

优秀创新案例选编

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）。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，我们将通过评测中心网站（www.cstc.org.cn）、赛迪评估网站（www.ccidegov.cn）等互联网渠道陆续发布。

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：共同富裕统计监测应用

（一）综述

为及时准确反映共同富裕示范区建设成效，精准识别“扩中提低”对象底数和特征，浙江省统计局以打造共同富裕基础数据库为目标，以数字化改革为牵引，建设共同富裕统计监测应用。以“人”为基本单元，打通部门数据壁垒，统筹基本信息、工作信息、收支信息、家庭资产信息等，建设全国首个动态更新、覆盖全部常住人口的基础数据库，构建人户关联和收入预测模型，实现对以“人”和“家庭”为单元的社会群体“全面覆盖+精准画像”，为“扩中提低”改革精准施策提供坚实基础。

（二）主要措施

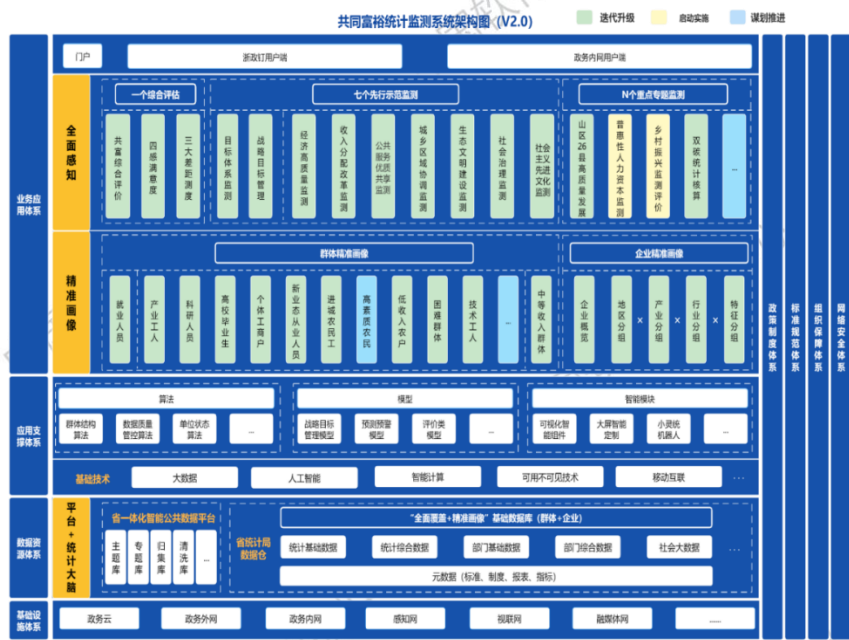
1. 决策：省主要领导亲自谋划部署

2021 年 5 月 20 日《中共中央 国务院关于支持浙江高质量发展建设共同富裕示范区的意见》发布，省委省政府坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，袁家军书记在全省共同富裕重大改革第一次专题会指示由省统计局牵头建设“全面覆盖+精准画像”

基础数据库。在袁家军书记的谋划部署下，省统计局以数字化改革为牵引，坚持需求导向、问题导向、效果导向和目标导向相统一，充分运用数字化技术、数字化思维、数字化认知，聚焦缩小三大差距，对推动高质量发展建设共同富裕统计监测业务进行一体化、全方位、系统性创新，高水平构建浙江共同富裕统计监测“整体智治、高效协同”格局，为高质量发展建设共同富裕示范区提供坚实统计保障。

2. 规划：强化设计明确架构

紧扣“共同”和“富裕”两大关键词，形成“1+7+N+2”总体架构。“1”是1个综合评估，立足于共同富裕阶段目标、任务抓手，锁定“三大差距”之锚，全面展示浙江共同富裕的“富裕”和“共享”情况，结合国际、全国对比，综合评价全省、11市及各县（市、区）共同富裕实现度、建设进程，反映人民群众在共同富裕示范区建设过程中的真实感受。“7”是七个先行示范监测，围绕经济高质量发展、收入分配格局优化、全域美丽建设等七个方面开展统计监测，动态反映示范区的推进成效。“N”是多个重点专题监测，围绕山区26县和公共服务优质共享等开展多个重点专题监测。“2”是2个精准画像，以建立“全面覆盖+精准画像”群体基础数据库和企业基础数据库为基础，分别开展群体精准画像和企业精准画像，为有效制定“扩中提低”和高质量发展施策提供基础支撑。



3. 建设：探索建立共同富裕统计监测体系

(1) 围绕目标推进共同富裕统计指标构建

紧紧围绕“四大战略定位”，按照到2025年、2035年“两阶段发展目标”促进共同

富裕的总体安排，运用增量改革法，以指标体系更精细、更量化、更便捷为导向，系统研究构建完善共同富裕目标指标体系，深入研究基本实现共同富裕的目标值如何界定，对目标完成情况及时跟踪监测预警。

（2）创新探路推进统计制度方法改革

在国家统计局支持浙江省推进高质量发展建设共同富裕示范区统计重点改革背景下，先行先试，全方位开展统计制度方法改革创新试点创新开展山区 26 县跨越式高质量发展、低收入农户、公共服务优质共享、加大人力资本投入及其普惠性等统计监测，建立“四感”调查评价反馈机制，推进共同富裕全路径、全方位的统计监测评价。

（3）全面统筹推进两个精准画像

一是推进群体精准画像。充分利用大数据、人工智能等技术，打通部门数据壁垒，全面整合民政、人社等 30 个部门 25 亿条公共数据和社会大数据，建设高效动态、准确翔实的覆盖 6540 万常住人口基本信息、工作信息和收支信息的基础数据库。通过科学建模，精准识别科研人员、技术工人、个体工商户、高校毕业生、高素质农民、新就业形态从业人员、进城务工人员、低收入农户和城镇困难群体等 9 类重点群体，摸清群体特征，使“扩中提低”政策制定有数可依、政策实施效果有数可量。**二是推进企业精准画像。**企业是全省高质量发展建设共同富裕示范区的重要力量。全面融合统计、市场监管、科技等数据资源，通过企业活跃度判断、行业智能编码等，精准描绘企业全息画像，开展动态监测，推进企业生产经营“体检寻医问药”全流程管理。

4. 推广：层层递进全面铺开

——从省级向县市区推广，目前平台已实现 11 个设区市、90 个县（市、区）应用全贯通。

——从统计向省级部门推广，与浙江省大数据局、省公安厅、省人社厅等 30 多个部门建立常态化会商协同机制，与省政府咨询委员会、省工商联等签订战略合作协议。应用已共享省科技厅、省农业农村厅。数据上线 IRS，被“浙农帮扶”、省智慧医保系统、浙江科技大脑系统等应用调用。

——从浙江向国家层面推广，2022 年 8 月 15 日获得国家统计局党组书记、局长康义批示肯定：浙江省统计局在统计数字化改革方面进行了有益探索，搭建了不少应用的场景，取得了明显成效。国家统计局要积极支持浙江省的统计数字化改革，支持浙江省示范先行。

5. 运维：实现数据常态化清洗开发

（1）确定清洗流程 and 标准

建立健全数据清洗的统一标准和规范，研究数据清洗采用的优先次序和冲突数据处置原则，将数据归集仓资源按统一标准和步骤进行清洗加工，经过比对、分析、清洗、转

换和整合等环节，确定基础数据库数据。

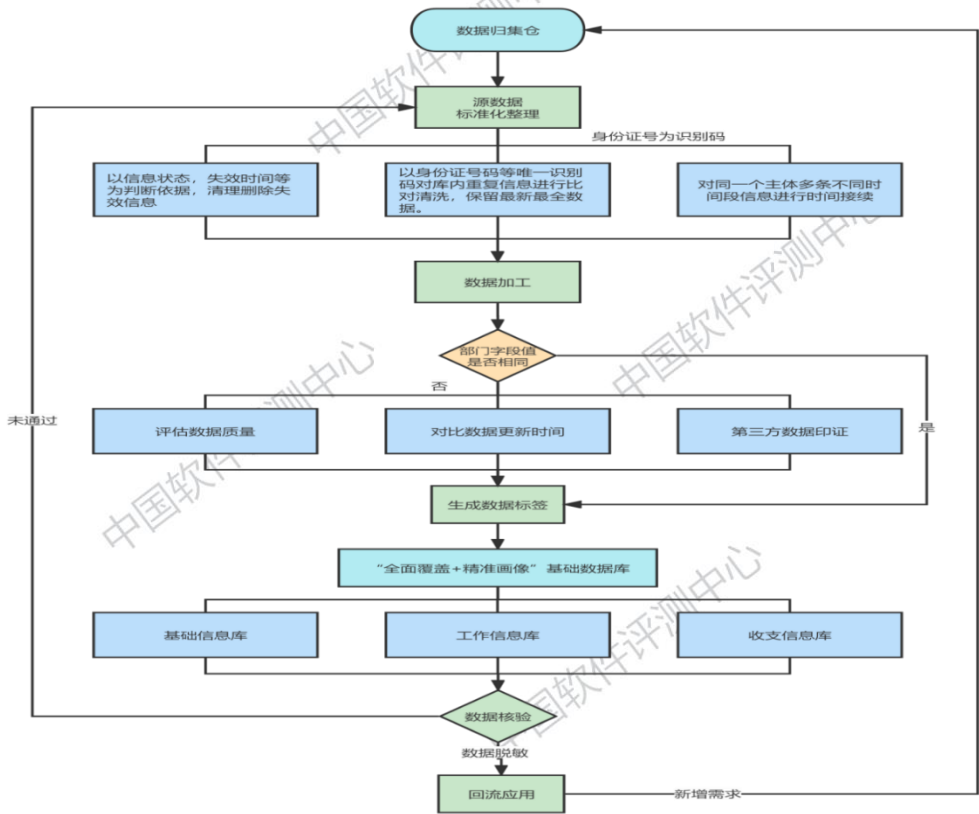


图 基础数据库清洗加工流程

(2) 建设基础数据库标签体系

为更好实现基础数据库在精准画像、群体识别、用户维护和个性开发等方面精细化管理，更好地匹配各类业务场景需求，使数据便捷高效使用，按照规范化、多层级、能溯源、可定制、易迭代要求，围绕人员基本信息、工作信息和收支信息确定包括标签主体、一级分类代码、二级分类代码、标签编码等多层级基础标签类目，构建形成4库，即基础数据库总库、基本信息库、工作信息库和收支信息库。

(3) 形成数据核验推断机制

推进多源数据应用互验推断，将数据缺失量大、数据格式不规范、部门数据有较大差异等问题反馈给数源部门，形成良性循环，切实提高数据质量。强化数据科学拟合补充，根据个人多维度信息进行专题数据特征堪探，利用模型开展数据字段分类、筛选和关联分析，拟合推定空缺指标，判断职业群属或收支情况。

(三) 建设成效

1. 依托新平台激发新动能

依托浙江省一体化智能化公共数据平台，综合集成部门资源，建成全国首个动态更新、覆盖 6540 万常住人口的基础数据库，建设模式具有全国推广性。迭代形成《“全面覆盖+精准画像”基础数据库建设方案》《共同富裕统计监测重大应用建设方案》、基础数据库清洗规则标准等。通过在平台和部门间构建高效协同的共享机制，贯通串联各层级部门，实现数据优势互补，推动单位数据互联互通和个体数据有条件共享，数据交换效率和数据质量水平得到显著提高，为后续工作开展奠定平台基础。

2. 探索新方法推行新模式

基础数据库的建成标志着统计调查方式的不断创新完善，统计调查方式由人工填报向自动采集沉淀转变、调查对象由抽样个体向全面覆盖转变、调查流程由自下而上向双向流通转变、调查频率由周期性向实时动态掌握转变，满足统计分析由平均数向个体数细化。统计工作模式和监测体系不断迭代升级，统计服务质量不断提质增效，使政策制定有数可依、效果跟踪有数可量。

3. 打造新成果迈向新高度

截至 10 月 15 日，基础数据库已清洗加工 19.3 亿条数据资源。迭代形成《“全面覆盖+精准画像”基础数据库建设方案》《共同富裕统计监测重大应用建设方案》、基础数据库清洗规则标准等。聚焦共同富裕目标指标、三大差距等，编印全国首本《共同富裕数据要情》。完成全国首个《共富型统计监测体系建设研究》课题。利用基础数据库，加大数据挖掘和数据分析，形成 20 余篇分析，获得省领导批示肯定二十余次，其中省委书记袁家军批示 6 次。

（四）经验总结

1. 注重数据为基，打造多源融合的数据基座，实现“数据汇集”

依托浙江省一体化智能化公共数据平台，充分运用大数据、人工智能、移动互联网等信息技术，创新完善统计调查方式，打破部门数据壁垒，统筹基本信息、工作信息、收支信息、家庭资产信息等，通过对归集的 30 个部门 210 类数据资源进行清洗加工，按照“科学规范、高效动态、准确翔实、安全可靠”原则，建成全国首个动态更新、覆盖 6500 多万常住人口的基础数据库，继续发挥共同富裕的数据基座功能。

2. 注重共建共享，构建多跨协同的联动格局，实现“数据管理”

建立共建共享共治机制，形成“数据归集—数据清洗—数据挖掘—数据共享开发”业务闭环，为养老抚幼、公共服务、收入分配等政策制定提供基础支撑，并跟踪政策实施效果。基础数据库建设过程中产生丰富数据资源和数据挖掘结果，及时编目，通过数据、模型组件上架 IRS 等实现数据回流、合作开发，促进公共数据共享。利用人工智能、大数据分析、隐私计算等工具、算法和通用组件等，构建数据清洗、关联分析、数据建模、数据安全等覆盖数据治理全生命流程的工具集，形成制度性成果共享。

3. 注重实战实效，强化特色典型的场景建设，实现“数据应用”

建设共同富裕统计监测重大应用，多维度、多主体、多视角呈现基础数据库建设和重点群体研究成果，形成“数据库概览”“群体精准画像”等场景，在9类“扩中”“提低”重点群体精准画像基础上，探索形成群体精准画像的“点线面”结合普适性途径，推进“人-群”“人-户”综合画像场景建设。系统推进跨领域、跨部门、跨区域、跨层级、跨系统业务协同，为各级各部门打造多跨应用场景提供坚实基础。

（五）展望

数字化应用是在实践中不断完善的，共同富裕统计监测应用经过几轮迭代升级，已具备强大的功能和丰富的应用场景。下一步，浙江将进一步健全机制、完善功能，按时间节点完成分阶段性目标任务，围绕“高质量发展建设共同富裕示范区”目标要求，紧扣“扩中提低”改革，聚焦“应用成果、理论成果、制度成果”，立足当前、着眼长远，努力将共同富裕统计监测应用打造成为高质量发展建设共同富裕示范区标志性成果。

——到2022年年底前，共富监测应用上线运行，建设和完善“全面覆盖+精准画像”基础数据库，实现主要核心场景建设完成，省市县贯通；基本摸清产业工人、个体工商户、低收入农户、困难群体等“扩中”“提低”9类重点群体对象底数和特征；企业精准画像全覆盖，实现工业、服务业、贸易、房地产、建筑业等主要领域运行精准监测；初步建成共富型统计监测体系。

——到2025年年底前，“全面覆盖+精准画像”基础数据库全面建成，精准识别和摸清“扩中”“提低”重点对象底数，确定重点群体特征属性，精准掌握和科学评价企业生产经营状况，共富应用形成成熟完备的实践成果、理论成果、制度成果，基本建成共富型统计监测体系。

二、山东省：持续深化数据赋能 打造无证明之省

（一）建设背景

证明材料多头提交、重复提交、携带不便等，一直是企业和群众办事中反映强烈的突出问题。近年来，山东省持续深化“放管服”和“一次办好”改革，通过优化服务流程，取消不合法、不必要的证明材料，推行告知承诺等，证明材料基本实现“应减尽减”。但对于大量必须要证明的内容，以及法律法规要求的必须要提交的材料，通过直接取消或告知承诺方式已难以实现。在此情况下，需要采用大数据手段，用电子“亮证”、数据共享、网上开具等方式替代，无需群众和企业再自行开具、出示或提交实体证明。

“无证明”不等于“零证明”或不需要证明，而是通过大数据赋能，变申请人证明“我是我”+“我有资格”的传统模式，为申请人只需要证明“我是我”，由政府部门自行证明“我有资格”的新型服务模式，全面推进“减证便民”向“无证利民”转变。

（二）主要做法

1. 坚持“问需于民”，找准痛点堵点

为切实找准群众和企业办事过程中的堵点痛点，山东省在全省范围内开展了“无证明之省”建设“问需于民”活动，开启线上线下问卷调查，共收到调查问卷 30 万余份，反馈需提交证明材料 260 万余次。针对调研活动中企业群众反映强烈的高频证照证明反复提交、表格表单反复填写、电子证件“不认”等问题，今年 5 月，山东省印发《深化数据赋能 建设无证明之省实施方案》（以下简称《实施方案》），明确“法无规定一律取消”和“法有规定无需提交”，共梳理形成第一批 50 项常用电子证照证明清单以及第一批 500 项电子证照证明“用证”事项清单，指导各市结合本地实际，形成本地区工作任务清单，逐一推动落实。目前，省政府门户网站已汇总发布 32 个省直部门、16 市第一批“用证”事项清单，企业群众反映的部分高频需求已有了较好的解决。如不动产登记，水电气暖联合过户等业务基本实现“无证明”“零跑腿”办理，群众体验感、获得感显著提升。



2. 梳理目录清单，清理一批证明

按照国务院关于“没有法律法规和国务院决定依据的证明事项一律取消”的要求，全面清理各类“无谓证明”“奇葩证明”，先后取消 578 项证明事项，切实做到没有法律法规和国务院决定依据的证明事项一律废止。对保留的 22 项证明事项，形成《省级设定的拟保留的证明事项清单》，统一公告。实行清单化管理，形成 36 张《证明事项通用清单》，逐项列明证明事项名称、涉及的政务服务事项名称及编码、设定依据、开具单位等，经司法行政部门审查后发布实施。同时，建立证明事项与服务事项动态调整机制，根据法律法规变动及政务服务事项新增、变更、撤销情况，及时动态调整，实现清单之外无证明。

3. 优化服务流程，压减一批证明

立足企业群众需求，整合优化办事流程，支持减手续、减环节、减证明。一方面，推行“主题式服务”，变“串联”为“并联”。大力实施政务服务“双全双百”工程，围绕个人出生、教育、工作、养老等全生命周期和企业开办、准营、运营、退出等全生命周期，确定 100 余项企业群众办事需求大、关联度强、办理频率高的事项，如出生医学证明签

部门间数据共享核验的证明，不再要求申请人再提交相关证明材料，用“数据跑”替代“主体跑”，变由我证明“我是我+我有资格”为我证明“我是我”，由政府部门证明“我有资格”。同时，为确保取得实效，进一步健全完善数据共享常态化机制，推动数据有序高效共享，省市大数据主管部门负责，定期梳理发布数据供需“两张清单”，推动数据精准匹配和服务。截至目前，全省已发布共享数据资源 35 万项，其中包括了与政务服务密切相关的公共信用、行业监管、电子证照等数据资源，提供数据共享服务 265 亿余次。

6. 夯实建设基底，构筑支撑体系

基于全省一体化大数据平台，打通省市数据共享级联的基础“主干道”，推动高效申请共享国家和省级数据，保障数据跨层级、跨部门、跨系统的互通共享。建设省级统一的电子证照基础库、省级及 16 市一体化电子证照平台、统一电子签章平台，以及关联个人和企业全生命周期证照的“爱山东”移动政务服务平台电子卡包，构建形成“一库一平台、一码一卡包”的全省一体化电子证照应用体系，实现对全省各级各部门电子证照的统一归集、统一签章、统一亮证，支撑全省电子证照应用。目前，山东省电子证照基础库已归集全省 954 类、4.98 亿条证照数据，有力支撑了电子证照服务应用。



（二）工作成效

目前，全省累计取消 578 项证明材料，统一电子化替代 1240 项证照材料，发布实现证照“免提交”的“用证”事项清单 1500 余项，全面推进“减证便民”向“无证利民”转变。山东省“无证明之省”建设工作受到国务院总理、副总理肯定性批示。

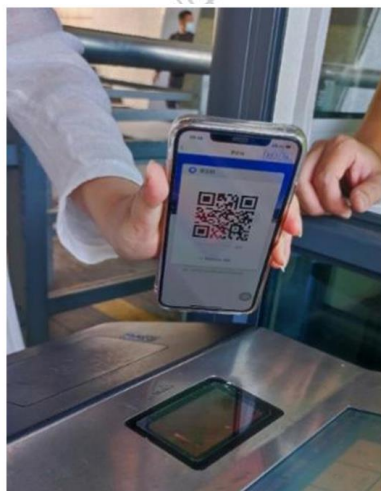
1. 办事流程进一步压减

通过推动政务服务流程再造，深化“一网通办”“一次办好”，证明事项大幅压减，方

便了企业和群众办事，提升了获得感、满意度。比如，**在生育方面**，将出生医学证明开具、落户、疫苗接种、医保办理等 8 件关联事项整合成“生育一件事”，由原来的填报 11 张表单、52 份材料减少至 1 张表单、4 份材料，办理时限从 4.5 天压缩至 3 分钟。今年 3 月份起，新生儿父母还可通过“爱山东”移动政务服务平台线上申领“出生医学证明”，纸质出生医学证明可通过邮寄方式送达，实现“零跑腿”。**在企业开办方面**，将企业登记注册、社保开户、税号开户、公章刻制、银行开户等 5 件关联事项整合成“企业开办一件事”，企业只需提交一次申请即可完成 5 件事项的并行办理，跑腿次数减少至 1 次，开办时间由 20 多天压缩至 1 个工作日内。山东在全省范围内率先推行“一业一证”改革，组织企业申领行业综合许可证，市场主体平均跑腿次数压减 71%、申请材料压缩 80%，审批时间压减 78%。

2. 免证办事进一步拓展

通过深化电子证照证明应用，打造了一批“无证明办理”事项，实现了“免证办事”“一码通行”。比如，**在政务服务领域**，全省各级政务服务大厅均实现扫码枪配备，群众出示电子证明时，工作人员能够通过扫码获取证明信息，身份证、营业执照、结婚证、不动产权证等电子证照已在政务服务机构广泛应用。**在行政执法检查领域**，驾驶证、行驶证、施工许可证、取水证、特种作业许可证等电子证照已全部或部分开展应用。**在社会生活应用领域**，电子身份证入住酒店、老年人电子优待证乘公交车、电子护士执业证进入公园景区，以及使用电子不动产权证在电力营业厅办事等场景已在全省多个市铺开。截至目前，全省电子证照累计应用 3.2 亿余次，大大减少了提报纸质材料数量，企业和群众获得感明显增强。



3. “掌上办”“精准办”持续深化

依托“爱山东”移动政务服务平台以及省一体化大数据平台，政务服务事项掌上办理率进一步提升，办事周期进一步缩短。比如，**在教育入学方面**，通过对户籍、不动产登记、

营业执照、社保缴纳证明等数据的共享应用，重塑入学流程，学生家长只需要在“爱山东”上提出申请，即可实现学生资格自动认定，学区自动划定，实现义务教育入学报名“网上办、掌上办”，有效解决了孩子入学时家长现场集中排队、耗时过多等问题，使招生效率更高效、招生过程更阳光、招生结果更透明。目前，全省义务教育招生阶段网上招生实现全覆盖，80%的县区实现“零证明提交”，压缩入学手续办理时间一半以上，惠及260余万个学生家庭。在此基础上，山东还探索利用大数据手段，对企业群众进行“精准画像”，提前预判需求，主动靠上服务，变政府“被动办”为“主动办”。比如，在社会救助方面，通过公安、民政、医保、卫生等部门数据共享，建立数据模型、开展数据比对，主动挖掘潜在救助对象，对全省脱贫享受政策人员、即时帮扶人员、低保对象、特困人员和农村低收入人员等对象开展参保、就医等信息动态监测，开展残疾人“两项补贴”精准发放，提升救助工作精准化水平。

The image displays three sequential screenshots of the '爱山东' (Aishandong) mobile application interface for compulsory education enrollment. The first screenshot shows the '义务教育招生' (Compulsory Education Enrollment) page, which includes a city selection grid with options like '济南市' (Jinan), '青岛市' (Qingdao), '淄博市' (Zibo), etc. The second screenshot shows the '2022淄博市淄川区...' page, featuring a '报名信息' (Registration Information) section with '报名指南' (Registration Guide) and '实施意见' (Implementation Opinions), and a '公办学校' (Public Schools) section with '幼升小城区' (Kindergarten to Primary School Urban Area) and '幼升小乡镇及开发区' (Kindergarten to Primary School Townships and Development Zones). The third screenshot shows the '2022淄川区城区公办' page, which includes a '学籍信息' (Student Information) section with fields for '学生姓名' (Student Name), '身份证号' (ID Card Number), '选择毕业学校' (Select Graduation School), and '所在班级' (Class), and a '监护人信息' (Guardian Information) section with fields for '监护人1姓名' (Guardian 1 Name), '监护人1身份证号' (Guardian 1 ID Card Number), '监护人1电话' (Guardian 1 Phone Number), '监护人1身份证' (Guardian 1 ID Card), '监护人2姓名' (Guardian 2 Name), '监护人2身份证号' (Guardian 2 ID Card Number), '监护人2电话' (Guardian 2 Phone Number), and '监护人2身份证' (Guardian 2 ID Card).

