

2021 年数字政府服务评估 暨第二十届政府网站绩效评估 优秀创新案例汇编

（数字政府篇）

中国软件评测中心

（工业和信息化部软件与集成电路促进中心）

二〇二一年十二月

目 录

一、工业和信息化部：全国移动电话卡“一证通查”	3
二、药监局：夯实“互联网+政务服务”利企便民服务药品监管	6
三、上海市：医疗付费“一件事”——“医保电子凭证”	15
四、浙江省：“数据回流”破解基层数据共享难题	17
五、安徽省：让技术有温度 让服务更贴心——安徽省人民政府网站适老化及无障碍改造创新案例	20
六、福建省：全国首例基于数据授权流通机制的应用场景——闽政通“人才招聘”服务	24
七、广东省：粤省事移动政务服务平台，“指尖办”让老百姓越来越省事	27
八、广西壮族自治区：“一业一证”改革	31
九、海南省：打造政务信息化、生活线上化、服务链上化的“海易办”综合平台	36
十、四川省：构建以任务为核心枢纽的“互联网+监管”统筹管理模式	45
十一、沈阳市：首创医保码、市民码双码融合首批 3 大类 20 项应用加速“一码通城”	47
十二、厦门市：“慧企云”政企协同服务平台	50
十三、济南市：“爱山东·泉城办”App 打造全天候服务型掌上政府	55
十四、青岛市：建设“数字实验室”，推动政企数据融合应用	58
十五、长沙市：长沙市金融专题库及金融大数据服务开放平台	59
十六、海口市：一站式“互联网+”公共服务平台——城市大脑·椰城市民云 App	63
十七、温州市：爱心帮扶宝	71
十八、长沙市芙蓉区：“蓉易办 App”企业服务平台	76
十九、佛山市禅城区：生态网格 app——智慧化基层社会治理改革的禅城探索	80
二十、成都市金牛区：金牛区首创“云现勘”助力审批服务提速增效 ..	85

2021 年数字政府服务能力评估暨第二十届政府网站绩效评估指标体系中“优秀创新案例”指标，采用“单位自荐”、“主管部门推荐”、“专家推荐”和“网民推荐”相结合的方式，接收来自各地区、各部门政府网站优秀和创新案例。评估指标发布以来，得到各地区、各部门的大力支持，共收到 260 余家政府政务信息化主管部门、专家、网民推荐的 400 多个候选优秀创新案例。案例类型涵盖了数字政府类、政府网站类领域新基建助力、集约化建设、一体化服务、移动化服务、新技术应用、数据开放利用、适老化改造等方面。

中国软件评测中心对各单位推荐的候选优秀创新案例进行打分、初评，筛选候选案例，并邀请中央党校（国家行政学院）、中国人民大学、华南理工大学以及赛迪研究院相关研究所等机构数字政府研究领域的学者专家组成评审组，对初评筛选案例进行评价评审，通过专家投票评选出数字政府类优秀创新案例 20 个，政府网站类优秀创新案例 50 个（其中，部委、省级、省会及计划单列市、地市及区县各 10 个）。本节汇编 20 个数字政府优秀创新案例。

一、工业和信息化部：全国移动电话卡“一证通查”

（一）项目背景

近年来，工业和信息化部在打击治理电信网络诈骗工作中，发现部分涉案电话卡是由诈骗分子冒用他人身份信息办理的手机卡，用户本人并不知情，可能会对用户个人信用产生负面影响。同时，由于缺乏统一的查询途径，用户不了解自己名下电话卡办理情况，难以主动发现自身利益受到侵害，也不利于相关部门防范治理电信网络诈骗行为。为此，工业和信息化部组织在部政务新媒体“工信微报”等平台，正式推出了全国移动电话卡“一证通查”便民服务，群众凭借居民身份证便可查询其名下在每家基础电信企业、移动通信转售企业所办理的手机卡数量。

（二）创新做法

2021 年 9 月 14 日，工业和信息化部政务新媒体“工信微报”在其微博、微信、今日头条、抖音等平台账号创新宣传工业和信息化部推出的全国移动电话卡“一证通查”服务。具体做法如下：

1. 追求时效性，做到全网首发

在部办公厅、网络安全管理局指导支持下，9 月 14 日下午 5 点在“工信微报”、微博账号、微信公众号、今日头条号、抖音号等平台全网同步首发相关策划内容，在互联网平台快速扩散传播。



图：全国电话卡“一证通查”

2. 追求生动性，创新表现形式。

微信公众号发布文章适应移动互联网传播规律，积极采用融媒体方式，通过文字、图解、海报、视频等多元形式进行了策划编辑，具有很强的可视性、可读性和传播力。



图：创新融媒体方式宣传推广

3. 追求服务性，开设办事入口。

为了便于网民通过“一证通查”系统在线查询，“网信微报”微信公众号下设菜单开

设了查询链接入口，并通过新媒体内容引导网友通过该入口进入查询页面，进一步增强了在线办事能力和粉丝黏性。在“工信微报”提供的查询页面提交预约查询申请 48 小时内，服务平台会通过“10699000”专用短信端口告知用户名下所有电话卡数量及其所属的运营企业。



图：全国电话卡“一证通查”界面

4. 追求互动性，实现在线答疑。“一证通查”内容发布后，短时间内吸引大量网友使用该查询功能，并在线提出很多使用过程中遇到的共性问题。围绕部分热点问题，协调部网络安全管理局提供了答复口径，并在线答疑，有效解答解决了网民的问题。

（三）宣传效果

通过“工信微报”深度策划宣传，工业和信息化部推出的“一证通查”服务取得较好的传播效果，其中微信公众号单篇文章累计阅读量达 16 万次；微博话题冲上热搜榜，累计阅读突破 5000 万次；带动服务系统上线首月日均查询量近 40 万次。

（四）主要功能

此次在工业和信息化部政务新媒体“工信微报”开通的全国移动电话卡“一证通查”

服务，打破了 93 家省级基础电信企业和 39 家移动通信转售企业相关数据各自独立的局面，实现全国移动电话卡的统一便捷查询，从根本上破除了手机卡查询难题，规避了不知情办卡的风险，为人民群众维护自身利益、保护个人信用提供有效途径，助力打击电信网络诈骗工作。

二、药监局：夯实“互联网+政务服务”利企便民服务药品监管

（一）项目概述

数字政府建设是推进数字中国建设的重要内容，推动数字政府建设对提升国家治理体系和治理能力现代化水平具有重要作用。国家药品监督管理局十分重视数字政府建设，着力构建部门协同联动、线上线下一体的综合监管模式，提高事前预防、事中监管和事后处置能力。

1. 指导思想

国家药品监督管理局（以下简称“国家药监局”）以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心的发展思想，深化“放管服”改革思路，认真贯彻落实党中央、国务院关于加强“互联网+政务服务”的部署要求，紧紧抓住直接面向社会公众提供的具体办事服务事项，充分利用“互联网+”思维，运用互联网技术和信息化手段优化服务流程，创新服务方式，推进数据共享，打通信息孤岛，推行公开透明服务，最大程度利企便民，切实提升药品监管政务服务的质量和实效，让法人和自然人少跑腿、好办事、不添堵，共享“互联网+政务服务”发展成果，建设人民满意的服务型政府。

2. 建设目标

国家药品监督管理局“互联网+政务服务”平台（以下简称“国家药监局政务服务平台”）建设项目按照《国务院办公厅关于印发“互联网+政务服务”技术体系建设指南的通知》（国办函〔2016〕108 号）建设要求进行总体规划建设，已基本建成国家药监局政务服务平台。预计到 2022 年底前，将建成国家药品监督管理局的整体联动、上下协同、全局统筹、一网办理的“互联网+政务服务”技术和服务体系，着力实现全局行政权力和公共服务事项的“一站式”网上办理与“全流程”效能监督，实现政务服务的标准化、精准化、便捷化、平台化、协同化，政务服务流程显著优化，服务形式更加多元，服务渠道更为畅通，群众办事满意度显著提升。

（二）平台功能及成效

根据国务院发布的《“互联网+政务服务”技术体系建设指南》，结合《国务院关于加

快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》和《国务院办公厅关于切实做好各地区各部门政务服务平台与国家政务服务平台对接工作的通知》要求，国家药监局“互联网+政务服务”一期项目建设率先完成互联网政务服务门户建设、智慧监管门户建设、基础支撑环境构建、数据共享交换平台建设和电子证照管理与服务系统建设，并实现与国家政务服务平台相关政务服务业务数据对接工作。主要建设内容包括：

1. 汇聚办事入口，畅通网上药监

互联网政务服务门户通过网上办事大厅、移动 App、实体大厅网上服务系统等多渠道公开发布政务服务事项办事指南，为公众提供场景式在线办事导航，为注册用户提供网上预约、网上申请、网上查询、咨询投诉等相关服务，并与实体政务大厅在服务引导、同源数据发布的层次上进行充分的互联、集成。同时，引入法人和自然人专属空间，提供我的办件、我的评价、我的证照、我的预约、消息提醒等服务。“法人和自然人专属空间”是以企业社会信用代码证或公民身份证为依据进行网上事项申请、材料共享的专属服务通道，支撑一号申请的实现。主要包括统一用户注册、统一身份认证和统一门户、整合对外服务业务办理系统入口、事项管理和事项公开系统、办件数据采集和国办汇聚。

目前已实现 23 个对外服务业务系统统一登录，覆盖国家药监局 102 个政务服务事项可在线办理。实现 7 个垂直管理业务系统支持与各省政务服务平台相关政务服务事项统一登录对接，实现行政相对人在省政府政务服务平台统一登录到垂管业务系统办理事项。此外，在中国药监 App 开通政务服务功能，行政相对人登录后可查看法人空间相关信息以及进行电子证照的预览查看及扫码验证。

为实现行政相对人在线办理政务服务事项，实时掌握政务服务事项办件进度，建立健全以企业和群众办事体验为导向的政务服务“好差评”评价体系，推进电子证照发放及云端亮证和在线验真等应用的推广提供了基础保障。



图：国家药监局网上办事大厅入口



图：中国药监政务服务首页及电子证照查验中心

2. 智慧监管一体化，上下协同共享

监管门户是国家药监局监管业务集成门户，对外统称国家药品智慧监管平台，为药监系统监管人员提供统一的工作门户。基于统一门户管理、统一用户管理、统一认证管理、统一审计管理和统一备案管理的五个原则对国家药监局和直属单位所有相关的政务服务业务系统进行集成，达成实现统一登录和统一入口，方便一站式管理服务的应用效果。在此基础上，按照国家药监局领导关于加快构建药品监管全国“一盘棋、一张网”的指示，2020 年又探索开展全国药品智慧监管平台一体化建设试点工作，采取“国家平台升级+地方平台改造对接”的方式，强化整体联动，试点开展全国一体化药品智慧监管平台建设。试点省份做好省级平台子门户、应用集成、统一登录和大数据展示等建设内容，优化省级平台展示窗口，与国家局平台完成统一门户、数据共享、应用协同等不同深度的对接。

国家药品智慧监管平台自 2020 年 1 月上线运行至今，已完成 40 个业务系统对接，监管人员注册用户超过 8000 人，服务各层级药品监管工作人员。立足于药品监管全国一体化，需要进一步融合，以促进业务条线之间、中央、省、市层级之间、药监部门与横向部门之间、药品审评审批与监管执法之间等多个维度互联互通、整体联动，利用大数据驱

动智慧监管，实现“一网通管”，全面构建药品智慧监管的全国“一张网”。



图：国家药品智慧监管平台首页-数据共享



图：国家药品智慧监管平台首页-综合信息专栏

3. 筑牢基础支撑，开拓多元服务

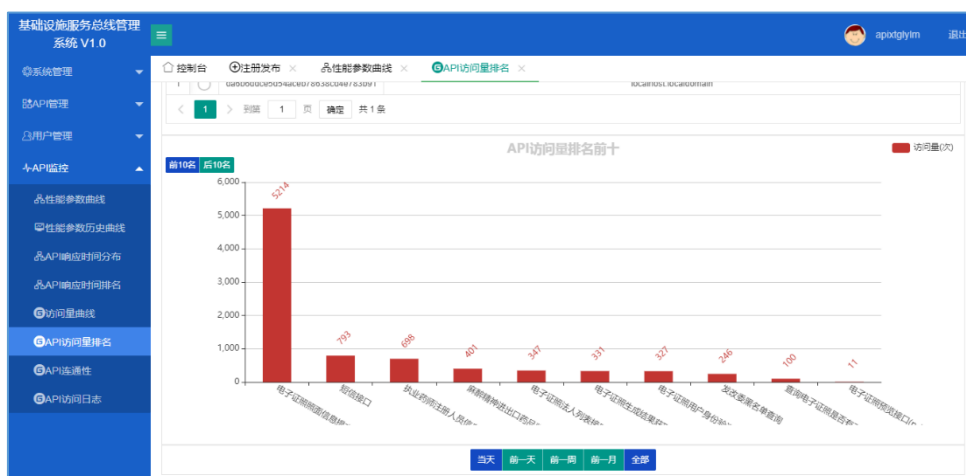
基础支撑环境是支撑整个“互联网+政务服务”平台运行的基础支撑环境。主要包括电子印章系统、统一身份认证系统、统一支付系统、统一物流系统、统一外部接口管理、数据共享交换平台等中间支撑系统。为各类业务应用提供运行环境、身份认证、数据交换共享等支撑，实现不同应用系统之间、应用与应用客户端之间的关联互动和数据共享交换，实现异构数据库互联，不同网络、不同操作系统间的数据传递，实现跨部门、跨直属单位、多层级的资源共享、数据交换、应用关联与业务协同。

基础支撑环境自 2020 年 1 月上线以来，已全面在国家药监局政务服务平台中提供服务。统计接入各类接口 48 个，包括移动的短信与中国邮政接口、国家政务服务平台的企

业基本信息查询、校验接口，发展改革委双公示黑名单接口，公安部人口身份核验接口，编办事业单位及党群机关查询接口，人社部的专业技术人员职业资格证书查询接口，国家药监局电子证照相关接口，统一签章与 CA 加密与解密相关接口等。其中对外给执业药师中心提供服务 3 次、药品审评中心提供服务 157 次、中国食品药品检定研究院提供服务 30411 多次、行政事项受理服务和投诉举报中心提供服务 6258 次。浙江省药品监督管理局提供服务 54 次。对内给医疗器械唯一标识管理信息系统提供服务 192129 次、网上办事大厅系统提供服务 1133163 次、医疗器械注册信息管理系统提供服务 1446834 次、智慧监管平台提供服务 50995 次、国家药监局信息化项目管理系统提供服务 6 次、医疗器械生产企业监管信息平台提供服务 986 次、药品业务应用系统提供服务 65446 次。



图：基础设施服务总线管理系统首页



图：API 接口访问量排名

4. 推进数据共享，打通信息孤岛

数据共享交换平台作为国家药监局政务信息资源共享交换中枢，构建了国家药监局政务服务平台数据全集，包括基础数据、业务数据、管理数据、平台运行数据等，是国家药监局政务服务数据共享交换的支撑系统。通过建立国家药监局政务服务资源目录体系和共享交换体系，以及数据共享交换标准规范等保障互联网政务服务门户、政务服务管理平台、业务办理系统有效运行。对内实现与国家药监局、各直属单位业务系统的共享和交换，对外通过与国家政务服务共享交换体系对接，实现与国家政务服务平台的共享和交换。

数据共享交换平台自建成投入使用以来，已与国家药品监督管理局原有数据共享交换系统有机融为一体，承担起药品监管领域数据共享交换任务。目前国家药监局局与直属单位发布目录情况 441 个，省局发布 1480 个。其中库表资源 821 个、接口 48 个、文件 59 个。共享数据 2500 多万余条。给国办主通道上传办件数据累计 2.4 万余条，电子证照数据累计 1.1 万余条。垂管系统数据通过国办备用通道上传，目前累计上传办件数据 233.1 万余条。



图：数据可视化展示页面

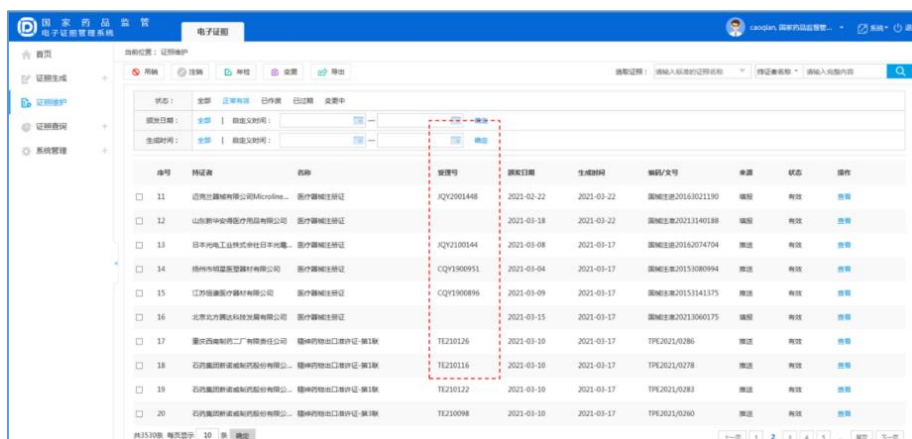
5. 电子证照可信验证，助力优化营商环境

国家药监局电子证照管理服务系统建设严格遵循国家电子证照国家标准和全国一体化政务服务平台电子证照标准要求，实现国家局电子证照管理的“四个统一”：包括统一电子证照库、统一电子证照管理、统一标准规范、统一电子证照查验。国家药品监管电子证照库汇集并统一管理国家局电子证照数据，包括电子证照文件、证照目录相关信息等，实现国家药监局电子证照的统一管理，通过建设具备药品监管电子证照签发、验证、全生

命周期管理等功能的证照服务系统，树立良好的公信力，做到信息透明、准确、及时，实现国家局药品监管电子证照管理一体化、可信化。

面向证照系统管理员、监管人员、法人用户和自然人用户提供权威、统一的电子证照可信化验证功能，减少监管人员面临假证伪证的风险，堵住部分监管漏洞；依托国家电子证照共享系统，实现部分证照免提交，避免企业反复提交纸质资料；也为企业在生产经营过程中对电子证照的社会化应用需求提供了快捷、可靠的验证途径，真正做到药品监管证照数据公开透明。

为规范行业内电子证照的制作与应用，国家药监局制定了统一完善的电子证照技术标准与管理规范，包括药品监管电子证照相关技术规范、证照平台相关管理规范等。其中，已梳理完成国家药监局 60 种电子证照目录，编制完成 13 种电子证照版式规范，3 种电子证照版式标准。截至目前国家药监局已正式发放电子证照 3000 余张，包括医疗器械注册证及变更文件、精神药物出口准许证、麻醉药品出口准许证、精神药物进口准许证、麻醉药品进口准许证等 6 种证照。



序号	持证人	药品	管理号	颁发日期	生成日期	编号/发号	来源	状态	操作
11	国药集团医药有限公司	国药集团主证	QY2001468	2021-02-22	2021-03-22	国家主证20160321180	国家	有效	查看
12	山东新华医药有限公司	国药集团主证		2021-03-18	2021-03-22	国家主证2021140188	国家	有效	查看
13	日本武田工业株式会社	国药集团主证	QY2100144	2021-03-08	2021-03-17	国家主证20160274704	国家	有效	查看
14	扬州市恒盛医药有限公司	国药集团主证	CQY180951	2021-03-04	2021-03-17	国家主证20151080994	国家	有效	查看
15	江苏恒康医药有限公司	国药集团主证	CQY180886	2021-03-09	2021-03-17	国家主证201513141375	国家	有效	查看
16	北京北方医药科技发展有限公司	国药集团主证		2021-03-15	2021-03-17	国家主证20211060175	国家	有效	查看
17	重庆医药集团二厂有限公司	精神药物出口准许证-第1版	TE210126	2021-03-10	2021-03-17	TE210210286	国家	有效	查看
18	石药集团诺诚健泰制药有限公司	精神药物出口准许证-第1版	TE210118	2021-03-10	2021-03-17	TE210210278	国家	有效	查看
19	石药集团诺诚健泰制药有限公司	精神药物出口准许证-第1版	TE210122	2021-03-10	2021-03-17	TE210210283	国家	有效	查看
20	石药集团诺诚健泰制药有限公司	精神药物出口准许证-第1版	TE210098	2021-03-10	2021-03-17	TE210210280	国家	有效	查看

图：国家药监局电子证照系统



图：电子证照“云端亮证”

（三）管理思路发展及探索

国家药监局“互联网+政务服务”平台在“建”“管”“用”三个关键点发力，在建设的同时，梳理内部及外部的使用需求及管理思路，探索更好的管理和使用国家药监局政务服务平台。

1. 推进政务服务事项管理新标准

按照国家要求，通过对发展改革委、商务部、生态环境部等部委网站调研，结合国家药监局监管业务实际，对国家药监局政务服务事项进行标准规范制定和管理，梳理完成国家药监局 113 项政务服务事项在网上办事大厅展示，实现政务服务事项清单标准化、办事指南标准化，伴随国家药品监管法规调整，协同相关业务司局及直属单位共同建立起新的标准版政务服务事项变更机制，编制《国家药品监督管理局政务服务体系建设工作分工方案》，已按照新的工作方式，结果法规调整，国家药监局政务服务事项已经调整为 102 项，下一步将会继续按照新的工作标准和分工，伴随法规调整优化国家药监局政务服务事项。

