

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

（省级政府网站篇）

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、北京市：惠企奖补政策措施一键查助力高标准推进“两区”建设...	1
二、北京市：政府网站与政务新媒体“简单咨询 1 个工作日答复”服务	4
三、浙江省：集约化赋能浙江政府网站安全高效运行	8
四、福建省：“党企新时空·政企直通车”打通惠企政策落地“最后一公里”	11
五、江西省：政府网站适老化及无障碍改造	15
六、山东省：政府网站与政务新媒体协同建设探索——以“山东政府网”微信 公众号运营为例	19
七、广西壮族自治区：12345 政务服务便民热线智能化创新服务应用...	22
八、四川省：制度驱动、创新引领，“天府通办”全面升级改版	26
九、贵州省：贵州省人民政府集约化智能问政平台	32
十、云南省：打造有深度有温度的解读产品	38

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 个省级政府网站优秀创新案例。

一、北京市：惠企奖补政策措施一键查助力高标准推进“两区”建设

（一）案例背景

2020 年，国务院先后印发《国务院关于印发北京、湖南、安徽自由贸易试验区总体方案及浙江自由贸易试验区扩展区域方案的通知》国发〔2020〕10 号，明确提出北京需全面落实中央关于深入实施创新驱动发展、推动京津冀协同发展战略等要求，助力建设具有全球影响力的科技创新中心，加快打造服务业扩大开放先行区、数字经济试验区，着力构建京津冀协同发展的高水平对外开放平台。《国务院关于深化北京市新一轮服务业扩大开放综合试点建设国家服务业扩大开放综合示范区工作方案的批复》国函〔2020〕123 号则提出北京市人民政府要立足首都城市战略定位，服务国家重大战略，加强对《工作方案》实施的组织领导，在风险可控前提下，精心组织，大胆实践，在扩大服务业对外开放、建设更高水平开放型经济新体制方面取得更多可复制可推广的经验，为全国服务业开放发展、创新发展提供示范引领。

（二）主要特点

为积极落实国务院批复的关于建设国家服务业扩大开放综合示范区和中国（北京）自由贸易试验区（以下简称“两区”）的决策部署，高标准、高质量推进北京市“两区”建设，北京市政府门户网站推出《高标准推进“两区”建设》专栏服务。专栏重点围绕《自由贸易试验区总体方案》中投资贸易、金融领域、创新驱动、数字经济等七领域，《国家服务业扩大开放综合示范区工作方案》中重点行业领域深化、重点园区示范发展、制度创新体系、要素供给四个深化方向开展策划，并在 2021 年 2 月至 6 月间进行多场次企业调研听取企业诉求，及时掌握企业经营投资发展过程中面临的问题，详细整理并聚焦八类核心问题，针对这些问题统筹研究，打造政策措施拆解兑现服务，从政策文件发布到文件条款拆解，并结合政策相应事项办理落地，推动实现集“政策梳理、政策引导、政策申报、事项审核、事项办理、结果公示”等为一体的政策兑现服务新模式，帮助企业及时获取“两

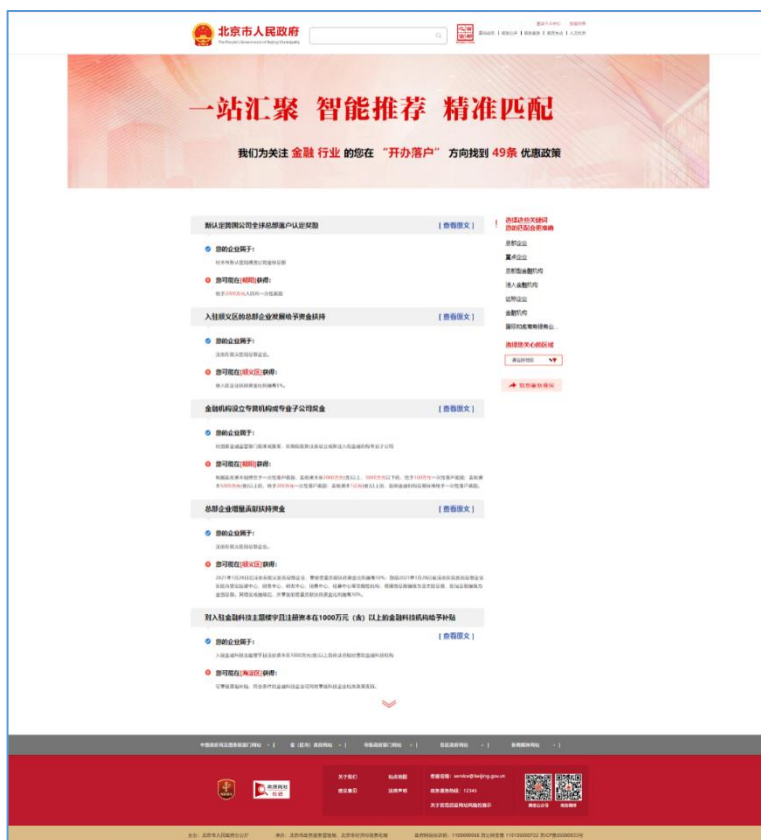
区”实惠，助力企业发展。



图：高标准推进“两区”建设服务专区

1. “两区”奖补政策兑现助力企业获惠

专栏集中梳理“两区”惠企政策服务事项，企业可通过“两区”专栏查询政策，按照商务、金融、科技、专业服务、医疗、文旅、数字经济、航空服务和教育等 9 个分类领域和人才、知识产权、财税、海关等 4 个专项要素开展政策检索。通过不断功能升级，对“两区”建设中西城、朝阳、海淀、昌平、顺义、大兴、亦庄等 7 个组团 11 个落地实施细则性文件进行条款拆分，形成涵盖企业在开办落户、经营补贴、上市奖励、研发支持、成果转化等十一个环节共 288 项惠企措施，利用智能推荐算法为企业提供差异化条件与政策措施精准匹配服务，方便企业比对各区措施差异，更好促进企业发展或开展投资决策。利用该项服务，企业可根据经济性质、体量规模、创利情况等具体指标，查询可获得扶持资金或补贴奖励标准，并可实时比对在不同地区优惠差异，让企业快速掌握各区在“两区”政策兑现情况，帮助企业判断并制定企业发展规划。



图：“两区”政策拆解兑现服务

2. 中英文同步提升国际化宣传

“两区”发展强调“全球视野”，北京定位“全球中心城市”，旨在提高国际化水平，加强对外资、外企及外国人的吸引力，北京市政府网站同步建设“两区”建设英文版服务专栏。为外国投资者及外商投资企业提供更为优质、便捷的招商引资、商务服务。专栏从多个角度全面展示“两区”建设政策红利，开设“两区”政策解读、“两区”落地案例栏目，针对“两区”相关政策解读以及“两区”建设过程中在京落地的典型案例，直观呈现“两区”建设工作进展及在京投资的优势与便利。创新政策指引，聚焦外商投资市场准入，完成分行业、分领域准入要点梳理，提升要点引导服务水平。

3. “政策公开讲”拉近政企距离

北京市政府网站打造“两区”政策公开讲栏目，紧密围绕企业群众需求，开展面对面、要点式政策解读，内容涵盖“两区”人才、财税、金融、通关、专业服务、知识产权等多领域，包含跨境人民币、服务企业上市、高新技术企业认定、中小微企业共享用工、推动餐饮企业融合发展、实施下调工商业销售电价、科技贷款贴息等相关政策，讲清政策出台背景、主要考虑、作用影响、办理办法等。截至目前，已经举办 21 场“政策公开讲”，为 900 余家企业协会商会提供面对面政策宣讲和咨询解答服务，讲解涉企政策 60 余项，现

场解答企业问题 200 余个，后续协调相关单位跟踪解答反馈 50 余条。



图：“政策公开讲”视频服务

（三）案例价值

“两区”专栏服务于 2021 年 4 月 1 日上线以来，共发布动态信息、政策信息、图解政策、政策公开讲视频信息等共计 1500 余条，用户浏览量超百万。通过“两区”专栏服务，有力的保障了“两区”发展中惠企政策兑现落地、精准搜索服务；也解决了疫情期间，及时高效地对“两区”政策进行线上线下同步宣贯和解读；更在北京市“国际交往中心”城市战略定位的背景下，通过中英同步建设，加强了北京市“两区”建设对外宣传和服务的力度。

二、北京市：政府网站与政务新媒体“简单咨询 1 个工作日答复”服务

（一）案例背景

2018 年 4 月 20 日，在全国网络安全和信息化工作会议上，习近平总书记在讲话中专题指出：“网信事业发展必须贯彻以人民为中心的发展思想，把增进人民福祉作为信息化发展的出发点和落脚点，让人民群众在信息化发展中有更多获得感、幸福感、安全感。”在实际工作中，如何创新规划这个题、有效答好这个题，是摆在北京市政府网站与政务服务面前的一项重大政治任务。在北京市经信局、北京市政务服务局的坚强领导下，首都之窗认真遵循“牢记初心使命”的根本要求，积极落实“勇于担当实干”的实际行动，抓住发展机遇，发挥自身优势，打造“北京市政府网站与政务新媒体‘简单咨询 1 个工作日答复’”服务体系，在全国率先走出一条坚持以人民为中心，快速高效回应企业群众需求，为企业群众排忧解难，进而推动北京市政务服务高质量跨越式发展的新路子。

（二）具体做法

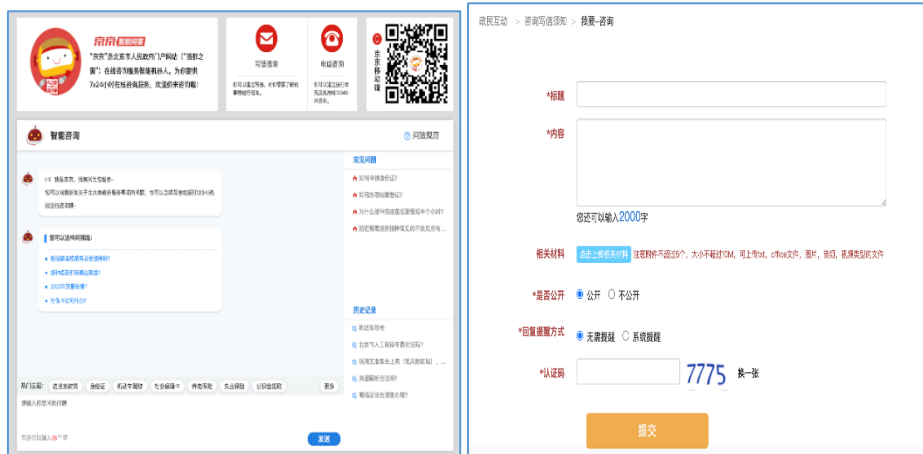
1. 以“网”为纲建服务

打造首都之窗网站政民互动频道全新政务咨询服务体系，形成以“京京”智能问答简单咨询秒回服务为起点，疑难未答复咨询在线写信流转（1 个工作日）处置反馈为主体，高频问答统计汇总不定期推动热点问答服务专题为补充的全新政务咨询服务体系。同步搭建公众咨询诉求统一平台受理，统一标准规范，统一分拣调度，统一处置回应，统一协

