

2022 年数字政府服务能力评估  
暨第二十一届政府网站绩效评估  
优秀创新案例汇编

（省会及计划单列市政府网站篇）

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）

二〇二二年十二月

## 目 录

一、 呼和浩特市：小动作，大改变，打造“政策服务一站通”平台.....	1
二、 杭州市：网站优化融合应用 .....	6
三、 厦门市：厦企政策速配 .....	11
四、 青岛市：城市数字决策一张图 .....	14
五、 郑州市：政府网站集约化平台无障碍和适老化访问 .....	19
六、 长沙市：便民日历 .....	32
七、 南宁市：政策兑现综合服务平台 .....	35
八、 成都市：统一汇聚政策解读信息资源 回应公众关切 .....	41
九、 贵阳市：大数据分析支撑科学决策，有力提升网站服务水平 .....	48
十、 西安市：政府政策文件库 .....	55

2022 年数字政府服务能力评估暨第二十一届政府网站绩效评估指标体系设有“优秀创新案例”指标。该指标采用“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。案例征集工作得到各地区、各部门的大力支持，从 2022 年 8 月至 11 月，共征集到近 220 余家政务信息化主管部门、相关机构推荐的 640 多个案例，案例类型涵盖了数字政府类、政府网站类领域。

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、北京理工大学以及部分部委、省级地方政府政务信息化领域专家学者组成评审工作组，对初评筛选案例进行评价评审，通过专家投票后，从 139 个候选案例中评选出数字政府类优秀创新案例 30 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 个省会及计划单列市政府网站优秀创新案例。

## 一、呼和浩特市：小动作，大改变，打造“政策服务一站通”平台

### （一）案例背景

政府网站集约化建设是国务院办公厅加强顶层设计实施的“国家工程”，对于坚持以人民为中心的发展思想，打通信息壁垒、推进集约共享，提升政府网站管理和服务水平，建设整体联动、高效惠民的数字政府，具有重要意义。

从 2015 年第一次全国政府网站普查持续至今的常态化绩效监管，呼和浩特市人民政府高度重视政府网站集约化建设工程。2018 年，完成集约化平台搭建。2021 年，完成全市各部门、各旗县政府网站统一规范标准、统一信息资源库、统一技术平台、统一运维监管、统一绩效考核工作。

2022 年，呼和浩特市人民政府网站，在持续巩固集约化建设成果的基础上，以优化公众使用体验为导向，开展创新应用。本着科学谋划、大胆探索、先行先试的原则，创新开发了个人中心、政策文件库、新媒体矩阵、政务服务地图与长者浏览模式功能。在助力政府提升治理能力和服务公众效能方面，取得了一定成绩。同时，在丰富创新设计理念、智能化应用方面，积累了一定经验。

当前政府网站建设已经进入了新的阶段。政府网站下一步创新发展，已经不仅仅局限于技术方面的突破，更需要在内容创新与内容整合方面寻找突破点，下功夫。通过对现有内容资源的梳理，找分类、找规律、找整合点，在不破坏整体版式的基础上，多以专题专栏的形式在内容方面推陈出新。通过小动作，做到大改变。

## （二）具体做法

2022年9月，呼和浩特市人民政府网站开通“政策服务一站通”平台，通过对同类主题内容资源关联整合，打通了政府网站与政务服务跨平台查找信息的困扰，为企业群众提供了“一站式”政策查询、办事服务的沉浸式服务功能。



### 1、把重要的位置，留给群众

找不到想查找的信息，是浏览政会网站老百姓经常遇到的困惑。呼和浩特市人民政府网站定位于服务群众，就要把最重要的位置，留给群众。



在网页布局中，左上位置，是整个页面中内容重视程度较高，浏览频率较高的C位。

为了便于浏览者能快速找到专题相关内容，设计规划特别把与群众息息相关的“政策服务一站通”放到本区域，而且以“突出卡片式”的表现方式进行展现，充分体现了以“人民为中心”的指导思想。

## 2、聚焦群众关切问题，落实民有所呼，我有所应

凡是事关群众的事，都是重要的事；凡是群众关切的事，都是要公开的事。这是开办“政策服务一站通”的动机。群众关心啥，我们就公开啥。群众办事需要知道啥，我们就推送啥。

政策服务一站通，选出七类与人民群众关系最密切的主题。分别是智慧教育、社会保障、住房服务、交通出行、婚姻生育、医疗保障和利企惠民政策，实现内容服务精准化，落实民有所呼，我有所应。



## 3、巧渡政府网站与政务服务数据壁垒，打造便民服务“快捷键”

呼和浩特市人民政府网站与政务服务网站是独立的两个平台，在数据共享与共治方面存在一定的壁垒。群众在查询政策与办事服务时，需要不停的切换两个平台查找，体验感较差。

政策服务一站通平台，以主题服务为纽带，把政府网站同一主题政策法规、通知公告类信息与政务服务同一主题办事服务连接，同时增加了主题上下游相关的便民查询项目，实现了相关资源融汇聚合，提升了群众办事、查询效率。



#### 4、定期通过收集群众意见，更新主题服务内容

“政策服务一站通”平台下的七大主题服务，不是一成不变的，会定期根据群众关心的热点民生问题，进行周期性更新。每个主题栏目的设置与内容设置，贯彻党的群众路线，密切联系群众，精心筛选，为民所用，为民所谋。

近两年不断反复的疫情，给企业生产和群众生活带来了很大的影响，国家、自治区和呼和浩特市相继出来了一系列利企惠民政策，呼和浩特市人民政府网站汇聚从中央到呼和浩特市地方的利企惠民政策，提供一站式政策查询获取服务，想民所想，给民所需。



### （三）取得成效

“政策服务一站通”平台自 2022 年 9 月上线以来，累计点击量已突破 10 万次。受到群众的关注与好评，为群众解决查政策信息、办事服务流程繁琐的问题带来了解决方案。

“政策服务一站通”平台，截至 11 月初，开设了七个重要民生主题服务。分别是智慧教育、社会保障、住房服务、交通出行、婚姻生育、医疗保障和利企惠民。

智慧教育收集呼和浩特市教育类相关政策法规 148 条，通知公告 157 条，教育信息便民查询覆盖到“教师考试成绩查询、中高考成绩查询、全区学校信息查询”等接口，可直达教育局办事服务事项清单，同时提供在线办事通道入口。

社会保障主题服务，提供养老金发放、养老账户、社保卡查询、就业机构查询等服务。

住房服务，收集全市 127 条与住房有关的政策法规，定期展示以住建局为主的通知公告。在这里可直接查询房屋套数、不动产证办理进度、预售房屋信息、期房网签信息等。

交通出行主题服务，由呼和浩特市交通运输局直接发布最新公告、政策法规。群众可以查询 ETC 服务网点、机动车驾驶培训机构、中长途客车查询以及交通出行办事服务。同时可直接查询交通运输行业违法违纪行为。

“政策服务一站通”平台，按照主题分类，集成了政策、服务以及便民信息，同时为用户提供了在线互动提问入口。群众可通过专题页面底部的我要写信、及时反馈咨询

问题。从“查”到“办”，从“办”到“问”，逐步形成了一站式主题闭环服务。

#### （四）可推广性

本案例可借鉴性、可推广性较强，主要体现在如下三个方面：

1、符合坚持贯彻落实以人民为中心，推进网上政府、数字政府的建设理念。符合全面推进政务信息公开，充分发挥政务服务数据资源共享利用价值。

2、政府网站优化创新进入新的阶段，由技术创新向内容创新开始转变。技术是骨架，内容才是灵魂。如何有效地组织内容，如何多维度地展现内容，是办好政府网站的重要课题。

3、本案例在原网站的基础数据和框架上实施，适用于政府网站集约化平台，可操作性强，可复制性强，可推广性强。

## 二、杭州市：网站优化融合应用

### 一、案例背景

近年来，杭州市全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，坚持以人民为中心的发展思想，牢固树立新发展理念，认真落实党中央、国务院关于加强政务服务、推进集约化建设的决策部署，打通信息壁垒、推进集约共享，切实提升政府网站管理和服务水平，努力建设整体联动、高效惠民的网上政府。同时，以数字化改革为总抓手，高质量推进政务服务“一网通办”，助力全面建成“掌上办事”，整合强化业务与运营支撑能力，高质量支撑数字化改革。

### 二、功能特点

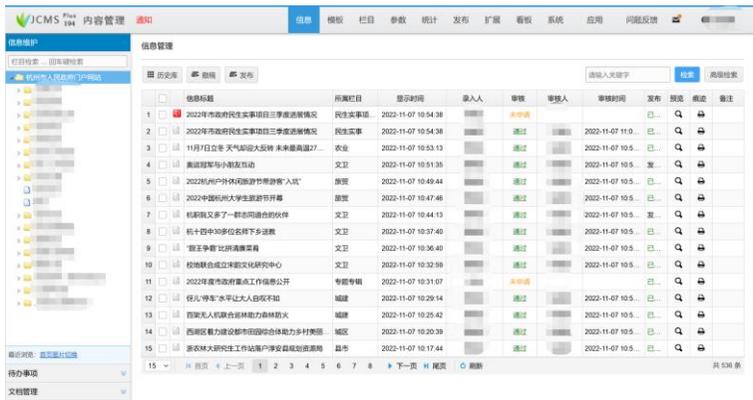
杭州市人民政府门户网站部署于“浙江省政务网站集约化平台”，采用共性共建、个性自建的建设模式，整合信息发布、政务服务、数据开放、政民互动等功能版块，充分利用平台统一信息资源库和统一政务服务平台进行网站业务应用创新，以清晰的布局向互联网群众提供更方便暖心的信息化服务。

#### 1、统一集约化后台

杭州市人民政府门户网站后台，即“浙江省政务网站集约化平台”，采用统一身份认证，依托浙江省政务云平台主机扩展、负载均衡、云安全防护、功能组件化等技术，为浙江省政府网站群提供有力的防攻击、防篡改能力，大大降低了数据和应用安全风险，并整合、汇聚全省政府网站数据，形成统一的政府网站资源库。同时，在网站信息录入界面加入杭州特色的信息纠错功能，为网站信息内容审核加上一层安全防护。



统一认证登录



集约化后台



信息录入纠错

## 2、政务服务融合

深入推进“互联网+政务服务”，梳理浙江政务服务网热门办事事项，创新提出场景

式服务模式，在市政府门户网站上重构模块化服务事项板块，建立一站式政务服务便捷窗口。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”。



### 一站式政务服务窗口



### 智能服务事项搜索

## 3、数据开放融合

杭州市坚持以“需求导向、统一标准、安全可控”为理念开发建设数据开放平台，探索研究分级分类开放模式，推进多元主体合作交流，营造良好数据开放社会氛围，有序释放公共数据的社会价值和市场价值。市政府门户网站充分融合数据开放平台的功能，动态展示各类数据的统计情况，针对群众关注的热门数据信息加以回应展示，提供快捷窗口。

重点领域信息公开 统计数据 数据开放

数据集 3634 开放接口 4017 数据项 42864 累计开放数据 4292798762


  
开放大赛


  
应用成果

热门数据

司法协助信息

提供部门: 区数据资源管理局

数据领域: 市场监管、惠民服务、社会保障

访问量: 973892次 下载量: 138966次 更新日期: 2022-10-08

路政案件列表信息

提供部门: 区交通运输局

数据领域: 交通运输、惠民服务、卫生和社会...

