

数据指路 服务上门

6名“店小二”管起51座楼宇



东部新城。

在鄞州区福明街道，一座座标志性楼宇拔地而起，全球高端要素汇集，贸易、金融、航运等现代服务业风生水起。

在东部新城这片8平方公里的土地上，有51座楼宇，入驻的实体办公企业有2000余家，其中税收上亿元楼宇就占15席。去年12月，这里新成立了一个“竖起来的社区”——荆城楼宇社区。这是宁波首个具有AI管理特色的楼宇社区。社区“店小二”们如今不仅能感知入驻企业动态，还能主动发掘需求。



陈颖资向慕名而来的嘉宾介绍“楼宇大脑”。 通讯员供图

A 亿元楼宇群建起AI社区

4月1日早上8:30，荆城楼宇社区社工戴铭梅打开企业微信端，群里刚好有企业咨询打疫苗的事。回复完，她第一时间将本周关于税务的直播课程预告发在群里，引来一片点赞。“这个直播课太接地气了，我们刚好需要！”“我们财务会准时收听！”戴铭梅一个人要管理金融硅谷、宁波中心等9座楼宇，这是她每天的工作日常。

她的办公桌前方，是一块硕大的电子屏，上面跳动着辖区内的每幢楼宇的产业分布、企业数量、内部空间等信息。“依靠数字技术，东部新城已建成的楼宇真实再现，在建的楼宇可建模，呈现三维效果，整个辖区的楼宇情况都看得一

清二楚。”

福明街道辖区有2000余家实体办公企业，有央企，还有虚拟注册的企业，想了解企业的“底子”并非易事。

“我们在走访企业时发现，很难掌握企业的一手信息。”福明街道办事处副主任陈颖资告诉记者，相关企业提供的数据存在偏差，有些甚至大门紧闭，连企业负责人都找不到。“楼宇社区的服务对象就是辖区内的企业和员工，如果连企业信息都不掌握，更别提提供精准服务了。”

怎么办？2020年12月，荆城楼宇社区成立，聪明的“楼宇大脑”为其指明了方向。在日常运营中，成为社区6名“店小二”最好的帮手。

B 数据指路让服务上门

“我们上周去了趟北京，一家企业有意向入驻福明。我当场打开这套‘楼宇大脑’，对方足不出户就能看到福明楼宇的分布情况。看到我们有金融产业园，有企业集聚效应，他们兴趣很大。”陈颖资的这波操作，让北京企业直呼“专业”。按照传统方式，企业需要到宁波实地考察，从选址到落户，整个过程很费时间和精力。但在福明，因为有“AI招商”，一切都变得简单起来。

上个月，一个新的大型项目落地福明街道，这是楼宇社区引进的第18家企业。“借助大数据时代的海量信息，可实现新形势下的数字招商。”陈颖资现场打开“楼宇大脑”，“产城融合”平台里储存了全国1万多个基金和600多个创业创新项目动态。借助“楼宇大脑”系统的大数据算法，可实时从互联网抓取企业投资动向、服务需求等精准信息，不仅节省成本，还有效拓宽

了招商信息来源渠道。

“前段时间，‘楼宇大脑’抓取到一家上海企业有意向在宁波开设分公司的信息，我们联系上企业时，对方很纳闷，称我们消息灵通。”戴铭梅打趣，不是他们“眼观八方”，而是大数据练就了“千里眼”。

企业来源有了，“楼宇大脑”再通过“4+1招商研判”机制，对企业的市场价值、是否有不良记录、网络舆情等相关信息内容进行评估，过滤不良企业。最后根据企业实际需求，“楼宇大脑”进行智能匹配，推荐选址方案。

“这样的政府服务非常专业，我们义无反顾选择了这里！”刚刚落户福明街道的宁波智蓝图汇科技有限公司负责人真切感受到了数字化带来的便捷。从最初的接洽到最终落地，仅用了一周时间就轻松搞定了企业的所有手续。

“楼宇大脑”仍在进化

在楼宇社区，还藏着一个“网红直播间”，墙上挂着每月的直播课程——“税务政策直播”“民法典解读”等，内容都相当接地气。社区定期邀请职能部门、行业协会、招商顾问等专家开展政策解读、市场分析、供需撮合、战略研判等直播服务，介绍行业最新动态、解读政策申报要点。最热门的直播课，一场就有上万人围观。

“现在，‘保姆式’的服务已经不能满足企业的需求，只有专业化的‘专家式’服务才能真正缩短和企业之间的距离。‘楼宇大脑’激发了企业服务需求，也对我们运营理念、响应能力提出了考验。”陈颖资说，楼宇社区对企业实行全链条服务管理，实行“一楼一群”，即每幢楼宇建立一个微信群，群主就是楼宇服务专员。每个微信群都有街道专人负责、专人跟踪，每家企业都有高层管理人员，实现政策、信息的第一时间发布和沟通。

企业一旦遇到难题，都可以通过微信群进行实时反映。楼宇服务专员第一时间跟进，量身定制解决方案。

依歌宝美发有限公司的负责人许声语对此深有感触。原来，该企业入驻阪急百货，福明街道专门成立“服务专班”，进驻荆城楼宇社区现场办公，为入驻企业提供工商注册及企业统计服务，切实让商户享受了“坐等”营业执照的优质服务。

“我们‘楼宇大脑’会随着企业需求而进化，是一个不断再塑造、再变化、再不断适应的过程。”陈颖资透露，目前他们已着手进行“楼宇大脑”2.0版本的开发，将新增“人才工作全链条流程”应用场景，建设企业全息画像应用等。

“数字化改革作为系统性工程，经历的是一场螺旋式迭代升级。我们会珍惜用好现有的数字化‘火种’，也希望能打通部门之间的数据壁垒，稳步推动改革。”

记者 薛曹盛 通讯员 沈默