

优秀创新案例选编

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）。由于篇幅所限，本报告仅全文汇编收录了部分案例。其他案例，我们将通过官方网站、微信公众号陆续发布。

第一章 数字政府类优秀创新案例

第一节 数字政府类优秀创新案例选编

一、浙江省：“数据回流”破解基层数据共享难题

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

（一）主要做法

1. 围绕高频数据使用清单，分批切分数据回流

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

到市级公共数据平台地市数据仓。

2. 制定省级数据回流工作细则，明确回流工作体系

今年7月份，浙江省大数据局面向全省发布《浙江省一体化智能化公共数据平台省级数据回流工作细则（试行）》（浙数局发〔2021〕7号），细则中规定建立由省级数源单位、省级公共数据主管部门、设区市公共数据主管部门组成的数据回流工作体系，以及专人负责沟通联络机制。省级数源单位根据各地实际需求，结合本条线相关规定，在省公共数据平台中根据设区市所提需求确认本部门数据的回流属性。省级公共数据主管部门负责将可回流数据通过省公共数据平台完成数据的切分和授权，并指导督促各设区市做好回流数据的安全共享和高效利用。设区市公共数据主管部门负责收集和审核市级数据使用部门和所辖县（市、区）各部门的省级数据回流申请需求，在省公共数据平台目录系统中发起数据回流申请，并将回流至市级平台的数据按需共享至市级数据使用部门，同时做好数据回流辖县（市、区）公共数据平台的工作。

3. 市县“点单”模式变“端菜”模式，激活基层应用创新活力

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

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

4. 建设数据回流工单管理系统，明确回流职责

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

（二）工作成效

截至目前，共有757类、37亿包括公安户籍、婚姻信息、城市环境信息、高速收费

口等基层所需的高频数据，从省平台按地域回流共享到各市、县。回流数据在政务服务、教育、交通出行等领域发挥了重要的数据供给作用。

1. 公积金贷款“不见面”，让群众办事更舒心。义乌市依托数据回流技术，融合省级户籍信息、婚姻信息、失信人员、信用信息等 5 类省级数据，和不动产登记、公积金缴纳、商品房购买合同备案信息等 5 类本地数据，构建义乌市公积金智能审批专题库，通过分析公积金贷款申请人的户籍、婚姻等基本情况、家庭已有房产情况（有几套房、什么时间购买）、信用情况（公共信用、银行征信、支付能力），在全国首创公积金贷款“不见面”办理，实现从申请、受理、审批、签约、抵押等 8 个环节全流程网办。办理公积金审批从需提交 19 份材料、7 个工作日审核提高到零材料、1 个工作日审核，目前已实现缴纳、提取、贷款 33 个事项全网办年办件量 35 万，网办率 98%，让群众办事更舒心、更省时。

2. “入学通”综合集成，让学区预警更智能。金华市利用省级户籍数据、婚姻数据、出生医学证明、学校信息等 5 类回流数据，结合不动产、房产等 2 类本地归集数据，建设“入学通”专题库。通过户籍、出生医学证明与金华本地新归集的监护人信息等数据的比对分析，实现 96% 的学生至少可以匹配到父母任意一方的信息；将业务口径获取该套房产的最新数据与不动产、房产证、土地证关联分析，做到一人一证；解析地址数据获取房产地址所在的区县，确认学生是否房户一致；构建招生政策模型、入学预测模型，实现学区“预警、查询、报名、录取”等四大综合服务功能，破解家长政策理解偏、学前规划难、报名程序烦等难题，提升教育行政部门动态预测预警、科学调控教育资源的能力。目前，已实现市本级 3 区 89 个学区的智能预警，近 4 万适龄儿童学区智能测算。

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

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

将社工核实后的数据自动反馈上报给省全员平台信息，大大减轻了社工工作负担。

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

（一）案例背景

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

（二）主要做法

1. 全面彻底改造，确保特殊群体能用

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



图 “长辈版”服务模式



图 无障碍服务模式

2. 用心做实做细，全面保障用户好用

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



图 无障碍辅助模式选择

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



图 智能导盲-区域指引

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

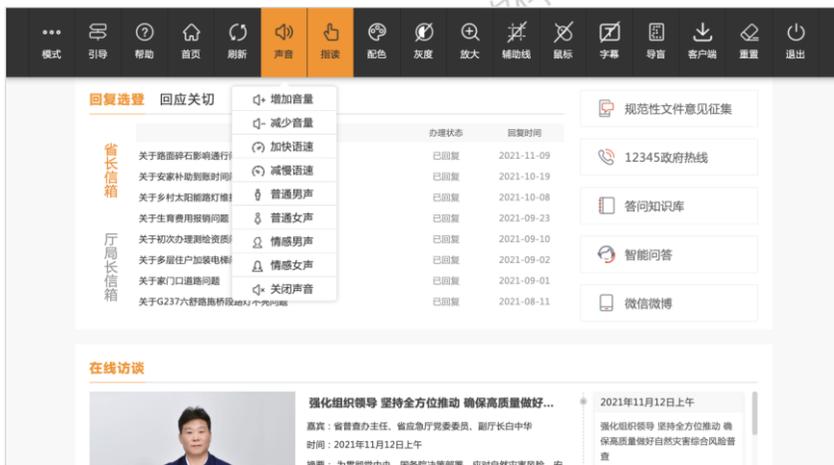


图 声音音量、语速及声音模式切换

3. 形成服务闭环，积极引导用户应用

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



图 移动端适老化及无障碍功能引导服务



图 PC 端智能引导服务

4. 加强顶层设计，整体谋划部署

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

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

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

致，又能打造一致性用户体验。

安徽省人民政府办公厅

关于做好政府网站与政府系统政务新媒体 适老化及无障碍改造工作的通知

各市、县人民政府办公室，省政府各部门、各直属机构办公室：

图 适老化改造文件

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

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

（一）案例概况

1. 实施背景

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

2. 案例简介

用户在求职过程中使用闽政通 App “人才招聘”服务，经用户授权，通过省人社厅调取个人社保的缴交记录对简历进行自动填充和核验，提高用户简历的可信度，提升招聘单位的信任感。同时，数据传输过程使用数字签名和加密技术，确保数据安全和不可篡改。

（二）具体做法

1. 案例详情

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

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

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

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

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

2. 实施效果

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

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

（三）成果特点

1. “身份可信、签名可靠、隐私可控、流程可溯”

