



民强国盛

重识智慧城市

—以科技推进中国基层公众参与及
新型城镇化

陈建成 安莎莎 著



重识智慧城市

以科技推进中国基层公众参与及
新型城镇化



民强国盛



© 2015联合国开发计划署驻华代表处

中国北京亮马河南路2号 邮政编码: 100600

电话: +86-10 8532-0800

网站: www.cn.undp.org

作者:

陈建成

联合国开发计划署驻华代表处, 减贫、平等与治理处, 治理与城镇化项目官员。

电子邮箱: james.chan@undp.org

安莎莎

联合国开发计划署驻华代表处, 气候变化处, 可持续城市与气候变化高级顾问。

电子邮箱: samantha.anderson@undp.org

封面设计: 黄澄

本出版物所表达的仅为作者本人的观点, 并不一定代表联合国、联合国开发计划署或联合国成员国的观点。

目录

前言	01
致谢	03
引言	05
第一部分：背景与政策概述	07
中国智慧城市政策概述	07
转型期：以技术为中心向以人为本转变	08
任重而道远：中国落实公众参与	09
第二部分：信息通信技术举措促进城市和社区公众参与案例研究	11
1. 提高公民参与度和政府问责的意见反馈机制	11
2. 提高公共服务质量和响应性的措施	12
借助社交媒体提高社会服务响应性	12
借助智慧技术倡议提高医疗和教育质量	13
3. 增加市场、个人和公民机会的信息获取举措	14
4. 社区和街道邻里建设平台	15
第三部分：分析与政策建议	17
1. 制定明确的智慧城市目标和顶层规划	17
2. 通过评估真正了解人民需求及问题所在	17
3. 借助原型设计 (PROTOTYPE) 逐渐引入改变，获得各利益相关者的认可	18
4. 在各部门和机构间建立协调机制	19

5. 分配预算进行系统维护，确保信息通信技术举措可持续发展	19
6. 运用开放数据和开放平台集合公众智慧，促进创新，降低成本	20
7. 加大对市民及政府官员数字素养（DIGITAL LITERACY）培训的投入	20
8. 保护民众隐私，加强网络安全，建立信任	21
注释	25
参考文献	29
附录一：受访者名单	33
附录二：十个案例的详细说明	34
案例一：“我爱北京”城管地图公共服务平台和手机应用（北京）	34
案例二：北京市社区服务热线96156（北京）	35
案例三：“智慧团结湖”智慧城市倡议（北京）	35
案例四：海淀区智慧城市倡议（北京）	36
案例五：深圳“电子志愿者证”项目（深圳）	37
案例六：“出租屋智能手机巡查系统”试点项目（广东广州）	37
案例七：微博服务办事大厅（四川成都）	38
案例八：“水井坊服务”应用程序（四川成都）	38
案例九：宁波社区服务热线81890（浙江宁波）	39
案例十：“中国滨州”政府网在线访谈栏目（山东滨州）	39

前言

城镇化是中国在未来几十年即将面临的最复杂和最紧迫的发展挑战之一。目前,中国共有一半以上的人口生活在城市,而这一比例预计将在2050年提高至76%¹,近3亿中国人口将在未来的35年内由农村转入城市。我们看到,城镇化进程已带来诸多巨大挑战,例如征地矛盾、城市扩张效率不足、环境污染严重以及户籍制度²引发的不平等问题。随着城市人口的不断增加,这些挑战只会日益严峻。应对这些问题和挑战,中国需要进行系统性治理改革,例如采纳联合国开发计划署在《2013中国人类发展报告:可持续与宜居城市》中提出的建议。

与此同时,政府和民众越来越多地将科技作为新的解决方案以应对这些城市挑战。中国已就该课题出台多份政府文件,统称为城镇化“‘互联网+’战略”或智慧城市总体规划。然而,诸多智慧城市项目的主要关注点仍停留在技术基础设施层面,如城市硬件建设。应对瞬息万变的城市挑战,智慧城市战略和规划需要解决基础设施之外的难题。保证城镇化进程中的包容性,其关键在于在这些信息通信技术举措中,推广公众参与和自下而上的创新。借助城镇居民的集体性知识及支持城镇居民的能力发展,有助于

落实直接满足居民需求的解决方案。

中央政府已经在中国这片广阔的土地上播下种子,鼓励自下而上的信息通信技术创新举措。近日,李克强总理在公开场合多次表示要着力推动“大众创业、万众创新”,与此同时,国务院出台的《国家新型城镇化规划(2014-2020年)》则强调城镇化进程中“以人为本,公平共享”的重要原则,鼓励社会自我调节和自治,及重大城市决定中的公众参与。各地方政府需要时间采纳并落实上述国家政策,但已有部分城市和社区着手进行公众参与信息通信技术试点,借此更好地为市民提供信息和更具响应性的社会服务,提高政府的问责性和社区的凝聚力。

通过研究如何利用信息通信技术促进中国在快速城镇化进程中的公众参与,以及提供相应的政策建议,我们希望,本报告能成为鼓励地方政府反思智慧城市方案、通过信息通信技术举措促进公众参与和市民参与的第一步。我们希望,本报告也能为其它新兴经济体(例如近期宣布投资打造100个智慧城市的印度)提供良好借鉴,帮助它们更好地应对城镇化带来的挑战。



文霭洁 (Agi Veres)

联合国开发计划署驻华代表处国别主任

前言

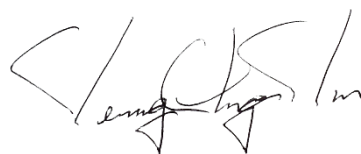
对英特尔而言,领导力意味着责任,责任更意味着创新。企业的社会责任不仅关乎我们的当下,更关乎我们的未来。

近年来涌现的诸多社会和环境问题脱胎于快速粗放型经济发展,这些问题往往难以通过传统途径应对,也往往非某一政府或机构所能独立解决。我们亟需学习全球的经验,倡导全球范围内的跨界合作和创新,集全球政产学研用之力共同应对社会的问题;我们亟需倡导草根创新,充分利用城市及社区居民的技能和智慧,让广大群众参与到社会创新中;我们亟需倡导商业创新,将商业世界中的企业家精神、智慧和严谨引入社会领域,加速社会创新的进程。

我们坚信,跨国企业能凭其遍布全球的足迹和触角,打破技术创新和社会创新之间的壁垒,借助自身的优势和技术的力量来解决社会问题。

基于这一愿景和使命,英特尔中国于2013年在政府支持下创立了独立非营利机构—芯世界社会创新中心,致力于构建开放平台,促进政产学研的跨界合作,推动社会创新。

我们很荣幸能与联合国开发计划署共同发布这份白皮书,希望这份报告能引发各界的思考与探讨,释放技术创新和社会创新的活力,进一步推动中国以人为本智慧城市的建设与发展,使城市更包容、更可持续、更以人为本。



杨钟仁

英特尔中国首席责任官
芯世界社会创新中心副理事长

致谢

此次研究是联合国开发计划署驻华代表处和英特尔公司合作开展的城镇化和社
会创新工作项目。此次研究获得了有关专家和从业者的大力支持，他们在采访中为两位作者提供了宝贵的见解和建议。在此特别感谢北京市城市管理综合行政执法局科技信息中心宋刚、滨州市政府梅振鹏、中国城市和小城镇改革发展中心吴晓敏、北京市社区服务中心孟蓉齐、杨丽梅、中国-欧盟政策对话支持项目二期专家Thomas Hart、成都市人民政府政务服务中心蒲林、钟文、北京

海淀区政府何建吾、英特尔公司杨钟仁、桂浩、成都市爱有戏社区发展中心杨海平、英国国家科技艺术基金会Tom Saunders、宁波市民政局许义平、北京大学李媛媛、彭崢、深圳市义工联合会高堃、北京灿雨石信息咨询中心宋庆华、赵旭、成都市锦江区水井坊街道办事处但一、清华大学张楠、北京市朝阳区团结湖街道办事处李容珍、联合国开发计划署Minerva Novero、郑元（按机构英文名称字母顺序排列）。本出版物中的分析和建议不一定代表受访者的观点。

引言

中国正处于城镇化和城市转型加速的关键阶段。2014年,中国城镇化率达到54%,该比例预计将于2050年达到76%。³中国城市,尤其是中心城市,⁴将继续保持对人才、资源和经济活动的巨大吸引力。中国的城市转型步伐快、涉及范围广,这既带来了巨大的机遇,也带来了严峻的挑战。因此,智慧技术和智慧城市已成为政府⁵、私营部门⁶甚至非政府组织⁷出台的诸多政策文件和研究中的重点,作为应对城镇化带来的一系列挑战(例如交通拥堵、环境污染和废弃物管理等)的措施或潜在的解决方案。然而,许多智慧城市规划因意在将城市转变为“优化圆形监狱(*optimised panopticon*)”⁸而忽略了受益方(即在城市中工作生活的居民)的需求而备受批评。

然而,“智慧城市”究竟有何涵义?各学者对智慧城市的概念给出了自己的定义和诠释。⁹在广义上,智慧城市可以指“利用信息技术解决城市难题”。¹⁰国际电信联盟智慧可持续发展城市焦点组提出的更为详尽的定义指出,“智慧可持续发展城市具有创造性,借助信息通信技术和其它手段提高生活质量、城市管理和服务效率及其竞争力,同时满足当代和下一代的经济、社会和环境需求。”¹¹

诸多定义中,人们对“智慧城市”的见解呈现新趋势:智慧城市的关注点不再停留在“解决昨日问题的技术驱动型解决方案”,而是“以人为本、打造数字政府的手段”。¹²例如,英国商业、创新和技能部强调,智慧城市绝非终点,而是一个过程或一系列步骤,其目标是“打造更‘宜居’、更有弹性的城市,能够通过公民参与、硬件基础设施、社会资本和(数字)技术更迅速地

响应新兴挑战”。¹³

中国政府认为,智慧城市是“运用物联网、云计算、大数据、空间地理信息集成等新一代信息技术,促进城市规划、建设、管理和服务智慧化的新理念和新模式”。¹⁴值得注意的是,中国政府还强调,智慧城市应该以人为本,务实推进,以需求为导向,符合自下而上或由市民主导的智慧城市发展的国际趋势。国务院将这种手段称为“新型城镇化”,强调公众参与的重要性以及市民与政府间的良性互动,改善城市治理能力。¹⁵中央政府已着手推进“新型城镇化”,以这种创新手段解决中国面临的新兴城镇化挑战。

因此,承接联合国开发计划署驻华代表处开展的中国城镇化课题研究(比如是《2013中国人类发展报告:可持续与宜居城市》¹⁶),这份《重识智慧城市:以科技推进中国基层公众参与及新型城镇化》报告旨在研究中国智慧城市自下而上的探索,即市政府借助科技促进公民参与和公众参与的方式。本报告特别要解决以下研究问题:

- 目前中国关于智慧城市发展(尤其是利用信息技术促进公民参与和新型城镇化建设)的政策、战略和试点项目是什么?
- 在城市和社区层面,信息通信技术举措如何产生积极的社会影响并提高城市治理能力?
- 有利于包容及公众参与的智慧城市发展进程的政策手段和建议是什么?

