

2021 年数字政府服务服务评估 暨第二十届政府网站绩效评估 优秀创新案例汇编

（部委政府网站篇）

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：构建网站智能检索体系	1
二、交通运输部：公路水运工程施工企业主要负责人和安全生产管理人员信息管理系统	3
三、水利部：12314 监督举报服务平台	7
四、商务部：从服务集成看服务之便——商务部政府网站服务集成	9
五、税务总局：一体联动 守正创新——税务总局推动税务系统政务新媒体健康发展	12
六、市场监管总局：市场监管总局集约化建设	15
七、体育总局：网站改版注重人性化设计	19
八、统计局：国家统计局公众服务智能平台	22
九、民航局：打造智能化 专业化 便捷性公共搜索平台助力民航政府治理能力提升——民航局政府网站智能搜索服务平台	29
十、药监局：加强解读回应，让公众全面了解药品监管政策信息	36

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 10 个部委政府网站优秀创新案例。

一、工业和信息化部：构建网站智能检索体系

为进一步贯彻落实《政府网站发展指引》（国办发〔2017〕47 号）和《中华人民共和国政府信息公开条例》相关要求，全力打造“搜索即服务”高水平的智能化检索体系，工业和信息化部门户网站在原有检索服务基础上，发挥集约化建设优势，逐步搭建集约化检索体系，创建政策文件库和部网站群检索功能，提升部网站检索系统的集约化、智能化、服务化水平和用户满意度。

（一）建立“全库检索”便民服务体系

1. 工作目标

工业和信息化部网站打破信息孤岛实现融合共享，在最大程度满足用户“所搜即所想，所得即所需”的基础上，分别构建了部网站政策文件库和全平台统一检索服务体系，实现了部各司局子站政策文件的全库检索能力。



图：工业和信息化部政策文件库

工业和信息化部网站全平台统一检索系统在分类检索的基础上，增设网站群检索功能，囊括了部集约化平台中 58 个站点的信息，实现一站式智能检索，打造了高度覆盖的政府网站检索便民服务体系。



图：部网站统一检索平台

2021 年至今，全平台统一检索使用量近 11 万次，访客数近 9 万人次；政策文件库检索使用量达 7 万余次，访客数达 2.5 万余人次。

（二）实现“核心元数据”组配检索功能

工业和信息化部网站政策文件库高级检索功能，根据《政务信息资源目录体系 第 3 部分 核心元数据》（GB/T 21063.3-2007）设置了不同的网站信息资源检索项，可进行单项检索和各检索项组配式检索，很大程度上帮助用户有效缩小或扩大检索范围。

工业和信息化部网站政策文件库单项检索功能和高级检索功能的组合，实现了政策文件库全数据类型检索、全文检索、模糊检索、分类检索、高级复合搜索、拼音转化搜索等功能，进一步打造智能化检索，大大提高了搜索结果查全率和查准率，有效提升网站服务水平。

（三）构建“多维度”分类检索功能

工业和信息化部网站政策文件库检索为增强检索功能的规范性、精准性和实用性，高度融合文件属性及部内各司局业务类型，分别设置发布年份、公文种类、发布机构、主题分类、查询范围等多维度选项，帮助用户全面迅速定位信息所在范围，达到精确检索的目的。

（四）创建“微服务”便民检索栏目

工业和信息化部坚持以人民为中心的发展理念，深化服务意识，深入开展“我为群众办实事”实践活动，结合用户需求，在部网站首页“统一检索”栏目框下，分设“看新闻”“找文件”“查办事”“提意见”“查数据”“要投诉”等栏目，且根据用户查询情况对栏目及内容进行实时调整，全面打造服务型政府网站，实现与用户的良好互动性，优化用户体验，提高政府网站访问率。



图：全平台统一检索首页

二、交通运输部：公路水运工程施工企业主要负责人和安全生产管理人员信息管理系统

“公路水运工程施工企业主要负责人和安全生产管理人员信息管理系统”（以下简称“安管人员管理系统”）集成《安全生产考核合格证书》申请、能力审核、在线考试、核发证书、复审、单位调动等功能。

（一）施工企业申请考核

企业可通过系统填报企业基本信息，申请注册。

企业注册信息审核			
注：为方便企业对信息的审核，可参考“国家企业信用信息公示系统”提供的相关信息 为安全考虑，企业注册时系统不提供上传相关文件的功能，审核通过后企业可登录系统进行相关文件的上传补充			
企业注册地：	北京	行 业：	公路和水运
企业名称：	北京路桥诺亚方舟园林绿化有限公司	企业级别：	二级企业
营业执照号码：	9111010977XXXX17k	建立时间：	2005/3/10 星期四
注册资金（万元）：	4005	网址：	
安全生产许可证书编号：			
企业资质证书编号：			
联系人：	张 XX	邮政编码：	1023XX
联系地址：			
联系电话：	139XXXX550	联系人邮箱：	139XXXX550@139.com
法人代表：			
“通过审核”请为企业分配用户名及密码			
用户名：			
密 码：	注：密码必须“字母、数字、符号”组合		
密码强度：	弱中强		
“不通过审核”请输入原因			
通过 不通过 返回			

图：企业注册信息审核表

主管部门审核通过后，企业可通过“申请考核”功能为企业所属从业人员申请进行《安全生产考核合格证书》考核。

交通运输部 公路水运工程施工企业主要负责人和安全生产管理人员信息管理系统										
当前位置：申请考核管理 +点击展开查询										
待审核申请考核信息 未通过的申请考核信息 已通过的申请考核信息 当前为开启申请状态(点击切换申请状态)										
批量打印/导出 注：按系统上报考时间正序排列										
序号	企业名称	姓名	性别	证件号码	申请证书类型	行业	申请日期	申请状态	审核	
1	中交一公局第一工程有限公司	李XX	男	232126198909XXXX	施工现场专职安全员(C证)	公路	2016-09-28 16:59:42	能力考核	审核	
2	中交一公局第一工程有限公司	陈XX	男	652101199211XXXX	施工现场专职安全员(C证)	公路	2016-09-28 16:59:42	能力考核	审核	
3	中交一公局第一工程有限公司	邵XX	男	220122198702XXXX	施工现场专职安全员(C证)	公路	2016-09-28 16:59:42	能力考核	审核	
4	中交一公局第一工程有限公司	赵XX	男	410923198307XXXX	施工现场专职安全员(C证)	公路	2016-09-28 16:59:42	能力考核	审核	
5	中交一公局第一工程有限公司	刘XX	男	210104199207XXXX	施工现场专职安全员(C证)	公路	2016-09-28 16:59:42	能力考核	审核	
6	中交一公局第一工程有限公司	张X	男	130631198911XXXX	施工现场专职安全员(C证)	公路	2016-09-28 16:59:42	能力考核	审核	
7	中交一公局第一工程有限公司	赵XX	男	411024197012XXXX	施工现场专职安全员(C证)	公路	2016-09-28 16:59:42	能力考核	审核	
8	中交一公局第一工程有限公司	周XX	女	152103199501XXXX	施工现场专职安全员(C证)	公路	2016-09-28 16:59:42	能力考核	审核	
9	中交一公局第一工程有限公司	霍XX	男	152629199003XXXX	施工现场专职安全员(C证)	公路	2016-09-28 16:59:42	能力考核	审核	
10	中交一公局第一工程有限公司	苗XX	男	140721199107XXXX	施工现场专职安全员(C证)	公路	2016-09-28 16:59:42	能力考核	审核	
11	中交一公局第一工程有限公司	梁X	男	141127198809XXXX	施工现场专职安全员(C证)	公路	2016-09-28 16:59:42	能力考核	审核	
12	中交一公局第一工程有限公司	马XX	男	140621198902XXXX	施工现场专职安全员(C证)	公路	2016-09-28 16:59:42	能力考核	审核	
13	中交一公局第一工程有限公司	张XX	男	152634198710XXXX	施工现场专职安全员(C证)	公路	2016-09-28 16:59:42	能力考核	审核	

图：企业对企业所属从业人员证书申请的考核界面

（二）主管部门能力考核

主管部门对已申请考核的从业人员进行能力审核，审核内容包括学历、培训经历、合同、任职文件等信息。

当前位置：审核申请考核	
行 业：	公路
证件类型：	身份证
姓 名：	李XX
证件号码：	232126198909XXXX
性 别：	男
出生日期：	1989-09-09
学 历：	大学本科毕业
技术职称：	无
毕业时间：	2012-06-30
毕业院校：	黑龙江工程学院
所学专业：	土木工程
职 务：	安全员
手 机：	申请证书类型：施工现场专职安全员（C证）
培训情况：	该同志已参加本单位安全培训
管理经历：	
照片：	
身份证照片：	
学历证或职称证：	
合同文件：	点击查看“合同文件”
任职文件：	点击查看“任职文件”
不通过请输入原因：	
通过 不通过 返回	

图：主管部门对从业人员的能力审核界面

（三）从业人员线上考试及公示

主管部门在线上预约考试时间、安排考场、管理参考从业人员。

交通运输部公路水运工程施工企业主要负责人和安全生产管理人员信息管理系统

您当前可预约天数:2

2018年2月						
上月			当月			
日	一	二	三	四	五	六
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28 点名的			

