

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

（地市政府网站篇）

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、苏州市：基于整合资源库与 NLP 技术的智能问答平台	1
二、温州市：个人数据资产云凭证	3
三、铜陵市：以政策文件为应用场景探索建立数据驱动政府网站数据治理新模式	4
四、马鞍山市：智搭网上惠企“直通车”：让数据多跑路，让企业少跑腿	18
五、宁德市：网站页面适老化及无障碍改造	24
六、威海市：大数据挖掘分析实现网站智能问答	30
七、佛山市：让政府扶持像网购一样便捷——佛山扶持通	34
八、柳州市：龙城亲清在线服务平台构建柳州亲清新型政商关系	38
九、桂林市：政务数据中台质量检核平台	45
十、安顺市：安顺“市民通”让为民服务更便捷	49

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 个地级市政府网站优秀创新案例。

一、苏州市：基于整合资源库与 NLP 技术的智能问答平台

（一）案例背景

过去的智能问答平台往往存在资源整合不到位，结果呈现不清晰，无法理解复杂语义或者识别口头用语等问题。为了改进以上问题，我们对智能问答平台进行了全面升级。

（二）主要功能

通过快速整合政府网站群及各业务系统信息资源，形成标准统一、应用共享的对外服务中心，并构建统一网站服务知识库。

依托整合资源库，采用中文人工智能自然语言处理技术（NLP），为现有政府网站提供全面的智能化服务，帮助网民快速精准的找到相关服务和信息，实现政府网站从“信息上网”向“服务上网”转变、从用户“被动浏览信息”向网站“主动推送信息”转变、从“海量内容”向“精准化服务”转变。

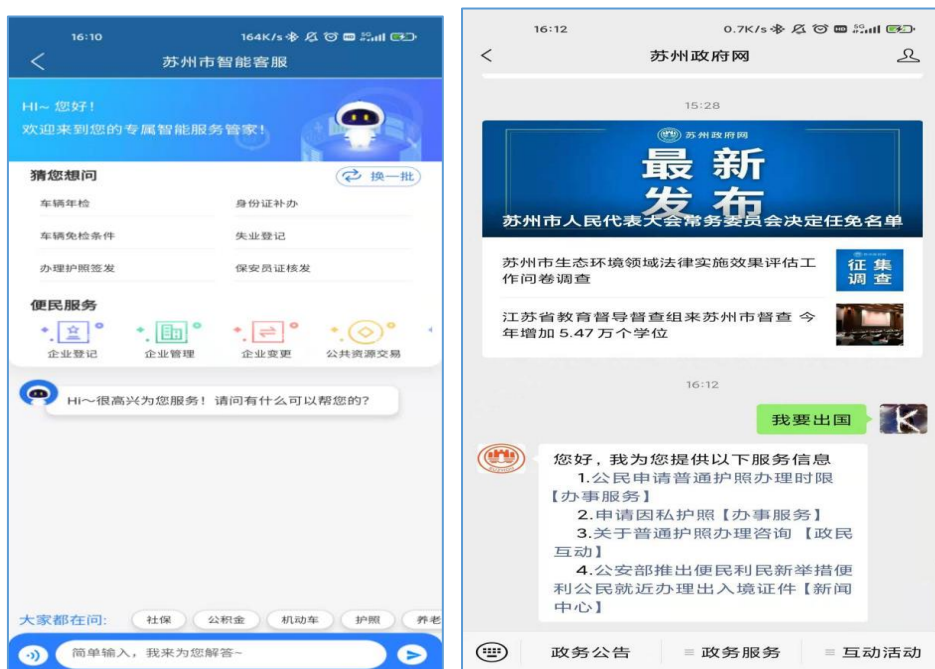
运用语义分析和自然语言处理技术，不再需要了解专业术语和词汇，帮助用户快速、准确、全面找到自己需要的信息和服务。例如，市民输入“我要出国”，系统会自动匹配“中国公民因私出国护照办理”这一事项，展示办理的时间、地点、所需材料等信息，同时自动联系与之可能相关的其他候选项。另外，系统还支持智能纠错，例如输入“身分證”，系统会自动匹配“身份证”的相关信息，并且给出错误提醒。



图：智能问答平台

全新的智能问答平台还具备良好的适应性与扩展性。平台目前已被移植到了“苏州市政府”APP中，并且支持语音录入，对于文字录入不方便的用户，可以直接语音提问。

同时，新平台与我单位的微信公众号“苏州政府网”也进行了对接，市民在访问公众号时，可以通过文字输入或发送语音的方式使用智能问答服务。



图：微信公众号的智能问答平台

二、温州市：个人数据资产云凭证

（一）案例概述

为切实解决人民群众“办事材料多、审批流程烦、隐私保护难”等痛点堵点，有效改善公共服务机构“数据来源少、核验能力弱、风控成本高”等问题，打造个人数据管家应用，将 57 类个人数据开放给用户本人，实现数据的便捷查询和授权使用，在此基础上，基于个人用户的申请和授权，动态生成不可篡改的个人数据资产报告，并依托区块链技术形成“个人数据资产云凭证”，通过数据的授权存证和使用留痕，确保个人隐私不被侵犯，有效推动数据要素从资源到资产的转变。

“个人数据资产云凭证”，除记录数据授权主体、数据需求单位、数据提供单位、凭证生成时间等信息外，还通过唯一的区块链标识关联着动态生成的“个人数据资产报告”，它存于网络中，通过区块链技术确保“不可篡改性”，因此被称作“云凭证”。

（二）创新亮点

温州在全国首创的“个人数据资产云凭证”，运用区块链技术，动态记载每一份数据资产的来龙去脉，能有效破解授信核查难等问题，提高公共服务机构的审批效率，这一凭证，可以运用于多个场景之中。

在运用个人数据办理信用贷款的场景中，用户向银行提出贷款申请，银行以短信方式提供授权链接，客户通过授权链接进行刷脸身份认证后进行授权，系统将自动生成“个人数据资产云凭证”并上传到“温州市公共数据区块链”平台。同时，银行通过区块链数据标识号，获取凭证并查阅用户数据资产详情，以此作为发放贷款的凭证。



图：温州市个人数据资产云凭证

（三）应用成效

依托个人数据管家，建立“个人数据资产云凭证”运行机制，并在中国农行温州分行

的温商 E 贷业务中正式投入使用，真正实现了共建共享、多方共赢。

从数据主体来看，利用“个人数据资产云凭证”的权威性，与之关联的“个人数据资产报告”可代替纸质材料使用，实现轻松办事。个人数据只有被授权并产生凭证后，“个人数据资产报告”才能被第三方机构调阅，有效保护个人隐私不被侵犯；对数据主管部门来说，利用“个人数据资产云凭证”的长效性，实现授权存证和使用留痕，为公共数据合法流通创造条件，促进公共数据安全开放和价值挖掘；以数据需求方角度来看，利用“个人数据资产云凭证”的唯一性，带时间戳且不可篡改的“个人数据资产报告”，将为后续的业务经营审计提供具有公信力的佐证材料。

未来，“个人数据资产云凭证”将在金融、医疗、慈善等多个领域、多类场景中推广使用，最大程度释放公共数据便民红利。

（四）个人资产云凭证具体使用

具体使用案例：用户登录中国农行温州分行手机银行提交个人信用贷款申请，在银行短信提供的授权链接中刷脸验证进入温州市大数据管理局“个人数据管家”授权页面，“授权同意”后就会自动生成“个人数据资产云凭证”，并上传到“温州市公共数据区块链”平台。银行通过区块链数据标识获取凭证，根据用户的数据资产情况，迅速发放贷款。

三、铜陵市：以政策文件为应用场景探索建立数据驱动政府网站数据治理新模式

（一）案例背景

2021 年 4 月，国务院办公厅印发了《2021 年政务公开工作要点》，《工作要点》要求，全面推进规章集中统一公开，具有规章制定权的地方政府和国务院部门在 2021 年底前将本地区本部门现行有效规章通过政府门户网站的政府信息公开专栏集中公开，方便公众查询使用。

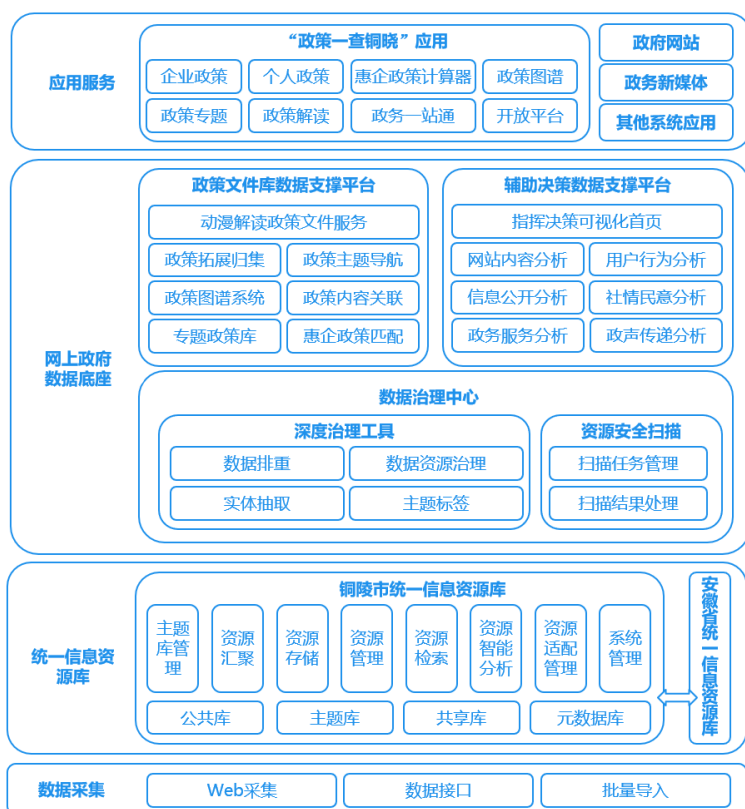
为落实《2021 年政务公开工作要点》的要求，铜陵市政府门户网站以统一信息资源库为基础，以政策文件数据治理和创新应用为场景，上线运行铜陵市政府网站“政策一查铜晓”应用专题，收到了良好的效果。铜陵市政府网站“政策一查铜晓”应用，实现了涵盖政策动议、起草、征集、反馈、制定、出台、发布、宣贯、解读、跟踪、评估、兑现、失效等关键环节的全流程闭环式“全生命周期”管理，为社会公众和企业单位提供精准化、个性化、主动式的政策资源服务。结合全市数据资源现状和领导关心、群众关注、企业期盼的事，挖掘梳理出智慧教育、社会保障等 9 大重点领域，在全省率先推出基于信息资源共建共享的地方政务百科服务，开设“政务一站通”场景式政策服务专栏。建成了全国首家的政策数据开放应用平台，首批发布了铜陵市政府网站 7 类数据产品，基于数据产品建设惠企匹配、招商平台等场景服务，同时为各级政务系统提供政策类数据 API 服

务。

（二）主要做法

1. 注重顶层设计，构建网上政府的数据底座

铜陵市政府门户网站注重顶层设计，依托全市统一信息资源库和省级统一信息资源库共享资源，推动全市政府网站集约管理、融合发展，利用大数据和人工智能技术开展数据深度治理，完成铜陵市网上政府的数据底座构建，包括重点建设 1 个中心（数据治理中心）、形成 2 大数据基础支撑平台（政策文件库和辅助决策系统等两个数据基础支撑平台），构建了全市政府网站数据驱动发展的总体框架，将进一步驱动各类场景化应用服务支撑能力的业务模型建设，围绕“服务公众、服务决策”的能力要求，推动各场景应用使用跨结构、跨领域、跨维度的信息数据资源，从不同场景、视角和维度呈现出政府网站数据的内在价值，满足敏捷定制、组合开发的需要和业务需求。



图：铜陵市网上政府“数据底座+应用服务”架构图

2. 深化资源共享，构建深度融合的数据体系

一是平台融合。在数据共享体系架构上明确了全市统一信息资源库与市级政务数据共享交换平台的互联互通，打通不同系统、平台间数据交换的通道，实现政府网站资源与

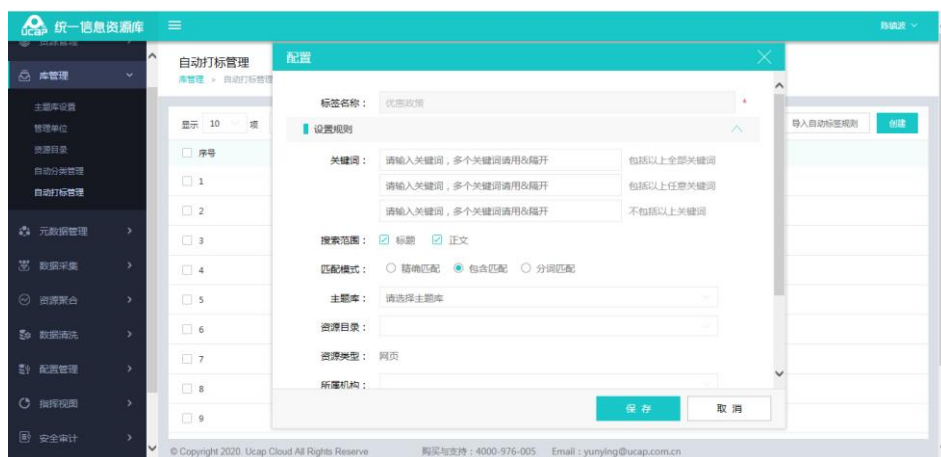
全市范围内其他政务数据资源可实时或定期进行共享交换。

二是全面归集。全市统一信息资源库归集了国家、省、市、区县四级政府各部门出台的各类法律法规、政策文件、地方规章、政策解读、通知公告等文件资源 13800 多份，建立起了具有铜陵特色的政策信息发布体系，为政府网站、政务服务平台提供了强大的政策文件库支持。



