**智能化服务平台与智慧城市（城区、社区）的对接情况说明**

行业概况：智慧城市建设进入全面数字化阶段，智慧城市服务平台作为基于城市“操作系统”的应用服务出现。数字政府服务平台和交通、旅游等城市垂直公共服务类平台是城市服务平台的典型代表。城市服务平台将城市数据互联、互通、共享，进一步服务政府、企业和市民。

行业洞察：中国数字基础设施建设全球领先，加之数据开放共享体系逐渐清晰，制度保障体系日趋完善，数据共享步伐不断加快。在政策上，国家和各地方层面积极推进城市数字化治理；技术上，和城市服务平台相关的大数据、AI和区块链等数字技术不断迭代成熟。

行业生态：在整个城市服务平台的生态中，地方政府是城市公共服务类平台的主要推手，对平台健康发展起着火车头的角色；大型科技公司为代表的建设方决定了城市服务平台的基础服务能力；运营方则是城市平台不断迭代提供优质服务的保证。

行业趋势：未来，城市服务平台进一步助力城市管理能力和形象提升。同时，数据资产建设也是未来重点，从平台建设初期数据聚合到将数据形成数据资产反哺社会；信息安全也将成为平台最重要的关注点，平台将通过可用不可见的数据处理方案保证用户信息安全。各类城市服务平台未来将呈现进一步融合趋势。平台也将从重建设和轻运营的模式逐步向同时重视建设和持续运营发展模式转变。

智慧城市服务平台

基于城市“操作系统”的应用服务

智慧城市的总体架构可以概括为五个层面：感知层、通信和网络层、城市数据和控制层、城市应用层和支持系统层。其中城市数据和控制层是智慧城市的核心功能，通信和网络层、支持系统层为智慧城市运行提供必要支撑，这三者可以说是智慧城市的“操作系统”，智慧城市的“操作系统”加上城市的基础设施构成智慧城市底座，在此之上是各类城市应用服务，以应用场景为单位串联起城市的生活空间。

智慧城市服务平台主要类型

各类城市服务平台共同构建数字化城市生活环境

随着互联网技术的迭代和城市数字基础设施建设的完善，城市服务平台逐渐发展成两种典型模式：

1）数字政务服务平台属于城市综合公共服务平台，通常以政府和地方国企为主导方，主要用以提升城市公共服务和城市治理能力，是数字政府建设的重要组成部分；

2）城市垂直公共服务平台通常围绕城市某块公共资源做延伸，以满足市民某个单一公共服务场景的需求，常见的有城市公共交通平台、城市旅游出行平台、城市医疗系统平台等。

智慧城市服务平台价值

为全面数字化阶段的城市发展难题提供解决方案

城市发展过程中的难点主要体现在城市治理、市民服务和产业发展三个方面，智慧城市服务平台的意义和价值就在于基于数字城市的发展理念，通过技术手段和平台模式创新性地解决了城市发展中的阶段性难题，在政府端实现“治理+服务”的城市管理方式，促进政府工作模式的转变，加深政府和企业、市民的联系，实现城市管理的科学性、准确性和有效性；在市民端营造出舒适便捷的城市生活氛围，提升市民在城市空间中的生活体验；在企业端提升企业运行效率，降低企业运营成本，形成良好的创业和营商环境。通过不同城市服务平台间的数据共享，加强政府、市民、企业三方在城市中的联系和互动，提高城市运行的整体效率，从而为数字城市的治理和运转提出解决方案。

智慧城市服务平台的关键

城市数据的互联、互通、共享

要打造数字化的城市生活空间，关键在于城市数据的互联、互通和共享机制，使数据成为城市的一大资源要素。城市服务平台是城市数据的汇聚池，通过各类城市服务平台数据的汇聚和交换共享，将构建出城市生活的数字全貌，助力城市的高效运营和精准治理。值得注意的是，要实现城市数据的互联、互通和共享，一方面需要建立统一的数据开放共享模式和标准，培育数据开放共享平台和参与主体；另一方面也需要制定相应的数据版权保护、产权保护措施，强化个人隐私和公共数据安全，防范数据开放共享风险。

