

# 2023 年数字政府服务评估 暨第二十二届政府网站绩效评估 优秀创新案例汇编

(政府网站篇-省会及计划单列市)

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)

二〇二三年十二月

## 目 录

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| 一、 沈阳市：采用大模型技术搭建更具人格化的网站智能问答平台，懂你所问、答你所需 .....           | 1  |
| 二、 哈尔滨市：打造“以用户需求为中心，以搜索引擎为支撑”的创新型政务资源聚合门户，网站服务更懂用户 ..... | 7  |
| 三、 合肥市：政府网站数据大模型应用 .....                                 | 18 |
| 四、 厦门市：“政府常务会议大数据分析”决策服务 .....                           | 23 |
| 五、 青岛市：政务公开“三上线” 下好政策供给“全盘棋” .....                       | 30 |
| 六、 武汉市：就业创业热力地图 .....                                    | 38 |
| 七、 深圳市：营商环境融合服务 .....                                    | 42 |
| 八、 南宁市：公共服务情景式一件事服务 .....                                | 48 |
| 九、 成都市：创新打造“一件事政策服务集成”场景式服务 .....                        | 57 |
| 十、 贵阳市：大模型支撑，网站智能问答服务秒懂用户、智能解答 ...                       | 61 |

## 前言

2023 年数字政府服务能力评估暨第二十二届政府网站绩效评估指标体系设有“优秀创新案例”指标。该评估指标采用“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 2023 年 8 月至 11 月，共征集到近 260 余家政务信息化主管部门、相关机构推荐的超过 650 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 165 个候选案例中评选出数字政府类优秀创新案例 50 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）。本报告汇编 10 个省会及计划单列市政府网站优秀创新案例。

## 一、沈阳市：采用大模型技术搭建更具人格化的网站智能问答平台，懂你所问、答你所需

### （一）建设背景

#### 1. 国家政策要求

《国务院办公厅关于印发政府站发展指引的通知》明确指出政府面向公众互动服务要通过自然语言处理等相关技术，自动解答用户咨询，不能答复或答复无法满足需求的可转至人工服务。《国务院办公厅秘书局关于印发政府站与政务新媒体检查指标、监管工作年度考核指标的通知》中对政府网站智能问答服务有明确的评分指标与评估权重。

《国务院关于加强数字政府建设的指导意见》进一步强调，认真落实党中央、国务院决策部署，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，构建新发展格局，将数字技术广泛应用于政府管理服务，全面提升公共服务数字化、智能化水平，不断满足企业和群众多层次多样化服务需求。紧贴群众需求畅通互动渠道，以政府网站集约化平台统一知识问答库为支撑，灵活开展政民互动，以数字化手段感知社会态势，辅助科学决策，及时回应群众关切。

#### 2. 社会公众需求

政府网站是信息化条件下政府密切联系人民群众的重要桥梁，也是网络时代政府履行职责的重要平台。将政府网站打造成更加及时、准确、有效的政府信息发布、互动交流和公共服务平台是政府网站职责所在。事实上，越来越多的社会公众通过政府网站这一便捷渠道来咨询了解自己所需要的政府政策、办事流程以及同政府有关的生活服务方面问题，已经成为公众同政府互动的一种行为习惯。为此，建设更加智能化、精准化的政府网站智能问答平台，是有效满足公众网上咨询交流服务的必然要求。

#### 3. 政府工作需要

政府网站提供智能问答服务前，以人工电话、网上邮箱、嘉宾访谈等方式为公众提供咨询服务，这些传统的互动服务方式在服务时间段或答复时效上具有一定的局限性，而智能问答服务可以全天候地响应社会公众的提问，相比人工服务提升了服务响应率、消除了服务空窗期，降低了行政运行成本。政府工作人员通过分析智能问答的热点时段、热点问题，可以更深入地收集公众对政策的反馈，了解公众关心的问题。为政府决策科学化、社会治理精准化、公共服务高效化提供及时、精确、真实的客观依据。

#### 4. 最新技术驱动

大模型技术是时今最火热、最前沿的人工智能技术，是基于深度学习算法、构建超大规模神经网络模型的技术，是人工智能技术的高阶阶段。大模型具有强大的处理能力和深度学习功能，可以自动从大量数据中提取有用的信息，并生成自然语言回答。ChatGPT是大模型技术应用的典型代表，它能够通过理解和学习人类的语言来进行对话，还能根据聊天的上下文进行互动，真正像人类一样来聊天交流。毫无疑问，大模型技术的出现与应用，对提升政府网站的智能问答服务能力具有巨大的驱动力。

## （二）建设目标

沈阳市人民政府门户网站智能问答平台，是按照国家有关文件精神，立足新发展阶段、贯彻新发展理念、构建新发展格局、运用新发展技术，坚持以人民为中心的服务宗旨，积极与民众互动，基于有效满足公众 7\*24 小时实时化、自助化在线咨询服务需要，通过对语义大模型、智能搜索引擎、向量知识图谱、智能云计算等先进技术的综合应用，搭建了具有人格化的网站智能问答服务平台，懂你所问，答你所需，更加精准化、智能化理解与回答公众同政府政策、政务服务相关的各种问题，助力沈阳市打造“全天候、不下线”服务型政府，为广大社会公众提供及时、懂你的政府咨询服务。

## （三）主要做法及特色

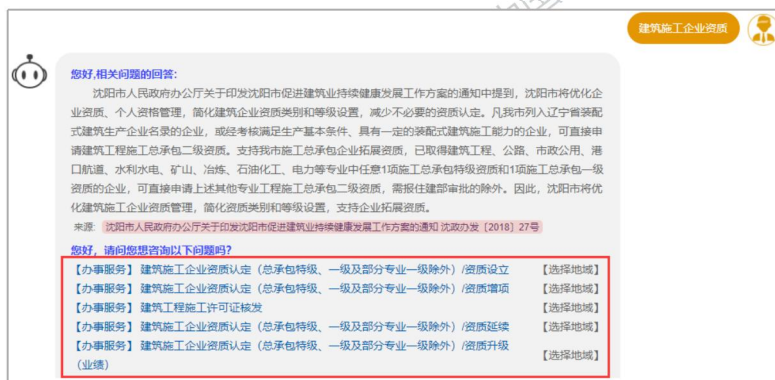
### 1. 采集汇聚全方位政务资源深加工，问答知识规范化

问答知识库是政府网站智能问答服务的核心资源支撑，答复内容的准确性、答复效果的贴切性同问答知识库的数据质量、数据规范性有着直接的关系。沈阳市人民政府门户网站智能问答平台建设的基础是问答知识库建设。网站以问答服务实际需要为导向，确定了以国家级政策与办事、辽宁省级政策与办事、沈阳市政策与办事以及沈阳市网上互动数据为主要知识来源，通过互联网云采集模式，全方位采集汇聚多来源的政务资源，并对采集下来的数据资源进行平台自动化智能分类、标引标注深加工，形成了有效的知识条目，保障了问答知识库中问答知识的规范性，为精准答复用户问题提供可靠的数据资源保障。

### 2. 大模型加持更懂老百姓咨询问题，问答效果人格化

沈阳市人民政府门户网站智能问答平台建设中，同步业界前沿技术，充分利用大模型强大的处理能力和深度学习能力，构建具有沈阳政务资源特色的大模型，对问答知识库全库资源进行多轮训练优化，通过大模型从问答知识库大量数据中提取有用的信息，并生成自然语言回答。网站智能问答服务有了大模型加持，可以更加准确的理解用户咨询的问题，返回同用户所咨询问题最贴近、最相关的答案。

例如问：“建筑施工企业资质”，除了大模型生成答复内容外，同时还给出了出了与之相关的办事服务链接：



图：生成式答复，同时给出办事地址

点击这些办事链接，可以直接进行事项办理：

建筑施工企业资质认定（总承包特级、一级及部分专业一级除外）/资质升级（业绩）

请您选择办理区域：沈阳市

和平区 沈河区 大东区 皇姑区 铁西区 苏家屯区 浑南区 新民市 沈北新区（辉山经济技术开发区） 于洪区

辽中区 康平县 法库县 经济技术开发区

【沈阳市】沈阳政务服务中心（沈阳市沈河区市府大路260号）D区11号窗口

办事指南

建筑施工企业资质认定（总承包特级、一级及部分专业一级除外）/资质升级（业绩）

办理类型：承诺件 权力来源：法定本级行使

事项编码：11210100001582962H300011705400202

咨询 收藏 评价 预约 申报

基本信息 告知承诺 申请条件 申请材料 办理流程 办理环节 特殊环节 收费情况 中介服务 审批结果 救济途径 常见问题 办公公示

基本信息

|      |                                   |      |                            |
|------|-----------------------------------|------|----------------------------|
| 事项名称 | 建筑施工企业资质认定（总承包特级、一级及部分专...        | 业务名称 | 建筑施工企业资质认定（总承包特级、一级及部分专... |
| 事项编码 | 11210100001582962H300011705400202 | 权力来源 | 法定本级行使                     |

此外，基于大模型加持的智能问答具有对答案加工、合并并进行语法通顺后输出的能力，体现答复的人格化效果。例如提问：“从外地回沈阳，社保该怎么办？”大模型将红色线框中命中的多个材料进行理解、抽取、归纳并进行语法加工后，输出答案。

从外地回沈阳，社保该怎么办？

您好，相关问题的回答：

如果您从外地回沈阳，需要前往关系所在区办理转移，携带户口簿、身份证。如果您之前在外省缴纳养老保险，现在要转回沈阳市参保，可通过两种方式办理：网上办理或前往社区中心办理相关手续。具体操作请参考沈阳市社会保险事业服务中心的相关规定。如果您有其他关于养老保险的问题，请联系024-82510065。

来源：查询个人社保在哪个区办理 @办理人异地就业后这样办 失业保险关系转移接续 异地工伤就医报告 城乡居民参保登记（终止参保） 城乡居民参保登记（暂停参保） 内地居民前往港澳通行证续发

您好，请问您想咨询以下问题吗？

【辽宁省沈阳市人民政府】沈阳市下发《关于完善沈阳市基本医疗保险异地就医相关工作的通知》 省内异地长期居住人员保留参保待遇

2021-07-07

满意 不满意

图：多条答案合并输入实现人格化答复服务

这种基于大模型的智能问答系统正在成为社会各行各业智能问答服务的选择。在政府网站问答服务场景中，大模型技术为网站用户提供了一个快速、准确、方便的获取问题答案的方式，帮助他们更好地了解政府政策与服务，同时也有助于提高政府工作效率和沟通效果。

### 3. 多引擎多技术结合业务深度应用，问答功能智能化

政府网站传统的智能问答服务，实际是一种以智能搜索技术为支撑的搜索式问答服务模式，导致答复效果总是像搜索结果，总体上智能化程度不高。对此，沈阳市人民政府网站智能问答平台建设中，我们采用大模型引擎、向量引擎、搜索引擎三大引擎相结合，将大模型技术、向量索引技术、全文搜索技术、文本智能技术、大数据技术等业界最主流智能化技术综合应用，三大引擎部署在同一云平台环境中，技术优势互为补充、功能服务互相协同、应用流程闭环打通，彼此相辅相成，在用户问题口语识别、智能纠错、敏感词智能屏蔽等方面提供更加全面的智能化问答功能。

采用三大引擎支撑的沈阳市人民政府门户网站智能问答平台，在咨询答复流程中，是以“向量引擎+大模型引擎”为主体、以“搜索引擎”为补充，针对用户咨询输入的问题，首先通过向量引擎分析理解，从问答知识库中找到匹配度最高的问答知识语料，供给给大模型引擎，生成具有人格化的答复结果返回给用户；如果通过向量引擎未匹配到相关度高的问答知识，则调用搜索引擎的搜索结果返回给用户参考。

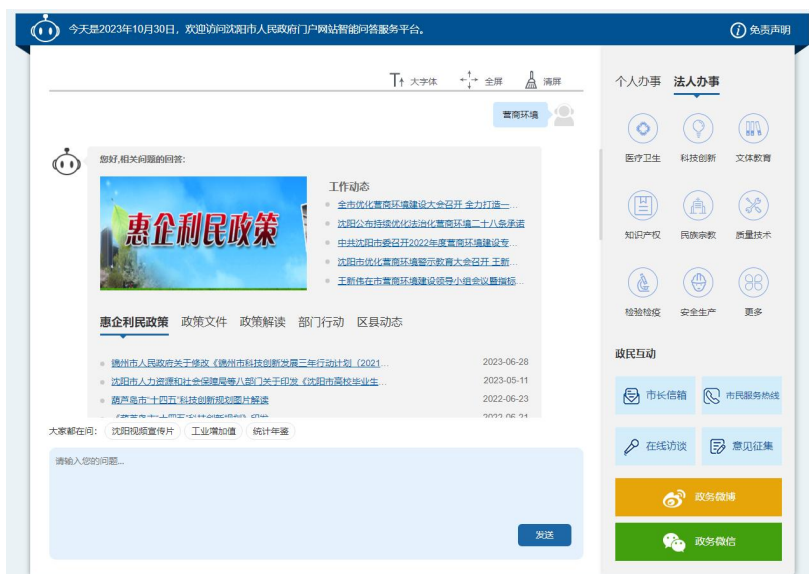
#### **4. 多类别多维度识别引导咨询问题，答复结果精准化**

沈阳市人民政府门户网站智能问答平台在技术层面采用自动识别、自动分类、知识图谱、词汇分析等关键技术对问答库内容进行智能加工标引，采用自动识别标引知识内容的核心词、引导词、标签词等，得以实现答复精确地命中知识点。在业务层面通过对公众提问的分析，将问题进行精准分类归类处理，比如将公众问题归纳为“问候语类”、“政策咨询类”、“办事服务类”、“禁用语类”、“过长语句类”和“无法识别类”等不同类别，并针对不同类别的问题定制引导提示话术，以便更加明确公众所咨询问题需求，从而匹配最为相近的知识内容给出精准答复，也使得智能问答与公众的沟通更加和谐、顺畅。

#### **5. 多来源多类型政务资源智能聚合，答复内容场景化**

沈阳市人民政府门户网站智能问答平台借鉴网站智能搜索的场景化服务经验，创新性提供场景化答复服务。当公众的提问命中定向配置的主题场景时，智能问答的答复结果将会智能聚合多站点、多栏目、多来源、多类型政务资源于同一主体场景中展示，聚合内容包括专题入口、图片资源、政策文件、工作动态等多方面资源信息，方便用户一目了然地掌握同此主题相关的所有内容，实现“问答即服务”。

例如，当公众想咨询了解沈阳市的营商环境有关内容时，提问输入“营商环境”，答复会展示一个有关“营商环境”的主题场景，场景展示内容包括惠企利民政策专题入口、市政府有关最新动态、政策文件、政策解读、部门行动、区县动态等全市相关内容全部展示出来，方便用户查看了解。如下图：



