁定重点人群等问题；

（四）决策不够科学：对辅助领导决策缺乏数据支撑，决策效果用数据进行了检验，通过数据对决策调整支持作用并不显著。

二、运营内容

（一）运营主体：深圳市华傲数据技术有限公司，运用大数据、人工智能等技术，聚焦数字中国，面向数字政府，研发了一套覆盖完整数据生命周期的，数据智能产品族，从2020年伊始，为某市提供了连续3年的疫情防控大数据支撑服务。

（二）服务对象：通过组建流调前线指挥部，由书记、市长为总指挥，卫健分管领导同志为前线总指挥，公安分管领导同志为前线副总指挥，指挥部下设办公室，成员由工业和信息化局、卫生健康局、政务服务数据管理局、公安局和疾控中心主要负责人组成。指挥部成员还包括市社区小区组、应急管理局、各区等。

（三）服务内容：以疫情防控为核心，构建一体化的数据分析能力和数据服务能力支撑平台，支撑基层社区精细化的流调分析，人员管控与风险处置，同时为基于数据的决策提供数据支撑。

（四）系统平台：系统坚持以问题为导向，以支撑精准防控为核心，在政府提供疫情防控的态势监控、基层防疫、精准流调、风险处置、数据分析等服务支撑，提升政府对疫情防控的精准化指挥协同能力。

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

（五）场景服务：通过大数据，分析外来人员、核酸检测、疫苗接种、密接排查、物资储备等防控疫情相关内容，形成准确的数据支持疫情场景应用。

三、运营模式

（一）在业务管理上

在疫情防控专班的领导下，开展疫情数据治理、基层社区精准防控、流行病学调查等工作，并围绕着疫情防控的热点问题进行数据挖掘和分析，并根据业务需要给各单位提供数据服务支撑。

（二）在系统应用上

建设疫情防控大数据分析平台，在多源数据采集汇聚、清洗融合的基础上，建设社区防控、白名单、场所码、精准流调、数据分析等系统应用，构建疫情防控的数据服务平台，支撑各单位的疫情防控工作。

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

（三）在技术实现上

通过大数据分析、人工智能等技术，分析研判疫情态势，给重点人员打标签，实现与疫情相关的“人、法、房、车”等数据的关联，预测未来一段时间的疫情趋势，估算人口流动对疫情防控指挥、物资储备调配的影响。

（四）在数据支撑上

通过疫情防控主题库沉淀动态数据，通过共享交换、网格填报、自主申报等方式汇聚业务数据，建设疫情防控的超级动态数据库群，支撑疫情防控在数据支撑上的标准化、自动化、智能化。

（五）在服务支撑上

以平台+服务的模式提供一站式的个性化运营服务，满足政府在疫情防控上的精准化、个性化、定制化的需求，提供7*24的全天候服务。

四、运营方案

（一）在系统应用上：建设疫情防控大数据分析平台，在多源数据采集汇聚、清洗融合的基础上，建设社区防控、白名单、场所码、精准流调、数据分析等系统应用，构建疫情防控的数据服务平台，支撑各单位的疫情防控工作；

（二）在技术实现上：通过大数据分析、人工智能等技术，分析研判疫情态势，给重点人员打标签，实现与疫情相关的“人、法、房、车”等数据的关联，预测未来一段时间的疫情趋势，估算人口流动对疫情防控指挥、物资储备调配的影响。

（三）在数据支撑上：通过疫情防控主题库沉淀动态数据，通过共享交换、网格填报、自主申报等方式汇聚业务数据，建设疫情防控的超级动态数据库群，支撑疫情防控在数据支撑上的标准化、自动化、智能化。

（四）在服务支撑上：以平台+服务的模式提供一站式的个性化运营服务，满足政府在疫情防控上的精准化、个性化、定制化的需求，提供7+24的全天候服务。

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

五 、运营成效

（一）运营价值成效

1、底数清：帮助政府领导及时准确地掌握与疫情防控相关的各类数据，防止上级询问时出现“一问三不知”等情况的发生。

2、情况明：帮助地方政府领导及时掌握疫情发展的态势，掌握态势变化情况，做到心中有数。

3、管得住：帮助地方政府精准管控各风险人群、风险小区、风险场所，支撑及时精准的流行病学调查，实现政府人力资源与物资资源调配的高效化。

4、科学决策：通过数据支撑政府领导的决策，并通过动态更新的数据监测决策的效果，支持政府领导更加及时有效的决策调整。

（二）案例运营亮点

2020年，新冠疫情暴发之际，华傲数据聚焦“健康申报，体温监测”等场景，通过开展疫情数据治理与服务，解决群众重复填报等问题、基层重复报送耗时耗力、领导决策支撑缺乏精确数据等。

