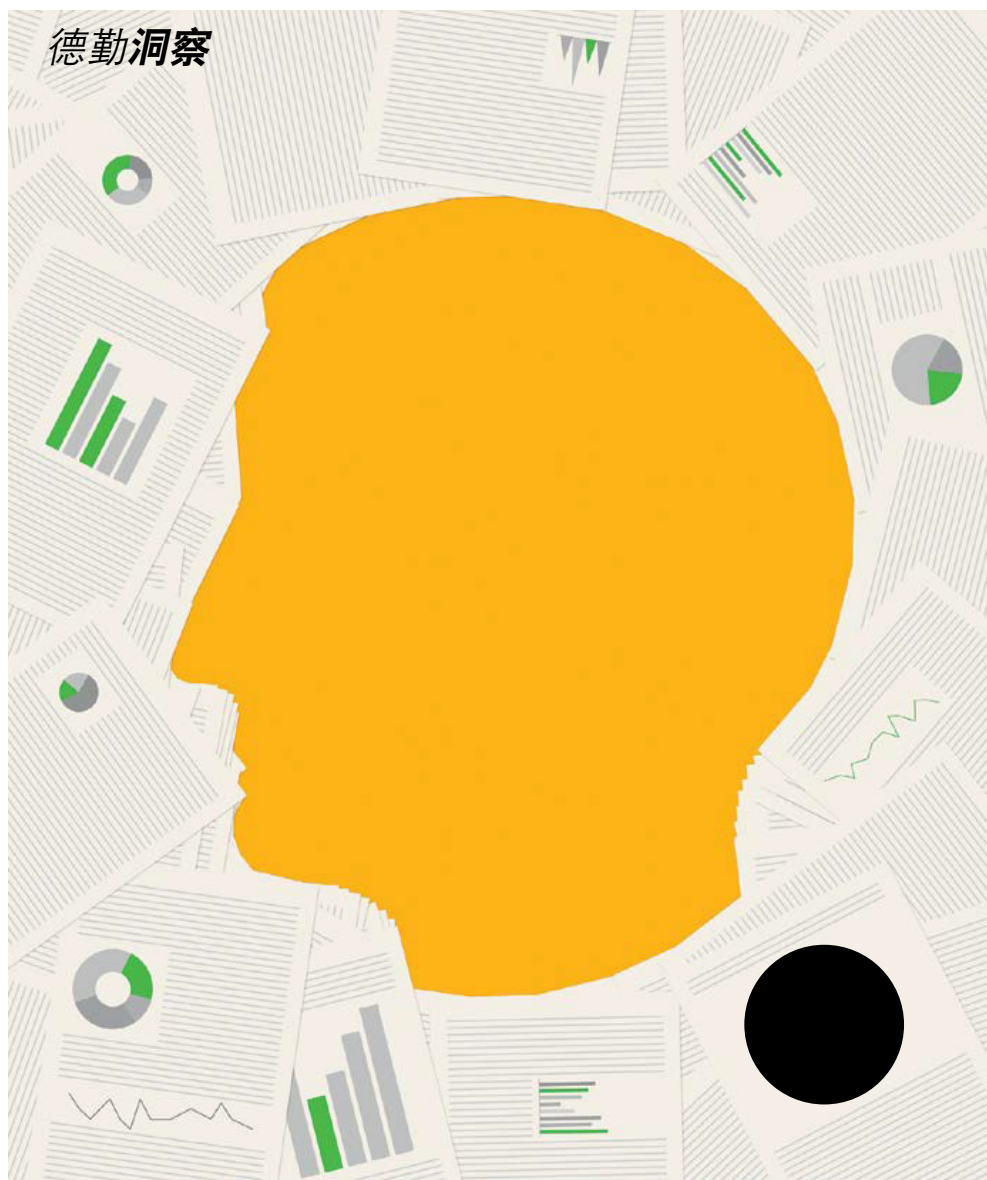


德勤洞察



从宜居到 可爱： 让城市 更加人性化

一座城市可以通过具体的建设步骤来实现城市的可爱，帮助城市的居住者提升归属感。这样的举措将会带来更多幸福的、包容的公民，同时还能带动经济的增长。

“我♥纽约。”这样的标志性的情绪在纽约最为明显。在这里，数百万的纽约人为纽约丰富多彩的社区和居民独特的角色感到自豪。并不是只有纽约这样，数百万的其他地方的城市居民也对他们称之为家的城市充满热情，就像巴黎的林荫大道和咖啡馆，秘鲁的混合文化，或者是香港的贸易繁荣。他们知道他们的城市是有缺陷的，但是他们依然陶醉在城市给他们带来的益处。他们不仅觉得他们是城市的一部分，而且觉得城市也是他们的一部分。许多人都不想离开他们的城市，住在别的任何地方。

是什么让人们对一个城市产生了这种自豪、热情和快乐？——用一个词来说，是“爱”。很多时候，“能够激发爱”这一属性是无形的、无法量化的。但是有一些可识别的属性让城市变得可爱，城市的规划者和政府可以塑造这些属性去帮助城市和他的居民形成感情纽带。这个感情纽带反过来能够向个人或者机构提供好处，其中最主要的是让他们感到幸福。毕竟每年都有越来越多的人住进城市里¹，我们与城市的联系越紧密，我们的生活就会越有活力。

可爱并不仅仅是宜居与智能

在当前快速变化的环境里，重新建造人性化城市的想法并不新鲜。在Jane Jacobs与Robert Moses的争论中，Jacobs动员基层民众反对Moses在纽约社区修建州际公路的计划。这一个非常典型的例子——城市人性化的愿望与城市现代化的推进发生了冲突²。如今关于城市复兴的讨论主要集中在技术水平与便利程度，其中重要的是要把人口密集的城市区存在的相关问题重新作为城市建设重点。

大多数城市规划师和一般公众都从两个方面来评估城市。一是宜居性，一个城市能够满足其公民实际的身体、社会、职业需求的能力。宜居性是根据各种因素来衡量的，如社会保障，交通选择，就业和教育机会，公共场所以及政治稳定。另一个是智能化，最近许多的关于城市的文章或讲演是围绕着城市变得智能化而展开的。这里的建设重点是关于部署宽带与其他技术，例如人工智能、机器学习和物联网，来完成从交通管理到改善交通安全监控的所有工作，让公民使用手机就可以获知垃圾和积雪的位置。

