

东城区和平里街道  
 Hepingli District Hepingli Subdistrict Office  
**和平里中街社区服务站**  
 Hepingli Middle Street Community Service Station  
 电话: 84220399  
 Tel: 84220399

# 你身边的三大信息系统

## Three Major Technology Systems at Your Side

策划: 周斌

撰稿: 周斌 稚晖

**因**为信息化,我们身边的生活正发生着令人惊喜的变化。2003年年底,北京开始实施交通一卡通,北京地铁13号线、北京巴士121条运营线路的5169部车于2003年12月31日开始启用“卡式智能收费”系统和“市政交通一卡通IC卡收费系统”,市民出行开始变得越来越方便。与此同时,北京市政府承诺的“60件实事”也开始在生活当中陆续悄然的变为现实。一个“亲民”的服务型政府正在转变以往的政府形象而开始令普通大众渐生亲切。

实际上,随着百姓参与意识的增强及参与渠道的日益畅通,“以人为本、为民服务”的电子政务主线渐渐明朗。相比较于几年前零散的“无主题变奏”,电子政务已经越来越走向实际应用,更广泛和直接的面对普通大众。

非典肆虐期间,杭州市委书记出现在隔离区的“在水一方BBS”上,直面网民提问,解释政府措施,嘘寒问暖,鼓舞士气,一时间成为当时最高级别实名上网的网民。然而这个网民也真正在非常时期起到了缓解压力、双向沟通的作用,市委书记无意中成了推广电子政务理念的最好范例。

非常时期对非常事件的反应不仅考验着整个政府对公共事件的应变机制,同时,也对我们整体的信息系统提出了严峻的挑战。它使我们更加深刻的认识到,电子政务的推进与持续发展,需要包括政府、IT企业、社会大众在内的多种声音的积极参与,更需要由此逐渐培育出基于沟通和互动基础上的良好生态。

不可否认,今天,我们生活的方方面面都开始与信息系统的建设与应用密切相关。本期主题策划推出的“你身边的三大信息系统”,专门针对百姓生活息息相关的物价、公交、社区服务三大问题进行了报道。这三大系统与我们的距离非常近,近得几乎感觉不到它的存在。然而他们已经的确走入了我们的生活,并改变着我们生活的品质。



## 物价监控，买得放心

物 价是市民生活最关心的问题之一。2003年10月中旬以来，上海、广州、南京等全国部分省市相继出现粮油价格上涨的情况，同时引起了农产品产业链上的连锁反应，并在10月28日前后达到了价格的最高点。此时，国家发改委、商务部相继出台有关措施，有关专家也纷纷出面分析粮油价格上涨的背后原因。

一直到今天，市民会发现，很多日常用品尤其是粮油价格并没有回落到去年同期水平。虽然很多直接影响市民生活的消费品物价已经采取了市场价，但实际上也在物价监管部门的掌控之中。以此次持续到现在的粮油上涨为例，除了市场机制的自我调节和区域外部的调配，各地物价局的价格监测系统在这次平息粮油价格大幅上涨中扮演了重要角色。

### 价格监测点用上信息系统

20年前，刚刚来到王府井百货大楼（亦

称北京百货大楼）业务部工作的李雅凤，除了在王府井百货的本职工作，还一直负责向当时的北京市物价局市场监测处定期报告监测商品的价格情况。“那时真的很辛苦！因为需要报告的项目较多，打电话不方便，也没有传真，每次都把监测表送到物价局。”

王府井百货一直是北京市物价局的定点价格监测直报单位，每月底向北京市物价局市场监测处报告一次监测商品价格情况。具体的流程是：李雅凤每月底抽取当月9号和19号的烟、酒、纯棉服装、耐用消费品的实际价格，填写价格监测报告表，再反馈到市场监测处，也就是报告一次，反映两次的价格。

1995年，北京物价局价格信息中心的杜明涛发现了价格监测点监测手段的落后：

“报告都是用传真。区县统计的监测表填好后传过来，我们再统计。多啊！每天都一箱一箱的，特别是农贸市场的价格监测，项目很多，粮油、蔬菜、肉类，太多了！一个监测点（一个区相当于一个大的监测点）传真

过来就是一大箱，这哪行啊？完全是手工统计，劳动量大，速度慢，准确率也不高。”

在这种情况下，杜明涛开始考虑用计算机管理监测，同时也开始规划整个北京物价系统的信息化建设，这首先开始的就是“筑路”。1996年上半年，北京市物价局建成了与18个区县（以及燕山）物价局的计算机广域网，部分管理和监测业务实现网络化，同年下半年物价局建成局域网，大部分业务实现办公自动化。1998年3月，全局连通互联网。