2021年“德尔塔”来袭，华傲数据聚焦“全民核酸、疫苗接种”等场景，使全民核酸的速度由原来的十天上升为两天。

2022年“奥密克戎”来袭，华傲数据聚焦“白名单管控、精准流调”等场景，迅速建立“数据火神山”系统，支持人员出入控制、准确摸排风险、任务分配准确。

六、经验总结

新冠疫情已持续了近三年，随着世卫组织将新冠病毒降为乙类传染病，国家也逐步放宽相关政策。通过近三年“数据抗疫”的成功经验，可以继承并发扬到数字政府的一网统管、社会治理、营商环境优化等业务中，具体如下：

（一）深化数据应用，进一步提升数字政府在决策、管理、服务等业务领域的数字化水平

1、提升基层治理精细化水平。打通数据多头管理的通道，实现数据整合，互补，实现一网统管覆盖有广度，治理有精度与深度。

2、通过数据融合实现业务融合。通过整合资源与共享数据，支撑一网统管的业务联动，实现一体化协同指挥，减轻工作压力，减少一件多派的问题。

3、提高事前预判、辅助领导决策。基于数据底座数据，整合指标、算法、数据等内容，为基层治理事前预判、领导决策、指挥协同提供支撑。

4、提升营商环境，加强精准招商。如盘活产业、人才、场地、企业、从业人员等关键数据，为后疫情时代的招商、招租提供精准化数据支撑。

5、培育业务部门数据使用意识。加强业务部门数字化意识，逐步建立“用数据说话、用数据管理、用数据决策、用数据创新”的政府工作机制。

（二）沉淀数字资产，进一步夯实一体化政数大数据体系的成熟度水平，更好的支撑数字政府的运行。

1、一体化建设。按照国务院办公厅关于印发《全国一体化政务大数据体系建设指南的通知》国办函〔2022〕102号规定，充分整合现有政务数据资源和平台系统，重点从统筹管理、数据目录、数据资源、共享交换、数据服务、算力设施、标准规范、安全保障等8个方面，组织推进一体化政务大数据体系建设。

2、半自动治理。基于工业化理念，通过低代码开发方式进行数据治理工具与系统的分布式部署与应用，提供标准化、规范化服务。

3、管运审分离。将数据平台建设与数据运营分离，在数据运营中选择本地化、专业化、可靠可信的运营团队，在数据平台建设和数据运营中采用不同的项目管理与付费机制。

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

七、案例洞察

该案例通过在疫情防控领域的深耕，具有较好的社会管理效应。通过“基层火神山、流调火神山、决策火神山、数据火神山”这四座“科技火神山”，实现“算法换人、数据换人”，用其中的数据和算法武装基层，提高了抗疫效果和效率，基于平台运营，提升社会管控疫情风险能力，降低了社会治理成本。

（案例来源：深圳市华傲数据技术有限公司，何旭珩、曾新科）

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

时空AI赋能智慧城市数字孪生——时空位置大数据智能服务平台

亮点特色总结： “时空位置大数据智能服务平台”是利用时空AI技术建设的智慧城市时空数字孪生底座。该平台通过汇集多源异构数据形成智慧城市统一“底图”，并在平台上叠加数据分析和智能业务决策系统，可应用于智慧城市大脑、社区治理和疫情防控等场景，为城市决策、规划计划以及各业务部门的管理工作提供科学可靠的信息支持。

一、需求背景

（一）社区治理：会遇到在社区治理体制机制不畅，多部门、多主体协作不力，部分地区对应范围数据在街镇范围内缺失；范围内人户信息不一致的问题，需要基于时空位置大数据的智能服务平台来解决痛点

（二）智慧城市：如何在面临数据精细化不足的情况下，如何融合多源异构数据，在统一的平台上实现人、车、物、事的动态感知，做出智能决策为各类智慧应用提供坚实的数据基础是智慧城市建设中面临的挑战。

（三）疫情防控：疫情防控工作的难点在于精细化的管控与快速预测。其中管理的颗粒度更是要到楼宇和门户，如何通过时空AI算法和疫情传播模型、疑似接触人群活动规律进行精细化的实时防控是需要解决的核心需求。

二、运营内容

（一）运营主体：维智科技是数字孪生时代领先的时空人工智能平台，致力于线下场景的数字化和线上线下的时空融合，通过时空AI技术打造新一代的数字孪生体，赋能智慧城市和产业数字化转型升级。

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

（二）服务对象：面向政府和相关部门管理者、工作人员提供智慧城市时空AI智能服务平台。

（三）服务内容：面向智慧城市大脑和数字化转型打造的智慧城市时空位置大数据智能服务平台。该平台实现了对人、车、物、事的动态感知和运行特点分析，汇集时空位置数据提供统一入口，通过多源异构无序数据治理和分析挖掘，使地区内的时空位置数据按照统一的数字底板进行管理、查看、分析，为实现智慧城市数字化治理的精细化、智能化提供了技术赋能。