提示：每天只能预约一个场，当等待安排考试人数到达一定数量后才能预约

图：预约考试时间界面

从业人员通过线上考核后，公示成绩。



图：成绩公示界面

(四) 主管部门审核发证

公示结束且申请信息未被举报，主管部门对从业人员进行审核发证。



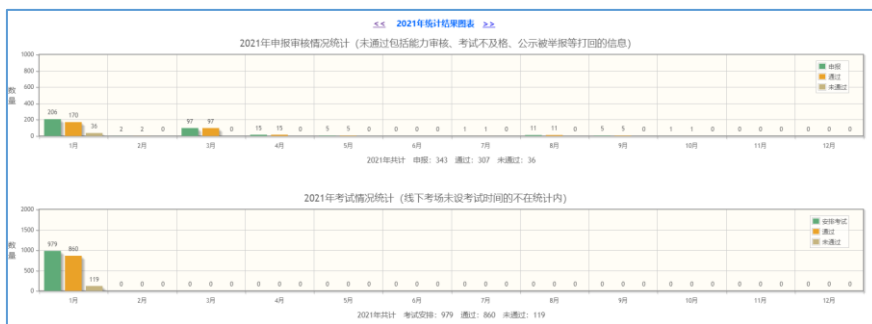
图：核发证书界面

(五) 其他功能

系统还具有题库管理、信息统计、查询等功能。



图：题库管理功能



图：信息统计图表

系统实现了公路水运工程施工企业主要负责人和安全生产管理人员从申请到取证的线上管理功能，为省级交通运输主管部门、公路水运工程施工企业和从业人员提供“安管人员”信息管理一体化服务，建立了施工企业申请考核、主管部门能力审核、从业人员线上考试及公示、主管部门审核发证线上考核发证机制，为公路水运建设行业安全管理提供了有力保障。

三、水利部：12314 监督举报服务平台

水利部为深入推动水利行业强监管，加强涉水问题监督处理，建设了 12314 监督举报服务平台，成立 12314 监督举报服务中心，开设了网络、微信、电话“三位一体”的监督举报渠道，接受的举报范围主要包括农村饮水问题、河湖突出问题、水利工程建设及运行管理、水资源管理及节约用水问题等。



图：水利部 12314 监督举报平台

公众可对发现的涉水问题进行在线监督举报，提交所举报的涉水问题情况、定位及相关图片。水利部对收到的问题线索进行汇总整理，并督促部直属有关单位和有关地方水行政主管部门进行处理，并视情开展复查、复核。经查证属实、较为典型的问题，将予以公开曝光、严肃处理。目前已制定《水利部 12314 监督举报受理办理暂行办法》《水利部 12314 监督举报平台运行管理暂行办法》和《河湖管理和农村水利举报问题受理办理工作规范》并实施，开展监督举报线索收集、整理、分办及反馈，明确了投诉举报的工作流程及规则、办理时效、流转机制。

图：监督举报提交界面

截至 2021 年 9 月 29 日，12314 监督举报平台共收到举报线索 93997 件，其中有效线索 12837 件，转办司局 2774 件，助力解决了涉及 31 个省区市及新疆生产建设兵团、309 个市 1172 个县的 2139 件农村供水保障问题；助推查处了 326 件“四乱”问题；推动解决了 166 件灌溉缺水和农田水利设施管护等农田水利建设问题，以及 68 件违规打井及污染水源地水资源保护等问题，以及 75 件工程运行管理、工程质量、灾害防御等问题。为水利部“一对一”水利扶贫工作监督检查、督查暗访和现场核查，以及开展农村饮水安全领域风险隐患和薄弱环节分析工作提供依据。为帮助群众实实在在的解决身边水问题。平台通过电话回访群众 496 件，满意 402 件，满意率达到 81%。12314 平台已成为强监管的“千里眼”，服务群众的“直通车”。

一个个基层的举报线索，一件件处理办结的具体事项，12314 监督举报服务平台已逐渐成为水利部联系服务群众的“直通车”和直达基层强监管的“千里眼”。不仅为人民群众解决了很多实际问题，也对树立政府部门形象，加强政民互信起到了积极的推动作用。

四、商务部：从服务集成看服务之便——商务部政府网站服务集成

（一）案例背景

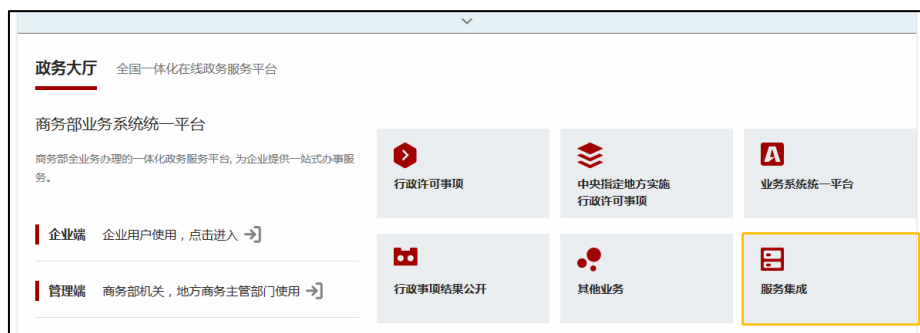
党的十九届五中全会通过的《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》，对加快转变政府职能作出重要部署，为全面加强政府建设、完善国家行政体系指明了方向、提供了行动指南。进一步创新行政管理和服务方式，推进政务服务标准化、规范化、便利化，深化政务公开，努力为主体和群众营造良好创业办事环境，是转变政府职能题中应有之意。

2021 年，商务部认真落实“以人民为中心”发展思想，从公众留言中的高频问题入手，对接新形势下的公众诉求，瞄准焦点、回应难点，推动公共信息服务供给侧结构性改革，积极探索建设服务型政府。通过改版升级网上政务大厅，进一步提升行政许可事项标准化、规范化水平；梳理、整合政务服务和政务信息，建设服务集成平台，提供 8 个事项办理的集成入口，并汇聚了企业资质查、行业标准查、企业信息查、名单名录查、商务政策查等五大类查询服务，进一步丰富内容供给，更好地为公众提供专业化、便捷化的一站式服务。

（二）主要特点

1. 从群众之便思服务之变

满足群众的需求就是政府网站服务群众的出发点和落脚点。回看网站公众留言、服务电话和智能机器人接收聆听到群众的留言和电话，可以发现大多数咨询都和政务服务的政策、办事流程、某公司的企业资质等内容有关，就此从群众之需出发，思考网站提供的方向，组织建设网站服务集成页面。



图：商务部网站首页政务大厅版块

新页面整合了直销行业管理、商业特许经营、中华老字号信息管理、全国拍卖行业管理等 8 项事项集成服务。通过梳理整合单一服务中涉及的“信息公示”“政策法规”“企业查询”“办事指南”“常见问题”及“公众留言”等服务内容，优化内容展示形式，提供“一

页达”展示，有效避免内容散乱、办事流程不清等问题，实现以最短的时间、最少的步骤、最低的门槛、最高的效率，为企业和群众提供优质高效的服务，使公众享受到更加便利的服务。



图：政务大厅-服务集成



图：服务集成-商务部直销行业管理

2. 从便捷服务向品质服务提升

以“人民群众关心什么，我们就做什么”为出发点，梳理商务部涉企服务信息，按照服务特性归集分类展示，提供企业资质查、企业信息查、有关政策标准的商务政策查和行业标准查、网站公布公示的名单名录查等查询服务，形成“我要查询”入口“一键达”展

示。其中，企业信息查提供外商投资企业诚信信息、外商投资信息报告公示、境外投资企业（机构）备案等最新信息查询。名单名录查提供城市一刻钟便民生活圈试点地区、国家加工贸易产业园、自由贸易试验区名单、商贸流通标准化专项试点城市和企业名单等完整名单查询，最大限度覆盖商务部主要业务及公众留言、政府信息公开申请中高频次共性问题。平台上线以来，公众留言数量同比下降 35.7%，公众咨询电话下降 57.1%，政府信息公开申请件数下降 59.1%，既有效缓解涉企服务痛点，也大幅节约了行政资源。



图：政务大厅-我要查询界面

境外投资企业（机构）备案结果公开名录		
境内投资者名称：	境外投资企业（机构）：	验证码： 获取验证码
三 境外投资企业（机构）备案结果公开名录列表		
境外投资企业(机构)	境内投资者名称	投资国家（地区）
汇峰国际（乌兹别克斯坦）有限公司	山东汇峰装备制造股份有限公司	乌兹别克斯坦
喀什千加气砖有限公司	山东兴玉机械科技有限公司	乌兹别克斯坦
ZGL 国际投资有限公司	内蒙古新华建设集团有限公司	加拿大
南华环球有限公司	西安华华集团有限公司	中国香港
福明国际有限公司	西安迈科金属国际集团有限公司	中国香港
暹罗农水产国际集团有限公司	西双版纳顺源边贸有限公司	泰国
顺源边贸有限公司（勐拉分公司）	西双版纳顺源边贸有限公司	缅甸
沙耶里西双顺源进出口贸易有限公司	西双版纳顺源边贸有限公司	老挝
西双顺源顺源边贸农产品加工公司	西双版纳顺源边贸有限公司	老挝
美国顺源酒店管理有限公司	武汉市顺源酒店管理有限公司	美国
共39336条 每页10条 共3934页 < 上一页 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 下一页 > 确定		