调督办，统一考核评价的立体化运行保障体系。



图：“北京市政府网站与政务新媒体简单咨询一个工作日答复”服务入口

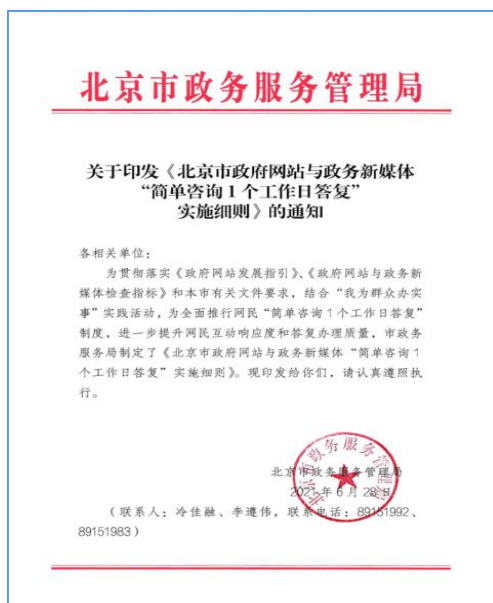


图：第一环节：智能问答“秒回”

图：第二环节：未答复问题公众写信

2. 以“云”为本保运营

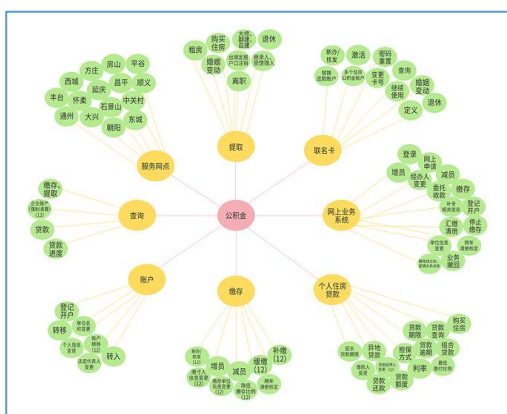
服务体系的有效运行，有赖于强有力的保障体系支撑。首先是技术保障体系，依托北京市政府网站集约化平台智能化实现了政务云资源、智能问答、领导信箱、统一调度、政务知识库、后台权限配置、数据分析预警等 7 项技术组件或服务功能的配置串联，迅速实现了技术保障体系的服务搭建。其次是工作队伍体系，依托北京市政府网站互动响应联系人资源实现了覆盖区委办局、公共企事业单位共计 83 家政务服务部门横纵联合，接办联动的咨询诉求流转响应的业务运维体系。最后是考核保障体系，拟定下发《北京市政府网站与政务新媒体“简单咨询 1 个工作日答复”实施细则》，对服务范围，服务标准，服务流程，服务标准，机制保障等方面进行了明确要求，专题保障。通过技术、团队、机制三体系的协同搭建，实现了服务运营的全面有力支撑。



图：市政务服务局专题发文提供机制保障

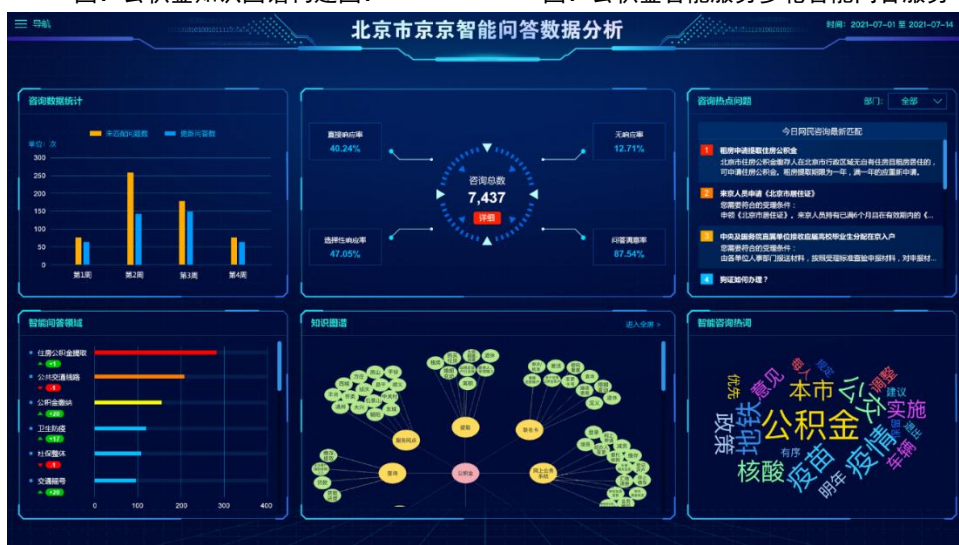
3. 以“数”为源强管理

基于健全有力的工作保障体系，咨询服务工作落实与响应的重心就在于运营。在全新服务体系下，首都之窗着手尝试依托大数据运营替代传统内容运维的工作新模式，第一是通过北京市政府网站集约化平台大数据监控系统为支撑开展可视化实时调度、疑难预警、多部门协同与监督考核评估，实现每一个公众咨询诉求全生命周期实时可视化呈现，全节点超时预警提醒。第二是通过北京市政务知识库动态开展公众咨询诉求的匹配响应，对于已有知识诉求，动态强化政务语义问答训练与知识匹配的策略优化。对于真空知识诉求，联动信件办理流程，加强基于政府部门回复结果的补充建设，实现后台政务知识库与前台公众诉求无缝动态衔接建设，有效解决个性问题与共性知识的日常化动态关联。第三是通过政民互动舆情监控系统对公众政务咨询诉求进行预警监控，特别是阶段性的热点问题、疑难问题实时预警并联动政府对应职能部门快速联动，构建热点、难点政务咨询快速响应与服务共建机制，工作成果通过网站、新媒体等渠道进行服务推送，主动治理未诉先办。第四是通过满意度评价系统全面开展好差评服务评价，“人民满意”是衡量“简单咨询 1 个工作日答复”服务最重要的价值准绳，也是判断“简单咨询 1 个工作日答复”服务成效的最终标准。在全服务开展服务评价的基础上，对于用户评价不满意的咨询信件在业务流程中增设了人工判断与不达标咨询重办的延伸流程，构建 100%满意服务体系。



图：公积金知识图谱构建图：

图：公积金智能服务多轮智能问答服务



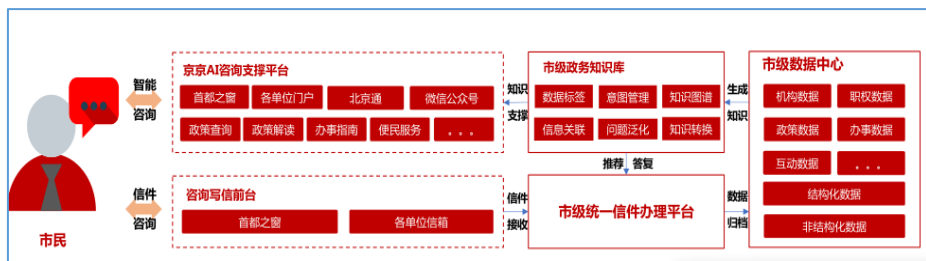
图：“京京”智能问答服务实时大数据监控分析

4. 以“智”为擎促提升

政府网站在线服务秉承服务只有起点，满意没有终点的宗旨，在做好政务咨询业务内循环的同时，积极探索与北京市智慧城市发展大局的全面融合，在服务形式上重点尝试引入智能 AI 交互提升用户服务感知。在服务建设上重点尝试联动北京市大数据中心统一数据资源库，实现知识共建共享，数据体系与保障机制协同共享。服务渠道上重点尝试打通北京通、微信、支付宝等社会主流移动服务平台入口，践行政府服务送手边服务拓展。最终实现政务咨询服务与全市统一的基础设施智慧平台、大数据服务体系无缝衔接，相互促进，融合发展。



图：“北京市政府网站与政务新媒体简单咨询一个工作日答复”服务大数据实时监控分析



图：北京市政务咨询服务理想模式与建设方向

（三）主要成果

“北京市政府网站与政务新媒体‘简单咨询1个工作日答复’”服务自2021年7月1日正式运营以来，累计接收公众各类简单咨询问题93114条，咨询信件28796封，100%实现一个工作日办结回复，咨询办理回复时效较之以往提升38%。通过诉求热点监控与联动响应，策划完成北京公积金政策问答、北京“健康宝”服务专题、北京户口政策查询等9个政务服务专题建设，服务专题浏览量逾1300万人次。通过咨询问答服务运营，北京市政务知识库累计补充政务问答语料53224条，知识信息110389条。据咨询服务满意度调查系统监控显示，“北京市政府网站与政务新媒体‘简单咨询1个工作日答复’”服务群众满意度达到93.8%，民众获得感的显著提升。

三、浙江省：集约化赋能浙江政府网站安全高效运行

2016 年，浙江省即筹划构建了全省政府网站集约化平台，2017 年，出台《浙江省政府网站集约化平台管理暂行办法》，全面推进政府网站集约化迁移工作。当前，全省政府网站由 4500 多家关停整合到 561 家，全部迁入全省统一的政府网站集约化平台，实现平台集约建设、网站分级管理、信息共享互用、稳定可靠运行。

（一）集约化平台建设

1. 统分运营。浙江省坚持“平台统一运维、网站分级负责”的原则，省大数据局负责集约化平台运行所需基础环境、应用程序的运行维护、改造升级；各网站主办单位负责单位网站的建设实施、内容更新。建站迁移工作面向所有技术公司开放，不指定建站迁移服务商，一方面保证公平竞争，另一方面发挥各地各部门的积极主动性。

2. 全省监管。为加强对政府网站运行情况的监管，提高网站技术运维水平，推进政府网站绩效考核科学化，促进全省政府网站健康稳定的发展，浙江省搭建了全省政府网站群监测系统，对全省 561 家政府网站的通断情况、可用性、访问速度、更新量、访问量等进行诊断、监控和分析，为各级网站管理人员提供错误预警、诊断分析等服务。每季度按照要求对全省 566 家政府网站开展季度抽查。及时通报整改。