宜居性和智能化是城市可爱的基础，基础设施和服务应当完善，日常生活应当轻松愉快。毫无疑问，我们应该使用先进技术来帮助改善生活质量，缓解交通拥堵和违法犯罪等问题。

然而，可爱还依赖于经常被忽略的第三个属性。这种属性是人与人之间的联系：一个城市培育社区和唤醒归属感的能力。尽管可能不如宜居性或智能化那么具体，但人与人之间的联系同样重要，因为这是可爱的社会和人类情感的组成部分，也是自豪感、热情、快乐的源泉。

城市可以在很多方面体现人性化

将人性化从宜居性与智能化中分离出来有些刻意，因为这三个领域是重叠的，理想情况下是相互促进的。新加坡设计委员会的研究已经指出了有助于成为人性化城市的六个关键属性：包容、联系、粘性、魅力、自由以及参与³。不同个体的这些属性并不相同。如社会经济地位、个人能力和移民身份等，所有的这些属性都相互关联，相互作用，形成不同层次与类型的人群。

包容

一座城市的居民需要被有保护的感觉，城市才会有人情味。这在社会层面与法律层面上都是正确的。在社会层面上意味被其他居民接受，在法律层面上意味着居民拥有基本公民权利与享有基础设施服务的权利。

许多城市可能意识到促进包容性是一项挑战。例如，西欧城市有着全面的社会保障和丰富的就业机会，所以西欧的包容性指标一直以来表现良好。但是最近，“本地人”与新移民之间普遍存在社会矛盾，这意味着围绕社会包容展开的有关论断可能需要重新审视。此外，在新西兰、美国和以色列等国家，仇恨犯罪的比率一直在上升。例如美国少数族裔的敌意再次上升，引发了“黑人的命也是命”和“停止亚裔仇恨”等抗议运动。这些基层运动实现了一定程度上的和解——提高了人们对事件的关注与认识，并让少数群体的声音在社会中得到重视。

包容性的问题也从新移民问题和种族问题扩展到社会的各个边缘，如老年人群体。所有人只有欢迎他人，并觉得城市安心，才会觉得他们的城市是可爱的。

联系

这种联系体现在一个城市如何促进社会纽带的建立，这种社会纽带能够让人们对城市中的其他人感觉亲近与关爱。

城市规划师可以通过基础设施建设为社区提供便利。例如，设计具有多渠道参与的开放空间，通过邀请路人加入来鼓励社交互动。但是同样重要的是不能过分规划。通过减少过度规划，让公民拥有自己的社区，并以自己真实的方式去与他人联系。

位于丹麦哥本哈根三色城市公园，展览了来自于全世界的各种各样不拘一格的家具，比如来自于亚美尼亚的一张野餐桌，来自巴格达的一套秋千，来自巴勒斯坦的数吨土壤。社区为了在参观者中产生学习和探讨的点，而选择了这些元素，通过这种方法，这个公园缩小了不同社区之间的距离。在另一方面，里约热内卢的贫民在没有提前规划的情况下也做了同样的事情。

这个是一个被即兴设计的贫民区街道，长长的楼梯意味着家与家之间的联系，这样的设施在贫民窟的居民之间起互相联系的作用。这些例子说明了城市设计无论是计划好的还是即兴出现的都能够增加居民之间的联系。

粘性

粘性与联系的不同之处在于，粘性是指人们对于城市的亲近，而不是人与人之间的亲近。这是一种城市培育熟悉感和归属感的能力。通常，在城市居住的时间越长越会有这种感觉。

粘性与城市的独特性密切相关，这就意味着粘性产生于它与周边城市的不同之处，而不是它与周边城市的共同之处。在南亚，食物通常是身份的标志，经常可以听到马来西亚人和新加坡人争论檳城港口与新加坡谁拥有最好的炒粿条。听到马来西亚人和新加坡人争论檳城港口与新加坡谁拥有最好的炒粿条的情况并不少见。

世界各地的政策制定者都在努力引导新来的居民增加对城市的粘性。然而，有一些城市已经做到了这一点。在过去的四十年中，澳大利亚追求多元文化主义的政策，鼓励新的移民者平等地去拥抱澳大利亚和其他文化主体。最重要的是，新的移民者得到了全面的国家政策支持，这些政策为他们提供了大量的财政投资。比如帮助他们融入更广泛的社区、得到翻译方面的帮助、向他们提供英语课程和倡议资助社区计划。悉尼就体现了这一理念：即使悉尼的很多居民都是在国外出生的，但他们仍然对悉尼具有高度的粘性。

与之矛盾的是，由于出现了少数民族聚居地，不同的民族集中了他们的文化活动。悉尼费尔菲尔德区是绝大多数伊拉克和叙利亚基督徒的故乡。但是悉尼西南部的部分由于希腊社区的存在，现在被叫做“小雅典”。这些聚集地的形成可以让新来的移民有归属感，从而通过提供一个可以接纳他们的环境来让他们表达自己独特的身份，从而增加他们对于城市的粘性。

魅力

一个充满魅力的城市可以使人们更加的兴奋。一个充满魅力的城市提供给居民探索、休闲、社交与学习的机会，让居民为每个新的一天所带来的东西感到兴奋。

为了确保城市是有魅力的，当地政府需要认真对待创造性。如果没有创造性产业的支持，夜生活和娱乐这两项重要的文化资产将会永远的消失。

伦敦已经成为了一个充满魅力的城市的范例，它承诺将一直做世界上最让人觉得兴奋的城市。除了对城市活动多样性进行坚定的承诺外，这座城市还非常重视创造性：它拥有超过250座博物馆和艺术馆，其中的很大一部分都对公众免费。此外，在2016年伦敦任命他的第一个“夜间沙皇”（Night Czar⁴）来确保夜晚的城市和白天一样充满活力。该职位倡导了一系列举措，如在周五周六启动24小时公共交通的夜行列车，优化许可证批准流程来吸引开设多样性的夜生活场所。

自由

自由是开展科技创新所需要的条件，包括开放的空间、完善的制度、良好的学风以及实用的科技产物。谷歌著名的“20%时间”工作方式，允许工程师拿出20%的时间来研究自己喜欢的项目。20%时间制最为宝贵的地方不在于由此诞生的新产品或新功能，而在于人们在做新的尝试时所学到的东西。绝大多数的20%时间项目都需要人们运用或磨练日常工作之外的技能，也常需要他们与在工作上不常打交道的同事相互协作。即便这些项目很少能够演变为令人眼前一新发明，却总能产生更多创新人才。

