

# 中国智慧城市服务平台发展 报告

©2021.12 iResearch Inc.



**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。数字政务服务平台和交通、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，数字经济产业迸发活力是城市服务平台发展的基础。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，**和平台相关的大数据、AI和区块链等数字技术不断迭代成熟**。都为城市服务平台的发展提供了良好空间。



**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**。此外，还有其他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。



**典型案例：**城市政务服务平台的典型代表是深圳市的“i深圳”，“i深圳”定位为深圳市统一政务服务APP，是“互联网+政务服务”、“数字政府”改革下的建设成果，作为政务服务移动化的典型代表，在2019-2021年**连续三年助力深圳网上政务服务能力排名重点城市首位**。



**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**。

行业定义：智慧城市的应用服务

1

行业洞察：智慧城市服务新阶段

2

行业生态：关键角色与业务模式

3

典型案例：城市服务的实践创新

4

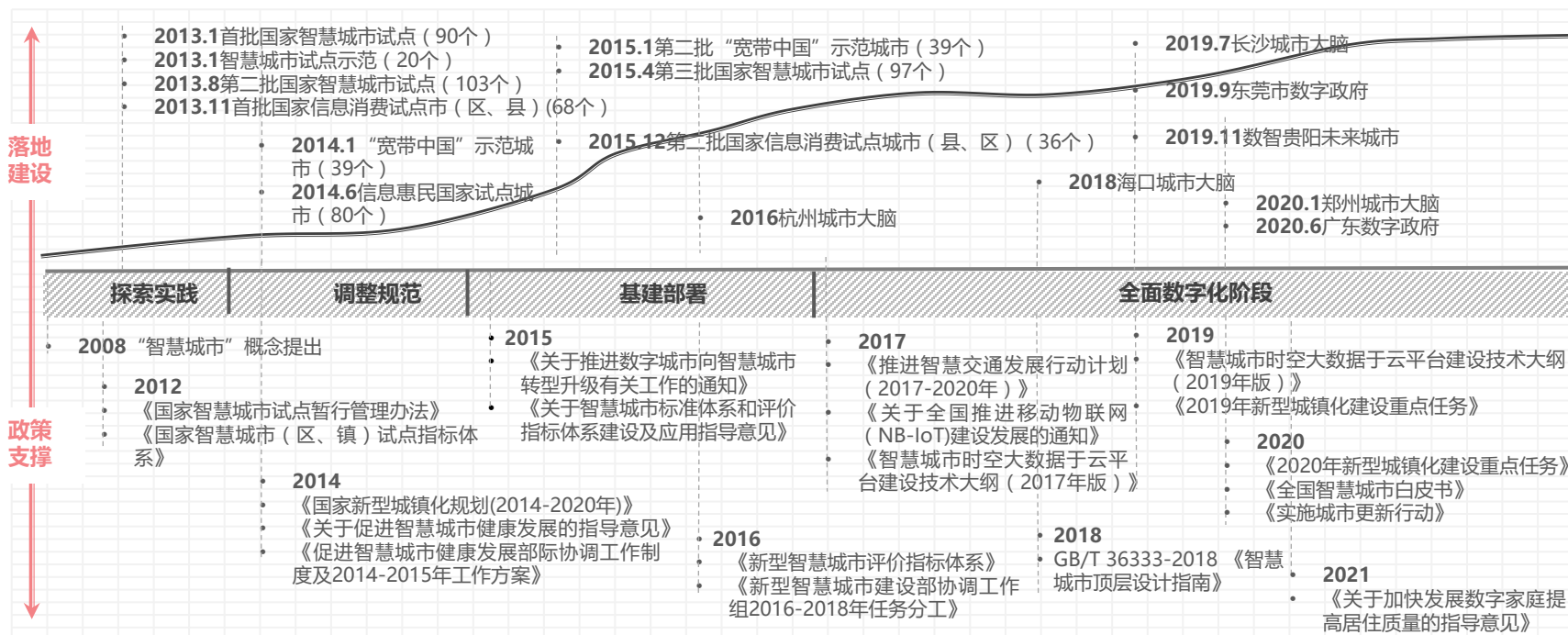
行业趋势：赋能城市现代化治理

5

## 智慧城市建设进入全面数字化阶段

智慧城市概念从2008年底提出以来，在世界上引起广泛关注，我国高度重视智慧城市的发展，《国家新型城镇化规划（2014-2020年）》的正式出台，意味着智慧城市成为我国城市发展的全新模式。到目前为止，我国开展智慧城市、信息消费、“宽带中国”、信息惠民等试点的城市近600个，近9成的地级及以上城市提及智慧城市建设。“十四五”规划进一步提出要**坚定不移建设数字中国，加强数字社会、数字政府建设，提升公共服务、社会治理等的数字化智能化水平**。站在“十四五”和党的第二个百年奋斗目标的新起点上，我国智慧城市建设也将迈入全面数字化的新阶段。

### 我国智慧城市发展政策及落地建设历程



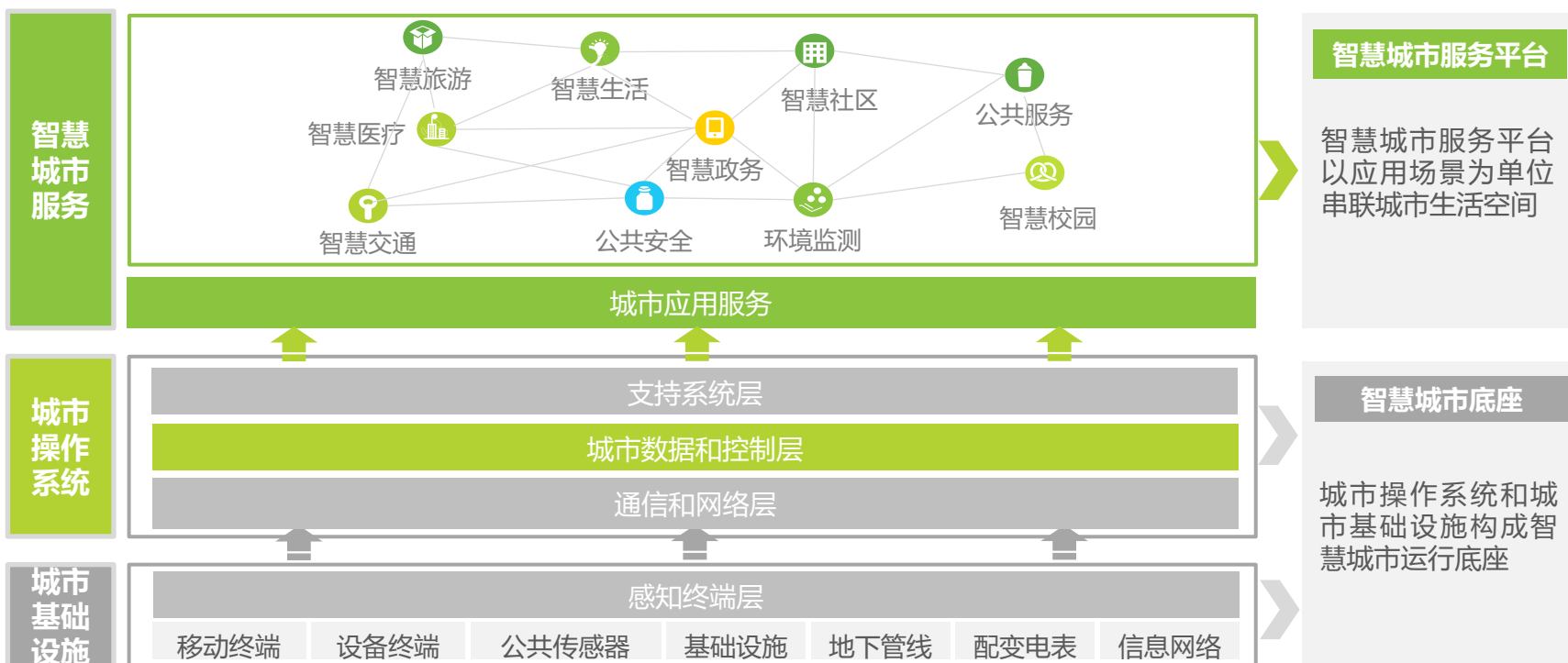
来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

# 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。

### 智慧城市操作系统与城市服务平台的关系



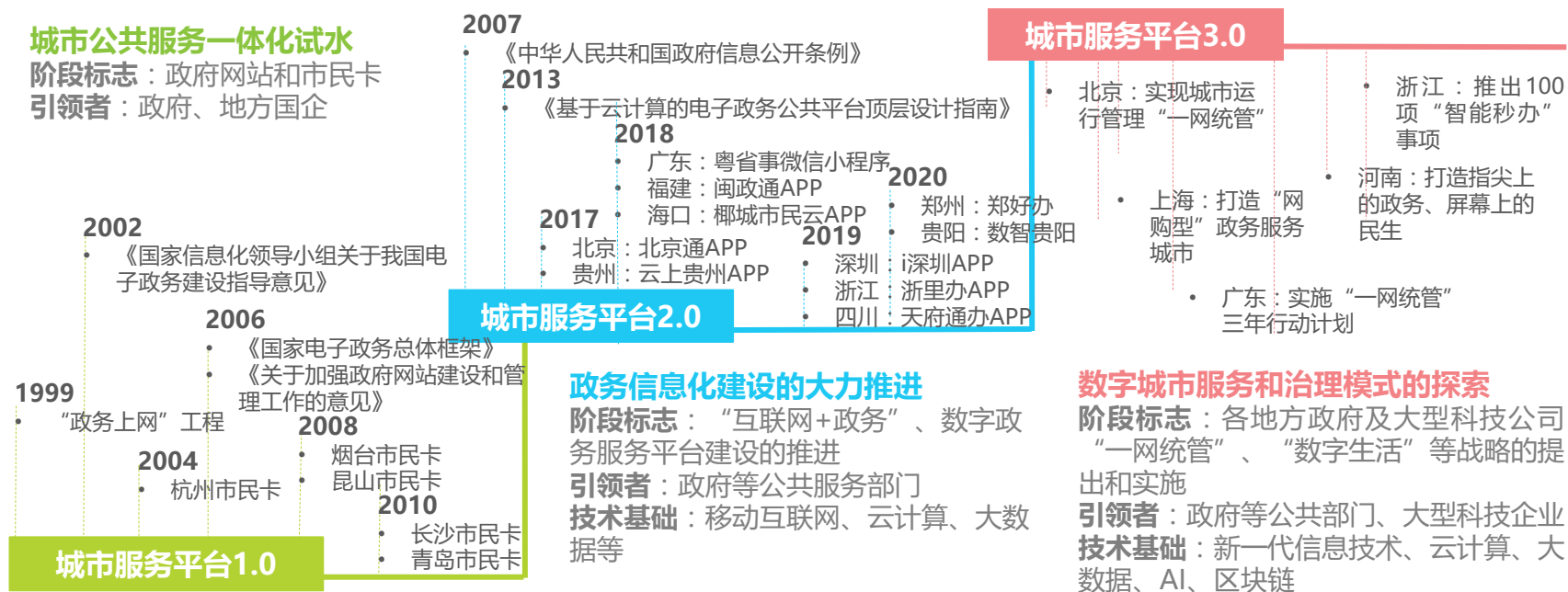
来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

# 智慧城市服务平台的发展历程

## 城市服务平台探索逐步深化

城市服务平台根据发展模式和建设内容的不同大致可以分为三个阶段。**第一阶段**的主要体现是政府网站和市民卡，能实现政务信息线上展示和政府网站和将城市多项公共服务集成于一体的市民卡成为城市公共服务一体化探索的早期形态。**第二阶段**主要表现为政务信息化的大力推进，其主要驱动力来自于国家对政府信息公开、“互联网+政务”的大力推动以及互联网、云计算、大数据等现代信息技术的成熟。目前，我国城市服务平台发展已经进入**第三阶段**，在这一阶段中，城市数字基础设施进一步建设完善，“人”逐渐成为城市的发展中心和主导力量，基于**城市服务平台的城市服务和治理模式**将成为探索重点。

### 城市服务平台的主要发展历程及阶段标志



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

# 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。

### 智慧城市服务平台主要类型

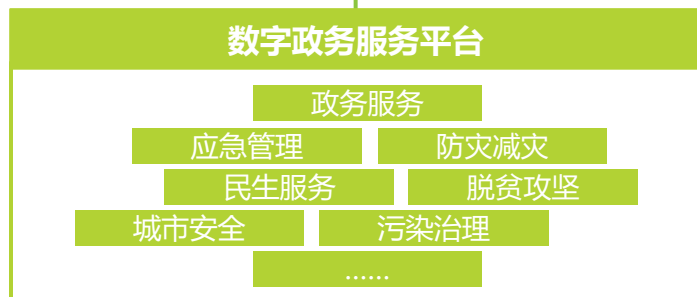
#### 城市综合公共服务平台

- 主导方：政府部门、地方国企
- 主要特点：不以盈利为目的，主要实现城市公共服务和治理



#### 城市垂直公共服务平台

- 主导方：政府各委办局、地方国企
- 主要特点：城市公共资源运营，带有商业性质，但以便民、利民为出发点



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

# 智慧城市服务平台的本质

## 赋能城市生活，打造以人为本的数字城市生活空间

城市的主体是“人”，智慧城市服务平台的本质是围绕“人”在城市中的生活场景，通过大数据、云计算、区块链、人工智能等现代信息技术，实现人与人、人与城市的有效链接，实现高效透明的公共服务、便捷的日常生活服务、良好的就业创业服务和丰富的文化休闲服务，全面赋能本地城市生活，提高人在城市中的归属感和幸福感。

