



“智”于管理 “慧”及民生 ——“智慧东钱湖”创建纪实



矗立在东钱湖镇岚路入口处、东外环线入口处的大型LED，滚动播放游客流向、道路通行、宾馆餐位等信息；游客进入东钱湖旅游度假区，手机上会接收到“欢迎”短信，通过手机能实时了解最佳线路、人流和车流动态等信息；公安、城管等部门实现监控视频资源共享；管委会领导通过移动OA可实时办理审批、发出指令……

“智慧东钱湖”使东钱湖在方便游客、服务企业、提高政府效能等方面有了质的飞跃。



信息技术 带动企业跨越式发展

随着信息技术在旅游消费、旅游生产经营和旅游管理服务中的应用越来越广泛，东钱湖的旅游行业迎来了新的“升”机，各大景区、酒店、农家乐等旅游企业成了“智慧东钱湖”平台下的首批受益者。它们使用“智慧旅游”的建设成果，在向游客提供旅游服务、接受政府行业监管的同时，也积极通过企业信息化建设和宣传，来降低运营成本，提高经营绩效，展示自我形象。目前，山水壹号等环湖20家餐饮、宾馆、景区已收到了东钱湖工商分局发放的旅游行业信用监管二维码标牌。游客只要用手机轻轻一扫，企业的工商登记、年检验照、信用等级、行政处罚、日常检查等相关信息即可一览无余。这对企业来说不仅是一种鞭策，更是一个很好的宣传。

同时，“智慧东钱湖”也为建筑行业提供了广阔的发展空间，它可以帮助企业有效改善安全、效率和成本，提升工程质量、技术水平。当前，在东钱湖，项目督查管理系统包括重点建设项目的工程建设领域项目基本属性信息的报送、浏览和查询，重点建设项目的投资经费、建设规模和工程进度等专题信息检索、分析和统计报表等模块，移动地图服务平台拓展、在线链接地理信息共享服务平台、东钱湖全区地名地址数据等系统，正在建设之中。

“智慧东钱湖”还进一步推动了跨领域、生态型的新兴产业加快显现。在“智慧东钱湖”建设过程中，信息技术作用下产业重组和融合将孕育出许多新兴产业，如智能交通、智能教育等。对于许多企业而言，必须在战略、定位、研发、产品和组织上做出改变和创新以适应这种变化带来的冲击，与市场需求真正接轨，实现新的发展。



便民服务 “智慧旅游”满足游客个性化需求

让老百姓受益是检验“智慧东钱湖”建设的首要标准。党的十八大报告明确提出了2020年全面建成小康社会的主要目标，而城市的发展方式、管理能力、服务水平在很大程度上影响着小康社会的建设。

为了让辖区群众办事更便捷、生活更美好，东钱湖积极开展行政审批服务系统一期建设工作。精心制定行政审批智慧创建的总体规划、实施路线图，借鉴其他县市区成熟的模式做法，切实可行地开展行政中心数据信息整合工作。一期建设首先实现行政审批流程对外网络实时查询，为广大百姓、企业办理行政事项提供便捷渠道，并且实现有效的行政效能监督。

小何是刚毕业的大学生，准备在东钱湖开一家饰品店，需要办理营业执照。将材料递交到工商注册窗口后，工作人员告诉她，接下来的受理、审核等流程，都可以登录东钱湖政务门户网站进行实时查询，无需再来回奔波。“感觉真的很方便，通过手机或电脑登录，就可以第一时间了解办结情况，5个工作日内拿到了执照。”对于便民的行政审批服务系统，小何赞不绝口。

在门户网站上，辖区百姓还可以了解政府办公、金融税务、健康医疗、便民资讯等各类信息，几乎涵盖了生活的方方面面，使大家足不出户就能获悉党和政府的有关政策、重大事项。

以整个东钱湖为辐射圈，视频监控探头则为辖区居民布下了一张安全网，违章停车、占道经营、治安管理等各类难题，在这张网的“看护”下变得轻松起来。许多社区居民表示，视频监控为他们的安全提供了强有力的保障，而探头抓拍的“证据”，也让“谁是谁非”变得一目了然！

旅游业飞速发展的今天，游客对信息化依赖程度越来越高，“智慧旅游”公共服务平台的建设引发了一场旅游发展战略、经营理念和运营方式的变革，高效推动了旅游产业转型升级、旅游服务水平再上新台阶。

上周末，来自上海的朱女士带着家人畅游了东钱湖，相比原来到景区忙着找酒店，不熟悉道路来回折腾，还没旅游就累得够呛，此次朱女士早已通过东钱湖旅游门户网站订好了房间，并根据网站提供的景点信息为自己设计好了路线。整个行程轻松便捷，让她在合理利用时间的同时，充分领略了东钱湖的山光水色、人文风情。