（四）系统平台：项目打造的智能服务平台实现了数字底座建设，如下图所示。

（五）场景服务：

1、数据层

数据层为时空位置大数据智能服务平台提供数据支撑。在已有的时空数据的基础上，依据数字孪生的实现要求，通过测绘、物联感知、互联网抓取等技术手段，开展地区范围内的更为精细的时空基础地理信息数据资源与时空位置动态数据源的建设。

2、中枢层

通过时空数据管理和时空AI引擎对数据资产进行标准化管理，同时在数据基础上构建预测模型、推荐模型、评估模型等六大模型。将地理实体信息和空间扩展信息进行叠加和整合，输出包含城市图谱、园区图谱、门店图谱等在内的时空数据资产。

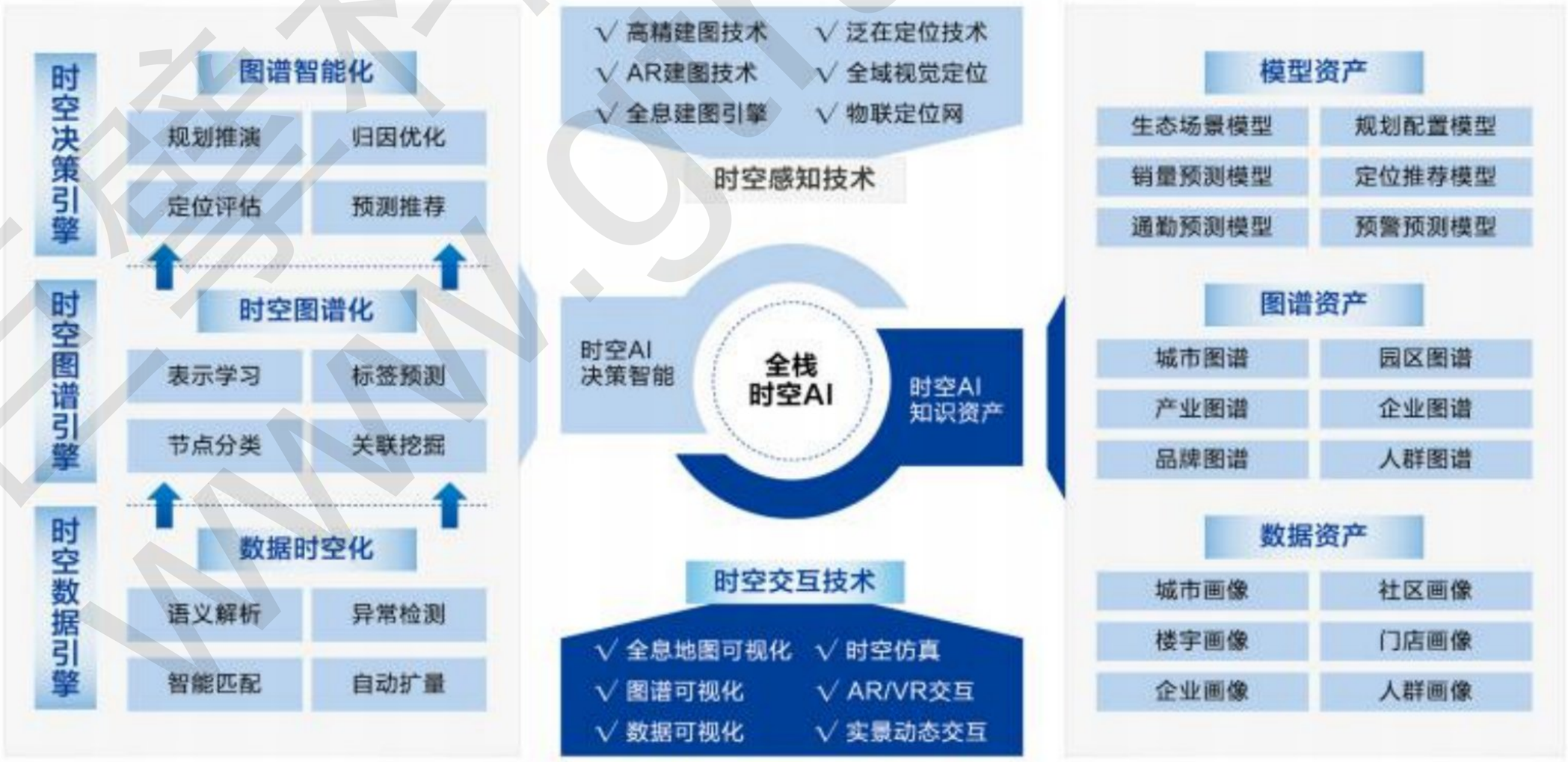
3、服务层

服务层相当于应用支撑平台，在前面环节的基础上叠加开发基础服务、模型服务、空间服务、图谱服务和AI服务，使平台成为服务数字孪生城市的入口。

4、场景层

在智慧城市、智能商业生活等场景下，打造“图、数、智”一体化的时空 AI 数据服务体系，将数据时空化汇聚，进行时空AI融合分析，让时空位置大数据智能服务平台赋能城市最小治理单元，最终赋能城市智能应用。