本报告共分为三部分:第一部分、背景和政策概述;第二部分、案例研究;及第三部分、分析和政策建议。

第一部分梳理了中国智慧城市发展的总体背景和相关政策文件,包括这些政策文件和公众参与间的联系。该部分包括住房和城乡建设部(简称住建部)的智慧城市试点项目¹⁷、国务院发布的《国家新型城镇化规划(2014-2020年)》以及中国公众参与简史。

第二部分整合并分析了10个关于促进公民参与和新型城镇化建设的城市和社区信息技术举措的案例。本课题研究员通过查阅文献材料进行案头研究,并开展了实地考察,采访调查了市、区和街道政府官员、社会组织工作人员、私营部门从业者和学者(见附件一查看受访者完整名单)。根据信息技术举措的目标,案例研究分为四类:

1. 提高公民参与度和政府问责的意见反馈机制 (Feedback mechanisms for increasing

citizen engagement and government accountability)

2. 提高公共服务质量和响应性的措施 (Measures to improve the quality and responsiveness of public service delivery)

3. 增加市场、个人和公民机会的信息获取举措 (Information access initiatives to enhance market, personal and civic opportunities)

4. 社区和街道邻里建设平台 (Platforms for community- and neighbourhood-building)

最后,本文在第三部分做出总结,提供了分析支持和政策建议,旨在帮助中国政府借助智慧技术举措促进公众参与和公民参与,并提出进一步的研究领域。

第一部分： 背景与政策概述

中国智慧城市政策概述

城镇化进程加速推动国内经济向服务型经济转型。在此背景下，智慧城市在中国呈现如火如荼的发展态势。此外，《国民经济和社会发展第十二个五年规划纲要》（简称“十二五”规划）强调要发展并巩固智慧城市。¹⁸2013年8月，国务院发布《关于促进信息消费扩大内需的若干意见》（以下简称《意见》），这是中国首个政策性文件，为通过试点项目促进智慧城市发展奠定了基础。¹⁹

《意见》鼓励有条件的试点城市发布政策，支持“市场化投融资、信息系统服务外包、信息资源社会化开发利用”。²⁰《意见》还允许地方政府统筹考虑安排地方政府债券的部分资金用于智慧城市基础设施建设，包括智能电网、智能水务、智慧国土和智慧物流等，同时鼓励各类市场主体共同参与智慧城市建设。

科学技术部（简称科技部）、工业和信息化部（简称工信部）和住房和城乡建设部（简称住建部）均制定了智慧城市项目计划。例如，20座城市入选科技部技术或标准试点，工信部与欧盟通过部长级对话开展绿色智慧城市项目合作。

然而，智慧城市项目主要由住建部发起。早在2013年，住建部公布的智慧城市试点便达到193个，资金需求总额达到千亿人民币。²¹这些城市均制定了相应的智慧城市项目发展和落实规

划。截止2013年底，共有311个城市参与到智慧城市的建设中，“十二五”期间（2011年至2015年）总投资额预计将达到1.6万亿人民币。²²

2014年9月，为协调各部委和部门的智慧城市建设工作，国家发展和改革委员会（简称发改委）联合七部委²³共同出台了一份战略性政策文件。《关于促进智慧城市健康发展的指导意见》（以下简称《指导意见》）阐述了智慧城市建设的基本原则、主要目标、优势和劣势，并制定了行动方案。²⁴《指导意见》指出，未来的智慧城市发展应该以人为本，务实推进，以城市发展需求为导向，市场为主导，杜绝不必要的政府干预。²⁵《指导意见》与本研究小组在案例研究（参见第二部分）中提出的建议相一致，其中的重点课题包括：

• 借助智能技术推动构建普惠化公共服务体系。

《指导意见》第二部分第五条建议，公共服务电子化应成为智慧城市建设过程中的重点，包括：1. 建设智慧医院，普及应用电子病历，为老年人提供远程关爱服务；2. 推进交通卡、市民服务卡和居民健康卡等公共服务卡的应用集成和一卡通用；3. 利用数字化手段发展教育，例如加强数字图书馆、数字档案馆、数字博物馆等公益设施建设。

• 通过数字化平台加快推进数据共享与管理。

《指导意见》第三部分第十条指出，应建立智能

信息平台 and 跨部门协调机制,促进政务部门数据信息共享。《指导意见》还建议有关城市以地理空间和人口信息资源为基础,建立初步平台,加快促进各部门数据共享,加强数据库建设。

• **通过数字化手段支撑社会管理体系。**《指导意见》第二部分第六条建议,应利用闭路电视和全球定位系统技术建立城市管理联网体系。《指导意见》还建议,要整合纳税、违法违纪和信贷等信用信息记录,加快诚信信息系统建设。这一观点与国务院在《国家新型城镇化规划(2014-2020年)》中提出的建议不谋而合,后者在文章中指出,要“推广智慧化信息应用和新型信息服务,促进城市规划管理信息化……及社会治理精细化”。²⁶

• **建立群众诉求表达的电子政务平台。**《指导意见》第二部分第六条提出,要完善群众诉求表达和受理信访的数字化平台,推进政府办事网上公开。该条建议以国务院于2008年施行的《政府信息公开条例》²⁷以及十八届四中全会的决定为依据,后者要求“要推进公众特别感兴趣的热门话题的政务公开,包括财政和预算、保障性住房等问题以及政府活动的五大方面:重大政策和投资项目的决策过程;执法;管理;服务;和成果。”²⁸

2013年,国务院印发《关于进一步加强政府信息公开回应社会关切提升政府公信力的意见》的政策文件,要求所有中央和地方政府机构更

好地利用网络平台公开信息,回应公众关切。²⁹文件明确要求各级政府利用政务微博及时发布各类权威政务信息,尤其是涉及重要政策法规和高级公众活动方面的信息,将新媒体和政府热线作为公众互动交流新渠道,例如在线调查、领导信箱³⁰、在线访谈、公众问答等,征集公众对有关政策的意见建议。

此外,在《2015年政府工作报告》中,李克强总理强调,要将智能技术和智慧城市作为促进中国发展的两大要务。³¹例如,《报告》指出,中国将“促进工业化和信息化深度融合”,在“数字化、智能化”等领域实现突破。³²《报告》还宣布制定“互联网+”行动计划,推动促进电子商务、工业互联网、互联网金融和互联网企业健康发展;尤其要“推动移动互联网、云计算、大数据、物联网等与现代制造业结合”。³³《报告》重申了发改委于2013年发布的行动计划,后者提出如何将物联网更好地融入人才培养、商业模式和安全保障等十大领域的工作。³⁴

在产生经济利益外,该报告还强调了在智慧城市中运用技术构建更宜居、更可持续城市环境的重要性:

“发展智慧城市,保护和传承历史、地域文化。加强城市供水供气供电、公交和防洪防涝设施等建设。坚决治理污染、拥堵等城市病,让出行更方便、环境更宜居。”³⁵

转型期:以技术为中心向以人为本转变

从《意见》到《指导意见》,中国的政策发展历程说明,智慧技术和智慧城市发展框架显然正经历转型期。2013年发布的《意见》主要以技术为导向,强调硬件和技术基础设施建设,例如智

能电网和智能水务³⁶。然而,2014年颁布的《指导意见》不仅强调以人为本和以需求为导向的原则,还突出了智慧城市超越金融和技术基础设施范围的概念。³⁷此外,该文件还指出要

实现自下而上的公民参与,例如通过智慧技术加强公共服务、建立群众诉求表达平台。目前,智慧城市建设的定位呈现出通过以人为本的手段打造数字化政府的发展新趋势,《指导意见》与这种全球性趋势相符。

此外,应对城市挑战、以人为本的城市社会治理也开始向智慧城市转变。新型城镇化概念最早

由国务院在《国家新型城镇化规划(2014-2020年)》中明确提出。³⁸《规划》指出,新型城镇化是通过“健全基层综合服务管理平台”鼓励“实现政府治理和社会自我调节、居民自治良性互动”的一个过程。³⁹《规划》还特别强调了公众参与在城市规划和城市治理结构,尤其是土地管理和社会服务等领域的重要性。

任重道远:中国落实公众参与

中央政府出台的所有政策均致力于促进新型城镇化建设和公众参与,跟踪了解这些政策的有效日常落实情况(尤其是在城市和社区层面)尤为重要。

目前,中国已开展多项改革,提高公民在立法和行政决策进程中的参与度,例如“召开公开听证会、进行商议式民调、赋予公民起诉政府的权利、促进政务信息公开、越来越多地利用人民代表大会讨论政策以及接受某些类型的自治民间社会组织。”⁴⁰许多文献资料认为,这些措施大多是“管理下的参与”⁴¹或“受控制的审议”⁴²,或中国政府所称的“有序参与”;实际上,公众参与的程度和影响力会因审议话题、地点和时机呈现巨大差异。⁴³

显而易见,信息通信技术和新媒体在促进民众参与方面发挥的作用越来越大,从使用互联网电子公告栏系统(BBS)、微博及微信进行在线讨论与商榷,到发起线下各类的集体行动等,不一而足。2007年,厦门市政府放弃在居民区附近建设对二甲苯(PX)化工厂便是其中一个极具里程碑意义的重大事件,是公众意见影响具体政治决策的重要典范。该项目的初始方案(及其对环境与公众健康的潜在危害)在网上曝光

后,立刻有1万名市民通过短信、电子邮件和社交媒体等方式被动员起来,联合抵制PX项目(该运动被称为“反PX散步”)。事后,⁴⁴许多学者分析指出,厦门“反PX事件”的主要诱因是该项目在规划和环境影响评估阶段缺乏透明度,公众参与不足,由此,信息通信技术和社交媒体便为民众提供了空间去表达意见及采取行动。

地方和中央政府目前在发展电子政务、社交媒体和智慧技术方面投入的资源和时间越来越多(参见“第二部分”),其主要目的是为了

提高治理和服务水平。但其中许多举措仍停留在为民众提供信息的层面上,而不是鼓励自下而上的民众参与,这偏离了上述政策转型的目标。《2014年联合国电子政务调查报告》指出,中国的公共在线服务发展仍处于提供“信息服务”的水平,尚未进入“整体服务(connected services)”阶段。在整体服务阶段,“政府网站将开创一种环境,赋予公众融入政府活动、参与政府决策的权利”。⁴⁵

下一节将介绍案例研究的成果——研究政策发展进程中中国政府如何利用信息通信技术和智慧技术举措促进城市和社区层面的公众参与,及其造成的社会影响。

第二部分：

信息通信技术举措促进城市和社区公众参与案例研究

第一部分梳理了智慧城市、新型城镇化和公众参与相关的政策发展历程，本部分将探索市级和社区政府如何落实有关政策。研究员调查采访了20位利益相关者（见附件一），记载了10个中国市、区、街道政府采取的信息通信技术举措的案例研究（见附件二了解详情）。以各举措的主要目标为基础，案例共分为四类：

1.提高公民参与度和政府问责的意见反馈机制 (Feedback mechanisms for increasing citizen engagement and government

accountability)

2.提高公共服务质量和响应性的措施

(Measures to improve the quality and responsiveness of public service delivery)

3.增加市场、个人和公民机会的信息获取举措

(Information access initiatives to enhance market, personal and civic opportunities)

4.社区和街道邻里建设平台 (Platforms for community- and neighbourhood-building)