图：我要查询-境外投资企业（机构）备案

商务部网站“服务集成”，始终以企业和公众视角出发，是政府网站惠企惠民服务的一次有益探索，具有一定的示范意义和借鉴价值。

五、税务总局：一体联动 守正创新——税务总局推动税务系统政务新媒体健康发展

税务总局按照党中央、国务院关于全面推进政务公开和优化政务服务的决策部署，严格落实网络意识形态工作责任制，统筹规划税务系统政务新媒体矩阵，紧紧围绕纳税人缴费人需求，开展选题策划、推出多元产品、强化互动交流、实现融合传播，推动政务新媒体健康规范有序发展。

（一）上下联动，系统布局，新媒体矩阵“多点开花”

统筹构建以税务总局为龙头、省税务局为主体、市税务局为延伸，整体协同、集约规范、上下联动、响应迅速的矩阵传播体系，不断提升传播力影响力。

1. 统筹规划，打造矩阵网

目前，税务总局已开设微信、微博、人民号、头条号、百家号、知乎号和腾讯微视、央视频、视频号等 9 个新媒体账号，截至 2021 年 10 月，税务总局新媒体平台用户关注总量达 2030 万，总浏览量 2.37 亿次。省及以下税务部门开设账号 921 个，覆盖微信、微博、短视频等各类新媒体平台，初步形成了一体联动的新媒体矩阵网。

2. 集中力量，做强主账号。

推进各级税务新媒体账号协同联动，注重发挥微信、微博等主要平台的舆论场效能，集中力量做优主平台、拓展主渠道、做强主账号，健全矩阵传播体系，占据传播主流地位。税务总局微信公众号用户关注量超过 500 万，2020 年度浏览量 7266 万次；微博用户关注量 239 万，2020 年度浏览量 1.17 亿次。各省税务局培养发展了一批大号，其中用户关注量超 1000 万的 2 个，超 500 万的 5 个，超 100 万的 16 个。

3. 规范管理，筑牢新阵地

基于税务系统点多面广线长的特点，探索建立了“税务总局+片区+省税务局”的“1+4+N”新媒体矩阵工作机制，充分整合调动系统力量，为矩阵高效运作提供机制保障。一是在税务总局宣传管理部门建立新媒体团队，联合中国税务报社打造融媒体工作室，协同开展策划制作和传播分析，结合人才库跟班轮训等方式增强人力和内容支撑。二是按照东南西北 4 个片区，分别依托长三角、大湾区、成渝和京津冀地区等具备较强制作能力的税务部门，建立片区产品制作团队，承接税务总局重点工作任务，通过区域带动，实现宣传能力的整体提升。三是打造 N 个省级优质新媒体团队，根据实际情况分类指导，引导省税务局围绕中心强化新媒体宣传机制和能力建设。

（二）创新选题，精准策划，多元化产品“喜闻乐见”

税务总局着力健全新媒体内容策划和保障机制，紧紧围绕党中央、国务院部署的重点工作，注重运用生动活泼、通俗易懂的语言以及图表图解、H5、短视频等公众喜闻乐见的形式推出宣传解读产品，提高可用性、实用性、易用性。

1. 精心打造同步解读

严格落实税收政策与解读稿、新闻稿同步起草、同步审核、同步发布的“三同步”要求。在政策发布前，及时做好政策吹风解读和预期引导；文件公布时，相关解读材料同步发布在税务网站和新媒体；文件执行过程中，分段、多次、持续开展解读，及时解疑释惑，不断增强解读的主动性、针对性和实效性。

2. 权威打造“税务讲堂”

2020 年 3 月起，税务总局推出“税务讲堂”系列课程，由业务司局负责人通过视频形式在税务网站和新媒体平台详细解读新出台的税费优惠政策，其及时性、专业性、权威性、实用性吸引了社会各界的高度关注。目前已发布“税费优惠政策解读”“你来问我来答”“热点政策解读”“资源税及环境保护税政策解读”“税费政策及征管解读”5 个系列共 24 期课程。单个课程播放量最高达 100 万次，系列课程平均播放量超 30 万次。

3. 创新打造多元产品

突出创新和融合，用通俗化的语言、多样化的形式、接地气的表达，策划制作出一批主题突出、创意新颖的新媒体作品，获得了纳税人缴费人的广泛认可。如持续推出图解《@小微企业、个体工商户：27 项税费优惠政策请收好》，动漫《1 分钟了解：制造业企业研发费用加计扣除新政策》等详解最新税费优惠政策要点内容，编发《“10 分钟便民服务区”轻松搞定办税缴费》等 Vlog 短片，用轻松活泼的表现方式，以强代入感的第一视角展现便捷办税的操作流程。湖南省税务局推出“小湘说税·云课堂”、情景剧等多样化宣传产品，让公众“见屏如面”，收到良好社会反响。四川省税务局融入地方特色和热门 IP 制作“川味”新媒体产品，“税务小诸葛”“苏小妹说税”等特色政策解读视频动漫获得广泛点赞。

4. 专门打造热点问答

为了使政策解读更“解渴”、办税辅导更实用，税务总局广泛收集公众关注的热点问题，整理汇编成系列热点问答。今年以来，税务总局陆续发布《减税降费政策即问即答》3 期、《大众创业、万众创新税费优惠政策指引》《小微企业、个体工商户税费优惠政策指引》等解读辅导汇编，并制作形式多样的新媒体问答类产品，围绕不同主题编发《一文读懂：如何享受小型微利企业减免企业所得税优惠政策》《减税降费政策即问即答来了！22 问详解住房租赁税收优惠政策》等问答汇编。山东省税务局微信号打造“精品微税课 税法好讲师”系列问答短视频，聚焦社会保险费、增值税专票电子化、契税等热点问题进

专业解答。

（三）立足职能，聚焦重点，互动性服务“深入群众”

聚焦税收中心工作，围绕税务部门职能定位，税务新媒体矩阵及时发布与纳税人缴费人关系密切的政策和服务信息，从纳税人缴费人需求出发，加强新媒体互动，让税收政策红利直达快享。

1. 在线访谈，权威答复“零距离”

税务总局定期组织举办在线访谈活动，由税务总局领导和业务司局负责人开展税收政策解读，“点对点”“面对面”解答纳税人缴费人疑惑，并针对纳税人缴费人的需求点、关注点整理形成热点问答，精准投放到新媒体矩阵网。今年以来，聚焦研发费用加计扣除新政策、《关于进一步深化税收征管改革的意见》落实有关情况进行讲解，与网友开展在线互动交流，积极回应社会关切。

2. 税务直播，实时互动“带干货”

部分基层税务干部走进直播间，借助“抖音”等平台开展视频互动直播。如河北省税务局举办“超级播放”网络大讲堂、北京市税务局依托联通 5G 技术推出“海税云 5G 直播”、湖北省税务局开展广电“长江云”在线直播活动等，针对税费政策、办税缴费流程、税务文化等主题，采取情景式教学和解读，为纳税人缴费人答疑解惑。

3. 智能咨询，在线专业“秒回复”

准确把握纳税人的关注点和需求点，将税务总局网站、微信公众号与 12366 纳税服务平台实现功能对接，创新提供智能搜索、智能问答等人机交互功能，提升用户访问体验。2020 年累计 781 万纳税人缴费人通过平台获取政策解读和咨询服务。安徽省税务局将智能咨询嵌入微信号留言模块，通过上下文语义分析、相关度智能推荐功能，公众留言时即可享受问答服务，全天候在线解答税费疑问。

（四）内外贯通，纵横互动，融合传播“协同高效”

各级税务部门建立与当地政府网站、政务新媒体、网信部门间协同工作机制，与主流媒体平台、商业媒体平台和有影响力的网络平台广泛开展交流合作，对需要社会广泛知晓的重要政策和服务信息，通过媒体和网络平台全方位推送，提高信息的覆盖面和到达率。

1. 同频共振，谱好上下“协奏曲”

税务总局新媒体发布税费政策及重要动态信息后，第一时间推送给各级税务部门，并根据工作安排，阶段性设置主题或话题，组织开展专题宣传、网络接龙等矩阵传播活动。各级税务部门结合当地实际，按照要求联动发布相关内容，形成总局引领、协同联动、多点发力的良好传播局面。鼓励各级税务部门报送精品解读产品，税务总局新媒体择优

发布，并推送优秀作品在矩阵体系中扩大传播，发挥示范效应，营造比学赶帮超的浓厚氛围。

2. 协同联动，扩大媒体“朋友圈”

