

（三）互联网创新城市治理和新型商业形态

导读：在人类社会进入全球化、现代化更高阶段的历史背景下，互联网已经超越了技术、商务乃至交流上的范畴，而成为了一种人类全球化状态下的生活状态。随着国家治理体系现代化的不断推进，“创新、协调、绿色、开放、共享”的发展理念的不断深入，网络强国战略、国家大数据战略、互联网+ 行动计划的实施，城市被赋予了新的内涵和新的要求，这不仅推动了传统意义上的智慧城市向新型智慧城市演进，更带来了前所未有的发展机遇。互联网对城市的未来将会进行怎样的重塑，如何改变城市及生活在城市中人的生活方式？项目组尝试归纳互联网催生的新型服务和商业模式案例，希望籍此作为引子，让读者能够更加清晰的感知到互联网带来的革新过程，达到见微知著的效果。本篇将互联网促进政府公共服务质量提升和新型商业形态两个角度，介绍现有的几个实践案例。

一、互联网促进政府公共服务质量提升

政府作为公共服务的主体，以互联网企业与地方政府合作的模式已成为提升公共服务质量的有效手段之一。

海南省与腾讯合作，以微信为用户接入口，全省的微信用户进入微信“城市服务”界面，或关注“智慧海南公共服务平台”微信公众号，随时了解机动车违法查询、驾驶证信息及违法记分查询、交通违法代码查询、参团游客行程验证、从

业导游认证查询 地税发票查询 普通高考成绩查询
高考录取信息查询、中考成绩查询、食品药品投诉举报、药店信息查询 邮政报刊订阅 西沙旅游信息查询 海口港车客流量查询
海口港水运客票预定、汽车票查询、新生儿重名查询、景区天气查询、灾害预警等 19 项便民服务。未来还将接入医院挂号、违章办理、港澳通行证再次签注、户政业务预约、长途汽车购票等服务。

新型智慧城市从本质上是以信息为主导、网络为支撑、数据为要义、



服务为根本的网络体系。厦门市将“微信城市服务”作为智慧城市建设的一项重要内容，通过统一的身份实名认证规范体系，为每个市民、企业提供线上唯一的厦门电子身份。截至目前，通过实名认证用户数超过21万，为预约挂号平台、积分入学、数字图书馆、轮渡公司、交警网等50多个业务系统提供实名对接服务，真正为用户提供“一个ID，一次登录，全市通行”的无障碍、跨部门的高效便民服务。据调查，目前我国已经有超过500个城市在进行智慧城市试点，计划投资规模超万亿元。从实际效果看，智慧城市在城市交通、医疗、政务管理等领域取得了广泛成果。

移动终端的发展使基于地理位置（LBS）的应用在城市交通领域发挥巨大作用。如百度与江苏省合作，将江苏省交通运输厅所提供的公交实时数据，在百度地图上得以显示，使乘客及时了解公交车当前位置、相对距离、到站时间等信息，以便合理安排乘车的时间和路线，为市民便捷乘坐公交服好务。

天津市交通运输委与阿里云计算公司合作，进行“互联网+城市智能交通”的合作尝试。主要内容涵盖推广电子站牌、移动支付和统一结算平台，建设智能交通信号控制系统、智能交通引导系统，开展智能泊车、公共交通行驶信息引导试点应用，实现交通运输要素的智能识别、指挥调度和应急响应；并在公共交通和货运交通中推广车联网、车辆智

能终端等智能化应用。通过“两个系统、两个平台”，即交通指挥调度系统、交通信息服务系统，大数据处理平台、设备运行维护管理平台来促进新一代智能交通管理系统建设。交通指挥调度系统能够实现基于警力和智能交通设备的应急指挥调度；交通信息服务系统能够实现对社会公众的有效信息

服务和政府部门的信息共享，两个

平台能够为智能交通管理系统发挥功能提供后台数据支撑和运行管理保障。

在与互联网企业合作之外，许多地方市政府已开始自主研发相应的便民服务应用，不仅可以促进城市公共服务大数据的建立，也极大的提升了政府形象。

上海市交通委实行“上海停车”APP（公开测试版）。该应用程序目前基本全面覆盖市中心城区的经营性公共停车场（库）和道路停车场，



可提供目的地周边一定范围内的停车场（库）地址、出入口位置、行驶路线及路况、经营泊位数、收费价格、服务时间等信息，并可直接导航。同时已有约 100 家经营性公共停车场（库）和 200 条道路停车场路段可提供停车泊位实时动态信息。

