

数字政府典型案例汇编 (2022年)

中国信息通信研究院产业与规划研究所

中国信息通信研究院政务服务中心

2023年2月

版权声明

本报告版权属于中国信息通信研究院，并受法律保护。
转载、摘编或利用其它方式使用本报告文字或者观点的，应
注明“来源：中国信息通信研究院”。违反上述声明者，本
院将追究其相关法律责任。

前 言

党的十九届四中全会首次明确提出“推进数字政府建设”，《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》明确提出要“提高数字政府建设水平”。2022年6月，国务院正式印发《关于加强数字政府建设的指导意见》，系统谋划了数字政府建设的时间表、路线图、任务书，对政府数字化改革面临的主要矛盾、关键问题和战略要点作出统一部署。

为促进数字政府高质量发展，宣传推广一批创新性强、具有示范带动效应的优秀案例，中国信息通信研究院产业与规划研究所、政务服务中心面向社会公开征集数字政府案例，形成《数字政府典型案例汇编（2022年）》，以期为国家及地方政府推动数字政府建设提供有力借鉴。案例遴选经过公开征集、初期筛选、专家评议等环节，有关领域专家根据逻辑性、先进性、创新性、针对性、示范性、实效性、普惠性等七方面标准，对申报案例进行了综合评价，最终在一百四十余个案例中遴选出一批“典型案例”。

本案例集所收录案例建设内容、相关数据及图表等均由各申报单位提供，中国信通院未对全部数据进行真实性校验。案例集通过对国内已实施的数字政府建设案例分析，根据各案例所述项目建设领域，将遴选出的案例划分为示范案例、市场监管类、社会管理类、政务服务类、数字机关类、应用支撑类、智慧城市类、综合实践类等。

从本次征集的案例来看，主要呈现三个特点，一是当前数字政府业务应用趋于高效协同，市场监管、社会治理、政务服务等智能化水

平显著提升；二是政府机关数字化转型深入推进，信息技术拉动政府业务流程改革优化；三是数据中台、区块链、人工智能等共性应用更加趋向敏捷赋能，云、网、端支撑能力效果显著；四是数字政府与新型智慧城市建设协同发展，城市大脑已成为赋能城市治理能力与治理体系现代化的重要底座。

总体来说，当前数字政府建设尚处于成长阶段，数字政府建设体系化布局凸显，但技术标准、应用场景、配套机制等仍有待成熟，数字政府项目的运营机制、数据管理仍有较大探索空间。在政府和产业界对于数字政府高度重视下，在信息技术加速演进下，相信数字政府建设会日新月异、亮点频出，案例汇编将见证数字政府建设日臻完善、不断成长的历程。

目 录

一、 示范案例	1
(一) 广东省数据资源一网共享平台	1
(二) 宣城市城市大脑赋能政府数字化	9
(三) 滨州市全力打通数据管理运行经络，首创体制改革新模式	17
(四) 包头市以“1+1+N”模式，加快推进数字政府建设	21
(五) 威海市基于区块链的“一人(企)一档”	33
(六) 合肥市城市中台全面赋能城市高质量发展	40
(七) 淄博市数字赋能打造公共投资项目“智慧审计”新模式	46
(八) 山西省国民经济与社会运行态势感知平台	54
(九) 天津市数字社会综合应用平台“津心办”	59
(十) 苏州工业园区“强连接，大协同”的数字机关平台“数园区·政务通”	64
(十一) 亳州市“城市大脑”助力打造“智慧药都，数字亳州”	72
(十二) 日照市数据赋能无证明城市建设	78
(十三) 广东省“粤省事”移动政务服务平台	83
(十四) 上海市金山区 AI 助力城市精细化管理	88
二、 市场监管类	93
天津市“互联网+监管”系统应用案例	93
三、 社会管理类	102
(一) 淄博市博山区“智防山洪”信息化预报预警建设	102
(二) 日照市打造智慧城管助力精致城市管理	110
(三) 无锡市自然资源规划一体化平台	119
(四) 苏州工业园区“数园区·疫情防控一体化”信息平台	125
(五) 淄博市博山区创新打造“1+N 打包式”社会救助服务模式	133
(六) 汕尾市社会治理民情地图解决方案	138
(七) 济宁市生态环境局 5G+智慧环保项目	144
四、 政务服务类	149
(一) 青岛市 12345 政务热线智能化平台	149

(二)	广东省粤商通涉企移动政务服务平台	156
(三)	日照市数据赋能推动“婚育服务‘全照办’”	163
(四)	河南省“豫事办”政务服务平台	171
(五)	淄博市桓台县“守信快办 失信制约”点亮政务服务新体验	176
(六)	企业办事“一件事”暨营商环境监测平台	181
(七)	惠企政策“免申即享”平台	188
(八)	淄博市桓台县“智能+定制+极简+主动”优化营商环境驰而不息	193
(九)	日照市义务教育无证明入学	201
五、	数字机关类	207
(一)	山西省协同办公集约化平台	207
(二)	南京市政府信息化全生命周期管理服务	212
(三)	江苏省产业用地决策支撑平台	220
(四)	山西省 13710 工作制度平台	227
六、	应用支撑类	233
(一)	济南市区块链助力政务数据共享开放赋能	233
(二)	苏州工业园区“数园区·智能中枢”	239
(三)	沈抚改革创新示范区政务数据资源一体化管理和共享平台	247
(四)	广东省数字政府电子政务云服务项目	254
(五)	山西省政府门户网站云平台	261
(六)	广东省基于 SD-OTN 全光网的电子政务外网创新应用	269
七、	智慧城市类	275
(一)	聊城市智慧聊城“城市大脑”	275
(二)	青岛市市南区 5G+城市基层治理项目	285
(三)	日照市城市大脑数据中台赋能城市数据治理与动态监管	293
(四)	铜川市新型智慧城市建设项目	298
(五)	娄底市智慧城市综治网格化平台	305
八、	综合实践类	310
(一)	宁夏吴忠利通区“数字利通”项目	310
(二)	大同市新型智能城市项目	318

图 目 录

图 1	广东省数据资源一网共享平台	3
图 2	广东省数据资源一网共享平台总体架构	4
图 3	广东省数据资源一网共享平台数据架构	5
图 4	宣城城市大脑的整体架构	10
图 5	宣城“决策驾驶舱”大屏版	11
图 6	宣城“宣企快办”场景展示图	12
图 7	宣城“大型车辆治理”场景展示图	12
图 8	宣城“12345 智能回访”系统展示图	13
图 9	宣城“诗意宣城”场景展示图	14
图 10	“政务服务最先一公里”场景展示图	16
图 11	包头市数字政府技术架构图	22
图 12	包头市数字政府业务架构图	23
图 13	包头市政务服务“好差评”页面	24
图 14	包头市城市大脑能力平台	24
图 15	包头市数字化城管指挥调度系统	26
图 16	包头市人民政府智慧政务平台	26
图 17	包头市城市大脑能力平台	28
图 18	包头市智慧城市大数据平台	29
图 19	“一人一档”、“一企一档”架构	34
图 20	“一人一档”、“一企一档”界面	36
图 21	“我的数据”业务授权	38
图 22	基于威海政务区块链的政务服务应用建设蓝图	39
图 23	合肥市城市中台建设架构图	42
图 24	淄博市投资审计智慧平台总体架构图	47
图 25	淄博市投资审计智慧平台技术框架图	48
图 26	淄博市投资审计智慧平台系统界面	49
图 27	淄博市投资审计智慧平台功能界面	50
图 28	淄博市投资审计智慧平台数据处理界面	50

图 29	山西省数字政府总体架构图	55
图 30	数园区·政务通创新工作坊组织架构	65
图 31	数园区·政务通定位	66
图 32	数园区·政务通技术架构	66
图 33	数园区·政务通五层连接	67
图 34	数园区·政务通工作台	67
图 35	数园区·政务通中桥系统	68
图 36	数园区·疫防控协同场景	69
图 37	亳州城市大脑“141740”架构体系	74
图 38	金山区 AI 鑫眼平台整体方案架构	89
图 39	金山 AI 鑫眼平台	91
图 40	天津市“互联网+监管”全流程一张图	96
图 41	天津市“互联网+监管”政策法规管理系统	97
图 42	天津市“互联网+监管”信用分级分类管理系统	97
图 43	天津市“互联网+监管”移动端非法营运车辆监管首页	99
图 44	博山区山洪灾害预报预警信息化数字管理平台	102
图 45	博山区山洪灾害预警视频监控站、预警广播站、自动水位站	103
图 46	博山区山洪灾害预报预警信息化数字管理平台“手机 APP”	104
图 47	博山区山洪灾害预报预警信息化数字管理平台、抢险队转移群众	106
图 48	日照市智慧化城市管理平台	111
图 49	日照市燃气监管一张图	112
图 50	日照市智慧化城市管理平台每日案件分析情况	113
图 51	日照市智慧化城市管理平台视频事件智能分析系统	115
图 52	日照微城管	116
图 53	浮来山街道数字孪生平台	117
图 54	无锡市自然资源规划“一张图”大数据平台	120
图 55	无锡市“慧眼守土”实时监测监管平台	121
图 56	无锡市自然资源规划监管决策系统	122
图 57	苏州工业园区“疫防控”架构图	127

图 58	苏州工业园区一体化跟踪管理流程图	127
图 59	苏州工业园区数据归集治理情况	128
图 60	苏州工业园区疫情大数据可视化	129
图 61	巨龙社会治理民情地图解决方案总体架构	139
图 62	巨龙社会治理民情地图应用构架图	140
图 63	济宁市智慧环保二期项目总体功能架构	145
图 64	青岛市智能化呼叫中心架构图	150
图 65	青岛市 12345 热线服务系统应用场景图	154
图 66	粤商通平台建设模式	158
图 67	日照市“婚育服务‘全照办’”移动端事项申报入口	165
图 68	日照市“婚育服务‘全照办’”应用案例	167
图 69	日照市“婚育服务‘全照办’”主题服务数据可视化展示平台	169
图 70	豫事办 APP 界面	172
图 71	桓台县公共信用信息平台	178
图 72	营商环境监测平台整体架构	182
图 73	营商环境监测平台界面	183
图 74	企业“一件事”协同联办平台大屏展示界面	184
图 75	企业营商服务“一件事”点餐式服务办事流程	186
图 76	惠企政策“免申即享”平台系统架构	190
图 77	惠企政策“免申即享”平台业务架构	191
图 78	桓台县“政银合作 一次办好”战略合作签约	198
图 79	义务教育招生入学发展阶段	202
图 80	日照市义务教育学校招生入学服务平台大数据共享过程	203
图 81	日照市义务教育学校招生入学服务平台数据采集及填报过程	204
图 82	“爱山东”APP 日照市义务教育入学报名截图	205
图 83	山西省协同办公集约化平台系统架构图	208
图 84	山西省协同办公集约化平台移动端技术架构图	209
图 85	南京市“互联网+软件交易服务平台”功能预览	214
图 86	南京市“互联网+软件交易服务平台”数据中心架构设计	214

图 87	“数聚蜂巢”数据服务系统整体架构图	215
图 88	江苏省产业用地“一本账”	222
图 89	江苏省产业用地绩效评价体系评价指标	223
图 90	江苏省产业用地决策支撑平台专题分析	224
图 91	山西省 13710 工作制度平台 PC 端系统页面	229
图 92	“大纬链”区块链平台整体架构	235
图 93	济南市“区块链+普惠金融”	236
图 94	济南市“区块链+企业开办一次办成”	236
图 95	济南市“区块链+公证证据流转平台”	237
图 96	苏州工业园区智能中枢总体架构	240
图 97	苏州工业园区智能中枢数据中台	242
图 98	苏州工业园区智能中枢技术中台	243
图 99	苏州工业园区智能中枢门户	244
图 100	沈抚示范区数据普查成果大屏数据资源展示	249
图 101	沈抚示范区政务数据资源管理和共享平台统一门户	250
图 102	沈抚示范区数据服务平台部门领域资源目录	251
图 103	山西省政府门户网站云平台总体技术路线图	262
图 104	山西省政府门户网站云平台功能图	263
图 105	山西省政府门户网站云平台资源目录界面	265
图 106	广东省政务外网逻辑架构图	271
图 107	国家政务外网网络架构图	271
图 108	广东省政务外网全光 OTN 互联网络图	272
图 109	广东省政务外网物理构架图	273
图 110	聊城市城市大脑建设目标	276
图 111	聊城市城市大脑总体架构图	277
图 112	聊城市城市大脑数据资产沙盘	278
图 113	聊城市城市大脑城市治理协同处置场景	279
图 114	聊城市城市大脑生态环境一张图场景	280
图 115	聊城市城市大脑民生服务一张图场景	280

图 116	聊城市城市大脑 AI 战“疫”场景	281
图 117	聊城市城市大脑视频感知城市治理事件	283
图 118	青岛市市南区党建引领城市基层治理平台	286
图 119	青岛市市南区云脑中枢	287
图 120	青岛市市南区社会治理网格化智慧工作平台	288
图 121	日照城市大脑数据中台	294
图 122	日照城市大脑数据中台出租车走航空气质量治理效果图	296
图 123	智慧铜川政务云平台技术架构体系	299
图 124	铜川城市运营中心技术架构示意图	300
图 125	铜川新型智慧城市运营中心示意图	300
图 126	铜城办 APP（城市 APP）示意图	301
图 127	铜川市智慧社区服务技术构架图	302
图 128	娄底市社会治理网格化管理服务平台	306
图 129	数字利通政务云云架构图	311
图 130	数字利通基层综合治理协同平台架构图	313
图 131	数字利通基层疫情防控管理系统架构图	313
图 132	数字利通智慧党建系统架构图	314
图 133	数字利通应急保障综合应用系统架构图	314
图 134	数字利通综合执法管理系统架构图	315
图 135	数字利通数字环卫架构图	315
图 136	数字利通健康产业大数据架构图	316
图 137	大同市智慧城市社会综合治理专题大屏	320
图 138	大同市智慧城市运营管理中心	320
图 139	“天下大同” APP	321

一、示范案例

（一）广东省数据资源一网共享平台

报送单位：数字广东网络建设有限公司

1. 案例背景

党中央、国务院围绕互联网+政务服务、大数据、云计算等，从信息化发展的不同角度、不同领域，通过相关政策的衔接配合，对互联网与经济社会融合发展作出重大战略部署和顶层设计，为数字政府改革建设指明了方向。各地区、各部门以数字政府改革建设为突破口，推进政府数字化转型，创新优化推进机制，抓好顶层设计，为数字政府健康发展提供基础性和系统性支撑。国家对各级政府制定大数据发展规划及配套措施起到了重要指导作用。以推行电子政务、建设新型智慧城市等为抓手，以数据集中和共享为途径，建设全国一体化的国家大数据中心，推进技术融合、业务融合、数据融合，实现跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的协同管理和服务。随后国家针对大数据产业发展、数字中国建设和数字政府改革出台系列政策文件，各文件中明确要求加快各地政务数据中心建设，推动政务数据的互联互通共享和大数据建设应用，促进国家行政效能改革、释放数据资产价值，大力发展数字新经济。

2. 主要内容

根据广东省“数字政府”改革建设部署要求，以省政务大数据中心为依托，打造系统架构统一、省市分级建设管理、全省共建共享的

政务大数据中心和技术体系，提高政府智慧化服务水平和群众办事满意度，推动政府职能转变和服务型政府建设。一是实现政务部门线下数据需求逐步向线上迁移，进一步压缩共享时长；二是实现指尖数据，构建移动端数据应用，支持数据资源随时查看、需求申请秒级审批；三是实现从数据汇聚、质检、入库、到共享服务全流程自动化；四是盘活政务数据资产，深化数据开发应用，赋能政府智能决策。

广东省政务服务数据管理局作为建设方和管理方于2020年1月启动项目建设，数字广东网络建设有限公司作为广东省数字政府建设运营中心承担该项目的建设运营工作。为更好地服务数据使用和数据提供单位的业务人员，按照“以数据需求为驱动，以用户为中心”为设计目标，开发建设广东省数据资源一网共享平台，系统于2020年11月底上线运行。

建设数据资源一网共享平台。广东省数据资源一网共享平台主要包括业务平台、管理后台、移动端，建设共享交换、数据资源、服务目录、服务构建、服务总线等5大数据支撑系统，以及电子证照、粤政图、高分遥感、数据普查等10多个应用支撑系统。按“省市两级部署，省市县三级管理”的模式布局。重点解决以下几大问题：一是统一维护数据资源，统一管理新增、变更、挂接数据资源目录；二是实时同步数源部门数据资源，使用共享交换的方式对接数源部门前置机数据；三是实现便捷共享，有需求的用数部门快速申请无条件共享数据；如有条件共享数据，需要按正常审核流程申请，平台全流程记录和处理，实施交付自动化；四是数据类型丰富，包含了库表、接口、

电子证照、电子地图、视频，提供库表、接口、文件、证照等多种数据提供方式；五是实现统一把控和监管政务数据，使各政务部门能够便捷使用共享数据，避免重复申请、无法申请等问题，打破不同部门间数据壁垒。



图 1 广东省数据资源一网共享平台

构建数据共享交换体系。广东省数据资源一网共享平台目前已构建“数据编目挂接体系”、“数据共享交换体系”、“数据质量检测体系”、“数据加密解密体系”、“数据智能推荐体系”等 18 大省市一体化体系架构，通过统一技术标准、规范管理制度、优化共享流程等多项举措，将各类数据资源、数据服务、数据应用依托省数据资源一网共享平台进行规范管理、高效共享，进一步推进大数据与政务服务的深度融合，打造一站式数据资源服务体验，加快促进跨部门协同应用。

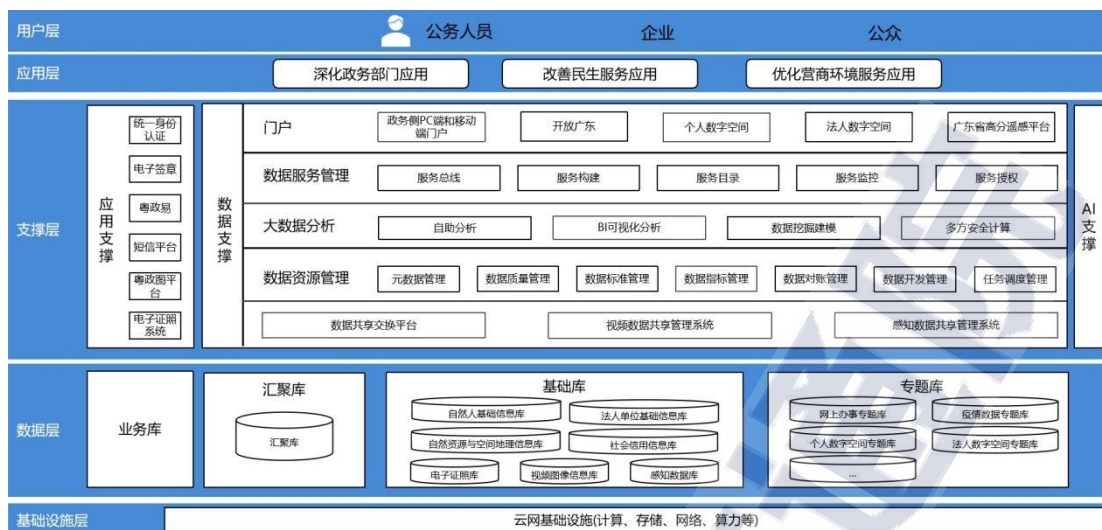


图 2 广东省数据资源一网共享平台总体架构

搭建各类政务服务数据库。广东省数据资源一网共享平台在统一技术标准的基础上，整合人口、法人、社会信用、空间地理和电子证照等基础数据资源，搭建了各类政务数据基础库、主题库和专题库，形成共用共享的政务大数据基础库资源池，为各级政务部门开展数据共享工作积累全面、鲜活的数据资产，实现条块业务系统互联互通。目前已完成由基础库、主题库和专题库组成的政务数据库框架设计和省、市两级部署，完成自然人、法人单位、空间地理、社会信用和电子证照等五大基础库设计和建设，并在汇聚整合省级部门基础库的同时，建设了“数据中心运行”、“政务服务效能”、“市场监管”和“互联网+监管”等省级主题库，实现基础数据的目录挂接、数据汇聚、数据 ETL（抽取、转换、加载）、质量检测和数据纠错。

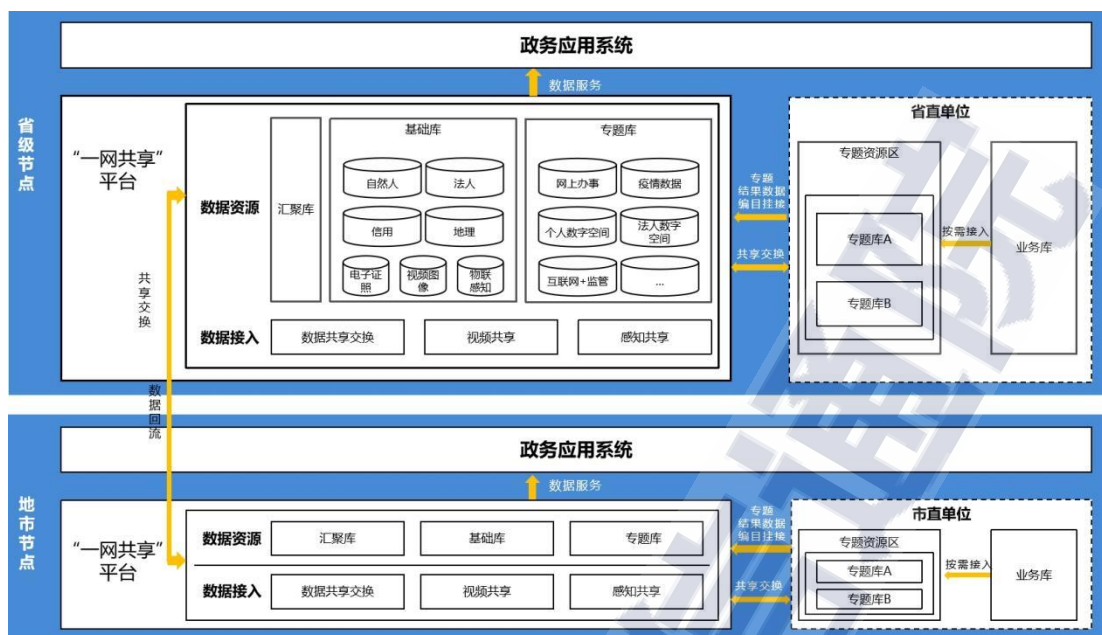


图 3 广东省数据资源一网共享平台数据架构

完善数据共享机制建设。按照“全省一盘棋”的工作思路，省数据资源一网共享平台根据“两级平台、三级管理”的模式布局，搭建了省级共享交换平台和市级共享交换平台（覆盖县区级资源），打通了政务数据跨部门、跨层级、跨地区、跨业务、跨系统共享的传输渠道，基本实现政务数据在各省直单位和全省各地市之间的汇聚和共享。同时，开创性地建立了“数据物流”运营管理模式，将互联网电商运营理念与政府管理制度相结合，实现“数据申请”、“需求审批”、“数据共享”、“服务评价”等全流程闭环管理，并实现全流程可溯源，可监控，可查询。

升级优化数据共享功能。为提高省数据资源一网共享平台的可用性、实用性和易用性，省政务服务数据管理局不断对系统进行升级优化，并完善数据共享相关功能。一是确立了数据 100%质检合格、数据共享 100 小时内完成的“双百计划”，对全省政务数据与共享服务

进行统一质检、统一管理、统一授权、统一共享。二是利用“购物商城”、“批量选数车”、“需求工单自流转”、“全流程区块链化监控”、“多渠道通知”、“智能客服”、“智能推荐”、“数据中台”等创新技术手段，在审批环节做“减法”，在服务环节做“加法”，打造一站式、智能化数据共享服务新体验。

3. 实施成效

社会效益方面，一是支撑广东省数据资源“一网共享”工作任务开展，健全数据共享工作机制，构建数据资源组织体系。二是构建数据资源汇聚体系，支撑异构数据资源的共享交换，推进国家数据资源的申请使用。三是创新数据服务模式，构建数据资源汇聚和共享技术体系，提供面向场景的数据服务。四是深化数据资源应用，为构建协同高效的政府数字化履职能力体系提供应用和技术支撑。

应用和推广方面，一是推动全省 3090 个政务部门全面汇聚业务数据库、电子证照、空间地理、监控视频、物联感知等多类型政务数据，发布 5.03 万个数据资源目录，数据量达 648.39 亿条，形成高质量数据资源池。二是依托全国一体化在线政务服务平台和国家共享交换平台，打通国家层面和省内各级各部门数据共享通道，成功对接 30 个国家部委 205 项数据资源，赋能全省 115 个部门 189 个业务系统，实现 64 个国垂系统 3487 万条办件数据回流，有效支撑我省疫情防控、政务服务跨省通办工作。三是目前已上线应用场景专栏，提供按场景检索数据的功能，梳理形成 5 大领域 34 类场景，并在应用场景专栏发布 126 个典型案例。

4. 经验总结

模式创新：方便用数部门挑选数据，统一提交生成用数订单；场景化经典案例展示，实现案例、数据、用数系统关联展示，解决基层用数难题；实现“数据共享协调”工作线上化办理，支持在线供需对接、用数协调；实现数据共享实施自动化模式，实现数据“秒享”，提高数据共享服务能力。

技术创新：一是全类型海量数据快速共享交换，建立广东全省政务数据资源跨部门、跨层级、跨地区、跨业务、跨系统，覆盖省市两级管理、省市县三级运营的政务数据共享模型。实现了全省政务数据的基于统一门户、需求管理、目录、数据资源体系下自动化的统一数据共享交换。二是统一标准化、自动化数据质检，基于政务行业的自动化数据质量检测系统，根据规则自动进行数据质量检测及自动生成数据质量检测报告。实现了省市两级政务数据分级管理和治理，形成覆盖省市两级管理、省市县三级运营的政务数据质检和管理体系。三是自动化服务构建快速实施，支撑高并发疫情防控服务，基于政务行业的一种安全可控接口数据服务和共享系统。实现跨平台多个异构系统之间数据交互，采用了在线实时生成接口、自动接口授权、证照接口按事项场景自动配置并授权、库表/文件数据交换自动化的方法。