### 以“人”为本的数字城市生活空间





# 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。

### 城市服务平台对政府、企业和市民的价值



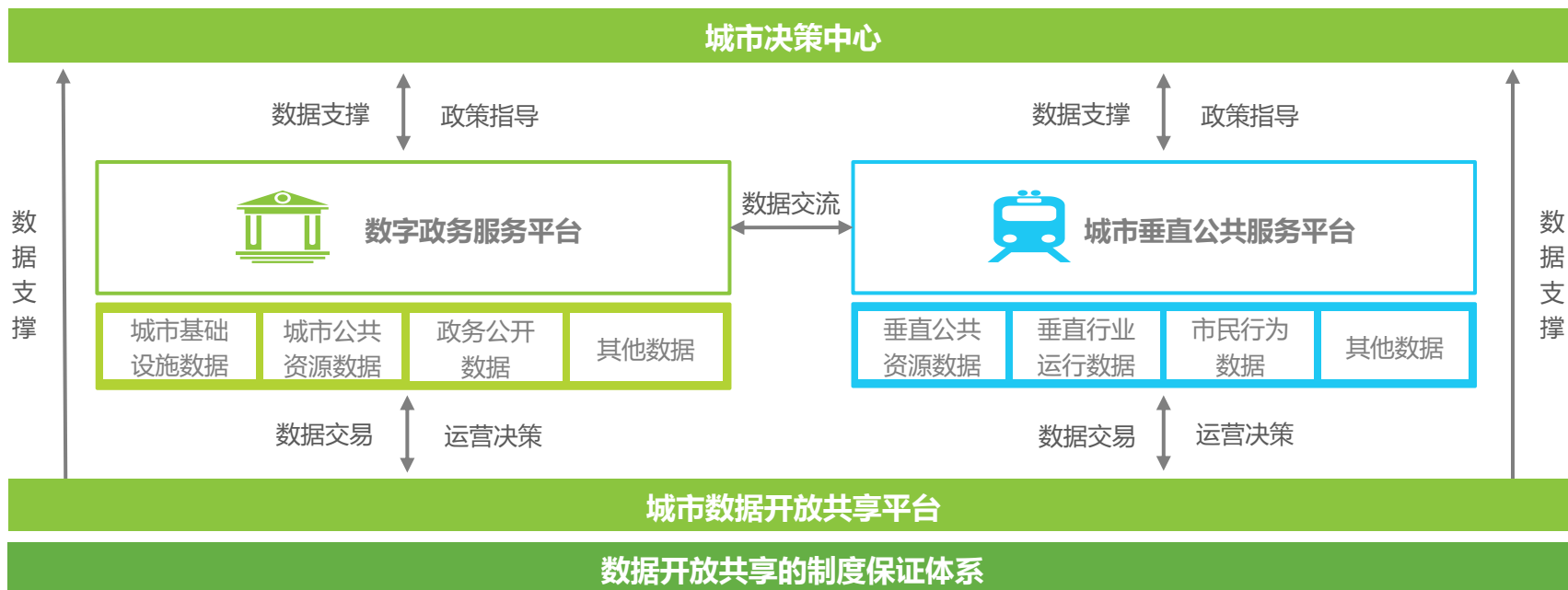
来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

# 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。

### 以城市服务平台为入口的城市数据互联、互通、共享机制



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

行业定义：智慧城市的应用服务

1

行业洞察：智慧城市服务新阶段

2

行业生态：关键角色与业务模式

3

典型案例：城市服务的实践创新

4

行业趋势：赋能城市现代化治理

5

# 数字中国建设初见成效

## 数字基础设施建设全球领先，数字经济产业迸发活力

数字中国是十九大提出的新时代下国家信息化发展的重大战略，到2020年底，我国数字经济总量跃居世界第二，数字经济核心产业增加值占GDP比重达到7.8%，成为推动经济高质量发展的重要力量。我国数字基础设施建设持续推进，从下到上可以分为**网络通信层、存储计算层和融合应用层**，我国在网络通信层具有一定的先发优势，目前处于世界领先地位；在存储计算层的个别领域如人工智能、超级计算等处于世界发展前列，数据中心、云计算等领域正在逐渐缩小与领先国家的差距；融合应用层主要涉及通用软硬件基础设施和传统基础设施的数字化改造，我国在基础和高端软件领域与发达国家仍有一定差距，但在软硬件供给体系上正逐渐完备。

### 我国数字基础设施建设情况



来源：工信安全智库《我国数字基础设施建设现状及推进措施研究》、国家网信办《2020年数字中国发展报告》，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

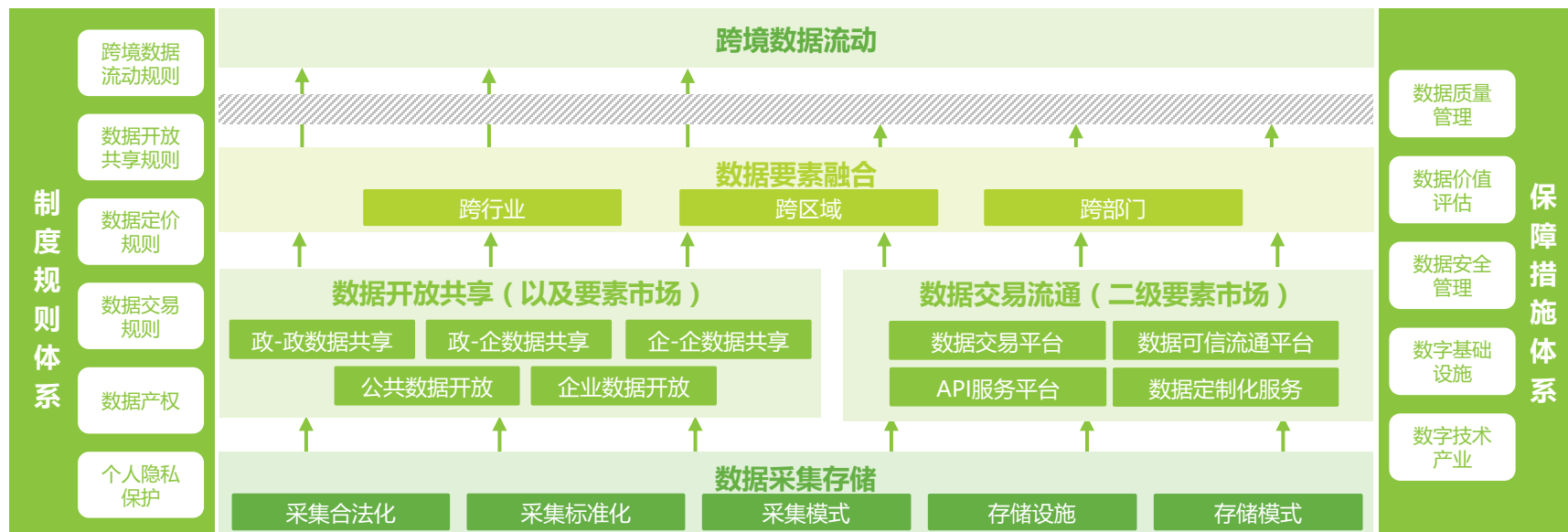
# 数据开放共享体系逐渐清晰

## 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。

### 通过数据开放共享构建数据要素市场



来源：数字经济联合会（CIDEE）《我国数据开放共享报告2021》，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

# 智慧城市服务平台发展环境（1/3）

## 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。

### 全国及各省市“十四五”规划中有关数字城市的内容

加快建设数字经济、数字社会、数字政府，以数字化转型整体驱动生产方式、生活方式和治理方式变革	全国	建立数据资源产权、交易流通、跨境传输和安全保护等基础制度和标准规范，推动数据资源开发利用。建立国家数据统一共享平台
<ul style="list-style-type: none"><li>加强数字社会、数字政府、数字孪生城市等建设，提高公共服务、社会治理等数字化智能化水平</li><li>推进政府职能重塑、流程再造、业务协同、数据共享，以数字政府撬动数字经济、数字社会建设，打造数字化治理先行省</li><li>推动政务服务、社会治理、宏观决策、区域治理等重点领域的数字化转型。推进数据资源交换共享和开放利用</li><li>打造以人为本、场景牵引、数据驱动、智能高效的新型智慧服务型数字政府。建设全省一体化协同办公平台</li><li>构建全省一体化、标准化大数据共享交换体系，全面建成人口、法人、电子证照、自然资源、社会信用等综合基础数据库</li><li>加快数据资源开发利用，促进社会数据融合，扩大基础公共数据有序开放。统筹规划建设行业信息化应用系统，建立重点领域的智慧化融合应用系统，提高公共服务数字化智能化水平</li></ul>	重庆 湖北 浙江 广东 陕西 贵州 山东 福建 江苏 安徽 湖南 河南	<ul style="list-style-type: none"><li>加快发展数字经济，建设数字社会、数字政府，以数字转型整体驱动生产方式、生活方式和治理方式变革</li><li>推动政府治理体系和治理能力现代化。依托数字政府统一平台支撑能力，强化与政府内、外部业务协同，支持开展数字化建设</li><li>加快推进全国一体化政务服务平台试点省、公共资源交易平台整合共享试点省、社会信息体系与大数据融合试点省建设</li><li>加大数字技术应用场景开发开放力度，打造“数字应用第一省”。分期分批建设行业主体数据库</li><li>加快搭建江淮大数据中心总平台、行业部门分平台和各市子平台，促进跨地区、跨部门、跨层级数据共享和业务协同</li><li>完善全省统一数据共享平台，扩大基础公共信息数据有序开放，推动公共数据与企业数据深度对接，发展第三方大数据服务产业，探索政府、企业、社会多方数据资源融合应用新模式</li></ul>

来源：艾瑞咨询研究院根据公开资料整理。

# 智慧城市服务平台发展环境（2/3）

## 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。

### 智慧城市服务平台相关技术发展概况

#### 大数据

中国的4G用户数量超过12亿，互联网用户超过10亿，网络连接形成的海量非结构化数据超出传统数据多个数量级，流数据的即时管理、交换、储存、挖掘技术迅速成熟



#### 区块链技术

区块链技术在数据安全、业务协同等方面的探索逐渐成熟，并在金融、医疗、政务、商业、公益等方面有较好的落地应用，为提高各行业的效率提供了一条新途径



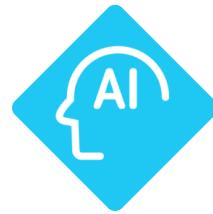
#### 人工智能

以深度学习为代表的人工智能技术快速普及，并在安防、医疗健康、金融、电商零售、自动驾驶等领域实现商业落地



#### 云计算

IaaS、SaaS、PaaS服务的成熟为大规模软件、硬件、数据的操作、管理、调度提供环境，满足共享和交互需求



#### 通信技术

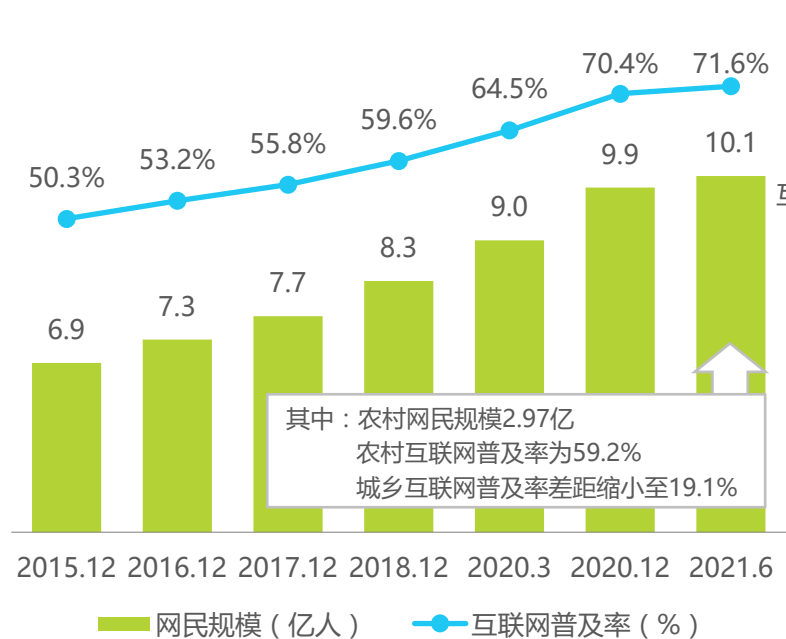
NB-IoT、eMTC、5G等技术商用化提速，使连接容量和速度实现跳跃发展，为更加综合复杂的城市应用赋能

# 智慧城市服务平台发展环境 ( 3/3 )

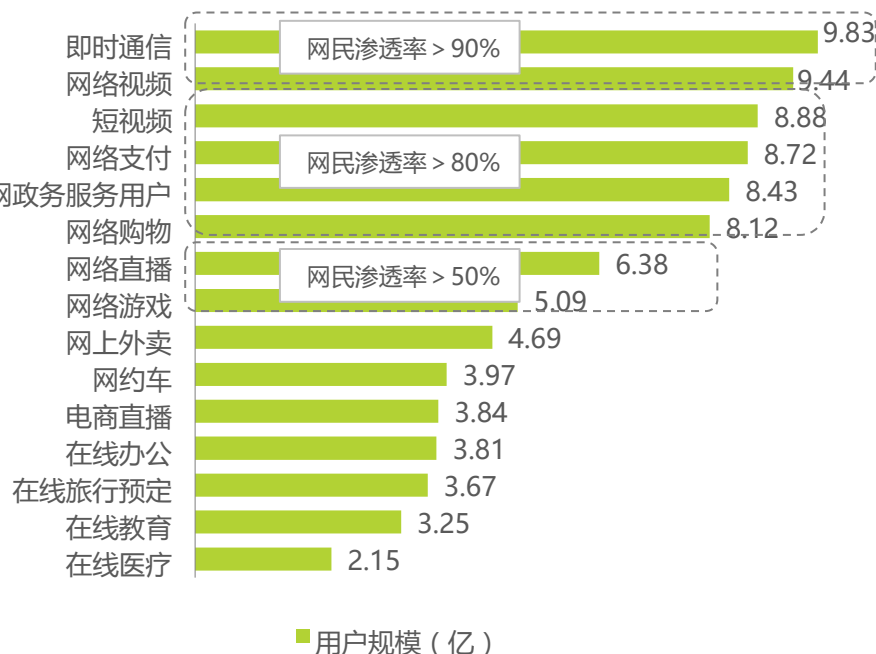
## 公众习惯培养：对数字化环境具有较高接受度

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。

### 2015-2021年我国网民规模及互联网普及率



### 2021年6月我国各类数字化应用用户规模



来源：中国互联网络信息中心 (CNNIC) 第48次《中国互联网络发展状况统计报告》  
艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

来源：CNNIC发布第47次《中国互联网络发展状况统计报告》，艾瑞咨询研究院  
自主研究及绘制。



# 数字政务服务平台

——数字政府从“政务服务”到“社会治理”

- 数字政务服务平台发展历程
- 数字政务服务平台发展驱动因素
- 中国数字政务发展水平
- 中国数字政务服务发展空间

# 数字政务服务平台发展历程

## 我国政务信息化进入到数字政府建设阶段

政务信息化起源于20世纪80年代，但直到2002年的《国家信息化领导小组关于我国电子政务建设指导意见》才明确“电子政务”的整体建设思路，以2002年为起点，我国政务信息化过程大致分为三个阶段。第一个阶段是2002到2015年的电子政务阶段，以政务办公自动化、政务信息化建设为主，期间出现的政务网站、政务微博等电子政务功能侧重于信息发布功能；第二个阶段是2016到2018年的“互联网+政务”阶段，强调政务服务网站的标准化建设，推动数据打通共享，并依托数据开展政务服务流程再造；第三个阶段是2019年至今的数字政府建设阶段，进一步推动线上服务优化，强调数据价值，以数字驱动政府服务从公共服务拓展至更广泛的城市治理领域。