杜明涛特别告诉了记者18个大的监测点的信息化经过：“1997年，我们做了一个小软件，又给十八个区县（包括燕山）配了一套电脑设备，他们通过监测点采好价格，通过电脑统计之后，按照我们设计的规格通过网络上传到市局的中心机房来，然后我们再进行计算机统计和分析。这样就显著提高了监测效率。”虽然IT应用还没有完全普及到最末端的监测点，但是经过电脑武装的神经

元,其反应速度无疑更快了。

## 价格监测中心建立快速反应机制

随着电话的普及,王府井百货业务部的李雅凤彻底告别了挤公交车送监测表的方式。安装传真之后,报送就更方便了。同时,二十世纪80年代我国开始物价改革,北京市物价局需要监测的商品精简了很多。目前,王府井监测点需要监测的商品总共不到30个,一张监测表还用不完。

虽如此,对于北京市物价局或者是各地物价局来说,监测点反馈上来的信息量依然很大。通过电脑统计和分析后,如果不能实现及时上报和局内共享,不能为政府决策提供快速的支持,不能向公众公布相关数据,所有的电子化工作就失去了根本的意义。如果说监测点是人体的神经元,那么市物价局就是物价系统的神经中枢。因此,对于一个地方物价系统来说,神经中枢的信息化就变得更为重要。

据杜明涛介绍,北京市价格监测中心的前身是北京市物价局市场监测处和北京市价格信息中心。随着我国政府指导价体系的逐步压缩,2003年5月,我国物价局系统正式并入国家发改委,预示着国家在物价上的行政干预将越来越少。如其他行业的管理一样,价格管理在我国也是条块结合的模式。目前,国家发改委价格司一方面实施对我国重要商品的价格管理,一方面也承担了价格监测管理的职能。而价格监督检查则由物价监督检查司负责。

在“块”也就是地方物价局,业务上主要包括三个方面,分别是重要商品价格管理(发改委规定的未放开商品如医药价格、房产和地产价格的制定),价格监督检查(针对未放开商品的价格检查)和对所有商品的价格监测。随着我国大部分商品价格的市

场化,通过动态的监测系统来掌握商品的价格水平,从而指导商品的生产、调配和流动,已经成为中央和地方政府推动经济发展的重要手段之一。

因此,物价系统的信息化也就是业务、管理和决策的信息化,这也就是现在所说的电子政务。杜明涛向记者介绍了北京市物价局的信息化过程。

1996年,北京市物价局经过“筑路”以后,1997年就开始了“建库”的工作,也就是开发价格信息资源。前后用了一年左右的时间,就建成了物价局医疗价格数据库、行政事业收费管理数据库、物价法规全文索引数据库以及建材装饰品价格数据库等。在这之后的1998年,杜明涛接着提出了“转化”也就是“服务”的概念,即利用信息资源服务于政府宏观调控、服务于公众、服务于企业,也就是“筑路、建库、服务,三年三个样”。

物价系统信息化实现了真正的价格动态监测,从而为价格管理和决策打下了基础。目前,在经济较为发达的地区如沿海城市、省会城市等地,物价系统已经基本上建立了价格信息数据库,实现了价格管理、检查和监测业务的网络化,管理自动化也达到了一定的水平,政务公开基本实现。

## 从大米到大白菜

除了医药价格、房产和地产价格以及成品油,目前我国未放开商品和服务价格还包括煤、气、水、电、供暖、公园门票、公交等。监测点的主要监测对象就包括未放开和已经放开的所有商品。而这些内容又可以分为主要农副产品、主要工业消费品、工业生产资料、农业生产资料以及市场服务五个方面。简单地说,市场上有什么,物价局就需要监测什么。

“筑路”和“建库”形成了最初的北京物价信息系统,1997年该系统开通时,其建

成的第一个数据库就是“菜篮子”。通过该数据库,可以查询指定时间的农副产品价格,并可实现诸如打印、存档等操作。到今天,北京市物价信息系统监测范围已经扩展到包括菜篮子、农模、化肥、汽车、房地产等各个行业,其监测的广度和深度非20年前所能比。

通过相当于神经元的监测点,价格监测中心可以随时掌握着北京的物价水平,从而最终为北京市政府提供决策服务。“比如说通过对某一段时间的价格分析,可以得知某些商品的价格走向,同时也就知道了其市场情况,这样政府就可以决定是加大这些商品的调配,还是减少输入。”

