

2019数字政府服务能力评估结果

中国软件评测中心

周亮



数字政府建设特点趋势

PART 1



2019年评估结果

PART 2

特点趋势



统筹协调

前提



集约建设

效益



数据驱动

赋能



以人为本

目标



技术创新

动力



安全可靠

底线

统筹协调——前提

◆ 坚持全局思维、统一谋划部署、统筹协调推进的数字政府建设机制正在建立健全。



福建省

- 2001年，成立数字福建建设领导小组
- 逐步建立集规划、项目、资金、评价为一体化信息化工作管理体制



广东省

- 撤并调整信息中心，组建广东省政务服务数据管理局
- 成立数字政府改革建设专家委，系统谋划，高位推动



宁夏回族自治区

- 成立推进“数字政府”建设领导小组，统筹全区数字政府建设，开展总体规划、政策措施研究制定



统筹协调——前提

- ◆ 高度重视数据的基础性、战略性资源作用，加强政务数据的统筹管理。

截至2019年11月30日

- 全国32个省（自治区、直辖市）中，有22个地区（占比68.8%）明确了政务数据统筹管理机构
- 28个（占比87.5%）制定了数据资源管理相关制度文件

集约建设——效益

- 建设模式由分散、单一向集约、综合转变，集合人力、物力、财力、管理等生产要素进行统一配置
- 以精益、高效为取向，降低成本、高效管理，推进可持续发展。



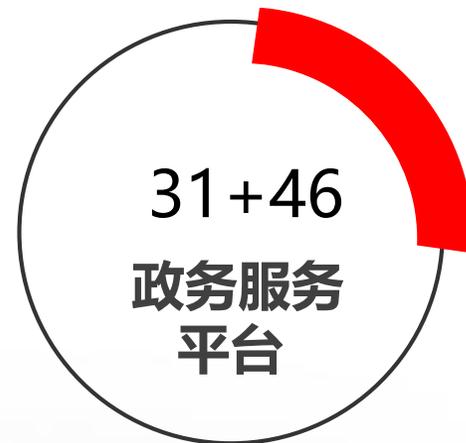
- ◆ 消除3000多个信息孤岛
- ◆ 发布1700多项数据共享责任清单和1100多个数据共享服务接口
- ◆ 提供在线数据查询核验超过3.54亿次
- ◆ 跨部门、跨地区数据共享交换量超过400亿条次



- ◆ 确定北京、吉林、安徽、山东、湖北、湖南、广东、广西、重庆、贵州10个省（区、市）和西藏自治区拉萨市作为试点地区



- ◆ 全国政府网站数量由2015年的84094个降至2019年12月4日的14553个



- ◆ 国家政务服务平台主体功能建设完成并上线运行
- ◆ 初步联通31个省（区、市）及新疆生产建设兵团、46个国务院部门政务服务平台

集约建设——效益

● 上海、浙江、陕西、宁夏等地统筹建设政务云平台

上海

- 2017年建成市、区两级电子政务云平台及若干个市级云分中心，形成“1+16+N”政务云平台体系
- 目前，电子政务外网联通业务链路达1300多条，已接入市级单位约1500家，同步覆盖市、区、街镇、村居四级；电子政务内网已接入市级联网单位307家，区级联网单位1000余家

陕西

- 以“一云二网三平台”为架构，着力构建整体联动，高效惠民的电子政务体系
- 目前，平台有各类硬件设备3136台，其中物理服务器702台、虚拟机3406、个存储设备28台（套），总存储容量1759TB
- 省级平台集中部署了90个省级部门（含下属单位）的447个业务系统
- 现有四大基础数据库及财政、教育、人社、住建、卫健等各类应用数据库156个，数据量95TB，沉淀数据量242TB

浙江

- 按照电子政务一朵云总体规划，建设两地三中心（即同城生产数据中心、灾备中心、异地灾备中心）容灾备份体系，实现全省计算资源、存储资源、服务支撑、安全保障等基础设施资源集约共享
- 目前，共75个省级部门的908个系统上云，省级单位新建信息系统上云率达到100%
- 省电子政务外网实现全省全覆盖，连接省市县乡四级政府部门8000余家，累计接入政务外网的计算机终端近50万台

