

数字化转型，让城市更美好

□ 人民日报记者 孙立极 赵 兵

随着物联网、云计算、大数据等技术的广泛应用,我国智慧城市的基础设施建设取得显著进步,许多城市建立了智慧城市系统,通过智能化、数字化手段,为市民提供更高效的服务。与此同时,也出现一些问题,如读者来信所说,一些智能设施建好后缺乏维护成了摆设,还有的存在数据共享不足、安全性隐私性保护亟待加强等问题。记者就此走访多个城市,采访读者网友、专家学者及相关人士,为促进智慧城市建设行稳致远建言献策。

在城市更新中,以数字化赋能城市建设,提升服务能力

对于智慧城市建设,许多市民充满期待。江西抚州市读者黄卫华来信表示,“在行人较少的城郊路段,有时十字路口没什么车,也需等一分多钟的红灯。如果使用智能信号灯,根据车流量实况智能调节红绿灯时间,可以大大提高道路通行效率,节约出行时间成本。”一名宁夏银川市网友近日在人民网“领导留言板”留言,希望设立智能化站牌,“不但可以显示公交车能到哪些地方,还能显示最近一辆车到哪儿了、车上大致人数”等。

有的构想在一些城市已经付诸行动。比如,在山东东营市乘坐公交车,通过电子屏或手机APP,就可实时查到公交车的准确位置和预计到达的时间——2016年12月,东营推出智慧公交手机APP,此后多次升级,目前已成为东营市民公共出行的必选工具。

“昨晚,我的车就停在市政府的停车场了。”在湖北黄石市,一位市民告诉记者。为了缓解停车难,黄石市住房和城市更新局城市更新科负责人刘小成介绍,今年6月,包括市政府停车场在内的首批15家共享停车场正式上线“黄石停车”APP,市民可以通过“共享预约”功能线上申请错时停车。与此同时,黄石对全市各类停车场统一改造,接入“一个停车场”的智慧停车平台,推动包括医院、景区、文体场馆及部分物业小区共92家政府定价停车场先行先试,共接入停车泊位11.9万个,其中动态泊位10.2万个。通过停车资源的科学整合,黄石市中心城区停车难的矛盾得到有效缓解。

智能化手段在提升城市韧性方面也展现出优势。今年夏季的一天,河南郑州市突降大雨,当地新型智慧城市运行中心迅速进入应急状态,通过遍布市区的传感器,大屏幕上各种数据实时更新。经过测算与分析,运行中心对暴雨可能影响到的区域提前发出警告,并将关键信息发送给相关市民。同时,“郑好办”APP上的“积水点地图”,以红、黄、绿三色标记出实时积水情况、潜在积水风险以及最近的应急避险点,供市民随时了解最新动态。

同样,在安徽宣城市,2024年入汛以来,通过城市生命线安全监测系统对城区雨量、管网液位、易涝地段积水情况进行实时监控。安徽广德市则依托无人机遥感巡航技术,为居民提供治安巡逻、安保预警、锁定追踪等多元化安全服务。以倾倒垃圾为例,自2024年4月开展巡查以来,发现违法倾倒固体废物垃圾80余处,直接反馈到市城市执法局等部门进行处置。

不仅是城市基础设施建设,数字化治理正在深入社区。近年来,山东东营经济技术开发区将智慧化手段融入社区治理。作为试点社区之一,兴盛社区的智慧管理平台链接了包括烟感报警器、智慧灯杆等在内的上万个智能感知设备。通过管理平台监控,及时查处了飞线充电、违章建筑搭

建、高空抛物等安全隐患事件。

在湖北武汉市江汉区,当地将人、车、设施设备及城市部件通过互联网联通,实现了智慧化管理。“巡逻车摄像头即时传来视频,系统可自动识别如垃圾桶满溢、户外小广告乱贴、共享单车乱停放等问题,并直接转化成相应工单。”负责江汉区物业服务的江汉城资公司负责人介绍,工单直接被派发到作业员的手机上,作业员处理完成后,拍照反馈,AI自动验收形成闭环。他还介绍,“江汉区所有公厕也实现了智慧化管理。如果传感器传送来的空气质量没达标,系统会自动生成工单,立刻监督整改。”