引入了国家信息中心网络信任服务能力与数据授权流通机制，保证每条数据在使用时满足“身份可信、签名可靠、隐私可控、流程可溯”的安全保护要求。项目采用网络信任服务中权威数字身份认证技术（如公安部一所 CTID、公安部三所 eID、电子证照等），建设数据涉及各方主体的身份认证体系；通过可靠电子签名，实现数据产生者对于自身数据流通的有效授权，确认数据供应方和需求方对于数据使用的真实意愿表达，同时对所需数据进行国密算法加密，并对密钥使用数据需求方证书进行加密，保障数据只在授

权范围内合法使用；与此同时，项目通过数据加密、隐私保护模型、安全多方计算等技术，实现对场景需求数据维度的最小化控制，保障流通数据安全及用户安全；利用区块链其可追溯、不可篡改的特性，对参与数据流通各方主体的行为做到透明日志记录，并实现与国家信息中心司法鉴定中心业务直连，有效做到数据使用实时存证、出证，解决数据开放应用中各方的责任边界问题。

2. 全国首例基于数据授权流通机制的应用场景

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

3. 解决就业痛点，稳就业保民生

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

4. 赋予各方合理的数据权益，释放数据“红利”

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

（四）案例价值

1. 社会效益：个人求职更安心、企业招聘更放心、政府服务更贴心

闽政通 App “人才招聘”服务通过运用大数据，有效整合身份验证、电子签名、区块链等多项技术，满足法律对于数据处理的“四明确”要求（明确参与主体、明确使用场景内、明确数据内容、明确生命周期），使数据产生者在充分了解数据授权范围、使用场景等关键信息后，再完成授权书的在线签署。业务全过程用户深度参与，辅以权威的司法存证，保证了线上授权的法律效力，厘清了各方责任，保护了各主体对数权的合理主张，充分发挥了公共数据资源开发利用效能，提升了政府部门对于网络招聘服务的监管精准化、智能化水平，从实践角度达到了多方共赢的成效，推动了整个业态的合规、健康发展。

2. 经济效益：招聘企业“降本增效”，服务机构“增值创收”

基于用户授权填写、核验的“诚信简历”，人才服务机构可向招聘企业提供更加简单、

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

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

（五）展望规划

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

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

四、广西壮族自治区：“一业一证”改革

（一）建设背景

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

（二）主要做法

1. 建规范，明确“一业一证”试点工作标准

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



图 行业综合许可证样式

2. 搭平台，推动“一业一证”改革的线上线下融合

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

(1) 推动线上联审联批流程改革。

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



图 政务服务系统并联审批配置

(2) 推动试点单位开展“一业一证”改革数据的汇聚。

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

二是电子证照汇聚与配置。汇聚行业目录中行政许可证空白证照或文书的底图和模

板，提供一体化平台电子证照系统配置。

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

(3) 建设门户网站“一业一证”专区。

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

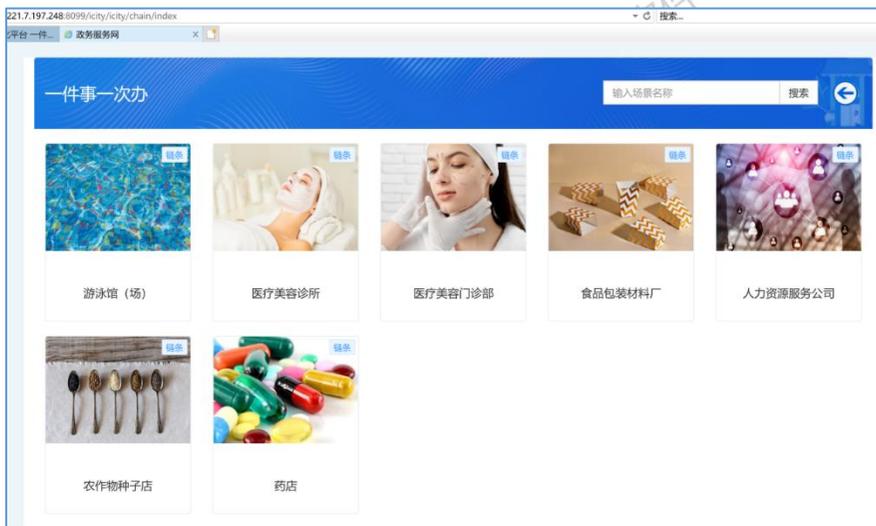


图 “一业一证”网上办理专区

(4) 开发上线并联审批系统。

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

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

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

发部门可对本部门签发的电子证照进行变更、废止管理。



图 并联审批办结自动生成行业综合许可证

（5）改造升级电子证照系统

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

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

（三）主要成效

1. 改造升级电子证照系统

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

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

终端扫描综合许可证上的二维码实现各子证照的照面信息亮证。

2. “多证可营”到“一证准营”，推动营商环境不断优化

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



图 扫码亮证

五、四川省：构建以任务为核心枢纽的“互联网+监管”统筹管理模式

(一) 案例概况

1. 实施背景

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

在梳理调研过程中，我们发现“互联网+监管”系统的建设工作，既是一项软件开发工作，更是一项统筹协调工作。各地各部门在此项目建设前，大多按照行业部门和地方政府管理的要求已建设大量监管业务系统，如：交通部门建有公路建设信用系统、道路运输车辆卫星定位系统、电子运单管理系统、省临时客运管理信息系统、公路水运工程和质量

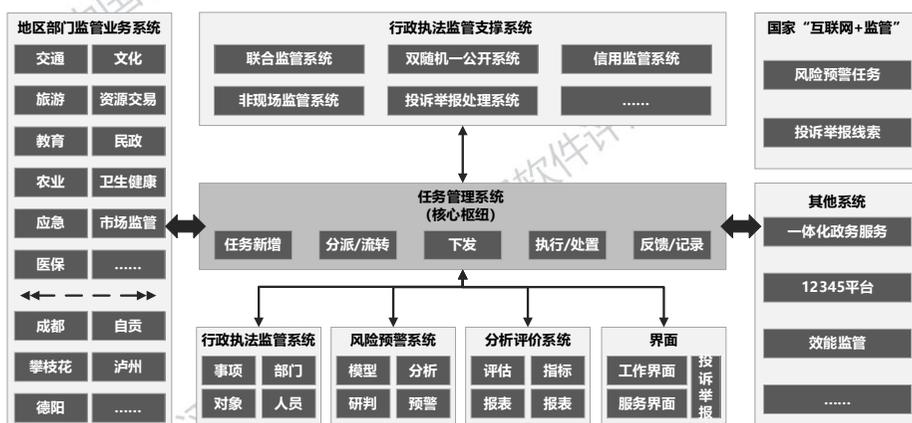
安全监督管理信息平台、高速公路交通执法综合业务及行业监管系统、执法人员系统、12328 交通运输服务热线等监管类业务系统，环保部门建有生态环境一张图、省机动车遥感监测系统等监管类业务系统，成都市建有综合行政执法智慧服务平台、市网络理政平台等监管类业务系统，德阳市建有“双随机一公开”监督平台、全域德阳等监管类业务系统。如何统筹整合这些监管业务系统，就成了迫在眉睫的任务。