各级税务部门依托协同工作机制，联合策划制作政策解读产品并同步推广，进一步拓展政策传播覆盖面。如税务总局与中国政府网联合推出漫画《叮！您有一个实实在在的税收优惠待查收》，与新华社联合推出在线公开课《财经战“疫”云课堂：税务总局答疑疫情期间增值税怎么减、怎么免、怎么退》等新媒体产品，收到了良好的社会反响。

六、市场监管总局：市场监管总局集约化建设

（一）建设总则

1. 指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，坚持以人民为中心的发展思想，牢固树立新发展理念，认真落实党中央、国务院关于加强政务服务、推进集约化建设的决策部署，打通信息壁垒、推进集约共享，切实提升市场监管政府网站管理和服务水平，努力建设整体联动、高效惠民的网上政府。

2. 基本原则

（1）问题导向。针对政府网站存在的建设分散、数据不通、使用不便等突出问题，建设基于统一信息资源库的政府网站集约化平台，以信息资源共享共用带动政府网站整体服务水平的提升。

（2）开放创新。坚持开放融合、创新驱动，充分运用大数据、云计算、人工智能、区块链等技术，探索构建互联互通的平台架构，支撑新技术、新应用、新功能的无缝对接，能够随技术发展变化持续升级和灵活扩展。

（3）集约节约。加强统筹规划和顶层设计，搭建统一服务供给、数据共享互通、保障体系完备的集约化技术平台，优化技术、资金、人员等要素配置，严格预算和项目管理，避免重复建设。

（4）平稳有序。明确责权，科学分工，积极稳妥组织政府网站集约化建设，确保工作推进安全平稳，不影响公众使用体验。

3. 建设目标

贯彻落实党中央、国务院关于加强全国网络安全和信息化工作有关部署，开展基于安全可控前提下的总局政府网站集约化工作，支撑总局政府网站网络通、数据通、业务

通，实现总局政府网站资源优化融合、平台整合安全、数据互认共享、管理统筹规范、服务便捷高效。

（1）重点适配信创。总局网站集约化平台在基础环境、服务器、中间件、数据库、安全、客户端等重点关键环节适配信创，兼容国内主流软硬件厂商的产品，以确保在安全可控的底层能力基础上，不断推动上层业务的拓展创新。

（2）资源优化融合。建设完善基于统一信息资源库的政府网站集约化平台，以用户需求为导向，开展创新应用，推动跨网站、跨系统、跨层级的资源融合。

（3）数据互认共享。充分运用总局已有建设成果，编制完善集约化平台数据建设标准和统一信息资源库数据标准规范，对平台上各类信息数据的分类、格式和接口等提出统一标准规范，制定信息数据共享交换标准规范，实现政府网站资源统一调用、统一监管。

（4）管理统筹规范。基于总局现有建设成果，建立完善集约化平台建设、运维、安全防护等规范，修订完善网站管理办法，厘清技术建设、内容保障、经费预算、监管考核等职责，规范政府网站建设和管理。

（5）服务便捷高效。深度整合相关政府网站与政务服务网、政府各类问政互动平台等共性资源，为公众和企业提供统一入口，提供喜闻乐见的一体化服务。

（二）集约化平台建设

1. 集约化平台

开展集约化平台建设，统一各网站技术平台，推进集约化整合迁移工作。在建设模式方面，主要采用共性共建、个性自建的建设模式，各业务部门可以充分利用平台统一信息资源库和统一服务平台进行网站业务应用创新，建设办好个性化频道创新。

在建设重点方面，一方面，根据现有用户量对集约化平台进行合理估算和扩容，在技术手段上则采用可伸缩、可扩展的分布式框架以及人工智能、大数据、云计算等技术，既确保基础设施层的计算资源、带宽资源和存储资源等满足平台用户需求，又确保信息资源调用高并发情况下保障服务的一致性、高可用性、高性能，保障数据资源层共享共用服务的顺畅运行。

另一方面，根据网站业务的共性需求和各业务部门个性需求，构建统一内容管理、统一政务公开、统一政务服务、统一互动交流、统一智能搜索、统一新媒体管理、统一运维监管等，并支持响应业务部门个性需求。

2. 统一资源库

一方面是对集约化平台所需的信息资源库相关的所有政务数据和政务系统数据进行梳理，编制数据目录，并建立以数据目录的更新维护管理机制，作为总局政务数据资源统

筹管理的基础；

另一方面，按照“先入库，后使用”原则，进行统一管理。主要包括数据元管理、数据目录管理、数据采集管理、数据交换管理、数据存储管理、数据清洗管理、数据调用管理、数据备份管理、数据可视化分析管理等。

3. 一体化服务

一是通过统一信息资源库和集约化平台统一政务新媒体管理，支撑 PC 端和移动端的一体化政务服务；

二是通过全面梳理整合各类互动交流渠道，提供入口统一、数据可查、流程可查的一体化互动应用服务；

三是通过全面整合各相关网站的搜索平台，优化升级智能搜索服务，提供全平台、一体化智能搜索服务。

4. 标准规范

总局从集约化平台建设、统一信息资源库标准、基于集约化平台的政府网站管理办法等方面制定技术标准规范和管理标准规范。

一是围绕集约化平台建设，编制《政府网站集约化平台建设规范》、《政府网站集约化平台运维规范》、《政府网站集约化平台安全防护规范》。

二是围绕统一信息资源库，编制《统一信息资源库建设及数据标准规范》，从而对平台上各类信息数据的分类、格式和接口等提出要求，制定信息数据标准规范。

三是围绕基于集约化平台的政府网站，编制《政府网站管理办法》，从而厘清技术建设、内容保障、经费预算、监管考核等职责，规范网站域名名称、主要功能、栏目设置、页面格式等内容。

5. 安全保障

一是基于集约化平台，全面升级安全防护体系，严格按照网络安全等级保护三级要求建设，将集约化平台上的政府网站站点纳入防护范围。

二是要形成从物理、网络、主机、应用到数据等各个层面的安全威胁都能够防御与监控和审计，确保集约化平台自身的安全性。

三是保障用户访问集约化平台资源时的安全性，包括域名安全解析、访问控制等。

（三）保障措施

1. 加强组织领导

推进集约化建设是落实国家政策的重要举措。应充分发挥国家市场监管总局办公厅统筹协调优势，统筹研究和明确承担具体工作任务的工作机构，协调技术和业务部门力量，加强政策、人员、经费保障，推动各项集约化建设任务落地见效。

2. 落实资金保障

推进集约化建设是落实国家政策的重要举措。国家市场监管总局应将集约化建设和运维所需经费纳入财政预算，做好经费统筹管理使用。办公厅、科技和财务司和信息中心等单位要根据工作职责，做好总局集约化建设相关项目立项、财政评审、资金落实等工作，确保总局集约化建设顺利推进。

3. 强化考核监督

适应国家相关要求，健全总局集约化建设工作绩效考核制度。国家市场监管总局定期组织对集约化建设推进情况进行评估考核。结合建设任务和阶段明确重点督查内容，着重考核督查集约化平台功能建设、应用系统数据对接、网站数据迁移等方面内容。

4. 加大培训宣传

将集约化建设和运维工作纳入总局教育培训体系，适时组织开展培训，向业务司局负责相关工作的人员、负责人等宣传集约化平台功能和作用等。同时，积极利用政府门户网站、政务新媒体等多种渠道，向社会宣传推广集约化平台功能成效。

（四）效益分析

1. 经济效益

一方面，有效提升政府服务效能。通过集约化建设，为平台上政府网站站点提供统一的技术维护和运营保障，各单位不用单独开展相关工作，可将工作重点调整至其他业务工作。同时集约化平台可使彼此的信息报送、交换、共享与协同工作更加高效。

另一方面，有效降低行政支出成本。通过集约化平台，各部门之间的协同也更加高效，降低了支出成本，同时由于统一化建设和管理，杜绝了重复建设、重复投入等情况出现，也不用单独采购相关设备，成本支出大大减少。

2. 社会效益

一方面，提升国家市场监管总局形象。一是通过集约化建设，集约化平台各政府网站站点均在统一的技术架构和支撑环境中，能确保网站之间保持一致水平，解决未集约化前建设水平参差不齐的现状。二是通过统一集中的建设和运维，有效保障各部门之间信息的一致性，步调一致，形象统一。三是通过升级的技术手段，可有效改善网站的易用性和可用性，提升用户体验，提升总局的良好形象。

另一方面，促进服务型政府建设。通过集约化建设，能够有效整合各部门信息资源，从内部来说，政府工作人员可以通过一个平台入口有效管理所有资源，从外部来说，公众能够方便快捷获得所需信息和服务，真正体验一站式服务，同时，由于统一管理有利于实现信息的应公开尽公开，提升了公众的知情权、参与权和监督权，拉近了公众与政府之间的距离，有效地促进了服务型政府建设。

七、体育总局：网站改版注重人性化设计

国家体育总局政府网站是体育总局履行职能、面向社会提供服务的官方网站，是总局机关实现政务信息公开、服务企业和社会公众、互动交流的重要渠道。各部门的信息化建设基础之上，建立起跨部门的、综合的业务应用系统，使公民、企业与政府工作人员都能快速便捷地接入所有相关的政务信息与业务应用，使合适的人能够在恰当的时间获得恰当的服务，国家体育总局新版政府网站近期已正式上线运行。