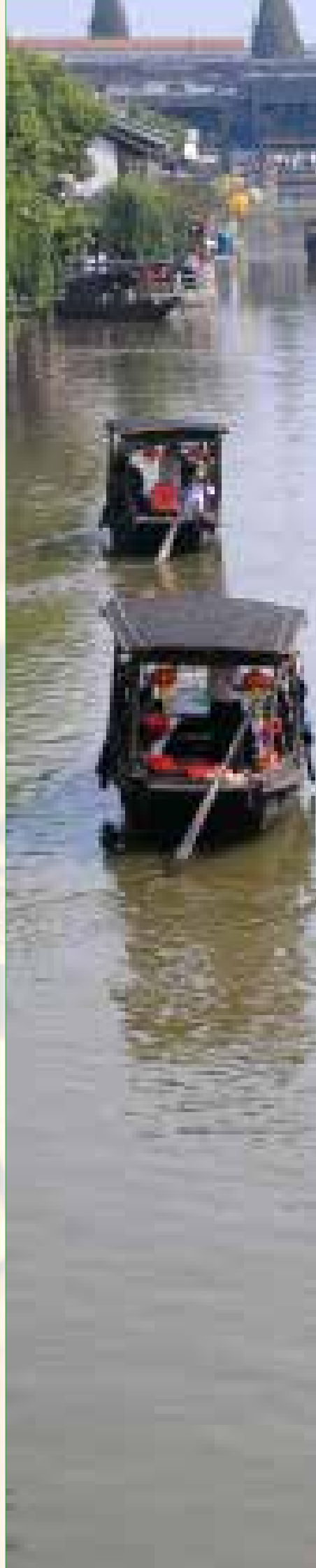
珠海市建立了“智慧珠海”模式，即：1 个电脑端平台——网格化社会服务管理平台；2 个移动终端 app——“@ 珠海”和社情民意“一点通”，建立起“街道—社区—片区—楼组—户”五级网格管理体系，以社区内的家庭户和单位信息为基本单元，形成信息大数据库；同时设立街道各业务科室部门的工作窗口，将重要工作、活动以及事项实时上传至平台；“@ 珠海”手机 APP 设有掌上珠海、便民指南、为民所为、左邻右舍、微纸条等栏目，方便社区居民及时获取政务服务流程，了解街道为民服务的项目，参与社区开展的各项群众活动。

二、互联网催生了新型商业形态，为城市生活提供了各种便利

滴滴打车已有出租车、快的、专车、顺风车、代驾、大巴等六种产品线，神州专车、租车、代驾也有多种产品，充分满足不同人群的出行需要，提高出行效率。据估算，滴滴打车使全国 130 多万辆出租车每天减少 40 至 50 公里的空驶，平均每天节省汽油 4 至 5 升，在有效缓解城市出行矛盾的同时，还为节能减排作出有力贡献。

车联网通过“车机——手机——网站”三种设备间的互联体验，实现互联网与汽车的完美融合，为用户提供安全、智能、便捷的服务。通过“一键导航”功能可迅速完成路线规划，避免驾驶过程中频繁操作导航带来的危险。而道路救援功能解决了车辆抛锚、燃油耗尽的困境，紧急救援功能可快速实现自动紧急求助，尽可能保障了用户和车辆的安全。长城车联网还具有车辆定位、车友在图、新闻语音播报、天气预报查询、酒店航班票务餐饮预定等功能，为车主带来诸多方便。尤其是提供全程语音服务，语音识别率达到 85% 以上。车主在车上无需动手，只要说出口令就能轻松进行导航、蓝牙电话、收音机、音乐、生活资讯等操作。

互联网养老产业目前共涉及八大子产业模块，分别是养老住宅、养老软件及信息系统、护工培训、福利器械、综合性医护服务、文化生活、老年金融、家政及其他服务。安康通是款健康管理平台，



互联网时代加速了城镇化进程，出现了中国乌镇传奇，江南水乡正在转型成为互联网高地，第一届世界互联网大会催生了乌镇创新发展，一大批创业者云集落户。

著名健康品牌雅达国际投资兴建智慧养老园区，老年大学、养老公寓、康复医院等板块成效显著；全国首家互联网医院随之而来在乌镇签约上线，中国第一张“互联网在线处方”在乌镇互联网医院平台诞生，浙医二院院长、心血管专家王建安为一位复诊患者开展远程在线诊疗，并开出电子处方，药品由第三方药企完成配送；全国 27 个省份 1900 多家重点医院、20 万医生资源建立信息系统深度连接。

智慧乌镇，比比皆是。

- 金融咖啡馆引来创业团队。改建旧服装厂厂房为金融咖啡馆，互联网金融中心和普众创客空间正式营业，10 余家创业团队入驻这家咖啡馆。乌镇故乡年轻人重返乌镇献真情。

- 免费开放无线局域网接入，进入桐乡市区，轻松享受免费 Wi-Fi 进入乌镇西栅景区，800Mbps Wi-Fi 免费使用，实现全覆盖；浙江省免费网速最快的是乌镇。

- 全镇公共自行车系统智慧化运营，首批推出 26 个自行车点、61 个车棚、8 个岗亭。乌镇的公共自行车可以直接使用扫码租车，从微信上扣除押金，还车时退还，应用二维码技术，乌镇的公共自行车无需办卡，这种形式目前可以说是全国唯一。

