

珠海横琴的“城市幸福经”

“物业城市”落地生根 居民成为城市“主人”

文/钱瑜

打开“物业城市”APP,居民成为这个城市的“主人”;地面干净整洁,地底下所有管道井井有条;“屏”可观全城,琐事亦有人管……城市是人的聚合,城市治理的含金量最终要以群众的获得感、幸福感、安全感来衡量。珠海横琴把人民对美好生活的向往摆在城市治理的第一位。

今年5月24日,珠海横琴“物业城市”模式创建两周年。在珠海大横琴城市公共资源经营管理有限公司(以下简称“大横琴城资”)总经理宋澜涛看来,“物业城市”模式可概括为“城、市、人”,通过从城市空间管理、城市动脉运维,到公共资源运营、经营探索,再到物业资产服务、辅助公共服务,实现城市更宜居,人们体验更美好。



由横琴新区执法局和大横琴城资联合组建的橙子调解工作室,自启用以来共参与调解各类案件1000余宗

A 创新模式: 人与城“同步”

“物业城市”治理模式属全国首创。在珠海横琴新区综合执法局局长赵振武的设想中,横琴整个城市可看成一个物业,五星城市是其目标,“一般的城市,很少利用好城市的公共资源和空间,我们希望通过引入一流的物业公司‘打包’运营城市,实现‘小政府大社会’,同时解决停车难、乱摆卖等城市老大难问题,探索横琴样板。”

2018年5月24日,珠海大横琴集团有限公司与万科物业发展股份有限公司正式签署战略合作框架协议,双方携手推动“物业城市”管理理念落地,同时以大横琴城资为合作载体打造“物业城市”治理模式。该模式通过“专业服务+智慧平台+行政力量”相融合的方式,对城市公共空间与公共资源、公共项目实行全流程

“管理+服务+运营”,实现政府主导、企业运作、社会广泛参与的新型城市治理生态圈,让城市生活更美好。其实体部分(线下)由大横琴城资“操盘”,线上部分则通过“物业城市”APP进行。

“物业城市”APP上线以来,已超过13万人注册,涵盖了绝大多数横琴常住人口。在这个社会治理的“线上阵地”,上报、办事、咨询、督办、服务可得到“一键解决”。市民可通过APP上报所有城市治理问题,如市政、市容、交通、警情等,证据可通过手机端以拍照、录像、语音等形式上传,后台通过人工智能技术自动分类、派单。而对于小的城市治理问题,市民不仅可以投诉、举报,反映问题,还可以抢单参与问题的处理和化解。市民深度参与城市治理,共建共治共享目标正逐步变为现实。

“物业城市”顺畅运行的背后是科技的支撑。走进位于大横琴城资公司一楼的横琴物业城市综合指挥中心,超大屏幕映入眼帘。在这里,工作人员实现了“运筹帷幄之中”:实时查看每一辆垃圾清运车的作业情况,实时反馈和追溯各类异常作业情况,实时统计人员排班及考勤等详细运营情况,实时监测河道的水位状态和历史趋势……

“以往横琴岛上的路灯坏了,要靠人工巡查才能发现。‘物业城市’市政管理数字化平台全面运行后,坐在综合指挥中心内就可以实时监测路灯亮灯情况,广大市民也可以通过扫描路灯上的二维码,实现路灯故障报修功能。”据大横琴城资空间管理事业部副经理孙威介绍,数字化平台实现了对路灯的远程

B 科技赋能: 城市更安全

集中控制及管理,除了能实时查看、处理故障信息外,还能根据实际天气情况自动调节路灯亮度,当电压电流超过安全阈值时,会自动启动断电保护,在提升城市照明管理水平的同时也优化了城市资产管理。这些小小的变化,正是借助数字化提升城市治理能力的体现。

如今,市政管理数字化平台正在充当城市的“眼手”,通过对散落在城市生活中的数据进



“物业城市”签约两周年之际,由大横琴城资自主建设的“珠海横琴物业城市大数据平台”升级上线

行整合分析,形成企业级“城市中枢”,从而搭建环卫绿化、城市照明、垃圾清运、水系统、综合管廊、电缆沟和物业管理等多板块智能化管理子系统,对各类城市部件实现24小时实时跟踪、可视化呈现、即时报警、智能派单等功能,横琴越来越“智慧”。