图：国家体育总局新版网站首页

本次改版旨在全面提升总局政府网站的传播力、引导力、影响力、公信力；把网站建设成更加权威的信息发布和解读回应平台、更加便捷的政民互动和办事服务平台；持续提升网上履职能力，努力建设利企便民、亮点纷呈、人民满意的政府网站。

本次改版旨在全面提升总局政府网站的传播力、引导力、影响力、公信力；把网站建设成更加权威的信息发布和解读回应平台、更加便捷的政民互动和办事服务平台；持续提升网上履职能力，努力建设利企便民、亮点纷呈、人民满意的政府网站。



图：国家体育总局新版网站部分系统与服务

国家体育总局新版政府网站涵盖了政府信息公开目录管理系统、网站检索管理系统、智能咨询管理系统、政务咨询管理系统、访谈直播系统、无障碍浏览等系统。

为贯彻《中华人民共和国政府信息公开条例》，建立公正透明的管理体制，保障公民、法人和其他组织的知情权，更好地提供政府信息公开服务，通过目录系统支撑实现政府网站上的政府信息公开目录，使政府网站成为政府信息公开的第一平台，根据（国办公开办函〔2019〕61号）文件要求建设，支持与平台统一后台登录统一后台管理，信息维护无需进行系统跳转切换。提供目录管理、信息管理、模板管理、权限管理、前台信息检索等功能。

网站检索管理系统是对于网站生成的大量静态网页，支持网站信息检索，在网站主页中提供快速搜索信息的文本框。浏览者可以输入关键字来快速查询到与之相匹配的信息，并根据浏览者访问权限将查询结果分页列表显示出来，支持分类检索、提示词，近期热点关键词、智能联想服务等。

智能咨询管理系统实现使用自然语言进行人机智能信息交互；以自然语义识别为基础，利用智能引擎对网站群与知识库进行检索，通过桌面和移动端，在自然交互环境中为用户解决问题。可替代人工客服值守，完成大量实时交互工作，包括信息查询、业务办理、网站导航及相关咨询问题引导等。

智能交互机器人平台内置可扩展的主题词库、同义词库及百姓体词库等，具备与人进行自然语言对话的能力。

政务咨询系统建立健全互动交流渠道，将社会公众的意见、建议、投诉、举报、咨询、留言等问题，在网站集中受理，后台办理落实，通过网站将结果反馈给公众，从而形成“机构统一受理、各部门分办、结果公开、群众监督”的运行机制，使公众参与的回复及时性、规范性程度不断提高，以不断提升互动参与的效果，按照“网站受理、后台办理、网站反馈”的应用模式设计开发的互动系统，通过构建多主题的互动服务，投诉举报、在线咨询等互动内容。公众的咨询、意见、建议、投诉、举报通过网站前台的互动交流服务提交，数据转入后台处理，业务部门在承诺的期限内进行答复办理，办理结果在网站上发布，为公众提供了畅通的沟通渠道。

访谈直播系统是基于流媒体技术、互动通讯、多媒体内容管理等技术研发而成的。基于网络实现图文信息直播、网络视音频直播、互动交流应用等。系统包含在访谈主题管理、在线访谈活动的管理与控制、在线访谈内容的审核与管理、流媒体内容直播管理、图文直播、支持访谈参与人员与访谈嘉宾进行文字等多种形式的互动交流、访谈内容管理与往期回顾的自动生成等功能模块，系统可以建立/删除访谈、设置访谈的起止时间、访谈嘉宾及主持人介绍等信息。可以对整个访谈进行管理和控制。管理员可对访谈参与者

的发布言论进行审核，可以设定为自动审核，保证互动访谈的有序进行。流媒体直播应用包括访谈现场信号的直播和录像资料的在线播放等。支持访谈内容以文字和图片的方式发布出来。图文直播内容除了访谈文字内容外还可以是现场图片、背景介绍等。图文直播的内容可以保存并制作往期回顾。



图：无障碍系统光标功能演示

无障碍网站系统是基于《WCAG2.0》、《信息无障碍——身体机能差异人群——网站设计无障碍技术要求》等国际和国内信息无障碍标准，结合云语音技术开发完成的智能化、组件化、标准化的专业无障碍网站平台，可以帮助视力障碍、听力障碍、肢体障碍人士浏览网页。系统提供文字放大、页面放大、标尺、高对比颜色、文本模式、语音朗读、导航控制等辅助工具，在很大程度上解决了网站信息无障碍浏览的问题，并带给用户卓越的使用体验。充分体现了对老年人士、障碍人士的温暖关怀。

新版政府网站增添了 SSL 安全证书，在 http 站点的基础上加了一层 SSL 安全协议，来确保网站的基本安全，https 是以密文进行传输，即在服务器和浏览器之间建立一条安全通道，对传输的信息进行加密，防止中间人对信息的监听、窃取和篡改，确保隐私信息的完整性和真实性，对于各种账号密码银行卡信息等等起到了很好的保护作用。添加安全证书后的 https 站点更有利于搜索引擎优化。

国家体育总局新版政府网站力求把握更接地气的新媒体时代传播规律，整个网站涵盖内容更加全面，呈现方式更加丰富，在实现传播效果和改进用户体验方面做足了功夫。同时，网站内容也将侧重关注发展体育运动，增强人民体质，在普及群众体育的同时，大力发展竞技体育。

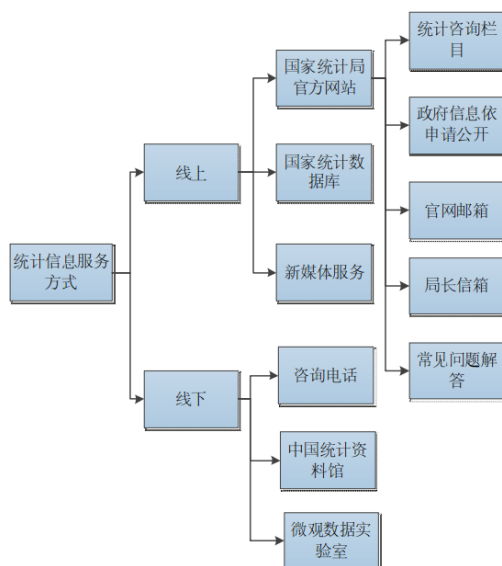
八、统计局：国家统计局公众服务智能平台

近年来，党中央、国务院高度重视政府信息化建设与服务，不断出台有关指导文件，推进数字政府建设，提升政府数字化服务能力。《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）明确指出政府面向公众提供互动服务要通过自然语言处理等相关技术，自动解答用户咨询，不能答复或答复无法满足需求的可转至人工服务。

作为服务政府决策和社会大众的统计部门，国家统计局紧跟现代信息技术迅猛发展、数字经济日新月异的时代潮流，积极利用大数据补充和丰富传统统计数据来源、改进和优化统计方法，完善统计数据评估体系，畅通民意反馈渠道，加强数字社会、数字政府建设。作为直接为公众提供统计信息服务的窗口部门，国家统计局统计资料管理中心（以下简称资料中心）构建“大宣传”“大服务”格局，通过加强数字政府建设促进统计服务提质增效，切实帮群众答疑解惑、排忧解难，用实际行动践行为民初心。围绕公众需求，创新统计服务方式，建设公众服务智能平台，实现与公众的实时智能交互，使公众获取统计信息更便捷、更高效，全面提升统计服务标准化、智能化水平。

（一）数字政府建设促进统计服务提质增效

目前，国家统计局为公众提供统计信息服务主要分为线上和线下两种方式。线上服务的主要载体是官方网站和国家统计数据发布库，还有统计微讯、掌上数据库、数据中国和移动客户端等新媒体服务平台。线下服务主要包括咨询电话、中国统计资料馆和微观数据实验室。



图：国家统计局统计信息服务方式

线上服务方式中，国家统计局网站是向社会展示统计工作、公开政府信息、发布和解读统计数据、普及统计知识、提供统计服务、开展公众互动交流的重要窗口，并且不断为加强统计服务数字化、智能化进行有益探索和尝试。网站提供网上办事服务，如“行政审批”栏目提供跨省（区、市）涉外统计调查机构资格认定、申报指南、项目审批等服务，可实现“不见面审批”；提供统计咨询在线答复，实现“未问先办”“接问即办”的工作模式，在官方网站主动公开常见统计咨询问答；政府信息依申请公开栏目，接收公民、法人和其他组织根据自身生产、生活、科研等特殊需要向国家统计局提出的政府信息公开申请，实现在线申请、便捷回复，让群众“不跑腿”。

由此可见，目前国家统计局提供的统计服务具有覆盖范围广、服务方式多样、信息发布及时、数据解读全面等优势 and 特点，充分利用数字政府建设成果，促进统计服务提质增效。