### 中国政务信息化主要发展阶段



来源：艾瑞咨询研究院根据公开资料整理。

# 国家政策推出促进数字政府进一步发展 艾瑞咨询

## 国家大力推进“数字政府”建设及“互联网+政务服务”落地

近年来，国家在《党的十九大报告》、《2021年政府工作报告》等重要文件都指出了建设数字政府的重要性，数字政府毫无疑问是未来政务信息化的重要发展方向，各类城市服务平台可以在发展数字政府的大背景下提供相应的价值，更好服务我国经济社会发展和人民生活改善，让百姓少跑腿、数据多跑路，不断提升公共服务均等化、普惠化、便捷化水平。

### 数字政府相关政策

2017年	2018年	2019年	2021年
<b>党的十九大报告</b>	<b>深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”方案</b>	<b>中央全面深化改革委员会第七次会议</b>	<b>2021年政府工作报告</b>
转变政府职能，深化简政放权，创新监管方式，增强政府公信力和执行力，建设人民满意的 <b>服务型政府</b> 。 建设人民满意的服务型政府再次被明确为行政体制改革的总目标，而“放”和“管”两个环节都是建设人民满意的服务型政府的手段。	进一步深化“ <b>互联网+政务服务</b> ”，充分运用信息化手段解决企业和群众反映强烈的办事难、办事慢、办事繁的问题，是党中央、国务院作出的重大决策部署。 以信息化推进国家治理体系和治理能力现代化，助力建设人民满意的服务型政府。	要围绕更好满足人民群众 <b>日益增长的服务需求</b> ，健全公共服务网络，拓展服务领域，创新服务方式方法，完善服务体制机制，提高服务质量。	<b>加强数字政府建设</b> ，建立健全 <b>政务数据共享</b> 协调机制，推动 <b>电子证照</b> 扩大应用领域和全国互通互认，实现更多政务服务事项 <b>网上办、掌上办、一次办</b> 。 企业和群众经常办理的事项2021年要基本实现“跨省通办”。

来源：艾瑞咨询研究院根据公开资料整理。

# 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。

### 数字政务服务平台核心价值

#### 提高办事效率

实现政务服务事项网上办、掌上办、一次办、异地可办、跨省通办等功能，减少企业和市民的跑腿次数



#### 增强政民互动

实时收集企业和市民在城市服务中的痛点、难点和需求点，及时优化政务服务水平，提高市民幸福感



#### 实现资源共享

通过数字政务服务平台使优质的教育、医疗和文化等资源渗透到基层、边远和欠发达地区，实现资源共享



普惠便捷的  
数字化民生  
服务



包容审慎的  
数字化治理  
体系

城市数据互联、互通、共享  
高效协同的数字政府

对外实现政府服务质量和流程改造，对内实现跨区域、跨部门的高效协同办公

#### 宏观经济调控

通过数字政务服务平台进行信息传达、保供促需、物价稳定等功能，保障城市生活有序进行



#### 城市应急管理

通过数字政务服务平台实现城市紧急动员和资源紧急调配，最大程度保证危机情况下城市的正常运转



#### 社会资源管理

通过数字政务服务平台实现对教育资源、医疗资源等公共资源的协调管理

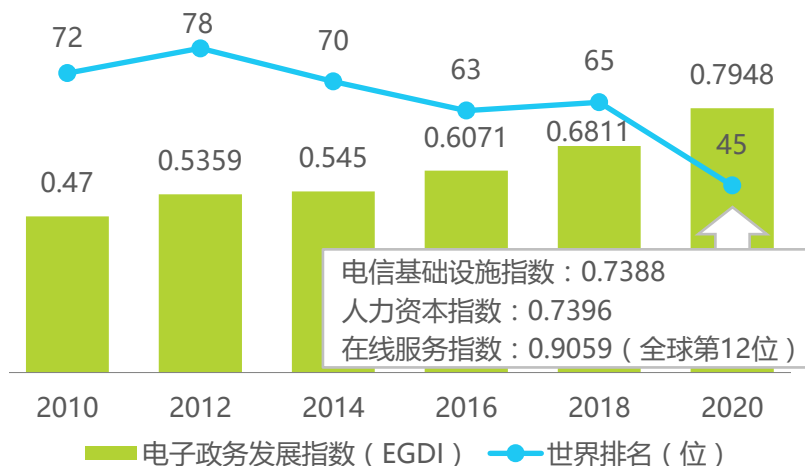


# 中国数字政务发展水平 ( 1/3 )

## 达到联合国“非常高” ( EDGI > 0.75 ) 的等级标准

2019年5月，国家政务服务平台上线试运行，联通32个地区和46个国务院部门，标志着以国家政务服务平台为总枢纽的全国一体化政务服务平台初步建成。根据《2020联合国电子政务调查报告》数据，我国电子政务指数从2010年的0.47上升到2020年的0.7948，电子政务水平达到联合国“非常高”的等级标准，其中衡量国家电子政务发展水平的核心指标在线服务指数上升为0.9059，排名全球第12位。我国省级政府一体化政务服务水平持续提升，2019年实现低水平政务服务省级政务清零，到2020年底，我国已有31个省级政府构建起覆盖省、市、县三级以上的政务服务平台，其中21个地区实现省、市、县、乡、村服务五级覆盖，政务服务范围持续扩大。

### 2010-2020年中国电子政务发展指数及世界排名

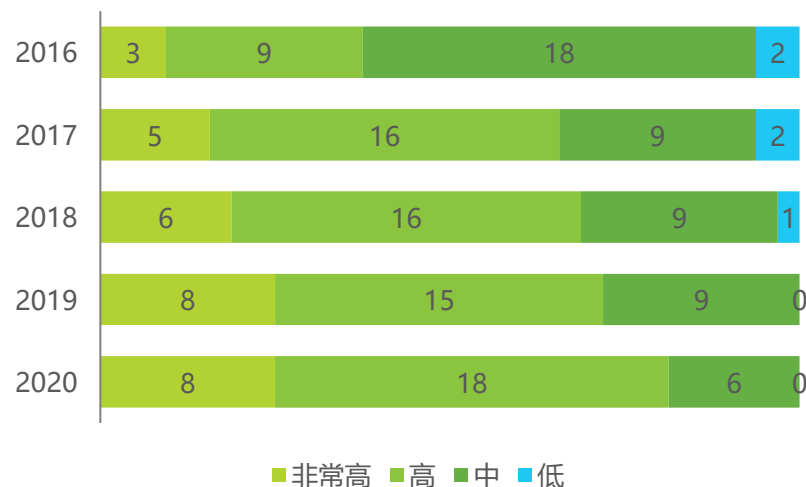


注释：电子政务发展指数 (EGDI) 用于衡量国家电子政务发展水平的综合指数，是三项标准指数的加权平均数。这三项标准指数分别为：在国际电信联盟 (ITU) 数据基础上形成的电信基础设施指数 (TII)，在联合国教育、科学及文化组织 (UNESCO) 数据基础上形成的人力资本指数 (HCI) 以及在线服务指数 (OSI)。

电子政务发展指数 (EGDI) 有4个等级标准：EDGI ≥ 0.75 (“非常高”)；0.5 ≤ EDGI < 0.75 (“高”)；0.25 ≤ EDGI < 0.5 (“中等”)；EDGI < 0.25 (“低”)。

来源：《2020联合国电子政务调查报告》，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

### 2016-2020年中国省级政府一体化政务服务能力对比



注释：省级政府评估指标体系包含5项一级指标，22项二级指标，66项三级指标，其中5项一级指标分别为在线服务成效度 (“好差评” 制度建设)、在线办理成熟度、服务方式完备度、服务事项覆盖度、办事指南准确度。评价范围为32个省级政府平台。

来源：中央党校 (国家行政学院) 电子政务研究中心《省级政府和重点城市网上政务服务能力 (政务服务 “好差评”) 调查评估报告 (2021)》，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

# 中国数字政务发展水平 ( 2/3 )

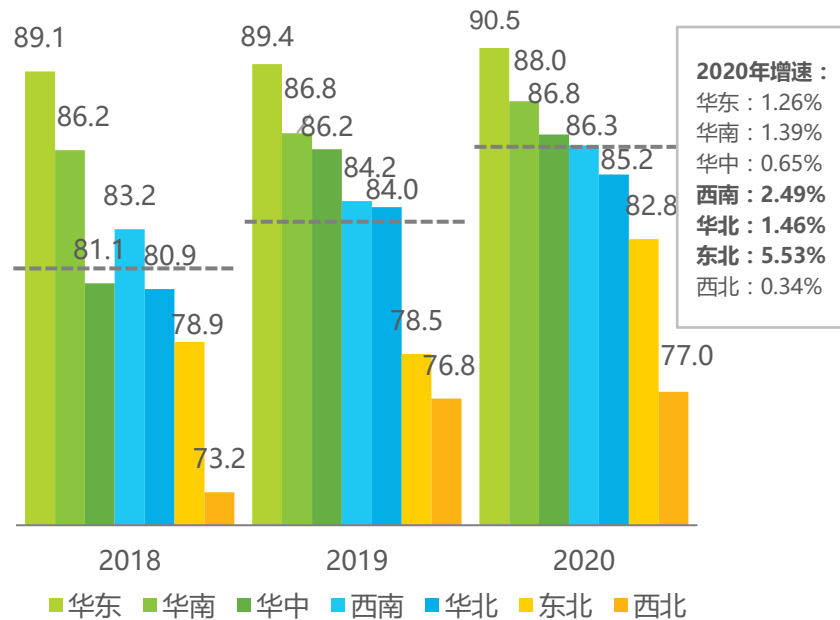
## 华东、华南区域优势明显，东北、西南、华北区域发展提速

2020年，我国省级政务一体化服务能力推进成效明显，从省份来看，黑龙江、吉林、山东、四川等省份的一体化政务服务能力有较大提升；从区域来看，华东、华南地区依靠本身的区位优势和改革开放的先发优势在一体化政务服务能力建设上继续保持领先，但东北、西南、华北等区域的一体化政务服务水平保持较快增长。整体来看，我国一体化的政务服务能力呈现出东部、南部地区领跑，各区域持续提升的良好发展态势。

### 2020年中国省级政府一体化政务服务能力水平分布及变动情况



### 2018-2020年各区域一体化政务服务能力分析



来源：中央党校（国家行政学院）电子政务研究中心《省级政府和重点城市网上政务服务能力（政务服务“好差评”）调查评估报告（2021）》，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

来源：中央党校（国家行政学院）电子政务研究中心《省级政府和重点城市网上政务服务能力（政务服务“好差评”）调查评估报告（2021）》，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

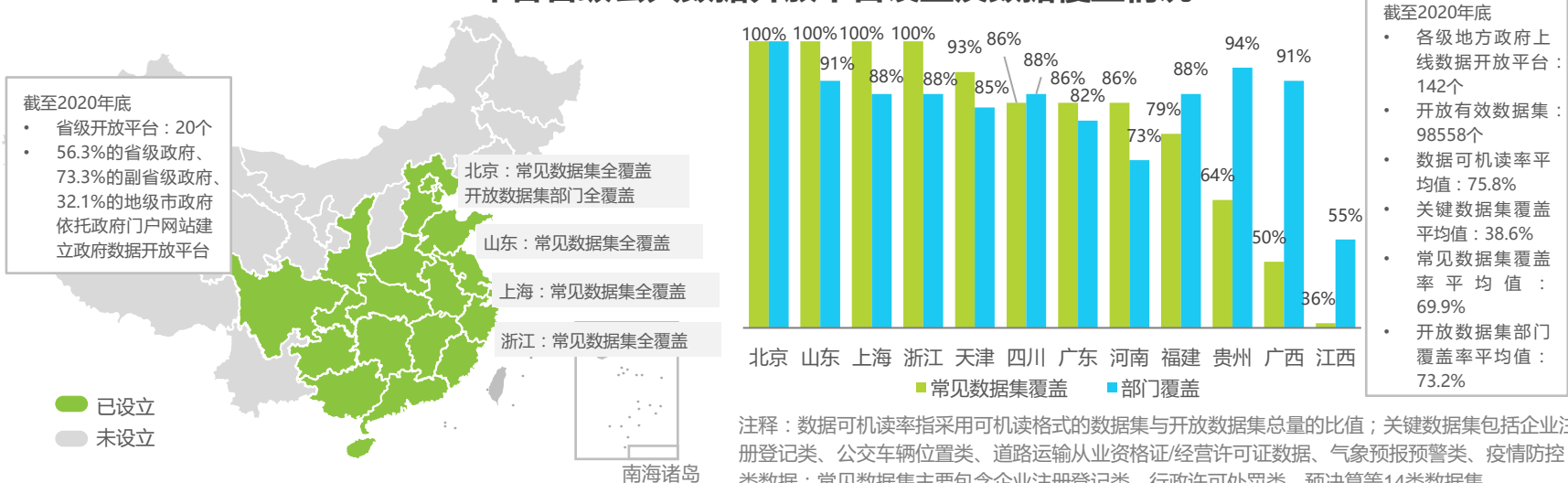
# 中国数字政务发展水平 ( 3/3 )

## 国家及地方公共数据开放共享体系逐渐完善

### 国务院及各部委数据开放共享体制机制建设情况

国务院	各中央部委						
	发展改革委	市场监管总局	自然资源部	水利部	国家信访局	住建部	退役军人事务部
全国一体化数据共享交换平台建成，国务院部门40个垂直系统已初步向各级政府部门开放数据共享，开辟数据查询和互认渠道	全国信用信息共享平台建设，已联通46个部门和31个省（区、市）	牵头建成国家法人单位信息资源库，将市场主体基本信息共享	自然资源和不动产登记数据共享和国土空间基础信息平台建设	开展水库等基础数据治理，形成7类水利对象基础数据资源	与各地信访工作机构及42家中央国家机关信访业务信息互联互通	住房公积金数据互联共享机制，提供住房公积金数据查询服务	建成全国退役军人基础信息数据库

### 2020年各省级公共数据开放平台设立及数据覆盖情况



来源：国家网信办《2020年数字中国发展报告》，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

来源：数字经济联合会CIDEE《我国数据开放共享报告2021》，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

# 中国数字政务服务发展空间(1/4)

## 数字政务服务发展空间、提升空间、建设空间指标体系

以清华大学《2020数字政府发展指数报告》为基础搭建发展空间指标体系，发展空间包括提升空间和建设空间，其中提升空间包括平台管理、政民互动、渗透度、回应度、满意度五项指标，反映各政府数字政务服务还存在的提升空间情况；建设空间包括数据开放、政务服务、覆盖度三项指标，反映各政府数字政务服务还存在的建设空间情况。