1. 提高公民参与度和政府问责的意见反馈机制

第一类案例研究包括借助信息通信技术征集民众反馈意见、提高政府问责的举措。其他国家多使用在线众包平台，收集群众反馈和意见，指导政策制定，例如印度尼西亚借用手机应用和游戏实施参与式预算和城市规划。⁴⁶在中国，大部分信息通信技术倡议的关注点在于推动民众通过网络平台与政府官员互动，直接与政府官员沟通。2009年发起的原国务院总理温家宝与中国网民之间的在线互动会议便是一个突出的例子。⁴⁷目前，这已发展为“我有问题问总理”在线活动，每年在全国人民代表大会召开期间开展。⁴⁸

协商概念（通过游说以激励他人的沟通方式）⁴⁹以及政治阶级必须以民为本的思想始终贯穿于中国的政治治理中，是儒家思想的重要理念。何宝刚和马克·沃伦（Mark E. Warren）⁵⁰在研究中指出，自20世纪80年代以来，协商民主快速发展，鼓励民众参与，其形式包括农村基层选举和公开听证会。例如，自2004年起，滨州市开始每月举办“民主议政日”活动，要求所有村干部⁵¹召开议会。⁵²2005年，滨州市开始落实政府绩效评估制度，目前，该制度已发展为全面群众满意度电话调查和问卷调查，成为政府和群众间“沟通的桥梁”；同时提高了公众的参与度、群众的

政治意识以及政府的问责和绩效。为拓展此项工作，滨州市政府决定将滨州市打造为山东首个举办政府官员在线访谈活动的城市，并于2010年开通“中国滨州”政府网在线访谈栏目（案例十）。截至2015年，在线访谈栏目共举办161期，包括市长在内的各部门各级官员共回答了来自网民的超过5,100个提问。

成都于2014年4月推出在线参与项目，新近成为网络政务平台发起城市。截至2015年5月，成都共举办16次在线问答活动，就热点话题开展为期两个小时的讨论。在线问答通常会收集市民提出的150至200个问题，在线解答约40个问题。其他问题会在活动结束后进行回答。最近的议题包括税收调整和低碳祭扫过清明（一般而言，市民扫墓会燃烧大量纸钱，影响空气质量）。

北京海淀区（案例四）是地方政府利用线上和线下平台鼓励市民参与城市治理的又一例证。海淀区着眼于与民众共同制定政府工作重点。通

过结合线上和线下平台收集市民意见，海淀区会在年末在网站上公布来年其首要任务、工作计划和责任部门，并发布工作进展报告。自2013年引入本举措，目前线下比线上的参与踊跃。类似倡议还包括“我爱北京”城管政务维基系统（案例一），城市管理综合行政执法局可通过该系统发布城管政策和规定的草案，市民可提供反馈意见，提出问题和关切，并以维基百科词条编辑的形式共同参与政策建议的编辑。

网络在线平台在提高政府公信力方面取得显著成效，其中的典型案例便是中央纪律检查委员会（简称中纪委）推出的“中央纪委监察部网站客户端”（APP）。用户可通过手机客户端匿名举报公费或公物私用情况，绕过可能会打压举报的当地腐败官员。各市已着手反腐监察手机客户端的开发工作，或开通微博账号，公布腐败举报方式。据《中国日报》报道，自上线运行以来，网络客户端举报已占举报总量的近一半。⁵³

2. 提高公共服务质量和响应性的措施

第二类研究对象的主要目标在于提高公共服务的响应性和质量，这也是中国应用最为广泛的以信息通信技术促进公众参与的举措。其中大部分均着眼于网站或社交媒体渠道开展，例如开通微博和微信账号，市民可就基本社会服务（例如教育、医疗卫生、户籍制度和养老金等）问题提出询问、投诉或建议。目前，北京、上海、天津和宁波等城市已在该领域率先开展尝试，各地方政府也在依据国务院提出的建议跟进有关工作。⁵⁴

借助社交媒体提高社会服务响应性

2014年年底，中国的互联网普及率达到47.9%（网民规模达6.49亿）——其中包括2.78亿微博用户。⁵⁵最受欢迎的平台包括微信、腾讯微博、新浪微博、人人网和开心网。腾讯QQ空间月活跃账户超过其他平台。越来越多的政府部门，特别是地方政府已开通官方微博账号，提高公共服务质量，征求群众意见，引导舆论。⁵⁶截至2014年11月，政府官方微博认证账号超过27.7万个，中央国家机关政务微博认证账号达到219个，省级及以下各单位政务微博认证账号超过19.4万个，其中大部分账号的开通时间均在2012年后。⁵⁷政务微博累计吸引关注账号达到43.9亿个，换言之，中国网民人均关注政务微博

账号为6.7个。2014年,中国政务微博年发布量达到1,782万条,同比增长20.1%。共青团、公安类、各级政府外宣类政务微博账号数量占比较高,构成了政务微博中的第一梯队。公安、外宣、党建、教育、民政等多个系统的政务新媒体发展迅猛。⁵⁸其中公安系统政务新媒体在所有政务新媒体中占比最高,表现最为活跃。⁵⁹

例如,“平安北京”是最受欢迎的政务微博网站,吸引关注账号达到900多万。⁶⁰该网站的官方任务是驳斥谣言,发布有关新闻事件(例如抢劫、恐怖袭击和火灾等事件)的权威信息。市民可通过该网站提出公共服务改善建议;进行投诉;提出敏感问题,要求提供援助(例如如何申请大型活动许可)。北京市公安局表示,该网站对大约25%的评论和用户意见做出回应,确定警务工作重点。

蒋敏和耶斯佩尔·施雷格(Jesper Schlæger)在文章中指出,地方政府开通微博账户的三大驱动力包括:舆论压力、监测民意以进行社会管理的需求、打造服务型政府。⁶¹最成功的政务微博账户要对市民投诉和问题做出回应,并承诺在较短时期内解决问题。例如,由成都市人民政府政务服务中心运营的“成都服务”微博账号(案例七)承诺工作日1小时内、非工作日8小时内响应。中心还承诺在24小时至72小时内解决市民提出的问题。目前,“成都服务”共吸引关注账号超过43.2万,并在2014年世界城市 and 区域电子政府协议组织(World e-Governments Organization of Cities and Local Governments,简称WeGO)全体大会上获得第二届电子政务奖“开放类城市”中“最具潜力电子政务奖”。

“成都服务”微博等市级政府举措可以征集群众投诉意见或信息询问诉求,以及需要将有关意见或诉求下达至各主管部门、区政府和街道政府。同时,许多街道政府机构也通过微博直接

与市民建立联系。这就需要借助信息通信技术促进公共服务内部协调。多年来,成都市通过各种途径实现公共市政服务协调和精简,包括建立“一站式服务中心”,直接由成都市政府政务服务中心提供服务。

中国许多城市以现有的社会服务热线平台为基础,启动有关项目。例如,由北京市民政局所属事业单位北京市社区服务中心负责运营的北京社区服务热线96156(案例二)会就一系列政策和政府行政程序(例如结婚或驾照申请、心理咨询或法律咨询)提供信息,并回答市民提出的问题。热线每年接听电话约60万次,为不同平台的市民完成超过70万份服务订单。

许多热线已搭建集成平台,接受市民咨询。宁波社区服务热线81890(案例九)建立于2001年,每周7天24小时由专人值守,可通过电话、短信、网站或微博进行访问。截至2013年,该热线电话共有超过50名全职接线员,日均受理3,000余通电话或询问。网站每日点击率达到2万余次,目前与超过850家公司和企业合作,为市民提供各类公共和私人服务。此外,北京团结湖街道办事处发起的“智慧团结湖”项目(案例三)允许市民通过微信、微博和微群反映问题(如道路地面坑洼、破损路灯或非法倾倒)或与邻居间的冲突(例如车位或噪音等)。类似平台还包括北京市城市管理综合行政执法局发布的“我爱北京-市民城管通”手机应用(案例一),注册用户可通过智能手机应用就城市管理提出投诉或建议。用户还可通过该应用访问城管局微博,拨打热线电话(更多功能将在后文第三类信息通信技术举措中进行介绍)。

借助智慧技术倡议提高医疗和教育质量

在该类别中,另一项重要举措侧重于借助智慧技术提高公共服务质量——其中大部分举措集

中在卫生和教育领域,被称为“智慧医疗”或“智慧教育”项目。下文涉及的两项举措分别由北京的两个街道政府发起。

团结湖街道政府(案例三)依托物联网技术,为近200户老年人家庭利用物联网设备安装了烟雾探测器、红外入侵探测器、燃气泄漏探测器、心脏脉搏监测仪和血压计等一系列设备,并接入互联网。如监测到任何紧急情况,将自动采取措施,例如报警、呼叫救护车或关闭煤气阀门。街道政府还会为这些家庭安装智能电视,由医生根据探测器收集的健康数据以视讯为老年居民提供医疗建议。

自2013年以来,海淀区政府(案例四)已着手建设数字基础设施,为该区医院和医疗机构搭建智慧网络。“智慧医疗”倡议旨在借助相关技术,提高小型和二级医疗机构的服务质量,鼓

励市民就近就医,减少一级医院人满为患的现象。该倡议计划为每位患者建立电子病历。征得患者同意后,病历将在医生间实现共享,为医生进行治疗提供充分的信息。该倡议还计划设计一款移动应用,帮助患者检索病历、预约本区医院、就医以及支付医药费。该项目的年预算为1亿元,至今投资额已达到3亿元。

类似于“智慧医疗”倡议,海淀政府于2013年发起了“智慧教育”倡议,其主要活动包括在全区300多所幼儿园、小学、中学和职业学校间打造智慧网络。该倡议的年预算为2亿元,其愿景为推动海淀区在线学习课程和大型公开在线课程(Massive Open Online Courses,简称MOOCs)的发展。倡议收集的所有数据将上传至电子政务云计算平台,助力大数据项目的建设,提高海淀区的教育服务质量。

3. 增加市场、个人和公民机会的信息获取举措

第三类信息通信技术举措侧重提供市场和公共信息、优化市民选择。例如北京市城市管理综合行政执法局推出的“我爱北京-市民城管通”手机应用(案例一)可提供全市共2,096个(临时性和永久性)菜市场具体位置以及相关的营业时间和售卖商品信息。其中许多菜市场由附近居民不定期搭建。用户可以利用该平台评价菜市场质量并发表评论,更正错误信息,添加新市场开业等新数据。此外,用户还可以利用平台建议在某地点开办新菜市场或贩售特定商品的菜市场。

此外,广州市(中国外来务工人员最多的城市之

一)番禺区已制定一系列信息通信技术举措,优化住房信息提供渠道,旨在解决该市无证外来务工人员、贫民窟和非法住房等问题。“出租屋智能手机巡查系统”试点项目(案例六)意在鼓励外来务工人员进行登记,搭建出租屋评级系统。系统在册出租屋会发放二维码门牌。住房巡查员、警察和其他政府官员可进入住房数据库,为维护情况良好、租住人员已完成注册的出租屋增加积分。外来务工人员可下载手机应用,扫描二维码门牌,查看房屋评分情况,自动更新居住信息数据。房东和租户可使用积分兑换图书馆使用或免费电影票等服务。

4. 社区和街道邻里建设平台

最后一类信息通信技术举措旨在拉近街道和社区内居民间的联系。随着居民的工作时间和流动性增加,各街道政府注意到,原本紧密联系的社区正在发生转变,社区内居民不再花费大量的时间在邻里关系上。团结湖街道政府(案例三)发起网络活动倡议的动机之一便是让大部分时间不在社区的年轻人通过网络参与当地活动。尽管许多城市也在通过微博平台向用户发布当地节日或活动信息,北京团结湖街道已率先进入下一阶段,为街道居民打造在线艺术画廊,供居民发布艺术作品或当地活动的照片。在线艺术画廊深受当地居民,尤其是移居海外或搬迁至其他社区的原街道居民的欢迎。成都也发起了类似举措。水井坊街道办事处创新信息通信技术举措,与跨国企业英特尔公司和当地非政府组织合作开发并管理“水井坊服务”应用