（二）公众服务智能平台实现统计服务数字化、智能化

为不断推进数字政府建设，提升政府数字化服务能力，资料中心运用人工智能、云计算、智能搜索等先进技术，建设公众服务智能平台，为公众提供实时的信息咨询，提升统计服务标准化、智能化水平。该平台运用知识图谱、语义智能、云计算、搜索引擎等先进技术，构建以统计问答知识库为支撑，集自助式智能问答服务、问答知识库搜索服务、统计咨询服务于一体的公众服务智能化平台，提供 PC 端、移动端多渠道服务，实现公众咨询的实时智能问答，使公众获取统计信息更便捷、更高效，全面提升统计服务的智能化、易用性、实用性。

（三）国家统计局公众服务智能平台主要功能

1. 智能问答功能

国家统计局公众服务智能平台实现对公众智能化、自助式 7×24 小时交互应答服务，智能问答前台集成以下功能：一是设置智能推荐、常见问题、历史留言、问答库等栏目为公众提供重要知识参考；二是提供统计月度数据、季度数据、年度数据等国家统计局数据发布库重要查询入口；三是保留了留言信箱、咨询电话等人工咨询途径，以解决智能问答无法解答的疑难问题；四是提供留言统计、调查问卷等内容。平台集多种功能于一体，为公众多途径反馈问题和需求提供便利。



图：国家统计局公众服务智能平台首页

智能问答具体功能还包括以下几个方面：

- (1) 输入词汇自动提示：根据公众在前台输入的问题，分析相关的主题词自动匹配，补全内容。
- (2) 输入词拼音转换、智能纠错：根据公众输入词汇包含拼音自动转换为中文词汇，当公众输入内容有错误词汇时，出现纠错提示。
- (3) 通俗词转换功能：具备统计行业的“通俗词词库”，自动识别类似 PPI、CPI、七人普（第七次全国人口普查）等专业词汇的简称和英文含义，实现通俗语言到专业术语的智能识别，提升智能问答的精准度。
- (4) 敏感词识别：如公众提问中包含政务敏感词等，系统识别并进行提示。
- (5) 自动推荐相关问题：根据公众的提问内容，系统可以自动提示几个相关词汇或问题，供公众选择换一种相近提问内容。
- (6) 无结果应答：当没有匹配到任何结果时，系统可推荐相关问题，并提供其他渠道咨询服务。
- (7) 满意度评价：系统在每次智能咨询的过程中，返回答复结果后，显示点击选择“满意”“不满意”选项，公众可对服务质量进行评价。
- (8) 移动版应用支持：系统支持手机浏览器的自适应的前端支持，使公众可通过手机移动端进行智能问答的应用。

2. 问答知识库功能

问答知识库是智能化问答服务系统的核心数据之一，包括以下功能：

- (1) 知识内容管理：针对每条知识可以增、删、改，应用状态的编辑，并选择对应的知识库分类关联。同时，支持文件格式批量导入。
- (2) 知识库分类管理：可以针对知识分类进行增、删、改编编辑管理，并支持构建多

级分类体系，以满足知识分级管理需求。

（3）知识内容智能化加工：针对问答知识库内容进行智能化加工，以保证前台公众的咨询都可以精准对应知识，并进行答复。

（4）知识自动关联分类：当系统更新知识时，可以人工指定关联分类，也可由系统自动推荐管理的分类（需编辑人员确认）。

3. 后台监控与管理功能

（1）系统运行监控：系统具有服务自监测功能，可以提示流量过大，有安全攻击等问题，便于技术运维人员进行及时处理。

（2）问答服务统计分析：系统后台支持针对公众提出的热门问题进行分析统计，可以按天、周、月进行统计，支持图表形式的展示。

（3）满意度分析：针对满意度深入分析，找出不满意或没有答复结果的问题，进行系统的改进或知识库的更新，更好地满足公众需求。

（四）国家统计局公众服务智能平台主要特点

1. 服务模式创新化。

平台采用云服务模式，无需在本地部署安装软件，利用云采集技术、搜索引擎技术等先进手段通过搜集国家统计局门户网站、地方统计网站等，构建统计问答知识库这一底层数据基础库。配合知识图谱、语义智能、拼音联想、智能纠错等技术，实现模拟在线客服人员，通过人机对话实现对公众问题的实时自动回答。

2. 公众服务自助化。

平台通过一问一答模式为公众提供咨询答复内容，实现自助化服务，有利于提高咨询效率，缩短办理时间，减少对人工留言和电话咨询的依赖，提升了公共资源利用效率。

3. 语义理解智能化。

统计知识专业性强，术语较多，平台采用自然语言分析、智能词库等综合技术，将公众口语化、通俗化表述转换为统计专业术语，更好匹配答复内容。

4. 问题答复精准化。

平台采用自动分类、知识图谱、向量搜索、词汇分析等技术对问答知识内容进行智能加工，自动标引知识的核心词、引导词、标签词，同时提供人工审核功能，并融合智能搜索技术，为公众提供精准答复内容。

5. 答复内容场景化。

平台创新性提供场景化答复服务，聚合数据统计情况、知识普及、媒体报道等综合情况展示问答结果，并支持表格的浏览、视频的直接播放。如公众搜索“新闻发布会”，页面展示新闻发布会的视频和答记者问等内容，如图所示。如公众搜索“CPI”，可展示图表

化数据。



图：场景化答复——新闻发布会



图：场景化答复——图表数据

6. 知识搜索系统化。

问答库将统计知识更加系统地分类展示，公众可根据自身需求进行统计知识的了解，有利于系统普及统计知识和信息，为公众提供知识参考。



图：公众服务智能平台问答库

7. 统计服务集成化。

平台集成了国家统计局数据发布库重要查询入口、常见问题等重要知识参考、留言和电话咨询等人工咨询途径，以及问卷调查、留言统计等功能，为公众提供全面的统计信息服务。

8. 界面展示适老化。

近期，国务院办公厅出台相关文件，要求有效解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难。为此，平台针对老年人咨询需要，界面设计简洁大方，操作简单易行，提供大字体和全屏显示功能，提升老年人交互体验。



图：适老化设计一大字体和全屏显示

9. 管理决策科学化。

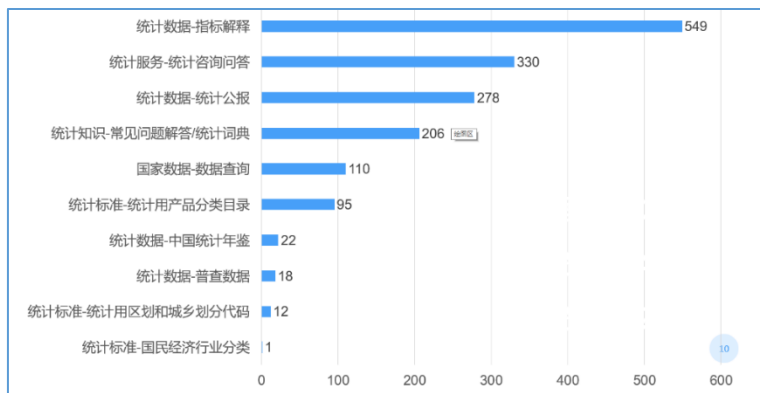
平台为系统管理人员提供公众需求分析，系统应答情况匹配度分析，满意度调查等指标统计，为平台优化和提升提供了直观、及时的数据参考。



图：管理决策科学化

（五）主要成效

该平台的建设有力提升了国家统计局服务社会公众的效率和水平，提高了公众满意度。通过该平台实现与公众的实时互动，“读懂”“猜对”公众需求，做到“有问必答”“有问必答”“答必释惑”。目前，公众服务智能平台统计相关知识梳理与加工累计达到近 2000 条，并进行了分类归集。此外，采集汇聚统计局网站内容 3 万余条、统计微信微信微博内容 5000 余条。这些信息都为智能问答提供了有效支撑，基本满足了公众对于统计常见问题的解答。



图：平台知识梳理与分类

九、民航局：打造智能化 专业化 便捷性公共搜索平台助力民航政府治理能力

提升——民航局政府网站智能搜索服务平台

（一）建设背景

为深入落实国务院办公厅《政府网站发展指引》、《国务院办公厅秘书局关于印发政府网站与政务新媒体检查指标、监管工作年度考核指标的通知》等创新政府网站发展相关政策文件要求，提升民航局政府网站智能化水平，推进“互联网+政务服务”，更好地为公众提供智能化、专业化、便捷化的服务体验，2021 年，民航局政府网站在综合司的工作指导下，以推进数字政府建设为遵循，以提高民航政府治理能力为目标，通过开展民航局政府网站智能搜索服务平台建设，聚合行业相关信息和服务功能，不断提升民航局政府网站公共服务能力水平。

（二）建设内容和功能实现

1. 建设内容

民航局政府网站智能搜索服务平台由民航局综合司组织管理，民航局信息中心规划建设，实现了对民航局政府网站、民航局各地区管理局网站群、民航局行政审批服务平台等多渠道信息与服务的互通融合。按照《政府网站发展指引》与《政府网站与政务新媒体检查指标》有关要求，借鉴国内领先政府网站搜索功能特点，紧密结合中国民用航空局门户网站、民航局行政审批服务平台信息内容与服务特色，采用专业、先进、成熟的政府网站智能搜索技术与云服务，构建中国民用航空局网站群统一的智能化、场景化、集约化新一代搜索服务引擎。