另一个方面,当出现突发社会公共事件时,政府也可以通过对价格的监测和干预减少事件对公众的影响。2003年5月“非典”期间,北京市政府曾出面干预16层口罩、84消毒液等产品的市场价格。由于大量缺货,这些商品曾以高于“非典”之前数倍甚至十数倍的价格销售。

在2003年10月中旬的粮油价格上涨风波中,北京市物价局价格监测中心第一个抓到了粮油上涨信号。“发现这个信号后,我们及时编了一个动态给政府,政府马上回来信息,说要马上了解上涨的原因,预测接下来的行情。于是我们紧接着就分析、找原因。政府不仅要看结果,他还要看原因,原因找到了,他就可以找对策。”

目前,监测点所监测商品的品种、规格都由物价局确定。由于农副产品的变化较频繁,监测点监测的生活必需品如蔬菜、蛋、奶等每天都要上报,而粮油由于平时变化不大,所以是一月一报,在紧急情况下,则每天都要报告。

### 我国各地相继建立市场快速反应系统

针对2003年6月我国出现的“非典”疫情，商务部于当年8月21日第四次部务会议审议通过了《突发事件生活必需品应急管理暂行办法》，并于2003年11月3日对外公布实行。商务部将负责建立全国统一的城市生活必需品市场异常波动监测预警系统，并负责发布市场异常波动警报。《办法》规定了生活必需品市场波动异常时将启动红、黄二级预警机制。

**黄色预警：**为二级预警，指发生在一个省、自治区、直辖市较大范围或一个计划单列市、省会城市的市场异常波动。发布黄色预警警报时，将启动发生地省会城市以上应急预案，做好在全国范围内启动应急预案的准备。

**红色预警：**为一级预警，指全国或跨省、自治区、直辖市的

市场异常波动，发布红色预警警报时，将启动全国市场异常波动

应急预案。此外，商务部将负责制定全国和跨省、自治区、直辖市市场异常波动应急预案，地方应急预案由地方商务行政主管部门负责。《办法》规定的市场异常波动的应急处理措施主要包括：通过及时向社会发布市场供求信息引导消费；通过大型流通企业已建立起来的供应链、连锁网络组织应急商品投放市场；区域之间进行应急商品余缺调剂；动用国家和地方应急商品储备；在国内资源不足时迅速组织进口等。

根据商务部的相关规定，我国各地商务行政管理部门相继建立起市场快速反应监测系统，将主要针对监测商品的当日交易量



## 乘公交出行，信息化相伴

城市越来越大，车越来越多，脆弱的公交系统日益成为市民出行令人头疼的问题。与此同时，包括电子站牌、实时定位、公交一卡通、公交调度自动化等内容的公交信息化，正在很多大中城市悄然进行。公共交通作为城市交通的

重要组成部分，其信息化将对绝大部分市民产生直接的利益。

城市交通问题是随着我国城市化进程的逐步推进而产生的，其主要矛盾集中在迅猛增长的车辆数量和落后的交通管理以及不合理的路网建设等方面。随着信息技术在交通

行业的广泛应用，利用信息技术对原有的交通业务、运营调度、管理进行改造和提升，推出新的应用，以达到降低成本、提高出行效率等目的，已经成为很多大中城市交通管理部门和公交运营企业正在思考的问题。

## 出行全新感受，从枢纽站开始

北京市公共交通发展在全国具有极强的代表性。随着人口数量和私家车的迅猛发函，原有的公交系统已经达到饱和状态，因为拥堵和换乘不便，乘坐公交变得非常痛苦。

2003年底，北京市共有公共电汽车运营线路520多条，运营车辆2.2万多辆，其中公共电汽车达到了1.6万多，另还有出租车5000多辆，运营能力实际上非常强大。据统计，北京市常住人口已经突破了1200万人，在出行人数中，乘公交出行的比例非常高，达到了出行总量的76.53%。

显然，如此高的公交出行比例，使交通难题成为市民的切肤之痛。而建设区域性、大容量的公交枢纽站是解决以上问题的手段之一。

5月1日，北京市8大枢纽站之一的动物园公交枢纽站已率先投入使用，该枢纽以解决地铁与公交线路之间的换乘为主，同时还具有运营调度、商业、停放车辆等功能，集商业、公交、停车于一体，将实现人车分流和人人分流，大大提高乘客换乘效率。