(案例八),促进社区建设。此款应用还会为街道居民提供志愿者机会信息,也让居民发起社区活动。

深圳共青团发起“电子志愿者证”项目(案例五),意在鼓励市民参加志愿者工作。共青团官方注册志愿者会获得专属芯片志愿者证,访问在线平台,了解志愿工作机会、其他志愿者提供的社会支持和志愿者工具管理等信息。共青团还会通过微博平台发布志愿工作机会。目前,共青团还计划开发相关手机应用。芯片卡会记录志愿者的志愿服务时间,为志愿者获得志愿服务期间的保险和补偿提供依据。志愿者还可凭芯片享有公共交通折扣以及中国银行和伙伴商店提供的金融服务。

第三部分： 分析与政策建议

正如上述案例所示，中国智慧城市发展过程中，自下而上、以人为本的信息通信技术举措拥有中央最高的政策支持，同时，一些城市在落实这些举措上也取得进展。然而，巨大的挑战依然存在。规划协调不足，人才短缺及冲突的政治诱因等问题都阻碍信息通信技术举措的持续维

护及拓展，不利于有效促进公众参与。即使在上述罗列的案例中也存在这些问题。因此，接下来这一部分将建议一系列政策措施，供中央及地方政府参考，使智慧城市举措更高效、可持续及包容。

1. 制定明确的智慧城市目标和顶层规划

首先，在对信息通信技术举措进行资金投入前，应分析城市想达成的目标以及在短期、中期、长期运用智慧技术的过程中需要解决的问题，并据此制定明确的项目目标以及顶层战略规划。这似乎是理所应当的，然而大多数接受本报告调查员采访的城市及街道政府都没有这样的规划。一些城市，比如宁波，确实有年度工作计划，计划中也罗列了政府在智慧城市发展过程中的工作重点，但大多数是自上而下的项目，比如拓宽Wi-fi/4G网络，并没有倾听民意或解决当地人最关心的城市问题。

有目标有助于突出工作重心，着重解决信息通信技术平台可解决的问题，而不是随大流漫无

目的地建设智慧城市。缺乏目标会导致事倍功半，不但资金白白投入，城市管理及生活质量也不能得到改善。同时，倘若缺乏全面的计划，未能明确城市应在哪些方面，因何目的，采取何种方式推进智慧城市发展，政府便很可能被动地获取及执行来自私营科技企业的建议书和投标。这些建议书通常聚焦于如何让企业获得最大的收益，而非真正的解决重大城市问题。这样一来，政府智慧城市发展的工作重点就很可能被私营企业主导控制。如果一个私企通过智慧城市发展项目引入专有系统和技术，那么政府以后可能要花费巨资去转变服务提供者或改变智慧城市的发展方向。

2. 通过评估真正了解人民需求及问题所在

制定智慧城市发展战略规划时，必须要了解人民真正需求，把能对绝大部分人口产生积极影响的工作定为工作重点。然而，很少有城市在制定智慧城市发展规划和工作重点前对市民的需求做过系统性的分析，起码从研究员调查访问的城市来看，情况确实如此。研究发现，虽然一些智慧城市试点，比如无锡，有相关的政策手段，然而它们把重点放在提供税收优惠及刺激智慧城市的金融投资上。⁶²受访专家认为，政府倾向于出台涉及资金的政策，而不是由需求主导（通常是更为合适）的政策，因为前者一般便于落实，而后者往往更为复杂。政府在智慧城市发展中采取自上而下刺激金融投资政策的另一个原因是，提高或维持GDP增长依然是中央政府衡量地方官员政绩的重要指标之一。这样的政策往往只在短期有效，因为大多数是指导

性原则及规定，缺乏持续性，也没有详细的实施细节。最关键的是，这类政策往往忽略民众的需求。大多数在自上而下、以资金为主的政策下草率制定的信息通信技术项目往往不受欢迎，也无法得到充分利用。

因此，市政府应该通过各种线上与线下的工具，包括调查、在线投票、公众听证会、焦点组访谈等方式评估并了解民众的需求，然后再制定智慧城市发展规划。在制定任何单独的智慧技术项目前都应当进行这样的评估。比如，深圳市义工联合会花了半年时间进行咨询，然后才开展“电子志愿者证”项目（案例五）。该联合会采访了不同的社会组织、区政府及街道政府，了解城市对志愿服务的需求及市民对电子志愿者证及其功能的期许。

3. 借助原型设计 (PROTOTYPE) 逐渐引入改变，获得各利益相关者的认可

引入崭新的信息通信技术及智慧城市举措时，很常会为现有的系统带来改变，甚至可能完全的取缔旧系统。这样的变革可以为发展注入正能量，但同时也是一把双刃剑，因为它会打破政府的日常工作模式，引发异议，产生意料之外的负面影响。

张楠等人调查了约100位政府官员，他们是北京朝阳区电子政务的实施者。⁶³研究发现，如果政府官员认为信息通信技术举措适应他们的日常工作方式，他们就更倾向于认可这一举措的实用性及效果。⁶⁴研究表明信息通信技术举措获得其实施者的认可至关重要，因为通常公务员习惯了现有的工作方式，而不愿接受改变。研究发现许多电子政务举措有都采取自上而下的

落实方式。这些举措的实施者往往是最后一刻才被通知要使用新的电子政务系统，他们之前却从未参与到系统的设计过程中。⁶⁵因为没有得到实施者的认可，这往往导致信息通信技术项目无法得到充分利用甚至失败。

上文提到的案例研究——“我爱北京-市民城管通”手机应用（案例一）也产生类似的结论。北京东城区在2004年开展了一项举措技术，是我爱北京手机应用的前身。东城区雇佣了中年下岗工人担任网格员⁶⁶，负责巡逻社区，用政府分发的掌上电脑（PDA）拍照。他们需要记录城市管理中产生的问题，比如道路地面坑洼、破损路灯或非法倾倒等。收集的数据送到相关部门，比如市工程部、市路政管理局、水务公司等，

再由这些部门采取相应的行动。

城市管理综合行政执法局后来意识到,尽管有挑战性,但有必要促使新信息通信技术平台融入终端用户的日常工作中。执法局的科技信息中心主任宋刚说:“很难改变各利益相关方的想法,让他们接受新体系,而又希望他们不把改变视为额外的工作负担。”⁶⁷因此,城市管理综合行政执法局决定重新制定项目,建立20人的工

作小组,该小组包括不同部门的官员(比如平台的终端用户)、市及区政府官员、社区居民、学者以及私营领域的代表。这工作小组花了一年时间进行咨询,用不同的原型设计(prototype)测试具体功能,改进并简化管理运行这一平台的工作流程。新平台分别在2011年和2012年在网络和移动应用程序中重新推出,获得运营商和市民的正面的评价及反馈。

4. 在各部门和机构间建立协调机制

许多信息通信技术和智慧城市举措会产生大量市民数据,这些举措的开展也有赖于这些数据。这些数据通常由不同政府部门和机构所持有,以不同的格式储存,依照不同的规定进行管理,而这往往带来数据互通性的问题。从上述10个案例研究的结果看,信息通信技术举措无法拓展的一个常见原因是政府部门间不愿分享数据。不过当中也有例外,这通常依赖领导层(或“一把手”)强而有力的政治意愿成功推动了部门间的合作,比如广州市番禺区在2010亚运会期间,为所有市政机构建立了一个综合数据库;2012年,北京海淀区在技术中心中关村(有“中国硅谷”之称)制定了清晰的顶层规划和协调机制。

要求一个城市的不同部门分享敏感性数据是非常困难的,尤其是部分缺乏技术的地方政府部门。有学者建议,市政府应当先建立一个小型跨部门的数据库,引导不同机构与部门提供非敏感性数据,比如天气和交通信息,并利用这些数据建立小型信息通信技术原型。市政府可以逐渐扩大数据库,把其他的数据涵盖进来,从而建立一个综合的数据库。正如在第二部分所说的,国家发改委和2014年9月的联合部门文件《指导意见》也提到了在部门间分享数据和加强协调这一建议。科技部及住建部在2015年4月发布了第三批共84个智慧城市试点。这应该是第一批落实《指导意见》的原则的试点城市。

5. 分配预算进行系统维护,确保信息通信技术举措可持续发展

自上而下的政治意愿,尤其是来自城市最高领导阶层的政治意愿,可以克服机构间协调的障碍,加快中国新信息通信技术项目的进程。⁶⁸然

而这种自上而下的压力有时弊大于利。张楠等人的研究表示,自上而下的指令往往会导致项目落实仓促、规划不符合实际情况,当服务对象为

大型体育或文化活动时尤为如此，比如奥运会或世博会。⁶⁹张楠发现，这样的项目往往缺乏长期可持续性，只在短期内建立网页或移动应用，没有早期研究、咨询及维护计划，通常会导致不如人意的结果。⁷⁰

即使在项目实施上没有自上而下的压力，由于现有的预算体系弊病，信息通信技术项目依然

可能存在不可持续或短视的问题。张楠的研究发现，对部门和机构来说，获得预算批准来购买新硬件或制作软件、移动应用程序要容易一些，而获得预算批准进行系统维护、升级或进行需求评估、制定顶层规划却比较困难。鉴于此，市政府应针对项目运行全过程进行合理的预算分配，使预算涵盖早期研究咨询、后续系统维护，从而确保信息通信技术举措的可持续性。

6. 运用开放数据和开放平台集合公众智慧，促进创新，降低成本

2013年6月，八国集团《开放数据宪章》签署以来，⁷¹越来越多的国家承诺遵循2015年10月出台的《国际开放数据宪章》的原则⁷²。应对全球开放数据行动，中国的一些城市，比如武汉、北京和上海开始在统一的开放数据平台公开数据。⁷³由于开放数据的经济效益⁷⁴和社会效益⁷⁵都有很好的例证，我们建议智慧城市试点通过信息通信技术举措在线公布数据，停止使用只存有专有数据及封闭体系（closed systems），支持开源协同技术（open source collaborative technologies）。⁷⁶

另外，智慧城市倡议可以通过在线众包平台调动

公众智慧。例如，在“我爱北京”倡议（案例一）的前身项目成本效益不佳，这是由于政府必须负担雇佣网格员和购买设备的成本。另外，终端用户间潜在的利益冲突也是该项目的弊病之一：由于对网格员表现评估的依据是他们每个月上报问题的数量，一些网格员会自己编造问题上报。

北京市城市管理综合行政执法局后来决定通过在线众包平台定位并更新农贸市场的信息，并鼓励民众通过手机上报城市管理问题。这一举措加大了民众的参与度，加强了问责，大大降低了成本，获得了民众的关注。

7. 加大对市民及政府官员数字素养（DIGITAL LITERACY）培训的投入

大多数智慧城市试点的信息通信技术举措有适用人群，通常是年轻、受过教育的中高收入群体，他们拥有使用技术设备和网络的渠道和技能。然而，这就有可能在无意中将另一些人

排除在外，这些人群包括穷人、老年人及残障人士。而一些信息通信技术举措正是为这些人群所设计的。例如，深圳“电子志愿者证”项目（案例五）面临的问题和挑战。与大学生人群相比，