2. 推动形成统一的系统建设新思路

在“互联网+政务服务”平台建设中，深刻体会到业务办理系统才是整个政务服务的灵魂，业务办理系统的建设思路直接影响到整个政务服务平台的对外服务效能。通过对国家政策深入学习，与建设单位详细沟通，在系统建设中形成适应国家药监局业务系统

实际的系统对接理论，编制系统建设指南，并将具体要求写进“十四五”规划，同时赴国家药监局各相关业务司局及直属单位进行专题宣讲，并结合日常工作会议及工作汇报，经过 2 年的不断宣讲，得到药监局范围内上至局领导下至系统管理部门的认可，建立起各单位统一的符合政务服务体系权责明确的系统建设思路，为日后政务服务平台的发展奠定基础。

3. 加强“云端”安全服务新方式

创新应用云计算、大数据、移动互联网等新技术，国家局政务服务平台与“药监云”同步推进、同步建设，是“药监云”第一批用户系统，项目上云之前都经过严格的内部功能测试，上云之后都需要经过安全运维部门的主机安全漏洞扫描、web 漏洞扫描、渗透测试等安全评估，漏洞修复后需要通过安全运维部门对业务系统等级保护定级备案的审核，在上线前 3 个月内完成网络安全等级保护测评才具备上线资格。

药监局的互联网门户（国家药品监督管理局网上办事大厅）与监管门户（国家药品智慧监管平台）为了确保业务访问过程中数据的完整性和机密性，采用 HTTPS 加密。为了保证统一身份认证的保密性，完整性和防抵赖均使用了 CA 数字证书。上线后安全运维部门定期开展药监云的设备巡检、日志审计、风险评估、安全加固、数据备份等工作并对业务系统的主机安全进行检查，及时通报安全隐患。按照合同内容初验后会进行第三方的功能、安全、性能测试保证系统的安全与稳定。

4. 拓展线上政务服务运营新模式

政务服务平台建设的主旨是服务，在平台建设之初就逐步开展对包括行政相对人、监管系统用户开展充分调研，并在系统建设试运行阶段率先邀请部分不同种类企业用户参与线下座谈、线上试用，广泛征求意见，解决国家建设要求与药品监管行业运行实践之间的矛盾。新建设的线上政务服务平台作为新生事物，改变着用户固有的办事模式，为了在变革期更好的对外服务，专门开通热线电话及邮箱解决用户在注册登录方面遇到的问题，同时在统一登录页面对外公示各业务系统的联系方式，保障行政相对人在不同节点能找到恰当的工作人员咨询，同时也在药品、医疗器械及化妆品相关的业务培训中增加政务服务使用和建设培训。

国家药监局政务服务平台打造线上线下融合、多级联动的政务服务平台体系。着力破解“信息孤岛”，建成网上统一身份认证体系、统一支付体系，推动跨部门、跨地区数据共享和业务协同，着力实现全局行政权力和公共服务事项的“一站式”网上办理与“全流程”效能监督，实现政务服务的标准化、精准化、便捷化、平台化、协同化，推进政务服务流程显著优化，服务形式更加多元，服务渠道更为畅通，不断推动群众办事满意度提升。

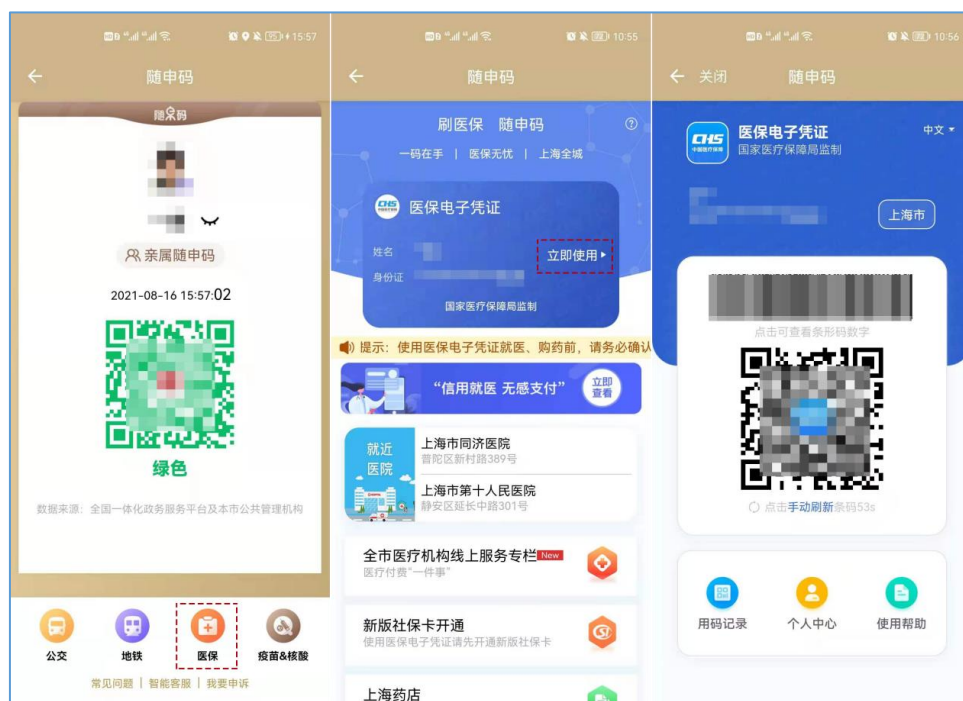
三、上海市：医疗付费“一件事”——“医保电子凭证”

自 2013 年起，市民信箱权威推出移动客户端“市民云”App，实现了市民信箱网站和市民云 App 访问一体化的全新模式，打通了政府联系服务居民的“最后一公里”通道，为居民提供便捷、高效、智能的社区服务。

2019 年 2 月 1 日，在上海市大数据中心主办的一网通办 App 命名仪式上，“市民云”App 正式更名为“随申办市民云”App，为上海打造一站式的“互联网+”市民服务总入口。市民信箱作为“随申办”超级 App 的建设运营承建单位。

2020 年，在新冠疫情防控常态化大背景下，防范化解重大公共卫生风险，减少患者医院滞留时间、取消人际传递等措施同样势在必行。

2020 年 6 月，为缩短市民就医付费的排队时间、改善就医体验，上海市加快推进“互联网+医疗”服务，开展上海市医疗付费“一件事”项目的试点工作，“随申码·医保电子凭证”功能正式上线。医保参保人无需携带实质医保卡，到医院后只需打开“随申码·医保电子凭证”展码即可完成挂号、付费等一系列就医操作。



图：“随申码”医保电子凭证

首次使用“医保电子凭证”的用户，需通过完成刷脸、信息确认等操作后，激活个人“医保电子凭证”。到医院后，医保参保人只需点击“医保电子凭证”页面的“立即使用”，

在跳转的页面中再点击“二维码”标识，向窗口工作人员出示或直接在挂号自助机，出示“医保电子凭证”的二维码与条形码界面，即可完成挂号的操作。



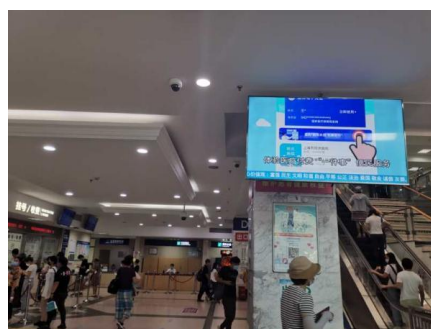
图：扫码挂号

在门诊间就诊完毕后，通过医院设备扫描“医保电子凭证”，参保人无需走出门诊间，就完成了付费操作。离开门诊间后，可直接到检查室做检查，或直接去药房取药后即可离开医院。医保参保人签约开通“信用就医，无感支付”服务后，到达医疗机构诊间只需出示“医保电子凭证”，在医生完成诊疗服务后医院信息系统自动发起基于信用的无感支付服务，发生医疗费用的医保部分实时结算、自费部分由签约绑定的信用账户进行自动支付。在整个过程中，患者可以无需做任何付费动作，真正实现就医过程的“无感”支付。

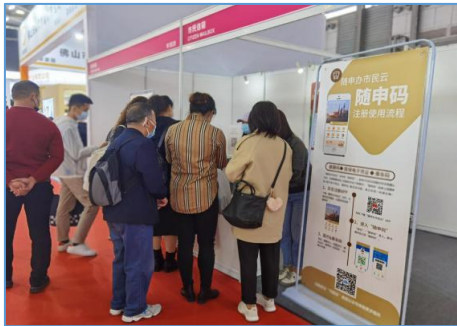
“随申办市民云”App 为配合市政府推广宣传“医保电子凭证”功能，除定制宣传物料（易拉宝、宣传单页、操作视频）下放至本市所有公立医院外，同时联动各家医院、各家新闻媒体，利用网络渠道、线下展会、社区活动等方式宣传并引导市民使用并熟悉“医保电子凭证”功能使用。



图：仁济医院



图：闵行中心医院



图：2020 年老博会现场



图：上海热线网站发稿宣传

截止到 2021 年，已超过 1100 家定点药店实现手机“刷码购药”，同时上海已有超过 800 万参保人员申领并激活个人医保电子凭证。

四、浙江省：“数据回流”破解基层数据共享难题

随着浙江省数字化改革的纵深推进，应用场景不断多样化，各地各部门对数据共享提出了更高的要求，企业群众办事、政府决策分析、应用场景建设对数据支撑的需求日益迫切，基层数据不够丰富、不够完整、申请周期长等问题日益凸显。“数据回流”是一种数据分域切片共享数据的新方式，从根本上解决了基层数据共享的痛点和堵点，构建浙江省数据共享新的实现途径，推进公共数据共享从被动服务迈向主动服务，不断激发基层业务创新活力和积极性，持续赋能市域、县域治理现代化。

（一）主要做法

1. 围绕高频数据使用清单，分批切分数据回流

目前已完成五批高频共享数据使用清单回流至市级公共数据平台。数据切分通过三步实施，一是省公共数据平台通过历史数据申请量与摸排调研，梳理形成高频数据清单；二是依托省大数据处理分析平台对省级数据库需切分的高频数据表进行数据探查，确定数据表切分规则，进行数据开发及任务调度配置；三是按照下发规则将切分结果表授权到市级公共数据平台地市数据仓。

2. 制定省级数据回流工作细则，明确回流工作体系

今年 7 月份，浙江省大数据局面向全省发布《浙江省一体化智能化公共数据平台省级数据回流工作细则（试行）》（浙数局发〔2021〕7 号），细则中规定建立由省级数源单位、省级公共数据主管部门、设区市公共数据主管部门组成的数据回流工作体系，以及专人负责沟通联络机制。省级数源单位根据各地实际需求，结合本条线相关规定，在省公共数据平台中根据设区市所提需求确认本部门数据的回流属性。省级公共数据主管部门

负责将可回流数据通过省公共数据平台完成数据的切分和授权，并指导督促各设区市做好回流数据的安全共享和高效利用。设区市公共数据主管部门负责收集和审核市级数据使用部门和所辖县（市、区）各部门的省级数据回流申请需求，在省公共数据平台目录系统中发起数据回流申请，并将回流至市级平台的数据按需共享至市级数据使用部门，同时做好数据回流辖县（市、区）公共数据平台的工作。

3. 市县“点单”模式变“端菜”模式，激活基层应用创新活力

过去市、县“点单”要数据，现在省里主动“端菜”给市县数据。数据主动“端菜”的技术路径是通过各地市在省公共数据平台上建设数据仓，从而共享省平台数据。各地市在省平台上获得的一块供自己使用的空间，可称之为“数据飞地”。

以衢州为例，衢州市为了调用省平台的数据，在省平台上建设“数据飞地”。该“数据飞地”相当于快递中转站，省平台把要寄的包裹（数据）批量放到快递中转站（数据飞地），再寄回衢州分发到客户（数据使用单位）。衢州“数据飞地”与当地公共数据平台互通，衢州也可将本地数据传输至“数据飞地”并进行数据采集任务配置、数据加工。这样，市本级数据又和省平台数据做了一次融合。同理，衢州市下属的柯城、开化、龙游等均可到衢州市公共数据平台建“数据飞地”，实现市域的数据融合。

4. 建设数据回流工单管理系统，明确回流职责

根据浙江省大数据局发布《浙江省一体化智能化公共数据平台省级数据回流工作细则（试行）》（浙数局发〔2021〕7号），在目录系统开发数据回流申请、审批工单管理功能，设区市公共数据主管部门可在目录系统上按需发起省市数据回流申请，并提交盖章的《浙江省省级公共数据回流申请表》，工单流转到省级数源单位确认是否可回流，确定可回流后工单流转到省级公共数据主管部门审批并实施回流操作。如果省级数源单位确认不可回流，应依据相关法律、法规、规章和国家有关规定说明具体原因。建立数据回流全生命周期工单管理，明确数据回流工单职责，确保数据充分回流，有效支撑基层决策管理。

（二）工作成效

截至目前，共有 757 类、37 亿包括公安户籍、婚姻信息、城市环境信息、高速收费口等基层所需的高频数据，从省平台按地域回流共享到各市、县。回流数据在政务服务、教育、交通出行等领域发挥了重要的数据供给作用。

1. 公积金贷款“不见面”，让群众办事更舒心。义乌市依托数据回流技术，融合省级户籍信息、婚姻信息、失信人员、信用信息等 5 类省级数据，和不动产登记、公积金缴纳、商品房购买合同备案信息等 5 类本地数据，构建义乌市公积金智能审批专题库，通过分析公积金贷款申请人的户籍、婚姻等基本情况、家庭已有房产情况（有几套房、什么

时间购买)、信用情况(公共信用、银行征信、支付能力),在全国首创公积金贷款“不见面”办理,实现从申请、受理、审批、签约、抵押等 8 个环节全流程网办。办理公积金审批从需提交 19 份材料、7 个工作日审核提高到零材料、1 个工作日审核,目前已实现缴纳、提取、贷款 33 个事项全网办年办件量 35 万,网办率 98%,让群众办事更舒心、更省时。

2. “入学通”综合集成,让学区预警更智能。金华市利用省级户籍数据、婚姻数据、出生医学证明、学校信息等 5 类回流数据,结合不动产、房产等 2 类本地归集数据,建设“入学通”专题库。通过户籍、出生医学证明与金华本地新归集的监护人信息等数据的比对分析,实现 96% 的学生至少可以匹配到父母任意一方的信息;将业务口径获取该套房产的最新数据与不动产、房产证、土地证关联分析,做到一人一证;解析地址数据获取房产地址所在的区县,确认学生是否房产一致;构建招生政策模型、入学预测模型,实现学区“预警、查询、报名、录取”等四大综合服务功能,破解家长政策理解偏、学前规划难、报名程序烦等难题,提升教育行政部门动态预测预警、科学调控教育资源的能力。目前,已实现市本级 3 区 89 个学区的智能预警,近 4 万适龄儿童学区智能测算。

3. 服务交通综合管理,让城市出行更便利。嘉兴市嘉善县融合从业人员、两客一危车辆、高速收费口、ETC 出入刷卡等 36 类省级回流数据,网约从业人员信息、出租车终端信息等 24 类市级共享数据,与公交车基础数据、交通量调查信息等 38 类县级归集数据,构建嘉善县交通综合专题库。覆盖城市公共交通、私家出行、共享出行、绿色慢行、枢纽等五类城市立体出行体系,通过分析长三角异地出行需求和客流特征,优化城市公交线网、开通社区微循环专线、扩展长三角通勤专线,打通三类“专线”,实现长三角出行信息数字化、服务一体化、交通数智化。

4. 聚焦基层减负应用,让基层服务更轻松。宁波市鄞州区依托公共数据平台,融合户籍及流动人口、婚姻登记、出生医学证明等 24 类省级回流数据,地名地址信息、婚姻及配偶、房屋信息、失业登记等 7 类市级归集数据,社区基础信息、房屋结构化信息、网格信息、死亡信息等 5 类鄞州区归集数据,构建鄞州区基层减负专题库。以基层减负“最多报一次”应用为例,通过户口簿、出生医学证明、火化证明等数据,得到每月“迁入迁出生死亡”的四变信息以及省全员平台信息,供社工核验,自动生成每月计生统计表,并将社工核实后的数据自动反馈上报给省全员平台信息,大大减轻了社工工作负担。

五、安徽省：让技术有温度 让服务更贴心——安徽省人民政府网站适老化及无障碍改造创新案例

（一）案例背景

为着力解决老年人、残疾人等特殊群体在智能技术面前遇到的困难，根据《国务院办公厅关于印发政府网站发展指引的通知》（国办发〔2017〕47号）精神，运用大数据、人工智能等新技术，对安徽省人民政府门户网站进行适老化及无障碍改造，更平等、更便捷、更贴心地让特殊群体享受政府信息服务，助力特殊群体更好地拥抱数字时代。

（二）主要做法

1. 全面彻底改造，确保特殊群体能用

对照标准规范，采取网页源代码技术改造模式，全面彻底改造安徽省人民政府门户网站 180 多个栏目，共近 6 万个页面内容，充分满足老年人、残疾人等特殊群体获取网站信息服务的可感知性、可操作性、可理解性和兼容性要求。紧贴老年人、残疾人等特殊群体需求特点，运用智能解析、语音合成、智能导盲、大数据等新技术，提供包括图文引导、大字体、大图标、高对比度配色、特大鼠标、大字幕、语音读屏、全键盘操作及智能导盲等无障碍辅助服务功能，让老年人及残障人士能够平等访问使用省政府门户网站。



图：“长辈版”服务模式



图：无障碍服务模式

2. 用心做实做细，全面保障用户好用

一是通过数据建模和用户行为画像分析挖掘用户需求，面向视障、听障、认知障碍以及老年人等提供“操作指引”服务，实现不同群体辅助浏览模式“一键直达”，切实改善用户使用体验。



图：无障碍辅助模式选择

二是基于语音交互和网页智能导盲技术，对网页所有组件及信息内容进行梳理归类，能够智能识别页面结构，设置导航区、视窗区、交互区、列表区、正文区、服务区等 6 大区域，提供区域指引、区域定位、实时读屏、语音验证码和全程键盘操作等智能导盲服务，实现盲人用户“畅游”网页。



图：智能导盲-区域指引

三是丰富无障碍工具，提供图文引导、配色切换、灰度调节、网页放大缩小、辅助线、简繁转换、拼音标注、语音朗读、声音切换、网页刷新、帮助提示等，操作方便，易于上手，实现用户使用习惯“私人订制”。

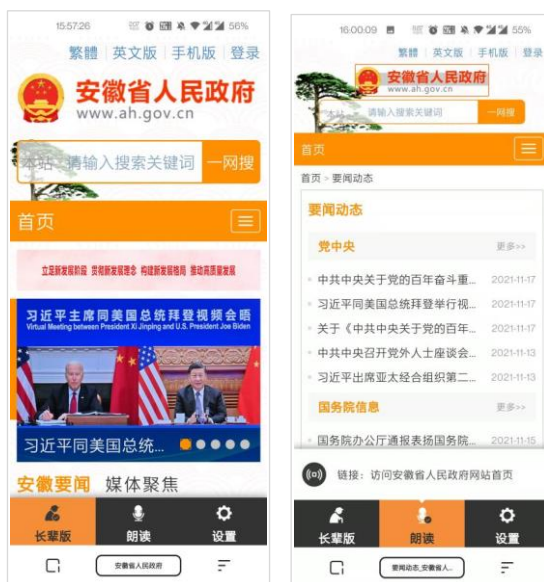


图：声音音量、语速及声音模式切换

3. 形成服务闭环，积极引导用户应用

PC 端和移动端同步进行改造，同时提供直接进入适老化无障碍服务的客户端，形成三位一体的服务。每个端口均提供适老化及无障碍服务引导入口，形成有效的适老化及无障碍服务的闭环，无论使用计算机或移动设备，都能让用户便捷地享用政府网站技术发展成果和信息服务，在人机交互上真正地实现“适老”，充分让老年人等特殊群体敢用

想用，不断增强老年人、残疾人等特殊群体的获得感、幸福感。



图：移动端适老化及无障碍功能引导服务



图：PC 端智能引导服务

4. 加强顶层设计，整体谋划部署

一是分步有序推进，按省、市、县三个层级梯次推进全省政府网站和政务新媒体适老化及无障碍改造升级。

二是总体适度提前，市级政府及部门网站和政务新媒体提前 1 年完成改造，县级政府及部门政府网站和政务新媒体提前半年完成改造，预留足够时间完善提升适老化和无障碍功能，确保能够通过国家相关机构测评。

三是一体化建设，要求充分发挥已建成的政府网站集约化平台优势，将适老化及无障碍服务作为集约化平台一项基本功能，统一部署、一体推进，既能保障改造步调协调一致，又能打造一致性用户体验。



图：适老化改造文件

六、福建省：全国首例基于数据授权流通机制的应用场景——闽政通“人才招聘”服务

根据国家“十四五”规划纲要及《国务院关于印发政务信息资源共享管理暂行办法的通知》精神，福建省经济信息中心在闽政通 App 应用基础上，结合国家信息中心基于国产密码基础设施与网络信任服务体系的“数据授权流通机制”进行了探索，构建全国首例基于数据授权流通机制的应用场景，打造网络招聘中基于社保数据进行履历核验的创新服务。

（一）案例概况

1. 实施背景

基于国家大数据战略以及日益完善的法律法规，在保护个人信息安全与尊重各方数据权益的前提下，通过数据相关方的有效授权，将数据从提供者传递到使用者，满足就业与人才服务场景对人社等部门数据的业务需求，提升政府执政能力，优化数据便民服务，助力数字经济发展。