2. 案例简介

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

(二) 案例具体做法

1. 案例详情



图：任务管理系统逻辑架构图

按照《国务院办公厅关于加快“互联网+监管”系统建设和对接工作的通知》的要求，一是需各省建设的“互联网+监管”系统需要包含“11223”的建设内容，即“监管事项动态管理系统”“监管大数据中心”“工作界面”“服务界面”“行政执法监管系统”“风险预警系统”“分析评价系统”等，系统间会产生大量工作信息和工作任务需要通信、管理；二是向上需承接由国家“互联网+监管”系统下发的风险预警任务、投诉举报线索任务；三是向下发布、如“双随机一公开”监管检查任务、“联合监管”检查任务等。

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

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

2. 实施效果

系统整体规划得到国办牵头部门的认可，在全国“互联网+监管”系统建设工作推进会议上，作为国家试点的12个地区之一，四川省汇报了工作推进情况，重点演示了系统平台主体功能和任务管理系统，并顺利通过国家验收。“互联网+监管”系统建设的“监管任务管理系统”作为“四川模式”被国办推荐各省市学习借鉴，很多省市来川学习调研相关内容。系统上线后，达到建设目标，实现了与各系统的级联、任务流转、管理和协同，完成跨系统的任务管理闭环管理。目前，平台已与成都市、司法厅、交通厅、省市监局等地区 and 部门完成对接，汇聚全省监管数据超过4.2亿条，上报国家平台并成功入库超过2066万条，全面承接国家平台下发的风险预警线索任务，结合实际拓展数据来源渠道和监管任务，创新监管方式和手段，为提升事中事后监管规范化精准化提供有力支撑。

（三）案例创新点及建议

1. 案例实施的创新点。

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

2. 推广价值。

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

对接，也需要不断扩展与各地各部门的工作交互，通过任务管理系统能简单、快速、规范的通过统一的任务管理系统适应不断增加的对接、整合需求。

六、济南市：“爱山东·泉城办”App 打造全天候服务型掌上政府

（一）案例背景

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

（二）主要做法

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

在国内率先实现新建商品房和二手房业务全链条办理，贴心地纳入了水、气、暖过户业务，群众在办理房产证和产权变更业务（如婚内析产、产权人姓名变更、产权人身份证明变更等）时，可以并联处理水、气、暖过户业务。申请人在网上完成不动产登记申办手续以后，大数据会通过数据交换把水、电、气、热过户所需的信息同步推送到相关办理部门的业务系统中，工作人员进行受理和办理。已有超过 2 万名市民通过“泉城办”App 办理成功，大大方便了市民群众，节约了纸张资源，打造了最短最简最优不动产登记新模式。“泉城办”App 还实现了无犯罪证明、户籍证明、临时身份证明掌上开具和电子不动产证掌上亮证，义务教育入学、公积金、医疗、水电气等一批高频热点事项实现掌上办理。

（三）实施效果

1. 功能布局方面

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

2. 用户注册认证方面

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

3. 亮点应用方面

“泉城办”App 开发集成了一系列好用实用的高频热点应用：

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

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

三是开发了建设企业资质人员信息核验应用。通过数据对接核对申报人员身份信息进行远程核验，不仅减轻了企业收取身份证原件的负担，减少了身份证原件核验的环节，同时也避免了核验原件期间给持有人带来的生活、工作不便，以及信息被盗用等风险。通过人脸识别，无论企业申报人员身在何地，都可以方便快捷的通过手机端操作完成人员信息核验，为办事企业和个人提供了极大便利。目前，“泉城办”App 人员信息远程核验已在工程造价咨询单位资质、建设工程质量检测机构资质、房地产开发企业资质 3 个事项中实施，后续将在建设资质审批全领域推广应用。

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

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

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

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

“泉城办”App集成卡证类、证明类、证照类3大类，共计130项电子证件、证照。

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

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

（四）下一步发展思路

济南市大数据局将立足解决市民群众热切盼望的难点和城市管理的堵点问题，着重梳理开发一批跨部门、跨层级、跨领域的民生热点“一件事”，大力推动“掌上办”，持续扩大“泉城办”App服务群体范围，实施“泉城码”便民工程。将“泉城码”作为企业群众享受城市服务时的有效身份认证方式，推进数字保险箱、电子证照库与“泉城码”数据融合，在政务服务、公共生活等领域开展集成应用，实现“一码在手，泉城通行”，全力打造全天候为民服务的掌上政府。

七、长沙市：长沙市金融专题库及金融大数据服务开放平台

（一）案例背景

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

（二）建设定位

经长沙市政府和湘江新区管委会同意，在长沙市数据资源管理局和湘江新区财政局（金融办）规划组织下，项目整体建立在长沙城市超级大脑框架内，基于政务数据，充分运用大数据、人工智能等新一代信息技术，构建全市统一的金融专题库和金融数据服务开放平台。项目已列入湖南省现代服务业“双百项目”，旨在通过政务数据开放共享，赋