根据总体规划，经过顶层设计、细化方案，目前东钱湖的“智慧旅游”已基本成型，主要有旅游门户网站、景区景点视频监控系统、智慧景区、客源信息采集统计等系统。

旅游门户网站全面升级，完善了旅游动态、在线咨询、电子商务、产品线路、行业管理等版块功能，另外还可以让游客在网上订购餐位、宾馆、农产品



等。同时，正在加快开发移动门户网站，主要包括综合搜索查询、特色推荐、旅游动态、旅游信息推送等功能。

今后，随着手机客户端智慧导游软件的开发与应用，游客通过二维码导入，就可享受智慧导游。同时，还有旅游电子票务商务系统建设，将建立淘宝、天猫网上销售店，开发旅游电子票务分销系统，开通旅游官方公众微信、微博。这些举措必将大大方便游客，带来新一轮的旅游热潮。

据东钱湖旅游度假区旅游与湖区管理局副局长谌利介绍，“钱湖旅游”门户网站已升级，不但有吃、住、行、游、购、娱等全面资讯，游客还可在线预订、电子支付。2013年实现景点和宾馆wifi全覆盖，视频监控已从陆地延伸到水上项目。同时，计划在春节之后，通过二维码导入，实现语音、视频的导游讲解。并将启用动态人口分析系统，可对游客来源作精细化分析，这在全市还是第一家。

资源共享 提高政府行政效能



早在2012年，东钱湖就实施了云计算平台一期建设，采用了统一规划、统一整合、资源共建共享的新技术工作模式。2013年是东钱湖管委会深入推进“智慧东钱湖”各项创建工作的关键一年，根据制定的《创建“智慧东钱湖”2013年-2015年行动计划》，管委会加大工作力度，创新工作举措，“一基础五应用”取得初步实效，不少项目开始发挥作用。

综合信息发布系统是智慧的灵魂，旨在让管理和决策更科学。管委会办公室马科长介绍说，建设综合信息发布平台的目的是，实现对各职能部门所掌握信息的高度整合和有效管理，实现交通路况、旅游资讯、宣传教育、政务视频

和应急预警等信息的及时准确、生动形象的发布。

信息发布的渠道有两条，一是手机网站。手机发布，包括通过游客微博、资讯微博、政务微博等等。二是户外LED显示屏。最近，已在度假区两个人口主干道以及城区位置安装了室外LED屏幕。利用移动互联网高速信息传播的特点和新一代室外LED显示屏形象直观的传播优势，实现信息实时推送，引导假日客流、增强游客认同、打造区域形象，提升社会管理、旅游服务的水平，为创建国家级旅游度假区提供基础支撑。

作为“智慧政务”平台，建设移动办公系统有利于提高管理效率。近

日移动办公系统一期系统已投入应用。一期系统包括“电子公文”、“请示审批”、“无纸会议”、“日程安排”、“智慧规划”、“云视频”等功能模块，推出IOS版、Android版等三个子版本，基本涵盖移动互联网主流操作系统。系统与传统OA同步，又超越传统拓展了行政办公、行政决策功能，行政审批流程可通过对外网络实时查询，以实现有效的行政效能监督。

此外，对原政务门户网站进行升级改造，从框架设计、展现形式等进行创新，以适应以平板智能设备为代表的发展趋势。新的门户网站设置了“走进钱湖”、“政务公开”、“网上服务”、“互动交流”、“网站导航”等栏目，同时，进一步整合旅游服务网络营销、政府公共审批服务等主要功能，展现国家级旅游度假区形象。

“智慧城管”则让网格化管理无

孔不入。在东钱湖区域，机动车如果违停，第一时间就会被视频监控锁定，通过交警部门信息共享后，系统会发短信提醒车主：“车辆违章请驶离！”如车主仍未驶离，监控平台发出警报，工作人员会通知辖区执法人员前去处理。

据东钱湖城市管理行政执法大队副大队长孙明国介绍，将根据东钱湖区域特点，逐步深化一期建设的各项应用，进一步理顺工作机制。

另外，城市三维现状模型数据库制作，东钱湖2011年及一期建设的核心区城市设计规划虚拟模型数据格式转换和标准化，升级原有的三维平台系统并拓展大场景下三维城市模型的快速浏览、规划、现状（竣工）三维模型数据的统一管理，东钱湖不同水位标高湖面模拟和周边淹没分析等工作，也在加快推进中。一个数字化、信息化、智能化的东钱湖指日可待。



(朱军备 翁芳频 冯哲 袁春撰文)