### 数字政府发展指数—二级指标及权重体系

一级指标	二级指标	二级指标评估内容	权重
组织机构 (15%)	党政机构	与数字政府发展相关的各类办公室、部门，为推动数字政府发展而成立的领导小组、管理部门网站等，与数字技术相关的行业协会、产业联盟、促进会等	10%
	社会组织	互联网协会、电子政务协会、智慧城市协会、大数据行业协会、人工智能协会等社会组织发展现状	5%
制度体系 (15%)	数字政府	数字政府的总体性政策和数据管理、数据标准、数据安全、互联网监管、“互联网+政务”等方面的政策颁布情况	7.5%
	数字生态	新型业态、共享经济、数字经济、智慧社会等各领域的法规建设，以呈现地方政府通过颁布政策推进数字治理、数字经济、数字社会的投入水平	7.5%
治理能力 (40%)	平台管理	政府门户网站的功能和质量，如网站平台是否具备隐私保护、搜索栏目、网站地图、语言设置、市民个人网页等功能	10%
	数据开放	政府数据开放平台的建设情况	6%
	政务服务	政府利用利用数字化平台为公众提供便民服务、为企业提供商事服务的水平，包含是否开通政务APP、政务小程序、网上政务服务大厅、“最多跑一次”政务服务等	12%
	政民互动	地方政务是否借助数字技术为政务和公众互动开辟多元沟通渠道，如政务微博、网络问政平台、网上投诉渠道、12345政务热线、政府门户网站设置政策解读板块等	12%
治理效果 (30%)	覆盖度	数字化公共服务的普及程度，包括政务APP、政务微博、政委微信公众号、政务抖音这四类应用在实际数量、安装次数、关注人数、发布篇数等方面的情况	10%
	渗透度	数字化公共服务在公众生活中受关注和使用的程度，以百度指数、支付宝城市服务和微信城市服务等为考量	7%
	回应度	政府官员征集民意、回应诉求的情况，如人民网地方领导留言板中地方党政干部一把手的回帖情况、地方政府门户网站中民意征集、政策解决、在线回访数量等	7%
	满意度	采集公众对政务服务的主观评价来考量，如公众对政务抖音的点赞数和政务APP的评分等	6%



来源：清华大学《2020数字政府发展指数报告》，艾瑞咨询研究院绘制。

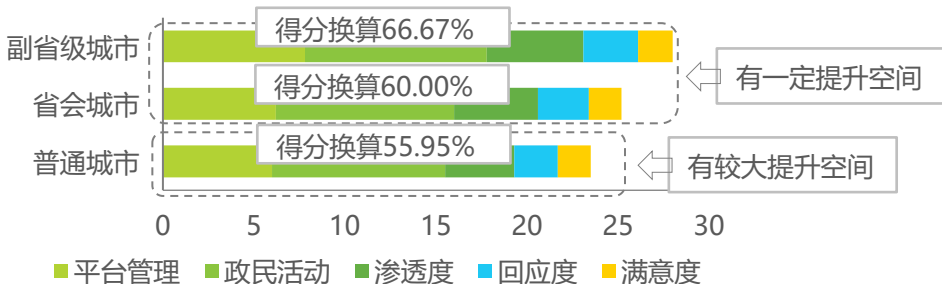
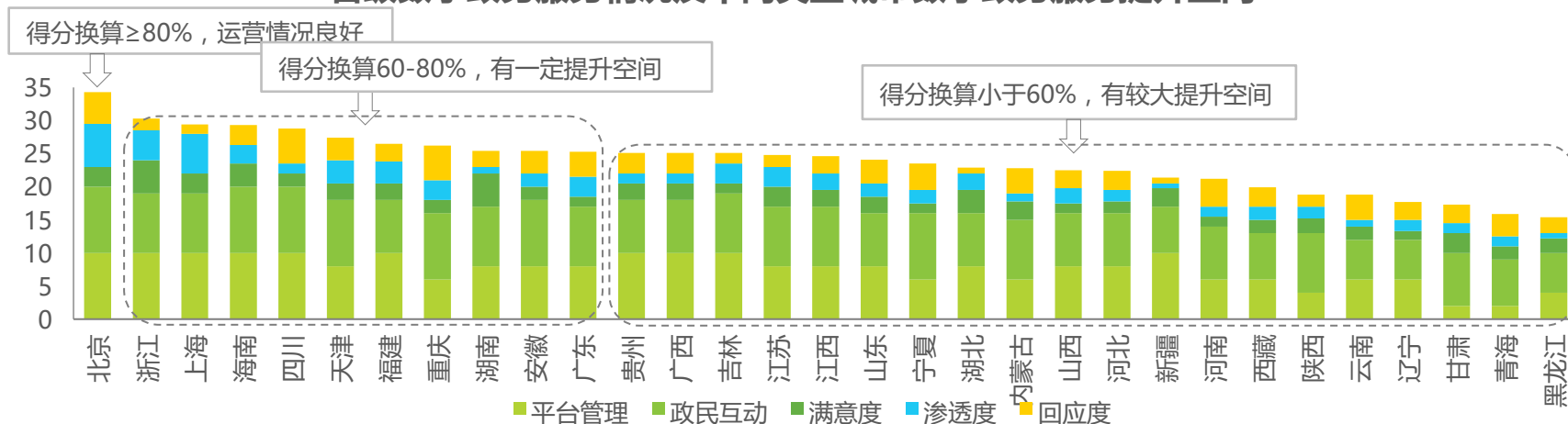


# 中国数字政务服务发展空间(2/4)

## 提升空间：北京运营情况良好，其他省市仍有提升空间

基于“数字政府发展指数—二级指标及权重体系”对各省级及地市级数字政务服务进行统计可以看出，北京的数字政务服务运营情况较为良好，其他省级的数字政务服务均有提升空间，各地级市中，普通城市有较大的提升空间。

### 省级数字政务服务情况及不同类型城市数字政务服务提升空间



- **副省级城市**：深圳、杭州、广州、宁波、青岛、厦门、苏州、武汉、南京、成都、济南、沈阳、大连、哈尔滨、长春
- **省会城市**：杭州、广州、福州、贵阳、武汉、南京、成都、济南、石家庄、西安、海口、郑州、合肥、长沙、沈阳、南宁、银川、哈尔滨、南昌、长春、呼和浩特、兰州、昆明、太原、拉萨、西宁、乌鲁木齐
- **其他大中城市**：珠海、佛山、台州、潍坊、东莞、中山、赣州、威海、泉州、安庆、宜昌、常德、绍兴、无锡、泸州、金华、泰安、南通、襄阳、烟台、淄博、嘉兴、聊城、温州、扬州、东营、廊坊、遵义、茂名、蚌埠、沧州、九江、洛阳、徐州、济宁、常州、芜湖、柳州、三亚、岳阳、荆州、吉林、韶关、惠州、南充、临沂、盐城、包头、菏泽、平顶山、湛江、漳州、南阳、镇江、北海、淮安、秦皇岛、邯郸、大理、衡阳、榆林、桂林、保定、丹东、牡丹江

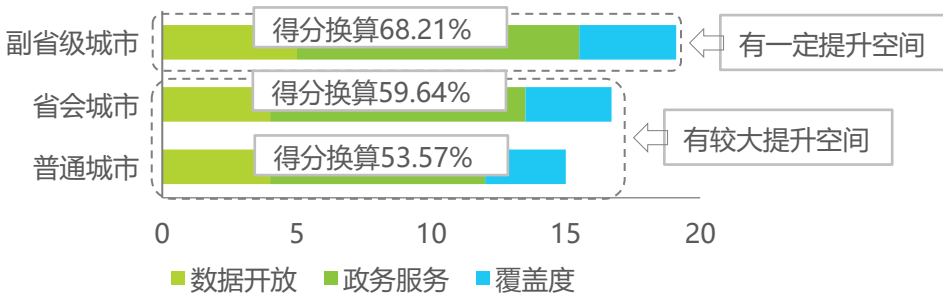
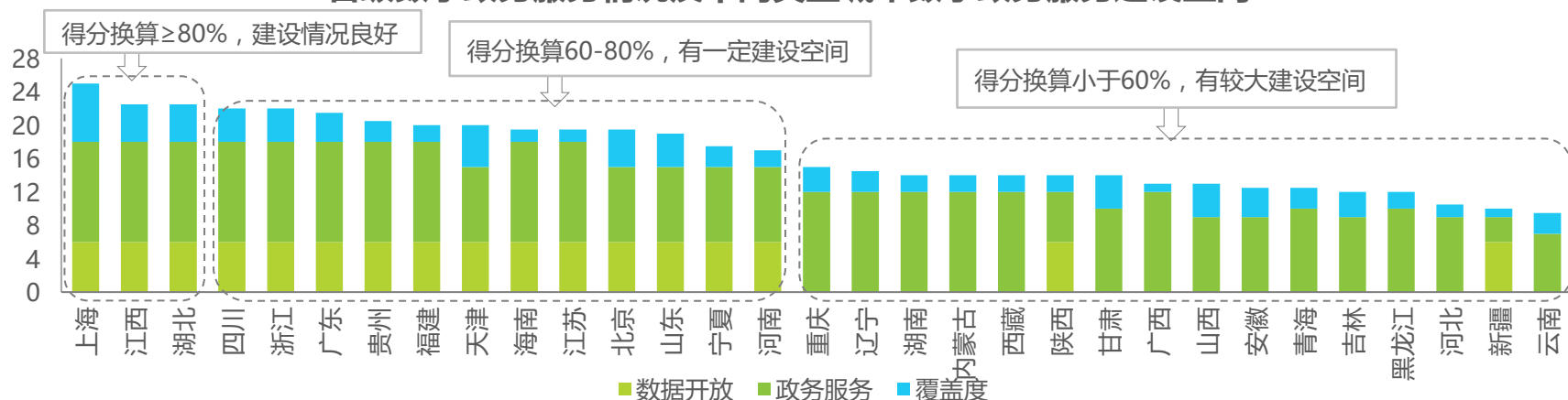
注释：提升空间由平台管理（10）、政民互动（12）、渗透度（7）、回应度（7）、满意度（6）五项指标构成，得分换算=各省级数字政务平台上述五项指标得分之和/上述五项指标满分之和\*100%  
来源：清华大学《2020数字政府发展指数报告》，艾瑞咨询研究院绘制。

# 中国数字政务服务发展空间(3/4)

## 建设空间：沪赣鄂建设情况良好，其他省市仍有建设空间

基于“数字政府发展指数—二级指标及权重体系”对各省级及地市级数字政务服务进行统计可以看出，上海、江西、湖北的数字政务服务建设情况较为良好，其他省级的数字服务均有建设空间，各地级市中，省会城市和普通城市均有较大的提升空间。

### 省级数字政务服务情况及不同类型城市数字政务服务建设空间



- **副省级城市**：深圳、杭州、广州、宁波、青岛、厦门、苏州、武汉、南京、成都、济南、沈阳、大连、哈尔滨、长春
- **省会城市**：杭州、广州、福州、贵阳、武汉、南京、成都、济南、石家庄、西安、海口、郑州、合肥、长沙、沈阳、南宁、银川、哈尔滨、南昌、长春、呼和浩特、兰州、昆明、太原、拉萨、西宁、乌鲁木齐
- **其他大中城市**：珠海、佛山、台州、潍坊、东莞、中山、赣州、威海、泉州、安庆、宜昌、常德、绍兴、无锡、泸州、金华、泰安、南通、襄阳、烟台、淄博、嘉兴、聊城、温州、扬州、东营、廊坊、遵义、茂名、蚌埠、沧州、九江、洛阳、徐州、济宁、常州、芜湖、柳州、三亚、岳阳、泰州、吉林、韶关、惠州、南充、临沂、盐城、包头、菏泽、平顶山、湛江、漳州、南阳、镇江、北海、淮安、秦皇岛、邯郸、大理、衡阳、榆林、桂林、保定、丹东、牡丹江

注释：建设空间由数据开放（6）、政务服务（12）、覆盖度（10）三项指标构成，得分换算=各省级数字政务平台上述三项指标得分之和/上述三项指标满分之和\*100%  
来源：清华大学《2020数字政府发展指数报告》，艾瑞咨询研究院绘制。

# 中国数字政务服务发展空间(4/4)

## 综述：东北、西北、华北等区域有较大提升空间，东北、西北等区域有较大建设空间

总体来看，除了北京运营情况较为良好外，其他省级的数字政务服务均有一定提升空间，其中东北、西北、华北等区域的省级数字政务服务有较大的提升空间，各地市级中，普通城市的数字政务服务有较大的提升空间，提升空间主要体现在平台管理、政民服务以及服务的渗透度、回应度和满意度等方面；除上海、江西、湖北的建设情况较为良好外，其他省级的数字政务服务均有一定的建设空间，其中东北、西北等区域的省级数字政务服务有较大的建设空间，各地级市中，省会城市和普通城市有较大的建设空间，建设空间主要体现在数据开放、政务服务及服务的覆盖度等方面。

### 各省级数字政务服务平台提升空间情况



### 各省级数字政务服务平台建设空间情况



来源：清华大学《2020数字政府发展指数报告》，艾瑞咨询研究院绘制。

来源：清华大学《2020数字政府发展指数报告》，艾瑞咨询研究院绘制。

# 城市垂直公共服务平台

## □城市公共交通服务平台

——智慧交通从“公交都市”到“城市公共交通智能化”