图：智能问答场景式答复服务

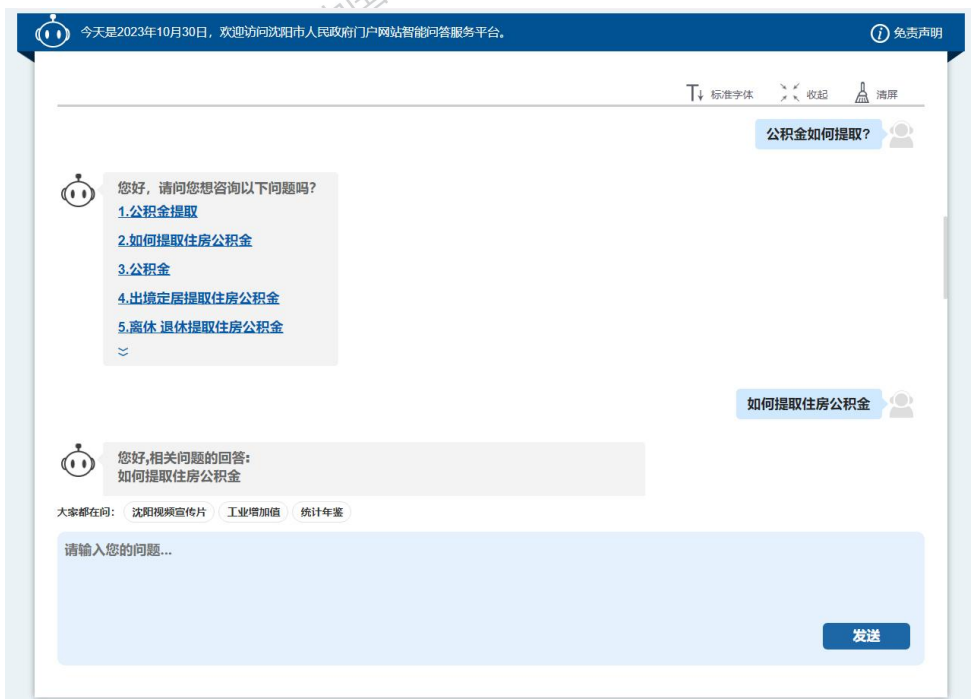
## 6. 多渠道多对象覆盖所有社会群体，问答渠道多元化

习近平总书记曾指出：“网民来自老百姓，老百姓上了网，民意也就上了网。”根据中国互联网络信息中心发布的第52次《中国互联网络发展状况统计报告》（2023年8月）显示，截至2023年6月，我国手机网民规模达10.76亿人，网民中使用手机上网的比例为99.8%。沈阳市人民政府门户网站智能问答平台通过对手机移动端渠道的支持，公众可以随时随地提出问题并及时得到答复，提升了公众的获得感和满意度，提高了智能问答系统的响应率和覆盖率。



图：智能问答手机版服务

《工业和信息化部关于印发互联网应用适老化及无障碍改造专项行动方案的通知》明确要求，加快推进互联网应用适老化及无障碍改造专项行动，助力老年人、残疾人等重点受益群体平等便捷地获取、使用互联网应用信息。为了适应老年人群体的咨询服务需要，沈阳市人民政府门户网站智能问答平台提供加粗、加大字体和全屏幕显示的功能，提升老年人交互体验，更加方便老年人的使用。



图：智能问答适老化服务

### （7. 通过大数据可视化实时分析数据，管理决策科学化

沈阳市人民政府门户网站智能问答平台不仅能够提供先进的便民问答服务，答复功能智能化、答复结果精准化、答复内容场景化、答复效果人格化，还提供大数据可视化实时分析大屏服务，网站管理者可以通过可视化大屏随时查看问答服务的用户量、提问量、用户来源、咨询趋势、咨询主题、咨询热点以及问答知识的来源构成、知识更新量和总量等情况，让管理者能够从整体上掌握平台的使用率、知识的更新频度和平台的服务能力，了解公众的关注热点、社情民意，为政府及时发现社会热点、回应社会关切、优化答复知识供给、有关政策制定等工作提供科学决策参。

### 8. 采用专业型团队云端全天候保障，运维服务可靠化

在以往的政府信息化系统建设中，经常会出现重投资建设、轻运营维护的问题，在运营上缺乏制度、规范以及专业团队的设计和参与，致使系统建成后不能随着业务发展及时更新。沈阳市在建设智能问答平台的同时，采用了原厂商提供的专业团队维护与专业平台升级服务，通过云端提供全天候保障服务，按需调整，及时服务，服务内容包括

对问答知识数据源定期梳理检查、对问答知识库及时补充调整、对问答平台定期升级迭代并定期提供专业的智能问答服务数据报告，全面满足平台运维服务需要，服务质量高效、可靠。

#### （四）案例价值

沈阳市人民政府门户网站智能问答平台，是国内政府网站中率先采用大模型技术的智能问答服务平台，通过大模型对问答知识库、用户实际咨询问题语料进行多轮训练、优化，使智能问答服务不仅能够更好的理解用户问题，懂你所问；而且在理解问题的基础上，智能识别出问答知识库中同用户问题最相近的知识内容，并且智能生成问题的参考答案，答你所需。沈阳市人民政府网站智能问答平台采用大模型技术的成功实践，为全国各地政府网站优化提升智能问答服务树立了样板，具有重要的参考价值。

## 二、 哈尔滨市：打造“以用户需求为中心，以搜索引擎为支撑”的创新型政务资源聚合门户，网站服务更懂用户

### （一）建设背景

国务院印发《关于加强数字政府建设的指导意见》中明确指出，坚持以人民为中心，始终把满足人民对美好生活的向往作为数字政府建设的出发点和落脚点，让数字政府建设成果更多更公平惠及全体人民，不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感。

政府网站是信息化条件下政府密切联系人民群众的重要桥梁，是网络时代政府履行职责的重要平台，是数字化时代政府对外提供政务资源与服务总门户、总入口。以用户为中心、以满足用户需求为目标是政府网站发展的必然趋势，政府网站服务好不好用、实不实用、易不易用，广大人民群众最有体验感、知情权、评判权。

事实上，政府网站在近些年的集约化建设中，汇聚了政务公开、政务服务、政务资讯、政民互动、开放数据、“互联网+监管”等各类政务信息资源与服务，但这些资源大多是多平台、多系统提供，缺乏逻辑关联，各成一体。如何更直接、更便捷、更精准的满足公众的日常需求，成为当前政府网站服务需要破解的课题。对此，哈尔滨市政府在2023 年度的全市政府网站集约化升级建设中，经过多方调研与研究探讨，确定了以提升搜索服务能力为突破口，打造“以用户需求为中心，以搜索引擎为支撑”的创新型政务资源聚合门户，使哈尔滨市政府网站服务更懂用户、更加有效满足用户需求。

### （二）建设思路

**1. 全面贯彻中央决策。**认真贯彻党中央、国务院有关决策部署，遵照省上有关文件要求，结合哈尔滨市政务实情，将坚持和加强党的全面领导贯穿哈尔滨市政府网站集约化升级建设各领域各环节，确保哈尔滨市数字政府建设不偏离轨道、方向正确。

**2. 坚持以人民为中心。**始终把满足人民对美好生活的向往作为数字政府建设的出发点和落脚点，着力破解各种政务资源缺乏逻辑、不能便捷的直接满足用户需求这一关键问题，按需求聚合资源与服务，让数字政府建设成果更多更公平惠及全体人民。

**3. 注重创新引领。**围绕有效满足用户迫切需要，注重顶层设计和实践探索有机结合，

开拓创新思维，全面采用云计算、大数据、人工智能、向量索引等业界最新技术成果，使新技术、新成果在哈尔滨市政府网站集约化升级建设中得到深度应用，引领行业发展。

**4. 强化整体协同。**强化系统观念，加强系统集成，以统一搜索引擎为支撑，统筹推进技术融合、业务融合、数据融合，提升跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的一站式便民服务水平，让用户搜的准、找的全、查的快，提升政府政务服务效能。

**5. 利用数据决策。**探索建立“用数据说话、用数据决策、用数据管理、用数据创新”的政府网站数据治理体系，加强对政府网站发布、访问、搜索等数据的分析统计，实时洞察公众真实需求，有效提升政府网站对内辅助决策、对外服务企业 and 群众的能力。

### （三）主要做法与功能展示

#### 1. 以用户关切需求为出发点，聚合全市政务资源于一体的一窗式门户服务

民之所需，政之所往。哈尔滨市政府网站创新型政务资源聚合门户，是以用户需求焦点为中心，以智能搜索引擎为支撑，根据用户需求关注内容，按照政府单位维度、频道栏目维度、资源业务维度等聚合信息，精准汇聚展示用户所需要的信息与服务。比如，网民想了解哈尔滨市的“人才新政”方面政策与服务，网站会根据用户对“人才新政”需求的理解，按照市政府、市直部门、区县政府、政务新媒体多单位、多来源智能聚合全市政府网站有关内容分门别类在统一窗体门户页面展示，同时在右栏对聚合各来源数据进行归类统计与导航。以用户需求为中心的一窗式聚合门户具体效果如下：



#### 2. 以重点民生领域为着力点，聚合跨平台资源形成主题的专题式门户服务

针对政府网站面向民生领域的重点服务，聚合跨平台资源是指将原本相对比较独立的政务公开、政务服务、政民互动、数据开放、电子地图等不同种类的信息资源按照一定的场景聚合在一起，实现不同网站、不同平台、不同系统从形式、到功能和资源的全

面融合，用户无需关心资源的类型、来源、功能，只在一个主题场景中就可以找到全方位的信息与服务，比如教育、住房、社保、交通、婚姻生育、医疗健康、企业开办等重点民生领域以及营商环境等政府重要主题服务方面，为公众提供最为全面的沉浸式、情景式、专题式门户服务。

专题式聚合型门户服务效果如下：

### (1) “教育”主题资源聚合成专题场景式门户服务

“教育”主题资源聚合服务是由“学前教育”、“义务教育”、“高中教育”、“高等教育”等不同阶段教育的一组服务组成，每个服务都应聚焦本阶段全面教育信息与服务。比如“义务教育”服务，围绕“中小学入学”、“双减行动”等群众重点关注内容，聚合展示了有关最新消息、政策文件、办事服务、电子地图等内容，方便群众直接获取自己所需要的最新重要信息与服务。



### (2) “住房”主题资源聚合成专题场景式门户服务

“住房”主题资源聚合服务优先集聚了住房专题入口、办事服务、住房信息、政策法规、通知公告、常见问题、老旧小区改造、相关办理服务、相关业务系统等同住房有关的全面信息，为公众提供齐全的一窗式服务。



### (3) “优化营商环境” 主题资源聚合成专题场景式门户服务

“优化营商环境”主题，门户聚合优化营商环境的专题入口、优化营商环境各项服务入口、国家政策、黑龙江省政策、哈尔滨市政策、要闻动态、互动交流、政务新媒体等各类内容与服务，以及关联“营商小课堂”特色服务系统，让网民在一个门户页面上找到有关营商环境的全方位政策、信息与服务。



#### (4) “学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育”有关资源聚合成专题场景式门户服务

“学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育”主题，聚合展示了专题入口、学习动态、学习书库、学习时刻以及部门学习、区县学习有关内容，便于了解有关主题教育的全方位信息。



### 3. 以政府门户网站为主入口，实现政府全面政务资源一网通查、一键获取服务

通过互联网信息采集、数据接口同步等方式，聚合融合黑龙江政务服务网（哈尔滨市）、哈尔滨市公共数据开放平台、哈尔滨市公共资源交易中心、哈尔滨市政府微信微博等不同政务平台、系统资源与服务，实现了对全市政务服务资源跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务一网通查服务，让广大社会企业和公众在哈尔滨市人民政府网站上即可一键获取全市政务资源，大大提升了民众获取政府信息与服务的便捷性、全面性。

#### (1) 对“黑龙江政务服务网（哈尔滨市）”办事服务的一网通查

门户聚合了全市办理事项一网通查，使公众可以在市政府门户网站上直接搜索自己所需要的政府办事服务事项，搜索结果可以按照办理对象、行使层级、事项类型等条件进行精准过滤筛选，同时可选择自己所在地域的办事服务，方便公众在从更多入口、渠道获取服务。



## (2) 对“哈尔滨市公共数据开放平台”数据资源的一网通查

门户聚合了哈尔滨市公共数据开放平台的数据目录与数据服务信息一网通查，搜索结果可按数据类型、来源部门、重点领域、开放状态多维条件二次筛选搜索。



### (3) 对“哈尔滨市公共资源交易中心”招投标信息的一网通查

门户聚合了哈尔滨市公共资源交易中心网站的招投标信息一网通查，公众可以在市政府门户网站上搜索到哈尔滨市的招投标信息。



### (4) 对“哈尔滨市政府微信微博”信息的一网通查

门户聚合了哈尔滨市人民政府官方“微信、微博政务新媒体平台”所发布信息一网通查，使公众在网站上可以同时搜索查看微信、微博等新媒体渠道所发的政府信息。



#### 4. 以智能搜索引擎为主支撑，为公众提供智能化、精准化、高效化搜索服务

“有事搜一搜”，搜索是社会公众获取政府网上信息与服务的重要途径。门户基于深度业务学习、智能语义分词、自动聚类、关键词检索等技术，为公众提供智能下拉提示、关键词推荐、拼音转化、智能纠错、通俗语言转化等多种智能化搜索输入功能，有力提升公众搜索输入的便捷性，方便公众快速搜索自己所需要信息。

主要搜索服务效果如下：

##### (1) 智能下拉提示

根据用户输入搜索词在各个主要栏目相关标题内容的下拉提示，自动补全整个标题内容，用户可以直接选择定位浏览相关网页，便于用户快速找到内容。



##### (2) 智能纠错

门户通过学习分析大量的用户搜索输入词汇，比对搜索词典标准词汇，自动检测公众搜索输入的错别字，智能纠正为正确词汇搜索，并提供相关提示信息。



### (3) 通俗语言转化

门户建立了政府服务相关的“百姓体、政务术语”词库，支持大众百姓语言、政务术语搜索输入识别，对公众搜索输入的百姓语言自动转化为标准政务词汇搜索，并给出对应搜索提示。



### (4) 拼音搜索转化

门户采用词语智能拼音匹配模式，并结合关键词提醒联想功能，实现拼音搜索转化功能，当公众搜索输入汉语拼音时，自动转化为对应汉语词汇搜索，同时给出对应搜索提示。



### （5）政策文号精准识别搜索

门户提供按政策文号搜索精准对应政策文件功能，也支持文号模式搜索精准识别所在文件，可有效满足公众按文号精准搜索需要。例如搜索“哈政发〔2023〕28号”可精准搜到该文件。



### （6）政策文件多维条件筛选搜索

政策文件搜索是网站的核心搜索服务，平台对政策文件提供多维筛选搜索功能，用户可以选择机关代字、发文年份、主题分类、政策类型等进行综合条件的选择过滤出相关的文件，搜索结果同时表格化展示文件主要信息。



### （7）政策文件智能关联搜索

政府政策文件通常由政策原文、政策解读以及政策附件组成，是一组不可分割的文件。平台采用智能识别、智能关联等技术，实现对政策文件正文、附件、解读智能关联，搜索结果中以组合方式展示，为公众提供全面的政策文件信息。