访问量: 793491次 下载量: 1869次 更新日期: 2022-08-28

网上直播 网上调查

更多

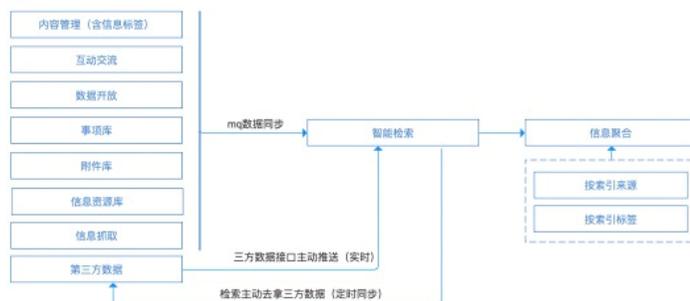
更多

- 2022年度杭州市钱塘江水域管理暨防潮安全综合演练 2022-09-26
- 第22次杭州市“我为七一献热血” 2022-07-08
- 2022年杭州市区各类高中招生第一批录取工作 2022-07-06
- 杭州市大学生见习训练政策宣讲 2022-05-23

### 数据开放热点窗口

#### 3、信息资源库融合与应用（智能搜索、智能问答应用）

浙江省大数据局依托“浙江省政务网站集约化平台”，将浙江省范围内地市、区县的政府网站数据，统一汇聚到信息资源库中，并提供信息资源库标准接口以及数据规范。市政府门户网站利用后台栏目关联，将栏目的信息推送到资源库，自动化接入相关数据，完成本级自有数据向信息资源库归集、导入、清洗、转换等工作。同时，在市政府门户网站前台，充分利用统一信息资源库的大数据资源，开设智能搜索、智能问答等功能模块。



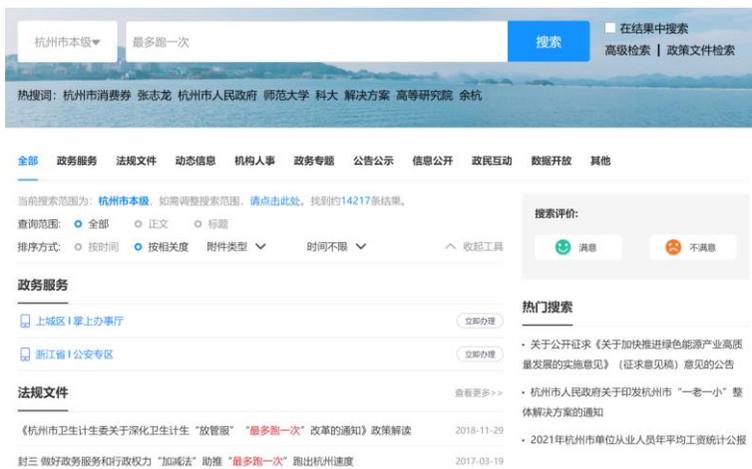
资源库汇聚融合流程图

利用知识库接口，与信息资源库的对接，实现智能问答机器人可通过信息资源库获取知识库内容，提供更准确、更智能的 AI 问答功能，打造更友好的用户体验。



### 智能问答

基于统一信息资源库，融合全库信息，扩展“模糊检索”功能，支持全类型搜索，包括政务服务、法规文件、动态信息等。同时，搜索系统不仅可以根据用户输入的关键词来精准定位用户需求，还可以智能识别用户输入的拼音、错别字以及一些口语化的表述，实现智能引导，帮助用户找到所需信息。



### 智能搜索

## 三、案例成效

杭州市人民政府门户网站在资源融合、平台应用、技术保障等方面积极创新实践，取得了较好的成效。积极配合省大数据局深入推进政府网站信息集约化工作，实现与省平台统一信息资源库、统一智能问答、统一智能检索的技术对接工作。同时，为丰富网

站互动交流途径、推进政府数据共享与大数据应用，依托省集约化平台各项功能，全面分析个人、企业的需求，开设政务服务、数据开放、政民互动、热点回应、电子地图、创新专题等个性化场景服务，通过一系列场景设置促进政府网站政务服务的融合，以满足群众需求作为出发点，深化“互联网+政务服务”改革，全力提升“互联网+政务服务”能力。

### 三、厦门市：厦企政策速配

#### 一、功能特点

“厦企政策速配”微信小程序是专为解决政策寻找难、政策申报难、政策落地难等问题而开发的一款惠企政策引擎，由“企业找政策”变为“政策找企业”，让数据多跑路，让企业多受惠。



#### 智能政策匹配界面

##### 1. 惠企政策“一站查询”

“厦企政策速配”小程序与“慧企云——政策云平台”实现互联互通，采用“自主收集+接口对接+部门上报”方式，动态监测国家、省、市、区级涉企政府部门的网站、

微信公众号，及时收集、更新、标签化各级涉企政策，确保政策“应上尽上、应解尽解”。企业可通过小程序查看最新的惠企政策、公示公告、政策图解等内容，还能通过输入关键字等检索更具针对性的政策。

## 2. 惠企政策“一键匹配”

企业打开“厦企政策速配”小程序，在搜索栏中输入企业名称，小程序即可将企业信息 and 政策信息进行智能匹配，为企业出具专属的“惠企政策智能诊断报告”，按照政策匹配度精准推荐最符合企业申报的资金项目，实现优惠政策一键速配。同时，企业还可根据提示进一步完善信息，从而获得更全面而精准的政策匹配。“厦企政策速配”小程序大大缩短了企业原本的政策寻找路径，提高了办公效率，让企业既能专注发展，又能享受政策红利。

## 3. 惠企政策“在线提醒”

“厦企政策速配”小程序设置了“政策日历”板块，可按申报截止时间对惠企政策进行展示，帮助企业提前做好申报规划；同时，企业可关注感兴趣的政策信息获取最新动态，或在“个人中心”板块进行“订阅设置”，系统即可提供相关的政策订阅推荐与提醒。

### 二、做法模式

**智能画像，精准匹配。**建立政策数据库，细化分解政策标准、要求、条件，形成格式化数据，基于企业画像实现政策智能匹配，采用“系统自动匹配”+“企业自主校正”双模式，不断提高政策匹配精准度。

**主动服务，精准推送。**整合各类惠企政策，按照“智能标签+人工标签”的设置将归集的惠企政策按照产业、层级、部门、支持方向等进行分类，通过颗粒化梳理、标签化匹配等技术手段，将合适的政策、项目和预估获得扶持金额精准推送给企业，实现现有政策智能推送，新发布政策精准推送，帮助企业及时把握政策红利，避免遗漏重要信息，切实解决了较多企业对各级惠企政策知晓度不高的问题。

### 三、关键技术

#### 1. 基于NLP技术的政策智能化拆解

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

#### 2. 基于实时大数据和机器学习技术的政策智能匹配算法

政策智能匹配参与的数据越多，匹配越准确。基于实时大数据和机器学习技术，提

出了一种新的分布式智能匹配算法，该算法根据实时匹配成功率和用户反馈进行自我优化。

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

#### 四、效益效果

“厦企政策速配”小程序的上线改变了以往企业申请政策的模式，实现了5秒内“企业信息提交——政策智能匹配——定制化生成政策匹配报告”的全流程，进一步打通了政策信息传递障碍，着力解决较多企业对各级惠企政策知晓度不高的问题，帮助企业更加高效、快捷的应享尽享各项惠企业政策，推进惠企政策落实落地，获得企业用户点赞。截至目前，“厦企政策速配”小程序已收录政策文件2300余个，入库有效资金530余项，已提供智能政策匹配超4.1万家，2022年提供政策查询超58万人次。

#### 五、保障机制

**1. 部门协同，资源共享。**以“慧企云——政策云平台”为载体，采用“自主收集+接口对接+部门上报”方式，动态监测国家、省、市、区级涉企政府部门的网站、微信公众号，及时收集、更新、标签化各级涉企政策，确保政策“应上尽上、应解尽解”。

**2. 政府主导，专业运营。**采用“政府主导+专业机构运营”的模式，由运营单位组建政策服务团队，扎实做好政策收集、政策发布、政策拆解、匹配规则配置等服务工作，做到政策服务重心下沉、触角延伸、精准推荐、服务升级。

#### 六、可推广性

**1. 推广惠企政策智能匹配是现实的需要。**近年来全国各地出台了許多惠企政策，但类别繁多、要求不一、专业度高，导致很多企业找不到、看不懂、不会用。惠企政策智能匹配就是要把各种优惠政策送进企业，做到应知尽知，应享尽享，为企业节省大量的时间和精力，让其把更多的时间放在企业经营上，让优惠政策真真正正、完完全全发挥作用。

**2. 推广惠企政策智能匹配凸显服务理念的提升。**好的优惠政策是推动企业发展的“及时雨”。尤其是对中小企业来说，能否善用优惠政策，是影响企业发展壮大的大事。推广惠企政策智能匹配，是政府部门从“被动服务”变“主动服务”的有效举措，彰显服务理念之变，坚持这种主动靠前服务能更好地服务企业发展。

## 四、青岛市：城市数字决策一张图

### 一、背景目的

人口是反映一个城市经济繁荣水平的晴雨表，是推动经济社会发展的核心资源和提升城市竞争力的战略底蕴，只有查清摸透人口数据的基本情况，才能科学分析人口发展趋势和规律，更好规划生产力布局、完善公共服务资源配置、提升现代化社会治理能效、支撑智慧城市建设和经济社会高质量发展。受大数据、人工智能和云计算等数字技术影响，决策者在人口数据的获取和采集，基础信息的处理和计算，人口变动态势的感知和分析上获得了全新能力，能够更加全面、深入、精准、灵活地认识“人”的发展特点，提高决策的科学性和精细化水平。尤其是“十三五”以来，随着青岛市大数据产业发展及政府数字化转型的加快推进，人口政务数据、手机信令数据、移动互联网数据等多源大数据在政府决策、城市发展和社会治理等各领域的应用需求持续增强。2019年，青岛市印发了《数字青岛发展规划（2019-2022年）》，明确提出“推动人口、法人、自然资源和空间地理、宏观经济、电子证照等基础信息库与社会信用、海洋等重点领域专题数据库建设，建立健全数据动态更新机制”。2021年，青岛市进一步明确了提出了《数字青岛2021年行动方案》，要求加快协同高效的数字政府建设，创建智慧管用的城市云脑“智能化”体系，构建数智融合政府决策“协同化”体系。因此，青岛市以人口大数据一体化建设和应用为创新突破，建设了城市数据决策一张图平台。

### 二、主要功能

平台以人口多源信息数据资源统筹整合、开发、利用为导向，坚持“以人为本”，按照“1+3”功能架构，构建“一套”人口特征变化趋势动态监测体系，描绘“人口画像”及应用分析“知识图谱”，挖掘人口发展的内在属性，紧密贴合产业就业协调、公共资源配置、重点区域发展等经济社会重点领域对人口发展的需求，形成人口与教育、就业、商圈“三”大应用场景。同时，积极采用研判方法，构建技术模型，解析人口等相关数据变动内涵，发现问题，提出措施建议，形成相应决策研究报告，为发改、教育、人社、商务部门提供决策支撑。

#### （一）人口综合分析版块

一是构建平台数据大屏，作为整个平台的入口，直观展现青岛市人口综合统计重点分析重点指标及教育、产业、商圈等主要专题的重点指标动态变化等。二是构建人口综合分析具体版块，通过开展人口基础数据的综合统计分析，搭建我市人口知识图谱，建设人口数据指标宏观动态展示“一张图”。配合相应分析方法和算法，对人口基础数据资源进行综合加工处理，产生具有“洞察力”的信息资源，实现对人口综合群体发展态势多维度、多层次、可视化的“透视”，研判在不同行政层级、不同划分区域下的人口规

模、结构、素质、布局、流动、跨城迁徙、客流、实时热力、重点人群画像、人口发展预测等动态变化的动态展示和数据分析。



## （二）人口与义务教育资源承载匹配分析版块

基于户籍人口及中小学办学数据，针对义务教育供需紧迫的市内四区，一是开展市内四区各学区教育设施布局、运行状况、承载力现状分析等，识别市内四区饱和及过载的学区、学校；二是分析各学区适龄儿童年龄结构及变化趋势，以此为基础对各学区未来几年入学需求进行预测，结合学区教育设施承载情况，识别未来几年将饱和和过载的学区、学校，提前给出过载动态预警。三是针对过载及即将过载学区，从现状规划教育设施用地和项目规划建设情况进行分析，根据学区过载紧迫程度，提出缓解过载学区的教育设施建设建议，为义务教育设施新建、学区调整、政策制定等提供技术支撑。四是形成《青岛市市内四区人口与义务教育资源承载力匹配研究报告》。



## （三）重点产业结构与劳动力结构匹配度分析版块

以青岛市重点产业就业人口为研究对象。一是绘制重点产业就业人口画像，主要包括平均受教育水平、收入水平、平均年龄和平均工作年限等。二是对重点产业就业人口上述指标近五年变动情况进行研究，分析年度增速、变化幅度，并同全市平均水平以及先进城市水平进行对比分析，研判各重点产业对就业人口的吸引力力度。三是研究各重点产业发展水平和就业人口变化程度的匹配性，建立产业就业结构偏离度分析模型，通过近五年生产总值、产业从业人口等数据变化分析，形成近五年各产业的偏离度展示。四是基于上述平台数据分析，形成《青岛市重点产业结构与劳动力结构匹配度分析报告》。



#### （四）重点商业区域活力指数分析版块

依托人口消费、商业设施等市场大数据，分析确定反映我市主城区重点商业区域活力的主要指标因素，进而构建“重点商业区域活力指数评价体系”，基于该指标体系评估青岛主城区重点商业区域的整体活力及人气指数等分项活力情况，并通过横向对比，明确不同时段与不同重点商业区域活力差别。同时，基于各重点商业区域客群数据，开展重点商业区域消费特征及客群来源分析，通过分析各重点商业区域消费人群居住区市、收入水平、消费结构，刻画出市区重点商圈的发展活力和特征，为商业部门精准判断商业中心与重点消费人群特征需求匹配度，更有针对性开展设施完善、功能提升、业态优化提供支撑，平台开发后形成《青岛市重点商业区域人气活力评估报告》，为提振消费、优化消费激励政策等提供研究分析支撑。