## □城市公共旅游服务平台

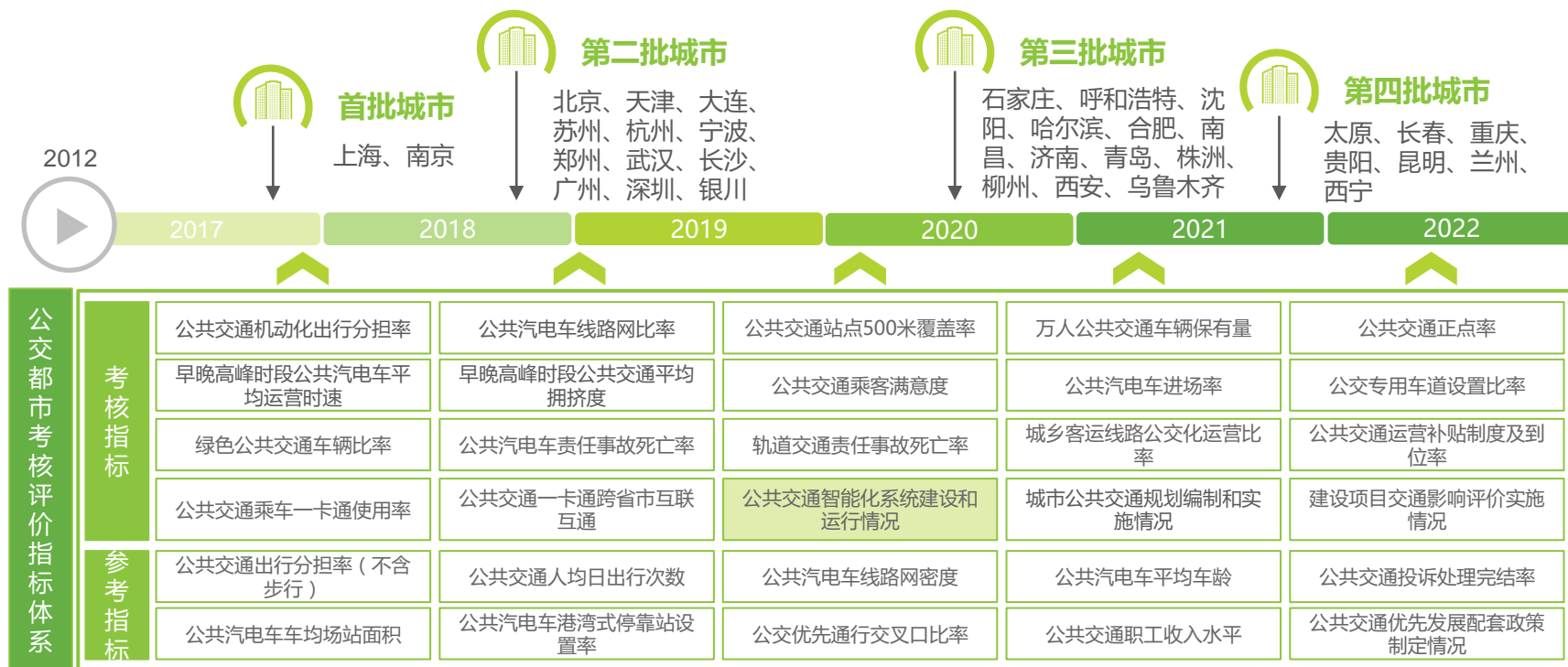
——智慧旅游从“单一城市”到“全域数字化建设运营”

# 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。

### 国家“公交都市”建设示范城市名单及考核评价指标体系



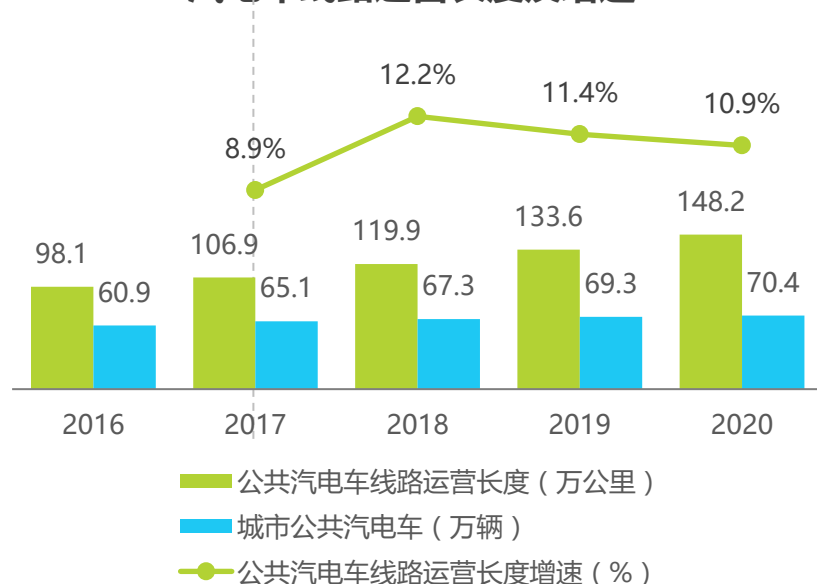
来源：交通运输部，艾瑞咨询研究院绘制。

# 城市公共交通发展情况

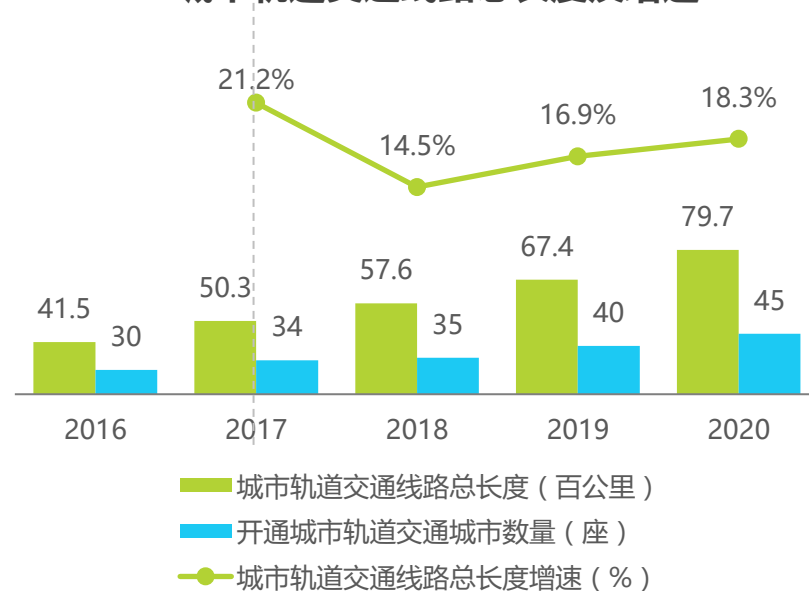
## 城市公共交通体系规模不断扩大

截至2021年7月，我国“公交都市”建设示范城市达到33个，公共交通体系规模不断扩大，并在各个城市中逐渐形成以轨道交通和快速公交为骨干、常规公交为主体、出租车为补充、慢行交通为延伸的一体化都市公交体系。到2020年底，我国公共汽电车线路运营长度达到148.2万公里，城市轨道交通线路长度达到0.797万公里，同时公共汽电车线路运营长度和城市轨道交通线路长度均保持较高速度增长。

### 2016-2020年全国城市公共汽电车数量、公共汽电车线路运营长度及增速



### 2016-2020年全国开通城市轨道交通城市数量、城市轨道交通线路总长度及增速



注：2017年8月，《关于公布“十三五”期全面推进公交都市建设第一批创建城市名单的通知》正式发布，共50个城市入选；2018年下半年，公交都市第一批创建城市进入验收。

来源：交通运输部，艾瑞咨询研究院绘制。

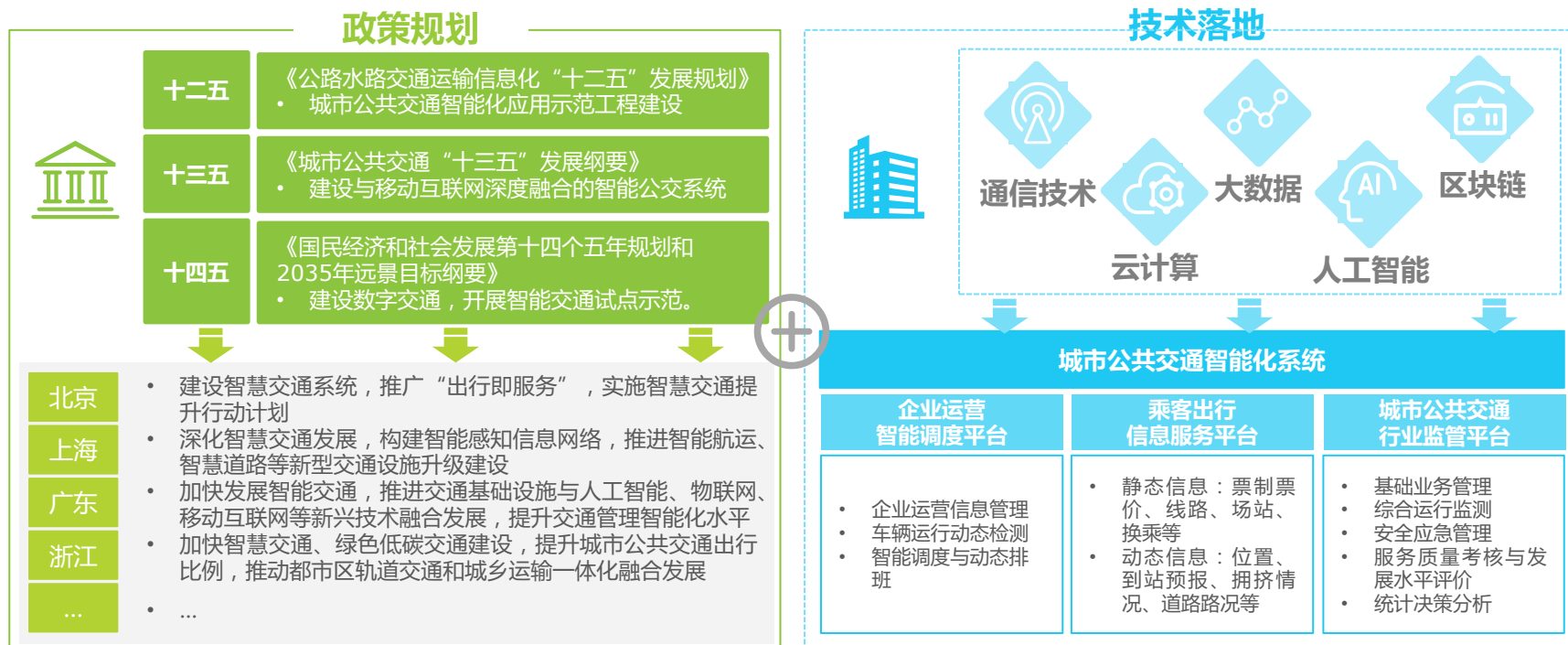
来源：城市轨道交通协会，艾瑞咨询研究院绘制。

# 城市公共交通服务平台驱动因素

## 政策规划和技术落地推动城市公共交通智能化发展

城市公共交通智能化系统是公交都市建设的重要内容，十二五期间，伴随国家“公交都市”的建设，我国同步提出城市公共交通智能化应用示范工程建设，成为我国城市公共交通智能化发展的起点；十三五期间，我国进一步强调公交系统与移动互联网的深度融合；十四五开局，伴随5G、大数据、区块链、物联网等现代信息技术的成熟，我国提出数字交通、智能交通、绿色交通等发展主题，并在北京、上海、河北等部分省市开展积极试点。公共交通是城市发展的重要组成部分，随着智慧城市建设的深入推进，我国城市公共交通系统信息化、智能化水平将不断提升。

### 政策规划和技术落地推动我国城市公共交通智能化发展



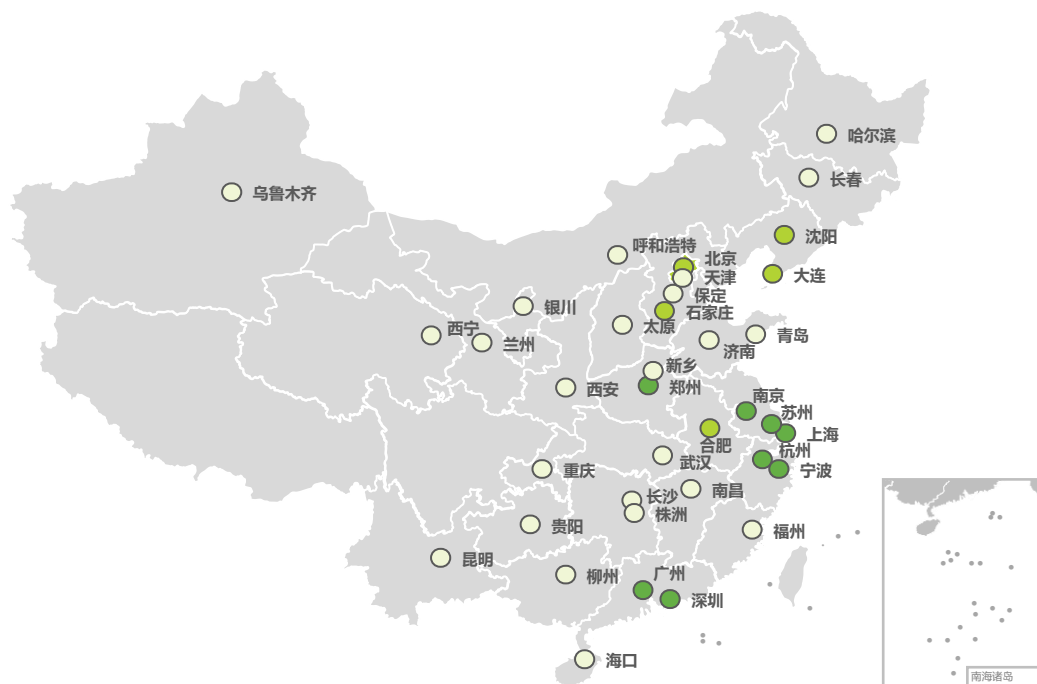
来源：交通运输部科学研究院《城市公共交通智能化应用示范工程建设指南》，艾瑞咨询研究院绘制。

# 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。

### 我国公共交通智能化发展水平



- 创建效果明显的城市：**  
上海、杭州、南京、广州、深圳、郑州
- 创建效果较好的城市：**  
北京、苏州、石家庄、大连、沈阳、合肥、宁波
- 其他申报城市：**  
济南、哈尔滨、西安、长沙、重庆、太原、青岛、武汉、株洲、贵阳、乌鲁木齐、保定、长春、天津、银川、兰州、昆明、南昌、新乡、西宁、柳州、福州、海口、呼和浩特