越来越多的人感受到了“横琴之美”,澳门居民陈淑兰把家安到了横琴,她说:“在这里生活很安心,横琴环境越来越好。”

C 破解难题: 生活更便利

不仅环境变美了,市民出行、办事也更“顺畅”了。过去,横琴不少地方“停车难”;珠海横琴口岸是珠海唯一一个实行24小时通关的口岸,但周边停车困难、交通秩序混乱和堵塞严重等“乱象”丛生;红旗村是横琴新区政府机关和企事业单位集中办公的中心地带,来往工作办事的人流密集,停车场却一位难求。

为破解“停车难”,大横琴城资公司成立社会停车场项目服务中心,对横琴新区宝兴路立体停车场、横琴口岸8号和18号停车场等城市公共资源进行规范管理和运营,并引入智能停车系统,对接“物业城市”APP,通过线上宣传、停车指引、自动识别、扫码付费、网上查找空余车位等方式,为市民和游客提供便利的停车服务。

随着横琴新区不断发展、岛内建设加速,如何妥善解决横琴新区各工地“建设者”的“衣食住行”问题,也成了城市治理中不可忽视的一环。大横琴城资与横琴新区综合执法局以此为导向,从生活配套、市容建设、标准化和人性化管理四方面入手,先后改造建设了“银鑫花园创意集市”和“十字街中点”。

在此基础上,大横琴城资对疏导点建设管理进行升级迭代,自行设计规划、投资建设、运营管理新型城市服务疏导点——“物业集市”,整合了流动摊贩疏导、智慧农贸市场、配套停车服务等多种便民利民功能。“物业集市”占地约11000平方米,共提供16个商铺、48个摊位和200个停车位,已成为周边居民和建筑工人日常采购的首选场所。

珠海横琴新区综合执法局局长赵振武称,“物业集市”既解决了路边摊贩“游击队”治理难题,又方便了市民生活,是对“物业城市”模式的进一步探索,“老百姓有新鲜的菜买,商户有更多生意做,城市管理秩序更和谐。”

D 暖心服务: 市民更舒心

“物业城市”不仅追求环境优美、生活便利,更在意市民的愉悦感。如何解决市民遇到的不顺心?去年4月30日,橙子调解工作室应运而生,意在促进调解工作的精细化管理。

该工作室由横琴新区综合执法局和大横琴城资合作筹建,引进具备法律背景并拥有相关资质的专业人才组成调解团队,实现前端分流及时化解,以市场化的专业调解手段前置解决一般性事项,可调解服务的事项包括但不限于劳动争议、邻里纠纷、涉港澳人士纠纷、家庭矛盾疏导、心理咨询服务等;同时,原政府主导的调解机制转移至后端,集中力量专门处理情况复杂、诉求难以解决的调解事项。

不久前,工人陈某与另外7名工人被包工头何某口头雇佣,在对横琴某项目水电进行施工后,迟迟未收到工资,于是来到橙子调解工作室寻求帮助。因新冠肺炎疫情原因,调解员多次与各方当事人进行电话沟通,最终约定通过远程视频进行调解。经过2个小时的耐心引导与劝解后,双方当事人成功达成调解协议,纠纷顺利解决。“感谢你们帮我们解决了难题,在线调解免去了来回奔波,省时又省力!”在手机上直接通过远程视频调解系统以刷脸认证、签名等方式签订人民调解协议书和承诺书后,当事人双方都表示满意。

据悉,2019年全年,橙子调解工作室共调解纠纷矛盾案件883件,涉及人员共计3785人,为横琴新区法律服务中心分流处理了约77.59%的案件量,助力横琴法律服务中心首次获得全国公共法律服务工作先进集体称号。

