



1月12日，在江西省赣州市章贡区驴兜兜电瓶车技术有限公司，工人检测即将出厂的电动自行车充电桩。 匡 滢摄（人民视觉）

在湖北省恩施土家族苗族自治州利川市，清江大道是这个县级市最繁华的一条街。以前，利川人围着清江大道的天桥，就能买到所有生活所需的物品。刘锋在这座天桥上走了近十年。2011年他入职利川市政府电子政务办公室时，全市第一条高速公路通车才不到两年时间，坐着大巴颠簸一天去省城的日子，刘锋还记忆犹新。

如今，这座天桥往南200米是利川市政府大楼，往西100米是利川市智慧城市建设服务中心。曾经的国家贫困县成了智慧城市的样板，数字化协同办公平台已经普及。利川市两个中心社区的居民，已经可以足不出户办理社区证明。

协同办公改变的，不仅是这里的政务办公状态。用数字化赋能办公，还在助力疫情防控、提升工作效率、改造传统行业等方面展现出巨大潜力。

一条数字脱贫路

2011年，刘锋刚工作不久，湖北恩施州政务OA（Office Automation，办公自动化）协同办公系统在利川市的应用并不顺利。当时大家还都习惯纸质文件，而不是用电脑办公。

2015年，利川市开始推广移动版OA协同办公系统，嵌入电子签章等功能。收到审批的短信通知时，相关人员可以在手机上完成审批，这让政务办公初尝了数字化审批的甜头。但刘锋对这个办公系统的效率并不满意，“文件修改还不完善，当时需要下载下来再提交”。

为了推进智慧城市建设，利川将分散在各职能部门的项目整合到智慧城市建设服务中心，于2019年3月正式挂牌成立。成为利川市智慧城市建设服务中心总工程师之后，刘锋跟着上级在半年内跑了3趟浙江杭州，去供销社、商务局、大数据管理服务中心等不同部门考察学习。

利川是杭州市萧山区在东西部扶贫协作中的对口帮扶地区。在萧山，浙政钉是每位公务员的必备应用，所有审批、文件流转、沟通、督办都在这个政务协同总平台上实现。回来之后，刘锋感到大开眼界：“看了萧山基于钉钉的政务办公、数字化基层治理，给我们带来了许多观念、思维方式的转变”。

实际的转变也在发生，利川市凉雾乡莲台村的“尖刀班”班长聂荣成的感受尤为深切。在脱贫攻坚中，利川市从各单位抽调干部职工，与村支两委成员共同组成驻村“尖刀班”，工作在村，吃住在村。5年前，聂荣成开始驻村，为参加全市脱贫攻坚调度会，他需要每周两次往返集镇。

“每次在路上都要花一两个小时，一个月下来油费近1000元。”聂荣成说，冬天道路常结冰，有的地方路还没修好时更是不好走。利川市辖8镇4乡，最远的村庄距离利川市区近100公里。山大人稀的地理环境，使得利川市和下辖村庄的交通、沟通成本很高。

如今，“路上的难”终于解决。2020年8月底，利川市人民政府与钉钉（中国）信息技术有限公司签订框架协议，双方将基于钉钉打造智慧县域样板。此后，村干部和驻村工作队员在村里用钉钉直播或视频，就可以随时参加市里召开的会议。

线下的会议也变得不一样了。以前利川市政府开会，人多的时候四五百人，参会排队签到，还需要几名工作人员守着；现在统一在会场门口放置一个二维码，大家扫码签到，节省了人力物力。

疫情防控的好帮手

与利川市的情况一样，过去一年，越来越多人将会议搬到线上，在线会议逐渐成为

云上会议广泛应用 协同办公成为趋势

数字化赋能办公 带来多少改变？

本报记者 叶子

一种办公日常。

腾讯会议发布的2020年度报告显示，一年来有超过3亿场会议在腾讯会议上举行。疫情暴发后，为了满足全国各地快速增长的线上沟通需求，腾讯会议在8天内扩容超过10万台云主机，投入超百万核的计算资源，完成了全球100多个国家和地区的服务覆盖，助力疫情防控。

腾讯云运维中心和客户服务部门负责人徐勇州说：“在线会议的扩容，真的是不可预期。我们没法精准地知道明天的增长到底是5倍还是10倍，反正能做的就是持续地往上面去堆资源、做扩容。”