宁夏

- 集中部署全区各级共266家单位的872个应用系统
- 初步实现了政务信息系统和数据的省级大集中
- 新建非涉密应用系统一律在电子政务公共云平台集中部署，推动已建系统向云平台迁移
- 41家区直部门应用系统集中部署比例近60%

集约建设——效益

北京、吉林、安徽、山东、湖北、湖南、广东、广西、重庆、贵州、成都、拉萨等加快政府网站集约化建设步伐



北京

- 采取**市区两级分建**集约化平台的模式，形成了“1+16”的全市集约化架构
- 编制了《北京市政府网站统一信息资源库数据规范》，通过全市政府网站**统一信息资源库**，对接市区两级政府网站集约化平台



贵州

- 2014年率先在全国建设**省级统筹、面向全省**的中国·贵州政府门户网站云平台
- 目前，全省60%以上的政府网站已完成迁移，其中门户网站迁移比例超过80%

成都

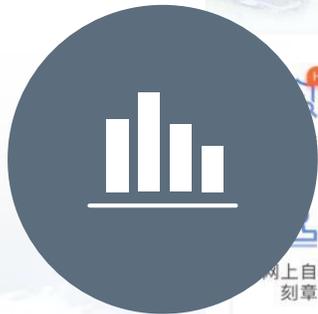
- 2016年，按照“**管理集约化为统领、平台集约化为支撑、服务集约化为目标**”的思路启动了全市政府网站集约化建设工作
- 以全市统一技术平台为支撑，以市政府门户网站为依托，打造市级、区(市)县、乡镇(街道)、村(社区)“四级一体”的集约化政务服务体系
- 探索出一条“**业务引领、门户统筹、内容共享**”的政府网站集约化实现路径

集约建设——效益

福建省、浙江省、江西省、广东省、贵州省等建成全省政务服务App

统一移动互联网服务入口

- 全省政务服务**统一入口、统一导航**
- 政务服务跨地区、跨层级、跨部门
“**一号申请、一次登陆、一网办理**”
- **已建接入、新建依托部署**：各级各部门已建政务服务APP，逐步有序整合到闽政通APP；新增移动互联网政务服务，依托闽政通APP建设



整合全省政务服务资源

- 将分散在众多部门的**网上办事服务入口集成**到闽政通App，覆盖省、市、县（区）、乡镇（街道）和社区多级政府部门、单位
- 整合各部门（行业）行政权力、公共服务和便民服务资源，**统一提供信息资源的连通和共享**

导入可信社会服务资源

- 依托实名制服务入口和信用平台，授信**第三方机构**逐步提供**交通出行、求职就业、家政服务**等增值类社会服务
- 逐步扩大服务覆盖范围，强化服务监管评价，不断满足公众和企业日益增长的多样化服务需求



数据驱动——赋能

交通部、生态环境部、广东、山东、贵阳等推进政府数据向社会开放



交通部

- 开放近7年来全国公路里程、全国内河航道通航里程、公路客货运输量、水路客货运输量、水路集装箱运输量、全国港口吞吐量、轨道交通、城市班线客运等**交通运输行业数据资源**

山东

- 覆盖50个省级部门、16个地市
- 提供数据集35312个
- **开放数据8.26亿条**
- **提供70518个API接口、42个应用**

广东

- 覆盖40个省级部门、21个地市
- 提供数据集4013个
- **开放数据1.472亿条**
- **提供219个API数据接口、81个应用**

贵阳

- 覆盖 50个市级部门、13个区县
- 开放数据 1100余万条
- **提供3059个数据集**
- **提供 470个API数据接口、19个应用**

数据驱动——赋能

贵州、江苏、江西等地健全完善大数据共享交换平台，支撑“互联网+政务服务”建设深入推进



贵州

- 2016年12月共享平台正式运行，实现了全省政务数据资源统一调度
- 上架目录10812个，信息项176073个，资源总数7277个
- 初步形成“上联国家、下通市州、横接厅局”共享交换体系
- 获公安部、人社部等8个部门、32个目录、262个信息项、30个资源、18个数据接口