数据开放共享体系逐渐清晰

制度保障体系日趋完善，数据共享步伐不断加快

到2020年底，全国一体化数据共享交换平台搭建完成，政务数据、公共数据、政企数据、企业数据的开放共享速度加快：

1）政务数据共享：中央62个部门、32个省级地方全面接入国家数据共享体系，累计发布数据共享服务接口超过1300个。

2）公共数据开放：省级公共数据开放平台基本设立完成，上海等地出台专门的地方政府规章，公共数据开放有序推进中。

3）政企数据共享：政企数据共享的特定是由政府主导型向政府合作型转变，第一类是搭建政企数据共享平台（辽宁、南京）；第二类是政府数据授权运营（重庆、山东、北京）。

4）企业数据开放：企业数据开放的目的是实现商业价值，企业层面的数据开放以市场化行为为主。

5）制度规则和保障体系建设：2020年12月，国家知识产权局发布《知识产权基础数据利用指引》，各地区纷纷研究制定制度规则，推进政府数据共享开放、数据资源开发利用，一体化的数据共享响应机制日趋完善。

智慧城市服务平台发展环境

政策环境：国家和各地方层面积极推进城市数字化治理

随着城市信息基础设施的建设完善，智慧城市的发展重点逐渐由数字基建转向城市的数字化治理，党的“十四五”规划中再次明确提出数字经济、数字社会、数字政府的建设要求，强调以数字驱动社会生产、生活、治理方式的变革，同时，各省市也提出新一轮数字化建设规划。我国数字城市建设具有良好的政策环境。

技术环境：数字技术不断迭代成熟

当前，我国大数据、人工智能、区块链、云计算等数字技术不断发展成熟，使“科技红利”、“数字红利”逐渐代替“人口红利”成为我国新的发展动能。大数据方面，2020年我国4G用户数量已超过10亿，5G终端连接数也超过2亿，移动互联网用户接入流量由2015年底的41.9亿GB增长到2020年的1656亿GB；云计算方面，2020年云计算业务较上面同比增长85.5%；人工智能方面，2020年人工智能产业较上年同比增长15%；通信技术方面，我国已建成全球最大5G网络和全球最大的窄带物联网（NB-IoT）网络，移动物联网连接数达到11.5亿；区块链方面，区块链技术在金融、医疗、政务等领域的应用案例逐渐丰富。

公众习惯培养：对数字化环境具有较高接受度

得益于我国信息化建设成就，我国网民规模规模由2015年的6.88亿增长到2020年的9.89亿，互联网普及率由50.3%提升到70.4%。数字经济渗透到市民生活中的各个领域，使得城市消费场景更加多元，数字生活更加丰富多彩。在线教育、在线医疗、远程办公、数字娱乐等场景的用户规模快速增长，体育、旅游、展览等也纷纷推出线上服务新模式。到目前为止，即时通讯、网络视频等应用的网民渗透率到达90%以上，短视频、网络支付、互联网政务服务、网络购物等应用的网民渗透率达到80%以上，我国民众对数字化环境具有良好的熟悉度和接受度。

数字政务服务平台核心价值

数字政府建设已经从政务服务延伸到广泛的社会治理

数字政府本质上是政府治理的数字化转型，在内涵上，数字政府不仅包含技术变革，还涉及政府管理体制机制等方面的改革；在外延上，数字政府不仅包含数据驱动的民生服务体系，更侧重城市治理、应急管理、经济调控、行业监管等政府职能履行的数字化、智慧化，以全方位提升数字化治理能力和水平。数字政务服务平台作为创新行政管理和服务的新方式、新渠道、新载体，充分发挥了城市数字化民生服务和数字化治理体系的支撑和保障作用。各地区将政务服务平台建设作为区域发展“软环境”的重要标杆，依托数字政务平台深化“放管服”改革，营造良好的城市生活环境；通过数字政务服务平台数据资源的汇聚整合，洞察城市运营状态，提升城市治理效率和精准度，减少城市资源浪费。

城市公共交通发展背景

国家“公交都市”建设示范城市持续推进

“公交都市”是为缓解城市交通拥堵、降低城市能源消耗、改善城市生态环境、提升城市交通治理水平所推行的一项重要交通战略，目前已成为全球各大都市的重要发展方向，东京、巴黎、伦敦、新加坡、香港、首尔、哈尔滨、哥本哈根是世界闻名的八大“公交都市”。我国交通运输部于2011年发布《关于开展国家“公交都市”建设示范工程有关事项的通知》，标志着我国“公交都市”建设的开端，也由此确立公共交通在我国城市交通系统中的主体地位。