平台建设综合运用网络爬虫、文本搜索、人工智能、大数据、云计算等业界主流先进技术，采用专业面向政府网站提供智能搜索服务的成熟的云服务平台构建，同步互联网搜索引擎主流前沿技术，使民航局政府网站的搜索服务具有国内先进水平。搜索结果智能展现集民航要闻、信息公开、办事服务和互动交流等服务于一体的完整场景，实现“搜索即服务”，有效满足广大社会公众的搜索需求，有力提升民航局政务服务与网站服务满意度。

2. 主要功能和特点

（1）加强顶层设计，突出行业特色，集约规划公共服务门户检索智能化。有效统筹民航各级行政机关公共服务及政务服务门户，将智能搜索服务平台服务涵盖了包括民航局政府门户网站，民航局七个地区管理局站群、民航局行政审批服务平台，实现对中国民用航空局、地区管理局网站站群以及涉及民航行政审批办事服务及结果数据的统一搜索，

搜索结果支持按地区管理局、按导航栏目等多维度分类统计。同时也为中国民用航空局各地区管理局站点提供独立搜索服务，搜索内容可限定地区管理局信息，同时支持切换到主站全部搜索与地区管理局站群统一搜索服务。



图：地区管理局站群统一搜索



图：地区管理局各子站独立搜索

(2) 搜索结果精准化，提供对民航相关政策文件、服务事项的精准搜索。

智能搜索平台可以根据民航政府网站内所含的政策文件的文号、关键字词精确搜索到该文件；对民航政府网站群、行政审批服务平台等站点的办事服务提供按事项类型、事项分类、实施主体多维度筛选搜索以及按事项名称精准搜索服务。



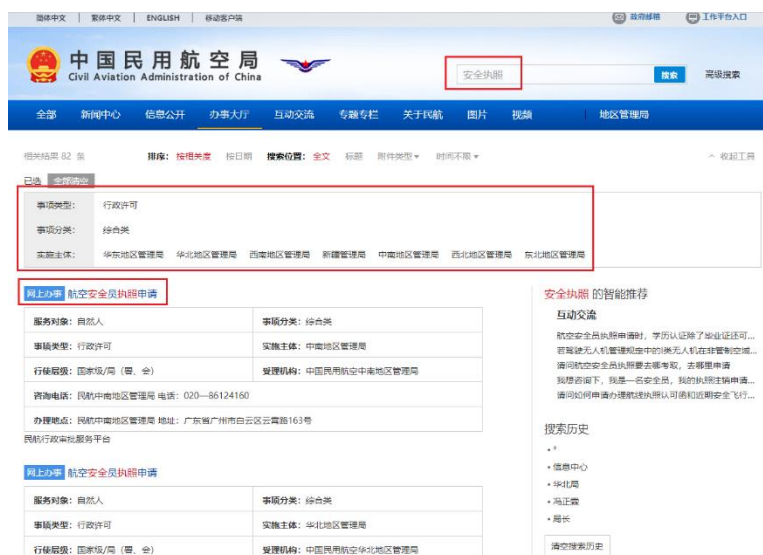
图：精准文号搜索

搜索结果列表中显示文件重要字段信息, 支持正文关联附件、关联解读。系统使用基于文档语义的技术实现文档自动排重, 聚合给出“相似信息”提示。

信息公开 民用航空通信导航监视设备飞行校验组织与实施工作细则

主题分类: 规范性文件	
发文单位: 空管行业管理办公室	发文日期: 2021-09-30
文 号: AP-86-TM-2021-01	有效性: 有效
相关链接: 民用航空陆基导航设备飞行校验规范 仪表着陆系统飞行校验调试技术规范	
附件: 民用航空通信导航监视设备飞行校验组织与实施工作细则.pdf	
附件 民用航空通信导航监视设备飞行校验组织与实施工作细则 pdf	
中国民用航空局-2021-09-30	
相似信息 1 条	
[规范性文件] 民用航空通信导航监视设备飞行校验组织与实施工作细则	
2014-05-12	

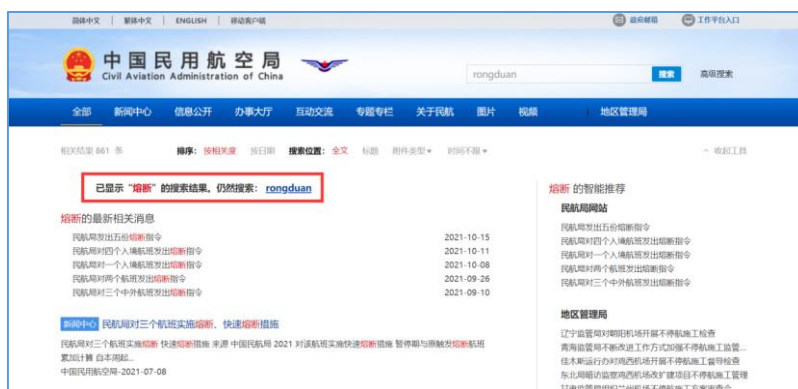
图：相关链接、相关附件关联，搜索结果排重



图：办事服务精准搜索

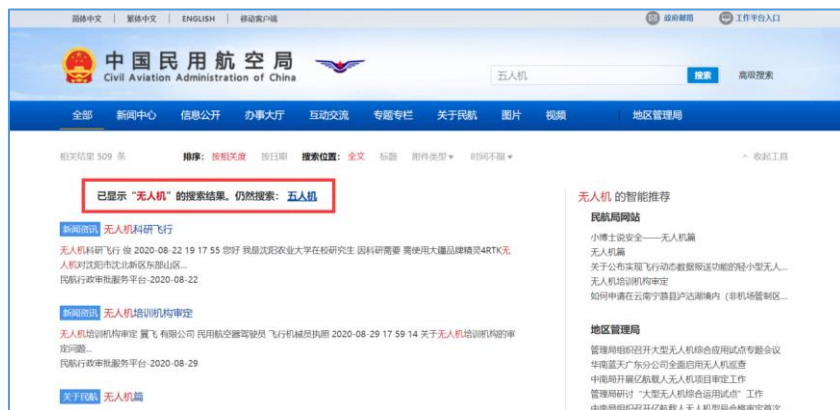
(3) 搜索功能智能化，实现民航局政府网站的全方位检索、推荐及错别字敏感词纠错功能，最大程度满足用户“即搜即用、一键获取”。

拼音搜索。采用词语智能拼音匹配模式，实现拼音搜索功能，并结合关键词提醒联想功能，实现拼音和中文友好联系的搜索管理。



图：拼音搜索

错别字纠错。平台通过学习分析大量的用户搜索行为，自动检测错别字，并提供相关提示信息。



图：错别字纠错

通俗词搜索。平台建立“百姓体”词库，支持大众百姓语言识别，并推荐相关结果。



图：通俗词搜索

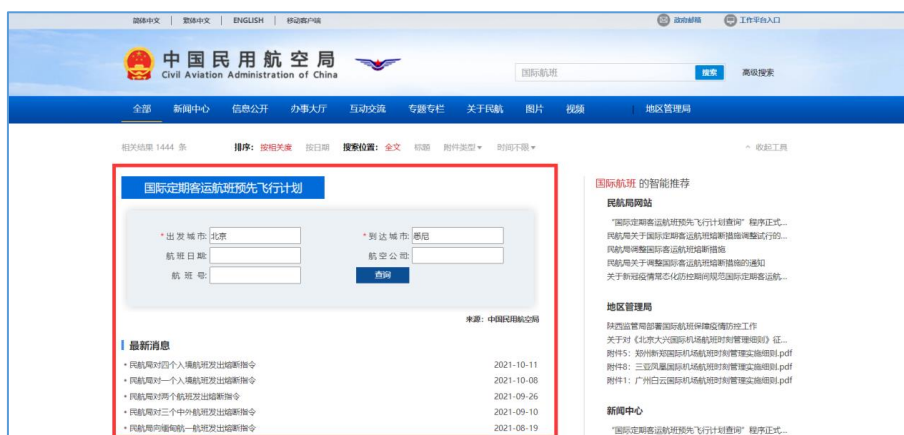
(4) 搜索场景化，提供平台领导人场景、机构场景、主题场景、框计算场景、置顶场景等多种场景搜索服务。搜索结果聚合展现集民航要闻、信息公开、办事服务和互动交流等服务于一体的完整场景，实现“搜索即服务”。



图：“民航局领导人”场景搜索



图：“空防六严”主题场景搜索



图：“国际航班查询”框计算搜索

(5) 领导决策可视化，平台可以对政府网站群搜索服务进行统计分析，以及资源总量与日常更新统计，实时了解网民热搜词、热搜业务、热搜内容与搜索来源、搜索用户数、搜索转化率等内容，统计分析结果以大屏方式发布，供领导决策参考。