经济发展、公共服务、社会治理等各领域应用场景，能快速打通并促进各类资源协同共享，为形成统一的城市资源体系，助力“城市大脑”智慧统筹发展需求提供支撑。

人口是产业发展的重要支撑，产业发展也是影响人口就业规模的最直接因素。随着当前我市产业优化升级的迫切需求，如何提高重点产业对人口的就业吸引力，推动人口就业高质量匹配产业升级需求，是当前双招双引和产才融合工作的关键着力点。为此，该版块以青岛市重点产业就业人口为研究对象，通过绘制画像，开展人口就业结构偏离度分析，与其他城市开展重点产业就业吸引力对比分析等，以精准支撑政策决策。

当前青岛正处于打造国家文化旅游消费示范城市和国际消费中心城市的关键时期，作为激发城市人口消费活力和内生动力的重要载体，创新开展商圈活力研究对于健全市场体系、提升商业品质、优化业态布局和改善民生意义重大。为此，该版块充分利用多源数据，构建重点商业区域人气活力指数评价体系，动态开展分析评价。

#### 四、应用成效

##### （一）人口综合分析版块

该功能版块的开发，能帮助发改、统计等人口政策决策部门，公安、教育、卫健等人口发展相关业务部门，以及关心城市人口变动的机构和群体，清晰、直观、准确洞察我市人口发展的实时动态特征和长期演变态势，快捷获取其最关注、最核心的数据和指标，如出生、死亡、自然增长、迁入、迁出、机械增长、老龄化水平、劳动力占比等，支撑全市人口数据动态监测、综合分析和研判。

##### （二）人口与义务教育资源承载匹配分析版块

从应用成效看，在准确性和便捷度上，该版块的应用替代了开学前各学校人工前往派出所核对生源信息的粗放模式，能直接通过平台在线操作，精准预测下一学年各学区适龄入学儿童规模，极大提升了区市教育部门招生工作效率、便捷度和准确度。在创新性上，一是通过點選新建教育设施功能，可展现新建设施对缓解所在学区压力的作用，为建设部门合理安排中小学建设时序提供支撑；二是通过学区合并功能，可展现相邻学区合并对学区承载压力的影响，为教育部门通过学区调整、多校划片等措施缓解热点学区压力、促进教育均衡提供支撑。三是基于学龄前儿童户籍地址及落户时间，通过学位预警功能，展示热点学区实施一年或两年预警政策后，对学区承载压力的缓解情况，为区市教育部门及各学校适时发布学位预警政策提供支撑。目前，该版块已经充分应用到市南区、市北区2022年招生预警生源统计工作中。

##### （三）重点产业结构与劳动力结构匹配度分析版块

从应用成效看，其精准抓取了人社部门单位及个人缴纳社保信息，融合打通市场监管局企业信息，实现从就业人口到企业，再到行业的信息贯通，围绕就业人口规模、薪资、年龄、从业年限、受教育年限等核心维度指标，准确刻画了全市主要行业的就业人

口画像。从创新性看，通过设计时间序列模型，准确预测未来五年制造业、服务业及全部从业人员的供需情况，通过创新构建城市就业吸引力综合指标体系，测算不同城市重点产业对人口的就业吸引力，为当前人才人社部门、产业部门精准研判产业发展所需人力资源数量、素质，进而精准引进、按需培育提供直接支撑。

#### （四）重点商业区域活力指数分析版块

从应用成效看，该模块创新构建了青岛市重点商圈人气活力指标体系，通过一级指标、二级指标及总指数测算，按月对比不同商圈的人气活力水平，解析发展优势和存在不足，能够为商业部门完善配套设施、提升服务功能、优化商业业态提供科学支撑。从准确性看，市商务局充分认可平台呈现的数据变动和指标结果，与商务部门日常判断基本一致。目前以季度为频率，向相关决策部门定期提供商圈消费活力指数结果。

## 五、郑州市：政府网站集约化平台无障碍和适老化访问

### 一、案例背景

根据《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》、《互联网应用适老化及无障碍改造专项行动方案》、《互联网网站适老化通用设计规范》相关要求，郑州市政府秉持以人民群众喜闻乐见、易于推广，打造沉浸式、情景式、人性化场景的理念，郑州市政府网站集约化平台自主研发了“站内无障碍辅助工具”，并对集约化平台内所有网站进行无障碍和适老化改造。

该项工作的意义在于，针对老年人和残障人士无法便利获取传统网站信息的痛点，特别定制了网站无障碍和适老化功能，让广大老年群体和残障人士也能便利的获取郑州市政府网站群的信息、应用网站功能、参与互动交流，充分享受智能化服务的便利，消除了网站“数字鸿沟”，为人民群众提供人性化的网上政府平台。

### 二、功能展现

#### （一）功能覆盖面广

郑州市政府网站集约化平台内所有网站全部实施了无障碍和适老化访问功能。例图如下：





## （二）功能全面

无障碍功能覆盖到了《互联网网站适老化通用设计规范》所要求的适老化和无障碍的全部功能点。有语音、读屏、页面区域、配色方案、字体大小、页面大小、大鼠标、辅助线、快捷方式、帮助、重置、退出等 12 个功能模块。



## （三）功能简单易用人性化

### 1. 语音功能

“语音功能”包含“语音开关 ”、“语速 ”和“人声 ”三个功能。

“语音开关”默认开启，点击“语音开关”按钮，就会关闭“语音开关 ”。

“语速功能”默认 1 倍语速，随着逐次点击“语速”按钮，依次是 1.25 倍 、1.5 倍 、1.75 倍 、2 倍 、0.5 倍 、0.75 倍  语速。

“人声功能”默认为“女声”模式，点击“人声”按钮，可切换为“男声 ”模

式。

## 2. 读屏功能

“读屏功能”包含“读屏模式”和“字幕”两个功能。

“读屏模式”功能默认“指读”模式，根据计算机鼠标指针指向，朗读相关文字内

容。点击“读屏模式”按钮，切换为“连续”模式，可以自动连续地朗读计算机屏幕文字内容。

点击“字幕功能”按钮，开启“字幕功能”, 网页下边出现字幕屏（如图①），朗读内容会在字幕屏呈现。



图①

字幕屏左端有“拼音”和“繁体”两个功能按钮，点击

“拼音”按钮，字幕屏里的文字会标注拼音（如图②），点击“繁体”按钮，字幕屏里的文字会标注拼音（如图③）。



图②



图③

### 3. 页面区域功能

“页面区域功能”具有网页区域导航功能（如图④），点击“页面区域”内的任一区域，网页会自动跳转到以该区域为视线焦点的页面，并且该区域会呈现绿色虚线框圈定（如图⑤），方便访问者快速锁定想要浏览的网页区域。



图④



图⑤

#### 4. 配色方案功能

“配色方案功能”包含“高对比度”、“黄底黑字”、“蓝底黄字”、“绿底白字”4个方案（如图⑥），点击任一方案，网页随之转换至此方案（如图⑦⑧⑨⑩），单击“配色方案按钮”会循环转换包括原网页配色方案在内的各配色方案。



图⑥



图⑦



图⑧



图⑨



图 10

## 5. 字体大小功能

“字体大小功能”包含“字体放大 ”和“字体缩小 ”两个功能。

点击“字体放大”按钮，是将网站当前页面文字放大（如图 11），最大可以放大 8 像素。

点击“字体缩小”按钮，是将网站字体已经放大的页面文字缩小，最小至网页默认文字大小。



图 11

## 6. 页面大小功能

“页面大小功能”包含“页面放大”和“页面缩小”两个功能。

点击“页面放大”按钮，是将网站当前页面显示比例放大，界面放大后网页所有的内容（包括文字、图片等）都会随之变大（如图⑫），最大可以放大至2倍。

点击“页面缩小”按钮，是将网站已经放大的页面显示比例缩小，界面缩小后网页所有的内容（包括文字、图片等）也会随之变小，最小至网页默认大小。



图⑫

## 7. 大鼠标功能

点击“大鼠标”按钮，鼠标箭头就会变大并成黑色“”，再次点击恢复原样。

## 8. 辅助线功能

点击“辅助线功能”按钮，为视力障碍用户校对阅读的位置提供帮助，辅助线是横竖两条红色的基准线（如图⑬），再次点击按钮，“辅助线功能”关闭。



图13

### 9. 快捷方式功能

“快捷方式功能”是为访问者提供网站当前页面快捷方式下载的功能，方便访问者下载网站当前页面，以备随时访问本页面。

### 10. 帮助功能

点击“帮助功能”按钮，可查看无障碍辅助应用使用帮助，使用帮助内有各功能快捷键（如图14）。



图14

### 11. 重置功能

点击“重置功能”按钮，各功能恢复默认状态。

### 12. 退出功能

点击“退出功能”按钮，可关闭无障碍辅助功能软件。

### 三、网站适老版

选中网站右上角弹出窗口的“适老版”，可打开网页的“适老化专属网页”样式，在该样式下，网页信息文字会变大，网页布局会转换为适合老年人感官的布局，避免复杂操作和展示方式（例如选项卡菜单模式）。

“无障碍功能”和“适老版功能”可同时开启并使用（如图16）。



图15



图16

适老化专属网页新建开发工作，是对郑州市政府网站集约化平台中的所有站点的每个网页进行针对性的独立设计，网页设计依照扁平化原则进行，避免阴影、透视、纹理等复杂装饰，各信息服务区域实现区域辨识，从而支持老年人感知网页内容、获取网站服务。

#### 四、特点鲜明、易于推广

郑州市政府网站集约化平台所使用的无障碍和适老化辅助工具，是一款基于 Web 技术（HTML, JS, CSS）、兼容 WAI-ARIA 规范的站内无障碍辅助应用软件，符合《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》（GB/T37668—2019）的技术要求。

该工具软件可简单快速植入互联网网站的 Web 页面，无侵入、无依赖，具有广泛的浏览器兼容性，在浏览器 Web 页面提供帮助老年群体和残障人士访问网站的辅助功能。

该工具软件运行不需要外部（浏览器、操作系统等）无障碍工具（浏览器扩展插件、第三方读屏软件等）支撑，界面简洁美观，操作方便快捷，可保留用户操作习惯。

该工具软件部署简洁方便，只需一行 Script 标签代码即可实现全部功能，并支持二次开发，开发者可根据 ARIA 的 API 自行设计功能模块。

网站通过无障碍和适老化辅助工具的支持，可向目标用户提供多种操作方式，实现以人为本的人机交互，形成有效的服务闭环，让广大老年群体和残障人士也能便利的获取网站信息、应用网站功能、参与互动交流，充分享受智能化服务的便利，消除互联网网站“数字鸿沟”。

##### （一）完全无侵入式运行

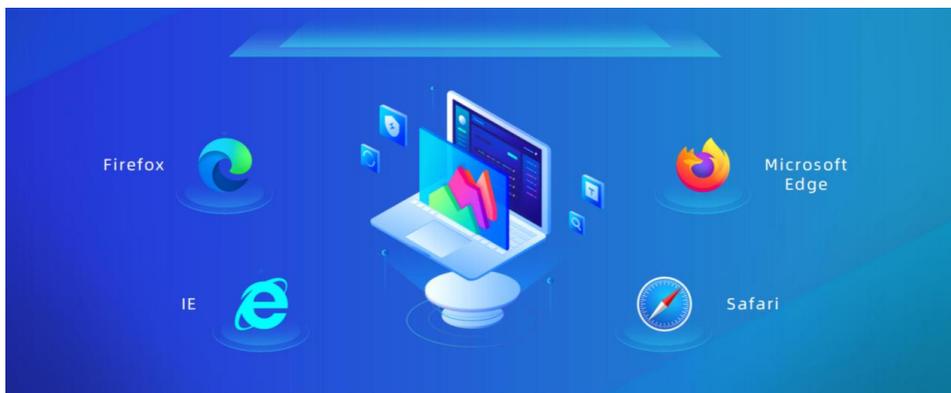
无障碍和适老化辅助工具的运行，是在浏览器端通过浏览器解析脚本运行实现相关功能的，对客户网站的服务端无任何侵入动作，客户网站服务端只需引用一行 script 标签代码即可实现该软件功能。

##### （二）一分钟部署

无障碍辅助工具部署简单方便，程序包可部署于任何网络位置，无需和网站程序体系绑定，只需终端用户能在互联网访问到该软件部署地址即可。正是基于此特性，无障碍和适老化辅助工具完全可以实现云部署，为互联网网站提供云服务，实现网站无障碍辅助功能。也可实现专属化的集成部署，独立服务于专属网站或网站集群。