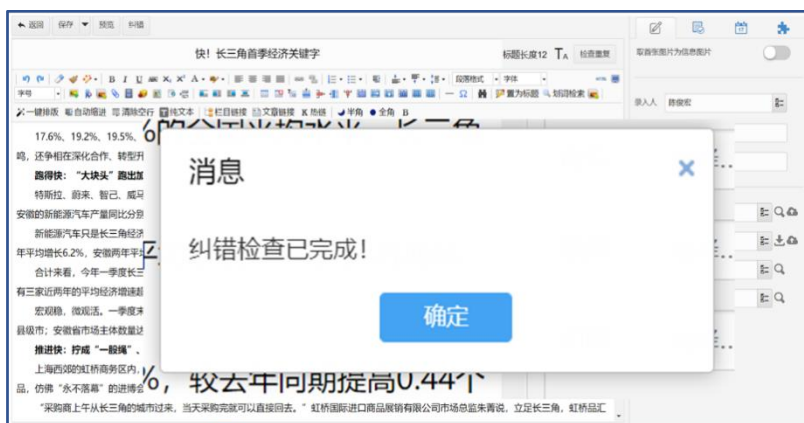
3. 统一标准。浙江省高度重视集约化平台整体规划和标准规范的制定工作，在集约化平台建设初期，就已制定集约化平台的技术、管理、安全等技术规范。2020 年，浙江省又修订了《浙江省政府网站统一信息资源库数据规范》，进一步完善规范浙江省集约化平台数据质量，为全省政府网站数据共享互通提供有力的保障。

4. 开放兼容、保留个性。在集约化建设推进过程中，省平台的统一功能要能够满足地方个性化需求，因此浙江省集约化平台按照开放、兼容和可拓展的建设要求，构建开放式政府网站系统框架。在满足基本要求的基础上，能够融合新技术、加载新应用、扩展新功能，随技术发展变化持续升级，实现平滑扩充和灵活扩展。开放功能接口的建立，能够允许各地积极参与平台扩展功能建设，将更多个性化服务功能迁移到集约化平台中。

（二）集约化成效

1. 有力保障了全省政府网站的安全稳定运行。依托云平台主机扩展、负载均衡、云安全防护、功能组件化等技术，提供有力的防攻击、防篡改能力，大大降低了数据和应用安全风险。平台运行至今，尤其是 G20 峰会、全国两会等重大活动期间，更是统一组织安全防护团队，对集约化平台进行 7*24 小时安全防护，面对大量的网络攻击，未发生信息安全事件。

2. 提供了完备的功能支撑。通过数据共享汇聚和多端一体发布，提升了网站整体运维效率，通过对政务服务平台、民呼我为统一平台、统一依申请公开平台的整合，为全省各级网站提供了统一的功能调用，已全面提供 IPv6 访问支持，提供身份认证、在线调查、意见征集、网上投票、在线访谈、咨询投诉等功能，并且可随着统一平台的迭代升级，新增内容发布核验功能、来信选登全省订阅功能、运维监测模块、可视化专题等功能，令原来技术支持薄弱的基层网站也能方便的配置提供各类新服务，实现全省网站支撑能力的同步提升。



图：集约化平台内容发布核验功能

信义集团 / 浙江信义水泥有限公司									
信义集团 / 浙江信义水泥有限公司									
	标题	内容	提交时间	提交人	审核人	审核时间	审核人	审核时间	审核人
1	信义集团 / 浙江信义水泥有限公司	2021-11-03 21:13:38	未审核						
2	信义集团 / 浙江信义水泥有限公司	2021-11-03 20:52:26	未审核						
3	信义集团 / 浙江信义水泥有限公司	2021-11-03 20:58:14	未审核						
4	信义集团 / 浙江信义水泥有限公司	2021-11-03 19:51:54	未审核						
5	信义集团 / 浙江信义水泥有限公司	2021-11-03 18:51:14	未审核						
6	信义集团 / 浙江信义水泥有限公司	2021-11-03 18:56:49	未审核						
7	信义集团 / 浙江信义水泥有限公司	2021-11-03 17:14:38	未审核						
8	信义集团 / 浙江信义水泥有限公司	2021-11-03 17:14:33	未审核						
9	信义集团 / 浙江信义水泥有限公司	2021-11-03 17:14:21	未审核						
10	信义集团 / 浙江信义水泥有限公司	2021-11-03 17:12:03	未审核						
11	信义集团 / 浙江信义水泥有限公司	2021-11-03 17:10:30	未审核						
12	信义集团 / 浙江信义水泥有限公司	2021-11-03 17:07:39	未审核						
13	信义集团 / 浙江信义水泥有限公司	2021-11-03 17:05:09	未审核						
14	信义集团 / 浙江信义水泥有限公司	2021-11-03 17:05:29	未审核						
15	信义集团 / 浙江信义水泥有限公司	2021-11-03 17:04:42	未审核						

图：网民来信推送

例如，集约化建设的浙江省统一咨询投诉举报平台升级为浙江省民呼我为统一平台，覆盖省、市、县、乡镇街道四级所有政府部门，所有政府门户网站、部门网站的领导信箱、咨询投诉、举报建议均采用统一咨询投诉举报平台统一收信，统一后台省市县乡四级流转交办，重复信件筛选去重，实现高速流转、高质量答复。目前平台拥有机构用户近万家，业务办理人员 3.7 万+，网上用户达 5700 万+。2021 年以来，全省受理处置网上咨询投诉事项 87.6 万件，按期办结率 99.59%，群众满意率达 88.27%。

又如，集约化建设的调查征集系统为全省政府网站提供“在线调查”“意见征集”“网上投票”功能，各网站主办单位可在平台上快速配置发布在线调查、意见征集、网上投票，提供身份验证、手机验证码验证、投票次数控制等互动规则控制技术，一次配置同时生成 PC 端、手机端界面，可对外共享两端链接，便于活动推广。

调查征集系统		在线调查 意见征集 网上投票 系统管理							
意见征集 / 浙江省人民政府门户网站		请输入议题的关键词 检索							
新增 删除									
征集标题	开始时间	结束时间	创建人	当前状态	参数设置	模板样式	编辑/回复	预览	发布
☐ 2022年省政府征集为民办实事项目调查...	2021-10-30	2021-12-15	...	进行中			13778		
☐ 浙江省电网发展	2021-06-10	2021-06-18	郭... ...	已结束			2		
☐ 浙江省电力发展	2021-06-10	2021-06-18	郭... ...	已结束			4		
☐ 浙江省充电基础设施发展	2021-06-10	2021-06-18	郭... ...	已结束			1		
☐ 浙江省渔业高质量发展	2021-06-09	2021-06-17	郭... ...	已结束			0		
☐ 浙江省畜牧业高质量发展	2021-06-08	2021-06-17	郭... ...	已结束			2		
☐ 浙江省高标准农田建设	2021-06-08	2021-06-17	郭... ...	已结束			3		
☐ 浙江省民航发展	2021-05-25	2021-05-31	郭... ...	已结束			1		
☐ 浙江省水生态环境保护	2021-05-20	2021-05-28	郭... ...	已结束			1		
☐ 浙江省数字乡村建设	2021-05-19	2021-05-27	郭... ...	已结束			0		

图：浙江省政府网站集约化平台调查征集系统

3. 实现了全省政府网站信息的统一汇集、共享利用。建立了全省网站信息资源库和共享服务，所有网站按照统一的信息资源库栏目规范建设，做到同一栏目类型字段统一，实现了全省信息的汇聚共享。如：实时自动汇总呈现所有部门、所有设区市的政策文件、政策解读；随时引用各部门网站信息，丰富重点领域专题专栏；通过信息的分类和编目，更精准更实时的提供全省网站信息搜索；自动生成全省政府信息知识库，用于智能问答。

四、福建省：“党企新时空·政企直通车”打通惠企政策落地“最后一公里”

（一）案例背景

为深入贯彻落实习近平总书记来闽考察重要讲话精神，落实省委十届十二次全会和全省民营企业发展大会的部署要求，推动党建强企“联合行动”向纵深发展，2021 年 7 月，福建省委组织部、省委两新工委和福建省政府办公厅、省工信厅在“政企直通车”平台基础上，联合打造“党企新时空·政企直通车”平台。平台坚持以“党建引领、问题导向、多方联动、共促发展”为宗旨，聚焦发挥非公企业党组织的政治核心和政治引领作用，整合涉企部门力量资源，应用现代信息技术，形成“1+10+42”上下联动，部门协同的省市县三级联动机制，打造 24 小时不打烊的企业服务平台，重点解决企业发展难题，为企业提供一体化服务，打通惠企政策落地“最后一公里”。企业可通过平台咨询政策、反映问题、提出建议、表达诉求。平台组织专人分办、落实、反馈，省市县联动、各部门协同，马上就办，服务企业、促进发展。



图：“党企新时空·政企直通车”首页

（二）主要做法

1. 创新党企互动，建立暖心助企服务机制

2019 年起全国首创推出“党企新时空”非公服务，打造服务非公企业“红色通道”，整合涉企部门力量资源，建立涉企部门党组织与非公企业党组织常态化对接机制，着力协调解决非公企业党组织反映问题诉求，推动各项强企惠企政策落地见效，促进非公企业高质量发展。



图：福建省惠企政策信息统一发布平台

2. 创新推送机制，让企业找得到、不错过

全国率先开通惠企政策“一站式”发布平台，跨部门、跨行业、跨地区汇集发布各级涉企政策文件，累计发布政策近 5000 条。建立个性化精准推送机制，集成发布、“点对点”精准推送，让企业第一时间获得最新、最全、最权威政策信息。借助人工智能技术和大数据分析，为企业多维度画像，提供政策“秒诊”匹配服务。精选年度政策申报热点，集成发布《惠企政策申报指引》《疫情防控和复工复产政策汇编》等电子书并生成二维码，实现“一本指引、一套汇编、一次扫码”。运用大数据技术，梳理“我要政策”应用场景，推行“企业点菜式”订制服务；结合智能匹配功能，为企业精准匹配推送时下政策热点，变“企业找政策”为“政策找企业”。



图：惠企政策说

3. 创新解读机制，让企业好理解、用得上

坚持线上线下相辅相成，全方位、多形式、广覆盖开展政策宣传解读。线上，开展“惠企政策说”，邀请省直涉企部门业务处室负责人解读最新政策，以“微视频”方式在融媒体推送传播，目前已推出 31 期、点击量突破 10 万人次。线下，建立健全省市县三级联动宣讲机制，开展“惠企政策进百园入万企”活动，先后举办“政策宣讲会”360 多场次，覆盖企业 1.4 万多家家次。

4. 创新兑现机制，让数据多跑路、企业少跑腿

以省级“政企直通车”平台为枢纽，搭建省市县（重点工业园区）三级互联互通的“1+10+N”涉企综合服务平台网络，并与福建省网上办事大厅、闽政通 APP、福企网、福建省 12345 便民服务平台、福建省社会用户实名认证和授权平台、福建省政务数据汇聚共享平台、福建省产融云平台、福建省惠企项目申报系统平台融合，实现“一个账号、一网通办”。建设工信部门惠企政策项目管理系统，统一省市县三级政策资金申报入口，实行网上申报、网上审批、网上兑现“三统一”。