三、福建省：“数智考录”赋能公务员工作高质量发展

习近平总书记在闽工作时，作出了建设“数字福建”的重要决策，开启了福建推进信息化建设的进程。20年来，福建公务员考录工作始终遵循总书记当年确定的“数字福建”理念，高度重视信息化“基础性和先导性工程”，以“福建省公务员考试录用网”（以下简称“福建考录网”）为载体，着力提升考生服务便利化和考录管理智能化水平，以数字化转型提升政务服务效能，赋能考录工作高质量发展，全力打造“数智考录”福建样板。



图 “福建考录网” 首页

“福建考录网”建成以来，为考生提供报名服务累计超过 300 万人次，有效扩大了考录参与面，维护了考录公平公开公正，提升了考录的透明度，从干部队伍建设的源头上保证了“五湖四海”的要求，聚天下英才而用之，为全面建设社会主义现代化国家福建篇章提供人才支撑。

（一）创新亮点

一是打造“一体化”平台。持续对“福建考录网”进行升级迭代，打造全省统一的集约化平台，逐步将功能相对单一的“考试报名网站”升级为覆盖考录管理全过程的“考录管理网站”，增加了辅助审核、录用管理、自动统计等多种管理功能，实现从“考务管理信息化”向“考录管理信息化”的跨越。依托“福建省公务员考试网”，整合“福建省公务员公开遴选网”，开发移动版网站并入驻闽政通 APP，实现考生职位查询、报名、打印准考证、成绩查询等全流程线上服务，探索功能融合、展现融合、渠道融合和内容融合等创新实践，推进福建考录工作从“分散”到“集中”的统一管理转变。



图 打造“一体化”平台

二是推广“云办公”模式。通过“福建考录网”实现对全省考录工作的统一管理，招录主管部门、招录单位以及人事考试机构按照业务类型、分级权限集中在线办公，做到“操作规范全省统一、数据资源全省共享、关键信息全程留痕”，推动相关工作事项全流程线上集成办理，最大程度减少文书往来，简化管理流程，提升政务运行效能。



图 推广“云办公”模式

三是提升“智能化”水平。“职位申报”系统可自动对招录单位设置的招考条件进行合理性审核，屏蔽不合理的资格条件，禁止设置涉嫌“萝卜招考”的职位，防止出现“因人设岗”现象。“网络报名”系统将报考者的个人信息与职位的招考条件进行自动匹配，提出资格审查的初步意见，供审核人员参考，有效提高资格审查效率。



图 提升“智能化”水平

四是提供“人性化”服务。通过“短信池”系统，可以向特定群体推送定制化短信，实现了重要信息及时、精准送达。资格审核结论有疑义的报考者，还可以在线向省市两级组织部门提出申诉请求，既维护了考生的合法权利，又有助于组织部门及时掌握全省考情动态，把握舆情处置先机。

（二）具体做法

福建积极探索考录管理与现代信息技术的结合点，借鉴“互联网思维”对工作流程持续优化，努力解决考录管理痛点难点。

一是夯实“信息化基础”。按照信息化建设要求，统一全省考录管理流程，编写《职位招考条件填写细则》、《招考专业指导目录》、《报考指南》等操作手册，将考录政策、管理规定细化为操作要求，将重复性操作、规范性要求编写成计算机程序，实现“管理流程规范化、操作规则精细化、数据格式标准化”。



图 夯实“信息化基础”

二是增加“在线服务”。为报考者提供各类在线考试服务。其中，在报名考试阶段，考生可在线查阅岗位信息、网上报名、审核、申诉和打印准考证等，实现“一趟不用跑”；在面试阶段，考生可在线提交身份证、户口簿、学历证书等书面材料，供招录单位审查，考生参加面试实现了“最多跑一趟”。疫情期间，此举不仅降低了考生的出行成本，而且有效减少非必要人员流动。

三是创新“统计方式”。拟录用人员在线填写《录用审批表》时，由后台自动生成身份信息、考试成绩等关键数据，确保信息的真实性；格式化参数采取菜单式填写，提高了填写的规范性。在此基础上，后台自动采集《录用审批表》相关信息，对录用人数、录用人员结构进行分析，在线生成相关统计表格。开发考试考场扫码签到功能，实时统计参加考试的考生数量，通过大屏数据掌握考场实时动态，有效解决以往手工统计慢问题。

四是推广“网络择岗”。依托“福建考录网”开发公安院校毕业生择岗平台，降低了大规模择岗工作对场地的依赖度，提高了择岗工作的效率；考生及其家长可以远程登录择岗平台，实时在线了解择岗动态，增强了择岗工作的透明度；主管部门可以通过择岗平台，全面掌握全省择岗工作情况，落实任职回避等政策要求。



图 推广“网络择岗”

五是开展“数字防疫”。考生报名时，在线签订健康安全承诺书，明确个人防疫的法律责任；定期向考生推送防疫短信，普及防疫知识、强调考前防疫要求；开展考生健康码批量核验，通过行程码等技术手段，精准定位疫情防控的重点对象，实行“一对一”专人包管、提供上门核酸检测服务，在大规模考试中实现了对疫情源头的有效管控。

六是净化“考试环境”。依托“闽政通”实名认证平台，对报考者进行身份认证，只有通过人脸识别并且绑定个人银行卡者，方可取得报名资格，有力震慑了恶意注册行为、大幅减少了无效报考；同时，通过技术手段加强对可疑终端的监测和可疑数据的分析，及

时注销恶意注册账号。为提升公务员队伍信用整体水平，开展公务员招考报名人员的社会信用记录查询。

（三）取得成效

福建省委组织部充分发挥组织部门统一管理公务员的体制优势和福建省经济信息中心的技术优势，坚持以人民为中心的服务理念，接续推进“数智考录”建设，“福建考录网”已成为新时代有效推进福建考录工作高质量发展的重要抓手。

一是有效维护考录公平。用信息化管理手段取代人工审核，使得评判标准更公正、更精准；用互联网思维改造管理流程，使得考录过程更透明、更高效。福建公务员考录工作得到广大考生的普遍好评和社会各界的充分肯定，被誉为“玻璃房里的竞争”。

二是大幅降低涉考纠纷。网络报名期间，网站开通了专门的在线申诉通道，受理报考者的涉考诉求。2019 年网站升级改造以来，报名期间考生在线申诉数量大幅降低，申诉人数从改造前占报名人数 6% 以上，下降到现在的 3% 左右，为考录工作创造了良好的外部环境。

三是服务能力显著提升。在线辅助审核系统降低了考录工作人员的工作强度、提高了工作效率。考录主管部门对招录机关的工作指导更到位，招录机关对报考者的诉求响应更及时。特别在疫情期间，在线面试资格复查系统不仅降低了考生的出行成本，而且有效减少了考生流动。

四是管理效能不断增强。考录主管部门和招录机关之间、省市两级考录主管部门之间，在线沟通取代传统办公方式，不仅简化了文书往来，例如录用审批的书面材料从最多 17 项减少到 2 项，减少了年度录用备案等工作流程；而且使管理过程更精细，管理效能实现了质的飞跃。



图 管理效能不断增强

四、广西壮族自治区：自治区级政务云赋能数字政府能力建设

广西壮族自治区信息中心在广西壮族自治区大数据发展局的指导下，积极贯彻落实中央、国务院关于数字中国的战略部署，坚持集约化建设、专业化服务的工作理念，联合浪潮、华为等国内优秀企业和运营商，采用多种建设模式开展广西政务云资源建设及扩容，突出**集约建设管理、开展多云共治、强化安全保障**三项务实措施，解决目前全区数字政府建设基础设施薄弱、统筹力度不强、分散建设共享受限等问题，推进广西政务数据资源管理与应用改革，优化办事创业和营商环境，推动政府治理体系和治理能力现代化的工作任务，驱动数字广西发展。

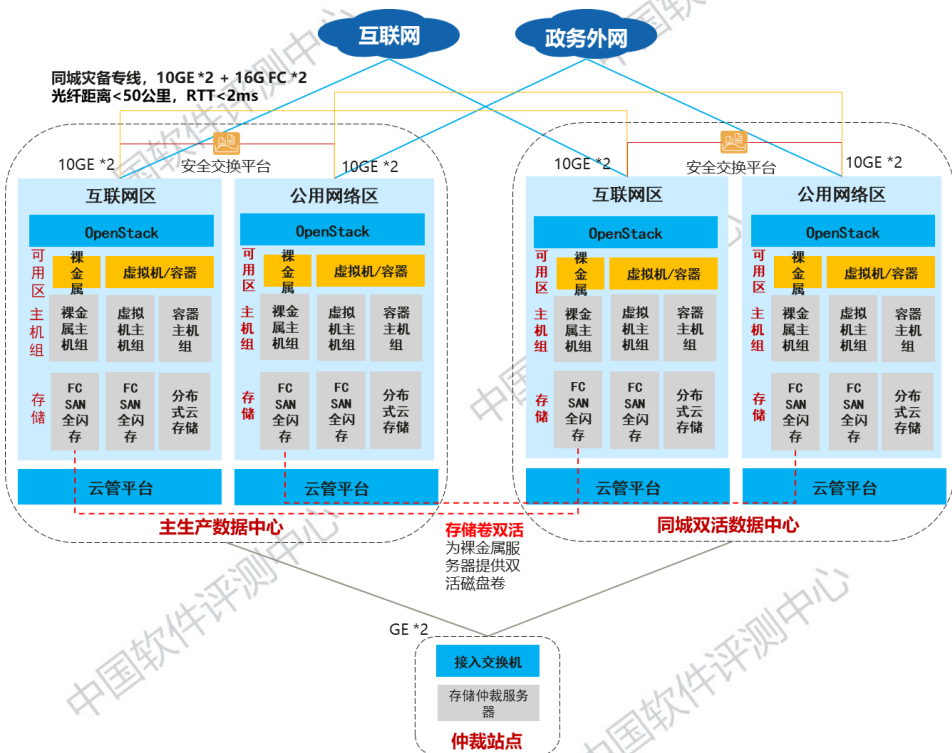


图 广西政务云架构图

（一）做法模式

1. 集约建设广西政务云，有效支撑各领域智慧应用，优化政务云平台服务生态

（1）建立健全政务云管理体系

在广西壮族自治区大数据发展局的指导下，开展政务云体系架构建设，完善上云原则、上云范围和上云机制等体系，配合制定出台《壮美广西·政务云管理办法》，明确非涉密政务信息系统迁移上云原则，探索政务云服务目录的政务云供给服务模式，规范广西政务云的规划、建设、运维和管理。

（2）完成政务云基础设施建设

贯彻国家自主可控战略，广西政务云提供 X86、鲲鹏、飞腾等的多种处理器技术路线的云资源，为全区提供资源高效、应用敏捷、业务智能、安全可靠的政务云服务。目前已为广西多个单位的政务信息系统提供稳定的基础资源支撑，有效支撑了惠民服务、自然资源、疫情防控等各领域智慧应用。

（3）实现 IPv6 架构升级改造

广西政务云系统积极响应国家级 IPv6 战略，率先在政务云完成从基础网络到平台及应用的 IPv6 网络升级改造，实现 IPv6 覆盖。同时，分别配置 IPv4、IPv6 访问策略，完全兼容已有的 IPv4 服务业务运行，确保服务的覆盖面及安全性。

（4）实现全闪存升级提升用户体验

为满足全区人民和企业的流畅使用体验，保障政务服务的效率，壮美广西·政务云实现存储底座闪存化升级，采用 OceanStor 全闪存存储集中存放政务云核心数据，处理性能大幅提升，助力降本增效和用户满意度提升。

2. 实施多云共治管理体系，有效管理政务云资源，推动政务云资源使用效率和云服务质量双提升

（1）建立多云共治规范体系

为解决政务云多云管理过程中存在的信息孤岛、分散建设、无法统一管理等问题，通过构建多云共治平台和多云共治标准规范，实现了异构云资源的统一管理，助力政务服务新局面。

（2）实现异构平台接入

创新研发云适配器统一抽象技术，对全区各级政务云数据中心的云平台、云资源进行统一的抽象适配，高效完成异构云平台的接入，解决云平台架构不一、纳管难、对接复杂等突出问题。

3. 构建政务云安全保障体系，筑牢广西数字政府筑牢安全防线

（1）建成政务云灾备“两地三中心”

全面建成政务外网“两地三中心”灾备服务体系，根据业务属性分类部署在不同云数据中心，为政务部门云上应用和数据提供统一的灾备服务，确保数据的可靠性和业务服务的连续性。出台《关于加强壮美广西·市云灾备建设管理的指导意见》，指导地市级灾备服务建设，进一步完善壮美广西·政务云灾备体系。

（2）安全防护能力日益增强

依托广西电子政务外网态势感知平台，监测和掌握云网安全态势，健全完善云网安全通报机制，高效整合技术、工具、服务、流程、人员等全要素，打通网络安全预防、保障、监控、应急等全流程，实现从被动、静态、单点的网络防御体系到主动、动态、整体

的网络防护体系的赋能转变。

（3）实现新技术与政务外网融合应用

积极开展量子保密通信等新技术在广西电子政务外网的试验平台构建与应用研究，增强数据传输过程中的安全防护。开展量子技术与政务外网通信安全的应用研究、量子技术与政务领域密码技术等创新融合研究，探索量子等新技术在广西政务领域落地的实施路径。

（二）效益效果

1. 广西政务云共承载广西疫情防控一体化平台（“桂战役”）、智桂通、桂融会、桂通办、全区政府网站集约化平台等重要业务系统及重要公共平台以及广西人大、广西政协、广西政府办公厅、广西公安厅、广西财政厅等 117 个政务部门的 791 个非涉密信息系统。

2. 广西政务云建成了全国最大的信创政务云平台，该平台含政府专网区、专用网络区、公用网络区、互联网区、运维管理区、安全交换区及管理平面、业务平面、存储平面的“六区三平面”安全可靠云平台，云平台服务器达 2723 台套，可提供 vCPUs 达到 386000 核，可分配内存达到 1063TB，可分配存储空间达到 38PB；配套建设“同城+异地”的“两地三中心”灾备体系，提供同城 20PB 和异地 20PB 的灾备服务；基于全闪存存储大幅提升业务性能，读写时延缩短至微秒级、用户操作缩短至秒级，在峰值运营场景下性能波动极小；提供基础支撑软件资源池包括 200 套数据库、200 套数据库集群和 100 套中间件。可根据不同应用场景和适配情况提供不同计算、存储和操作系统组合的虚拟化资源及基础软件资源的需求，满足不同单位多样化应用系统的适配和迁移上云需求，为各类应用系统顺利实现国产化迁移、适配、改造提供了有力保障，为广西提供资源需求和保障。

3. 广西政务云入选 2021 年第二批数字广西建设标杆引领重点示范项目名单。

4. 广西政务云入选 2022 年互联网协议第六版（IPv6）规模部署和应用优秀案例。

（三）制度机制

为推进电子政务集约化建设，2020 年 7 月，广西壮族自治区信息中心配合广西壮族自治区大数据发展局制定印发了《壮美广西·政务云管理办法》（以下简称《管理办法》）。

《管理办法》针对广西壮族自治区各级各部门数据中心林立，建设、运维标准不统一，服务、运行效率参差不齐，缺乏统一有效的管理等问题，规范推动广西各部门数据中心向壮美广西·政务云迁移整合，进一步加强广西电子政务基础设施集约化建设水平，提高政务云资源使用效率，提升政务云服务质量。



图 印发《壮美广西·政务云管理办法》

为进一步完善广西政务云灾备体系，2021 年 10 月，经数字广西建设领导小组同意，广西壮族自治区信息中心制定印发了《关于加强壮美广西·市云灾备建设管理的指导意见》（以下简称《指导意见》）。《指导意见》明确建立广西政务云灾备工作体系和灾难恢复工作机制，重要数据的安全性和重要业务的连续性要得到有效保障，重要信息系统抵御重大技术故障风险、灾难灾害风险的能力显著提高。

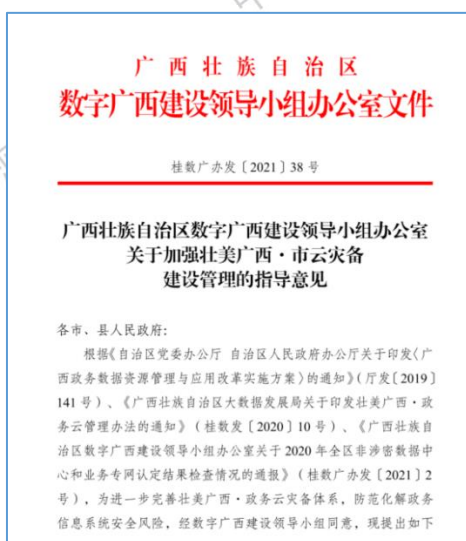


图 印发《关于加强壮美广西·市云灾备建设管理的指导意见》

（四）可推广性

广西政务云平台的集约化建设思路，与高效安全的全闪存存储、端云协同、多地容灾的数据保护、自主可控等多种技术的应用，运维及管理制度机制，有效解决了政务云平台

构建、业务上云、运维管理、安全保障等方面的问题，为促进电子政务模式创新、支撑政务信息资源有效共享、服务广西大数据战略等方面贡献了力量，建设模式和经验可提供其他省市借鉴。

五、宁波市：政策“精算师”应用

政策“精算师”应用，构建政府与企业、个人“一键直达”的惠企惠民综合服务平台，创新探索政策制定科学精准的“新路径”，以数字化改革为总抓手，贯穿政策的制定、集成、快享、监管、评估等全生命周期，补助企惠民“真金白银”直达快享。

（一）建设背景

1. 全面完成中央和省市政策落实的“硬任务”

2020 年疫情期间，为贯彻落实中央关于“提高复工复产服务便利度，取消不合理审批，把各项惠企政策尽快落实到位”等工作要求，于 2020 年 6 月 16 日上线“甬易办”平台。今年以来，“甬易办”持续升级完善，全面支撑“两稳一保”相关政策落地直达。宁波出台《宁波市稳链纾困助企若干措施》中明确要求依托“甬易办”实现高效精准直达，力争无感审批，切实增强企业获得感。



图 宁波市“甬易办”平台用户端首页

2. 切实解决企业、群众和基层的“急需求”

针对企业和群众享受政策递交材料过多、申报环节复杂、办理入口太多、兑付周期较长等问题，基层审批流程长、资金核拨慢、材料审核难等需求，“甬易办”通过系统整合、

数据共享、流程优化、大数据赋能等方式持续建设完善，实现政策直达快享、流程简化优化。



图 宁波市“甬易办”平台全流程驾驶舱

3. 探索建立政策制定科学精准的“新路径”

通过建设政策大脑，建立政策大数据解构规则，探索解决政策制定部门政策制定不科学、资金估算不精准、受益群体不全面等方法路径。

二、场景描述

1. 搭建政策大脑平台，实现对象认定精准

基于一体化智能化公共数据平台，汇聚政务共享数据，通过算法逻辑、规则解析、业务模型的叠加，形成具备政策解构、政策预警、政策分析等业务智能模块的政策大脑。对输入政策进行语义分析，将政策文本转化成技术语言，并结合企业库和人员库数据，精准算出政策受惠名单。目前政策大脑已累计形成 700 项技术语言、170 项业务规则、150 类标签、30 个算法、10 个智能组件。例如，在“市本级新引进应届本科生和硕士研究生生活安居补助”政策兑现过程中，政策大脑从该市 500 多万社保人口中精准“锁定”受惠人员，无需递交任何材料，只需在平台“一键确认”即可领到政府补助，目前受惠人群已达 328 人，涉及金额 484 万元。

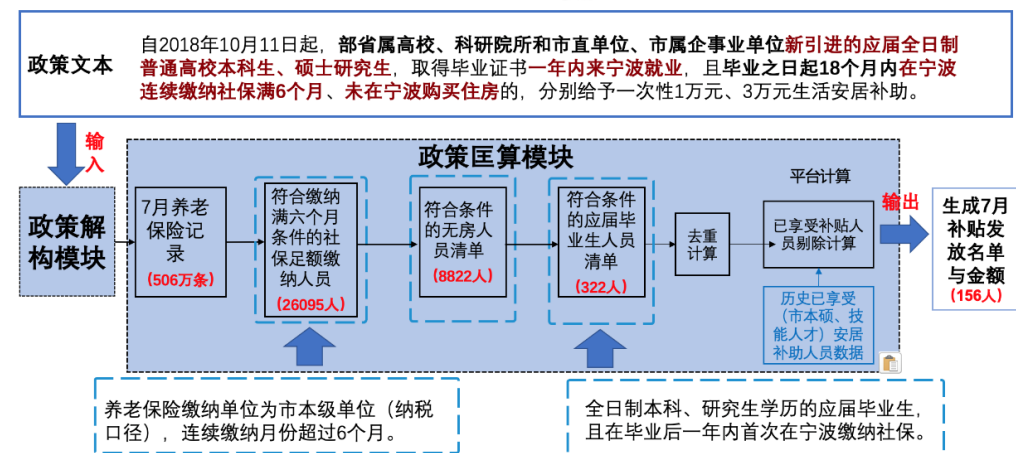
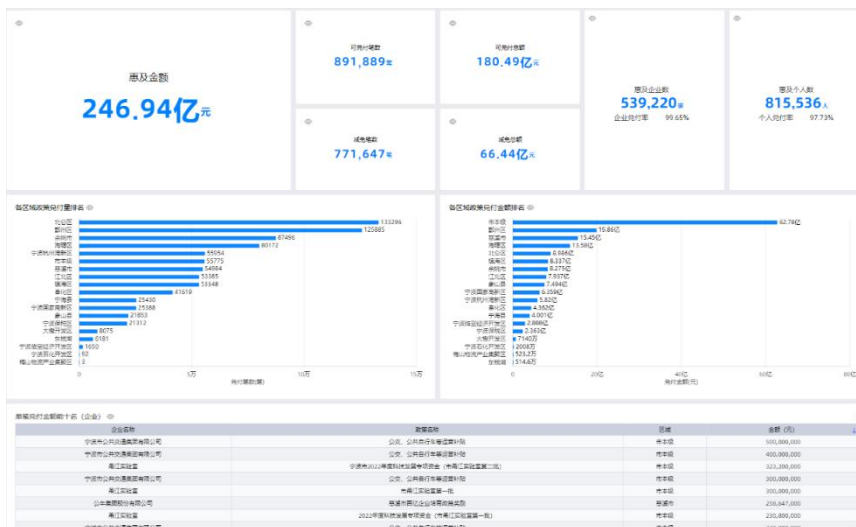