##### （三）广泛的兼容性

具备广泛兼容性，支持目前所有主流内核浏览器，并且支持国产化操作系统中已经适配过的浏览器。



#### （四）自适应移动版 Web

不仅支持 PC 版网页，并且能自适应支持移动版网页，且移动版支持手势操作（工具条支持左右滑动，指尖点击开启或者关闭），此功能特性在国内处于领先地位。如下图所示。



#### （五）灵活配置项

可灵活配置功能项，实现全部功能、部分功能、功能样式部署，以契合网站特性。

#### （六）支持二次开发、外部语音源配置

支持二次扩展开发，提供多元化的开发接口。内置多种语音合成接口，可配置本地语音源，也可配置第三方语音合成源。

## 六、长沙市：便民日历

长沙市政府网站“便民日历”页面基于多个预设的主题领域，自动对政府网站已发布政务动态、疫情防控动态、经济运行数据、教育资讯、招考资讯、文化资讯等进行归纳，并基于日期对各类便民信息提供导览入口，让网民群众更轻松面对海量的政府网站数据资源，提高获取效率、节省访问时间。“便民日历”置于门户网站右侧推荐栏，不影

响用户日常浏览相关页面，在鼠标滑到指定按钮时自动闪出，便捷高效地提供第一手便民信息，堪称长沙市人民政府网站的“今日头条”，一经推出，就受到市民群众的好评。



## 一、主要内容

“便民日历”主要包括政务动态、疫情防控、长沙经济、政策问答、长沙教育、招考资讯、办事服务及文化资讯等栏目，第一时间发布重要资讯，增进信息透明度；其细分类目一目了然，网民群众可降低信息服务的检索成本。

## 二、功能特点

### 1. 更“轻”的场景：集中最热门的领域

精准服务需求。对于网民群众而言，“便民日历”虽然不是一款全能全知的万能平台，但基于绝大多数普通市民访问政府网站的诉求来说，它是一款“精确瞄准并直接满足用户需求”的“小工具”——为了摸透网民群众最想通过政府网站了解什么，长沙市数据资源管理局对市政府网站用户访问情况、市长信箱来信情况进行了初步统计和分析，并结合近年的上级文件指引、网站建设情况，最终决定围绕疫情防控、人事考试等重点民生领域，以及政策变动、通知公告等政府重点工作开设应用场景。

设置丰富场景。“便民日历”已开放政务动态、疫情防控、长沙经济、政策问答、长沙教育、招考资讯、办事服务、文化资讯 8 个主要场景，每个场景针对网民群众关注热点需求收录最新政府权威信息。例如疫情防控应用场景，既有疫情防控相关的动态资讯，又有长沙市县两级疫情防控值班电话等功能提示信息；招考资讯应用场景，第一时间汇聚各部门单位的招考招录信息；文化资讯应用场景，与门户网站“文化日历”等板块内容打通，推介长沙举办的各类文体活动。

### 2. 更“轻”的操作：实现最智能的推送

实现滚动推送。政务门户网站栏目较多、功能庞杂，市民群众往往难以快速找到需要关注的重点。“便民日历”比照“今日头条”客户端等的智能推荐模式，每天将最值得

关注的便民资讯在“便民日历”中进行滚动推送；如需查询此前的资讯，可通过点击日历表，直接调到指定日期的资讯。

提升用户体验。“便民日历”中多个应用场景，则采用滑动鼠标时页面窗口自动切换来提升用户体验。整个操作过程简单明了，即便是不太熟悉网站操作的老人和小孩，也可以快速掌握操作技能；同时，“便民日历”还汇聚多个专题，以精美图片的形式进行集中推介，整个页面疏密有致，吸引用户驻留浏览。

强化互动功能。“便民日历”的互动功能也十分丰富。长沙市政策问答平台、长沙市政务服务网、政府信息依申请公开等标签页，为“便民日历”拓展互动功能打下良好基础。

良好的界面布局和功能设计吸引用户效果明显。据统计，上线试运行 1 个月内以来“便民日历”各栏目累计点击 10364 次，呈现较高的访问热度。

### 3. 更“轻”的制作：利用最海量的数据

汇聚海量数据。通过对全市 1 个市政府门户网站、9 个区县（市）政府门户网站、39 个政府部门网站进行栏目资源梳理，在不涉及额外的栏目搭建和内容采编维护，规范数据同源管理、避免一稿多发产生维护压力的前提下，围绕 8 个主要场景精心筛选出 12 个数据源栏目，涵盖长沙市政策问答平台、长沙市新冠疫情防控专题、长沙市数据发布平台、长沙市人力资源和社会保障局人事考试网、长沙市政务服务网、长沙市政府信息依申请受理平台等，通过集约化平台条件设置、数据聚合和链接引用，以及对关键字段元素（例如发布时间、资源视图、所属栏目）识别等技术手段，实现基于时间、内容两个主要维度，对跨地区、跨部门的政府网站数据资源基于场景再分类归纳。目前，“便民日历”已累计汇集 461 条信息，并实现数据同源、维护同步。

打通数据壁垒。“便民日历”打通了政府网站与政务新媒体、政府网站和新闻网站的平台壁垒，实现了全市 1 个市级媒体、9 个区县（市）媒体、36 个部门媒体的微信公众号，以及长沙新闻综合频道、长沙晚报数字报的资源聚合。网民群众只需勾选日历中任一具体日期，“便民日历”将为用户直观展现当日所有长沙市政务新媒体的更新文章，以及最新的电视媒体、报刊纸媒的新闻资讯。

“便民日历”是长沙市政府门户网站响应“用户中心建设”“大数据利用”“适老化服务”等所走出的探索性一步，属于日常性的、小步快跑式的数据产品开发和功能应用优化，符合政府网站建设发展总体趋势和市民群众实际需要。

## 七、南宁市：政策兑现综合服务平台

### 一、项目背景

南宁市人民政府门户网站为了更好地做好政策服务水平，通过梳理南宁市现有各类资源及汇聚，融合各类服务应用，在政策文件、政策解读的栏目中提供了南宁市政策兑现综合服务平台的服务链接。

南宁市政策兑现综合服务平台项目（以下简称“平台”），自2020年2月25日正式启动平台建设，于2021年4月率先在自贸区南宁片区上线试点。

平台以政策兑现业务为主线，围绕解决“人找政策”、“政策找人”两个核心痛点进行系统建设，历经6次系统版本迭代，平台具备了企业标签管理、政策上线、政策匹配、政策推送、企业申报、单位审批等核心业务功能，同时，借助南宁市数据共享交换平台与市市场监管局、市科技局、市人社局、市金融办、市信用办、市林业局等单位实现企业数据共享，建立了企业的基础画像，实现了政策的主动、精准推送。

### 二、应用内容

#### （一）打造全市政策兑现的统一入口，解决“人找政策”痛点

以往，各单位的政策分散在各委办局的自有官网、公众号上，企业了解政策比较不便，申报的方式也无法统一，企业对全市推出的惠企政策感知度不高，获得感不强。

平台通过将全市各单位的政策汇聚与平台门户中，向全市个人、企业提供了一个界面友好、格式统一的政策展示界面，通过给政策打上相应的数据标签，帮助个人和企业快速的查询到各单位各行业最新的政策，并进行在线申报，让企业查找政策就像“逛淘宝”一样方便。



图 南宁市政策兑现综合服务平台界面



图 政策详情页面

## （二）全市范围内率先实现政策精准推送，实现“政策找人”

借助南宁市数据中台，打通包括市市场监管局、市发改委、市信用办、市金融办、市科技局、市工信局、市应急管理局、市人社局、市农业农村局的部分企业数据，初步建成了涵盖企业基本信息、标签信息、财务信息、认证信息、奖补信息、政府采购信息等 10 类企业关键数据的企业画像。截至目前，已形成 53 个企业标签，随着政务数据的不断汇聚，企业标签数量仍在不断增加。

基于企业标签，平台通过大数据算法计算政策标签和企业标签的相关性，从而将政策与企业进行匹配，查询出符合条件的企业，通过短信、APP、微信小程序等渠道，向企业联系人进行政策的精准推荐。体现政府“主动、精准”的服务意识。



图 企业标签页面

### （三）基于政务数据应用下的智能审批

以往，政策主管单位在审批企业申报的过程中，需要通过线下发函的方式，向多部门征求意见。平台为解决人工线下企业资质搜集、核验等大量繁琐性工作，开发“智能化审核”功能，通过横向打通各相关单位的数据，自动比对企业资质数据并自动完成审核，基本实现政策兑现业务的“智能化审核”功能。以高新技术企业资质核验为例，以往政策主管单位需要将待核实的企业名单通过发函的方式给到市科技局，才能完成对企业高新技术企业的资质核实工作，流程往往需要耗时一周。借助平台的“智能化审核”功能后，通过对“高新技术企业名单”的数据共享，平台可以在 1 秒内完成资质核验，极大的提升了政策审核效率。

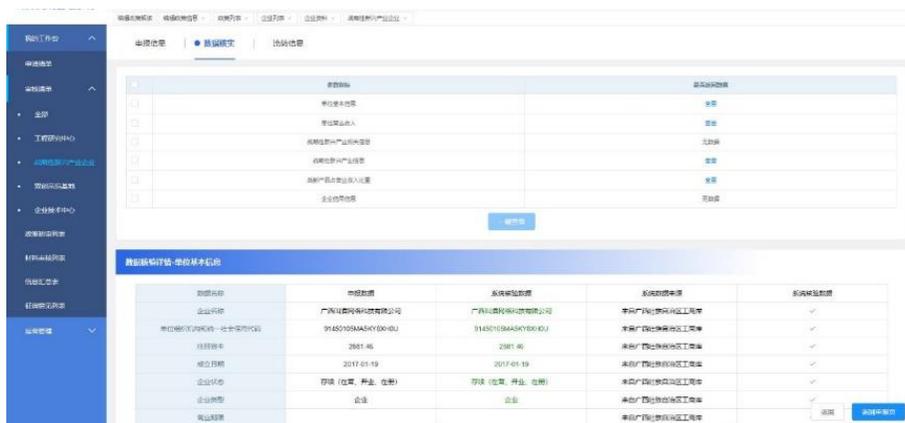


图 企业资质核验界面

### 三、创新融合思路

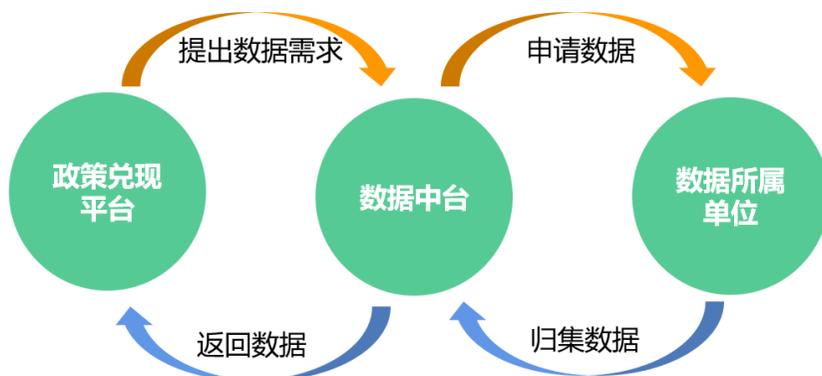


图 数据“聚通用”与“用通聚”双轮驱动

以政策兑现业务开展过程中的“企业画像”、“智能审批”为抓手，推动全市政务数据的质量提升。

以企业画像、企业资质智能审核等政策兑现业务应用场景出发，由政策主管部门提出企业资质核验所需要的数据和核验标准，对于无法直接从南宁市数据中台获取的数据，平台在南宁市数据中台数据供需模块上提出数据汇聚需求，由南宁市大数据局协调相关数据所属单位进行数据共享，平台获取数据进行清洗和应用后，产生新的政务数据，又回流到数据中台供其他单位使用，形成数据环流，以政务数据“聚通用”和“用通聚”双轮驱动，不断的促进政务数据的完善与质量提升。

### 四、应用效果

#### （一）统一入口效果逐步显现

平台上线至今，累计上线政策 71 条，完成政策精准推送 6526 次，累计接收政策申

报 1963 次，累计兑现资金 7262 万。截至目前，在库个体工商户、企业达到 95.6 万家，运营团队累计完成企业数据梳理 201.6 万条，形成企业标签 55 个。

平台上线后，市发改委、自贸区南宁片区、青秀区审批局、高新区审批局、经开区审批局等单位积极对接平台上线政策，为平台上线政策形成统一标准提供了十分宝贵的经验。

## （二）企业画像库基本建成，政策推荐更精准、企业信息更全面

通过对接南宁市数据中台，连通市市场监管局、发展改革委、科技局、工信局、应急管理局、人社局、农业农村局、信用办、金融办等单位的部分企业数据，政策兑现平台初步建成涵盖企业基本信息、纳税级别、认证信息、奖补信息、政府采购信息等十多项企业关键数据的企业画像。通过企业画像，政策兑现平台能够更精准匹配到符合的企业，实现政策主动、精准推送；同时，政策主管单位也能够对企业情况有更为全面和深入的了解。