运营创新：一是首创数据运营参阅材料自动化输出，基于各级部门汇报、业务需求，制定相应参阅材料模板，实现全省、各地、各部门参阅材料自动生成，解决不同场景的个性化用数需求，支撑全省各级政务部门个性化汇报、用数场景。二是建立数据运营指标体系，实

现按天、周、半月、月、季度及累计统计全省、各地、各部门的编目挂接及数据共享实施情况，实现运营指标自动化输出。



（二）宣城市城市大脑赋能政府数字化

报送单位：宣城市数据资源管理局

1. 案例背景

党的十九大以来，党中央提出了加快城市数字化新进程。习近平总书记指出：推进国家治理体系和治理能力现代化，必须抓好城市治理体系和治理能力现代化。安徽省委、省政府高度重视“智慧城市建设”，2020年9月出台了《加快推进“城市大脑”建设行动方案》，指导各市以城市数据资源的整合共享和深度应用为突破口，打造基于城市大数据的新型智慧城市，助推“数字安徽”在各市落地。宣城市也积极加入数字时代的探索中，致力于通过城市大脑的建设促进城市的公共资源优化配置、社会管理精细有序、居民生活质量提升、城市高效运行和可持续发展。

2. 主要内容

宣城城市大脑作为宣城市智慧城市建设的核心部分进行统筹建设，总体建设思路为“打底座、做试点、可推广”。通过打造城市数据管理、城市智慧能力管理、城市业务协同处置及城市数字孪生模型的相关基础平台，作为智慧城市的基础底座，为各类应用和服务提供软件赋能，并配套建设政务云机房和运营指挥调度中心，为底座和应用提供硬件算力赋能。同时为了验证底座赋能的能力，在多领域创新建设一些应用场景，提供了一套可复制、可推广的底座赋能场景的方法和案例。

总体架构。宣城城市大脑基于1+2+3+N的架构，构建了一个底

座，两个中心，三个中台，N 个应用场景。其中 1 即指一个全景全要素的数字孪生城市模型。2 指的是两个中心，即云计算中心和综合运行管理中心两个物理中心，分别是城市的算力中心和调度中心，负责为城市提供算力资源，以及集约化人机耦合运行调度的枢纽。3 指的是三个中台，即数据中台，智慧中台和业务中台。分别承载了城市的数据、人工智能以及业务流转中枢的作用。N 指围绕“民生、治理、决策”覆盖城市各领域的创新应用场景。



图 4 宣城城市大脑的整体架构

智慧场景。以数字基础设施为底座，通过城市数据中台、智慧中枢、业务中台、城市数字孪生和城市能力开放的数据服务和能力支撑，建设了覆盖城市宏观决策、政务服务、民生福祉、城市管理和文化旅游等多个领域共 35 个创新应用场景。初步实现城市问题全面感知，

城市运行科学决策，跨领域问题高效协同处置。

在宏观决策领域，城市大脑依托城市大数据，为各级领导打造市情洞察、精准治理监测预警分析平台——决策驾驶舱。让城市管理者实时感知城市脉搏，面对城市各领域问题，实现“直观看、轻松管、快速决”。



图 5 宣城“决策驾驶舱”大屏版

在政务服务领域，打造惠企政策“一键达”模式，创建了“宣企快办”场景。实现各级政府财政奖补全流程“一窗汇聚、一窗办理、免申即享”，让“企业找政策”变成“政策找企业”，助企服务精准直达，政策红包秒兑现。针对政务服务办事开头难的问题，打造了政务服务场景——政务服务最先一公里。通过“我问你答”情景引导，量身定制个性化办事指南，并通过“你答我改”提供主动服务，助力申请一次过，让群众办事更轻松、更便捷。



图 6 宣城“宣企快办”场景展示图

在城市治理领域，完成了城区大型车辆治理、高空抛物、市容卫生等场景建设。比如楼宇外立面监控，利用高清摄像头，红外摄像头监控，对排楼宇进行枪机循环拍摄，自动发现明火、攀爬，如若发生高空抛物等事件，可以回溯事件原因。通过智能视频分析电子围栏及时有效地发现问题。把报警信息快速推送对应区域的相应部门基层人员形成抓拍的成片以及视频下派到指挥平台，然后发送到执法人员队员手中。



图 7 宣城“大型车辆治理”场景展示图

在民生福祉领域，打造了“出生一件事”、“12345 智能回访”等场景。“出生一件事”将新生儿出生后的“五件事”变成“一件事”，实现“一件事、一次办”，通过“小诉求”促进“大民生”。



在文化旅游领域，建设了“掌上公交”、“诗意宣城”等宣城特色场景，并且将敬亭山、皖南川藏线等宣城热门景点制作成 VR 全景交互模型。让游客们可以通过 VR 设备身临其境地感受到宣城的秀美景色，感受纯正的宣城文化。



图 9 宣城“诗意宣城”场景展示图

3. 实施成效

实现政务大数据到城市大数据的跨越。智慧宣城城市大脑建设实现了政务大数据向城市大数据的跨越，从散点式对接向集约式体系化聚合的跨越。目前已汇集 52 个单位近 90 亿条数据，初步具备数据汇聚、数据治理、数据开发、数据共享能力。成功实现体系化统一化数据安全控制，提高数据资产安全性，建立大数据生态，实现数据开放与高质量共享；统一化数据管理更是降低管理成本。

从人工排查到智能发现的跨越。利用“人工智能+”的方式，让城市管理、社会治理向自动化、智慧化方向探索，在现有人力薄弱的现实背景下，利用机器自动发现、智能处理更多的城市问题。目前建设占道经营、楼宇外立面安全、独居老人关怀等智慧场景建设应用，接入设备超 1000 个，累计智能感知发现处置事件超 3 万起，全面提

升城市管理、社会治理精细化、智慧化水平。

智慧场景全面支撑城市智慧进化。城市大脑让宣城更加了解企业和群众的需求。其中打造的“12345 接诉即办”场景，已经完成逾 60 万工单数据的接入 12345 工单回访项工作由智能回访机器人就能完成，高效收集群众反馈，并且能够将回访信息、市民满意度生成报表，大大提高 12345 回访效率。“宣企快办”场景汇聚了 191 项惠企政策，服务了 2793 家企业并在线兑付了逾 1.79 亿元的资金。

4. 经验总结

专班机制，破解协调难、推进缓难题。智慧城市的建设需要多部门配合、协调及推进。宣城市高位推动智慧城市建设，成立了以市长为组长、各市直单位主要负责同志为组员的“智慧宣城”建设专项推进组；召开以副市长牵头、相关部门主要负责同志的场景推进专题会议；开展“数据归集百日攻坚行动”，在全市范围内摸清政府部门数据家底、实现应归尽归。通过专班机制、专题会议、专项行动，破解协调难、推进缓。

数据为核，构建城市数字孪生基座。城市数字孪生基座以城市数据中心现有数据为基础，围绕宣城城市大脑项目所需，建设完善数据资源共享交换平台体系，对接城市管理等相关单位业务系统，增补非结构化数据资源，补足人工智能能力和大数据挖掘分析能力，构建数字孪生城市模型，提升城市大数据平台处理能力，形成跨领域、跨部门、跨层级的城市大数据资源池，为人工智能在城市治理领域深度融合提供全面的能力支撑服务。城市数据支撑体系建设加速了从数据封

闭到数据开放的观念转变，通过打通城市的神经网络，对整个城市进行即时分析和研判，让数据帮助城市思考、决策和运营。

场景创新，提高群众办事效率。针对群众办事开头难的问题，宣城打造“政务服务最先一公里”应用，并且已经获得国家计算机软件著作权登记认证。该应用主要通过“我问你答”“你答我改”的情景引导，为办事群众量身定制个性化的办事指南。并且通过预审前置平台，行政部门提供主动服务，将预审结果反馈给办事群众，助力申请一次性通过。



图 10 “政务服务最先一公里”场景展示图

（三）滨州市全力打通数据管理运行经络，首创体制改革新模式

报送单位：滨州市大数据局

1. 案例背景

为贯彻落实省委、省政府数字强省战略部署，2021年以来，滨州市突出体制创新、流程再造，以成立数据管理（保障）科为突破口，在全市搭建起了一体化数据管理支撑平台，重塑数据管理链条，深化“数源、数治、数用”行动，真正做到凝聚“大数据”合力，助推全市数字变革创新。

成立数据管理（保障）科是数字化转型的大势所趋。从中央到地方出台的一系列数字化转型的条例和规划的推进落实离不开人才和机制，数据管理运行体制改革就是组建一支专门的队伍，落实好国家和省市一系列的数字化决策部署，奠定人才和机制的工作基础。

成立数据管理（保障）科是解决当前数字化转型重点问题的迫切需要。体制改革可形成一点多线带面的工作架构，能有力推动并迅速形成合力，最大限度实现数据和系统的整合，有效提升整个面上的工作基础，进一步实现点上的大数据创新应用，进而出现爆发式突破。

成立数据管理（保障）科是落实数字化改革创新和数字强市的工作需要。体制改革能全市一盘棋推动城市大脑建设、无证明城市建设、经济运行“七库”建设等省市重点工作。

2. 主要内容

深化数据管理体制变革，创新组织保障。2021年以来，滨州市

突出体制创新、流程再造，由市委编办下发《关于明确全市数据管理、心理健康服务有关职责的通知》，在全市78个市直部门单位和县市区成立数据管理（保障）科，明确分管领导，配齐配强工作人员，明确科室主要职责，形成具有滨州特色的“数据管理”模式，成立国内独树一帜的数据管理机构

重塑数据管理链条，完善机制保障。滨州市坚持“数据一口生成、共享一口对外、需求一口提出”理念，以成立数据管理（保障）科为突破口，以全市一体化的大数据管理平台为支撑，深化“数源、数治、数用”行动，立足于本部门的数据汇聚、治理、共享等工作需要，以数字变革创新为驱动，不断提升数据化思维，不断提升数据管理能力，为全市数字化转型做好数字政府建设、数字经济发展、数字社会治理等工作，真正做到凝聚“大数据”合力，助推全市数字变革创新。

加强全员数字化培训，完善考核机制。依托经济运行、营商环境、疫情防控等重大专项对全市所有数据管理人员进行全员培训、实训，不断提升领导干部“无死角”挖掘和多方面应用数据的能力，为系统提升提出意见和建议，整体性提升信息化建设和数字化赋能，实现市域内“互为专家、互为用户”的“滨州景象”。市大数据局联合市委编办研究制定数据管理（保障）科主责主业考核办法，围绕政务数据共享协调、数字强市战略和市委市政府重大决策部署等工作制定详细的评分方案，以考核为抓手推动深化改革。

3. 实施成效

数据管理运行体制的改革，为滨州市创建无证明城市、搭建经济

运行大数据分析（七库）系统（以下简称“七库”系统）、优化升级“惠企通服务平台”等方面提供了有效支撑，有力保障了数据资产积累与应用挖掘的良性循环。

一是有力保障经济运行大数据分析（七库）系统建设。助推滨州市全面理清经济运行数据的脉络和关系，全面融合统计、土地、项目、电力、企业、产业、财税、载体等经济要素数据，构建数据在汇聚、共享、应用层面的质量保障体系，创新“目录化、清单化、服务化”公共数据管理模式，提升经济运行要素数据资源活化和管能级。目前，“七库”系统累计归集 278 个库表、超 4100 万条数据，完成了填报平台建设等 231 项数据信息实时填报、在线审核。助推“七库”系统产业链、创新链、人才链、资金链、政策链的全面融合，通过工作平台端、指挥调度端、智能化移动端实现对经济运行数字化、科学化、精细化的分析，实现“五链融合、赋能三端”。

二是助力滨州深入开展“无证明城市”建设。按照建设无证明之省工作部署，建成全市统一电子证照库，推动身份证、社保卡、驾驶证、行驶证、营业执照等高频电子证照在政务服务平台移动端汇聚，梳理有数据证照目录 380 类，归集证照数据 578 万余条，累计提供服务 1400 万余次，全面推动从“减证便民”向“无证利民”升级。

三是助力打造服务企业“直通车”平台。依托滨州“七库”数据资源，滨州市持续优化升级“惠企通服务平台”，实施诉求办理流程再造，实现惠企政策主动精准推送、诉求快捷办理、信息实时共享。目前平台服务市场主体已达 19.8 万家，梳理各类惠企政策 4.1 万条，

精准推送政策 40 余万条，解决诉求 450 余个，办结率 100%，满意率 99.2%。“惠企通服务平台”案例荣获“全国 2021 年（第四届）营商环境高质量发展优秀案例——支撑力优秀奖”。

4. 经验总结

一是坚持“数据一口生成、共享一口对外、需求一口提出”理念。

数据管理（保障）科在数字强市建设领导小组领导下，立足于本部门的数据汇聚、治理、共享等工作需要，以数字变革创新为驱动，不断提升数据化思维，不断提升数据管理能力，为全市数字化转型做好数字政府建设、数字经济发展、数字社会治理等工作。

二是建立“以用为大”导向，在全省开创全员参与数据治理先例。

依托经济运行、营商环境、疫情防控、法智护航、数字机关、智慧交通、城市大脑、智慧渔业、生态环境保护、智慧食安、时空大数据、数字经济、数智城管等重大专项对全市所有数据管理人员进行全员培训、实训。

三是坚持数据一体统筹发展，在全省率先打造数据管理运行“第一张网”。体制改革形成一点多线带面的工作架构，有力推动并迅速形成合力，有效提升整个面上的工作基础，有效解决数据汇聚、治理、共享质量不高、审批不及时、渠道不畅等问题，为完成“城市大脑”、“无证明城市”、经济运行“七库”、智慧城市指挥运营中心等重点工作提供支撑，在对标浙江加快推进数字变革创新上能够多点突破、多项创新应用齐进、多项成果复制同步，实现全面落地开花。

（四）包头市以“1+1+N”模式，加快推进数字政府建设

报送单位：包头市人民政府办公室

1. 案例背景

按照国家、自治区数字政府建设总体部署要求，包头市以“1+1+N”的建设模式和“一年谋突破、两年见成效、三年大提升”的实施路径，深入推进全市数字政府建设，不断提高政府治理水平、工作效率和政务服务效能，建设成为自治区数字政府公共服务标杆区、政府治理创新应用示范区、公共数据流通探索先行区，全市政府治理体系和治理能力现代化水平大幅提升，为构建区域数字化高地提供有力支撑。

包头市数字政府建设作为一项“自上而下、由内及外”的系统工程，三年内，坚持目标导向、问题导向、结果导向，成体系推进数字政府建设向纵深发展。

“上”：服务国家重大战略和自治区决策部署。积极服务和融入新发展格局，服务数字中国建设、创新驱动发展、乡村振兴等国家战略，服务“一带一路”“中蒙俄经济走廊”等区域协调发展战略，服务自治区数字经济发展，高质量建设“数字包头”。

“下”：坚持全市“一盘棋”统筹布局。全面落实数字化转型工作部署，数字政府建设紧密结合经济社会发展大局和群众日常生活需求，采取“市建、共推”模式，对数字政府水平相对滞后的旗县区精准帮扶，形成“一盘棋”，共同推动全市数字政府建设工作。

“内”：强化各系统的适用性、高效性、友好性。升级建设协同

办公、决策指挥、全过程管理的上下联动、左右贯通的协同办公平台，提高政府内部跨部门、跨层级运行和协同效率。

“外”：政务服务更高效、市域治理更精细。深化“互联网+政务服务”，持续推进“一网办、掌上办、一次办、帮您办”，加快“跨省通办”，打造真正“不打烊”政务服务。提高经济调节、市场监管、社会治理、生态保护和公共服务等重点领域的精细化水平。

2. 主要内容

包头市数字政府技术架构应完善以“集约共享、数据赋能”为特征的数字政府技术架构，分为“五横三纵”，其中，“五横”分别是基础设施层、数据资源层、应用支撑层、业务应用层及用户交互层；“三纵”分别是信息安全、标准规范和运行管理。



图 11 包头市数字政府技术架构图



图 12 包头市数字政府业务架构图

优化政务服务“一网通办”。提高“互联网+政务服务”效能。全面提升全国一体化政务服务平台功能，聚焦公共卫生、社会安全、应急管理等领域，深化数字技术应用，实现重大突发公共事件的快速响应和联动处置。升级优化一体化在线政务服务平台、“12345”政务便民热线系统，建设全市政府网站集约化平台，强化基础支撑能力，持续提升政务服务“一网通办”水平。

创新政务服务模式。全面推进“线上进一网”，加快推进“线下进一窗”，持续深化“最多跑一次”，持续梳理完善“一件事”事项清单，统筹推进政务服务“跨域通办”，强化政务服务全流程监管。

优化政务服务应用。开展政务数据与业务、服务深度融合创新，增强基于大数据的事项办理需求预测能力，打造主动式、多层次创新服务场景。



图 13 包头市政务服务“好差评”页面

推动政府治理“一网统管”：打造“一网统管”新引擎。按照国家、自治区“互联网+监管”等平台建设要求，运用物联网、区块链等新技术，部署提升市、旗县区两级平台及功能，积极与国家、自治区相关平台、系统对接。充分结合人工智能、大数据、数字孪生等技术，升级优化智慧包头城市大脑能力平台，为实现“一屏全面感知”、“一体运行联动”的市域治理“一网统管”赋能。



图 14 包头市城市大脑能力平台

推动经济调节科学化。归集各部门及公共事业单位梳理的经济运行指标数据，加强大数据等技术应用，打通数据壁垒，构建覆盖全市、上下联动、横向协同的经济运行监测分析体系和数据共享机制，在智慧城市大数据平台予以分析和多平台多形式结果展示。整合现有财政业务系统，推动同级部门单位和上下级专业部门信息平台互联互通，深入挖掘财政数据资源价值，建立财政智能预算项目库。

推动市场监管高效化。加快建立全方位、多层次、立体化监管体系，实现事前事中事后全链条全领域监管。深化“互联网+监管”平台应用，加强监管事项目录清单动态管理，建设覆盖多领域的风险预警模型及效能评估体系。充分利用新一代信息技术推进监管创新，提升“双随机一公开”监管能力，提高监管精准化和智慧化水平。加快自治区市场监管重点领域智慧监管（风险管控）平台的推广应用，推动企业入驻率、自查率不断提升。持续推进“互联网+明厨亮灶”信息系统建设，推动全市餐饮企业纳入平台。推行远程监管、移动监管等灵活管理模式，加强食品药品安全、计量、检验检测、特种设备、网络商品交易等监管场景应用建设。

推动社会治理智慧化。深化法治政府建设智能化一体平台应用，推动线下执法数据“无死角”向平台汇聚，加强本地数据归集共享，强化大数据在分析研判、精准打击、规范执法等领域的广泛应用，提高审判执行、协同办案等方面的智能化水平。加强城市建设管理。围绕城市管理、建筑市场、住房管理等领域，整合相关信息化系统，实现住房城乡建设数字化、城市运行管理精细化，推动城市信息模型

（CIM）平台和城市运营指挥中心建设，打造智慧城市的基础操作平台和“中枢系统”。



图 15 包头市数字化城管指挥调度系统

推进政府办公“统一协同”：升级建设政府一体化协同办公平台。利用云计算、大数据、人工智能、量子通信、区块链等技术，加快推动全市各级政府内部数字化进程，依托电子政务外网，通过统一 workflow 引擎、统一组织机构目录、统一核心业务应用、统一办公门户、实时在线沟通，全面升级政府系统办公业务平台，打造协同办公 3.0 版。以全市办公业务综合数据库、支撑平台、应用平台、大数据分析中心、政务移动办公 APP 为基础，整合各地区、各部门办公业务平台，实现跨部门、跨层级、跨区域的资源融合与政务协同。建设统一政务网络办公区，推动 VPN 专用链路建设，实现政务网络办公区互联互通。



图 16 包头市人民政府智慧政务平台

提供创新高效在线办公应用。持续优化全市政府一体化协同办公平台，加快传统办公模式变革，推动综合办公和业务管理应用全覆盖，开发相应移动办公应用，通过一次登录即可完成全市各级各部门协同办公和各项政府业务处理过程，以数字化激发行政效能新活力。优化升级统一门户、个人通讯录、在线消息、个人信息维护、电子印章管理、版式文件、消息提醒管理等机关办公所需的通用基础办公应用，推动机关内部基础事项办理电子化、指尖化。围绕政府工作人员日常办公需求，聚焦业务流程整合优化、精简高效，集成各部门个性化需求服务，提高内部办事效率和工作人员满意度。针对综合办公和业务办公应用，开发相应的移动办公应用，建成集移动门户、公文管理、督查管理、即时通信、日程管理等于一体的移动办公应用终端，提高政府应对紧急事件的响应速度。

强化基础设施支撑：建设立体高速信息网络。以5G、光纤、互联网卫星等建设为基础，构建高效泛在的信息网络体系，优化扩展5G网络覆盖。推动网络IPv6改造，实现骨干网和城域网IPv6互联互通，推进IPv6互联网出口扩容。加快实现万兆到旗县、千兆到苏木乡镇（街道）、百兆到嘎查村（社区）、20兆进牧户的网络拓展目标。加大提升光纤宽带速率及4G/5G移动信号强度和覆盖面，推动“天通一号”卫星移动电话、卫星互联网和北斗系统在偏远农牧区应用。

完善态势感知体系。利用物联网、云计算、大数据、人工智能、数据可视化、地理信息、空间遥感、三维实景等技术，全面感知、收

集、分析、预测、整合城市运行核心系统的各项关键信息，精准支持城市运行动态分析、应急事件指挥调度，积极构建市域动态感知体系。



图 17 包头市城市大脑能力平台

释放数据要素价值。推进智慧城市大数据中心建设，依托全市统一的政务网络和政务云，整合各类政务数据中心，构建全市一体化政务大数据中心。建立健全数据资源采集、汇聚、更新、协同和供给机制，推进数据资源的统一管理、调度和监管。不断拓展数据资源整合汇聚范围，构建全市政务数据、行业数据、社会数据等多领域数据融合的大数据资源池。深化政务数据跨层级、跨地域、跨部门有序共享，持续提升全市政务信息资源共享水平。按照国家、自治区数据资源开放相关标准规范，结合实际，开展政务数据资源分级分类开放目录编制工作，建立政务数据资源“负面清单”管理模式，向社会有序开放除负面清单以外的数据资源。稳步推进大数据开发利用平台建设，引

导科研机构、企事业单位加强对政务数据、行业数据和社会数据资源的关联分析和融合应用。



图 18 包头市智慧城市大数据平台

筑牢安全防护体系。严格落实网络安全工作责任制，明确各级部门主体责任和监督责任，建立权责清晰的安全管理体系，完善跨部门、跨地区条块融合的安全管理工作联动机制，明确数字政府建设运营单位对电子政务网、政务云平台、政务数据资源系统等关键信息基础设施的安全责任边界，确保安全工作协同共治。健全安全监测、测评审查和联合检查常态化工作机制，建立安全事件应急响应和处理机制，制定安全应急预案，明确应急处置程序，定期开展网络安全应急演练，构筑多点位、多层次的安全应急体系。

3. 实施成效

包头市把数字技术广泛应用于政府管理服务，积极转变政府职能、创新管理服务、提升治理能力，一是建成以网页端“内蒙古政务服务

网（包头子门户）”为核心，移动端“蒙速办（包头子门户）”、微信公众号和支付宝小程序为延伸，“鹿城之窗”自助终端为补充的完备的网办体系。目前，网页端注册用户超160万，上线政务服务事项4.66万项，最多跑一次比率98.19%，一至四级网办深度分别达到100%、99.81%、96.16%、91.51%。编制4163条政务数据共享资源清单，在省、市两级共享平台挂载数据资源目录1303个，共享数据1025.8亿次，占自治区共享总量的25.3%，居全区第一。电子证照类型增加至140类，证照入库220.9万张，719个事项实现证照免提交，共享证照数据1436万次。

二是持续推动各类高频应用向“蒙速办”APP汇聚，已上线多行业、多领域365个服务应用、2349个“掌上办”事项。不断优化“掌上办”界面及材料提交、拍照上传等功能，开设“小事智办”专区，整合出生、入学、就业、生活、救助、养老六类聚合应用，不断提升易用度。“蒙速办”APP包头籍用户已达102万，访问量2355万次。

三是惠企利民政策实现免申即享。惠企利民综合服务平台上线运行，首批上线一次性创业项目补贴、企业吸纳高校毕业生社会保险补贴、中小企业储备人才补贴、企业上市奖补等120条惠企政策和74项金融产品，为市场主体、公民、政府主管部门提供财政补贴政策发布、申报、审核、兑现“一网式”服务。

四是把毕业生档案邮寄、激活医保电子凭证、首次注册护士执业证、防控登记（居民扫码）、供水、惠民水务等高频事项办事指南制作成通俗易懂的“政务微视频”，在“蒙速办”APP微视频课堂、“包头政务服务”抖音号不间断播发，大大方便群众了解办事流程，实现便捷办事。

4. 经验总结

“1”个行动方案。包头市在全面了解掌握上级要求、政策导向及工作现状，加强与国内相关专业机构联系对接的基础上，组织编制了《包头市数字政府建设行动方案（2021-2023年）》并以市政府文件印发。《包头市数字政府建设行动方案（2021-2023年）》是按照自治区数字政府建设总体要求，以“一年谋突破、两年见成效、三年大提升”的实施路径，深入推进全市数字政府建设，不断提高政府治理水平、工作效率和政务服务效能。

“1”个考评办法。为保障行动方案得到有效落实，包头市政府印发了《包头市2022年数字政府建设考评办法》。一是考评以日常监测、实地调研、民意调查、第三方评估等方式进行，每半年考评一次。二是实行百分制。采取“牵头考核单位打分+数字政府专班核实”计分模式。各牵头考核单位对各旗县区、市直各部门（包括牵头单位自身）承担的重点任务、重点项目推进情况进行考核并形成分值。各牵头考核单位自身工作及考核分值由市政府办公室数字政府专班予以核实。三是以各牵头考核单位报送分值为基础，参考数字政府专班核实情况，计算各地区、各部门7个方面分值的平均分，形成最终分值。

