

# “智”城市“慧”生活：一座超大城市的智慧化治理

路灯安装了感应系统,能根据行人的数量及时调节亮度,实用又低碳;桥梁上安装了监测系统,一旦数据异常就自动报警;居民的大件垃圾不再“搬运难”,点击“一键回收”可实现上门收件……生活在成都,这些实实在在的变化让城市更“聪明”,群众更有获得感、幸福感。

变化背后,是成都积极推进智慧蓉城建设,回归以人为本的初心。作为一座常住人口超2100万、GDP超2万亿元的超大城市,成都智慧蓉城建设打破了以往“各人自扫门前雪”的顽疾,全局优化、集约统筹、长效运营,部门协同联动,数据纵横畅流,切实筑牢城市运行管理架构,从内到外提升社会治理能力,重塑城市发展大格局。

## 从“一个电话”到“一个数据库”

成都市民遇到问题时,拨通这个号码,就会得到及时回应解决。这就是成都12345热线平台。

如今,随着智慧蓉城加快建设,12345已打造成全市统一的群众诉求受理平台、业务办理平台、数据共享平台、行政效能投诉平台,正在实现集多元化受理、分层级办理、全过程监督、大数据分析等功能于一体的12345“一号通”。

今年1月,四川九维大树家居科技有限公司的伍女士在办理企业股权变更时,因为经营范围和企业名称不一致,业务系统提示变更失败。伍女士通过12345热线的“高新通”亲清在线平台反映了诉求,4小时内就通过成都高新区的服务专员得到了解决。“上午提交的诉求,下午就有专人联系。”伍女士说。

“高新通”是成都市不断优化12345平台,根据实际需求扩充其功能的一个缩影。1月28日,为了更好服务企业,成都市启动了12345亲清在线平台建设,聚集了超36万家企业的成都高新区也推出“高新通”亲清在线平台,将该平台作为全区集中受理和分派企业诉求的线上服务端口,并开发建设了“诉求通”“政策通”“金融通”等六大专业服务板块,让服务企业更“智慧”。

在12345热线接听中心,每天近200人在岗,7×24小时在线,日均2万余通电话接入。

从横向上看,12345已打通了商务局、住建局等100多个职能部门;从纵向看,12345已形成了市、区(市)县、乡镇(街道)三级联动,市民来电来信,所反映的问题可直达职能部门。市民还可以通过12345新媒体平台,自助查询反映诉求内容的办理过程、办理结果。

不仅如此,12345背后的海量数据还逐渐汇聚成“一个数据库”。成都市网络理政办相关负责人介绍,借助平台大数据分析,成都市相关部门可以每日汇总各类基础信息,对突出问题进行预警分析,为决策提供科学依据。“我们每天都会对12345热线中的来电数据进行梳理、归类,特别会对市民反映比较集中的热点问题进行分析,促使群众急难愁盼问题得到快速回应和解决。”该负责人说。

## 智慧交通让城市更“聪明”

作为国内首批启动智慧交通建设的城市之一,成都市的智慧交通体系,也让城市交通运行更“聪明”。

1月24日,大年初三,成都12345市长热线接到成都市蒲江县朝阳湖镇石象村村民胡先



▲在成都市12345热线接听中心,工作人员正在接听热线电话。

生的来电,反映从该村蓝莓基地到蒲江县城没有直达客运班车,导致他种植的蓝莓不能及时运出售卖。

接到电话后,成都市交通运输局通过大数据综合分析,发现这条线路是村民赶集、蓝莓运输、城市周边游的主要线路。当天下午,成都市交通运输局组织蒲江县交通运输主管部门进行研究,第二天便开通了从石象村蓝莓基地到蒲江县的直达客运班线,按照一天两班实行常态化运行。目前,这一线路已成为群众通勤和乡村旅游的重要运力。

除了通过12345等平台了解市民出行诉求,成都市新开及优化地铁接驳公交线路25条,新增及调整了106座地铁出入口的公交接驳站点,全市地铁站50米范围公交站配置比例由此前的74%提升至90%。”成都市交通运输局总工程师周亚军说。

同时,通过大数据分析,多个共享单车点位的早晚高峰供需矛盾也得以缓解。据一家共享单车企业统计,自2022年11月数据共享试点以来,单车日周转从2.3次提升至3.5次,企业降本增效效果明显,市民的骑行需求也更好地得到了满足。