项目年份	项目名称	审批类型	项目编号	承办单位	主管部门	申请金额 (万元)	操作
2018	南宁市智慧中心公共信息平台建设	初审 (实施类)	发改发数字(2018)78号	市政务数据局	市政务数据管理中心	508	查看详情
2020	智慧物流——南宁市物流信息平台建设(部分)方案(调整)	初审 (实施类)	发改发项目(2020)48号	市物流业发展中心/市智慧物流中心	市经济信息中心	234.7	查看详情
2020	南宁市智慧物流信息平台建设(部分)方案(调整)	初审 (实施类)	发改发项目(2020)52号	市物流业发展中心/市智慧物流中心	市工业和信息化局	891.2	查看详情
2020	南宁市智慧物流信息平台建设(部分)方案(调整)	初审 (实施类)	发改发项目(2020)52号	市物流业发展中心/市智慧物流中心	市经济信息中心	521	查看详情
2020	中国(广西)自由贸易试验区南宁片区先行先试改革创新实施方案	初审 (实施类)	发改发项目(2020)44号	市自贸试验区管委会/自贸片区	自贸片区管委会	254.5	查看详情
2020	南宁市智慧物流信息平台建设(部分)方案(调整)	初审 (实施类)	发改发项目(2020)49号	市物流业发展中心/市智慧物流中心	市工业和信息化局	711.87	查看详情
2018	南宁市工业互联网平台应用二期建设	初审 (实施类)	发改发项目(2018)44号	市工业和信息化局/市智慧物流中心	市中小企业服务中心	923.36	查看详情

奖项类别	项目名称	奖项金额 (万元)	奖项时间	主办单位	奖励方式	公示链接	操作
企业研发经费	南宁市工业互联网中心建设	26	2020/77	南宁市工业互联网委员会	线下拨付	《市工业互联网委员会关于印发〈市工业互联网委员会成员单位〉的通知》	查看详情
财政补贴	智慧物流信息平台建设(部分)方案(调整)	2.46		中国(广西)自由贸易试验区南宁片区	线上拨付	市	查看详情
企业研发经费	工业互联网平台应用二期建设	19.34		南宁市工业和信息化局	线下拨付	市	查看详情

图 企业档案界面

## （三）申报模式标准化，形成多套政策兑现模式

经过一年多的平台运营经验积累，平台运营团队总结了多套标准化的政策兑现业务模式，面向政策兑现单位各种不同的政策兑现业务。

其中，对于未自建审核系统的单位，平台根据单位实际审核流程进行流程配置，并提供数据核验、在线审核等功能；对于已自建审核系统的单位，平台与自建系统打通用户体系与审核流程，单位可在自建系统中完成审核后，将审核结果推送至平台。

## （四）基于区块链技术的信用承诺

以往，企业在申报政策时，需要将《材料真实性承诺书》盖章并提交，但这种纯纸质化操作不仅增加了企业申报的不便，也无法很好的进行追溯。

为此，平台通过与南宁市事前信用承诺平台进行对接，实现了线上签订承诺书。该

功能利用区块链技术，将承诺书上链存储，具备不可抵赖性，且数据会定期上报至国家信用监管平台，一旦企业出现违反信用的行为，则将会被系统记录，并在后续的政务办事场景中被查询到，有效的推动了全国信用体系的建设和应用。

## 五、社会效益

### （一）固化政策兑现业务流程，办理过程透明公开可追溯

借助平台的流程引擎，在根据不同政策的个性化审批流程进行自定义配置的同时，也将该政策的申报流程、审批流程、兑现流程进行固化。企业在提交申请后，可通过平台查看该政策的办理流程 and 办理进度，而在政务审批端，平台会记录每个审批节点的操作人、操作时间、操作内容，审批过程透明公开而且具备可追溯性。一定程度上对审批过程实现了有效的监管。

### （二）稳步推进政策兑现业务提速增效，压缩业务办理时限

平台通过建设“智能审批”功能，将以往的线下资质核验工作，转为线上数据自动化核验，通过“数据跑路”，减少“人力跑腿”，对于企业来说，免去了跑单位开证明的不便，而对于政策主管单位来说，则减少了进行人工核实的工作量。使得审批效率得到较大的提升，政策兑现的办理时限得到有效的压缩。

### （三）政策主动与精准推荐，提升企业“获得感”

基于平台构建的“企业画像”，实现企业与政策的相互匹配，利用电话、短信、APP、微信等多种渠道通知到企业前来办理政策申报。将以往政策兑现业务“等企业来申报”的被动服务，转变成“精准匹配后邀请企业来申报”的主动与精准服务，企业获得感满满，对全市优化营商环境起到了良好的推动作用。

## 六、经济效益

南宁市政策兑现综合服务平台的经济效益主要是间接经济效益，主要体现在一下几个方面：

### （一）通过大数据、信息化手段开展政策兑现业务，降低人力成本

通过平台提供的政策推送、在线申报、在线智能化审批等功能，将以往线下的“一窗式”受理进一步提升为线上的“一站式”办理；将以往的线下纸质材料核查，转为在线材料查阅；将以往的线下资质核验，转为线上数据共享后的自动化数据核验。充分的利用信息化和大数据等先进手段，降低政策兑现业务开展过程中的人力投入，政府效能得到提升。

### （二）通过“企业画像”，对企业进行持续跟踪与扶持，提升政策兑现效率

通过平台构建的“企业画像”，政府能够更全面的了解企业的经营健康状况，特别是对获得了政策兑现的企业进行后续的跟踪，通过数据分析，对政策的实施效果进行科学的分析和评估，为后续制定新的政策提供依据，提升政策制定的科学性和有效性。

## 八、成都市：统一汇聚政策解读信息资源 回应公众关切

### 一、总体情况

成都市充分利用政府网站统一汇聚政策解读信息资源，基于成都市政府信息公开目录开设“政策解读”专栏，作为政策解读总入口，整合汇聚市级部门信息资源，实现政策解读数据一站式发布、多站点共享。2022年1-10月，成都市“政策解读”专栏共发布政策文本解读178条，涉及市发改委、市经信局、市教育局、市市场监管局等28个市级部门，为市场主体和群众查询政策解读资源提供了便利。在加强涉企政策信息公开与解读以及做好疫情防控信息公开与解读两个重点工作方面，成都市人民政府网站打造“企业政策服务”专栏，为企业提供一站式政策解读服务平台。截至目前，“企业政策服务”专栏已公布产业新政50条、民营经济健康发展25条、招商投资政策150余条、政府采购政策40余条、创新创业政策20余条，并且针对企业登记、科技金融、中小企业、人才服务、新经济、收费目录、税收优惠、国土规建等行业发布8大类、22小类，近900条政策解读，为企业“一站式”查询政策及解读资源提供了平台。成都市人民政府网站开设“有效应对疫情稳定经济运行热点政策”专栏，构建信息报送机制，按部门、区（市）县实现对疫情防控有关政策集中整合，形成政策解读“一处发布、多处共享”的同源发布、同步更新模式，为社会公众第一时间了解权威的疫情防控信息及相关解读提供了“一站式”平台。聚焦疫情防控、复工复产、经济重启三大重点，截至目前，“有效应对疫情稳定经济运行热点政策”专栏已发布疫情防控有关政策解读涉及促进就业、降低社保费率、复工复产、金融财税、投融资等80余条，确保疫情防控信息及解读文本依法公开、全面公开、规范公开、及时公开。

### 二、做法模式

#### （一）创新推进政策解读模式，政策解读贯穿“全过程”

为推进政策解读规范化发展，成都市于2016年出台《成都市政策解读规定》，对政策解读的适用范围、解读主体、解读内容、解读形式等作出统一规范。在解读主体上，成都市明确政府规章由成都市司法局会同规章起草部门根据审核同意的解读材料负责解读；行政规范性文件和其他政策等由制定机关或者起草部门根据审核同意的解读材料负责解读，从而有效划了解读职责归属，较好解决了解读主体划分不清、解读推进保障不力的问题（见表1）。在解读内容上，成都市明确规定解读文本必须包含政策出台背景、制定过程、主要内容，对抽象概念、新名词、专业术语等的解释等（见图1），要求解读文本应当全面、准确、详尽，发挥及时传递权威信息和政策意图的关键作用，通过解读

使市场主体和群众“听得懂”、“信得过”，避免出现误解误读政策的情况。

**表 1 成都市解读主体职责划分**

政策类型	解读主体	
政府规章	市司法局（原市政府法制办，下同）会同规章起草部门根据审核同意的解读材料负责解读	
行政规范性文件和其他政策	由制定机关或者起草部门根据审核同意的解读材料负责解读	
①政策出台背景	②政策制定过程	
③政策主要内容	政策解读文本	④抽象概念、新名词、专业术语等解释
⑤指定的解读机构、解读人及联系方式		⑥其他应当补充说明的内容

**图 1 成都市政策解读文本六大内容架构**

为推进政策解读全流程覆盖，成都市在全国首倡“公开即时解读、跟踪回应解读、常态化解读、综合集成解读”四种解读方式（见图 2）。公开即时解读，即政策公开发布时，由解读主体进行的同步解读；跟踪回应解读，即政策公开发布后，解读主体对公众舆论关注的焦点、热点问题进行的回应解读；常态化解读，即在政策有效期内，由解读主体负责的日常解读；综合集成解读，即对涉及相同行业领域的政策，由本行业主管部门作为解读主体，牵头将相关具体政策收集、梳理、汇总后，集成对外发布的解读，以此实现政策解读工作的连续贯通、全流程覆盖。



图2 成都市推行的四种解读方式

成都市推进解读形式多样化,《成都市政策解读规定》作出要求,政策解读形式可通过撰稿解读、在线访谈、政策问答、媒体专访、答记者问、新闻发布会等多种形式进行,并根据政策文件的实际内容,综合运用图表图解、音频视频等多样化方式展现。2022年1-10月,成都市人民政府网站“政策解读”专栏共制作发布政策图解14期,开展发布会解读4期,发布媒体解读43条,访问量共计10余万人/次,有效提升了政策的传播影响力。近年来,成都市在民生热点方面推出多样化的解读形式后,受到社会公众的广泛关注与认可。例如,2021年义务教育入学政策文件发布后,成都市人民政府网站联动市教育局网站、“成都教育发布”、“成都网络理政”等为代表的政务新媒体同步发布“图片+文字”、“短视频+文字”等多元化解读信息,形成宣传矩阵效应,各渠道阅读量达到10万人/次,有效提升了政策的传播影响力,构建出多维度、多平台的解读生态圈。又如,成都市人民政府网站发布《成都市人民政府办公厅关于进一步促进既有住宅自主增设电梯工作的实施意见》文件的图解后,由于更易于社会公众理解政策要点,解读主体成都市住建局接听电话咨询量较图解发布前上涨约三分之二,切实增强了该政策的知晓度。

## (二) 积极探索“数据驱动”模式,推动回应关切智慧化转型

为推动从经验主导到数据驱动的转变,成都市在政策解读与回应关切工作中,已逐步通过大数据技术实现预先研判风险点,实时监测公众关注热点问题、及时响应舆论关注,从而进一步做好政策落地解读与回应全过程工作,持续发挥正面引导作用。成都住房公积金新政及解读于2021年正式发布,为确保新政发布后平稳落地,成都公积金中心把牢“预判准备、监测研判、持续引导”三步要诀,确保公众能够理解政策、用好政策、用足政策。一是紧扣“风险点”,做好政策发布前的预判准备工作。提前开展政策落地过程中可能出现的公众疑问热点研判,主动设置“按月提取”等市民可能关注的问题,设

计简洁明了、通俗易懂的政策问答，通过主流媒体开展“吹风式”“互动式”宣传，确保政策发布、宣传解读、回应解答同调同步。二是紧盯“热议点”，做好政策发布中的监测研判工作、通过对“两微一端”渠道上公众舆论关注的焦点、热点进行监测收集，形成一周内“动态监测、一日一报”机制，整理出网民最为关注的问题，形成市民易于理解的标准答案，并通过主流媒体进一步宣传报道，及时答疑解惑；三是紧跟“接续点”，做好政策发布后的宣传引导工作。针对市民对新政普遍认可和理解后“如何办”“怎么办”“哪里办”等关注焦点，配套出台缴存提取贷款实施细则，让惠民政策更加简单易行可操作，同步持续开展网民意见收集，对政策执行、业务办理、服务体验等全周期的落地情况进行跟踪评估，形成常态化的集成解读和宣传引导。