“N”个重点任务和重点项目。包头市在2022年共明确78项重点任务、24个重点项目。截至7月底，有48项重点任务已完成或部分完成，23项正在推进，7项未完成；有17个重点项目已完成或基本完成，4个项目正在推进，3个项目未完成。此外，包头市各地区、

各部门根据管理服务需求，不断拓展数字化服务领域和服务项目，打造更多政府数字化管理服务应用场景。



（五）威海市基于区块链的“一人（企）一档”

报送单位：山大地纬软件股份有限公司

1. 案例背景

针对政务服务过程中群众办事繁琐、证明材料多、来回跑路等问题，山大地纬联合威海市大数据中心建设了基于区块链技术的“一人一档”、“一企一档”。建立以场景应用授权为基础的数据共享机制，加强电子证照、电子印章的应用，实现更多申报材料“免提交”，凡是区块链上游的资产，无需群众再次提交，助力“零材料”服务的应用。依托于爱山东 APP·威海分厅，基于区块链技术建成“我的数据”栏目，进行数据归集和共享，按照“应上尽上”的原则，将涉及个人、企业全生命周期的数据在“我的数据”栏目内完成归档。

2. 主要内容

按照山东省“一人一档”、“一企一档”的建设要求，归集政务领域共享交换平台、电子证照系统等数据资源，生成个人、企业全量数字档案信息，将生成的个人、企业档案信息上传到“我的数据”中，个人、企业可利用“我的数据”中的档案数据在不同场景下安全使用。通过数据治理盘活现有数据资源，并通过区块链技术实现数据的确权，形成存储在区块链上个人和企业的数字档案。数字档案赋能政务服务个人、企业全生命周期事项办理等应用场景，通过个人或企业授权后，可以直接从链上获取相应的证照、证明、结构化等数据，利用区块链不可篡改、可追溯等技术特点，实现数据跨部门、跨系统的可信流转和传递，提高数据流通的效率。

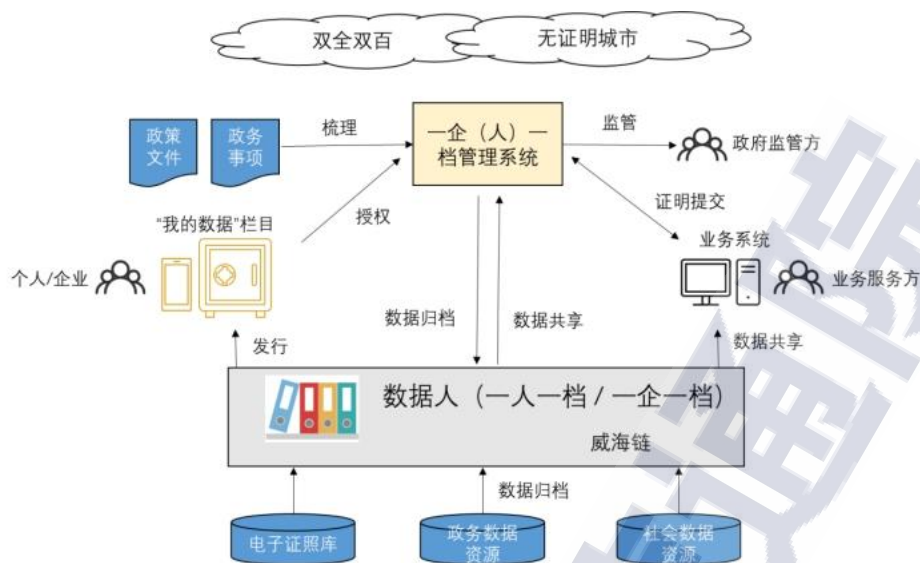


图 19 “一人一档”、“一企一档”架构

数据源整合对接。按照“一企一档、一人一档”的要求，对数据交换共享平台、电子证照系统以及其他各类数据源的数据、接口等进行梳理，确定数据源对接方式、数据更新频率等；建设同源数据库、中间库等，用于处理、转换中间的过程数据；按照目标数据格式，将处理后的中间过程数据导入（或实时调用更新）新建的系统中；按照“应用场景”需求，开展数据治理工作，修正错误数据、补充缺项数据、过滤不完整数据，提高数据质量。按照不同维度对个人及企业数据进行梳理，通过对相关数据归集构建“一人一档”、“一企一档”系统。

数据需求梳理系统。建设数据需求梳理系统，各政府单位、企事业单位等数据需求机构，可以通过该系统梳理本单位业务办理时所需的各类证照、证明、数据等材料，为精简办事材料、优化业务流程、提供主动服务提供支撑。

“一人一档”、“一企一档”管理系统。基于梳理的数据资源，

通过大数据计算为个人和企业构建档案，形成“一人一档”、“一企一档”数据源。以个人或企业为单位，构建数据人或数据企业，通过“一人一档”、“一企一档”管理系统对数据人和数据企业进行管理。

爱山东 APP·威海站数字保险箱。完善爱山东威海站 APP 功能，增加数字保险箱模块。在爱山东威海站 APP 中，以 H5 的形式向内嵌入数字保险箱，个人和企业可用于领取、管理“一人一档”、“一企一档”数据，并在政务服务中实现数据自主授权使用。数字保险箱基于区块链技术实现，提供移动端电子证照、证明等数据资产亮码、授权等服务，记录用户数据资产流转全过程，同时还能用于接收、管理、查看、纠错自己的“一企一档、一人一档”数字档案资产。

“一人一档”、“一企一档”应用场景。获取企业或者个人数据资产在各领域授权使用的情况，方便用户对数据资产情况进行监督。实现数据按需上链管理，基于区块链可信共享机制实现数字档案可信共享传递，赋能小额贷款、公证服务跨域通办、一码通、部门间数据共享、工资条发放等应用场景。在社保服务领域支持威海市在建工程项目农民工工资信息全域发放；在市场监管领域支持企业监管行为信息实时推送；在政务服务领域支持企业在线办事智能填报，人工填写信息大幅减少；在民政服务领域支持社会救助人员精准筛查；在司法公证领域支持威海、济南公证业务跨市通办；在普惠金融领域支持银行信贷业务风险有效防控。

3. 实施成效

通过在爱山东 APP·威海分行打造“我的数据”栏目，基于区块

链技术在“我的数据”栏目进行数据归集和共享，形成个人、企业数字档案，让群众自主管理、自主使用数据，实现“一档尽知个人事”。该项目已通过威海市大数据局的验收工作。

群众只需登录爱山东 APP·威海分行进入“我的数据”栏目，即可查看其拥有的社保、医疗、征信、家庭、房产等各类信息；威海市市场监管局完成企业登记、严重违法失信名单、特种设备信息、食品经营许可信息等 39 项政务数据依法合规返还至企业数字档案，提供的数据量在企业档案总数据中占比高达 53.4%。



图 20 “一人一档”、“一企一档”界面

截至 2022 年 5 月，“我的数据”栏目已汇聚个人数据（100 项）93 项、企业数据（79 项）77 项，涉及人社、公安、医保等 33 个部门。市大数据平台已汇聚各类政务数据 80 亿条，建成人口、法人、电子证照等基础数据库和社会保障、企业开办等一批主题数据库，日均数据交换量达 500 多万条次。

4. 经验总结

了解清楚客户的需求和具体功能细节。根据客户需求，项目组成员确定框架，并将所有的子功能模块都附加到该框架上；实现每一个功能模块时，再进行一遍功能需求分析，列出所有可行方案，选择最优的一种；完成每个功能模块或系统加入新功能时，要尽可能进行完整的功能测试；项目完成之后，在保证稳定性的情况下，优化功能指标以及简化程序。

以区块链为技术载体，提供数据的安全存储与使用记录。通过数据资产化平台将政务数据、社会数据资产化后上链，返还至个人及企业的数据账户，构建“数据人”，“我的数据”作为数据人的数据孪生载体，完成数据的线上线下授权使用，赋能经济社会活动。

采用基于区块链的加密数据账户技术，为社会主体在区块链上开设数据账户。社会主体的隐私、敏感、权益数据通过非对称加密存储于主体各自的资产账户中，实现数据的“技术式确权”。项目通过多链架构为大规模用户提供数据存储账户，为大规模数据共享开放提供统一的数据交易账本，通过统一的分布式共识网络存储数据交易账本，记录数据流转交易全过程，实现数据交易的全程追溯。

基于加密数据账户构建数据自主管理中心。为数据申领、数据确权、记录跟踪、使用知情、数据纠错提供载体，实现个人、企业自主管理、管控权属数据。用户在“我的数据”栏目中决定是否授权给办事单位以及选择需要提供的数据并进行传递，如下图所示。

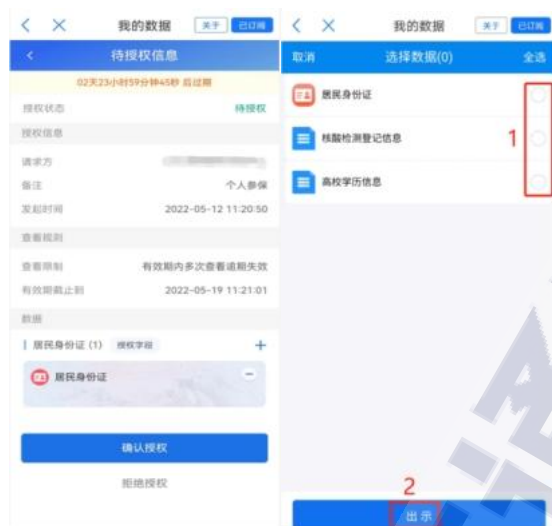


图 21 “我的数据”业务授权

基于“一人（企）一档”项目开展的“无证明城市”建设。充分复用现有平台能力、不重复建设的“节约”理念，利用“我的数据”栏目中形成的个人、企业数字档案，发挥“扫码亮证”、“数随人走”、“授权共享”的优势，实现全领域数据、证明、证照基于个人、企业数字档案能享尽享。积极联动各相关部门，简化群众办事程序，切实做到让数据多跑、群众少跑，从“减证便民”向“无证明之省”不断推进。



图 22 基于威海政务区块链的政务服务应用建设蓝图

（六）合肥市城市中台全面赋能城市高质量发展

报送单位：北京思特奇信息技术股份有限公司

1. 案例背景

全国各省市地区都在积极探索实践城市信息化建设和数字化转型，转型过程中势必存在很多难题，如数据不互通、不一致、不可用，以及业务不互通、难协同、系统烟囱等。为解决这些问题，合肥市数据资源局按照“统筹规划、共建共享”的原则，联合思特奇规划建设聚合数据、共享技术、协同业务、赋能应用的城市中台，打造数字政府的统一支撑平台、数字社会的统一赋能平台、数字经济的统一创新平台，基于城市中台“聚数、赋能”，汇聚全市政务、经济、社会等各领域数据资源，让“数据要素化”，畅通数据要素流通渠道，加速城市数据要素流动，推动数据的治理融合、互通共享、安全使用，实现信息资源整合、城市公共服务协同、信息基础设施统筹建设和集中赋能。

2. 主要内容

合肥通过搭建“政务云+城市中台+典型应用”的“城市大脑”框架体系，让居民享受更为便捷舒适的城市服务，同时，也让城市管理者更加科学化、民主化地进行各项决策，推动城市可持续发展。

合肥市城市中台围绕“强政 惠民 兴业”三大核心需求促进政务数据资源共享互通，面向各单位和各领域提供信息技术公共服务能力，促成合肥市政务信息化建设“一盘棋”新模式、新格局的形成，持续优化合肥市信息技术资源管理及应用服务生态环境，强力助推合肥市

数字化转型。

合肥市政务大数据平台：建库聚数、共治共享。合肥市政务大数据平台按照“1+2+4”建设思路，即一个中心：政务共享数据中心，两个体系：政策标准规范体系和安全保障体系，四个主要功能：政务信息共享交换、政务数据治理、政务大数据开发、政务数据开放。推动全市各部门政务数据的接入、治理、共享、交换，构建完善的人口、法人、地理信息、电子证照等基础数据库，促进部门数据融合、打通数据共享交换通道、探索推进数据治理，统一规范和标准形成城市“数据资源湖”，实现全市数据资源的精细化管理和精准服务。

合肥市政务能力整合支撑平台：业务驱动、创新赋能。合肥市政务能力整合支撑平台是在城市“数据资源湖”基础上将数据业务化、价值化，快速响应各委办局及行业客户的业务需求，将数据生产为一个个具有业务价值的数据 API 服务，以更高效的方式为业务提供服务，主要解决数据“用”问题。合肥市政务能力整合支撑平台目前已搭建包括能力运营管理系统、能力共享开放系统、信息能力整合系统、业务能力整合系统、技术能力整合系统，通过深度挖掘政务、民生、产业领域各类数据资源，全面分析政府各部门业务事项和应用场景，以成熟的技术手段和统一的安全管控策略形成信息、业务、技术能力赋能支撑各个政府部门。



图 23 合肥市城市中台建设架构图

3. 实施成效

系统整合方面，截至 2022 年 7 月底，合肥市城市中台已打通全市 72 个市直部门、290 个区县部门近 200 个信息系统，累计接入数据资源项 15517 个、归集 339 亿余条数据，其中政务资源数据项 14415 个、社会资源数据项 266 个、经济资源数据项 836 个，实现了国、省、市、县四级数据贯通；省、市、县各单位通过城市中台申请数据资源 5274 次，对外提供了 1862 亿条次数据共享服务，基本完成跨系统、跨业务、跨部门、跨层次的数据融合、治理及共享。

业务赋能方面，城市中台通过深度挖掘政务、民生、产业领域各类数据资源，全面分析政府各部门业务事项和应用场景，已经累计构建了 272 个标准的融合信息模型、生产上线 3036 个服务能力，其中包括信息能力 3009 个、业务能力 18 个、技术能力 9 个，已服务于 61 家市直、区县委办局及企事业单位的 132 个应用系统，赋能支撑了赋能金融、一码通域、人才安居、疫情防控、招商引资、长三角一网通办、皖事通办、合肥通综合服务等 467 个业务应用场景，赋能次

数（能力调用量）达1亿余次，为合肥市企业及居民减少1亿余次跑腿及材料提交。

场景应用方面，赋能金融“便民惠企”：公共数据开放赋能，向银行开放标准化数据和接口服务，企业贷款获得率提高40%，户均额度提升20%，贷款流程从10天减至3分钟内，有限缓解中小微企业的融资难题。**长三角“一网通办”：**支撑实现合肥市与宁波市社保、婚姻、不动产等业务的异地查询办理，落实强化长三角一体化大战略。**公积金办理“更顺畅”：**以数据互通共享和能力支撑实现41项公积金业务全程网办，线下纸质材料数据项由283项减至130项，偿还公积金贷款、提取住房公积金等16项业务实现无要件办理，市民在家就可轻松完成住房公积金的提取和还贷。**住房保障业务“更便捷”：**通过建立住房保障专题能力，为住房保障业务减少了90%的纸质申请材料，优化了保障性住房申请、公租房申请、住房租赁补贴申请等业务的审核流程。

4. 经验总结

提高城市全行业信息化建设投入效益。以往城市各委办局、区县、社区街道、行业协会等部门需要根据自己的业务需求独自进行信息化建设，由于技术、认识等方面的限制，缺乏顶层设计，不能从全局性、综合性的高度来考虑和规划信息系统建设，容易造成信息系统和资源分散，导致投资效益较低。思特奇城市中台通过统一建设数据、业务、技术、人工智能、运营及服务能力，并对能力进行资源共享开放，各委办局、区县、社区街道、行业协会等部门无需再独自进行信息系统

建设，可直接利用城市中台各方面能力，实现数据资源共享、公共服务资源共用，极大提升城市信息化建设投入效益。

城市社会治理机制更加完善。借助城市数据、业务、技术、AI、运营、服务中台建设，融合区块链、人工智能、大数据、云计算、物联网、5G等前沿技术，强化城市智慧中枢平台服务能力；以先进的技术手段辅助城市社会各方面的治理，深入支撑委办局、区县、街道社区、各行业协会等部门的治理工作，协助城市管理者实现城市社会治理信息化、智能化、自动化，加强城市管理全面感知能力、提升城市治理信息化、现代化水平，促进城市社会治理机制更加完善。

城市社会治理更加稳定牢固。全面整合基层组织、单位力量，创新网格化社会全面防控治理体系，借助城市数据、业务、技术、人工智能，及运营、服务中台，实现城市中台资源共建、共享，推动政府力量下沉，加强政务委办局、区县、街道社区、各行业协会等部门治理工作的紧密连接；以城市中台公共服务能力建设为抓手，深入触点到城市各部门单位、各行各业，实现城市各方面治理的集中管控；利用城市中台能力应用，为区县、街道社区、各行业协会等部门提供能力支撑，使基层也能具有强有力的信息化服务，全面提高基层单位的办事能力、办事效率，实现人民群众办事“少跑腿”。

科学决策推动经济建设可持续发展。区块链、人工智能、大数据、云计算、物联网、5G等前沿信息技术的融入，全面提升城市信息化建设智能化水平，为数字政府建设、城市社会治理、公众服务与决策提供辅助决策支持，包括数据支撑、智能化技术支撑等，实现数字政

府建设、城市社会治理、公众服务决策科学化、智能化，为城市社会治理党政领导在重大管理决策上提供科学辅助支撑，提高决策效果，进而推动市场经济建设良性、可持续发展。



（七）淄博市数字赋能打造公共投资项目“智慧审计”新模式

报送单位：淄博市政府投资审计中心

1. 案例背景

近年来，随着淄博市经济社会发展，审计工作遇到项目多、任务重、人员少，现有技术手段不能适应新时代形势发展对审计工作的要求等问题。淄博市投资审计中心坚持科技强审，利用自有力量全力打造公共投资审计智慧平台（以下简称“投资审计智慧平台”），引入批量审计概念，进一步加强投资审计信息化建设，推动大数据与投资审计业务深度融合，全力打造现代化、智慧化投资审计工作体系，为市重大项目建设保驾护航，让信息化投资审计方式成为城市能级提升和品质优化的新引擎。

2. 主要内容

坚持“有解思维”破题，创新驱动，勇于实践，向信息化要资源、向大数据要效率，广泛开展数据采集和整理存储，建设集大数据采集管理、综合分析、输出疑点于一体的批量审计综合平台，让数据“开口说话”，让问题“浮出水面”，提高数据分析应用率，形成可复制、可推广的公共投资项目批量审计模式，助力民生政策落实和重点建设项目落地。

总体架构。数据层主要用于存储审计所需的各类数据，包括结构化及非结构化数据。位于整体架构的最底层，是平台核心。操作层主要面向平台使用人员。以可视化的操作界面，通过内置的各种功能模

块，以简洁、智能化的操作方式，方便审计人员完成各项任务。接口层通过各类应用接口，与外部各类应用相关联，完成外部数据采集和分析报告生成等输入及输出功能。位于整体架构的最外层，应用接口的类型决定了数据交换的可扩展性。

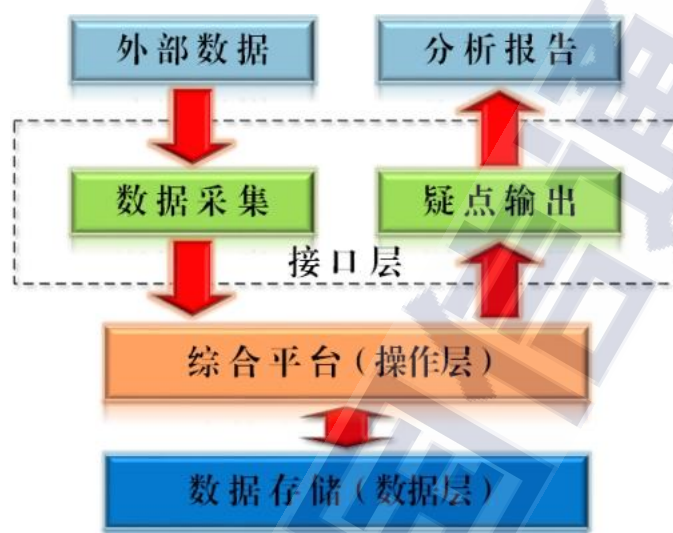


图 24 淄博市投资审计智慧平台总体架构图

技术框架。通过公共资源交易中心取得招标投标数据和合同文本、“天地图”官网取得项目现场图片、无人机与 GPS 测量仪取得数据、互联网平台取得企业信息、从各职能部门取得数据、CAD 软件查看电子图纸、AO 软件取得财务数据、计价软件取得结算数据 8 个途径，广泛收集项目手续、招投标、地质勘察、图纸设计、施工、监理、工程财务、造价咨询等经济社会运行数据，输入到批量审计平台中，进行数据清洗和整理，转换成结构化数据和非结构化数据进行分类存储。所有数据分别进入项目管理模块、财务模块、造价模块、图形处理模块等进行综合分析，自动输出疑点报告。

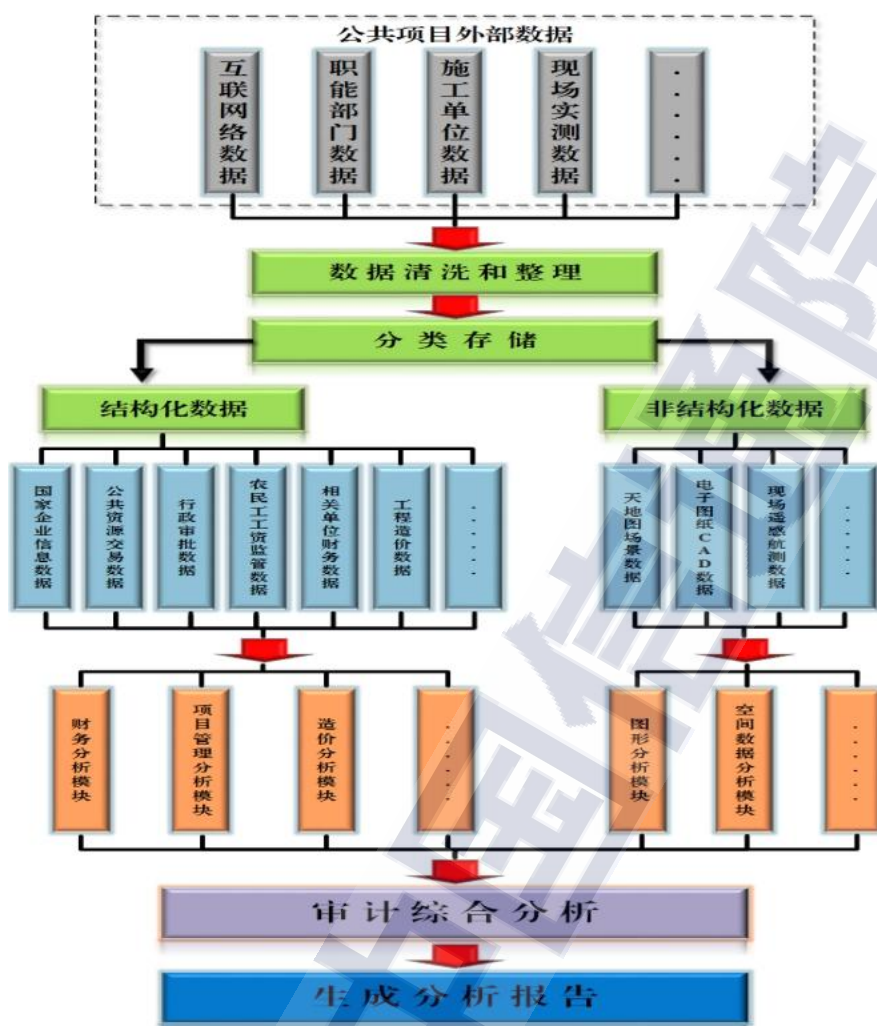


图 25 淄博市投资审计智慧平台技术框架图

平台介绍。总结公共投资审计经验，运用大数据技术方法和工具，利用数量巨大、来源分散、格式多样的经济社会运行数据，开展跨层级、跨地域、跨系统、跨部门和跨业务的深入挖掘和分析，通过程序化运行输出疑点报告，真正做到智慧审计平台批量审计的“务实管用”。具体包括：投资审计智慧平台的开发基于.NET 4.5 框架，选用 C#编程语言编制。平台的启动界面如下图所示，可点击操作指南按钮，了解本平台的功能及操作方法。



图 26 淄博市投资审计智慧平台系统界面

点击进入系统按钮则进入功能界面，目前本平台主要有三大功能，分别是数据采集、数据整理、数据分析。一是数据采集功能，将数据分为结构和非结构化两种，结构化数据较为规整，一般通过公共资源交易中心等平台获取，点击左侧树状图可将结构化数据导入本平台。非结构化数据内容不规则，还需进一步进行筛选计取，本平台将常用的非结构化数据获取方式集成到平台中，方便审计人员的使用。天地图便可直接在平台中调用查看。二是数据处理功能，将多方面的结构化数据导入后，进行勾连，使同一项目的数据归结到一起方便进行后期处理。三是数据分析功能，将勾连好的数据，进行智能化批量分析，对发现的审计疑点进行提取，并逐个项目自动输出以该项目命名的 Word 版疑点报告，并自动保存。



图 27 淄博市投资审计智慧平台功能界面

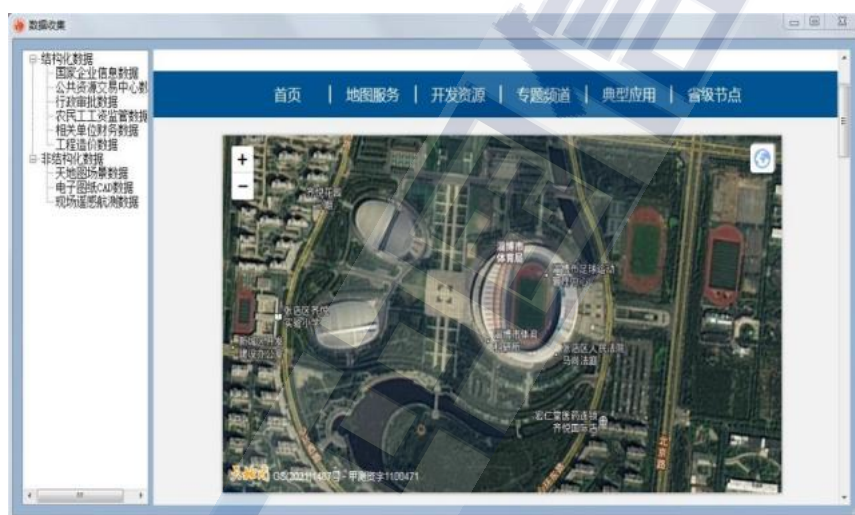


图 28 淄博市投资审计智慧平台数据处理界面

3. 实施成效

守好“责任田”，答好“必答卷”。随着政府投资审计转型的不断深化，市政府投资审计中心坚守投资审计“主阵地”，不断加大工程造价审计力度，借助智慧平台和投资审计新技术，为政府节约大量财政资金，2019年至2021年审计工程总投资137.12亿元，直接为政府节约财政资金8.62亿元，促进了重点工程建设项目的建设管理，提高了政府资金使用效益。