2. 案例简介

用户在求职过程中使用闽政通 App “人才招聘”服务，经用户授权，通过省人社厅调

取个人社保的缴交记录对简历进行自动填充和核验，提高用户简历的可信度，提升招聘单位的信任感。同时，数据传输过程使用数字签名和加密技术，确保数据安全和不可篡改。

（二）具体做法

1. 案例详情

闽政通 App 持续整合全省面向群众和企业的涉及面广、覆盖人群多、需求强烈的服务事项，如招聘服务、“五险一金”等事项。用户登录闽政通 App，完成身份认证后，可使用中国海峡人才市场提供的招聘服务。该服务支持用户在线编辑简历，并基于社保数据对简历进行填充和核验。填充过程中，用户通过主动授权的方式，从省人社厅调取个人社保的缴交记录，通过国家信息中心数据授权流通平台传输给中国海峡人才市场。整个数据传输过程基于数字签名和加密技术，保证了数据的安全和不可篡改性。

中国海峡人才市场收到社保数据后，通过算法模型判定用户填写的各个工作阶段是否与社保记录相吻合，最后将结果返回闽政通 App 呈现给用户。经过核验的简历在求职过程中可减少招聘人员对求职者的评估成本，提高用户求职成功率。

用户在授权核验简历过程中可充分知悉以下信息：数据使用内容、数据使用机构、数据使用场景、数据使用周期等。在确认信息无误的情况下，用户自主同意授权数据应用。授权过程还需进行电子签名和人脸识别，通过层层机制有效保证用户主观意愿的充分表达，也可保证授权数据的真实有效。

完成业务后，用户还能通过授权管理模块查看授权记录，清晰感知自身数据被使用的“来龙去脉”，做到随时可查、心中有“数”。同时，也为人社厅等数据提供部门设计了数据使用监测等可视化服务，让业务部门对每一项数据的使用情况做到实时监管、透明审计。

此外，通过数据脱敏系统，对业务开展全程中用户隐私及敏感数据进行脱敏处理。通过基于密码技术搭建起来的数据传输通道，实现个人社保数据的安全传输。

2. 实施效果

本项目于 2021 年 8 月 20 日在闽政通 App 上线后，在不到一个月的时间内共完成近百次简历核验服务，大大提升了求职者简历填写效率以及真实度，降低了企业用工风险。

同时，本项目也得到了信息化和大数据主管部门的大力支持与认可，并在 2021 全球开放数据应用创新大赛中从 4000 余支参赛队伍中脱颖而出，荣获就业与人才服务赛道一等奖，成功入围总决赛。

（三）成果特点

1. “身份可信、签名可靠、隐私可控、流程可溯”

引入了国家信息中心网络信任服务能力与数据授权流通机制，保证每条数据在使用时满足“身份可信、签名可靠、隐私可控、流程可溯”的安全保护要求。项目采用网络信任服务中权威数字身份认证技术（如公安部一所 CTID、公安部三所 eID、电子证照等），建设数据涉及各方主体的身份认证体系；通过可靠电子签名，实现数据产生者对于自身数据流通的有效授权，确认数据供应方和需求方对于数据使用的真实意愿表达，同时对所需数据进行国密算法加密，并对密钥使用数据需求方证书进行加密，保障数据只在授权范围内合法使用；与此同时，项目通过数据加密、隐私保护模型、安全多方计算等技术，实现对场景需求数据维度的最小化控制，保障流通数据安全及用户安全；利用区块链其可追溯、不可篡改的特性，对参与数据流通各方主体的行为做到透明日志记录，并实现与国家信息中心司法鉴定中心业务直连，有效做到数据使用实时存证、出证，解决数据开放应用中各方的责任边界问题。

2. 全国首例基于数据授权流通机制的应用场景

作为全国首例基于数据授权流通机制的应用场景，本项目合理解决了人社、教育等部门在数据开发利用与隐私保护之间的矛盾，进一步推进人社、教育大数据在就业、用工招聘等领域的开发利用，可极大提高全省人力市场的就业成功率，降低企业用户的招聘成本，促进全省人力资源市场健康发展。

3. 解决就业痛点，稳就业保民生

提升简历核验效率，降低求职、用工成本，提升社会信用水平，优化营商环境。就业是民生之本，稳就业就是保民生。项目有效解决了网络招聘求职中的痛点问题，提供了可信的、优化的简历验证途径，打造了求职用工良好信用环境，降低企业用工成本及人员求职成本，实现企业与员工双赢。

4. 赋予各方合理的数据权益，释放数据“红利”

本项目设计的数据授权流通应用机制，为人社、教育等数据的社会化开放和应用提供了技术路径与实践办法，在确保数据安全同时充分发挥数据的实用价值。用户在享受简历核验服务的同时，还能通过授权管理可视化服务清晰感知个人数据被使用的“来龙去脉”，做到随时可查、心中有“数”；为用工部门、相关监管部门提供数据使用管理可视化服务，对每一项数据的使用情况做到实时监控、透明审计；也为各方提供具备法律效力的存证、出证服务，保障在出现数据使用法律纠纷时，有据可依。

（四）案例价值

1. 社会效益：个人求职更安心、企业招聘更放心、政府服务更贴心

闽政通 App “人才招聘”服务通过运用大数据，有效整合身份验证、电子签名、区块链等多项技术，满足法律对于数据处理的“四明确”要求（明确参与主体、明确使用场景

内、明确数据内容、明确生命周期)，使数据产生者在充分了解数据授权范围、使用场景等关键信息后，再完成授权书的在线签署。业务全过程用户深度参与，辅以权威的司法存证，保证了线上授权的法律效力，厘清了各方责任，保护了各主体对数权的合理主张，充分发挥了公共数据资源开发利用效能，提升了政府部门对于网络招聘服务的监管精准化、智能化水平，从实践角度达到了多方共赢的成效，推动了整个业态的合规、健康发展。

2. 经济效益：招聘企业“降本增效”，服务机构“增值创收”

基于用户授权填写、核验的“诚信简历”，人才服务机构可向招聘企业提供更加简单、有效、合规的背景调查与人岗精准匹配推荐服务。企业降低了招聘中的人力、物力和时间成本，招聘企业实现了“降本增效”，人才服务机构实现了“增值创收”，同时为公共数据资源的安全、合规应用提供了技术路径与实践办法，促进构建数字经济大生态。

以 2020 年福建省实际就业 100 万人数据测算，企业入职背景调查成本约 50 元/人/次，按每人平均 3 次简历投递后找到工作，即全省一年在人员简历核验上的成本为 1.5 亿元之多，若采用数据授权流通方式，服务费按 20 元/次计算，即年服务费为 6000 万，仅此一项即可为企业每年节省成本约 9000 万元。

（五）展望规划

在新冠肺炎疫情所带来的前所未有的困难挑战之下，基于数据授权流通机制之下的简历核验服务是全面落实“稳就业、保就业”的重要举措，为就业与人才服务行业的安全、合规、健康发展提供了有力保障与支撑。

下一步，福建省将进一步加大大数据授权流通机制在各个社会服务领域的深化落地，挖掘更多求职者和企业关心的应用场景（如人岗精准匹配，便捷可信背景调查等），加强新技术研究，形成相应的安全管理与技术应用规范，培育和规范数据开发利用市场，找准数据安全保障与数字经济发展的平衡点，助力数字经济的安全、健康、高质量发展。

七、广东省：粤省事移动政务服务平台，“指尖办”让老百姓越来越省事

“粤省事”移动政务服务平台是全国首个集成民生政务服务小程序，于 2018 年 5 月 21 日上线。“粤省事”开设了汽车以旧换新、人社、教育、公安、尊老爱老、民政、体育、住房置业、卫生健康、三农等 32 个服务专区，涵盖社保、公安、税务、教育、公积金、出入境等多项业务，支持各地市开展区域特色服务创新。截至 2021 年 7 月，累计实名用户超 1.35 亿，累计业务量达 130 亿，公众号关注量达 2172 万，累计上线 1827 项服务事项，推广使用居民身份电子凭证、社保卡电子凭证、医保电子凭证等 90 种个人电子证照。

三年来，“粤省事”平台得到中央和广东省委、省政府的高度重视和肯定，也赢得了

媒体、行业机构与全省群众的认可。人民日报、新华社等媒体及《新闻联播》《焦点访谈》等多个节目进行了深入介绍，并获得了“2018 年广东省电子政务优秀案例”“2018 年第六届广东互联网政务论坛政务新媒体创新突破优秀案例”及“2019 年第七届广东互联网政务论坛政务新媒体年度影响力服务号”等多项荣誉。

（一）打造一站式便民服务平台

1. 高频政务事项“指尖办理”

围绕“一站式，更省事”主题，平台整合了相关业务部门的高频政务服务事项，推动“以行政部门为中心”向“以用户为中心”的服务模式转变，实现服务从分散化到体系化，从粗线条到精准化的转变，实现政务服务一站式“指尖办理”，做到让政务数据多跑动，让百姓少跑腿。例如，平台推出的助残服务可帮助全省 580 万残疾人在家即可办理补贴申领等事项，残疾人证电子证照的推行极大地便利了相关人群；劳动人事调解仲裁服务提供的劳动纠纷调解线上办理为全国首例，每起仲裁案件可让群众少跑腿 10 次以上；法律服务提供全天候免费线上法律咨询和公证服务，满足群众业务需求；税务服务惠及全省 3000 多万个人纳税用户，实现线上办税预约、社保参保登记、调整缴费基数等服务，多项服务事项“零跑动”。



图：“粤省事”小程序电子证照

全面二孩政策实施背景下，“粤省事”平台上线了“新生儿父母申领出身医学证明”服务，惠及全省（不限广东户籍）新生儿父母，全省 1600 多家具有出生医学证明签发资质的医疗机构均可线上申领。父母亲通过微信即可实现异地刷脸认证、协同签署文件，且无需提交身份证件复印件，通过数据共享可少提交 1 项材料、少填 9 个数据项，并通过邮政寄递到家实现全程线上办理，足不出户完成出生医学证明申领，大大提升信息准确性的同时，也减少了医护人员核对工作量。

2. 创新打造平台“服务专区”

“粤省事”平台将各类服务事项进一步整合，创新打造“服务专区”，群众可快速了解、定位业务事项并提高办事效率。例如，“春运服务专区”基于自驾、铁路等四大出行场景，提供交通动态查询、应急救援申请、订票等 31 项便民服务，最大程度满足群众多元化出行需求；“粤港澳大湾区服务专区”为港澳居民、华侨和外籍人士提供包含跨境婚姻、港澳台办证预约等一百多项服务，涉及教育、税务等多个领域，受到广大境外同胞和外籍友人好评；除此之外，还有以各业务领域区分的教育服务专区、民政服务专区、人社服务专区等，为群众提供全方位的指尖政务专区服务。



图：“粤省事”专区服务



图：适老化无障碍设计改造

根据《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案》（国办发〔2020〕45 号）有关要求，平台在缩小“数字鸿沟”、助力老年人群体融入信息化社会方面积极推动信息无

障碍建设。一是采用 WCAG2.0 标准进行适老化无障碍设计，上线全国首个移动端适老化老年人服务专区。二是推出支持普通话和粤语特色的语音搜索功能，对服务进行深度无障碍访问设计与技术处理。相关措施推出后广受好评，获新华社、人民日报、央视新闻联播等 10 多家媒体转载，成为各地竞相学习的标杆。

（二）强力支撑疫情防控和复工复产复学

新冠肺炎疫情发生以来，紧紧围绕支撑疫情防控和服务复工复产，“粤省事”第一时间上线疫情防控服务专区，为群众提供 80 多项疫情防控服务，第一时间上线“粤康码”，为群众在广东省内自由出行提供疫情防控通行证。全面支持复工复产复学，为全省学生复校、重大考试、广州马拉松、广交会等重大活动提供便捷的人员健康管理服务。

1. 建设“粤康码”，实现“一码通行”

广东省依托全国一体化政务服务平台统筹建设粤康码，在全国率先完成与国家“防疫健康信息码”对接，全面落实“一省一码”“一码通行”要求，粤康码成为全国范围内使用范围最广、功能最全、持续应用最久、应用成效最好的省级健康码。粤康码充分考虑到老人、小孩、残疾人士使用的特殊需要，设置了打印纸质粤康码、他人代为出示粤康码等多种功能，并在各级政务服务大厅提供人工查询健康码服务，让老人、小孩健康出行无障碍。截至 2021 年 7 月，“粤康码”累计使用人数 1.65 亿人，累计亮码次数 84 亿次。

2. 启用“粤康码通关凭证”，恢复粤澳两地人员正常往来

按照中央统一部署扎实推进粤澳健康码跨境互转互认工作，于 2020 年 7 月 15 日全面启用粤康码通关凭证，落实以健康码互转互认为基础，恢复澳门与内地人员有序正常往来。“粤康码通关凭证”实现粤澳两地核酸检测数据共享、健康码转码互认，并集成海关健康申报服务，在保障用户隐私安全的前提下，提升了粤澳两地通关效率。粤澳健康码跨境互转互认的创新实践得到中央领导的充分肯定。



图：粤港澳通关凭证

八、广西壮族自治区：“一业一证”改革

（一）建设背景

根据《国务院办公厅关于进一步优化营商环境更好服务市场主体的实施意见》（国办发〔2020〕24号）精神，为进一步深化“放管服”改革，优化营商环境，实现“照后减证”、破解“准入不准营”问题，增进市场主体获得感，广西壮族自治区大数据发展局制定了广西壮族自治区“一业一证”改革的相关方案并积极推动实施工作，紧紧围绕推进政务服务“简易办”要求，以“一件事”改革为基础，在试点地区及试点行业推行“一业一证”改革，将一个行业经营涉及的多项行政许可证，通过优化内部审批流程和行政审批业务系统，整合为一张载明各单项行政许可信息的行业综合许可证，以此加快行业准营进程，提高企业获得感和满意度，推动营商环境不断优化。

（二）主要做法

1. 建规范，明确“一业一证”试点工作标准

2020 年 11 月，自治区大数据发展局编制了统一的行业综合许可证，版面内容包括行业类别、经营主体、经营场所、许可项目和发证机关，推动试点地区规范审批要件，实行“一次告知”，简并申报材料，实行“一表申请”，同时要求各试点地区选定试点的具体行业并向自治区审改办报备，编制试点行业的综合许可证工作规范，整合流程，压减时限，统一要求“成熟一个、公布一个、实施一个”。



图：行业综合许可证样式

2. 搭平台，推动“一业一证”改革的线上线下融合

广西壮族自治区大数据发展局通过对广西数字政务一体化平台的改造升级，创新建设“一业一证”系统。

(1) 推动线上联审联批流程改革。

“一业一证”系统提供“一业一证”改革网上办理服务，在受理“一业一证”改革行业目录相关业务申请后，将申请材料推送到涉及到的多个部门业务系统，通过广西数字政务一体化平台统一进行并联审批。部门用各自业务系统审批的，由各部门或窗口完成审批后将材料数据返回一体化平台，并在线制发行业综合许可证。

基本信息 联办事项 环节信息					
链条的配置主要有三个部分，基本信息，事项配置，环节配置。该配置主要用于链条主题收件功能。					
事项列表					
序号	事项编码	事项名称	实施主体	处理层级	操作
1	11450100MB0376411R300	公共场所卫生许可——新办	南宁市行政审批局文教卫生科	1	接口配置 编辑 删除
2	11450100MB0376411R300	经营高危险性体育项目许可	南宁市行政审批局文教卫生科	1	接口配置 编辑 删除
3	11450100MB0376411R300	游泳场馆行业综合许可证申领（公共场所卫生许	南宁市行政审批局文教卫生科	2	接口配置 编辑 删除

图：政务服务系统并联审批配置

（2）推动试点单位开展“一业一证”改革数据的汇聚。

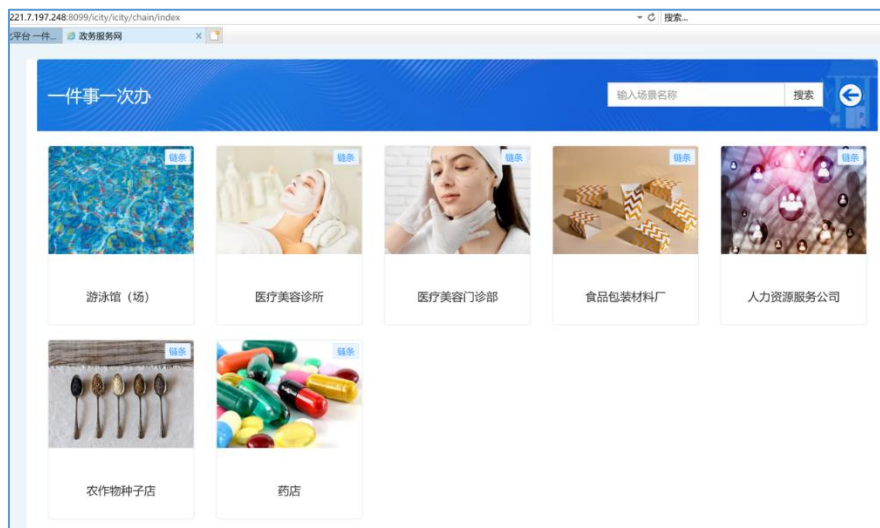
一是电子印章汇聚与制作。汇聚“一业一证”行业目录中行政审批印章，由一体化平台电子印章系统制作电子印章，并授权电子证照系统加盖使用。

二是电子证照汇聚与配置。汇聚行业目录中行政许可证空白证照或文书的底图和模板，提供一体化平台电子证照系统配置。

三是行业综合许可证配置。行业综合许可证将一个行业准入涉及到的全部许可证信息归并整合至一张综合许可证上，由系统生成该综合许可证的电子二维码，通过扫描二维码即可查看全部许可经营事项的关联电子证照，并最终将行业综合许可证打印、盖章并送达。

（3）建设门户网站“一业一证”专区。

在广西数字政务一体化平台门户建设“一业一证”专区，申请人可通过专区一次性提交申请材料，门户将办件申请转发至相关系统进行联审联批办理。



图：“一业一证”网上办理专区

（4）开发上线并联审批系统。

一是联审联批功能开发。“一业一证”改革行业目录中涉及的行政许可事项，在业务系统中进行并联流程配置、对材料共享、表单等进行定制开发。用于处理系统中关于联审联批式业务信息流转的功能，包括对统一收件、任务中心、办理结果及已办业务等功能的统一管理。

二是统一收件功能开发。对于在一体化平台申报的联审联批式服务办件，办理人员对申报材料进行是否齐全的检查，确认申报信息无误，电子材料提交齐全的进行统一收件后，分发至各联审部门；如申请人需要开餐馆，可选企业设立相关事项、公章登记相关事项、刻章申请相关事项、公共场所卫生许可等事项，确认进行联审联批式业务联办。可查看到申报的业务表单信息及提交的申报材料信息等。

三是并联审批系统与相关系统对接。事项联审联批完成后，整合行业目录相关许可对应的各子电子证照与行业综合许可证的对应关系，对接电子证照电子证照系统，提供在线生成服务，包括综合许可证及其所子证照的电子证照的生成。对接电子证照变更、签发部门可对本部门签发的电子证照进行变更、废止管理。



图：并联审批办结自动生成行业综合许可证

（5）改造升级电子证照系统

在电子证照系统完成各级各部门的电子证照模板维护，确保电子证照样式的一致性。完成电子证照自动加盖汇聚的行政审批电子印章的设置，确保电子证照有效性，完成电子证照系统在市、区级行政审批机关的行业综合许可证模板的配置，可按需配置是否在行业综合许可证加盖市、区级行政审批电子印章。业务系统完成审批后，根据配置与电子证照库实现实时对接，将照面信息自动填充后自动生成入库。

梳理综合许可证及其子证照对应关系，开发从电子证照总库（或部门分库）查找相关子证照的功能，展示页面地址形成该综合许可证的照面二维码。根据行政区划、行业的不

同，在电子证照系统可进行差异化的行业综合许可证套打模板配置，系统提供电子证照套打功能，可实现正式纸质综合许可证套打签发服务。提供电子证照云阅读功能，供各用终端扫描综合许可证上的二维码实现各子证照的照面信息亮证。

（三）主要成效

1. 改造升级电子证照系统

在电子证照系统完成各级各部门的电子证照模板维护，确保电子证照样式的一致性。完成电子证照自动加盖汇聚的行政审批电子印章的设置，确保电子证照有效性，完成电子证照系统在市、区级行政审批机关的行业综合许可证模板的配置，可按需配置是否在行业综合许可证加盖市、区级行政审批电子印章。业务系统完成审批后，根据配置与电子证照库实现实时对接，将照面信息自动填充后自动生成入库。

梳理综合许可证及其子证照对应关系，开发从电子证照总库（或部门分库）查找相关子证照的功能，展示页面地址形成该综合许可证的照面二维码。根据行政区划、行业的不同，在电子证照系统可进行差异化的行业综合许可证套打模板配置，系统提供电子证照套打功能，可实现正式纸质综合许可证套打签发服务。提供电子证照云阅读功能，供各用终端扫描综合许可证上的二维码实现各子证照的照面信息亮证。