三、运营模式



通过时空感知技术获取接入汇集区域内的各类时空位置数据，并提供统一接入入口，将包

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

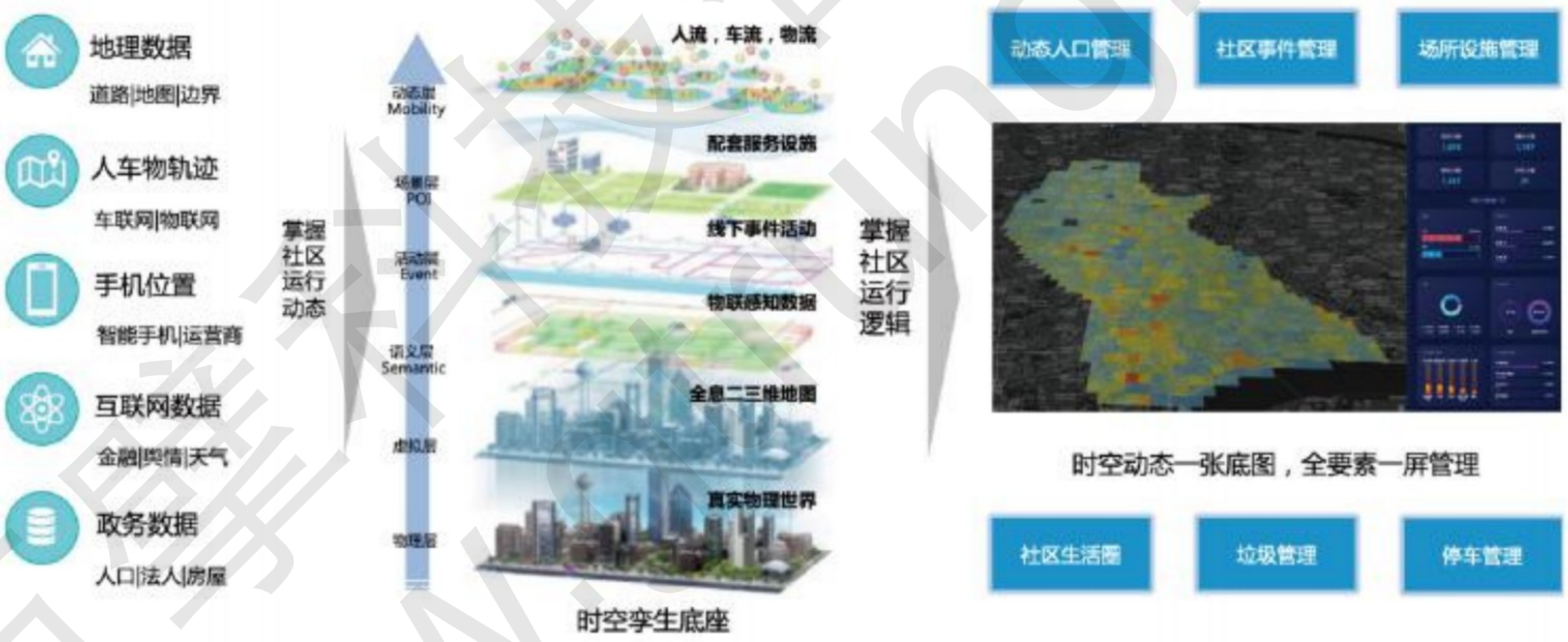
含空间地理信息数据、各业务专项数据、时空动态数据源等各类型的数据资源通过时空AI引擎进行分析处理，最终以时空交互的形式输出对应的时空AI资产。

四、运营方案

（一）数字孪生·时空智能赋能社区治理

基于时空位置大数据智能服务平台，其数据中台支撑，涵盖数据治理、数据运算和数据应用，并提供位置智能服务和智能算法服务。

为社区治理提供供需两侧的数据赋能、补足人口动态监测手段的不足、提供基础数据治理与时空化，时空AI算法，以此赋能智能社区治理，解决群租治理、停车管理等痛点问题。



（二）疫情防控·数字抗疫平战系统“疫情通”