打出“组合拳”，答好“限时卷”。中心充分融合智慧平台和新技术应用，发挥最大合力，打出“组合拳”，实现“1+N”效能最大化，审计效率呈“几何式”提高。如组织实施的某生态修复工程项目审计，总面积170余万平方米，投资额3.5亿元，该项目地形起伏转折，现场勘测量大。审计组采用“无人机+GPS”两种技术结合的方式，取长补短，相互印证，推进工程现场精准测量，同时将测量数据导入智慧平台进行关联分析，把人工勘测清点需3个月才能完成的必审事项，仅用14个工作日完成。该项目在建设单位已委托中介审减工程造价1.2亿元的基础上，再次审减地被植物价款856.61万元。

找准“着力点”，答好“民生卷”。中心密切联系市委“我为群众办实事—走千村进万户”大走访大排查大提升活动，结合建设项目审计工作主动排查落实群众反映“急难愁盼”问题，切实提升群众满意度。如在某建设项目中审计组发现一个建设项目总承包单位拖欠分包农民工工资118万余元长期未支付问题，中心举一反三，及时采集农民工工资支付监管平台数据导入智慧平台，批量式分析同类问题，及时督促建设单位联系施工企业解决农民工工资拖欠问题，促进市政府出台《关于做好保障农民工工资支付工作的通知》，维护基层群众利益，充分发挥了审计的建设性作用。

实现“新突破”，答好“成果卷”。智慧平台应用促进被审计单位体制机制完善、助力审计工作提质增效、为政府节约大量财政资金、智慧平台应用让虚报项目投资额骗取财政补助资金问题无所遁形、智慧平台应用让围标串标问题现原形。智慧平台的建立将项目审计由

“平面扫描”深化到“多维透视”，解决了以往看不全、量不了、算不准的问题，同时也促进投资审计各项工作取得了新突破。

4. 经验总结

“一二三四”工作方法，强力推进“投资审计智慧平台”建设。

“一”即明确一个目标。研究制定了智慧投资审计三年行动计划，力争2023年基本建成全方位、全过程、全覆盖的智慧投资审计工作体系；“二”是融合两个团队。打破科室界限，集中优势资源，建立大数据应用攻关团队和青年创新突击队，提升整体合力；“三”是压实三个责任。明确分管领导、审计组长、协审机构责任，细化任务分工，各司其职、各尽其能，统筹推进工作；“四”是实现四个成效。以推广应用“投资审计智慧平台”、锻炼培养人才队伍、形成典型案例、提升投资审计信息化应用水平为抓手，全面履行投资审计监督职责，服务重大项目建设。

“四化”工作优势，促进投资审计工作向信息化转变。一是**审计获取数据独立化**。通过大数据局等外部途径直接获取被审计单位数据，与被审计单位经过加工后提供给审计人员数据对比，数据资料更加真实、可靠，更能确保审计工作独立开展。二是**报送资料无纸化**。施工图纸和招投标文件等必审资料较多，给审计人员和被审计单位都造成一定的困扰，改为电子文件报送后，减负的同时解决了报送资料不及时的难题。三是**审阅资料自动化**。财务资料利用财务审计模块进行数据转换实现数字化审计，结构化工程资料则利用工程审计模块进行自动化比对审计，非结构化数据也可以利用后台数据进行可视化处理和

数据提取。可以快速锁定疑点，精准发现问题。**四是**核实资料专业化。投资审计智慧平台可以利用公共资源交易公开网站，将招投标情况分析快速纳入审计视野，利用国家增值税电子查询、企业工商查询等网络系统，核实增值税发票、建设项目材料设备供应商的真伪痕迹，实现审计资料核实的专业化。通过发挥平台信息化优势，促进投资审计工作从传统化向信息化转变。



（八）山西省国民经济与社会运行态势感知平台

报送单位：山西省政务信息管理局、山西云时代技术有限公司

1. 案例背景

山西省数字政府建设正在加速推进，探索与应用领导驾驶舱政务大数据可视化分析、决策、指挥系统。但始终面临数据的及时性、灵活性、贯通性、易用性、智能性不足等困难，难以满足领导决策需求。山西省在发挥信息化对转型综改试验区经济社会发展的驱动引领作用以及数字政府的建设上更是有着迫切的要求。国民经济与社会态势感知领导驾驶舱的建设理念应时而生，本项目立足山西省政务社会态势感知决策需求，汇聚各行业、领域政务业务数据，构建全省社会态势感知指标体系，全面准确地反映山西省整体运行态势，为政府科学决策提供数据支撑；发挥数据的评价、导向、决策支持功能，开展大数据分析研判，通过分析各行业领域的各项指标数据，建立按主题、专题、行业等不同维度的监测预警分析模型，及时感知社会风险态势，提升政府治理能力和治理体系现代化水平；作为全省政务信息化建设的总牵引，加快山西省数字政府建设，促进全省数字化转型。

2. 主要内容

国民经济与社会运行态势感知平台项目立足政务感知决策需求，以山西省数字政府建设“五个一”的要求为框架，运用大数据、云计算等先进技术手段，打造了具有山西特色的一站式决策指挥平台。平台横向联通各厅局委办，纵向贯通省市县三级政府，汇聚全省经济发

展、市场改革、科技创新、民生改善、安全生产、乡村振兴等多领域指标监控数据,实现对全省政务业务运行情况的实时监测、科学分析、直观呈现,为领导层提供科学、准确、一站式的决策指挥服务,达到“一屏知全省、一键政务通”,有效地提升政府治理能力与治理体系现代化水平。

系统以山西省数字政府建设“五个一”架构为基础,依托于省级政务云平台,利用电子政务外网、互联网等基础设施,充分利用中台服务能力,构建领导驾驶舱业务应用场景。



图 29 山西省数字政府总体架构图

业务应用系统。聚焦领导关注的重点内容、指标体系,以不同形

式全方位呈现全省各领域运行监测情况，包括移动端 APP 应用、PC 应用及大屏应用。根据数据指标来源及领域划分为十三大功能模块，分别是一键直联、重点工作、经济运行、报表进度、要情专报、他山之石、风险管控、厅局直通、市县纵横、实时监测、应急指挥、政务服务、智慧应用等模块，方便领导快速掌握数据信息。

数据中台。通过该平台，自动对全省政务信息资源进行全量数据摸底、核心业务数据筛选识别，并且实现数据表的秒级即时同步归集，让数据真正具有支撑实时业务能力。彻底破解数据整合共享工作中存在的人工依赖性强、调研周期长、数据摸底难、数据时效性差等难题，时刻做到“数据清、家底明”，为民生服务、城市治理、产业经济注入鲜活、流动的数据血液。

应用支撑平台。包括登录认证管理、用户管理、通讯录管理、权限管理、预警管理、关注与督办管理、通知管理、发布管理、智能检索管理、运维管理、与第三方平台接口管理等功能，为上层应用提供支撑服务。

3. 实施成效

产业联动。本项目作为全省唯一省级政务领域决策指挥平台，已成功应用于山西省人民政府。同时，根据省级驾驶舱建设经验，建设完成大同市、运城市市级领导驾驶舱，并投入使用，实现了省市数据贯通；朔州市、忻州、临汾市同时也规划了市级平台的建设，阳泉市、吕梁市、晋城市、长治市政府参考省级国民经济与社会态势感知平台建设了具有当地特色的市级系统，本项目起到了较好的带动示范作用。

社会效益。国民经济与社会态势感知平台作为我省数字政府建设的总牵引，将人工智能、大数据分析技术应用于党政机关智能决策场景，为政府科学、精准决策提供了有力技术支撑。实现对全省政务业务运行情况的实时监测、科学分析、直观呈现，帮助政府打造“信息一屏知，指令一键下”的数字政府治理创新模式。用数据说话，靠数据决策，依数据行动，领导驾驶舱将为推动我省数字政府建设、推进政府决策科学化、社会治理精准化、提升政府治理体系与治理能力现代化水平发挥重要作用。

4. 经验总结

模式设计先进。指标设计具备特色性。指标体系的设计，既借鉴国外和国内社会治理领先地区的经验，又立足山西实践，体现出山西省省情和特点，全面反映山西省综改转型的目标要求，充分体现出政府战略导向下的重点发展领域，体现出“十四五”时期的发展要求，实现了经济社会发展指标与山西省结构调整、转型升级、科技创新发展相匹配。

系统设计具备科学性。坚持指标设计和预测的科学性原则，克服随意性和主观意愿的干扰，在指标的设计和选取过程中，注重可行性研究，确保指标的选取和指标预期目标值建立在坚实的现实基础之上。指标设计主要坚持战略性和宏观指导性，避免指标设计过于细化和过于追求可操作性。

平台建设具备前瞻性。在平台建设上具有一定前瞻性，适度超前。在预测经济和社会发展的各项指标所要达到的预期目标值时，从动态

角度进行分析和预测。既考虑山西省内部资源状况和各项内部关系的发展变化，又考虑外部环境的发展变化，高度重视全国乃至全球经济发展方向和趋势，充分预估国家有关大政方针的调整和变动。

业务开展兼顾协同性。充分发挥数据的基础资源作用和创新引擎作用，统筹推进全省政务业务技术融合、业务融合、数据融合，提升跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的协同管理和服务水平，促进数字政府建设与数字经济、数字社会协调发展。

党管数据，安全可靠。在省级政务云平台安全防护体系保障下，保证数据和服务私有化部署，本地落盘。系统建设严格按照等保三级要求开展，通过用户鉴别、数据脱敏、加密存储传输、用户访问控制等一系列技术手段，保障平台安全稳定运行，切实筑牢数字政府建设安全防线。

（九）天津市数字社会综合应用平台“津心办”

报送单位：天津市委网信办、天津市大数据管理中心

1. 案例背景

为深入贯彻落实习近平总书记关于建设网络强国、数字中国的重要论述，全面落实《国务院办公厅关于印发进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案的通知》、《国务院办公厅关于印发全国一体化政务服务平台移动端建设指南的通知》等国家文件要求，中共天津市委网信办、天津市大数据管理中心全面推动天津数字社会综合应用平台“津心办”建设工作，以“精心、敬心、用心、暖心”为宗旨，以需促进，推动实现更多政务服务事项“掌上办”、“指尖办”，让群众办事零跑腿，充分享受数字红利。

2. 主要内容

按照国家对加快推进“互联网+政务服务”整体工作部署要求，提出让企业和群众到政府办事像“网购”一样方便，推动实现更多政务服务事项“掌上办”、“指尖办”，使得移动服务快速搭建、高效协同，从而提升民生服务满意度，办事便捷性。天津数字社会综合应用平台“津心办”建设按照“总体规划、分步实施、结果导向、应用先行”的原则，围绕便民服务和方便企业办事，搭建移动端网上办事服务便捷渠道，全面推进覆盖范围广、应用频率高的政务服务事项向移动端延伸，实现指尖查询、掌上通办。

以聚合服务打通服务梗阻。上线“跨省通办”专区，从“全市通

办”向“跨省通办”进军。一是按照“健康码”服务、社会保障、生活服务、医疗卫生等分类方式提供32项公共应用服务。二是实现学历公证、学位公证、机动车驾驶证公证等134项高频热门服务的“跨省通办”。三是提供按主题、部门分类对“跨省通办”政务服务进行筛选、办理功能。四是开设“互动交流”专区，提供“咨询建议”、“调查问卷”、“好差评”等功能。上线“京津冀一网通办”服务专区，提供社会保障、医疗卫生、交管出行等各类便民服务事项80余项。在更大范围实现“海量通办、事事易办”，进一步解决跨地区政务服务效率低、跑腿多、办事慢问题。

以聚合服务织密服务网络。推进适老化改造，上线老年人关爱专区。一是定制老年人界面风格，让操作更便捷化，让服务更人性化。二是上线养老关爱卡包，提供“健康码”和电子社保卡等电子卡包，便于老年人出行就医。三是集合社会保障、交通出行、看病就医、生活消费、文化娱乐等5大主题，提供23项养老高频服务事项，方便老年人获取服务，让老年人一键办理少跑腿。四是及时发布更新养老政策信息，方便老年人及时了解养老政策。

以聚合服务推进乡村振兴。为贯彻落实党中央国务院关于巩固脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接的决策部署，继续高质量推进脱贫地区发展和乡村全面振兴，上线了“乡村振兴”专区。一是汇聚农业相关的服务事项，主要包括农机购置补贴用户申请、农村信息化示范基地查询等事项。二是集合消费帮扶商城，与建设银行、农业银行、工商银行联合，将集公益、数字、监管、统计于一身的专业化消费帮扶

服务平台提供给市民。三是及时发布农业及帮扶相关政策，在提供办事服务的同时，方便查询农业及帮扶相关政策。

以聚合服务转变服务方式。为使“城市大脑”中具有牵引性、普惠性、感知性的应用场景更好地服务企业群众，推出“城市大脑”专区。专区主要包括惠民直达、惠企直达、社会治理等板块，“惠民直达”板块提供社保服务、公积金服务及便民缴费等百姓日常用到的服务事项，切实打通服务群众的难点、堵点问题；“惠企直达”板块可让企业享受到企业服务、税务服务以及金融服务；“社会治理”板块提供以“随手拍”为代表的社会治理服务，让百姓参与到社会治理工作中，实现为民服务端和城市治理端的深度协同。

智能搜索，让服务更加“易得”。基于分布式多用户的智能搜索引擎，不仅能满足传统的同义词搜索，同时升级语义及智能关联的精准搜索，智能识别“百姓体”，推荐相关应用和服务，解决因服务需求模糊、服务名称复杂导致的服务“不好找”、“找不到”问题。后台通过对数据统计和分析智能推荐热门应用，同时结合“个人空间”功能，为不同用户提供更加精准、更加智能搜索服务，切实打通服务中政府和群众之间的“最后一公里”，真正做到“搜索即服务”。

智能客服，让服务更加“智能”。智能客服打破了传统检索式机器人服务模式，升级到自然语言理解的智能问答模式，集合在线多轮对话、机器人训练、语音识别及多因子意图分析和引导等功能，形成全方位自动服务体系，更好地理解群众的服务需求，实现群众在网上7*24小时进行智能咨询，对模糊的场景智能导服，对在办事项进行

智能导办的智能化服务。同时通过预置知识库、智能交互、人工客服等互补方式，解决服务前期机器人学习数据缺少、服务不到位的情况。不断优化、不断学习的智能机器人将进一步减轻人工成本，为群众提供更加精准的问答服务。

个人空间，让服务更加“精准”。以用户为中心，打造个人和企业专属主页，从用户属性、行为偏好等维度挖掘用户画像，通过热门推荐、相关性推荐、个性化推荐等功能，提供个性化、便捷化、智能化服务，逐步实现“千人千面”，不断推动服务由“被动服务”向“主动服务”转变。相关服务应用能够在合适的场景下触达用户，让不同类别的用户将通过专属主页，享受到个性化、便捷化的民生服务，大幅提升服务水平，让政府服务更聪明，让企业和群众能够得到更好的推荐服务，整体提高“津心办”的用户体验。

3. 实施成效

自2019年12月26日上线以来，天津数字社会综合应用平台“津心办”已持续服务两年，实现了APP、支付宝小程序及微信小程序三个访问渠道，累计注册人数已超过1870万，累计访问量超过12.7亿次，最高日访问量突破2400万，上线了市级政务服务事项1080余项，便民服务事项470余项，服务人群持续扩大、服务事项持续丰富，访问数量持续增加，“津心办”真正成为民生服务的“多面手”、市民群众的“掌中宝”。

天津数字社会综合应用平台“津心办”承载了天津全市常住人口、流动人口、外地人员、外籍人士使用“天津健康码”、“津盾”、“场

所码”、核酸结果查询、疫苗接种记录查询、企业开办、预约挂号等高频服务事项功能，助力天津打赢疫情防控阻击战，上线“企业复工复产轻松办”“小微企业金融帮扶”等功能，助力复工复产，不断优化天津市营商环境。

4. 经验总结

天津数字社会综合应用平台“津心办”推出“天津健康码”、“津盾”、“场所码”等一体化疫情防控功能，成为市民出行的“数字通行证”，上线40余家三级医院预约挂号功能，方便市民享受更加便捷的医疗卫生服务；推出疫苗接种记录查询、核酸检测记录查询、行程核验等功能，共同构筑免疫长城；在电子卡包中新增电子社保卡，集合社保多项功能，实现跨省服务“零跑腿”。

上线“防控疫情天津在行动”服务专区，推出疫情谣言粉碎机、发热门诊定点医院等民生服务应用，实时准确播报全国及疫情数据和防控进展权威信息，普及疫情防护和健康知识，以聚合服务的方式让市民群众安全防控、健康防控。为全面落实“六稳”、“六保”工作，推出“企业复工复产轻松办”专区，发布惠企政策信息及复工复产资讯，方便企业办事，上线“小微企业金融帮扶”版块，一站式集纳各大银行服务小微企业信贷功能，帮助“娜娜家”等小微企业解决疫情期间融资难、融资贵问题。在疫情防控常态化后，在“惠企直达”中保留相关功能，继续服务各类企业。

（十）苏州工业园区“强连接，大协同”的数字机关平台“数园区·政务通”

报送单位：苏州工业园区党政办（大数据管理局）

1. 案例背景

《苏州工业园区“十四五”数字政府建设发展规划》提出深化园区“云网智端”基础设施平台化建设，面向政务工作人员构建一体化服务感知体系。本着“对内协同，对外服务”的应用原则，“数园区·政务通”携手腾讯升级政务协同框架，充分发挥电脑端、移动端多端协同的优势，为园区政务人员打造一站式、一体化协同平台，通过统一用户、统一入口、统一平台、统一风格、统一运营，连接政府与勤务人员、政府与企业、政府与居民等，实现信息协同、办公协同、服务协同，打造更便捷、更高效、更集约、更安全、更扁平的政务协同新模式，推动政府运行“一网协同”，服务管理“一键畅通”。

2. 主要内容

依据《国务院关于加强数字政府建设的指导意见》，以及苏州市、园区数字政府规划的指导，结合园区实际需求，借鉴学习各地政务协同的成功经验，构建一个整体联动、业务协同、一网办理的协同办公体系。并在此基础上做出园区特色“强连接、大协同”，探索实现政、勤、企、民全角色人群的交互连接与服务推送，进一步优化园区的营商服务水平，提升园区社会治理能力。

园区党政办（大数据管理局）联合本地大数据公司、互联网公司、本地技术交付公司等四方成立了“政务协同联合创新坊”。一是借助

本地大数据公司，保障项目宏观统筹、协调推进；二是与互联网公司合作，借助互联网产品的创新能力提升政务协同平台的便捷性及灵活性；三是委托本地技术交付公司进行项目的运营支撑，保障项目持续性。基于数园区·政务通平台，在“政务协同联合创新坊”工作机制的保障下，园区已经成功地在疫情防控、基层治理、政企互动等协同场景方面实现了创新突破，打造了联合创新的新模式。

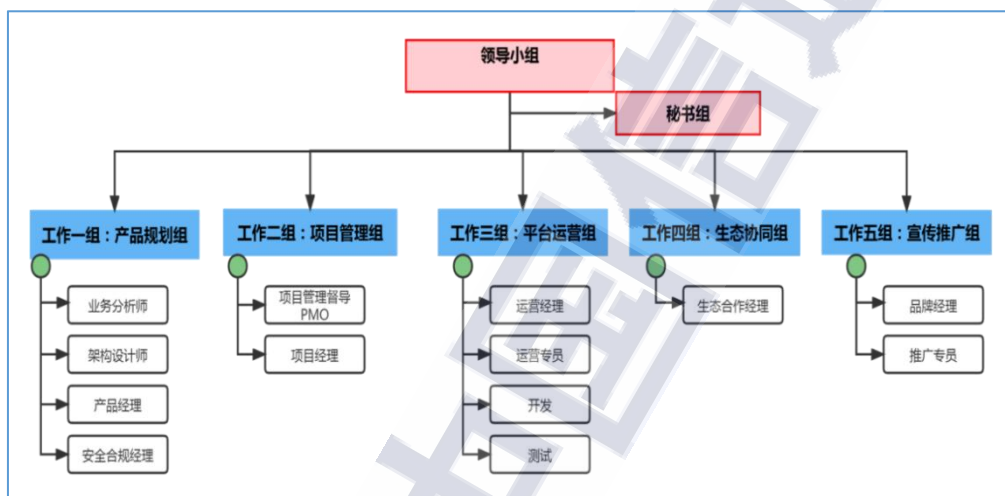


图 30 数园区·政务通创新工作坊组织架构

需求分析方法。通过对各业务单位的访谈调研工作，以用户实际需求为导向，以场景目标作为牵引，推动完成数园区·政务通平台的需求分析。以终为始，场景引导，注重用户视角分析，进行快速迭代、快速开发，形成建管运一体化的项目推进模式。

平台架构。数园区·政务通是《苏州工业园区“十四五”数字政府建设发展规划》中提到的“四个一体化转型”的重要组成部分。平台以智能中枢的公共能力为基石，建设“5+1+1+N”框架，即五层连接、一个总入口、一套标准规范、N个集成场景，打造面向园区政务人员的一体化协同办公体系。



图 31 数园区·政务通定位



图 32 数园区·政务通技术架构

五层连接。不仅实现政府内部的连接和协同，更创新连接了政府与勤务人员、政府与企业、政府与居民、工作人员与办公设备（打印机、餐卡、门禁等）的协同。

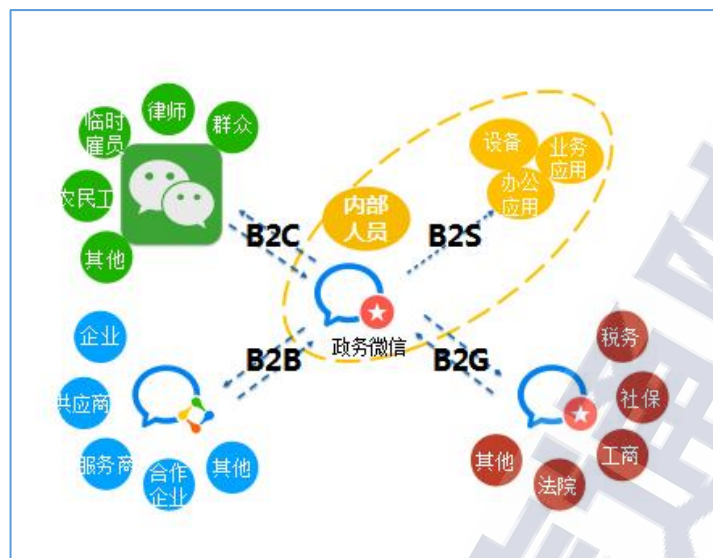


图 33 数园区·政务通五层连接

一个总入口。数园区·政务通是园区政务协同办公的总入口。平台基于智能中枢公共能力“统一政务用户体系”进行多层级安全控制升级，为政务人员提供电脑端、移动端个性化门户；基于政务微信框架为政府公职人员打造一站式、一体化协同平台，通过一个平台、一个通讯录、一套标准与一张网络，实现更便捷、更高效、更集约、更安全、更扁平的政务协同新模式。

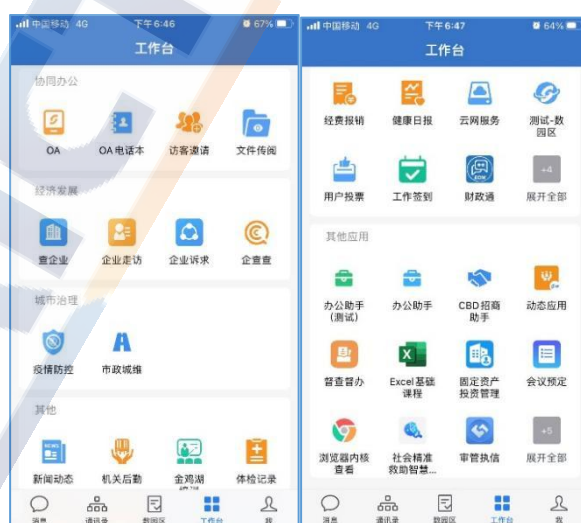


图 34 数园区·政务通工作台

一套标准规范。为保障数园区·政务通平台建设质量与服务的长效性，遵循“平台整合、资源共享、以运促建”的原则，对用户管理、应用管理、安全管理、使用管理等方面进行约束，制定平台技术标准、接入标准、运营标准等，打造了数园区·政务通标准规范体系。

N个集成场景。一是**应用集成**，通过开发建设中桥系统，增强平台开放能力，快速实现各类厂商业务应用对接和平滑迁移，减少存量和新建应用集成工作量。二是**业务融合**，升级智能办公OA平台，对于跨层级、跨条线收发文、业务处理等进行办公全流程优化设计，实现“办文、办会、办事”一体化。通过移动办公、信息共享和协同审批，不断提升政务办公效率和协作效能，实现“掌上政府”和“指尖办事”。三是**场景整合**，按照数字政府业务场景的整合需求，将数园区·政务通平台的应用进行重组，整合为经济大脑、疫情防控、一网通办、知社区等综合场景，串接管理场景，提高服务效能。