江苏

- 与国家平台及13个设区市平台实现互联互通
- 累计申请国家部委接口31个，调用1300万次，位居全国首位
- 全省公民信息等4类基础信息调用次数超过700万次
- 省政务数据共享网站480余类共享主题数据累计调用130万次

数据驱动——赋能

气象局、上海、贵州、深圳等积极推进数据开发利用，释放数据红利

上海：建设大数据联合创新实验室

- 重点聚焦金融，医疗，旅游，交通，能源，城市管理和开放数据等7个领域
- 汇聚产学研用多方主体和数据资源



气象局：支撑科研、探索社会合作

- 清华、北大、中科院等通过网站共享应用气象数据，气象数据开放支撑科研成果显著增长
- 与新华网联合打造数据新闻栏目《聊天儿》，提高公众防灾减灾意识、普及科学知识

深圳：开放数据应用创新大赛

- 强化产学研深度融合，提升粤港澳开放水平
- 促进人员、资金、技术和信息等创新要素跨境流动和区域融通

数据驱动——赋能

南京、仪征、广州越秀、深圳宝安等积极运用数据加强社会治理，辅助决策



仪征市工业企业亩均产出综合评价大数据系统

- 围绕建立数据归集共享机制、制定数据填报模板、形成评价报告等方面，实现“全景监测、数据分析、即时管理”
- 汇总工业数据、科学评价企业、加快处置低效用地，有助于**淘汰落后产能、培育壮大新动能**



深圳市宝安区依托“块数据+网格化”构建基层社会治理新模式

- 推进“块数据+网格化”深度融合，基于全市统一地址库，实现数据的源头入块
- 构建面向政务业务需求的新型地理信息平台
- 建立数据共享、业务共建、多元共治的基层社会治理新模式**



以人为本——实用

江苏、广西、青岛、银川、铜陵、苏州、青岛等聚焦群众办事难点问题，疏解办事堵点

1

江苏

江苏职业资格考试通过国家、省、市一体化共享交换体系，2019年20.1万考生信息审核时长从传统10天缩短到2天，以学历信息数据多跑路实现了考生少跑腿、“不见面”。

2

广西

打破部门壁垒，推动部门数据共享和业务协同，率先推进基本医疗保险、大病保险等“一站式”实时结算平台，为群众带来便利。

3

银川

在“一门受理”“一章审批”“一体式服务”基础上，实现开办企业一日办结，向全国开办企业用时最短迈进，推进从“最多跑一次”向“群众零跑路”转变。

4

铜陵

进一步整合窗口设置、强化部门协调、优化流程设置，将不动产登记办结时限由法定的30天逐步缩短至2天，大幅提升政务服务的惠民水平。

以人为本——实用

上海、浙江、贵阳、泰州、佛山、深圳南山等打通部门界限、优化业务流程，创新企业集成套餐服务

服务推荐 我要开办饭店



- 食品经营许可证-新办
- 《酒类商品零售许可证》审批-新办
- 公众聚集场所使用或开业前消防安全检查
- 对户外非广告设施（非广告霓虹灯、标语、招牌、标牌、电子显示屏、灯箱、画廊、实物造型等户外设施）设置的审批-新办、依申请变更