能金融机构数字化转型，为中小企业精准画像，缓解融资问题，创新金融供给，服务实体经济发展。

（三）建设内容

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

（四）工作进度

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



图 长沙市金融大数据服务开放平台

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



图 长沙市金融大数据服务开放平台 API 接口服务展示

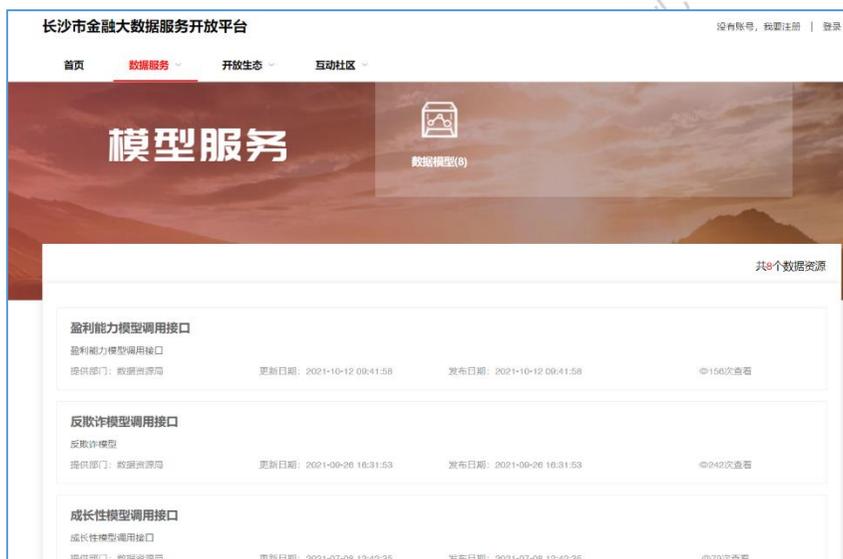


图 长沙市金融大数据服务开放平台 API 模型服务展示

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



图 长沙市金融大数据服务开放平台合作生态展示

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



图 长沙市金融大数据服务开放平台运营展示

（五）建成效果

项目建成后，将实现三个国内“领先”。

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

2. 领先的政务数据金融场景对接平台。领先的首次创建全市统一的金融机构政务数

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

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

第二节 政府网站类优秀创新案例选编

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：为方便您对信息的审核，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：			
企业资质书编号：			
联系人：	张 xx	邮政编码：	1023xx
联系地址：	北京市门头沟区妙峰山镇丁家滩XXXX		
联系人电话：	139XXXX550	联系人邮箱：	139 XXXX550@139.com
法人代表：	文梦野		
“通过审核”请为企业分配用户名及密码			
用户名：	<input type="text"/>		
密码：	<input type="text"/>	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			
<input type="text"/>			
<input type="button" value="通过"/> <input type="button" value="不通过"/> <input type="button" value="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。

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X	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	谭XX	男	152629199005XXXX	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：	<input type="text"/>		
<input type="button" value="通过"/> <input type="button" value="不通过"/> <input type="button" value="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						
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 点定场约			

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

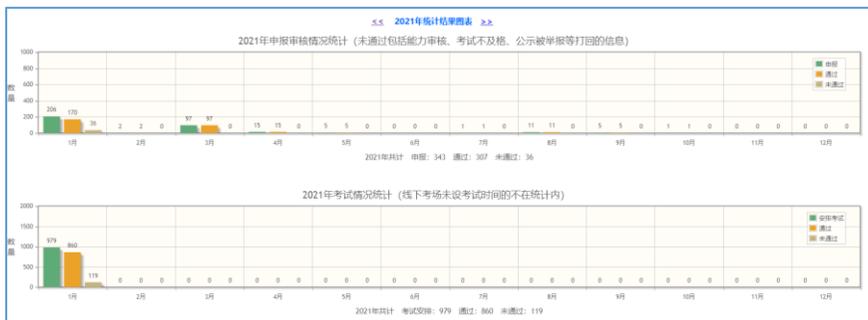


图 信息统计图表

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得的线上管理功能，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、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政务服务方式，推进政务服务标准化、规范化、便利化，深化政务公开，努力为市场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接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

服务的方向，组织建设网站服务集成页面。

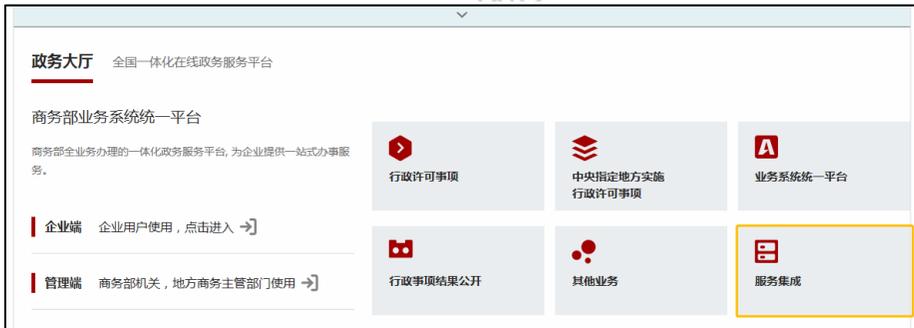


图 商务部网站首页政务大厅版块

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)	境内投资者名称	投资国别(地区)
汇峰国际(乌兹别克斯坦)有限公司	山东汇峰装备科技股份有限公司	乌兹别克斯坦
喀什干加气砖合资有限公司	山东兴王机械科技有限公司	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
崇华环球有限公司	西安振华集团有限公司	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
暹罗农产品国际集团有限公司	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
拉萨京星西双版纳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
西双版纳顺源纳曼农作物加工公司	西双版纳顺源边贸有限公司	老挝
美国麒麟酒店管理股份有限公司	武汉市麒麟物业管理有限责任公司	美国

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。

四、国家税务总局：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 分钟便民服务圈”轻松搞定办税缴费》等 Vlog 短片，用轻松活泼的表现方式，以强带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、契税等热点问题进行专业解答。

（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。

五、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。

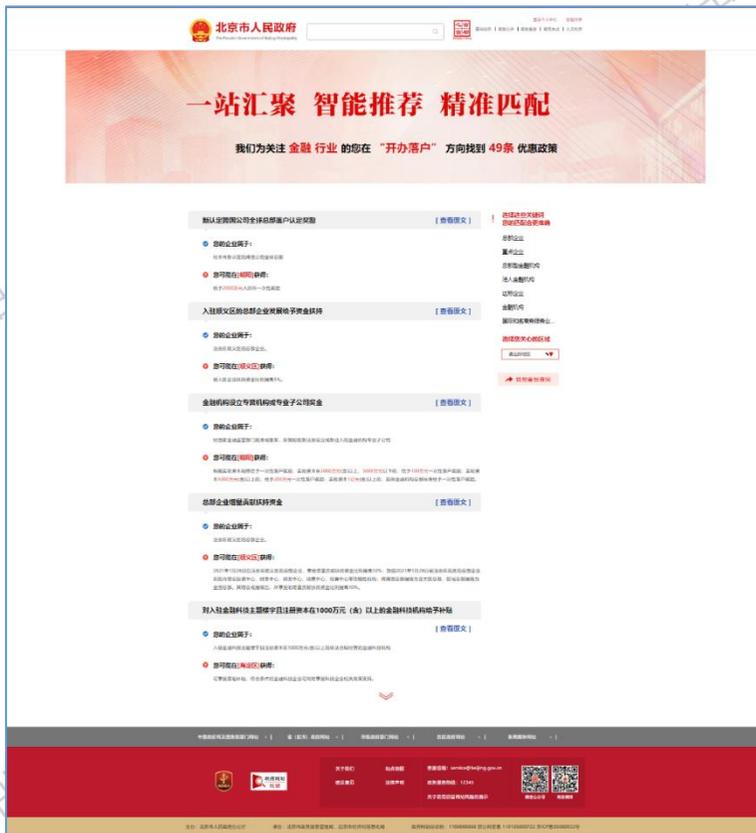


图 “两区”政策拆解兑现服务

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,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。