图 市本硕安居补助政策“模型整体示意

2. 构建政策沙箱工具，实现资金匡算精准

针对部分阶段性政策制定时的资金匡算，在实施后遇到不足或过剩的情况，创新性提出构建政策沙箱，即通过数据模拟实验的方式，在政策出台前事先介入，精准匡算所需资金，确保受惠对象“应享尽享”，提高财政资金效用。例如，在“2022 年留工优工促生产”系列政策出台前，政策沙箱演算出具有申报资格且可能进行申报的企业约 3 万家，涉及资金约 3.8 亿元。平台将新出台的政策信息精准推送后，共计 2.87 万家企业进行了申报，最终获审批通过的有 2.85 万家，实际兑付资金 3.48 亿元，测算精准率达 91.6%。



3. 改造政策兑付流程，实现支付到账精准

通过改变以往财政拨付以指标形式层层下达部门、下达基层的传统模式，打通市县

两级国库支付系统，智能获取银行信息，建立可直达企业、个人账户的“直通路”“快速路”，实现资金的无感拨付。改革前企业或个人需要上报账户信息，提交大量材料，经过层层审核，资金到账周期一般为2周至1个月，资金支付的流程环节有15个左右；改革后企业或个人只需提交少量材料甚至无需提交材料，平台自动获取企业税务账户、个人社保卡银行账户信息，资金即时到账，支付流程环节约仅剩1至2个。今年以来，已累计实现无感拨付资金76.7万笔、92.7亿元，直达64.9万户企业或个人。

4. 建立政策画像体系，实现效果评估精准

为精准评估政策实施成效，服务后续政策调整或新政出台，从覆盖面、精准度、便利度、知晓度、公平性、兑付率等六个方面建立政策整体画像体系，进行动态分析，在政策服务完成后定制形成精细化政策分析报告，为政策管理部门提供决策参考。例如，今年“企业自行返岗补贴”政策实施以来，根据画像分析，受惠企业中中小微企业占比超过80%，受惠个人中学历人才占比接近90%，基本达到政策预期，成效评估综合得分86.53，被评为“五星政策”。



图 宁波市“甬易办”平台用户画像以及多维度分析

（三）改革特色

1. 强化政策全生命周期闭环管理

围绕政策全生命周期，建设政策诉求收集、政策谋划、政策申报兑付、政策监督、政策评估的五大环节。政策诉求收集环节通过多渠道收集企业和群众的意见反馈、政策诉

求，推进政策制定部门及时响应问题、优化政策供给；政策谋划环节实现政策文件按照流程规范逐步解构、建模、推演、上线、兑付；政策申报兑付环节开展政策补贴“一键直达”；政策监督环节提供风险控制、在线追溯等能力，并通过看、兑、问、督、评五个维度进行统计分析，开展事中监督；政策评估环节从用户信息、用户行为对企业、个人进行画像，并从六个方面建立政策评估指数评估体系，对政策进行整体画像。

2. 推进审批流程和资金兑付改革

一是推动申报审批流程改革。实现政策申报材料从 11 份减少到 2 份，甚至资料“零”申报，审核周期从 1 个月减少到 3 个工作日，资金到账周期从 1 个月减少到“即时”到账，流程环节从 15 个减少到 2 个，大幅提高审批效率。

二是改造国库支付流程。改变传统财政拨付以指标形式层层下达部门、下达基层的“慢通道”模式，利用商业银行支付系统和市县两级国库系统打通的两种支付方式，建立可直达企业、个人账户的“快速路”，实现“一键”确认，补助资金即可快速到帐。

（四）平台成效

自 2020 年 6 月 16 日上线以来，截至 2022 年 10 月，“甬易办”平台已上线政策共 2894 项，包括稳定岗位补贴、吸纳就业社会保险补贴、阶段性减免企业社会保险补贴、家庭屋顶光伏补贴、新引进应届本科生和硕士研究生生活安居补助、市大学生创业新秀奖励等，总访问量已达 5807.49 万人次，兑付总金额 254 亿元，涉及企业 54.3 万余家，惠及个人 84.6 万余人，实现信息精准推送 107.26 万条，处理企业和个人诉求 13 万余件。

2022 年以来，平台支撑“两稳一保”相关政策共 1607 条，其中补贴类 1606 条，减免类 1 条，涉及金额 103.3 亿元。如在全省率先制发《关于支持企业留工优工促生产的通知》，对春节期间符合条件的坚守岗位员工给予最高 500 元的专项补贴，对符合条件的跨省包车返岗和自行返岗给予交通补贴。截至 7 月，已累计发放补贴资金 3.48 亿元，惠及企业员工 71.1 万人次。2022 年春节期间，全市省外职工留甬率达 57.3%，居全省第二位。

“甬易办”平台相关理论成果与典型经验先后在国务院办公厅电子政务办《电子政务工作简报》2020 年第 5 期、2022 年第 10 期中刊登，并被评为宁波市第一批数字化改革“最佳应用”。

以政策管理服务为切入点，大数据理念贯穿政策全流程，形成了政策直补企业民生“一指办理”的“宁波案例”。政策精算“甬易办”平台的实践不仅仅是技术创新，更是社会治理模式的创新。发挥“合”力量，完善各层级、各部门、各领域数据资源互通共享机制，让城市各个“器官”协同工作，进一步挖掘城市发展潜力，惠企惠民。

六、湖州市：“政策型保险在线”应用，助力完善社会保障服务体系

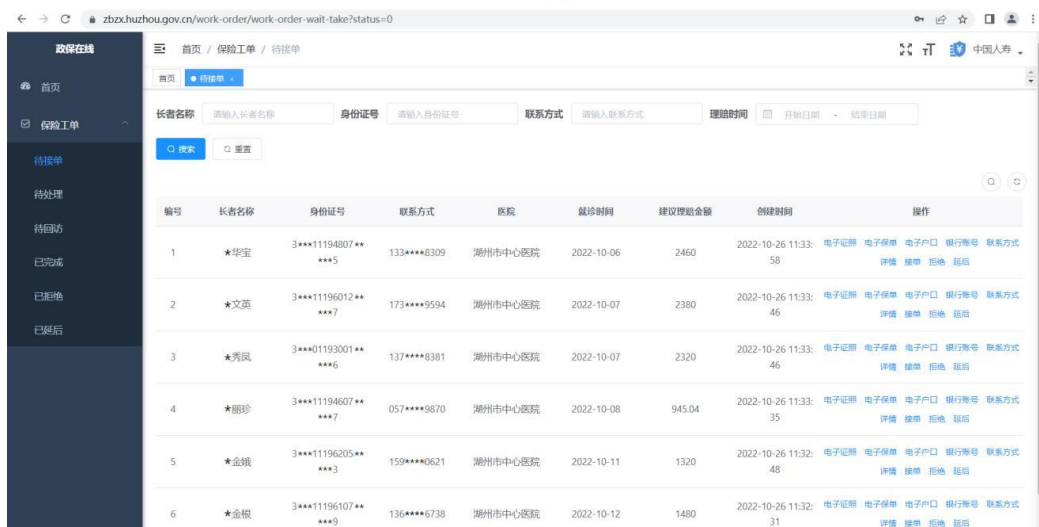
（一）案例背景

因信息不对称、理赔手续繁琐、证明材料遗失等原因，政策性保险的赔付率一直偏低，被保险人权益无法完全保障、政府的惠民政策实用性不强成了普遍存在的问题短板。以本市老年人意外伤害政策性保险为例，近三年来，60 周岁以上发生非病理性骨折人数为 2.5 万人，其中未享受理赔的人数为 1.9 万人，赔付率仅为 22%。鉴于此，湖州市大数据局以开展电子证照社会化应用试点工作为契机，打造“政策型保险在线”应用，通过主动赔付和无感理赔体系的打造，重塑理赔流程，帮助老年人等群体完成政策险的出险理赔，让政府的惠民政策高效普惠。

（二）主要做法

1. 构建“智能筛查”子场景，精准识别出险人员

打通政府部门、医疗机构、保险公司等各方数据链，精准掌握政策性保险的各类覆盖人群。当某参保人员去医疗机构就诊，即刻触发应用的“智能筛查”功能，将该人员的挂号、住院、发票等就诊信息进行结构化数据转换，并同步推送至市大数据局的电子证照库完成人员信息比对和身份核验。通过筛查，符合“政策型保险”理赔条件的参保人将收到短信提醒。“人找政策”到“政策找人”的转变，使赔付知晓率从 30%提升至 100%，有效推动全市“政策型保险”应赔尽赔。



The screenshot displays the 'Policy Insurance Online' application interface. The top navigation bar includes '首页 / 保险工单 / 待接单'. The main content area shows a table of claims with columns: 编号 (Number), 长者名称 (Elder Name), 身份证号 (ID Card Number), 联系方式 (Contact Information), 医院 (Hospital), 就诊时间 (Visit Time), 建议理赔金额 (Suggested Claim Amount), 创建时间 (Creation Time), and 操作 (Action). The table lists six claims, all from '湖州市中心医院' (Huzhou City Central Hospital) between October 6 and 12, 2022. The actions for each claim include '电子证照' (Electronic Certificate), '电子保单' (Electronic Policy), '电子户口' (Electronic Household Register), '银行账号' (Bank Account), and '联系方式' (Contact Information).

编号	长者名称	身份证号	联系方式	医院	就诊时间	建议理赔金额	创建时间	操作
1	*华宝	3***1194807** ***5	133****8309	湖州市中心医院	2022-10-06	2460	2022-10-26 11:33:58	电子证照 电子保单 电子户口 银行账号 联系方式 详情 接单 拒赔 驳回
2	*文英	3***1196012** ***7	173****9594	湖州市中心医院	2022-10-07	2380	2022-10-26 11:33:46	电子证照 电子保单 电子户口 银行账号 联系方式 详情 接单 拒赔 驳回
3	*秀凤	3***01193001** ***6	137****8381	湖州市中心医院	2022-10-07	2320	2022-10-26 11:33:46	电子证照 电子保单 电子户口 银行账号 联系方式 详情 接单 拒赔 驳回
4	*丽珍	3***1194607** ***7	057****5870	湖州市中心医院	2022-10-08	945.04	2022-10-26 11:33:35	电子证照 电子保单 电子户口 银行账号 联系方式 详情 接单 拒赔 驳回
5	*金娥	3***1196205** ***3	150****0621	湖州市中心医院	2022-10-11	1320	2022-10-26 11:32:48	电子证照 电子保单 电子户口 银行账号 联系方式 详情 接单 拒赔 驳回
6	*金根	3***1196107** ***9	136****6738	湖州市中心医院	2022-10-12	1480	2022-10-26 11:32:31	电子证照 电子保单 电子户口 银行账号 联系方式 详情 接单 拒赔 驳回

2. 构建“智能理算”子场景，智能核算理赔金额

按照各类“政策型保险”制定部门的理赔界定标准及统一理算方式，以“政策型保险理赔责任设定+基础医疗数据库+客户医疗明细信息”的建设模型，构建强大的智能理算引擎。通过智能识别、提取医疗票据上的文字信息，并将结构化的信息同步录入理算系

统，帮助应用极速、准确地采录理算信息，实现自动界定保险责任、自动理算保险金和自动分配金额，无需理赔人员参与处理。“人工核算”到“智能理算”的转变，使核保成本由前期的 70 元/单减至 10 元/单，大大减轻了保险公司的核算压力。

3. 构建“极速理赔”子场景，优化提升服务体验

以“无感理赔”优化服务体验，倒逼理赔流程再造。通过在线直接调取证明材料，出险人员需要提供的证明材料原件由原先的平均 16 个/单变成了 0 个/单，“数据跑”助推出险人员理赔“零次跑”。保险公司依据推送的个人信息和智能理算赔付结果，完成数据核验和理赔金额发放，完成极速理赔。“串联审核”到“并联审核”的转变，整个审核环节从之前的平均 9 个/单压缩至 2 个/单，理赔流程所需时间从过去的 15 天左右压缩到了最快仅需 1 天，“免申请，零跑腿，不用等”的极速理赔模式，让理赔服务效率更高，成本更低。



4. 构建“跟踪追溯”子场景，提升理赔透明度

应用上线“浙里办”“浙政钉”两端，同步建设数据驾驶舱，老百姓和政府部门都能实时掌握理赔进程，了解工作进展。通过联合市民政局、市卫生健康委、市银保监等政府部门，强化政府部门间的协同治理，对保险公司处理的政策型保险办结流程进行抽样调查，完成数据校验，实现全流程可溯。从“结果评价”到“全程可控”，有效提升管理水平和服务质效。



(三) 建设意义

“政策型保险在线”应用的上线，标志着湖州政务数据已实现向商业保险机构开放，湖州市在应用政务大数据全方位赋能保险业方面迈出坚实一步。

通过商业保险与政务数据的互通共享和融合应用，实现全方位赋能保险业的数字化改革，接下来，湖州市将着力打造有湖州特色、服务全市、全省领先的政保数据融合发展新模式。

七、温州市：数据还给数主 一个人数据管家

(一) 建设背景

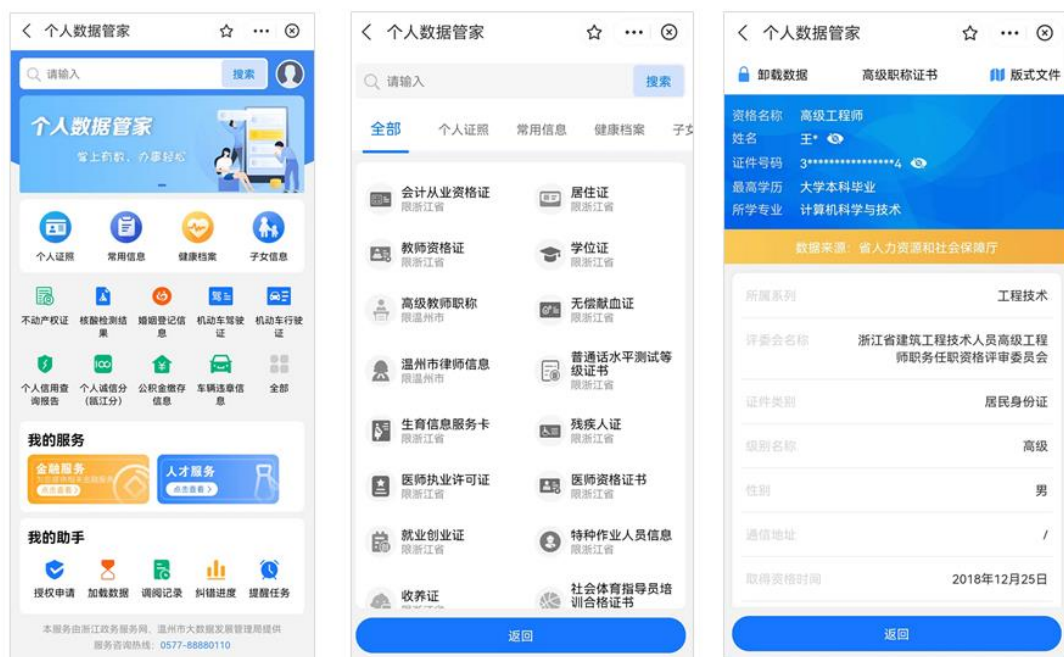
温州市在全域数字化改革的指导下，建设了“一体化智能化公共数据平台”，该平台以数据仓为核心，构建了数据编目、采集、存储、共享体系，实现了公共数据共享。但以

数据仓为中心的数据共享模式在实际运作中遇到一系列问题，数据共享的各个参与方都有自己的担忧。数据主体担心数据质量问题，担心个体隐私数据会被滥用；用数单位担心数据的权威性和可追溯性；供数单位担心数据被中途篡改或被超业务范围滥查；数据管理单位深度介入数据共享全过程，既当运动员，又当裁判员，担心数据来源的准确性和完整性，又担心数据应用单位使用方式的合规性。

温州个人数据管家平台的建设很好地解决了以上提到的个体隐私数据会被滥用的问题，广泛应用于政务服务和金融领域，创新性地将数据归还给数据主体，建立个人数据查询、授权渠道，为个人数据实名授权使用做了探索性地尝试。平台以“区块链+数据共享”为切入点，实现数据资产云凭证中心，破解数据要素市场化配置的难点，为温州市数字经济再上台阶提供了新的解决方案。

（二）做法模式

温州个人数据管家基于公共数据资源，开发推出的创新应用产品。广泛应用于政务服务和金融领域，创新性地将数据归还给数据主体，建立个人数据查询、授权渠道，为个人数据实名授权使用做了探索性地尝试。目前平台已将 50 多项个人信息开放给用户本人，在政务、金融和健康医疗等场景中，已实现个人电子证照审批通办、随身健康档案查询、银行贷款快办等功能服务。后续平台将以原有的公共数据为基础与浙江省大数据交易中心的社会数据进行深度融合，用以拓展开发该产品在便民服务、政府治理、金融服务、智能营销、智慧医疗、企业管理、产业赋能等场景的应用，充分释放公共数据要素价值与红利，实现数据要素市场化配置，公共数据产品市场化运营模式。



温州个人数据管家基于公共数据安全共享、高效调用等多重考虑，不断引入关键技术赋能本平台，几大关键做法如下：

1. 创建适合云凭证应用场景的密码协议



温州个人数据管家中的数据资产云凭证中心涉及到数据主体、数据提供方、数据使用方、数据监管方等多方参与协作，需要在非安全的网络内，实现非互信的多方协作，因此需要基于国密算法，建设一套在区块链上运行，能支持用户防抵赖、隐私数据加密存储、数据定向授权访问的密码协议，这是本平台的关键任务之一。

2. 建设 IPFS 去中心化存储体系

温州个人数据管家的区块链应用虽然可以提供去中心化、不可篡改的能力，但仅适

合存储账本类小数据，无法在链上存储大尺寸的数据。公共数据中存在电子证照等大量大尺寸的隐私数据，无法很好地存储在区块链上。而传统的集中式存储又不能和区块链配合使用，因此需要建设去中心化新型存储系统，配合区块链工作，确保链外数据安全，实现与链上智能合约的互操作。

3. 搭建隐私保护计算平台

用数单位在获取数据主体授权后，供数单位如何提供数据，用数单位如何安全使用数据，也是亟待解决的一个问题。既要确保用数单位能按照事先的协议使用数据并获得所需的信息，又要保护数据主体的隐私不泄露。因此隐私保护计算平台的建设就很有必要，需要在平台中实现公共数据在非政务场景下的数据“可用不可见”应用，并探索安全计算环境下的数据建模和数据分析方法。

三、成效与创新

温州个人数据管家将数据资产云凭证、区块链等关键技术应用于公共数据共享，实现非互信环境下的数据价值流转。以数据资产云凭证为核心的新型共享模式，是打通公共数据共享最后几个数据孤岛的有效手段。新型共享模式是传统线下个人“依申请”查询数据的在线模式，可以满足税务等部门要求的个人“依申请”查询的规定，并且数据传输通道完全加密，仅限定向授权的人员可以查阅，比传统纸质打印的查询结果更加安全可靠。因此可以用于打通税务部门等最后几个数据孤岛。

温州个人数据管家数据资产云凭证的应用，可优化政务服务和营商环境，提升服务效率和治理效能。融合多源数据，释放数据红利，促进经济社会高质量发展，推进省域治理体系和治理能力现代化。到2023年底，在政务服务领域形成一批可复制、可推广的创新应用典型案例和做法经验，进一步发挥个人数据管家在数据共享、降低运营成本、提升协同效率等方面的作用，助力全省数字化改革整体布局发展，推动企业数字化转型，进一步释放数字经济活力，助推产业高质量发展。

温州个人数据管家的推广，可以构建诚信的产业环境。目前我国社会信用体系建设工作正在加速推进，但是在一些情况下，合作伙伴建立信任的过程仍然较慢，各类信用信息获取难度较大，中小微企业难以获得金融机构的信用贷款。通过个人数据管家的区块链“交易上链”，各方面可以更为便捷地查询到交易对象准确的历史信用情况，可以更快地建立合作机制。银行也可以更安全地基于交易记录对企业授信，推动解决诚信经营的中小微企业“融资难、融资贵、融资慢”等问题。

四、可推广性

目前，基于温州个人数据管家的平台能力，已完成和正在建设的可推广性较强的应用场景包括疫企智管、无忧背调、个人健康承诺书平台、电子招标采购系统等。

1. 疫企智管



一款减轻企、事业单位疫情防控的数字化防疫产品，同时也是温州在数据要素市场化和公共数据授权运营的机制下的初步尝试。该产品已经在温州市交运集团、温州城发集团、温州公用集团等 10 多个大型企事业单位、30 多个中小型企事业单位和 10 多个民企使用，服务人数覆盖超过 10 万人，数据调用超过 200 万次，取得了良好的效果。使企业不用花费大量时间和精力人工汇总核对数据，员工只需按时去做核酸，不用再手动上报数据，专心公司生产经营，从而为公司创作更大价值。同时该作品参加了温州市数据开放创新应用大赛，并取得“二等奖”优异成绩。

2. 无忧背调

基于温州个人数据管家数据资产凭证建设，同时结合了公共数据与社会数据。以数据报告的形式为企业提供安全、专业、高效、精准的智能背景调查服务。企业每一次数据报告查阅将上链记录至区块链中，防止企业数据查阅滥用。用户的每条授权记录也将形成云凭证上链至区块链中，防止数据查阅抵赖与纠纷。

3. 个人健康承诺书平台

申报人信息

*申报人姓名 *海武

*申报人身份证 3***22199409****2

*申报手机号码 189****8739

【温州疫情防控办】温馨提示

旅途有风险，建议谨慎出行。如您确需回温的，请先打开浙里办、支付宝或微信搜索“温州防疫码”申报行程。

个人风险研判(仅限本人查询,避免泄露)

研判完成

经过系统研判，未发现您于前7天内到达途经中高风险地区。

*是否返温来温?