城市公共交通服务平台发展水平

部分东部省会、沿海城市具备较高的公共交通智能化水平

我国城市公共交通智能化应用示范工程中，创建效果明显和创建效果较好的城市主要是东部省会和沿海城市，并且不同城市之间的公交智能化水平差距较大，其中头部城市公共交通服务平台基本建设完成，并开始基于城市交通智能系统进行车路协同、无人驾驶、多网融合、智慧交管等应用场景的验证，而部分中西部地区城市，还处于城市公共交通基础设施建设完善阶段，在公共交通智能化系统上还有较大的建设部署空间。

城市公共交通服务平台发展机会

区域平台整合+县级节点拓展

《国家综合立体交通网规划纲要》是我国第一个关于综合立体交通网的中长期规划纲要，为当前和今后一段时期我国交通强国建设提供了行动指南，其中明确提出我国交通体系“国际国内互联互通、全国主要城市立体畅达、县级节点有效覆盖”的发展目标。按照规划，对于全国主要中心城市，将会以都市圈和城市群的形式“组团”、“组队”发展，同时鼓励城乡交通运输体系的一体化发展。因此，对于都市圈、城市群内的中心城市，未来的发展重点将是实现区域内不同城市公共交通服务平台的互联互通、整合协调；对于县级城市的公共交通服务平台，未来的发展重点将是有效建设和安全接入城市公共交通体系。

城市公共旅游服务平台发展机会

平台功能深化+特色文旅资源挖掘运营

从各省“十四五”智慧旅游的建设规划来看，“全省旅游一张网”、“一机、一码游全省”、“特色旅游资源开发”将是未来一段时间全域智慧旅游的重要发展目标，城市公共旅游服务平台作为全域智慧旅游规划中的重要组成部分，其主要发展机会将来自于以下两点：1）用于支撑实现“一机游全省”、“一码游全省”等建设目标的平台功能的完善和深化；2）针对城市当地特色旅游资源新场景、新模式、新业态的挖掘及精细化运营。

智慧城市服务平台产业图谱

城市服务平台涉及众多通信和互联网等科技公司

地方政府

是城市公共服务类平台的主要推手，对平台健康发展起着火车头的角色

地方政府大力发展城市服务平台，主要目的是未来更好的进行城市管理和为城市中各方提供更好的服务。地方政府是公共服务类平台的发起方，也是其他平台的监管方。城市公共服务平台提升了政府和市民的办事效率，各地方政府建设的积极性较高。其他各类厂商基于自身特点参与到城市服务平台生态，政府作为城市管理的第一责任者也会对各类平台进行监管。

建设方

大型科技公司决定了城市服务平台的基础服务能力

一般只有信息解决方案厂商、互联网厂商等为代表的的大型科技公司，才有能力承接城市服务平台的建设。相关厂商一般已经具有其他类平台的建设经验，尤其很多厂商参与过城市中智慧城市项目平台的建设，对城市管理和政府需求有一定了解，建设城市服务平台更具优势。同时大型科技公司生态中有大量成熟合作厂商，可以根据城市特有需求选取相关技术和厂商进行整合。

建设方通过提供统一的开放平台，将数据打通，把不同业务场景接入平台，成为一个聚合服务平台。城市服务平台一般3-5年就会进行更新升级甚至替换，需求方一般会延续使用之前的建设方进行平台的升级，只有之前的建设方技术不能满足最新的需求，才会选用新的建设方替换之前的平台。因此建设方一般会集中于几家大型科技公司中，此类公司技术相对领先，也更能提供稳定和持续的服务。

运营方

运营方是城市平台不断迭代提供优质服务的保证

政府直接负责的平台一般会将建设标和运营标分开，给到不同厂商。平台建设方大部分也不参与平台的运营，因此全国性的城市服务平台运营方很少，政府一般会将平台运营外包给本地化的团队。运营厂商主要使用互联网成熟的运营方式，通过大数据分析、本地热点推送、平台活动等方式引流。运营方是和最终用户最直接的接触方，对城市服务平台的使用体验和更新迭代起着最关键的作用。