图：民航局网站智能搜索大数据分析大屏

(三) 服务实效

民航局政府网站智能搜索服务平台自 2021 年 9 月下旬上线以来，月均搜索数已达 16 万次，月均用户使用 4 万余人，月均搜索查看 7 万余次，环比检索增长率达 206%。借助平台对搜索信息的统计分析可以快速有效了解网民关切，为行业安全和服务水平提升起到了有力的信息支撑作用。

例如在 2021 年 9 月份统计显示，“航班熔断、无人机、机票验真、航班延误、疫情

防控、投诉”等词汇搜索量较大，搜索结果中点击较多网页“民航局对两个航班发出熔断指令、消费者投诉、无人机实名登记系统”等信息，客观真实反映了近期公众对行业热点的关注点和民航现阶段重点工作情况。通过对上述结果的整理分析，可以使行业监管机构和行业内各型各类单位及时掌握公众意见和需求，在辅助行业决策和提供行业服务质量起到了重要智力支持。

（四）使用展望

民航局政府网站智能搜索服务平台是民航局结合深化改革工作，践行以人民为中心理念的一项具体举措。通过实现新技术应用与公众需求和民航实际有效结合，丰富了网站查询检索功能，提升了政府网站的智能化、便捷化、精准化水平，自上线以来，检索量大幅提升，检索范围和精准度不断优化，成为“我为群众办实事”的生动实践。

后续，民航局政府网站智能搜索服务平台将进一步优化完善服务功能，深度挖掘公众检索行为及检索内容的大数据分析，为人民群众与行业管理者的沟通交流拓展通道，辅助行业分析决策，使得人民群众呼应有回应，行业管理有目标，更好助力行业治理能力现代化水平提升。

十、药监局：加强解读回应，让公众全面了解药品监管政策信息

2021 年，国家药监局认真贯彻《中华人民共和国政府信息公开条例》《国务院办公厅关于印发政府网站发展指引的通知》等法规文件精神，立足局政府网站平台，从政策内容、形式、传播渠道等方面积极探索拓展，强化政策解读回应，努力满足社会公众对药品监管政策信息的需求。

（一）药品监管政策解读情况概述

根据《中共中央关于深化党和国家机构改革的决定》《第十三届全国人民代表大会第一次会议关于国务院机构改革方案的决定》，国家药监局承担着药品、医疗器械、化妆品监督管理工作。

与其他政府部门负责制定的政策文件相比较，药品、医疗器械、化妆品监管政策有以下三个特点：一是政策专业度高，一般需要具备相应的专业知识和从业背景才能较好理解政策制定的意义、主要内容等。二是政策关注度高，药品、医疗器械、化妆品监督管理政策关系着行业发展和人民群众用药、用械、用妆安全，从业行业和社会公众都比较关注。三是政策解读难度高，做好药品监管政策解读需要将政策重点提炼凝缩，并实现专业术语通俗化，解读难度相对来说更高。

经过探索总结和吸收借鉴，2019 年，国家药监局专门出台了《关于加强政策解读工

作的意见》，为药品监管政策解读工作打下了坚实的制度保障。按照文件要求，国家药监局突出抓好“三多”（多内容、多形式、多渠道），努力打造药品监管政策解读“精品爆款”。

（二）药品监管政策解读探索及成效

1. 多栏目成体系的政策信息呈现方式。

国家药监局注重加强政策解读资源统筹整合，利用政府网站平台，有针对性的打造政策解读阵地，形成内容丰富、形式多样、成体系的解读格局，打通政策落地“最后一公里”。针对不同类型的政策解读信息，配套开设专栏，强化展示的突出性和吸引力。

“药品监管要闻”和“监管动态”栏目主要发布针对政策文件出台配套的新闻稿件，其中简要介绍政策文件的指导要求和主体内容等宏观信息，便于公众抓取政策信息重点。



图：“药品监管要闻”和“监管动态”栏目设置

“法规文件”栏目下设“法律法规”“部门规章”“工作文件”等子栏目，集中发布政策信息全文，便于公众全面了解政策信息内容。



图：“法规文件”栏目设置

“政策解读”栏目主要发布政策文件的制定背景和过程、具体内容和实施细节等信息，通过全文图解、海报、文本答问等方式，便于公众更加深入了解政策信息。



图：“政策解读”栏目设置

在网站首页开设“图解”栏目，集中发布政策图解信息。“视频”栏目主要收录发布动画、新闻视频等形式的政策解读信息。此外，开设药品监管政策宣传专题页面，注重设置政策解读板块，实现政策信息的集中展示，提高政策解读效率。



图：网站首页“视频”“图解”栏目设置



图：专题页面解读栏目设置

由此，局网站构建起围绕政策解读工作，以丰富的栏目架构为支撑，饱满的政策信息内容为填充的政策解读系统。有效呈现了从宏观到微观、从外部环境到内部细节的解读语境。该解读系统顺应了互联网内容创作的发展趋势，推动局网站向形式多元、功能多样的政务服务平台坚实迈进。

2. 互联互通的政策信息间关系。

在打造形式多样的解读信息的同时，国家药监局也十分注重同质信息间的联动互通。围绕一个政策文件，国家药监局通常会发布文本、长图解、海报、视频等形式的解读信息，来满足不同人群的阅读需求。总体来说，各形式解读信息间的关注焦点会有所侧重，所以建立各信息间的链接关系对于公众全面了解政策信息十分重要。为此，国家药监局网站开通了信息间链接功能，政策文件同相关的政策文件、配套的解读信息、新闻稿件信息均建立起链接关系，实现信息间的便捷跳转。同时，尝试立足局英文网站开展政策信息对外传播，主要方法是提取政策关键信息，进行翻译加工，在此基础上，开发制作解读海报。目前，已尝试制作并在局英文网站发布海报多张，实现政策信息的英语展示，效果良好。



图：国家药监局网站政策信息关联设置



图：国家药监局英文网站政策图解

3. 形式多样的政策解读作品。

一是海报图解形式。在海报设计方面明确：每幅海报尽量在 100 个字以内，做到言简意赅、陈述准确、通俗易懂；尽量只讲“新”条文和“重点”条文，能够主题鲜明、重点突出、针对性强；长度尽量在手机 1 屏上下，确保色彩鲜明、活泼生动、设计感强。海报图解在网站发布后传播效果良好。



图：国家药监局网站海报图解样例

二是政策解读短视频形式。“药监政策速览”视频制作主要迎合时下短视频制作传播流行趋势，尽量做到简明扼要、不做铺垫，内容凝练、直达主题。每期时长基本不超过 40 秒，拍摄方式从横屏拍摄尝试调整为竖屏拍摄，同时适应网站版和手机版。



图：“药监政策速览”视频播报

三是通过科普视频提升政策解读效果。国家药监局网站以科普宣传为契机，进一步开拓政策解读的多样性，引导读者理解政策深层内涵和实际意义。一方面尝试采用专家访谈方式，邀请知名专家学者参与视频录制，每个短视频时长不超过 3 分钟，围绕新版《条例》内容，科普一个化妆品政策知识点。



图：专家访谈科普视频

另一方面探索制作卡通动漫，配合政策出台加强科普，短视频时长一般不超过 2 分钟，将动漫的趣味性和药品监管政策的权威性有机结合，达到有效科普的目标。



图：动漫形式科普视频

另外，结合重要政策出台实施，策划制作公益广告，通过局网站、电视台、电台等平台权威播报，为政策实施打下良好的社会基础。在国家广播电视总局 2020 年度广播电视公益广告扶持项目评审活动中，国家药监局制作的“安全用械 守护健康”公益广告获得二类优秀作品奖，“安全用妆 伴您同行”公益广告获得三类优秀作品奖。

新修订《药品管理法》公益广告



图：公益广告视频

（三）加强政策信息发布后跟踪监测

1. 健全网站平台政策信息监测管理。

国家药监局以网站检查评估为抓手，采取系列举措，来加强政策信息发布后跟踪监测。一是落实常态化监测检查。在读网制度的基础上加强网站日常监测，特别是对敏感字、错别字进行实时监测和月度汇总，保证政策解读内容的公信力。二是充分借助社会第三方力量开展评估。2018 年以来，定期对标政策解读信息发布要求，委托开展局网站和各直属事业单位网站评估检查，查摆问题，重点查找关注发布平台存在的政策解读不到位、解读信息与政策信息分离等问题。三是加大检查评估结果通报力度。解读信息发布检查结果形成后，做到第一时间联系各问题责任部门，督促整改，整改结果要求书面反馈。同时，检查评估结果情况报送局领导、各司局和各直属单位，引起充分重视，形成责任压力。

2. 加强政策解读效果评价分析。

针对通过新闻发布会等方式进行的政策解读，国家药监局通过加强解读效果评价分析，提升解读能力。主要方式是委托专业效果评估机构参与新闻发布会会前筹备，并观摩举办现场，会后进行新闻报道收集分析，从而形成对政策解读的全面分析评价，并提出改进意见。通过及时了解掌握政策解读效果，发现政策解读中的问题并加以改正，切实提高了国家药监局政策解读的针对性和有效性。