同理，城市的自由氛围能够为创新提供土壤。城市鼓励勇于进取的创新精神，宽容失败，鼓励冒险的创新的价值观，尊重个性、支持冒尖的创新意识。自由既是一种城市发展理念，也是一种创新型城市的发展策略。

参与

城市的建设和管理离不开居民的参与，参与程度的高低往往取决于决策者在多大范围征求和采纳居民的意见。对于紧迫和棘手的城市问题，难以快速实现居民大范围参与，比如在一些发展中国家，当城市存在大量就业问题，城市需要优先快速集中力量应对。

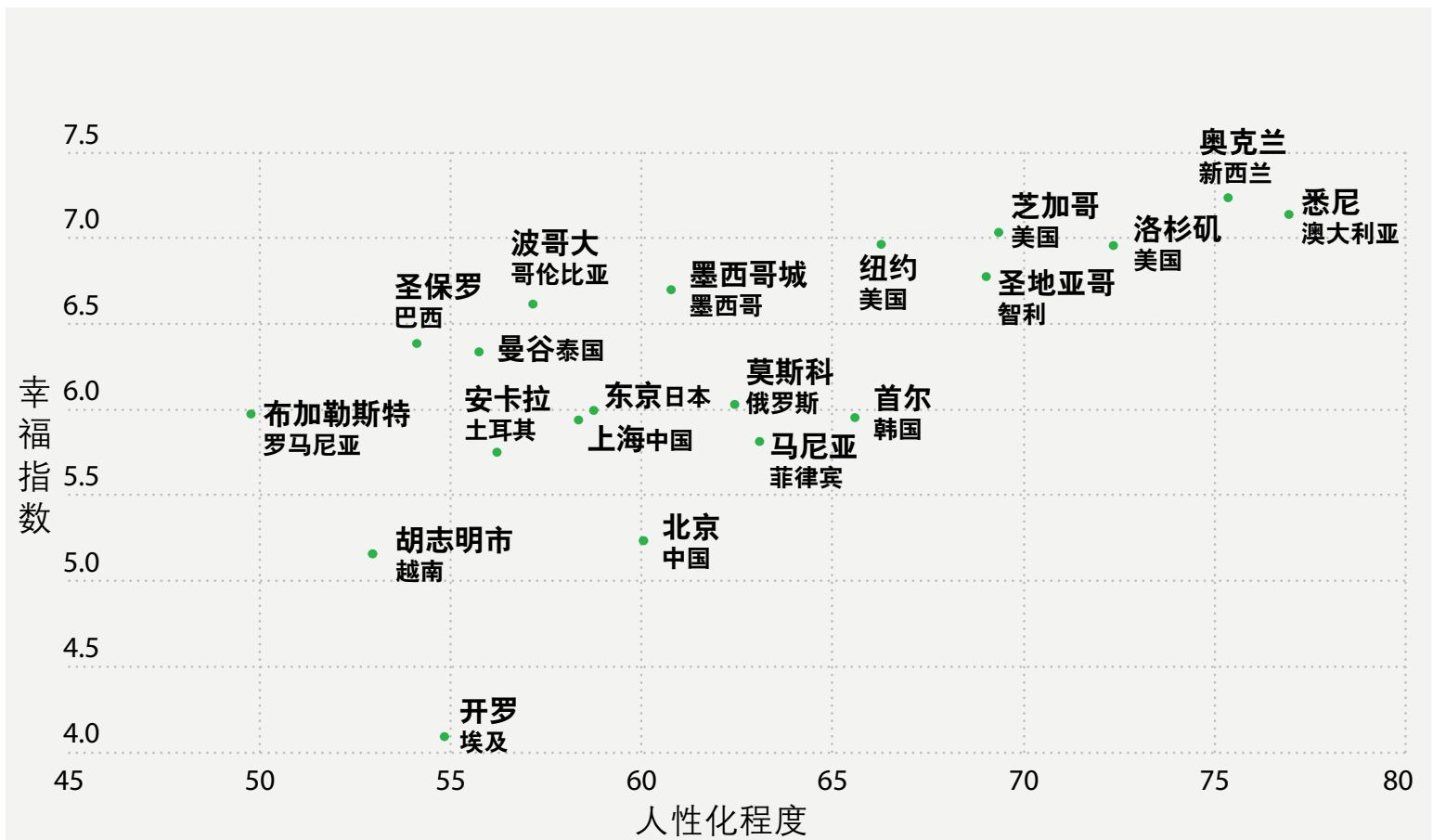
《世界价值调》⁵在全球22个城市开展了一项调查，让受访者对城市的四个方面，即经济增长、美丽环境、居民建言献策、强大国防按照他们认为的重要性排序，调查结果显示47%的受访者认为居民建言献策的重要性最高。而在另外一些城市，由于广大居民的共同诉求高度一致，尽管居民参与建言献策的机会相对有限，决策者也能够有效识别出居民的共同诉求。

以人为中心的城市居民往往更幸福

一个城市所追求的最终目的就是让居民感觉幸福。因为幸福是人们在逆境中的能否快速恢复的一个重要指标。图1表明在幸福指数与城市人性化程度之间是正相关关系。这些数据来源于2017-2020年的世界价值调查，其中居民的幸福指数是基于2020年世界幸福报告⁶来评估的，该报告基于受访者对生活的评价来进行的幸福指数排名。

世界幸福报告发现人们在高信任度的环境中会提高对幸福体验的“额外幸福韧性”，使他们能够更好的经受离婚、家庭成员死亡，和失业等磨难。考虑幸福韧性并不是不切实际的，相反，这可以帮助人们更有效地实现经济可持续增长。

图1: 20个城市的幸福指数与城市人性化程度的相关关系



附注：想要对幸福指数和人性化之间的关系进行更全面的考察，需要将宜居、智能的城市的相关变量以及其他已知与幸福有关的变量纳入其中。该调查超出了本文的范围。

来源：德勤分析基于2017-2020年的世界价值调查和2020年世界幸福报告的数据。

可爱的城市有很多特质

如果关注可爱这个词本身，我们可以发现它的三个核心特质——宜居、智能和人性化。通过这三个方面我们可以形象地描绘一个城市的可爱。依据上海、悉尼、柏林这样的代表案例，我们在侧栏上展示了可爱城市的一些特质。其中最重要的一点是城市在许多方面可以是可爱的，而居民在特定时间的需求决定了城市可爱的特质。分析城市的可爱程度的三个特质可以让领导者用更细致的方式来解决城市的需求，而不仅仅只单纯使用指数数据来分析。随着城市人口和需求的变化，投资者能够根据城市需要，有规划有侧重点的在这三个特质中进行投资。