智慧城市建设中存在数据壁垒、安全性不足、停摆浪费等问题

虽然智慧城市为市民提供了更好的服务,但也带来一些需进一步解决的问题。有读者来信反映,一些城市在居民小区推出通过人脸识别进出小区等智慧服务,尽管带来了一些便利,也有居民并不认同。有居民认为亲友到访时进出麻烦,还有的认为刷脸进出小区,存在泄露居民个人隐私的风险。

对此,重庆大学法学院副教授谢潇提出,伴随智慧城市的建设发展,城市数据亦呈现爆发性增长的态势。但由于理论研究不足、制度设计不完善,城市各系统之间的数据尚未完全实现共享,增加了数据存储与治理成本的同时,也引发了数据安全、数据孤岛以及算法歧视等诸多问题。“如若对数据滥用,可能侵犯自然人的个人隐私权、企业的商业利益,乃至损害社会公共利益。”谢潇说。

数据壁垒导致的资源浪费问题也值得重视。比如,在一些城市的十字路口,有时可以看到多个摄像头并立。专家表示,之所以会出现重复建设现象,与尚未建立起数据共享机制不无关系。

“建设智慧城市需建好和用好物联网、互联网和算力网三张网。物联网是基础,有传感器才能传送数据。”江汉城资公司负责人说,“不同的管理需求对算法的要求不同。比如同一段道路的视频,城管部门关注的是周边有没有占道经营、垃圾堆积,交通管理部门关注的是有没有发生交通事故、交通堵塞,公安部门关注的是有没有暴力事件等。同一摄像头、同一视频,结合管理需要在背后植入不同的算法进行更高效的实践应用。”

该负责人认为,无论是法律法规层面,还是相应的制度政策,目前对于政企数据的共享与使用都还缺乏系统性的引导。“早期各地智慧城市比较重视大脑建设,但城市是有机体。企业目前建的是‘小脑’,联结了具体做事的‘手’和‘脚’。还需要更新城市服务流程,进行系统融入,也就是要有‘血管和神经系统’,同时构建政府主导、企业协同、公众参与、源头治理的生态,城市这一有机体才能更智慧地运营起来。”

实现数据共享和互联互通,则需要建立统一的技术标准。安徽合肥市读者李先生认为,智慧城市建设涉及数字政府、智慧城管、智慧交通、智慧环卫等众多领域。由于顶层设计、发展规划各不相同,围绕智慧城市制定的建设标准、项目运营及后期维护等规则均自成一派。

谢潇通过研究发现,标准在数据治理活动中亦发挥着基础性、引领性作用。因此,要提升数据治理水平,除发展数据治理的技术和工具外,更要完善数据治理标准体系,推动标准落地应用。“2018年国家市场监督管理总局、国家标准化管理委员会发布了《信息技术服务—治理第5部分:数

据治理规范》,对于数据治理标准的制定具有提纲挈领的作用。不过,该规范较为宽泛,还需进一步制定具体、全面而统一的标准。”

此外,资金问题也是智慧城市建设的难点。智慧城市建设需要投入大量资金用于基础设施建设、系统开发和运营维护,资金紧张或建设动力不足,都可能导致后续难以为继。作为企业界人士,李先生透露,有些地方为了应付上级检查而推动智慧城市建设,工程验收结束,便处于停滞状态。不仅如此,“有的项目停摆两三个月甚至一年后,遇到领导换届、上级压力或外界影响,可能又重新启动。还有的重启一段时间再停摆,来回反复一两次”,造成大量资源浪费。前期投入不说,停摆时间越长重启成本越高,如果停摆时间过长,机房、电脑、软硬件等可能都需要更新甚至重建。

建立数据共享和协调机制,用数字化提升城市幸福指数

今年5月,国家发展改革委、国家数据局等部门发布《关于深化智慧城市发展推进城市全域数字化转型的指导意见》,提出建立城市数字化共性基础,培育壮大城市数字经济,促进新型产城融合发展,丰富普惠数字公共服务……全领域推进城市数字化转型。

“智慧城市建设过程中,不同利益主体需求不同。”广州市委党校(行政学院)信息网络中心张桦表示,政府应注重保障社会公众的利益和诉求,保障个人权益和社会公平,建立有效的数据共享机制和公平合理的利益协调机制,以实现城市各相关主体的共享和共赢。