基于时空位置大数据智能服务平台，打造的“疫情通”管理系统采用时空知识图谱，挖掘人－小区－街道之间的关联关系，通过深度学习建模图谱关联信息，帮助决策人员迅速制定有效的防控措施，同时 AI时序预测算法实现疫情趋势判断分析，并反向追踪感染者，为疫情防控趋势发展研判提供依据。

（三）城市大脑·时空AI赋能智慧城市

基于时空位置大数据智能服务平台，建设的城市大脑3.0，借助于市、区、街镇三级城运系统，市、区、街镇、网格、社区（楼宇）五级各自履行管理职能，每一级为下一级赋能，上级帮助下级解决共性难题，对疑难杂症进行会诊会商，共同保障城市安全有序运行。

城市大脑围绕城市动态、自然资源、城市环境、城市交通、农业农村、城管执法、应急管理这7个维度数百个一级指标，结合维智的动态数据，应用于物流运输、垃圾运送、寒潮、疫情、春节等多个智能发现场景。

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

五、运营成效

（一）运营价值成效

1、经济效益

（1）平台统一规范搭建，减少政府信息化建设重复投资。

时空位置大数据智能服务平台采用统一建设标准及规范、统一建设时空位置数据资产的方式，既有利于协助各级政府快速实现时空位置信息基本应用，又可以避免各部门不必要的重复开发和标准不一的数据成果，这样各单位就可以将有限的资金集中投入到数据采集与更新维护、业务应用推广等方面，有利于系统建设的成功和可持续发展。

（2）平台统一运维管理，减少运维管理成本。

时空位置大数据智能服务平台在搭建过程中，其数据的更新成本和工作量都非常大，从而导致时空位置数据资产构建的工作量难以把控。此外业务系统的功能与数据也基本是绑定关系，很难维护升级。而采用面向服务的开发方式，数据内容完全可以定期自动化更新，其基础数据的更新与维护成本可大幅度降低。数据与系统运维由统一的时空位置大数据智能服务平台负责维护更新，大大缩减时空位置信息更新和业务系统维护升级的费用。

（3）平台统一辅助决策，减少不必要的经济损失。

时空位置大数据智能服务平台项目建成后，可为政府宏观决策、规划计划以及各业务部门的管理工作提供科学可靠的信息支持，将有效减免重大危险事件等带来的经济损失。

（4）平台统一整合资源，赋能数字经济新优势。

在现有信息资源基础上，实现各平台的资源整合，发挥数据中心能力，集成应用。充分发挥海量数据和丰富应用场景优势，促进数字技术与实体经济深度融合，赋能经济运行，探索新产业新业态新模式，助力于壮大经济发展新引擎。

2、社会效益

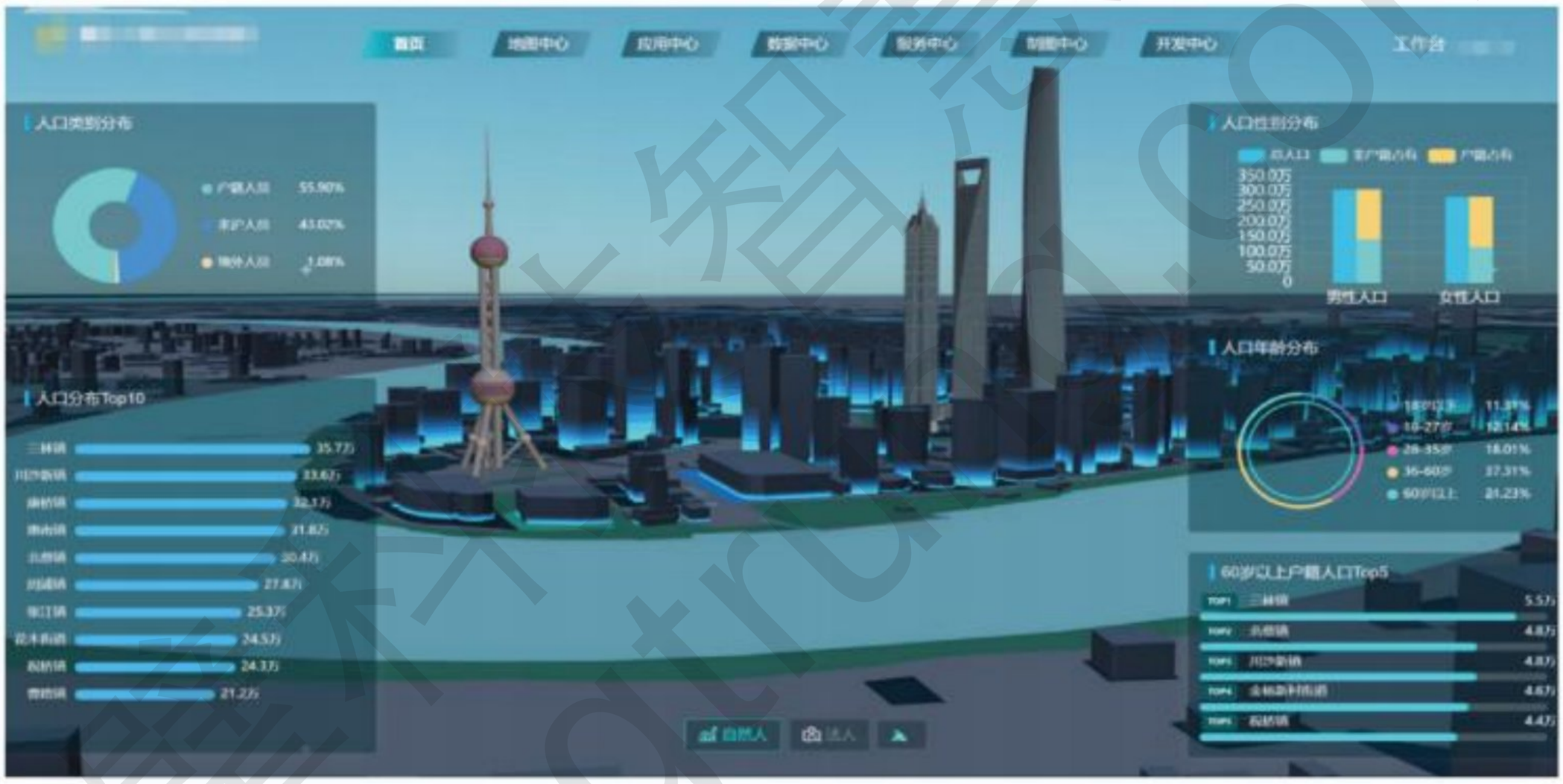
（1）便捷业务流程，提高政务管理能力及水平，拉动政务信息化，促进智慧城市建设，保障民生基础建设，整合数据资源提供统一“底板”，充分发挥大数据价值。