办理时间
跑腿次数
递交材料
核验次数

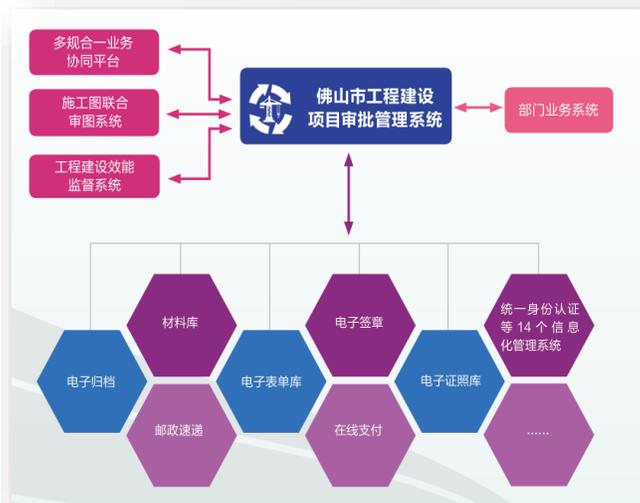
上海

再造“开办饭店”业务流程，将原来的4张申请表融合为1张，办理时间由原来60个工作日缩减至12个工作日，跑腿次数由8次减少为1次。



浙江

围绕多部门联合办理的“一件事”通过建立业务协同和数据共享两大模型，积极推进减事项、减材料、减环节，在增强办事体验、提升群众获得感方面成效显著。



佛山

着眼疏堵点、破难点、优流程、促服务，强化“制度创新”，统一全市工程建设项目审批系统和在线监管平台，推进工程建设项目审批整体化、项目申办电子化。

以人为本——实用

广东、南宁、青岛等整合部门资源，打造民生集成套餐服务

广东

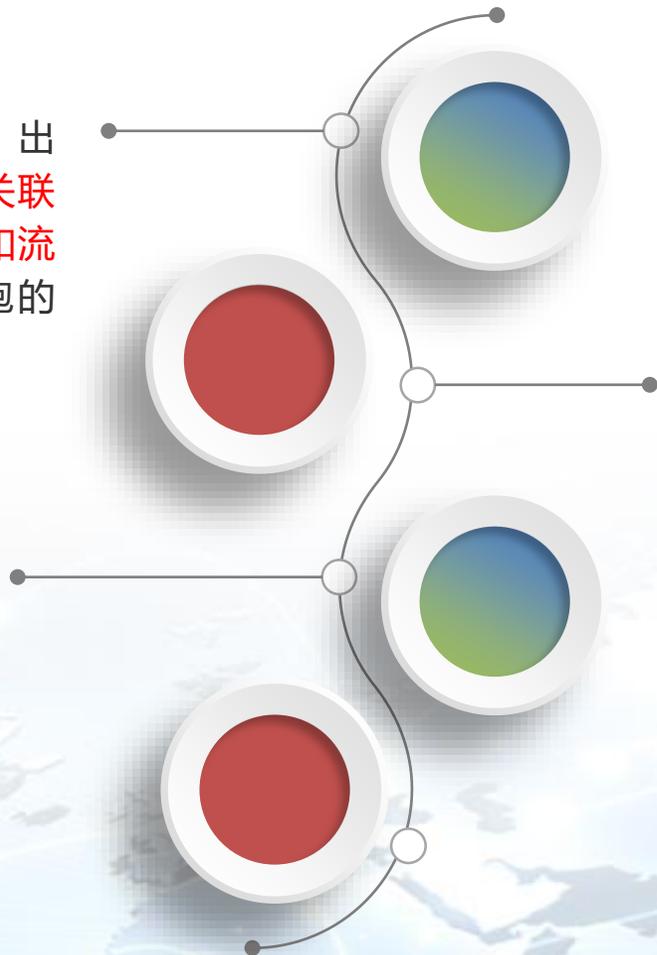
利用新媒体渠道，针对公基金、社保、出入境等热点民生主题，把需要多部门关联办理的多个事项集成，经过梳理整合和流程再造，实现群众少填、少报、少跑的“一件事一次办”模式。

青岛

建立“互联网+移动办事”平台，实现单点登录，一键通办社保、公积金、交通违章等民生服务，打造“事项最透明、申报材料最少、审批环节最简、流程最优、效率最高、服务最佳”的政务服务标杆城市。

南宁

通过建立统一的用户体系、信用体系、支付体系作为支撑体系，整合47个局委办数据和应用服务，提供“一码通城”、数字身份、电子社保卡、南宁公积金、个人信用、违章查询等100多项便民服务，真正让智慧城市服务来到市民身边。



以人为本——实用

跨区域整合资源，实现政务服务跨省联动



浙江、江西省联合推进跨区域数据共享

江西与浙江签署跨省数据共享应用合作协议，**两省电子证照库可实现动态调取、实时核验、异地互认**，实名用户可全流程线上办理、线上线下联动办理政务服务事项。两省已选择民生领域高频事项作为跨省应用试点，实现了身份证等11本证照跨省互认。