图：铜陵市统一信息资源库

三是深度治理。对政府网站数据资源进行深度治理，有效解决数据资源不可知、数据质量不可控、数据关系不可联、数据脉络不清晰的痛点问题，为科学化决策和精准化服务提供数据支撑服务。



图：铜陵市统一信息资源库“数据治理”功能

3.优化使用体验，增强深度融合的服务能力

信息资源共享的价值在于应用。信息资源的利用价值来源于和一个个具体场景的有

机结合，不断加强信息资源价值挖掘，紧扣政府领导、政府网站工作人员、企业、群众的不同需求，从实际运用场景出发，精准开发、制作、提供、推送数据产品，有效提升“服务公众、服务决策”的能力。

刚刚建设完成并上线支持的铜陵市政府网站“政策一查铜晓”应用，立足于国办及省办的网站工作发展指引，以有效提升“两个服务”能力为工作出发点，设置了企业政策、个人政策、惠企政策计算器、政策图谱、政策专题和政策解读等六个专区和“政务一站通”场景式服务专栏，实现政策文件的集中发布和精准解读，为社会公众和企业单位提供精准化、个性化、主动式的政策资源服务；特别开设了“政策文件、政务数据开放平台”，为各级政务系统提供 API 接口数据产品服务。



图：铜陵市政府网站“政策一查铜晓”应用

（三）应用特点

1. 建立政策信息发布体系，让政策“找得到、看得懂、用得上”

铜陵市网上政府数据底座归集国家、省、市、区县四级政府各部门出台的各类法律法规、政策文件、地方规章、政策解读、通知公告等文件资源，一个政策齐全、检索便捷的政策文件库已初步建成，为铜陵市政府网站提供了权威、准确、高效、智能的一站式政策法规信息化服务平台，为社会公众提供精准、个性化、主动式的政策资源服务。

（1）政策搜索，让政策“找得到”

支持用户通过关键词搜索政策信息。类似百度搜索，用户只需要输入关键词就可以搜索政策文件和政策解读等各类信息资源。支持用户根据政策类型、关键词（标题、全文）、文件种类、文件字号、发布日期等条件进行检索。

您当前的位置: 首页 > 政策一查铜晓 > 高级搜索

高级搜索

企业政策 **个人政策** 类型 生命周期 政策主题

关键词: 请输入关键词 文号: 请输入文号 层级:

发文日期: 年-月-日 至 年-月-日

序号	文件名称	文号	发布日期
1	财政部 税务总局关于延续宣传文化增值税优惠政策公告		2021-10-15
2	中国银保监会办公厅关于资产支持计划和保险私募基金登记有关事项的通知	银保监办发〔2021〕103号	2021-09-18
3	关于印发《关于全面推动长江经济带发展财税支持政策的方案》的通知	财预〔2021〕108号	2021-09-02
4	安徽省人民政府关于印发安徽省深化“证照分离”改革进一步激发市场主体发展活力实施方案的通知	皖政〔2021〕39号	2021-08-27
5	铜陵市支持金融机构处置抵押资产 财政扶持暂行办法		2021-08-26
6	关于印发优化电力接入营商环境实施方案的通知	铜四最办〔2021〕4号	2021-08-26

图：“政策高级搜索”功能

(2) 政策图谱，让政策“看得懂”

“政策一查铜晓”提供政策图谱功能，以可视化图形的方式，动态呈现与政策文件相关的政策图谱信息，帮助用户“看得懂”政策，包括与该政策文件相关联的政策解读信息、相关办事服务和常见问题，跨行政级别（国家、省、市、区）之间的纵向关联的相关政策和同级政府部门之间的相关政策，有助于将政策资源系统化、有序化，让用户能清晰掌握政策的起源、变迁等变化情况。



图：“政策图谱”专区

(3) 内容关联，让政策“用得上”

“政策一查铜晓”实现政策文件与政策解读、政务服务办事项之间的内容关联，帮助用户高效、精准的掌握政策及相关信息。政策内容关联支持双向跳转，即用户在查看上述文件详情时都可以跳转查看其关联的文件详情。比如用户在查看政策文件时，可以通过点击政策文件详情页面右侧的“相关办事”功能，直接打开与该文件相对应的政务服务

事项办理入口，实现政策兑现功能，让用户“用得上”政策信息。



图：“政策文件详情”页面

2. 强化政策发布解读工作，提升政策宣传解读实效

（1）做好信息公开“加减乘除”，提高重点政策信息的“含金量”“到达率”

铜陵市政府门户网站通过设立政策专题专栏，围绕安徽省和铜陵市政府重点工作和用户关注的热点领域做“加法”，在日常动态信息、活动信息等方面做“减法”，信息发布范围、形式和载体等方面做“乘法”，在海量信息筛选上做“除法”，精准传递政策意图，不断重点政策信息的“含金量”“到达率”。



图：“政策专题”专区

目前，“政策一查铜晓”已设立生态环保政策库、“双创”政策库、减税降费政策库、四送一服政策库、四创两高政策库、六稳六保政策库、“放管服”改革政策库等政策专题专栏，为市民和企业提供“专题”式政策服务，集中汇聚专题相关的政策文件、政策解读、

领导讲话和媒体报道等相关内容，方便市民和企业从专题的角度高效、便捷的获取和该专题相关的政策信息和服务。



图：“四创两高政策库”政策专题

（2）做好政策解读“点线面体”，助力政策“入眼”、“入心”，更有温度

在政策解读方面，铜陵市政府门户网站超前谋划，通过深入调研了解群众的关切点，找准政策宣传的“着力点”；从受众想知和应知角度，将重要政策文件公文解读转换为生动的语言、办事场景，突出重点、提炼亮点，激活宣传“价值线”。



图：“政策解读”专区

创新载体，丰富政策解读形式，运用简明问答、图表图解、新闻发布会、音视频（动

漫)等多元化形式和生动灵活的语言解读政策,扫除宣传“盲区面”,助力政策“入眼”、“入心”,音视频(动漫)形式政策解读易于阅读,更有温度;多屏互动,通过可同时适配手机、网页两种媒介的H5、音视频(动漫)等形式开展政策解读,扩大宣传“受众面”,高标准、高质量做好多元化政策解读工作,提升政策宣传解读实效。



图：音视频（动漫）政策解读

3. 开展政声传递评估分析，有效促进政策落地效果

铜陵市政府门户网站按照“提前感知、引导预期、全程跟踪、评估分析”的要求，抓好政声传递评估分析，努力打造政务公开新模式，有效促进政策落地效果。

提前感知，通过全市统一信息资源库，汇聚人民群众通过市、区县及各级政府部门政府网站领导信箱等渠道提交的各类来信，全面分析提炼群众心声诉求。

引导预期，让孤立数据“连接”起来，充分运用大数据、人工智能等技术和可视化的展现方式，加强对社情民意的多维度综合分析，“一张图”全面掌握民意热点的地区、行业分布和变化趋势，聚焦社会关切、定位源发地区、追踪事态发展，在源头、传导、转化等关键环节实现卡位监测和及时提醒，有效提升社情民意的清晰度，提前感知变化趋势，实现关口前移、前瞻判断，助力防范化解舆情风险。

全程跟踪，针对各类专题政策和相应的重要解读信息，分析其从国家、省、市等各级的纵向传递情况，分析其在全市、区县的转载、传播情况，方便领导了解信息指示传递效果。



图：“政声传递分析”子系统

评估分析，从时间、空间等不同维度对信息资源进行优化整合和挖掘分析，利用拓扑图直观清晰的展示政策文件、政策解读等重要信息的传播轨迹、广度、深度，准确查看市政府重要文件的传播率、到达率；分析其在省内各地市之间的横向传播对比情况，分析其在市内各区县之间的横向传播对比情况等，为有效促进政策落地效果提供辅助决策数据支撑。

4. 以用户需求为突破口，精准提高政策服务效能

通过铜陵市政府门户网站积极探索政策精准服务方式，通过对政策文件进行主题式分类标引，建立个人和企业数据画像，在针对不同人群、不同时段精准应用开发上下功夫，不断提高应用开发制作的时效性、对用户需求的贴合度，精准提高政策服务效能。

（1）政策导航，政策信息“精准送达”

“政策一查铜晓”通过对政策文件进行主题式分类标引，面向个人和企业提供场景化、精准化政策导航。用户可通过点击选取“服务对象”、“生命周期”、“主题分类”等标签，“政策一查铜晓”将自动匹配相应的政策，实现由“人找政策”变为“政策找人”。

个人政策导航：针对高校毕业生、在职人员、待业人员、老年人、残疾人、农民、军人、港澳台侨和外国人等不同服务对象，从出生到退休的不同人生阶段，从生育收养、户籍办理、教育科研、就业创业、交通出行、社会福利、医疗保障、出境入境、司法服务等不同的民生需求角度出发，以业务导航场景方式，向个人提供精准的政策法规服务。



图：“个人政策”专区

企业政策导航：针对中小企业、民营企业、国有企业、事业单位、个体工商户、社会组织、高新技术企业、外资企业等企业类型，从创办到注销不同的发展阶段，从营商环境、安全生产、减税降费、市场监管、工程建设、文体旅游、投资审批、融资信贷、双招双引、涉外服务等不同业务需求出发，以业务导航场景方式，向企业提供精准的政策法规服务。



图：“企业政策”专区

(2) 政策计算，惠企政策“帮您计算”

铜陵市政府门户网站为破解企业反映较为强烈的惠企政策查找难、辨别难、兑现难问题积极提出解决方案，通过对惠企政策创新管理和开发利用，上线“惠企政策计算器”

服务，降低了企业查询惠企政策的难度，并为全市所有企业免费提供惠企政策智能匹配服务，为推动惠企政策落地见效提供有力支撑。



图：“惠企政策计算器”专区

惠企政策计算器已全面归集各级、各部门出台的惠企政策，只要适用于铜陵企业，均列入归集范围。同时，建立了企业基础数据库，汇集了工商数据、税收数据、科技数据、扶持奖励、人才数据、知识产权数据等企业数据；结合企业自行提交的“企业简历”信息形成企业画像，运用大数据算法和人工智能技术，将企业情况和海量的惠企政策信息进行匹配计算，一秒就能得出智能匹配报告。

政策智能匹配

企业计算

基本信息

成立日期: (C) 2008-10-10

注册地址(省): 市: 区:

企业类型: 企业规模: 注册资金(万元): 50

企业性质: 所属行业: 企业技术能力: 企业资源: 企业技术能力: 企业技术能力:

人事信息

企业总人数: 领军人数:

大专及以上人数: 本科及以上人数:

硕士及以上人数: 博士及以上人数:

经营数据(万元)

时间: 总资产(万元): 净利润(万元):

营业收入(万元): 主营业务收入(万元):

税收(万元): 研发投入(万元):

您现在的位置: 首页 > 政策智能匹配 > 惠企政策计算器 > 政策匹配

为您共匹配到29条政策:

国家 关于加快构建全国一体化大数据中心协同创新体系的指导意见

发布时间: 2020年12月21日

负责单位: 工业和信息化部

申报时间: --至--

50.26%

非申报范围内

国家 关于进一步优化人社公共服务切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案

发布时间: 2020年12月25日

负责单位: 工业和信息化部

申报时间: --至--

45.66%

非申报范围内

国家 关于加快建立绿色生产和消费法规政策体系的意见

图：惠企政策计算器“政策智能匹配”功能

智能匹配报告包括企业符合申报条件的所有政策、预估可申报资金以及具体政策的匹配度、申报期限、扶持方式等信息，简洁明了，助力企业精准申报优惠政策。

对于登录后的企业用户，惠企政策计算器还提供了政策推送功能。对于新归集的惠企政策，平台会即时将政策、匹配结果推送给企业，变“企业找政策”为“政策找企业”。

（3）招商平台，投资项目“精准对接”

铜陵市政府门户网站通过对企业需求的梳理，发现企业用户对产业政策需求量比较大，开发了招商平台，宣传推介铜陵投资环境，搭建投资供需对接纽带，助力铜陵产业发展。



图：铜陵市招商平台

铜陵市招商平台实时更新铜陵市和各区县投资政策、产业资源、招商资源和招商项目，使投资者对铜陵产业政策、产业情况有更直观、深入的了解；通过企业画像，结合企业自行提交的“企业投资合作意向”，通过多元数据分析，有针对性地对铜陵市招引项目的产业类别、产业规模、上下游产业链等相关数据进行分析，匹配最“适合”招商线索，实现投资项目“精准对接”。