政务公开 哈尔滨市人民政府办公厅关于印发哈尔滨市社区工作者管理办法的通知

|       |                                                                                                               |       |         |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------|
| 文 号:  | 哈政办规〔2023〕3号                                                                                                  | 主题分类: | 综合政务、民政 |
| 发布机构: | 市政府办公厅                                                                                                        | 时 效:  | 现行有效    |
| 相关解读: | <a href="#">【部门文字解读】《哈尔滨市社区工作者管理办法》解读</a><br><a href="#">【媒体文字解读】《哈尔滨市社区工作者管理办法》</a>                          |       | 收起 ^    |
| 搜索命中: | 哈尔滨市人民政府办公厅关于印发哈尔滨市社区工作者管理办法的通知 哈政办规 2023 3号 哈尔滨市社区工作者管理办法的通知 相关解读: <a href="#">【部门文字解读】《哈尔滨市社区工作者管理办法》解读</a> |       |         |

哈尔滨市人民政府-2023-09-11

政务公开 哈尔滨市人民政府关于印发哈尔滨市加快数字政府建设实施方案（2023—2025年）的通知

|       |                                                              |       |      |
|-------|--------------------------------------------------------------|-------|------|
| 文 号:  | 哈政发〔2023〕20号                                                 | 主题分类: | 综合政务 |
| 发布机构: | 哈尔滨市政府网                                                      | 时 效:  | 现行有效 |
| 搜索命中: | 案（2023—2025年）的通知 哈政发 2023 20号 批、信息报送、督查督办、会议通知、视频会议等共性业务网上闭环 |       |      |

哈尔滨市人民政府-2023-04-13

相似信息1条▼

### 5. 大数据实时洞察用户需求，为优化网站供给与创新发展提供辅助决策服务

哈尔滨市政府在建设“以用户需求为中心，以搜索引擎为支撑”的创新型政务资源聚合门户过程中，为了更好的了解公众实际需求，采用数据监测、数据挖掘与数据分析技术，实时洞察公众对政府网上服务的真实需求点、关注点，通过对公众热点搜索词、搜索访问内容、搜索用户来源、搜索用户数、搜索转化率、搜索服务趋势变化等内容进行全方位分析，研究汇总社情民意关注热点，量化评估政府施政效果，为优化政府服务供给与网站发展决策提供数据支撑。



#### （四）服务成效

哈尔滨市政府构建“以用户需求为中心，以搜索引擎为支撑”的创新型政务资源聚合门户，通过统筹推进技术融合、业务融合、数据融合，实现对市政府门户网站、黑龙

江政务服务网（哈尔滨市）、哈尔滨市公共资源交易中心网、市政府官方微信微博新媒体、市直部门与区县网站群等不同站点、不同系统、不同平台信息与服务的跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务形成政务资源聚合门户一窗式展示与一网通查服务，为广大社会公众和企业提供更加便民、利民、亲民的政府服务。

根据哈尔滨市政府网站集约化管理平台的大数据统计分析显示，门户服务自上线以来至 2023 年 10 月中旬，网民年度搜索访问总量接近 115.8 万次，服务用户数累计接近 40 万人。网民重点关注内容主要包括事业单位招聘、职称评定、住房与公积金、医疗保险、营商环境、义务教育、社会保障、乡村振兴等方面，来自北京、上海、江苏、辽宁、广东等省份的网民访问居于全国前列。

通过大数据分析，及时了解公众真实需求与关注点，客观了解民生所需，为哈尔滨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，让网站服务更知用户、更懂用户。

### 三、 合肥市：政府网站数据大模型应用

#### （一）项目背景

合肥市于 2019 年在全省率先完成全市政府网站集约化平台建设工作后，持续开展数据治理工作，依托信息资源库开发应用系统，为公众提供权威、及时、便捷的信息服务，取得了一定的成效，但政府网站搜索内容不精准、智能化程度不高等问题仍然突出。

当前，涌现出来了一大批通用人工智能技术，包括已发布的讯飞星火认知智能大模型、ChatGPT 等技术，使得人工智能的技术更具落地可行性，人工智能正在成为全球科技竞争的制高点和全球经济发展的新引擎。2023 年 6 月，安徽省省长王清宪主持召开专题会议要求，以全时全域场景应用驱动人工智能技术迭代升级，推动更多新技术、新产品和新应用在科学研究、产业转型、智慧民生等领域落地，持续带动认知大模型技术攻关，丰富产品体验。

为抢抓人工智能发展机遇，有效提升政府网站智能化水平，市数据资源局（市政府网站管理中心）在合肥市政府门户网站先行先试，积极探索政府网站数据大模型应用工作，结合大模型技术打造智能问答服务系统，升级合肥市政府门户网站服务，高效解决政府网站政策文件难查找、办事服务不智能、信息搜索不准确等问题，增强智能交互能力，创新网上政务服务新路径。

#### （二）建设目标

先期以合肥市住房公积金为切口，在合肥市政府门户网站构建智能网站助手，通过使用认知大模型的技术提升合肥市住房公积金业务咨询场景服务能力，满足市民住房公积金相关政策文件查找、政务服务事项直达、动态资讯获取等需求，激活传统业务系统效能，赋能政府网站建设。

##### 1. 理解用户需求，业务诉求高效处理

借助大模型语义理解能力，根据提问内容，快速高效提取简洁准确的信息摘要，深入理解市民有关住房公积金业务的咨询需求，快速找准市民核心诉求。

## 2. 强化智能搜索，政策查询更高效

利用大模型自然语言处理能力，捕捉文本之间的复杂关系和隐含信息，迅速锁定住房公积金相关政策文件、业务动态等关键信息，筛选出市民需要查找的政策文件，相比传统全文检索技术，能够实现更加精准的搜索，并且快速进行内容回复动态生成，让政策查询更加便捷高效。

## 3. 提升用户体验，政务服务更智慧

准确理解市民业务需求后，自动匹配住房公积金相关政务服务事项，并在提问框上方进行呈现，市民可以直接点击，在线查看办理相关政务服务事项。

### （三）建设内容

在市政府门户网站构建服务助手工具，以智能问答的方式为用户提供问答的快速精准响应，遵循“大模型小切口”理念，通过将 2023 年合肥市住房公积金 32 个政务服务事项、政策文件、业务动态等数据同步导入到大模型中，利用大模型的认知智能推理能力，对非结构化的文本数据实现快速分析和内容动态生成。

### （四）技术方案

合肥市政府网站数据大模型应用整体系统包括数据对接采集、网站助手工具、文档问答系统、认知智能大模型服务（公有云）。

#### 1. 整体流程

整体业务流程分为网站数据采集和网站大模型应用两个流程：数据采集对接处理和文档问答应用。首先，通过数据采集对接将数据推动到文档问答系统；然后互联网端用户通过合肥市政府门户网站的网站助手工具进行问答。

网站数据采集流程，将现在有的网站数据通过接口对接到数据对接采集模块，并推送到文档问答系统，文档问答系统对文档进行数据进行过解析、分片，存储到 ES 库、向量数据库。

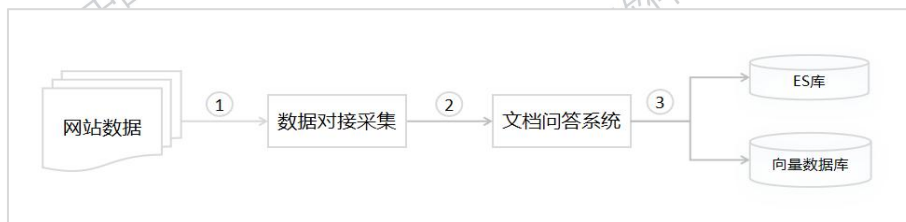


图-数据对接采集业务流程

网站数据大模型应用将该工具模块挂载到合肥市政府网站门户，该应用通过和文档问答系统进行对接，文档问答系统包含聚合服务，通过调用大模型的认知能力提供问答推理能力进行问题响应。

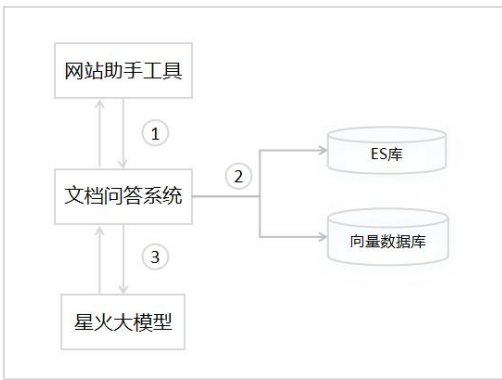


图-网站助手工具智能问答

## 2. 系统框架

本系统在合肥市政府网站门户新建网站助手工具、数据采集对接、文档问答系统，部署在合肥市政务云，并依托公有云大模型推理服务能力。



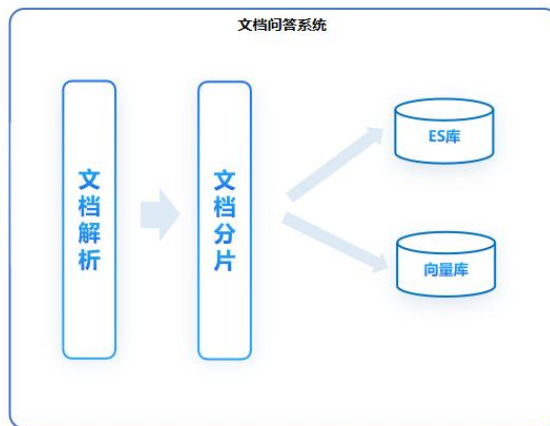
网站门户使用原有的网站门户。网站数据大模型应用，提供问答式交互，问题特征抽取及推理能力对接文档问答系统提供。

数据采集对接模块，提供将网站门户涉及到的政策、资讯数据推送到文档问答系统。问答系统将数据分析、切分存储到向量库和 ES 检索库。

## 3. 主要模块设计

(1) 数据大模型应用。在相关板块内放入市民重点关注的问题，如公积金模块。市民点击进入问答搜索界面，如输入公积金相关问题，数据大模型应用根据网站内相关数据进行智能提炼回答。

(2) 文档问答系统。文档问答系统，可以对外部传过来的数据进行解析，生产向量和文档数据存储到向量库和 ES 库。



(3) 大模型公有云服务。大模型公有云服务，通过互联网端的大模型引擎提供服务能力。结合文档问答系统提供的问题向量数据和检索文档进行智能推理和结果生成。

#### 4. 数据安全设计

数据对接采用接口对接方式，由集约化平台根据业务需求提供相应的数据接口供开发厂商调用。同时为保证接口安全，对接口采用服务鉴权保护和白名单来源限制措施。

#### (五) 预期成效

通过合肥市政府网站数据大模型应用的建设，解决市政府门户网搜索不准确、不精准等问题，有效提升合肥市政府门户网站智能化水平。通过该试点，后续将继续强化与合肥市政府网站的深度融合，持续推动全市主题业务逐步上线，拓展更大领域的场景应用接入，打造政府数字化改革领域的创新实践应用，建立数字化创新场景标杆。

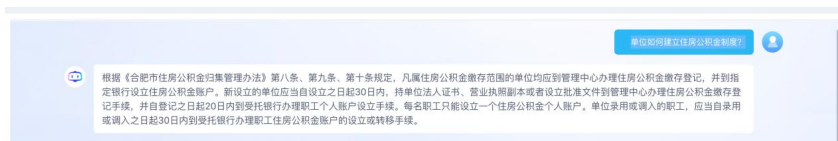
#### (六) 效果展示

问题一：单位怎么建立公积金制度？

现在：



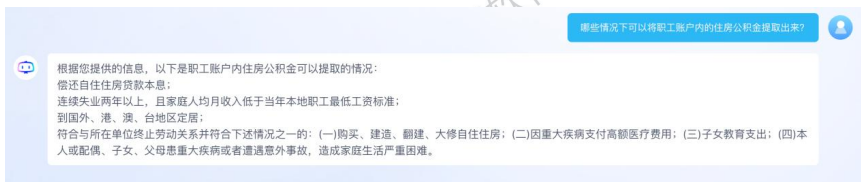
大模型智能问答：



问题二：哪些情况下可以将职工账户内的住房公积金提取出来？  
现在：



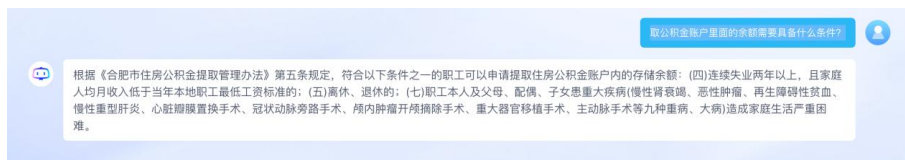
大模型智能问答：



问题三：取公积金账户里面的余额需要具备什么条件？  
现在：



大模型智能问答：



问题四：个人住房公积金最高能贷款多少钱？

现在：



大模型智能问答：



#### 四、厦门市：“政府常务会议大数据分析”决策服务

《国务院关于加强数字政府建设的指导意见》提出提升辅助决策能力。建立健全大数据辅助科学决策机制，统筹推进决策信息资源系统建设，充分汇聚整合多源数据，拓展动态监测、统计分析、趋势研判、效果评估等应用场景，全面提升政府决策科学化水平。2022 年《福建省人民政府关于印发福建省数字政府改革和建设总体方案的通知》要求提升行政综合决策能力。建立健全大数据辅助科学决策机制，建立主题数据库和分析决策模型，建设中枢数字驾驶舱，打造“一屏掌控”的中枢驾驶舱应用场景，提升政府决策数字化分析能力和数字化治理能力。

##### （一）总体情况

根据国家、福建省相关文件要求，通过对 2023 年福建省地市和相关城市（深圳市、

成都市、青岛市、大连市、宁波市）政府常务会议召开情况，进行对比分析，形成数据分析可视化大屏。通过对召开会议的次数、议题数、特色词汇、会议主题热度、会议日历分析、多城搜索等进行对比分析，聚合出政府常务会议研究重点工作、政策落实、创新发展等内容，为市领导提供上级政策贯彻落实、省内地市参考比较、其他城市对比分析的辅助决策支撑。

## （二）功能特点

**一是全。**通过以本市政府常务会议内容为主的汇聚政府网站公开内容，加上政府网站公开的政策、要闻、信息公开等全方位信息，同时汇聚福建省及地市常务会议、政策、要闻、公开等资源信息。另外拓展相关对标城市（深圳市、成都市、青岛市、大连市、宁波市）政府网站的会议、政策、要闻、公开等政府网站内容。聚合最全面政府网站资源的平台。

**二是专。**通过针对常务会议的主题抽取，可以针对常务会议专门的主题内容进行对比分析，可以根据本市全年的工作安排、政策落实进行对比分析，针对专项主题进行深入的跟踪与对标等分析例如：投资工作、人才工作、重点产业等。便于研究人员、领导聚焦专题分析。

**三是智。**应用 NLP、数据标签、词云图谱、模型训练技术，实现常务会议内容智能化分析。实现会议内容进行主题智能化拆分，深度分析；同时结合模型训练、聚类分析、词云图谱、向量搜索等智能化内容分析技术深入分析常务会议内容，提供会议次数、议题数、主题热词、内容热度、会议日历等多种功能数据分析。

**四是易。**通过数据可视化分析与展示技术，提供了非结构化的常务会议内容到结构化的数据分析展示的转换，通过柱状图、散点图、云图词、数据排序统计、日历展示等提供直观的比较分析，一屏展示分析结果。

## （三）做法模式

### 1. 全面采集政府常务会议，横向比较会议数。

采用分布式大规模云采集技术，实时采集 2023 年福建省及省内地市和厦门对标城市（深圳市、成都市、青岛市、大连市、宁波市）政府常务会议内容。包括会议内容、日期、议题等主要信息，并且同步会议召开，及时更新。