☐ 是 ☐ 否

申报信息

*是否有新冠史

☐ 是 ☐ 否

*来温返温时间

2022-09-26

*自何地返温来温

北京市

*在温常驻地(外地来温人员选目的地)

鹿城区

*乡镇街道

滨江街道

滨江街道咨询热线

56600560\56600561

*返温详细地址

地图选点

浙江省温州市鹿城区学院东路13号

*来温交通工具

自驾

人员类型(从事行业)

其他

温州市大数据运营有限公司

核酸检测、抵温时间证明等资料上传 0/50

准备离温时间

2022-10-30

*申报人签字

陈海

本人郑重承诺

☒ 本人承诺，以上所填内容真实完整，如有虚假或隐瞒，自愿承担相关法律责任并接受处理。

确认提交

个人健康承诺书申报系统将个人健康信息打包加密上传至温州个人数据管家政务区块链，利用区块链的公开透明和防止篡改等特点，加强了法律的威慑力，有效保障用户填写自身健康信息的真实性，为防疫工作提供了有力支撑。

4. 电子招标采购

温州市政务服务局电子招标采购系统利用温州个人数据管家区块链技术特点公开透明和防止篡改的特点，实现交易主体的资信和业绩信息全链共享，消除信息不对称现象，有效解决交易主体资信材料可信的问题；对交易全过程关键节点，服务中心工作人员行为等信息区块链存证，即对交易全过程关键数据和行为数据在区块链平台上进行一份映射，解决隐藏在公共资源交易平台背后的各种安全风险。

上述多个场景的推广应用已经为温州老百姓发放优质信用贷款 717 亿，预计在 5 年内，通过新型共享模式和公共数据价值释放，可直接带动地方经济发展超 500 亿，间接带动数字产业近千亿，有望撬动地方数字经济蓬勃发展，成为全省乃至全国公共数据共享示范区。

八、深圳市坪山区：“块数据+”推进基层精准治理现代化

随着我国经济社会持续快速发展，社会人口流动不断增强、社会结构日趋复杂、群众诉求日益多元多样、社会矛盾多发突发，对基层社会治理水平和治理能力的要求也不断提高。作为中央网信办授权的广东省唯一一个城市管理类国家智能社会治理实验基地，坪山区以“块数据+”作为推进基层精准治理现代化体系基础，通过大数据、云计算、时空信息云平台、大数据平台等现代科技手段，利用统一地址地图、“互联网+督查”和“块

数据”智能底板，在社区层面推动“一网通”系统打通线上线下民生诉求，为基层社会治理提供精准底数，同时利用块数据整合资源的能力，实现责任到格、责任到人，促进基层社会治理的精细化管理。



（一）“块数据+”创新设计

1. 坚持规范化、标准化原则，建立“块数据+”市域社会智能化制度体系

一是制定“块数据+”服务及数据规范与应用安全管理规范。提供数据入块、上图、进格的标准接入接口以及对外服务接口，实现与相关信息化系统的系统对接、数据交互。按照接口进行统一设置和管理，并按照一定的共享周期，进行约定数据的共享交换。二是编制块数据市域社会治理工作操作指引。制定包括数据+治理制度与职责、治理主体的要求与约束等指引内容，对社会治理相关工作进行规范，为全区各单位提供规范化、制度化、程序化的工作指引。

2. 建立区“块数据+”智能社会治理实验中心，构建社会治理基础智能库

一是建立全区统一的地址数据库。组织全区相关部门对辖区道路(街巷)、小区、建筑物、房屋、院落、重点设施等地址信息进行核实、补充和完善。建立社区网格员发现，规划和自然资源部门完善地名命名、公安部门完善门楼牌编设和管理的工作机制。二是构建块数据“基础库”。利用坪山现有大数据资源、“三库系统”和基础设施，按照社会管理要素统一地址规范的标准，汇集人口、法人、房屋、事件等社会治理要素数据库。三是建立全区统一的业务块数据库。对接民生诉求、信用信息等业务库，并完成这些业务资源数据的匹配、质检、转换及加载等处理工作，形成涵盖重点区域、人员、企业、事件等业务领域的专题数据库。

3. 建立区社会治理“块数据+”智能底板，构建社会治理标准模板

一是智能底板工具部署。按照深圳市委政法委提供的地址标准化工具、应用支撑工

具、数据可视化工具等，在坪山进行部署和安装，建立坪山区块数据智能底板的工具体系，为各单位业务系统提供入块、上图、进格的基础能力，配合社会治理业务应用建设。二是市区两级块数据同步。在市级“块数据+”中心同步的数据基础上，对坪山区的社会管理要素进行分类分块，实现数据网格化。逐步建立坪山区“块数据+”中心，支撑区级社会治理“块数据+”应用的建设，并将应用数据更新同步至市级“块数据”中心。

（二）“块数据+”创新应用

1. 聚焦块数据+重点人群应用，以实现精准防控

结合坪山实际情况，以精神障碍患者作为重点人群典型应用。一是面向政法委、卫健、各街道办等单位，以数据驱动业务为手段，通过块数据治理定位、共享、联动、协同开展对精神障碍患者的走访与关爱，实现一次走访、多方共享，一方警示，多方联动。二是充分利用块数据“电子地图”，根据坪山区严重精神障碍患者所在地址，将其标示在电子地图上。按属地管理原则，为街道办开通登录账户，由各街道进行统筹管理。并且根据不同的指标设定目标值，未达标的街道会收到系统消息提醒，利用块数据达到督办的效果，保障坪山区精神卫生工作完成进度和质量。三是利用块数据整合人、物、组织等要素的优点，构建紧急求助和处置平台。有患者需要紧急送医救治或有肇事肇祸等紧急求助，系统收到消息可通过紧急处置平台，通知距离最近的工作人员和利用其他最便利的资源，进行紧急救助，从而做到资源利用最大化，紧急处置最高效。

2. 聚焦块数据+信用执法应用，以实现精准监管

一是企业自查。通过信用体系加信息化手段提高企业自查与执法部门行政检查能力，对企业信用进行分级分类，对信用良好的企业减少检查频率，对信用差的企业加大监管力度。二是联合检查。运行大数据技术分析各执法部门检查计划，融入信用信息，形成信用+联合检查体系，重点对同一时间段、同一检查对象由多个部门进行联合检查，避免多次频繁对企业进行检查，减轻对企业打扰的同时也减轻各执法部门负担。三是决策分析。对各部门企业自查、联合检查以及信用信息进行汇聚并进行统计分析，使区各部门领导能够全面掌握全区执法部门和企业行政检查、信用监管等方面的整体情况，为领导提供决策支撑。四是信用+执法数据及应用融合。建立“一站式”执法信用数据库，实现一站查询、一库共用、一网通用。以法人为主体，统一社会信用代码为关键字，将经营活动中涉及到的人、案事件、办公场地等基础数据与执法、信用业务数据关联，刻画法人完整画像，实现预警拦截、信用报告补充、电子信用报告推送、红黑名单精细执法等融合应用，为全面实施联合奖惩机制提供保障。

3. 聚焦块数据+心理健康应用，以实现精准服务

一是利用大数据和时空地理信息技术，实现对心理关爱中心的服务范围选址、专业资源投放与调度提供决策支持，为需要的居民、重点关注人群提供精准服务。二是搭建一

个集心理评估、预测、预警、干预、教育、宣传功能，全面覆盖社区的智能心理服务平台（PC端及移动端），为社区居民及重点人群提供随时、随身、随地的心理健康服务。三是借助互联网技术，通过定期、持续性的社区居民及重点人群心理数据获取，构建社区的心理大数据，定位重点人群心理问题，及时预警，及时进行矫正，避免危机事件发生，借助专业力量开展针对性的心理服务，为社会稳定团结工作做好有力辅助；四是根据大数据，分析人群心理服务需求，明确心理服务重点，借助社会心理服务中心及讲座、工作坊、团体活动等专业活动内容开展针对性的心理服务，宣传普及心理健康常识，满足居民实际需求，解决实际问题，维护社会稳定和谐；五是应用大屏展示技术，呈现坪山区社会心理服务工作成果，直观显示“居民心理服务数据模型”及“重点人群心理预警与干预机制数据模型”，并对社会心理服务发展趋势预测及年度心理服务工作总结提供依据，以更有针对性地制定工作方案，提高心理预防工作的准确性与有效性。

4. 聚焦块数据+民生诉求应用，以实现智治赋能

一是智慧资源下沉为基层赋能，助力“底数清”。全面梳理智慧城市和数字政府的建设成果，为社区建立“5+X”的可视化统计分析“数据包”；将民生诉求分析、“一网通”、视频感知、疫情防控、气象监测、应急管理、土地监察、运行监测等应用陆续做到基层工作人员的政务微信上，打造街道版、社区版的治理现代化“应用包”，在数据分级分类共享和隐私保护前提下，帮助基层更好掌握辖区情况。二是可视化分析呈现工作重点，助力“重点明”。利用“块数据+”赋予的大数据平台和数据可视化工具建立模型库，将人、房、城市部件、视频资源直接做到地图上，让事件处置全流程标准可视，开展定制化数据统计分析服务和分析结果的精准推送，助力执政者更真实地感知动态、把握重点。三是循数治理提供决策参考，助力“判断准”。常年坚持数据统计分析，建立事件标签体系，为循数治理、科学决策提供支撑和参考。参照值班短信模式创设“民生诉求早报”制度，每天第一时间短信发送热点问题、敏感投诉和领导批示。建立“提醒函”预警制度，督促相关部门提前介入，将矛盾化解在萌芽状态。

（三）“块数据+”创新成效

1. 由网格管理到“块”管理

将社会治理要素落到八级空间块中，使数据管理更精细，业务治理更精准。

2. 由事后处置到事前预测

基于块数据分析和碰撞实现预警预测，更加主动地发现社会治理问题，更加人性化地推送社会基层服务。

3. 由逐级下发到端对端链接

块数据利用点对点、端对端的方式，实现信息直接下达到具体的责任主体，优化政务管理的链条。

4. 数据下沉基层，实现“底数清、情况明”

按照区、街道、社区、网格的管理层级，将各种不同条线的业务数据上图、进格，把数据下沉基层，构建服务对象和管理对象“底数清、情况明”的智能底板。

5. 压实责任，凝聚资源力量，实现“职责清、目标明”

用下沉网格（或管理单元）的数据赋能基层管理人员，把人、事、物（部件）、组织等社会管理要素进行无缝关联，实现精准执法。

（四）下一步计划

接下来，坪山区将持续围绕创新社会治理的部署要求，坚持问题导向，聚焦目标任务，坚持民生导向，聚焦数字赋能，大力提升对社会治理复杂系统运行的感知能力、社会治理风险防控的决策能力、社会治理多元主体协同能力、社会治理资源与服务共享的平台能力，推动“块数据+市域社会治理体系”迭代升级，推动把“块数据+”应用场景的触角延伸到维护政治安全、经济安全、文化安全、生态安全等各个领域，提升整体“智治”水平，打造市域社会治理的标杆。

第二节 政府网站类优秀创新案例选编

一、商务部：数字化赋能政策数据应用 助力解决企业找政策不易的难题

如何有效解决随着“企业找政策不易”这个困扰政府网站的通病，成为政府网站建设者们思考的重点。商务部有效组织网站海量的政策信息，提升网站搜索命中率的同时，通过用户思维采用最直接的方法，将政策精准分类、精准匹配、精准订阅、精准推送提供给用户，优化智能推送服务，提升政策数据应用。

2022年10月，商务部政府网站服务集成服务中我要查询版块开通“政策匹配分析”功能，提供了五个政策关键词、十四个政策主题词的分类，通过数字化分析，匹配对应主题的政策，并可通过微信订阅收到相关主题政策的最新更新，更好地为用户提供更高效、更便捷、更精准的服务体验。

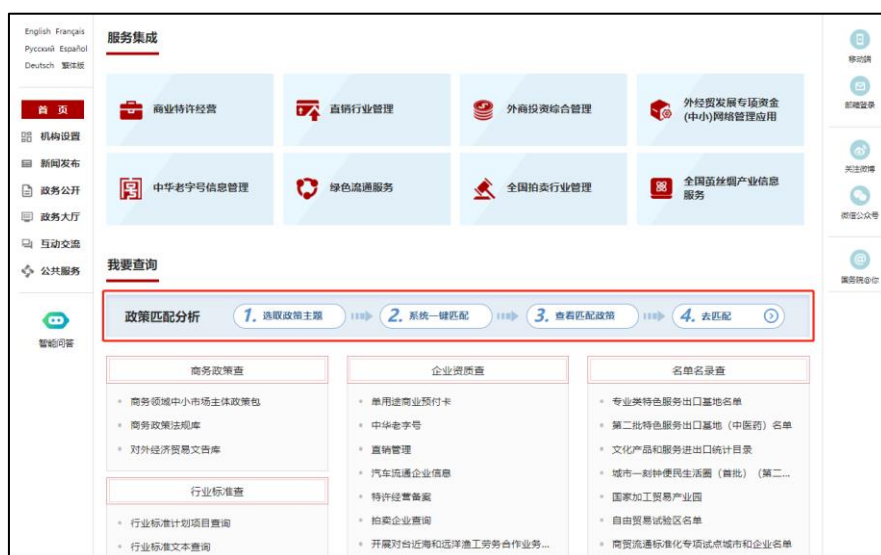


图 服务集成页面中的“政策匹配分析”

送政策 主题分类更精准

回看网站搜索热词、公众留言、服务电话和智能机器人接收接听到用户的需求、留言和电话，不难发现大多数都是企业用户对政策的不好找、不理解等诉求，站在用户角度思考问题，使用用户思维，梳理网站政策，在五个政策关键词基础上规范化精准分类，整理出搜索咨询热度高的十四个政策主题词。

用户通过勾选主题词，不用到处搜索查找相关政策，只需在点击“匹配开始”按钮，通过单模式和多模式一键匹配，精准推送展现匹配结果，方便用户“零用时”快速高效找到关注的政策信息。



图 政策匹配分析功能展现

畅渠道 微信订阅更精准

用户通过微信订阅感兴趣的政策主题，接收自己关注主题的最新政策信息是商务部网站今年升级优化的“非接触式”精准订阅功能，它相比邮件订阅更加快捷便利，更符合用户掌上阅读习惯，让用户能够随时随地接收到关注的最新政策信息提醒。

解难题 提升服务更精准

精准分类政策关键词，精准匹配政策信息，精准推送政策信息，有效解决用户获取政策信息不容易、不及时等问题，达到精准性和便捷性有机的联系融合。从服务过程看，需要持续增加主题词个数，拓展“词勺”变“词池”；从服务结果看，需要坚持结果导向、更加注重精准的分类、匹配和推送。

商务部网站通过把握用户视角，坚持用户思维，提升用户体验，用数字化赋能政策数据应用，助力解决企业找政策的供需关系转变。

二、市场监管总局：“市监e搜”大搜索平台

一、背景概述

政府网站已经成为政府部门发布政府信息、解读政策与引导舆论、提供在线办事服务、与公众互动交流的重要平台和窗口。站内搜索是政府网站对外提供服务的重要支撑，是用户快速检索站内信息的主要方式。《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）明确规定，要优化政府网站搜索功能，提供错别字自动纠正、关键词推荐、拼音转化搜索和通俗语言搜索等功能；根据用户真实需求调整搜索结果排

序，提供多维度分类展现，聚合相关信息和服务，实现“搜索即服务”。站内搜索也是国务院办公厅制定的《政府网站与政务新媒体检查指标》的检查考核要点之一，检查要点鼓励站内搜索提供关键词模糊搜索功能，实现根据搜索关键词聚合相关信息和服务功能，实现部门下级网站融合搜索。

国家市场监督管理总局积极依据相关政策文件要求，围绕用户需求，主动探索、创新思路，紧密结合市场监管业务特点，深度分析与归纳业务信息，构建专属词库，研发适用市场监管业务的搜索算法和模型，构建市监 e 搜索平台，以深化站内搜索能力，丰富站内搜索场景，创新站内搜索供给，为用户提供更加智能化、精准化、场景化、便捷化的搜索服务，持续提高网站服务水平和用户体验，打造便捷高效、智能精准、持续创新、人民满意的网上政府。

二、案例概况

为了落实国家及部委有关文件要求，进一步切实提升市场监管总局政府网站为民搜索服务能力，市场监管总局在对网站提升建设中采用专业、先进、成熟的政府网站大数据技术、云计算技术、智能搜索技术、信息采集技术及有关云服务，借鉴国内领先政府网站搜索功能特点，紧密结合总局网站群信息内容与服务特色，搭建了提供全系统统一的智能化、场景化、集约化云搜索服务平台，实现对总局门户网站、局机关、直属单位网站、新媒体平台等不同站点内容统一搜索、一网通查，搜索结果聚合相关信息和服务，实现“搜索即服务”，更好的服务广大社会公众，使公众能方便快捷的查政策、找办事、看信息，助力提升政府服务能力，不断增强人民群众获得感。通过研究分析网站用户搜索行为大数据，洞察、提炼用户的需求，对于提高政府网站服务质量和管理水平，都具有重大意义。

三、功能特点

市场监管总局门户网站统一智能云搜索平台，通过智能语义分词、自动聚类、关键词检索等技术，实现总局门户网站站群检索、全文检索、模糊检索、分类检索、关键词推荐、高级搜索、拼音转化搜索、错别字自动纠正、多数据类型检索等功能。通过搜索高频关键词语的收集、整合，与总局网站特点做匹配关联，逐步建立起专业词库，经过自动语义智能处理，实现通俗语言到官方术语的智能识别，大大提升搜索结果精准度，提高群众办事效率。

围绕前台输入、后台分析处理、结果输出等过程，聚焦智能纠错、百姓体转换、知识卡片、搜索直达等场景进行创新，提高搜索服务“搜商”，提升搜索使用体验，让用户搜索变得搜得简单、搜得快准、搜得直达。

（一）前台智能输入

1. 多次搜索

针对搜索结果进行多维度分类显示，用户可对搜索结果进行二次搜索和多次搜索，在检索数据全面的基础上层层筛选，保证最终结果的准确性。如用户搜索“食品”后，可在搜索结果内进一步搜索“保健食品”的信息。

2. 百姓体转换

搜集用户在政府网站的热门关键词，结合业务术语和日常用语习惯，将白话词与官方词语建立对应关系，生成百姓体词库，实现政府官方语言与企业、群众通俗语言智能翻译，提高搜索智能化水平，提升搜索结果精准度。如用户搜索“开公司”后，提示用户按照“企业登记”为关键词进行搜索，并反馈搜索结果。

3. 方言转换

完善各地方言词汇，经与业务人员沟通确认，将方言与官方业务术语建立对应关系，实现在用户基于方言为关键词进行搜索时，将地方方言智能转换成官方业务术语，并以业务术语为关键词呈现搜索结果。

4. 谐音转换

围绕市场监管业务特点，搜集归集术语谐音，基于智能纠错模型，实现谐音的智能转换，以精准识别用户搜索意图、准确返回用户所需信息，提升用户搜索体验。

5. 术语转换

一方面，搜集市场监管业务术语缩写、简称，并与术语全称建立对应关系，实现术语搜索转换。另一方面，基于文本分析技术，针对用户输入的专业术语缩写词，进行语义理解，实现术语缩写词的识别和转换，输出以术语全称为关键词的搜索结果。如用户搜索“双安双创”时，可将“双安双创”转换成“全国食品安全示范城市创建与农产品质量安全县创建”进行搜索。

6. 智能屏蔽

基于黑名单机制，针对政治敏感词、落马官员姓名等关键词进行屏蔽，分类、合理返回有关搜索结果，或完全屏蔽有关信息，为用户呈现清朗干净的使用体验。

（二）多模集成分析

1. 融合搜索

针对搜索范围，融合集成国家市场监督管理总局政府网站、国家市场监督管理总局政务服务平台、国家市场监督管理总局市场监管法律法规规章数据库等资源，以及国家药品监督管理局政府网站、国家知识产权局政府网站、地方市场监管业务网站等资源，实现“一网通查”融合搜索服务。

2. 智能图谱

围绕用户需求主线，分期针对市场监管业务资源进行归纳提炼，形成主题体系。针对各个主题，沿着用户对象、职能业务等多条脉络，梳理其业务逻辑，将相关信息关联起来，

形成知识图谱。利用主题体系，基于人工和机器学习，将市场监管业务资源标签化，对信息资源进行画像。

用户搜索时，后台自动分析关键词所属的主题，并在前端展示该主题的知识图谱。用户点击知识图谱的节点，自动跳转页面，呈现与该节点关联的知识图谱，以及该节点相关的信息与服务。

3. 资源重组

统一资源分类和标签体系，基于资源重组模型，深化智能分类搜索，实现搜索结果的多维度筛选。搜索结果按分类进行信息汇总，显示每个分类的结果数量，通过选择各个分类进行快速切换，同时在每条信息前端标注所属分类类别。

基于搜索聚合模型，支持搜索结果智能聚合，将关键词相关的最新消息集中聚合展示，实现智能聚合搜索。

4. 智能推荐

基于智能推荐模型，通过对用户行为进行分析，捕捉用户访问行为特点，对用户检索关键词、访问信息、服务热点进行分析，向用户智能推荐热门文章，并在前端进行展示，减少用户获取热点服务的检索次数，提升网站的智能化服务程度。

5. 智能排重

基于智能排重模型，对于标题、内容高度重复的文章内容自动过滤，并将重复内容以“相似文章”的方式进行聚合，并在搜索结果中折叠后给予提示。用户可以根据需要打开查看相似文章。

（三）结果智能输出

1. 关联组合

针对输出结果，按权重模块化先后展示事项办理、常见问题、政民互动、政策法规、要闻动态等模块信息。

2. 知识卡片

用户使用关键词搜索时，分析和计算关键词，针对搜索结果以知识卡片的形式呈现，实现“即搜即得，一键获取”。

（1）领导名片

领导名片包括两类。

第一类，用户搜索领导名称或职务时，以知识卡片形式展示领导简历信息，以及新闻报道。新闻报道可按照最新信息、会议、活动、出席参加等类别进一步分类展示。适用于总局党组书记、局长。

第二类，用户搜索领导名称或职务时，以知识卡片形式展示领导简历信息，以及新闻报道。新闻不再进一步分类。适用于其他总局领导、总工程师、食品安全总监、反垄断总

监。

(2) 机构名片

当用户搜索相关司局名称或单位名称时，以知识卡片形式展示本司局或单位的官网链接、机构职责、政务动态。

(3) 政务服务卡片

政务服务卡片分为两类。

第一类，当用户搜索政务服务事项子项名称时，以知识卡片形式集成展示该子项的指南、表格、申请、查询、公示等入口。

第二类，当用户搜索政府服务事项名称时，以知识卡片形式集成展示该事项所含全部子项清单，以及各子项指南、表格、申请、查询、公示等入口。

(4) 政策内容卡片

将政策文件中的关键信息抽取出来，通过数字、图表、插件等结构化方式呈现，并关联政策文件链接，形成政策内容卡片。政策知识卡片包括若干类型。

当用户搜索某一政策名称或文号时，展示该政策的标题、所属机构、文号、成文日期、发布日期、政策链接等信息。如该政策涉及有关政务服务事项，将关联该政务服务事项的指南、办事入口等信息。