此外，在政策解读与回应方面，为充分发挥政务热线在汇集公众诉求、吸纳公众意见、诉求数据监测等方面的重要作用，成都市将 12345 平台作为“解读人”和解读部门的有益补充。一方面，成都 12345 平台作为与市场主体和群众直接面对面或者连线的工作人员，承担着一定程度的政策解读推广工作，需要在市场主体和群众来电来信时应用政策解读以及相关知识库内容，为来电来信群众答疑解惑，面对无法直接解决的问题，还需要及时将公众诉求转至对应的解读部门，以确保能够作为政策“解读人”的有效补充，扩大政策解读的覆盖面，全天候回应公众关切。另一方面，成都 12345 平台通过打造“受理一个号码，办理一个平台，数据一个库”，实现了全市的诉求数据治理一体化，归集的社会诉求大数据构成了成都市委市政府科学决策、精准解读、高效回应的参考和依据。疫情期间，成都 12345 平台与成都市社治委、成都市卫健委等相关部门就建立了联动机制，由成都 12345 平台通过社会诉求归集、监测分析研判后，提炼出社会公众对于疫情政策的热点问题，由市卫健委等部门就热点问题进行解读与回应，有效提升了疫情期间政策解读回应的实际效用（见图 3）。基于成都 12345 与成都市卫健委构建的联动机制，通过梳理来电来信数据反映的高频热点疫情防控问题，成都市卫健委在其官方微信公众号曾推出“针对市民关注的疫情防控问题，市卫健委权威回复”系列文章，阅读量达 16.8 万，受到广大市民的关注与认可。

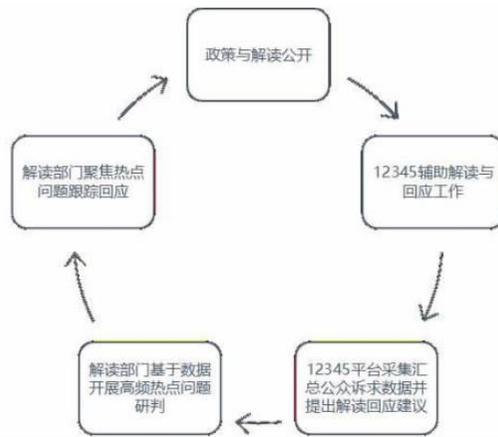


图 成都市疫情期间卫健部门与 12345 平台联动解读回应机制

通过加强数据研判，构建政策发布解读部门与 12345 平台建立互为支撑、互为补充的解读与回应工作模式，成都市相关政策的解读效率进一步提升，群众的满意度进一步提高，并且形成了政民互动的良好氛围，使解读与回应工作良性健康发展。

#### 四、制度机制

为破解一次性解读、延时性解读、隔空性解读等痛点，成都市在全国率先探索实施政策“解读人”制度，要求解读人成为“相关政策全生命周期的管理者”，即从政策制定的意见征集到起草、发布、修订到失效，政策解读人或全程或阶段性参与政策的生命周期，确保解读人全过程、准确性解读政策。并基于此进一步明确政策文件起草部门主要负责人或新闻发言人为解读人，开展公开即时解读、跟踪回应解读；政策有效期内，直接参与起草处（室）负责人为日常解读人，开展常态化解读（见图 4）。同时，成都市实行“政策、解读文本、解读机构、解读人、日常联系方式及新闻通稿”同步六公开原则，即在公开规范性文件及其解读文本、新闻通稿的同时，必须同步公开文件的具体解读机构、解读人、联系方式并实时更新；如果因为机构改革、岗位变动等原因，日常解读人及联系方式出现变动，也必须及时更新并公开相关信息，避免出现解读人“断档”问题，从而确保市场主体和群众在政策有效期内找得到人、联系得上，解读人解得了疑、答得了惑。成都市通过实施政策“解读人”制度，一方面为公众了解政策、解疑释惑提供便利，另一方面打通了政策调整优化的诉求反映通道，基于公众意见反推政策更新改进，有效推动了政策制定者与政策适用主体的良性互动。



图 成都市推行的“解读人”制度

为保障政策解读工作落地落实，充分发挥“解读人”制度作用，成都市还将解读人制度纳入政府部门目标考核，并实行严格的监督考核机制，将政策解读数量、质量以及解读人和联系方式动态更新情况进行通报并纳入政府目标绩效考核范畴（见表 2、图 5），凡是解读人、联系方式未及时更新而受到群众投诉且造成不良影响的，不仅扣减目标分且按相关规定进行追责，以确保“解读人”制度落到实处。

表 2 成都市政策解读工作监督考核职责分工

市级机构	监督考核分工
成都市政府办公厅	负责全市政策解读的推进、指导、协调和监督工作
成都市司法局 成都市网络理政办	负责健全政策备案与解读比对监督检查机制，并定期开展检查通报
成都市网络理政办	将政策解读工作纳入政务公开目标绩效考核重要内容，并会同有关部门组织考核监督



图 成都市将“解读人”制度纳入政府部门目标考核的具体做法

## 五、效益效果

通过以上措施，自2017年以来，成都市政府部门及相关单位发布的政策文件（包括但不止于行政规范性文件）共计4082条，其中发布政策解读的文件数为787条；各区（市）县发布的行政规范性文件数量为726条，其中发布政策解读的文件数为603条，解读率为83%。其中，在政策解读文件中，标注政策解读人及联系方式的文件数为560条，标注解读人比例达到77%。2022年1-10月，市政府部门及有关单位在政府信息公开目录共公开518条政策文件，178条政策解读。其中，市政府办公厅发布157条政策文件，包括2条市政府规章和17条规范性文件，同时发布20条政策解读，市政府办公厅规范性文件解读比例达到100%。

## 六、可推广性

坚持以人民为中心推进新时代政务公开工作向纵深发展，是推进国家治理体系和治理能力现代化的重要组成部分。党的十八大以来，党中央、国务院高度重视政务公开工作。习近平总书记强调，要用制度安排把政务公开贯穿政务运行全过程，权力运行到哪里，公开和监督就延伸到哪里，以公开促落实、促规范、促服务。自我国《政府信息公开条例》施行以来，各地各部门遵循“公开为常态、不公开为例外”的原则，在政务公开各个方面的工作中均取得显著提升与良好成效。为进一步发挥政务公开职能，全力营造更优环境氛围，全国政务公开领导小组第五次会议强调，更加注重提升政策解读质量，以政策解读的“透”引导市场预期的“稳”，以市场预期的“稳”应对外部环境的“变”；更加注重防范化解重大舆情风险，加强舆情走势跟踪分析，积极回应社会关切和群众期盼。针对政策解读“一次性”、解读回应“延时性”等问题，成都市探索实施政策解读人制度，在公开规范性文件的同时，同步公开文件的具体解读机构、解读人、联系方式并实时更新，同时以政策解读人制度为突破口，构建线上线下相结合的解读回应模式，



（二）大数据分析实时洞察贵阳市政府网站需求侧网民真实需求，及时发现社会关注热点，为政府回应社会关切、引导社会舆情提供有力决策支撑

为了更好的服务于领导决策，基于贵阳市政府网站大数据分析决策服务平台，实现了市政府门户网站搜索大数据分析服务。通过对贵阳市人民政府网搜索大数据分析，可以实时了解市政府门户网站的网民热搜词、热搜业务、热搜内容与搜索来源、搜索用户数、搜索转化率等全面的搜索数据信息，实时洞察网民需求与关注焦点，为对政府网站改进供给侧服务、政府网站创新发展决策、乃至政府政策制定提供支撑。



（三）及时响应用户需求为导向、拓展便民服务渠道为举措，大数据分析驱动网站智能问答高质服务，有效解答民众关注的政府办事与政策服务

政府网站互动交流服务是政府同公众交流沟通的桥梁，在征求民见、了解民情、纾解民困、引导民意等方面发挥着重要作用。贵阳市人民政府网通过市长信箱、在线咨询、民意征集、网上调查、在线访谈、网络问政等多种方式与民互动，积累了丰富的互动问答知识信息。通过贵阳市政府网站大数据分析决策服务平台对近几年的公众互动问题分析发现，用户多数的问题具有一定的规律，符合“二八原则”，即 80%左右的需求集中在 20%左右的业务上。根据这一状况，为了给广大公众提供更加贴心、暖心、用心的互动交流服务，贵阳市人民政府网加大便民服务举措，进一步拓展便民服务新渠道，采用语义智能、语义关联、场景识别、搜索引擎、云计算等先进技术构建了 24 小时全天候自动化、主动化、实时化智能问答服务。



（四）大数据分析聚焦百姓关注热点，支撑政府决策优化网站服务供给，助力贵阳市率先构建覆盖中央到地方的统一政策文件库服务平台，为公众提供一站式最齐全政策服务

《2022 年政务公开工作要点》（国办发〔2022〕8 号）明确要求各政府信息公开工作主管部门逐步探索建立本地区、本系统统一的现行有效行政规范性文件库，建立健全动态更新工作机制。事实上，贵阳市政府在政策为民服务方面，先于国家有关指导要求开启了新的探索，根据贵阳市政府网站大数据分析决策服务平台的搜索大数据分析统计发现公众搜索访问内容政策文件类信息占比达 70%左右这一客观情况，本着“便民、利民、亲民”的我为民众办实事原则、优化提升营商环境服务以及不断推进法制化政府建设的需要，贵阳市进一步建设了覆盖国家法律法规、国家政策文件、贵州省政策文件与贵阳市政策文件于一体的从中央到地方多来源聚合的统一政策文件库，在国内地方政府网站上率先实现跨层级、跨地域、跨系统、跨部门政策文件数据的一站式查询获取服务。



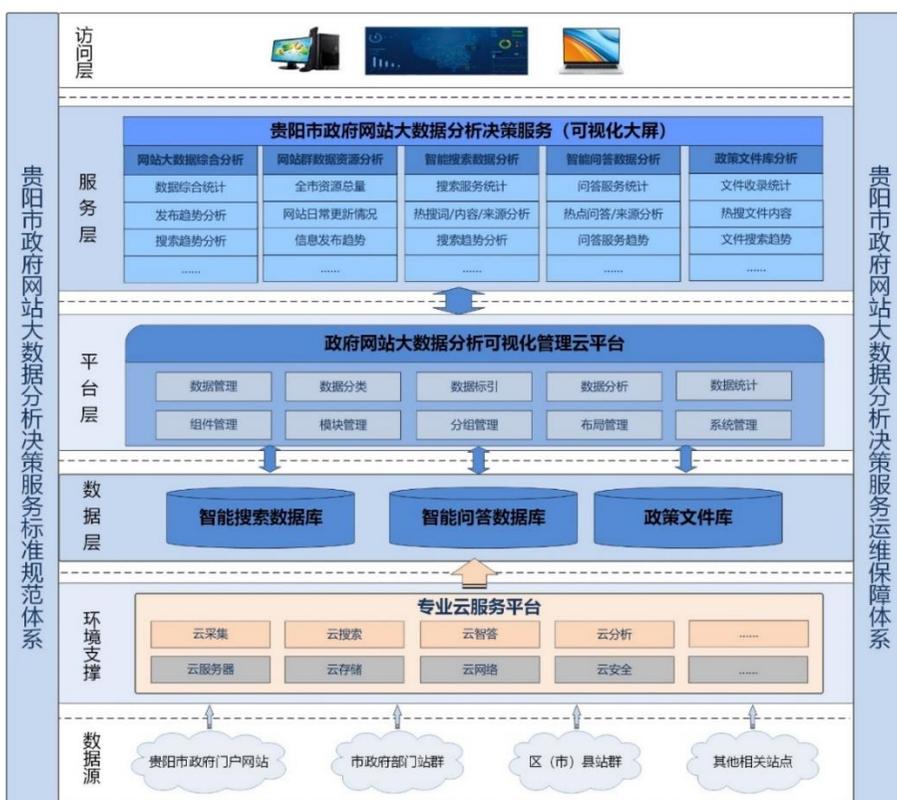
（五）大数据监管、分析、统计贵阳全市网站资源发布服务情况，有力提升贵阳市政府网站日常管理、发展决策水平

贵阳市政府网站群资源大数据分析，通过统筹分析统计全市网站各类数据资源情况以及日常更新情况，各部门、各区县稿件发布排名情况，分析各部门、各区县对市里重要工作部署的落实情况等，为加强全市网站管理、指导全市网站日常维护工作、检查重要工作落实等方面提供决策支撑。



### 三、主要做法

《“十四五”数字经济发展规划》（国发〔2021〕29号）指出要增强政府数字化治理能力，建立完善基于大数据、人工智能等新技术的统计监测和决策分析体系，提升数字经济治理的精准性、协调性和有效性。贵阳市基于自身政府网站信息内容与服务特色，积极在数据利用服务方面深度创新。在已实现贵阳市人民政府网智能搜索功能服务、智能问答服务、政策文件库服务的基础上，在统一的标准规范体系与运维保障体系框架内，充分利用与挖掘各个系统所拥有的政府网站数据资源以及用户行为数据资源而构建了贵阳市政府网站大数据分析决策服务平台，实现对全市政府网站资源的统计分析与时实时监控，实时掌握全市政府网站总体数据资源情况与日常更新情况，实时洞察分贵阳市人民政府网搜索与智能问答服务情况，了解民生所需，为优化政府服务供给、完善网站功能提供决策支撑。