（4）开放平台，政策数据“共享开放”

以信息资源共享共用为核心目的政府网站集约化建设推动了政府网站建设理念转型，铜陵市政策文件、政务数据开放平台利用人工智能与大数据技术，构建以信息资源共享频次、信息资源产品建设能力，信息资源利用实效等为主要内容的开放平台，为各级政务系统提供 API 接口数据产品服务。

铜陵市政策文件、政务数据开放平台旨在推动政策文件、政务数据共享开放，加快政务数据汇聚、融通与应用，逐步实现以信息资源驱动、建设应用产品为主要特征的平台化、生态化发展的政府网站建设新模式。

5. 创建政务百科服务品牌，打造政策服务新模式

“政务一站通”场景式政策服务专栏，是铜陵市政府门户网站为支撑铜陵市“放管服”改革，助力营商环境改善，在全省地市级政府网站中首创推出的地方政务百科服务，为铜陵市政府门户网站提供关于政务知识和政务服务、地方知识的权威解读。

以群众最信赖、信息最权威、品牌最具影响力为目标，铜陵市政府门户网站将努力把“政务一站通”打造成为铜陵市人民政府网的服务品牌，通过在政务知识和政务服务、地方知识中融入新闻性、趣味性、服务性，制作推出场景化应用服务专栏，打造了一系列领导认可、群众认同的品牌内容。



图：“政策一查铜晓”政务一站通

目前，“政务一站通”场景式政策服务专栏已推出智慧教育、社会保障、住房服务、交通出行、就业创业、证件办理、婚育健康、惠企便民、乡村振兴等九大领域场景化应用服务。

政务一站通场景式政策服务专栏针对用户选择的具体服务场景（如“智慧教育-幼儿园”应用场景），提供该服务场景下用户关注的政务信息和政务服务内容，包括我要看、我要办、我要问、我要查等具体功能。



图：政务一站通场景式政策服务专栏

我要看：主要为用户提供所选应用场景服务密切相关的有关政策解读、通知、热点关注、政策、服务、申报等内容，具体相关的政策、解读、问答等内容展示，可直接跳转到国家、安徽省、铜陵市的各级政府网站及政务服务网了解详情。

我要办：提供与用户选择应用场景服务相关的政务服务列表，用户从列表选择需要的政务服务，可直接跳转到国家、安徽省、铜陵市政务服务网进行详细了解和事项的办

理。

我要问：提供咨询、投诉、建议的页面链接，方便用户直接选择相关选项跳转到相应的政府网站页面进行处理。

我要查：提供与用户所选应用场景服务相关的服务信息，选择服务条目，用户能够查询到具体的相关信息，列表内容需要在政务服务网展示的，能够自动跳转到相应的政务服务网页面。

（四）可借鉴推广

2018 年 11 月，国务院办公厅印发了《政府网站集约化试点方案》（国办函〔2018〕71 号），安徽省铜陵市是试点地市之一。作为试点项目建设单位，铜陵市下大力气“破旧立新”，运用新理念、新技术、新方式，全力推动全市政府网站转型发展。通过 2 年多的优化完善和可持续建设，探索了运用政府网站信息资源辅政决策新途径，形成了用“数据认知、数据发言、数据决定”数据治理新体系，构建了以统一规范全市政府网站信息资源共享共用新机制，一批数据产品的新应用落地使用，走出了一条符合铜陵市政府网站特点数据驱动发展的新道路，为同类地市用数据驱动政府网站转型发展提供试点示范。

四、马鞍山市：智搭网上惠企“直通车”：让数据多跑路，让企业少跑腿

按照《中共中央国务院关于营造企业家健康成长环境弘扬优秀企业家精神更好发挥企业家作用的意见》和《中共安徽省委安徽省人民政府关于进一步激发民营企业创业热情成就企业家创新创业创造推进民营经济高质量发展的若干意见》（皖发〔2021〕10 号）要求，马鞍山市高度重视优化营商环境，创新企业服务方式，坚持先行先试，整合上线马鞍山“惠企通”服务平台，打通深化“放管服”改革、优化营商环境“最后一公里”，真正“让数据多跑路，让企业少跑腿”。

（一）基本情况

马鞍山市“惠企通”服务平台以惠企政策兑现为切入点，着力解决企业最关心、最紧迫、最需要的问题。通过建立科学合理、运转顺畅的保障机制，推进部门政策兑现流程再造，让政策颗粒化、规则数字化、材料数据化、服务在线化，减轻企业负担，提升服务效率。按照“访问渠道多样化、服务门户统一化、用户账号统一化、信息发布统一化”目标，最大限度减环节、减材料，用“信息共享”实现“全程网办”，坚持面向全所有制、全规模、全生命周期企业，提供管家式、全方位服务，服务企业更加高效规范，推动涉企服务事项一站可办、一键直达、一次不跑，让企业申报兑现政策像网购一样方便。

（二）主要功能

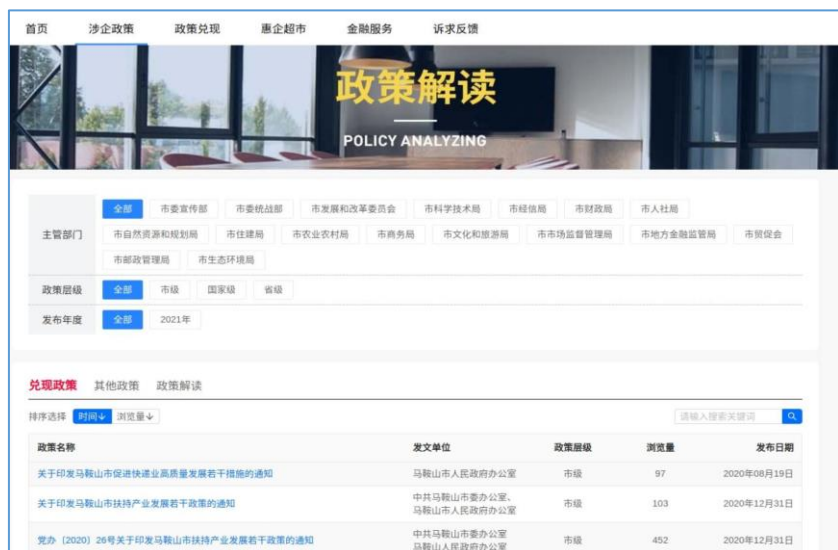
通过建设马鞍山市“惠企通”服务平台，具体实现以下业务功能：



图：“惠企通”服务平台

1. 涉企政策

根据《马鞍山市惠企政策指南》要求，将惠企政策以主管部门、政策层级、发布年度等分类发布，实现政策索引及解读，细化量化标准化处理，让企业好理解、易操作。加强对各类惠企政策的颗粒化梳理，直观展示各类惠企政策的核心要素，运用发布“解构”过的惠企政策，让企业可以快速定位、轻易了解，使企业更加容易享受惠企政策带来的优惠和便利。



图：涉企政策

2. 政策兑现

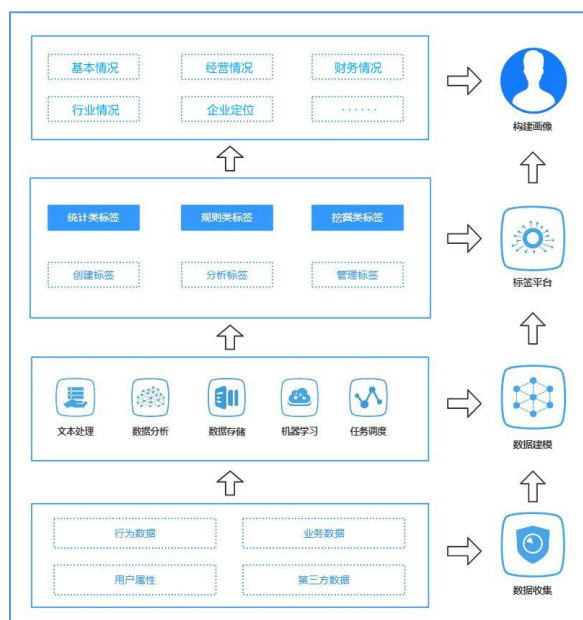
优化企业服务流程，实现产业政策全流程线上申报及兑现，让政策兑现流程标准化、便利化。结合对企业要素的获取、分析、展示，辅助申报的审核评审工作，对通过审核的

企业，财政部门兑现政策资金到企业账户。



图：政策兑现

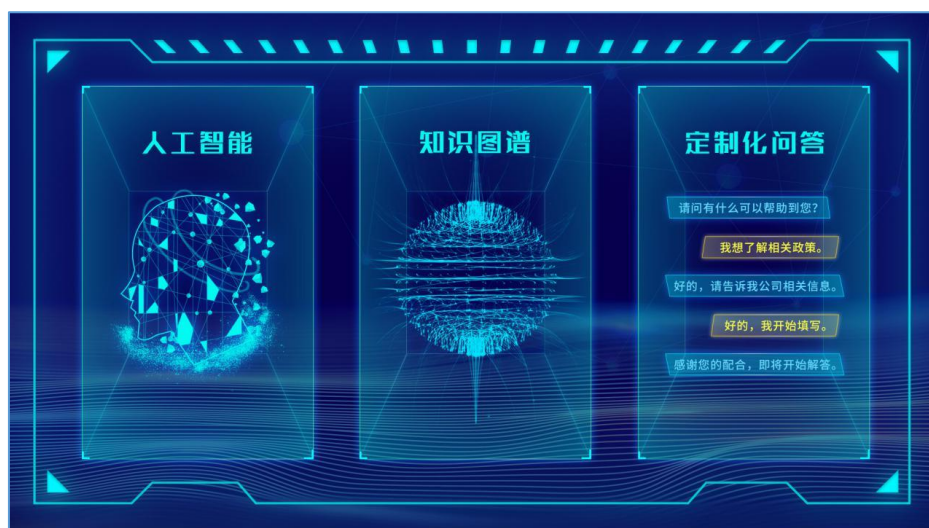
让政策找企业——“惠企通”服务平台转变工作思路，重视用户思维、客户体验，站在企业的角度去想问题，让企业找政策变成政策找企业，用新技术优化营商环境，激发企业发展活力。依托“数据获取—数据整合—数据分析—数据应用”的“数据循环”，实现了“企业精准画像——政策智能匹配——一键链接政策兑现平台”的全流程的“管理闭环”，体现出业务流程协同高效，进一步打通了政企信息通路，更加快捷、精准为企业提供服务支持。



图：“数据循环”

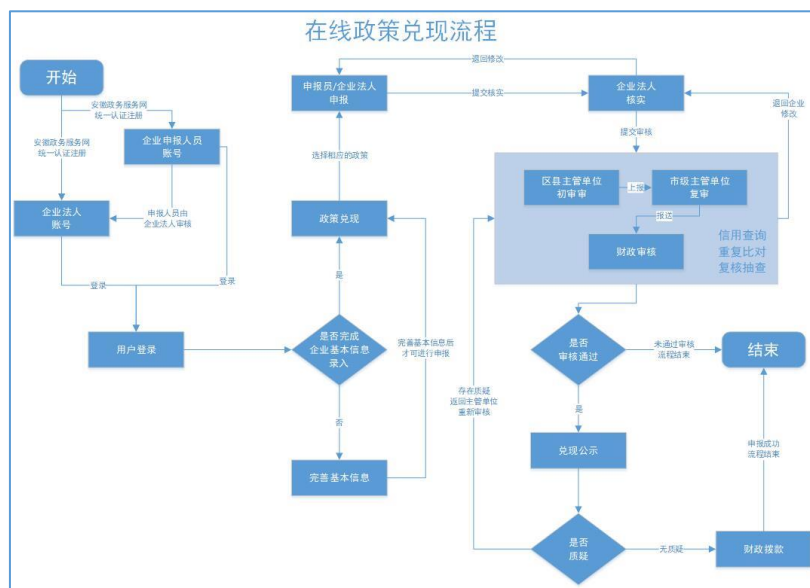
借助人工智能和大数据算法，将企业信息和政策信息进行匹配计算，得出智能报告，报告中包含了企业可申报的政策、政策匹配度以及政策的相关信息，实现海量的政策、工

商大数据和企业填报信息进行精准匹配。运用 AI 语义分析，如果企业需对某个政策进行深入的解读，可使用 AI 语义识别功能，与相关人员进行实时问答。这种千企千面的政策服务，无疑拉近了政府和企业之间的距离。



图：智能报告

借助“惠企通”服务平台，企业可以把具体信息按条目输入系统，只需轻轻一点，自动生成企业画像，企业所能享受到的所有的政策，系统都能汇总算好，所有的信息清单罗列出来，企业只需对照自身条件，即可获取与他们相关的政策信息，之后了解具体的申办、申领、实施的流程即可，实现“政策享受一键通”！