来源：交通运输部公路科学研究院《我国城市公共交通智能化发展情况分析》，艾瑞咨询研究院绘制。



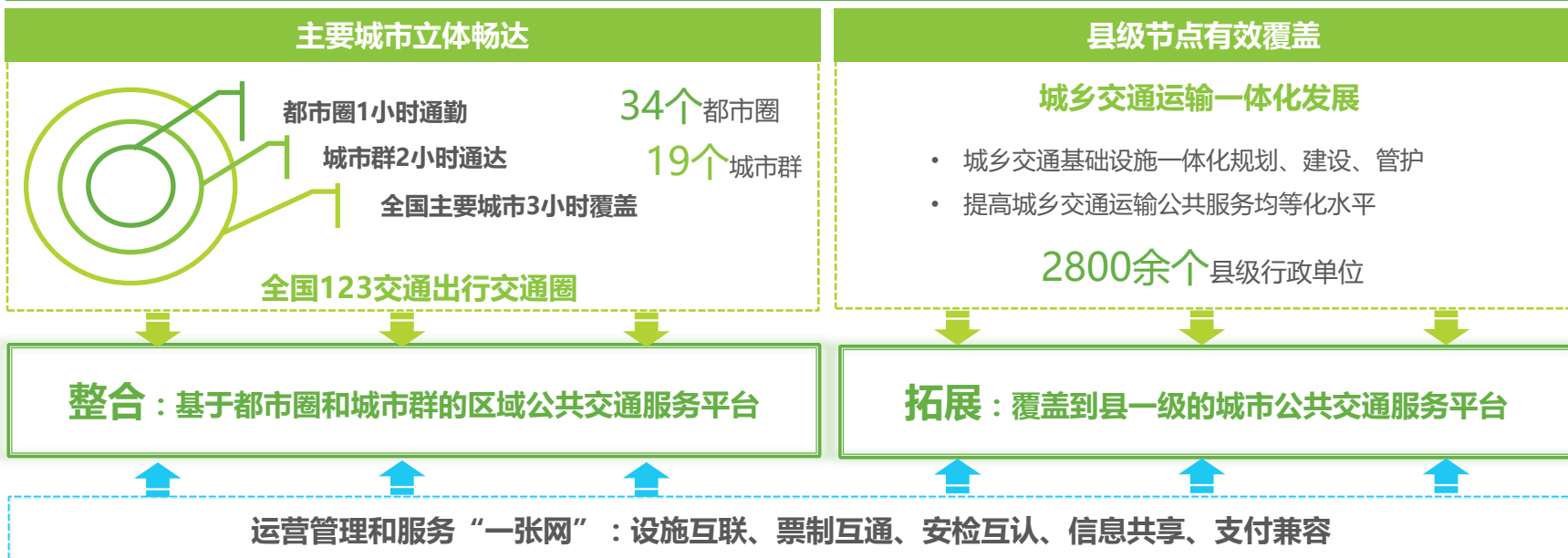
# 城市公共交通服务平台发展机会

## 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。

### 城市公共交通服务平台发展机会

#### 《国家综合立体交通网规划纲要》（2021-2035）



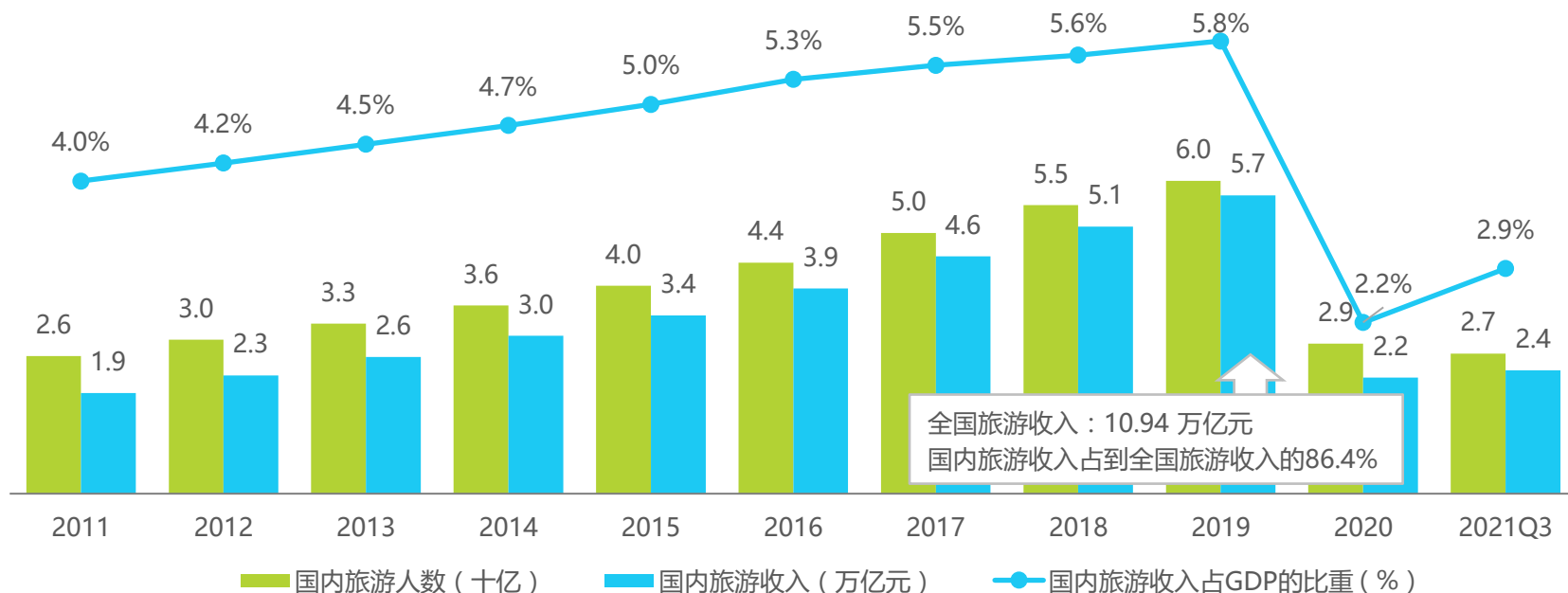
来源：《国家综合立体交通网规划纲要》，艾瑞咨询研究院绘制。

# 国内旅游业发展情况

## 国内旅游消费活力逐渐恢复

近年来，我国国内旅游人数及旅游收入呈持续上升态势，且2011-2019年国内旅游收入占GDP的比重逐年上升。2020年，我国旅游行业受疫情影响，出行人数和旅游收入出现断崖式下降，但也因此促进了“互联网+旅游”的发展，催生出现在线旅游、云旅游、云演艺、云展览等多种新型旅游形式。在疫情没有完全消散的情况下，2021年前三季度，我国国内旅游总人次26.89亿，比上年同期增长39.1%（恢复到2019年同期的58.5%），国内旅游收入2.37万亿元，比上年同期增长63.5%（恢复到2019年同期的54.4%），整体呈现出良好的恢复态势。

### 国内旅游人数、国内旅游收入及对GDP的贡献情况



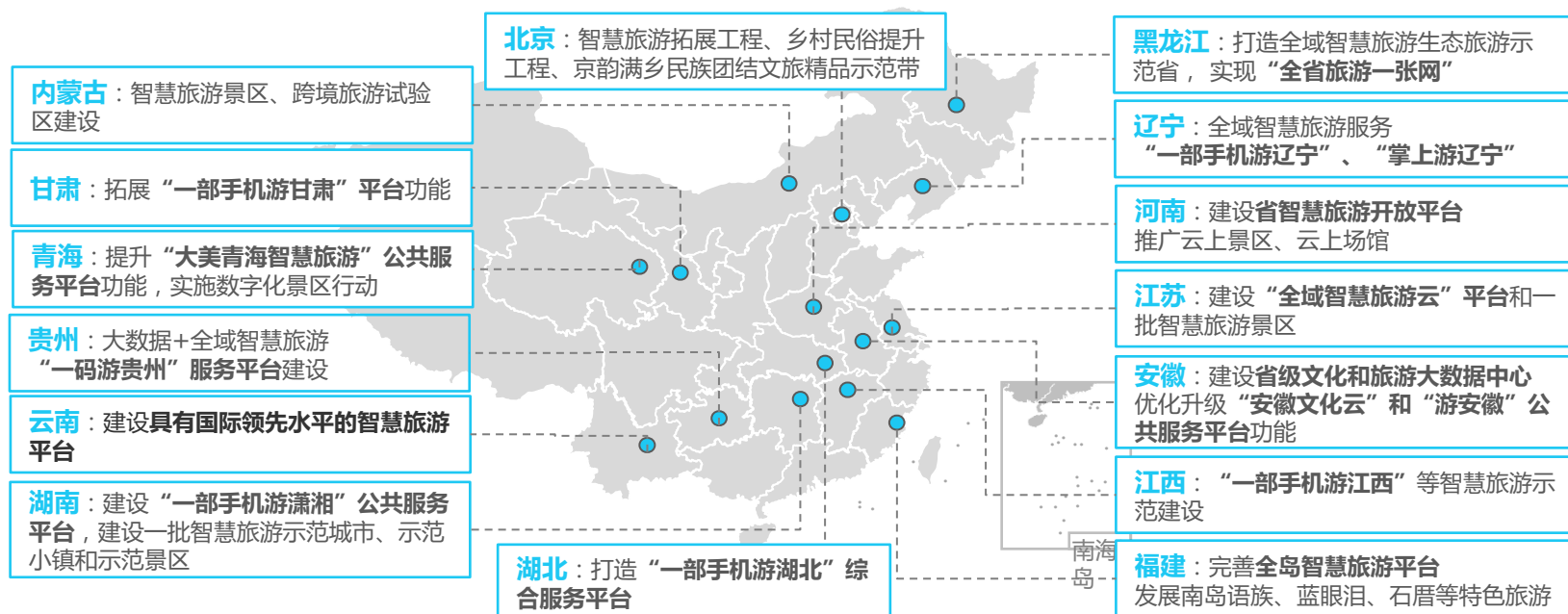
来源：文化和旅游部，艾瑞咨询研究院绘制。

# 智慧旅游发展现状

## 智慧旅游正进入“全域数字化建设运营”的新阶段

2010年，江苏省镇江市在全国范围内率先提出“智慧旅游”概念，由此开启我国智慧旅游建设的探索，南京、苏州、洛阳等城市随后提出自己的“智慧旅游”行动方案。十三五期间，我国积极鼓励智慧旅游城市、智慧旅游景区、智慧旅游企业和智慧旅游乡村的建设示范，并建立“12301”智慧旅游公共服务平台，智慧旅游建设得以在全国更多城市中铺开。十四五开局，按照各省最新发布的“十四五”规划，省级智慧旅游服务平台的建设完善和省内新一批智慧旅游景区的打造接入将是下一阶段智慧旅游系统的建设重点，由此也可以看出，我国智慧旅游建设将由单一城市规划部署进入到“全域数字化建设运营”的新阶段。