- 乌镇 App 将整合几乎所有游客需要的信息，游客可以用它导航，可以查看景区周边道路是否拥堵，还可以在手机上预约酒店、民宿，甚至可以实时看到乌镇景区的人数。

- 乌镇“智慧养老”项目通过乌镇智慧养老综合服务平台，以乌镇居家养老服务照料中心为载体，惠及 1.5 万乌镇老人，既为乌镇老年人提供集中照料，更是利用互联网技术将服务延伸至老年人家中，组成乌镇养老服务信息网络。

- 乌镇“智慧政务”项目更是以“一屋一二维码”的形式，建立起了村民信息全维度的信息库，为村民与村干部沟通提供了一个更为直接便利的渠道。

乌镇作为互联网时代中小城市发展的引领者，彰显了互联网推动智慧城市、可持续发展城市的卓著成效。

通过移动终端收集用户的健康信息，并提供个性化健康解决方案。子女和亲属可通过手机健康管理平台查询老人的血压、血糖、心率等健康数据。老人遇到跌倒，疾病、意外等突发状况时，而子女无法第一时间到达现场时，可通过智能设备一键呼入，获得就近的帮助和护理。

“线上” + “线下”（O2O）方面，许多与居民日常生活密切相关的细分市场都形成了较为完整的 O2O 闭环。

药给力（APP）提供在线购药、用药咨询服务的手机应用。用户可以通过药给力 App 进行手机在线购药，由品牌药店在一小时内将药品送达。药给力同时提供医师在线咨询、用药资讯推送、用药定时提醒等服务功能。通过多场景切入让用户获得丰富、立体、专业化的服务体验。药给力最大的特色和福利是“1 小时送药上门”，希望通过一小时送药切入，然后在国家政策慢慢开放下，逐步涉足健康咨询 养生产品等方面。

“春雨医生”是一家医疗互联网公司，在医药服务的新领域进行了大胆创新，开拓了新的医疗问诊形态，提供在线购药、用药咨询服务和卫生保健信息服务。其创始人兼 CEO 张锐在 2015 年第二届世界互联网大会上表示，未来互联网医疗除了现有的体系流程优化，还要走得更远，重视“从 0 到 1”的培育。

“e 运动”软件提供在线预订场馆服务，随时查看身边各类场馆的详细场馆服务、准确价格，直接在线预订优质场馆，到场直接运动，并建立运动社交群体。特点是充分利用共享经济，创造共享价值，提高运动场馆等公用设施的利用率、有效降低闲置率，帮助运动者以更低成本、更加便捷的方式掌握场馆动态信息、使用场地。产品上线后，签约场馆逾 50 个，日活跃用户超 1,000 人，日流水超 20,000 元，用户已达两万多人。

e 袋洗用极重的物流进行小区快速覆盖，简单的线上订单体验吸引用户尝试，线下大规模洗涤工厂进行成本压缩。e 袋洗将服务标准化，通过手机的预约，就可以达成预订时间上门服务，“e 袋洗”的袋子装多少东西都是 99 块，这样就解决了定价和标准化的问题。同时，上门取送的时间也完全可以压缩至 30 秒钟以内。其洗衣价格是洗衣店的一半，让更多的用户能够以很低廉的价格，高性价比的价格享受到更多优质的服务。

除“线上预定”+“线下体验”的模式外，“线上预定”+“上门服务”作为一种 O2O 的衍生模式，也有很好的应用

2014 年 7 月，家政 O2O 公司“阿姨帮”启动，它试图打造预约日常保洁、大扫除、新居开荒、衣物干洗、鞋具洗护服务的平台。预约后，客服为顾客安排阿姨上门服务。目前，阿姨帮已覆盖全国 12 个城市，在全国有近 3000 个活跃阿姨，每日订单是 2000 到 3000 左右，北京占比达到 70% 左右。相同功能家政 O2O 还有 58 同城推出的“58 到家”、“e 家洁”、“云家政”等。

爱大厨成立于 2013 年，是国内首家提供专业厨师上门服务的厨师平台。其收费模式是四菜 69 元、六菜 99 元、八菜 129 元。食材自备，可交由厨师免费代买。目前，北京、上海、深圳地区已全方位实现厨师上门服务，菜式齐全（鲁、川、粤、闽、苏、浙、湘、徽，八大菜系 + 西点西餐），预约方便，旗下超过 1000 名厨师任选。

在 2015 年 12 月 16 日的世界互联网大会开幕式上，习近平总书记发表主旨演讲并指出：“十三五”时期，中国将大力实施网络强国战略、国家大数据战略、“互联网 +”行动计划，发展积极向上的网络文化，拓展网络经济空间，促进互联网和经济社会融合发展。

互联网与城市的联系正在变得前所未有的地紧密，无论从信息的获取便捷的服务、专业化的指导到人与社会各方面的互动等，互联网都对城市治理和发展产生着深刻影响。未来如何因势利导，使用好互联网，也是我们希望与读者共同思考的话题，但毋庸置疑的是，互联网和移动互联网时代大潮的来临不可阻挡。