5. 创新协调机制，让服务“有温度”、更高效

针对政策咨询、诉求通道不顺畅的问题，建立涉企政策来件标准化快办模式，构建直通省领导、联动省市县、协同各部门的“快车道”，做到企业诉求“直通必达”、政府承诺“马上就办”。建立省级涉企厅局专办员受理制度，健全各级平台联动工作机制，对企业提交的政策问题，及时对接受理，严格办理时限。针对企业反映的突出问题，建立企业政策诉求“面对面”协调机制，逐项建立台账、跟踪督促、对账销号。建立“直通省领导”办件机制，对带有共性的政策诉求，形成“直转件”直报省领导推动解决。疫情防控期间，开辟“政企直通车绿色通道”，共协调解决企业政策难题 7000 多件，办结率达 100%，以服务“有温度”提升企业“满意度”。如，2020 年 3 月，恩乐食品有限公司因受疫情影响，导致食品许可证无法按时办理，项目迟迟无法生产，将面临着 300 万箱订单合同无法如期履约的风险，接到诉求后，快速联动省、市两级市场监督管理部门，当地市场监管部门

快速响应，专人指导压缩审批时限，让企业顺利完成了投产。又如，福建康博医疗科技公司反映，医疗器械注册证有效期将于 2020 年 5 月 19 日到期，但国外客户专机运输要到 5 月底，担心医用防护服无法顺利出关，面临上千万的经济赔偿，平台迅速联动厦门海关，在有效期内生产的产品，视为获证产品对待，帮助企业完成产品出关。

（三）社会效果

自“政企直通车”平台开通五年来，“党企新时空·政企直通车”平台注册企业数近 5 万家，汇聚非公企业党组织 2.6 万多个，累计受理办结企业来件 1.5 万件，发布政策近 5000 条，服务企业 70.2 万家次，有效打通了企业服务“最后一公里”。2020 年省委深改委会议研究推进“政企直通车”平台建设。2020 年“政企直通车”助力企业打通复工复产操作链的经验做法被列入国务院促进中小企业发展专项督查典型案例。2021 年 4 月，中央改革办《改革情况交流》第 42 期刊登了福建省“政企直通车”经验做法。

2021 年以来，“党企新时空·政企直通车”平台已累计受理企业信件近 3000 件，办结率 98%，第一时间开通防疫抗疫“绿色通道”，先后三场“面对面”服务企业协调会，让企业和涉企部门“面对面”沟通更畅通，诉求更好地推进，深受企业好评。如，高意化学公司反映需向上海经销商采购一批抛光液原材料，因抛光液含有约 4% 的高锰酸钾，需向公安部门禁毒大队办理《易制毒化学品购买备案证明》，才能进购货物。因经销商所在地上海市审批执行标准不一，不予办理《易制毒化学品经营备案证明》，造成公司无法办理《购买备案证明》。经面对面协调，福建省应急管理厅向上海市应急管理局了解执行标准，并出具情况说明函，省公安厅两个工作日内为企业办理购买备案证明，企业顺利进购原材料，并向平台赠送锦旗。又如，某能源公司通过平台反映公司供应商浙江某气体公司，原定于 9 月 18 日发货，因福建疫情影响，暂停为公司发货，现有液氧量只能供应至 20 日，面临停产风险。接到企业信件后，采取多种帮扶措施、多管齐下，第一时间为企业联系第三方物流公司，推荐采用接驳运输方式，并协调长乐区政府，为第三方物流公司接货司机加快核酸检测进度。经协调，18 日上午第三方物流公司司机取得核酸检测报告，并顺利前往浙江接货。

（四）可推广性

一是针对非公企业党建工作凝聚力不够、企业发展难等问题，充分发挥“党企新时空·政企直通车”平台红色引擎作用，切实将党的政治优势、组织优势转化为非公企业的发展优势。

二是针对政策知晓度、通达率不够高和信息零散、不成体系的问题，在开通惠企政策集成发布平台的基础上，更加注重企业获取政策信息的便捷化、精准度、体验感，与时俱进建立个性化精准推送机制，集成发布、“点对点”精准推送国家和省市县四级涉企政策文件，让企业第一时间获得最新、最全、最权威政策信息。

三是针对信息不对称、企业对政策不会用的问题，坚持线上线下相辅相成，全方位、多形式、广覆盖开展政策宣传解读，帮助企业用好用足政策。

四是针对惠企政策申报流程多、材料多、时间长的问

成果，建立全流程“网上办、掌上办”服务体系，以信息化支撑便利化。

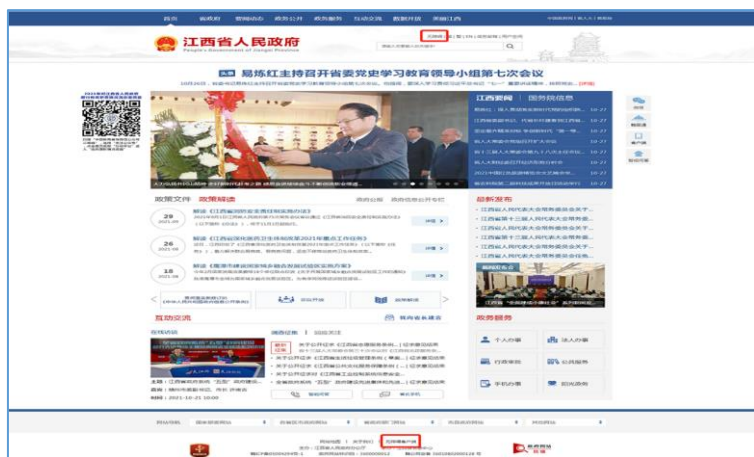
五是创新协调机制。针对政策咨询、诉求通道不顺畅的问题，建立涉企政策来件标准化快办模式，构建直通省领导、联动省市县、协同各部门的“快车道”，及时协调解决企业难题，做到企业诉求“直通必达”、政府承诺“马上就办”。

五、江西省：政府网站适老化及无障碍改造

（一）案例背景

为贯彻落实《国务院办公厅印发关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》（国办发〔2020〕45号）、工业和信息化部《互联网应用适老化及无障碍改造专项行动方案的通知》（工信部信管〔2020〕200号）及江西省人民政府办公厅对全省政府网站与政务新媒体适老化及无障碍改造工作部署，进一步消除特殊群体面临的“数字鸿沟”，江西省政府网站完成了适老化及无障碍改造。

江西省政府网站适老化及无障碍改造于今年9月中旬正式上线，是江西省人民政府办公厅深入推进党史学习教育“我为群众办实事”的重要服务事项之一，是江西省人民政府办公厅全面推进政务公开的一项重要任务，也是江西省人民政府坚持以人民为中心推动充分兼顾老年人等特殊群体需要的智慧社会建设的重要举措。改造紧贴老年人等特殊群体需求特点，利用智能解析引擎技术在政府网站电脑端加载工具条、支持盲人使用的全键盘和快捷键，提供智能化适老化产品和服务。主要功能包括适老服务的轻松阅读、视觉补偿的在线读屏、盲用读屏的读屏专用等，具备可感知性、可操作性、可理解性和兼容性要求，切实助力了老年人、残疾人等重点受益群体平等便捷地获取、使用互联网应用信息。



图：江西省政府网站适老化及无障碍改造服务入口

（二）建设模式

结合国家相关技术规范、前期调研情况及江西省实际，制定江西省政府网站适老化

及无障碍改造实施方案，实施方案对改造内容、时间安排及保障措施予以明确。为节约经费开支及对标国家要求，江西省政府网站采用中国互联网协会推荐的公益改造模式进行改造，部署方式为省政务云本地部署，技术路线及实现形式为利用智能解析引擎技术在政府网站电脑端加载工具条、支持盲人使用的全键盘和快捷键等。

（三）建设内容

江西省政府网站适老化及无障碍改造依据《互联网网站适老化通用设计规范》、国家标准 GB/T 37668-2019《信息技术 互联网内容无障碍可访问性技术要求与测试方法》和行业标准 YD/T1822-2008《信息无障碍 身体机能差异人群 网站无障碍评级测试方法》相关技术要求实施，主要功能有：

1. 适老服务的轻松阅读产品

主要辅助功能有：当前服务功能提示；服务重置；声音开关；语速调节；指读和连读切换；高度比切换；网页及文字放大缩小；特大鼠标指针；大字显示屏；操作说明；服务产品切换和退出等 12 项服务的可视化操作工具条。



图：特大鼠标指针功能



图：大字显示屏功能



图：指读和连续功能

2. 视觉补偿的在线读屏

主要辅助功能有：当前服务产品提示；页面类型提示；网页各内容区域及数量提示；语音开关；操作说明；服务产品切换和退出等 7 项服务的可视化操作工具条，操作需先开启语音，支持用户亲友指导用户操作。



图：在线读屏功能

3. 盲用读屏的读屏专用产品

主要辅助功能有：当前服务产品提示；页面类型提示；网页各内容区域及数量提示；语音开关；操作说明；服务产品切换和退出等 7 项服务的可视化操作工具条。默认为语音关闭。



图：盲用读屏功能

4. 服务产品客户端支撑平台

安装在用户计算机桌面的无障碍应用程序，该程序内嵌主流浏览器内核，包含 PC 网站的所有服务，支持各类老年人、残疾人等重点受益群体以鼠标或以快捷键操作直接登录网站。

江西省政府网站适老化及无障碍改造服务人群主要包括三类：一是视力退化或阅读能力下降及存在文化及认知差异的老年群体；二是严重视力障碍且不能通过操作鼠标浏览网站内容的用户群体，例如：高度近视、色盲色弱及青光眼等光敏感患者；三是使用各类辅助技术的用户群体，例如：使用读屏软件的盲人用户，使用光栅定位技术的行为障碍人士，以及使用语音识别等各种智能控制技术的用户群体。

（四）取得成效

江西省高度重视政府网站适老化及无障碍改造工作，省政务公开办公室印发《关于做好全省政府网站与政务新媒体适老化及无障碍工作的通知》（赣府厅公开办字〔2021〕5号），对全省政府网站及与政务新媒体适老化及无障碍改造工作在建设内容、责任分工、进度安排等方面提出明确要求。

江西省政府网站适老化及无障碍改造严格按照省政府办公厅的安排部署，采用全球领先的在线智能解析技术完成改造并按中国互联网协会评测要求对标原网站适老化改造成效、适老版的“长辈版”“关爱版”改造成效、技术创新性成就、无障碍改造成效四个方面进行自评，自评分数为 100 分。

自评完成后，江西省向“互联网应用适老化及无障碍改造专项行动”工作小组申请评测，由评测方利用各主流浏览器、常用读屏软件及操作系统自带辅助技术对标《互联网网站适老化通用设计规范》《信息技术 互联网内容无障碍可访问性技术要求与测试方法》《信息无障碍 身体机能差异人群 网站无障碍评级测试方法》进行测试。经中国互联网协会信息无障碍工作委员会管理的中国互联网应用适老化及无障碍公共服务平台评测，江西省政府门户网站适老化及无障碍改造符合国家标准。

江西省政府网站适老化及无障碍服务为老年人等特殊群体提供了更周全、更贴心、更直接的便民服务，使得老年人等特殊群体在信息化发展中有更多获得感、幸福感、安全感。在人民网“建设全面信息社会老年人残疾人一个也不能少”报道中，江西是走在全国前列的网站之一，为老年人等特殊群体提供了更周全、更贴心、更直接的便民服务。