图：在线政策兑现流程

3. 惠企超市

对标南京优化营商环境新 100 条，建立“惠企超市”，遴选出优质的专业社会服务机构，提供投融资、知识产权、创业服务、法律服务、商务代理、改制上市等专业服务接入“惠企通”服务平台，为企业经营支招；汇聚外地发展规划及优秀做法，供马鞍山市企业分析借鉴，推动企业创新创业，支撑企业把握行业发展趋势及地区发展战略。为企业提供专业服务提供商平台，帮助企业快速精准寻找所需服务提供商，同时采用淘汰机制，定期清理评价低的提供商，倒逼服务提供商在服务提供过程中更加用心，实现从“绩效后评”向“实时可测”转变。



图：惠企超市

4. 企业办事

推动“惠企通”服务平台与“互联网+政务服务平台”、皖事通以及公共信用、企业开办、税费办理、商标专利等各单位涉企业务平台对接，推进企业办事服务一站式“网上办、指尖办、一次办”。



图：信贷超市

（三）主要特点

一是实现网购式政策订阅。参照淘宝、京东网购模式，将每个惠企政策作为产品供企业选购。企业可根据自身需求，选择各种政策类别，打上相应标签订阅后，当有最新相关政策发布上线时将自动通知企业。同时，企业可收藏政策，可将政策项添加至政策购物车，随时查看。

二是实现自定义审批功能。采用弹性架构设计，政策事项的审批流程及各类申报表单皆可由政策出台单位自定义设计，满足不同事项、不同类型的申报审批需求。

三是实现智能化政策推送。后台根据企业自身定义的标签，与政策标签进行自动匹配，匹配成功后即将相应政策推送给企业。

四是实现高效能材料减负。为实现企业减负，各部门最大限度提供企业相关数据，录入系统，形成企业资质库，在企业申报时，系统可自动获取企业已有的各类数据，在申报环节最大限度减轻企业申报工作量，提升用户使用感。

（四）应用成效

自“惠企通”平台 2021 年 4 月初上线以来，已配置 304 项涉企政策事项，注册企业 1269 家，收到企业兑现申请 1729 项，涉及兑现资金 4.68 亿元，平均节约办理时间 45%，实现市经信、科技、商务等部门 178 个政策全程网上兑现，有力推动解决政策落地过程中政企信息不对称、政策申报材料多、政策兑现程序繁等问题。马鞍山市作为安徽省首批“皖企通”直达平台试点城市，持续推行政策兑现网上直达，“惠企通”服务平台代表安徽省重要示范应用向全国大力推广。

1. 让平台成为了解惠企政策的“窗口”。当前惠企政策多、领域广、条款细，企业相关人员要在短时间内完全弄懂学透并不容易，马鞍山市惠企通服务平台加强对各类惠企政策的颗粒化梳理，直观展示各类惠企政策的核心要素，让企业可以快速定位、轻易了解，使企业更加容易享受惠企政策带来的优惠和便利。

2. 让平台成为提供惠企政策的“渠道”。企业依据自身情况，对符合条件的惠企政策可直接在线进行申报。提供必要的信息后系统将自动将请求派送至相关单位进行待审核并进入定制的业务流程，无需企业自主选择。同时根据涉企关键字自动索引出相关的产业政策及可申报事项，同时将以短信和微信提醒的方式主动推送产业政策申报通知给符合条件的企业，实现精准推送、普惠推送。马鞍山市惠企通服务平台接入市数据中心，联动后台对政策申报企业主体要素的获取、核实、分析、评价，决定是否通过相关政策的申请要求。对符合条件的，财政部门兑现政策资金到企业账户。

3. 让平台成为优化营商环境的“推手”。原有企业线下寻找专业服务的模式给企业带来诸多不便，存在服务不到位、服务价格虚高等影响服务体验的情况，企业难以在短期内获得满意的专业服务。“惠企通”平台可以为企业提供专业服务提供商平台，并注明服务明细、收费标准、综合评价等信息，帮助企业快速精准寻找所需服务提供商。同时采用淘汰机制，定期清理评价低的提供商，让服务的提供时时刻刻处在被检查、被反馈的状态，倒逼服务提供商在服务提供过程中更加用心，实现从“绩效后评”

向“实时可测”转变。

4. 让平台成为深化政商关系的“桥梁”。以惠企政策兑现为切入点，着力解决企业最关心、最紧迫、最需要的问题，不断提升平台吸引力，持续保持用户黏合度。加强政企之间、市与区县之间、部门和部门之间的工作协同和数据协同，推动横向到边、纵向到底，力求全面覆盖、双线互动、数据精准、反应及时。效果要更实，拿出真情实意、真金白银，确保运营顺畅、实惠温暖，让平台真正成为企业爱不释手、高频使用的新型政商服务系统。

五、宁德市：网站页面适老化及无障碍改造

（一）建设背景

近年来我国老年人口数量逐渐增多，老年人面临的“数字鸿沟”问题逐步凸显。为此国办、工信部多次发文对互联网网站和移动互联网作出指示，要求进行适老化及无障碍改造。

2017 年至 2021 年，国务院办公厅、工信部相继印发了《国务院办公厅关于印发政府网站发展指引的通知》、《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》、《互联网应用适老化及无障碍改造专项行动方案》、《关于进一步抓好互联网应用适老化及无障碍改造专项行动实施工作的通知》等文件要求围绕残疾人、老年人等特殊群体获取网站信息的需求，着力解决老年人、残疾人等特殊群体在使用互联网等智能技术时遇到的困难，不断提升信息无障碍水平，推动充分兼顾老年人、残疾人需求的信息化社会建设。

（二）建设内容

宁德市人民政府门户网站以《互联网网站适老化通用设计规范》和《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》为依据，聚焦老年人、残疾人与互联网间存在的“数字鸿沟”问题对网站进行适老化及无障碍改造。在现有无障碍功能基础上，增加全程键盘、语音朗读、网页文本信息影音化和特大文字网页等功能，为行动障碍的残疾人，低弱视力的视障人士，文化认知有障碍人士，以及阅读能力下降的老年人提供更加便捷高效、更加智能友好的服务。

1. 针对老年人

设置长者模式页面入口，提供鼠标样式、高对比度、页面放大缩小、语音调节、显示屏、区域指引等功能。

（1）长者模式页面：设计具有大字体、大图标、高对比度文字等符合老年人用户使用习惯的计算机网站及移动网站页面。



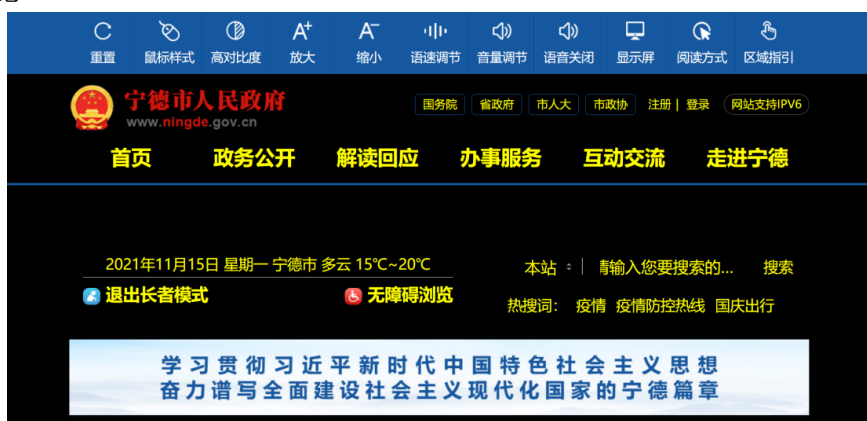
图：长者模式页面

(2) 鼠标样式：提供更大更容易被识别的鼠标指针替代原有的指针。



图：鼠标样式功能

(3) 高对比度：针对老年人可能出现的色弱等情况，提供网站高对比度设置方便老年人浏览。



图：高对比度功能

(4) 放大缩小：根据老年用户的需求自由放大和缩小页面。



图：放大缩小功能

(5) 语音调节：提供在线阅读语音，并提供音量、语速、阅读方式的调节。



图：语音调节功能

(6) 显示屏：提供网站大屏幕方便老年用户浏览信息。



图：显示屏功能

(7) 区域指引：将网页划分为“导航区”、“视窗区”、“交互区”、“服务区”等内容模块，方便老年用户浏览到所需要的信息。

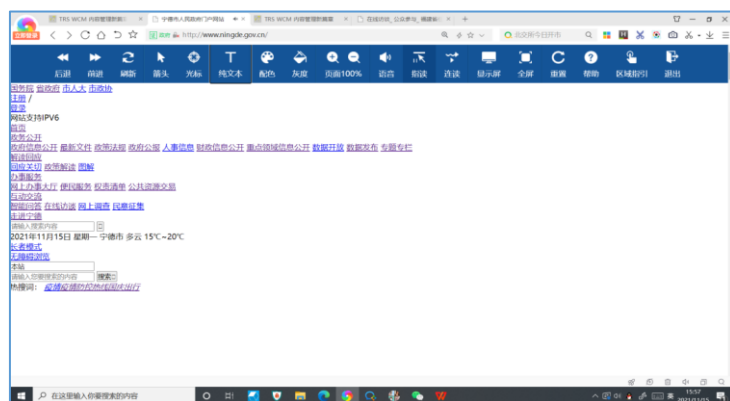


图：区域指引功能

2. 针对智力障碍人士

提供纯文本、文本输入提示、一键操作等功能。

(1) 纯文本：提供网站的纯文本形式，避免图片按钮等文本修饰而影响阅读。



图：纯文本功能

(2) 文本输入提示：文本框中输入字符时, 实时进行提示相关信息, 供用户参考和选择。



图：文本输入提示功能

(3) 一键操作：提供 tab 键一键访问页面，避免鼠标点击等操作。

Tab 前



图：一键操作功能

Tab 后



图：一键操作功能

3. 针对视力障碍人士

提供读屏软件兼容、在线语音阅读、灰度调节、高对比度等功能。

(1) 读屏软件兼容：优化兼容各类读屏软件，避免冲突。



图：读屏软件兼容功能

(2) 在线语音阅读：提供在线阅读语音，并提供音量、语速、阅读方式的调节。



图：在线语音阅读功能

(3) 灰度调节：通过调节网页的灰度值，降低色彩鲜艳度。



图：灰度调节功能

(4) 高对比度：针对色弱、色盲情况，提供网站多种高对比度颜色设置。



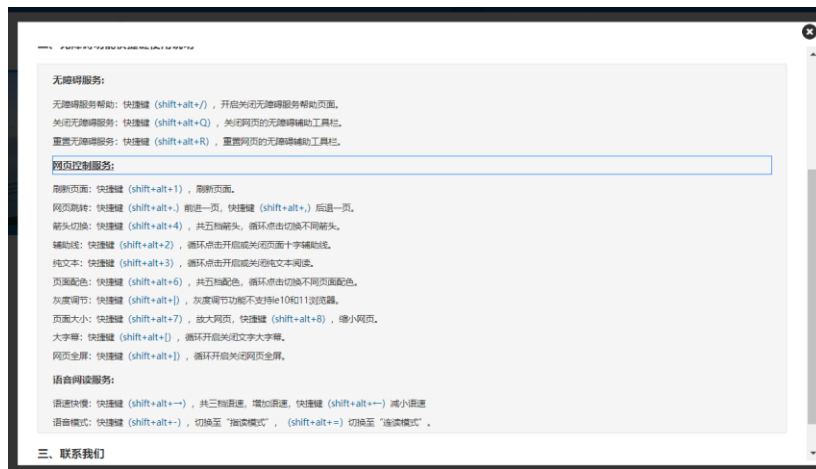
图：高对比度功能

4. 针对肢体障碍人士

提供简化交互操作、全键盘操作等功能。

(1) 简化交互操作：加大控件的可点击识别范围，使其更容易被操作。

(2) 全键盘操作：提供全键盘替代鼠标的操作方式，通过键盘即可访问到网页所有内容。



图：全键盘操作功能

(三) 社会效益

宁德市人民政府门户网站此次适老化及无障碍浏览功能升级改造，坚持以人民利益为中心，以满足不同用户群体访问获取政府网站信息服务为目标，充分彰显人文温度，切实降低政府网站操作门槛，重视消除“数字鸿沟”、促进“信息公平”，着力“信息助残”，为促进本地区残疾人、老年人等社会群体平等参与社会生活、共享社会物质文化成果起到积极推动作用，搭建起一座跨过“数字鸿沟”的“连心桥”。

六、威海市：大数据挖掘分析实现网站智能问答

(一) 案例背景

2021 年，威海市坚持创新引领发展的原则，以对内强化数据整合共享能力、对外提升政府网站智慧服务能力为目标，利用大数据挖掘分析、自然语言处理、政务知识图谱、语音输入阅读等创新技术，在威海市政府网站开发部署政府网站智能问答平台（智能问答机器人），有效解决了数据资源整合共享问题，实现了政府网站从“信息上网”向“服务上网”转变、从用户“被动浏览信息”向网站“主动推送信息”转变、从“海量内容堆积”向“精准化服务”转变。