2. “多证可营”到“一证准营”，推动营商环境不断优化

以开药店为例，改革前，企业需要分别市级市行政审批局申请药品经营许可证，向县区级市场监督管理局申请食品经营许可证。改革后，只需准备一套材料，在广西数字政务一体化平台线上申办即可。通过“一表申请、并联审批、一码归集、一证准营”的新流程，企业办证所需的办事环节、跑动次数、整体用时以及申请材料将大幅缩减，行业综合许可证涵盖了多项跨部门的许可信息，通过扫描证件上的二维码即可查询关联的许可信息，企业凭一张证就能直接开业，体现了“至精至简”政务服务的理念。



图：扫码亮证

九、海南省：打造政务信息化、生活线上化、服务链上化的“海易办”综合平台

（一）基本情况

1. 创作背景

“海易办”App 以“海南健康一码通”为基础进行延伸扩展，在全国首创基于“码”的个人数字空间和法人数字空间，旨在打造一码通行、海易办的综合性服务平台。2020 年 8 月 1 日，沈晓明书记（时任省长）调研“海易办”App 建设和应用工作时，重点指出海易办平台应用场景要突出重点，完善好医疗服务、电子证照、个人信用、农民信息、社会保障、教育服务、离岛免税购物和岛内居民日常消费品“零关税”等个人服务功能。2021 年 5 月，根据省优化营商环境工作专班第二次会议统一部署，遵从“全省一盘棋 全岛同城化”理念，按照“大网络、大平台、大数据”和“大集中”的集约化建设思路，“海易办”App 定位为全省统一的政务服务移动端，并按照“平台之外无系统”的要求，加强各类应用系统整合，打造基础性、公共性、公益性政务公共服务系统。

2. 主要做法

为打造全省基础性、公共性、公益性政务生活服务系统，海南以“海南健康一码通”为基础平台，在全国首创基于“码”的个人数字空间，提供面向个人的政务事务、公共服务、生活消费等领域的服务，打造一码通行、海易办的服务性综合平台，形成海南自由贸

易港综合服务“线上单一窗口”。

(1) 以“一人一码”构筑风险防范新体系。为进一步防范自由贸易港建设的各类潜在风险，海南大力推动系统整合、信息共享和集约发展，在全国率先创设“海易办”综合平台，通过将信用应用嵌入到各类政务办事、公共服务等领域，直接展示各类市场主体信用状况，确保了各类潜在风险第一时间得到监测预警、防范消除。“海易办”综合平台有效推进技术、业务、数据的融合应用，实现跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的协同应用，积极构建“数据、人员、资金、管理、技术”五集中的全省一体化风险防控体系。

(2) 以“一人一码”重塑社会信用认证新标准。通过以承载电子身份证、电子社保卡、电子医保卡等电子证照的二维码为核心，推行统一的安全可信、国际互通的二维码标准体系，通过一人一码，以“码”作为数据共享和业务协同的连接桥，打通多个领域的应用，实现可贯穿于自由贸易港“人流、物流、资金流”的核心基础。在技术上采用人脸识别技术、区块链技术及隐私计算能力，有效的保障公民的隐私安全和数据安全，确保公民隐私数据和政务数据在自由贸易港安全有序流动。通过给二维码充分赋能，使其具备叠加、交互、贯穿、验证等能力，能够一码贯穿疫情防控、身份识别、证照加载、移动支付等多个场景，真正落地形成一“码”畅行海南自由贸易港。

(3) 以“一人一码”开辟新业态新领域新场景。不同于其他省份的政务服务 App，“海易办”作为政务与生活服务的新模式，在具备多种能力支撑下将服务范围从政务服务创新拓展到公共服务、金融服务、商业服务等多个领域，实现覆盖各项公共生活、文体娱乐、旅游出行、离岛免税、进口免税日用消费品、跨境电商等自贸港热点应用场景，实现面向自由贸易港个人服务的全岛个性化便民服务和精准政务治理。

(4) 以“一人一码”实施信息化建设新路径。“海易办”App 首次将建设和运营协同发展应用于政务信息系统建设过程中，注重基础能力建设，通过技术、业务、数据的融合应用，为不同行业和领域提供全面、安全的标准化数据服务和应用服务能力，促进政务服务、公共服务、商业服务的汇聚和互联互通。同时，变“专家验收”为“群众验收”，以功能实用、好用、愿用为标准，持续提升运营能力，为政务服务的常态化良好运营上探索出一条可复制经验、可持续发展、能自身造血的新路径。

(二) 创新性及示范引领性

创新设立海南“海易办”App，具有全国首创性，主要体现在以上几方面创新点：

1. 电子身份证明

背靠海南省电子证照系统，以“电子身份码”为核心，建立起权威的个人数字空间和法人数字空间，叠加了驾驶证、健康证、户口本、职业资格证书等各种个人证照，以及企业营

业执照、许可证等，统一以“电子身份码”为入口便捷应用于多个政务服务、公共服务、商业服务场景。凭码可以在政务办事场景免带实体证照、证件或证明文件。机场、港口等进出岛场景可以凭码通行。

2. 可信交互能力

具备安全可信、国际互通的“电子身份码”二维码标准体系，不仅在线上便于应用，还具备线上线下交互能力，可与各种智能感应设备互动。机场扫码通行、景区扫码进出、免税店扫码享优惠等。所有交互过程信息全部通过区块链技术进行安全加持，确保交互过程信息的安全可靠。

3. 场景贯穿能力

以“码”作为数据共享和业务协同的连接桥，打通多个领域的应用，实现跨部门、跨业务、跨级次、跨系统的服务联通，可利用一“码”贯穿于各种服务的全流程。适龄儿童掌上申请学位，凭码入学。一码贯穿教育、公安、卫健、住建、资规等多个部门，适龄儿童的申请信息线上实时验证，家长零跑腿，掌上领学位。

4. 授权验证能力

利用电子身份码的生物认证识别、授权机制及数据协同能力，可为监管侧提供便捷、可靠的验证服务能力，同时能够在陌生场景通过个人授权的方式传递个人信息。在医院，患者可以通过扫码授权的形式，将个人电子病历、检查报告等健康信息传递给医生，做到跨院电子病例、检查报告等健康信息的互通与互认。

（三）实施效果

1. “海易办”App 运行良好，平台用户量增长呈现“滚雪球”效应

“海易办”App 自 2020 年 6 月 9 日上线以来，截止 2021 年 11 月 15 日，累计注册用户达 2596.47 万，日均活跃用户超 80 万。经过近一年运营推广，海易办品牌知名度家喻户晓，平台用户量增长呈现“滚雪球”效应，近两个月以来每周周增长用户量超 80 万，“海易办”App 运行良好，各领域应用进一步推广，社会响应积极。

2. 初步建成海易办个人/法人数字空间，一人一码构建起权威的“电子身份码”，重塑社会信用认证新标准

实现“一人一码”，完成将个人身份信息同个人码相结合，打造出个人电子身份码，以此为基础，挂接个人驾照、行驶证、结婚证等电子证照，建设个人数字空间底座。通过海南省电子证照系统完成身份证、驾驶证、户口本、结婚证、出生医学证明、电子营业执照等 270 类个人和企业电子证照接入“海易办”App，完成 30 个主题模型以及基础标签的开发工作，并针对特定人群实现个性化服务推送工作，实现群众通过“海易办”App，手机生物授权方式“亮证”。通过“一人一码”承载个人和法人电子证照信息，基本构建

完整的政务服务支撑体系和个人服务支撑体系，通过区块链技术的深度应用，具备掌上授权的安全可信交换、使用范围可查可追溯的能力，已实现掌上亮证、掌上电子病历查询、掌上核酸信息查询等场景的落地。完成“海易办”App 岛内居民免税日消品专区建设，基于个人数据空间融合应用身份证、居住证、居留证、社保卡等数据，提供岛内日消品购买资格校验和查询服务。“海易办”App 初步构建开放、便捷、广泛的自贸港优质服务新载体，服务于法治化、国际化、数字化、便利化自贸港营商环境建设。

3. 拓宽政务服务办事的渠道与提升办事效率

一是通过整合全省各类政务服务移动端应用，“海易办”App 已实现 1330 个省级政务服务事项，7079 个市县级政务服务事项的“掌上办理、掌上进度查询”，并提供社保查询、医院看病、交通违章查询等 417 项热门应用服务。群众可通过下载“海易办”App 或登录微信、支付宝“海易办”小程序等进入平台，实现政务事项的掌上预约、掌上办理、掌上跟踪。二是通过高频应用整合，整合 26 个厅局移动端应用，推动海南警民通、国际投资单一窗口、海南 E 登记、医保电子凭证、电子社保卡等应用接入。完成市县旗舰店海口“海好办”、万宁“万事通”、洋浦“洋浦码上办”、博鳌“掌新乐城”入驻。三是推动特色服务整合，实现智能快办（9 个）、一件事一次办（10 个）、一件事导办（1331 件）、全省通办（高频 87 个）等特色服务上线。其中智能快办服务初步完成全省上线推广，系统已受理 51317 个办件。

4. 优化整合了公共便民服务项目，有效提升了群众办事便捷度

通过“一码通办”，将公积金、社保、公安交管、出入境、教育、扶贫、工程建设等十大类个人政务服务整合成为专题服务，实现跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的服务联通，贯穿于各种服务的全流程，群众可在“海易办”App 实现政务事项的掌上预约、掌上办理、掌上跟踪。

（1）电子证照的应用范围方面。目前已完成 270 类证照数据归集、制证及掌上亮证。通过区块链技术的深度应用，具备掌上亮证的安全可信交换、授权使用规范、使用范围可查可追溯的能力。以码为线下场景的核心交互凭证，与中国电信、交通银行开展技术对接，推进电信、交行营业厅业务“免证办”场景，办事群众可以通过扫码授权的方式，将个人预约办事信息、授权的证件信息传递给办事窗口，免带各类实体卡、证、证明文件，可极大的提升群众的办事体验，真正让老百姓有获得感。



图：法人亮证

（2）医疗卫生领域方面。“海易办”App 已与三医联动平台、居民健康系统、智慧医院服务平台和基层医疗卫生系统互通，在全省 6 家医院试行应用，目前已实现在线建档、在线挂号、门诊缴费、报告查询、电子病历等个人健康服务功能，跨院查看患者病历功能，通过患者授权，医生可以在电脑端调阅患者过往病历、检测结果等信息，提升患者便利性和诊疗的准确性。



图：健康海南便民服务

(3) 扶贫领域方面。已完成扶贫大数据的接入工作，通过“海易办”App 可查询贫困人员、贫困户信息以及帮扶项目等信息。通过扫码授权可完成贫困信息的读取及验证，便于扶贫帮扶人员及时更新贫困人口信息。同时对接“爱心扶贫网”，依托“海易办”App 拓宽扶贫产品销售渠道。

(4) 公共服务领域方面。“海易办”App 可提供公积金、社保和医保查询、药品溯源、菜篮子网点查询、房屋备案信息查询、不动产证明查询、公交到站查询、充电桩、路面积水、台风路径等查询服务，完成海南省图书馆网上服务大厅、线下凭码进出图书馆等场景服务入驻。持续推进水、电、气、通信、功能接入“海易办”App。“海易办”App 支撑参与海南国际啤酒节活动、海南马拉松赛事、2020-2021 年湖南卫视跨年晚会、2021 年海南首届消博会、2021 年三亚“数字人民币 天涯任我游”等活动，为其提供门票购买、预热活动、核酸检测信息绑定、一码通行、现场打卡等全方位技术支持，专属场景码让用

户更有沉浸感、参与感，开创文旅消费新体验。



图：办事服务页面

（5）人才服务应用方面。推进职称信息“一码通行”，对专业技术人才管理采取“一人一码”管理方式，实现专业技术人才职称信息统一归集与部门共享。依托“海易办”App打造自贸港人才专属“人才码”，即人才电子身份码。协同各行业主管单位，共建“人才码”服务生态，从人才的认定到优惠补贴的领取，再到各类线下交互场景的使用，均可以通过一部手机来完成，提升自贸港的人才吸引力，更好的服务自贸港人才。

5. 支撑疫情防控促进复工复产，实现离岛免税购物集成及岛内日用品免税领域能力拓展

一是“海易办”App已与健康码、居民健康、智慧医院服务平台、基层医疗卫生等系统互通，实现在线建档、在线挂号、门诊缴费、报告查询、电子病历等个人健康服务功能，通过患者授权，医生可以跨医疗机构调阅患者病历、检测结果等信息，提升患者便利性和诊疗的准确性，加强信息共享有效支撑常态化疫情防控。不断优化“健康一码通”功能，

与国家政务服务平台互联互通，实现健康信息互认、查询、核验，提供通信大数据行程卡的小程序快捷入口，集成核酸抗体信息、疫苗接种预约、查询等功能，通过与省卫健委疫苗接种数据互联互通，推出海南“金色健康码”。二是推动离岛免税购物集成及岛内日用品免税领域能力拓展，在“消费一码通”的基础上，拓展应用范围，已经形成覆盖免税消费、跨境购、航空购票、便民生活、旅游消费、会展购票等多领域的消费生活版块，并集成发放优惠券功能。通过在“海易办”App 推广消费一码通优惠券活动，累计发行优惠券总数超 470 万张，领券总数超 280 万张，核销总数超 120 万张，有效促进提升离岛免税销量。完成海易办平台免税日消品专区功能开发，具备个人额度查询、门店查询、购买资格查询、溯源码扫码及企业、商品信息展示功能，实现日消品移动端服务能力支撑，提升群众购买便利度。

6. 数字赋能教育，进一步深化推广全省学位申请应用

聚焦学位申请线下跑腿多、学校审核难的痛点，在 2020 年海口市中小学学位申请成功试点基础上，开展全省中小学学位申请现状调研，完成海口、三亚、文昌和琼海四个市县学位申请业务需求实地调研，并根据调研成果完成 2021 年中小学学位在线申请系统升级完善及招生工作保障，按照市县的招生方案要求，需要核验监护人的户籍、房产、居住证、社保满一年等校验规则，通过全省数据中台和共享交换平台的数据归集共享能力支撑，实现了公安身份实名信息、户籍地址、居住证、社保缴费明细、资规厅不动产登记、租赁证、住建厅购房合同等多个单位的大数据联合核验能力，进一步优化家长申请材料免填写、少提交、尽量做到办件数据自动填充，真正实现“线上申请、线上审核、线上发放录取通知书”的全流程网办。全部支撑完成海口、三亚、琼海、文昌四个市县的中小学学位申请工作，累计报名人数达 87398 人，其中海口市 61139 人、三亚市 21610 人、文昌市 2940 人，琼海市 1709 人。申请学校数量超过 450 所；服务教师数量达 1400 人以上，组织专题培训超过 10 场，历时 8 个月，顺利完成中小学学位申请，大数据不见面核验，电子通知书线上发放等关键动作，为家长少跑腿、减轻疫情防控压力取得了很好的效果。



图：线上学位申请

（四）复制推广

海南于 2020 年 2 月在“健康一码通”的基础上，拓展“码”的功能，提出“一码通办”的综合服务平台理念后，由海南“海易办”App 全国首创的“亮码”办事场景推出后普受好评，全国多地相继出现“同款”产品，并不断拓展“码”的应用场景，深化“码”概念的应用。上海“随申办市民云”、贵州“多彩宝”、江西“赣服通”、郑州“郑好办”项目团队先后到海南学习“海易办”App 建设经验。其中“i 深圳”“北京通”“皖事通”等相继学习上线一码办事。海易办平台个人数字空间将个人证照数据整合并进行多维展示，也被“随申办”“赣服通”“郑好办”等平台学习上线。海易办平台通过“一码通”整合旅游、出行、气象、交通等公共服务资源，将热门景点、文化场馆接入“景区码”并凭码通行，支撑重点大型活动疫情防控保障方案目前领先全国。

十、四川省：构建以任务为核心枢纽的“互联网+监管”统筹管理模式

（一）案例概况

1. 实施背景

自 2018 年 11 月国办下发关于加快“互联网+监管”系统建设和对接工作的通知以来，四川省大数据中心在省委省政府的要求和管理下，严格按照文件要求和试点省市的目标任务，坚持工作、技术、业务、资源、渠道“五统筹”，全力推进省“互联网+监管”平台建设，在工作过程中，深度梳理四川实际情况，形成了“统一建设、统一管理、分级运营”的管理思路，并率先完成与国家平台的数据对接，通过国家试点示范验收。

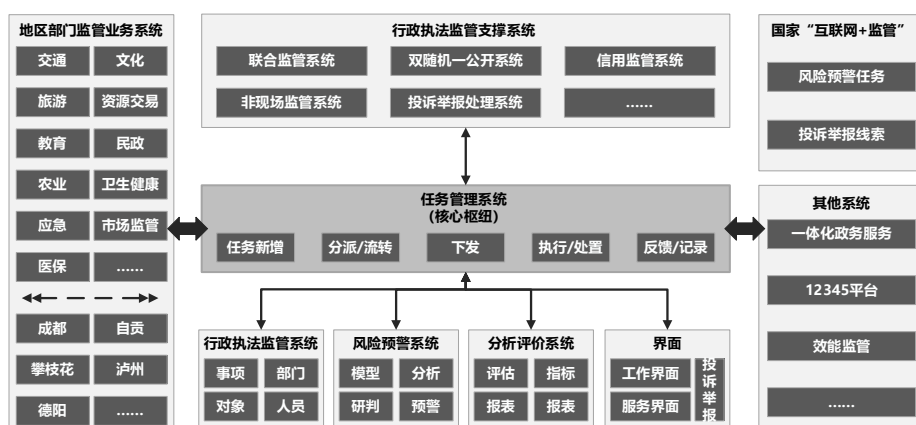
发现“互联网+监管”系统的建设工作，既是一项软件开发工作，更是一项统筹协调工作。各地各部门在此项目建设前，大多按照行业部门和地方政府管理的要求已建设大量监管业务系统，如：交通部门建有公路建设信用系统、道路运输车辆卫星定位系统、电子运单管理系统、省临时客运管理信息系统、公路水运工程和质量安全监督管理信息平台、高速公路交通执法综合业务及行业监管系统、执法人员系统、12328 交通运输服务热线等监管类业务系统，环保部门建有生态环境一张图、省机动车遥感监测系统等监管类业务系统，成都市建有综合行政执法智慧服务平台、市网络理政平台等监管类业务系统，德阳市建有“双随机一公开”监督平台、全域德阳等监管类业务系统。如何统筹整合这些监管业务系统，就成了迫在眉睫的任务。

2. 案例简介

为达到“避免重复建设”“不替代原有监管业务系统”的建设要求，四川省研究形成了“以任务为核心枢纽的‘互联网+监管’统筹管理模式”，既减少了项目建设投入，又保留了原有地区和部门的监管业务系统，既实现了监管任务的快速下达，又实现了监管结果的快速归集。

（二）案例具体做法

1. 案例详情



图：任务管理系统逻辑架构图

按照《国务院办公厅关于加快“互联网+监管”系统建设和对接工作的通知》的要求，一是需各省建设的“互联网+监管”系统需要包含“11223”的建设内容，即“监管事项动态管理系统”“监管大数据中心”“工作界面”“服务界面”“行政执法监管系统”“风险预警系统”“分析评价系统”等，系统间会产生大量工作信息和工作任务需要通信、管理；二是向上需承接由国家“互联网+监管”系统下发的风险预警任务、投诉举报线索任务；三是向下发布、如“双随机一共开”监管检查任务、“联合监管”检查任务等。

省“互联网+监管”系统在国家要求的基础上，探索性地建立了“任务管理系统”，用于串联和统筹内部子系统、连接外部业务系统和级联国家及市州部门监管业务系统，并能根据工作需求生成具体任务，实现与国家下发、投诉举报、行业监管规则预警等各类任务的分派/流转、下发、执行/处置、反馈和全流程记录，形成跨系统的任务管理闭环。

建成的任务管理系统主要由任务配置、任务新建、任务分发、任务反馈、任务回退、任务催办和归档查询等模块组成。其中，任务配置主要实现包括添加任务来源、编辑任务来源、启用任务来源和停用任务来源功能；任务新建主要实现通过指定任务的名称、级别、分类、承接部门、事项、时限、描述、附件等信息添加任务；任务分发主要实现对任务进行手动分发的功能；任务反馈主要实现接收部门将执行结果发送给任务反馈给发起部门；任务回退主要实现接收部门并通过任务回退告知任务分发部门；任务催办主要实现任务发起部门对超时未完成可以提醒接收部门抓紧执行；归档查询主要实现办结任务的自动归档，方便信息追溯和统计。

2. 实施效果

系统整体规划得到国办牵头部门的认可，在全国“互联网+监管”系统建设工作推进会议上，作为国家试点的12个地区之一，四川省汇报了工作推进情况，重点演示了系统

平台主体功能和任务管理系统，并顺利通过国家验收。“互联网+监管”系统建设的“监管任务管理系统”作为“四川模式”被国办推荐各省市学习借鉴，很多省市来川学习调研相关内容。系统上线后，达到建设目标，实现了与各系统的级联、任务流转、管理和协同，完成跨系统的任务管理闭环管理。目前，平台已与成都市、司法厅、交通厅、省市监局等地区 and 部门完成对接，汇聚全省监管数据超过 4.2 亿条，上报国家平台并成功入库超过 2066 万条，全面承接国家平台下发的风险预警线索任务，结合实际拓展数据来源渠道和监管任务，创新监管方式和手段，为提升事中事后监管规范化精准化提供有力支撑。