（2）平台统一规范搭建，减少政府信息化建设重复投资，减少运维管理成本，提升地区的城市品牌与影响力。

（3）平台统一辅助决策，减少不必要的经济损失，赋能数字经济新优势。

（4）提升新技术研发水平，促进就业。

（二）案例运营亮点



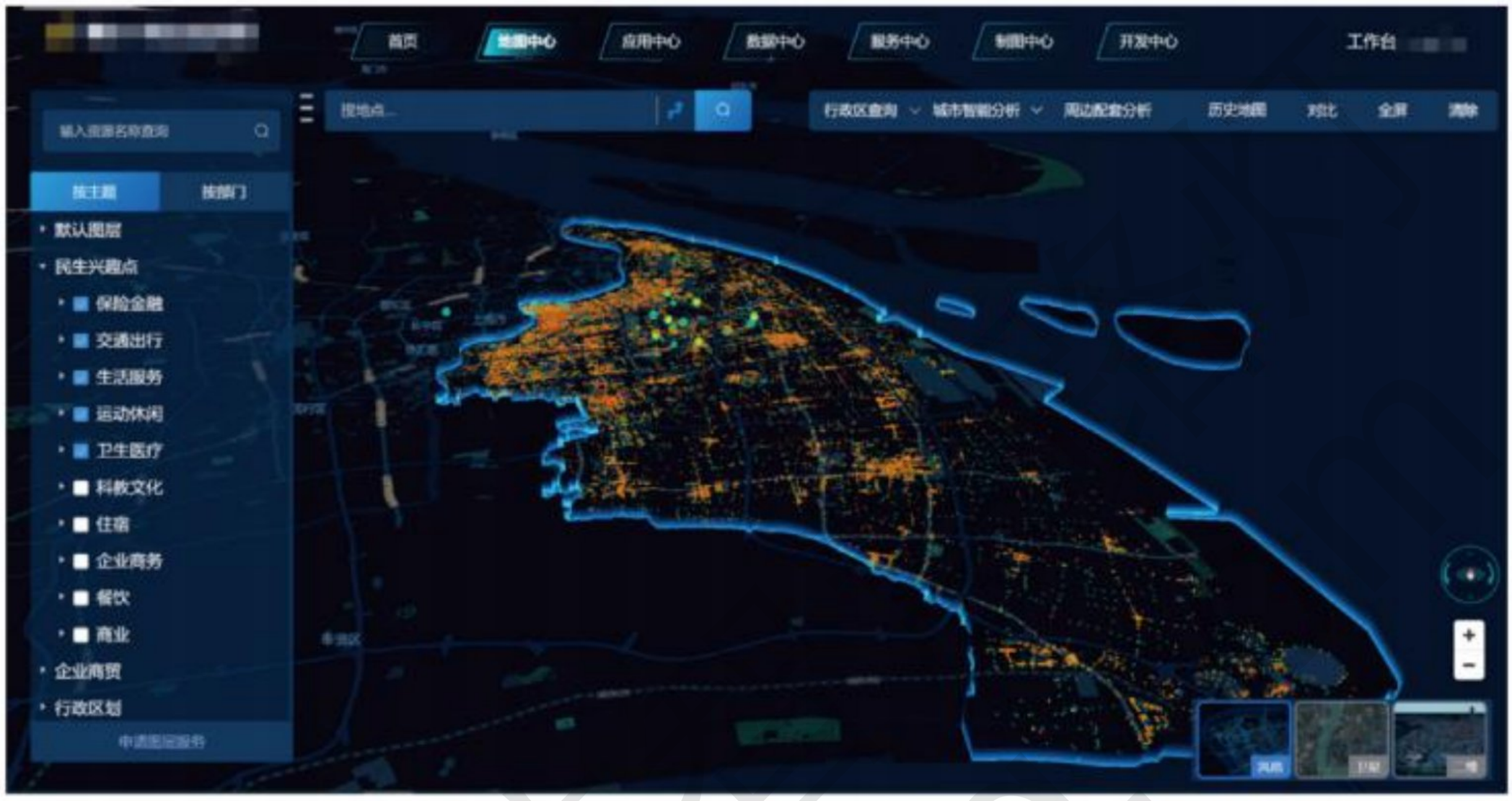
1、打造智慧城市统一“底图”