（五）下一步工作打算

江西省将持续做好后续版本的维护优化工作，在今后省政府网站改版、改造等升级工作中，将适老化和无障碍规范要求统筹考虑并贯彻落实，建立长效机制；同时，将充分依托社会力量，进行省政府网站使用体验，建立沟通渠道，收集政府网站适老化及无障碍服务使用过程中的意见建议，进一步完善服务应用、提高服务效能。

六、山东省：政府网站与政务新媒体协同建设探索——以“山东政府网”微信公众号运营为例

一直以来，“山东政府网”微信公众号着力建设山东省政务新媒体的龙头和权威平台，按照“政治第一、安全第一”的原则，牢固树立政治意识，加强内容建设，做好信息公开，聚焦政民互动，不断创新发展，努力打造“指尖上的网上政府”，有以下主要功能：

（一）聚焦聚力内容发布

“山东政府网”是省政府及全省各级政府、部门信息发布的总平台，实践中我们专注做好微信公众号信息策划、采集、编制和发布，突出信息发布的权威性，着力多种展现形式，运用视频、图文相结合，坚持每天向订阅用户群发送一组重要政务信息，及时转发国务院重要信息，让惠民好政策走进千家万户；突出信息发布的及时性，信息发布全年无休，第一时间发布省内要闻及省政府和省政府办公厅发布的政策文件；突出信息发布的可读性，综合运用图片、文字、视频等形式，增强信息内容传播效果。新冠肺炎疫情发生以来，充分发挥舆论宣传权威阵地作用，及时公开透明发布疫情防控信息和做好疫情防控知识宣传。



图：内容发布功能

（二）积极开展形式创新

学习借鉴国务院和先进省市做法，2019 年以来会同省政府工作报告起草组，连续三年制作省政府工作报告二维码新媒体产品（《回顾 2018 极不平凡的一年》、《2019 山东成绩单》和《奋力走在前列——2021 年省政府工作报告》），受到省政府主要领导及广大人大代表、政协委员和社会各界的热议和点赞欢迎。山东广播电视台、齐鲁网、闪电新闻客户端、山东电视新闻频道《闪电直播间》《新闻午班车》等多个平台均对省政府工作报告二维码产品进行报道，相关报道还引起网上关注，新华网、央视网、中华网等央级媒体转发报道；新浪、网易、腾讯、搜狐、凤凰、今日头条、一点资讯、ZAKER 等商业门户网站、客户端和平台转载后传播热度进一步升温；同时，微博、微信等自媒体舆论场也给予一定

关注，再一次提高了二维码产品的传播力和影响力。每次省政府常务会推出一期“一图看懂”的常务会图解，以图文并茂的形式展现，增强省政府常务会内容可读性。



图：图文形式展现

（三）搭建为民办事平台

山东政府网是深入推进“互联网+政务服务”，建立全省一站式政府服务门户的重要依托。我们着力增强公众号互动回应功能，2020 年以来，配合有关单位，依托“山东政府网”微信公众号，先后开通“山东一网通办”和山东省企业诉求“接诉即办”微信小程序，延伸“掌上办”服务渠道，方便企业反映诉求，为企业群众办事提供更多便利。融合国务院办公厅“我向总理说句话”“互联网+督查”以及“山东一网通办”“办事咨询留言”于一体，提供在国务院客户端咨询留言、接受便民服务等途径，打造政府与网民高效权威互动平台。



图：为民办事平台

（四）全力做好政策文件发布及解读

山东政府网承担着首发省政府及省政府办公厅文件、部门规范性文件等的重要职责，是政策发布“第一关”，应经未经省政府公报和省政府网站统一公布的规范性文件无效。我们注重在“山东政府网”微信公众号上及时发布这类文件，增强政策文件知晓度，让群众第一时间了解政策、掌握政策。政策文件发布后，省内众多微信公众号纷纷转载，进一步增强了山东政府网和“山东政府网”微信公众号的传播力、影响力。综合运用图表图解、音频视频等公众喜闻乐见的形式进行政策解读并发布在“山东政府网”微信公众号上，提升了政策文件解读效果，推进政策文件落实。



图：政策及解读功能

（五）高度重视政治建设

按照政府网站与政务新媒体建设管理要求，坚持正确导向、需求引领、互联融合和创新发展，建设山东省政务新媒体的龙头和权威平台，提升政务公开和政务服务水平。坚持“政治第一、安全第一”的原则，着力增强公众号建设的政治性，严把“政治关”，善于从讲政治的高度谋划、推动公众号建设；出台管理办法，严格审核把关，实行“三核一读”，杜绝政治错误、内容差错、技术故障。响应网信办号召，推荐微信公众号加入互联网新闻信息稿源单位名单。



图：信息稿源单位名单

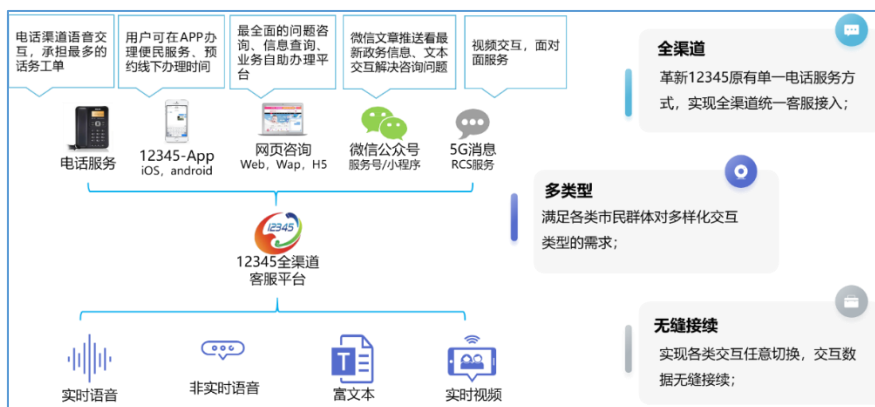
七、广西壮族自治区：12345 政务服务便民热线智能化创新服务应用

（一）建设背景

根据《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）要求，为加快推进除110、119、120、122等紧急热线外的政务服务便民热线归并，实现“12345政务服务便民热线”（以下简称12345热线）一个号码服务，确保企业和群众反映的问题和合理诉求及时得到处置和办理，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”，广西壮族自治区大数据发展局全面推进广西壮族自治区12345热线智能化创新服务应用建设。。

（二）主要做法

广西壮族自治区大数据发展局依托人工智能和大数据技术的沉淀，凭借政务热线智能化服务领域的经验积累，提出了12345热线智慧化建设思路，打造人工智能语音技术，通过网站、微信、App等自助服务渠道，以自然语音、文本识别等智能交互手段，为公众提供方便、快捷的多渠道政务服务，实现热线服务智慧化。建立完整的12345热线服务体系，通过智能化手段提升热线管理能力和数据价值挖掘能力，主要包括：AI赋能平台服务、12345智能语义知识库、智能在线机器人、智能质检服务、多渠道智能机器人、智能回访、大数据平台等。

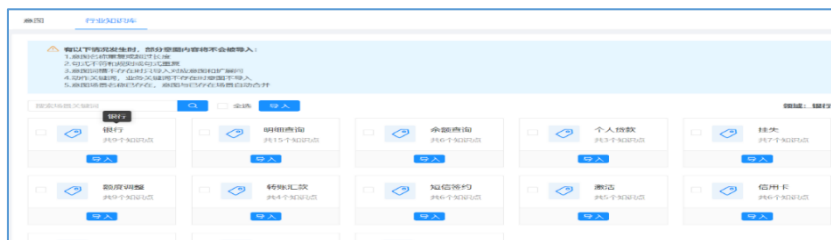


图：广西 12345 全渠道客服平台

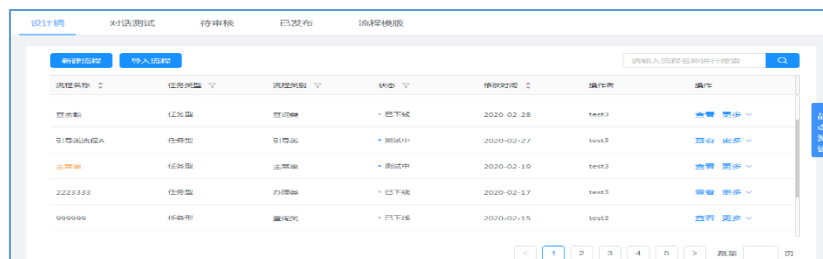
1. 打造智能语音导航机器人

通过先进的语音交互技术，解决 12345 热线客服中心业务办理日益复杂的 IVR 按键带来的问题，可实现全语音门户交互、人机辅助协同、个性化等特性，舒缓高峰时段人工接听压力，高效达成客服中心 20 秒接通率、分流率等基础指标，同时较传统 IVR 按键菜单相比，提升了语音导航正确率、拨打热线的群众的通话体验。

支持业务知识应答、日常闲聊、题外话拒识、敏感词标记、题外话拒识、上下文管理、多候选输出、转人工坐席功能、满意度评价、热门咨询推荐、数据统计分析、知识管理、配置管理等功能。



图：智能语音机器人的行业知识库



图：智能语音机器人流程管理界面

2. 开发多渠道在线机器人

系统自下而上共分为 3 层，分别为：NLP 核心能力，人机对话管理，机器人管理。

NLP 核心能力层在 Bert 等深度学习框架之上，通过多年智能服务市场积累，训练形

成不同领域的自然语言理解模型，对外输出自然理解的语义分析、语义搜索、上下文理解等能力。

人机对话管理层包含一个适配机器人的行业知识库、一套可视化的对话设计工具。系统使用者通过配置维护知识库中的词典、意图，配合多轮对话设计，把 NLP 的核心能力与业务逻辑相结合，构建多轮人机对话的各种必要知识。

机器人管理层则是使用不同领域，不同场景的人机对话知识，训练出垂直领域的智能对话机器人。

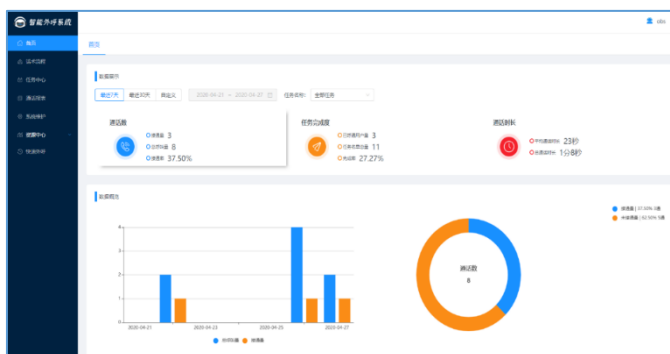


图：智能语音机器人对话界面

3. 推出智能外呼

让人工从重复、低效的工作中解脱出来，去做更有创造性的工作。从用户和市场需求出发，合理选择呼叫用户且控制拨打频率，在不会对用户造成骚扰的情况下，产生一定的社会价值和经济效益。