应用创新——探索

国家药监局、广东、福建、长沙等积极运用政务App，用户随时随地掌上办

国家药监局

以数据搜索为核心，整合公众、企业、监管人员关注的有效信息和服务，开发建设了“E药云搜”公众版、企业版、监管版，并开展统一集成管理。

“粤商通”通过系统整合、数据共享，将分散在各地各部门的308项涉企服务集成到手机终端APP，为企业提供贴身便捷服务。

广东省

福建省

闽政通APP整合便民服务事项25类超500项，推进省市县高频便民服务事项网上办理，提供掌上便民服务，企业和群众可以随时随地获取所需服务。

长沙市

“我的长沙”一屏汇聚城市各类服务资源，实现城市服务“全人群覆盖”“全天候受理”和“一站式”办理，让市民体验到最便捷、最高效的服务。

应用创新——探索

人社部、税务总局、湖南、湖北、沈阳、合肥等打造政务微信及小程序，开展政策宣传、移动服务



税务总局

围绕税收中心工作，紧跟重点工作部署，围绕减税降费、个人所得税改革、深化增值税改革等主题，充分运用图文、动漫、动图、H5、微视频、微电影等多种形式，打造出一批覆盖面广、影响力大、社会效果好的税务新媒体作品。

沈阳

“@沈阳营商”集成了微信小程序和微信公众号两大模块，通过人脸识别、身份核验，为企业和个人提供“实名”身份验证的“掌上”实时营商服务，让企业和群众“有事找我”可以“指尖触达”，进一步增进政企互联的感知度。



应用创新——探索

公安部、地震局、四川、成都等加强政务微博运营，引导网络舆论，传递权威声音



【司机请避让！昆明女婴命悬一线，今天紧急转运北京】只有4个月大的小可言患多种重病，专家决定将其转运到北京，接受手术治疗。根据转运方案，小可言乘坐的高铁将于今晚6时46分抵达北京西站。预计晚上7时乘救护车前往八一儿童医院。呼吁司机注意避让救护车，为小可言争取更多抢救时间。@北京交警 ... 全文



21.3万次观看

公安部

@公安部交通安全微发布 发布昆明重病患儿紧急转移北京相关微博，呼吁沿途司机避让，为患儿争取更多抢救时间，开辟出线上线下共同发声、协同处理的高效办公模式。

地震局、成都

6月17日22时55分，四川宜宾发生6.0级地震，随后发生多次余震。@中国地震台网速报、@成都发布 等快速反应，在传播中发挥重要作用，推动防灾抗灾工作有条不紊地进行，展现出各部门高效的“应急能力”。



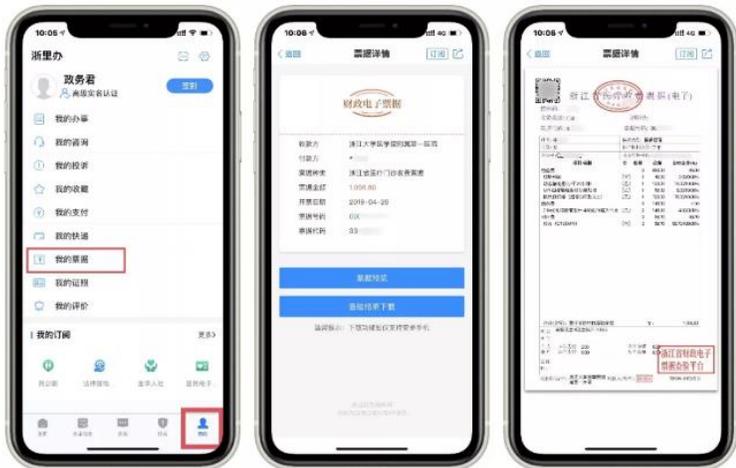
#地震快讯#中国地震台网自动测定：06月17日22时55分在四川宜宾市长宁县附近（北纬28.39度，东经104.94度）发生5.8级左右地震，最终结果以正式速报为准。（@中国地震台网 @新华视点 @人民日报 @央视新闻）