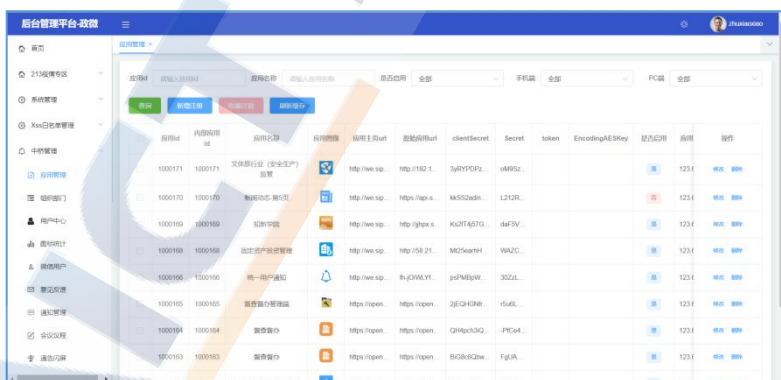


图 35 数园区·政务通中桥系统



图 36 数园区·疫防控协同场景

3. 实施成效

苏州工业园区积极落实“基层减负”政策精神，全新升级“政务协同办公平台”，打造便捷、高效的电子政务“指尖办公”新模式，为园区超过 2000 名公务员、8000 多名勤务人员提供了跨层级、跨地域、跨部门的多级联动平台，让政务协同从内联走向外联。

一是聚焦“系统多”，实现政务业务“一网”整合。围绕协同办公、政务服务、经济发展、城市治理等业务高频领域，数园区·政务通梳理整合并赋能区内各类政务应用，降低业务应用的建设和管理成本，打造政务业务“一网”整合的协同办公总入口，方便工作人员快速访问业务应用，极大节省各个系统之间查找、登录和切换时间。截至目前，平台已对接完成“一网通办”“经济大脑”等政务应用系统 80 余个，覆盖业务 120 余项。

二是聚焦“流程繁”，实现协同办公“一体”集成。全面打通“园区-功能区-街道-社区”四级业务网络，集成文件传阅、会议管理、

督查督办等政务办公日常事项，打造政府内部管理服务“一体化”网络，通过数据共享、协同联动、信息互认，实现工作事项“上传-流转-办理-督查-反馈”全流程闭环管理，公文处理时间缩短约50%，有效推动“人员来回跑”向“业务协同办”转变。

三是聚焦“保密差”，实现沟通联络“一端”对接。针对部分保密性政务工作，突破必须通过电话或面对面沟通的传统模式，创新“政务通讯录”使用场景，用户“一键”即可获取对接人。通过增加“隐私管理功能”，对用户个人信息、聊天记录、传送文件等内容自动加密，实现政府工作人员间无障碍、零负担沟通，沟通效率提升近60%。

四是聚焦“外联难”，实现政企交互“一站”互联。利用政务微信框架的生态属性，连接个人微信和企业微信，实现政企交互和政民联通，构建政府“对内协同，对外服务”的全新模式，助力提升园区营商环境和社会治理效率。

4. 经验总结

五大协同不断丰富治理能力。三端协同，通过政务微信、企业微信、个人微信的协同互通，连接政府、企业、民众三大群体；移动协同，可以随时随地处理公务，实现在线沟通无障碍，随时掌控基层业务，轻松统筹系统内部工作；决策协同，可以实现“领导关切一屏尽览，领导指挥全局响应”；业务协同，通过跨部门跨层级纵横互通无缝协同，高效处置突发事件；生态协同，通过搭建“政务应用超市”，让政务应用开发更快速，丰富政务生态体系。以系统整合促进流程优化、强化机关效能建设，通过积极创新助力基层一线减负增效。

三大创新提供经验借鉴。机制创新上，为促进园区政务协同发展，保障数园区·政务通平台的建设和升级，园区党政办（大数据管理局）作为管理方，本地大数据公司新建元数科及本地技术交付公司作为建设方和运营方，互联网公司深圳腾讯作为联合创新方，四方共同成立了“政务协同联合创新坊”，因需而动持续开展创新探索。业务创新上，政府内部整体联动，纵向贯穿各部委办局、功能区、社区的多级业务办理，横向融合各部门间的业务协同，逐步打通对外服务平台入口，形成“横向到边、纵向到底”的联动体系。技术创新上，通过打造后台应用中心和中桥系统，提升平台集成能力，轻量化业务应用建设，平滑整合各类政务应用系统，实现电脑端或移动端统一处理日常工作，逐步形成园区管委会政务协同办公“一张网”。

（十一）亳州市“城市大脑”助力打造“智慧药都，数字亳州”

报送单位：山东浪潮新基建科技有限公司

1. 案例背景

近几年安徽省相继出台《安徽省智慧城市建设指南》和《关于加快建设“数字江淮”的指导意见》指导组织实施新型智慧城市建设行动，建设城市公共信息平台，推进城市感知网络建设，实现城市管理数字化。根据安徽省“数字江淮”领导小组办公室、安徽省数据资源局印发的《推进“城市大脑”建设行动方案》“塑造能力、夯实基础、完善支撑、以码赋能、创新应用”的要求，经广泛征求亳州35个市委办局意见，结合亳州实际，设计了“城市大脑”建设“141740”架构体系，以感知技术融合、业务流程再造、扁平化指挥调度为创新点，推动数据资源、算力、算法和应用场景共享共用，赋能市域治理现代化，打造城市运行综合服务体系。

2. 主要内容

亳州“城市大脑”3.0围绕城市治理、便民利民、特色产业三大方向，整合已建重点信息化系统数据资源，构建城市管理资源高度整合、“河陆空”多维度立体覆盖、“大中小”屏多终端应用的统一管理平台。建设城市运行管理中心，城管、应急、公安等各部门派驻，通过城市大脑高度协同处置案件，搭建药都特色产业发展新应用场景，开创邻长制基层治理新模式。运用大数据、人工智能、云计算等数字技术科学设计“141740”总体架构，促进城市治理的一体化和智能化，

实现城市治理、惠民服务、特色产业等基于智能计算和数据驱动的创新应用，形成城市治理、公共服务、产业转型发展的“亳州模式”。

构建“141740”架构体系。结合亳州实际，设计了“城市大脑”建设“141740”架构体系，以感知技术融合、业务流程再造、扁平化指挥调度为创新点，推动数据资源、算力、算法和应用场景共享共用，赋能市域治理现代化，打造城市运行综合服务体系。**1个数据湖。**即汇集政务数据、行业数据、社会数据、高分数据，打造物理分散、逻辑一体的城市级数据湖。**4大中台。**即建设数据中台，为城市治理和上层应用提供数据分析、挖掘能力支撑；建设技术中台，为业务应用和智慧场景提供人工智能引擎、事件驱动引擎、城市信息模型、知识库引擎等共性技术支撑；建设业务中台，提供事件采集、协同处置、融合通信、多维可视化、运营管理等多种服务；建设物联感知中台，融入市政、环保、城管、消防、应急等物联感知设备，实现统一监测、共享使用。**1个城市运营管理中心。**即依托原数字城管指挥中心，建设市应急局、市城管局、市交通运输局等多部门集中、跨部门协同、跨层级调度的城市综合运营管理中心。**7大领域。**即聚焦全景亳州、数字政府、产业发展、城市治理、公共安全、生态保护、民生福祉7个重点领域，着力解决市域治理难点堵点问题。**40个场景。**即根据市级部门业务需求，开发了路面秩序监测、违规占用消防通道、交运治理、社区精细化管理、邻长制等40个个性化应用场景。



图 37 亳州城市大脑“141740”架构体系

打造“四个能力”。一是通过“事联网”引擎、人工智能引擎、运营管理引擎、多维可视化引擎、融合通信平台、物联感知平台和创新应用服务，同时结合亳州市已经建成的平台能力和数据能力，形成亳州市信息化的共性技术支撑和服务支撑能力；二是通过对接各类业务应用系统的海量实时数据，实现对政务、产业、城市治理、公共安全、生态、民生等领域运行态势实时直观呈现、量化分析和研判预警；三是通过业务流程再造，实现对城市全维事件的综合化、智能化的处置，提高城市治理的快速反应、精准执行能力；四是通过跨部门的协同联动，实现对城市应急全要素的综合监测和应急业务的联动处置，提高城市总体应急能力和防范能力。

3. 实施成效

“城市大脑”高效统筹部门信息系统和数据资源，推动数据资源、算力、算法和应用场景共享共用，避免重复建设。推动 38 个信息系统与“城市大脑”共建共享，“多车监管”“免申即享”分别被认定

为安徽省 2020 年、2021 年城市大脑试点应用。

城市管理方面，已接入主城区 810 路视频监控，每日智能采集案件数约占总量的 21%；已接入 135579 辆车辆数据，汇集过车数据 1400 万条/天，2021 年一年发现车辆违规问题 28412 次，已整改处罚 190 次；整合全市 50 个易涝点、267 个重点监控位置及 50 位“点长”信息。

产业服务方面，“城市大脑”已对接 34 家试点企业信息，可追溯 541 批采购、245 批生产、68 批 806 万元销售、131 种中药品种的流通数据。实现重大项目建设监管，利用高分卫星图像，结合工地视频监控，实现 2000 万以上的重大项目建设进度实时监控。

安全监管方面，建设“电梯安全运行监管”，2021 年，累计发现电梯运行异常 1302 起，电动车入梯 1359 次，自动预警并派发处置电梯困人事件 3 起。

生态保护方面，建设“高排放车辆进城预警”应用场景，累计有效预警处罚 5437 次，日平均预警处罚次数降低约 70%。

政府管理方面，建设“皖企通”惠企政策“免申即享”，已汇集并发布 60 个政策，上线 151 项政策服务事项，实现 88 项政策服务事项“免申即享”，为 7719 家企业提供了“免申即享”服务，共计发放资金 9440.5 万元。

4. 经验总结

“流程再造”打造治理创新新理念。基于亳州市已建感知网络，带动“事联网”的智慧感知预警，通过流程再造，将事件自动化派发，

跨部门协同联动，将事件处置扁平化，提高城市治理的效率和服务水平；同时利用流程的自动化配置，业务人员拖拽式操作定制业务流程，将流程再造简易化。

“智慧预警”打造主动服务新举措。基于亳州良好的视频感知数据，结合环保、交通、城市管理的具体场景，利用人工智能模型算法，对感知数据进行结构化解析，自动监测遮挡车牌、套牌假牌、超载超限、废气排放监控、机动车排放监控、大气环境治理监控、地下管网监测、高空巡查（违建、工地、水域）、出店经营、垃圾堆放、违章停车等领域，进行预警监测，进行全时、全域、无遗漏分析，突破人力巡查无法覆盖的“盲点”，监管有难度的治理场景和事件，自动识别并上报区域运行的异常事件，将事后处置转换为事件自动预警发现，将被动接收转换为主动发现，提供城市治理服务水平和能力，让老百姓的生活更舒适、有序、安全，而这在人工智能应用领域，开创多场景化的落地应用先河，争取走在全国前列。

“创新机制”打造城市运行新常态。一是平急融合。常态下（日常），以城市管理服务中心为主体，事件综合处置、市政综合研判、城市运行监测为主；非常态下（应急），以应急联动中心为主体，能迅速转为非常态应急指挥。二是领导例会。建立市领导工作日轮值制度，一般突发事件，由轮值市政府领导在平台坐镇指挥；较大以上突发事件，分别由市委、市政府分管领导在平台坐镇指挥。三是多渠道预警。综合运用市级转办、视频巡查、技术甄别、巡查员发现、APP上传、市民参与、媒体监督等方式，构建实时监测和智能预警体系。

四是联勤联动。按照“两级平台、四级联动”的城运（分）中心管理模式，建立市、区（县）、街道、村居四级联勤联动机制。



（十二）日照市数据赋能无证明城市建设

报送单位：日照市大数据发展局、日照市行政审批服务局

1. 案例背景

习近平总书记强调，“要坚持以人民为中心的发展思想，让百姓少跑腿、数据多跑路，不断提升公共服务均等化、普惠化、便捷化水平。”日照市从时代大势出发、从群众呼声出发，创新落实国家和省“放管服”改革要求，2020年10月份，在山东省内启动了“无证明城市”建设，通过数据赋能“无证明城市”建设，实现了办事证明从“索要”到“不要”、从“纸质”到“电子”的根本性转变。2022年，日照市委、市政府持续加大“无证明城市”建设力度，将“无证明办事”扩面提质工作列为2022年为民办实事项目，出台《日照市“无证明办事”扩面提质实施方案》。日照市各部门通力协作，狠抓十项重点工作任务落实，努力构建全域覆盖、协调联动、场景丰富、高效便捷、安全共享的“无证明办事”服务体系，推动了“无证明城市”建设迭代升级。

2. 主要内容

一是全面梳理事项证明清单。把托清证明底数、清理无法律法规证明作为实施改革的前提，全面梳理排查办理政务服务等事项所需证明材料，对无法律法规依据的证明一律取消。**二是充分利用数据赋能。**在借鉴其他地区先进做法基础上，本着“全程网办、数据比对”的原则，把“数据共享”作为实现“无证明办事”的主要方式和工作着力

点，创新研发“无证明办事”服务系统。系统集成化高、可拓展性强，不仅能实现部门之间证明数据共享和在线核验，也为群众查询所属证明提供了方便，只要是能够在线获取的证明，都能实现查询功能，群众无需跑腿开证明。三是与告知承诺制结合推进。山东是国家告知承诺制的试点省，在推动“无证明办事”过程中，日照市大力推行以告知承诺制改革为基础的信用审批，用“承诺”代替“证明”，以“信用”代替“跑腿”。同步加强核查与监管，综合运用“双随机、一公开”监管、重点监管、“互联网+监管”、智慧监管等方式实施日常监管，做好告知、承诺、审批和监管有效衔接，杜绝监管真空。

“清单式”精准管理为基础。在全面梳理全市政务服务和公共服务事项证明底数基础上，制定“取消证明清单”规范证明设定，严把证明材料的源头关口，对无法律法规依据的一律取消，现已明确取消户籍证明、婚姻状况证明等55类证明材料。制定“免提交证明清单”明确办理路径，通过数据共享、部门核验等方式，实现268类证明材料由办事部门主动调取，将法定证明事项的“担子”，从群众的“肩上”换到了部门的“肩上”。制定“告知承诺证明清单”作为“免证办”的有力抓手，将3200余个政务服务事项办事所需492类证明纳入告知承诺范围，群众选择告知承诺方式办事占比达97%以上，办理时限平均缩短50%以上，审批环节压减60%。

“平台式”数据赋能为支撑。把促进电子证照高效供给作为“无证明城市”建设的重要前提，开发日照市“无证明办事”服务系统，有效解决了系统之间数据共享难、部分证明核验难、电子证照历史数

据归集难等问题。平台联通省、市电子证照库等 14 个数据系统，实现目录通、资源通和流程通，可数据共享 184 类、部门核验 84 类证明材料，已累计调用超 45 万次。创新依托公安网络边界联通公安内网，可实时调用无犯罪记录等 16 类证明材料，覆盖 1452 个服务事项，服务办事群众 24 万人次。分别在政务服务网、“爱山东·日照通”APP、自助服务机上设置证明查询模块，群众可“指尖”便捷查询 204 类证明，已累计提供 4 万余次服务。同时，加快推进历史证照档案的收集、整理和数字化处理，至今年 6 月底，归集 315 类电子证照证明 1322 万条，居全省首位。

“场景式”全域覆盖为驱动。横向协同各政务服务和公共服务部门单位，推动“政务数据”与“公共数据”互联互通，已将“无证明办事”服务系统接入公安、不动产、公积金等 753 个政务服务单位、273 所学校、254 个银行网点、8 家医院，经过数据“碰撞”组合，推出了教师资格证认定、护士执业注册认定 107 个利企便民“免证办”场景，平均办理时限压缩 90%以上。纵向发挥市级统筹作用，推动“免证办”服务渠道和网点下沉，实现“无证明办事”服务系统覆盖全市 8 个政务服务大厅、54 个便民中心、473 家村（社区）便民服务点、25 个自助服务点，政审证明、人口和计划生育业务等 50 多个高频事项在群众“家门口”就能办理。

“专班式”合力推进为保障。将“无证明办事”扩面提质纳入日照市 2022 年 15 件为民办实事工程之一，在市委书记、市长任双组长的数字强市领导小组框架下，由市行政审批服务局、市大数据发展局、

市公安局、市司法局等部门组成工作专班，统筹协调、推进落实“无证明城市”建设工作。先后印发《打造“无证明城市”实施方案》《“无证明办事”工作规则》《全面推行证明事项告知承诺制工作方案》《电子证照应用管理办法》，搭建起“无证明城市”建设的政策体系“四梁八柱”。召开专题研讨、业务推进会、培训会等260余次，全市建立起由3900余名服务专员组成的无证明办事队伍，确保了改革落地见效。

3. 实施成效

全市推出“免证办”事项5221项，实现1.75万个证明材料免提交，占全部证明材料的95%以上，一年来累计减少群众提供纸质证明材料近900万份。着力推动“无证明办事”在社会服务领域全覆盖，积极推动电子证照证明在企业、社会组织、个人等持证主体之间的社会化应用，在教育、医疗、金融等多元领域创新“孵化”出107个利企利民的主题服务场景。

4. 经验总结

一是坚持以人民为中心的发展思想。在推进证明城市建设进程中，坚持为了人民、依靠人民。比如，通过常态化“听民声、走流程”，不断查找解决政务服务领域的短板问题，精准推出了一件事主题服务、无证明办事等数字化应用场景，为群众解决了一批“急难愁盼”。正因如此，群众才真心实意为我们点赞，这两年，日照在全省的群众满意度调查中，一直位居全省第二位。

二是强化系统观念。坚持顶格推进、强化顶层设计，编制了一揽

子政策文件，为无证明城市建设提供了坚强有力的保障。同时，注重加强系统性谋划、前瞻性布局，把无证明办事的触角从线上延伸到线下、从城市延伸到乡村，覆盖到了民生保障、基层党建等各领域，有力推动了全市域无证明办事。

三是善用改革思维。表面来看，推进无证明城市建设是个技术问题，深层次思考却是对权力的态度问题，是服务理念和运行机制变革、服务方式重塑的问题。大量审批事项的削减，是让手中的权力“缩水”；大量事项由见面办变成网上办、由“要证明”变成“无证明”，是对传统权力的“让渡”；行政服务管理由“单兵作战”变为“多跨协同”，不是技术自动生成的物理整合，而是运用数字技术而进行的自我革命，是对原有组织架构、对自身权力大动“手术”的结果。

（十三）广东省“粤省事”移动政务服务平台

报送单位：数字广东网络建设有限公司

1. 案例背景

“数字政府”改革建设是广东省委省政府贯彻落实习近平总书记对广东提出的“四个走在全国前列”要求，全面提升政府治理体系和治理能力水平的重要部署。面对办事难、办事堵、政策颁布与群众信息接收难等问题，迫切需要打破政府部门与群众间的信息孤立，为政府、民众打造政务、民生信息传递与服务的“桥梁”。“粤省事”以用户、流量、平台以及跨界等互联网思维为导向，积极探索移动在线政务服务的新模式。梳理与群众生活密切相关的政务服务事项，通过业务流程再造、业务协同和数据共享，压缩办理时限，优化办事体验，不断推动“以部门为中心”向“以用户为中心”的服务模式转变。

2. 主要内容

“粤省事”是广东省政府打造的移动政务服务平台，包括集成民生服务的小程序、APP及同名公众号。2018年5月21日，“粤省事”小程序正式上线，发挥微信海量用户和小程序免安装的优势，为群众提供触手可及的政务服务。群众只需通过“实名+实人”身份核验，即可进行高频服务事项全网通办，实现电子证照、个人待办事项统一管理。“粤省事”APP充分运用大数据、云计算、物联网等新一代信息技术，结合消息主动推送、视频展示等特有优势，在政务服务“找得到、办得成”方面拓展了更丰富的应用场景，提供更多主动、智能化的服务体验和-content，与“粤省事”小程序形成服务渠道和能力优势

互补，更好地满足多样化用户群体的需求，进一步提升“粤省事”平台的品牌影响力和便民服务水平。

依托公安部可信身份认证平台，为群众提供“一站式”政务服务。

“粤省事”平台对接公安部互联网可信身份认证服务平台，群众只需通过“实名+实人”身份核验，即可进行高频服务事项全网通办。上线4年来，粤省事持续拓展民生服务广度深度，**一是**深化推进省级业务统筹，如持续开展人社大集中升级建设，上线涵盖养老、工伤、失业三大险种在内的28项服务，实现人社险种养老保险缴费申报、待遇申领等服务的省级统筹；全面铺开医保大集中升级建设，上线异地定点医疗机构查询、异地定点经办机构查询4项服务全省覆盖，切实解决人口流动大省的跨省及省内就医报销难题。**二是**鼓励地市开展特色业务创新。通过在中山、佛山、湛江等地市上线“地市专版”，为地市开放自主品牌命名、定制特色设计版面，强化本地特色品牌形象。

依据办事场景打造“服务专区”，便利群众好搜好找好办事。“粤省事”平台针对不同人群，将各类服务事项进一步整合，打造多个“服务专区”，便利群众快速了解、定位业务事项，提高办事效率。如“尊老爱老服务专区”、“公安服务专区”等，为百姓提供全方位立体化的指尖政务服务。其中，“尊老爱老服务专区”专区内集合了“养老资格认证”、“老人优待证”、“就医服务”等老年人常用服务，并通过简化操作步骤，采用色彩明亮和大号字体，降低老年人的阅读难度。专区还引入了语音搜索功能，老年人只需要对着手机说一说，即可实时匹配出最佳结果，减少老年用户反复输入查找的操作。“粤省

事”APP在“尊老爱老服务专区”基础上，进一步升级优化，打造成全方位的“老人关怀版”，让老年人办事更暖心、更省心。

打造个人服务二维码“粤省事码”，实现“一码通办”。粤省事码是粤省事平台的个人服务二维码，是广东数字政府改革建设新成果，支持群众使用手机一秒亮码、扫码亮证、一键授权、一码办事。粤省事码，通过打通办事过程中的各个办事环节，将不同环节的数据进行串联，实现了一是办事前，通过粤省事码提前预约，可获取需提交材料清单，避免漏带、错带；二是办事中，只需亮出“粤省事码”，即可取号、在线查看排队叫号情况。同时在窗口办理业务时，办事人亮码即可自动关联并通过授权使用电子证照，实现免证办理。三是办事后，可通过“粤省事码”在线查询办事记录、进行在线服务评价等。通过粤省事码的应用，全面打通政务服务线上线下办事环节，有效提升群众办事便利度。目前全省酒店、广东省博物馆，以及部分民宿、图书馆、医院、学校、政务服务大厅等均支持使用粤省事码，这标志着粤省事从线上政务服务拓展至线下泛民生应用场景，服务范围更广，服务质量更优。

推出“团体码”“一键亮码”等功能，有效助力疫情防控。2022年，疫情防控已进入常态化阶段，“粤省事”平台根据学校、企业等团体组织在复学、复工过程中需收集成员健康信息的需求，并结合人工填报、收集信息易出错，存在信息滞后的痛点，在“粤省事”APP上推出了“团体码”服务。“团体码”是由学校、企业等团体组织的管理者创建的专属健康管理工具，可以通过微信分享邀请链接，或扫

描二维码的方式邀请组织成员加入团体。经团体成员自主授权后，团体管理者可快捷查看团体成员的健康统计信息及其明细，包括“粤康码”颜色、核酸检测信息、疫苗接种信息等。实现了在保障个人隐私安全的同时，满足团体管理者对于所管辖成员的健康异常监测、统计与明细信息查看等健康管理需求。

3. 实施成效

截至 2022 年 9 月 7 日，“粤省事”平台实名注册用户数超过 1.7 亿，累计访问量达 1385 亿，累计业务量达 475 亿，“团体码”服务累计创建团体数 66.2 万个，累计绑定人次 2062.6 万。平台联合广东省政府多个省直厅局单位，累计上线社保、公积金、户政等政务服务 2488 项，其中 1096 项实现百姓“零跑动”，107 项实现“最多跑一次”；推广使用居民身份电子凭证、社保卡电子凭证、医保电子凭证等 96 种电子证照，全方位支撑广东省和大湾区改革发展，满足百姓政务服务需求。作为广东省“数字政府”改革的首个重要成果，平台集中体现了以信息化手段提升政府社会治理水平的发展方向，上线四年，“粤省事”平台已迅速成长为全国用户最多、服务集成度最高、活跃度最热的省级移动政务服务平台。

公积金服务方面，“粤省事”针对常见的 12 项公积金高频服务事项进行标准化能力建设，实现业务需求、产品逻辑、前端界面、后端接口标准化，帮助各地市按标准快速开发实施，成功实现公积金服务全省 21 个地市全覆盖，极大地便利了群众在线查询或办理高频公积金服务。

社保服务方面，粤省事平台发布上线失业补助金服务，为疫情期间失业人员的基本生活提供有效保障。2021年11月，为贯彻落实《关于做好“湾区社保服务通”的实施方案》，正式发布“湾区社保”专题，助推国家“双区+双合作区”决策部署落地，更好发挥服务港澳、保障民生作用。

助残服务方面，2018年5月，针对残疾人士出行不便的特点，为更好地关怀残疾人，让特殊人群享受“数字政府”改革建设成果，广东省政务服务数据管理局联合民政、残联等部门，围绕残疾人生活、教育、就业等高频事项开展流程优化再造，在“粤省事”平台推出残疾人证申办、残疾人等级变更等12项贴近残疾人生活的服务及4种电子证照，实现残疾人服务在“粤省事”平台全流程网办。

4. 经验总结

广东是全国政务服务移动化的倡导者和先行者。“粤省事”平台持续对接高频民生服务，全方位支撑广东省和大湾区改革发展，满足百姓政务服务需求。通过“数字政府”改革实践证明，一体化和移动化是推动传统政府数字化转型的重要抓手，而“粤省事”平台不断优化升级，极大提升了行政效能和政务服务效率，为“数字政府”建设提供强有力的支持，有力助推广东省级政府网上政务服务能力从2016年全国第九名跃升至2018年全国第一，并在2019、2020年连续3年全国第一。在未来，“粤省事”平台将继续秉持为人民服务的初心，以群众需求为导向，打造泛在可及、智慧便捷、公平普惠的数字化服务体系，不断增强广东群众的获得感、幸福感、安全感。

（十四）上海市金山区 AI 助力城市精细化管理

报送单位：上海商汤智能科技有限公司

1. 案例背景

2021 年 10 月 24 日，上海市人民政府办公厅关于印发《上海市全面推进城市数字化转型“十四五”规划》的通知，提出“打造城市共性技术赋能平台”，平台围绕城市数字化转型的公共服务需求，以标准化、组件化、平台化方式，提供各类自主调用、灵活配置的公共应用工具和公共技术工具，强化基本共性技术支撑。