针对常务会议主题数进行抽取后，根据召开会议的次数、议题数等进行图表展示，对比召开会议数量、议题数量，了解各地召开会议的频率。

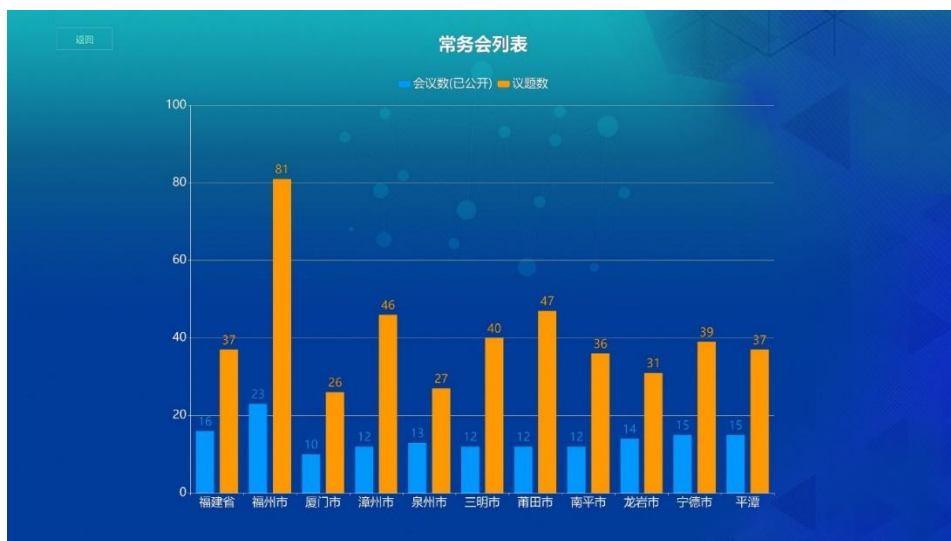


图 常务会议、议题数量统计图表（福建省及地市）

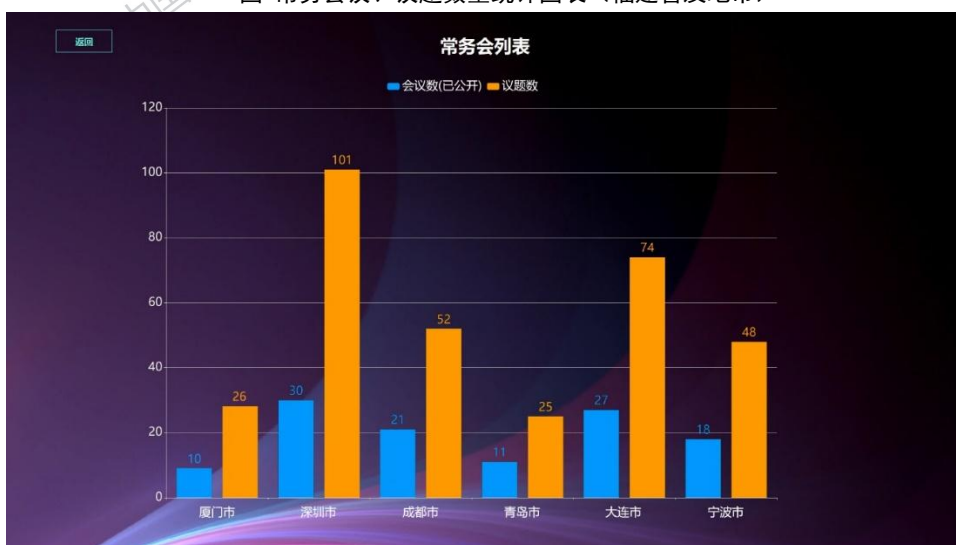


图 常务会议、议题数量统计图表（厦门市及相关城市）

## 2. 常务会议内容智能化、可视化分析，易于综合比较。

针对常务会议议题内容，采用自然语言识别、数据标签技术进行主题拆分，进行深度分析；同时结合模型训练、聚类分析、词云图谱、向量搜索等智能化内容分析技术，提供会议特色词汇抽取、会议主题分析、会议日历统计等多种功能、多个角度的综合分析，便于直观的对比、总结各地政府的工作开展、政策落实等情况。

根据常务会议内容分析，可以进行特色词汇抽取，通过词云大小展示内容的热度。为厦门市提供省内对比、省外对标城市相关拓展分析。



图 常务会议特色词汇云图词（福建省及地市）



图 常务会议特色词汇云图词（厦门市及相关城市）

针对常务会议主题进行对比分析，通过会议主题的可视化图形（散点图）展示、对比每个主题的会议提及数量情况。

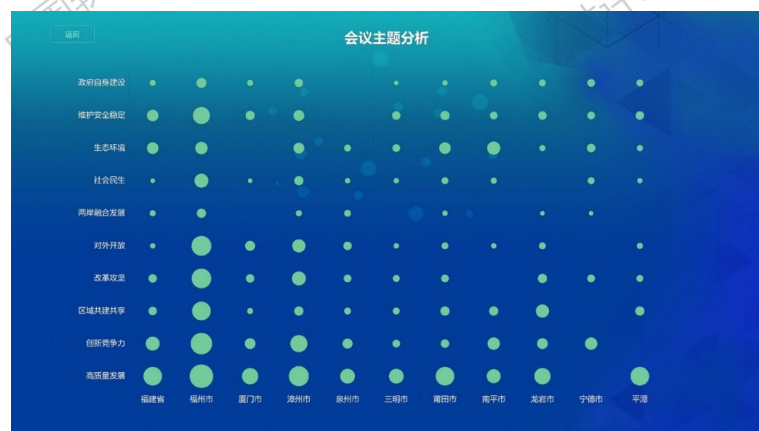


图 常务会议主题对比分析（福建省及地市）



图 常务会议主题对比分析（厦门市及相关城市）

针对常务会议主题进行对比分析，通过会议主题 TOP10 的形式展示，对比出各地政府对每个主题的关注程度。



图 常务会议 Top10 主题热门列表（福建省及地市）



图 常务会议 Top10 主题热门列表（厦门市及相关城市）

### 3. 构建网站搜索，实现主题词一键解读。

针对会议主题词，领导需要深入了解含义，采用构建独立站点搜索，用户点击“会议特色词汇”后，通过本站搜索展示词汇命中的会议、政策、主题、要闻等通过阅读具体内容，了解含义，针对词汇进行解读。例如点击“电动厦门”，展示搜索结果页面。



图 常务会特色词汇搜索要闻、政策、会议等综合信息

#### 4. 会议日历议题分析，跟踪对比工作开展情况。

根据常务会议召开的日期，展示每个地方常务会议召开的日历，可以统计地方政府年度会议召开情况，根据选择不同主题，可以显示对应的日期常务会议内容。对比各地政府同一主题会议召开的不同时间。采用会议日历分析会议召开的内容与日期，便于持续跟踪与分析。给予领导与研究人员直观的会议主题的开展情况，展示分析结果。下图展示“高质量发展”主题的会议日历情况：



图 常务会议日历及主题日期分析（福建省及地市）



图 常务会议日历及主题日期分析（厦门市及相关城市）

同时提供主题搜索服务功能，方便用户主动搜索其他主题内容进行比较。例如在大屏中搜索“创新创业”，系统展示与厦门市相关的城市政府网站的搜索结果统计，系统展示如下图：



图 特色词汇搜索常务会议（厦门市及相关城市）

## 5. 结合专项分析报告，支撑领导决策。

在大屏分析结果的基础上，结合专家人工分析报告，给予领导深入、全面的对比分析内容，供领导决策参考。通过可视化分析结果，方便、快捷地对比本省其他地市、对标相关城市的工作情况，结合领导关注的人才、招商等领域深入分析，形成分析报告，提供领导决策建议。

### （四）保障机制

1. 持续需求跟踪。根据中省市、地方政府工作部署、工作开展、政策出台等发展情

况，结合本市的工作重点，及时调整常务会分析主题跟踪分析，保障分析结果的与需求的契合性。

2. 系统平台保障。数据来源于政府网站，随着网站更新、改版，常务会公布内容会逐步增加，需要系统平台及时、全面、精准的汇聚会议内容，同时相关政策、要闻也要及时采集，保障分析数据的全面。会议内容分析采用的智能化技术也需要及时更新提升保障分析的准确性。

3. 宣贯数据决策意识。积极在领导决策、城市对标分析等领域探索建立“用数据说话、用数据决策、用数据管理、用数据创新”的数据决策意识，提升决策的客观性、主动性。

### （五）建设成效

#### 1. 全面汇聚政府常务会议及相关政府网站资源。

平台截至 2023 年 10 月底，共汇聚 2023 年福建省、福建省内各地市、深圳市、成都市、青岛市、大连市、宁波市政府常务会议近 260 余次，常务会议主题数 780 余个，分析主题词 2500 余个，构建多城搜索应用 18 个。采集福建省、福建各地市、深圳市、成都市、青岛市、大连市、宁波市网站相关内容 81.6 万网页，其中相关政策文件共 15.2 万余条，汇聚了海量政府网站信息资源。

#### 2. 辅助分析决策参考。

通过自动语义分析、信息聚类、向量搜索、模型训练等技术构建会议特色词汇抽取、会议议题分析、会议日历主题比较、多省资源搜索等功能，为挖掘网站资源的潜在价值、释放网站资源的数据潜能奠定了基础，为政府工作研究人员、领导决策、数字政府的工作深入开展提供了有力的支撑。

### （六）可推广性

数据公开全面：“政府常务会内容分析”全部资源数据来自于公开的政府网站信息，各个地方政府网站都按照国家政务公开要求及时全面的公开政府常务会内容，为本应用的建设的的基本数据来源提供了数据基础。

技术发展成熟：本系统建设采用了比较成熟的智能化文本分析技术，包括云采集、语义分析、数据标签、词云图谱、模型训练等，实现常务会议内容智能化分析。

契合领导决策需求：系统提供客观、全面的中省市纵向延伸、地方横向对标的常务会议分析，建立“用数据说话、用数据决策、用数据管理、用数据创新”的政府网站数据治理体系，为领导提供可视化的一屏辅助决策。

## 五、 青岛市：政务公开“三上线” 下好政策供给“全盘棋”

聚焦优化政策环境，以“三上线”多措并举下好政策发布解读“全盘棋”，提升政策知晓率和覆盖面。在全国“政府透明度指数”评估中，我市政务公开位居全国城市首位，市委、市政府、市人大主要领导以及市政府分管领导分别给予肯定性批示。在 2022 年中

国政府网站绩效评估中，我市在计划单列市中排名第二。人民日报、学习强国、青岛日报、青岛电视台等新闻媒体宣传报道 120 余次。

### （一）上线“一码通查”，打造政策全链条集成公开新形式

“一码通查”通过整合政策文件所有相关要素，运用数字化手段，打破数据孤岛，实现对政策文件全链条管理，让企业群众通过扫码即可按照全链条查看政策文件从制定到发布、解读、兑现、评估的全生命周期信息，有效方便用户随时查阅、分享政策信息，提高政策覆盖面和知晓率，推动政策“精准匹配、快速直达、一键兑现”。



#### 一码通查专栏节选

一是“一键赋码”实现政策文件统一编码管理。在文件通过政务公开系统进行发布时，即利用二维码生成器 API 技术自动生成“二维码”身份牌，文件从制发之日起即具有独立编码，涵盖了政策标题、发文机关、发文日期、政策内容、有效性、政策解读等 40 余个要素参数，并可继续添加相关信息。



#### 一键赋码节选

二是“一码随身”实现政策文件全生命周期管理。在文件公开发布后，充分收集散落在互联网中的数据，利用数据挖掘、大数据等技术对这些数据进行整理分析，构建政策画像，把政策的基本属性、政策之间的关系、执行情况等信息标签化。企业和群众通过扫码即可查看政策的意见征集和反馈情况、会议审议情况、媒体报道、专家媒体解读、新闻发布会解读、风险评估、专家论证、效果评估、政策评价、政策申报、政策兑现等各类相关信息，在文件失效或修改后，也能及时进行更新。通过打标签、聚类等方式，形成一个多维度的政策模型，实现具有拓扑结构和分析功能的业务资源数据库系统，实现政策全生命周期直观化呈现。

青岛市人民政府关于印发青岛现代水网建设规划的通知

【字体大小: 大 中 小】 全文下载 打印

|       |                      |          |            |
|-------|----------------------|----------|------------|
| 索引号   | 2489247186374624308  | 主题分类     | 水利         |
| 发文日期  | 2023-07-05           | 发布日期     | 2023-07-10 |
| 发文字号  | 青政字〔2023〕20号         | 发文单位     | 青岛市人民政府    |
| 有效性   | 有效                   | 规范性文件登记号 | 无          |
| 有效性说明 | 近期目标2035年，远期目标2050年。 |          |            |

0:00 / 0:00 无字幕语音播报

各区、市人民政府，青岛西海岸新区管委，市政府各部门，市直各单位：

《青岛现代水网建设规划》已经市政府研究同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

青岛市人民政府  
2023年7月5日

青岛现代水网建设规划

为加快建设现代化高质量水利基础设施网络，统筹解决水资源、水生态、水环境、水灾害问题，全面增强我市水资源统筹调配能力、供水保障能力、水旱灾害防御能力、水生态治理保护能力，编制本规划。规划是当前及今后一个时期我市现代水网建设的主要依据。规划范围为青岛市全域，现状水平年为

### 一码随身节选

三是“一码打包”实现政策文件专题式集成发布。结合我市持续改善民生提升基本公共服务满意度专项行动，围绕居住环境、社会治安、基本医疗、文体生活、基础教育、社会帮扶等六个领域，选取企业群众关注的就业、养老、就医、教育等重点领域专题，在青岛政务网开设政策文件包专栏，将相关文件打包并赋上二维码，方便企业和群众扫码了解所需领域的所有政策。同时开设主题征集及评价渠道，方便对已经开设的主题进行评价和提出意见建议，并聚焦企业群众痛点、难点、堵点问题，对需求量大的领域打造新的专题政策包，切实做到“企业和群众点餐、政府配餐”，加强政策精准公开。



一码打包节选

## （二）上线“政策问答平台”，打造实时在线智能答疑新载体

依托青岛政务网开发建设“政策问答平台”，进一步提高政策解读质效，畅通企业和群众咨询政策渠道。该平台上线后单日访问量达 2100 人次，有效促进政策环境优化提升。



政策问答平台节选

一是丰富发布内容，突出全面性。平台聚焦 2016 年以来现行有效政策以及企业群众日常高频咨询等内容，进行梳理汇总形成政策问答库，现已收录覆盖 10 个区（市）、36 个政府部门 6200 余条问答，涉及城乡建设、文化体育、医疗卫生等 22 个主题领域。政策问答库将根据政策出台、民生关注导向及时更新，主动快速引导、释放权威信号，提高受众获取信息的便利度和实效性。



二是深挖政策干货，突出亲民性。平台立足群众立场分析问题、顺应群众需求解答问题，深入总结挖掘政策干货，每条惠企利民政策至少编写一个政策问答，将政策关键点进行精准有效解读。政策问答采用大众化、口语化、形象化的“大白话”语言，以通俗易懂、简洁明了的“一问一答”形式，将复杂政策简单化，做到深入浅出、具体实在，提高政策咨询问答质量，让企业群众愿意听、听得懂，让惠企利民政策“立得住、叫得响、真管用”。