人的幸福感并非无中生有,而是来源于具体事项点点滴滴的积累。横琴正通过创新的理念、先进的模式、科技的手段实现“城、市、人”的融合,增加城市的“亲和力”,让人们感受到方便、安全、舒心,迟迟未收到工资,于是来到橙子调解工作室寻求帮助。因新冠肺炎疫情原因,调解员多次与各方当事人进行电话沟通,最终约定通过远程视频进行调解。经过2个小时的耐心引导与劝解后,双方当事人成功达成调解协议,纠纷顺利解决。“感谢你们帮我们解决了难题,在线调解免去了来回奔波,省时又省力!”在手机上直接通过远程视频调解系统以刷脸认证、签名等方式签订人民调解协议书和承诺书后,当事人双方都表示满意。

云签约、云招标、云面试、云会商、云培训

腾讯会议百日更迭二十多个版本

上线两个月成中国最多人使用的专业视频会议应用

文/沈钊

随着新冠肺炎疫情的暴发,自年后复工以来,在线上办公的人数猛增,多家互联网巨头纷纷入局,推动平台资源开放,开展软件迭代更新,不断满足用户使用需求。而腾讯会议无疑是其中的佼佼者:上线两个月内日活超过1000万、100天更新20多个版本……

疫情之下,云上协同蔚然成风,腾讯会议全力助力产业升级和数字化转型,加速企业复工复产。而在广东,腾讯会议更是帮助各行各业在金融、医疗、教育等领域实现了数字化转型。腾讯多媒体实验室高级总监商世东表示,腾讯会议作为一款云视频会议平台产品,将不同的人、不同的设备连接在一起,通过整合、优化,极大地推动产品效率的提升。



A 开发团队连轴转 百日更新二十多个版本

“春节刚过,腾讯会议的用户使用量就有了爆发性的增长”,据商世东介绍,面对疫情过后远程办公的需求,腾讯会议的开发团队在8天内紧急扩容了超过10万台云主机以及腾讯云的强大基础设施,投入的计算资源超过了100万核,在100天内快速更新了20多个版本。“面对许多全新的使用场景和用户不断增长的需求,加班加点成了整个团队的常态,甚至有位休陪产假同事,回来加班再去陪老婆孩子。”

据了解,当时恰逢复工复产的关键节点,腾讯会议用户量激增,后台急需扩容。当时有一位正在医院休陪产假的后台小哥,凌晨3点赶回来对后台进行扩容,等过了扩容的早高峰以后,再赶回医院看望老婆孩子。

这种紧急的时刻对于腾讯会议的团队而言并不少见。又比如在线教育的场

景中,老师在上课过程中播放课件、视频,除了与学生共享屏幕以外,还需要将课件、视频的声音共享给学生,这种需求在办公场景里并不强烈,但是在在线教育场景下成为了刚需。为了不影响老师上课的效果,腾讯会议的开发团队必须在短时间内完成对软件功能的修改调试。

“但这种功能需要对腾讯会议的底层架构做比较大的修改”,商世东表示,腾讯多媒体实验室音频团队的技术人员在一个星期的时间内完成了软件框架的重构、驱动的设计、demo的集成、系统测试、上线灰度等,最终如期赶上了新版本的发布。

“那段时间,我们的程序员每天的睡眠时间都不超过四个小时”,商世东表示:“比较惊险的是在版本上线的前一天,我们在测试的过程中发现了一个严重的BUG,测试发现有一个重要的场景,我们的设计有缺陷,会导致语音体验受损,团队急得一整夜都没睡,直到早晨5点才解决掉BUG,测试的同学随后接棒测试,并做了系统的完整回归测试,保证所有的使用场景下没问题,这才使得软件能够按照原定计划在当天7点发布。这样一来,上网课的老师能够升级到新版本,他们给学生分享视频的时候,声音的分享就再也不成问题了。”

100多天,20多个版本,在整个团队连轴转的努力下,腾讯会议推出了会议直播、虚拟背景、表情弹幕、会议等候室等功能,从产品的功能和用户体验上多维度、多角度地满足了用户的需求。不仅如此,除了国内的需求之外,为了帮助全球的企业应对疫情,腾讯会议还推出了国际版VooV meeting,目前在全球超过一百多个国家和地区上线。

B 云上协同成趋势 助力复工复产复学

疫情倒逼企业突破在线办公的障碍,加速了企业数字化转型的步伐。得益于此,腾讯会议上线仅两个月,日活跃用户数就超过了1000万,成为了当前中国最多人使用的专业视频会议应用。而在广东地区,腾讯会议更是在多个领域帮助企业、学校等完成数字化转型,实现疫情之下的复工复产复学。