2020年，每周都有数万家企业和政府相关机构通过腾讯会议助力复工复产，云签约、云招标、云面试、云培训等云上协同实践正成为新趋势。还有一些有趣的数据：就开会高峰期而言，上半年是9时08分，下半年是20时03分。周末开会活跃城市的前三名分别是深圳、上海、杭州，女性在周末开会的比例高于男性。

上半身衬衫领带，下半身睡裤拖鞋，这样的装扮被网友调侃为白领居家办公的“另一面”，因为在线视频会议一般只能拍到参与者的上半身。也有人感叹，2020年，中国的经济增速在全球率先转正，GDP总量再创新高，强大的协同办公能力功不可没。见了面不是问题，通过协同办公，工作照常推进，进度一点不落。

确实，新冠肺炎疫情发生以来，远程医疗、在线教育、共享平台、协同办公等得到广泛应用，互联网对促进经济复苏、保障社会运行、推动国际抗疫合作发挥了重要作用。2020年的乌镇世界互联网大会·互联网发展论坛上，腾讯会议凭借疫情期间助力全民远程协作、复工复产以及在数字经济等方面做出的卓越贡献，荣获“世界互联网领先科技成果”大奖，这也是世界互联网大会举办以来首个获得该奖项的视频会议产品。

事实上，远程会议只是协同办公中应用较为频繁的一种场景。线上打卡、即时沟通、文档编辑、数据处理、工作群组、

电子公章、电子签名、财务报销、移动审批等越来越细致入微的功能，支持员工、组织在工作场景中的无缝连接、高效协同、加速创新。

例如，文档支持多人在线协同、共同编辑，一键分享到群聊，参与项目的员工并不需要物理空间上的“在场”，即使相隔万里，也能高效、灵活地生产、分享和存储信息。这样一来，不仅有效减少了接触，办公效率也大大提升了。

字节跳动副总裁谢欣曾说，人类从最早的面对面、电话沟通，衍生出书信、邮件、线上办公，是朝着异步协同的方向发展。同步沟通往往是两人聊完就结束，但异步沟通是基于文字或视频的再次阅读，内容可以被再次消费。另外，异步沟通可以扩展接受范围，两个人讨论的问题，文档可以再发给别人看，创造更大价值。

正是有了异步协同应用的不断创新，云办公成为现实。

办公中的效率提升器

北京的吴律师因工作需要经常使用协同办公软件，其中，语音速记是他最喜欢的功能。

“以往，如果我们错过了一次会议，往往需要让同事帮忙整理一份会议纪要，或者把视频会议录制下来。但事实上，几乎没有人有时间读完一份1万字的会议纪要，或者看完一个多小时的会议视频。”吴律师说，有了“飞书妙记”，原始的音视频信息能自动转化为文字，还能提炼出关键信息，只需要几分钟，即可快速了解1小时的会议内容。通过关键词搜索等，他还能对感兴趣的会议部分进行重点了解，这就大大提升了工作效率。

吴律师提到的“飞书妙记”，是协同办公应用飞书在2020年11月18日举办的产品发布会上发布的一种创新功能，受到不少用户喜爱。

飞书相关负责人接受本报采访时表示，

最早思考如何打造飞书的时候，他们考虑到做事的两个层次：第一层是解决当前的问题，第二层是思考未来的可能，创造更具变革性的产品。

在第一个层次，飞书将即时沟通、在线协同文档、视频会议、共享日历、企业邮箱、网盘等功能深度打通、整合，使得用户在一个平台上，就能实现沟通与协作，提升信息传递的效率。例如，对于工作群中的一个文档，各方都可进行阅读或编辑，而文档内容的传递，不再发送一遍文本，而是只需要一个链接即可。这就让工作更加高效、体验更加愉悦。

在生产效率提升之后，飞书发现，提升公司的组织能力，也是众多公司面临的共同难题。不少人反映，当前组织需要解决的问题，不再仅仅是写一个文档、做一个表格，而往往是“实现一个目标，达成一项业绩”，换句话说，是需要一个行业化的解决方案。