276人发表了态度

应用创新——探索

浙江、南京、佛山禅城等利用区块链技术便民惠企



浙江

全国首个区块链电子票据平台，实现了电子票据全过程“上链盖戳”，票据从生成、传送、储存到使用的全过程留痕且不可篡改，保证票据的真实性和唯一性，提高监管效率。

南京

利用区块链技术，实现了业务相关数据、用户行为数据以及特征数据的汇聚和整合，形成了一个支撑450万实名用户的基础区块链，将整合、优化的高质量数据对外提供服务。



版权存证平台

让创作者更有激情



佛山禅城

“区块链+工业设计”版权交易平台通过自助存证、侵权监测、在线取证、一键出证、维权协助、资产交易等六大功能，解决当前数字资产确权难、侵权严重、交易效率低下、取证维权成本高等问题。

应用创新——探索

商务部、市场监管总局、北京、河北、广西、嘉兴等应用新技术创新服务模式



北京市“一网通查”着力破解政务信息“找不到、找不快、找不准”问题
平台数据覆盖范围包括首都之窗网站全渠道数据，包括网站、新媒体等，同时收录市政府各相关部门网站数据，实现全市范围政府网站政务信息和服务全网通查。

河北省 5G+智慧政务，助力政务服务“秒办事”

群众不仅可以通过5G手机体验用“冀时办”APP办理各项服务，也可以直接用4G手机通过WIFI接入5G网络，享受在线申报、预约办事等“指尖办”的便捷服务。



嘉兴市 AR技术读《政府工作报告》，掀全国政务宣传新风向
不仅是宣传方式的创新，更彰显了嘉兴打造智慧城市标杆示范市的决心和信心，“掌上办事”“刷脸通办”的应用，让嘉兴老百姓切实感受到新技术、黑科技带来的便利。

安全可靠——底线

◆ 坚持“安全是发展的前提，发展是安全的保障”，各地方各部门逐步建立健全安全防控体系。

基于集约化平台，实现统一安全标准、统一安全能力、统一安全运维



加快落实安全可靠、自主可控技术体系建设部署

加强制度机制建设，出台数据安全制度规范，提升数据安全

贵州 广西 海南 江西 福建 广东 浙江



数字政府建设特点趋势

PART 1



2019年评估结果

PART 2



评估内容

数字政府服务能力

渠道支撑度	24
功能完备度	33
服务体验度	33
综合保障度	10
优秀案例	10



门户网站



政务App



政务微博



政务微信

1

聚焦服务成效

2

聚焦数据质量

3

聚焦创新探索

评估对象



数字政府 服务能力

- 省、自治区、直辖市
- 计划单列市
- 副省级省会城市
- 省会城市



政府网站

- 部委
- 省、自治区、直辖市
- 地级以上省市
- 区县



政务新媒体

- 部委
- 省、自治区、直辖市
- 计划单列市
- 副省级省会城市
- 省会城市

省级政府服务能力

档次	名称
卓越 [95,100)	无
优秀 [85,95)	北京市 上海市 浙江省 福建省 广东省 四川省 贵州省
良好 [75,85)	江苏省 安徽省 江西省 山东省 湖北省 湖南省 广西壮族自治区 海南省
发展 [60,75)	天津市 河北省 山西省 内蒙古自治区 辽宁省 吉林省 河南省 重庆市 云南省 陕西省 宁夏回族自治区
起步 [0,60)	黑龙江省 西藏自治区 甘肃省 青海省 新疆维吾尔自治区 新疆生产建设兵团

重要城市政府服务能力

档次	名称
卓越 [95,100)	无
优秀 [85,95)	福州市 厦门市 青岛市 长沙市 广州市 深圳市 成都市 贵阳市
良好 [75,85)	太原市 哈尔滨市 南京市 杭州市 宁波市 合肥市 南昌市 济南市 武汉市 南宁市 银川市
发展 [60,75)	石家庄市 沈阳市 大连市 郑州市 海口市 昆明市 西安市
起步 [0,60)	呼和浩特市 长春市 拉萨市 兰州市 西宁市 乌鲁木齐市

优秀政务App主办单位名单

新媒体类别	主办单位	主办单位名称
优秀政务App	部 委	司法部 财政部 商务部
	省级政府	上海市 江苏省 浙江省 安徽省 福建省 江西省 广东省 贵州省 云南省
	重点城市	杭州市 厦门市 青岛市 深圳市 石家庄市 长沙市