北京公交总公司信息中心通信主管季晓京形容，公交枢纽站就如同一个高效的乘客“集散地”，相当于一个区域性的公交调度中心。由于车辆调度是公交运营的核心和关键，当2005年8大公交枢纽全部投入使用后，相当于在全北京范围形成了8个区域公交调度指挥中心，不同分公司在区域中心的运营线路将更加集中和高效。

动物园枢纽是北京公交总公司第一座自己投资的大型公交枢纽，地上一层是公交换乘站台，地下一层是换乘大厅，连通着动物园和等地的地下、街面的通道。枢纽站调度室处在一层和二层之间，并在西区集中设置了一个调度室。目前一层有十个跑道，西进

西出、东进东出各5条跑道。初期的计划是进驻五个分公司共10条线路。

据介绍，将来北京的公交枢纽站将实现“集中管理、统一调度”的功能，实施的是到发功能，不同线路的车辆来了之后，乘客卸下来，拉上人到时间就发车，实际上就是一个简单的换乘。车辆在站台上停留的时间很少，加快了车辆的周转，也缩短了乘客换乘时间。“这样既提高了管理水平，又提高了工作效率，还提高了对乘客的服务水平。”

### 车辆调度管理忙而不乱

乘客对于公交的感受，除了车厢内的拥挤、路上的拥堵等，更多的则是因为拥堵带来的不定时。因此如果能够控制好发车时间和发车密度，就从源头上控制了运营中容易产生超时等问题。智能调度系统是实现这一目标的途径之一。

目前，北京市公交运营调度还是“一线一调”，或者是“一线两调”，就是线路两边都安排了调度员，车来车往都是手工签单。由于公交运营中的时间无法精确掌握，这种特殊性使计算机调度失去了用武之地。因此，线路调度员与分公司调度中心都是靠电话通报。

在动物园枢纽站，这种情况将得到彻底的改变。新的智能调度系统，核心之一是枢纽站的调度管理系统，另外还包括有线对讲等辅助功能。从车辆进站到车辆出站，基本上实现了完全的自动化管理，使得整个调度过程井然有序，忙而不乱。

北京公交总公司季晓京告诉记者，调度管理系统包括车辆及司机身份自动识别、运营调度管理软件、电子发车显示屏三个部分。当车辆进站或者出站时，通过设置在进、出站口的识别器，能够自动识别车上配置的ID卡，这种双方的信号交互就实现了车

辆/司机的身份识别。

因此如果有车辆进站，通过身份识别后，司售人员的身份、进站时间、车辆所在跑道等信息，就会在枢纽站调度中心相关调度员的显示屏上显示出来，通过与系统时刻表对照以及一些简单的操作后，系统可以很快提供该车辆的等待时间和发车时间，然后传送到车辆所在站台上的发车显示屏，这时司机和乘客就可以通过显示屏看到车辆准确的发车时间和候车时间。

看起来的确是一个非常流畅的过程，这与很多乘客在公共汽车始发站痛苦的等车过程有着很大的区别。对于乘客来说，枢纽站一方面能够快速换乘，令一方面还实现了休息、购物、就餐一体化。在动物园枢纽站，地下换乘大厅安排了许多乘客休息的地方，如休息区、饮水区、咖啡厅等。但对于公交线路来说，由于枢纽站弱化了管理功能，因此只是给车辆提供一个停车位，使其在一定的时间内卸载、换乘，从而增大吞吐能力。

另外，调度管理系统不仅能发送车辆正常到站时间后的发车信息，还能提供非正常到站时的处理结果。同时还可以记录司售人员的报到时间、一天工作量的统计/分析等，实现了整个调度流程的完全自动化记录。

### 全面考虑枢纽站的突发情况

可以看出，枢纽站的调度员和司机、乘客之间的交流，完全靠调度台和显示屏来实现。调度台是控制中心，显示屏是信息获取终端。但如果司售需要与调度员沟通，或者系统出现故障，甚至换乘大厅出现紧急情况，弱化了管理功能的枢纽站将如何应对？

季晓京介绍，枢纽站在建之初已经考虑到这些可能发生的事情，“比如调度系统，即使出现不正常情况，也可以通过人工干预重新发布一个调度命令，这一点不会有什么问题。”

智能调度系统的辅助功能主要包括有线对讲、有线广播以及电视监控等方面。设置在每个站台上的有线对讲机,可以保持调度员和司售人员之间的联系。虽然信息发布和获取主要通过站台上的显示屏,但显示屏目前不具备双向交流。因此当司售人员需要向调度员请示或者询问一些问题,或者当网络、显示屏出现故障时,有线对讲可以满足这些要求。