（三）案例创新点及建议

1. 案例实施的创新点。

这是全国 31 个省级“互联网+监管”系统中唯一通过“任务管理系统”实现监管任务统筹和管理的，通过此项创新，实现了监管任务的在线流转、在线监管，全面提升监管工作效率，从以前“线下分工”的传统模式，通过系统的建设和推广，转变为“在线任务统管”的全新模式，即转变了传统的工作模式，又大大的缩短了工作时间。助力创新“互联网+监管”应用。推进行政执法监管、风险预警模型与任务管理深度协同融合，提升分析研判、评估处置和事中事后监管的精准化、智能化水平。不断拓展应用场景，深化成渝地区双城经济圈监管信息合作，推动川渝两地监管信息和工作共享，实现违法线索互联、处理信息互通。

2. 推广价值。

一是成本低，任务管理系统为省级统建系统，系统功能结构清晰、功能建设成本低，达成效果好；二是抵触少，对各地各部门已建监管业务系统无需进行大规模改造，仅通过统一的接口标准和数据规范，即可实现监管任务的准确下达和任务处置结果的快速汇集；三是扩展能力强，随着监管范围、内容的不断扩展，需要不断增加与各类监管业务系统的对接，也需要不断扩展与各地各部门的工作交互，通过任务管理系统能简单、快速、规范的通过统一的任务管理系统适应不断增加的对接、整合需求。

十一、沈阳市：首创医保码、市民码双码融合首批 3 大类 20 项应用加速“一码通城”

沈阳市以国家医保电子凭证（简称医保码）为源码，将医保码、市民码双码融合，首批统筹开发融合公共服务等 3 大类 20 项应用功能，加速推进“一码通城”，真正实现政务服务一码通办、公共服务一码通用、商务服务一码通优。国家医保局将在全国推广沈阳

应用模式和技术标准。



图：盛事通

（一）勇于首创，一“码”当先

1. 初试医保源码

国家、省医保局大力支持，将沈阳确定为全国唯一试点城市。沈阳市以医保码为源码，在全国率先探索实现市民码与医保码的双码融合，真正做到覆盖最全、适用最广，想用能用、应用尽用。

2. 拓展离线应用

国家、省医保局和沈阳市通力合作，专门制定技术方案，通过多维数据对接和多项技术创新，成功解决了医保码在线应用、地铁码公交码离线应用的技术冲突，真正实现了一码通用、一码通城，创造了全国标准。目前，已经投入使用的 15 项应用均可离线运行。

3. 确保数据安全

市民码制作时，严格按照国家医保局要求，采用国密算法标准和国家金融体系技术标准，同时兼顾地铁、公交体系技术要求，确保前沿性、通用性和安全性。



图：盛事通-省心办



图：盛事通-市民码

（二）扩大应用，“码”上统一

1. 政务服务一码通办

市民办理个人事务、申领惠民资金、生成电子凭证等 3 项政务服务事项，均可通过主扫、被扫市民码，实现引导登记、数据比对、资料共享、信息推送、要情提示等自动化全流程引办，办理要件通过扫码自动调取，最少实现“零”申报，办理时间通过智能审核，最快实现“秒”审批，确保全市域办理、全事项通用、全流程提速。

2. 公共服务一码通用

市民乘车出行、就医购药、核酸检测、疫苗接种、借阅书籍等 10 项公共服务事项，通过扫码后，均可实时提供循行线路交通状况、检测接种就医人员动态、书籍在馆出借等情况，并结合对相关政策和资金的自动比对核算，为市民提供出行路线、就医挂号等方面最优方案。实现个人登记信息“秒”录入，在线预约免排队，看病问诊后付费，同时通过大数据分析，有效预防核酸检测漏检和疫苗混扎、漏扎、超期扎等问题发生，为流调溯源、密接研判提供数据支撑。

3. 商务服务一码通优

针对查询医保、社保、公积金、水、电、气等各类常用信息，入住宾馆酒店，游览景区和文博场馆，办理养老业务，以及开展各类支付和清算等 7 项商务服务事项，市民码进一步融合微信和支付宝等金融功能，联通公积金、人社、民政、公安、文旅等部门数据库，通过扫码认证，给予市民精准信息和消费优惠。实现 30 秒扫码入住、20 秒扫码游园、实时扫码查询功能。

（三）数智惠民，“码”上幸福

1. 覆盖在沈人群

面向沈阳市常住人口（含沈阳市户籍人口，在沈阳市学习、工作、居住的非户籍人口），以及有特殊需要的临时来沈人员，免费发放。同时，实行电子码为主、物理码为辅的双载体，充分考虑老、幼、残等群体的需求。上线至今，全市用户即达 253 万人。

2. 发放消费补贴

沈阳市民通过 OCR 识别+人脸识别技术实现实人认证，绑定银行卡、开通金融支付功能后，即可获取沈阳市市民码，同步领取“盛京钱包消费补贴”。目前，已发放消费、体育补贴 8900 万元，发放人数 236 万人，有力调动了市民群众使用积极性。

3. 打造服务闭环

聚焦群众“急难愁盼”的首批 20 项功能，着力打通服务群众“最后一公里”。市民群众通过扫码，即可进入户主身份确认、办理流程说明、要件准备提示、当前环节显示、办结材料邮寄等“码上服务、码上管理”的闭环体系，全面满足民生服务、企业服务、政务服务需求，切实享受到数字城市建设成果带来的幸福感和获得感。

目前医保码、防疫码、就医码、停车码、门票码、支付码等 15 项功能运行良好，年底前将完成政务码、地铁码、公交码、养老码、借阅码 5 项功能融合，成为全国应用范围最广、服务功能最多的市民码；明年 6 月全市市直部门、国有企事业单位各类服务功能与市民码功能将全面融合。

十二、厦门市：“慧企云”政企协同服务平台

（一）形式展现

厦门市“慧企云”政企协同服务平台作为厦门市统一企业服务平台，树立“企业至上、服务发展”的指导思想，坚持优服务、稳增长，协同整合政府和社会服务资源，集惠企政策、政务服务、企业诉求、产融合作、人才服务、精准对接、企业培育等各项服务功能于一体，为全市企业提供“一站式”服务新体验。



图：“慧企云”平台

（二）功能特点

1. 惠企政策“速匹配”

平台收集并展示所有最新入库政策，结合政策资源、企业库和企业标签库资源，推出“厦企政策速配”微信小程序、“免申即享”兑现平台，实现“政策统一发布、在线申报、政策主动推荐、企业精准匹配、便捷兑现机制”等惠企政策智能化全流程服务，让企业真正“知政策、懂政策、享政策”。“厦企政策速配”微信小程序服务模块，通过匹配政策信息与企业信息，为企业出具专属的“惠企政策智能诊断报告”，按照政策匹配度精准推荐最符合企业申报的资金项目，变“企业找政策”为“政策找企业”。同时提供政策订阅、申报提醒、在线咨询、反馈评价等服务，让企业更加高效、快速和精准的找到政策。

2. 惠企政策“免申即享”

市工信局充分利用“慧企云”协同平台上政府部门间的信息共享，搭建了“免申即享”惠企政策兑现服务模块。该模块通过部门数据共享，根据政策条件自动抓取目标企业，并短信通知企业按照提示确认相关信息后，便可等待资金到账信息，真正实现政策兑现“足不出户”、材料准备“系统代劳”、扶持资金“自动兑付”三大便捷。

3. 政务服务“全汇聚”

以“一网通办”为目标，平台把过去分散在各级政府部门的政务服务进行系统性的整合，构建全市一体化政务服务体系。平台收纳了工信、科技、商务、财政、会展等涉企部门数据报送服务，问卷调查和政务办理等服务事项，政务服务“快捷、方便、直观、高效”，让企业充分地享受到“放管服”改革红利。

4. 企业诉求“速反馈”

企业可通过“局长信箱”、企业所在辖区（管委会）领导信箱，向各级主管部门提交

意见与建议；通过“政企直通车”向各级政府部门提交咨询、诉求、建议等事项。同时，无缝对接市长专线 12345 平台，对市长专线转办的各事项将由管理端直接分发至政府各职能部门，企业可实时跟踪进程、查看办理结果，并提交评议意见。



图：政企直通车

5. 产融对接“深合作”

平台整合企业信用大数据，汇集银行等各类优质金融资源，引入政府金融扶持政策，实现政策智能匹配、金融政策配套支持、企业贷款“秒批秒贷”等特色服务功能，营造产业与金融良性互动的生态环境，形成了良好的产融合作基础。

6. 人才服务“全方位”

平台根据企业招人、育人、用人、留人需求，依托“慧企云”企业公共服务平台，为企业提供人才培养、人才招聘、人才政策、校企人才对接等人才服务功能，提升员工的专业能力和素质，为企业提供全方位的人力资源保障服务。

7. 精准对接“助企业”

围绕厦门支柱及重点发展产业、特色产业，建立厦门名企名品网上展示中心、采购需求中心，运用智能化手段主动对接企业需求，推动区域内就近配套及服务协同，打通上下游产业链，实现产业跨界融合，促进企业抱团发展。企业可通过平台发布供求信息，平台根据企业需要寻找的画像信息，可以自动匹配推荐上下游企业，并可按照匹配度、距离、产品等提供分类检索服务，以帮助企业寻找合作机会，实现供求双方线上对接。

8. 企业培育“分类做”

围绕厦门重点产业、特色产业、支柱产业发展，不断提高为企业服务的效能，平台紧跟厦门市政府发展的方向和企业发展趋势，推出“三高”企业专题、专精特新|成长型企业专题、示范基地|平台专题，为企业个性化、专业化、特色化发展提供具有针对性的增值服务，实现精准滴灌、靶向服务。

（三）做法模式

1. 数据壁垒一站打通

通过构建企业数据中心、数据服务中心以及企业资质标签库，实现多部门数据共享，收录市场监管局、工信局、科技局、人社局、税务局等各涉企部门企业信息，通过对商事主体数据、企业信用等大数据分析，构建多维度企业画像，为厦门市相关部门开展政策兑现、了解企业诉求、实施精准培育等各项工作提供有力支撑。截止目前，平台收入正常经营企业 41.47 万家，汇集税务、运行监测等各类经营数据超 142 万条；持续更新企业资质类别 105 类 398 项。

2. 智能画像，精准匹配

建立政策数据库，细化分解政策标准、要求、条件，形成格式化数据，基于企业画像实现政策精准推送，采用“系统自动匹配”+“企业自主校正”双模式，不断提高政策匹配精准度。截止目前，已提供智能政策匹配超 3.95 万家次。

3. 数据共享，政策免申即享

充分利用政府部门信息共享，“免申即享”平台根据企业的产值、营收、税收等基础数据信息，为企业进行智能画像，通过企业“大数据”和政策“大数据”的比对、分析，自动筛选出符合兑现条件的企业，并精准推送符合的政策。企业只要点击“确认兑现”，系统将会自动根据企业的申报条件，通过市场监管、资源规划等相关部门调取数据，进行自动匹配，测算出企业可以享受的金额。平台将以往的“企业先报、政府再审”优化为“系统智审、人工辅助”，真正实现政策兑现企业端全程“无感”（即无需主动提出申请，无需提供申请材料），大大减轻企业负担。

4. 建立扁平化服务机制

平台将畅通政企沟通渠道，为企业提供咨询、诉求、求助、建议”一站式”协同服务；加强政企互动，针对企业反映的问题，联合社会资源，“预见式”为企业推送扶持政策与服务产品；通过扁平化的高效机制提升企业对政府服务的认可度和满意度，开创政企沟通、协调服务的新局面。

5. 企业分群，精准推送

根据服务资源特性及推送信息要求，并应用企业分群功能，滚动分析筛选出符合条件的企业群体，并根据企业员工注册信息、行为轨迹等数据，让信息推送精准到人，实现“主动式”服务。

（四）关键技术

1. 基于 NLP 技术的政策智能化拆解

在录入政策时，采用 NLP(自然语言处理)技术对原文件中的文本数据进行拆解和分

析，从文件中提取摘要、申报条件、申报时间等要素，有效减少人工录入的工作量，实现政策拆解自动化。同时，基于深度学习在自然语言处理领域的研究成果，对申报条件进行语句词法分析，获取结构化的申报条件信息，为后续智能匹配提供必要的判断条件与依据。

2. 基于实时大数据和机器学习技术的政策智能匹配算法

政策智能匹配参与的数据越多，匹配越准确。基于实时大数据和机器学习技术，提出了一种新的分布式智能匹配算法，该算法根据实时匹配成功率和用户反馈进行自我优化。

智能匹配算法通过规则提取政策申报条件的特征向量，放置于匹配引擎中，匹配引擎以企业画像的标签数据来匹配特征向量；如果匹配结果达到申报要求，则判定为匹配成功。该算法后端连接实时机器学习算法，通过分析企业的实时数据和历史数据，不断自我完善匹配模型，从而不断提高匹配准确度。

3. 基于表单自定义的申报表设计器

基于申报表、问卷的不确定性，创新性的构建表设计器功能。在配置申报表或问卷时，报表设计器实现由配置人员根据要求自定义配置申报条件，企业或个人用户在申报该政策时，必须按要求填写由申报表设计器设计的申报表，填写完表单数据后，信息审核人员可以查看该数据并填写审核意见。

申报表设计器基于 vue 实现，具有通过拖拽的方式快速设计出表单功能，全程无需编写代码，其中，申报表单的组件和标签完全由用户确定，不同的组件决定申报表要填报的数据种类，如数字、文本、上传附件等，由标签确定数据的名称，如企业名称、纳税额等。

4. 企业服务资源推荐引擎

洞察企业的生命周期阶段，结合企业属性及企业用户行为数据，及时洞察客户阶段，将实时计算引擎、离线计算引擎和其他业务规则计算得到的结果按照一定的规则进行整合，形成最终的企业需求预测结果，主动嗅探企业当前的需求，实现精准推荐。

（五）制度机制

1. 政府主导

坚持“政府引导、公共服务带动、社会服务广泛参与”的原则，充分发挥市三高办、市工业协调办、市中小办等协同服务机制，并汇集 40 多家各类金融机构，1100 多家类专业服务机构，依托平台形成协作机制。

2. 资源整合

一是以中小企业服务需求为导向，整合了各类涉企政府服务平台，集中全市政府涉企服务，建立面向企业的扁平化服务机制。二是做到服务共享，围绕企业生产经营，不断

拓展服务内容，创新服务产品，为企业提供全生命周期的一站式服务。

3. 专业化运营

采用“政府主导+专业机构运营”的模式，将平台运营工作进行公开招投标，由运营单位组建完善的人才队伍，全面做好数据归集、企业监测、政策服务、融资对接、精准推送等线上、线下服务工作，确保平台良性运行。

（六）社会效果

加强政企互动，针对企业反映的问题，联合社会资源，“预见式”为企业推送扶持政策与服务产品。

提升政府运作效能，通过数据共享，支撑全程网办、流程再造和零申报。精准掌握企业经营情况，为政府部门出台扶持政策、开展精准服务提供依据，促进政务服务高效运行。

（七）可推广性

围绕厦门支柱及重点发展产业、特色产业，建立厦门名企名品网上展示中心、采购需求中心，运用智能化手段主动对接企业需求，推动区域内就近配套及服务协同，打通上下游产业链，实现产业跨界融合，促进企业抱团发展。通过扁平化的高效机制提升企业对政府服务的认可度和满意度，开创政企沟通、协调服务的新局面。

十三、济南市：“爱山东·泉城办”App 打造全天候服务型掌上政府

（一）案例背景

按照国家“互联网+政务服务”工作要求，为进一步优化全市营商环境，发挥数据资源整合共享优势，加快打造“掌上政府”，济南市大数据局联合市行政审批服务局及各相关业务部门，围绕打造“爱山东·泉城办”（以下简称“泉城办”App）掌上政府开展了一系列工作，取得了明显成效，2020、2021 连续两年作为政府为民办实事工作之一，写入市政府工作报告。

（二）主要做法

“泉城办”App 依托市级政务服务平台进行建设，是移动端政务服务总门户，自 2019 年底上线以来，入驻了公安、人社等 20 多个部门（单位）的 1600 多项应用服务，为企业、市民在线提供服务超过 1100 万人次。

在国内率先实现新建商品房和二手房业务全链条办理，贴心地纳入了水、气、暖过户业务，群众在办理房产证和产权变更业务（如婚内析产、产权人姓名变更、产权人身份证明变更等）时，可以并联处理水、气、暖过户业务。申请人在网上完成不动产登记申办手

续以后，大数据会通过数据交换把水、电、气、热过户所需的信息同步推送到相关办理部门的业务系统中，工作人员进行受理和办理。已有超过 2 万名市民通过“泉城办”App 办理成功，大大方便了市民群众，节约了纸张资源，打造了最短最简最优不动产登记新模式。“泉城办”App 还实现了无犯罪证明、户籍证明、临时身份证明掌上开具和电子不动产证掌上亮证，义务教育入学、公积金、医疗、水电气等一批高频热点事项实现掌上办理。

（三）实施效果

1. 功能布局方面

“泉城办”App 采用“首页”、“办事”、“生活”、“互动”、“我的”五个主频道模式实现了“掌上一站式集成服务”。打开界面后以“泉”字标识居中展示，使用户界面更加亲切生动。首页上端“我要办”“我要查”“我要约”“我要问”四个快捷入口体现了以用户需求为中心的服务理念，“我的卡包”应用可直观展示常用电子卡证，热门服务展示各类高频热点服务应用，用户可以方便直观地获取所需服务。

2. 用户注册认证方面

依托省统一用户认证系统，“泉城办”App 实现了省内用户“一号通行”，且新增了多种快捷登录方式，包括指纹登录、扫脸登录、支付宝快捷登录等，让用户可以方便快捷地完成登录操作，无需每次都反复输入账号密码。

3. 亮点应用方面

“泉城办”App 开发集成了一系列好用实用的高频热点应用：

一是新建商品房、二手房“全链条”掌上办业务持续优化完善。以不动产业务为核心，将业务办理的前置环节和后置环节一并纳入到业务办理过程中，实现信息一次填报，材料一次提交，结合个人电子签名功能及邮寄服务，真正实现“零跑腿”办房产证。特别是纳入水、气、暖过户业务，市民在办理房产证和产权变更业务（如婚内析产、产权人姓名变更、产权人身份证明变更等）时，可以并联处理水、气、暖过户业务。目前已有超过 2 万多名市民通过“泉城办”App 办理成功，极大方便了市民群众，打造了最短最简最优不动产登记新模式。

二是设立了公积金服务专区。从缴存、提取、贷款三个方面，梳理总结市民集中咨询的问题，从办理时间、地点、流程、申请材料等方面予以解答，形成完整的业务办理指南。服务专区还接入了交易密码设置、密码修改，还款变更等功能，实现公积金服务“查、提、还”全流程掌上办。

三是开发了建设企业资质人员信息核验应用。通过数据对接核对申报人员身份信息进行远程核验，不仅减轻了企业收取身份证原件的负担，减少了身份证原件核验的环节，同时也避免了核验原件期间给持有人带来的生活、工作不便，以及信息被盗用等风险。通

过人脸识别，无论企业申报人员身在何地，都可以方便快捷的通过手机端操作完成人员信息核验，为办事企业和个人提供了极大便利。目前，“泉城办”App 人员信息远程核验已在工程造价咨询单位资质、建设工程质量检测机构资质、房地产开发企业资质 3 个事项中实施，后续将在建设资质审批全领域推广应用。

四是整合对接疫苗预约应用服务。通过与卫健部门对接，完成了疫苗预约功能的入驻，新冠肺炎疫苗、HPV 疫苗、流感疫苗、甲肝疫苗、乙肝疫苗、狂犬疫苗等都可实现掌上预约。

五是制作春节期间留济补贴审核结果查询应用。配合发改、交通等五个部门开发上线了“春节期间外地留济补贴审核结果查询”功能应用，个人用户可以在 App 内查询补贴申报审核结果，为超过 6 万多名外地留济员工提供了申报结果查询服务。

六是创新提供“服务日历”功能。在 App 内为市民提供“按日/月提醒”服务，即某个时间或者每月固定时间提醒办理指定事项服务，像预约挂号、预约线下大厅、公积金还款等事项，市民可设置每月固定日期，一键直达。

七是丰富电子证照“亮证”应用场景。“泉城办”App 在国内率先实现无犯罪证明、户籍证明、临时身份证明掌上开具和电子不动产证掌上亮证，与市行政审批服务局对接百余项电子证照的亮证，包括商品房预售许可证、药品经营许可证、医疗机构执业许可证等。持有主体可以在各场景使用手机快捷出示，有效地进行身份确认、资格展示。目前，“泉城办”App 集成卡证类、证明类、证照类 3 大类，共计 130 项电子证件、证照。

八是探索建设“泉城码”实现市民服务“一码通行”。依托“爱山东·泉城办”App，以健康码为底座，利用“数字保险箱”区块链技术，打造建设具有济南特色的泉城码。积极与有关部门（单位）对接沟通，深入调研应用场景需求，研究探讨解决方案，会同市公交集团、市卫健委共同推动“健康码”与实名制“公交卡”信息融合，实现群众乘车刷卡系统自动核验持卡人“健康码”状态，极大提高了群众乘车“验码”速度。截止目前，已完成景区入园、图书馆图书借阅、公交乘车、医院就诊场景的技术方案设计并实现景区泉城码扫码入园场景应用；计划 10 月底，上线公交扫码乘车应用；11 月底上线图书馆图书借阅、医院就诊场景应用。