当用户搜索计量技术规范时，可视化展示该技术规范的编号、批准日期、实施日期以及备注信息，形成计量规范名录知识卡片。

当用户搜索“营业执照照面”时，可分类直接展示公司、非公司企业法人等市场主体的营业执照及其副本示意图。

(5) 数据知识卡片

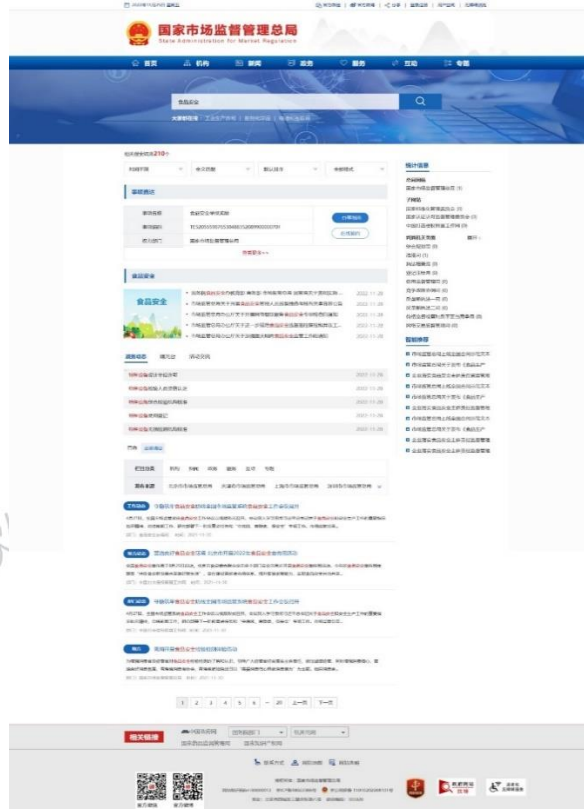
将用户关注度高的数据抽取、整合，按照时间、类别等维度，以纯数字、柱状图、折线图等图表形式组合展现，形成数据知识卡片。

例如，当用户搜索“全国认证数据”时，按照管理体系认证项目、产品认证项目、服务认证项目等类别，默认展示当年度最近一季度的认证证书数和组织数。

(6) 主题场景卡片

围绕“食品安全”“营商环境”“复工复产”“六稳六保”“特种设备”“标准创新”“认证认可”“反垄断执法”“消费权益”“信用监管”等主题，进行场景化展示。每种主题场景化卡片需个性定制设计。

例如，当用户搜索“食品安全”时，输出办事直达、投诉举报、曝光、政务动态、通知公告等与食品安全相关的各类信息。例如，当用户搜索“营商环境”时，输出事项直达、建议投诉、工作推进、政策文件、政策解读等与营商环境相关的各类信息。



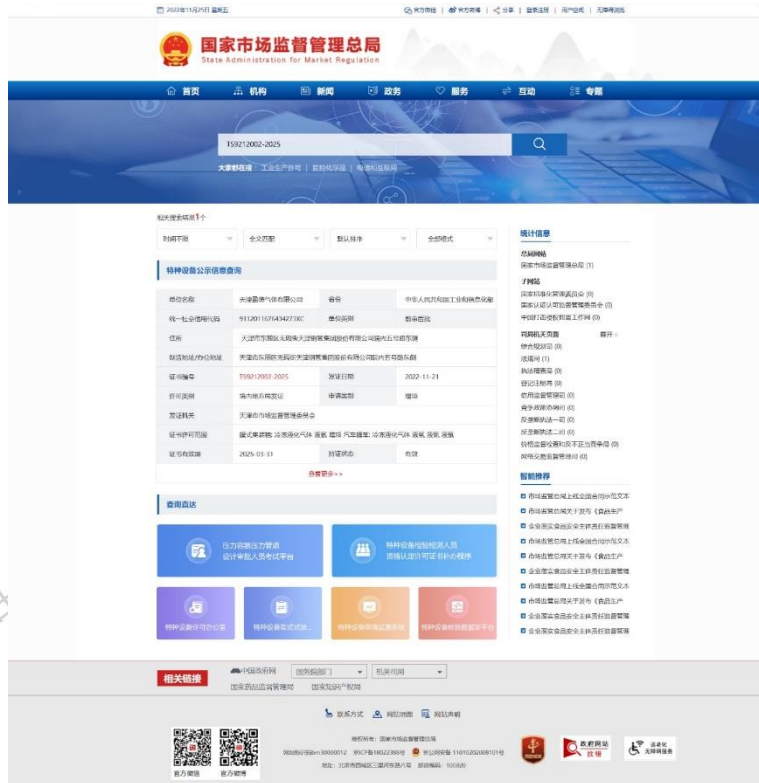
3. 搜索直达

重点围绕食品安全、特种设备、认证认可等领域，实现“搜索直达”服务，通过与业务系统、第三方服务等实现对接，在查询结果里直接呈现系统入口、业务表单、页面应用等，用户无需打开链接即可在查询界面实现多种目标功能，实现搜索即服务，打造更好的用户体验。

（1）特种设备领域

实现全国特种设备公示信息搜索直达。

当用户输入以“TS”开头的证书编号搜索时，直接输出该证书持有单位的相关信息，包括单位名称、统一社会信用代码、单位类别、证书发证日期、持证状态、证书有效期、证书许可范围等。



(2) 食品安全领域

实现特殊食品注册信息、婴幼儿配方乳粉产品配方注册信息、特殊医学用途配方食品注册信息、保健食品备案信息、食品经营许可获证企业信息、食品生产许可获证企业信息的搜索直达查询。

(3) 特殊食品注册信息

当用户输入特殊食品的产品名称或批准文号搜索时，直接输出该产品的基本信息，包括产品名称、批准文号、申请人中文名称、批准日期等。

(4) 婴幼儿配方乳粉产品配方注册信息

当用户输入婴幼儿配方乳粉产品名称或注册号或“SC”开头的生产许可证搜索时，直接输出该产品的基本信息，包括产品名称、商品名称、企业名称、注册号、生产许可证、有效期（生产许可证）以及标签样稿等。

(5) 特殊医学用途配方食品注册信息

当用户输入特殊医学用途产品名称或注册号或“SC”开头的生产许可证搜索时，直接输出该产品的基本信息，包括产品名称、商品名称、企业名称、注册号、审批结论、生产许可证、有效期（生产许可证）、净含量和规格、适用人群、以及标签样稿等。

(6) 保健食品备案信息

当用户输入保健食品产品名称或备案号搜索时，直接输出该产品的基本信息，包括产品名称、备案号、申报企业、备案状态、类别等。

(7) 食品经营许可获证企业信息

当用户输入许可证编号搜索时，直接输出许可证信息，包括经营者名称、许可证编号、有效期至、许可证状态、经营项目等。

(8) 食品生产许可获证企业信息

当用户输入证书编号搜索时，直接输出许可证编号、产品名称、发证日期、证书有效期、生产地址等有关信息。

(9) 认证认可领域

实现中国有机产品认证信息、检验检测报告信息、认证认可信息的搜索直达查询。

(10) 中国有机产品认证信息

当用户输入有机码搜索时，直接输出认证证书编号、认证产品名称、认证机构名称、获证生产企业名称等信息。

(11) 检验检测报告信息

当用户输入检测报告编号搜索时，直接输出报告发放日期、上报机构名称、检测机构名称、上报日期等信息。

(12) 认证认可信息

当用户输入证书编号搜索时，直接输出强制性产品认证、管理体系认证、服务认证、绿色产品认证、自愿性产品认证、食品农产品认证等认证结果信息。

(13) 广告领域

实现药品广告、医疗器械广告、保健食品广告、特殊医学用途配方食品广告等广告信息搜索直达服务。

当用户输入广告批准文号搜索时，直接输出广告申请人名称、广告审批日期、药品批准文号（医疗器械注册证编号/保健食品注册号/特殊医学用途配方食品注册号）、广告类别等。

四、关键技术应用

(一) NLP 自然语言处理技术

市监 e 搜索涉及到的 NLP 技术包括中文分词、关键词提取、实体识别等，以将用户输入的搜索词拆分成主词，基于实体识别和已有停用词库，筛选提取出具有实际含义的关键词，并基于标签技术、文本检索技术等，将提取后的关键词与信息资源进行匹配分析，返回具有实际价值、符合用户检索需求的信息。

(二) 文本检索技术

文本检索技术是指根据文本内容，如关键字、语意等对文本集合进行检索、过滤等。

市监 e 搜索中涉及到的文本检索技术包括文本匹配算法与排序算法。其中，文本检索技术利用向量之间的相似度表示检索关键词与信息资源的相似度，以保证搜索的准确度和命中率。排序算法对搜索结果进行排序，保障用户所需信息优先靠前呈现。

（三）知识图谱技术

采用 BERT-BiLSTM-CRF 等技术进行关键词、实体、关系等知识的抽取，通过实体链接等技术进行本体融合和实体对齐，进而达到与业务知识图谱进行融合，最终形成融合的知识图谱，并基于局部性原理，提高用户搜索意图识别精准度、增强搜索效果，助力用户从海量的信息资源中快速、准确地检索出所需信息。

五、服务创新点

（一）推动搜索资源集约化，实现“一站通查”

梳理总局四个网站（国家市场监督管理总局、国家标准化管理委员会国家认证认可监督管理委员会、中国打击侵权假冒工作网）和国家药品监督管理局政府网站、国家知识产权局政府网站资源，消除数据烟囱、打破信息孤岛，汇聚总局网站群和有关网站的信息发布、办事事项等全部内容，推动搜索资源集约共享，并基于同步机制更新信息，保证搜索资源的全面性，实现市场监管领域海量信息全量搜索，实现“一站通查、一网统搜”。

（二）推动搜索结果场景化，实现“即搜即用”

基于知识卡片、搜索直达技术，针对特定人物、专项服务等特殊搜索目标，全新推出领导名片、机构名片、主题服务场景、政务服务场景、搜索直达便民查询场景等政府网站搜索场景，提供灵活可配置的富文本特效展示，在搜索结果头条以富文本形式呈现最符合用户搜索意图的内容，实现“即搜即用、一键获取”，极大提升网站搜索首条满足率，提升政府信息服务价值。

（三）推动搜索服务智能化，实现“精准直达”

一是，基于智能文本分析技术，实现错别字智能纠错，方言、谐音字、百姓体智能转换，提升搜索结果精准度，提高群众办事效率。二是，基于用户行为数据分析，实现用户画像，“读懂”“猜对”群众需求，自动向用户匹配、推送符合用户特征的热门文章与信息，提高搜索服务的易用性。

（四）推动搜索信息关联化，实现“信息聚合”

一方面，通过政务信息智能关联，聚类展现集办事指南、办事入口、法规文件、政策解读等信息于一体的搜索结果，为个人及企业用户提供主题内容的聚合搜索展现。另一方面，基于聚合分类技术，对于标题、内容高度相同的文章内容进行类聚，将相似文章在搜索结果中折叠并给予提示，实现相似文章的聚合。

（五）推动搜索资源标准化，实现“统一入库”

从元数据规范和信息资源规范等不同维度，统一资源入库标准，保障数据对接和处

理工作质量，有效避免由于数据标准不同导致的检索误差，提升数据准确性，确保搜索服务的精准度。建立健全资源入库管理机制，规范信息资源的入库范围、入库频率和入库分类，为搜索服务提供持续增长、高效高质的数据支撑，确保“一站通查、一网统搜”。

六、服务效果

（一）用户体验大幅优化

市监 e 搜索从用户办事需求主线出发，将关联服务以图谱的形式展示，为用户提供主题式、链条式的服务，方便用户办事；重点打造搜索直达、知识卡片等场景，深化“搜索即服务”，有效提升用户办事效率。基于搜索直达服务，面向食品安全、特种设备、认证认可等市场监管业务，提供更便捷的业务查询服务、更优质的搜索体验。针对政策法规文件，关联政务服务事项，实现精准的惠企政策精准推送和兑现服务，助力优化营商环境。

（二）信息公开提质增效

让用户看得到、查得到政务公开内容是保障政务公开效果的基础要求和先决条件。市监 e 搜索围绕搜索全过程，优化搜索技术、创新搜索场景，“读懂”“猜对”群众需求，把用户期望获取的政务公开内容与信息，准确、智能呈送给用户，有效解决政府信息“找不到、找不快、找不准”的痛点问题，切实提升公开实效。

（三）政府形象显著提升

市监 e 搜索通过建立联动协同机制，以国家市场监督管理总局政府网站为总门户，聚合相关信息和服务，实现市场监管领域各级政府网站搜索服务标准统一、搜索范围整体联动，实现“一站通查、一网统搜”，使市场监管总局政府形象更加规范。搜索智慧化、精准化、便利化水平大幅提升，确保企业和群众搜索更加便捷、满意度大幅提升，市场监管总局的让人民满意政府形象更加彰显。

三、北京市：场景化精细化一站式涉外服务 打造首都国际化网上服务平台

一、建设背景

为进一步落实国务院办公厅关于加强网上政府建设有关工作要求，助力打造国际一流的营商环境高地，2020 年在市政府主要领导亲自指导谋划下，北京市立足北京国际交往中心功能定位，依托政府网站集约化平台，面向外国人和外国投资者，建设北京市市政府国际版门户网站（以下简称“国际版网站”），提供 8 种外语（英、韩、日、德、法、俄、西、阿）服务，推出投资、工作、留学、生活、旅游、消费六大主题板块，打造集信息发布、公共服务、咨询交流等功能于一体的网上国际化服务平台。

截至目前，国际版网站月均访问量 334 万次，覆盖 201 个国家和地区；今年以来月均访问量较 2020 年增长 5.6 倍，境外访问量增长 12.4 倍。服务对象覆盖驻京使馆、国

际商协会、外资企业等在京外籍人士群体，得到用户良好评价。沙特使馆、秘鲁使馆商务处等评论网站非常便捷，葡萄牙使馆希望开设葡萄牙语版本网站，日本商会通过网站反映诉求，受访外籍网友表示对在京生活很有帮助。

二、创新做法

（一）场景化打造国际化营商环境

全方位提供政策服务，开设“政策解读”“投资案例”栏目，发布 200 余项涉企政策，围绕“两区”、人才等重点领域政策和核心条款，采取视频、动漫、图文等形式，进行要点解读、案例解读、综合解读，提升政策获取便利度和可读性。推出外商投资准入指引模块，帮助外国投资者了解在中国投资的限制条件，展示投资优势。打造“两区”建设、科创中心、金融科技等热点专题，发布经济发展和投资优势、重点产业和园区等信息，多方位呈现北京经济发展、投资机遇、投资案例、招商引资项目资源等内容，向外国投资者立体展现北京透明开放的营商环境。加强涉外政策体系梳理，建立政策数据库，围绕科技、金融、教育、文化旅游、健康医疗、子女教育、商务服务等重点领域，汇聚投资准入、资金支持、产业扶持、税收优惠、人才政策等外资企业普遍关注政策，提供多功能“政策工具箱”，提升政策精准服务能力。

全流程服务投资落地，聚焦企业注册、资质许可、缴费纳税、办理社保、项目审批、工程建设等环节，上线金融、教育等重点行业外商投资准入指引模块，为外资企业在京投资运营提供全流程办事服务指引。发布引资项目、市区两级投促机构、在京境外商协会名录等信息，发挥外国投资者在京投资办企意向收集平台功能，为外国投资者及时主动提供针对性沟通联络、协调接洽等服务。上线空间资源地图，可视化集成展示全市楼宇、园区、土地三大类招商引资项目资源，实现分区聚合资源、实时统计更新等功能，为外国投资者提供项目资源、引资布局、投资咨询等“一站式”网上服务。

全要素配套服务资源，以日历形式动态展示在京国际性商务活动情况，提供会计、资产评估、人力资源、法律、仲裁与公证、税务、知识产权、科研机构等 8 类专业服务资源信息。发布北京重大科技成果转化、“三城一区”、创新产业集群示范区、一区十六园等科创主阵地平台动态资讯，来京科研、创新创业重要政策要点和科创优惠政策，以及北京创新创业优质资源，提供创新主体和科技人才在创新科研、创业就业、项目实施中“资质认证”“项目申报”“证件办理”等一站式的办事服务和指引，以优质信息服务推动项目落地和吸引汇聚创新主体、高端人才。

（二）一站式涉外政务服务打造国际化网上服务平台

国际化表达办事指南，汇聚涉及外国人和外国投资者事项，提供 300 余项友好型办事指南，读图便知、易找易懂，针对办理频次高、涉及部门多的签证、居留许可、永久居留、工作许可等事项，推出来京入职、团体游、驾驶、税务申报、企业开办等 22 项“一

件事”主题服务。

便捷化网上预约服务，为短期签证办理、停留许可、婚姻登记、住宿登记等 50 余项涉外高频事项提供网上预约办理服务。

“外国人走流程”查找服务堵点，聚焦开办企业、找工作、就医、租房、拨打市民服务热线等高频办事场景，邀请外国人进行全流程体验，制作真人版办事指引，推出更加人性化、精细化、交互式的场景服务和主题集成服务。

无障碍互动交流服务，建立全市统一的涉外留言答复办理工作机制，为在京驻华使馆、国际商协会、在京外籍人员提供 500 余次咨询服务；围绕优化国际化网上服务，开展问卷调查和问题征集活动 50 余次，收集用户意见和建议。

精细化互动传播，分类组建在京外国人微信交流群，定义用户标签，做好用户分层管理、采集需求、精准推送，畅通用户交流渠道和平台，定期开展多形式、多渠道、全方位的线上线下活动，分主题、分类别召开外籍用户体验座谈会，倾听用户意见建议，提升用户参与度和满意度，增强用户粘性。

多视角讲好北京故事，围绕外国人和外国企业家，聚焦外资企业在北京成功发展、外国人在京休闲生活、外国留学生在京创新创业等故事、案例，精心打造“老外在北京”栏目，累计发布 8 语言版本“我的北京故事”125 期，展现北京优势资源和活力，引发各类型受众共鸣，增强对外国人和外国企业的吸引力。

（三）加强服务合力推动国际化网上服务提升

强化组织保障，制定实施《北京市政府国际版门户网站建设管理办法》，坚持问题导向、需求导向、服务导向，充分发挥首都资源优势，建立各部门协同推进、日常运营、审核把关、联络机制，明确网站按照部门共建的原则，持续提升国际化网上服务水平。

压实工作责任，建立网站工作考核机制，将各单位信息报送、专题（专栏）建设、服务应用等工作纳入全市政府网站与政府系统政务新媒体检查考核。

大数据分析服务市领导决策，汇聚分析并可视化展示涉外服务相关数据，挖掘访问热点、精准用户画像、呈现运行状况，定期形成分析报告；进一步履行首都网上服务“总窗口”作用，疫情期间密切与外国人和外资企业沟通交流，主动收集存在问题需求，形成系列调研报告，助力数据转化决策价值

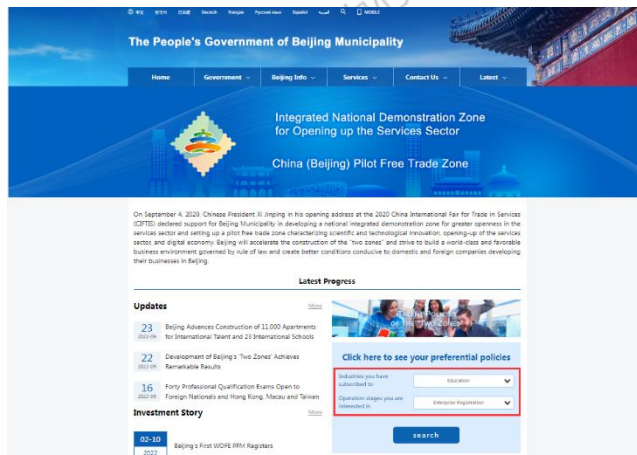
三、服务案例展示

（一）“两区”政策一键达小工具案例

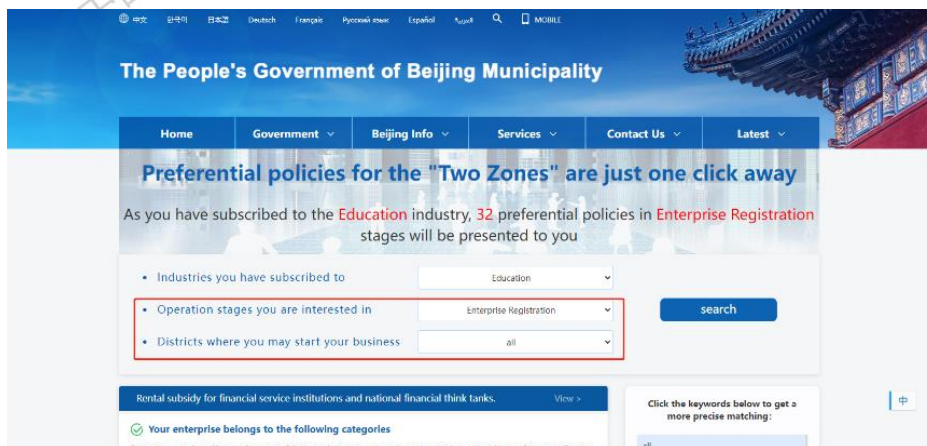
聚焦外国投资者及外资企业针对“两区”政策服务需求，“两区”政策一键达小工具围绕产业领域、运营环节、经营区域等方面，为公众提供更加精准的“两区”惠企政策信息，包括政策名称、扶持对象、优惠措施及政策原文等内容。

“两区”政策库：通过建立“两区”兑现政策库，聚焦金融、教育、医疗、商务、文

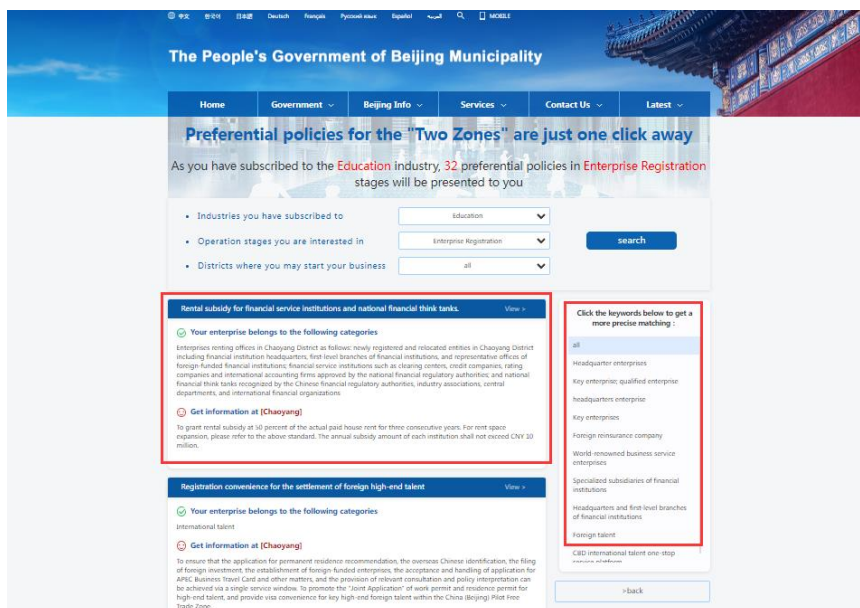
化旅游等 12 个关键领域，汇聚“两区”惠企政策措施近 300 条。



精准匹配：围绕企业开办落户、经营补贴、上市奖励等 9 个运营环节，面向全市 17 个区，为公众匹配适用的“两区”政策优惠措施。



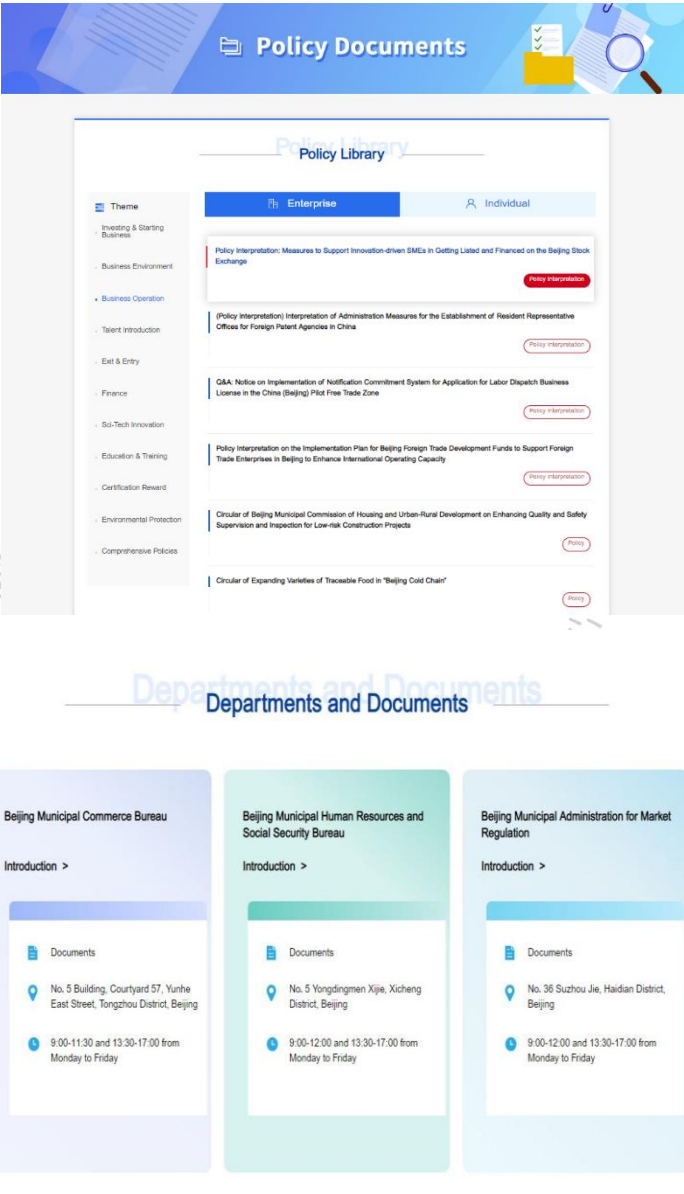
关键词推荐：基于公众查询“两区”惠企政策措施，为公众推荐总部企业、外籍人才、发明专利等重点关键词，可点击查看相关政策措施，为公众精准发现惠企政策提供便利。