图：贵阳市政府网站大数据决策分析服务平台总体架构

贵阳市政府网站大数据决策分析服务通过互联网安全访问通道为市政府网站管理有关领导提供决策支撑服务，通过大屏、PC机、笔记本电脑多种终端访问。

**服务层**提供贵阳市政府网站大数据综合分析服务、市政府网站群资源分析服务、市政府门户网站搜索大数据分析服务、市政府门户网站问答大数据分析服务与贵阳市政策文件库分析服务，分析政府网站数据资源、更新情况、资源分布、发布趋势、搜索热词、搜索来源、热点问答、热门政策等内容，分析结果以可视化大屏发布，为领导洞察公众需求、掌握政府网站服务状况、改进政府网站供给等工作提供决策参考。

**平台层**是政府网站大数据分析可视化管理云平台，提供对数据的管理、分类、索引、分析、统计等全面处理功能，以及可视化大屏有关组件、模板、标签、布局等管理功能，为应用服务提供分析与管理支撑。

**数据层**是政府网站大数据分析服务的基础，主要采用智能搜索数据库、智能问答数据库与政策文件库三大数据库提供数据资源支撑，其中智能搜索数据库资源市政府门户网站、市政府部门站群与各区（市）县站群数据资源，以及市政府门户网站全面的搜索日志数据资源。

#### 四、效益效果

##### （一）智能搜索，提升了一站式精准化便民服务能力

基于贵阳市政府网站大数据分析决策服务平台，在数据利用服务方面深度创新，贵阳人民政府网搜索大数据分析显示，贵阳人民政府网智能云搜索服务截至2022年10月底，搜索总量高达122.8万次，服务用户总数超过52.4万人，搜索内容主要包括贵阳市疫情防控、产业发展、城市建设、生态环境、旅游服务、乡村振兴等有关主题以及医疗、住房、教育、就业等民生服务，省内用户占比超过50%，北京、江苏、广东、重庆、上海等地用户也有较大程度关注。搜索服务成效显著，客观反映了政府为民生服务真实情况。

##### （二）智能问答，提升了政府网站服务公众的效率

基于贵阳市政府网站大数据分析决策服务平台，实现了网站智能问答大数据分析服务。通过大数据平台分析显示，问答知识库累计积累有效问答知识信息超9000条，辅助问答知识库收集相关信息32000多条。目前，智能问答服务答复咨询提问超过10240多个问题，有效答复率达86.4%，大部分咨询问题集中在住房服务、企业服务、疫情防控、资格考试、交通出行等方面。实践表明，贵阳市通过智能互动实现了与公众的实时、自主、自助互动，做到“读懂”、“猜对”公众需求，达到“有问必答”、“有问快答”，有力提升了贵阳人民政府网服务社会公众的效率和水平，提高了公众满意度。

##### （三）大数据分析洞察，提升了网站科学决策水平

基于贵阳市政府网站大数据分析决策服务平台，实现了政策文件库大数据分析服务，可及时了解政策文件库的收录文件情况、日常收录更新情况、政策文件搜索访问情况，了解政策文件库对公众的服务效果，供领导决策参考。根据大数据平台统计分析显示，贵阳市政策文件库截至2022年10月底共收集政策文件与解读总数超过5万篇，其中国家政策文件超过3.8万条数据、国家法律法规数据2100千多条数据、贵州省政策文件5400多条数据、贵阳市政策文件4000多条数据，累计访问查看总量超过42.1万次，为广大公众提供对政策文件一站式综合查询、浏览、下载等服务，不仅有利于政府政策的进一步传播与落实，也能够更好的全面满足公众获取国家、省政府与市政府政策文件需要，切实提升民众在政府网上服务渠道的获得感、体验感、幸福感。

根据大数据平台统计分析显示，全市政府网站稿件资源总量高达81.7万篇，其中贵阳人民政府网超过16.8万篇、市政府部门网站超过33.2万篇、各区县网站31.2万篇。在网站发布资源拥有方面，贵阳市市场监管局、贵阳市科技局等部门信息发稿量较大，区县级政府则是花溪区、息烽县政府网站信息发稿量居于前列。监测显示，全市政府网站日常更新情况良好。

#### 五、可推广性

贵阳市政府建成网站大数据分析决策服务平台，实现对全市政府网站资源的统计分

析与实时监控，实时掌握全市政府网站总体数据资源情况与日常更新情况，实时洞察公众搜索需求、问答需求，了解公众关注热点、关注趋势、公众来源等情况。通过大数据分析，真实客观了解民生所需，为市政府网站管理部门实时洞察公众需求、掌握政府网站服务状况、及时优化改进政府网站服务供给等工作提供科学决策支撑。

贵阳市政府网站大数据分析决策服务平台是贵阳市政府在数据分析与利用方面的尝试与探索，填补了贵阳市政府办公厅网站管理部门在数据分析决策方面的空白。通过贵阳市政府网站大数据分析决策服务平台，从四个方面取得了转变提升成效，一是对网民搜索需求从几乎一无所知向实时洞察感知转变，二是实现网站建设服务从政府管理思维向用户服务思维转变，三是日常网站优化提升从以政府供给为中心向以用户需求为中心转变，四是网站管理工作从以政府单向决策向大数据支撑科学决策转变。从而，更好的推进了贵阳市数字政府门户建设工作的服务精准化、供给高效化、决策科学化，有力提升了贵阳市政府网站的业务发展与为民服务水平，同时也为政府网站的发展与创新提供了参考思路。

## 十、西安市：政府政策文件库

### 一、建设背景

#### （一）政策要求

2022 年 4 月国务院办公厅印发《2022 年政务公开工作要点》（国办发〔2022〕8 号），要求开展行政规范性文件集中公开，明确各政府信息公开工作主管部门逐步探索建立本地区、本系统统一的现行有效行政规范性文件库，建立健全动态更新工作机制。

2022 年 4 月中共西安市委、西安市政府印发《西安市法治政府建设实施方案（2021-2025 年）》（市发〔2022〕4 号），要求建设法规规章行政规范性文件统一公开查询平台，2023 年年底实现现行有效的地方性法规、政府规章、行政规范性文件统一公开查询。

#### （二）群众需求

目前，我市已构建了市政府门户网站、市级部门网站及各区县、开发区网站集约化平台，实现了统一数据管理、统一发布平台、统一搜索服务。通过对市政府门户网站政务数据统计分析，梳理 2021 年集约化平台统一搜索的 800 多万次用户行为数据，发现群众在平台搜索的最高频词汇和查看内容都是政策类信息，前五条政策文件为：《西安市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纲要》《西安市人民政府办公厅关于建立房地联动机制促进房地产市场平稳健康发展的通知》《陕西省国民经济和社会

发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要》《西安市物业管理条例》《陕西省人口与计划生育条例（西安市）》。

通过数据可以看出，群众对我市及我省出台的政策文件了解需求强烈。为便于群众及时准确了解到政策文件及相关解读信息，亟需建设集国家、陕西省、西安市的政策文件库服务平台以满足群众需求。

### （三）政府内部工作需要

我市政府工作人员在办理文件及起草文稿时，需查询大量国家、陕西省、西安市及其他城市相关政策措施，以便为新政策文件出台收集更多的依据、数据及经验。目前工作人员主要通过互联网搜索网站、中国政府网等查询政策，渠道众多、过程繁琐、筛选复杂，若能通过统一的西安市政府政策文件库查询，将极大地提升工作质效。

## 二、建设目标

基于市政府网站集约化建设基础，结合工作实际，采用先进、成熟的云计算、大数据、信息采集、内容智能加工等技术，构建集国家政策、陕西省政策、西安市政策（含部门、区县）、相关城市政府系统政策文件于一体的西安市政府政策文件库。为企业、群众提供政府系统政策文件一站式综合查询、浏览、下载等服务，进一步提升政务公开质效，增强政府信息公开透明度，为全市经济社会发展、法治政府建设提供有力支撑。

## 三、主要做法

### （一）云采集多来源文件，打造最全面政策文件库。

西安市政府政策文件库云服务平台目标是为公众提供基于西安市政策文件基础上更加全面的政策文件汇集、查询服务，通过云采集方式收录政府网站发布的“国家法律法规数据库”“国务院政策文件库”“陕西省政策文件”“西安市政策文件”以及“相关城市政策文件”所有政策文件信息，实现从中央到地方多来源政策文件的统一入库，并按照来源、主题分类、发文机构、发文年份、文件有效性等多个维度进行数据组织与保存，为后续应用提供基础数据支撑。

### （二）应用NLP、数据标签技术，实现文件多维度政策类别发布。

针对汇聚的每一条政策文件进行内容的分析，通过分析文件级别、面向对象、覆盖范围、涉及行业、企业规模、兑现措施等进行政策的自动标签加工，从而支持用户使用多维度的筛选过滤、文件查询功能。

### （三）应用智能关联技术，实现政策文件组合发布服务。

政策文件的展示一般由文件正文、附件及政策解读等部分组成。以往的政策文件搜索服务中，搜索结果列表中的文件正文、或者附件、或者解读都是彼此孤立的，公众看到附件不知其正文、查到正文不知其解读。对此，本平台建设采用智能识别、元数据提取、智能关联、智能搜索等一系列人工智能技术，实现对政策文件正文、附件、解读智

能关联，以组合方式整体呈现，为公众提供全面的政策文件信息。

（四）采用内容聚合技术，实现重要领域专栏政策服务。

充分利用西安市政府政策文件库云服务平台具备的内容聚合技术与相关功能服务优势，结合西安市政府政策宣传与为民服务需要，针对阶段性重点、热点领域，对“十四五规划”“营商环境”“重点产业与布局”等重要主题搭建了领域政策专栏服务，在每个政策主题专栏中都实现了对西安市、陕西省乃至国家相关政策的汇聚，并进行个性化灵活多变的符合专题主题的页面展示，体现出“专”的特色，同时实现同市政府门户网站有关专题的互联互通，为公众提供更全面的主题政策服务。

（五）集成智能搜索引擎，提供政策文件精准查询服务。

西安市政府政策文件库集成了智能搜索引擎，对政策文件库提供全文检索、模糊检索、分类检索、相关推荐、搜索下拉提示、拼音转化、错别字自动纠正、敏感词屏蔽等完备的智能化搜索功能，以及针对政策文件文号的精准搜索功能，极大方便政府工作人员或广大社会公众按文号搜索政府政策文件。

（六）选用先进建设模式，引领信息化服务发展新方向。

《政府网站发展指引》中指出要充分利用云计算、大数据等相关技术，可依托符合安全要求的第三方云平台开展建设。西安市政府政策文件库云服务平台建设，充分发挥市政府门户网站智能云搜索服务建设模式、技术路线等经过实践验证经验优势，紧密结合实际业务工作需要，采用业界先进的互联网搜索引擎模式进行搭建，通过云端采集多来源政策文件资源并提供发布、搜索服务，不落地部署，引领政府信息化服务建设发展新方向。

（七）选择专业运维保障，按照业务工作要求按需响应。

在以往的政府信息化系统建设中，经常会出现重建设、轻运营的问题，在运营上缺乏制度、规范以及专业团队的设计和参与，致使系统建成后多年不变，不能随着业务发展及时变化。西安市政府政策文件库云服务平台建设的同时，继续采用云服务原厂商提供的专业运维保障与运营分析服务，按需调整，及时服务，第一时间根据西安市政府网站业务发展要求进行优化，保持最优服务效果。定期提供专业的政策文件库搜索分析报告，为政策文件库优化改进提供决策支撑。

#### 四、主要功能展示

（一）政策文件库主页

西安市政府政策文件库主页参照国办对政府信息公开平台建设有关规范要求，坚持“以用户为中心”的服务视角、结合政策文件库业务服务特色进行设计制作。政策文件库主页头部中心位置提供大搜索栏便于公众搜索信息，主导航栏为首页图标、国家法律法规、国家政策文件、陕西省政府文件、西安市文件、其他地市文件不同来源提供导航，



如，选择“国家法律法规”，平台只提供“法律效力位阶”这个维度。而选择“国家政策文件”，平台提供按企业政策和个人政策两个维度，默认选中企业政策，企业政策中包括“文件范围”“文件种类”“企业规模”“惠企措施”“现代产业”“科技企业”“行业领域”七个维度的分类导航供公众根据自己所熟悉的维度浏览检索文件，文件范围根据所选导航菜单而对应不同的地区。



The screenshot shows the 'Policy File Library' (政策文件库) interface of the Xi'an Government. The top navigation bar includes categories like 'National Laws and Regulations', 'National Policy Documents', 'Shaanxi Provincial Government Documents', 'Xi'an City Documents', and 'Other City Documents'. A search bar is present with the text '请输入您要搜索的内容' and a '搜索' button. The left sidebar features a 'Classification Navigation Tree' (分类导航树) with categories such as 'Enterprise Policy' (企业政策) and 'Personal Policy' (个人政策). Under 'Enterprise Policy', there are sub-categories like 'File Scope' (文件范围), 'File Type' (文件种类), 'Enterprise Scale' (企业规模), 'Welfare Measures' (惠企措施), and 'Modern Industry' (现代产业). The main content area displays a list of policy documents with columns for 'Title' (标题), 'Document Number' (文号), and 'Release Date' (发布时间).