上海市城市数字化转型有两个“牛鼻子”工程，一个是政务服务“一网通办”，另一个是城市运行“一网统管”。无论是“一网通办”的“通”，还是“一网统管”的“统”，关键都在于海量公共数据的有效赋能，并形成各领域、各场景创新应用。

金山区为贯彻上海市第十二次代表大会精神，加快落实“南北转型”战略要求，创建城市治理数字化转型标杆，促进“一网统管”智敏协同，打造智能便捷的数字化治理体系，提升金山区人工智能技术供给能力。

2. 主要内容

金山区结合商汤科技人工智能算法和知识图谱资源的累积，基于深度学习和自动算法生成能力，打造跨领域、跨行业、跨层级的智能算法工厂，集约化建设金山区 AI 鑫眼平台。目前平台已经建设了包括交通秩序、疫情防控、市容市貌、小区管理、综治管理等主题的 9 种场景算法库，实现对城市人、车、事、物的动态感知。

商汤科技采用云计算领域最先进的设计理念来构建城市管理场景的技术平台，利用 AI 视觉技术对海量城市管理数据进行分析，着力解决交通秩序、市容市貌、公共卫生等方面的城市治理问题，如垃圾堆放识别、车辆违章停放监测、非机动车占用机动车道以及驾驶电动车未佩戴头盔检查等。商汤为金山 AI 鑫眼平台设计的整体方案架构分为基础层、平台层、应用层与展示层。



图 38 金山区 AI 鑫眼平台整体方案架构

基础层为上层系统提供底层的算力与硬件资源，构建算力资源池。结合商汤 AI 智算中心建设基础打造 AI 算力平台，为金山城市运行管理的 AI 算法系统及视图智能应用管理后台等软件提供算力支撑，共建共享算力基础。

平台层包括平台管控服务、视图接入服务、智能解析服务、AI 算法仓四大板块。比如，AI 算法系统利用计算机视觉算法，结合现有城市硬件资源，将前端摄像机转化成为智能感知神经元，解决摄像

机“看得见”但“看不懂”问题的弊端。实现对城市的动态感知，以及各类城市问题、风险及事件的自动发现。

应用层包括视图智能应用管理后台和算法调度系统，通过对接AI算法平台提供业务应用功能。其中视图智能应用管理后台是核心业务系统，主要针对“和算法场景紧密结合的政府部门”，打造业务应用功能，实现业务的闭环。结合AI视觉技术实现智能化管理，提升各职能部门对城市要素管理的全域覆盖和动态感知能力，提升城市治理智能化、精细化水平。实现城市问题的发现、治理、监督的智能化闭环流程改造，创新城市精准治理模式。算法调度系统由城运中心统一分配管理，按照灵活的权限设置分配算力算法资源，相关政府职能部门进行资源申请，灵活调配算法算力。

展示层为可视化业务系统，基于视图智能应用管理后台与算法调度系统的大屏可视化界面，提供管理驾驶舱、算法列表、核心算力、专题场景、业务闭环等功能，为城运中心及相关政府职能部门提供可视化的数据展示业务系统。

3. 实施成效

金山区“一网统管”平台汇聚实有人口、企业法人、景区客流、生态环保、公用事业、经济发展、民生保障、网格管理、公安、消防等城市体征数据341项，数据2.3亿余条。汇聚公安、水务、教育等视频监控资源22678个，初步实现了“一屏观全域 一网管全城”。



图 39 金山 AI 鑫眼平台

疫情期间，启用了商汤科技人工智能算法对居民小区、“三区”管理中的人群聚集、未戴口罩等问题实时监测，进一步推进了由人力密集型向人机交互型转变。截至 2022 年 6 月底，产生告警数据 1562 条。同时，将发现的问题及时通报至相关街镇进行处置，做到了在最早时间、最低层级，问题早发现、早处置，健全智能化融合指挥体系。

下一步，要打造精细化管理善治城市典范，坚持以“一网统管”理念，围绕城市管理、社会治理、公共安全、公共服务等需求，实现城市运行“高赋能、全覆盖、强监管”，增强快速响应，形成全时空感知、全要素联动、全周期迭代的数字、智慧应用标杆场景。

4. 经验总结

AI、大数据、云计算等新兴信息技术的引入，加快推动城市数字化转型的步伐，与城市治理日益融合，也为城市运行管理带来了更多的视角以及更广泛的扩展空间。在智慧城市与城市治理的融合过程中，通过智慧城市平台，利用城市大数据，结合 AI 算法和算力资源，着力解决多样化城市治理场景的现实问题，从而推动城市智慧治理实践发展和城市智慧治理体系建设。

上海市金山区联合商汤科技打造的 AI 鑫眼平台解决了城市统筹

管理的合力不强、资源分配的弹性不足、事件发现的时效不强、人工管理的效率不高等现实城市治理问题，通过新兴信息技术赋能城市运行管理的数字化转型，拓展智慧城市治理应用场景，提升城市治理的智能化水平，有利于推进治理能力和治理水平的现代化。

当前智慧城市建设仍然处于初步发展阶段，未来要进一步加快智慧城市与城市治理的深度融合。利用新一代信息技术对城市治理制度和治理体系进行创新，推进智慧城市建设。同时，通过提升智慧城市治理能力，构建智慧城市治理体系来解决日益复杂的城市治理问题，推进智慧城市治理实践。

二、市场监管类

天津市“互联网+监管”系统应用案例

报送单位：天津市委网信办、天津市大数据管理中心

1. 案例背景

为深入贯彻落实习近平总书记关于建设网络强国、数字中国的重要论述，贯彻党中央、国务院关于创新监管理念和监管方式以及推动“互联网+监管”改革的决策部署，按照国务院关于加强数字政府建设的指导意见中关于“大力推行智慧监管”的总体要求，探索国家、天津市“互联网+监管”系统与重点领域监管业务系统对接的应用场景，形成可复制、可推广的经验，天津市委网信办、市大数据管理中心大力推进“互联网+监管”工作，通过不断完善系统功能，加强全市监管数据汇聚，推动执法工作实现监管事项全覆盖、监管过程全记录、监管数据可共享。

目前天津市“互联网+监管”体系已初步形成，有力支撑全市数字政府建设，同时立足天津地方特点和监管业务的需求，积极依托“互联网+监管”系统探索规范监管、精准监管、智能监管新模式，为构筑数字时代竞争新优势提供基础支撑。自2021年下半年起，与国家共同开展全国唯一“互联网+监管”系统多级联动应用试点建设，充分利用国家平台汇聚的海量多源数据，结合天津市在执法监管工作中发现的实际难点堵点，以场景牵引应用、以数据赋能实战，央地联动、服务基层，探索出了一条基于数字化协同监管的新路径。

2. 主要内容

依托“党管数据、党统监管”的模式和方法，由天津市委、市政府牵头，天津市各部门会同国家共同组建试点工作组，统筹推进试点建设工作。在政策发布方面，天津市以政府数字化发展转型为契机，以市政府名义印发《天津市加快数字化发展三年行动方案（2021—2023年）》，明确“以高标准开展国家‘互联网+监管’系统多级联动应用试点建设工作”，将平台建设纳入数字政府建设框架，向全市印发在天津市开展“互联网+监管”系统多级联动应用试点工作实施方案，明确试点各项建设任务负责部门，全力保障高质量完成试点建设任务。

坚持数据汇聚共享，夯实数字化监管执法基础。一是完善天津市“互联网+监管”系统基础库，持续推进监管事项目录清单库、监管对象基础信息库、执法人员信息库、监管行为信息库、投诉举报库、信用信息库、监管舆情及第三方平台信息库、知识库八大基础库数据汇聚；二是根据业务场景汇聚及治理主题库数据，天津市“互联网+监管”大数据平台充分汇聚政府、企业和社会三方面数据，汇聚及治理了安全生产、交通运输、食品与药品监管等重点监管领域的政务数据，联通国网天津电力等企业相关数据，充分利用具有基础性特征的国有企业数据和具有公共性特征的平台型私企数据，实现数据的全面归集。

坚持系统建设为要，构建“11227”全流程监管体系。结合天津市监管业务工作实际，以城市大脑基础计算平台为基础支撑，构建天

天津市“互联网+监管”系统“11227”体系。编制“1”张覆盖市、区两级的监管事项目录清单；建立“1”个监管大数据中心，建设“2”个系统界面，建设“2”个支撑体系，建设监管事项目录、监管投诉举报处理、综合监管、监管效能监督评价、风险预警、监管数据综合管理、监管移动端APP“7”个应用系统：**一是**监管事项目录系统，实现天津市本地监管事项规范化管理、标准化应用；**二是**监管投诉举报处理系统，接受国家“互联网+监管”系统转来的投诉举报信息，并与本地投诉举报处理系统实现业务联动，对监管投诉举报信息进行受理、转办、督办、反馈等全流程管理；**三是**综合监管系统，为本地专项协同监管任务（专项任务、联合执法、协同任务）提供数据支撑，接受国家“互联网+监管”系统分发的跨省联合监管任务，并全周期记录系统监管过程，实现任务执行全过程“看得见”、“可追溯”；**四是**监管效能监督评价系统，依托大数据中心，汇聚监管业务、投诉举报、社会舆情、群众信访、重大事故、群众评价等监管数据资源，构建可计量、可检索、可追溯、可问责的综合评价指标体系；**五是**风险预警系统，利用数据分析比对、关联计算、机器学习等多种技术手段，加强风险研判和预测预警，及早发现防范天津市全市范围内的苗头性风险，为开展重点监管、联合监管、精准监管及辅助领导决策提供支撑；**六是**监管数据综合管理系统，实现对全市监管对象、执法人员、监管知识库等基础信息进行统一的管理，实现对监管对象全生命周期监管检查数据的汇聚应用；**七是**监管移动端APP，打造以监管对象查询、双随机抽查任务、风险核查任务、跨省联合任务、本市协同

任务、投诉举报任务、移动执法任务反馈、数据信息采集等为核心功能的全流程监管移动端。

为了更好地支撑执法人员应用系统，天津市“互联网+监管”系统充分结合基层业务需求，打造“监管全流程”，从执法检查任务的发起、分发、受理、反馈、处罚、评估建立了事前、事中、事后监管标准统一的全流程一张图。

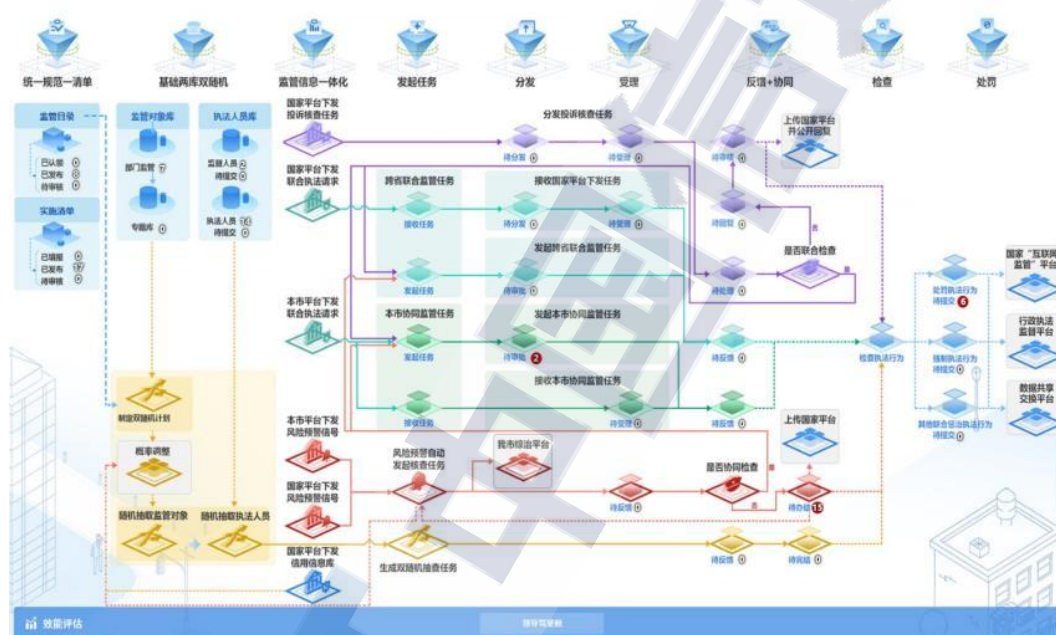


图 40 天津市“互联网+监管”全流程一张图

建设法律法规管理系统。天津市“互联网+监管”系统政策法规管理系统根据法律法规规章的位阶、立法机关、地域效力、发布情况，以及法律法规、规章条款的“章节条款项目”等特性，按照区划、版本号制定出法律法规、执法依据、执法事项的编码规则，已编码化相关法律法规超过 1600 余部。为实现系统自动赋予法律法规唯一编码化标识及动态更新管理，建设完成法律法规管理系统，实现以法律法规作为核心数据，系统自动化串联权责清单、监管清单、执法清单的

统一和衔接。

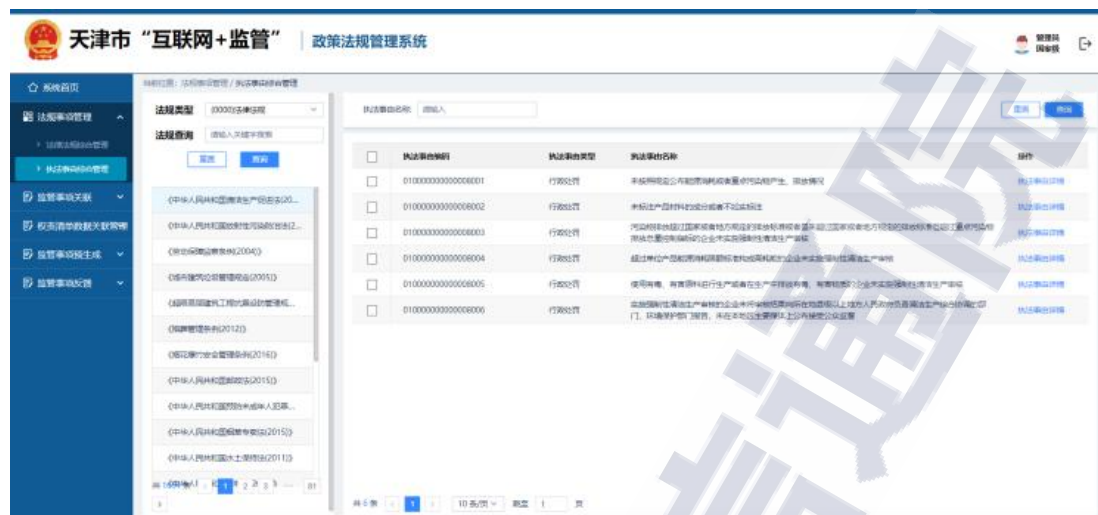


图 41 天津市“互联网+监管”政策法规管理系统

建设信用分级分类子系统。在大力推进本市行业信用分级分类监管子系统的基础上，天津市“互联网+监管”系统建设完成信用分级分类监管子系统，通过对国家推送的公共信用信息和本市行业信用分级分类评价信息的全面归集建立信用信息库，推进企业信用风险管理、信用约束、信用风险预测、信用信息共享，依托天津市“互联网+监管”系统信用分级分类子系统开展信用分级分类监管工作。



图 42 天津市“互联网+监管”信用分级分类管理系统

建设重点领域风险预警模型。在重点领域，结合天津市实际业务需求，依托天津市“互联网+监管”系统的枢纽作用，通过汇聚市场监管、公安、税务及互联网等数据，以场景牵引及大数据赋能实战在交通新业态、安全生产等领域开展示范应用，建设完成网约车监管、客运车辆监管、高危建筑工程企业等涉及 13 个领域 30 余个风险预警模型，推动“全民监管”、“全时监管”、“全域监管”的应用体系，通过天津市“互联网+监管”系统、监管移动 APP 等多种终端实现线上和线下融合、标准化和个性化共进的应用实战目标。

3. 实施成效

风险预警模型提高监管智能化水平。依托天津市“互联网+监管”系统中的“非法营运车辆”风险预警模型，结合共享信息和移动“互联网+监管”APP 查询车辆运营全部信息，包括订单编号、载客时间、驾驶里程、订单金额、订单完成时间等，精准打击非法运营网约车。有效支撑基层执法工作，创新监管理念和手段，提高了非法营运网约车监管的针对性、精准性和有效性。通过对网约车行业的慧治举措，全市网约车合规率不断提升，交通运输部对全国 36 个中心城市订单合规率排名显示，天津排名已从 2021 年 8 月的第 25 名跃升至 2022 年 5 月的第 15 名，订单合规增长率全国第一。



图 43 天津市“互联网+监管”移动端非法营运车辆监管首页

依托“危化品运输”风险预警模型，自 2021 年下半年以来共分析出疑似非法营运危化品运输车辆 307 辆，已全部推送至公安、交委、应急等基层执法部门。自 2021 年下半年以来，共计对 38 辆疑似危化品车辆进行了行政处罚，较上期降低 46.48%。通过拉通跨区域、跨部门的多项数据链路，利用国家层面的数据支撑，完成 25 辆运跨省市重点车辆分析，实现了京津冀地区协同联动合力监管。

信用分级分类管理助力优化营商环境。天津市“互联网+监管”系统共接收国家信用分级分类数据 86.9 万条，完成了业务监管部门、社会信用建设牵头部门、“互联网+监管”系统建设部门的信用信息互联共享，为全市各行业监管部门提供分级分类监管应用支撑。在重点领域开展与天津市交通运输委、天津市发展改革委、天津市公安局、

天津市消防救援总队等4个部门公路建设、水运工程建设、道路运输、机动车维修、出租车驾驶员、保安服务业、大型商业综合体、重点用能单位等8个行业信用评价结果数据对接、整理入库，探索开展的守信激励、失信惩戒措施有将近60多项。

4. 经验总结

坚持数据牵引提升监管效能。按照国家“互联网+监管”系统相关数据标准建设监管数据中心，形成各类监管数据库，并建立数据动态更新机制，按照“应汇尽汇”的原则，依托国家及天津市数据共享交换平台，积极归集、有序共享政务、公安、执法、互联网等四方面数据，实现跨层级、跨区域、跨部门的协同和数据共享，发挥协同监管、智慧监管、精准监管的作用。

提高监管事项标准化水平。天津市“互联网+监管”系统通过全面梳理本市监管事项清单，对现存监管事项中法律依据不全、不准及更新不及时的问题，依托编码化的法律法规数据库，与监管事项清单、权责清单进行自动化关联，逐步完成“互联网+监管”系统目录查漏补缺工作。通过数据赋能，使标准化的监管事项成为明确的、有据可查的数字化监管事项，有效避免“监管真空”，解决监管“缺位”问题，提高监管的规范化、精准化水平，提升政府监管效能。

完善跨省协同联合监管机制。依托与国家“互联网+监管”系统联动机制，支撑地方解决省际运输监管中异地执法等问题，由天津市作为任务的发起方，确定抄告抄送、协查协办具体业务，强化任务流转跟踪功能，在联合任务的结果跟踪基础上，追加任务的发起、分发、

处理、反馈的全流程跟踪机制，提供实时有效的任务状态信息。通过“互联网+监管”平台实现跨省抄告抄送，实现跨省协同监管，充分体现协同化政府模式，全面降低对监管对象的重复性检查频度。



三、社会管理类

（一）淄博市博山区“智防山洪”信息化预报预警建设

报送单位：淄博市博山区水利局

1. 案例背景

博山区地处鲁中山区，淄博向斜盆地南缘，位于淄博市东南部，全区总面积 698 平方千米。区内东、南、西三面环山，地貌类型由南往北可分为中山、低山、台地、丘陵四大类型。博山区属于暖温带季风区域大陆性气候，年平均降雨量 707.0mm，属山洪灾害易发区，由于地势落差较大，短时间内很容易形成洪峰，因山洪引起的泥石流、滑坡、崩塌、塌陷等地质灾害时有发生。山洪灾害不仅对基础设施造成毁灭性破坏，而且对人民群众的生命财产安全构成极大的威胁，已成为当前防灾减灾中的突出问题。通过建设山洪预警平台，全面提升区级预警信息的发布能力，将“智慧化”全面应用于“信息化”预警平台，为有效预防山洪灾害提供了重要技术支持，为山城人民撑起生命“安全屏障”。



图 44 博山区山洪灾害预报预警信息化数字管理平台

2. 主要内容

全面建成了“自动化”山洪灾害监测网络。全区在8个山洪灾害防治小流域中，共新建21处自动雨量站、4处自动水位（雨量）站，23处自动水位站，144处简易雨量站，219处简易水位站，27处视频监控站，5处图像监控站，10套镇级会商系统，共享气象、水文部门11个已建的自动监测站，组成雨水情监测站网，平均雨量站网密度为 $11\text{km}^2/\text{站}$ ，水位站网密度为 $22\text{km}^2/\text{站}$ ；全面建成了山洪灾害防治区的监测网络，实现了对暴雨、山洪的实时准确监测，初步解决了山洪灾害防御缺乏监测手段和预警预报设施的问题。



图 45 博山区山洪灾害预警视频监控站、预警广播站、自动水位站

全面开展了“智慧化”防御山洪灾害调查评价工作。在10个镇办、214个山洪灾害影响村开展了山洪灾害调查和自然灾害普查工作，评价了防治区重点沿河村落的防洪现状，划定了山洪灾害危险区，明确转移路线和临时避险点，利用“智慧化”手段科学合理地确定了预警指标和转移值。

全面建成了“信息化”基层预报预警系统。采取“因地制宜、土

洋结合、互为补充”的原则，在山洪灾害防治镇、村配备了196处“信息化”山洪预警广播，220套应急手摇报警器，230套应急铜锣、哨等报警设备，初步实现了信息化、多途径、及时有效发布预报预警信息，解决了预报预警信息发布“最后一公里”问题。

全面建成了“网络化”基层监测预警平台。建设了区、镇、村三级山洪灾害监测预警平台，开发手机“山洪灾害防御客户端APP”，将雨情、水情、工情、气象、预案、卫星云图等信息有效集成“一张图”，雨水情等基础信息实时入库，并共享水文监测站点和气象监测站点信息，实现了自动监测、实时监视、动态分析、统计查询、在线预警等功能“一机查询”，有效提升了我区暴雨山洪的监测预报预警能力，提高了预报预警信息发布的时效性、针对性、准确性，大大减少了人员转移的难度和成本。



图 46 博山区山洪灾害预报预警信息化数字管理平台“手机APP”

实现自动监测站点“覆盖化”。通过水雨情监测网络和视频监控系统的建设，全面建立了覆盖全区的水雨情监测网络，实现了对暴雨、

洪水的实时监测，实现了对全区 18 座水库、17 条河道的在线监测。

实现区级预警“自动化”。通过移动专线、数据库信息、智能手机客户端等技术，实现水雨情等基础信息的实时入库、自动分析、动态监控、自动发布等功能，实现了山洪监测、预报、预警“一机掌控”。

实现指挥调度“科学化”。通过在全区规模以上水库、重要河道控制断面安装了信息化视频监控系统，综合天气预报、国土、水库和水文管理等部门的信息资源，自动生成翔实准确的基础资料，全面提升了指挥决策的准确性、时效性、科学性。

实现群测群防工作“智慧化”。一是严格落实群测群防制度体系。建立以行政首长负责的各级责任制，责任落实到人，加强统一组织领导。特别是加强了各镇、村、组、户责任制的建立。形成了既能统一组织行动又能独立自成应急系统的群测群防组织体系。二是有效开展山洪灾害防御演练。2017 年以来，组织完成省级山洪灾害防治工作现场会 2 次、市级水旱灾害防御演练现场会 3 次、区级山洪灾害防御实兵演练现场会 2 次，指导各镇办开展山洪灾害防御演练 20 余次，通过山洪灾害防御应急演练有效地提高了基层指挥员的现场指挥能力和镇村群众防御山洪的自救能力。三是有序组织安全转移。收到山洪预警信息后，及时组织受威胁区域的群众按照“预案”要求，将人员转移到安全位置，可以镇或村组为单元灵活指挥，更可以家庭或个人采取主动躲避措施，使灾害损失降低到最低限度，实现群测群防工作“智慧化”。



图 47 博山区山洪灾害预报预警信息化数字管理平台、抢险队转移群众

3. 实施成效

从近几年山洪灾害防御工作实际来看，全面建设的山洪灾害监测预报预警系统和群测群防体系实现了“预报准确、预警及时、转移迅速、避险有效”的目标，发挥了很好的防灾减灾效益。据统计，自 2012 年建成山洪灾害防御预报预警平台以来，累计发布转移预警短信 10 万余条，启动预警广播 2000 余次，转移人员 3000 人次，避免人员伤亡数 500 人次。近年因山洪灾害造成的人员伤亡人数呈明显下降趋势，由于及时准确预报预警，为群众转移争取了宝贵“黄金时间”，有效地保护了人民群众生命财产安全。

2019 年 8 月 11 日，博山区博山镇上结老峪村发生山洪灾害，受第 9 号台风“利奇马”的影响，8 月 10 日 9 时—14 日 8 时，淄博市博山区出现强降雨天气，呈现出时间短、降水量大且密集的特征。此次降雨过程，淄博市平均降雨量 358.4 毫米，为全省降雨量最大市。其中博山区平均降雨量 351.1 毫米，短时降雨量百年一遇。8 月 11 日

早上6时，博山区博山镇上结老峪村山洪雨量预警，三小时降雨量超过70毫米，预警级别为“立即转移”，村级预警员接到预警信息，立即向村主任和镇上领导汇报险情，村主任根据“预警指示”，要求村级预警员立即通过“山洪预警广播、手摇报警器、铜锣、口哨”等山洪预警设备通知山洪灾害易发区域内群众转移。组织“两委”人员按照村级山洪灾害防御预案要求对村内山洪灾害易发区域内人员进行转移，同时安排专人时刻观察山洪易发区内的险情动向。8月11日上午8时，雨量持续增加，上结老峪村村内山洪灾害易发区内部分山体出现松动现象，8时10分流域内河道洪水暴涨，山洪灾害易发区上游山体冲下大量泥沙和折断的树木杂草，部分山体出现滑坡险情。同时，洪水暴涨漫过河堤侵入村内。