与目前开放式的公交枢纽站不同,动物园枢纽站的站台是完全封闭的,人和车不能混行,这就保证了乘客的人身安全。而当站台上出现紧急突发情况时,设置在站台上的广播系统可以大范围通告乘客现场情况,从而实现对突发现场的疏导和控制。季晓京对西客站的人车混行就非常担心,“像现在的西客站,乘客到处乱跑,就达不到安全、快速的换乘目的。枢纽站的关键的问题就是人和车必须分开。”

还有一个辅助功能就是监控系统。在动物园枢纽站的每个跑道的前后端,都安装了前后方向的两个监控设备,一个是为了监控车辆,另外一个就是监控站台。公交车位的情况,站台上乘客等车的情况,都可以传送到调度台的显示屏,从而为调度或者使用其它辅助功能提供依据。

目前,北京西客站枢纽站正在对原有的调度系统及现场规划进行局部改造,这给动物园枢纽站智能调度系统提供了客观依据。“之前我们在西客站的一条跑道的两条线路上,把新的智能调度的功能已经先开始实验性应用,目的是提前暴露存在的问题。等到比较成功后,才把成熟的系统应用到了动物园枢纽站。”北京公交总公司季晓京说。

## 出行效率以科研为后盾

北京市动物园公交枢纽站实际上是智能交通(ITS)的研究成果之一,其全面的功能规划和智能调度系统,目前在国内尚属首

次。由于各个城市的交通状况和要求不尽相同,这种模式却并不能完全复制。如果从整个城市交通的角度来看,他们也具有一些共同的特点。

国家智能交通系统工程技术研究中心副研究员张可介绍,对城市交通来说,与ITS相关的领域包括三个方面,一个是城市交通管理,包括地面交通管理、路口信号控制、快速路出口设置、标志标线等。第二是城市公共交通,就是公共汽车、地铁、轨道交通等。第三就是城市道路的运营管理,如规划、修建以及运营等。

作为城市交通内容之一的公共交通,如果细化在ITS上,也可以分为三个部分,第一部分是公交运营指挥调度系统,如国家对公交枢纽站管理模式的研究就是其中之一。张可强调,“这是ITS的一个大的内容。因为枢纽站有别于以前线路的调度,它是‘集中管理、统一调度’的模式,并且也延伸到企业内部如何管理枢纽站的问题。”

第二部分是面向乘客的信息服务,如公交网站,能够提供公交线路查询等各种信息,以及其他的如公交热线等。而第三部分就是城市快速路,如目前广泛应用的监控、收费、通信三大系统,以及国家ITS中心提倡的“高速公路综合管理系统”,还包括“路政管理系统”、“公路养护管理系统”等。

由于现有交通状况并不令人乐观,在2008年奥运会之前,北京市在智能交通方面已经开始了很大动作。在“十五”期间中国科技部的ITS专项中,北京是10个示范城市之一,其项目总的名称为“北京科技奥运智能交通系统示范”,目的是为奥运期间良好的交通组织和信息服务做一些示范性的工程建设。

张可还向记者介绍了北京示范工程的一些情况,他说,目前北京ITS示范工程涉及公交、交通管理等几个方面,前者包括区域的运营组织调度系统和西客站枢纽站的运营组

织管理系统两个项目。后者就是建设“北京市智能交通管理系统”。最后,示范工程还包括“北京市奥运期间ITS规划”、“交通综合信息平台”等方面。

## 面向奥运的北京公交未来

毫无疑问,2008年奥运会的举行对北京的公交系统是一个极大的考验。北京公交总公司季晓京表示,目前北京在有关奥运的智能交通方面的工作正在紧锣密鼓地进行。而且由于城市交通涉及到城市管理的很多环节,其信息化也属于各地城市信息化的一个重要部分。

在奥运公交发展方面,目前总的设想就是应用智能交通技术,提高运营调度水平,并逐步建立集约化的区域运营组织与调度模式。根据公交总公司提供的资料,北京将在奥运期间为1800辆奥运服务专车上安装GPS设备,同时应用智能调度系统,实现这些车辆的集中调度。为了增大城市南北通行能力,还将规划建设南中轴路大容量快速公交线。当然,公交枢纽站的新建和改建也是重要内容之一。