第三方参与者

第三方企业给服务平台提供了更加灵活的技术和服务选择

第三方企业是城市服务平台生态进一步丰富的关键角色，主要分为技术厂商（主要为建设和运营合作类厂商）、场景服务厂商和商业服务厂商几大类。第三方企业丰富了城市服务平台的功能，在平台基础能力的基础上，可以根据不同阶段的需求添加不同功能，保证了城市服务平台的灵活性。第三方企业也是整个生态持续发展的重要组成部分，大型科技厂商和第三方企业共同推进城市服务平台技术和生态的发展。

城市服务平台当前业务模式整体现状

目前城市服务平台呈现重建设、轻运营；重系统、轻体验；重平台、轻应用等现状

当前大型科技类公司更愿意参与城市服务平台的建设工作，参与运营工作的意愿则较低。而城市服务平台运营公司又呈现零散和区域本地化特点，整体能力和大科技公司相比有差距。因此目前城市服务平台整体发展不够均匀，在很多方面还有待提升和完善。

数字政务服务平台建设运营模式

省级和地市级政务服务平台统一规划、错位建设

数字政务服务平台的需求发起方主要是各省级政府及各省级委办局、地方政府及各地方委办局、大数据局等，其中地方政府和地方委办局可能会委托当地国企作为需求发起方。为防止省级政务服务平台和地方政务服务平台因重复建设而导致的资源浪费，省级和地方的政务服务平台在建设规划、功能定位方面会进行区分和错位，主要体现在省级政务服务平台更侧重于省级的政务服务、跨市的公共服务等内容，地方的政务服务平台将更侧重于地方层面的政务服务、本地生活相关的公共服务等内容。数字政务服务平台的建设和运营一般会分开招标，建设标的总包方通常是地方国企、大型互联网公司、大型科技公司，运营标的总包方通常是有运营能力和生态的地方国企、大型互联网公司、大型科技公司等，在建设和运营过程中，第三方企业可能以技术合作、生态伙伴等方式参与其中。各地大数据局通常会参与到政务服务平台的运营过程，主要负责数据相关的规划和管理工作，以推动政务数据的开放共享，解决各地政府数据孤岛等问题。

进一步助力城市管理能力和形象提升

城市服务平台在疫情中发挥的重要作用进一步促进平台发展

疫情期间，已经部署了城市政务类服务平台的城市通过快速推出健康码，对疫情的迅速控制起到了重要作用。加上疫情影响，用户也进一步养成优先选择政务类服务平台完成线上办事的习惯，用户也从中获得了很大的便利性。因此未来城市服务平台将进一步发展，城市管理者会深入挖掘城市服务平台的价值，不断优化城市服务平台，实现精细化城市管理和运营。

平台数据资产建设是未来重点

从平台建设初期数据聚合到将数据形成数据资产反哺社会

城市服务平台中的数据保护和利用是未来平台发展最为重要的环节，有效保证用户隐私前提下最大挖掘数据效用，在城市管理中得到充分应用，是各平台未来需要长远持续考虑的问题。

城市服务平台未来将呈现进一步融合趋势

各类平台重复功能将被整合，不同平台将进一步融合

各类城市政务服务平台，以及交通出行平台和旅游平台等各垂直公共服务平台，在疫情后迎来一个建设高潮，各地城市、甚至区县都纷纷建立城市服务平台或者纳入未来建设计划。未来，各类平台的边界相对会越来越模糊，政务服务平台中也会逐渐提供交通、旅游等城市服务，交通、旅游等垂直公共服务类平台也会逐步整合部分政务服务。

城市服务平台业务模式未来发展趋势

大部分厂商会从重建设轻运营转变为两者都要抓

各环节现状：1）建设环节：建设环节相对成熟，未来仍将集中于新增项目和存量项目改造升级，新增市场的增长有赖于各省市政府的政策影响，政务类城市服务平台更多会被整合集中于省级平台，市级城市服务平台会向着体现城市本地化、城市特色和生活服务类转变。2）运营环节：运营环节未来机会点在于精准的用户分析等能力，提供高效的运营服务同时，还可以不断积累用户数据，未来可以在合规的数据交易平台进行对外赋能。3）生态环节：生态环节目前还处于探索阶段，未来商业化的潜在空间更大。

未来，运营环节将发挥更重要作用，也将会被各厂商更加重视，各厂商会构建自己的生态体系，建设和运营能力同步提升。