**问** 注册公司申请名称总重复怎么办？

**答** 您是否遇到过这样的情形：好不容易取的公司名字，在网上申请时却发现已经被注册……不妨在提交企业开办申请前先查一下吧！第一步：进入“青岛市企业开办智能一体化平台”首页点击“企业名称查询”或直接进入...

**问** 申请公路超限运输许可，审批办理期限多长？

**答** 对符合受理条件的申请，根据《超限运输车辆行驶公路管理规定》（中华人民共和国交通运输部令2020年第12号），结合《关于深化制度创新加快流程再造的指导意见》等山东省流程再造有关规定要求，在承诺时限内...

**问** 对于车货重量或外廓尺寸超出国家限定标准的农机运输车辆，是否需要办理超限运输许可？

**答** 需要。根据《国务院物流保通保畅工作领导小组办公室关于切实做好联合收割机（插秧机）跨区作业通行服务保障工作的通知》《国务院物流保通保畅工作领导小组办公室关于切实做好“三夏”小麦跨区机收和机械化生...

**问** 办理大件运输长期证需满足什么条件？

**答** 同一大件运输车辆短期内多次通行固定路线，装载方式、装载物品相同，且不需要采取加固、改造措施，承运人可以根据运输计划，申请办理行驶期限不超过6个月的《超限运输车辆通行证》。运输计划发生变化的，需...

**问** 在运输结束后或者因故不再继续申请，如何撤销许可？

**答** 在省政务服务网“公路超限运输许可”办理项增设“自行撤销/提前结束业务申请”子项，由申请人本人进入办理项后填写申请单号即可自助撤销。具体申报流程如下：PC端：山东政务服务网青岛市网址：...

### 政策问答节选

三是优化平台功能，突出智能性。平台利用 AI 技术创新打造了智能咨询机器人，企业和群众可以在线咨询提问，智能机器人自动识别问题后，通过文字、图解、视频等形

式，实现 24 小时实时、高效、智能、权威在线答疑。平台还实现了智能化主题搜索功能，企业和群众可以按照单位、主题、热门问答等快速查找所需信息，并可在查看答复的同时一键查看政策原文，强化了政策集成供给。



### （三）上线“政策解读专栏”，打造政策宣传解读直通桥

为全面保障政策性文件的高质量解读和落地，把政策优势转化发展优势，“政策解读专栏”多角度、多层次向企业和群众进行政策解读，对政策解读进行集中发布和分类展示，确保政策解读透彻、宣传到位，让政策“及时雨”滋润千企万户。



政策解读专栏节选

一是建章立制，提升政策解读质效。印发专项通知，明确解读范围、规范解读格式、细化解读程序，发挥各部门的能动性，提高解读质量和水平；做好政策文件和解读内容的相互关联，实现“双向链接、一键直达”，确保已公开政策企业和群众找得到、看得懂、用得上；健全解读的全链条管理机制，将政策解读工作落实情况列入政务公开考核指标，推进政策解读规范化、标准化、常态化。

二是丰富形式，提高政策解读精度。采用图文、图表、视频、动漫、H5、新闻发布会等多元化解读形式，使用通俗易懂的语言、新颖多变的载体，增强解读内容的可读性。针对涉及面广、群众关注度高的重要政策文件，通过开展政策问答、专家解读和媒体解读等，打通政策落地“最后一公里”。截至目前，政策解读专栏已累计发布各类政策解读信息 1680 余条。

|                              |                            |                              |                            |
|------------------------------|----------------------------|------------------------------|----------------------------|
| <b>T 文字解读</b>                | <a href="#">更多&gt;&gt;</a> | <b>图片解读</b>                  | <a href="#">更多&gt;&gt;</a> |
| 《关于青岛政务服务“跨层级一窗式”改革指导意...    | [2023-11-20]               | 一图读懂：关于青岛政务服务“跨层级一窗式”改...    | [2023-11-22]               |
| 《政策解读》青岛市生态环境局关于加强建设用地土...   | [2023-11-20]               | 一图读懂：“个转企”简易注销改革工作方案         | [2023-11-20]               |
| 《“个转企”简易注销改革工作方案》政策解读        | [2023-11-17]               | 《青岛市城镇供热架空热水管道施工技术规范（试行...   | [2023-11-17]               |
| 关于深化建筑师负责制试点工作的实施意见（文字解读）    | [2023-11-17]               | 关于进一步做好既有住宅加装电梯组织实施工作的通...   | [2023-11-17]               |
| 《文字解读》《关于做好2024年度离休干部医疗保障... | [2023-11-09]               | 《图片解读》《青岛市碳金融发展三年行动方案（202... | [2023-11-14]               |
| <b>视频解读</b>                  | <a href="#">更多&gt;&gt;</a> | <b>部门负责人解读</b>               | <a href="#">更多&gt;&gt;</a> |
| H5版：青岛市农村产权流转交易管理办法（试行）政...  | [2023-10-17]               | 《部门负责人解读》《青岛市促进文旅深度融合推动...   | [2023-10-10]               |
| 《视频解读》青岛市人民政府办公厅关于印发青岛市...   | [2023-10-11]               | 《部门负责人解读》《青岛市城市基础设施配套费征...   | [2023-09-28]               |
| 《视频解读》《青岛市促进文旅深度融合推动旅游业...   | [2023-10-10]               | 《部门负责人解读》《关于进一步提振消费信心 激发...  | [2023-09-28]               |
| 《H5解读》《青岛市促进文旅深度融合推动旅游业高...  | [2023-10-10]               | 《部门负责人解读》《青岛市2022年度市级预算执行... | [2023-09-18]               |
| 《视频解读》青岛印发通知进一步做好社会救助兜底...   | [2023-09-20]               | 《部门负责人解读》《市行政审批领域优化营商环境 ...  | [2023-08-16]               |
| <b>专家解读</b>                  | <a href="#">更多&gt;&gt;</a> | <b>媒体解读</b>                  | <a href="#">更多&gt;&gt;</a> |
| 《专家解读》青岛市灵活就业人员参加住房公积金制...   | [2023-11-06]               | 《媒体解读》降低购房成本 商贷可转“组合贷”公...   | [2023-11-08]               |
| 《专家解读》青岛市人民政府办公厅关于建立市政府...   | [2023-09-15]               | 媒体解读：青岛印发公共资源交易领域基层政务公开...   | [2023-11-02]               |
| 市场监管社链强企频道：夯实计量“基石”助推质量...   | [2023-05-16]               | 解读审批：青岛实现企业简易注销社保年检全覆盖 将...  | [2023-10-25]               |
| 《专家解读》青岛市人民政府办公厅关于退役军人和...   | [2023-04-22]               | 解读审批：青岛全流程数字化审批服务场景量增至38个    | [2023-10-23]               |
| 《专家解读》《青岛市退役军人事务局行政规范性文件...  | [2023-04-19]               | 解读审批：“无纸化”申报“零跑腿”办理 城阳区...   | [2023-10-18]               |

#### 多形式解读节选

三是筑牢矩阵，扩大政策覆盖广度。青岛政务网联合全市 858 个政务新媒体账号，构建“政府网站+政务新媒体”政策解读宣传矩阵，上下联动、多方参与、协同推进，多渠道、多平台发布政策解读，实现政策全覆盖、“零折扣”。同时，不断提高发布信息、解读政策、回应关切的能力，做好群众解疑释惑及留言回复工作，全力践行“民有所呼，我有所应”。

#### （四）上线“优化营商环境”专题，打造政策精准服务平台

“优化营商环境”专题突出权威性、服务性、集成性，以企业和群众的需求为导向，以融媒体的形式精准、有效地解读各项政策，主动快速引导、释放权威信号，让政府便民惠企政策可直达市场主体。



### 优化营商环境专栏节选

一是精心设计，政策文件一目了然。设置“最新政策”“最新视频”“政策文件集中发布平台”等栏目，旨在实现政府与企业、群众在营商环境信息方面的一键互通。其中，“最新政策”突出全面性，动态汇集并展示近年来青岛市政府各部门、各区（市）出台的各项营商环境政策，便于企业和群众第一时间知晓我市最新的营商环境信息；“最新视频”突出生动性，以视频、动画等多元化的媒体手段解读最新政策文件，让企业、群众更容易、更直接地了解和使用政策；“政策文件集中发布平台”突出集成性，企业和群众可快速检索有关优化营商环境的优惠政策，让各种“急难愁盼”问题都迎刃而解。

二是贴心升级，各类资源一站集成。设置“区市矩阵”和“青岛政策通”等栏目，汇集我市市区两级政府的招商引资资源，既能获知青岛市级和各区市在营商环境营造、便民惠企政策细则等方面的特色和亮点，也能够了解到最新的营商环境政策和服务举措；“青岛政策通”支持政策获取、咨询和申报，具备在线申报、审批、结果公示、资金兑现、流程监督等功能；一方面方便企业缩短审批时效，实现“阳光化”政策兑现；另一方面汇集国家、省、市、区（市）四级资源信息，做到政策服务重心下沉、精准推送和服务升级，让“基层”和“企业”实现广受益。



## 六、武汉市：就业创业热力地图

近年来，党中央、国务院高度重视数字政府建设工作。党的二十大报告明确提出“以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴”，强调要“加快建设网络强国、数字中国”，“扎实推进依法行政，转变政府职能，优化政府职责体系和组织结构，提高行政效率和公信力”。2022年6月，国务院印发的《关于加强数字政府建设的指导意见》明确指出，加强数字政府建设是创新政府治理理念和方式、形成数字治理新格局、推进国家治理体系和治理能力现代化的重要举措，对加快转变政府职能，建设法治政府、廉洁政府和服务型政府意义重大。

为主动顺应经济社会数字化转型趋势、落实国务院关于数字政府建设的要求，武汉市人民政府门户网站拟制作“武汉市就业创业热力地图”，通过汇集数据，在地图上通过特殊高亮的形式呈现产业密度、人员集中程度，颜色越深代表被观察对象越密集，让用户能直观地了解商业区域的活跃度，为市民开店、创业提供便利服务。

### （一）制作“热力地图”的目的

地图热力图在可视化分析和决策支持方面都具有重要的作用和必要性。在大数据和地理信息的时代，地图热力图无疑将在未来的发展中扮演更重要的角色。

从用户使用角度来看，首先，“武汉市就业创业热力地图”是为了帮助用户更直观地了解数据在空间分布的趋势和规律。通过使用不同颜色来表示数据分布的热量，用户可以快速看出数据密集的区域和区域之间的相对分布情况。地图热力图的效果比传统的散点图更加生动，使数据可视化更加鲜明、直观。

其次，通过和专题内关联显示的惠企政策、办事服务等政务资源进行搭配，“武汉市就业创业热力地图”有助于优化就业创业服务，指导来汉就业创业人群进行更有效的数据分析和决策，从而进一步帮助更多毕业生就业创业，推动广大用人单位吸纳更多人才。

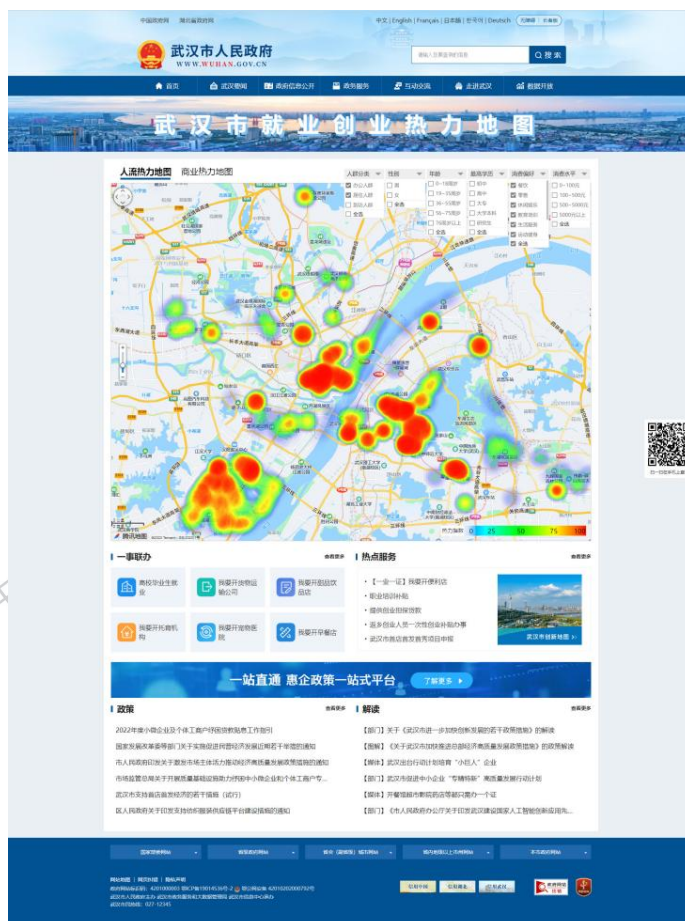
从网站建设角度来看，首先，“武汉市就业创业热力地图”可以展示武汉市人民政府网站数据融合、利用能力。在为用户找到最适合的选址地点的同时，提供一站式的政策解读、申报指导、金融扶持等政策服务。这有助于促进武汉市人民政府网站提升数字化履职能力、创新社会治理模式，积极推动数字政府建设发展。

其次，还能体现武汉市人民政府网站基于用户需求的应用场景设计建设。场景创新已成为未来各地数字政府建设重要驱动力，今年国考指标重点关注各地各部门基于用户需求的应用场景的设计建设情况，聚焦各地各部门以应用场景为牵引，在提升用户的获得感和满意度方面的建设。武汉市人民政府网站对标国考要求，积极推动网站数字政府建设，并利用数字政府建设驱动、引领数字经济、数字社会、数字文化建设发展。

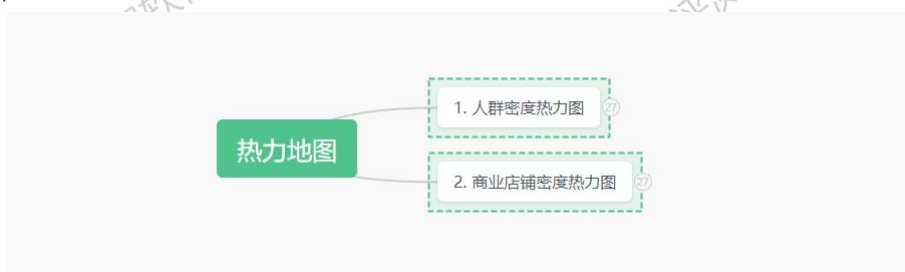
### （二）“热力地图”内容规划设计

通过专题页面的形式，构建一个“武汉市就业创业热力地图”的专题专栏，专题以武汉市人民政府网站主题风格为准，采用由上至下的设计，使信息的传递更加直观和清晰。最顶上规划设计热力地图模块，以便人们能够一眼看到，办事与服务内容依次往下。