由于险情发生第一时间区级山洪灾害预警平台准确预报预警，镇、村防指指挥员第一时间赶到现场指挥，提前转移山洪灾害易发区内群众，镇村预警员第一时间利用预警设备及时发布预警信息，组织群众迅速转移，未造成人员伤亡情况。此次灾害共造成博山镇上结老峪村5处房屋倒塌，92户村民房屋进水，数百亩农田受淹，转移村民55户。对于这次灾害性天气过程，博山区山洪灾害预报预警平台发挥重要作用，由于及时发布预报预警信息，为各级防指做好防御准备工作和人员转移争取了宝贵时间，切实保障了人民群众生命财产安全。

4. 经验总结

博山区博山镇上结老峪村发生的山洪灾害，呈现出降雨时间短、降水量大、降雨点密集的特征。山洪灾害预报预警系统发挥了重要作

用，立下了“汗马功劳”。一是利用全覆盖的自动监测站点实现了对暴雨、洪水的实时监测。实现了对全区规模以上水库、河道的实时在线监测，为全区各级防指提供数据支持。二是利用全覆盖的自动监测站点实现了山洪监测“一张图”。整合全区雨量、水位、视频监控等设备实现平台预警自动化，实现水雨情等基础信息的实时入库、自动分析、动态监控、自动发布等功能，实现了山洪监测、预报、预警“一机掌控”。三是利用全覆盖的自动监测站点实现了科学化指挥调度。通过安装的信息化视频监控系统，整合了气象、地质灾害、水利和水文管理等部门的信息资源，及时生成翔实准确的数据资料，有效提升了指挥决策的准确性、时效性、科学性。四是利用全覆盖的自动监测站点实现了智慧化群测群防。区、镇、村三级按年度要求及时编制修订完善各级防御预案28个，落实274名山洪灾害防御的责任人，按要求完成各级责任人培训10余次，按预案要求完成具体措施和实施步骤培训。在全区山洪灾害危险区醒目位置设立警示牌、转移路线指示、特征水位标识等。同时设立宣传栏、张贴挂图、发放卡片，将危险区、安全区和临时转移路线、地点、转移责任人及联系电话、预警信号、逃生自救常识等及时传授给广大干部群众，让居住在灾害易发区的群众掌握防灾、避灾基本知识，做到家喻户晓。收到山洪预警信息后，及时组织受威胁区域的群众按照“预案”要求组织人员转移，转移路线应避开跨河、跨溪或易滑地带。遇特殊情况，通讯、交通、电力中断，人们要有较强的自我避灾意识，不等不靠，准确判断，主动逃生。可以镇或村组为单元灵活指挥，更可以家庭或个人采取主动

躲避措施，使灾害损失降低到最低限度。



（二）日照市打造智慧城管助力精致城市管理

报送单位：日照市城市管理局

1. 案例背景

2021年，中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于推动城乡建设绿色发展的意见》指出建立完善智慧城市建设标准和政策法规，加快推进信息技术与城市建设技术、业务、数据融合。《国民经济和社会发展的第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》提出，加快建设数字经济、数字社会、数字政府，以数字化转型整体驱动生产方式、生活方式和治理方式变革。根据山东省新型智慧城市建设工作部署要求，日照市城市管理局以建设城市运管服平台，推进城市管理“一网通管”为契机，深入贯彻落实数字强省战略和数字日照建设各项任务，全力推进智慧城管建设，推动云计算、物联网、大数据、人工智能等信息技术与城市管理深度融合，搭建日照市智慧化城市管理平台，构建“上下贯通、左右衔接、协同联动、高度集成”的智慧城市管理服务体系，助力日照市精致城市管理工作。

2. 主要内容

自2019年起，日照市城管局以物联网、大数据、人工智能、5G移动通信等前沿技术为支撑，整合汇聚共享相关数据资源，充分利用信息化技术搭建“1+N”模式的日照市智慧化城市管理平台，即“城市管理一张图”（数据中枢）+N个行业监管子系统，平台串联市、区、街三级城管平台，并联共享公安、行政审批等部门行业数据，实现感知、分析、指挥、服务、督察五位一体。该平台已搭载18个子

系统，分别为数字城管、日照微城管、城市防汛指挥、建筑垃圾管理、路灯监管、供水监管、综合执法监管、视频智能分析、城镇治理一体化、批后监管、智慧环卫、智慧园林、智慧排水、燃气监管、热力监管、道桥监管、户外广告（诚信管理）、公用事业综合服务等子系统。



图 48 日照市智慧化城市管理平台

一是摸清城市管理“家底”、强化感知，夯实智慧城市管理基础。全面摸清城市管理基础数据资源。自 2016 年来，日照市城管局多次在主城区开展城市管理基础数据普查工作，对市政、园林、市容、环卫、亮化等行业共 100 万多城市部件设施进行统一标识编码，明确具体位置、主管部门、权属单位、规格型号等基础属性，搭建了城市管理数据资源库，为织密城市管理感知网络做好了基础。搭载物联感知设备，实现城市运行数据实时感知。通过对井盖、水气暖管道、渣土运输车辆、环卫车辆、路灯等设施安装智能感知设备，着力构建城市运行监测体系。目前市已安装或对接各类前端感知设备 1 万余处。例如，已自建与共享常用视频监控 1000 余路，在 443 辆渣土车、332

辆环卫车安装车载智能设备，给 324 名环卫人员配备智能工牌，试点安装 3900 余套智能井盖设备，排水行业已安装 3 个河道断面实时水质监测设备、4 个智能截流堰监测设备、7 个排水管网流量计。整合各类数据资源，完善城市管理一张图。整合大数据分析优势，将主城区已普查的各类基础设施、各类智能感知设备、城市管理案件信息全部纳入“城市管理一张图”，带动监管过程和监管行为全量数字化，对高发区域和热点事件进行追溯和预测预警，实现了一张地图对城市运行管理态势的直观、可视化展示。

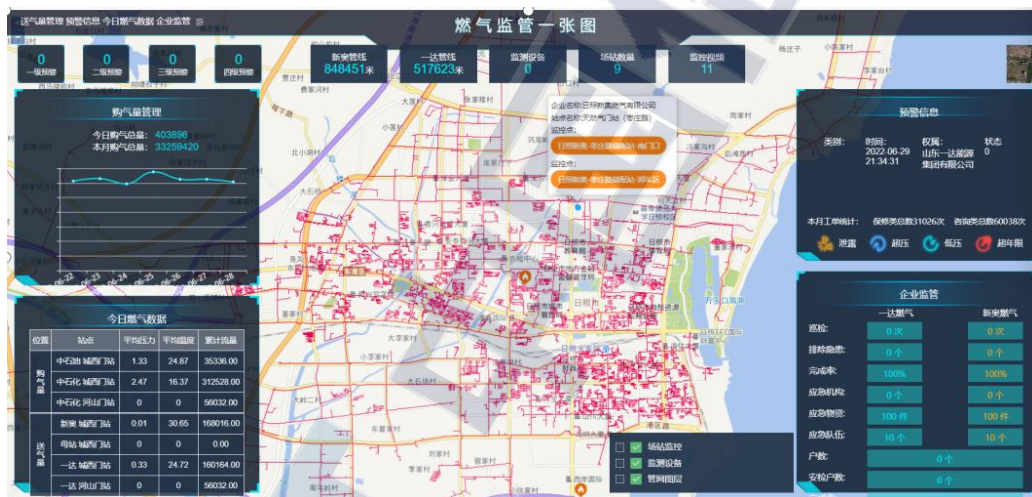


图 49 日照市燃气监管一张图

二是优化智慧平台运行、强化分析，推动城市管理精细扁平。统筹推进平台运行建设，推动建设成果共享。在原有数字化城管系统基础上，进一步整合各区县分散的城市管理信息资源，建设全市统一的智慧化城市管理平台，向上联通国家平台、省级平台，向下一体化贯通区（功能区）县、街道。同时市级平台搭建 18 个行业监管子系统均对区县城市管理部门开放，做到市、区（县）共同建设、共同应用，真正实现城市管理共建共享，减少重复投资。优化运转流程，提高城

市管理效率。依托人工与智能手段，市城管局重新优化平台运转流程，继续完善“一级监督、一级指挥”的运转模式。例如，市级建立115人的城市管理信息采集队伍负责问题上报工作，且范围覆盖全市7个区县、11个街道，案件上报后由18名市级平台坐席人员统一标准立案审核，并借助平台智能算法自动派遣至各市直、区县部门、企业进行处置，同时各级单位已处置的问题由巡查人员再次进行核查，确保问题“真处置、处置好”。**强化数据分析，加强平台考核保障。**利用平台汇聚全市燃气场点、供热站点、环卫与渣土作业车辆、垃圾处理厂、数字化城管案件等城市运行数据，结合市民热线反馈的各类城市管理问题，利用数据挖掘进行数据分析，为城市管理决策提供科学依据。同步建立平台考核机制，出台《日照市智慧化城市管理平台考核办法》，每月对各区县、街道、各级城市管理部门案件处置情况打分考核，利用智慧化手段充分调动各级部门参与城市管理的积极性，保障平台稳定有序运行。

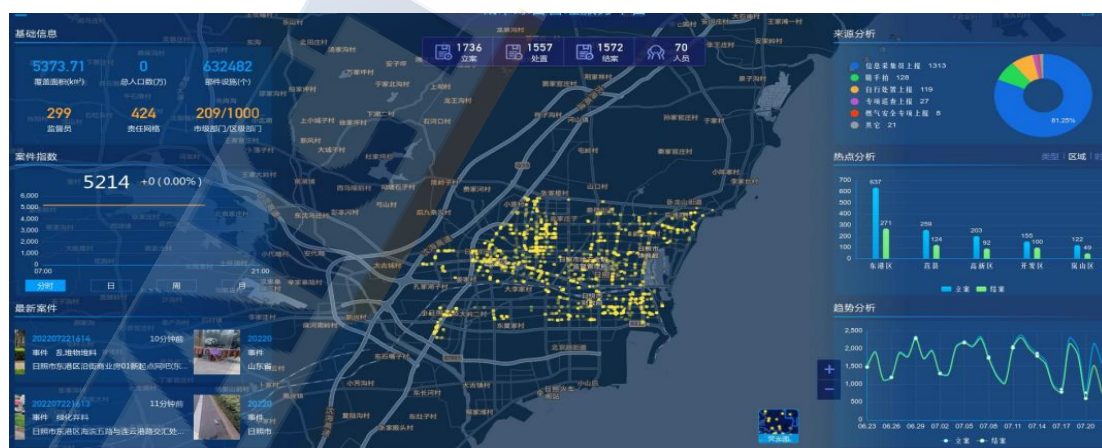


图 50 日照市智慧化城市管理平台每日案件分析情况

三是搭建城市管理场景、服务应用，打造行业监管新模式。为打

造行业监管新模式，日照市城管局在进一步完善各行业应用子系统的基础上，充分利用已有的物联感知设备、视频监控等前端信息资源，联合生态环境、交警、大数据等部门建设了“无人机航拍”、“扬尘污染联合防治”、“视频智能抓拍”、“渣土车违规联合管理”、“沿街商户信用管理”等多个智慧化场景应用，发挥智慧手段在服务城市管理中的作用。

无人机航拍应用。市城管局联合公安部门充分利用公安及自有无人机对各建筑工地、闲置土地、各类工地围挡进行航拍，重点发现裸露土地未覆盖，围挡内脏乱差、垃圾堆积等问题，并将发现的问题全部通过平台派遣至各部门开展整治工作。

扬尘污染防治应用。由市城管局与生态环境、大数据局等部门单位开展数据共享合作，依托“城市大脑”共同搭建“扬尘污染防治”应用场景，在全市200余辆出租车上搭载PM10、PM2.5空气质量监测设备，实时监测分析PM10、PM2.5数据超标道路，由“城市大脑”精准生成工单，并将工单派送至城市管理智慧平台，由平台调度环卫部门的洒水车开展作业，减少道路空气扬尘，保障城市空气质量。

视频智能抓拍应用。市城管局选取196路门前三包区域视频监控，借助视频分析技术，对店外经营、店外摆放杂物等问题自动识别并立案抓拍，所有问题上传至智慧平台进行办理。同时采用机器学习算法，对平台90%案件自动派遣至各处置单位，减少人力参与，目前派遣准确率达到70%以上。同步利用“城市大脑”提供的其他人工智能算法与共享视频监控，对垂钓、道路积水、垃圾桶满溢等其他类问题进行专项识别，扩大人工智能算法在城市管理中的应用。



图 51 日照市智慧化管理平台视频事件智能分析系统

3. 实施成效

社会效益方面，支撑日照市新型智慧城市工作开展，构建了日照市智慧化城市管理体系，推动了城市管理“一网通管”工作落地落实，建立了智慧化城市管理考核模式，健全了日照市城市管理常态长效机制，创建城市管理“日照模式”，提升了日照市精致城市管理水平，提高了人民群众幸福感、获得感、安全感。

应用和推广方面，一是协同管理提升城市管理水平。自 2019 年以来，平台共接收各类城市管理案件 100 万余件，各级各部门、行业企业全方位联动，有力地减少了各类城市管理问题，平台处置率均达到了 99% 以上。其中，自 2021 年 6 月，城市管理信息采集队伍成立以来，共上报 354332 件，立案处置 352080 件。二是激发市民参与城市管理的主动性。将过往纯粹依靠政府职能部门被动式管理的传统模式，创新为“全民管理”模式，让市民从旁观者转变为城市的管理者、

监督者和维护者，依靠群众的力量监督城市管理问题处置的质量与效率。市民已累计注册3万余人，每月活跃用户500余人，累计接收市民反馈案件321156件，处置率达到99%，累计发放红包奖励45余万元。三是智慧场景效果显著。其中2021年以来，平台通过视频智能抓拍已立案处置4715件。“扬尘污染防治”应用场景已调度洒水车辆洒水500余次。无人机航拍活动发现各类问题100余处。联合整治违规渣土车50余次。门前三包店外经营、店外摆放杂物现象明显减少。四是2021年日照市智慧化城市管理平台先后入选山东省优政领域优秀案例，荣获中国第一届新型智慧城市创新应用大赛三等奖、2021年度省大数据创新应用典型场景等荣誉称号，2022年入选山东省新型智慧城市优秀案例。



图 52 日照微城管

4. 经验总结

模式创新。一是打造协同治理的智慧场景应用。充分利用已有的物联感知设备、视频监控等前端信息资源，联合环保、交警、大数据

等部门搭建场景应用，实现数据打通、业务联通、资源互通。二是创新智慧化城市管理考核模式。坚持“1+N”模式的智慧化考核体系。1即城市管理长效机制考核，采用城市管理智慧平台系统测评方式，保持日常城市管理综合考核相对稳定；N即专项整治提升任务考核，可以根据城市管理需要每年进行调整，覆盖城市管理多个行业。

技术创新。人工智能算法提高平台办理效率。一是选取196路门前三包区域视频监控，借助视频分析技术，对店外经营、店外摆放杂物等问题自动识别并立案抓拍，所有问题上传至智慧平台进行办理。二是采用机器学习算法，对平台90%案件自动派遣至各处置单位，减少人力参与，派遣准确率达到70%以上。三是针对街道公共区域利用无人机开展考核，在多个点位采集多组全景，每点位拍摄34张照片并渲染、脱敏、上载至城管大数据平台，可720度无死角查看点位情况。后端通过AI智能辅助识别全景中存在的各类问题，并根据评分规则对发现的问题进行标记，标记的问题自动转为问题影像进入闭环管理流程，并自动形成扣分和数据统计。



图 53 浮来山街道数字孪生平台

运营创新。线下机制保障平台稳定运行。一是建立 115 人的城市管理信息采集队伍，采集范围覆盖全市 7 个区县，11 个街道。二是配备 18 名平台坐席人员，对上报的各类问题，第一时间立案审核，借助人工智能算法自动派遣至各级部门进行处置。三是建立月度考核与平台处置通报制度。每月不定期对信息采集队伍进行抽查漏报考核，督导信息采集工作高效开展。按照平台考核办法，每月对各级各部门日常处置数据进行打分通报。**多渠道汇聚问题，扩大平台城市管理覆盖面。**除城市管理信息采集队伍稳定上报城市管理问题外，平台还有多种问题来源渠道。一是研发日照微城管—市民随手拍小程序，市民只需通过微信公众号即可上报城市管理问题，问题将自动上传至智慧平台进行办理。二是对接市大数据局开发的“日照通 APP”、市生态环境局开发的“微环保”、市公安局开发的“微警务”，以上单位接收到城市管理类案件后，都将推送至智慧平台办结处置。三是借助全市共享视频监控，采用人工智能抓拍方式，每日抓拍城市管理问题，并上报至智慧平台进行办理。

（三）无锡市自然资源规划一体化平台

报送单位：无锡市自然资源和规划局、浙江万维空间信息技术有限公司

1. 案例背景

无锡市自然资源和规划局根据部、省、市信息化建设相关要求，围绕高水平建成自然资源规划“全业务、大融合”信息化运行体系的目标，以业务应用为驱动，融合原国土资源、城乡规划、林业信息化成果，建成“一张图、一个平台、五大应用系统”，构建“五全五大”行政管理体系，全面推进无锡局数字化转型，统筹推进自然资源规划、行政执法、政务服务、监管决策等各领域应用系统集约建设、协同联动，全面提升自然资源能力。

无锡市自然资源和规划局作为建设方和管理方，于2019年启动项目建设。为全力推进项目建设，无锡市自然资源和规划局建立三级管理制度，成立工作领导小组，进行项目组织管理，理顺工作机制，建立项目工作例会制度、系统需求提出机制、业务事项确定工作机制、问题反馈机制、联席会议制度、联络员工作机制、督查考核机制等制度。

浙江万维空间信息技术有限公司作为承建单位，充分运用云计算、物联网、大数据和人工智能等新一代信息技术，厘清业务和技术两大方面需求，建设自然资源规划“一张网”、“一张图”、“一平台”基础框架和“全业务、大融合”、“全覆盖、大联动”、“全系统、大提效”、“全方位、大集成”、“全网络、大数据”的信息化运行

体系。平台于2020年正式上线运行。

2. 主要内容

建立“全网络、大数据”的自然资源规划“一张图”大数据体系。按照“不重不漏、一数之源”原则，全面梳理分析规划、土地、地质、矿产、林业等各类数据，编制数据资源目录，制定统一规范的数据标准，形成“全覆盖、全业务、全时空”自然资源规划核心数据库。

建立自然资源规划“一张图”平台（国土空间基础信息平台）。搭建自然资源规划“一张图”平台，实现自然资源规划统一底图、底线和底板的管理使用。提供多源数据汇聚、服务共享、智能分析等工具，为行政审批、监测监管、决策分析等工作提供空间数据和信息技术保障，加快建立“用数据说话、用数据决策、用数据管理、用数据创新”的管理新机制。

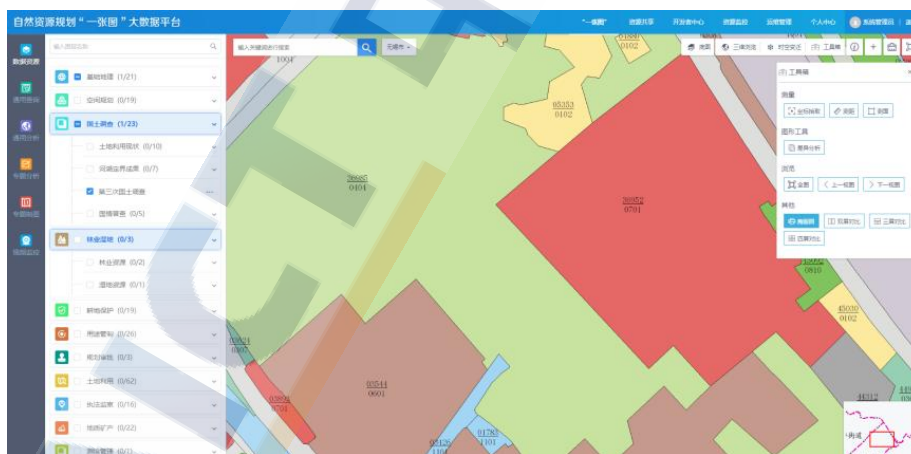


图 54 无锡市自然资源规划“一张图”大数据平台

建立“全业务、大融合”的自然资源规划行政审批体系。构建涵盖规划、土地、林业、风景名胜、测绘管理、地质矿产等流程的自然资源规划行政审批系统。以项目为主线，创新“锡地码”，自动串联

建设项目选址预审、用地报批、土地供应与用地许可、规划方案审查等相对独立的审批流程，形成审批指标联控、业务联办、监管联动、验收联合的全生命周期管理的审批大流程。

建立“全覆盖、大联动”的自然资源规划行政执法体系。新建移动执法监察系统，升级完善卫片核查、执法监察管理、信访管理、慧眼守土等应用系统，实现“天上看、地上查、网上管、群众报、视频探”动态监管模式。形成空天地网一体化、山水林田湖草全覆盖的大执法体系。汇聚 751 路摄像头，新增移动执法终端，实现环节信息共享，有效强化违法用地发现、查处、整改等全过程进度跟踪管理。

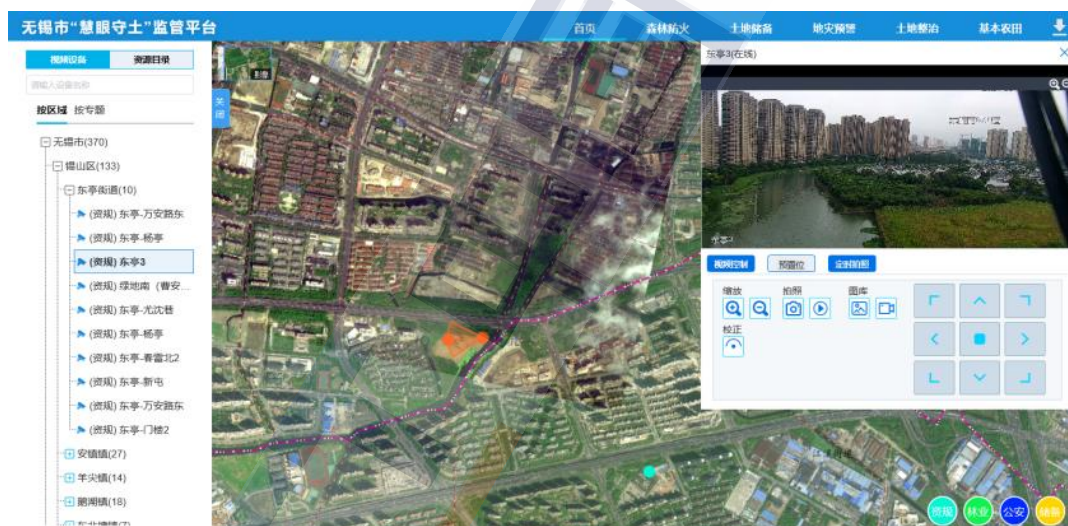


图 55 无锡市“慧眼守土”实时监测监管平台

建立“全方位、大集成”的“互联网+”高效服务体系。构筑一体化政务服务体系，通过“一号、一窗、一网”、“一网、一门、一次”等服务模式，整合完善面向社会公众和面向委办局的共享服务，满足政府和群众不同服务需求。打造政策文件库，实现分级分类、动态更新，满足政策信息数字化发布的要求。利用基于 CA 认证的单点

登录集成和 XML 文件形式传输等方式完成与江苏政务服务网、市工改系统、微信平台、无锡市自然资源和规划局门户网站等平台的对接。

建立自然资源规划监管决策系统。搭建“1+N”自然资源规划监管决策应用体系，即1个“自然资源规划态势分析决策系统”，N个业务专项监管分析系统，涵盖国土空间规划、用途管制、开发利用、耕地保护、生态修复等一批重要监管应用，促进自然资源监管决策科学化、精细化。



图 56 无锡市自然资源规划监管决策系统

建立“全系统、大提效”的自然资源规划督查考核体系。健全督查考核机制，有效利用互联网新型督查模式，保障行政权力规范透明运行。打造“重点项目监管”模块，通过亮“红、黄、绿”灯的方式掌控项目症结和保障进度。实施廉政风险点防控，做到审批运行全程留痕、违规操作预警拦截等。

3. 实施成效

无锡自然资源规划一体化平台自上线以来实施成效显著。行政效能整体提速。以“锡地码”为链，打通全业务流程，形成内部协同审

批机制。审批环节下降 25%，收件材料减少 35%，行政审批效能提升。**审批服务更加便捷。**内部审批层面做到有效支撑“多审合一、多证合一”，承接用地审批权改革、征收制度改革和“拿地即开工”等一系列改革落地工作。社会公众层面做到“多让数据网上走，少让群众路上跑”。**管理手段更加精细。**以“锡地码”串联自然资源规划业务全周期，实现“一码审批、一码监管、一码查询、一码共享”机制，形成“一码智办”的精细化管理模式。**监管体系更加完善。**实行网上审批，审批业务全程上网留痕、全链条追溯溯源，发现违规操作自动预警拦截，防范廉政风险，压减权力寻租空间。**政府履职效率提升。**搭建“一张图、一个平台、五大应用系统”，构筑“五全五大”行政管理体系，推动自然资源规划信息化高质量发展，促进政府决策水平科学化，打造拥有无锡特色的数字自然资源。

4. 经验总结

无锡自然资源规划一体化平台的建设充分结合无锡实际情况，进行了有益的探索与创新。**构建“全业务、大融合”自然资源规划行政审批大流程。**统一业务标准、信息平台、管理体系，建成“全链条”业务流转体系和全生命周期管理体系。**创新“锡地码”，实现自然资源规划“码上智办”。**以“锡地码”贯穿地块基本信息、关键指标、审批过程及结果信息等的全生命周期，实现自然资源全领域“码上智办”。**创新一批自然资源规划决策应用，实现自然资源规划智慧化管理。**建成市政“一张图”、重大项目监管系统、存量资源盘活挖潜系统等应用系统，全面提升自然资源规划态势感知能力、综合监管能力

和形势预判能力。**集成运用多种技术，实现自然资源规划信息化技术体系升级。**例如项目中运用了 Docker 容器级虚拟化技术、OCR 光学字符识别技术、基于 Web 的在线智能制图技术等技术。