标题	文号	发布时间
国务院办公厅转发财政部、国家林草局(国家公园局)关于推进国家公园建设若干财政政策意见的通知	国办函〔2022〕93号	2022-09-29
交通运输部办公厅关于进一步加快国家重点公路建设项目设计审批工作的通知	交办公路函〔2022〕1408号	2022-09-27
民政部办公厅 财政部办公厅关于做好2022年居家和社区基本养老服务提升行动项目组织实施工作的...	民办函〔2022〕60号	2022-09-25
国务院办公厅关于深化电子电器行业管理制度改革的意见	国办发〔2022〕31号	2022-09-23
国务院办公厅关于调整中国人民银行货币政策委员会组成人员的通知	国办函〔2022〕97号	2022-09-23
农业农村部办公厅关于做好“三秋”机械化生产工作的通知	农办机〔2022〕11号	2022-09-21
关于印发《关于深化机动车检验制度改革优化车检	公安管〔2022〕295	2022-09-20

图：分类导航树

政策文件库中包含了相关地市政策文件内容，主要选择了与西安市相关、相近的城市（郑州、成都、南京、福州、长沙、杭州、济南）政府门户网站政策进行了汇聚，同时也进行了政策多维度的标签分类加工，从而提供用户了解其他城市政策的渠道，了解在人才、投资、民生等方面的政策。



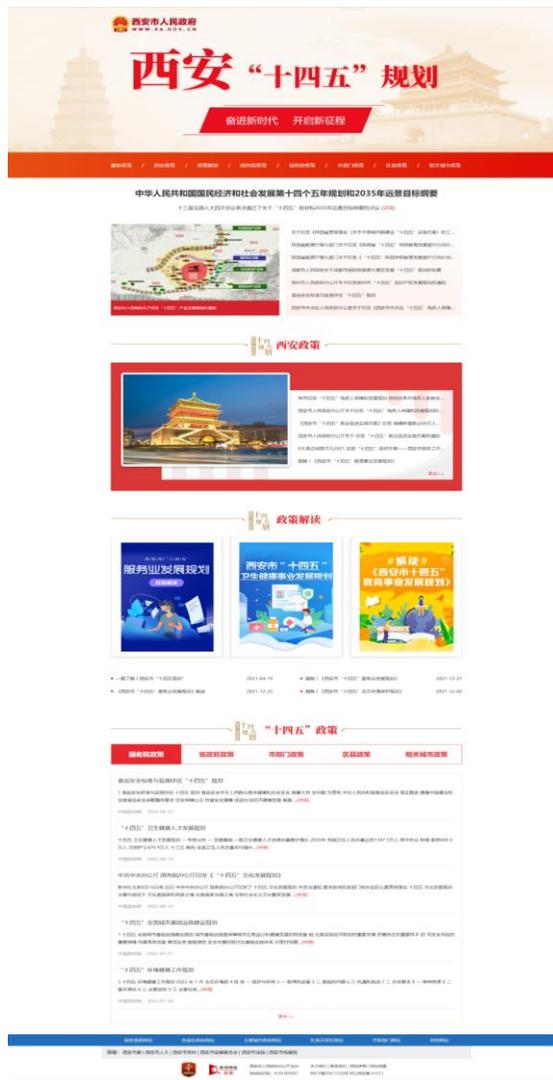
图：相关城市政策

### （三）政策专题

政策文件库提供重要主题政策专栏服务，根据西安市政府政策宣传与为民服务需要，针对阶段性重点、热点领域配置了“十四五规划”“营商环境”“重点产业与布局”“稳经济一揽子政策”几个主题专栏，专栏中聚合了市政府、省政府、国家、相关城市有关政策与解读信息，为公众提供从中央到地方全面的政策服务。



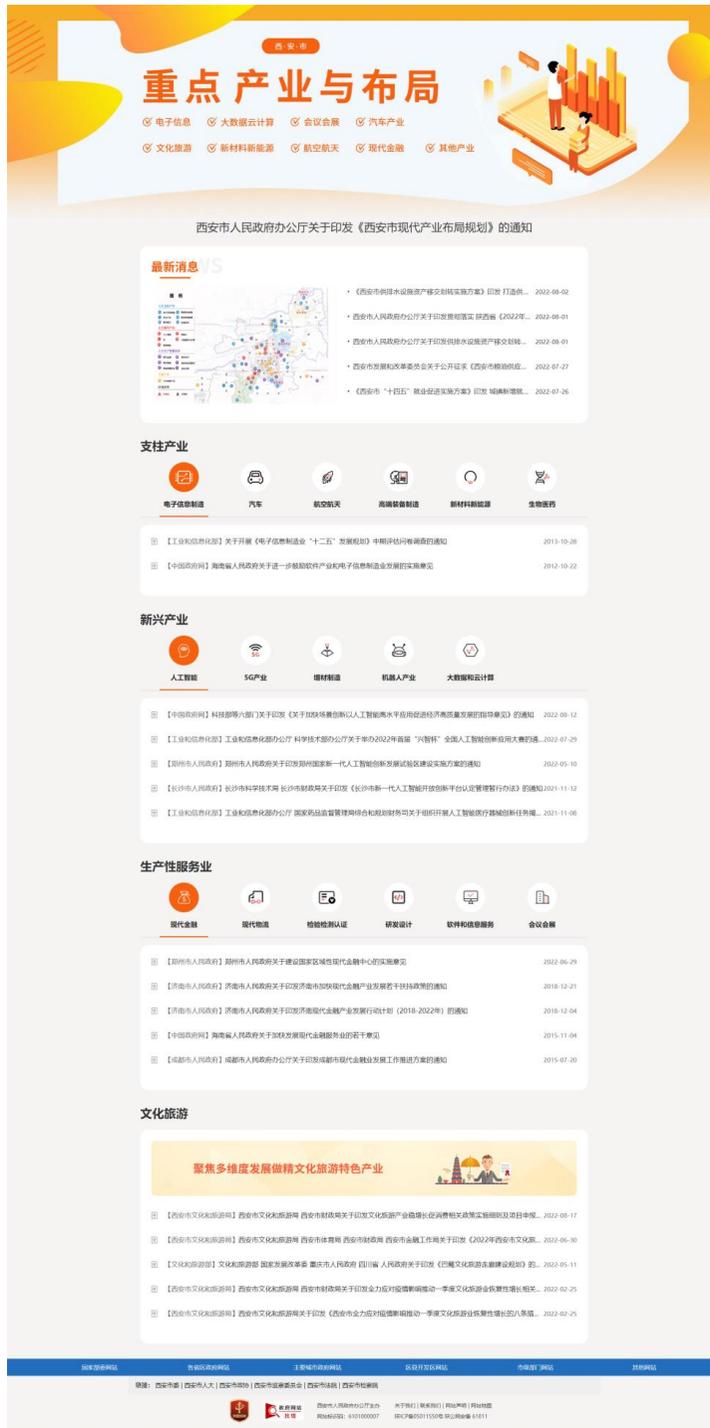
图：“政策专题”板块



图：“十四五”规划”主题政策专栏



图：“营商环境”主题政策专栏



图：“重点产业与布局”主题政策专栏

(四) 政策文件智能关联

政策文件库提供政策文件智能关联展现服务。政策文件的展示一般由文件正文、附件及政策解读等部分组成，在网站发布中一般是以多篇文章方式发布。平台建设采用智能识别、智能关联等技术，实现对政策文件正文、附件、解读智能关联，以组合方式展现，为公众提供全面信息。



图：“政策文件智能关联政策解读、附件”效果展示

### （五）政策文件智能搜索服务

政策文件库集成了市政府门户网站的智能搜索引擎，提供全文检索、模糊检索、分类检索、相关推荐、搜索下拉提示、拼音转化、错别字自动纠正、敏感词屏蔽等智能化搜索功能，以及针对政策文件文号的精准搜索功能，通过对政策文件的元数据智能提取，表格化展示政策文件的重要属性信息。



图：“按文号”精准搜索效果展示



图：“搜索词智能纠错”搜索效果展示

搜索页面在搜索列表的上方有一条功能栏，包括年份范围、有效性、列表样式，列表样式分为列表式和表格式，表格式会将文件的重要属性以表格的形式展示。



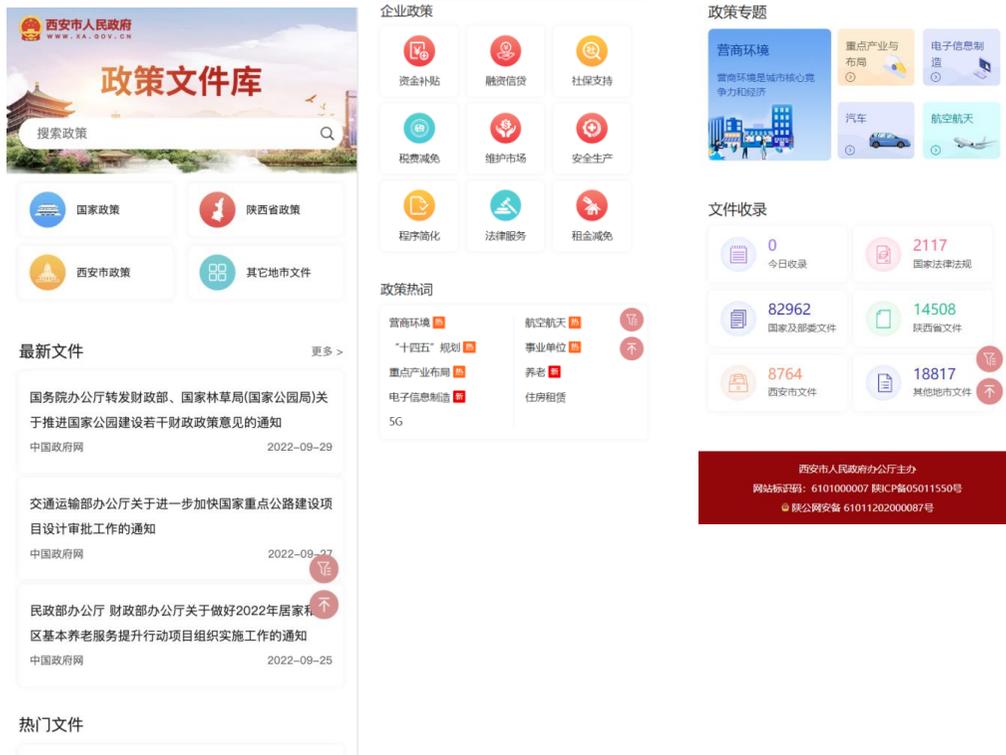
图：搜索列表功能栏



图：搜索页表格式列表

### （六）政策文件库移动版

政策文件库移动版支持适配 PC 版的功能和政策范围，包括政策专题，同样提供政策筛选、全文检索、模糊检索、分类检索等完备的智能化搜索功能。



图：政策文件库移动版

## 五、建设成效

平台截至 2022 年 10 月 30 日，共收集政策文件与解读共 11 万条数据，其中国家文件超过 8.2 万条数据、陕西省文件超过 1.45 万条数据、西安市政府文件约 6700 条数据，其他地市文件超过 1.8 万条数据，建设政策专题 4 个，其中移动版专栏 3 个，按来源提供最新政策、按时间段提供热政策件发布服务，对及时传播政府政策、有效满足公众获取政策文件需要具有一定的社会效益。

## 六、创新总结

一是全。政策文件库汇聚融合国家法律法规库、国家政策文件、陕西省文件、西安市文件、其他城市文件多来源政策文件，便于公众在同一平台中获取全面政策文件。这是目前在全国地方政府网站中率先提供横向、纵向聚合最全面政策文件的政策文件库平台。

**二是专。**政策文件库可以按专题类别聚合政策文件，例如：营商环境、十四五、重点产业与布局等。政策文件库专题具有个性化专题页面，提供政策内容聚合国家、陕西、西安、相关地市政策文件，便于公众了解全面的政府政策。

**三是精。**政策文件库提供政策多维度精细化的内容加工，提供多维度导航筛选功能，支持按“文件范围”“文件种类”“企业规模”“惠企措施”“现代产业”“科技企业”“行业领域”等多维度级联导航，方便公众根据不同维度导航查看文件。

**四是智。**政策文件库支持搜索词下拉、纠错，搜索结果智能推荐等智能化功能。聚合国家、陕西省和西安市有关政策文件，便于公众了解全面的政府政策。

综上所述，西安市政府政策文件库云服务平台建设，符合国家相关政策要求，提升政务公开信息化、集中化水平，整合政府网站政策信息资源，强化中央和地方联动，为公众提供较为齐全的一站式政策文件查询服务。