可爱也有很多含义

在思考可爱时，城市的管理者经常面临一个这样的问题：什么是可爱？一个居民觉得城市可爱并不意味着别的居民也有同感。事实上，城市规划者和管理者不可能建设出让每个人都觉得可爱的城市。这就是为什么领导者们不仅要考虑可爱的特质，还要关注可爱的含义——愿望，需求以及特定人群的观点。通过关注可爱不同的含义来让领导者主动选择他们优先要建设内容。

想要做到这一点，领导者需要精心打造一套代表关键群体的城市服务。领导者可以选择从传统城市人口统计数

据出发，建设一个满足大多数城市居民需求的城市（见图3.“可爱的意义”）。或者领导者以有代表性的人群为主体来建设城市，例如年轻的拥有专业技能的人士，艺术家，或者新移民，这些人群是城市领导者最希望吸引的人群，所以可以按照这些人群的定义来建设一个可爱的城市。

对人群进行划分之后，城市领导者可以通过种族研究、访谈和调查等方法确定人们主要的愿望。因为每个人都有一个是可爱的三个特质所形成的一个三角，在这个三角中大家都有自己的偏好。通过这种方法可以发现大家对城市所共同期待的是什么。

为了方便说明，在本文的前半部分，一个城市的可爱的特质被描绘成一个三角形。然而在现实生活中，城市中的许多社区的居民有不同的需求，所以这些社区有着不同的可爱的特质。例如纽约的布鲁克林、哈勒姆、苏豪、曼哈顿下城、牙买加、切尔西、克林顿、格林威治村、上西区和下东区，这些社区的居民都有自己独特的需求，所以这些社区都有自己需要优先考虑的事情。

因此，城市的规划者可以将分析的范围与调查的目标、研究目的进行匹配。

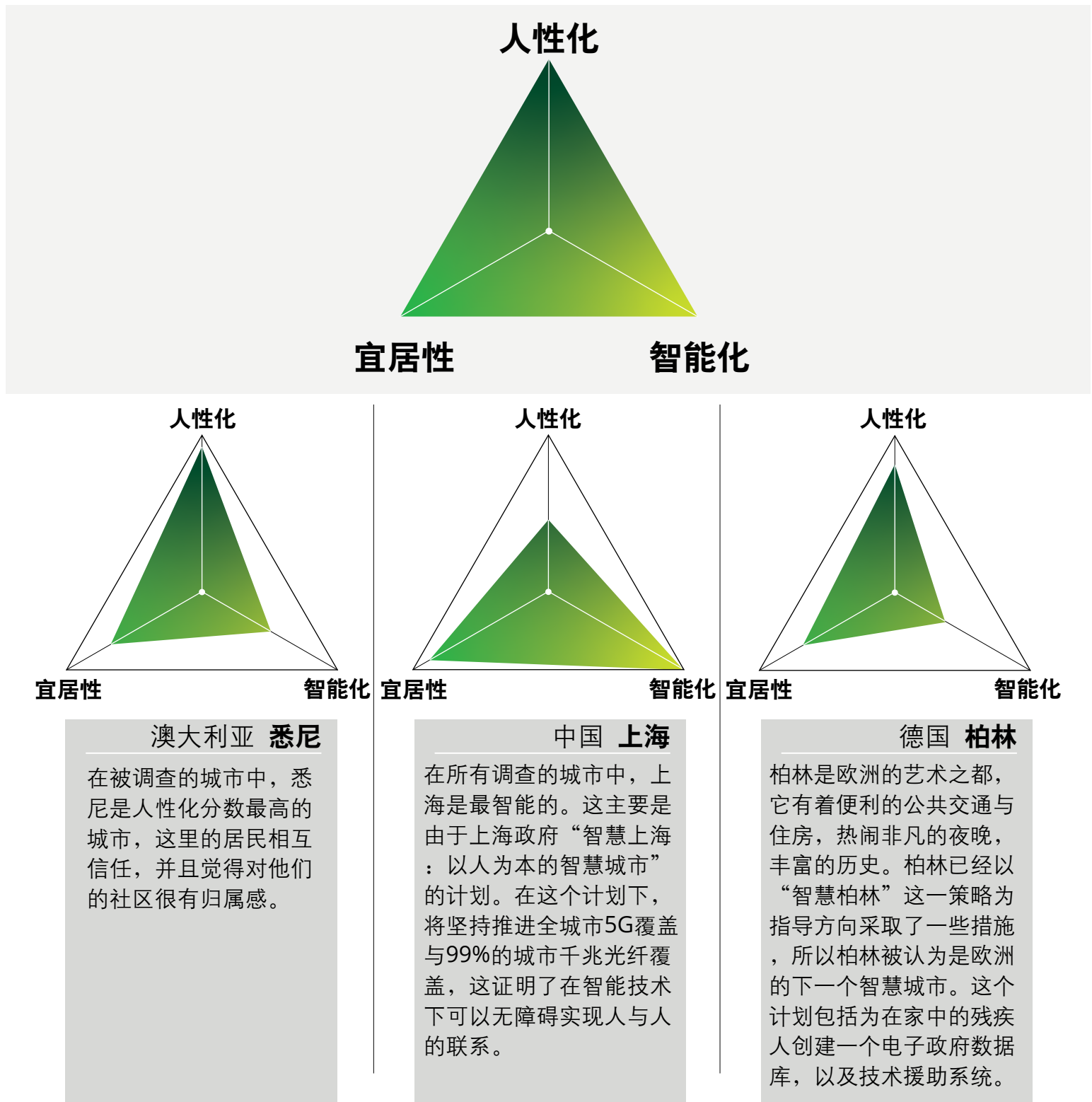
描绘可爱的特质

其实通过三个特质指标来衡量可爱是不够的，但是这些数据来自最可信的公开访问的数据集，可以在许多的城市中得到论证。宜居性这一维度主要是通过管理发展研究所智慧城市2020⁷中的“结构”模块的相关数据来进行衡量的。该数据中的19个指标涵盖了安全与健康、交通、活