图：智能问答功能

（二）平台建设情况

威海市政府网站智能问答机器人拥有完善的政务知识图谱技术和自然语言处理技术，具备关键词、意图、拼音、错别字、敏感词等语义识别理解能力，能够完成精准问答、链接答案输出、自动回复、智能导服、智能反问、对话启动、对话结束、多媒体内容展示以及涉及领导、本地特色、政务公开等个性化问题的智能搜索和答复，问答准确度、理解智慧度及知识完备度较高。

1. 领先的自然语言处理技术

使用国际领先的词法分析、词向量表示、DNN 语言模型等自然语言处理技术，充分研究政府业务构建专业“政务知识图谱”，解决政务知识问答过程中意图理解不准确问题。为持续精准理解用户实际需求，政务知识图谱能够动态、持续进行学习和完善。



图：自然语言处理技术功能

2. 政务服务全生命周期应用技术

政府网站内容长期采用目录树式结构进行管理，网站数据知识相对分散，不能实现有效聚合，信息易用性较低。通过对用户全生命周期阶段的科学划分，将生命周期阶段需求与具体服务事项相结合，形成具备生命周期特定阶段特色的服务主题，有效理清服务边界、聚合服务内容，真正满足用户特定时期的特定需求。



图：政务服务全生命周期应用技术功能

3. 高效的智能匹配和结果的智能排序

智能问答机器人能准确定位政务服务知识点，智能分析网民问题类型，智能分析计算两者相关性，对网站各大栏目知识进行智能化匹配和排序，为用户提供最佳答案。在此基础上，系统通过对用户对答案的满意度进行记录和大数据分析，自动学习和优化答案排序，不断提高问答精准度。例如：如果问题是“驾驶证到期”，系统首先推荐“办事指南”类答案；而当问题是“房产税”时，则优先推荐“政策解读”类答案。



图：智能匹配和结果的智能排序功能

4. 最符合网民使用习惯的融合式答案输出

通过对政府网站信息内容以及网民行为的分析和研究发现，最经济、实用和最符合政府网站业务的机器人服务方式，是针对网站不同数据进行分类处理和融合展示的服务模式。威海市政府网站智能问答机器人能对网站数据进行精准指向性连接，对互动交流实现实时精准回答，对 Q&A 知识问题即时响应，对不能回答的问题引导用户通过网站设立的政民互动等渠道提交。



图：融合式答案输出功能

5. 移动端智能问答平台

智能问答平台不仅能为 PC 端用户提供智能问答服务，还能与移动端数据有效融合，支持移动端自适应匹配，并按照用户对象、用户需求提供个性化、精准化智能问答服务。



图：移动端智能问答平台

（三）工作成效

近年来，特别是新冠疫情发生以来，“互联网+政务服务”、政务信息公开、政民互动等工作快速推进，政府网站的政务服务门户作用更加突出。而随着服务数据、服务内容的快速增长，海量数据、信息爆炸使社会公众常常难以便捷、高效地从政府网站上获取所需的精准信息、精准服务。如何快速解决海量政府信息和服务，与用户即时获取精准信息和服务之间的矛盾，已经成为当前政府网站建设的重点和难点问题。

实现政府网站与人工智能技术的深度融合应用，构建“以人民为中心”的一体化智能问答服务体系，实时了解百姓需求，对促进网站信息资源整合、多渠道智能化和人性化服务，推进构建智慧型政府网站具有重要意义。威海市智能问答平台上线以来，已经汇总网站群数据资源 77467 条，梳理网站服务 Q&A 知识超过 1 万条，涉及公众及企业服务等各类信息。包括互动信息 6727 条，政务信息公开数据 20770 条，办事事项数据 1000 多项，其他各类知识近 3 万条，并且还在持续不断地汇总和更新中。7×24 小时的不间断、无缝隙的服务为群众实实在在提供了方便，解决了问题。

七、佛山市：让政府扶持像网购一样便捷——佛山扶持通

为提升政府服务水平，提高办事效率，切实让群众能够享受到便捷惠民的网上服务，佛山市政府持续加大政务服务改革力度，重塑再造审批机制和业务流程，建设“佛山扶持通”平台，打造“秒速直达+限时直达”两大改革措施体系，构建常态化财政资金直达机制，在全国率先实现政府补助“秒到”企业和个人，切实跑好惠企利民资金从市县基层到企业个人的“最后一公里”，打造优化营商环境“佛山秒办事”招牌。

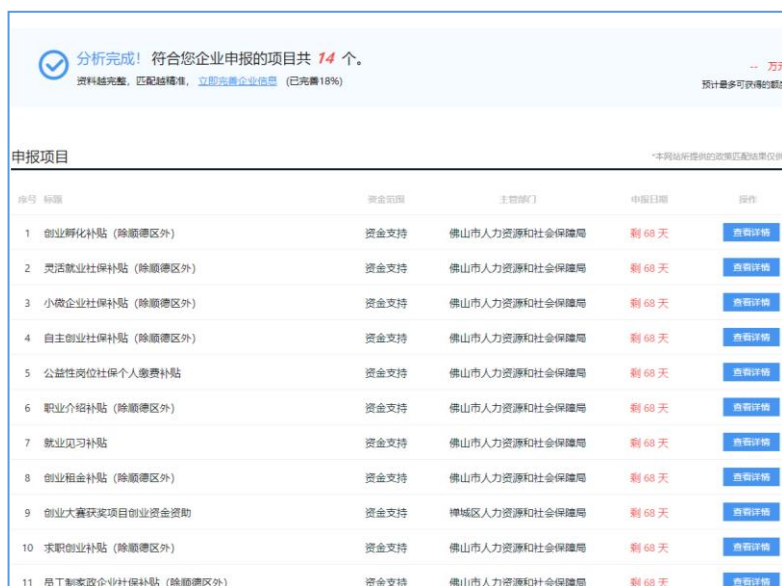
聚焦政策文件分散、申报程序繁多、审批流程不规范、资金拨付效率低等问题，佛山市政府深入践行“把复杂留给政府，把简单留给企业群众”理念，围绕政策申报、流程审批、资金拨付重点服务环节，对政府扶持资金服务进行改革深化。创造性提出“四个一”改革模式，即政策“一张网”、服务“一站式”、材料“一张单”、补贴“一键享”，推动政策申报高效便捷化。推进审批流程标准化建设，做到全程可查询、可追溯，利用大数据比对实现在线“秒批”。推进秒速直达、限时直达，解决政策资金兑现慢、企业群众难预期问题，双向发力提高资金拨付效率，加速释放政策红利。



图：佛山扶持通首页

（一）功能展现

佛山扶持通平台为群众提供快速查询、政策匹配、一键申报等功能，并开放粤港澳大湾区服务、金融服务和惠民惠农“一卡通”等特色服务专区，满足群众和企业便捷申报、融资等办事需求。群众通过关键词搜索、企业通过政策匹配，可快速获取符合申报条件的项目，有效解决政策找不到问题。



分析完成！符合您企业申报的项目共 14 个。 资料越完整，匹配越精准，立即完善企业信息（已完善18%）					
申报项目					
序号	标题	资金范围	主管部门	申报日期	操作
1	创业孵化补贴（除顺德区外）	资金支持	佛山市人力资源和社会保障局	剩 68 天	查看详情
2	灵活就业社保补贴（除顺德区外）	资金支持	佛山市人力资源和社会保障局	剩 68 天	查看详情
3	小微企业社保补贴（除顺德区外）	资金支持	佛山市人力资源和社会保障局	剩 68 天	查看详情
4	自主创业社保补贴（除顺德区外）	资金支持	佛山市人力资源和社会保障局	剩 68 天	查看详情
5	公益性岗位社保个人缴费补贴	资金支持	佛山市人力资源和社会保障局	剩 68 天	查看详情
6	职业介绍补贴（除顺德区外）	资金支持	佛山市人力资源和社会保障局	剩 68 天	查看详情
7	就业见习补贴	资金支持	佛山市人力资源和社会保障局	剩 68 天	查看详情
8	创业租金补贴（除顺德区外）	资金支持	佛山市人力资源和社会保障局	剩 68 天	查看详情
9	创业大赛获奖项目创业资金资助	资金支持	禅城区人力资源和社会保障局	剩 68 天	查看详情
10	求职创业补贴（除顺德区外）	资金支持	佛山市人力资源和社会保障局	剩 68 天	查看详情
11	员工制家政企业社保补贴（除顺德区外）	资金支持	佛山市人力资源和社会保障局	剩 68 天	查看详情

图：政策匹配功能

企业选择所需要的政策详情页面，在注册登录后可进行申报，无需再提交材料。



佛山市创业企业资金扶持

申报方向

【剩 68 天】创业孵化补贴（适用于 2021 年 6 月 11 日前在顺德区内注册并正常经营的企业）

【剩 68 天】创业租金补贴（适用于 2021 年 6 月 17 日前在顺德区内注册并正常经营的企业）

【剩 68 天】灵活就业社保补贴（除顺德区外）

【剩 68 天】小微企业社保补贴（除顺德区外）

【剩 68 天】自主创业社保补贴（除顺德区外）

【剩 68 天】公益性岗位社保个人缴费补贴（适用于 2021 年 6 月 11 日前在顺德区内注册并正常经营的企业）

【剩 68 天】职业介绍补贴（适用于 2021 年 6 月 17 日前在顺德区内注册并正常经营的企业）

【剩 68 天】就业见习补贴（适用于 2021 年 6 月 17 日前在顺德区内注册并正常经营的企业）

【剩 68 天】创业大赛获奖项目创业资金资助（适用于 2021 年 6 月 17 日前在顺德区内注册并正常经营的企业）

【剩 68 天】求职创业补贴（适用于 2021 年 6 月 17 日前在顺德区内注册并正常经营的企业）

【剩 68 天】员工制家政企业社保补贴（适用于 2021 年 6 月 17 日前在顺德区内注册并正常经营的企业）

基本信息

实施主体名称：佛山市人力资源和社会保障局

申报对象：企业

申报条件：无

申报流程：无

申报材料：无

申报时间：无

申报地点：无

申报部门：佛山市人力资源和社会保障局

图：一键申报功能

根据地区发展特点，为群众提供集成政策专项、办事业项的粤港澳大湾区政务服务。



图：粤港澳大湾区服务专区

为企业提供数字贷产品和融担产品的政策快速查询、在线申请等服务功能。



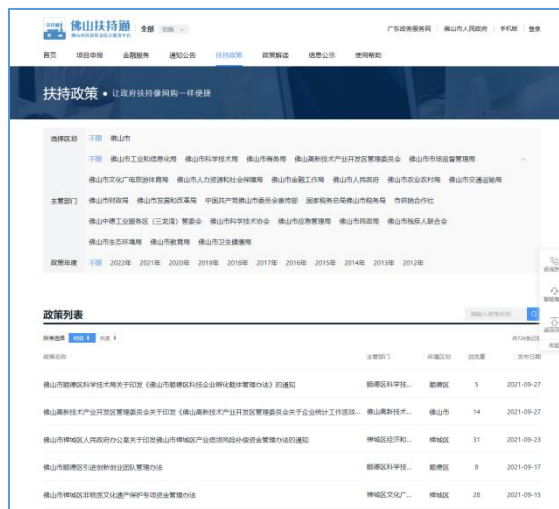
图：金融服务专区

为群众提供残疾人康复救助、政策性农业保险保费补助、离岗基层老兽补助等集成政策和服务为一体的服务功能。

（二）主要做法

1. 政策申报：多措并举化繁为简，推动便捷申报、免申即享

一是将全市政府补助（扶持）政策“一网打尽”。覆盖科技、工信、商务、发改等 23 个主管部门，纵向到底延伸至市、区、镇街三级，并且实施指南标准化。二是推进实施服务标准化。线上由扶持通网站、微信小程序等提供“一网通办”服务，线下由政策服务专窗提供“一窗通办”服务，企业群众切实享受到一站式、无差别服务。三是推进实施材料标准化。以清单形式一次性列明申报所需的全部材料及要求，做到“清单外无材料、清单外无要求”，让企业群众“一次办”、不折腾。四是创新推出“秒报”服务。通过打通整合跨部门数据，自动为符合条件的对象匹配信息，企业群众只需核实信息无误，一键确认即可轻松领补贴。



图：补助政策界面

2. 审批规范：重塑再造业务流程，推动全流程透明、无人干预

一是实施流程标准化。打破部门各自为政格局，从申报、审核到资金拨付进行全流程规范，坚决减掉不合理、不必要审批程序。二是对审批进行全程监控。扶持通平台对审批各节点信息进行全程留痕，确保审批责任可追溯，可实时查询审批进度。三是创新实施系统自动“秒批”。取消人工审核、层层报批的传统做法，依托大数据比对进行在线“秒批”，将审批过程压缩成几秒钟，做到即来即批、无人干预、公平高效。以汽车消费补贴为例，采取传统人工审核方式，需要镇街 1 个部门、区级 3 个部门和区政府逐级审批，耗时至少 4 个月，而实施“秒批”后，整个审批过程只需 1-2 秒，即提升效能又降低审批成本。