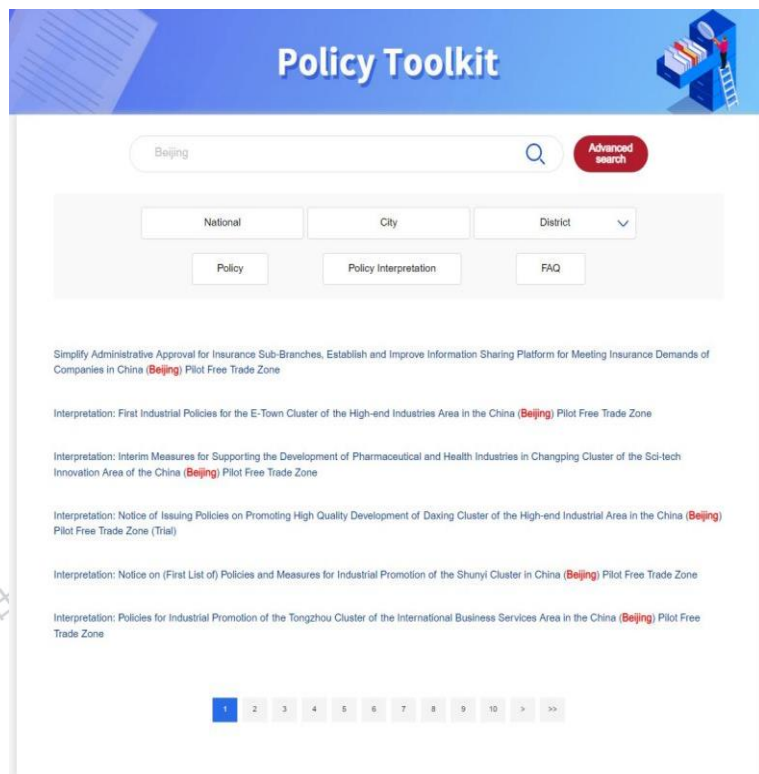
（二）“政策工具箱”案例

围绕强化涉外政策可读性和易读性，帮助外国人看懂读懂政策，对标海内外优秀做法，建设上线政策工具箱，通过汇聚国家、市、区三级涉外政策资源，丰富政策可视化场景，提供多样化政策信息服务，实现用户需求与政策资源精准匹配。

涉外政策集成发布。覆盖投资办企、营商环境、出入境、人才引进、劳动保障、租房买房、证件办理等 20 个主题场景，以文字、图解、视频的形式，提供从政策原文、政策解读到政策场景化运用的一站式政策服务信息。开设“机构文件库”栏目，汇聚本市各委办局政策，详细介绍政策发布机构主要职能及联系方式，提供政策服务机构网站链接，让外国用户在了解政策文件的同时，知晓政策发布来源及服务机构，找准办事部门，建立互动交流。



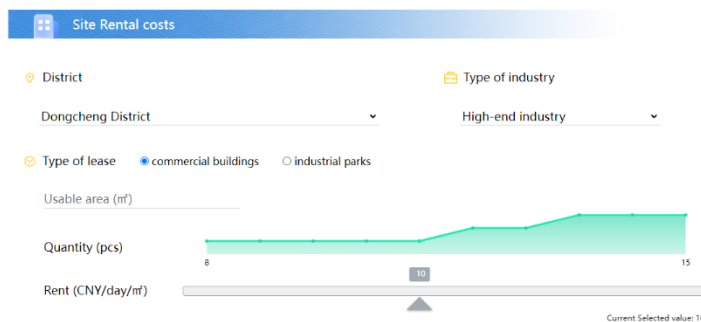
政策导航支持多维检索：采用扁平化设计，突出政策搜索功能。公众可通过关键词检索和高级检索，按政策层级、类型快速检索政策，提升查找效率和精确度。



（三）“外资企业成本计算器”案例

企业成本计算器为便利外国投资者了解在京投资所需成本，为外国投资者在京注册投资提供便捷的成本计算功能。企业设立成本计算包括场地租赁成本、人力资源成本、办公设备成本与企业增值税4个部分的计算。

办公场地类型：场地租赁成本估算功能支持根据不同行政区域，选择商务楼宇与园区办公房、厂房类型，提供租赁价格区间与数量分布，实现场地租赁成本较精确估算。



纳税类型：支持用户通过选择纳税人类型，包括一般纳税人、小规模纳税人，以及选择相对应行业，填写预计月销售额即可估算企业增值税成本。

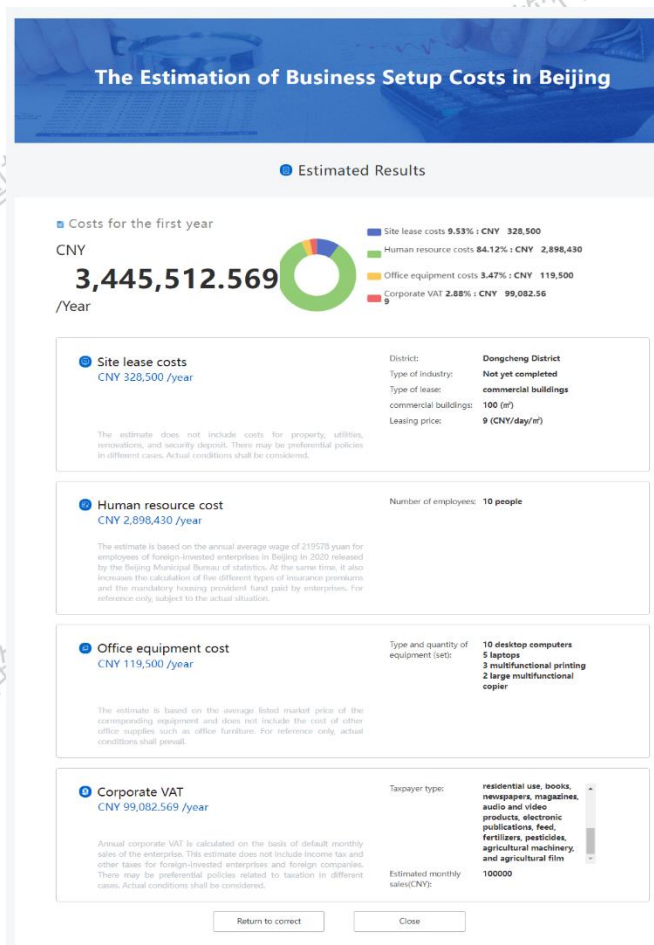
Corporate value-added tax

Type of taxpayer: ☒ General taxpayer ☐ Small-scale taxpayer [?] Estimated Monthly Sales (CNY):

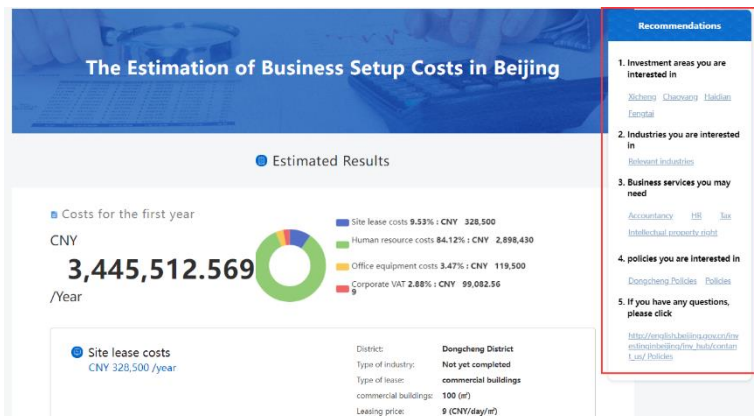
Sale or import of agricultural products such as grain, edible Please complete

Current Selected: Sale or import of agricultural products such as grain, edible vegetable oil, edible salt, running water, heating, cooling, hot water, gas, liquefied petroleum gas, natural gas, dimethyl ether, biogas, coal products for residential use, books, newspapers, magazines, audio and video products, electronic publications, feed, fertilizers, pesticides, agricultural machinery, and agricultural film

成本分析：通过企业成本计算形成成本汇总数据及各部分成本占比分析图，并且对各部分成本组成信息进行详细展示。同时对于各部分成本所未包含计算部分进行备注，尤其对于场地租赁、企业增值税有政策优惠因素影响成本计算的部分进行标注说明。



智能推荐：根据所填信息有针对性地推介相关内容，包括 5 个方面：1. 所选区域周边行政区域信息；2. 相关产业信息；3. 相关商业服务信息；4. 所选区域及北京市政策信息；5. 网站联系方式。



四、浙江省：企业开办一日办结 优化营商环境集成服务

近年来，浙江省认真贯彻落实中央决策部署，从企业视角推进企业开办“一件事”便利化改革，把企业开办全流程“一日办结”改革作为深化“放管服”改革和优化营商环境的重要抓手，作为浙江省优化营商环境便利化行动的“先手棋”，构建和深化“一窗受理、一表填报、一次验证、一网通办、一次领取、一日办结”企业开办浙江模式，既跑出了企业开办的“浙江新速度”，又提升了政务服务的“新温度”。

一、聚焦短板弱项，推动跨部门联动“一件事”

涉及部门多、环节不衔接是影响企业开办时间的重要因素。为此，浙江省从企业用户视角重塑企业开办“一件事”，精准集成涉及的部门、需办理的事项和证照，提供全流程服务，全力打造“一门进出、一窗受理”全闭环、“一站到底”新模式。

（一）推行“一窗受理”，由“多部门办”变为“一个部门牵头办”

推动分别行使企业设立登记、公章刻制、银行账户开户备案、税控设备销售服务、社保登记、公积金存缴登记等职权的市场监管、公安、人行、税务、人社、公积金中心等部门，集中进驻行政服务中心，并设立企业开办专窗，实行市场监管部门牵头“一个口子”办理。申请人只需进一个厅、取一个号、到一个窗口、提交一套材料、采集一次信息，即可完成企业开办所有事项并联办理。目前，全省各地基本设立企业开办专窗，实行“一窗受理、集成服务”，杭州、嘉兴等地还将商业银行金融服务纳入专窗，集成服务更加全面。

（二）上线“一窗通”系统，由“断点式办”变为“流水线办”

为进一步提升企业开办速度，在全程电子化登记平台基础上，2019年8月，企业开办“一窗通”系统上线，实现市场监管、公安、税务、人社等部门数据实时交换、互联互通。在此基础上，采用信息化手段再造并完善企业开办各个必需流程，各部门由原来的串联审批切换为并联审批，做到线下企业登记、公章刻制、发票申领、社保参保登记“一窗受理、同步办理”。

二、整合再造业务流程，着力减材料、减环节、降费用

在重塑企业开办“一件事”基础上，把优化再造政务流程作为推动“一日办结”的重要抓手，坚持“减”字当头，推动各部门优化职责配置，加强业务协同，通过减材料、减环节、减事项、降费用，不断提高审批效率，压缩企业开办时间。

（一）以标准化、信息共享促材料精简

对企业开办各事项、各环节所需的材料进行全面梳理整合、集中审核，推行“一表填报”，共享相同材料，避免重复提交，公布标准化清单，取消无法律依据的材料提交要求，实现申报信息“一次采集、多方复用”。申请人选择全流程一次性办理的，相关部门不得要求申请人重复提交材料；申请人选择分段办理的，不得要求申请人再次提交前期办理材料和信息。目前，全省企业开办平均所需材料压减到 5 份以内，比 2018 年减少 10 份左右。

（二）以集成、取消促环节精减

为有效压缩审批环节、精减办事流程，积极整合归并同类审批服务环节，取消重复性事项、无法律依据事项，推动审批提质增效。集成整合方面，在发票申领相关环节，将税种认定、一般纳税人登记（依申请）、发票申领等业务整合为一个环节；拓展延伸社保登记服务，社会保险参保登记与企业设立登记信息推送同步完成。在取消压减方面，依托浙江政务服务网和市场监管总局实名认证系统，减少重复性实名采集，实行“一次认证、全网通行”；取消名称预先核准环节，全面推行企业名称自主申报。此外，充分发挥市场监管部门公平竞争审查职能，开展登记前置审批事项专项清理，凡没有法律法规依据、各地搭车设置的，一律予以取消。

（三）以政府购买服务、规范收费促成本降低

鼓励各地政府采取购买服务方式，解决企业开办环节产生的公章刻制（含寄递）费用以及营业执照、税务发票等寄递费用支出问题。对政府免费提供企业公章的，公章与营业执照一并发放，既减费用又减时间。目前，全省已有 90% 以上地区通过政府免费提供企业公章、税务 Ukey 等方式，实现“公章刻制、寄递服务、税控盘”零成本。

三、注重用户体验，打造“网上专业化旗舰店”

为进一步压缩常态化企业开办时间，让群众少跑腿，浙江省对标国际先进，整合原先分散在各部门的网上办事系统，积极探索企业开办“一网办结”、套餐式服务，提供更方便快捷的一站式办事体验。

（一）打造统一平台，实现“全程网办”

各部门原有网办系统分割，申请人需多点登录、多次申报，影响企业和群众网办体验。2019 年 3 月，在浙江政务服务网全新打造“企业开办全程网上办”平台，整合公章刻制、银行预约开户、申领发票、社会保险单位参保登记四大业务，实现申请人“一次登

录、一网通办、一次填报”，即在完成企业设立电子化登记的同时，同步申请公章刻制、银行预约开户、发票申领、企业社会保险单位参保登记等一体化集成服务，实现信息共享互认、全程留痕、各环节办理结果信息回推的全流程网上闭环管理。2020 年，将企业开办、变更备案、企业注销、证照联办四个平台整合为“企业登记全程电子化”一个平台，将住房公积金企业缴存登记和员工参保登记纳入开办平台，增加分段办理、政策推送、网上查档等服务功能，彻底实现“全链条、全流程、一张网”通办，让企业开办像网购一样方便。目前，全省企业开办网办率达 95%以上。

（二）开发个性模块，提供套餐服务

针对企业开办的不同需求，平台提供个性化模块服务，分别推出营业执照+公章“二合一”、营业执照+公章+发票或开户“三合一”、营业执照+公章+发票+开户“四合一”套餐，供企业自主选择，进一步压缩申请时间。同时，为提高“网上办”用户的黏性，在平台使用过程中，市场监管部门注重问题反馈，不断优化平台功能，与税务等部门采取系统直连形式对接，保障数据实时更新共享。

（三）深化电子应用，实现“无纸化”办理

在宁波试点基础上，实现全省电子印章和电子营业执照同步发放，并深化电子营业执照在涉企证照联办、企业公章刻制、银行开户、发票申领、员工参保、住房公积金企业缴存登记、网上查档等业务中的应用。进一步加大电子增值税普通发票的推广力度，开展增值税专用发票电子化试点。

四、发挥撬动效应，不断迭代升级

为进一步提升办理企业开办事项的体验度、获得感，浙江省鼓励各地市以群众和企业需求为导向，积极探索创新服务举措，在保证“速度”的同时，让办事群众切实感受到“温度”。

（一）全程导办帮办代办，做到“一次办好”

申请人申报材料不合格、不齐全是影响企业开办效率的常见问题。为此，要求各地变被动管理为主动服务，变“企业群众办”为“政府办”，线上线下联动，最大限度减少申请人跑腿次数，提升办理质效。例如，在各政务服务中心标配“一站式”导办服务，在“企业开办专窗”设置导办员，提供咨询、引导、材料发放、网办指导等服务。金华、海宁、常山等地创新提供“一对一”帮办服务，专门组建由政府雇员、窗口骨干人员组成的帮办团队，并在专窗设置帮办区，帮助企业办理开办业务。同时，积极搭建全程代办服务体系，在全省 3000 多个银行网点和各乡镇（街道）便民点设置代办点，部分地市将银行网点引入行政服务中心，设立金融服务区，为企业开办提供全程代办服务。

（二）推动“跨区通办”“变更通办”

在杭州等地试点企业开办“异地可办”。通过提供“跨区域”通办服务，申请人可跨

管辖机关、跨行政区划就近办理企业开办业务，实现市域一体化。2020年9月，浙江省在企业开办“一件事”基础上向企业变更“一件事”纵深推进。依托“一网通办”平台，企业申请变更登记时，市场监管部门将核准后企业变更信息同步推送至公安、税务、人社、公积金中心等部门，相关部门接收信息后即可完成变更备案。从“跑多部门”“跑多次”变为“最多跑一次”，让企业有实实在在的获得感。

五、福建省：惠企纾困政策汇总平台：一企一案让“企业找政策”变为“政策找企业”

为坚决贯彻党中央、国务院决策部署，按照“疫情要防住、经济要稳住、发展要安全”重要要求，落实落细国务院扎实稳住经济一揽子政策措施，着力稳增长稳市场主体保就业，积极响应《福建省人民政府印发关于贯彻落实扎实稳住经济一揽子政策措施实施方案的通知》《福建省人民政府关于印发福建省积极应对疫情影响进一步帮助市场主体纾困解难若干措施的通知》等政策文件精神，福建省以优化营商环境为目标，以政策服务为切入点，加快推动惠企政策从“企业申请获实惠”向“政府主动送实惠”转变，积极帮助各类市场主体加快恢复发展，形成具有福建特色的政策服务模式。

一、建设模式

（一）统一谋划顶格落实，合力做好政策服务

福建省委、省政府领导高度重视惠企政策服务质效，省政府办公厅严格按照党中央、国务院决策部署和省委、省政府工作要求，坚持全省“一盘棋”的思路，全面顶格落实国家各项政策措施，确保各项政策应落尽落、市场主体应享尽享，形成政策叠加效应，上下齐心，全力把“政策服务”做实，不断增强企业获取政策信息的便捷化、精准度、体验感。实践证明，省政府办公厅作为省政府门户网站主办单位，全省政府网站与政务新媒体主管单位，能够更好理顺各级各部门惠企政策服务职责和分工，依托政府网站与政务新媒体统一发布惠企政策，更加权威，受众面广，知晓度高。

（二）制定统一标准体系，规范政策管理发布

围绕政策文件、措施和解读，全面梳理各类政策发布要素，制定统一的管理规范，建立政策文件、解读、措施细颗粒度管理标准化模板，采用使用指南、示例参考和操作小视频等多种方式相结合，分步式、示例化等规范政策管理和发布操作。各单位指定的专人需及时登录平台填报并上报审核，按照“分级审核、统一发布”的发布流程，全流程规范公开、严谨公开，确保政策细则完整、办理程序清晰。

图 政策文件标准录入界面

图 政策标准措施录入界面

新增政策解读

* 解读标题

* 解读形式 ☐ 文字解读 ☐ 图解 ☐ 视频 ☐ H5 ☐ 动画 ☐ 新闻发布会 ☐ 媒体报道 ☐ 其他

* 解读日期

类型选择 ☒ 文字型 ☐ 视频型

解读原文

图 政策解读标准录入界面

（三）线上协同网格管理，压实政策落实责任

建立网格化管理工作机制，明确政策文件、解读和措施责任单位、主要负责人以及公开时限。省级惠企政策措施制定出台后，采用协同任务工作法，根据责任单位、政策措施的适用地区，通过“任务协同”方式，下发任务给相关单位，有关地方和部门按照“免申即享”“申报兑现”等不同类型，在3个工作日内制定实施细则，细化执行标准、办理流程、所需材料、办结实现、联系人、联系方式等，制定发布本单位惠企纾困政策措施，线上化任务化反馈上报落实政策文件、解读和措施情况，统一跟踪政策落实情况，了解政策脉络。

福建省惠企政策文件库

全文 请输入搜索关键词

政策文件 政策要点 免申即享

政策文件

按发布机构分类

国家 (48)

省政府及办公厅 (2)

省直部门 (48)

福州市 (22)

厦门市 (26)

漳州市 (26)

泉州市 (26)

三明市 (53)

莆田市 (60)

南平市 (64)

龙岩市 (12)

宁德市 (66)

平潭综合实验区 (1)

按行业分类

工业

商贸

物流

文旅

人社

财会

交通

教育就医

其他

1. 福建省人民政府关于印发关于贯彻落实实体经济—地子政策实施方案的通知

文号：闽政〔2022〕15号 发布日期：2022-06-02 发布时间：2022-09-07

报送单位：福建省人民政府 发文单位：福建省人民政府

政策要点 (0) 政策解读 (6)

2. 福建省人民政府关于印发福建省积极应对疫情影响进一步帮助市场主体纾困解难若干措施的通知

文号：闽政〔2022〕9号 发布日期：2022-04-04 发布时间：2022-09-07

报送单位：福建省发展和改革委员会 发文单位：福建省人民政府

政策要点 (3) 政策解读 (1)

3. 福建省发展和改革委员会关于印发支持宁德市积极应对疫情影响帮助市场主体纾困解难若干措施的通知

文号：闽发改工业〔2022〕263号 发布日期：2022-04-24 发布时间：2022-09-07

报送单位：福建省发展和改革委员会 发文单位：福建省发展和改革委员会

政策要点 (5) 政策解读 (1)

4. 福建省发展和改革委员会关于印发支持进一步支持泉州市积极应对疫情影响加快恢复发展若干措施的通知

文号：闽发改综合〔2022〕246号 发布日期：2022-04-15 发布时间：2022-09-07

报送单位：福建省发展和改革委员会 发文单位：福建省发展和改革委员会

政策要点 (20) 政策解读 (1)

5. 福建省发改委 福建省工信厅 福建省财政厅 福建省财政厅关于印发福建省促进工业经济平稳增长行动方案的通知

文号：闽发改工业〔2022〕211号 发布日期：2022-04-01 发布时间：2022-09-07

报送单位：福建省发展和改革委员会 发文单位：福建省发展和改革委员会 福建省工业和信息化厅 福建省财政厅

政策要点 (19) 政策解读 (1)