专题 UI 原型设计如下：



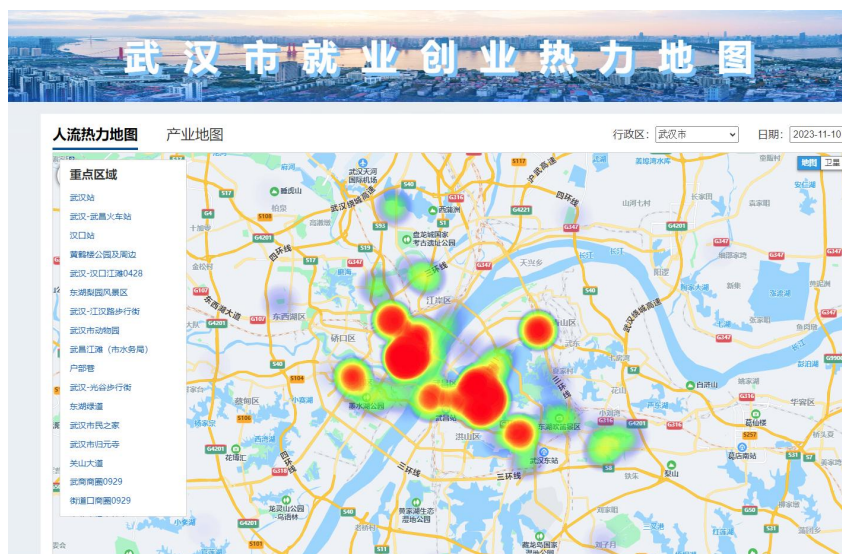
专题中重点规划热力地图栏目，在这个地图中按商业分布和人群分布切换显示热力图数据。



### ① 人群分布热力地图

在人群热力地图中，显示人群密度的热力图数据，通过地图的缩放和显示范围控制数据范围，同时可以按办公人群、居住人群和到访人群进行分类，再通过年龄、性别等指标进行筛选查看。

人群热力地图的大致 UI 设计如下：



人群分布热力图设计筛查参数如下：



按范围筛选查看：地图当前显示范围

按偏好分类查看：美食偏好、购物偏好、旅游偏好、娱乐偏好。

按性别筛选查看：男、女

按消费水平查看：高等、次高等、中等、次低等、低等

## ② 商业店铺分布热力地图

在商业店铺热力地图中，显示商业店铺数量的热力图数据，通过地图的缩放和显示

范围控制数据范围，同时可以按经营类别、品牌年龄、消费水平等指标进行多维度筛选查看。同时在地图左边显示开店创业等小微企业的惠企政策资源，这些政策资源根据当前所选区域和经营类别进行自动筛选，按最新发布时间排序，点击更多弹出一个查看全部的列表页面，在全部列表页面中可通过顶部的搜索框进行政策等资源内容的检索。

在地图右下角规划两个地图的控制开关，一个“交通情况”开关，打开显示地图交通流量数据；另一个“开店位置推荐”开关，打开后在地图上按大头钉的形式标注出排名靠前的推荐点位（最多 10 个）。

商业热力地图的大致 UI 原型设计如下：



商业店铺热力图设计筛查参数如下：

按范围筛选查看：地图当前显示范围

按经营类别筛选查看：餐饮、零售、休闲娱乐、教育培训、生活服务、运动健身、金融保险、车辆服务

按品牌年龄筛选查看：2 年以内、2 至 5 年、5 至 10 年、10 年以上

按人均消费筛选查看：100 元以内、100 至 500 元、500 至 5000 元、5000 元以上

按客流量筛选查看：100 人/天以内、100 至 500 人/天、500 人/天以上

### （三）“热力地图”工作进展

1. 人群热力图添加区域筛选、按日期历史数据查看，已完成。正在开发的有人群数据分析、重点区域按人流量排名功能。

2. 商业热力图数据接口已调试完成，商铺数据中只有地址，没有地图坐标，需要用腾讯的 geo 服务把地址转换成地图坐标，还需协调推进。

## 七、深圳市：营商环境融合服务

### （一）策划背景

率先加大营商环境改革力度，是习近平总书记赋予深圳等特大城市的光荣使命。“对标最高最好最优，实施营商环境提升行动。把一流营商环境打造成为深圳最闪亮的金字招牌，让国企敢干、民企敢闯、外企敢投。”这是 2023 年的深圳市政府工作报告中的要求。遵循这一准绳，深圳坚持把优化营商环境作为“一号改革工程”，以市场主体需求为导向，已迭代推出千余条改革举措，奋力打造全球创新创业和投资发展最佳城市。

今年 2 月印发的《深圳市 2023 年优化营商环境工作要点》提出，围绕优化市场准入环境、保障企业获取经营场所等 10 个方面推出 28 个领域共 100 项重点任务，推动深圳营商环境持续优化提升。这也被外界视为深圳营商环境 6.0 版改革措施。

今年 8 月推出的《深圳市优化市场化营商环境工作方案（2023—2025 年）》《深圳市优化法治化营商环境工作方案（2023—2025）》《深圳市优化国际化营商环境工作方案（2023—2025）》，以组合拳姿势激发市场主体活力，推动各类市场主体高质量发展，将优化营商环境的工作推上新台阶。

伴随着新时代数字政府建设的深入推进，政府门户网站集约融合建设也开始向纵深发展，数据驱动、场景牵引的资源优化融合成为政府门户网站的发展方向。新时代政府门户网站建设的最显著特点是在保障数据资源安全的前提下，以用户需求为中心，加强资源整合能力，从而提升网站综合服务能力。因此，新时代数字政府门户网站建立的核心是提升网站的资源融合能力，要将原本相对比较独立的公开、服务、互动、开放等不同种类的信息资源按照一定的场景聚合在一起，实现不同网站、不同平台、不同系统从形式、到功能和资源的深度融合。

### （二）实现目标

为进一步发挥网站在优化营商环境的平台优势，通过融合服务的策划，搭建基于用户视角的涉企服务逻辑体系，并在每个服务环节中，讲清楚各项服务的条件、依据以及结果，并将政务公开、办事服务、查询服务、互动知识库等不同类型的资源有机融合在服务说明中，提供沉浸式、情景式的企业服务场景，进一步提升用户的服务效率和体验度。

### （三）做法模式

围绕保障和改善民生要求，深圳市政府选取“开小餐馆”“开便利店”事项的资源融合服务，工作流程大致可分为以下部分：

**1. 设计场景逻辑体系。**围绕集成服务事项，研究与“开小餐馆”服务事项相关的部门职能、政策文件、政务服务等核心内容，总结提炼集成服务的逻辑框架。

场景逻辑体系的设计，其核心目的是让用户能够通过页面就能理解自己为了达成目的需要怎么做，而不是需要通过第三方网站、短视频等去确认自己还需要什么，从而提高政府网站的利用体验。这样的逻辑体系核心应当包含“**这是什么事情（view）、得到什么结果（result）、谁能申请（eligibility）、怎么申请（how）、开始申请（online**

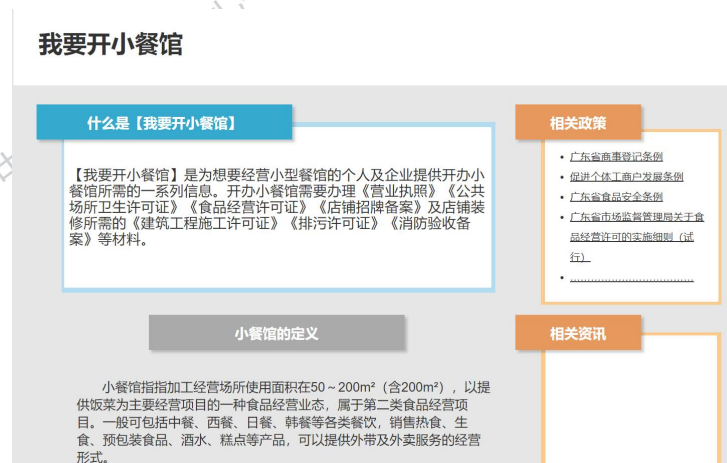
processing)、相关事情 (others)” 等内容，并使其最终形成符合用户思维逻辑的体系。在整合相关内容时，为了实现上述最终目标，可以使用常用的 5W1H 分析法（六和分析法）——即原因 (Why)、对象 (What)、地点 (Where)、时间 (When)、人员 (Who)、方法 (How) 对逻辑体系进行梳理。将 5W1H 六和分析法整合一件事服务专题逻辑体系。

|        |      |                |
|--------|------|----------------|
| WHAT   | 是什么？ | 事项的定义或说明       |
| WHY    | 为什么？ | 事项的办理理由        |
| WHO    | 谁能办？ | 办理、申请条件        |
| WHERE  | 在哪办？ | 办理窗口或申请渠道      |
| WHEN   | 办多久？ | 用户办理事项的时间、物质成本 |
| HOW    | 怎么办？ | 具体的办事流程        |
| OTHERS | 相关事项 | 和页面事项相关联的其他事项  |

按照这个体系来进行设计规划符合公众对于一件事的思考模式，能够让融合页面在表现上更加符合公众需求。

### （1）是什么？

给出开小餐馆服务的解释，阐明其用途：开小餐馆服务，是为想要经营小型餐馆的个人及企业提供开办小餐馆所需的一系列信息。开办小餐馆需要办理《营业执照》《公共场所卫生许可证》《食品经营许可证》《店铺招牌备案》及店铺装修所需的《建筑工程施工许可证》《排污许可证》《消防验收备案》等材料。小餐馆指加工经营场所使用面积在 50~200m<sup>2</sup>（含 200m<sup>2</sup>），以提供饭菜为主要经营项目的一种食品经营业态，属于第二类食品经营项目。一般可包括中餐、西餐、日餐、韩餐等各类餐饮，销售热食、生食、预包装食品、酒水、糕点等产品，可以提供外带及外卖服务的 forms 形式。



### （2）为什么？

即通过办理这件事能够得到什么结果或者利益，用户在了解了自己办了一件事的前提下还想要清楚自己为什么要去办这件事。从办事的政策文件及实施方案中可以得出的是“得到什么结果”，在集成服务中明确办理开小餐馆的政策支持和相关优惠信息。

## 开小餐馆有什么好处

## 政策支持

1. 初创补贴：符合补贴条件的自主创业人员可申请10000元的初创企业补贴。属于合伙创办企业的，经审核合伙人条件、出资比例等，按该初创企业首次申请时的商事登记合伙人人数每名计发10000元、合计不超过10万元给予初创企业补贴（以同一初创企业申请初创补贴的合伙人或股东，最多不能超过10人）。初创企业补贴只能申请并享受一次。
2. 社保补贴：自主创业人员可在其初创企业正常缴交社会保险费3个月后提出首次社会保险补贴申请。社保补贴按我市当年度最低缴交社会保险费标准，对单位承担部分给予补贴。单位实际缴交部分低于最低缴交标准的，据实给予补贴；个人应缴部分仍由其本人承担。
3. 场租补贴：自主创业人员可以到注册地所在街道行政服务大厅提出初创企业补贴申请。
4. 详见右侧链接。

创业补贴及创业担保贷款

## 税收优惠

1. 对个体工商户年应纳税所得额不超过200万元的部分，减半征收个人所得税。个体工商户在享受现行其他个人所得税优惠政策的基础上，可叠加享受本条优惠政策。
2. 对月销售额10万元以下（含本数）的增值税小规模纳税人，免征增值税。
3. 对小型微利企业年应纳税所得额不超过100万元的部分，减按25%计入应纳税所得额，按20%的税率缴纳企业所得税；对年应纳税所得额超过100万元但不超过300万元的部分，减按50%计入应纳税所得额，按20%的税率缴纳企业所得税。

## (3) 谁能办？

当公众确定自己想要办、需要办这件事时，进一步明确自己是否能办这件事是优先于办理流程的，在逻辑体系中要讲清楚谁能办谁不能办，是否还需要额外的办理条件或资格，以及如何获得该资格等。开小餐馆适合以下几类对象办理。

## 开小餐馆的形式和条件

个体工商户

个人独资企业

企业创立分公司或加盟连锁店

有经营能力的中国大陆公民、台港澳居民，符合《个体工商户条例》、《个体工商户登记管理办法》、《内地与香港关于建立更紧密经贸关系的安排》、《内地与澳门关于建立更紧密经贸关系的安排》、《广东省工商行政管理局关于台湾居民申办个体工商户登记管理试行办法》、《关于促进两岸农业合作、惠及台湾农民的若干政策措施》、《台湾农民在海峡两岸农业合作试验区和台湾农民创业园申办个体工商户登记管理工作的若干意见》、《广东省商事登记条例》等相关规定的均可以申请办理个体工商户。

## (4) 在哪办？

用户在知道了自己办了一件什么样的事、且自己可以办、应该办的前提下就要知道这件事怎么办。首先需要考虑的是在哪办这件事，也就是办理地点窗口、办理形式等。

线下办事窗口一般为具体办理事项的办理服务实施部门。

在哪办

根据各类许可及备案实施主体的不同，由不同办事窗口进行办理：

深圳市市场监督管理局

深圳市住房和城乡建设局

深圳市卫生健康委员会

深圳市生态环境局

深圳市盐田区城管和综合执法局

| 窗口名称               | 窗口地址                                               |
|--------------------|----------------------------------------------------|
| 福田区行政服务大厅市场监管服务厅窗口 | 深圳市福田区新沙路7号福田工商物价大厦二楼1 - 18号窗                      |
| 南山区行政服务大厅综合窗口      | 南山区滨海大道辅路3001号深圳湾体育中心南山区行政服务大厅综合窗口(深圳湾体育中心东南侧独栋楼房) |

#### (5) 怎么办？

一件事的核心部分，即办事流程，也是用户最为关心的部分，需要按照办理流程或者时间序列梳理办事流程和逻辑。一般包含申请材料、如何提交、跑几次、办多久、是否需要公示等内容。

开小餐馆服务的申请流程：第一步是设立登记，第二步是办理食品经营许可证，第三步是店铺招牌备案，第四步是店铺装修，第五步是办理公共场所卫生许可，第六步是办理税务登记，以及最后的咨询反馈。

怎么开小餐馆

1  
设立登记

1. 申请人根据自身情况可以选择通过设立个体工商户或个人独资企业来完成设立登记；  
2. 企业经营新的餐饮店的按照分公司方式进行设立；  
3. 申请人可以通过广东省政务服务网进行线上申请，或者根据办事指南前往线下窗口提交对应材料；  
具体流程详见下方办事指南。

办事指南

个体工商户设立登记

实施部门：深圳市市场监督管理局  
承诺办结时限：1个工作日

中国软件评测中心

报告编号：DGPE20231220E

第45页

个人独资企业设立登记

实施部门：深圳市市场监督管理局  
承诺办结时限：1个工作日

内资分公司设立登记

实施部门：深圳市市场监督管理局  
承诺办结时限：1个工作日

线上申请入口及教程

政务服务网申请教程 在线申请窗口 企业登记秒批

2  
办理食品经营许可证

1. 开办餐饮店需要办理《食品经营许可证》，；  
2. 申请人可以通过广东省政务服务网，或者根据办事指南前往线下窗口提交对应材料；  
具体流程详见下方办事指南。

办事指南

食品经营许可证核发

实施部门：深圳市市场监督管理局  
承诺办结时限：1个工作日

线上申请入口及教程

政务服务网申请教程 在线申请窗口

3  
店铺招牌备案

1. 在进行店铺施工挂牌前需要先向工商部门备案店铺招牌名称、设计等，备案完成后方可挂牌；  
2. 申请人可以通过广东省政务服务网，或者根据办事指南前往线下窗口提交对应材料；  
具体流程详见下方办事指南。