于是，飞书推出OKR（Objectives and Key Results，目标和关键成果）目标管理产品，帮助组织聚焦目标，实现战略落地。借助OKR产品，每个员工都能够清晰地看到自己的工作与整个公司战略之间的关系，员工之间也能够加强了解，更好地协作。

在小米公司，全面的商业模式和繁杂的业务线给整个组织的协同能力带来挑战。以前，各子公司或部门独立运作，根据各自需求选择沟通工具和办公套件。很多部门使用个人社交通讯工具沟通，通过邮件、离线文档管理工具同步项目信息。割裂的系统生态和应用体验，极大影响了组织协同效率。

2020年5月，小米公司基于飞书打造了全新的企业统一办公平台。员工们感到，这不仅是一套工具，更是工作流程的优化和升级。

一个明显的例子是，过去大家使用个人社交工具沟通，不断拉群、加好友等导致跨团队沟通效率极低。使用飞书后，可通过查找企业内部联系人、查看联系人名片等多种方式快速定位关系人，如果涉及到海外业务，飞书还提供诸如日历辅助等方便跨时区沟通的一系列功能。

小米创始人雷军也表示：线上协同办公越来越流行，在信息创建、分享以及协同办公方面，这个平台非常简洁、高效的，确越用越顺手。

未来的数字化基础

曾经，灾情统计是浙江省嘉兴市海盐县农业综合行政执法队副队长陶海锋最头疼的一件事。

海盐县离海边不远，每年要做多次台风预警和灾情统计。每当灾情来临，需要在2小时内完成各个乡镇的统计汇报。但灾情的数据细致到水稻、小麦、白菜等各品类，又分为亩数、金额等标准。“数据格式不一，计算繁杂，常常是手忙脚乱。”陶海锋说。

能不能有一个简单的小应用，既容易操作，又能快速做出统计？陶海锋这个简单的愿望，钉钉帮他实现了。

用宜搭零代码的方式，钉钉在短短3天内搭出20个应用，构成一整套OA系统，上架到浙政钉，节省了至少20万元的开发费用。以“灾情统计”小应用为例，发给几个乡镇汇报灾情的负责人，待各个乡镇填完数据之后，统计结果即时生成。不仅免去了计算的繁琐，还提高了灾情汇报的时效性。相应地，海盐县用车审批、出差审批、请假审批、车辆登记管理、用船审批、信息报送等应用也都快速上线。

陶海锋感慨，以前，把每项政务工作“数字化”是一个复杂的流程：提需求、审批、找供应商、讲解需求，一层层对接下来，往往耗费了大量的时间和资金。有时，因为需求不明确或是供应商出现一些问题，项目一搁置就是几个月甚至一年，最终不得不再回归“纸质办公”。而钉钉提供的低代码开发工具宜搭“拖拖拽拽就可以，搭建过程非常简单，稍微懂电脑的人就会用”。

1月14日，在钉钉2021年第一场发布会上，阿里智能总裁张建锋说：“钉钉不仅仅是一个沟通工具，新钉钉的目标是成为企业协同办公和应用开发平台，让所有业务环节的微小创新变得更容易，让进步发生。”

2020年12月23日，百度如流举办发布会，宣布如流全面升级为新一代智能工作平台，以AI赋能企业工作全景，助力企业提质增效创新，引领企业智能化转型。

不难看出，未来，在协同办公方面，提供按需定制的解决方案越来越重要。协同办公应用要做的，不仅仅是满足异步的办公需求，借助大数据、云计算、人工智能等新技术，帮助更多组织实现智能化、数字化转型，将成为协同办公应用的演进目标。

就像利川市协同办公系统的升级带动了当地智慧城市的发展一样，在更多领域，协同办公的创新故事还会源源不断发生。



2020年12月3日，北京第六届中国智慧城市博览会上的北京城市大数据研究院展台。 龙元彬摄（人民视觉）

2020年11月19日，海外文化企业“代理参展”长三角国际文化产业博览会（文博会）在上海举行，疫情防控的特殊形势下，国外艺术家无法亲临现场，在经贸对接区大屏幕与中国观众在线直播交流。 陈玉宇摄（人民视觉）

2020年，参观者在杭州城市大脑运营指挥中心了解杭州推进数字治理的情况。 新华社记者 黄宗治摄