在全国各地与时间赛跑，全力抗击新冠肺炎疫情的过程中，智能外呼在疫情筛查防控中发挥了重要作用，成为了社区、企事业、党政机关的疫情防控标配产品。



图：智能外呼系统首页

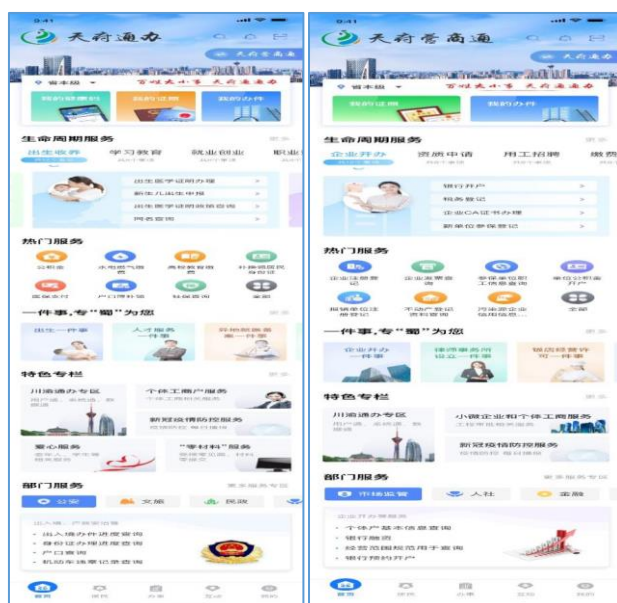
八、四川省：制度驱动、创新引领，“天府通办”全面升级改版

（一）案例背景

2021 年 1 月，黄强省长在四川深化“放管服”改革例会上强调，紧盯问题清单狠抓整改，推动流程再造，加快实现“一网通办”前提下的“最多跑一次”。在此背景下，2021 年 10 月，“天府通办”政务服务品牌涵盖的同源多端门户，即四川政务服务网、“天府通办”APP 以及国家平台四川旗舰店全面升级改版。数据驱动，创新引领，本次改版瞄准“整体政府”的核心目标，破除数据孤岛，依托制度体系驱动发展，持续向用数据决策、用数据服务、用数据创新的现代化治理模式发力。



图：四川政务服务网新版首页



图：“天府通办”APP 首页

（二）主要特点

1. 围绕全生命周期服务主线，创新“一网通办”模式

创新提出全生命周期服务模式，重构四川政务服务网及“天府通办”移动端网上服务资源供给体系。

一是围绕企业和个人全生命周期提供全场景、全链条服务。一个生命周期贯穿始终，针对个人，建立从出生到养老的信息化生活服务体系；针对法人，建立从开办到注销的智慧化经营服务体系。

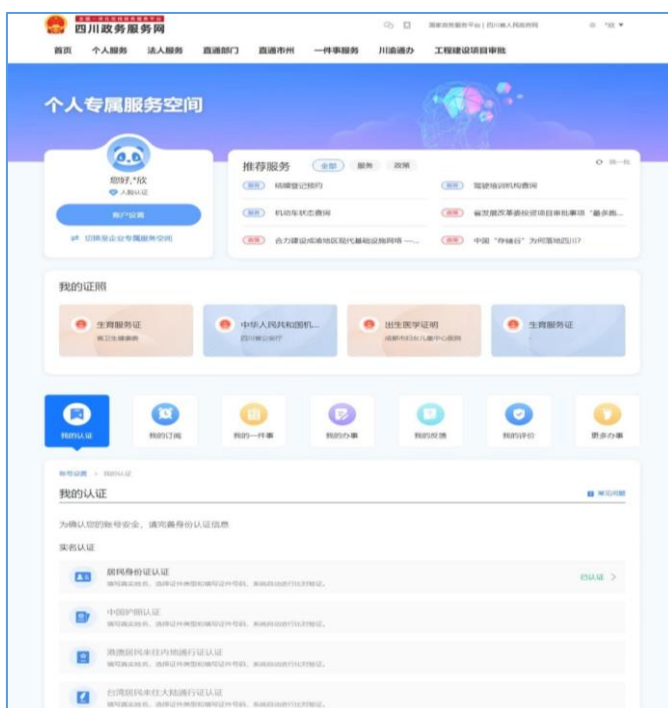


图：个人全生命周期服务



图：法人全生命周期服务

二是升级企业和个人用户空间，实现“千人千面”、应用服务智能主动推送。利用大数据分析用户画像，提供自定义资源管理，打造个性、灵活的“专‘蜀’服务空间”。



图：用户专“蜀”空间

三是对标“易办、快办、好办”，开通“一件事一次办”“零材料办理”“亮证扫码”等特色服务专区。以“高效办成一件事”为目标，上线律所设立、网约车办理等 29 个主

题式集成服务；充分利用一体化平台，实现证照共享、材料减免，推出 40 个“零材料”办理事项，实现“受理零见面、材料零提交、办事无感化”；联合 30 多个省直部门，扩大电子证照共享互认范围，丰富电子证照亮证应用场景，推出电子社保卡、身份证、驾驶证、结婚证、残疾人证等 50 类高频证照“亮证”应用。



图：一件事，专“蜀”为您

四是依托国家政务服务平台，打造独具四川“蜀”性的旗舰店。对标高质量，实现新升级，国家平台四川旗舰店，全新推出全生命周期服务、便民服务、一件事服务、特色创新服务功能，擦亮“天府通办”四川政务服务线上品牌。



图：国家政务服务平台四川旗舰店

2. 探寻服务最大公约数，分类施策分类服务

建立普惠化的分群供给模式，提供“有温度”的办事服务，助力特殊群众办事“无障碍、不折腾”，最大程度消除“智能鸿沟”“数字鸿沟”。

一是聚焦老年人、残疾人、外出务工人员、妇幼、军人、学生、港澳台及外籍人士等 7 类特殊群体，开通爱心服务通道及配套无障碍服务功能。充分考虑特殊群体办事需求，办事服务、便民应用、政策专题资源按群体分类，满足不同用户不同场景的服务需求。



图：爱心服务专区-老年人



图：爱心服务专区-惠残服务

二是拓展一网双语，开设四川政务服务网及“天府通办”移动端藏语频道。上线林地审批、畜禽生产经营许可等 20 多个藏区特色服务及藏汉双语、藏语语音播报功能，最大限度方便涉藏地区企业群众办事。



图：四川政务服务网及“天府通办”APP 甘孜站点

3. 科技助力抗“疫”，健康通、数据通、服务通

一是开设“四川天府健康通”专题服务。实现“天府通办”与“四川天府健康通”的深度融合。“天府通办”APP 提供一键亮码、核酸检测结果查询、接种预约等防疫实用服务，同时，向“四川天府健康通”输出医保查询、公积金查询等高频政务服务。

二是上线“四川外出务工人员健康申报和查询系统”。为四川全省外出人员生成电子健康证明，一键确认、即时生成、联网使用。累计在线健康申报 1840 万余人，发放健康

证明 1516 万余张。

三是“小微企业和个体工商户服务专区”和“新冠肺炎疫情防控专区”。建立涵盖医疗健康、金融、交通等 8 类 30 余项网上快速办理通道。



图：“新冠肺炎疫情防控服务”专题

4. 拓展多渠道，构建政务服务“泛在化”生态圈

依托全省一体化政务服务平台，构建“1+N”多渠道“泛在化”政务服务生态圈。“1”即一体化平台，“N”即政务服务网、APP、小程序、公众号、自助终端等渠道。

除门户端及移动端外，新增自助机服务功能。打破实体大厅的空间限制，线上线下服务渠道有效融合，实现社保打印等近百个事项“就近办”“身边办”“随时办”，拓展政务服务生态圈，推动政务服务向基层、向群众身边延伸。

九、贵州省：贵州省人民政府集约化智能问政平台

（一）案例背景

随着社会经济活动发展、政府服务信息化程度的提升，个人和企业对电子政务服务提出了更高的要求。更多的个人、企业以及社会团体想通过更快捷的方式咨询得到政府在公共服务、法律、政策等信息的基本内容，包括法律条文、政策文件、办事流程、法律解读、政策解读等。

个人、企业以及社会团体在获取信息时，通常采用传统的搜索引擎方式、政府提供的人工问答（现场咨询或电话咨询）等两种方式。但采用传统搜索引擎搜索到的是相关信息的网页，需要花费比较多的时间和精力去筛选信息且很难获得所需的确切答案；而通过政府人工回答的方式，虽然可以用最短的时间获取最确切的答案，但对政府而言，却要支

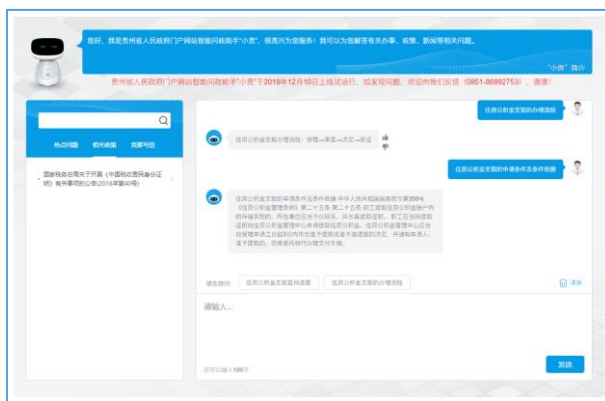
付大量的人力和物力。

为了满足当前电子政务咨询工作的实际需求，积极响应国务院下发的《政府网站发展指引》相关要求，贵州省人民政府建立的智能问政平台基于自然语言理解、智能人机交互、知识管理、知识图谱等人工智能技术，围绕政务服务的问、查、办、看、评等需求提供智能化服务，让个人、企业以及社会团体能便捷、高效了解到所需要的信息，充分发挥人工智能技术的智能化、便捷化、高效化等优势，切实推动政务服务的智能化发展。

（二）功能特点

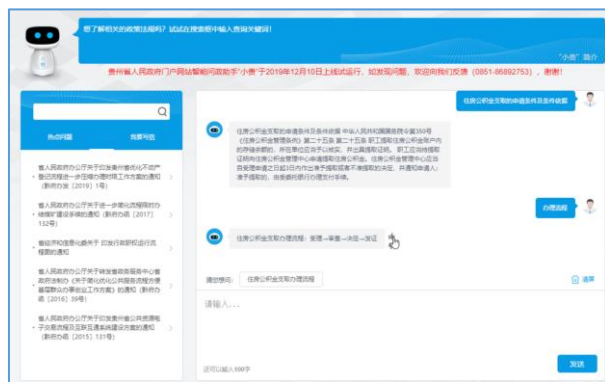
问政平台基于人工智能技术，以自然语言交互、场景化引导、多媒体展现等形式面向公众提供更加便捷的服务，所提供的服务覆盖了市民对于政务服务的问、查、办、看、评等需求。