动、机遇、治理五个方面。智能维度关注的是科技能力，与智慧城市的指标相同，相关的评估指标主要有共享出行应用程序的可行性，城市治理问题在线反馈的内容范围，以及学校里计算机课程的质量。事实上，仍然没有任何数据能够像人们所希望的那样，如此细致入微的来评估人们的

想法，目前的研究数据来自于2017-2020年世界价值观调查。人性化维度的度量涉及受访者对自由创意（自由），生活满意度（魅力），邻里信任（联系），邻里偏好（包容）和让他们可以参与城市治理的政策（参与）。

图2：可爱的特质：不同的城市，不同可爱的组合

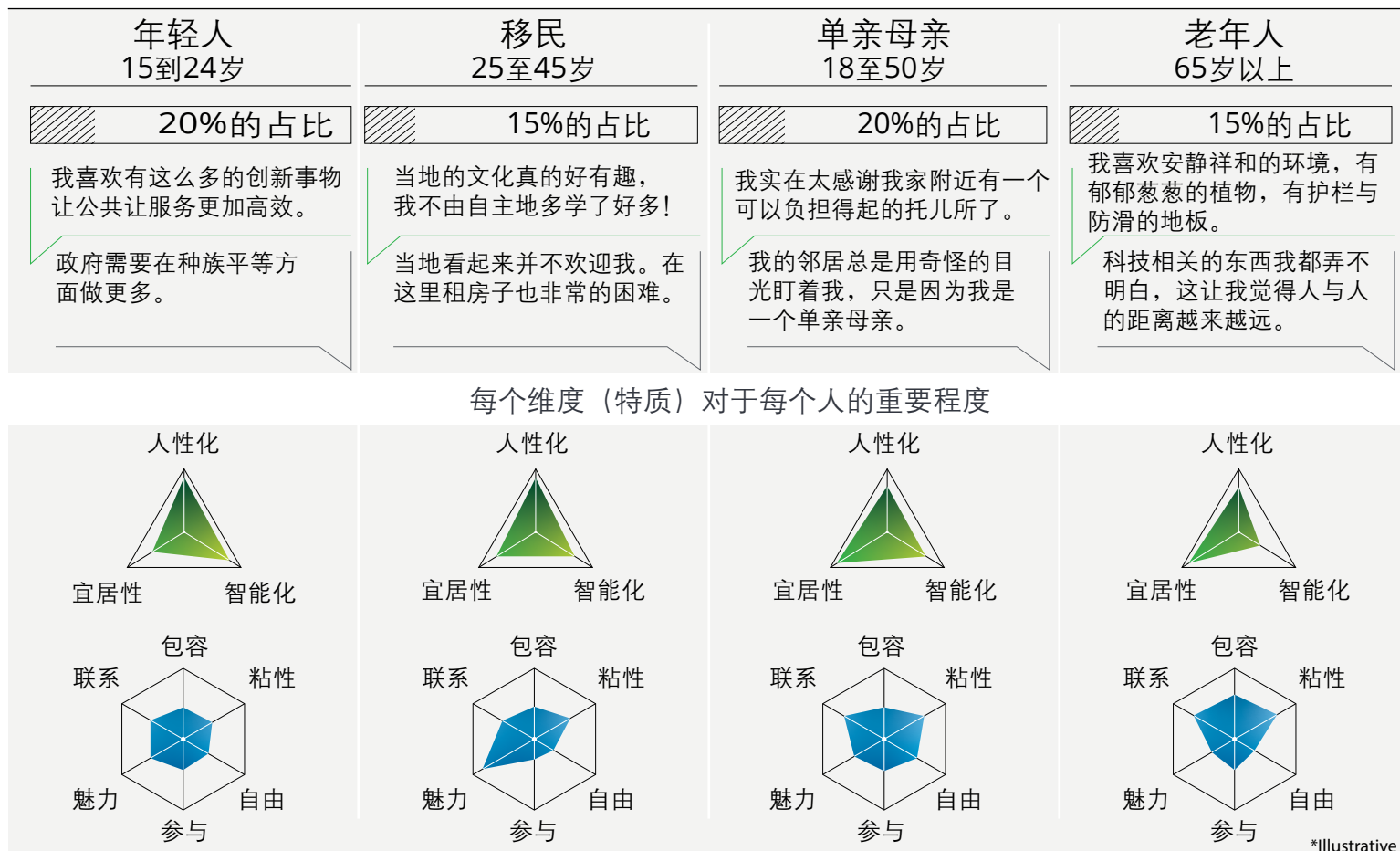


值得重申的是，一个城市选择如何构建三角关系，在很大程度上取决于其现有的基础设施，领导者的优先考虑的事项，城市当前具备的能力，以及它盛行的文化风气等因素。在新加坡，追求城市可爱的形式是建立当地的博物馆，来讲述这座年轻城市的社会发展历史，而不是它的殖民史。在繁荣的雅典，城市的可爱可能在市中心的步行街上就可以体现。但是对于城市规划者与管理者来说，从爱的特质和含义出发是一种很有作用的方法，这样可以让他们关注到怎样设计与运营才会让他们的城市更可爱，更人性化。

要更人性化才能让城市更可爱

许多城市变得可爱都是在计划下有意实现的。由于城市设计的框架很多也是为了满足居住者的需求而提出的，所以这些设计本身也是为了解决这些亟待解决的问题。城市规划者与政府可以通过规划能够规划的部分，影响不能规划的部分，来使城市变得更可爱。如果我们只是粗略的认为人性化的城市就是让城市宜于居住，我们将难以找到让城市变可爱真正的影响因素。我们不仅要一直去努力让我们的城市更宜于居住，还要努力让它更可爱。 ●

图3: 可爱的含义: 不同的人群有不同的要求与想法*



来源: 基于新加坡设计委员会关于可爱城市研究 (2021) 对新加坡居民的所做的调查。

*Illustrative

新加坡关于可爱城市的探索

“建设可爱的新加坡”这一研究是城市与国家的首次共同努力去探索新加坡有爱的生活意味着什么，以及应该怎样来设计这样的城市。该研究是由新加坡国际设计机构与新加坡设计委员会 (DesignSingapore Council) 领导的，并且是在政府和公众的共同参与下进行的⁸。