老年人志愿者群体的队伍要更庞大，而这一平台却无法很好地纳入老年用户。鉴于此，深圳共青团依然保留原先的线下平台，为不擅长使用网络的志愿者做认证工作。

数字鸿沟(digital gap)会导致信息通信技术及智慧城市举措在特定人群中普及率较低，而这往往是一个容易被忽视的因素。一方面，信息通信技术或许并不能为一些举措提供合适的平台，所以它们至少应当搭配强有力的线下服务共

同进行。另一方面，政府应当培养市民的数字素养，使市民更好地适应新智慧技术。例如，加拿大政府承诺加大信息通信技术培训力度，提高民众数字素养；英格兰的小学开始为年仅五岁的小学生提供编程课。⁷⁷另外，应为市政府官员举办数字素养培训，这对实施信息通信技术举措的政府官员而言至关重要。通过培训，官员们不仅可以理解信息通信技术举措，也可以更好地了解如何利用信息通信技术和智慧城市举措解决城市问题，并认识到这些举措的局限性。

8. 保护民众隐私，加强网络安全，建立信任

大多数信息通信技术举措会产生海量市民数据，这些数据主要由政府和私企(比如网络服务提供商)所获取。消费者组织在中国30个城市展开调查，调查表明，超过一半的受访者发现自己的联络信息和购买记录等个人信息被透露给第三方。⁷⁸2012年12月，全国人民代表大会颁布《全国人民代表大会常务委员会关于加强网络信息保护的決定》，规定企业和政府部门在收集个人电子信息前须征得同意。这一决定也要求相关部门采取措施“防止在业务活动中收集的公民个人电子信息泄露、毁损、丢失”，明示“收集数据的目的、方式和范围”。然而，这一决定并没有得到有效落实，因为它既没有明确规定责任

方应采取何种措施达到上述要求，也没有具体说明在用户个人信息被盗用时应采取的补救措施。⁷⁹被提议的新《网络安全法》也存在类似的问题。⁸⁰

这份报告的目的并非提出具体的政策来应对隐私及网络安全问题，我们在此强调保护用户隐私、以及明确向公众传达数据隐私政策在智慧城市发展过程中的重要性。否则，市民将难以信任并参与到这些信息通信技术举措中，特别是在用户认为自己的个人信息有被盗用风险的时候会更加突出。

结论：

让智慧城市发展更具参与性与包容性

科技在城市未来发展和解决城市问题中扮演了至关重要的角色。在中国，斥资数百万的硬件和技术基础设施往往会引起媒体、企业和政府官员的极大关注。例如，贵州贵阳建立了全球大数据交易所，习近平主席和李克强总理都前往考察。不可否认，这些基础设施是智慧城市发展的重要动力，然而，自下而上的创新型信息通信技术举措同样至关重要。这些举措可以响应群众需求，顺应城市人口和社区发展要求，是国家可持续发展的重要驱动力，可以创造具有包容性和参与性的公平环境。

中国在智慧城市发展进程中，推行自下而上、以人为本的信息通信技术举措符合最高领导层的政治意愿，这是令人鼓舞的。然而，就如同其他政策的落实，地方政府迈上轨道、真正落实这一政策也需要一定的时日。通过对上述10个案例的记录与分析，这份名为《重识智慧城市》的报告向城市和社区政府提出了政策建议（详见第三部分），旨在促进电子参与（e-participation）——即利用信息通信技术提高公民参与和公众参与。建议如下：

1. 制定明确的智慧城市目标和顶层规划
(Formulate a clear vision and strategic plan for smart city development)
2. 通过评估真正了解人民需求及问题所在
(Conduct assessments to truly understand people's needs and problems)
3. 借助原型设计逐渐引入改变，获得各利益相关者的认可
(Gradually introduce changes, using prototypes, to gain buy-in from different stakeholders)

4. 在各部门和机构间建立协调机制 (Establish coordination mechanisms among different ministries and agencies)
5. 分配预算进行系统维护，确保信息通信技术举措可持续发展 (Ensure the sustainability of ICT initiatives by allocating budgets for system maintenance)
6. 运用开放数据和开放平台集合公众智慧，促进创新，降低成本 (Use open data and open platforms to crowdsource public knowledge, promote innovation and reduce costs)
7. 加大对市民及政府官员数字素养培训的投入 (Invest in digital literacy programmes for both citizens and government officials)
8. 保护民众隐私，加强网络安全，建立信任
(Protect people's privacy and enhance cyber security to build trust)

2016年10月，各个国家、市政府及来自各行各业的代表将参加第三次联合国住房和城市可持续发展会议 (Habitat III Cities Conference)，会议将通过新的城市议程。毫无疑问，科技将成为解决新问题、预测挑战的关键之一。这些亟待解决的问题与城镇化相关联，如气候变化、各种自然或人为风险等。因此，包括中国在内的新兴国家及发达国家需要重新思考认识智慧城市议程。一方面，正如本报告所建议的，各国应借助信息通信技术提高公众参与、推进新型城镇化建设。另一方面，需要制定城市议程目标，利用智慧技术使城镇化更具包容性，推动可持续发展，从而实现联合国可持续发展目标 (Sustainable Development Goals) 中的第十一个目标。

注释

前言

- 1 各文献资料的预测数据各异,此处引用的数据出自联合国《世界城市化展望》2014年修订版报告。
- 2 户籍制度设立于20世纪50年代,主要目的在于控制国内人口流动。它将特定公民认定为特定地区的居民,该公民仅有权获得由当地政府提供的社会服务(例如教育或养老金)以及早期的住房和食物配给。农村户口居民享有的社会服务普遍少于城镇户口居民。上世纪80年代以来,以珠三角等依赖农民工劳动力的地区为起点,户籍制度的限制有所减少,这使得越来越多的农民工不断向城市涌入。《国家新型城镇化规划(2014-2020年)》的一大目标在于确保农村户口居民和城镇户口居民平等享有社会服务权利,限制失控的农村人口向东部大城市的转移。详见联合国开发计划署(2013年)。《2013中国人类发展报告:可持续与宜居城市——迈向生态文明》。北京:中国对外翻译出版有限公司,2013年6月。

引言

- 3 联合国(2014年)。《世界城市化展望》2014年修订版报告。摘自:<http://esa.un.org/unpd/wup/Highlights/WUP2014-Highlights.pdf>
- 4 住房和城乡建设部在《全国城镇体系规划(2005-2020年)》中进行的城市分类。目前,中国的五大中心城市为:北京、天津、上海、广州和重庆。
- 5 例如国务院《2015年政府工作报告》和国家发展和改革委员会《10个物联网发展专项行动计划》(2013年)。
- 6 Elfrink, W. (2012). The Smart-city Solution. *McKinsey & Company*. Retrieved from http://www.mckinsey.com/insights/public_sector/the_smart-city_solution
- 7 Appleyard, B., Zheng, Y., Watson, R., Bruce, L., Sohmer, R., Li, X., Qian, J. (2007). *Smart Cities: Solutions for China's Rapid Urbanization*. Natural Resources Defence Council. Retrieved from <https://www.nrdc.org/international/smartcities/smartcities.pdf>
- 8 Poole, S. (2014). The Truth about Smart Cities: 'In the End, They Will Destroy Democracy'. *The Guardian*. Retrieved from <http://www.theguardian.com/cities/2014/dec/17/truth-smart-city-destroy-democracy-urban-thinkers->

buzzphrase

- 9 United Nations Human Settlements Programme (2015). HABITAT III Issue Paper 21: Smart Cities. Retrieved from http://unhabitat.org/wp-content/uploads/2015/04/Habitat-III-Issue-Paper-21_Smart-Cities-2.0.pdf
- 10 Johnson, D. (2014). Smart City Development in China. *China Business Review*. Retrieved from <http://www.chinabusinessreview.com/smart-city-development-in-china/>
- 11 The International Telecommunication Union (2014). *Sustainable Smart Cities: From Vision to Reality*. Retrieved from <http://www.itu.int/en/ITU-T/Workshops-and-Seminars/Pages/2014/14-oct.aspx>
- 12 Accenture (2014). *Just How Smart Are Smart Cities?* (p. 1-2). Retrieved from https://www.accenture.com/t20151012T135656_w_us-en_acnmedia/Accenture/Conversion-Assets/DotCom/Documents/Global/PDF/Dualpub_6/Accenture-PoV-How-Smart-are-Smart-Cities-FINAL.pdf
- 13 UK Department of Business Innovation & Skills (2013). *Smart Cities: Background Paper* (p.7). Retrieved from https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/246019/bis-13-1209-smart-cities-background-paper-digital.pdf
- 14 国家发展和改革委员会(2014年)。《关于促进智慧城市健康发展的指导意见》(第1页)。摘自:<http://www.sdpc.gov.cn/gzdt/201408/W020140829409970397055.pdf>
- 15 中华人民共和国国务院(2014年)。《国家新型城镇化规划(2014-2020年)》。摘自:[http://www.51baogao.cn/uploads/xinxingchengzhenhua\(2014-2020\).pdf](http://www.51baogao.cn/uploads/xinxingchengzhenhua(2014-2020).pdf)
- 16 联合国开发计划署驻华代表处(2013年)。《2013中国人类发展报告:可持续与宜居城市——迈向生态文明》。北京:中国对外翻译出版有限公司,2013年6月。
- 17 Johnson, D. (2014). Smart City Development in China. *China Business Review*. Retrieved from <http://www.chinabusinessreview.com/smart-city-development-in-china/>