专家认为,是否高效、安全地利用公共数据资源并及时与有关企业共享,应当成为智慧城市背景下政府政务公开水平的重要指标。“合理的数据公开有利于促进数据流通交易,盘活数据市场;合理的共享也有利于充分释放数据价值,进一步促进数据市场繁荣。”谢潇说。

近日,中共中央办公厅、国务院办公厅发布《关于加快公共数据资源开发利用的

意见》,提出统筹推进政务数据共享,强化已有数据共享平台的支撑作用,围绕“高效办成一件事”,推进跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务政务数据共享和业务协同。同时,有序推动公共数据开放,健全公共数据开放政策体系,明确公共数据开放的权责和范围,在维护国家数据安全、保护个人信息和商业秘密前提下,依法依规有序开放公共数据。

河南淮滨县读者张全林来信表示,数据资源开发利用越充分,数据安全和个人信息保护就越需要强化。《关于加快公共数据资源开发利用的意见》的实施,对扩大公共数据资源供给、进一步激发全社会数据应用的活力具有直接推动作用。他建议,数据资源应用既要满足不同需求,也要有针对性地加强管理,确保公共数据资源安全流动并使用。

针对数据安全和个人信息保护问题,浙大城市学院教授陈观林建议,首先要加强法治保障,确保数据采集、处理和利用的合法合规。其次,加强制度保障,建立健全信息安全管理制度,制定数据分类分级管理办法,严格对数据采集、存储、共享等各个环节的监督管理。最后,还应加强技术保障,充分利用病毒防护、访问控制、加密认证等信息安全技术,构建一体化的系统安全平台。

陈观林认为,智慧城市建设应鼓励政府机构、企业单位、社会团体和市民公众共同参与,特别是调动企业的积极性,有效发挥企业在信息采集、数据利用、系统开发等方面的作用。例如采用“政府掌舵、企业划桨”的信息采集模式,政府将发现城市管理问题的职责交由社会化企业,采取“花钱买服务”的方式提高信息采集绩效,引导企业以“市民眼光、专业标准”参与城市管理。

由于智慧城市建设是投资巨大的长期工程,陈观林提出,智慧城市建设不能仅仅依靠地方政府的财政投入,还要建立投融资机制,通过税收优惠等激励政策,推动社会资本参与智慧城市的建设运营。谢潇则建议,通过赋予企业、社会组织、个人等治理主体较大的数据自主权,以促进数据的流通与使用,实现数据的财产价值,释放数据红利,实现社会共赢。

记者手记

让科技更好服务生活

□ 赵 兵

一键下单、一键退货;水、电、燃气等费用足不出户即可缴费;公交查询、地铁乘车,就医挂号、一网通办等,一部手机即可实现……随着智慧城市的建设,大数据、物联网、人工智能等技术应用,让城市变得更“聪明”,城市基层治理能力提升,公共服务更高效,市民生活更便利。

实际上,老百姓的感受只是智慧城市建设的末端呈现,其背后需要一系列智能化建设来支撑。比如摄像头、烟感器等传感设备的布设,5G基站、大数据中心、充电桩等新型基础设施的建设,城市建筑、道路桥梁、电力燃气等公共设施数字化改造等。这部分建设涉及领域多、投入大,要建好、用好、可持续,仅靠政府自上而下推动是不够的,需要调动多方支持和参与。创造一个智慧城市共建、共享、共赢机制,其重要性不亚于城市基础设施的建设和改造。否则,建好的智能设施因为维修不及时、无线持续运营,停摆成“样子

货”或者“形象工程”,不但发挥不了应有作用,反而造成巨大浪费。

与此同时,也要看到,科技是把双刃剑,一些不当的智能化改造反而会给生活带来不便。小区门禁要刷脸,打开智能垃圾桶要刷脸,看起来方便了,却可能带来个人信息泄露等安全风险;扫码登记、扫码查询以及景区、医院、博物馆线上预约,难坏了不擅长使用智能手机的老年人……这些问题虽然看起来不大,但解决不好,麻烦不小。如何平衡好信息公开与隐私保护、智能普及与特殊关照等关系,也是建设智慧城市需要面对的必答题。