新加坡为了保持当前优势，改善存在的问题，新加坡设计委员会邀请了近2,500名公民探讨两个问题：“什么能让新加坡变得有爱？”和“什么能让新加坡更可爱？”

从这项研究中，新加坡设计委员会设计了四个角色 - 不爱但是离不开，爱但是不参与，被爱但是不参与，被爱并且参与- 映射到可爱城市的人性化维度的六个情感要素。这种可视化的方法也可以去更广泛的应用在描绘城市的宜居性、智能化、以及人性化。通过对这些映射进行叠加，来确定在哪些地方需要更有针对性的措施来让城市更加有爱。例如，围绕缺乏吸引力的问题（该研究是魅力的同义词）——发现过度监督管理导致公共场所缺乏吸引力。

包容

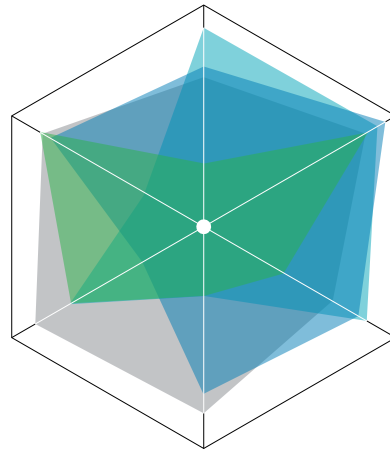
让居民感觉自己是集体的一份子，感觉自己被接纳，并且感觉自己在城市中是被公平对待的
i.e., 例如：包容，容忍，或是对多样性的接受

联系

感觉自己与城市中的其他人非常亲近
例如：遇到他人并与其他人社交的机会

魅力

感觉城市所提供的东西是有趣的，令人兴奋的
例如：地域魅力，一些元素让人愿意去探索发现，丰富多彩的体验



粘性

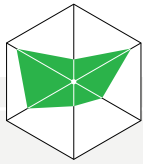
在城市中感觉有归属感
例如：对特定地方的依赖，城市的特殊角色，遗产与地方文化

自由

自由氛围有利于产生更多创造和创新
例如：有机会尽情的追求自己梦想与感兴趣的东西

参与

感觉我们可以让这个城市因我们而改变
例如：参与塑造城市的能力和机会



角色A

不爱但是离不开

A这类人经常感觉自己被排斥或是边缘化。

- 这会让他们不能在新加坡没有约束的生活，虽然不是身体上的自由限制，但是在一些时候会体现出来，这让他们觉得自己被限制了，也因此觉得自己并不能很好的参与城市建设。
- 他们也可能将怀旧，个人历史和传统遗产作为热爱这个城市的因素。因此，他们对城市的粘性和魅力方面给分更高。



角色B

爱但是不参与

在新加坡B这类人可能会觉得自己被这个城市接纳，但却为社会上的不公正事情而困扰。这个群体很可能会看到社会上的其他人不被大家接纳，从而影响B这类人对新加坡可爱程度的看法。

- 由于这一群体容易受到社会公正以及人与人联系的影响，所以这类人认为城市的联系度很高。
- 虽然他们意识到了社会的不公正，希望采取行动，但是他们并不清楚如何采取行动。因此，他们的参与程度较低。

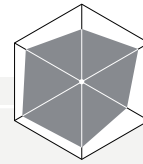


角色C

被爱但是不参与

这类人受到了相当好的对待，拥有非常好的生活。这也是他们觉得最重要的事情。

- 他们拥有高度的自由，同时完全被城市接纳，但是他们的参与意识较低。尽管他们通常认为这并不重要，但这个群体可能不能适应社会的变化。
- 这个群体会被生活压力所带来的负面影响降低对城市的魅力的评价。



角色D

被爱并且参与

这类人是认为新加坡无论如何都是家。

- 他们有一种粘性和参与度。他们很容易参与到在基层和志愿者工作中。
- 他们把自己的生活过得很好，所以他们可以广阔的社会上自由地做自己。

中国建设“以人为本”可爱城市的探索与思考

中国自2014年正式启动新型城镇化以来，已顺利实现1亿非户籍人口在城市落户目标，城市人口呈现持续增加的长期发展趋势。进入2022年，国家继续强调要深入推进以人为核心的新型城镇化战略，更充分体现推动城镇化高质量发展这一主题。这意味着各级政府和相关部门在推进城镇化的各项工作中，需要更多的从人文价值观的视角出发来构建“以人为本”的可爱城市，创造性的解决城镇化进程中所面临的问题与挑战。

建设“以人为本”可爱城市的建设是一项系统工程，需要统筹推进城市空间、城市制度、城市生活、城市文化的四方面协调发展。城市空间建设以便民为目的，建设形式从大拆大建转为城市微更新，不断优化城市结构，构建便民社区；城市制度建设以保障每个居民基本权利为原

则，扩展住房保障、医保、社保覆盖面，放松落户、受教育限制；城市生活建设也是城市功能的建设，不仅包括消费、娱乐等丰富的商业业态，还包括普惠服务的发展，打造城市魅力品质生活；城市文化建设是要注重城市温度的营造，海纳各类人群，真正建设成为市民的家园。

国内很多城市正在依据本地人口构成、自然条件、经济水平、文化历史，努力探寻因地制宜的可爱城市建设之路。例如在深圳持续推进全民医保制度改革，保障外来务工人员就医；西安通过历史文化的深度挖掘和创新开发，保留了城市回忆；北京升级一批商圈，提升消费体验和多样性；上海为动漫文化提供各类发展载体和平台、形成专属社交圈等等。在实现“以人为本”的新型城镇化的道路上，从包容、联系、粘性、魅力、自由、参与的发展角度，形成了一批有价值、有温度的中国可爱城市发展经验。

中国城市建设“可爱城市”的探索与实践

包容——深圳

深圳作为我国最成功的一个经济特区，包容是深圳的关键成功要素之一。深圳人口的主体是外来务工人员，历史上曾有89年的百万劳工下深圳，标志着深圳成为一座移民城市。从1987年，深圳市就开始允许非户籍人员参加社保。2007年，深圳实行《少年儿童住院及大病门诊医疗保险试行办法》，超过50万少年儿童参保受惠，其中包括约14万外来务工人员的子女。直到2020年，深圳医保覆盖了1243.87万外来务工人员，已经实现深圳市全民医保，并且报销比例高达90%。随着医保全国联网工作的完成，外来务工人员只要在定点医院住院就可以刷医保卡支付，实时报销，真正做到多省市互联互通，切实保障外来务工人员的利益。