通过智慧交通体系的建设,2022年,成都市中心城区绿色出行分担率达到69%,较2021年提高4个百分点。

为建好智慧交通的基础底座,成都市正以“应接尽接”的原则,推动建设交通运输数据共享“一张网”。目前,已汇集全市民航、铁路、城市轨道交通、高速公路、公交、出租、网约车等15大类领域数据超9200亿条次,视频数据28万路,日均新增数据6亿条次。同时,向成都市城运中心等92家单位实时共享24小时动态数据,为城市各部门协调联动提供数据支撑。

交通数据共享“一张网”不仅在平时助力提

升城市通勤效率,也在春运、大型节假日等特殊时期,为加强交通运输应急保障发挥了重要作用。

成都市春运办的数据显示,今年春运40天内,成都市对外交通客流总量达3219万人次,成为人口流动最为活跃的城市之一。在此期间,成都整合民航、铁路、公路、水路等数据打造的成都市交通运输应急保障平台积极发挥作用,实现跨部门、跨行业的联动响应。

1月15日20时,该平台监测到在23时有15趟列车晚点到达成都东站,总人数约8160人。平台及时启动应急预案,将晚点信息推送至成都轨道集团、市公交集团和出租车GPS营运服务商,交通部门及时采取地铁延时收车、抽调公交应急运力、增派空载出租车(网约车)等措施,做好旅客到站后的接驳工作。次日凌晨1时前,成都东站所有到站旅客全部疏散完毕。

“2023年春运期间,智慧化平台共助力交通运输部门处置类似大小事件50余次,为保障群众出行发挥了重要作用。”周亚军说。

## 当城市“生命体征”有了“监测大脑”

走进位于成都市青羊区的智慧蓉城城管城运分中心,一块大屏幕上呈现出整个城市运行的各类数据,照明系统、桥梁安全监测系统……这里发挥着综合指挥调度、城市管理体征监测、城市管理数据汇聚等功能,可以说,是一个城市“生命体征”的“监测大脑”。

成都市城市管理数字化监督管理中心主任叶志俊告诉记者,该中心目前已经接入城管行业16个业务管理系统,汇聚9大类393.4亿条数据,成为城市管理的运转中枢。

尤其是,该中心探索出了一种基于城市生命体征的联动管理模式,提出了城市管理体征指数,以不同的分数和颜色反映城市的体征状态。当城市“身体”出现一些问题,这个“体温计”就会显示报警。

## 受访者供图

而这背后,是一整套城市“生命体征”标准指数的不断打磨确立。记者了解到,城市“生命体征”由安全、整洁、有序、便民四个维度共387项指标构成,通过一块大屏幕,可以实时查看整个城市的整体管理运行情况。“比如,今天的城市体征指数显示为91分,说明城市管理体征处于标准状态,整体运行正常。但是,具体的‘有序维度’指数为84分,扣分较多,点开可以追溯原因,发现‘城市街面有序’‘临街建筑有序’等指标均有扣分,尤其是‘共享单车乱停放’扣分最多,方便我们及时加强相关方面的治理和改进。”叶志俊说。

路灯感应系统可以自动调节照明亮度,智慧化平台可以及时收集回应群众诉求……作为智慧蓉城的重要组成部分,智慧城管的建设不仅有效增强了城市管理信息化、精细化水平,还实现了城市管理问题主动发现、快速响应。

2022年9月5日12时52分,四川泸定县发生6.8级地震,系统监测到地震波到达时,成都市内一座桥梁结构响应数据异常。成都市城管委立即结合系统监测数据及现场应急排查情况综合研判,最终判断地震未对桥梁结构产生较大影响,确保了桥梁运行安全。

“城市是一个有机生命体,通过智慧化手段实时监测城市的健康,不仅明显提升了问题发现和处置效率,还能真正实现‘润物细无声’般的城市治理。”叶志俊说。

## 破解社区治理“最后一米”

“滴滴滴……”大屏幕上显示枣子巷15号小区独居老人刘爷爷家的监测用电量在24小时内明显减少,可能出现异常情况,需要关注。

报警声音发出后,正在值班的枣子巷社区党委书记陈世蓉立即拨通了小区网格员的电话,网格员在十几分钟后赶到老人家,原来

老人身体不适,一直躺在床上。网格员赶紧将老人送到医院,避免了意外发生。

这是去年7月成都市金牛区西安路街道智慧社区建设为独居老人办实事的一个缩影。记者了解到,为独居老人“兜底”,在老人同意的情况下,街道通过监测日常用电预警、安装烟感报警器、智能手环等多种智能化方式,为独居老人“保驾护航”。