6. 福建省发展和改革委员会关于支持泉州市积极应对疫情影响的若干措施

文号：闽发改综合〔2022〕185号 发布日期：2022-03-25 发布时间：2022-09-07

报送单位：福建省发展和改革委员会 发文单位：福建省发展和改革委员会

政策要点 (16) 政策解读 (1)

7. 福建省发展和改革委员会关于贯彻落实国家发展改革委等部门《关于促进服务业领域困难行业恢复发展的若干政策》的通知

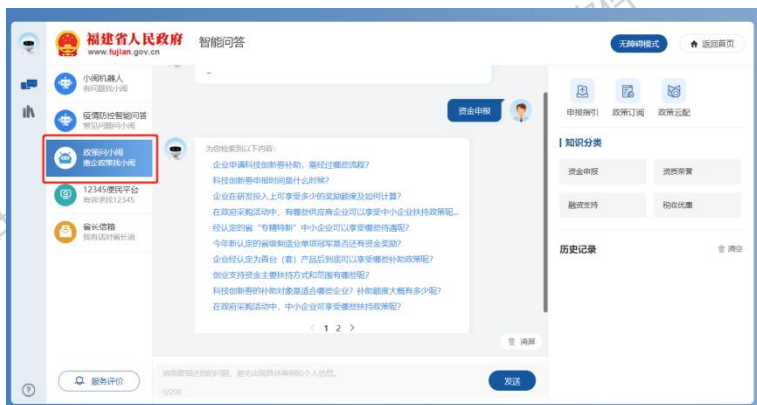
文号：闽发改服务〔2022〕73号 发布日期：2022-02-28 发布时间：2022-09-07

报送单位：福建省发展和改革委员会 发文单位：福建省发展和改革委员会

政策要点 (5) 政策解读 (0)

（四）强化智能技术应用，提升政策精准服务

通过建设全省惠企纾困政策汇总平台，构建统一惠企政策文件库，支持全省各级各部门查找政策文件、多形态的政策解读以及措施并支持下载，实现国家、省、市、县四级出台的惠企政策文件、解读和措施统一管理、集中展现。除政策汇聚、发布、查询、订阅、推送等标配功能外，平台坚持服务创新，实现政策关联匹配措施和原始信息加工方面的个性化和特色化提升，突出本地区政策服务特色。以智能化为导向，多措并举打出助企纾困科技创新“组合拳”，积极运用人工智能技术，构建政策智能搜索、智能问答、智能推荐，助力企业创新发展。



二、主要功能特点

（一）一屏尽览，“场景打法”精准激活政策服务内生动力

通过福建省惠企纾困政策汇总平台对政策发布机构、行业分类等进行场景化汇总，实现“一屏尽览”全量惠企政策，方便公众和企业在线随时查询所属地区各领域的政策文件信息、关联解读和措施，推动企业与政策间有机融合，并对政策提供相应的视频、解读、媒体报道等，解决企业认知痛点，让政策对接更有成效。政策脉络服务帮助用户清晰了解每篇政策文件形成的历史经过以及相关配套措施，有利于加深用户对政策的理解。引文比对服务帮助用户根据一段政策文字快速发现政策原文、出处及位置。





（二）智慧赋能，政策“智改数转”为企业开启数字加速度

福建省惠企纾困政策汇总平台积极在“智能化改造和数字化转型”上发力，以新模式催生新效能。在智能搜索方面，引入多维度标签技术，对政策文件和措施科学分类，为政策搜索提供错别字自动纠正、关键词推荐、拼音转化、通俗语言和关键词聚焦等搜索能力，提供更加智能好用的检索功能，提升政策智能获取便利性。在智能问答方面，基于全省惠企纾困政策汇总平台的数据，通过机器学习自动化构建问答知识库，依托省政府门户网站智能问答机器人，打造统一的智能化政策问答专区，实时在线解答各类高频政策咨询事项，优化政策咨询服务。在智能推荐方面，与“福建省社会用户实名认证和授权平台”打通用户体系，结合企业类型、需求、订阅范围等向企业主动推送、精准送达其关注的最新政策，节约企业找政策的时间，增强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。

政策问答 大家都在问:

进入>

@养老、托育机构，关于鼓励纾困扶持政策，这场发布会一定要关注！ 养老托育服务机构与群众生活息息相关，是解决“一老一小”问题的重要力量。近日，国...	全国范围取消“国五”二手车迁入限制，推进在居住社区加装充电设施.....最新发布！ 近日，国务院召开常务会议研究确定加大汽车消费政策支持，国务院新闻办公室7月7日...
这些钱退给你，这些钱能减免、这些钱能抵.....国家退税抵税的支持来了！ 近日，国务院印发《扎实稳住经济的一揽子政策措施》，明确扎实稳住经济推出六个方...	市场“遇冷”，汽车产业如何“解”出困境？ 疫情叠加多重因素，我国汽车产业短暂“遇冷”，4月当月，国内汽车产销分别仅120...
经济形势怎么看？稳就业、稳物价如何发力？ 日前发布的第4个月国民经济运行情况显示，经济下行压力进一步加大，部分指标回落...	中国银保监会回应当前热点 金融是实体经济的血脉。当下，经济下行压力加大，不少企业经营困难，银保监会采取...
中国人民银行回应当前热点 当前，国内外经济形势复杂严峻，经济面临下行压力，市场主体困难明显增多，在...	@外贸企业，出口退税，助企纾困有这些好政策！ 国务院新闻办公室于4月28日举行了国务院政策例行吹风会，介绍进一步加大出口退税支...



（三）政策云配，开辟“政策找企业”沉浸式服务新模式

在政策关联匹配措施方面，福建省惠企纾困政策汇总平台全程提供“沉浸式”政策云配服务，采用“一企一案”模式，让“企业找政策”变为“政策找企业”，针对企业所属行业、成立日期、注册地区等方面进行智能化匹配分析，逐项细化政策文件兑现内容，形成政策云配报告，并制定可行的政策实施方案，实现“看政策”到“用政策”的转变。并通过针对数据可视化方面的拓展，结合惠企政策历年申报时限、以月度时间轴为指引，通过“日历”形式发布最新惠企政策，精选年度政策申报热点，让政策“干货”一目了然，便于企业全面掌握政策资讯、提前布局、精准对接，抢占政策红利先机。



三、建设成果

纾困增效，行稳致远，福建省惠企纾困政策汇总平台今年 4 月上线以来，专栏汇总了工业、商贸、物流、文旅、人社、财金、交通等领域政策措施，包含了省、市两级政策，内容涵盖“33 条措施”、“六税两费”减免、支持泉州市积极应对新冠肺炎疫情影响若干措施等，截至目前汇聚管理政策文件 376 篇，关联解读 174 篇，细化政策措施 528 条，其中“免申即享”164 条、申报兑现 364 条，实现惠企政策高效发布、查询和兑付。对于部门而言，通过推广使用福建省惠企纾困政策汇总平台，实现了部门和全省九市一区的政策的协调联动、信息共享、形成闭环，变线下协调为线上协同，构建起更为高效的运行机制。对于企业而言，越是面临压力，越需政策帮扶，通过福建省惠企纾困政策汇总平台，让“企业找政策”变为“政策找企业”，了解政策，运用政策是企业实现高质量增长的关键路径。福建省将政策赋能企业的措施做实、服务做精，必将激发企业创新活力与无限潜力，成为高质量发展的“新动能”。

六、杭州市：政府门户网站优化融合应用

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

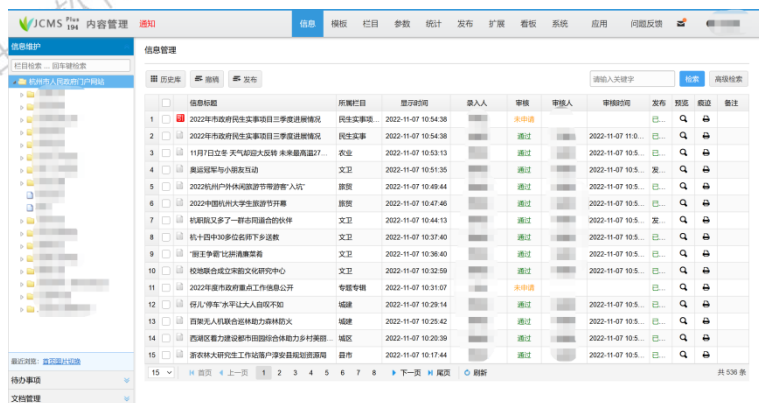
杭州市人民政府门户网站部署于“浙江省政务网站集约化平台”，采用共性共建、个性自建的建设模式，整合信息发布、政务服务、数据开放、政民互动等功能版块，充分利用平台统一信息资源库和统一政务服务平台进行网站业务应用创新，以清晰的布局向互联网群众提供更便捷暖心的信息化服务。

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

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

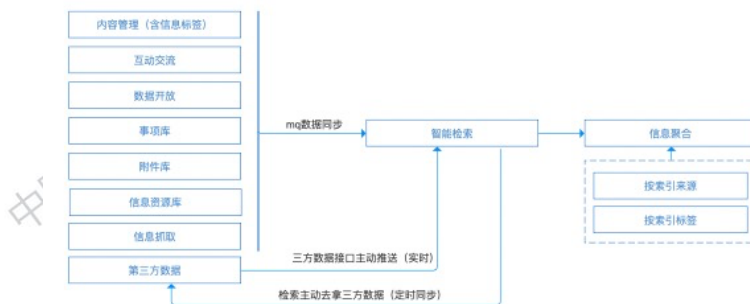
网上直播 网上调查

- 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。



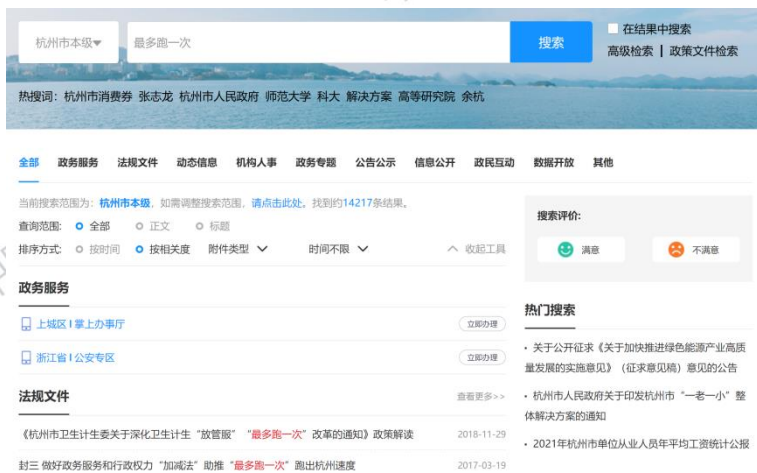
资源库汇聚融合流程图

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。

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。

（三）基于政务数据应用下的智能审批

[illegible]

图 企业资质核验界面

三、创新融合思路

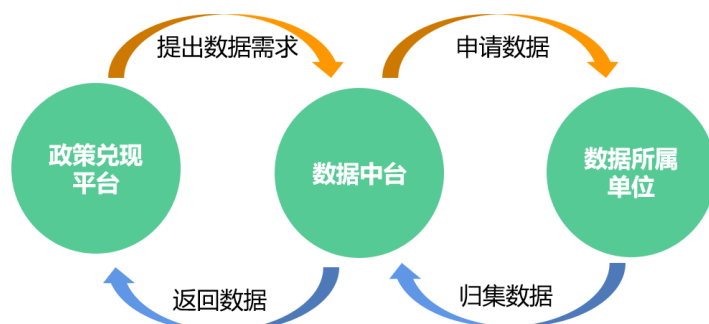


图 数据“聚通用”与“用通聚”双轮驱动

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类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相符合的企业，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。

企业档案统计概况							
年份	企业名称	档案类型	档案编号	档案来源	档案去向	档案数量 (个)	操作
2018	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2018)123号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	123	操作
2019	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2019)456号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	234	操作
2020	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2020)789号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	345	操作
2021	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2021)101号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	456	操作
2022	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2022)234号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	567	操作
2023	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2023)567号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	678	操作
2024	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2024)890号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	789	操作
2025	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2025)123号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	890	操作
2026	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2026)456号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	901	操作
2027	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2027)789号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	012	操作
2028	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2028)101号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	123	操作
2029	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2029)234号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	234	操作
2030	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2030)567号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	345	操作
2031	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2031)890号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	456	操作
2032	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2032)123号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	567	操作
2033	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2033)456号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	678	操作
2034	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2034)789号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	789	操作
2035	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2035)101号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	890	操作
2036	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2036)234号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	901	操作
2037	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2037)567号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	012	操作
2038	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2038)890号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	123	操作
2039	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2039)123号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	234	操作
2040	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2040)456号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	345	操作
2041	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2041)789号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	456	操作
2042	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2042)101号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	567	操作
2043	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2043)234号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	678	操作
2044	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2044)567号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	789	操作
2045	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2045)890号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	890	操作
2046	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2046)123号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	901	操作
2047	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2047)456号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	012	操作
2048	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2048)789号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	123	操作
2049	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2049)101号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	234	操作
2050	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2050)234号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	345	操作
2051	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2051)567号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	456	操作
2052	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2052)890号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	567	操作
2053	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2053)123号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	678	操作
2054	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2054)456号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	789	操作
2055	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2055)789号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	890	操作
2056	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2056)101号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	901	操作
2057	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2057)234号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	012	操作
2058	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2058)567号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	123	操作
2059	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2059)890号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	234	操作
2060	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2060)123号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	345	操作
2061	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2061)456号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	456	操作
2062	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2062)789号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	567	操作
2063	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2063)101号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	678	操作
2064	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2064)234号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	789	操作
2065	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2065)567号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	890	操作
2066	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2066)890号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	901	操作
2067	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2067)123号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	012	操作
2068	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2068)456号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	123	操作
2069	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2069)789号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	234	操作
2070	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2070)101号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	345	操作
2071	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2071)234号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	456	操作
2072	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2072)567号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	567	操作
2073	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2073)890号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	678	操作
2074	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2074)123号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	789	操作
2075	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2075)456号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	890	操作
2076	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2076)789号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	901	操作
2077	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2077)101号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	012	操作
2078	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2078)234号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	123	操作
2079	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2079)567号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	234	操作
2080	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2080)890号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	345	操作
2081	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2081)123号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	456	操作
2082	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2082)456号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	567	操作
2083	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2083)789号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	678	操作
2084	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2084)101号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	789	操作
2085	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2085)234号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	890	操作
2086	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2086)567号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	901	操作
2087	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2087)890号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	012	操作
2088	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2088)123号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	123	操作
2089	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2089)456号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	234	操作
2090	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2090)789号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	345	操作
2091	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2091)101号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	456	操作
2092	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2092)234号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	567	操作
2093	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2093)567号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	678	操作
2094	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2094)890号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	789	操作
2095	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2095)123号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	890	操作
2096	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2096)456号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	901	操作
2097	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2097)789号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	012	操作
2098	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2098)101号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	123	操作
2099	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2099)234号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	234	操作
2100	南宁市城市轨道交通运营管理中心	档案 (运营类)	南运档案字(2100)567号	市档案馆接收	市档案馆接收中心	345	操作

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、温州市：跨境电商“一网通”线上服务系统

一、建设背景

2019年12月，国务院发布国函〔2019〕137号，同意设立中国（温州）跨境电子商务综合试验区，2020年6月，省政府印发《浙江省人民政府关于印发中国（绍兴）、中国（温州）跨境电子商务综合试验区实施方案的通知》浙政函〔2020〕53号，实施方案中明确温州跨境电商综试区将“打造两大平台（线上综合服务平台、线下综合产业园区监管平台）、构建六大体系（信息共享体系、金融服务体系、跨境物流体系、信用管理体系、跨境业态监测体系、风险防控体系）。其中，跨境电商线上服务平台作为“两大平台”之一，是省政府规定的温州跨境电商综试区建设必要项目。2021年6月，省政府印发《浙江跨境电子商务高质量发展行动计划》浙政办发〔2021〕32号，温州市围绕文件要求高起点高标准开展跨境电商综试区建设工作。

建设前雾里看花。跨境电商作为新型的业态，由于其特殊性有申报盲区，税务鼓励政

策不明确等原因，申报主体、经营主体存在不一致，并多以一般贸易进行报关，导致商务局能够看到得更多的是外贸类企业、外综服企业而未对应到真实的跨境电商企业。

全国跨境发展倒逼温州企业加速转型。从全省外贸增长趋势和跨境贸易态势分析，在温州传统外贸增速变缓的情况下，跨境贸易将成为新的外贸增长点，传统外贸企业转型升级迫在眉睫。开展传统企业转型服务，针对外综服通关申报服务、跨境电商监管方式申报方法进行普及；联动税务、外汇做企业服务引导方法探讨，加深对跨境电商企业业态的了解与服务触达。

建设后摸清跨境电商底账。通过利用大数据等技术，挖掘跨境电商主流平台经营的店铺，对应其开设企业，进行大于通关数据的实际跨境电商行为监测，知道本地已有的跨境电商企业是谁、在哪、发展情况，依据跨境电商全景做经营企业回归引导、发货地阳光化通关引导等措施。清晰本市跨境电商底账，主动帮助本地传统企业转变外贸发展方式，提升对外贸易的竞争力和话语权；

完善政、企双向刚需应用。建立数字经济时代适应跨境电商发展的新型服务体系，逐步形成引领跨境电子商务发展的管理制度和规则。支撑政府管理部门之间“信息互换、监管互认、执法互助”，助力跨境贸易新业态新模式发展。

加强市场数据合规回流。通过企业服务窗口，建设跨境电商企业应用服务场景，利用为企业服务应用采集企业经营、需求数据，回流至跨境大数据中心，转化成数字能力赋能监测与企业服务。

二、主要做法

建设跨境一网通门户为企业提供统一服务入口，构建跨境六体系和大数据中心以及数字监测平台，面向政务、企业服务需求，完成跨境电商六体系和企业服务功能的建设。



图 “一网通”截图

“一网通”主要有以下两种应用场景：

（一）精准识别跨境电商目标群体

统计监测定义确认。以数字空间的方式分别从产业、区域、园区、企业四个纬度按时间轴和空间轴分析和监测温州的产业现状。

跨境电商信用分级分层。根据温州跨境电商类企业特点，制定跨境电商信用数据规则规范，对本地跨境电商出口企业分级分层。

区县市数据共享公开。系统建设完成后向区县商务局提供辖区范围内可见的跨境电商发展情况、产业发展情况、企业画像等。

产业数据验真。系统建设完成后在跨境电商政策申报数据环节融入出口数据验真服务，合作海关快速准确的辅助企业核验，加速各级主管单位的审核速度，辅助决策值得扶持的企业。

（二）提高跨境电商主体与政府单位的合作共赢



图 可视化产业地图

信息可视化产业地图。基于温州 GIS 地图向企业提供本地跨境资源，如服务商、园区、产业集群、龙头企业等分类资源。

千人千面提供个性化应用推荐。根据用户画像与跨境阶段进行精准适配服务推荐。



图 全球跟踪功能

国际物流全球跟踪。对接主流海运航司，使用提单号即可查询货物运输情况，便于企业查询跨境电商物流通关、投递情况

温商跨境云课堂。秉承“化繁为简、授人以渔”的教学理念，结合温州跨境电商学院的合作高校，建立跨境电商专家库并联合组委会产出课程内容，线上线下服务于高校学生与从业者，以实操平台等方式培养新一批的跨境电商专业人才。

华侨海外仓。温州在外华侨约为 70 万，商务局与乔联合作运作海外华人资源与国内跨境电商海外仓储需求，将海外仓转化为可见、可链、可信的储存资源，支撑我市跨境电商海外发展。

三、成效与创新

“一网通”平台充分结合温州本地特色，按照 15 个产业集群、海外华侨资源、高校学生资源等内容进行因地制宜的定制化开发，政务侧化被动为主动，精细识别跨境电商群体与发展规模，企业侧按需提供政务便企化服务。目前实现以下社会效益与经济效益。

（一）社会效益

1. 政企数据结合应用

本次项目首次利用政务数据结合企业市场经营数据，通过数据引擎分类与分析，完成了对温州注册企业全国业务开展情况的精准洞察。响应十四部门联合全国推广“六体系两平台”项目建设，在推广建议基础上结合温州个性化需求设计，建设成一套以公共服务为支撑，以企业服务为输出的综合服务平台。

2. 六级制层层对比分析

从国家、省、市、区县、园区、企业六个层级对跨境电商的通关申报情况、主流跨境电商平台销售情况做了深度解析，对标全国沿海城市、全国首批综试区、全国第四批综试区的发展状态，更从企业分类针对跨境类企业进行画像。

3. 首次温州产业地图结合联动经营数据

首次梳理了温州本地特色产业，从外贸工厂类、跨境电商经营类、跨境产业聚集园区、跨境服务单位等为政府、为本地企业展现了一副可看可钻，可互动、可应用的线上画卷。

4. 沉浸式政企合作运营，小切口多场景深度对接企业

区别于其他监管、执法职能部门，商务更偏向于企业激励与合作，本期项目除了平台建设还增加了运营内容，通过平台功能运营、推广，全市深度调研，数据分析共享，企业服务输出，挖掘企业真切需求的政策、应用、功能，积极融入跨境电商类企业的发展环节，亲企融企，为促进温州特色产品国际出海、供应链升级、精准政策触达、温州国际化发展。

（二）经济效益

基于清楚温州籍的跨境电商店铺、企业信息，重新梳理温州跨境电商的传统外贸企业与产业跨境电商适配度，并以便利化的政策服务和通关应用引导以传统外贸申报出口的企业转变为跨境电商 9710、9810 申报口径，小包灰色通关的企业转变为跨境电商 9610 申报口径，结合温州综保与市场采购以及港口资源，转变企业委托第三方报关的认知，优化外贸出口新业态，预计每年阳光化报关 10 亿元。

九、深圳市罗湖区：知识图谱核心驱动，打造场景式服务型政府门户网站

为深入贯彻落实党的二十大报告中提出的加快建设数字中国，提高公共服务水平的总体要求以及习近平总书记关于把数字技术广泛应用于政府管理服务的重要指示精神，罗湖区人民政府门户网站以“知识图谱”为核心驱动，“需求出发、场景分类、主动服务、精准推送”为工作导向，“文本处理+机器学习+语义网络+用户画像”为技术支撑，探索落地“政府网站知识图谱”“猜您想”“微首页”“搜索即服务”“政策精准推送”等创新应用，实现数字化和公共服务的深度融合，提升政府网上履职能力和水平，助推国家治理体系和治理能力现代化。

一、建设背景

为进一步发掘和释放政务数据的潜在价值，提升网站便捷化、高效化、智能化服务水平，2020 年，罗湖区人民政府门户网站以广东省政府网站集约化建设为契机，构建了涵盖户籍、教育、住房、医疗、社会保障、社会福利等十六个领域的政府网站知识图谱，率先实现了基层政务智慧公开，促进了行政效能提升，但在强化数据融合、精准推送、资源汇聚、用户体验等方面仍有继续深化探索的空间。

（一）知识图谱覆盖范围和服务能力有待提升。早期构建的知识图谱标签库分类维度单一，未覆盖企业、个人全生命周期，无法全量标记网站数据资源，需进一步优化标签分类维度、拓展数据覆盖范围，提升知识图谱的精准度和实用性。