六、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。

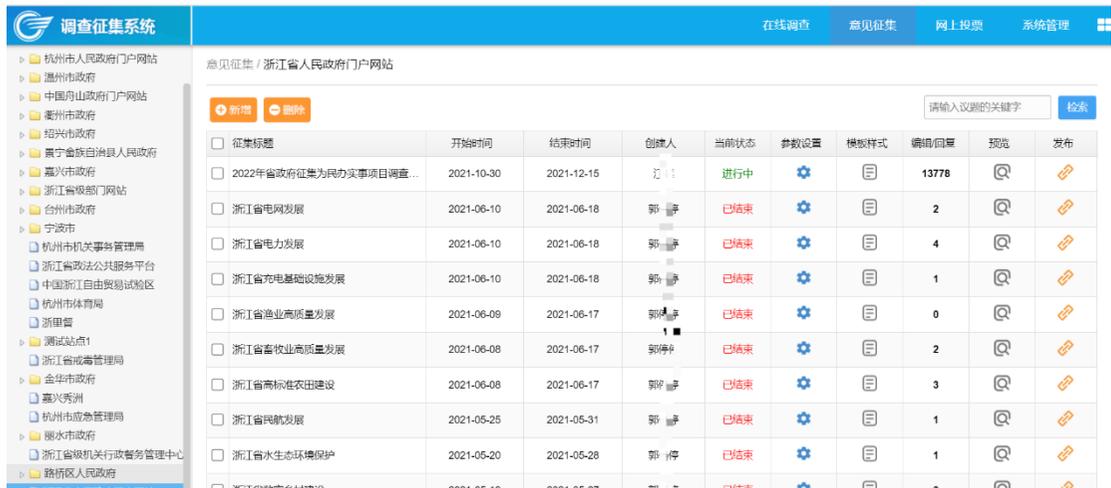
3. 统一标准。浙江省高度重视集约化平台整体规划和标准规范的制定工作，在集约化平台建设初期，就已制定集约化平台的技术、管理、安全等技术规范。2020 年，浙江省又修订了《浙江省政府网站统一信息资源库数据规范》，进一步完善规范浙江省集约化平台数据质量，为全省政府网站数据共享互通提供有力的保障。

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：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。

七、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、时间长的问题，充分运用“数字福建”建设成果，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”。

八、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，主要内容包括：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、多候选项输出、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。

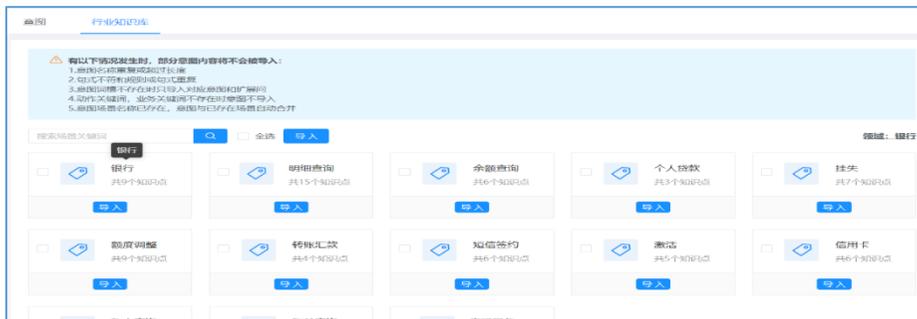


图 智能语音机器人的行业知识库



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

2. 多元渠道自动应答

建设一站式政务服务体系，面向网站、微信、APP 等自助服务渠道，通过自然语音、文本识别的智能交互手段，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。

3. AI 辅助坐席质检

基于实时语音识别、语义理解、深度学习等技术，实时理解客户和坐席的通话内容，用标准业务流程辅导坐席服务，智能理解客户意图并为坐席推荐相关业务知识，并在服务过程中实时提醒坐席违规及规避潜在风险。

4. 热线问题自动分析

通过智能语音分析技术，将 12345 客服中心的海量非结构化的录音文件转化成结构化文本索引，通过业务建模，实现通话录音的全量质检，并可从中挖掘分析有价值信息，解决质检范围小和数据价值挖掘不够的问题，为运营和政务服务提供支撑，不断总结提升服务质量。

5. 智能回访

通过智能外呼技术，贯穿整个政务服务过程，在工单流转督办和工单满意度回访闭环中发挥着重要的作用。

九、长沙市：“一站式”“一号答”政务公开政策问答平台

2017 年 5 月，《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）首次明确地指出要充分利用自然语言处理技术，实现政府网站与人工智能的逐步融合，聚合相关信息和服务，自动解答用户咨询，实现“搜索即服务”。《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）文件再次强调，政务公开工作机构要加强内部协调，畅通本机关政策咨询渠道；有条件的地方要依托政务服务便民热线、实体服务大厅和政府网站，设立政策咨询综合服务窗口，为企业和群众提供“一号答”、“一站式”的政策咨询服务。

在此背景下，长沙市行政审批服务局、长沙市数据资源管理局为深入贯彻落实党中央、国务院重大决策部署，扎实做好“六稳”工作、全面落实“六保”任务，更好满足企业和群众对政策信息咨询问答需求，不断深化长沙市政务公开工作，提升长沙市政务公开标准化、规范化、便利化水平，依托长沙市政府网站集约化平台、政务服务平台，通过搭建“一站式”“一号答”政策问答平台，汇集整合市涉企政策综合服务平台、12345 政务热线知识库、政府网站、政务新媒体、各部门业务知识库、其他民生业务系统等各类政策资源中的惠民惠企政策，提取市民、企业与政策相关的常见问题进行解答，通过文件

库、问答库、专题库、特色库的建设，在功能上实现问答有依据、重点有专题、对象有特色、服务有关联等创新应用，形成政策与市民、企业互动、政策与办事部门联动、线上线下一体化服务的政策问答生态体系，更好地实现政策咨询服务“一号答”、“一站式”，为市民、企业提供精准、便捷、接地气的政策咨询服务。

（一）主要内容

该平台以长沙市统一信息资源库和集约化平台为基础，打通 12345 市民热线和涉企政策综合服务平台，同步联通市“互联网+政务服务”一体化平台，实现了互联互通和同步更新相关政策信息。

该平台建设内容包括两大标准库、两大特色库。通过自然语言处理技术和文本挖掘分析技术，在政策文件分类体系和元数据标准的基础上，对所有政策文件和问答数据进行融合、去重、清洗、分类、打标、入库等标准化加工，同时结合常规检索与高级检索相结合的主题词、全文检索体系，以及机构、主题、时间、专题、特色对象等共五大类的分类检索体系，最终实现线上问答、12345 电话咨询与在线办事紧密关联的服务体系，构成全市统一的、标准化的政策问答平台。