项目系统为各类多源异构数据进行整合处理，并通过统一的智能管理平台进行展示、查询和分析，在提供多样化的展现方式的同时，还可以根据用户需求叠加应用。

项目为各类业务应用提供时空位置资产服务，以适应产业经济创新发展、信息惠民、城市环境和社会治理发展需要。面向政府管理者、部门工作者、企业公众等各类人群，实现管理与服务新转变。

2、打造时空位置大数据服务

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商



本项目进一步丰富、细化时空位置数据，建立社会化动态时空位置数据、地理信息数据、政务数据等多源数据平台，将时空资产进行融合，以时间和空间标识为索引，融合“人、事、地、物、企”等政务数据及“线上、线下动态三方数据”，建立时空政务数据资产（城市图谱、经济图谱、社会图谱），形成标准统一的、精细化的、动态化的时空位置数据资产。

打破跨部门之间的数据融合壁垒，充分发挥区大数据中心职能，为城市运行、经济运行、社会治理建立多维度动态数字底盘，提供标准、可视化、全面、科学、可靠的时空位置数据资产服务支撑。

3、面向政府和部门工作的管理进行赋能

（1）面向政府

时空信息是城市规划建设与发展的基本信息，也是整合其他社会人文信息的基础框架。对政府管理者而言，通过本项目充分利用整合的城市各类信息资源，并利用统计分析及空间分析，辅助领导各项事务的决策及规划制定等工作。

（2）面向部门工作者

由于时空信息的空间特性、可视化特性及空间分析特性，可以为业务管理工作提供基于空间的定位服务、可视化的数据管理服务以及基于时空的分析应用服务。对政府各业务部门的工作人员而言，充分考虑业务部门对时空信息的共性应用需求与个性化应用需求，为业务部门管理与服务工作提供支持。

六、经验总结

“时空位置大数据智能服务平台”案例从基础设施到数据资产、平台、应用等信息化资源的按需服务与负载均衡，实现了多层次信息化资源的集约化建设与应用，为经济治理、社会治理、城市治理统筹推进和有机衔接做出创新型时空智能服务及应用示范。

同时在探索建设智慧城市、数字孪生城市的过程中，沉淀出以“数据+业务应用”的平台建设经验：

1、时空数据中台：打造基于时空位置大数据治理、时空位置大数据挖掘、时空位置大数据资产管理于一体的时空位置数据中台，需具备多源异构数据整合能力，以便对数据提纯加工和标准化处理，形成各类数据资产，为智能决策分析做前置准备。

2、时空业务中台：时空位置业务中台以服务能力形式提供业务服务，应对重复需求进行整合，形成统一的智能支撑服务能力，减少无效建设。同时针对平台的信息聚合和信息溯源部分应采用灵活直观便捷的可视化技术，可为信息聚合和信息溯源拓展多维度视角。

七、案例洞察

通过时空AI技术把现实世界中的人、车、物、企、事的线下运行逻辑进行认知、建模、分析从而预测、研判、解决现实世界中的问题。目前除了在疫情防控、智慧政务上的应用，还通过构建的高精空间地图，生成沙盘模型，生成有效信息和知识图谱解决方案。在商业生态洞察、智能选址、营销展业等方面助力效能提升。