社区是一个城市的细胞,智慧蓉城建设离不开智慧社区的打造。成都市启动智慧蓉城建设以来,一批智慧应用也在社区积极探索中。

走进西安路街道城市运行中心,迎面可见一块巨大的LED屏幕,街道河流、小区院落、餐饮门店等在电子屏幕上清晰呈现出来。金牛区智慧治理中心主任吴明成介绍,金牛区有机融入成都全市的数据资源体系,打造支撑全区、赋能基层的城运数据底座,汇聚了人口、事件、物联、视图、社会行业等全区数据资源近3亿条,实现数据在区内的高效流动。全区998个网格、2481个小区院落、120.31万人口上网入图,实现多维度人口画像,治理力量对应匹配,做到对“院落有谁、谁管院落”心中有数。

西安路街道办事处主任郭止怡告诉记者,街道还结合实际情况,在智慧蓉城社区通用版本上“定制”了符合街道社区需求的应用,打造了智慧社区小平台,将社区由传统的“管理”变为“治理”,更打通了社区治理的“最后一米”。

郭止怡给记者举了一个例子,西南路街道地处成都老城区,不仅老旧院落多,烟火气浓厚,还聚集了多条“美食街”“好吃街”,有60多家各类小餐馆。以前,餐馆油烟扰民问题经常被投诉,为了从源头化解矛盾,街道和社区经过大量走访调研,对投诉较多的49家餐饮店实施了油烟在线监测,一旦商户油烟超过标准,社区智慧平台就能实时报警。

“社区能第一时间了解情况,商户也能及时知道油烟排放污染,通过在线监测,目前街道的餐饮店油烟扰民投诉断崖式下降。油烟监测系统上线以来,仅有1家餐饮店被投诉,情况明显改善。”郭止怡说。

以“智”促治,智慧城市为创新基层治理提供了变革性的新路径,也给基层工作人员减轻了负担。

以前,社区工作人员每天要面对大量的“填表格”“交材料”等重复性工作;如今,成都智慧城市建设推出了社区“报表通”功能模块,整合报表106张、采集字段1013个。“社区工作人员不再需要重复填表,一次填写的内容可以自动分发表形成各类表格,我们有更多时间精力进社区为群众服务了。”金牛区白果林社区党委书记彭小燕说。

在成华区跳蹬河街道杉板桥社区,通过数字孪生社区建设,社区工作人员面对一个25平方米的高清大屏,就能对辖区1.2平方公里的情况了如指掌并快速处理相关事件。

“社区是基层治理的最小单元,事务繁多,以前网格员都是通过双脚来丈量社区,有了数字孪生社区之后,我们通过‘线上+线下’机制夯实‘微网实格’体系,探索出了更高效、更为智能化的工作方式。”杉板桥社区党委副书记崔梅娟说。

(本报记者董小红、李倩薇、唐文豪)

# 数字经济催生“私域增长师”

“什么是‘私域增长师’?”

骤然听到这个问题,广东佛山的几位门窗企业老板面面相觑,似乎没人能准确说清楚,但他们都已觉察到,这个新职业在近几年很热门。

今年1月,中国人事科学研究院发布的一份报告显示,“私域增长师”已成为五大热门数字新职业之一。

## 瞄准客户留存,新领域更有“发力点”

3年前,就职于合肥一家乳业公司的倪露,在自己负责的电商部门开始尝试做“私域增长”。

她每次跟本地同行交流时,对方都是满脸疑惑,很多人压根不知道“私域”这个词。

她不得不经常做“科普”——公域运营,就像企业通过电商平台把商品摆满一个个“货架”,顾客在平台买完即走;私域运营,则是企业找到一个个顾客,通过企业微信,为顾客直接提供服务和货品,真正实现“以客户为中心”。

“现在说起我在做私域,很多人都投来羡慕的表情。”倪露说,随着社会认知度的提升,企业对“私域增长师”的需求激增,工作机会也越来越多。

此前,有招聘猎头找到她,开出1.5万元至4万元的月薪。在合肥本地,这算是一份高薪职业。如果在一线城市,稀缺的“私域增长”负责

人,还能拿到10万元月薪。

这个新职业的火爆,不是一天炼成的。从2020年开始,中小企业纷纷投入私域布局,坊间将2020年定义为“私域元年”。

倪露接触到“私域增长”这个新鲜事,却颇有些误打误撞的意味。

那年6月,她所在的公司经营着一项“订奶到家”的传统业务,家庭客户往往只跟送奶工联系,一旦送奶工跳槽,就会带走一大批客户。

“他们都是长期优质客户,客单价和复购率都很高,流失一个都是损失。”倪露说,刚好企业微信提供了“离职继承”功能,如果把客户都转移到这个平台上,即便员工离职了,公司也能把客户留存下来。