图 长沙市政务公开政策问答平台架构图

（二）主要做法

1. 数据同步，建立统一规范的全市文件数据库

依据集约化平台“统一标准体系、统一技术平台、统一安全防护、统一运维监管”的建设原则，该平台依托于长沙市集约化平台，以长沙市统一信息资源库为数据基础，对全市所有有正式文号的文件（包括已失效文件、不含重复转发的文件）进行汇总和标准化加工，一方面奠定了问答来源的政策依据基础，一方面使全市政府文件的检索、管理更为标准化，更便于实现数据的共享互通。

2. 对标国办，构建文件库、问答库标准业务体系

以国办政策文件库分类体系为标杆，结合长沙市政务公开现有工作情况，初步构建了长沙市政务公开政策问答平台标准业务体系，包括文件库、问答库的元数据体系、分类体系、著录标准、页面设计标准、数据关联标准。除按机构和发文时间分类外，还梳理了21个一级主题分类、148个二级主题分类；4个一级专题分类，16个二级专题分类；9个一级对象（特色）分类、70个二级对象（特色）分类。现已入库19013条政策文件和5305条问答数据，相关专题和特色分类及入库数据还在持续完善和增加中。

3. 互联互通，实现政策文件、问答“一键查”

除长沙市政府文件外，还根据政策形势、各市政府工作重点、区域特色、企业、市民关心热点、文件主要涉及对象等广开信息渠道，力求问答有实效，接地气。

首先汇集全市政府网站上已有的政策文件、政策解读数据和政务服务数据，实现政策文件数据的标准化集中。同时汇集长沙市涉企政策综合服务平台、12345政务热线知识库、政府网站、各部门业务知识库的政策解读信息，同步联通市“互联网+政务服务”一体化平台，使问答、服务的信息来源更广泛。

其次，对直接关切企业、市民权益、影响区域经济发展、涉及民生的文件、政策进行重点分析，提取问答，如有相关在线办事服务，则直接展现关联。从而实现政府网站资源优化融合，数据同步具有权威性、便捷性，确保文件和问答的准确、有效，实现政策文件“一键查”。

4. 线上线下，实现政策咨询“一号答”

线下政务服务实体大厅统筹利用现有场地、设备、人员等，设立“政务公开”窗口，利用长沙市政务公开政策问答平台等载体，开展各类政策的咨询查阅、办事指引等工作，为企业和群众提供“一站式”政策咨询服务。线上依托长沙市12345政务热线设立线上政务公开“窗口”，以长沙市政务公开政策问答平台为知识库体系，互联共享和同步更新热线知识库，实现政策咨询服务“一号答”。

（三）取得成效

1. 建成了在全国政府网站中具有领先性的政策问答平台

该平台具有较强的实用性。作为线上线下融为一体的政务公开政策问答平台，从企业和市民的实际需求出发，在标准化加工梳理全市各区县、各部门政策文件的基础上，就企业、市民最为关心的政策提炼出接地气、有依据、有标准的问答，既便于12345政务服务便民热线服务人员精准查询文件，进一步提供服务，提升办结率，又可满足企业、市民通过网络任意查询政策文件，线上线下一体，使“一号答”“一站式”的政策咨询服务更为完善。

该平台具有技术的先进性。基于长沙市政府网站集约化平台，充分利用先进的自然语言处理、文本挖掘技术以及全文检索技术，聚合相关信息和服务，从政策文件问答角

度，整合全市涉企政策综合服务平台、12345 热线知识库、政府网站、各部门业务知识库等各类政策信息，以问答带动咨询、办事服务一体化，实现政府信息互联共享和同步更新，节约了建设成本。

该平台具有原创的独特性。在各种常见的检索功能之外，不仅采用规范的政府文件的主题分类表、元数据加工标准进行基础数据加工，还在此基础上增加打标精度，推出了根据政策和形势热点整理出的问答专题，便于用户按类浏览，更创新性地提供了依据文件涉及对象精准定位的特色分类服务，使同一类型的政策对象可一次性了解到与自己相关的信息，亲民友好。



图 长沙市政务公开政策问答平台

2. 建成了全市统一的、标准规范的政府文件库

一是有效解决了以往全市文件分散在各发文机构，元数据不统一、著录不规范等问题，使长沙市的政府文件管理迈上了一个新台阶，不仅便于查询利用，更为数据的互联共享奠定了坚实的基础。

二是使全市的政策文件问题解答有了统一的依据和标准，有助于避免不同渠道进行政策咨询解答时不官方、不权威、口径不一致的问题。

3. 线上线下互通，有效地提升 12345 的在线办结率

作为 12345 电话热线的有效补充，对解决疑难问题有以下实际功用：一是帮助服务人员快速查询文件或问答，提供标准、权威答案；二是为咨询者提供进一步查询文件原文的服务；三是线上线下相互关联，给咨询者更多适合自己的咨询途径。

4. 扩展政务服务能力，树立长沙营商宜居环境新形象

无论是整合各种专题、各种信息源，还是刻意梳理文件涉及对象，进行精准分类，提供贴心高效的政策服务，都是从咨询者的角度出发，切实感知他们的实际需求，尽可能为

企业和市民打造更快捷、务实的政务服务平台。

同时，汇集各方面的数据，整合各平台应用，则是从政府治理角度出发，加大信息互联互通，共享开放，通过一体化服务，节约政府信息化建设成本，实现数据和服务的深层次的开发利用，从而为改善长沙的营商宜居环境、加强长沙市政府的现代化行政能力、提升长沙的城市综合竞争力贡献力量。

十、厦门市：政府网站适老化应用

厦门市政府网站建设充分利用大数据、云计算、人工智能等技术，逐步推进智能感知、智能服务、智能搜索、智能互动和适老化、无障碍浏览等个性化服务，探索构建可灵活扩展的网站架构，创新服务模式，打造智慧型政府门户网站。

（一）形式展现

老年人在使用互联网时往往存在看不清、听不见、找不到、学不会的问题，极大影响了他们的使用体验。老年群体是数字时代的“慢跑者”，但不应成为被抛弃者。厦门市政府网站根据《互联网网站适老化通用设计规范》，对网站进行了辅助功能升级和页面视觉效果、可用性全面升级。

工具入口放在市政府网站头部，能够让老年人用户快速找到该入口。加入动态效果，鼠标指针放在图标上时，图标整体变成较鲜艳的颜色提醒老年人用户进入适老版页面。一旦适老版被启用，全站页面都自动开启相关功能。