3. 资金拨付：双向提效加快拨付，推动资金限时直达、秒速直达

一是承诺兑现时限，推动资金限时直达。实施时限标准化，向社会公开承诺全程申报时间，确保政策兑现限时直达、可预期。截至 2021 年 8 月底，全市已推出 107 个标准化事项，平均兑现时限从原来 4 个月变为 2 个月以内，时限压减约 50%。二是创新拨付方式，推动资金秒速直达。将扶持通平台与资金支付系统进行无缝对接，在“秒报”“秒批”之后，实时传输支付指令，即时“秒付”资金，做到即批即付、秒速直达。

（三）效益效果

1. 工作成效

截至 2021 年 8 月底，扶持通平台已发布市、区、镇街各类政策 700 项，注册企业近 5 万家、注册个人突破超 31 万，累计发放资金 78 亿元。佛山市在全国率先实现政府补助秒到企业和个人，改革阶段性成效明显。秒速直达方面，截至 2021 年 8 月底，“秒到”资金超 12.4 亿元，其中 4.4 亿元汽车消费补贴秒到个人，惠及 20 多万消费者；累计推出 8 项“秒到”企业政策，超 8 亿元惠企资金秒到 1 万多家次企业。企业群众拿钱从原来耗时半年甚至 1 年多变为只需几秒钟。限时直达方面，全市已推出 107 个标准化事项，平均兑现时限从原来 4 个月压缩为 2 个月，总体压减率为 50%。

2. 社会效果

佛山市直达资金改革普惠面广、补贴金额大、资金发放迅速，得到全市企业群众广泛好评，社会反响强烈，获得国家和省的充分认可，国务院推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组以及省委改革办、省推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组将佛山市改革经验先后以《简报》形式印发全国各地和全省各市学习。

（四）可推广性

1. 数字化技术与业务深度融合

发挥数字化技术应用在深化服务改革的积极性，如在政策供给上，通过整合跨部门数据，经精准分类自动为符合条件的企业匹配信息；在审批上，利用数据自动比对，缩减审批时间等。

2. “秒报秒批秒付”服务

从群众办事需求入手，简化政策申报和审批流程，压缩时间、人力成本，实现政策查询匹配、一键申报、资金直达，提高政府办事效率，为群众提供便民服务。

八、柳州市：龙城亲清在线服务平台构建柳州亲清新型政商关系

（一）案例背景

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、四中全会精神，坚持和完善我国社会主义基本经济制度，坚持“两个毫不动摇”，坚持稳中求进工作总基调，坚持新发展理念，以供给侧结构性改革为主线，以提高发展质量和效益为中心，按照竞争中性原则，打造公平便捷营商环境，从而进一步激发中小企业活力和发展动力。

同时，随着国际国内市场环境变化，中小企业面临的生产成本上升、融资难融资贵、创新发展能力不足等问题日益突出，必须引起高度重视。中小企业是柳州市经济和社会发展的主力军，是扩大就业、改善民生、促进创业创新的重要力量，在稳增长、促改革、调结构、惠民生、防风险中发挥着重要作用。政府积极响应党中央、国务院号召，高度重视中小企业发展，在营商环境、公共服务等方面出台一系列政策措施，积极推动中小企业的发展。

为纾解中小企业困难，稳定和增强企业信心及预期，加大创新支持力度，提升中小企业专业化发展能力和大中小企业融通发展水平，促进中小企业健康发展，规划及建设龙城亲清在线平台，构建柳州“一键通”的新型政商数字协同系统，帮扶支持企业发展。实现政府服务的流程再造、数据协同、在线互动，有效助力中小企业的发展。



图：龙城亲清在线平台首页

（二）项目需求

1. 数据孤岛多且难以打通，难以获取全面的综合信息

近年来，全市各级各部门政务信息化应用系统不断完善，但各系统的互联互通程度低，存在信息系统数量较多、功能重复、信息孤岛等问题。各个委办部门数据没有打通，无法提供全面的综合信息，无法利用实时全量数据资源，全局优化服务体系，限制惠企服务模式突破以及城市产业发展突破。

2. 缺乏权威的企业数据源，企业监管有待完善优化

各个委办局只拥有部分企业数据，但在实际工作中这部分数据无法满足工作要求。各个委办局很难了解监管企业详情情况，需要同时对接其他类型数据对企业进行多维度监管，导致监管工作繁杂难以提升工作效率，对企业监管在数据收集、数据分析、数据应用上都有待完善与优化

3. 政策缺乏统一管理能力，企业难获取政策动向

各类扶持优惠政策离散分布在各个门户网站，没有统一归集分类，政府部门也意识到了这一问题。由于政府部门宣导政策方式传统，中小企业缺少专人研究跟踪政策，很多企业并不清楚有哪些适用于自己的扶持政策，很难获取先关政策的动向。而且业务办理多为线下，流程复杂不利于工作。

4. 缺少数据分析监测平台，无法实时掌握数据变动

目前各个部门的信息化系统很多，数据存量很大，但是这些数据没有综合利用起来。产业监测各部门数据来源不一，企业重复填报导致的催报难（工信、人社、发改、商务、财政均有企业报送系统），核心数据（纳税、社保、水、电、气、暖）获取不到，核心指标主要通过人手工填报，缺少大数据挖掘分析，领导难以实时精准掌握相关信息。

5. 缺少政企对接平台能力，政企沟通反馈渠道不便

企业缺少一个可以与政府各部门即时对接的平台，可以即时反馈诉求，对政府各类政策文件提出建议，也可以快速找到适用的政策等，可以一键直报，快速获取中小企人

工成本、用水、用电、用气、场地租金、纳税金额、缴纳社保金额等相关信息，以及现有小型商铺的地理位置信息及其商户信息、企业需要达到的环保指标等相关信息。政企沟通交流上，反馈渠道上都有优化改善的空间。

（三）主要做法

通过规划及建设龙城亲清在线平台，构建柳州“一键通”的新型政商数字协同系统，帮扶支持企业发展的重要平台。亲清在线平台目标是要实现政府服务的流程再造、数据协同、在线互动，并实现五大转变：一是政企交流，从“上门收集”转变为“在线呼应”。二是政务服务，从“坐店等客”转变为“互动平等”。三是政策制定，从“大水漫灌”转变为“精准滴灌”。四是政策兑现，从“层层拨付”转变为“瞬间兑付”。五是政策效果，从“绩效后评”转变为“实时可测”。

同时通过建设龙城亲清在线平台，将其作为一个载体，使之能够承载来自外部的任何应用业务及数据资源，通过内部的整合与对接处理，将之纳入统一的管理体系中，从后台解决数据及业务的互联互通问题，从前台实现为企业提供一站式服务的目的。实现统一的服务与运营能力。使各部门的应用系统彻底摆脱诸如数据来源单一，对外渠道狭窄等因素的制约，充分获得平台服务渠道及大数据资源的支持，提高服务水平及效率；另一方面也将解决企业多头办事、信息获取来源分散等问题，以实现我们服务企业、服务经济、服务发展的目的，这是我们的最终目标。

1. 实现全市惠企、便企政策统一归集

通过不断梳理全市各涉企部门发布的相关惠企、便企政策，归集、整理、标记政策相关信息，形成符合南宁市企业需求的政策文件库，实现对企政策精准画像、精准推送、精准服务，实现对惠企服务的基础数据支撑。



图：全市惠企、便企政策统一归集，分类管理



图：根据企业画像、精准推送最新政策、实现精准服务

2. 建立政企沟通的新型政企互通对接平台

通过建设政企对接平台，有效解决传统审核流程复杂，信息不对称，政府政策文件传达不畅，企业信息掌握不全，政策难以落实难题，平台能够根据企业特征智能匹配推送相关政策，一键直达、在线办理、快速审核、实时反馈、在线兑付。有效提升了对企服务形式，提高对企服务效率和范围。

3. 建立对企的“精监管辅决策”手段

运用大数据技术，人工智能算法等先进技术手段，围绕重点产业监测、营商环境两大场景开展大数据挖掘分析，预测预警关键指标数据变化趋势，深入分析数据背后原因，辅助领导决策，智能服务业务部门日常管理。

4. 推动企业事项“一网通办”

哪里营商环境好，人才就往哪里走，资金就往哪里流，营商环境已成为一个地区的核心竞争优势之一。“放管服”改革是优化营商环境的重要抓手。通过建立新型营商助企模式，提高对企服务范围、服务时限和服务内容，推进“互联网+政务服务”应成为下一步深化“放管服”的着眼点，推动事项在线办理，实现对企业政策事项“一网通办”，进一步激发市场活力。

5. 推进一企一策，送策上门

通过建立本平台，实现对涉企业政策采集、归档，通过精准定向政策推送，实现对企业常态化的“服务包”制度，坚持一企一策，将政策送上门，探索解决信息不对称问题。各企业发布部门，通过平台深入落实对接服务企业制度、重点企业“服务包”制度，明确部门责任，逐项兑现，做到政策不落空、见实效。

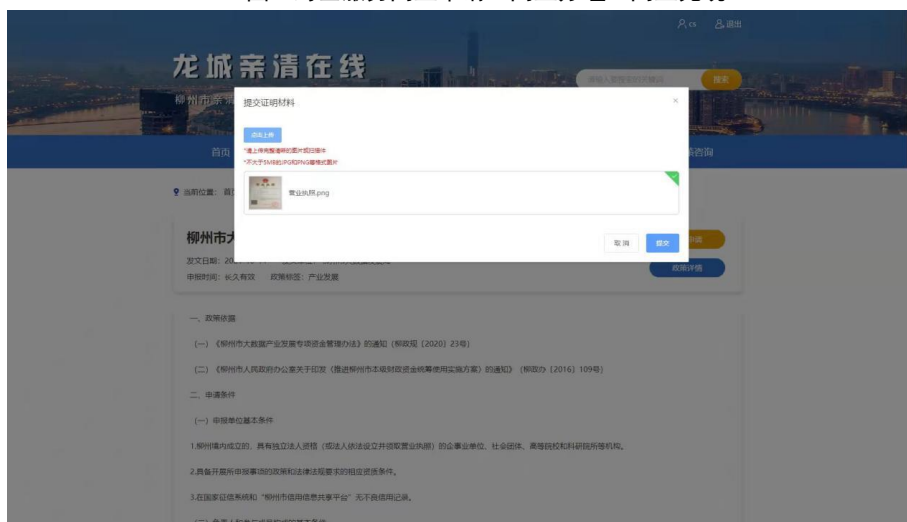
6. 推进“惠企一网通”，做好对企服务

为企业做好服务，是各级政府的职责所在。在持续优化营商环境的过程中，政府要将相关企业和群众的获得感作为衡量工作成效的重要标准。加快政府数字化转型，建立多层次、跨部门的政务信息系统共享机制，通过本平台建立，实现企业政策兑现、对企供需

对接、企业需求获取等对企服务，加深与企业接触交往，实现对企服务网上申请、网上办理、网上兑现，实行“一套材料，一次提交，同步办理，信息共享，限时办结”，以实际行动构建“亲”“清”新型政商关系，以对企服务转变带动营商环境转变。通过利用大数据等先进技术，实现全市涉企普惠政策秒兑。提高涉企服务效能，夯实稳固的政商协同体系，提高企业信心，助力柳州市经济高速快捷的发展，实现发展目标。



图：对企服务网上申请、网上办理、网上兑现



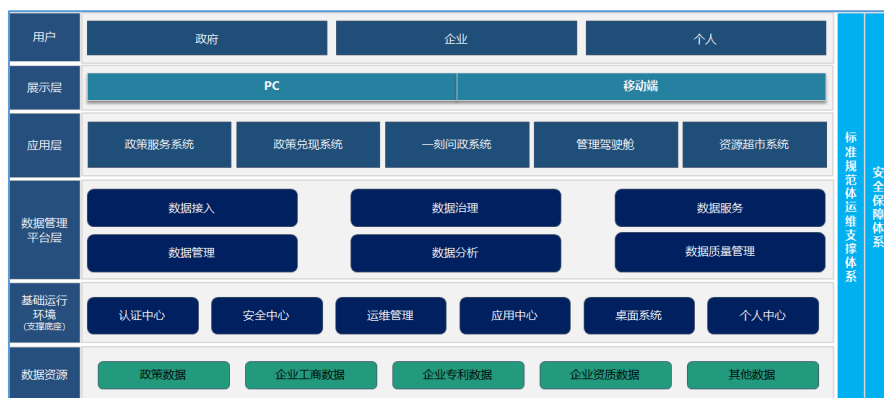
图：一套材料，一次提交



图：同步办理，信息共享，限时办结

（四）特色亮点

以服务企业为目的，以问题为导向，以大数据架构为核心，构建“1+1+5+2”体系，建设龙城亲清在线平台。



图：“1+1+5+2”体系

1. 首个“1”是指“一支撑”。

构建大数据基础核心运行环境，主要包含服务中心、安全中心、认证中心、内核系统以及桌面系统。是以大数据基础核心运行环境为核心基础能力，推进数字赋能，实现前端可以分别向企业、政府部门提供政策兑现和互动交流服务等操作功能；后端通过柳州市政务信息共享平台，与各部门业务系统进行数据协同，实现政策服务、在线互动和决策支持等功能。实现政企零距离、沟通无障碍、办事一站通。