九是完善“泉城办”App 纠错功能。通过在“泉城办”App 用户界面右侧增加可随意拖拽的“意见反馈”按钮，实现用户在使用过程中随时纠错和反馈，当点击该按钮时，App 会主动提供截屏服务，让用户纠错更加快捷方便，反馈内容提交后，客服人员将及时分析并解决问题，不断优化完善 App 各项功能应用，最大程度提升用户满意度和体验度。

（四）下一步发展思路

济南市大数据局将立足解决市民群众热切盼望的难点和城市管理的堵点问题，着重

梳理开发一批跨部门、跨层级、跨领域的民生热点“一件事”，大力推动“掌上办”，持续扩大“泉城办”App 服务群体范围，实施“泉城码”便民工程。将“泉城码”作为企业群众享受城市服务时的有效身份认证方式，推进数字保险箱、电子证照库与“泉城码”数据融合，在政务服务、公共生活等领域开展集成应用，实现“一码在手，泉城通行”，全力打造全天候为民服务的掌上政府。

十四、青岛市：建设“数字实验室”，推动政企数据融合应用

当前，随着数据被列为新型生产要素，我国数据开放工作面临新的瓶颈。一是不能满足社会各界需求。全国各省市开放的公共数据主要是可公开的数据，或经脱敏、脱密技术处理后的数据，数据价值不高。社会各界需求较多的税务、电力等国家垂直管理部门、国有企事业单位数据，受限于行业法律法规或制度规范要求，原始数据“不出门、不落地、不可见”，基本不开放。二是数据融合风险加剧。随着数据开放范围扩大、数据量增多，多个数据集相互关联、挖掘和分析，可能导致已脱敏、脱密、匿名化的数据，仍能识别出个人敏感信息或企业商业秘密，造成数据泄露。

为解决以上问题，推进政企数据融合应用，促进数字经济高质量发展，青岛市大数据局依托公共数据服务平台，建设了线上“数字实验室”，面向企业、高校、科研机构提供丰富的数据资源、数据分析工具和应用测试环境，探索以“数据可用不可见、可算不可识”方式开放公共数据，在保证公共数据“不出门”的情况下，鼓励产学研用各方联合开展数据科学研究、技术创新、产品研发和推广应用，繁荣数字经济新模式新业态。

“数字实验室”主要提供三种服务，一是数据资源，二是通用工具，三是安全可信运行环境。数据资源包括政府内部产生数据和政府组织的社会数据。通用工具包括数据可视化、语音智能问答、数据挖掘分析等通用算法模型和控件，可以降低数据开发利用的门槛。安全可信运行环境是指可以为入驻用户训练应用模型、测试应用系统提供的运行环境。



图：青岛市公共数据服务平台-数字实验室

目前，依托线上“数字实验室”，海尔卡奥斯公司、海尔财务公司利用隐私计算技术，以数据“可用不可见、可算不可识”方式，融合应用工商、税务等 15 个领域、119 个数据项、670 万条公共数据，以及青岛市“工赋青岛”平台自身数据，对平台入驻企业进行精准画像，将提供“千企千面”信贷服务和信用服务，有效缓解企业融资难问题，同时，为企业判断交易对手风险提供参考。

青岛市大数据局正在与市民营经济局、国信科技等单位探讨推进惠企资金免申即享、行业数据挖掘分析等场景应用。下一步，将依托线上“数字实验室”，在交通等领域挖掘更多政企数据融合应用场景，打造一套责任清晰、科学规范的新制度，蹚出一条政企数据有序融合、高效应用的新路子，推动社会资本、金融机构参与投资孵化数据创新应用项目，引导培育数据战略咨询、数据合规、数据运营、数据经纪等第三方服务机构，构建主体多元、富有活力的数据创新应用生态体系，加快数据要素市场培育，为数字经济高质量发展赋能。

十五、长沙市：长沙市金融专题库及金融大数据服务开放平台

（一）案例背景

根据中共中央、国务院《关于构建更加完善的要素市场化配置体制机制的意见》，结合中国共产党长沙市第十四次代表大会报告指出的“加快发展数字经济”要求，为加快数据要素市场化配置，推动政务数据资源开放共享。在市数据资源管理局的规划组织下，按照“原始数据不出库”、“原始数据可用不可见”等基本原则，湖南湘江金融科技服务有限公司牵头建设了长沙市金融专题库及金融大数据服务开放平台（下称“一库一平台”）。

（二）建设定位

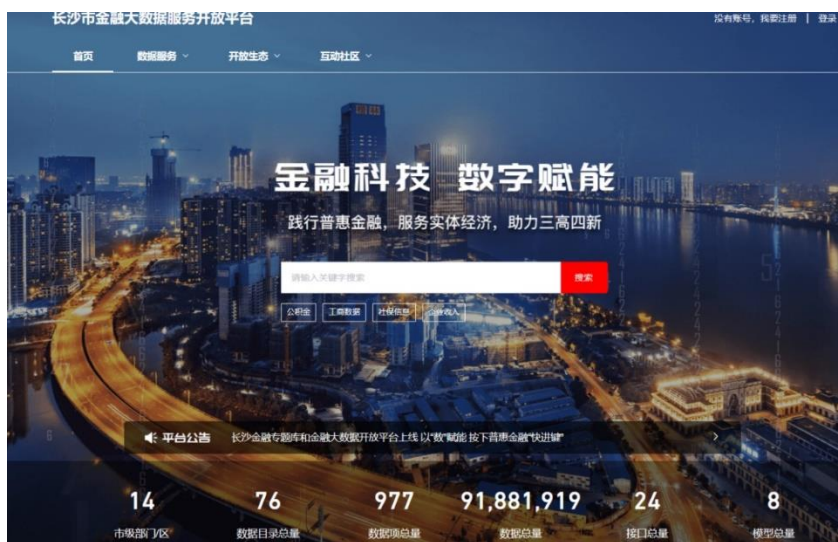
经长沙市政府和湘江新区管委会同意，在长沙市数据资源管理局和湘江新区财政局（金融办）规划组织下，项目整体建立在长沙城市超级大脑框架内，基于政务数据，充分运用大数据、人工智能等新一代信息技术，构建全市统一的金融专题库和金融数据服务开放平台。项目已列入湖南省现代服务业“双百项目”，旨在通过政务数据开放共享，赋能金融机构数字化转型，为中小企业精准画像，缓解融资问题，创新金融供给，服务实体经济发展。

（三）建设内容

采取“1+1+4+N”的建设模式，即建设 1 个金融专题库（金融标签库、金融指标库、金融模型库）、开发 1 个金融大数据服务开放平台（金融服务支撑平台、门户接入平台）、配套 4 大保障体系（管控、安全、保障、运营等体系）、链接 N 个应用场景（前期主要场景为银行领域，如风控、营销等模型数据服务能力输出。后续延伸至证券、基金、保险等持牌金融业务领域）。

（四）工作进度

4 月 9 日，金融大数据服务开放平台在“长沙市金融服务节”开幕式上正式上线，并完成 15 个接口（企业全景查询、企业法人公积金贷款逾期金额等）、8 个模型（疑似黑名单判定、资产负债查询等）的开发建设。

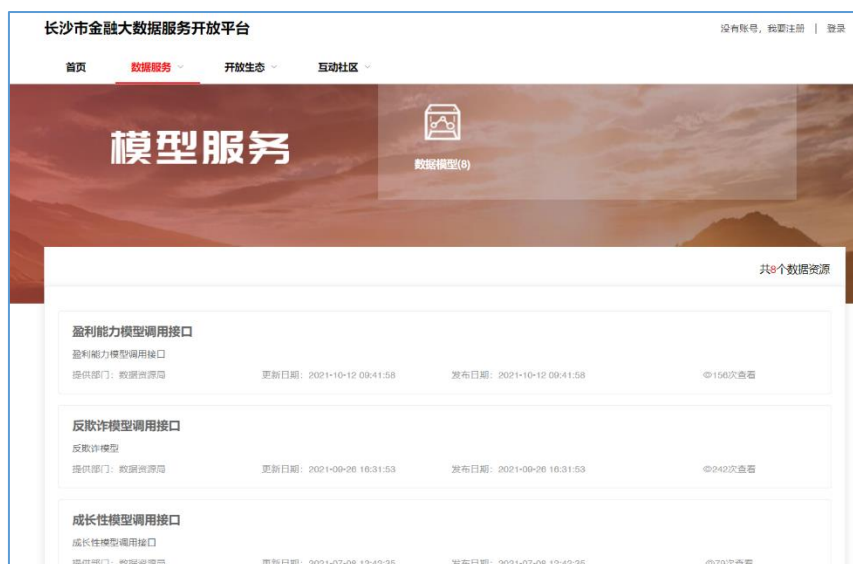


图：长沙市金融大数据服务开放平台

6 月 25 日，长沙市数据资源管理局、长沙市人民政府金融工作办公室和湘江新区财政局（金融办）联合召开一库一平台签约仪式暨座谈会，并与中国工商银行等 20 家银行签订了战略协议。

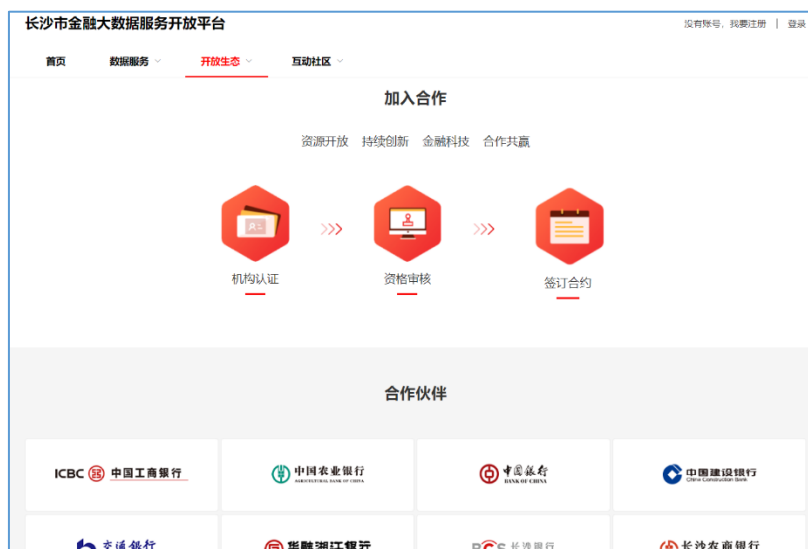


图：长沙市金融大数据服务开放平台 API 接口服务展示



图：长沙市金融大数据服务开放平台 API 模型服务展示

目前，一库一平台已完成建设，可提供 25 个接口（企业法人房产信息、法院查询信息等）、8 个模型（反欺诈、违约概率等）。



图：长沙市金融大数据服务开放平台合作生态展示

一库一平台已与工商银行等 20 家银行签订数据服务协议，与农行、建行、招行、三湘银行等 7 家银行实现系统对接，新区农商行和三湘银行对 32 家企业进行了 1700 次数据调用以辅助风险决策，累计授信 22 亿元，放贷 4.6 亿元。下一步，将联合银行打造如“潇湘惠企贷”等政务数据定制化产品，促进金融反哺实体经济。



图：长沙市金融大数据服务开放平台运营展示

（五）建成效果

项目建成后，将实现三个国内“领先”。

1. 领先的政务数据金融场景专题库。充分发挥科技和数据优势，围绕中小微企业自身发展规律，实施金融特性数据再梳理。基于长沙城市超脑建设，在全市开展 20 家市直单位 55 类金融政务数据的归集，涵括工商、税务、人社、公积金、水电气等有重要应用价值的数据库，完成标签库入库数据分析，整理形成国内领先的金融政务数据库。

2. **领先的政务数据金融场景对接平台。**领先的首次创建全市统一的金融机构政务数据对接平台，平台可提供接口查询服务、模型服务、沙箱 Ai 训练服务等，通过多维度政务数据完善“信用白户”企业画像，为中小微企业提供数据增信，创新金融供给，推进长沙市金融基础设施进一步完善，打造全市金融数据服务应用生态，助力形成具有核心竞争力的科技创新高地。

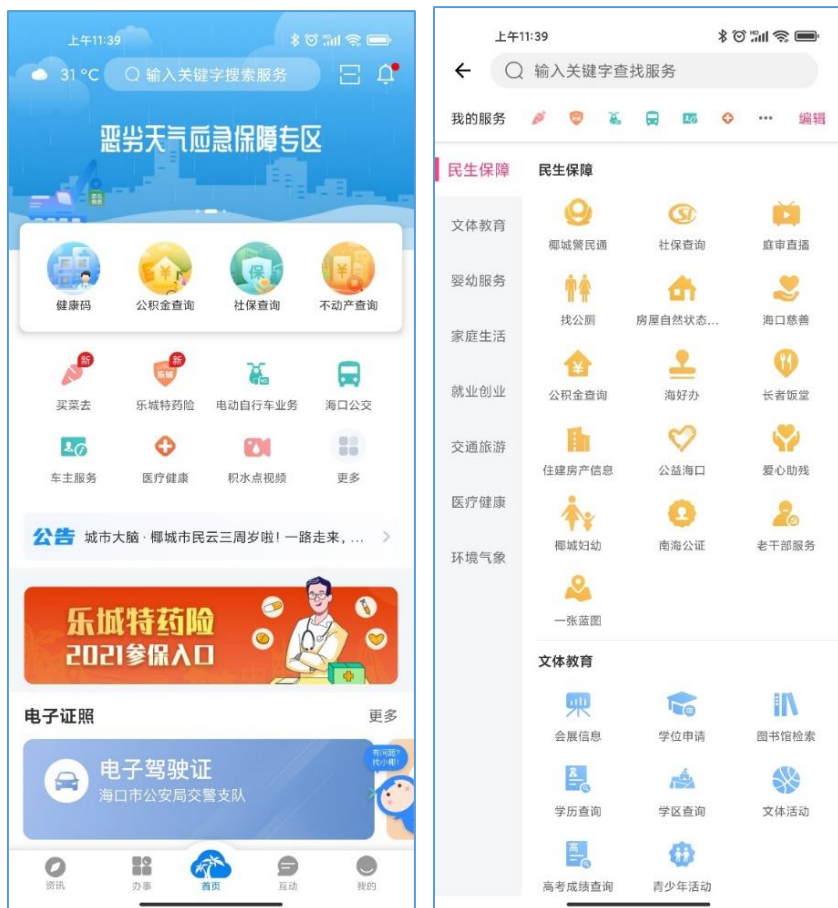
3. **领先的政务数据金融场景开放标准体系。**项目将建立政务金融服务数据标准、管控体系、安全体系、保障体系及运营体系，全面保障政务数据“原始数据不出库”、“原始数据可用不可见”，形成政务数据金融场景输出统一标准，系统实现数据安全可用，为政务数据有序开放提供指引。

十六、海口市：一站式“互联网+”公共服务平台——城市大脑·椰城市民云

App

城市大脑·椰城市民云 App 是海口市委、市政府深入学习贯彻习近平总书记“4·13”重要讲话和中央 12 号文件精神，以《海南自由贸易港建设总体方案》为指导，围绕自贸港战略定位，发挥制度创新优势，营造良好营商环境，用大数据赋能企业发展，提高城市现代化治理水平，保障和改善民生而打造的一站式“互联网+”公共服务 App，海口城市大脑移动端服务总入口。

该平台以海口城市大脑为数据支撑，面向全市所有企业、市民、游客提供“一网通办、掌上可办”的移动化政务办事服务、生活便民服务。截至目前，椰城市民云已接入 73 家省、市单位，整合各类服务 508 项，注册用户数突破 243 万，服务人次超过 2.4 亿，并在统一身份认证体系、多部门一网通办、电子证照应用推广等方面都取得创新性成果。2019 年 7 月 23 日，椰城市民云入选中国(海南)自由贸易试验区第四批制度创新案例。2020 年 5 月 29 日，海口城市大脑获评 IDC2020 年度亚太区行政管理类“最佳智慧城市项目”。



图：城市大脑·椰城市民云 App 部分界面截图

（一）背景需求

1. 响应国家大数据战略部署

习近平总书记在十九大报告中八次提到互联网，对建设“网络强国、数字中国、智慧社会”作出战略部署。2020年6月，中共中央、国务院印发《海南自由贸易港建设总体方案》，要求充分发挥“互联网+”、大数据等现代信息技术作用，通过政务服务等平台建设，加强数据有序共享，提升政府服务和治理水平。

2. 落实省委省政府有关要求

2020年6月11日通过的《中共海南省委关于贯彻落实〈海南自由贸易港建设总体方案〉的决定》文件要求，要坚持共建共治共享，建立与海南自由贸易港发展相适应的社会治理和公共服务体系。

3. 破解海口政务系统“信息孤岛”难题

此前，海口市在全市信息化系统排查中发现，市属各单位共有15个手机App平台、

25 个微信公众号。这些应用均存在功能单一、知晓度不高、使用率低等问题，资源浪费严重。市民办理线上业务时要么找不到窗口，要么下载多个 App、关注多个公众号，体验感很差。各单位间数据方面不互通、业务方面条块分割严重。

（二）主要做法和制度机制

1. 创新机制体制，统筹整合全市资源。

海口市政府于 2017 年 7 月出台《椰城市民云建设方案》，针对推进工作中存在的跨层级、跨部门、跨业务等问题，成立信息化建设领导小组全面统筹。针对分散开发、重复建设等浪费资源问题，发布《海口市人民政府关于政务 App 建设相关问题的通知》，从财政支出上限制各单位新建政务 App 项目，明确规定已建和在建 App 要逐步入驻椰城市民云。

2. 依托城市大脑，实现数据共建共享。

平台参照国家政务服务平台统一身份认证系统技术要求，打造了包含多种实名认证方式的全市统一身份认证体系，覆盖 13 个系统，并提供数种实名认证 API 供入驻服务调用，方便各业务系统用户进行政务服务事项办理。2018 年 4 月，海口市立项建设以云计算、人工智能为支撑的“城市大脑”。椰城市民云依托海口城市大脑对海量多源数据的收集与实时处理、分析能力，在市政务信息共享采集平台基础上，进行数据接入和开发升级，推倒各政务信息平台“数据烟囱”。

3. 人员上门、服务上云、统一运营维护。

按照各单位信息化建设程度和企业群众需要，市科工信局带领椰城市民云团队逐一上门进行业务对接，推动服务上云。与 12345 智慧海口联动平台互联互通，共同构建 30 分钟快速响应处置机制，同时与各入驻单位建立全天候沟通渠道，人工客服实时在线服务。平台所有入驻服务均按照统一流程接入、巡检和实时预警，避免各单位零散开发、分散运维导致资源浪费，确保各项服务稳定、高效输出，解决了大量服务无人运营或重复运营的问题。

（三）应用成效

1. 重构应用场景，创新智慧城市机制

海口城市大脑自规划时起，就定位为综合性“城市大脑”，探索面向未来的智慧城市治理机制。目前，海口城市大脑已建立“1+2+2+N”的智慧城市机制，基于全市“一朵云”、两个中台、两个入口、N 个智能化应用，打通了国家、省、市、区四级“数据烟囱”积累了上千亿条的数据池。

海口城市大脑能够实时处理城市情况，支撑海口在交通、政务、医疗、文旅、城市治理五大领域的应用场景。例如海口城市大脑通过智能交通 AI 信号优化系统对交通数据资

源分析、人工智能配置，实现早晚高峰每 15 分钟更新下发红绿灯调优方案，车辆平均行驶速度提高 7%，行车耽误时间降低 11%左右。依托 AI 信控辅助系统及信号双向互通，构建自主申请信号优先安全通行的应急保障体系，实现“110”“120”“119”等车辆一路绿灯畅通。

2. 集约运营运维，降低公共服务成本。

城市大脑·椰城市民云立项之初，海口在全市政务信息系统排查中发现，市属各单位共有 15 个手机 App 平台、25 个微信公众号，其中的大部分功能单一、使用率低，各职能部门普遍存在业务条块分割、信息不互通、数据不共享等问题，既增加了企业群众办事成本，又导致政府多头建设运营造成资源浪费。椰城市民云将各部门分散开发、维护的数百服务项目整合到同一个平台统一运维，市民只需打开一个 App，注册一个实名账号，即可一站享受数百项公共服务。

3. 统一服务标准，城市服务全城网办。

椰城市民云 App 不断优化“四个一”建设运营模式，为海口公共服务树立了标杆、建立了规范：

一号通行。打通各系统账户体系，让市民只需注册一个实名账号，就可使用平台接入的数百项城市服务。

一站服务。将原本分散的各单位服务统一整合，打造集信息查询、生活缴费、投诉求助、在线办事等于一体的一站式公共服务平台，服务覆盖市民企业全生命周期。

一网通办。打破各部门数据烟囱，在省内率先打造跨层级、跨部门、跨系统、跨业务的多部门“一网通办”窗口。

一体运营。以“全市一盘棋”思想为指导，与所有入驻单位建立全天候沟通协作机制，协调保障入驻服务运行正常。

4. 优化人居环境，便民服务掌上可办。

椰城市民云通过家庭生活、交通旅游、智慧医疗等主题，打造覆盖市民全生命周期的一站式移动公共服务。包括查社保、看菜价、找公交、缴纳燃气水电、预约挂号、社区办事、预约过海等各类便民服务全部可通过椰城市民云 App 办理。以 App 港口预约购票为例，该服务将琼州海峡传统的随到随排过海流程变为网上预约，显著缓解了出行高峰的港口拥堵。春运期间预约司机比非预约司机至少提前 1 小时过海。