第一部分

- 18 中华人民共和国政府 (2011年)。《国民经济和社会发展第十二个五年规划纲要》。摘自：<http://www.britishchamber.cn/content/chinas-twelfth-five-year-plan-2011-2015-full-english-version>
- 19 消费扩大内需的若干意见》。摘自：http://jtkj.gdcd.gov.cn/userfiles/file/20131014/20131014170650_670.pdf
- 20 中华人民共和国国务院 (2014年)。《关于促进信息消费扩大内需的若干意见》。摘自：http://jtkj.gdcd.gov.cn/userfiles/file/20131014/20131014170650_670.pdf
- 21 Johnson, D. (2014). Smart City Development in China. *China Business Review*. Retrieved from <http://www.chinabusinessreview.com/smart-city-development-in-china/>
- 22 Kang, Y., Zhan, L., Chen, C., Ge, Y., Li, H., Cui, Y., Whyte, J., Hart, T. (2014). Comparative Study of Smart Cities in Europe and China. Retrieved from http://euchina-ict.eu/wp-content/uploads/2015/01/Smart_City_report-Final-Draft-March-2014.pdf
- 23 工信部, 科技部, 公安部, 财政部, 国土资源部, 住建部和交通运输部。
- 24 国家发展和改革委员会 (2014年)。《关于促进智慧城市健康发展的指导意见》。摘自：<http://www.sdpc.gov.cn/gzdt/201408/W020140829409970397055.pdf>
- 25 国家发展和改革委员会 (2014年)。《关于促进智慧城市健康发展的指导意见》。摘自：<http://www.sdpc.gov.cn/gzdt/201408/W020140829409970397055.pdf>
- 26 中华人民共和国国务院 (2014年)。《国家新型城镇化规划 (2014-2020年)》(第50页)。摘自：[http://www.51baogao.cn/uploads/xinxingchengzhenhua\(2014-2020\).pdf](http://www.51baogao.cn/uploads/xinxingchengzhenhua(2014-2020).pdf)
- 27 根据《政府信息公开条例》第八条的规定, 政府可以以国家安全为理由拒绝信息公开申请。但北京大学公众参与研究与支持中心于2015年发表的《中国行政透明度观察报告 (2014-2015)》指出, 地方政府在信息公开方面的工作仍存在问题。
- 28 Horsely, J. (2014). *China's Leaders Endorse Disclosure as the 'Norm'*. *Freedominfo.org*. Retrieved from <http://www.freedominfo.org/2014/11/chinas-leaders-endorse-disclosure-norm/>
- 29 中华人民共和国国务院 (2013年)。《关于进一步加强政府信息公开回应社会关切提升政府公信力的意见》。摘自：http://www.gov.cn/zwggk/2013-10/15/content_2506664.htm
- 30 “领导信箱”指允许公民直接以信件的形式向政府高级官员提出投诉意见或问询。
- 31 中华人民共和国国务院 (2015年)。《政府工作报告》。摘自：http://www.china.org.cn/chinese/2015-03/17/content_35077119_4.htm
- 32 中华人民共和国国务院 (2015年)。《政府工作报告》。摘自：http://www.china.org.cn/chinese/2015-03/17/content_35077119_4.htm
- 33 中华人民共和国国务院 (2015年)。《政府工作报告》。摘自：http://www.china.org.cn/chinese/2015-03/17/content_35077119_4.htm
- 34 国家发展和改革委员会 (2013年)。《10个物联网发展专项行动计划》。摘自：http://www.sdpc.gov.cn/zcfb/zcfbghwb/201309/t20130917_585500.html
- 35 中华人民共和国国务院 (2015年)。《政府工作报告》。摘自：http://www.china.org.cn/chinese/2015-03/17/content_35077119_4.htm
- 36 中华人民共和国国务院 (2014年)。《关于促进信息消费扩大内需的若干意见》。摘自：http://jtkj.gdcd.gov.cn/userfiles/file/20131014/20131014170650_670.pdf
- 37 国家发展和改革委员会 (2014年)。《关于促进智慧城市健康发展的指导意见》。摘自：<http://www.sdpc.gov.cn/gzdt/201408/W020140829409970397055.pdf>
- 38 中华人民共和国国务院 (2014年)。《国家新型城镇化规划 (2014-2020年)》。摘自：[http://www.51baogao.cn/uploads/xinxingchengzhenhua\(2014-2020\).pdf](http://www.51baogao.cn/uploads/xinxingchengzhenhua(2014-2020).pdf)
- 39 中华人民共和国国务院 (2014年)。《国家新型城镇化规划 (2014-2020年)》。(第53页) 摘自：[http://www.51baogao.cn/uploads/xinxingchengzhenhua\(2014-2020\).pdf](http://www.51baogao.cn/uploads/xinxingchengzhenhua(2014-2020).pdf)
- 40 He, B. & Warren, M. (2011). Authoritarian Deliberation: The Deliberative Turn in Chinese Political Development. *Perspectives on Politics*, 9(2), p. 269.
- 41 Cai, Y. (2004). Managed Participation in China. *Political Science Quarterly*, 119(3), 425-451.
- 42 Nathan, A. (2003). Authoritarian Resilience. *The Journal of Democracy*, 40, 368-383.
- 43 He, B. & Warren, M. (2011) 已经开展深入分析, 勾勒出中国协商政治的不同类型和作用(p.278).
- 44 王锡锌 (2008年)。《公众参与和中国新公共运动的兴起》。中国: 中国法制出版社。
- 45 联合国经济和社会事务部 (2014年)。《2014年联合国电子政务调查报告: 电子政务成就我们希望的未来》。纽约: 联合国, (第187页)。

第二部分

- 46 Chan, J.K.S. & Keserü, J. (2015). *The Social Impact of Open Data*. Retrieved from <http://www.opendataresearch.org/dl/symposium2015/odrs2015-paper20.pdf>
- 47 摘自<http://news.qq.com/zt/2009/wenjiabao/index.htm>
- 48 最新一期“我有问题问总理”栏目(2015年):
“<http://wzl.people.com.cn/>”
- 49 He, B. & Warren, M. (2011). Authoritarian Deliberation: The Deliberative Turn in Chinese Political Development. *Perspectives on Politics*, 9(2), p. 269.
- 50 He, B. & Warren, M. (2011). Authoritarian Deliberation: The Deliberative Turn in Chinese Political Development. *Perspectives on Politics*, 9(2), p. 269.
- 51 “民主议政日”由滨州市市委推行,但议政委会邀请村内的党员与非党员参与讨论。
- 52 中国共产党新闻(2009年)。《滨州:“民主议政日”议出新农村》。摘自:<http://dangjian.people.com.cn/GB/10080046.html>
- 53 Zhang, Y. & Zhang, Y. (2015) Mobile App Joins Toolbox in Anti-corruption Effort. *China Daily*. Retrieved from http://europe.chinadaily.com.cn/china/2015-07/21/content_21364626.htm
- 54 中华人民共和国国务院(2013年)。《关于进一步加强政府信息公开回应社会关切提升政府公信力的意见》。摘自:http://www.gov.cn/zwggk/2013-10/15/content_2506664.htm
- 55 中国互联网络信息中心(2015年)。《2015年中国互联网络发展状况统计报告》。摘自:<http://www.cnnic.cn/hlwfzyj/hlwzxbg/201502/P020150203551802054676.pdf>
- 56 Jiang & Schlæger (2014). Official Microblogging and Social Management by Local Governments in China. *China Information*, 28(2). Retrieved from <http://cin.sagepub.com/content/28/2/189.full.pdf+html>
- 57 新华网(2014年)。《2014年全国政务新媒体发展研究报告》。摘自:http://news.xinhuanet.com/newmedia/2014-12/25/c_1113781094.htm
- 58 其它话题还包括共青团事务、交通、司法、旅游、地震速报和气象。
- 59 新华网(2014年)。《2014年全国政务新媒体发展研究报告》。摘自:http://news.xinhuanet.com/newmedia/2014-12/25/c_1113781094.htm
- 60 “平安北京”微博:<http://weibo.com/>

pinganbeijing?c=spr_qdzh_bd_baidusmt_weibo_s&nick=%E5%B9%B3%E5%AE%89%E5%8C

- 61 Jiang & Schlæger (2014). Official Microblogging and Social Management by Local Governments in China. *China Information*, 28(2). Retrieved from <http://cin.sagepub.com/content/28/2/189.full.pdf+html>

第三部分

- 62 Zhang, N., He, X. & Chen, S. (n.d.). *Understanding Short-Term Impact of the Industrial Support Policies on the Urban Development: An Empirical Study Based on the Smart City Related Policies in Wuxi*.
- 63 Zhang, N., Guo, X., Chen, G. & Chau, P.Y.K. (2008). Impact on Perceived Fit on E-government User Evaluation: A Study with a Chinese Cultural Context. *Journal of Global Information Management*, 17(1), 49-69. Retrieved from <http://www.irma-international.org/viewtitle/3682/>
- 64 Zhang, N., Guo, X., Chen, G. & Chau, P.Y.K. (2008). Impact on Perceived Fit on E-government User Evaluation: A Study with a Chinese Cultural Context. *Journal of Global Information Management*, 17(1), 49-69. Retrieved from <http://www.irma-international.org/viewtitle/3682/>
- 65 Zhang, N., Guo, X., Chen, G. & Chau, P.Y.K. (2008). Impact on Perceived Fit on E-government User Evaluation: A Study with a Chinese Cultural Context. *Journal of Global Information Management*, 17(1), 49-69. Retrieved from <http://www.irma-international.org/viewtitle/3682/>
- 66 他们被称为网格员是由于每一个巡视员都负责监察网格系统划分的一小块街区。
- 67 私人交流(Personal communication), 2015年3月19日。
- 68 Chen, G., Wu, R., & Guo, X. (2007). 《中国信息系统管理关键问题》。《企业信息管理杂志》, 20(2), 198-208.
- 69 Zhang, N., Guo, X., Chen, G. & Chau, P.Y.K. (2008). Impact on Perceived Fit on E-government User Evaluation: A Study with a Chinese Cultural Context. *Journal of Global Information Management*, 17(1), 49-69. Retrieved from <http://www.irma-international.org/viewtitle/3682/>
- 70 私人交流(Personal communication), 2015年9月22日。
- 71 Group of Eight (2013). G8 Open Data Charter. Retrieved from <https://www.gov.uk/government/>

[publications/open-data-charter](#)

- 72 International Open Data Charter (2015). Retrieved from <http://opendatacharter.net/principles/>
- 73 Zheng, L. &Gao, F. (2015). Research on China Open Government Data Platform: Framework, Current Status and Recommendations. *Dianzizhengwu 2015* [E-Government], Issue 7.
- 74 根据 Manyika et al. (2013), 开放数据每年能带来3万亿美元的经济效益(仅考虑7个领域)。
- 75 根据 Keserü and Chan (2015), 开放数据可以产生以下社会效益: 1) 教育民众, 使他们享有知情权, 从而优化市民选择; 2) 促进民众直接参与, 提高民众在民主进程中的参与度; 3) 为政策决策者及企业提供反馈; 4) 监督官员及企业, 加强问责。
- 76 Saunders, T. &Baeck, P. (2015). *Rethinking Smart City from the Ground Up*. UK: Nesta. Retrieved from <http://www.nesta.org.uk/publications/rethinking-smart-cities-ground>
- 77 Chan, J.K.S. &Keserü, J. (2015). *Open Government in Canada: Ambitious plan yet to be implemented*. Sunlight Foundation. Retrieved from <http://sunlightfoundation.com/blog/2014/12/22/open-government-in-canada-ambitious-plan-yet-to-be-implemented/>
- 78 中国消费者网络及安全联盟 (2015) 《大数据时代个人信息保护当前现状的调查报告》。摘自: http://www.gzaic.gov.cn/jrgs/sfjs/201510/t20151027_663015.htm
- 79 Lovells, H. (2013). Making Sense of China' s New Privacy Law. *Privacy Tracker*. Retrieved from <https://iapp.org/news/a/making-sense-of-chinas-new-privacy-laws-2/>
- 80 Richardson, S. (2015). Submission by Human Rights Watch to the National People' s Congress Standing Committee on the draft Cybersecurity Law. *Human Rights Watch*. Retrieved from <https://www.hrw.org/news/2015/08/04/hrw-submission-draft-cybersecurity-law>

附录二

- 81 2011年, 为培养开放、响应型政府, 滨州还与联合国开发计划署共同开展了一项旨在提高公众参与政绩评估的项目。

参考文献

英文文献:

- Accenture (2014). *Just How Smart Are Smart Cities?* Retrieved from https://www.accenture.com/t20151012T135656_w_/usen/_acnmedia/Accenture/Conversion-Assets/DotCom/Documents/Global/PDF/Dualpub_6/Accenture-PoV-How-Smart-are-Smart-Cities-FINAL.pdf
- Appleyard, B., Zheng, Y., Watson, R., Bruce, L., Sohmer, R., Li, X., Qian, J. (2007). *Smart Cities: Solutions for China's Rapid Urbanization*. Natural Resources Defence Council. Retrieved from https://www.accenture.com/t20151012T135656_w_/usen/_acnmedia/Accenture/Conversion-Assets/DotCom/Documents/Global/PDF/Dualpub_6/Accenture-PoV-How-Smart-are-Smart-Cities-FINAL.pdf
- Cai, Y. (2004). Managed Participation in China. *Political Science Quarterly*, 119(3), 425-451.
- Chan, J.K.S. & Keserü, J. (2015). *Open Government in Canada: Ambitious plan yet to be implemented*. Sunlight Foundation. Retrieved from <http://sunlightfoundation.com/blog/2014/12/22/open-government-in-canada-ambitious-plan-yet-to-be-implemented/>
- Chan, J.K.S. & Keserü, J. (2015). *The Social Impact of Open Data*. Retrieved from <http://www.opendataresearch.org/dl/symposium2015/odrs2015-paper20.pdf>
- Chen, G., Wu, R., & Guo, X. (2007). Key issues in information systems management in China. *Journal of Enterprise Information Management*, 20(2), 198-208.
- Elfrink, W. (2012). *The Smart-city Solution*. McKinsey & Company. Retrieved from http://www.mckinsey.com/insights/public_sector/the_smart-city_solution
- Group of Eight (2013). *G8 Open Data Charter*. Retrieved from <https://www.gov.uk/government/publications/open-data-charter>
- He, B. & Warren, M. (2011). Authoritarian Deliberation: The Deliberative Turn in Chinese Political Development. *Perspectives on Politics*, 9(2), 269-289.
- Horsely, J. (2014). China's Leaders Endorse Disclosure as the 'Norm'. *Freedominfo.org*. Retrieved from <http://www.freedominfo.org/2014/11/chinas-leaders-endorse-disclosure-norm/>
- International Open Data Charter (2015). Retrieved from <http://opendatacharter.net/principles/>

- Jiang, M. & Schlæger, J. (2014). Official Microblogging and Social Management by Local Governments in China. *China Information*, 28(2). Retrieved from <http://cin.sagepub.com/content/28/2/189.full.pdf+html>
- Johnson, D. (2014). Smart City Development in China. *China Business Review*. Retrieved from <http://www.chinabusinessreview.com/smart-city-development-in-china/>
- Kang, Y., Zhan, L., Chen, C., Ge, Y., Li, H., Cui, Y., Whyte, J., Hart, T. (2014). *Comparative Study of Smart Cities in Europe and China*. Retrieved from http://euchina-ict.eu/wp-content/uploads/2015/01/Smart_City_report-Final-Draft-March-2014.pdf
- Lovells, H. (2013). Making Sense of China' s New Privacy Law. *Privacy Tracker*. Retrieved from <https://iapp.org/news/a/making-sense-of-chinas-new-privacy-laws-2/>
- Manyika, J., Chui, M., Farrell, D., Kuiken, S. V., Groves, P., & Doshi, E. A. (2013). *Open Data: Unlocking Innovation and Performance with Liquid Information*. McKinsey & Company. Retrieved October 31, 2014, from http://www.mckinsey.com/insights/business_technology/open_data_unlocking_innovation_and_performance_with_liquid_information
- Nathan, A. (2003). Authoritarian Resilience. *The Journal of Democracy*, 40, 368-383.
- Poole, S. (2014). The Truth about Smart Cities: 'In the End, They Will Destroy Democracy'. *The Guardian*. Retrieved from <http://www.theguardian.com/cities/2014/dec/17/truth-smart-city-destroy-democracy-urban-thinkers-buzzphrase>
- Richardson, S. (2015). Submission by Human Rights Watch to the National People' s Congress Standing Committee on the draft Cybersecurity Law. *Human Rights Watch*. Retrieved from <https://www.hrw.org/news/2015/08/04/hrw-submission-draft-cybersecurity-law>
- Saunders, T. & Baeck, P. (2015). *Rethinking Smart City from the Ground Up*. UK: Nesta. Retrieved from <http://www.nesta.org.uk/publications/rethinking-smart-cities-ground>
- The International Telecommunication Union (2014). *Sustainable Smart Cities: From Vision to Reality*. Retrieved from <http://www.itu.int/en/ITU-T/Workshops-and-Seminars/Pages/2014/14-oct.aspx>
- UK Department of Business Innovation & Skills (2013). *Smart Cities: Background Paper*. Retrieved from

https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/246019/bis-13-1209-smart-cities-background-paper-digital.pdf

United Nations Human Settlements Programme (2015). *HABITAT III Issue Paper 21: Smart Cities*. Retrieved from

http://unhabitat.org/wp-content/uploads/2015/04/Habitat-III-Issue-Paper-21_Smart-Cities-2.0.pdf

Zhang, N., Guo, X., Chen, G. & Chau, P.Y.K. (2008). Impact on Perceived Fit on E-government User Evaluation: A Study with a Chinese Cultural Context. *Journal of Global Information Management*, 17(1), 49-69. Retrieved from

<http://www.irma-international.org/viewtitle/3682/>

Zhang, N., He, X. & Chen, S. (n.d.). *Understanding Short-Term Impact of the Industrial Support Policies on the Urban Development: An Empirical Study Based on the Smart City Related Policies in Wuxi*.

Zhang, Y. & Zhang, Y. (2015) Mobile App Joins Toolbox in Anti-corruption Effort. *China Daily*. Retrieved from

http://europe.chinadaily.com.cn/china/2015-07/21/content_21364626.htm

Zheng, L. & Gao, F. (2015). Research on China Open Government Data Platform: Framework, Current Status and Recommendations. *Dianzizhengwu 2015* [E-Government], Issue 7.

中文文献:

中国消费网和安全联盟 (2015年)。《大数据时代个人信息保护状况调查报告》。摘自

http://www.gzaic.gov.cn/jrgs/sfjs/201510/t20151027_663015.htm

中国互联网络信息中心 (2015年)。《中国互联网络发展状况统计报告》。摘自

<http://www.cnnic.cn/hlwfzyj/hlwxzbg/201502/P020150203551802054676.pdf>

中华人民共和国政府 (2011年)。《国民经济和社会发展第十二个五年规划纲要》。摘自

<http://www.britishchamber.cn/content/chinas-twelfth-five-year-plan-2011-2015-full-english-version>

住房和城乡建设部 (2005年)。《全国城镇体系规划 (2005-2020年)》。

国家发展和改革委员会 (2013年)。《10个物联网发展专项行动计划》。摘自:

<http://dangjian.people.com.cn/GB/10080046.html>

国家发展和改革委员会 (2014年)。《关于促进智慧城市健康发展的指导意见》。摘自:

<http://www.sdpc.gov.cn/gzdt/201408/W020140829409970397055.pdf>

中国共产党新闻(2009年)。《滨州：“民主议政日”议出新农村》。摘自

<http://dangjian.people.com.cn/GB/10080046.html>

北京大学公众参与研究和支持中心(2015年)。《中国行政透明度观察报告(2014-2015)》。

中华人民共和国国务院(2013年)。《关于进一步加强政府信息公开回应社会关切提升政府公信力的意见》。摘自

http://www.gov.cn/zwqk/2013-10/15/content_2506664.htm

中华人民共和国国务院(2014年)。《国家新型城镇化规划(2014-2020年)》。摘自

[http://www.51baogao.cn/uploads/xinzhengchengzhenhua\(2014-2020\).pdf](http://www.51baogao.cn/uploads/xinzhengchengzhenhua(2014-2020).pdf)

中华人民共和国国务院(2014年)。《关于促进信息消费扩大内需的若干意见》。摘自

http://jtkj.gdcd.gov.cn/userfiles/file/20131014/20131014170650_670.pdf

中华人民共和国国务院(2015年)。《政府工作报告》。摘自

http://www.china.org.cn/chinese/2015-03/17/content_35077119_4.htm

联合国(2014年)。《世界城市化展望》2014年修订版报告。摘自

<http://esa.un.org/unpd/wup/Highlights/WUP2014-Highlights.pdf>

联合国经济和社会事务部(2014年)。《2014年联合国电子政务调查报告：电子政务成就我们希望的
未来》。纽约：联合国。

联合国开发计划署(2013年)。《2013中国人类发展报告：可持续与宜居城市——迈向生态文明》。

北京：中国对外翻译出版公司，2013年6月。

王锡锌(2008年)。《公众参与和中国新公共运动的兴起》。中国：中国法制出版社。

新华网(2014年)。《2014年全国政务新媒体发展研究报告》。摘自

http://news.xinhuanet.com/newmedia/2014-12/25/c_1113781094.htm

附录一：受访者名单

(按机构英文名称字母顺序排列)

英文名	中文名	职称和所属机构
SONG Gang	宋刚	北京市城市管理综合行政执法局科技信息中心主任
MEI Zhenpeng	梅振鹏	滨州市政府电子政府办公室副主任
WU Xiaomin	吴晓敏	国家发展和改革委员会中国城市和小城镇改革发展中心
MENG Rongqi	孟蓉齐	北京市社区服务中心主任
YANG Limei	杨丽梅	北京市社区服务中心
Thomas HART	---	中国 - 欧盟政策对话支持项目二期专家
PU Lin	蒲林	成都市人民政府政务服务中心主任
ZHONG Wen	钟文	成都市人民政府政务服务中心党委书记
HE Jianwu	何建吾	北京海淀区政府经济和信息化办公室主任
Henry GUI Hao	桂浩	英特尔公司企业事务部企业社会责任和社区关系经理
YANG Haiping	杨海平	成都市爱有戏社区发展中心理事长
XU Yiping	许义平	宁波市民政局党委副书记
LI Yuanyuan	李媛媛	北京大学公众参与研究与支持中心副主任
PENG Chun	彭隽	北京大学公众参与研究与支持中心研究员
GAO Kun	高堃	深圳市义工联合会副会长
SONG Qinghua	宋庆华	北京灿雨石信息咨询中心主任
ZHAO Xu	赵旭	北京灿雨石信息咨询中心执行主任
DAN Yi	但一	成都市锦江区水井坊街道办事处信息办主任
ZHANG Nan	张楠	清华大学公共管理学院副教授
LI Rongzhen	李容珍	北京市团结湖街道办事处副主任

附录二：十个案例的详细说明

案例一：“我爱北京” 城管地图公共服务平台和手机应用(北京)

“我爱北京” 城管地图公共服务平台和手机应用是一个为方便北京城市管理而建立的在线众包和信息提供平台(包括互联网和手机应用平台)。其前身是一个试行项目,委托中年下岗职工使用掌上电脑(PDA)汇报城管问题,例如道路坑洼、路灯故障和非法弃置垃圾等。北京城市管理综合行政执法局认为,发动公众参与提供城市管理方面的数据将会更加有效、节约成本。一个包含各部门代表、学术机构、企业合作伙伴和公众的多方利益相关者组织得以建立,以开发在线平台。

该平台的特点包括提供北京共2,096个(临时性和永久性)便民菜市场具体位置以及相关的营业时间和售卖商品信息。其中许多便民菜市场由属地街道办事处搭建并有固定的营业时间(如早、晚市)。用户可以利用该平台给便民菜市场打分并发表评论,更正错误信息,添加新市场开业等新数据,甚至提出在某个具体地点开设新便民菜市场的建议。此外,用户还可以查找附