2. 第二个“1”是指“一平台”。

搭建龙城亲清数据管理平台作为数字化中枢，围绕数据“入、管、分、治、出”五个核心场景，实现多源异构数据资源的接入、管理、分析、治理和服务。以大数据基础核心运行环境为核心基础能力构建的数据管理平台，作为数字化中枢，接入及汇聚多源数据

资源，通过数据治理形成统一数据标准，持续为应用提供数据服务。

3. “5”是指“五应用”。

构建五大业务应用平台，包含政策服务系统、政策兑现系统、一刻问政系统、资源超市系统以及管理驾驶舱等“五大应用”。是基于龙城亲清在线平台的开放应用中心能力，构建“五大应用”，并能够通过未来运营方式激发社会力量，构建企业服务生态应用体系，加强与政务服务和企业服务的协同联动，拓展无限生态服务能力。同时兼容已有的应用系统。

4. “2”是指“两终端”。

建设龙城亲清在线平台 PC 端和移动端，作为信息融汇的枢纽与展现中心。

（五）应用成效

政府的规章制度是中小企业制度性交易成本产生的根源，所以，中小企业制度性交易成本的降低，必须通过政府自身改革才能实现，即政府通过转变职能、优化服务、加强监管等一系列改革，为中小企业的发展构建一个健康良好的亲清型营商环境，完善行政审批服务供给机制、深化商事制度改革、完善对中小企业的行政监管机制、消除对中小企业的政策歧视等。

构建亲清型政商关系是降低中小企业制度性交易成本的前提性基础。政府和中小企业在公正法治的基础上真正建立起平等、合作、独立、互补的亲清型政商关系，才能从根本上降低中小企业的制度性交易成本，而这种新型政商关系的核心就是“亲”和“清”。所谓“亲”，是指政府要真诚地与中小企业交往，特别是在中小企业遇到困难和问题的情况下更要积极作为，对非公有制经济人士多关注、多谈心、多引导，帮助他们解决实际的问题和困难；所谓“清”，是指政府官员与中小企业家之间的关系要清白、纯洁，不能有私心，不能以权谋私，不能搞权钱交易。“亲”与“清”不是彼此对立的，而是相辅相成的关系，这就要求政府官员既不能乱作为，也不能不作为，既要避免“亲”而不“清”，又要避免“清”而不“亲”，要妥善处理好二者的关系和界限。政商“清”，有利于保证政府的清正廉洁和服务平等，为中小企业的发展建立起公平法治的市场环境，从而避免制度性交易成本的额外支出；政商“亲”，有利于政府真心实意地为中小企业提供有效的帮助与服务，调动中小企业家经营和发展的积极性。

党中央、国务院高度重视中小企业发展，营商环境、公共服务等方面出台一系列政策措施，取得积极成效。同时，随着国际国内市场环境变化，中小企业面临的生产成本上升，创新发展能力不足等问题日益突出，必须引起高度重视。为促进中小企业健康发展。

通过建设龙城亲清在线平台，主动服务中小企业。进一步深化对中小企业的“放管服”改革。继续推进商事制度改革，营造公平、开放、透明的市场环境，清理废除妨碍统一市场和公平竞争的各种规定和做法。主动服务企业，对企业发展中遇到的困难，通过“一企一策”给予服务。

通过建设龙城亲清在线平台，为中小企业提供信息化服务。推进发展“互联网+中小企业”，构建数据资源流通体系，以数字经济思维，创新推动企业服务发展，以数据资源

为重要生产要素，以现代信息网络为主要载体，以信息通信技术融合应用、全要素数字化转型为重要推动力，促进公平与效率更加统一的高级经济形态。

通过建设龙城亲清在线平台，搭建政企互动载体及通道，构建创新服务模式，实现精准服务，精准施政，为中小企业“送政策、优体验、助成长”。不断优化营商环境，提高企业竞争力及产业韧性，激发企业创新潜能，夯实柳州市经济结构基础，促进柳州市经济快速发展。

九、桂林市：政务数据中台质量检核平台

桂林市数据中台通过对所采集的多个政府部门信息系统数据，在完整性、一致性、规范性等多维度按照设定的数据标准进行数据检核，发现其中数据问题，生成完整形象的数据检核报告，并将结果反馈给政府部门，进行相关的数据核验补充，以提高数据质量。

自建成以来，桂林市数据中台已完成 22,478,333 条数据记录检核，发现质量问题数据 3,656,461 条，建成质量检核规则 291 条，随着接入的政府部门系统数据不断增多，通过建立完善的数据标准，按要求进行相关的检核操作，以上的数据仍在不断上涨。

（一）建设背景

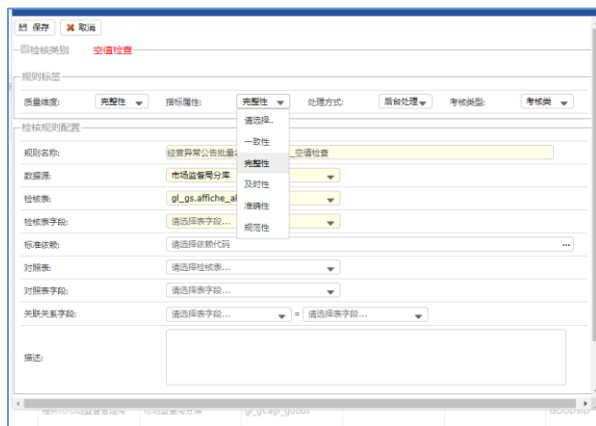
在桂林市共享平台建成之后，数据交换过程中，出现数据标准不统一，数据质量层次不齐等现象，在数据中台的数据采集汇聚成数据仓库的过程中，数据质量是十分重要的指标，为了提升入仓数据质量，发现原始数据的问题，对原始数据进行清洗治理，建立了质量检核平台。

（二）平台功能

数据质量管理体系，既质量检核平台，是数据治理的关键，具有数据质量定义，质量模型配置，质量规则管理，检核任务调度，质检分析报告，问题数据分析等功能。

1. 质量维度

通过对不同业务规则的收集、分类、抽象和概括，定义了六种数据质量维度。质量维度反映了数据质量不同的规格标准。



2. 检核类别

在质量维度的基础上根据各业务规则的具体特点细化出了九种检核类别，使得数据质量问题更具有条理性和层次感，并可以直接体现出问题数据的特征。检核类别从实施的角度对各质量维度进行更小粒度的划分，并直接对度量规则的提出进行指导性的定义和说明。

The dialog box titled '新增记录' (New Record) contains a '保存' (Save) button and a '取消' (Cancel) button. It features a '检核类别' (Check Category) section with a list of categories and their descriptions:

- ☐ 空值检查
检查选定的字段是否为空
- ☐ 值域检查
用于检查关键字段的取值范围
- ☐ 规范检查
用于检查一个字符串字段的类型和长度是否规范
- ☐ 数据对比
检查检核表数据是否存在于比照表中
- ☐ 分组检查
检查一张表里的重复数据
- ☐ 记录一致性
利用关键字检查检核表的数据和比照表的数据是否一致
- ☐ 逻辑检查
- ☐ 自定义sql检查
自定义sql检查

Below this is a '规则标签' (Rule Tag) section with dropdown menus for '质量维度' (Quality Dimension), '指标属性' (Indicator Attribute), '处理方式' (Handling Method), and '考核类型' (Assessment Type). At the bottom is a '检核规则配置' (Check Rule Configuration) section.

3. 度量规则管理

度量规则是由业务人员根据各检核类别对不同的业务实体提出的数据质量的衡量标准。它是各检核类别在不同业务实体上的具体体现。针对不同的业务实体依据检核类别定义出度量规则，每一个度量规则都是从业务实体的角度上对质量问题进行简单的描述，都包含一个或多个信息项，这些信息项就是每一个业务实体具体所要检核的对象，这样我们就在每一个度量规则的基础上根据不同的信息项定义出具体的检核方法。

The interface shows a table of rules with the following columns: 序号 (Serial Number), 规则名称 (Rule Name), 规则描述 (Rule Description), 关联业务 (Associated Business), 检核类别 (Check Category), 检核代码 (Check Code), 检核属性 (Check Attribute), 检核频率 (Check Frequency), 创建人名称 (Creator Name), 创建日期 (Creation Date), and 规则状态 (Rule Status).

序号	规则名称	规则描述	关联业务	检核类别	检核代码	检核属性	检核频率	创建人名称	创建日期	规则状态
1	检查空值	检查选定的字段是否为空	空值检查	空值检查	gl_rule_check_null		实时		2021-09-10 15:01:21	新建
2	检查值域	用于检查关键字段的取值范围	值域检查	值域检查	gl_rule_check_value		实时		2021-09-10 15:01:21	新建
3	检查规范	用于检查一个字符串字段的类型和长度是否规范	规范检查	规范检查	gl_rule_check_format		实时		2021-09-10 15:01:21	新建
4	检查数据对比	检查检核表数据是否存在于比照表中	数据对比	数据对比	gl_rule_check_compare		实时		2021-09-10 15:01:21	新建
5	检查分组	检查一张表里的重复数据	分组检查	分组检查	gl_rule_check_group		实时		2021-09-10 15:01:21	新建
6	检查记录一致性	利用关键字检查检核表的数据和比照表的数据是否一致	记录一致性	记录一致性	gl_rule_check_consistency		实时		2021-09-10 15:01:21	新建
7	检查逻辑		逻辑检查	逻辑检查	gl_rule_check_logic		实时		2021-09-10 15:01:21	新建
8	自定义sql检查	自定义sql检查	自定义sql检查	自定义sql检查	gl_rule_check_sql		实时		2021-09-10 15:01:21	新建
9	检查数据完整性	检查数据完整性	数据完整性	数据完整性	gl_rule_check_integrity		实时		2021-09-10 15:01:21	新建
10	检查数据准确性	检查数据准确性	数据准确性	数据准确性	gl_rule_check_accuracy		实时		2021-09-10 15:01:21	新建

4. 检核方法管理

检核方法是度量规则在不同信息项上的落地实施，也是检核任务模块任务执行的主体。根据度量规则中不同的信息项定义出不同的检核方法，每一个检核方法根据其检核

对象定义 各自的检核脚本以及相关的属性信息。 检核方法中的检核脚本就是数据质量系统在执行检核操作时所实际执行的脚本，它反映了质量问题的检核逻辑，根据检核类别的不同，其复杂度也不同。

5. 检核方法审核

为了方便检核脚本的定义，数据质量系统提供了脚本配置模板，填写好脚本配置模板后，系统便可生成检核方法各自的检核脚本。对于脚本配置模板，系统提供了相应的界面，在页面上导入模板后便可由系统自动生成 检核方法，然后系统会校验这些检核方法的正确性，对于配置错误的脚本会予以标识，并可 在界面中查询错误信息。

[illegible]

6. 检核任务调度

检核任务调度模块是数据质量平台的核心，通过执行检核方法生成相应的检核结果问题数据文件，检核结果问题数据能够反映出用户所关心的数据质量问题。

新增记录

×

保存

取消

任务名称:

!