图：城市大脑·椰城市民云 app 部分服务截图

此外，市民还可通过这一个 App 享受学区查询、学位申请、不动产查询、海口旅游、用水用电燃气报装等更多便民服务，实现“医、食、住、行、游、学”全覆盖。椰城市民云开发上线的“购车补贴申领”服务，在一个多月的时间内让 26417 位市民成功申领补贴金共计 7925.1 万元。更多便民惠民服务正在持续接入，让市民得到真真切切的实惠。

5. 优化营商环境，政务服务一网通办。

在省、市各有关单位的大力支持下，椰城市民云率先推出多部门“一网通办”办事窗口。“海好办”掌上政务大厅已上线服务事项 2334 项，其中市本级、区级秒批事项达到 300 项，全市通办事项达到 326 项，已优化办事流程事项 492 项，各项数据仍在实时增长，囊括公安、人社、教育、卫健、民政、住建等各个领域，实现全市政务服务移动端统一入口、同源发布。市民出生、上学、工作、买车、买房、退休，企业注册登记、备案审批等生活生产中的“一件事”，都可通过套餐的形式一窗办理，减少群众跑腿环节，提高

办事效率，节省办事成本。



图：城市大脑·椰城市民云办事版块

以常见的内资公司（分公司）设立登记为例，申请人可通过平台上传材料在线办理，出证结果可在窗口自取或政府付费邮寄，办理时限由法定的 20 个工作日缩短到 3 个工作日内，服务全程最多跑一次。

6. 打通线上线下，推广电子证件应用。

椰城市民云 App 是海南首个实现电子证照互认互通的公共服务平台，目前已上线 40 余项电子证件。其中电子社保卡全国通用；电子驾驶证、行驶证可在全省范围亮证使用；电子献血证已获得海南省血液中心的认可，在全省范围与纸质证件效力等同；电子健康证可在全市范围代替纸质证件接受相关部门资质检查……为电子证件的线上线下互认互通提供了先行经验和可行模式。



图：城市大脑·椰城市民云 app 电子证照版块

7. 助力精准施政，创新社会治理模式。

去年的新冠疫情影响了全国亿万家庭，为此椰城市民云快速上线一整套防疫便民服务，其中包括口罩预约服务、海口市疫情动态专区（包含患者同行程查询、附近药店查找、新冠早诊我知道、发热门诊查找、确诊病例迁移途径）、海南省疫情防控服务平台、疫情智能助理和海南省健康一码通等，实现了信息采集与上报的零接触，重点人群分区分级科学管控。疫情期间共发布官方防疫动态资讯 920 条，为 1200 万次市民出行保驾护航，为返琼复工人员提供 100 万次预约过海服务，各类抗疫便民服务累计使用人次超过 1500 万，为推动海口零接触防疫、分区分级科学管控起到显著作用。



图：城市大脑·椰城市民云 app 消博会直通车服务专区

在重大活动保障方面，以中国国际消费品博览会保障为例，市科工信局以椰城市民云为载体，联合省市多部门，全方位采集商超社区等地交通数据，创新推出“社区+交通”的服务模式，面向会展来宾限时开放 13000 余个社区停车位，畅通消博会周边路况。

（四）复制推广成效

截至目前，椰城市民云已被中央电视台、人民日报、光明日报等央媒以及海南日报、海口日报等 28 家媒体累计报道上千次，并向国务院副总理韩正、国务院督察组，以及太原、厦门、柳州、九江等城市考察团对外演示超过 100 次。2018 年 4 月 13 日，椰城市民云作为海南重点应用系统，在省政务数据中心大厅接受了习近平总书记检阅。在 2020 年、2021 年相继获得“中国智慧城市十大科技产品”、数博会“2021 数字政府管理创新奖”等荣誉称号。

下一步，城市大脑·椰城市民云将持续依托大数据、人工智能、城市大脑中枢平台赋能，持续优化全市公共服务资源配置，重塑城市服务、管理、运行模式，把分散在互联网各平台和线下办事窗口的数据和服务资源整合成一张包围市民的立体网络，让传统的点对点服务，升级为一点触及、全网反馈的“面对点”全包围式服务，不断提升城市治理体

中国软件评测中心

系和治理能力现代化水平，加快推进海南自由贸易港建设，让市民更幸福，企业更满意。

十七、温州市：爱心帮扶宝

（一）需求分析

1. 用户需求分析

当前，我国已经建成了以城镇职工基本医疗保险、城镇居民基本医疗保险、新型农村合作医疗和城乡医疗救助为主体，其他保障形式为补充的“多层次、广覆盖”的医疗保障体系，但是在实践中依旧存在着诸多问题和困难。例如医疗救助的报销范围、报销额度的限制经常成为阻碍贫困家庭获得医疗服务的无形障碍，大病救助机制尚未真正完善，需要更精确地瞄准边缘易致贫户人口需求，医疗救助应结合个体、家庭、当地实际与健康帮扶，让边缘易致贫户不再因病致贫、因病返贫。如何从大病切入，切实解决大病看不起、看后变穷困等社会保障不足的问题，已经被社会各个层面重点关注，并急需得到彻底有效解决。

公益众筹参与政府主导的社会救助工作是《社会救助暂行办法》规定的条款，也是目前民政部正在极力引导的民间力量参与社会救助的重要方向。作为一种新兴的社会救助方式，它能够鼓励更多的人参与到医疗救助等互助行动中来，在解决贫困群体生活困难、完善社会保障体系、缓解政府压力等方面具有重要作用。让公益众筹成为公众参与解决社会问题的有效途径，符合党中央提出的构建全民共建共享的社会治理格局，推动社会主义共同富裕的新精神。然而，在个人大病救助众筹迅速发展的同时，虚假信息、“随意”审核和善款挪用等事件频发，致使大众质疑声从未停止且有愈演愈烈的趋势。因此，规范救助行为，建立制度信任，完善公益众筹模式，已成为政府部门一项迫切而又具有现实意义的重要工作。

《爱心帮扶宝系统》建设项目旨在通过将大数据技术和人工智能技术应用到公益众筹管理实践中，精准帮扶困病致贫、因病返贫对象，有效解决求助者、帮扶者、平台监管三方稳定且可持续的信任问题，探索规范化网络众筹平台建设、管理模式，推动温州市慈善事业再上新台阶。为此，温州市积极开展调查研究，沟通串联有关部门，基于政府开放数据，针对中国爱心帮扶的现状，将打造一个基金管理、帮扶有力、群众放心的爱心帮扶宝产品，希望为全省乃至全国提供一个可复制可推广的众筹模式。

项目的用户主要包括公众求助者，爱心捐助者，平台监管部门，重点解决以下两个关键问题：

（1）如何建立公众求助者，爱心捐助者，平台监管部门之间的可持续的信任关系，

让真正的求助者能够得到及时的支持和帮扶，让捐助者能够认同捐赠项目的信息和额度计算依据，让平台监管部门在审核时能有客观依据。为解决此问题，需要建立一个由数据驱动的募捐模型，提供一键式求助，并通过过程化管理，建立其稳定且可持续的制度信任和人际信任。

（2）如何对现有数据进行清洗和融合，最大程度地为公益众筹提供数据服务。目前在实践中由于数据掌握不准确、不及时，边缘易致贫户的识别不够精确，从而不能得到及时帮扶。爱心帮付宝将有效整合温州市个人数据管家数据、医院诊疗数据、互联网大病扶助政策等数据，通过数据分析与处理建立算法模型，快速有效地支撑爱心帮扶宝核心功能。

2. 行业和竞品分析

2021 年 5 月 20 日，中共中央国务院通过《关于支持浙江高质量发展建设共同富裕示范区的意见》，对推动社会主义共同富裕做出重大战略部署。7 月 19 日，《浙江高质量发展建设共同富裕示范区实施方案（2021—2025 年）》发布，提出要“**创新智慧大救助模式，健全以专项救助为重点、多元社会力量参与为补充的新时代社会大救助体系**”。这些政府政策的出台意味着国家更加重视对困难弱势群体的帮扶，并将全面建立新时代社会救助体系纳入国家建设的日程。

在这样的大背景下，“互联网+”社会救助是完善社会救助体系的必然趋势。《**社会救助暂行办法**》第 32 条明确规定，国家鼓励引导民间力量参与社会救助工作。《慈善法》也倡导社会力量积极参与社会救助工作。这些都为公益众筹善款参与政府主导的“8+1”社会救助体系提供了制度保障。2016 年以来，民政部先后遴选指定两批慈善组织互联网募捐信息平台遴选工作，全国共有 20 家互联网募捐信息平台可为慈善组织提供募捐信息发布服务。这些网络平台（如轻松筹、水滴筹、腾讯公益、滴滴公益等）让困难群众便捷地寻求帮助，利用网络几何级数式传播效应起到集腋成裘、聚沙成塔的效果，在激发善心、聚集善行中发挥着不可磨灭的作用。然而，面对网络公益众筹这样一个新鲜的事物，相关法律法规表现出了明显的滞后性，法律监管的不到位更进一步地扩大了网络公益众筹的风险与挑战。其中募捐虚假信息泛滥、筹集资金的使用不透明等问题尤为突出。这些问题无疑会挫伤公民参与慈善公益事业的积极性，而且会导致严重的社会信任危机，对和谐社会的构建极其不利。

一方面，目前已颁布实施的与捐赠式众筹相关的法律、法规、条例主要有《慈善法》、《合同法》、《公开募捐平台管理办法》等，但上述法规对捐赠式众筹机构的性质、内部管理与运营制度、平台如何确保信息的真实性、平台对项目的实际审核、求助者应具备何种条件和信息等并无具体限制，更未对各方的权利、义务、程序、责任等方面作出细化要

求。再加上网络平台本身不具备对求助信息作出实质审查的能力，这就让虚假信息乃至骗捐有了生存空间。另一方面，不少网络众筹平台要从发起人带来的“流量”和金钱中获利，这种商业模式决定了他们不会主动为发起人设限，使得隐瞒家庭财富，夸大病情，甚至伪装弱者角色，捏造虚假事实等问题难以杜绝。总之，公益众筹平台在快速发展过程中还存在许多问题，没有解决社会公众对公益众筹平台的信任问题，未形成真正的竞争形态。

（二）解决方案

1. 应用场景

爱心帮扶宝系统最终目标是为了更好地服务于各种实际应用场景。目前根据服务对象不同，爱心帮扶宝应用场景主要分为三类：**求助场景、帮扶场景以及评估场景。**

在**求助场景**中，爱心帮扶宝将利用通过符合个人隐私数据访问限制和授权使用条件获取到的温州市个人数据管家数据、医院诊疗数据、互联网大病扶助政策等数据，通过挖掘分析建立用户帮扶募捐风险评估模型，快速有效地判断出用户是否符合帮扶条件。

场景（1）：张三患了重病正在住院，这时碰到某众筹平台的扫楼团队，对于这些第三方众筹平台，张三半信半疑，担心平台利用他的病情以及老百姓的善心牟利，另一方面也担心第三方平台无法筹集到他需要的资金。这时，他听到基于温州市个人数据管家数据分析的“爱心帮扶宝”，他相信数据不会骗人，不会利用他的病情牟利。于是他打开了“爱心帮扶宝”，只需要填写最基本的个人信息，平台的募捐风险评估模型自动分析了他的资产情况和病情，确认了用户信息的真实性，很快就筹集到了看病的钱。

在**帮扶场景**中，爱心帮扶宝利用内部大数据建立扶病募捐风险评估模型和扶病募捐需求预测模型，建立更加精准、透明、高效的帮扶机制。

场景（2）：小明是个乐善好施的人，平日里也经常通过网络众筹平台帮助他人。后来听说了有许多家境优渥的人通过网络众筹平台报销看病花费，他便从此对网络众筹不再抱有信任。后来了解到“爱心帮扶宝”，可以在平台上直接查看对方的家境情况，数据来自有政府背书的温州市个人数据管家，十分可靠。募捐之后，不仅有爱心凭证，还能查询善款的去向，这让他捐款的时候毫无后顾之忧。

在**评估场景**中，爱心帮扶宝将精准识别申请大病捐助者的资产情况，明确众筹金额和措施，实现众筹项目安排精准、资金使用精准、措施到人精准。

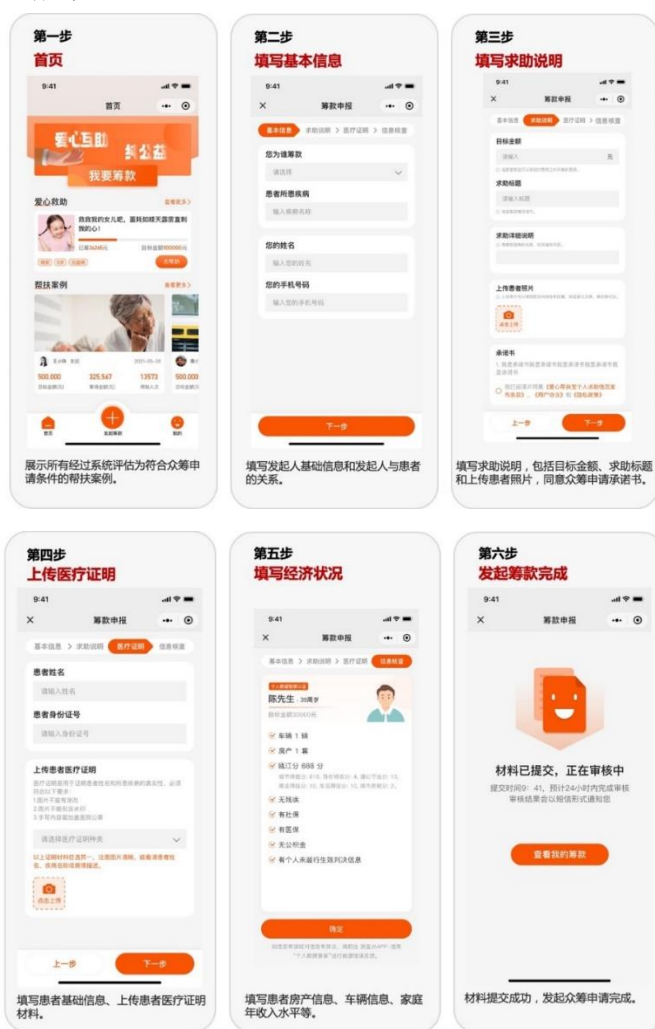
场景（3）：慈善机构或众筹平台在给受捐者进行评估金额时，需要投入大量人力通过各种渠道核实受捐者真实情况，汇总材料后，还需要评估募捐金额，这样往往周期过长，并且主观性强。自从有了“爱心帮扶宝”，通过政府开放数据一键查询，并且结合模型自动分析计算募捐金额，不仅缩短了整个周期，而且更客观，更可信。

2. 原型展示

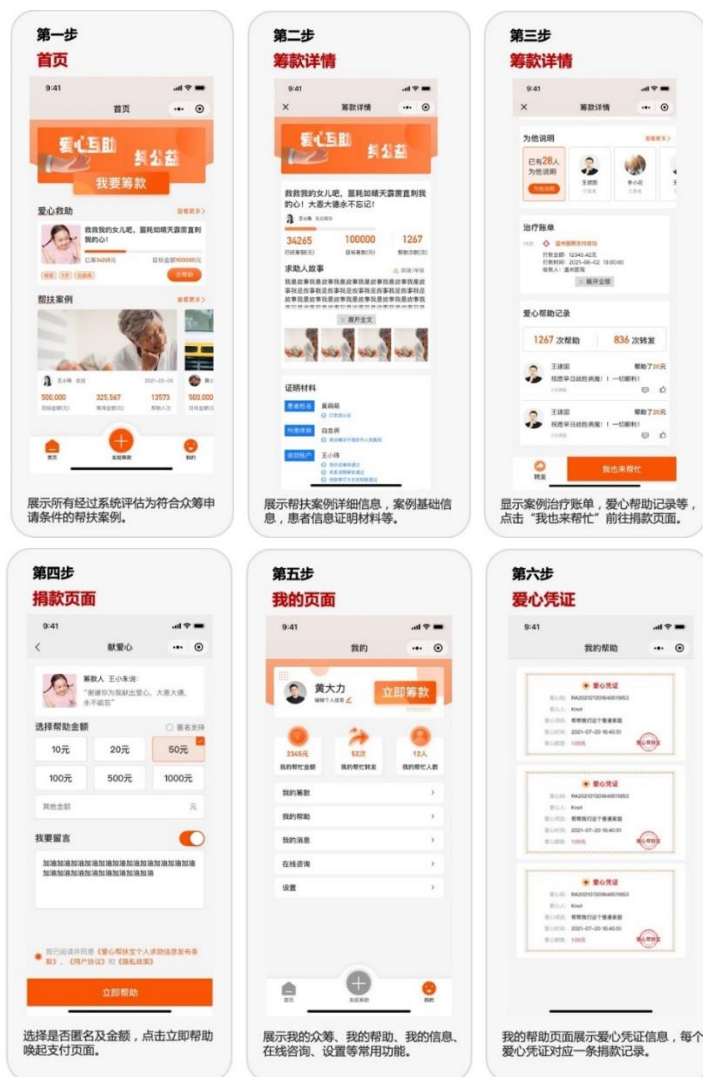
(1) 系统核心功能

爱心帮扶宝是基于温州市个人数据管家，并融合医院、银行、互联网等数据，通过平台分析系统实现实时数据分析。支持扶病众筹业务全过程信息化的动态管理，具有**事先预警、事中监控、事后评估的监管考核功能**。利用数据挖掘技术，对数据进行专业化处理，形成有价值可参考的信息，为扶病捐助工作提供科学依据。打通与大病扶助工作相关行业部门之间的信息通道，事先信息共享和业务协作功能，为构建政府、市场、社会共同参与的大数据扶病众筹格局奠定基础。

(2) 系统原型展示



图：发起众筹流程



图：爱心捐助流程

(三) 作品价值

1. 用户获得感

捐助者：爱心帮扶宝平台建立在政府数据开放的基础上，能提供经政府认证的可信数据，展示资金募捐情和使用的全过程，受捐者和平台都接受公众的监督，使捐助者的爱心最大程度得到保障，不用担心被骗；同时，平台的爱心凭证能极大提升捐助者的参与感与责任感。

受捐者：爱心帮扶宝平台能快速核实受捐者家庭经济状况、准确确定救助对象、统一发布求助信息、准确分析救助效能，可确保救助对象（受捐者）更早得到确认，使救助工

作能够及时开展，快速的帮助急需用钱的人们解决难题，还不用担心被平台收取中介费。

医院：医院可更及时地收到病人（受捐者）的医疗费用，能有效减少医患矛盾。

2. 社会治理效能

社会治理是社会建设的重大任务，社会自治能力是社会治理能力现代化的标志之一，而公民参与是提升社会自治能力的重要前提。以互联网为代表的传播技术的革新正在给公民参与带来崭新机会，互联网公益众筹就是其中之一。互联网公益众筹势必会成为我国社会大众参与社会公共事务的有效途径之一。

爱心帮付宝是在运用政府授信数据、医院诊疗数据以及受捐者申报数据的基础上，利用大数据分析技术，打造的一款可信度高、复制性强、部署迅捷、操作简便于一体的智能众筹产品，为每一个大病众筹项目找到了强有力的信用背书，杜绝欺瞒、骗捐事件的发生，也可以将运营过程中产生的数据，包括众筹项目信息、捐赠信息提供给其他大病众筹平台或社会救助组织，为解决重复救助问题，提供数据支撑。保障互联网公益众筹的健康发展、维护公民参与的热情。

3. 商业价值

公益与商业从来不是水火不容的，事实上二者是可以相辅相成的。调查显示，有超过70%的受访者是支持公益组织正常运作的同时以适当、合规的方式进行盈利，来保持公益组织的健康、持久运营。“爱心帮扶宝”就是公益和商业可以并行运作的。“爱心帮扶宝”的盈利模式是在积累一定数量的用户后，可以将用户转化为健康险客户，这是一项水到渠成的业务。通过有效利用“爱心帮扶宝”的社交关系网络，获客成本低，保险转化率也高于一般互联网保险平台，因为捐助过大病众筹的公众比普通民众更容易接受健康险。同时，保险公司可以通过“爱心帮扶宝”积累的大病众筹数据，进一步理解公众的痛点与需求，从而量身定制一些保险产品。可谓性能齐全，益处颇多。

十八、长沙市芙蓉区：“蓉易办 App”企业服务平台

（一）建设背景

基于国家鼓励“大众创业、万众创新”、“大力优化营商环境”等大背景，针对芙蓉区营商环境的突出短板和企业主体反映强烈的痛点难点堵点问题，芙蓉区人民政府着力建设了政企沟通的“一站式”线上综合服务平台——“蓉易办 App”企业服务平台，筛选和集聚一批优质服务机构，创新推出了“六个蓉 e+一个办事”服务模块，以专家在线答疑、政策精准推送、线上融资对接为主要特色，积极落实减税降费政策、解决融资难融资贵、简化企业办事流程、优化创新创业生态等服务，进一步激发市场活力，促进政府职能转

变，为优化营商环境提供更为有力的保障和支撑，推动芙蓉区经济高质量发展。

（二）展现功能

芙蓉区“蓉易办 App”企业服务平台主要包括“六个蓉 e+一个办事”7 个功能：

1. “蓉 e 达”版块

平台通过对“政策入库、政策解读、政策贴标”三步走，结合大数据分析技术，对企业从 19 个维度构建标签化的企业用户模型，通过后台匹配，精准推送惠企政策给符合申报的企业，实现从“人找政策”变成了“政策找人”的转变，不同的企业登录平台，均可第一时间获取到符合自身企业的政策信息，推动各类优惠政策落地落实落到位，持续释放政策红利，助力企业行稳致远。