1. 问：提供政务服务的问答。可直接向机器人提问，机器人基于中文自然语义分析能力对用户的问题进行理解后，自动向市民推送与问题匹配的答案，同时将自动关联相关的问题和政策，供用户进一步了解相关信息。



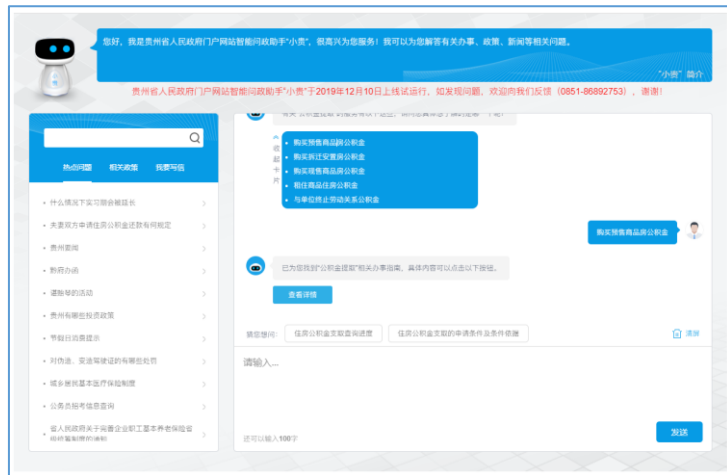
图：提供政务服务的问答

2. 查：提供政策的查询服务。基于知识图谱和上下文理解的能力，为市民提供场景式查询政策、办事指南、新闻资讯的服务，节约市民的时间，提升查询的效率和交互体验。



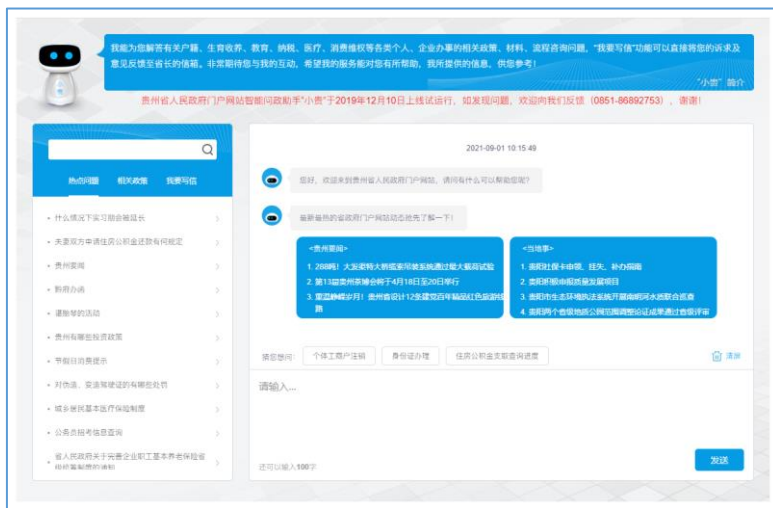
图：提供政策的查询服务

3. 办：提供办事的引导服务。基于政务知识图谱模型，对涉及公共服务的“58 万+”条办事指南进行半自动化处理，形式交互式的引导模式，帮助市民定位到相应的办事指南。



图：提供办事的引导服务

4. 看：提供资讯动态的浏览。机器人自动给用户推送近期的新闻资讯，包括省级要闻以及当地资讯。市民也可以主动与机器人交互，通过机器人提供的智能语义搜索能力，了解省政府网站的新闻、政策、事件、公众人物资讯等内容。

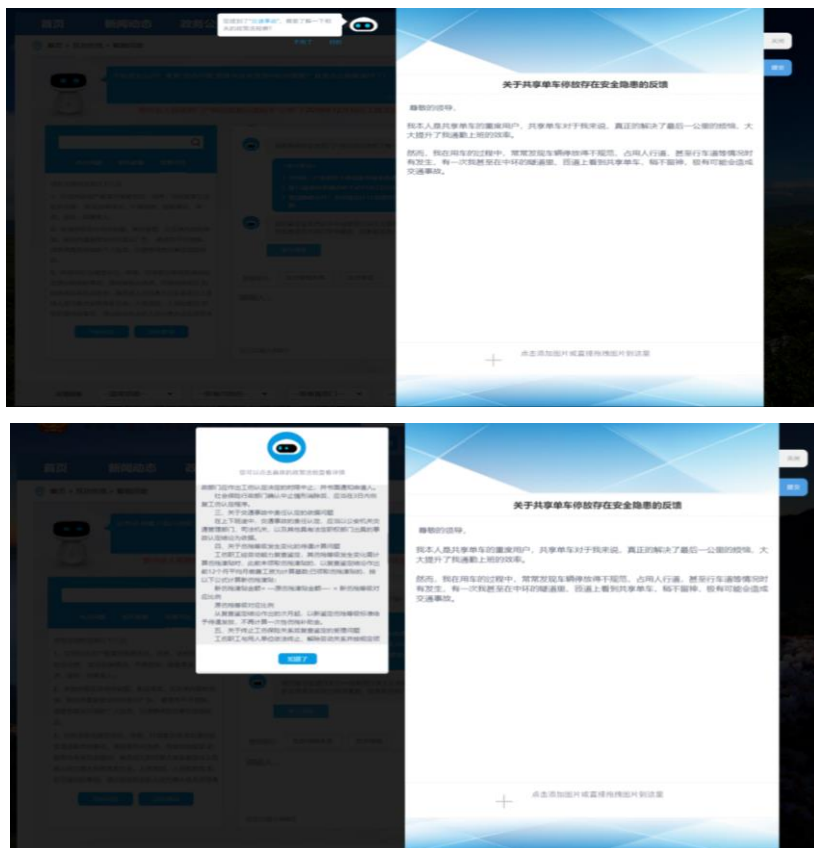


图：提供资讯动态的浏览

5. 评：提供评价、问卷、写信反馈服务。机器人集成了服务评价、问卷调查入口、写信反馈等能力，机器人在为市民提供服务的过程，基于服务节点、市民的交互情况，自动为市民推送问卷和评价的连接。

市民在通过写信功能向政府反馈、投诉和提建议的过程中，机器人会实时检查和提醒敏感词、指导市民描述清楚内容，如果内容有涉及相关的政策法规，机器人将自动推荐

市民阅读了解。



图：提供评价、问卷、写信反馈服务

（三）做法模式

1. 基于一个智能知识库。智能问政平台要实现以机器人为核心的智能化在线问答服务，需以智能知识库作为基础来提供能力支撑，以实现知识的采编、录入、审核、应用的闭环管理，为智能问政平台提供高效、可用的服务保障。

2. 提供两种交互形态。问政平台共提供嵌入式和独占式两种交互模式，在嵌入模式下，市民可随时与机器人进行交互问答，不会影响市民在当前页面上的其他操作，且机器人的交互窗口较小，不会对市民浏览当前页面的内容造成障碍。



当市民再次点击伴随式机器人的头像后，将打开新的页面，进入机器人的独占模式，市民在独占模式的交互页面里，可以获取到更多的信息内容，所提供的功能服务也更为丰富，涵盖了市民的问、查、办、看、评等服务需求。

3. 提供全页面伴随。网站通过统一配置的方式，快速为所有页面引入机器人交互界面，实现让市民在全站范围内都能便捷访问机器人，使用智能问政服务。

4. 覆盖多种站内内容。整合贵州省人民政府网站的“新闻动态”、“政务公开”、“解读回应”等板块的内容，以实现政务问答、资讯检索、办事引导等服务。

（四）效益效果

1. 打造贵州省第一网站“智能问政平台”。贵州省人民政府网站作为贵州省第一网站，树立政府服务标杆是重要任务。深度结合人工智能技术，打造贵州省“智能问政平台”，建立全省标准化的服务模式，为民众提供高效、规范的问政服务。

2. 政务服务发生“质”的变化。将人工智能技术融入服务中，使传统的服务模式发生质的改变。利用人工智能技术，实现智能化科技服务、实现 7*24 小时服务，并提供运营数据报表，推动提升政务服务的效率和体验。

3. 推进贵州人工智能产业达到新高度。通过省“智能问政平台”，一方面提升了政务服务水平，树立全省服务规范；另一方面则是通过省政府充分发挥引领作用，将智能服务推广至各行各业，推进贵州人工智能产业到新的高度。

4. 树立全国政府网站服务标杆。根据国务院发布的《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）要求，结合贵州省政府服务特点，以贵州大数据和人工智能产业发展优势，打造具有广泛复制价值的“智能问政平台”范式，树立全国政府网站服务标杆。

（五）保障机制

智能问政平台是市民了解政务相关信息的重要交互渠道，因此系统需具有完善的内

容安全保障机制，具体如下：

1. 知识采集与审核机制。由于知识的完备度和准确性决定了用户交互效果和体验，为了做好本智能化应用的使用效果，保障知识的来源管理、内容优化、入库应用、更新优化的及时性、准确性和有效性，建立完善的知识闭环管理体系，明确参与角色的职责，规范知识采集优化和审核入库的工作流程。

(1) 参与角色与职责

角色	部门/单位	职责
知识管理员	本单位	制定知识采集需求 审核入库前的知识
知识联络员	省直部门	负责按要求提供知识内容 主动提供本部门新的知识内容
知识工程师	本单位	按要求采集知识 分析运营情况发现新知识 联系知识联络员获取省直部门的知识 优化知识，提升问答的准确度 把知识管理员审核后的知识入库

(2) 知识采集优化和审核入库的工作流程

序号	流程	参与角色	内容
1	知识采集	知识管理员、知识联络员、知识工程师	制定知识采集的要求 采集知识 获取省直部门的知识内容
2	知识优化	知识工程师	知识分类及构建知识目录 优化知识的扩展问
3	知识审核	知识管理员	审核知识内容
4	知识入库	知识工程师	把知识更新进知识库 知识测试 知识上线
5	知识发现	知识联络员、知识工程师	每月在办公厅友情链接的官网进行 知识收集 提交给知识管理员审核后进行优化 和入库

2. 运营报表与优化机制。每月在后台日志导出并统计上线访问量、回复率，并针对性优化内容；每月针对各项数据进行研判分析，整理待优化问题，提供有针对性的提升优化服务。

3. 错别字检测机制。系统的错别字库采用云端+本地结合的模式，云端词库定时更新，

本地词库根据贵州省本地的需求进行自主维护，在互动交流过程中，系统自动检测错别字，并返回正确的。

4. 敏感词检测机制。平台内置了敏感词库，用户可根据贵州省实际需求进行敏感信息维护，系统对用户评论中的敏感信息进行自动检测，系统对出现敏感词的言论进行后台自动拦截，保障前台言论信息的政治正确。