（二）功能特点

适老化辅助工具具体功能包含：

1. 重置：重置功能条中的所有功能恢复到初始状态。
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。
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。
4. 页面放大、缩小：根据老年用户的需求自由放大和缩小页面最大可到 200%。
5. 语速调节：设定阅读速度的快慢。
6. 音量调节：设定阅读时声音的大小。
7. 语音关闭：开启和关闭语音阅读。
8. 显示屏：提供网站大字屏幕方便老年用户浏览信息。
9. 阅读方式：提供指读和连读两种模式，语音播报老年人正在进行的操作和网页所有内容。
10. 区域指引：将网页划分为“导航区”“视窗区”“交互区”“服务区”等内容模块并可以通过快捷键在模块间跳转获取各个模块信息。

（三）做法模式

1. 整体视觉效果升级

根据《互联网网站适老化通用设计规范》对网站整体视觉效果升级：

（1）字体大小

在不依赖操作系统和浏览器的前提下，为了确保老年人用户能清晰浏览网站，对全站页面进行改造升级，提供大字号的界面，同时避免出现拥挤的大段文字，尽量把信息进行合理的分解，增加留白空间，通过排版组合让用户更清晰明确地获取信息。

（2）焦点状态

鼠标，或指点，或键盘操作，或以其他方式聚焦到页面各组件时，该组件有明显的状态提示。

（3）页面布局

网页布局设计应依照扁平化原则进行，避免阴影、透视、纹理等复杂装饰设计。

（4）区域辨识

在展现服务信息的网页，对各信息服务区域以色彩差异进行区别，以方便老人用户辨识。

2. 可用性功能升级开发

根据《互联网网站适老化通用设计规范》对网站的可用性进行升级：

（1）定制验证码

使用文本验证码并辅以验证码放大功能，同时适配读屏软件添加播报功能，并且不设置验证码时限。

（2）组件服务

适老化网页的组件服务数据内容，按照老年人生活实际需求情况进行提供。在适老化网页上优先提供老年人所需要的服务。

（3）实时读屏服务

提供语音阅读服务，并提供开启和关闭切换设置，以避免与语音识别等智能软件冲突。

（4）非文本链接描述

对页面所有非文本链接（图片、按钮等）添加语音描述，适配语音阅读软件。

（5）支持键盘操作

提供键盘导航，在不用鼠标的状态下通过键盘来访问网页上的所有内容。



图 网站键盘操作导航功能

(6) 语音输入

在需要输入文本的搜索框中提供用语音进行输入的替代输入方式。



图 网站语音输入功能

(四) 社会效果

厦门市政府门户网站开展适老化改造，兼顾老年人、视障听障等群体需求，页面采用大字体、大图标、高对比度文字等进行提供，简化页面浏览路径、加大可点击区域、减少手动输入，提供语音验证码、语音搜索等语音交互功能。着力解决老年人在使用互联网等智能技术时遇到的困难，让老年人能够“看得清、听得见、找得到、学得会”，传统服务与智能创新相结合，充分保障在运用智能技术方面遇到困难的老年人的基本需求，提升网站适老化水平。

十一、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。



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。



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。

十二、深圳市罗湖区：“反向办”政务服务新模式——从“人找服务”到“服务找人”

深圳市罗湖区坚持深化“放管服”改革，以创新技术赋能服务升级，创新打造“反向办”服务模式，以“互联网+大数据+人工智能”全面驱动，通过线上“反向办”服务平台、“一站式”场景服务和大数据资源整合运用，精准定位“应享未享”服务人群，线下整合全区政务服务资源提供上门服务，加强对重点关注人群的精准公开和贴心服务，为群众提供全方位、全渠道、全周期、全流程政务服务，实现从“人找服务”到“服务找人”，全面破解为民服务中“政策过期不候、福利享受不全”等难题。

（一）案例背景

深圳市罗湖作为改革开放的先行区，始终坚持把加快转变政府职能，推进治理能力现代化，打造服务型政府作为高质量建设“湾区枢纽、万象罗湖”的重要抓手。近年来，罗湖在持续深化“放管服”改革、提升政务服务水平、优化营商环境等方面推出了一系列便民利民措施，切实提升了企业和群众的幸福感和满意度，但还有可继续优化的空间。

1. 政策信息未能直达重点关注人群

近年来，区政府门户网站持续强化政策发布解读，创新政策解读形式，通过数字化、图表图解、视频动漫等方式有效增强惠民政策的发布、解读效果。但对于老年人、文化程度较低人群等重点关注人群的政策直达服务仍有缺失，信息不对称导致部分政策精准落地难，服务成效不达预期。

2. 服务事项分布零散影响全面掌握

办事服务事项分散在不同职能部门，且部分事项申报办理具有时效性，信息公开未能连成一个整体，不符合企业和个人“全生命周期”的办事服务一站式公开理念，影响服务信息全面获取。

3. 智能创新服务全运用存在困难

据调研数据显示，全国超 60%的老年人不上网，上网的老年人大部分不擅长使用智能手机，无法享受“秒批秒报”“一件事一次办”等“网上办”“掌上办”智能创新便民服务。

（二）做法模式

1. 创新大数据治理，赋能精准服务

一是修订《深圳市罗湖区政务公开工作暂行规定》及其配套文件，制定《深圳市罗湖区政务数据管理办法》，建立健全精准公开、大数据创新应用机制，筑牢区政府门户网站、大数据平台政务数据资源融通、应用融通、服务融通的制度保障。

二是依托区大数据中心，全面整合 38 个部门 40 亿条数据资源，构建企业和群众的用户多维画像，为开展“反向办”提供服务对象数据。“群众画像”通过打通全员人口数据、网格采集、i 深圳申报和区政府门户网站“个性主页”注册用户等数据源，自动分析比对，分类群众生命周期各阶段及超 10 类重点关爱人群。“企业画像”通过归集企业行业、工商登记、社保、信用等核心指标数据，自动分类初创企业、小微企业、规模企业等重点扶持企业。



图 罗湖区大数据平台

三是依托区政府门户网站，以企业和个人办事服务事项全上网、全公开为基础，推出“办事一张图”的集成式、场景式服务。针对公众不同的身份和需求，建设“企业服务”和“个人服务”两大“全生命周期”版块。“企业服务”包含企业扶持、开办、管理、变更、注销企业全生命周期阶段，“个人服务”包含出生、入学、就业、住房、婚姻、生育、生活、养老、身后事个人全生命周期阶段。通过公众喜闻乐见的形式跨平台梳理整合属于同一主题的事项，清晰罗列企业和个人办事所需要提交的材料，将繁琐的流程简单化，便于公众快速获悉、避免遗漏、提高效率。