（案例来源：上海维智卓新信息科技有限公司，曾南悉）

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

洞察与展望

我国智慧城市建设加速推进，近年来在打造“一网统管”“一网通办”“一网协同”等方面取得显著成果，已成为城市管理、综合治理、社会服务等方面的重要抓手。当前，智慧城市由以建为主的发展模式向长效运营的发展机制转化，更加注重智慧城市的有序发展，更加倡导平台赋能、资源共享、政企协作的运营管理模式。通过以数字为基础，以模型为载体、以系统为平台，持续提升智慧城市运营管理成效，不断优化智慧城市运营的效果和效益。

一、以人为本是智慧城市运营的出发点和落脚点

智慧城市运营应以解决人的需求为根本，围绕以人为本的运营理念，通过整合优化技术、业务、管理等方面，明确运营主体和运营对象，聚合城市资源，以全新的运营服务模式助推智慧城市高质量发展，提升居民生活的幸福感和获得感。

二、多元创新是智慧城市运营的新抓手和驱动力

善用“运营”思路，转变政府角色，从多维度出发，以多元运作方式引导企业和市民共同参与城市的创新，用市场化的方式，强化自我造血循环，促进有效市场和有为政府动态融合，让各类功能场景形成可持续的健康发展模式，构建政府引导、政企合作、多方参与、专业运营的价值生态。

三、数据要素是智慧城市运营的新高地和新动能

数据是智慧城市建设的重要资产，搭建数据共建共享平台，有效推动数据生产和数据治理的一体化发展，激活数据要素流通，释放数据要素价值，开发数据要素潜力，不断开拓数字要素应用场景，推动数据要素跨领域应用，推进数字要素赋能的深度和广度，探索多样化数据利用机制，引导数据要素与实体经济深度融合，构建协同发展的良好生态，促进智慧城市长效运营。

未来，随着智慧城市运营的进一步发展，智慧城市服务将“全面感知”“无微不至”“无处不在”，一座宜居的、包容的、韧性的、智慧的、满足人民需求的城市正在不远处向我们招手，让我们以智慧城市运营为契机，携手并肩，开拓数字经济新“蓝海”，一起行千里、致广大！

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

编后记

《智慧城市运营典型案例洞察分析报告（2022）》（以下简称《洞察报告》）是全国信标委智慧城市标准工作组运营专题组（以下简称“运营专题组”）组织编制的第一本智慧城市运营典型案例洞察报告。为推进运营专题组相关研究工作，发挥典型案例带动作用，促进先进经验做法推广，支撑标准研制工作，组织开展智慧城市运营典型案例征集活动，并由运营专题组案例调研任务组具体承担《洞察报告》编制任务。

智慧城市运营典型案例征集活动自2022年6月正式启动征集，到2022年10月完成案例征集评审工作，整个过程得到了各成员单位、政府部门、行业机构、领域专家、企业等社会各界的大力支持和热忱参与，共征集到各地区报送的50余项案例，专家评审会采取线上和线下结合的方式进行，共邀请了来自清华大学、北京邮电大学、中国人民大学、南威软件股份有限公司、华为技术有限公司、华海智汇技术有限公司等产学研单位的15位在智慧城市运营领域经验丰富的专家，评选出20项创新能力突出、典型示范性强、应用成效明显、社会经济效益显著的优秀案例。相关部门、机构和专家提供了智慧城市运营评价标准、交流合作、运营成效、专题研究的工作进展和最新成果。

经过半年来的通力合作和辛勤工作，最终形成了涵盖政府治理、社会民生、产业发展、数据洞察四大领域的《洞察报告》，从需求背景、运营内容、运营模式、运营方案、运营成效、运营亮点、经验总结及案例洞察等方面，较为全面地展示了智慧城市运营的最新成果，为行业提供标杆指引。

《洞察报告》凝聚了智慧城市运营领域的大量政府机构、行业组织、企事业单位、领域专家及社会公众的智慧和汗水。在此要特别感谢运营专题组成员单位在报告编写过程中的精心指导和大力支撑，感谢各领域专家在案例征集和案例评审中的重要贡献，感谢相关单位积极总结经验并提供案例材料，感谢全国信标委智慧城市标准工作组的大力支持！特别感谢南威软件股份有限公司成员在整个编写过程中的辛勤付出，感谢华为技术有限公司、华海智汇技术有限公司在《洞察报告》编制过程中的指导和支持！感谢所有一直关注、支持和鼓励我们工作的业界同仁！

本《洞察报告》是对第一批智慧城市运营典型案例的洞察总结，由于时间和水平有限，不足之处敬请批评指正！

巨擘科技 一站式智慧路灯解决方案提供商

国标委智慧城市标准工作组
www.gtrunong.com

全国信标委智慧城市标准工作组
Working Group on Smart City Standards
秘书处：中国电子技术标准化研究院
邮箱：smartcity@cesi.cn
电话：010-64102869