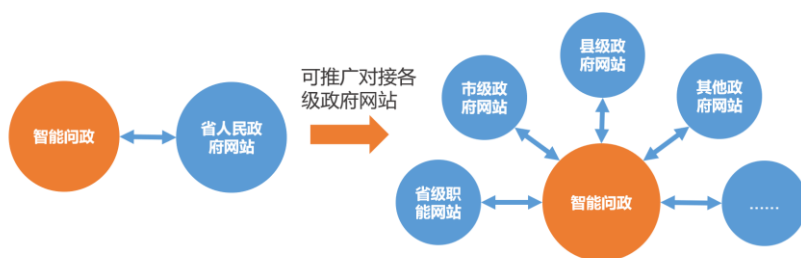
5. 繁体字检测机制。对系统中使用的繁体字进行检测并提醒。

6. 数据通信接口保障机制。对办事指南、新闻资讯的数据接口进行监测，确保能正常获取相应的数据。

（六）可推广性

贵州省人民政府智能问政平台是基于贵州省人民政府网站内容对市民提供智能问政服务。

由于智能问政平台具有“易统一接入、多交互形态、全天候服务、全页面伴随、多内容支持”等特点，不但方便其他政府网站接入使用，同时还能为市民提供一站式的“问、查、办、看、评”服务，能有效提升市民问政的体验和效率，具备向其他政府单位网站推广的特性。



图：智能问政平台的可推广性

十、云南省：打造有深度有温度的解读产品

（一）案例背景

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）要求，政府网站应根据拟发布的政策文件和解读材料，会同业务部门制作便于公众理解和互联网传播的解读产品。《国务院办公厅关于印发2021年政务公开工作要点的通知》（国办发〔2021〕12号）要求，不断改进政策解读方式，注重对政策背景、出台目的、重要举措、措施的意义等方面进行实质性的解读，全面提升解读工作质量。

云南省人民政府门户网站不断改进政策解读方式，从公众生产生活实际需求出发，对政策文件及解读材料进行梳理、分类、提炼、精简，重新归纳组织，通过数字化、图表图解、视频、动漫等形式予以展现。

（二）主要特点

1. 推出深度解读栏目“专家解读”

一是关注重大政策及最新热点定选题。好生活离不开好政策，为深入解读政策，网站创新性地推出“专家解读”视频栏目，栏目就经济、社会、文化等众多领域的重大政策和热点话题，邀请权威专家进行探讨，令观众从中得到启迪，同时专家的专业意见可供政府决策参考。

截至目前，“专家解读”栏目共推出 7 期节目，主题分别为“云南省优化营商环境 推动市场主体发展”、“《滇中城市群》发展规划解读”、“中国（云南）自由贸易试验区的发展之路”、“乡村振兴的云南路径”、“打造世界一流‘绿色能源牌’ 推动产业强省建设”、“保护生物多样性 共建地球生命共同体”、“抓住数字化发展历史机遇 全力推进‘数字云南’建设”。

二是全面解析深度解析找准切入点。栏目立足“权威”、“准确”、“深入”三个定位，聚焦重要政策出台、重点工作部署等关键时间节点，邀请有关领域的专家学者到演播室进行视频录制，对重要政策文件、重点工作的背景、实施情况、存在问题及建议等进行深层次解读。

联合国《生物多样性公约》缔约方大会第十五次会议（COP15）第一阶段会议 2021 年 10 月 11 日在云南昆明开幕。10 月 9 日，云南省人民政府门户网站推出“保护生物多样性 共建地球生命共同体”主题的“专家解读”节目，邀请云南省林业和草原科学院、西南林业大学教授杨宇明进行解读。

从深度解析的角度出发拟定提纲。嘉宾杨宇明针对“COP15 是《生物多样性公约》缔约方大会首次在中国举办，有何意义？如何正确理解生物多样性保护和利用之间的关系？云南乃至中国在生物多样性治理和生态文明建设上有什么经验可以和世界各国分享？”等问题进行深度解读。讲解逻辑清晰，并配合生动案例，易于理解。

三是图文视频全媒体方式呈现。“专家解读”栏目内容页展现嘉宾图片、嘉宾简介、节目主题及关键问题，集合图片、文字、视频等多种表现形式，内容丰富、布局合理。

内容页中“观点呈现”板块，提炼展现嘉宾精彩观点，将长视频按照不同问题分剪成多个短视频，配合精简版的文本，让网民快速获取感兴趣的信息，同时也更适应新媒体阅读和传播。页面在手机端表现较好，便于网友随时观看解读视频。



图：专家解读

2. “漫画解读”、“动画解读”让解读更有温度

云南省人民政府门户网站推出特色栏目“秒懂云南”、“漫读云南”，贴近生活的漫画及动画页面，通俗易懂的人物对话及配音，让政策解读更有温度，易于理解。

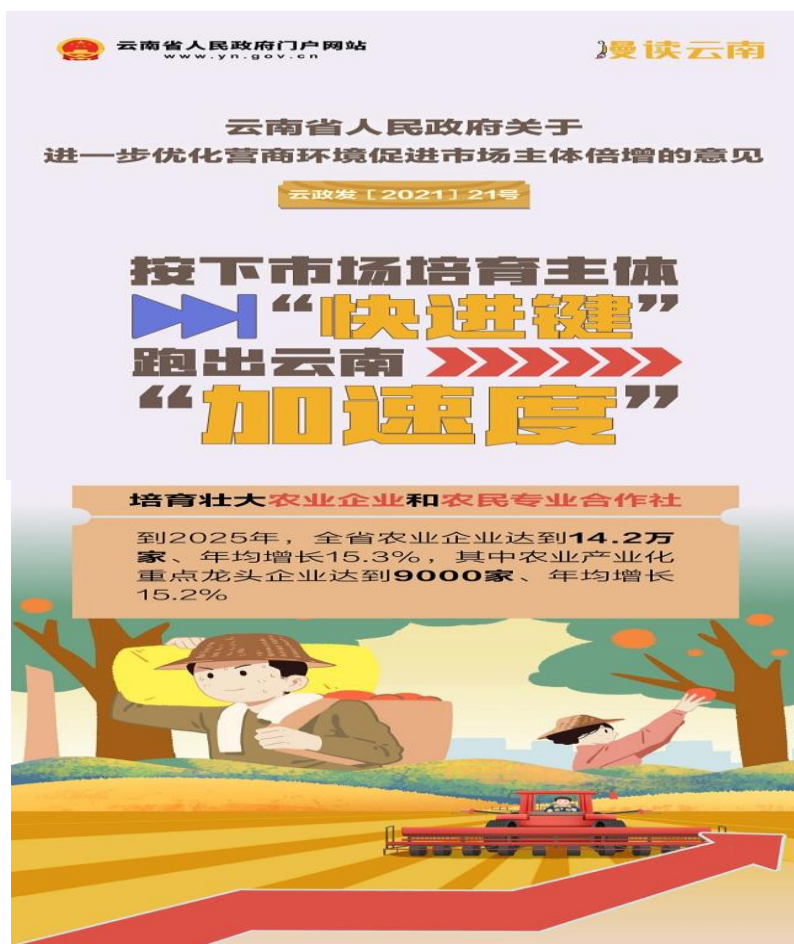
“秒懂云南”栏目采用 MG 动画解读的方式，生动解读政策。例如动画解读《云南省人民政府办公厅关于印发云南省政务服务便民热线归并优化工作方案的通知》，以易于记忆的一句话作为主题——“12345，有事找政府！”通过 IP 人物“云知政”与女孩的问答，配合生动的画面，以轻松有趣的方式解读云南省政务服务便民热线归并优化工作。



图：动画解读

“漫读云南”栏目采用手绘漫画的形式，解读与人民群众利益密切相关的政策文件。

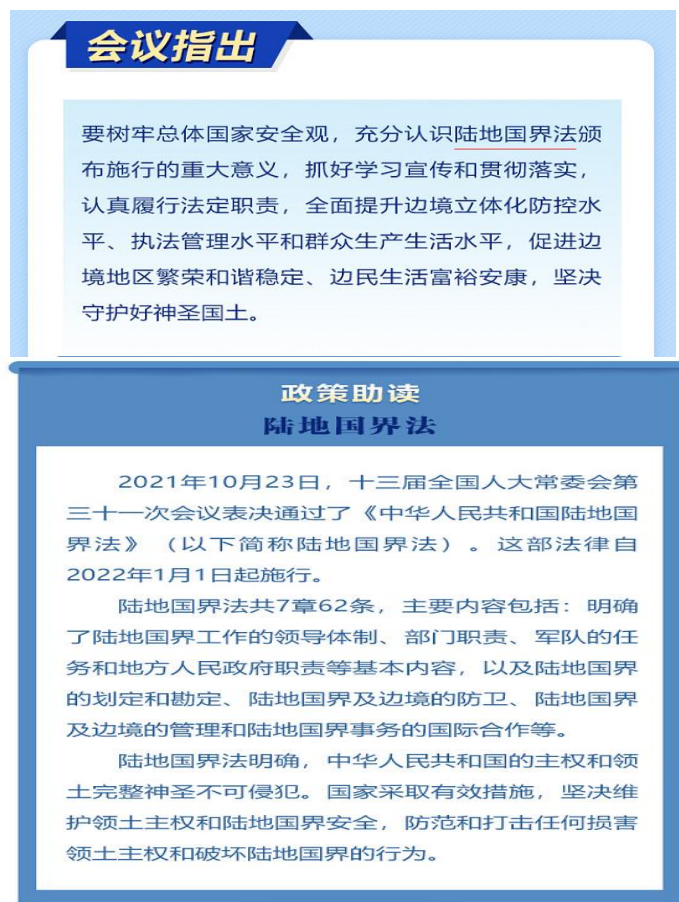
例如漫画解读《云南省人民政府关于进一步优化营商环境促进市场主体倍增的意见》，在文本设计、字体设计、手绘漫画上下足功夫，令政策解读产品吸引眼球，易于阅读。



图：动漫解读

3. 首创“政策助读”解读常务会议

云南省人民政府门户网站首创以“图解+政策助读”方式对省政府常务会议进行“一会一解读”，在图解中嵌入会议提及的重要、热点词汇解释说明，帮助网民更深入了解政府重点工作，同时在“云南省人民政府网”微信公众号，微博同步推送，确保常务会议解读的时效性。



图：政策助读

4. 注重互动环节在线深度解读

深入解答当前全省经济社会发展和关系人民群众切身利益的热点问题，云南省人民政府门户网站开设“在线访谈”栏目，邀请省直部门、州市主要领导进行访谈，以现场图文直播、视频录播的形式，为公众提供权威性的政策解读。为有效增强节目互动性，“云南省人民政府网”微信公众号提前发布预告信息，向网友征集与访谈主题有关的问题、意见和建议。

“在线访谈”栏目页面按照年份将历史节目进行分类整理，便于网民进行查找。页面集纳图文直播、视频，表现形式丰富。页面在手机端表现较好，便于网民及时收看了解相关内容。“在线访谈”图文直播同步在“云南省人民政府网”微博发布，相关视频同步在“云南省人民政府网”微信公众号进行发布。同时，联动厅局网站、微信等进行多渠道传播。

下一步，云南将继续创新探索政策解读新路径，通过一体化权威政策解读，促进政务公开实效不断提升。