到2008年,北京公交将以“服务为本”、“绿色环保”、“科技进步”的面貌展示在我们面前。其时,公共电汽车线路总数将达到900条。“大容量、大功率、大采光、低地板、低排放、低能耗”的新型技术也将应用在大部分公交车辆上。公交网站、服务热线、车载电子显示、电子站牌等信息媒体的信息服务也将呈多样化。

对此国家智能交通系统工程技术研究中心副研究员张可认为,智能交通(ITS)是用先进的信息科技手段对原有的交通系统进行改造,目的是提升原有交通系统的技术含量,提高原有交通系统的运行效率,它不是一个新建的系统。从这个角度考虑,可以说交通系统的任何一个领域,都有ITS的身影。



## 数字社区：生活更方便

社区是绝大多数市民生活的根据地，作为市民生活的第一个堡垒，围绕社区建立的职能部门和社区服务企业，其服务水平和响应速度也决定了社区生活质量的高低。

一般来说，如果拨打社区服务中心的热线电话，在市民所属的街道社区服务中心，24小时值班的服务人员会马上联系到合适的服务人员，或者是针对市民的要求提供有偿服务的社区服务企业，当然，市民也可以选择登陆社区的服务网站留言，同样可以达到相同的效果。

“数字社区”实际上是各地城市信息化的主要内容之一，该工程目前正在各地铺开。围绕社区建设和社区服务，“数字社区”主要建设了社区智能呼叫中心和社区服务信息平台，从而实现社区管理和社区服务

的信息化。

在我国很多大中城市，按照属地划分的社区建设持续了十多年，直接的成果是，已经建设完成的街道社区服务中心，大部分能够为社区居民提供宽敞的休闲、文化或者娱乐、体育场所。围绕服务中心的热线电话和信息平台，已经积聚起居民服务队和数量众多的社区服务企业，从而能够随时为社区居民提供各种无偿或有偿的服务。

### 认识社区服务尚待时日

数年的社区建设，已经能够为绝大多数社区居民提供周到的服务，但是在很多市民眼里，近在身边的社区服务很多时候并不是第一选择。以北京市朝阳区亚运村街道社区服务中心为例，该社区有2万多户居民，经常拨打社区热线电话的也只有500多户。

亚运村街道社区服务中心始建于1992年，当时的大背景是国家民政部在全国倡导的社区改革。1998年，服务中心开通便民服务热线，2002年底，开通链接到北京市社区公共服务平台的社区网站。目前服务中心有固定的小时工15人、维修工6人，以及一批社区服务企业，能够向区内居民提供15项无偿服务和40项有偿服务。

物理的社区网络和虚拟的社区网络建设并重，是近年来在我国社区建设过程中出现的一个趋势。以北京市社区建设为例。1999年，北京市投资了4-5个亿，把5000多个居委会重组为2400个居委会，150个街道。每个区建起了3000平方米以上的社区服务中心，甚至很多达到了1万多平方米。街道社区服务中心建成以后，能够向全市居民提供无偿服务960项，有偿服务2050项以上。

在此之后的2000年,北京市政府投入7000万元运营维护费,完成了社区服务信息网络系统的设施建设,全市共建成175个社区服务信息网站,其中117个社区服务网站开通试运行。到2001年底,北京市、区、街三级社区服务信息网络中心全部建成,同时开通了北京市社区服务信息网。2002年底,容量为150个座席、日接听电话能力为一万个的北京市96156社区服务呼叫热线正式开通。社区网站建设完成后,一方面可以改善现有的社区管理手段,一方面增加了居民社区服务需求的接入手段。

根据北京市社区服务中心提供的资料,从2002年12月到2003年12月,北京市居民拨打96156的总呼叫量达19.4万余个,接听量18万余个,其中咨询总量8.35万个,占接听总数的45.6%;服务请求总量6.97万个,占接听总数的38.1%;公益活动报名和建议表扬等反馈信息2.99万个,占接听总数的16.3%。呼叫总量看起来也不够理想,但是,如果加上全北京155个街道热线电话的接听量,总量已经远远超过了100万个。

相对于北京市的人口总量,北京市社区呼叫中心的电话接听量或许并不太大,但这仅仅只是一个开始。社区建设和社区服务有一个“长大”的过程,这个过程也就是社区建设过程和对社区服务的认识过程。正如北京市朝阳区亚运村街道社区服务中心主任王义徽所言:(居民)会越来越的!他还正在计划开通一个一站式的社区服务大厅,以改变目前社区管理窗口分散的局面。