（二）智能推荐内容精准度不足。原网站智能推荐功能主要基于用户浏览记录进行自然语言处理，智能推荐效果不佳，需进一步深化知识图谱成果运用，构建语义网络、准确绘制用户身份、判断潜在需求，实现信息服务精准推送。

（三）搜索功能场景化应用尚未实现。原网站搜索功能仅能为用户提供简单罗列的稿件信息搜索结果，有价值的信息常常被淹没在海量信息中，需进一步分析网民访问行为、开展政务场景使用调研、精准感知用户需求，打造智能化、场景化的搜索服务体验。

（四）用户粘性和体验度欠佳。根据调查数据显示，近七成的用户平均在网站上停留三分钟浏览两个网页便离开，网站跳出率高、用户粘性低、体验度欠佳，需进一步改善页面视觉效果、扩大延伸阅读空间、提升需求满足程度，进而增加用户粘性和使用满意度。

二、功能实现

（一）网站全新改版上线，交互设计体验升级

2022 年 10 月 28 日，罗湖区人民政府门户网站完成全新改版升级并正式上线运行，新版网站坚持以人民为中心，运用新时代互联网思维，结合用户所需、所用、所感，通过信息聚合、应用融合、需求凝合等方式，打造交互式、情景式、沉浸式的智能应用体验，持续保持网站生命力和新鲜感，切实以全新改版升级推动网站提质增效。



新版罗湖区人民政府门户网站首页

1. 视觉升级、简约大气。新版网站围绕“湾区枢纽、万象罗湖”的城区新定位，采用简约清新、清爽明快的设计风格，选取蓝色作为主色调，利用瀑布式布局、卡片式设计和交互式浏览，保障容纳更多信息内容的同时，又能保持清晰的逻辑结构，提升网站的页面

可读性和用户浏览体验。

2. 布局优化、资源融合。新版网站围绕政府网站核心功能定位，集成设置“首页”“万象罗湖”“政务公开”“政务服务”“政民互动”五大版块。“首页”以“湾区枢纽、万象罗湖”宣传视频开篇，当季罗湖美图滚动播放，站内搜索引擎居中设置，动态要闻与核心功能相结合，基本涵盖全站主要内容和功能；“万象罗湖”汇集文字、图片、视频、数据等多种形式展现罗湖的城区风貌、经济发展、营商环境、产业特色、文旅活动，宣介罗湖好形象、讲述罗湖好故事、传递罗湖好声音；“政务公开”厘清网站内在逻辑、整合信息资源、精简栏目层级，对全站信息栏目进行科学分区呈现；“政务服务”突出服务功能属性，融合广东省“一网共享”平台、罗湖区数字政府一级平台、罗湖区企业服务平台等系统服务资源，实现“全生命周期”办事服务事项一站式获取；“政民互动”汇聚省、市、区民生诉求服务渠道，联合罗湖区委宣传部搭建“罗湖网上发布厅”，更好地听民声、察民情、解民忧、惠民生。

3. 交互设计、体验友好。新版网站坚持以用户视角进行情景式、交互式、沉浸式设计，背景大图可随时更新，保持网站活力和新鲜感；图形设计简洁易懂，充分发挥图标信息导视作用；交互设计动静结合，增加色彩变换、伸缩访问、鼠标悬停等动态交互形式，在版面容量有限和信息内容繁多同时存在的情况下，既保障了页面常态展示下清爽和简洁的布局，增加了趣味性的访问体验，又保障了信息内容的充分展示。

（二）知识图谱多维拓展，场景拉动纵深应用

1. 动态完善拓展全生命周期政务标签库。系统梳理升级政务标签库，构建个人从出生到养老、企业从开办到注销共计 324 个标签，网站所有信息资源进行对应再标记，织牢织密标签数据关系网，对不同角色类型、处于不同阶段的用户进行精准定位分析，为政府网站及时推出匹配当前重点工作、精准响应群众需求的应用和服务提供决策支撑。



政府网站知识图谱 2D 版

2. 场景牵引拉动知识图谱可视化应用升级。创新 2D 场景导览、3D 动态旋转形式对知识图谱进行可视化展示，通过智能推荐、标签搜索、场景导览等功能强化资源传递能力，并根据信息关联强弱程度、数据量大小调整图标显示比例，提升用户使用友好度、信息获取便捷度。



政府网站知识图谱 3D 版

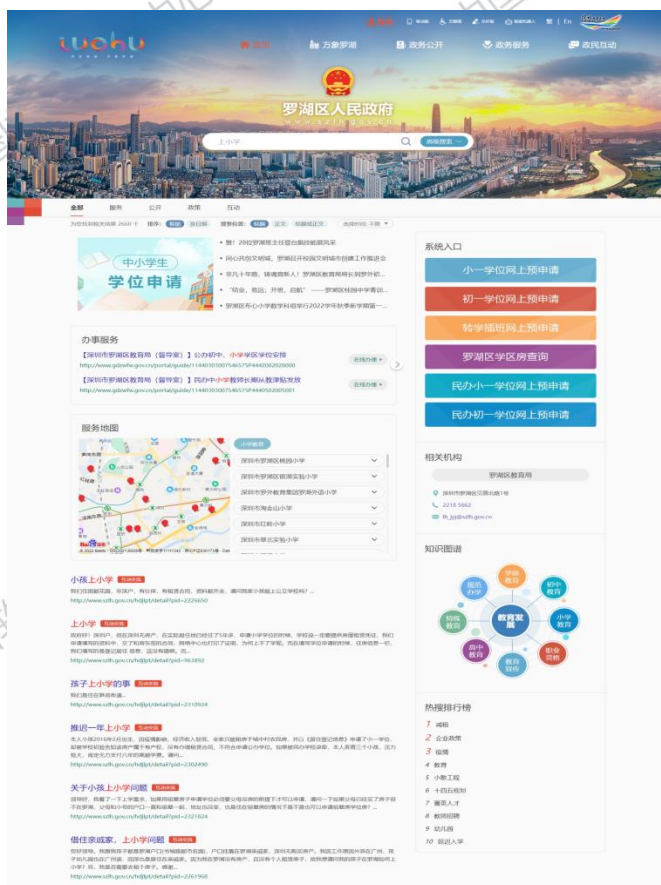
（三）“搜索即服务”一屏尽享，信息服务高效获取

1. 构建语义网络，聚合信息资源。融合应用知识图谱分析平台，综合分析站内搜索结

果中的服务、公开、政策、互动信息，构建与政府业务相互关联、匹配的语义网络，在用户搜索时自动聚合各类信息资源、生成服务专题，为用户提供“贴合意图、资源整合、即搜即用、自动生成”的智能化、场景化搜索服务。

2. 热点领域先行，实现搜索即服务。对网站关注度最高的教育、就业创业领域进行先行探索，梳理形成“百姓体”词库，经过智能语义处理，实现政府官方语言与公众通俗语言智能翻译，实现相关的办事服务、服务机构、便民地图、场景式服务专题、政策解读、知识图谱等内容一键呈现、一屏尽享。

如用户搜索“上小学”，搜索结果自动整合呈现与小学教育相关的信息服务内容，包含最新发布信息、学校服务地图、学位申请专题、办事服务、相关机构、知识图谱等。



“搜索即服务”一屏尽享

（四）“猜您想”智能分析，专属推荐精准实用

1. 轻松收藏订阅，建立兴趣模型。依托广东省统一身份认证平台，用户扫码打开后通过人脸识别登录，可以订阅感兴趣的栏目内容、办事主题，收藏有价值的要闻、政策、专题、互动信息，结合用户行为、身份画像、搜索关键词，建立用户的兴趣模型。

2. 感知用户需求，实现智能推荐。根据用户的兴趣模型，分析用户行为、识别用户身份、感知用户需求，“猜您想看”优先推荐订阅栏目信息及最新政策文件，“猜您想办”优先推荐订阅服务信息及办事服务指引，“猜您想查”优先推荐实用便民服务查询，“猜您想问”优先推荐用户可能想问的业务问答，实现更高效化、智能化、自动化的专属推荐服务。



“猜您想”知您所想

（五）“微首页”关联阅读，创造更强用户粘性

1. 转变传统浏览方式，满足用户延伸阅读需求。对网站数量占比最多、被搜索引擎收录比例最高的详情页面进行改造，由传统的“标题+内容”页面转变为资源整合的微型网站首页，从单一稿件信息浏览转变成聚合专题专栏、办事服务、政策文件、互动知识库等关联资源的“微首页”，并利用知识图谱网状关系标签进一步引导至其他相关分类内容，辅助用户快速掌握更为丰富的关联信息。

2. 发挥公共搜索落地页价值，提高信息获取效率。通过简洁实用的图形化排版、清晰明了的关联信息展示、创新应用的数字人语音播报等，大大提升“微首页”的用户浏览体验和获取效率，进一步提高网站访问深度和用户粘性。



“微首页”关联阅读

(六)“政策精准推送”文件集成，政策服务一站获取

1. 政策文件智能推荐。结合网站知识图谱，根据访问记录、搜索关键词向未登录用户推送可能想了解的政策文件，根据用户行为、身份画像、潜在需求向已登录用户推送可能想了解的政策文件。

2. 查询申办直达快享。政策精准推送平台聚合了个人全生命周期 19 个主题分类 623 件惠民政策文件，汇集了 16 家区级职能部门 18 个主题分类 359 件惠企政策文件，配套文字、图片、视频、动漫等多形式政策解读，关联对应办事服务申办入口，实现政策“信息+解读+办事”集中展示，查询解读申办直达快享。



“政策精准推送平台”文件详情

3. “政策计算器”精准匹配。接入罗湖区企业服务平台“政策计算器”功能，基于企业动态数据整合，通过平台智能计算模型，系统自动匹配企业适用政策，并在此基础上，监测企业动态，精准智能推送企业政策申报、信息公示及行政处罚等企业日常经营相关信息，提醒企业实时了解最新政策、做好信息“预警”，避免因信息遗漏导致错过政府补贴，实现企业“一对一”服务，变企业主动找政策为系统精准送政策。



政策计算器

三、成效意义

新版罗湖区人民政府门户网站自上线以来，日均访问量超 5.6 万人次，日均访客数达 5.3 万人，收录量稳步提升，跳出率显著降低。网站知识图谱有机融合个人及企业十二大生命周期，25 个业务领域，324 个政务标签，超 3000 个拓展标签，“猜您想”“微首页”“搜索即服务”“政策精准推送”等一系列创新应用精准响应群众需求，将被动、单向、固化的网站浏览方式转变为智能化、专属化、多元化的用户使用体验，内容和服务，将

“人找政策”和“人找服务”转变为“政策找人”和“服务找人”，将“千人一面”转变为“一人一网”。

下一步，罗湖区人民政府门户网站将进一步提升知识图谱算法精度和应用广度，持续扩增存量信息资源，主动接入上级业务资源，打通省、市、区级政策文件库，精准推送惠企便民政策，充分拓展民生热点领域，扩大搜索结果场景化应用范围，个性化定制用户专属微首页，构建精准、精细、有温度的公开服务体系，打造一站式集成、精准化直达、智能化体验的政府门户网站。

十、深圳市坪山区：优化惠企服务小切口 推进营商环境大提升

坪山区以“优化惠企服务小切口，推进营商环境大提升”为目标，聚焦企业需求和实际问题，从细微处着手，从点滴做起，通过政府网站资源汇聚和优化融合的方式，在政策解读、回应关切、政务服务等方面创新推出集成高效的特色便企服务，与基层政务公开标准化规范化工作形成合力，助推辖区企业跑出“加速度”。

一、提高政策公开质量，推动惠企政策快速落地

（一）打造政策解读“样板”，全面提升解读工作质量

强化政策解读前置审查及审核发布流程，制定《坪山区政策解读工作手册》，编制解读模板及解读形式参考案例，为开展解读工作提供实操性指引，确保政策 100%多形式、高质量解读。

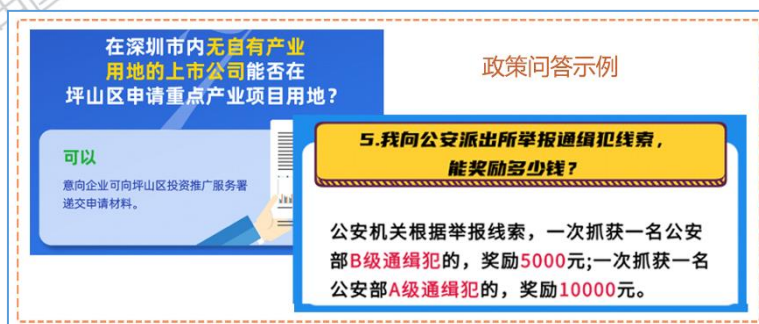
坪山区政策解读工作手册

政策解读方案		联系人 联系电话
政策解读单位	政策解读单位	
文件名称	政策解读单位	
文件类型	政策解读单位	
政策解读范围	政策解读单位	
政策解读主体	政策解读单位	
政策解读流程	政策解读单位	
政策解读时间	政策解读单位	
政策解读地点	政策解读单位	
政策解读方式	政策解读单位	
政策解读效果	政策解读单位	
政策解读备注	政策解读单位	

强化政府门户网站信息公开第一平台作用，升级改版“政策解读”专栏，改变以文字陈述为主的单一解读方式，提供一图读懂、动漫视频、专家点评、H5 等多样化解读，累计开设 71 期政策解读专题，发布各类解读信息 470 篇，实现政策文件与多形式解读间相互关联。



上线“政策问答”知识库专栏，编制发布 30 个政策共计 196 项问答信息，汇集就业创业、金融科技等多方面政策问答资源。



借助微信朋友圈、微博“政策话你知”、视频直播、宣讲会等多元化渠道常态化开展政策宣讲，进一步提升政策知晓率。



（二）主动靠前精准服务，让企业快捷获取政策红利

推行“政策找企、服务上门”模式，成立“企业服务专项团队”，针对不同企业类型，开展“送政策上门、送服务上门”活动，一对一提供专业的定制化服务，实现政策供需精

准有效对接，推动政策尽快落地落实落细。



推出“主动服务”创新应用模式，依托省、市服务平台发布区级惠企政策，分批次、分重点和分类型通过微信群、短信提醒和电话连线等方式，实现惠企政策精准推送。对于符合享受优惠政策条件的企业，直接提供“免申请、即享受”服务，推动更多资金补贴实现“秒付”。



二、增强回应关切效果，解决企业“急难愁盼”问题

（一）上线“企业版民生诉求”，实现诉求受理“一网通办”

近年来，坪山区聚焦智慧城市建设，打造了“民有所呼、我有所应、一网通办、一网统管”的民生诉求响应机制，有关举措在 2021 年被国家发改委列为全国推广创新举措。

深圳经济特区创新举措和经验做法清单		
四、创新优质均衡的公共服务供给体制		
序号	名称	具体内容
33	建立民有所呼、我有所应的民生诉求响应机制	坚持以人民为中心的发展理念，利用科技赋能精准解决民生诉求，通过关停、合并、共用接口等方式，系统整合政务服务热线“12345”、政府信箱、微信、微博等多个民生诉求受理渠道，建成“集中受理、统一分拨、全程监督、闭环运转”的民生诉求分拨系统，实现“一个系统分事件、一套标准抓落实、一张表单统情况”，通过采取“首办负责制”“并联派件”“正向激励”“先抢修、再问责”的快速响应机制，全面提升民生诉求处置效率。

为解决企业诉求收集渠道五花八门、政企多头对接等问题，坪山区对企业及员工普遍关注事项进行分级分类管理，编制《坪山区“企业版民生诉求”职责清单》，在“@坪山”推出“企业版民生诉求系统”，以“全生命周期服务”为基准，搭建连接政府与企业的直通桥，实现一键提交诉求、一个平台响应、第一时间处置。



智慧高效的企业诉求系统，是坪山走向“智”变，营造优质营商环境的一个缩影。目前，系统已基本实现辖区大中小微企业全覆盖，上线几个月累计受理诉求 1675 宗，做到“企业有呼，政府必应”。



（二）举办“政企畅聊早餐会”，实现政企交流“零距离”

创新打造“畅聊早餐会”品牌项目，坚持“企业点单、街道搭台、部门唱戏”模式，利用早上上班前一个小时，每月定期举办一场“畅聊早餐会”。会前，由企业商定日期提出主题需求，根据企业下单指定服务内容，对应邀请区职能部门和相应领域企业家、人大

代表等参加。会中，在面对面沟通中倾听企业发展需求、接收建言献策。会后，形成《早餐会问题交办单》，逐条协调办理并限期反馈情况，助力企业在疫情防控常态化形势下更好更快发展。



（三）搭建公益“云”引才平台，破解企业引才用工难

创新公共就业服务模式，在政府网站开设“就业创业信息”专栏，及时发布政策、就业创业补贴公示等信息。搭建各类公益“云”引才平台，开展 40 余场线上公益招聘活动，发布岗位近万个，达成意向人才 7000 余名，为辖区企业招聘和劳动者求职提供高效便捷服务，切实解决“用工难”与“就业难”问题。



三、贯彻政务公开理念，打造服务企业“快车道”

（一）联合多部门“肩并肩”，实现业务办理全程不出“厅”

多部门联合构建“窗口服务国际化人才联盟”，充分发挥“政、税、校”等多方优势，为企业提供了一站式国际化政务服务。在区行政服务大厅开设“一厅联办”专区，派驻精通多国语言的业务骨干，对类似“单位社保费缴费确认申报”等需要两头跑、耗时长的跨单位交叉业务，通过整合涉外服务清单、优化办事流程等举措，实现办事人“取一次号、交一次资料”，跨部门业务“一窗受理、一窗办结”。



（二）深化“开办企业一窗通”，助力企业开办“零成本”

设立“开办企业一窗通”专区，为企业开办提供“一次提交、共享交换，同步办理、限时办结”服务。辖区内新开办具有法人资格的企业只需登录一个平台、填报一次信息，即可开办企业，同时还可免费获得“开业大礼包”，真正实现“零成本开办企业”。截至目前，专区已服务辖区新开办企业 6600 家，为企业节省开办资金 206.296 万元。

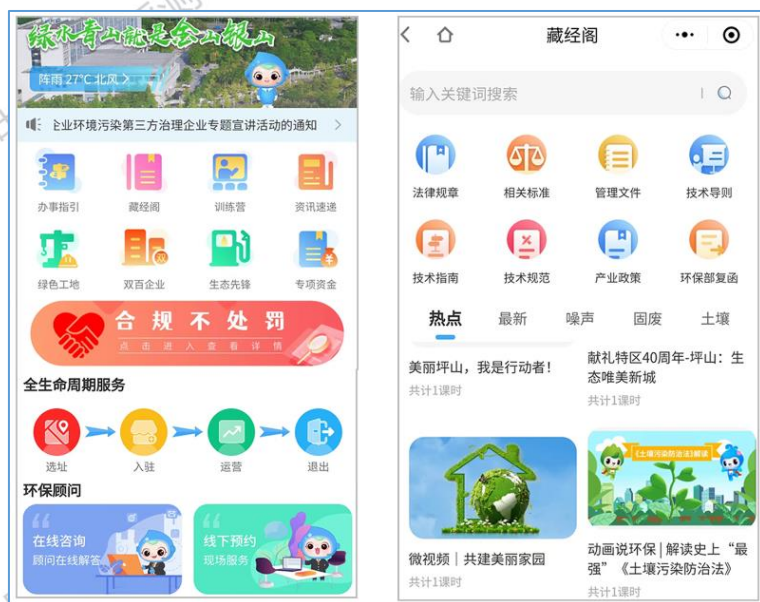


开设“个转企”服务专窗，满足辖区广大个体工商户升级为企业的迫切需求，为符合条件的个体工商户开通绿色通道，提供清税、注销、新注册业务“个转企”业务“一站式”服务。

提供“上门办”服务，派出业务骨干前往门店，在与审批后台同事的远程联动下，帮助个体户经营者完成转型升级，真正实现“政务服务零距离”，让“个转企”更加省时省心省力。截至目前，坪山区已累计完成“个转企”42家。

（三）推出“惠企环保家”，建设全链条环境管理服务体系

持续探索在生态环境领域主动服务企业，创新开发“惠企环保家——坪小惠”服务，紧贴企业“选址、入驻、运营、退出”四个不同生命周期的业务办理需求，公开了2000多个政策、业务办理指南等信息，企业只需根据自身阶段选取生命周期，所需办理业务程序及资料一目了然，为企业提供了“指尖上的一站式环保服务窗口”。目前，已有75个工业园区、2681余家企业入驻，累计协助企业选址查询2400余次、答复企业咨询1300宗，为建设项目加速落地提供便利。

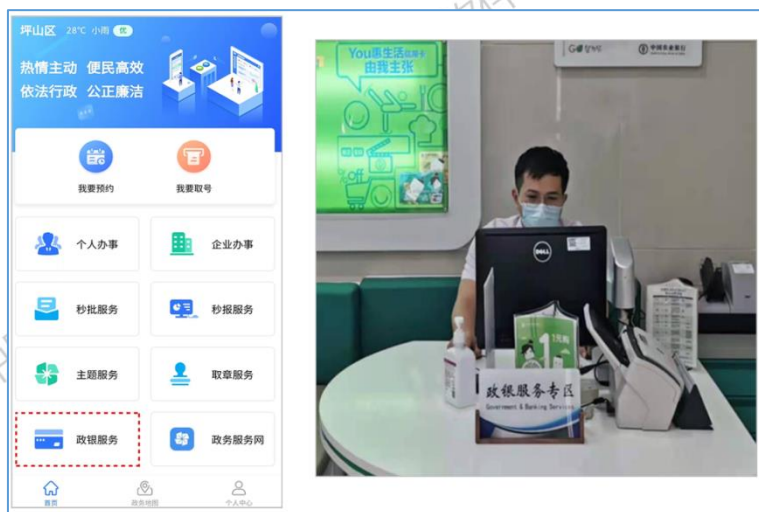


（四）创新政务公开多场景，构建政务服务新生态

提供“从无到有”全生命周期服务，从企业需求侧出发，围绕“办什么、怎么办”，整合企业开办、融资补贴、运营等6个阶段646个事项，全面公开办事指南、办事机构等信息，让零散信息在网上“集合”起来，为企业提供了场景式、主题式的“终身服务”。



推出“政银合作”服务模式，打破了以政府为主导的传统政务服务模式，将政务服务延伸至 11 家银行网点，以线上双向嵌入、线下服务进驻形式，实现 413 项政务服务向银行延伸，为企业、群众提供了高效便捷的“政务+金融”体验，实现政务大厅与银行网点“双向”办事。



探索“政园合作”服务模式，与中小企业创新创业中心等产业园开展“政园合作”，深入调研企业关注的难点痛点问题，结合高频办理事项，形成“园区政务服务事项清单”，可为园区内 219 家企业提供 413 项“家门口”贴心政务服务。组建园区政务服务团队、建立“服务零距离交流群”，构建线上线下“一对一”服务平台，为企业提供高效便捷的咨询、指引服务。



园区政务服务事项清单
子项名称
有限责任公司设立登记
有限责任公司分公司设立登记
企业投资项目备案
安全生产无违法违规情况证明
生产经营单位生产安全事故应急预案备案
作业场所职业病危害项目申报
在职人才引进企业
留学回国人员引进
员工适岗培训补贴
企业员工岗前培训补贴
企业新型学徒制培训与补贴申领
中小微企业招用离校未就业高校毕业生补贴
房屋租赁登记备案
.....