让科技更好服务城市,让城市生活更美好,是价值观,也是方法论。如何让科技更合理地嵌入城市治理、服务市民生活,如何让城市更宜居、更安全,考验城市管理者 and 建设者的智慧。多听听市民意见,多看看群众反映,一切以百姓幸福生活为评判标准,智慧城市建设才能事半功倍,取得更好效果。



叶落冬来

新华社发 王鹏 作

“蟹卡”提货、民宿预订等消费纠纷多发……中消协4日公布的今年第三季度全国消协组织受理投诉情况分析显示,生活及服务类在服务大类投诉中居首位。在具体服务投诉中,投诉量居前五的分别为经营性互联网服务、移动电话服务、餐饮服务、培训服务、住宿服务。

“蟹卡”屡遭消费者诟病

2024年8月,消费者刘女士通过某大闸蟹有限公司公众号兑换2024年8月31日到期的1288型号“蟹卡”一张,兑换时公众号提示不在预约期间,可联系客服备案延期。消费者联系该公司客服,回复可免费办理延期一次,具体兑换标准需9月底确定。9月15日消费者又收到商家客服回复,以“蟹卡”已过期及市场行情变动为由,仅给兑换1088型号蟹一盒,从实际价值来说低于1288型号“蟹卡”,消费者表示不同意,客服回复仅提供此兑换方案,无协商空间。

中消协有关负责人表示,“蟹卡”等各类提货卡本质上属于预付卡。由于预付卡发卡门槛低,且预付资金缺乏有效监管,相关消费纠纷多发。根据有关规定,记名卡不得设有有效期;不记名卡有效期不得少于3年。发卡企业或售卡企业对超过有效期尚有资金余额的不记名卡应提供激活、换卡等配套服务。所以,即便预付卡已经过期,经营者也不能因此随意单方剥夺消费者的权利。

民宿行业规范化程度有待提升

2024年9月,蔡先生通过消协315平台投诉上海某信息科技有限公司。蔡先生为提前做好春节出行规划,于2024年9月4日提前在该公司App订了2025年1月28日至2月2日共5晚的民宿,总费用1298元。9月19日消费者突然收到该平台客服电话,要求消费者取消订单,平台可以补偿30%费用。消费者查了该民宿附近同类型的酒店,此时下订单每晚费用已经是1012元,无法弥补损失。此后,该平台在未经消费者同意情况下,强行取消该笔订单且没有赔偿。

根据中消协监测,有的民宿经营者随意取消订单,临时毁约并高价转租已预订房源;宣传信息与实际不符,民宿的实际位置、设施条件、卫生标准与网上发布的信息相差甚远。中消协有关负责人表示,民宿在管理和服务等方面存在不规范现象,相关平台应当加强对民宿经营主体的人驻审核和日常随机管理,提升民宿经营者合规水平。

聚合经营平台商户信息不实问题屡现

2024年8月,丁女士在某地图导航平台预订了某市A酒店,在A酒店前台办理入住时发现平台将预订订单发送至该市B酒店,A酒店与B酒店非同经营者。丁女士希望平台退还此笔订单费用,平台称酒店订单为第三方代理商收款,需要联系第三方代理商解决。A酒店提出并未与某第三方代理商合作,要求平台删除错误酒店信息,平台拒绝配合,提出让酒店自行联系第三方代理商。

据中消协监测,近年来出现一些采用聚合经营模式的平台,整合不同平台或经营者的信息,向消费者提供多种商品或服务,其业务范围从最初的网约车发展到住宿、维修、门票预约等各行业,商户信息不实等相关问题屡现。

由于平台对商户信息审核不严,消费者下单时经营者信息与实际提供服务经营者信息不一致。发生纠纷后,平台以自身仅为信息服务提供者为由推诿不承担相应责任。一些聚合平台商户入驻门槛低,部分票务代理商实际并无代理权,消费者通过平台购买的景区门票、电影票到现场后无法使用。

中消协有关负责人表示,聚合经营平台作为一种新兴的网络经营模式,目前尚无法律法规对其定性,但对于在其平台上购买商品或接受服务的消费者来说,聚合经营平台也属于经营者,应当承担对消费者权益保护的责任,履行入驻商户的资质核验义务。

新华社北京11月4日电



广州城市风貌。

吕政泉 摄(视觉中国)