### 各省“十四五”规划中与智慧旅游相关的论述摘要



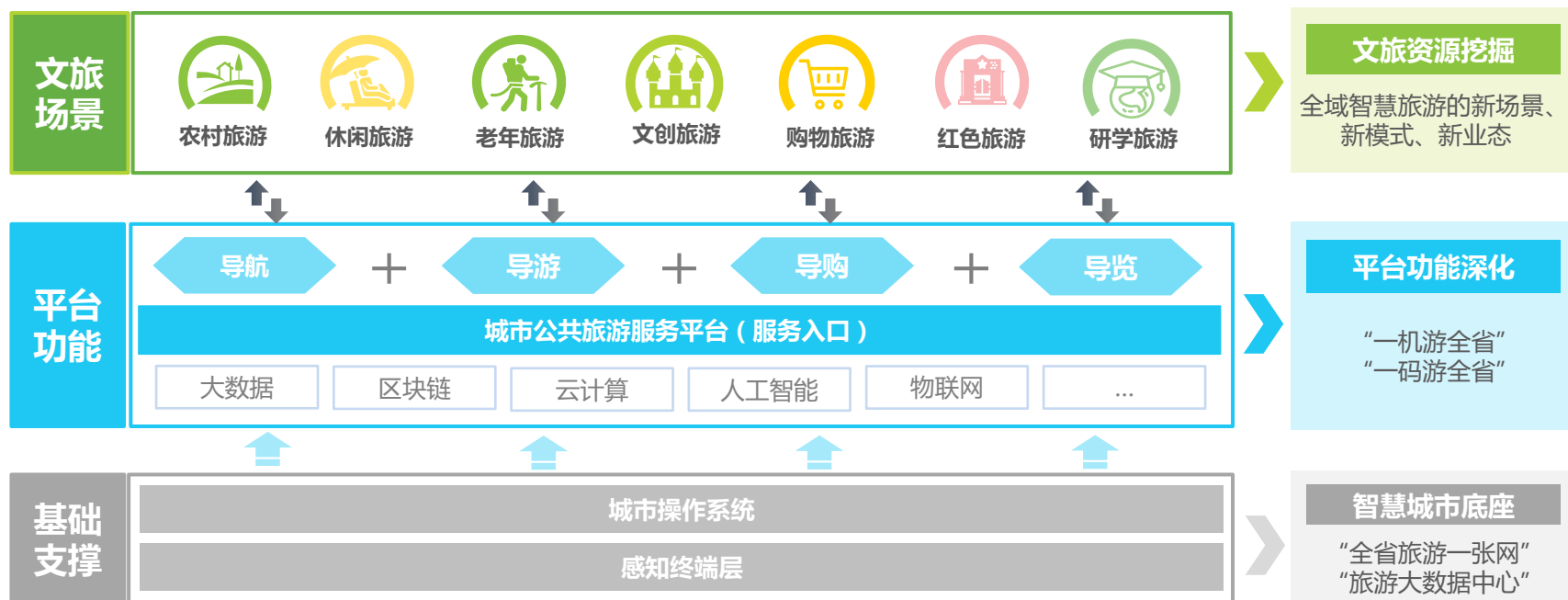
来源：公开资料，艾瑞咨询研究院绘制。

# 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。

### 城市公共旅游服务平台发展机会



来源：艾瑞咨询研究院绘制。

行业定义：智慧城市的应用服务

1

行业洞察：智慧城市服务新阶段

2

行业生态：关键角色与业务模式

3

典型案例：城市服务的实践创新

4

行业趋势：赋能城市现代化治理

5

# 智慧城市服务平台关键角色

---

- 地方政府
- 建设方
- 运营方
- 第三方参与者

# 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

## 中国智慧城市服务平台产业图谱

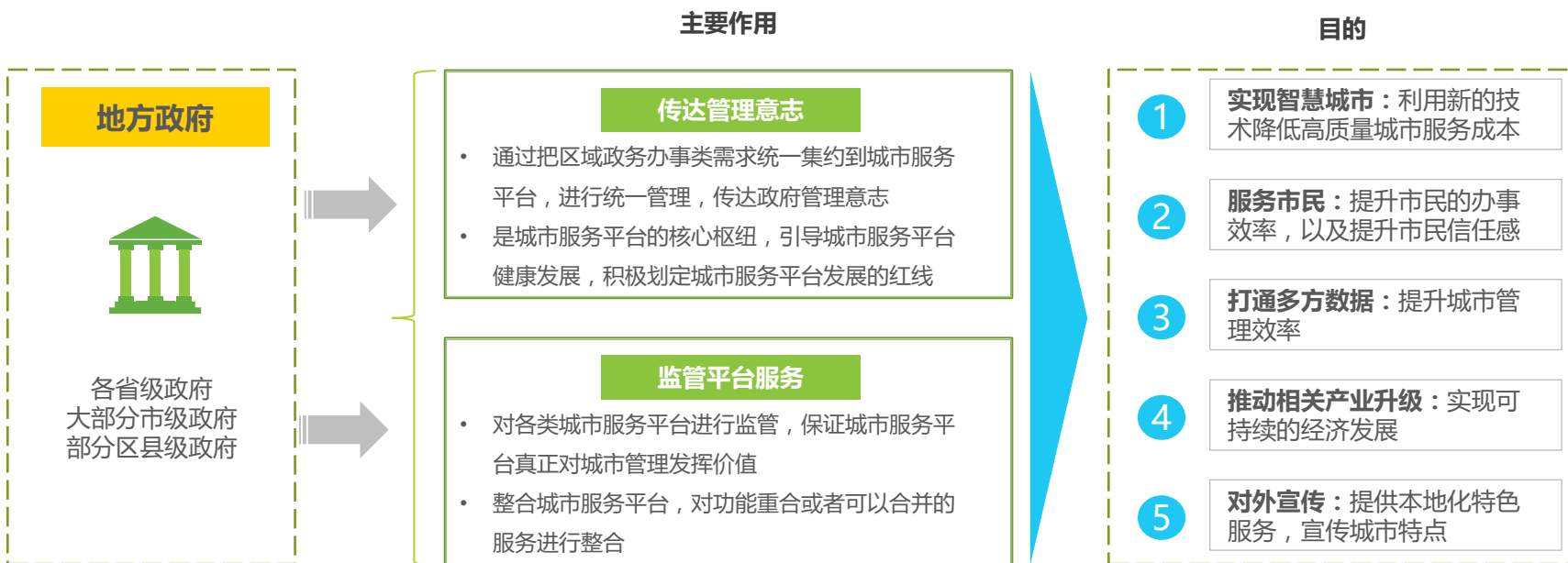


来源：艾瑞咨询研究院根据公开信息与专家访谈自主研究及绘制。

## 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。

### 地方政府在城市服务平台中处于最关键角色



来源：艾瑞咨询研究院根据公开信息与专家访谈自主研究及绘制。



## 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。**

### 城市服务平台建设方重点内容和特点



#### 主要特点

1. 一二线城市的建设模式主要以本地的大型国企作为总包方，互联网公司作为分包方；低线城市建设模式主要以本地国企和互联网公司成立合资公司作为总包方
2. 部分城市的平台建设除了提供服务外，还会和城市大脑等城市智能化和网格化治理等相结合

来源：艾瑞咨询研究院根据公开信息与专家访谈自主研究及绘制。

## 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。

### 城市服务平台运营方的特点

1

#### 厂商较为分散

- 城市平台的建设方会根据地理位置和项目重要程度等因素，才有可能参与后续运营。或者通过与本地运营团队合作的方式提供运营服务
- 例如，深圳的城市服务平台“i深圳”的建设方和运营方都为平安智慧城市

运营环节没有形成垄断厂商

2

#### 区域性较强

- 大部分平台，尤其是政府主导的平台数据不能离开本地服务器，设置本地的平台运营团队可以满足数据保护的需求
- 本地运营团队，能更快速响应，同时也可以降低人力等成本

本地化运营团队最佳

3

#### 平台持续服务的保证

- 运营涉及的主要技术是大数据分析技术，可针对性的精准推送给目标用户
- 此外，结合本地时事热点推送，也可以获取当地用户的关注和粘性
- 平台推送和用户生活息息相关的活动可以有效促进平台活跃度

大数据技术可以有效提升运营能力

#### 存在问题

- 运营厂商区域性强，但专业能力不足，尤其是低线城市的城市服务平台运营相对粗放，优秀运营技术和人员主要还是集中在一二线城市，因此低线城市的平台用户体验相对较差
- 各类城市服务平台重视建设环节，轻视运营环节，尤其是大型科技公司一般主要参与平台建设，不愿意在平台运营投入资源，运营环节不被重视，是平台的薄弱环节

来源：艾瑞咨询研究院根据公开信息与专家访谈自主研究及绘制。

# 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。

### 城市服务平台第三方企业的特点

#### 建设类技术合作厂商

AI厂商  
区块链厂商  
云服务厂商

#### 运营类技术合作厂商

数据应用类厂商

#### 场景合作类厂商

地铁等轨道交通厂商等

#### 商业服务类厂商

金融类等合作厂商

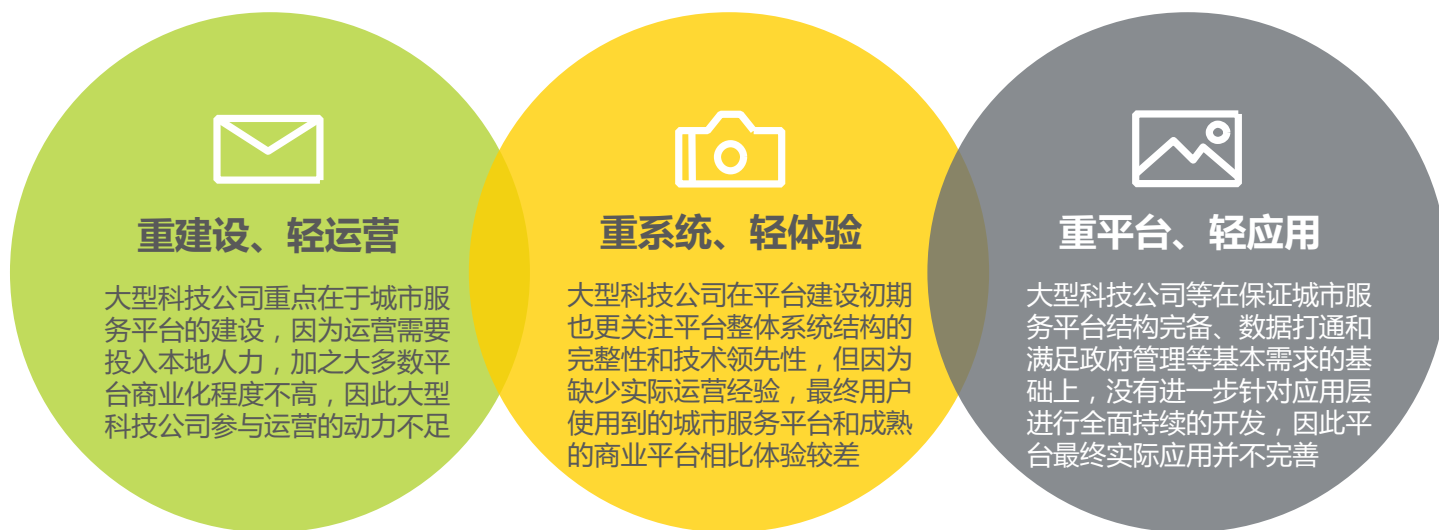


# 城市服务平台当前业务模式整体现状

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。

## 城市服务平台业务模式现状



# 智慧城市服务平台业务模式

---

- 数字政务服务平台建设运营模式
- 城市垂直公共服务平台业务模式

# 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。

### 数字政务服务平台建设运营模式



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

# 城市垂直公共服务平台业务模式

## 城市垂直服务平台主要通过和科技厂商合作方式建设和运营

以城市交通服务平台为例，一般由当地的地铁集团等交通集团发起，结合科技公司的技术支持，进行现有交通系统的升级。和其他平台相比，建设过程中涉及识别终端等的硬件改造，终端硬件投入占比高于其他类型平台。平台整体实现的功能较为单一，上线周期主要取决于硬件改造的范围和周期。变现方式目前较为固定，因为是垂直类服务平台，未来业务增长性和延展性相对有限。

### 城市垂直类服务平台（以城市交通服务平台为例）业务模式



#### 1. 建设方案

- ✓ **合作模式**：一般是政府授权，当地地铁集团或者城投公司等国企牵头。和大型互联网公司合作，基于原有票务系统，对闸机进行升级为可识别的二维码系统
- ✓ **三种技术方案**：蓝牙识别进站码和出站码、互联网闸机扣款、预设二维码脱网验证等

#### 2. 运营模式

- ✓ **合作运营**：因为功能相对单一，且可复用性高。一般是建设合作方共同运营。成本和收益也是合作方共同分摊和分配
- ✓ **互联网公司运营服务**：相关互联网公司可以提供托底、对账和优惠活动运营服务等

#### 3. 商业模式

- ✓ **直接收入**：平台抽成等
- ✓ **流量变现**：广告变现等
- ✓ **生态合作变现**：能力对外赋能等

行业定义：智慧城市的应用服务

1

行业洞察：智慧城市服务新阶段

2

行业生态：关键角色与业务模式

3

典型案例：城市服务的实践创新

4

行业趋势：赋能城市现代化治理

5



# 政务服务平台案例-平安智慧城市-i深圳 iResearch 艾瑞咨询

## 政务服务平台案例 “i深圳”，由平安国际智慧城市公司承建并在全国落地30+城市案例

“i深圳” APP是平安智慧城市推出的一个“建设+运营”于一体的城市服务平台，平安智慧城市是平安集团旗下专注于新型智慧城市建设的科技公司，助力政务信息化和数字政府的建设。“i深圳”定位为深圳市统一政务服务APP，是“互联网+政务服务”、“数字政府”改革下的典型代表，为深圳市政务服务、社会治理等做出了重要贡献。

和大多数平台重建设和轻运营不同，“i深圳”首先在平台建设中集合了领先的区块链、AI和大数据等技术，保证了平台能力的完善和稳定，也为各业务场景提供了良好的技术基础；其次“i深圳”在此基础上通过打通深圳政府各部门数据，并将数据进行有效分析，沉淀为数据资产，结合不同用户最终的实际业务场景，给用户带来精准化服务和个性化的良好体验，将数据反哺城市治理。同时平台通过专业的运营推广活动和发布会等，有效的触达更多用户享受平台的良好服务，也进一步助力政府对城市管理覆盖度和有效度的提升。

### 平安智慧城市——“i城市”整体解决方案和特点



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

30+城市

#### 城市政务服务平台



“i深圳”

助力深圳打造城市服务平台，推行“掌上政府、指尖办事”。



“顺意办”

北京市顺义区政务应用创新场景平台，极大提升办事人员办事满意度。

#### 城市垂直公共服务平台



“黄山全域旅游交通”

整合全域旅游、交通供给资源，实现“旅游+交通”创新发展。



“深圳地铁”

互联网+出行服务平台。为深圳市民提供乘客服务“N+”场景，“34+”功能。

# 政务服务平台案例-平安智慧城市-i深圳 iResearch 艾瑞咨询

## 政务服务平台案例 “i深圳”，以智能科技解决市民痛点，提升办事综合体验

“i深圳”基于平安区块链、AI、大数据等智能科技为市民打造智能移动服务平台。基于以上领先技术，2020年9月，“i深圳”在“秒批”“秒报”基础上，推出“秒报秒批一体化”政务服务新模式。2020年10月，深圳市又推出政务服务“免证办”。疫情期间，“i深圳”灵活快速的上线相关服务，助力“防疫抗疫”，为深圳市的复工复产作出了积极贡献。

### “i深圳”平台亮点和案例展示

#### 平台亮点

600万件免证办理，8000+项服务及事项

##### 免证办



深圳政务“免证办”超90%业务可不用实体卡证

##### 秒批秒报



“秒报秒批一体化”推动深圳数字政府再提速

新华社记者 李思佳

#### 助力抗疫案例展示

2020年2月10日，央视《新闻联播》报道“i深圳”疫情防控平台



“深圳”疫情防控平台是针对深圳市新冠疫情防控工作研发并广泛投入应用的智慧城市市民服务管理平台，助力政府疫情防控、企业复工复产、市民生产生活等各项工作。在疫情期间，“深圳”疫情防控平台连续推出平安在家、口罩预约、在线问诊等专题服务，大流量高并发场景支撑能力达到业界领先水平，累计受益人次超800万，受益企业12万家。

#### 口罩预约系统（市民、企业）快速上线，运行稳定



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

# 城市公共交通服务平台案例-Metro大都会

iResearch  
艾瑞咨询

## 大都会最主要功能是乘车码，其次是围绕乘车的充值优惠

大都会是上海地铁推出的便民出行的交通服务平台APP，主要功能为“五导”：导乘、导读、导购、导游、导吃，实现全场景对乘客立体化覆盖，用户在大都会APP上可以使用和地铁相关的所有功能。

### Metro大都会案例介绍

#### 城市服务相关功能模块



- ✓ 首页会有地铁乘车相关的，车站和线路指引、乘车优惠等功能



- ✓ 乘车模块为单独模块，也是用户使用最多的功能模块



- ✓ 发现模块则通过围绕交通出行，地铁站基础上衍生出文化、游玩、探店等功能

#### 业务模式

1

**建设和运营情况：**大都会是上海申通地铁股份有限公司和支付宝联合推出的产品，双方共同开发和运营。注册用户数约4000万。使用大都会乘车的乘客占所有乘车用户的40%左右。上海规划未来将健康码、交通卡出行二维码、大都会出行二维码三码合一，运营可能收归大数据局统一管理。