优秀政务微信主办单位名单

新媒体类别	主办单位	主办单位名称
优秀政务 微信	部 委	发展改革委 工业和信息化部 科技部 司法部 人力资源和社会保障部 海关总署 税务总局
	省级政府	北京市 上海市 安徽省 福建省 湖北省 湖南省 广东省 重庆市 贵州省 云南省
	重点城市	哈尔滨市 宁波市 厦门市 广州市 成都市 合肥市 南昌市 长沙市 贵阳市



优秀政务微博主办单位名单

新媒体类别	主办单位	主办单位名称
优秀政务 微博	部 委	发展改革委 科技部 工业和信息化部 公安部 民政部 卫生健康委 应急管理部 海关总署 知识产权局
	省级政府	山西省 辽宁省 江苏省 安徽省 福建省 河南省 湖北省 湖南省 广东省 四川省 贵州省
	重点城市	沈阳市 杭州市 宁波市 广州市 深圳市 成都市 石家庄市 合肥市 长沙市 贵阳市 昆明市

部委“十大”优秀创新案例

单位名称	案例名称
科技部	科技部政务服务平台
工业和信息化部	以网站为龙头建设融媒体 拓展“互联网+政务服务”渠道
交通运输部	交通运输部网站“交通智数”板块
水利部	聚焦网站“安全、实用” 注重保护个人信息安全
商务部	商务部网站一号登录
海关总署	“海关发布” 政务新媒体
税务总局	强平台 重策划 精制作 广传播——总局新媒体矩阵建设经验
市场监管总局	征集调查——辅助决策更接地气、更合民意
气象局	统筹规划，集约共享，建设智慧透明的气象政务服务平台
药监局	E药云搜App

省级“十大”优秀创新案例

单位名称	案例名称
北京市	北京市政府门户网站“一网通查”搜索服务
江苏省	江苏政务服务网
浙江省	一张身份证 通办民生事——浙江省推进数据共享实现民生事项“一证通办”
安徽省	推进共享融通 建设整体联动的集约化平台
福建省	福建省政务服务App统一平台（闽政通App）
江西省	“破信息孤岛 推共享应用”行动
湖北省	湖北省政务新媒体管理平台
广西壮族自治区	门户网站IPv6改造
四川省	“互联网+政务服务”新图谱——四川政务服务网的蜕变
贵州省	打造领先的政府网站集约化平台——贵州省政府网站集约化建设情况

市级“十大”优秀创新案例

单位名称	案例名称
青岛市	数开丛生、拥抱大数据时代——青岛公共数据开放网站应用实践
深圳市	深圳市“秒批”服务
厦门市	一体化政务服务平台——“i厦门”
哈尔滨市	政府门户网站与政务服务网深度融合
长沙市	“我的长沙”城市移动综合服务平台
成都市	积极推进政务新媒体管理，发挥矩阵宣传效应
贵阳市	不断探索创新、做政府数据开放的引领者和探路者
无锡市	政府网站集约化建设和标准化运维管理
佛山市	政府12345热线人工智能实践
柳州市	龙城市民云App逐步实现柳州智慧城市服务一体化

区县级“十大”优秀创新案例

单位名称	案例名称
青岛崂山区	政府信箱一窗受理一窗办结
深圳罗湖区	“政企服务平台”——打造数据赋能、服务直达的精准服务模式
深圳南山区	线上线下首创“企业设立一站式服务”平台全力推进营商环境改革创新
深圳坪山区	“@坪山”，民有所呼，我有所应!
深圳盐田区	全方位打造“智慧”门户网站领跑主动服务型网上政府建设
扬州仪征市	打造工业企业亩均产出综合评价大数据系统
武汉江岸区	“民呼我应”信息服务平台
武汉武昌区	实现政务服务“新三办”手机端微服务
佛山禅城区	“区块链+工业设计”版权交易平台
成都都江堰市	开创数据分析智能服务便民模式

CSTC中国评测



2019数字政府服务能力

暨第十八届中国政府网站绩效评估结果发布会

打造智慧服务型政府 助力国家治理现代化

谢谢聆听