实际上,客户流失是各行各业普遍焦虑。尤其这几年,电商平台、信息流广告等公域流量逐渐见顶,一些中小企业获客成本高涨,销量增长乏力,且多见“一锤子买卖”,客户留存变得日益艰难。

站在数字化转型升级的十字路口,很多中小企业瞄准“私域增长”空间,尝试挖掘存量市场的潜力。在此过程中,企业需要有效连接客户,进而留住客户、服务客户,实现“以客户为中心”。

## 摸清增长门道,新人才更加“有底气”

2022年初,企业微信工作人员在做客户调

研时,发现中小企业普遍渴望借助“私域增长”来破局,却面临市场上专业人才短缺,而让原有团队转向私域业务时遭遇“水土不服”。

当年8月开始,腾讯平台在“学习园地”推出“私域增长师”课程与认证体系,致力于培养中小企业急需的专业人才。

出生于1969年的张明武,瞅准了私域业务的新机遇,通过学习成为第一批“私域增长师”。这位山东威海明裕数字科技公司创始人,有着多年服务中小企业数字化的经验,这两年果断选择业务转型,推出私域咨询的新服务。

“有了平台的权威认可,我们提供私域服务更有底气,企业也更加信任我们。”张明武说。

通过系统培训,倪露也拿到了“私域增长师”的认证,慢慢摸清了“私域增长”的门道。比如,通过把客户引入企业微信,使用一些数字化工具,4名员工就能为7万多名客户实现规模化、标准化服务;站在客户角度做“温和的触达”,避免频繁发消息造成打扰;做好客户服务的同时,适时提供更多的福利或专属权益。

## 数字技能“傍身”,新职业更具“含金量”

去年10月,倪露通过私域运营业务,已

为上家公司带来可观的效益。但她还是决定换一份新工作,在其他行业验证自己的经验。

一位眼镜店老板曾找到她,诉说店里日常流动客户很多,但对长期用户运营一筹莫展。倪露觉得,客户一般几年才换一次眼镜,这家店看起来在做低频生意,但私域运营仍能带来镜片清洁、视力检测与太阳镜等高频服务和销售。

在她看来,“私域增长”更像“慢工出细活”。虽然不是“大主播一场带货上百万”的模式,但企业可根据行业和客户特点,做服务或产品的全生命周期设计,通过细水长流的服务,为中小企业创造更长期的价值。

“耕耘私域是一件特别考验定力的事,需要一位又一位的用户沉淀,一天天的时间推移,一次次的交互触达,是日积月累的过程,而不是某个单点爆发所带来的结果。”张明武也深有同感。

最终,倪露选择入职合肥一家高端烘焙品牌公司。她更像一个谨慎的职场人,虽然跨了行业,却没有迈出更大的步子——新公司以女性为主、追求品质生活的客户画像,与老东家的客户群体相近。

今年2月,她向记者摆出一组数据:2022年1月至9月,新公司的社群私域销售

额为1万元,她接手后3个月内,销售额达到20万元;此前一年,仅有8000多位私域客户下单,她入职不到半年,这个数据便增长到18000人。

成本的下降同样显而易见。倪露举出公域销售的例子说,如果找知名大主播带货,公司不仅要出“坑位费”,每卖一笔还得支付一定佣金,产品也免不了打折卖,最后综合算下来很难有赚头,“私域运营除去人工成本,几乎没有其他费用。”

除了直观的效益增长,“私域增长师”还能直接了解到客户反馈,通过快速反应,帮助企业提升产品质量和服务体验。“以前想了解客户需求,都要花不少钱请外部公司做调研出报告。”倪露说,“相比之下,现在的效率和质量都高了不少。”

有一次,这家烘焙公司研发了一个新品蛋糕,客户反馈口感有点油腻。倪露把信息传递到生产部门,公司马上把新品下架,重新改进蛋糕做法再上线。

作为经验丰富的“私域增长师”,倪露很看好这个新职业的前景,同时坦言入行门槛虽不太高,但成为行内专业人才也并非易事——他们不光要实战能力过硬,还需不断提升数字技能,适应企业打造“全域运营”能力的趋势。

(本报记者张博令、薛园、王若辰)