联系——上海

如今动漫不再是一部分人的小圈子文化，而是已成为了文化行业的一个重要组成部分。上海提出建设“世界级商圈商街和海派特色街区”，其中就有万航渡路“动漫一条街”。在营造多姿多彩的动漫氛围后，万航渡路吸引动漫主题类的电影院、剧院、餐厅、酒店、网吧、教育机构等等入住，吸引举办动画电影首映式、动漫授权产品首发仪式、动漫企业新闻发布会、电子竞技比赛、动漫作品展览与签售、动漫粉丝见面会等各类活动，打造上海动漫文化地标。同时，上海开设有全国最优质的动漫网站、动漫相关电视节目等，日本的动漫声优、歌手优先选择上海登陆中国市场。通过类似的方式，上海致力于给各类新兴文化群体提供线上和线下的交流平台，让有共同爱好的人们集到一起形成专属社交圈，在这座城市中找到自己与他人的联系，找到自己的归属感。

粘性——西安

西安是我国人口增速最快的城市之一，近10年常驻人口增长了52.97%。西安充分挖掘了城市文化潜力，改造提升多个历史文化片区，妥善处理城市建设发展与历史文化遗产保护的关系，通过文化粘性吸引并留住了一大批热爱这个古都的居民。例如西安的老菜场打造了一个区别于传统的商业街区，保留了厚重古朴的老城墙与城门洞让人们回味城市文化，同时加入了打卡地标新元素，如水井、屋顶、天台等，引入非遗美食、民宿、文创、阅读、娱乐等多种新兴产业，既能满足周边老年客户群体追求性价比、品类丰富的需求，又能满足年轻人的新时代消费特点，老菜场通过西安市井文化最大限度地增加居民对这座城市的粘性。

魅力——北京

北京从2019年开始大力发展“夜经济”，推动形成一批布局合理、管理规范、各具特色、功能完善的“夜京城”地标、商圈和生活圈，来打造国际消费中心城市。北京围绕首批“夜京城”地标：前门和大栅栏、三里屯、国贸、五棵松，分别发展古都风貌、活力时尚、高端引领、跨界融合等主题，策划实施高品质夜游、夜展、夜读、夜市等活动，打造有品质、有特色、有温度的夜间经济。同时，完善夜间公共交通，休闲设施、灯光设施、环卫设施、公共Wifi及5G通讯等配套设施建设来支持夜经济的发展。目前夜间19点至22点的单位时间平均消费贡献力已经达到了白天的2倍左右。

自由——成都

中国的城市各有气韵，但没有哪个城市像成都一样“一城千面”。从古至今成都都是孕育艺术的肥沃土地，群星璀璨，联通古今。近年来，成都正在从“安逸之城”向

兼具原创力、想象力和时尚力的“文化创意名城”转变。为此，政府做了大量的工作来打造供艺术家们自由创作的土壤，比如联合企业和艺术家携手打造了“天府画派”这一文化名片，至今已建成超120家美术展馆；致力于对青年艺术家的挖掘和培养，且并不局限于四川艺术家群体；推动成都当代美术馆转向“艺术与科技”相结合的道路，为大型艺术展览寻找新的可能。这种自由创作的氛围也促成了成都人散淡又自在的精神气象，使创作者们在这座城市里“诗意的栖居”。“自由安逸”的天府文化，已成为成都吸引人才、留住人才、助力人才持续创新的独特魅力。

参与——北京

人民城市人民建、人民管，北京有自己的好传统，如在治安治理工作中拥有深厚群防群治基础的朝阳区。朝阳区是北京城区中面积最大的一个区，而住在这个区里的“朝阳群众”，他们不仅在举报涉毒嫖娼等方面战绩卓著，大到刑事案件，小到治安类警情以及违法建筑、火灾隐患等，都有他们积极参与的身影。近年来，朝阳区充分利用各种方式，特别是科技信息化资源，推动“朝阳群众”品牌提质升级。依托区级治安志愿者协会和街乡、社区(村)分别设立的治安志愿者分会和工作站，做到每名治安志愿者有人联系、有人培训、有人管理，每项社会面防控任务有人落实、每个点位有人值守，推进治安管理工作法治化和长效化。如今的“朝阳群众”，有自己的官方公众号、专属卡通形象、百科词条，是一个拥有14万人实名注册的庞大组织。走在朝阳区街头，那些在马路上、伞棚下、地铁外、小区前服务和巡逻的人员，那些保安、门卫、退休老人、志愿者、快递小哥、白领，都是具象化的“朝阳群众”。在此背景下，朝阳区发案总量、可防性案件实现双下降，社会治安形势持续向好。

一座城市会因为可爱而被选择，人们的选择也会影响城市的经济活力与可持续发展。在高质量发展时代，“以人为本”的可爱城市将加速吸引全球居民、游客、研发投资与科技创新等资源集聚，而增强城市吸引力已成为城市顶层设计和政策制定中需要关注的重要目标。我们建议中国城市建设者和管理者从以下六个方面来入手提升城市的“可爱度”：

包容——强调城市中不同主体发展权利的均等性，是建设和谐稳定城市的重要出发点。政府可以通过三方面举措来提升城市包容性。首先，推动户籍制度、社会保障制度的联动改革，推行工作居住证制度，实现常住人口市民化，城市管理者要有意愿、有能力为外来人员提供公平的公共服务和的经费保障。其次，建设具有包容性的住房供给体系，打造高质量租住生活形态，为大量的低收入群体、贫困家庭、无家可归者、刚毕业的年轻人等特殊人群提供可承担的住房。同时，推动城市精神文化建设，真正接纳一些特殊群体并为其创造融入社会的机会和空间，比如残疾人、低收入群体，为他们创建一个接纳、包容的社区以及就业环境，营造共生共存、共建共享、和谐发展的城市氛围。