办事指南

一楼门楣招牌设置备案

实施部门：深圳市城市管理和综合执法局  
承诺办结时限：5个工作日

线上申请入口及教程

政务服务网申请教程 在线申请窗口

4

店铺装修

1. 装修费用再30万元以上的在进行店铺施工前需要先向住建局申请发放《建筑工程施工许可证》；

2. 装修完成后需要向住建局申请建设工程消防验收备案；

3. 厨放会产生污水排放，需要向生态环境局申请《排污许可证》；

4. 申请人可以通过广东省政务服务网，或者根据办事指南前往线下窗口提交对应材料；

具体流程详见下方办事指南。

办事指南

建筑工程施工许可证核发

实施部门：深圳市住房和建设局  
承诺办结时限：3个工作日

线上申请入口及教程

政务服务网申请教程

在线申请窗口

5

办理公共场所卫生许可

1. 根据《公共场所卫生管理条例》要求，小餐馆属于公共场所，需要向卫生行政部门（卫健委）申报办理《公共场所卫生许可》；

2. 申请人可以通过广东省政务服务网，或者根据办事指南前往线下窗口提交对应材料；

具体流程详见下方办事指南。

公共场所卫生许可

实施部门：深圳市卫生健康委员会  
承诺办结时限：1个工作日

线上申请入口及教程

政务服务网申请教程

在线申请窗口

6

办理税务登记

1. 个体工商户和从事生产、经营的事业单位，均应当按照《税收征管法》及《实施细则》和《税务登记管理办法》的规定办理税务登记。；

2. 申请人可以通过国家税务总局深圳市电子税务局、“粤税通”微信小程序进行线上申请；

3. 线下渠道可根据下方“办税地图”前往最近的税务部门办税窗口办理。

具体流程详见下方办事指南。

线上申请入口及教程

深圳市电子税务局申请教程

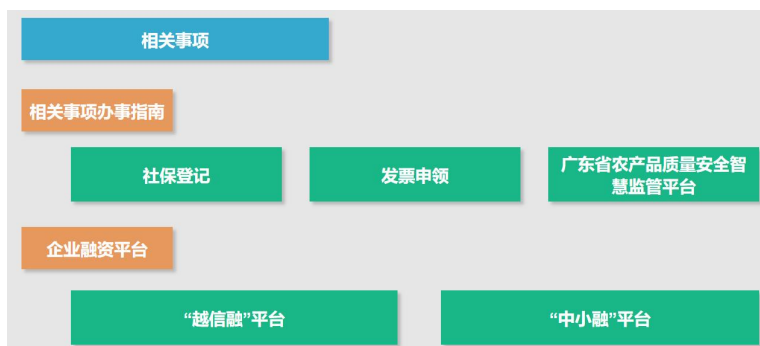
粤税通小程序申请教程

在线申请窗口

办税地图

#### （6）相关事项

相关事项大致包括核心事项的前提、后续可申请的内容以及并行选择，其主要目的是告知用户“还有这件事”或者“还有这种选择”，并不会直接影响通过“怎么办”完成的“目的”。



**2. 梳理资源。**在逻辑体系的范围基础上，对相关部门网站、政务服务平台、公共企事业单位互联网平台、移动客户端、政务新媒体等不同渠道开展梳理工作，摸清集成服务事项相关的各类型资源。

资源的梳理将主要涉及服务相关的政策文件、办事指南、相关服务内容以及常见问题解答等。

**3. 设计服务说明。**分析每个环节中的服务资源，研究提炼对应服务资源使用的条件和目的，设计每个环节的服务说明，清晰告知用户使用该服务需要满足什么条件，使用该服务能够达到什么目的效果。

**4. 集成服务技术实施。**配合主管部门，做好页面确认、指导内容保障等工作，协助技术支撑单位推进集成服务建设工作，提升网站服务效果。

#### （四）可推广性

深圳市将以“开小餐馆”“开便利店”融合服务工作流程作为试点不断在市内及各区县推广，鼓励部门及地方各级参照融合服务的思路开展本辖区的融合服务建设工作，通过“培训+交流”的方式提升服务实效，大力推广场景的应用，不断提升用户的沉浸式体验。

下一步，深圳市将进一步结合公众需求以及全国考核指标资源融合的要求，在原有“一件事”服务的基础上，进一步明确服务资源的整合要求、保障运维规范，按照“是什么、怎么样、谁申请、怎申请、啥流程、关联事”的一件事逻辑体系，整合形成“一件事服务知识库”专题，重点聚焦教育、社会保障、住房、交通运输、就业创业、社会救助和福利、婚姻生育、医疗卫生等方面，形成基于政府网站的在线办事“本地宝”，提升网上办事服务的便捷性实用性，力争网站在线办事服务水平迈上新台阶。

## 八、 南宁市：公共服务情景式一件事服务

#### （一）总体概况

南宁市人民政府门户网站为了满足公共办事服务需求，让信息多跑路、群众少跑腿，推进便民惠企服务工作，南宁市人民政府门户网站围绕教育、社保、住房、出入境、医疗、交通、社会福利、就业创业、婚姻生育、证件办理、企业开办等 11 个重点领域开设

公共服务版块，同时在各个主题服务中通过数据分析、梳理网站服务资源，汇聚资源，策划 10 个重点领域共 16 个情景式一件事服务。网站提供群众眼中的沉浸式、情景式一件事服务，整合提供政策通知、政务公开、办事服务、查询服务、标准规范、互动交流等各类信息资源。南宁市不断优化网站用户体验，网站的社会影响力和公众认知度持续上升。



## （二）主要做法及亮点

网站公共服务又细分成教育、社保、住房、医疗、交通、社会福利、就业创业、婚姻生育、证件办理、企业开办等 11 个子主题，每个主题均以主题业务的性质进行设计栏目版面，对群众或企业办事需求比较大的办事服务提供群众眼中的沉浸式、情景式一件事服务，整合提供政策通知、政务公开、办事服务、查询服务、标准规范、互动交流等各类信息资源。



住房领域



## 就业创业



## 企业开办

一是提供了丰富的资源汇聚服务。各子主题，每个主题服务均以主题业务的性质进

行设计栏目版面，根据业务需要设置主题栏目及子栏目，整合南宁市相关资源，提供办事服务、查询服务、知识库、政策文件、常见问题、政务地图等公共服务，满足了群众及企业的公共服务需求。

二通过 4 个“我要…”满足用户的不同需求。各主题服务提供了我要看：政策文件、便民信息；我要查：常用查询；我要问：在线咨询、在线投诉、智能问答、常见问题及互动知识库；我要办：在线办理、服务指引等，同时还提供猜你需要提供快捷链接服务。



三是加强资源聚合，提供丰富情景式一件事服务。各主题服务中，栏目对各类资源

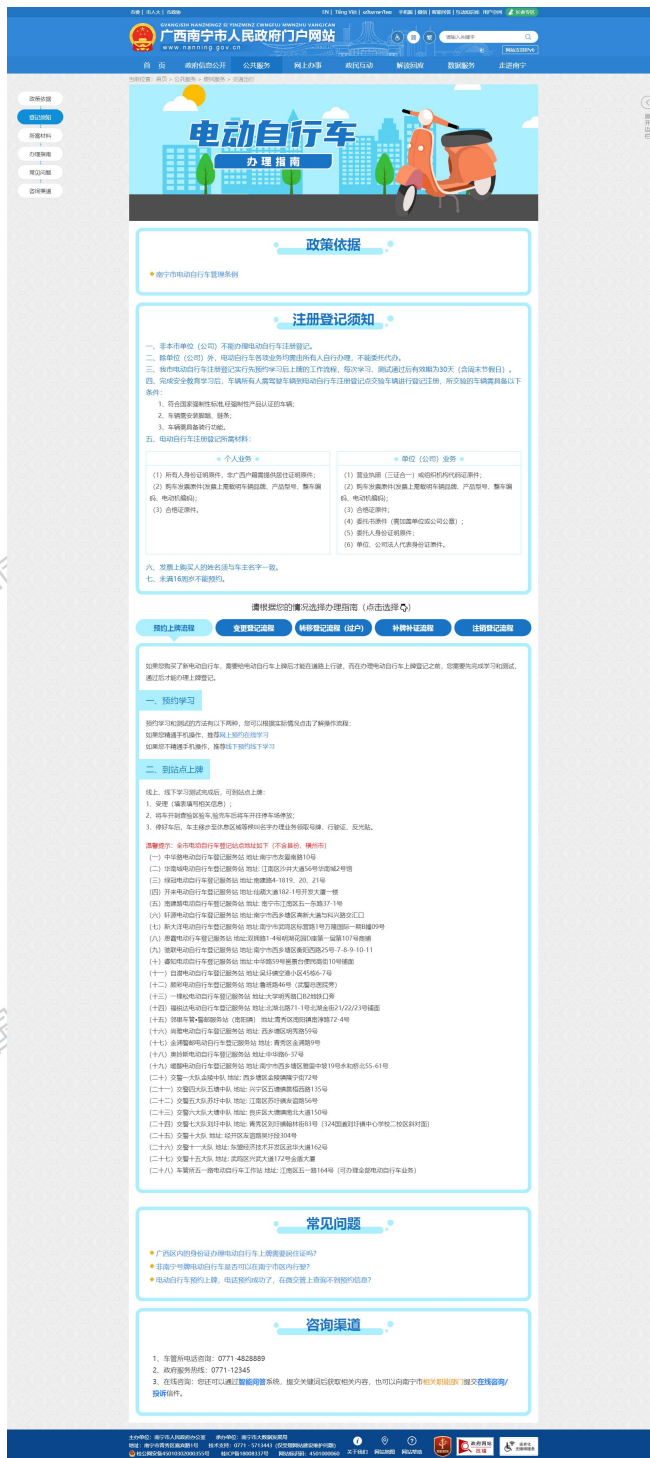
进行了融合处理，对热门办事提供群众眼中的沉浸式、情景式一件事服务，整合提供政策通知、政务公开、办事服务、查询服务、标准规范、互动交流等各类信息资源。目前南宁市人民政府门户网站共提供资源融合情景式一件事服务共 16 个，详见情景式一件事服务清单。

情景式一件事服务清单

| 服务领域 | 沉浸式、情景式“一件事”服务事项名称        | 沉浸式、情景式“一件事”服务事项地址                                                                                                                                      |
|------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 教育   | 市城区义务教育阶段学校招生入学指南         | <a href="https://www.nanning.gov.cn/ggfw/bmfw/jyfwl/ywjy/ywjy.html">https://www.nanning.gov.cn/ggfw/bmfw/jyfwl/ywjy/ywjy.html</a>                       |
|      | 区外小学就读回市区小升初报名指南          | <a href="https://www.nanning.gov.cn/ggfw/bmfw/jyfwl/ywjy/xsc.html">https://www.nanning.gov.cn/ggfw/bmfw/jyfwl/ywjy/xsc.html</a>                         |
|      | 南宁市市市民办初中一年级报名指南          | <a href="https://www.nanning.gov.cn/ggfw/bmfw/jyfwl/mbxxfw/mbcz.html">https://www.nanning.gov.cn/ggfw/bmfw/jyfwl/mbxxfw/mbcz.html</a>                   |
| 就业创业 | 高校毕业生档案转递接收服务指南           | <a href="https://www.nanning.gov.cn/ggfw/bmfw/jyfw/dafw.html">https://www.nanning.gov.cn/ggfw/bmfw/jyfw/dafw.html</a>                                   |
|      | 南宁市“双一流”建设高校应届毕业生来邕留邕学费补偿 | <a href="https://www.nanning.gov.cn/ggfw/bmfw/jyfw/bysjy/lygz.html">https://www.nanning.gov.cn/ggfw/bmfw/jyfw/bysjy/lygz.html</a>                       |
| 医疗卫生 | 主动接种疫苗 共享健康生活             | <a href="https://www.nanning.gov.cn/ggfw/bmfw/ywls/vmjz.html">https://www.nanning.gov.cn/ggfw/bmfw/ywls/vmjz.html</a>                                   |
|      | 预防艾滋 共享健康                 | <a href="https://www.nanning.gov.cn/ggfw/bmfw/ywls/yfaz.html">https://www.nanning.gov.cn/ggfw/bmfw/ywls/yfaz.html</a>                                   |
| 交通出行 | 电动自行车办理指南                 | <a href="https://www.nanning.gov.cn/ggfw/bmfw/jtcx/ddzc.html">https://www.nanning.gov.cn/ggfw/bmfw/jtcx/ddzc.html</a>                                   |
| 社会保险 | 劳动能力鉴定服务指南                | <a href="https://www.nanning.gov.cn/ggfw/bmfw/sbbs/ldnljd.html">https://www.nanning.gov.cn/ggfw/bmfw/sbbs/ldnljd.html</a>                               |
|      | 社会保障卡业务办理服务指引             | <a href="https://www.nanning.gov.cn/ggfw/bmfw/sbbs/shbzk.html">https://www.nanning.gov.cn/ggfw/bmfw/sbbs/shbzk.html</a>                                 |
| 社会福利 | 南宁市社会救助服务指南               | <a href="https://www.nanning.gov.cn/ggfw/bmfw/sbbs/shjz/shjz.html">https://www.nanning.gov.cn/ggfw/bmfw/sbbs/shjz/shjz.html</a>                         |
| 住房领域 | 公共租赁住房申请服务指南              | <a href="https://www.nanning.gov.cn/ggfw/bmfw/zfbz1022/bzxzf/gzf.html">https://www.nanning.gov.cn/ggfw/bmfw/zfbz1022/bzxzf/gzf.html</a>                 |
| 企业开办 | 企业开办服务指引                  | <a href="https://www.nanning.gov.cn/ggfw/bmfw/qykb/qykb.html">https://www.nanning.gov.cn/ggfw/bmfw/qykb/qykb.html</a>                                   |
| 证件办理 | 身份证业务办理服务指南               | <a href="https://www.nanning.gov.cn/ggfw/bmfw/zjbl/sfzbl_53580/sfz.html">https://www.nanning.gov.cn/ggfw/bmfw/zjbl/sfzbl_53580/sfz.html</a>             |
| 婚姻生育 | 婚姻登记办理指南                  | <a href="http://mzj.nanning.gov.cn/ztl/hydj/bf_59951/index.html">http://mzj.nanning.gov.cn/ztl/hydj/bf_59951/index.html</a>                             |
|      | 生育服务办理指南                  | <a href="https://www.nanning.gov.cn/ggfw/bmfw/hysy_52647/syfw_53346/syfw.html">https://www.nanning.gov.cn/ggfw/bmfw/hysy_52647/syfw_53346/syfw.html</a> |







四是提供官方政务地图服务。2023 年，为了更好地服务市民群众，南宁市人民政府门户网站主要服务领域提供了政务地图服务。地图服务与其他网站嵌套商业开放的百度地图、谷歌地图不同，南宁市是采用官方电子地图，通过二次开发，形成了南宁市官方政务地图。



如例点就业创业一政务服务地图



进入南宁市就业和人才服务地图，可能查找不同服务机构的地址



南宁市政务服务地图提供 16 大类，23 个不同行业的地图查询服务

### （三）工作机制

2023 年 7 月，为了做好南宁市人民政府门户网站信息内容保障和规范性建设管理工作，南宁市根据上级文件精神并结合南宁市实际情况制定了《南宁市人民政府办公室关于印发南宁市人民政府门户网站建设管理办法的通知》，该通知提供了《南宁市人民政府门户网站内容建设保障表》，明确了栏目信息保障单位责任分工，不同责任单位有不同的责任任务，分工合作做好网站的相关建设、栏目策划及后续保障更新工作。