### 整合资源服务将更集中

实际上在社区里面,居民的个人需求非常分散,以北京市社区服务中心的统计为例,居民日常的服务请求,主要涉及保姆、小时工、保洁清洗、搬家货运、病人护理;修理电视、洗衣机、下水管道、燃气管道器

具;文化娱乐培训、文体活动及场馆;职业介绍、房屋事务、法律咨询;送奶、送水、代订代送报刊图书等等,基本涵盖了居民日常生活的方方面面。

由于需求的分散,相应地使社区服务也难以集中。这种状况无疑会造成公共资源、社会资源和社区资源不能得到最大化利用,从而降低了社区服务的质量,也使得居民对社区服务有所微词。

当通过虚拟社区建设也就是社区信息化建设后,搭建起来的社区公共服务平台将能够利用政府公共服务资源,把各级社区服务中心、社区服务站、卫生服务站等整合成为社区公共服务平台连锁的、可经营的服务设施体系。

北京市社区服务中心主任温庆云曾表示,“多种资源的有机整合,变成了平台的特有优势和核心竞争力,使平台成为政府政务公开的窗口,社区管理的平台,居民生活的帮手,企业发展的舞台。”

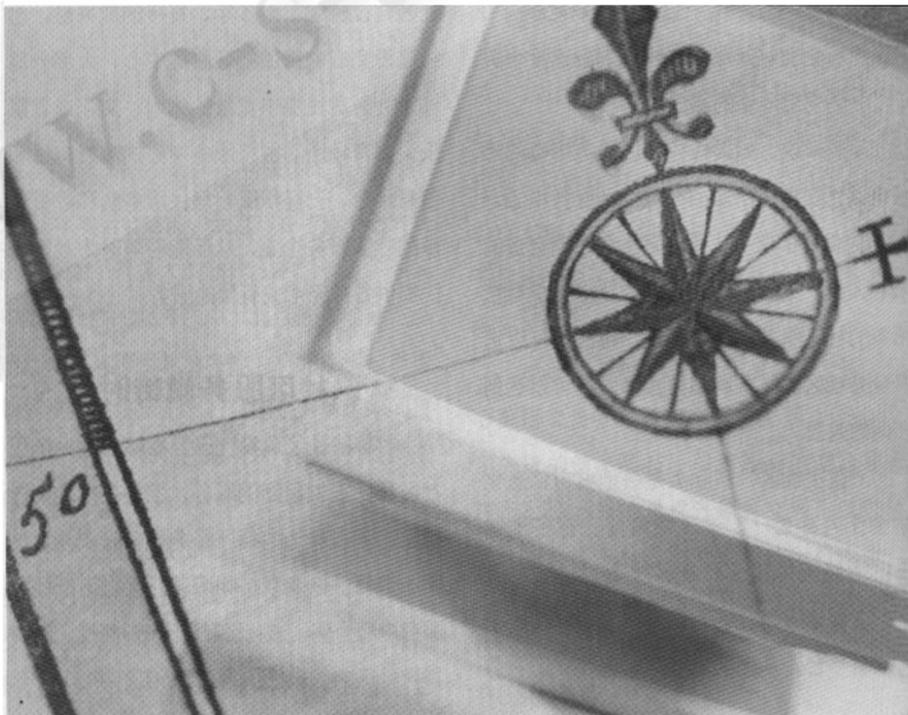
2002年初,北京市社区服务中心副主任

霍一伟开始思考如何丰富居民需要社区服务时的接入手段等问题。最后得出结论,就是要建设多种接入手段。北京市社区服务中心把互联网的接入功能重点改为内部工作网,又重新补充了96156特服号码。

96156开通后,由于居民可以通过网站、呼叫、电话以及社区服务站等多种手段提出服务需求,使公共服务平台成为汇集居民海量服务需求信息的中心。因此,围绕这个平台,北京市社区服务中心开始整合社区服务资源,使需求更加集中化。2002年底北京市社区公共服务平台开通后,曾在北辰剧场搞过一次招商会,“几千家服务商闻风而至,从而使原有的社区服务组织形成了较为规范的服务队伍。”

### 信息化孵化社区服务产业

由于社区服务业是劳动密集型产业,当一个社区的公共服务平台建成后,通过平台集中的服务需求信息可以非常低的成本转交给平台的加盟服务商,从而能够获得稳定的



客户资源,这一方面使社区服务企业获得更多的订单,一方面使企业扩大规模成为可能,最终将增加社区的就业岗位,拓宽社区就业渠道,同时也促使社区服务企业的经营方式发生转变,比如从等待服务向预约上门服务转变,从而产生出信息化带动社区服务产业化的趋势。