面对疫情,广州农商银行将原有的信用卡线下营销方案搬到了线上。通过腾讯会议,该行信用卡中心很快实现了与内部多个合作部门以及外部合作伙伴的密切沟通,迅速完成立项审批等必要流程,并高效完成项目物料设计与推广方案策划。三天内,一个针对疫情期间外卖消费和平板、笔记本等电子产品消费的信用卡消费返现活动就完成了紧急上线。活动上线当天,返现金额就领用超80%,消费金额达120万元。

不仅如此,腾讯会议还支撑了广州农商银行快速响应银保监会关于金融机构积极纾困的安排。接到通知后,信用卡中心与相关管理团队,通过腾讯会议迅速进行行内执行标准的讨论制定,并于1月28日发布实施了面向信用卡客户的还款纾困措施。

疫情之下,云上协同蔚然成风,腾讯会议还解锁了云签约、云招标、云面试、云会商、云培训等场

景。此前,钟南山院士等国内医疗专家通过腾讯会议与全球万名临床医生进行视频连线,首次分享了从中国无症状感染者、疑似诊断、确诊患者治疗、重症ICU方案到愈后检测的“新冠全路径”经验,吸引了超过1000万人收看,将中国抗疫经验分享给全球。清华大学、武汉大学等国内知名高校使用腾讯会议来进行在线课堂、云答辩。

值得一提的是,腾讯会议在国际上也得到了认可。3月30日,联合国在总部纽约宣布腾讯会议为其全球合作伙伴,为联合国成立75周年系列活动提供在线会议支持;5月19日,腾讯作为中国科技行业代表,加入由联合国教科文组织发起的“全球教育联盟”,旨在新冠疫情疫情期间,为全球遭受停课冲击的超过12亿学生提供紧急远程上课支持,其中腾讯会议将作为全球在线教育平台,免费提供中英文培训材料和线上沟通服务,确保海外师生能快速组织远程在线学习。



C 苦练内功迎竞争 携手企业拓展垂直应用场景

随着网络条件的改善以及用户的客户端运算能力的提高,腾讯内部敏锐地察觉到在线办公协同的场景存在广阔的市场,用户通过屏幕分享或者视频,随时随地与不同地区的人进行信息交流的需求越来越强烈,这也是腾讯在去年12月份就发布了云会议产品的原因。

而随着疫情催化在线办公市场爆发,在线办公需求不断增长,用户习惯被培育起来,智能移动办公市场也迎来快速发展,在线办公将逐渐成为常态化。艾媒咨询此前发布的《2020年中国在线办公行业“战疫”专题数据检测报告》预计,2020年智能移动办公市场规模将达到449亿元。

有分析认为,随着中国在线办公行业的加速发展以及企业在线办公模式的普及,企业跨地区合作将得到进一步的推进。与此同时,在市场培育下,企业员工办公场景发生明显迁移,从办公室场景向移动场景、居家场景发展,随着办公场景的覆盖,未来居家、跨地区等新型工作方式将得以拓展。

面对如此巨大的市场机会,在线办公市场也形成了巨头云集的形态,且不断有各种不同流派的玩家,围绕自身的优势和产品理解入局,当前,中国市场协同办公的产品粗略统计也有数百种之多。网上也有不少声音认为:2020年是“黄金十年”,并有望开启在线办公未来的“黄金十年”。

面对激烈的市场竞争,腾讯会议持续苦练内功,提升用户使用体验,拓展用户使用场景。商世东表示,腾讯会议集成了在线文档、会议白板等功能,通过腾讯会议这样的连接器,能够让用户体验到在线多人会议才有的体验,节省了用户的时间和精力。

“5G推广后,相信我们在更快的网速加持下,可以承载更丰富、更高质量的媒体形式,工业互联网的发展,也可以让腾讯会议的音视频能力有更广阔的应用”,与此同时,商世东也对腾讯会议未来的发展充满信心,他说:“我们已经开放了API,欢迎更多企业来对接,一起扩展垂直应用场景。”