2. “蓉 e 贷”功能

平台通过协调长沙市风补基金、湖南省中小企业融资担保、区内优质银行金融机构，发布金融产品、管理融资需求、跟踪流程及结果等，通过金融科技手段赋能小微企业金融服务，以大数据、互联网等新技术，探索“批量化展示、精准化画像、一站化对接、综合化服务”的“四化模式”，完善“互联网+政务+金融+大数据”融资服务链，开展政银企三方线上对接渠道，企业可在线申请、实时掌握进度流程，融资对接高效精准，打造了企业融资服务的“芙蓉效率”。

3. “蓉 e 招”功能

聚集了芙蓉区优质人力资源服务机构及产品，用户可发布需求，点击一键拨号实现在线对接，打造线上人才市场，招工和找工作同时实现。

4. “蓉 e 问”功能

提供专家在线咨询服务，企业可在线向平台专家提问，实时解决企业经营过程中遇到的财税、法律、工商、人力资源、科技服务等方面的问题，实时与专家的对话，打造“不下班”的政务咨询服务。

5. “蓉 e 说”功能

提供需求调查和企业诉求窗口，政府部门及时聆听企业心声，为企业发展保驾护航。诉求类型主要包括融资需求、招工需求、税务问题、工商问题、其他等五类。

6. “蓉 e 查”功能

依托芙蓉区《企业全生命周期服务指南》，综合展示重点招商资讯、各级扶持奖励政策、政务平台窗口、公共服务资源等信息，在线查询方便快捷，帮助企业找准办事通道。

7. “办事”功能

App 底部导航栏特设的“办事”功能模块，可以直通芙蓉区人民政府网“我要办”，实现区内平台互联互通，企业通过蓉易办 App 同样可以实现在线办事预约，让企业办事

更容易。



图：“蓉易办”App 首页

（三）做法模式

1. 以“数据互通”实现政策“精准”服务。

蓉易办 App 着重于政务信息以及企业信息的数据互通，平台集合了发改、工信、科技、财政、人社等多部门的政策信息，以及工商、社保、财税、知识产权等部门的企业信息，通过对政策贴标和企业精准画像，实现惠企政策的精准推送。

2. 以“在线即时”做到专业“答疑”服务。

“蓉易办 App”平台上聚集创业孵化、技术创新、投融资服务、财务税务、管理咨询、法律服务、营销推广、企业培训等各领域的服务机构及专家，企业可随时提问，专家在线快速答疑，使企业随时出现疑难杂症得到回复，减少沟通成本，使用无负担。

3. 以“线上对接”实现金融“高效”服务。

通过“搭台唱戏”，让金融机构信用资金与企业融资需求实现线上精准对接，有效解决芙蓉区中小企业“融资渠道窄，融资过程慢，融资难度大”等问题，形成了政府和市场

“两只手”的有机统一，打造政府、金融机构和中小企业相互配合、相互协调、相互促进、全面高效的芙蓉区中小企业融资服务支持体系。

（四）效益效果

蓉易办 App 于 2019 年 6 月正式上线运营，目前累计注册用户 12138 人。线上热门活动发布 216 个，政策 2404 条，其中国家级政策 563 条，湖南省政策 783 条，长沙市政策 506 条，芙蓉区政策 122 条，通知公告 540 条，营商信息资讯 860 条。为芙蓉区中小企业提供政策、融资、人力、知识产权、法律等各类服务，进一步优化创新创业的生态环境，着力推动“放管服”改革，促进政府职能转变，完善优化营商环境的政策措施，建立健全统筹推进、督促落实优化营商环境工作，及时协调、解决企业在发挥市场主体的过程中遇到的难点痛点问题，加大对民营企业、小微企业的支持力度，提供针对性政策服务、融资对接、用工需求等解决方案，积极打造全新的线上企业服务体系。

（五）制度机制

1. 政府引导、社会化运作。

平台坚持按照“政府引导、市场化运作”，由政府出资，招标有经验的运营公司进行专业市场化运作，由政府筛选符合要求和资质的合适机构入驻平台，通过有效社会化运作与资源合作，激发平台的市场基因和发展优势，弥补政府在公共服务提供能力方面的不足，并充分利用市场手段来推进平台运营，发挥出平台的应有作用。

2. 引入考核机制 提升运作效率。

通过对平台运营商进行市场化考核机制来确保平台的运行效率，引入专业监督评价机构，监控平台的有效运行和平台运营机构、服务提供商的规范操作，将平台的服务内容和运营绩效作为重要考核指标，对平台运行发展的绩效进行客观科学评价，让平台服务机构进行优胜劣汰和有序进退，确保平台服务实现效率和效益的双赢，从而进一步提升平台的发展活力和服务水平。

3. 注重平台迭代升级与新功能开发。

对于平台的发展，不能永远安于现状，因为互联网的技术永远是向前发展的，这就要求平台时时需要根据市场、技术的发展以及运营过程中企业提出的需求而不断进行变化，平台功能在后期进行迭代升级与新功能开发。

（六）可推广性

当前，全国各地正在大力开展优化营商环境各项工作，如何真正优化企业发展环境，如何对企业开展符合他们需求的营商服务，地方政府如何用“软环境”吸引企业入驻并扶持企业发展，是当前政府需要考虑的问题。“蓉易办 App”通过政策精准落地、专家线上答疑、搭建线上融资服务、用工供需对接等服务，从企业的实际需求出发，一体化全方位

服务企业的各个方面，真正帮扶企业发展，营造良好的营商环境，促进区域经济高质量发展。

1. 依托大数据分析技术，提供精准政策服务。

蓉易办 App 依托大数据分析技术，把“企业申报政策”转变为“政府主动送政策”，为企业打造全流程的政策精准推送服务，让企业能轻松筛选所需政策、查看精简解读、获取匹配的政策、并实现在线申报及公示。并通过后台的政策匹配数据分析，为政府制定产业政策提供科学依据，从而有效优化区域内的营商环境。

2. 为企业聚集优质服务资源、健全服务机制，构建生态服务体系。

中小企业的发展离不开中介机构的服务，然而当前市场经济环境下，中介机构零散各自为战、服务质量参差不齐、企业在生产经营过程中咨询需求大，对中介机构的信任程度低。企业亟需一个公正公开公益的咨询环境，能解决发展过程中的各种问题，让企业少走弯路。蓉易办 App 通过搭建企业服务平台，聚集优质的服务资源、建立健全的服务机制，实现区域服务资源的在线共享，并及时解决企业的各种咨询问题，能有效的优化营商环境，构建生态服务体系。

3. 建立政银企金融对接渠道，解决企业融资问题。

中小企业融资贵融资难等问题一直是企业发展的难点痛点，蓉易办 App 蓉易贷板块，通过设立企业金融服务白名单，以政府为信用背书，搭建金融机构与中小企业的良性对接桥梁，由政府成立风险补偿基金等创新型金融产品，降低中小企业的融资成本，引导产业资本、银行、专业投融资机构和民众共同参与项目投资，从而充分发挥政府对多元社会资本的引导作用，解决企业融资难融资贵等问题。

十九、佛山市禅城区：生态网格 app——智慧化基层社会治理改革的禅城探索

为深入贯彻落实习近平总书记对广东重要讲话和重要指示批示精神，争当全省营造智慧化共建共治共享社会治理格局的时代尖兵，2020 年 6 月，区委四届八次全会提出全面深化改革，成立由区委书记、区长任双组长的智慧化基层社会治理改革试点领导小组，全力推进试点工作，助力打造“小而美小而精”的精品城区、精品产业、首善之区，建设更具含金量的强中心，打造生态网格 app，整合社会治理领域各条块繁杂的 app，实现“一个手机管理一座城”。随着改革的推进，各项工作得到上级的认同和支持：禅城区被纳入国家第七批社会管理和公共服务综合标准化试点。国家发改委办公厅等八部门将禅城区作为国家智能社区治理试验基地。广东省深改委将禅城区智慧化基层社会治理改革纳入全省重点改革项目。广东省委政法委将佛山市列为“粤平安”应用试点，禅城区作为先行

区。

（一）改革动因

改革坚持以问题和需求为导向，努力破解以下 5 个方面的难题，增强企业、群众和基层干部的获得感。

难题一：数据底数不清。条线部门“数据烟囱”林立，数据标准、应用地图不统一，共享难度大、融合障碍多，导致人、物、地、事、组织等治理要素情况不明、数据碎片、动态不准。比如地址、房屋信息混乱，不同部门有不同的表述；又比如人口数量不清，公安登记、社会保险、手机用户等各条线人口统计数据不一。

难题二：运行机制不顺。当前社会治理运行机制不够明确，条线部门往往各自为战，整体联动不足，职责权限划分模糊，容易出现多头管理、相互推诿等问题，导致工作效率低下，甚至一些问题得不到及时有效解决。

难题三：治理手段滞后。在运用大数据、智能化手段支撑社会治理方面存在较大短板，事件信息传递慢，层级设置过于繁琐，导致指挥调度扁平性不足，无法实现秒级响应处置。

难题四：基层减负困难。“上面千条线、下面一根针”。由于上下职责不清，事项准入审核随意，各条线部门往往借着简政放权的“东风”，能放尽放、一放了之，甚至把本该由部门负责的法定事项转交给村居，导致越往下人越少事越多，而且各个条线有不同的系统或者 app，一个人员甚至要带多部手机，让基层干部疲惫不堪，有苦难言。

难题五：社会参与不足。社会力量参与社会治理渠道不多，两代表一委员、离退休干部、热心企业等共治力量基本处于“沉睡”状态。

（二）做法与初步成效

改革坚持以问题和需求为导向，通过“五个一”，推动社会治理模式“四个转变”。即通过“一体指挥、一网统管、一格共治、一码通办、一号通服”，推动治理模式从分散治理转向综合治理、从单纯政府监管转向社会协同治理、从单向管理转向双向互动、从线下着力转向线上线下融合，推出生态网格 app，不断提升基层治理科学化、精细化、智能化水平，推动社会治理提质量、提效率和减人力、减成本，让企业群众拥有更多获得感、幸福感和安全感。

1. 通过一体指挥，构建区、镇（街道）、村（社区）、网格协同工作体系。

以人民为中心，以加强基层政权建设和健全基层群众自治制度为重点，以生态网格为底座，组建区、镇（街道）、村（社区）三级社会治理机构，建立党组织统一领导、政府依法履责、各类组织积极协同、群众广泛参与的基层治理体系，推动政府治理同社会调节、居民自治良性互动，切实提高基层治理社会化、法治化、智能化、专业化水平。在区

层面，拟成立区社会治理决策委员会，下设区社会治理治理中心（兼委员会办公室），并将组织、民政、政法、城管、安监等单位纳入成员单位，强力统筹社会治理工作开展。在镇街层面，拟成立镇（街）社会治理中心，用好用活综合治理委员会、公共服务委员会、综合行政执法委员会等统一指挥协调的工作平台，实现对综治维稳、行政执法、公共服务等相关力量的统一指挥、统一协调和统一调度。在村（社区）层面，拟成立社会治理工作站，全面承接和履行政府延伸至村（社区）的各项社会管理和公共服务职能，让村民（居民）委员会真正回归自治本位。

2. 通过一网统管，建设城市大脑管好一座城。

加快建设城市大脑，打破数据壁垒，归集沉淀 47 个部门 28 亿多条数据，实现市、区、镇街三级数据互联互通、共享应用和业务协同。一是以城市信息模型（CIM）平台为基础，融合多源异构数据。以南浦社区试点为例，目前已经整合自然资源、住建、教育等 14 个部门 240 个图层和“四标四实”的数据，并通过网格员日常核查推送动态数据，实现各类底数的及时更新，做到底数清、情况明。二是通过“一格共治、一图决策、一体指挥”应用专题的建设，支撑城市运行态势感知、公共资源配置优化、重大事件预测预警和宏观决策指挥。三是通过建设生态网格 App、二维码中心，重塑智能分拨和联合处置流程，并通过视频共享及融合通信的建设，实现“看得见、喊得通、调得动”的治理随行能力。四是打造数字孪生禅城，实现社会治理人、物、地、事、组织等数据底数全清、相互关联。借助全区视频共享平台及 AI 算法模型，对接入 1.1 万路视频有效分析，预计年底前，将对人群聚集、交通拥堵等各类社会事件实现实时监测预警。五是建设防疫情、防台风、行花街、行通济等应用场景的标准化平台模型，统筹全区党建、城管、综治、消防、应急等工作，实现“多网合一、一网统管”。六是有效支撑“一表巡”，将 10 个部门巡查报表合为 1 张综合电子报表，在 9 个村居试点开展“主题式一表综合巡查”。同时通过综合填表系统，预计年底前可整合 70 张表格，让村居少填表、少报表。

3. 通过一格共治，搭建“网格事网格管、有事不出格”的治理格局。

以“法治、自治、他（德）治”为理念，推动地域管理网格化、事项处置标准化、巡罚分离制度化，打造具有自我感知、自我调节、自我修复、自我成长的生态网格。

第一，注重法治。一是规范运行机制。将全区原来分属不同部门的 13 张业务网，优化调整为 1 张生态网、451 个网格。同时以“网格力所能及、基层迫切需要”为原则，推进巡罚巡办分离制度化，建立健全入格事项管理机制，首批梳理 18 个部门的 247 个事项，统筹下沉到辖区各网格。二是规范事项处置机制。依托基层管理服务平台，简化、优化和固化事项处置流程，探索建立“发现上报、分类推送、协调处理、跟踪回访、评价结案”的五步工作流程，完善生态网格处置、村居指挥调度、专业部门指派处置、镇（街）统筹

调度的四级分拨处置机制，实现“琐事不出网格、小事不出村（居）、大事不出镇（街）、难事区镇（街）会商”。三是规范人员管理机制。专职网格员经网格学院培训择优录取、持证上岗，承担基础数据核实、信息采集、组织动员、宣传教育、矛盾化解、安全防范、隐患排查和公共服务、志愿服务等职能。同时，从区镇层面下沉城管、安监、消防、市监等部门力量，负责处置专业网格员无法处置的网格事件。

第二，注重自治。充分发挥社区党委主导、党员带头作用，线下推广“支部建在小区上”，线上推广“在职党员到社区报到”“家禅城议事厅”“我的物业”等应用程序，有效破解社区邻里隔阂，打造“以邻为伴、与邻为善、守望相助”的社区共同体。

一是建强支部组织。严把政治关、思想关、能力关，选配强小区党支部成员。目前，333 个物业住宅小区全部建立小区党支部，率先在全市实现物业住宅小区党支部 100%覆盖。二是优化议事流程。一方面，重塑小区党支部议事协商方式，即小区事务支部党员先知、党员先议、支部先提，表决前 60%以上党员统一意见，再提交业委讨论，充分发挥党支部的引领把关作用。另一方面，依托“共享社区”小程序平台，线上发起小区议事协商、线上开展业主投票，让小区公共事项解决有引领、有平台、有流程，推动“小区事自己议自己定”，让小区居民真正实现“当家做主”。三是创新积分办法。探索设置“爱心积分银行”，建立“服务得积分、积分享爱心”的管理机制，对居民的共享服务进行“积分制”管理，即居民提供服务可获得“爱心积分”，“积分”存入“爱心积分银行”。居民有需求时，可在“银行”支取“积分”获得服务。同时，推出“积分商城”板块，合作商家包括生活服务、学习培训、休闲娱乐、餐饮美食、健康管理等六大类，涵盖话费充值、流量兑换、景点门票等 148 个品种，党员群众参与积分兑换热情与日俱增。

第三，注重他（德）治。构建“线上社会服务信息化平台+线下微服务中心”的工作模式，有效扩大社会力量参与渠道，充分发挥教育感召作用，鼓励引导社会组织、公益组织、热心人士等多元主体参与治理，激发基层治理新活力。线上打造社会服务信息化平台，居民可通过网络、App 等网上渠道掌握服务内容、直接下单、评价监督，让服务“触手可及”。线下依托微服务中心，可为群众提供日间托管、长者饭堂等具体服务。目前已打造社区特色服务品牌 36 个（中心品牌 3 个、村居 2 个、项目特色品牌 4 个、村居党建品牌 27 个），合作资源单位超过 248 家，可提供各类服务达 25 大类、208 项。

4. 通过一码通办，营造“有事快办、无事不扰”的营商环境。

以信用数据为基础，建立自然人、法人信用库，提供“码上办”服务。一是用数据监管。试点开展一码扫综合巡查，对企业开展分类分级监管，做到“无事不扰”。以紫南村试点为例，该村 32 家绿码企业巡查频次从每月 2 次降为每月 1 次，有效降低优质企业的受检次数。二是用数据服务。探索“材料审批”为“数据审批”，推动政务服务“网上办”

“无感办”“就近办”。全区七成以上政务服务事项实现网上办，非大厅办理业务占 34.4%，非上班时间办理业务占 18.8%，让企业多点时间跑市场、少费功夫跑审批；高龄津贴、老人优待证等 17 个事项实现无感服务，让政务服务从“依申请审批”到“零申请推送”；下放 184 个镇街级政务事项到村居办理，实现政务服务就在家门口；开展“政银”合作，首期可在农商行 10 个营业网点办理 1807 个政务事项。三是用数据兴业。建立线上线下的数据开放和信用服务窗口，线上向社会开放脱密数据，线下提供管线提资、数据分析、信用查询、信用报告和信用修复等服务；深化扶持政策标准化改革，完成 90 项扶持政策标准化，受理扶持政策申报约 6 千宗，审批时限提速 40%，兑现资金约 4.2 亿元。

5. 通过一号通服，打造“接诉即办、有求即应”的政府总客服。

一是统一受理。升级“一按灵”市民服务平台为“区长直通车”平台，与“市长直通车”平台接轨，打造政府服务“总客服”，实现群众和企业的合理诉求接诉即办。二是统一分拨。整合人民网地方留言板、政府门户网站等线上诉求渠道，搭建诉求服务线上统一受理平台，统一调度派件、统一办件规程、统一效能监督，确保群众诉求“件件有回音、事事有着落”。三是统一矛调。完善矛调体系，建成区信访诉求服务中心，初步形成“一站式接待、一条龙办理、一揽子解决”的矛调模式，实现矛盾纠纷“最多跑一地”。

目前，改革处于试点探索积累经验阶段。年底前，计划实现三级治理架构实体化运作；生态网格运行模式在全区铺开；三级城市大脑应用全面投入使用；社会治理配套机制进一步完善。



图：App 进入界面



图：App 主界面

二十、成都市金牛区：金牛区首创“云现勘”助力审批服务提速增效

为深化“放管服”改革、优化营商环境，围绕便民高效、规范廉洁，金牛区行政审批局在全国首创推行行政审批现场勘查全程标准化电子化，在全省创新推行“承诺制+云勘查”工作模式，实现“自助现勘、云上办理、审批不见面”，不断提升企业和群众办事满意度和获得感。



具体做法如下：

（一）审批部门提供高效便捷、公开透明、操作简单的办事指南和云现勘系统，全力提升行政审批行为规范化，做好制度保障及技术保障。



1. 梳理标准化现勘指南。

对全区 58 项高频审批事项，制定规范《现勘作业指导书》，保证现勘标准统一规范；编制通俗易懂的《现场勘查办事指南》，确保现勘过程公开透明。同时选取部分高频事项（比如人力资源服务许可、劳务派遣经营许可等）制作电子勘查审批要点解析视频，为申请人提供直观演示。



2. 提供专业化技术支撑。

配备专用现勘系统和电子设备，实现移动端全流程“一网”跑通，线上线下无需重复填表，极大提升工作效率。

3. 构建便利化“云现勘”办件模式。

申请人通过“金牛服务”微信公众号提交现勘申请材料存储在云端，现勘人员通过综合管理系统远程核验申请人上传申请材料，并实时上传勘查进度及结果，对所提交的数据进行云存储、云备份，确保勘查全过程“统一规范、公开透明、过程可溯、高效便民”。自 2020 年 8 月至今，劳务派遣经营许可云现勘办件量达 369 件，招牌设置许可云现勘办件量达 2649 件。

4. 建立高效推送机制。

实时向行业主管部门推送“云现勘+告知承诺制”许可的新设企业名单，强化审批与监管的有效衔接。

（二）申请人线上提交申请材料，高效便捷办结事项。

申请人通过“金牛服务”微信公众号“一键预约”勘查时间，公众号实时推送“一张表单”明确现勘审查要点，申请人“一次上传”现场勘查形式要件，同时对提交材料的真

实性、合法性及事后合法经营进行书面承诺，实现现勘“不跑路”，办事“零成本”。以劳务派遣经营许可为例，未实行云现勘以前，审批时限为 7 天，实行云现勘后审批时限仅 3 天，大大缩短了办件时间，因此项改革金牛区同类事项办件量增幅近 50%。

（三）监管机构协同配合，确保改革成效。

一是审批局加强了内部监管。审批局督查科、法规科对现勘办件进行电话和书面卷宗 100% 抽件“双回访”，确保“云现勘”标准化、规范化、廉洁化开展。

二是行业主管部门对实施“云现勘+告知承诺制”办理许可的企业进行双随机一公开实地抽检，并结合年度专项检查行动、企业年检等方式切实履行监督管理职责，确保监管全链条、无缝隙，对承诺不实的企业加入异常经营企业名录实施惩戒，情节严重的吊销其经营许可。