2

**商业变现情况：**广告等收入占比最高；其次为合作商阶段性的活动推广收入；票款类收入占比最少。此外也有沉淀资金可做资金的运作。未来可能根据上海当地特色，如迪士尼等，进行景点、展会、电影衍生品等的商业探索。

3

**技术情况：**首次实现手机端和设备端在“无网络状态”下同样可以进出闸机的创新应用技术——“二维码双脱机回写”技术。应用内可同时支持全国多个城市的乘车。

来源：艾瑞咨询研究院根据公开信息与专家访谈自主研究及绘制。

# 城市旅游服务平台案例-平安智慧城市-掌上黄山

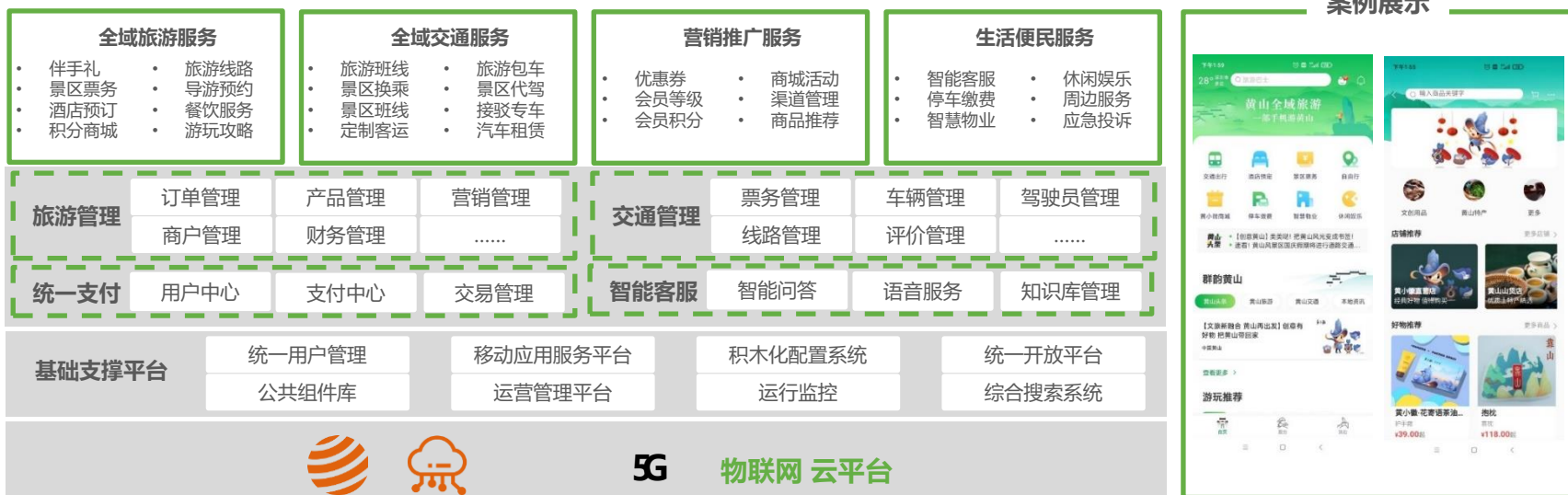
艾瑞咨询

## “掌上黄山”为当地提供了全域旅游服务整体解决方案

“掌上黄山”定位为“全域旅游+交通目的地”一站式服务平台，利用云计算、大数据、物联网、人工智能、5G等数字技术能力与传统线下业务结合。通过构建旅游班线、景区代驾、接驳专车、旅游包车、汽车租赁等八大交通服务，实现交通的有效衔接，形成全域协同的交通服务体系，同时上线伴手礼商城、酒店预订、景区票务、旅游线路、停车缴费等多项功能，以车联网为载体，实现全域旅游交通无缝对接，连接旅游行业核心关联方及本地生活服务各类资源要素，搭建“旅游+”生态系统，打造一站式、全流程、端到端的出游体验，赋能全域旅游业态创新和融合发展。

### 平安智慧城市——“i旅游”全域旅游服务整体解决方案

#### 案例展示



#### 亮点

1. 智能客服实现快速搜索商品及服务，对话完成旅游班线车票购买、个性化游玩行程定制
2. 优惠券、促销活动、会员积分及等级、商品推荐等配套功能促进营销升级
3. PC端和移动端管理端协同，为入驻商家及平台运营方创造便捷、高效、灵活的操作体验

#### 价值

1. 通过让数据多跑路，让游客少排队，解决游客目的地旅游“最后一公里”的问题
2. 连接整合各业态服务资源，聚拢生态合作伙伴，提升资源开发和运营效益
3. 提供统一服务入口，打造黄山全域旅游整体品牌形象，塑造黄山文旅新名片

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

行业定义：智慧城市的应用服务

1

行业洞察：智慧城市服务新阶段

2

行业生态：关键角色与业务模式

3

典型案例：城市服务的实践创新

4

行业趋势：赋能城市现代化治理

5

# 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。

### 城市服务平台未来作用



#### 提升城市形象

优秀的城市服务平台可以助力城市获得各类政务能力评比奖项，也是城市管理者政务能力的体现。同时可以为当地人和外地来客提供良好的城市生活体验，有助于良好城市口碑的确立和传播。



#### 助力城市管理

城市服务平台中，尤其是政务类服务平台大部分会接入智慧城市或者城市大脑等城市综合治理平台。城市服务平台的数据能更好的协同城市管理。



#### 精细化城市运营

未来，政府会基于城市服务平台的数据，主导建立合规的数据交易平台。让平台数据保证隐私前提下对本地生活的精细运营提供帮助。

# 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。

### 数据资产建设是未来重点

#### 数据资产建设

城市服务平台未来会成为城市政务服务和公共服务的入口，会积累大量的数据。一方面要强调将数据变成要素发挥作用；另一方面要强调隐私保护。所以如何对数据进行资产化将是一个问题，比如数据确权、数据保护等方面的技术探索。



#### 广泛合作

最终实现将数据作为生产力要素，需要发动社会各方的力量，共同来做数据的交易和流通。

#### 数据安全开放

既要发展数据生产要素又要保护隐私，以后的数字政府、企业数字化都是以数据为驱动的，如何把数据在安全可靠的情况下开放给政务和企业是全行业的目标和课题。目前在隐私计算、联邦计算等方面都有一些探索和成熟的产品。



#### 数据资产反哺社会

- 1 政府可以**搭建数据交易平台**，搭建数据基础设施。通过打通之前各部门数据，对用户进行多维标签标注，构建市民用户画像等基础信息。
- 2 通过**可用不可见、区块链**等的技术处理后，将数据用于政府管理、企业甚至市民等，形成社会各方的共享数据资产。将基于服务平台获取的**数据资产反哺整个社会**。

# 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。

### 各类平台呈现相互融合趋势

#### 政务服务类平台

- ✓ 省级城市服务平台未来仍将聚焦于政务办事类定位
- ✓ 市级城市服务平台，除了保留本地城市的落户、摇号等政务办理业务外。进一步融合本地交通、本地旅游、本地文化等的本地特色标签模块
- ✓ 部分地区的乘车码可能会和健康码、交通码等多码合一，乘车等扫码功能将越来越多集中于政务类城市服务平台



#### 垂直公共服务类平台

- ✓ 交通旅游类平台中也逐步整合契合本地用户高频使用的政务服务场景
- ✓ 如公积金、社保、车牌摇号、生活费用缴纳等市民常用场景未来也将逐渐出现在交通、旅游类平台



# 信息安全成关注焦点

## 未来，通过可用不可见的数据处理方案保证用户信息安全

高质量安全数据是城市服务平台各方未来重要的关注点。在大数据时代，数据与数据之间呈现高度关联特性，在采集数据、数据清洗、提升数据质量、数据分析的过程中，数据隐私安全问题不容忽视。数据是否获得被收集者授权许可、是否存在侵犯个人隐私和肖像权等权益的情形、企业是否建立了完善的防泄密及网络安全保障制度并有效执行等数据隐私泄露风险，成为城市管理所需关注的重要议题。随着产业发展成熟度提高，政府侧对数据分类分级保护体系的建设亦会日趋完善。未来，参与城市服务平台的企业及产业链各环节厂商应时刻关注行业数据隐私监管问题，规避企业发展过程中涉及到的隐私泄露及伦理道德风险。

### 城市居民隐私数据间具有高度关联性



#### 生物识别信息

人脸、面部识别特征、指纹、声纹、基因等



#### 个人隐私信息

性取向、婚史、宗教信仰、未公开的违法犯罪记录等



#### 网络标识信息

系统账号、邮箱地址及与前述有关的密码、口令、用户个人数字证书等



#### 个人身份信息

身份证、官证、护照、驾驶证、工作证、社保卡、居住证等



#### 生活轨迹信息

行踪轨迹、住宿信息、精准定位信息等

来源：艾瑞咨询研究院根据公开信息与专家访谈自主研究及绘制。

### 国家及地区强化数据安全管理和个人隐私保护

#### 2019.5.28，国家互联网信息办公室

##### 《数据安全管理办法（征求意见稿）》

- ▶ 确立**数据分级分类管理**以及风险评估，检测预警和应急处置等数据安全管理各项基本制度；明确开展数据活动的组织、**个人的数据安全保护义务**，落实数据安全保护责任；坚持安全与发展并重，锁定支持促进数据安全与发展的措施；建立**保障政务数据安全**和推动政务数据开放的制度措施

#### 2020年1月，全国信息安全标准化技术委员会

##### 《信息安全技术 个人信息告知同意指南（征求意见稿）》

- ▶ 《告知同意指南》与《信息安全技术 个人信息安全规范》两者都属于信息安全技术的国标。《告知同意指南》是对《个人信息安全规范》中告知、明示同意、授权同意、撤回同意等部分内容的细化和补充，对**个人信息保护工作落地实操层面**意义重大

#### 2021.2.9 北京市人民政府

##### 《2021年市政府工作报告重点任务清单》

- ▶ 任务指出要大力发展**数字经济**，构筑高质量发展新优势。数据基础设施建设中提到，要强化**数据安全管理和个人隐私保护**，探索建立数据**分类分级**保护体系

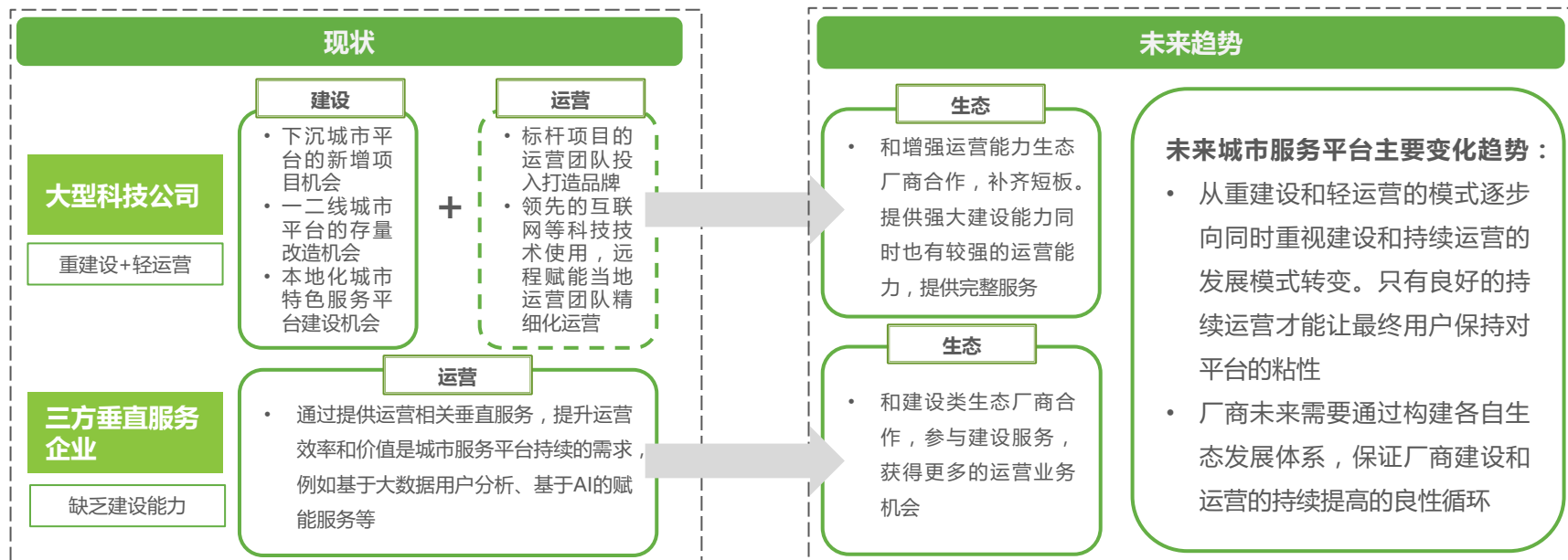
# 城市服务平台业务模式未来发展趋势

## 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。

### 城市服务平台业务模式未来发展趋势



来源：艾瑞咨询研究院根据公开信息与专家访谈自主研究及绘制。

# 艾瑞新经济产业研究解决方案



## 行业咨询

- 市场进入 为企业提供市场进入机会扫描，可行性分析及路径规划
- 竞争策略 为企业提供竞争策略制定，帮助企业构建长期竞争壁垒



## 投资研究

- IPO行业顾问 为企业提供上市招股书编撰及相关工作流程中的行业顾问服务
- 募 投 为企业提供融资、上市中的募投报告撰写及咨询服务
- 商业尽职调查 为投资机构提供拟投标的所在行业的基本面研究、标的项目的机会收益风险等方面的深度调查
- 投后战略咨询 为投资机构提供投后项目的跟踪评估，包括盈利能力、风险情况、行业竞对表现、未来战略等方向。协助投资机构为投后项目公司的长期经营增长提供咨询服务

# 关于艾瑞




艾瑞咨询是中国新经济与产业数字化洞察研究咨询服务领域的领导品牌，为客户提供专业的行业分析、数据洞察、市场研究、战略咨询及数字化解决方案，助力客户提升认知水平、盈利能力和综合竞争力。

自2002年成立至今，累计发布超过3000份行业研究报告，在互联网、新经济领域的研究覆盖能力处于行业领先水平。

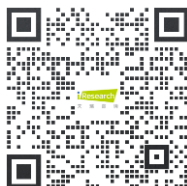
如今，艾瑞咨询一直致力于通过科技与数据手段，并结合外部数据、客户反馈数据、内部运营数据等全域数据的收集与分析，提升客户的商业决策效率。并通过系统的数字产业、产业数据化研究及全面的供应商选择，帮助客户制定数字化战略以及落地数字化解决方案，提升客户运营效率。

未来，艾瑞咨询将持续深耕商业决策服务领域，致力于成为解决商业决策问题的顶级服务机构。

## 联系我们 Contact Us

 400 - 026 - 2099

 [ask@iresearch.com.cn](mailto:ask@iresearch.com.cn)



企 业 微 信



微 信 公 众 号

# 法律声明

## 版权声明

本报告为艾瑞咨询制作，其版权归属艾瑞咨询，没有经过艾瑞咨询的书面许可，任何组织和个人不得以任何形式复制、传播或输出中华人民共和国境外。任何未经授权使用本报告的相关商业行为都将违反《中华人民共和国著作权法》和其他法律法规以及有关国际公约的规定。

## 免责条款

本报告中行业数据及相关市场预测主要为公司研究员采用桌面研究、行业访谈、市场调查及其他研究方法，部分文字和数据采集于公开信息，并且结合艾瑞监测产品数据，通过艾瑞统计预测模型估算获得；企业数据主要为访谈获得，艾瑞咨询对该等信息的准确性、完整性或可靠性作尽最大努力的追求，但不作任何保证。在任何情况下，本报告中的信息或所表述的观点均不构成任何建议。

本报告中发布的调研数据采用样本调研方法，其数据结果受到样本的影响。由于调研方法及样本的限制，调查资料收集范围的限制，该数据仅代表调研时间和人群的基本状况，仅服务于当前的调研目的，为市场和客户提供基本参考。受研究方法和数据获取资源的限制，本报告只提供给用户作为市场参考资料，本公司对该报告的数据和观点不承担法律责任。

# 为商业决策赋能

EMPOWER BUSINESS DECISIONS