联系——强调城市中人与人之间的亲近程度，即“人情味”，是衡量一座城市宜居度的重要标准。政府可以通

过三方面策略来增强城市的人情味。首先，通过打造和优化“一刻钟便民生活圈”，推动商业资源下沉社区，满足社区居民日常消费和品质消费，通过加大社区投入增强居民的幸福感和获得感。其次，根据社区居住人群的文化背景，建立与其相适应的社区文化，满足居民精神需求的同时促进多元文化融合共生。此外，鼓励社会组织降低准入门槛，鼓励居民主动拓展自身交际圈，加入能带来归属感和成就感的组织团体，增强社会连结感。

粘性——一座城市的粘性体现在居民对城市的归属感。在95后、00后成为城市消费主力的今天，如何提升他们的城市归属感已经成为城市提升活力的重要手段。在消费层面，挖掘城市内部的“打卡地”，推动个性化、品质化的娱乐商圈建设融入城市发展脉络，将特色文化体验融入精细定位的吃喝玩乐过程，使得城市发展更有温度，居民生活更有质感。在文化层面，引导本地国风圈、饭圈、电竞圈、街舞圈、动漫圈等等新兴文化圈健康发展，让他们能够在城市多元的文化圈层中获得情感寄托，实现群体认同和精神归属感。此外，沉浸式艺术体验已成为95后、00后的“新宠”，推动沉浸式业态与城市公共空间相结合，开发参与感高和互动性强的沉浸式旅游演艺、沉浸式娱乐体验产品，提升旅游演艺、线下娱乐的数字化水平，让城市中的生活气息与创新因子共存，推动城市变得更加生动可感。

魅力——强调一座城市所具有的吸引力，是城市的灵魂所在。城市只有具备高文明、深体验、可记忆、可想象，才能够成为理想的魅力之城。塑造城市个性、提升城市魅力，政府应聚焦城市特色，着力打造品牌活动、系列赛事、行业交流、互动娱乐等板块，积极组织论坛峰会、展览交易、文娱表演、网络综艺等各类相关活动，形成周期贯穿全年、全区多点联动、线上线下呼应的总体格局。在城市宣传方面，利用多元传播工具，通过全渠道营销推广实现城市魅力的现象级传播。城市除了通过新闻信息对外传播，纪录片、影视剧、文学作品和音乐作品在城市形象塑造和扩散中持续的名片效应也很值得关注。在新闻媒体日益发达的当下，城市可以进一步积极主动地用好新媒体，讲好“网言网语”。

自由——城市的可持续发展离不开创新，城市需要为创新人群、特别是年轻人提供更广阔的自由发展空间。在文化层面，包容年轻人个性化的表达方式，鼓励年轻人发掘自己生活区域中特有的生活意趣并通过个性化的方式表达出来，拓宽传统定义外的价值实现渠道。在政策层面，制定完善有利于大众创新、万众创业的各项政策，并在全社会营造尊重个性选择、支持理性选择的文

化环境，让更多年轻人在实现“小我”与为国家和社会献力的“大我”中，寻求最好的结合点与平衡点，让每个年轻人赢得更多人生出彩的机会。在载体层面，打造富有活力的青年创业生态圈，将创业创新、文化交流、生活中心等规划融入其中，荟萃旅游文化、艺术休闲、创意美食、潮流娱乐、创客公寓等年轻社群元素，以玩乐主义视角和丰富多元化的业态组合，缔造一个自成生态体系的青年乐活社区。营造更鲜活、更自由、更紧跟潮流的城市氛围，打造青年人愿来愿留、乐活乐享的城市环境，鼓励年轻人拓展边界，和城市一起成长、共同发展。

参与：公民参与城市建设管理是城市维持高效运转的重要动力。政府要拓宽社情民意的表达渠道，搭建多种形式的沟通平台，形成科学有效的利益协调机制、诉求表达机制、矛盾处理机制、权益保障机制，让居民多为城市发展建言献策。主动维护公民参与公共事务的热情和信息，形成“参与—反馈—再参与”的螺旋上升的良性循环互动机制。此外，城市品牌的打造需要企业、居民的共同参与，重视市场化机构的力量，并将全体市民都作为城市形象的创造者和传播者，把推广城市形象变成居民日常的自觉行为。

本报告作者及联系方式

德勤全球

Duleesha Kulasooriya

德勤新加坡政府及公共服务行业总监

电子邮件: duleeshak@deloitte.com

德勤中国

施能自

德勤中国副主席

政府及公共服务行业领导合伙人

电子邮件: normansze@deloitte.com.cn

潘峰

德勤中国

政府及公共服务行业总监

电子邮件: fopan@deloitte.com.cn

赵磊

德勤中国

政府及公共服务行业高级经理

电子邮件: lezhao@deloitte.com.cn

联系人

高菲

德勤中国

政府及公共服务研究中心高级经理

电子邮件: viogao@deloitte.com.cn

注释:

1. The World Bank, "Urban Development", April 20, 2020.
2. Anthony Paletta, "Story of cities #32: Jane Jacobs v. Robert Moses, battle of New York's urban titans," The Guardian, April 28, 2016.
3. Developed from DesignSingapore Council's "Lovable Singapore project" study.
4. Mayor of London, "Night Czar," accessed July 10, 2021.
5. C. Haerpfer, R. Inglehart, A. Moreno, C. Welzel, K. Kizilova, J. Diez-Medrano, M. Lagos, P. Norris, E. Ponarin, and B. Puranen et al, World Values Survey: Round Seven-Country-Pooled Datafile. Madrid, Spain, and Vienna, Austria: JD Systems Institute & WWSA Secretariat. doi.org/10.14281/1824113, 2020.
6. John F. Helliwell, Richard Layard, Jeffrey Sachs, and Jan-Emmanuel De Neve eds., World Happiness Report 2020, Sustainable Development Solutions Network New York, 2020.
7. Arturo Bris, Christos Cabolis, José Caballero Marco Pistis, Maryam Zargari, and Bruno Lanvin, IMD Smart City Index 2020 International Institute for Management Development, 2020.
8. These organizations are Deloitte Center for the Edge, Centre for Liveable Cities, Housing and Development Board, National University of Singapore (School of Design and Environment), the Singapore Together secretariat, and the Urban Redevelopment Authority.

Deloitte.

Insights

CONTACT

Email insights@deloitte.com

Twitter [#DeloitteInsight](https://twitter.com/DeloitteInsight) [#DIMag](https://twitter.com/DeloitteInsight)

LinkedIn www.linkedin.com/company/deloitte-insights



Go straight to smart.

Download the Deloitte Insights app

www.deloitte.com/insights/app