以北京市社区公共服务平台为例,目前该平台共签约市级服务商25家,区县级服务商1048家。自96156投入运营以来,向服务商发单总量为68147个,全市服务商接单2000张以上的4家,1000-2000张的有6家,500-1000张的20家,100-500张的81家,市级服务商的平均接单量376张,接单最高的北京市助人乐和爱依家政服务公司分别为6910张和4806张。

从居民请求分析,在北京市开通一年中,家政服务需求约20400个,其中,保姆服务又占家政服务的一半。近1万人通过从事保姆服务实现就业。签约服务商家通过保姆服务一项总收益约为150万元,保姆通过服务可获得的劳动总收益(以保姆月薪为400元计算)约4800万元。96156不仅培育了居民需要的服务项目,如小件快运和专业除虫服务项目,还促使商家扩大了企业规模。

对此北京市社区服务中心副主任霍一伟认为,“社区服务都是零散的,但是又大量存在。为什么没有企业来做?为什么社区服务企业做不大?就是因为需求的采集成本太高。一个企业要拿到一个小时工的订单的成本,可能远远超过了这个订单的收益。因为成本很高,所以企业无法维持和发展。那么怎么样把居民零散的需求转化成规模化的订单?只有有了信息化的手段,有了呼叫中心、网络以后,才有可能低成本地获得规模化的订单。”

## 社区管理新思路

基于信息系统平台的建设,北京市社区服务中心建立了“集中式管理,分布式应用”的管理体系。由于系统是按照“接入渠道统一、平台数据库统一、运营管理统一、服务标准统一”的原则建设,这样就突出了北京市社区服务中心在整个网络系统中的核心作用,形成覆盖全市的统一网络系统。在这种前提下,依托区县、街道开展多种运营项目,为居民提供丰富多彩的服务项目。

另外,通过建立社区管理信息系统,规范了居委会管理的内容,收集了社区人口和社区管理的动态资料,为社区信息化管理奠定了基础。社区管理软件的开发推广应用,也初步改变了社区居委会登记报表、调查统计等工作人工处理的现状,提高了工作效率,在很大程度上规范了社区居委会的业务工作,同时,通过记录社区管理的信息,有利于居委会对社区事务的管理,为各级政府提供科学决策的可靠依据。

2002年6月,北京市社区管理信息系统单机版软件完成开发,当年在北京市城八区的居委会推广使用,约有1400名社区干部接受了培训。2003年6月,社区管理信息系统网络版的查询浏览和统计分析系统开始运行。截止到2003年底,社区管理信息系统单机版软件在近1800个社区居委会正常使用,北京市政府还投资2400万元为2400个社区居委会配置了工作电脑。

目前,北京市社区服务信息系统已经承担起社区公共服务平台的功能。平台体系结构包括覆盖市、区、街175个社区服务中心和2400个社区服务站的网站群,以及较为完备的网站系统、网络系统、96156热线呼叫及街道小呼叫等系统设施。应用则建成了涵盖社区居民200多项生活需求,有1000余家社会服务商参与的服务支撑体系。同时,涉及全市街道管理和社区居委会自治管理的信息系统、数据查询、数据分析系统、以及连接到社区的电子政务和电子商务应用系统等得到了全面的应用。

### 社区与智能小区

社区是指聚居在一定地域范围内的人们所组成的社会生活共同体。目前城市社区的范围,一般是指经过社区体制改革后作了规模调整的居民委员会辖区。社区隶属于民政系统,并已经形成市、区、街、居四个层级的业务和管理体制。据民政部统计,截至2003年底,全国共有社区居委会7.8万个,呈下降趋势,实有社区服务中心9251个,城镇社区服务设施19.2万个,均有一定幅度的增长。随着城市的发展和市场经济的深入,“单位人”进一步地转变为“社会人”、“社区人”,城市的就业体制、养老体制、住房体制、保险体制等也发生深刻变化,个人与其所在社区的联系正越来越紧密。

智能小区是指利用通信网络技术、计算机技术、自动控制技术、IC卡技术等,通过有效的传输网络,建立一个由住宅小区综合物业服务中心与安防系统、信息服务系统、物业管理系统以及家居智能化组成的“三位一体”住宅小区服务和管理集成系统,使小区与每个家庭能达到安全、舒适、温馨和便利的生活环境,最终目的是使每个住户得到满足其需求的最佳方案。目前北京、上海、大连等很多城市已先后建成不同规模、不同标准的智能化住宅小区。