频度名称:

一次性

任务类型:

☒ 规则 ☐ 方案

规则名称:

住建工改_项目名称_空值检查

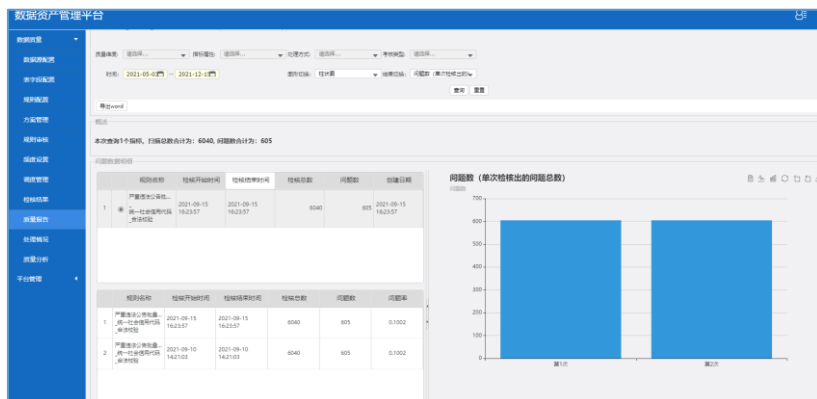
任务描述:

请输入备注

7. 问题数据分析

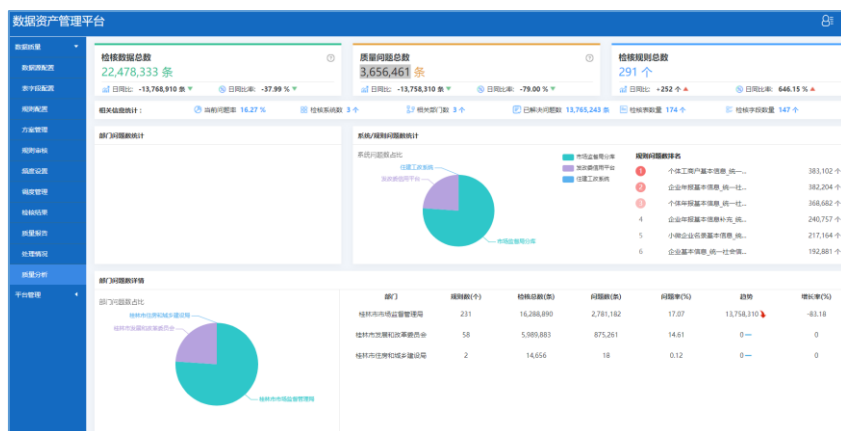
问题数据分析模块对问题数据进行检索、分析，进而启动问题治理流程。所以检核结果分析模块是检核系统数据质量问题暴露的窗口，更是整个数据质量平台核心价值的体现。在本模块中提供了对数据质量问题数据的检索、重点关注检核对象问题数据的监控、对问题数据数量变化的趋势分析、对问题数据不同检核类别的数据分布分析以及对问题

数据的 整体分析功能。



8. 数据质量报告

数据质量报告提供了一个集中展示数据平台数据质量状况的窗口，数据质量管理人員召集相关人员对数据质量报告进行分析讨论，以总结经验、沉淀知识和改进方法，不断提高各 数据平台数据质量问题的处理能力。数据质量报告支持图形化展现，并可支持钻取到明细页面，打通链路，支持实时导出即 见即所得。



（三）治理效果

通过质量检核平台，对已采集数据进行了大规模检核，建立检核规则 291 个，已检核数据量达 22,478,333，发现存在质量问题数据为 3,656,461，生成相应的检核问题报告，反馈给数据提供单位，以便进行数据质量提升。今年以来，主要对已接入的市场监管局数据、发改委信用平台数据及住建工改等系统进行数据清洗，包括数据脱敏，数据检核等操作，整体清洗率已达 80%。

XX_KDR_SHZZ	XX_FRDB	XX_FR_ZJLX	XX_FR_ZJHM	XX_KDR_ZJLX	XX_KDR_ZJHM	XX_KKWS	XX_WSH	XX_KKLB	XX_KKZS	XX_KK
(Null)	吕良浩	(Null)	45232*****195X	(Null)	(Null)	危险化学品经营许可证	(桂市) 危险化学品 [2] 认可	(Null)	(Null)	(Null)
(Null)	蒋小军	(Null)	45232*****049X	(Null)	(Null)	烟花爆竹经营许可证	(桂C) YH*****OC 认可	(Null)	(Null)	(Null)
(Null)	黄少平	(Null)	350321*****3912	(Null)	(Null)	危险化学品经营许可证	(桂市) 危险化学品 [2] 认可	(Null)	(Null)	(Null)
(Null)	周旺明	(Null)	450303*****1037	(Null)	(Null)	危险化学品经营许可证	(桂市) 危险化学品 [2] 认可	(Null)	(Null)	(Null)
(Null)	杨乾科	(Null)	452322*****0012	(Null)	(Null)	危险化学品经营许可证	(桂市) 危险化学品 [2] 认可	(Null)	(Null)	(Null)
(Null)	廖世彬	(Null)	330326*****0815	(Null)	(Null)	非煤矿山企业安全生产	(桂C) FM安许证字 认可	(Null)	(Null)	(Null)
(Null)	赵新生	(Null)	362126*****0618	(Null)	(Null)	非煤矿山企业安全生产	(桂C) FM安许证字 认可	(Null)	(Null)	(Null)
(Null)	赵新生	(Null)	362126*****0618	(Null)	(Null)	非煤矿山企业安全生产	(桂C) FM安许证字 认可	(Null)	(Null)	(Null)
(Null)	陈晖	(Null)	650205*****0319	(Null)	(Null)	危险化学品经营许可证	(桂市) 危险化学品 [2] 认可	(Null)	(Null)	(Null)
(Null)	钟国耀	(Null)	452322*****0010	(Null)	(Null)	危险化学品经营许可证	(桂市) 危险化学品 [2] 认可	(Null)	(Null)	(Null)
(Null)	方荣兴	(Null)	452328*****3019	(Null)	(Null)	非煤矿山企业安全生产	(桂C) FM安许证字 认可	(Null)	(Null)	(Null)
(Null)	伍兴旺	(Null)	452332*****0915	(Null)	(Null)	危险化学品经营许可证	(桂市) 危险化学品 [2] 认可	(Null)	(Null)	(Null)
(Null)	周旺明	身份证	450303*****1037	(Null)	(Null)	危险化学品经营许可证	(桂市) 危险化学品 [2] 认可	(Null)	(Null)	(Null)
(Null)	陈晖	(Null)	650205*****0319	(Null)	(Null)	危险化学品经营许可证	(桂市) 危险化学品 [2] 认可	(Null)	(Null)	(Null)
(Null)	李启德	(Null)	450322*****1035	(Null)	(Null)	烟花爆竹经营许可证	(桂C) YH*****OC 认可	(Null)	(Null)	(Null)
(Null)	廖月梅	(Null)	452330*****1617	(Null)	(Null)	危险化学品经营许可证	(桂市) 危险化学品 [2] 认可	(Null)	(Null)	(Null)
(Null)	廖月梅	(Null)	452330*****1617	(Null)	(Null)	危险化学品经营许可证	(桂市) 危险化学品 [2] 认可	(Null)	(Null)	(Null)
(Null)	廖国云	身份证	452329*****1415	身份证	452329*****1415	非煤矿山企业安全生产	(桂C) FM安许证字 认可	(Null)	(Null)	(Null)
(Null)	廖国兴	身份证	452725*****0216	(Null)	(Null)	非煤矿山企业安全生产	(桂C) FM安许证字 认可	(Null)	(Null)	(Null)
(Null)	莫中国	身份证	452324*****0633	(Null)	(Null)	非煤矿山企业安全生产	(桂C) FM安许证字 认可	(Null)	(Null)	(Null)
(Null)	傅德化	身份证	321102*****1019	(Null)	(Null)	非煤矿山企业安全生产	(桂C) FM安许证字 认可	(Null)	(Null)	(Null)
(Null)	何德龙	身份证	350123*****5514	(Null)	(Null)	非煤矿山企业安全生产	(桂C) FM安许证字 认可	(Null)	(Null)	(Null)
(Null)	王显	身份证	350123*****5514	(Null)	(Null)	非煤矿山企业安全生产	(桂C) FM安许证字 认可	(Null)	(Null)	(Null)
(Null)	韦志军	身份证	452324*****3013	(Null)	(Null)	危险化学品经营许可证	(桂市) 危险化学品 [2] 认可	同鑫发证	(Null)	(Null)

十、安顺市：安顺“市民通”让为民服务更便捷

（一）案例背景

按照《中共中央国务院关于深入推进城市执法体制改革改进城市管理工作的指导意见》（中发〔2015〕37号）、《中共贵州省委贵州省人民政府关于深入推进城市执法体制改革改进城市管理工作的实施意见》（黔党发〔2016〕12号）等文件要求，安顺市将“人民满意”作为最高标准，在便民利企的举措上狠下功夫，积极探索采用信息化手段提高城市管理的智慧化和为民服务的便捷化。

（二）主要做法

安顺市民通（APP），集接收市民对城市管理工作的监督、举报、投诉、咨询、评价、推送于一体，市民可以通过下载安装手机 APP，将随手拍到的城市管理相关问题的图片附上简短的文字说明，实现在线监督或举报，APP 内有定位，平台将根据群众发送的图片及描述，即时将案件定位到辖区相应网格，并派遣案件到该网格相应管理人员，处置完结后系统将结果反馈至市民手机 APP 内，请市民就满意度进行打分，如不满意可以再次提交办理。同时，还具备公众调查、投票，积分兑换，志愿注册以及生活功能，周边公园、周边公厕、公交线路等查询服务，且还可以随时发布城市管理及相关工作信息，让市民第一时间获取相关动态。

（三）特色亮点

1. 随手拍

网民可以将随手拍到的城市管理相关问题的图片附上简短的文字说明，实现在线监督或举报。平台立即将根据群众发送的案件定位到辖区相应网格，派遣案件到该网格相应管理人员，并将处理结果反馈给市民，形成高效率的城市管理运行模式。



图：随手拍功能

2. 随时问

如果你对城市管理有什么疑问，可以随时在线进行咨询。如果不会打字，没关系，平台提供了语音输入功能。同时，可设置是否需要电话回访，充分尊重民众意愿。除提供了在线智能咨询功能，平台还支持在线拨打热线功能，随时可以电话咨询。



图：随手问功能

3. 随手查

在一个城市，你是否期待有一个贴身式的顾问解答你生活所需，市民通提供了公共厕所、公园景点、城管热线、公共自行车、菜市场、卫生服务站、购物、酒店、美食、公交查询、路线查询、周边雷达等吃、穿、住、行等便民查询服务一应俱全。



图：随手查功能

4. 主动推

平台第一时间推送“新闻资讯、政府公告、便民通知公告、活动通知、资源库、积分变动”等动态信息、让老百姓第一时间获取相关动态信息。



图：主动推功能

5. 志愿者服务

为落实中央关于志愿服务信息化有关部署要求和满足志愿服务事业发展需要，民政部于 2015 年底启动了信息系统建设。

信息系统面向社会公众、广大志愿者、志愿服务组织和志愿服务管理部门提供服务。通过系统，社会公众可以便捷注册为志愿者参与志愿服务，志愿者可以参与自己感兴趣的志愿团体和项目。



图：志愿者注册功能

（四）应用效果

2020 年 5 月 1 日 13 时 54 分，市民通过平台反映：顾府街某亲子装店内播放音乐声音较大，请相关部门尽快前去处理。南宁市智慧城市管理指挥中心接到反映后立即将案件转派至西秀区指挥中心处置，并转派至西秀区五中队进行处置。当天下午 14:22 分经核实后，积极与店家沟通协调，要求降低营业噪音，商家表示同意。城管队员致电市民反馈处理结果，市民对此表示处理及时、非常满意。

2020 年 5 月 21 日 16 时 17 分，市民通过平台反映，南马大道利兴公寓楼下几处商铺放置喇叭噪音扰民，智慧中心处工作人员接到电话后及时反馈到开发区域管局，当天 17 点 16 分开发区域管局工作人员到现场责令商家关闭宣传喇叭，并对其进行批评教育。2020 年 05 月 21 日 17 点 23 分智慧中心工作人员电话回访投诉人，投诉人表示满意。

2020 年 6 月 10 日 18 时 42 分，由于近期降雨量暴增，位于西水路和西航路交叉口出一井盖被雨水冲翻，智慧中心处工作人员通过平台发现这一险情，及时反馈到相关部门，通过内部协调机制，仅仅一小时便解决了问题，如果换成以前，估计得一两天才能解决。

2021 年 10 月 27 日 17:40:01 接到市民反映：塔山西路脆皮蛋糕、火焰醉鸭占道摆放的招牌容易倾倒，容易砸到行人且影响通行。当天 18:36 分，西秀区城管局到现场核实处置，告知商家一律不允许户外摆放立式广告牌，如再次摆放将实施暂扣。通过电话联系

投诉人告知处理情况，投诉人对处理结果表示满意。这只是智慧城市的一个小展示，它的内容还很丰富。

安顺智慧城市建设，不仅通过一块大屏多部门协作，广大市民还可以参与到城市管理中来。“广大群众如果在生活中发现问题，可以通过市民通 APP 向政府有关部门反馈。群众将问题反馈到系统平台上，相关政府部门就会根据问题及时协调相关部门解决。

（五）下步打算

安顺市民通 APP 只是安顺实现城市管理智慧化的一个举措之一。未来，一部手机，一个 APP，实现生活缴费、智慧旅游、智慧法律服务、智慧公交、智慧停车、智慧金融、预约挂号、社会公益、智慧政务等多个功能全部可以手机操作完成。这样“科技感”十足的生活方式，将会随着安顺打造智慧城市陆续进入安顺寻常百姓家，成为广大人民群众生活中不可或缺的一部分。

2020 年 6 月 18 日，安顺市数字化城市管理平台升级为城市综合管理服务平台正式接入国网，正式迈向国家“横向到边、纵向到底”的城市综合管理服务工作体系之路。安顺成为了贵州省内第一个与国家级平台互联城市，同时也标志着安顺市实现纵向对接省级平台、国家平台的相关应用系统，联通县（市、区）平台。横向整合或共享城市管理相关部门数据资源，负责统筹协调、指挥调度、监督考核和综合评价全市城市综合管理服务工作。

市民通 APP 作为安顺市的城市综合管理服务平台的核心组成部分，将是一个功能更具针对性、技术先进、直观实用、管理科学的现代化管理平台，综合运用互联网、云计算、大数据等现代信息技术，不断提升城市管理制度化、人性化、数字化和精细化水平，为安顺市全面深入推进城市执法体制改革改进城市管理工作以及智慧城市建设工作打下坚实基础。