### （四）社会效益

截至目前，2023 年网站总浏览量达 884.5 万人次，栏目自开设以来，受到了广大市民群众及企业的高度关注，每日访问量超过 1500 人次，为公众热门办事提供群众眼中的沉浸式、情景式一件事服务，南宁市不断优化网站用户体验，满足了广大市民群众及企业的办事需要，提升人民群众对政府的安全感和满意度，网站的社会影响力和公众认知度持续上升。南宁市人民政府门户网站近几年取得的优异成绩，连续五年排名全国省会城市前五、连续七年排名自治区地市第一名。

### （五）可推广性

南宁市在公共服务集成服务中，不断创新了网站版面的展现形成，设计出新颖的导航结构，开发及集成了南宁市先进的技术。全区网站建设积累了经验，下一步工作思路提供了借鉴。

## 九、成都市：创新打造“一件事政策服务集成”场景式服务

### （一）总体情况

成都市坚持以人民为中心，着眼“网上城市总门户”定位，主动回应企业群众关切，便利企业群众获取政策，推动政策落地见效，基于成都市政府门户网站开展“一件事政策服务集成”建设。以推动企业群众清晰、高效了解“一件事”“一类事”为视角，聚焦

社会关注度高、体量大且跨部门、跨层级的政策领域，从政策梳理、内容汇聚和功能集成上下功夫，加强栏目和内容的系统联动，运用数字化手段，推动实现跨部门和跨层级政策的一口归集、政策申报一键办理。

## （二）做法模式

成都市政府门户网站在首页开设“一件事政策服务集成”专区，下设个人专区和企业专区，集中选择一批企业和群众关注度高、办事量大的事项列为服务内容，打造沉浸式、情景式的一件事服务。个人专区围绕教育入学、异地就医、公租房租赁补贴、婚姻登记等 8 个主题，企业专区围绕供应链体系发展、重点研发资助、高水平利用外资、企业开办注销等 6 个主题，共归集服务事项 48 项，梳理汇聚现行有效政策文件、在线办理（申报）、在线查询、咨询问答等服务内容，实现政策、公开、办事、查询、互动、知识等资源和服务的多元融合联动，为企业和群众获取政策服务带来高效便捷的使用体验。



图 成都市政府网站“一件事政策服务集成”专区

## （三）功能特点

### 1. 着眼便民利企，融合服务资源

成都市政府门户网站打破政府侧传统分类局限，站在方便企业群众办事的角度，聚焦办理量大、覆盖面广、粘度强、流程复杂、公众长期关注的政务服务和公共服务事项，对政策、办事、查询、互动等信息资源和服务资源进行系统归类整理、有机融合，打造场景式服务主题，设计群众眼中的沉浸式、情景式一件事政策服务集成，向用户提供办前帮、办后帮。



图 成都市政府网站“公租房租赁补贴”服务

## 2. 遵循用户逻辑，设计服务流程

成都市政府门户网站一件事政策服务集成主题按照“这是什么事情、得到什么结果好处、谁能申请、怎么申请、在线申请、相关事宜”的逻辑体系设计“一件事政策服务集成”场景，并且依据用户需求和业务逻辑提供主题导航体系。比如，“教育入学”服务按照“申请教育入学需要具备哪些条件—有哪些学校可供申请—如何申请—申请后得到什么—其他问题或在线咨询”的逻辑体系设计“一件事”场景，并按照各项流程节点的关键要素呈现“了解入学政策、查询学校信息、查看招生公告、网上报名、资格确认、入学登记”主题导航体系，为用户查询政策和在线办事提供清晰引导。



图 成都市政府网站“教育入学”服务

### 3. 打通办理通道，集成阅办联动

成都市政府门户网站一件事政策服务主题通过汇集政策相关的办理申报渠道，集成“阅办联动”和“阅后即办”功能，实现政策文件和办事服务之间的联动。个人通过政策页面的办事通道入口，可直接进入教育招生网上报名等办事服务平台，企业通过政策页面的办事快捷入口，可直接进入“天府蓉易享”平台进行政策申报，减少了办事的时间成本与中间环节，有效增强企业和群众获得感。



图 成都市政府网站“支持现代供应链体系发展”服务

#### （四）社会效果

一是实现群众视角的政策文件便捷查询。成都市聚焦民生需求，通过开设一件事政策集成服务并在网站首页予以显性设置，按照企业和群众视角聚焦热点领域政策文件，实现政策文件的分类汇聚和直观呈现，方便企业群众全面、快速的查找与了解政策。二是实现“阅办联动”“阅后即办”模式。成都市做好政策文件与各办事服务系统间的关联，对依申请办理的事项或政策，实现政策文件与相关“一网通办”事项的“阅办联动”“阅后即办”，企业和群众阅读完政策文件后可直接跳转至相关办事页面，体验“阅办一体”的便利性。三是实现网站沉浸式服务智慧化场景。依托一件事政策服务集成专栏，融合政务公开、办事服务、政民互动等相关资源，建立沉浸式服务场景，按照用户逻辑设计分步骤导航体系，有效响应用户显性化需求，同时挖掘用户潜在性办事需求并实现针对性服务供给，更加高质高效满足企业和群众需求。

### 十、贵阳市：大模型支撑，网站智能问答服务秒懂用户、智能解答

为进一步增强用户体验感和服务效率，提升智能问答服务的精准性，2023 年，贵阳市采用向量搜索、大模型分析等业界最新技术对网站智能问答平台进行升级优化，使智能问答服务的问题理解能力、智能答复能力相较传统基于搜索技术的网站智能问答服务有着实质性的飞跃提升，对用户咨询的问题实现了“秒回”“准回”“智回”，进一步展现出政府创新、高效、便民的形象，拉近了政府与人民群众的距离。

#### （一）实现方式

贵阳市人民政府网自 2021 年搭建智能问答平台以来，其全天候自动化、精准化、场景化、主动化、实时化智能互动服务模式，受到了公众的广泛欢迎，网站服务效率显著提升。为了进一步提升智能问答服务的精准性，给网民带来更加优质的服务体验，2023 年，贵阳市政府办公厅采用大模型、向量搜索等业界最新前沿技术，对网站智能问答平台进行优化升级，有力提升问答服务的问题理解与精准答复能力，对公众咨询的问题实现了“秒回”“准回”“智回”和“问答即服务”，提升了政府的互动咨询服务效率，提高了公众对政府服务的满意度。

#### （二）关键技术及优势

贵阳市人民政府网智能问答服务应用了业界最新发展的大模型技术及相关技术，采用业界领先的“语义引擎+搜索引擎+大模型引擎”三引擎驱动，使其既能发挥大模型的语义理解、人性化回复的优势，使回答更加精准、表达更加流畅，同时也能规避大模型在内容生成时所带来的风险，明确了输出的内容边界，确保不会产生不合适的答复内容。真正做到了“答得准、答得快、答得智能”。

##### 1. 运用先进的向量搜索技术输出更加精准的答复结果。

在问答场景中，采用自动识别、自动分类、知识图谱、词汇分析等关键技术，将智能的向量搜索作为生成答案内容的基础，实现了“智能搜索”+“智能问答”的双引擎驱

动，更好地控制了内容的范围边界，在最大程度上减小答案生成的偏差，解决了“所问非所答”的问题，使得回复更加准确、简短。

## 2. 大数据分析支撑优化、改进智能问答服务效果。

综合贵阳市人民政府网智能问答、智能搜索及网站资源的大数据分析系统能够从不同的侧面洞悉公众的需求，实时掌握公众关注的热点趋势，从而进行精准的用户画像。通过不断对比分析供给侧与需求侧的匹配情况，周期性地利用已有的问答数据对大模型进行持续的迭代和训练，形成一个增益的闭环系统，使其功能不断提升、效果日益完善。

## 3. 采用高性能专业云计算服务平台提供服务支撑。

贵阳市人民政府网智能问答服务采用高性能专业云计算服务平台提供服务支撑，系统不需要独立的软、硬件投资和后期日常运维的专业技术人员投入，缩短了项目工期、降低了总体拥有成本。并且由于智能问答与智能搜索部署在同一个云端，形成了不同的云服务之间功能可以充分调用、数据可以无缝共享的高度集成的“云服务群”，使得不同云服务之间形成互相补充、互为增益的有机生态。

### （三）功能特色

#### 1. 高频内容一触即达。

智能问答将公众关心的知识、政策、服务及互动渠道等高频问答的内容，经过归类后放在界面顶部和右侧集中显示，用户可以随时查看、一触即达，为公众的使用提供便利。



#### 2. 公众服务自助化。

公众随时随地都可能提出问题，并且也期望尽快得到解答。据初步统计，全部问题中约 40%是在非工作时间提出的，因此，智能问答助手为公众提供了全天候的响应、对公众的提问给予及时的解答，构建了 7×24 小时不下班的数字智能政府，做到对公众的问题“秒回”，提升了公众的满意度。

### 3. 问题答复精准化。

贵阳市人民政府网智能问答服务采用自动识别、自动分类、知识图谱、词汇分析等关键技术对问答库中的知识内容进行智能加工以及自动标引知识的核心词、引导词、标签词等，可以精确地命中知识，做到了“准回”，为公众提供最精准的答复内容。例如提问“第三代社保卡”，答复精准地提供了贵阳市第三代社保卡的概念和用途。如下图所示：

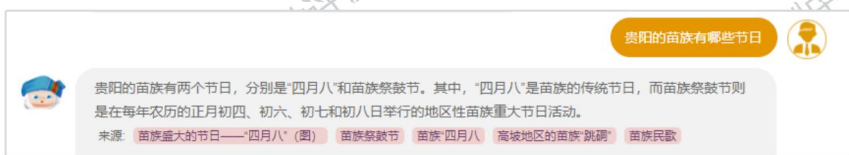


### 4. 语义理解智能化。

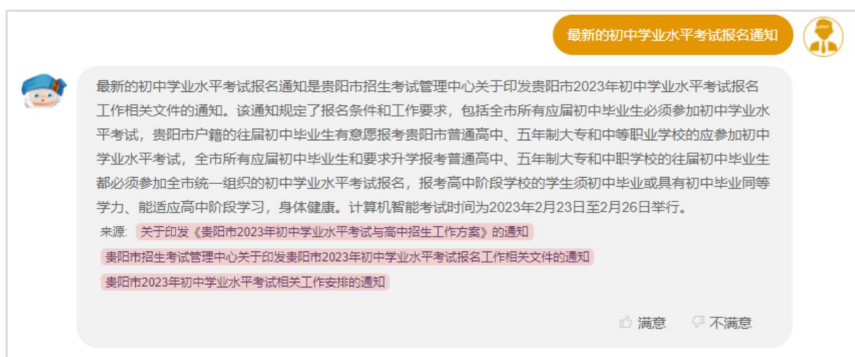
贵阳市人民政府网智能问答服务利用大模型、自然语言分析、文本向量搜索、智能数据加工、通俗词映射库等综合技术，在语义层面理解公众口语化问题中的含义，在海量知识库中找到最匹配的知识内容，把口语化的问题与书面语的答案建立了智能链接。做到了在单篇文档的高匹配内容抽取、跨文档内容合并、多答案优选等方面“智回”。



(单篇文档的高匹配内容抽取)



(多篇知识内容的合并)



(多个内容的优选)

#### 5. 答复内容场景化。

贵阳市人民政府网智能问答服务创新性提供场景化答复服务，对公众关注的重要内容，答复内容会聚合新闻、政策、数据、应用系统等内容，包含信息、视频、图片、表格、文档等资源，进行主题场景化展示，实现公众的一站式解决问题，即“问答即服务”。如下图，提问“营商环境”时，答复会展示一个主题场景，将与“营商环境”有关的所有内容都展示出来，方便用户查看。



#### 6. 办事服务集成化。

贵阳市人民政府网智能问答服务同时集成“贵州政务服务网（贵阳市窗口）”中的办事内容，当公众查询相关服务如何办理时，会通过链接将公众引导到政务服务网的指定办事界面。公众可以直接进行事项的办理，为公众提供了精准的服务导办功能。



## 7. 界面展示适老化。

贵阳市人民政府网智能问答服务不仅为公众提供自助化、智能化、精准化、场景化问答服务，同时针对老年人咨询服务需要，问答交流窗体界面提供粗大字体和全屏显示功能，提升老年人交互体验，便于老年人使用平台咨询相关问题。



## 8. 管理决策科学化。

贵阳市人民政府网智能问答服务具有运行情况可视化监测大屏，能够实时洞悉公众需求，对比分析供给侧与需求侧的匹配情况，周期性分析公众咨询与自动答复的相关指

标，利用已有的问答数据对政解大模型进行持续的迭代训练。可视化大屏对优化平台服务效果、及时改进供给服务内容与进行科学客观决策提供了客观、真实的数据支撑，是智能问答助手的晴雨表和指南针。



### 9. 大数据支撑问答效果优化

贵阳市人民政府网的智能问答服务不是一个孤立的服务，而是与网站智能搜索服务、网站内容发布服务、政策文件库服务彼此相互技术融合、数据融合、业务融合。通过“政府网站群资源大数据分析服务”“政府门户网站搜索大数据分析服务”“政策文件分析服务”等一系列相关业务的大数据分析，为及时更新问答知识库内容、优化问答服务策略、改进问答服务效果提供有力支撑。通过分析贵阳市政府网站群的稿件总量、更新量、最新更新内容，以及贵阳市政策文件库的文件收录情况、文件访问情况等内容，可以及时对问答知识库有关知识内容进行更新、补充、完善。



贵阳市政府网站群资源大数据分析



贵阳市政策文件库大数据分析

通过分析贵阳市政府门户网站的搜索数据，可以收集搜索量、热搜词、搜索趋势、来源的地域分布、搜索类别占比、主题命中量、转化率等指标数据以及政策文件库的热门词汇、热门专栏、热搜访问等数据，进而分析出不同地区的用户对不同的问题更感兴趣。通过这些数据，可以实时洞悉公众需求，对比分析供给侧与需求侧的匹配情况，进而调整智能问答的答案内容，使得公众近期最关心的热点问题得到更全面的答复。



贵阳市政府门户网站搜索大数据分析

#### (四) 效益效果

贵阳市人民政府网智能问答服务构建了以市政信箱、在线咨询、政策文件与解读、办事指南为主体内容的核心问答知识库，累计积累有效问答知识信息 13740 余条，同时构建以市政府门户网站其他内容为补充的辅助问答知识库，收集相关信息 32180 多条。自上线以来，智能问答服务访问量超过 10 万人次，已服务有效用户公众近 12000 人，收到咨询提问 25000 多条，有效答复率近 70%，大部分咨询问题集中在住房服务、企业服务、资格考试、交通出行等与民众民生息息相关的内容。

实践表明，贵阳市政府门户网站通过智能问答实现与公众的实时、自主、自助互动，做到“读懂”“猜对”公众需求，做到“有问必答”“有问快答”，有力提升了贵阳市人民政府网服务社会公众的效率和水平，提高了政府服务效率、政府服务形象和公众满意度。