近新开业便民菜市场或贩售特定商品的便民市场。通过填写投诉和建议表,注册用户能够就城管问题提出投诉或建议。如提出投诉,用户可以在应用上描述事件,提供具体位置,上传图片,并留下电子邮箱,以供进一步更新。该应用还提供北京城市管理综合行政执法局的微博、热线和“我爱北京”政务维基系统的链接。通过政务维基系统,北京城市管理综合行政执法局可发布城市管理政策和规定的草案,邀请市民共同编制完善,参与制定政策,如同编写维基百科词条一样。



案例二：北京市社区服务热线96156（北京）

北京市社区服务热线96156是一个包含电话热线、网址和手机应用平台的集成平台，主要提供以下三个方面的服务：

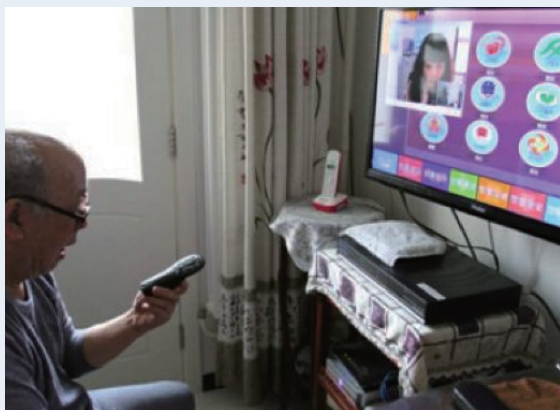
1) 政府政策和行政程序的详细解释，例如如何申请驾驶证或出生证明；

2) 通过该平台，百姓可获得理发、儿童看护和清洁服务；

3) 专业人士无偿提供的法律建议和咨询。

热线每年接听电话约60万次，为不同平台的市民完成超过70万份服务订单。

案例三：“智慧团结湖”智慧城市倡议（北京）



“智慧团结湖”是北京团结湖街道办事处发起的智慧城市倡议，目的是将居住在团结湖区域的约50,000名百姓更好地联系起来。该倡议包括一个城市检查电子平台，用于促进检察人员汇报和记录城市管理问题，例如道路坑洼、路灯损坏、非法弃置垃圾等。居民也可以使用微信、微博和微群（中国最常用的社交媒体平台）汇报问题。团结湖街道办事处将收集反馈，并解决问

题。居民也可以通过该平台请求政府干预因噪音或车位等问题引起的邻里矛盾。

接着，该项目还为近200户老年人家家庭利用物联网设备安装了烟雾探测器、红外入侵探测器、燃气泄漏探测器、心脏脉搏监测仪和血压计等一系列设备，并接入互联网。如监测到任何紧急情况，将自动采取措施，例如报警、呼叫救护车或关闭煤气阀门。街道政府还会为这些家庭安装智能电视，由医生根据探测器收集的健康数据为老年居民提供医疗建议。

最后，项目还包括3D团结湖在线平台。通过该虚拟3D平台，居民可以展示其艺术作品的照片，例如绘画、书法和陶瓷。该街道办事处还向社区发布活动照片，例如儿童节庆祝活动。街道办副主任李容珍表示，这个特点非常受家庭住户和现居海外的原住民欢迎，因为这给他们提供了一个与社区联系的机会。

案例四：海淀区智慧城市倡议（北京）

2012年，北京市海淀区政府制定了以政府和社会服务、城市管理、高新技术孵化器管理和商业开发为重点的智慧城市管理战略规划。该智慧城市规划具有以下特色：

- **电子政务云平台：**尽管有和其他城市类似的倡议，例如方便居民汇报城管问题的“90181”热线或旨在提高审批程序效率的电子政务平台（例如在线投资许可证应用），但是海淀区政府仍于2013年5月建立了一个电子政府云平台。海淀区政府将服务外包给中国最大的电子商务平台，即阿里巴巴集团，并且通过该平台，存储了所有居民通过多种渠道收集的数据。例如，居民通过现有在线平台收集的数据，包括婚姻登记、残疾证申请平台，或者“一孩政策”下申请养育二孩收集的人口数据。
- **智慧医疗：**建立云平台后，海淀区政府自2013年起已着手建设数字基础设施，为该区医院和医疗机构搭建智慧网络。“智慧医疗”倡议旨在借助相关技术，提高小型医疗机构和二级医疗机构的服务质量，鼓励市民就近就医，减少高级医院人满为患的现象。该倡议计划为每位患者建立电子病历。征得患者同意后，病历将在医生间实现共享，为医生进行治疗提供充分的信息。该倡议还计划设计一款手机应用，帮助患者检索病历、预约本区医院、就医以及支付医药费。该项目的年预算为1亿元，至今投资额已达到3亿元。此外，政府还计划与学术机构一起探讨如何将收集的大数据用于医学和公共卫生领域的研发工作。



- **智慧教育：**类似于“智慧医疗”倡议，海淀政府于2013年发起了“智慧教育”倡议，其主要活动包括在全区300多所幼儿园、小学、中学和职业学校间打造智慧网络。该倡议的年预算为2亿元，其愿景为推动海淀区在线学习课程和大型公开在线课程（Massive Open Online Courses, 简称MOOCs）的发展。倡议收集的所有数据将上传至电子政务云计算平台，助力大数据项目的建设，提高海淀区的教育服务质量。
- **公众咨询和问责：**2013年，海淀区政府启动一项收集关于政府工作优先事项民意的倡议。通过各种线上和线下平台征求民意后，政府在其网站上列出关键的优先事项和承诺，以及负责执行工作的相关部门。政府还于年底汇报了承诺的进度。例如，2015年的优先事项如下：
 - 为13,000套住房提供补贴，将租房补贴数额提高至1亿元；
 - 改善海淀区老城区的自我治理和管理；
 - 改善海淀区水循环设施，促进部分区域的生物肥料发电。

案例五：深圳“电子志愿者证”项目（深圳）

“深圳义工”是深圳青年团委员会提出的倡议，旨在鼓励市民参加志愿者工作。共青团官方注册志愿者会获得专属芯片卡，访问在线平台，了解志愿工作机会、其他志愿者提供的社会支持和志愿者工具管理等信息。共青团还会通过微博平台发布志愿工作机会。目前，共青团还计划开发相关应用程序。芯片卡会记录志愿者的志愿服务时间，为志愿者获得志愿服务期间的保险和补偿提供依据。志愿者还可凭芯片享有公共交通折扣以及中国银行和伙伴商店提供的金融服务。



案例六：“出租屋智能手机巡查系统”试点项目（广东广州）

广州番禺区的“出租屋智能手机巡查系统”试点项目意在鼓励外来务工人员进行登记，搭建出租屋评级系统。广州是中国外来务工人员最集中的城市，面临无证外来务工人员、贫民窟和非法住房等问题。

系统在册出租屋会发放二维码门牌。住房巡查员、警察和其他政府官员可进入住房数据库，为维护情况良好、租住人员已完成注册的出租屋增加积分。外来务工人员可下载应用程序，扫描二维码门牌，查看房屋评分情况，自动更新居住信息数据。房东和租户可使用积分兑换图书馆使用或免费电影票等服务。



番禺区的多数住房已在系统上登记，该模式正在广州其他区推广。促成因素包括2010年亚运会后市级部门综合数据库的建立。该综合数据平台促成了“出租屋智能手机巡查系统”等项目的发展，项目依赖来自户口登记系统、房屋检察院、公共安全、社会委员会的数据。

案例七：微博服务办事大厅（四川成都）

2013年8月，成都市政府在腾讯和新浪微博平台上推出微博服务办事大厅。其全称为“成都市政务微博服务群众办事大厅”，汇集各种现有市政府服务资源，包括服务、咨询和投诉信息。例如，通常的咨询是关于出售房屋所需的手续和文件。该服务中心建立的服务标准是一般问题24小时内解决，较难问题48小时内解决，复杂问题72小时内解决。成都市已建立一个四级政府微博体系，包括市、区(市)县、街道(乡、镇)、社区(村)四级市级、市政府区/县部门、街道/乡镇/区政府部门，和村级。群众办事大厅通过微博直接向相关部门或市属政府提出问题。



截至2015年4月，其新浪和腾讯微博平台上分别有430,505和705,913位粉丝，腾讯微信上有7,476位粉丝。共收到16,496条信息，相关部门已作出16,491条回应。89%的用户对回应表示满意。该服务大厅还发布26,141条微博，微信账号发布文章平均阅读人次达1万。该账户目前已有43.2万关注，并在2014年世界城市和区域电子政府协议组织（World e-Governments Organization of Cities and Local Governments，简称WeGO）全体大会上获得第二届电子政务奖“开放类城市”中“最具潜力电子政务奖”。

此外，该服务大厅还在网上开展市政厅热点问题会议。自2014年4月起，成都共举办16次在线问答活动。相关政府官员参加会议，就热点问题进行长达两小时的讨论。在线问答通常会收集市民提出的150至200个问题，在线解答约40个问题。其他问题会在活动结束后进行回答。最近的议题包括税收调整和低碳祭扫过清明（一般而言，市民扫墓会燃烧大量纸钱，影响空气质量）。

案例八：“水井坊服务”应用程序（四川成都）

“水井坊服务”应用程序是由水井坊街道办事处和当地非政府组织都市爱有戏社区发展中心联合开发的项目，旨在为街道居民提供活动和志愿者机会信息。该平台得到英特尔公司的支持，作为其履行企业社会责任的部分工作。当地

街道委员会有专门的微博平台，用于信息传播、投诉和咨询。爱有戏还经营一家在线慈善商店，捐助者可在此选购商品，例如大米或油，爱有戏组织负责将其送到困难家庭。收到捐赠的家庭将为社区提供服务予以回报，例如收集垃圾。

案例九：宁波社区服务热线81890（浙江宁波）



宁波社区服务热线81890是宁波市海曙区政府于2001年建立的政府服务平台，旨在解决公共和私人服务的信息不对称问题。该热线每周7天24小时由专人值守，可通过电话、短信、网

站或微博进行访问。和全国其他城市的热线类似，81890向公众提供三种服务，包括1)用于反馈城管问题的投诉和反馈热线，包括噪音污染、非法弃置废物、道路坑洼等；2)获取外包服务的一站式平台，例如理发、照看儿童和清洁；3)向有困难的人提供志愿者服务，例如向有视力障碍的人提供出租车服务。

截至2013年，81890热线共有超过50名全职接线员，日均受理3000余通电话或询问。网站每日点击率达到2万余次，目前与超过850家公司和企业合作，为市民提供各类公共和私人服务。

案例十：“中国滨州”政府网在线访谈栏目（山东滨州）

“中国滨州”政府网在线访谈栏目成立于2010年，成立初衷是滨州市委市政府决定将滨州市打造为山东首个举办政府官员在线访谈活动的城市。在滨州市政府和党委的共同努力下，该栏目致力于提高政府透明度、改善服务、密切当与群众的关系、培养群众成熟的民主意识。⁸¹开通之初，该项目邀请48位市级部门领导参与在线访谈，回答市民的提问。自第二年起，受访者已包括所有政府部门：市委书记、市执委会成员、所有副市长、县长、区长和重要政府部门负责人。访谈话题包括影响百姓日常生活的重要党委和市政府工作。例如，2014年，市委副书记和市长崔洪刚回答的问题涉及空气污染的防范和治理、基础设施项目、铁路修建和黄河大桥通行



费。截至2015年，滨州共举办161期，包括市长在内的各部门各级官员共回答了来自网民的超过5,100个提问。根据2014年的一项评估，当年受理和解决的问题和意见的分布为，35%为建议、56%为咨询、9%为投诉。