图 企业一站式场景服务



图 个人全生命周期服务

2. 打造一体化服务平台，联动多端共建

一是服务部门“一站尽管”政策管理。打造“反向办”服务一体化平台，联通区大数据中心和区政府门户网站知识图谱应用平台，实现深度归集关键政策条件、核心福利内容、企业群众画像等数据。通过应用大数据智能分析匹配，全面展现各部门政策申办和覆盖情况，精准定位“应享未享”福利政策的企业群众，助力服务部门定向做好线上温馨提示、推送办理指引，并为下一步研判优化政策提供决策支撑。



图 “反向办”服务一体化平台

二是街道社区“一次尽办”政策服务。依托“反向办”服务一体化平台，接入“块数据”智能底板，融合“入块上图”基层治理要素，挖掘“社区+楼栋+房屋”维度的家庭可享政策，支持街道、社区在平台可视化辖区家庭分布和需求，为同步做好信息采集、政策宣讲和服务上门等工作提供有力抓手，做到“一次上门，多方联动，全面共享”。

三是企业群众“一屏尽享”个性服务。“反向办”服务一体化平台接入区政府门户网站用户空间、政企服务平台和智慧社区“微社区”平台，打造政策和福利计算器，提供企业侧和群众侧“双入口”，全面覆盖 PC 端和 App、小程序等移动端渠道，实现“反向办”服务深入触达企业群众。企业群众可多渠道登录，通过输入企业名称或简单选择标签，一键自动获取专属的可享政策和办理指引，并将办理进度实时主动推送给企业群众，做到“一次办理，全程免忧”，提升企业群众对平台的认可度和使用黏性。

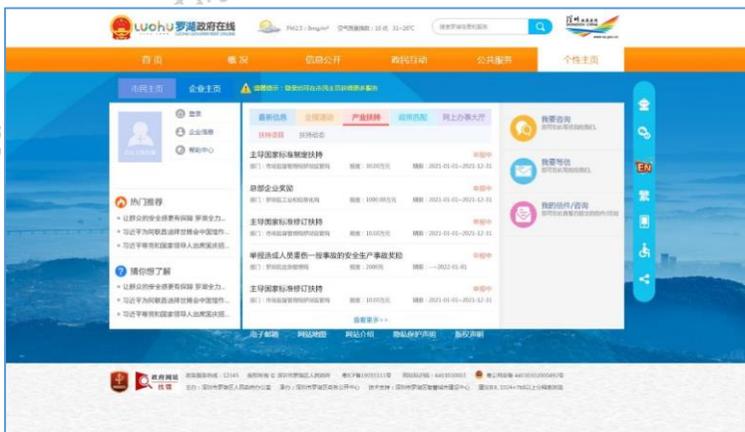


图 政府门户网站企业主页



图 政策计算器功能

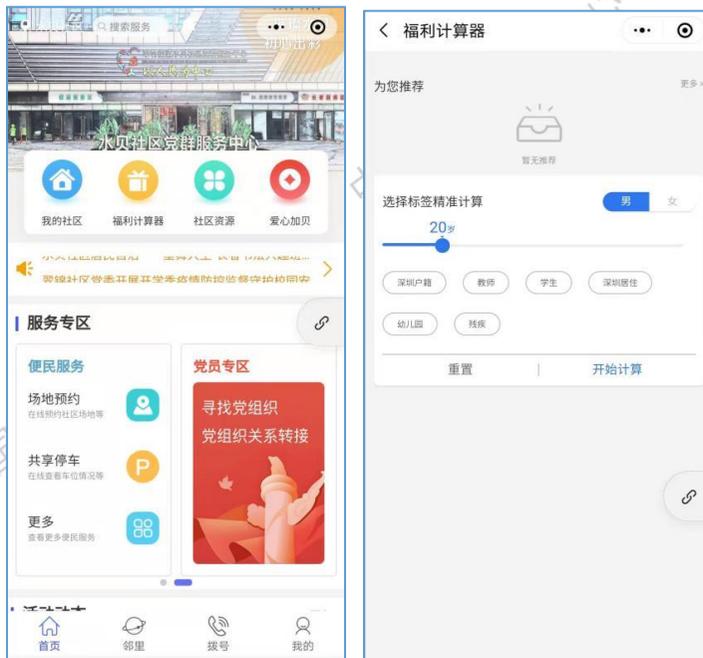


图 福利计算器

3. 探索 AI 技术应用，拓展智能服务

创新打造 AI 智能语音机器人，在做好定期自动电话回访事项办理情况，通过智能问询、智能识别、智能分析、智能分拨，快速掌握“应享未享”服务人员需求和办事难点，及时做好有需要人群的上门帮办服务、有疑问人群的政策解答和时效提醒服务，同时针对群众在服务中遇到的难点问题，进一步优化政务服务。截至目前，共开展超 1.5 万

次 AI 智能服务，主动定位超 2000 名需上门服务群体，确保服务落细落实。

4. 集成线下多元力量，实现闭环服务

联合 10 个街道党工委、81 个社区党委和近 30 个机关、“两新”党组织，组建政务服务党员先锋队，建立“反向办”服务线下保障体系，确保“反向办”服务底板加速构筑、服务范围稳步扩大、服务质量持续优化。政务服务党员先锋队结合 AI 智能分析结果，为老年人、残疾人等特殊人群提供线下上门帮办和现场导办服务，并做好定期跟踪回访，切实解决不善使用创新智能服务的难题，提升特殊人群办事体验感，形成“反向办”服务全闭环。

（三）成效意义

1. 基层治理效率显著提升

街道社区可依托“反向办”一体化服务平台，一屏掌握群众诉求做到“底数清”，高效完成政策宣传、答疑和办理做到“服务准”，减少人员排查、登记、比对等多环节耗时做到“提效率”，共为超 2000 名特殊人群提供精准上门帮办导办服务，提升基层治理效率超 70%。

2. 惠民惠企政策落地效果显著向好

“反向办”服务开展后，重点福利政策申办率、覆盖率和落地效果均有显著提升。如，全区高龄津贴办理率由 75%提升到近 90%；享受老年人免费体检福利的人数同比增长超 70%，享受“两癌”免费筛查人数同比增长近 60%。

3. 群众获得感幸福感显著增强

目前，辖区超 50 万人次获得“反向办”涉及卫健、民政等相关惠民服务；5726 名创业者获得“创业大礼包”办理指引，533 家辖区规模企业获得产业转型升级专项资金政策办理提醒。收到短信提醒的群众中，有近 5 万人已通过短信指引快速完成业务办理、享受政策福利。