无锡自然资源规划一体化平台具有推广价值。**一是**通过信息化手段推动自然资源统一管理，通过信息系统的获取、系统监测、科学决策等支撑，实现统一调查、管制、修复、利用等工作的科学统筹、协同管理。**二是**使用前沿信息化技术提升系统决策能力，通过遥感、物联网感知、移动感知等技术，使得自然资源全要素感知更及时、精准，大数据分析、机器学习等技术，让系统决策能力得到质的提升。**三是**推进政府治理方式转变与创新，此次构建的“五全五大”行政管理体系，使得局内人员办事效率提高，为领导开展高水平决策提供辅助手段，增强政府管控治理能力，助推打造自然资源规划工作新格局。

（四）苏州工业园区“数园区·疫情防控一体化”信息平台

报送单位：苏州工业园区党政办（大数据管理局）

1. 案例背景

苏州工业园区疫情防控平台在园区数字政府“1+4+X”整体架构下，依托“云网”底层算力和安全保障体系，综合使用数字化手段“构建一张图、织密一张网、建设一张表、打造一平台”，四措并举打造“点、线、面”结合的联动工作体系，破解疫情重点人员判定不准、底数不清、管控不细等难题，建设面向疫情防控指挥部、企业、社区等三级服务的疫情防控一体化平台。

2. 主要内容

平台建设总体目标按照“统一、精准、高效”“实用、好用、易用”的原则，运用大数据、物联网、云计算、人工智能等技术手段，补齐园区在疫情防控信息化方面的短板，为园区疫情防控工作提供有力保障，促进园区社会治理水平。**疫情管控，闭环管理。**按照平战结合的原则，对本土、境外输入涉疫人员、密接次密接人员、高中低风险地区来（返）苏人员管理全覆盖，建立扁平化、点对点的管控快速通道。打通疾控、交通、街道社区等多部门的数据信息，实现从流调、核实、转运、隔离、居家健康监测全过程闭环管理。**数据透明，环环相扣。**涉疫人员的基本信息、管控信息、核酸记录等均应统一采集并登记到平台，按“最小够用”原则结合业务在各部门、各环节进行数据流转，保障每条数据从推送到接收、从核查到管控一目了然。打通

与“园区智能中枢”一体化大数据平台的数据通道，利用“大数据+网格化”的工作模式，实现基层工作人员在手机上的工单录入、数据回传等功能。打通多部门业务数据、联通市级防疫数据，建设一套园区疫情防控主题库及各类防疫专题库，实现数据准确、更新及时的园区疫情数据一本账，并持续运营。**固化规程，工作顺畅。**建立标准化业务规程，明确各部门、组织的工作职责及要求，通过平台流程衔接各部门、各角色之间的工作，保障疫情防控相关工作顺利推进。**科学调配，智能决策。**建立优化机制，对疫情防控工作中所发现的问题，及时提出并结合数据进行分析，找到关键原因并给予解决，持续完善规程、平台功能，打造高效的疫情防控体系，让工作组织、人员调配、决策安排更科学化、智能化。

成立园区疫情联防联控指挥部，统筹协调、指挥疫情防控和突发应急处置工作。疫情防控指挥部组建综合协调、流调溯源、核酸检测、隔离管控、应急转运、社会防控、社区防控、医疗救治、交通管控、物资保障、新闻宣传、监督检查、大数据管理、暖心关爱等14个应急处置工作专班，在应急状态下实现处置工作机制快速转换。在该工作机制下，大数据管理专班牵头开发建设疫情防控平台，服务于疫情防控指挥部、企业、社区等，构建及时发现、快速响应、有效处置的跨部门、跨层级疫情防控“一体化”协同工作平台。

按照园区数字政府“1+4+X”架构，以疫情防控“一体化”思路建设苏州园区“疫防控”一体化信息平台，平台以“1+1+1+N”为框架，即一套管理平台、一套数据库、一个指挥中心和N个管控场景，

建立上下贯通、准确高效的信息数据管理机制，着力形成数字化防控闭环管理体系。



图 57 苏州工业园区“疫防控”架构图

一套管理平台。以疫情管控为出发点，建立了流调溯源管理、社区核实管理、转运管理、隔离人员管理、隔离场所管理、入境人员管理、社区跟踪管理、重点人员管理、督查管理、外卖骑手管理、货运车辆及司机管理等多个业务子系统，为各专班各部门提供一套“一体化”管理跟踪平台。



图 58 苏州工业园区一体化跟踪管理流程图

一套鲜活疫情数据库。以业务需求为导向，按照统筹规划、急用

先行的原则，开展数据建库的总体规划与设计，建立“一人一档”的人员档案数据库，以涉疫人员为中心，将人员监测、管控数据统一汇集，再融合社区信息、人口信息、核酸信息等构建采集全面、数据准确、更新及时的全员涉疫人口专题库。根据业务场景分为重点人员、核酸检测、疫苗接种、隔离点、涉疫企业、货运交通、复工复产和重点场所八大类专题。



图 59 苏州工业园区数据归集治理情况

一个指挥中心。利用可视化技术融合 GIS、统计表格的方式展示疫情防控态势，从涉疫人员分析、货车司机管控、核酸数据比对等角度提供全过程、多维度的动态监测，为领导决策提供数据依据。



图 60 苏州工业园区疫情大数据可视化

N 个疫情防控场景。针对重点管控场景，建设运货车辆、司机管理系统，结合电子手环、电子通行证等物联感知技术，有效做到“外防输入”。利用核酸、抗原数据与产业人员数据相结合，通过智能分析，创新推出“外卖骑手证”，“园易行”等通信小程序，为行业人员安全“复工复产”提供高效安全的数字化通道。引入物联网和大数据技术，建设“小区雪亮技防”、“人脸识别防疫卡口”、“测温立柱”和“电子门磁”等工程，助力防疫管控。

3. 实施成效

经济效益方面，通过高效工作节省人力成本，精准防控避免不必要管控带来的经济损失，规范化防控、统一防控标准避免浪费等等，将疫情给城市经济带来的负面影响降到最低。

社会效益方面，一是“疫防控”平台实现全园区 120 多万人口，近 5 万家企业的疫情常态化管控，有效管控密接次密接人员 3 万多人，入境人员 1 万多人，外卖骑手 1 万多名。使用高峰时期平台在线人数

超过3万人，建立多部门多专班管理机制，构建了从“人力密集”到“人机互动”的疫情管理新模式，打造区级疫情防控的“数字防疫样板”。二是平台打破“表格抗疫”模式，自投产后已解散200人以上微信工作群近10个，有效节约人力近20%，涉疫风险人员发现到管控从8小时缩短到4小时，业务处理速度提高50%。三是通过社区数据、核酸数、场所码等动态数据反复去重比对，实现精准管理，基本做到了“人数清、人头清、位置清、状态清”。入园区人员扫码无接触登记，入园区货车报备、运输通行证办理等全程“零跑腿”网上办理，实现入园区车辆及人员“可预判、可管控、可追溯”全过程、无纸化、闭环式服务。通过平台的短信提醒功能，不但节省了随访人工成本，更有效增强了市民广泛参与抗疫的主动性和责任感。

4. 经验总结

平台建设以“底数清、过程明、处置快、服务优”为目标，紧紧围绕防控场景，通过数字化手段构建了指挥体系、业务管理体系和数据研判体系，形成联防联控、群防群治的大数据疫情防控模式，有效提升疫情监测预警和精细化、智能化管理能力。

搭建跨部门防控协同快速通道。建立扁平化、点对点的防控协查快速通道，打通卫健、交通等多部门防控信息孤岛，构建及时发现—快速响应—有效处置的跨部门、跨层级疫情防控闭环协查执行链条。**构建以人为核心的疫情防控档案。**实时汇集、整合形成居民完整疫情防控信息链，对接“智能中枢”数据中台系统，升级整合现有数据，打造权威、鲜活的主数据库，实现数据资源一池通融。**降低协查工作**

强度提升协查效率。采用“任务”模式打造防疫协同工作闭环，避免多部门对同一排查对象进行重复排查和漏查情况的发生，有效降低防控排查工作强度、提升工作效率，保障协查工作协同联动、快速高效推进。**建立区域统一的跨部门防控作业平台。**改变“表格抗疫”工作模式，为区域内参与联防联控的各部门提供“一站式”协同工作平台，支撑疫情防控相关部门数字化建设的业务连接、数据链接、消息连接；打造疫情防控平台运营枢纽，为应用提供有力支撑，强化业务协同与敏捷创新。

管理创新保障数字抗疫。在园区疫情防控指挥部统一指导下，成立大数据管理专班，专班迅速组织资源力量，按照平战结合的原则，全力开发及时有效的信息化工具，打通整合各局办防控数据资源，打造数据化的政务工作模式，持续向数据要效率，逐步打造联防联控、群防群治的大数据防控模式，提高政府治理现代化水平。**技术创新助力精准防控。**平台全面运用大数据技术全面筑牢数字化防控技术堤坝。持续建设11个业务管理功能，为各工作组提供数字化工具包括对密接人员、风险地区人员和入境人员的快速管理工具，对企业人员、出口货物、重点岗位人群的跟踪工具等，同时重点打造了智能化预警和智慧化风险识别算法，全面助力精准化疫情防控。**应用创新提升治理水平。**平台通过多种创新性应用助力防控，针对运货车辆、司机管理构建电子手环、电子通行证等物联感知设备；针对外卖小哥构建骑手通行证，实现每日核酸与轨迹跟踪；建设“小区雪亮技防”、“人脸识别防疫卡口”、“测温立柱”和电子门磁等工程，全面应用数字化

手段提升疫情防控水平。



（五）淄博市博山区创新打造“1+N打包式”社会救助服务模式

报送单位：博山区山头街道办事处

1. 案例背景

社会救助事关困难群众基本生活和衣食冷暖，作为一种保障社会成员生存权利、维护社会和谐稳定的社会保障形式，关系民生、连着民心，具有重大现实意义。党的十九大提出统筹完善城乡社会救助体系，完善最低生活保障制度；党的十九届四中全会要求统筹完善社会救助制度，注重加强普惠性、基础性、兜底性民生建设，保障群众基本生活，这为新时代改革完善社会救助制度指明了方向。

2. 主要内容

山头街道共有各类特殊困难群众2344人，社会救助工作存在的难点和堵点问题主要集中在救助政策碎片化、救助数据共享难、社会救助网衔接不紧密等。

针对以上难点、堵点问题，山头街道认真贯彻落实市、区有关部门社会救助工作相关会议、文件精神，以保障城乡困难群众基本生活为重点，坚持“兜底线、救急难、可持续”的原则，用好用活街居工作网络与数字平台网络两大平台，创新打造推行“1+N”打包式社会救助服务新模式。这种新模式的打造是深入推进农村低保制度与脱贫攻坚政策有效衔接的必然选择，是进一步健全完善城乡社会救助体系的必由之路，是切实发挥社会救助兜底保障作用的必然要求，为更好开展救助工作提供服务支持，实现城乡困难群体救助全覆盖，不断提

升全区乃至全市社会救助工作的整体水平，增强困难群众的幸福感、获得感和安全感。

培养“全能型”人才，做到“1”次申请，研判办理“N”项救助。2021年，按照区委、区政府统筹完善社会救助体系建设的工作要求，专门设立山头街道社会救助“一门受理、协同办理”综合服务平台，设置业务办理窗口3个、配备专职工作人员3名。按照“兜底线、救急难、可持续”的原则，进一步健全社会救助工作机制。对特别急、特别难的事项，开辟社会救助“绿色通道”，申请材料可“容缺后补”，通过“联审联办”，大大压缩审批时限，保障特别困难的群众“求助有门、受助及时”。加强社会救助工作人员的业务能力培训，对涉及全区17个部门的10大类47个救助事项开展社会救助工作人员专项培训，培养“1+N全能型”救助人才，做到政策全通、流程全懂、操作全会。实现群众提出“1”次申请，社会救助工作人员研判办理符合的“N”项救助，保证群众“政策全享受、救助不遗漏”。严格执行首问责任制度、一次告知制度、社会救助诉求事项办理制度以及工作人员管理规范。

应用“数字化”平台，做到“1”个平台，互通转办“N”个部门。依托“社会救助数字平台”数据共享、系统互通的优势，对10个部门的24个救助事项进行“一门受理”，并将救助申请分办至有关职能部门，实现“1”个平台受理“N”项救助。提高救助事项精准度，让困难群众“就近一扇门、办好救助事”。

建立“呼叫式”服务，做到“1”名协理员，跟踪关注“N”个

救助对象。加强村（居）社会救助服务站点建设，在28个村（社区）分别配备1-2名社会救助协理员，并进行统一培训。社会救助协理员负责社会救助政策宣传、业务咨询、主动发现困难群众、救助申请帮办代办等工作，有效解决服务群众“最后一公里”问题。同时，按照半小时路程为服务半径，选取5个城市社区作为社会救助服务点，通过党员、社会救助协理员、网格员等主动发现救助对象，对救助事项帮办代办，织密织牢社会救助服务网，打造联动互通的救助堡垒。救助事项办理完毕后，社会救助协理员定期对辖区内低保、特困、残疾等救助对象开展入户走访，发放本辖区“协理员联系卡”，随时接听困难群众救助电话，实现“1”个协理员跟踪关注“N”个救助对象。

3. 实施成效

博山区山头街道“一门受理、协同办理”综合服务平台，通过强化工作网络建设、提升经办服务水平、发挥数字平台优势，创新开展的“1+N打包式”社会救助服务模式，确保困难群众求助有门、受助及时、精准施救。

夯实了社会救助基层服务工作。打造“1+N”打包式社会救助服务模式是社会救助服务“应保尽保、应养尽养、应助尽助、应享尽享”工作目标的具体实践，能够就近、及时解决困难群众反映的难点、堵点问题，迎合了困难群众的现实需求，维护困难群众的切身利益，极大地方便了困难群众办理社会救助事项，提升基层社会救助服务能力。

提升了社会救助服务效率。办事效率直接关系到困难群众的服务体验，通过“全能型”人才的培养、“数字化”平台的应用、“呼叫

式”服务的建立，筑牢了工作根基，实现了社会救助业务办理“零距离”高效办理，切实打通了服务群众“最后一公里”。在工作中，高度重视对工作经验的总结，强化业务水平，持续落实好便民惠民政策，受到困难群众一致好评。

打造了社会救助特色服务品牌。“1+N”打包式社会救助服务模式的打造，是完善社会救助服务体系，提高社会救助服务能力的重要举措，是方便群众办事，提高困难群众社会救助满意度的重要突破口。颜山社区“红蓝管家”——党员+网格员联动救助；古窑社区“五悦联建”——多渠道联合，助急、助难、助残、助贫、助困；水印蓝山社区“七彩救助”——以党建为引领，打造一站式救助服务。这些服务模式的创新，做到了从“上门救助”到“救助上门”的转变，做到了从“人找政策”到“政策找人”的转变，做到了从“分散救助”为“统筹救助”的转变，是对窗口服务“一窗受理、一次办好”标准的创新升级，能够真正打通社会救助服务困难群众的“最后一公里”。

4. 经验总结

树立“以人民为中心”的理念，是完善社会救助服务体系的基本要求。完善社会救助服务体系事关困难弱势群体的切身利益，要站在困难群众的视角，以便民利民为落脚点，推动体系落细落实。坚持问政于民、问需于民、问计于民，广泛听取困难群众意见，做到谋划发展思路向困难群众问计，查找救助服务体系中的问题，听取困难群众意见，完善救助服务体系措施，落实救助服务完善任务依靠困难群众努力。

强化体制机制创新，是完善社会救助服务体系的基本保障。推动社会救助服务制度改革和机制创新，要注重顶层设计，织密社会救助保障网，促进各项救助制度互联互通、有机统一，提高社会救助政策的覆盖面和精准度，形成结构合理、层次分明、衔接配套、针对性强、操作规范的制度保障体系。深化“放管服”改革，完善社会救助事项“一门受理、协同办理”机制，提高经办服务能力，让群众线上“只上一张网”、线下“只进一扇门”和“最多跑一次”，做到精准救助、高效救助、温情救助、智慧救助。

强化信息化建设，是完善社会救助服务体系的基本动力。完善社会救助服务体系，必须充分把握新一代信息技术广泛普及的有利契机，将信息化进一步应用于社会救助工作中，利用数据平台资源，加强各职能部门间信息互联互通、数据共享和业务协同，加快数据信息融合共享速度，推动线上线下一体化服务与社会救助工作深度融合，在信息化数字化社会救助建设上取得更新突破。

加强队伍建设，是完善社会救助服务体系的基本支撑。配齐配强专职工作人员，建立有效的管理和激励机制，调动基层救助工作人员的积极性，确保基层队伍稳定。建立定期培训机制，增强基层工作人员对社会救助政策法规的理解和把握，提高理论水平和业务能力，推动基层工作队伍专业化、规范化。建立监管和考核机制，更好满足困难群众日益多样化的救助需求。

（六）汕尾市社会治理民情地图解决方案

报送单位：厦门市巨龙信息科技有限公司

1. 案例背景

巨龙社会治理民情地图解决方案主要聚焦基层社会治理，以“一标三实”数据、数字地图、大数据服务平台和空间信息服务平台作为数据支撑，面向各级行政部门和基层的使用需求，构建了全域智图系统、网格化系统、村居民自治系统等应用，整合专项数据治理、地图融合引擎、应用安全防护、应用支撑服务等能力，实现基层社会治理数字化转型，化解基层社会治理矛盾、优化基层服务。

2. 主要内容

巨龙社会治理民情地图解决方案的建设应用，全面推进各部门相关业务的数字化转型，强化数字赋能和数字化治理，以数字化更好支撑完善社会治理体系。通过建设“人、事、物、地、组织”基层治理五大要素专题库，摸清基层治理底数，打造基层治理工作的“数据底座”。通过机构革新、流程再造、资源整合、技术升级、数据赋能，打造“条块结合”的基层治理平台，提升基层数字化、智慧化、智能化治理效能。通过网格事件全流程管理和闭环运作，实现所有基层治理要素及动态在地图上直观呈现和综合应用。

巨龙社会治理民情地图解决方案主要依托大数据、互联网、云计算等智能互联技术，掌控基层治理基础数据，建设“数据+应用”基层管理平台，是“互联网+”基层治理的智能应用。方案构建了“镇、村、组”和“大数据、网格化、群众路线”的“三纵三横”基层社会

治理立方体，着力打造“一张地图知晓村情民意，一台手机实施基层治理”的基层治理现代化体系，形成“五治一体”基层治理新格局。

民情地图总体包括三大部分：**基础支撑**，平台汇集整合各相关部门数据，将各类管理对象的基础信息形成专题库，为基层社会治理提供数据基础；**核心驱动**，平台可实现网格化运行管理及各类事件数据的上报处置，全面掌握要情动态；**场景应用**，面向各级领导和相关职能部门展示全市民情和要情动态，依托地理信息平台，汇聚各单位各类数据，利用矢量图、卫星影像图、3D地图等多种地图形式，通过热力、聚合、打点分布等数据展示方式，实现基层治理要素在地图上的直观呈现和综合应用。



图 61 巨龙社会治理民情地图解决方案总体架构

基础层充分依托数字政府云、网、数、安等基础设施建设成果，实现系统整体运行的持续稳定和安全可靠。支撑层充分利用省市两级建设的数据及应用基础支撑，包括政务大数据中心、用户认证、应用安全防护、应用安全审计、数字地图等，同时结合民情地图应用特色，

建立支持职能部门纵向管理及市县镇横向管理的综合权限体系。数据层利用多种技术手段和行政手段，以一标三实采集数据作为基础数据，汇集省回流的业务数据和基层逐级上报的动态数据，通过民情地图专项数据治理，围绕人、房、地、事等核心要素进行数据整合，形成可高效支撑民情地图各项业务场景的专题数据库，实现数据和业务的双加速。应用层包括建设面向各级行政人员的“全域智图”，面向基层工作者的“网格化管理系统”，面向广大群众的“村居民自治系统”三大应用体系。巨龙基层社会治理平台的用户主要包括各级领导、相关职能部门管理人员、联勤指挥中心、基层网格员和村（社区）居民。

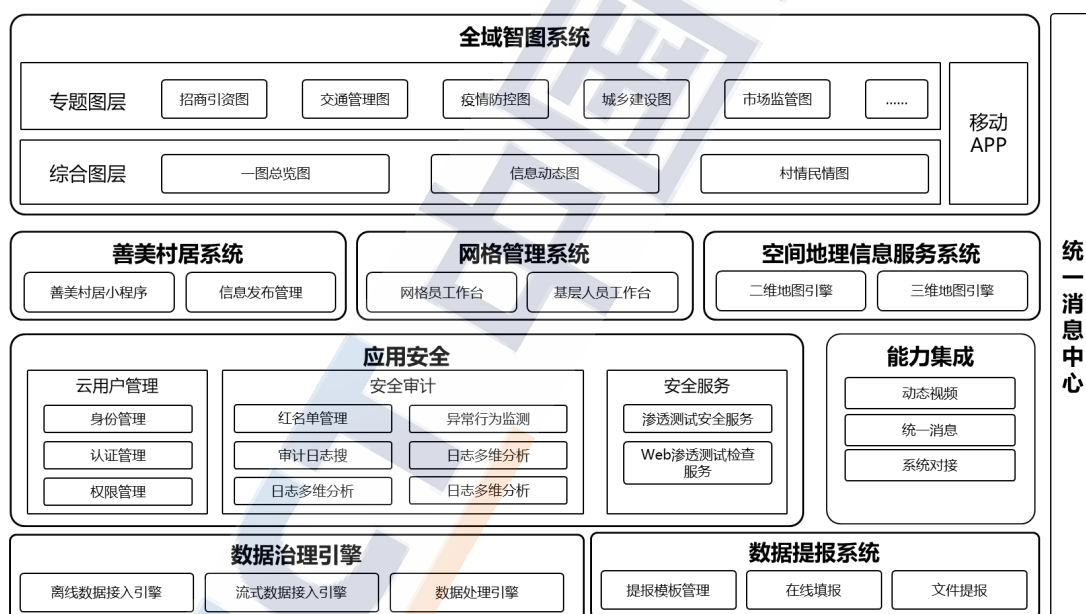


图 62 巨龙社会治理民情地图应用构架图

3. 实施成效

通过“民情地图”的应用，提高了各级各部门及广大党员干部的思想意识，让基层干部、网格员和各级各部门的工作都落实到系统的各个角色和每一项功能中，并配套监督考核机制，通过过程化的督导

考核和纪检部门的全方位监督，促使其用好用实“民情地图”，使其成为各项工作的切实有效抓手和积极自觉的行动，逐步实现了矛盾纠纷和风险隐患的及时感知发现和有效防范化解，联系服务群众也更加紧密周到。

实现精准动态综合高效治理，基层干部和网格员利用系统开展各类人员场所的巡查走访和各类事件上报处置，广大群众能够通过“善美村居”参与村居事务和反映村情民意，区县和镇街社会治理中心利用系统及时受理分拨事件，并对全辖区工作进行调度和督导，各职能部门利用系统落实相应治理工作并对相关事件进行处置反馈，各级领导利用系统全面掌控情况并精准决策指导。实现了底数情况全面掌握、管理流程全面打通、职责资源全面激活、治理工作全面落实。

走好走实群众路线，各级领导和管理部门能够通过手机、电脑、大屏等多种终端，随时随地查看“民情地图”，详实了解辖区内的村情民情，全面掌握全市基层社会治理的要情动态和各地各部门的工作情况。广大农村居民能够通过手机端“善美村居”微信小程序，方便快捷地了解村情、参与村务、投诉反映和建言献策。

加快政府数字化转型，推进基层社会治理体系和治理能力现代化，通过建设“人、事、物、地、组织”基层治理五大要素专题库，打造基层治理工作的“数据底座”。通过机构革新、流程再造、资源整合、技术升级、数据赋能，打造“条块结合”的基层治理平台，提升基层数字化、智慧化、智能化治理效能。通过网格事件全流程管理和闭环运作，所有基层治理要素及动态在地图上直观呈现和综合应用。

据统计，巨龙社会治理民情地图解决方案在广东省汕尾市落地以来，2019年至2021年，汕尾市分别排查调处化解基层矛盾纠纷1965起、3021起、4352起，排查化解成效逐年提升。今年以来，全市通过省一体化信访信息系统收到群众信访事项共2014件，同比下降11.74%。

4. 经验总结

为了建设好广东省汕尾建设“民情地图”，保证建设应用水平和实际成效，我们主要在以下几方面进行了发力和创新：**一是**研发一个平台，强化复合型、全方位信息化应用支撑。巨龙社会治理民情地图解决方案以“一标三实”数据采集、数字地图及信息服务平台和大数据服务平台等配套作为数据支撑，形成了既有行政侧的综合管理、又有面向社会侧提供服务的工作平台，多渠道、全方位支撑各类用户参与和开展社会治理。**二是**建立一套体系，形成“市县镇村组”五级联动。形成了一套流程清晰、分工明确、上下联动的“市县镇村组”五级组织领导体系。在市级层面成立应用推广领导小组，组建实体化工作专班；各县（市、区）、各单位对应成立领导小组和工作专班，负责本辖区、本单位推广工作的落实；县（区、市）、镇（街）两级还成立了“联勤指挥中心”，负责统筹领导辖区的“民情地图”应用推广的全面推进和管理工作；村、组两级分别以中、小网格为单位，党员干部和专职网格员负责开展工作。**三是**形成一套机制，确保建好、用好、用实“民情地图”。“民情地图”建立健全了一套切实可行的工作机制，为平台提供有力的制度保障，保障平台运行的顺畅有序和

成效发挥。党建引领机制，“民情地图”应用推广工作中，党建引领作用贯穿始终；网格管理机制，针对网格化管理和运行问题，出台了网格工作事项准入和事件分级分类、流转处置等四个工作机制进行规范，并形成“事件上报-分拨交办-部门处置-回访确认-事件办结”的事件闭环处理机制；服务民生机制，在开发设计“善美村居”的过程中，始终坚持“以人民为中心”的理念，结合时事热点和群众所需，不断加强对功能模块的创新和深化；网络信息安全机制，作为一个先行先试，边用边建的平台，“民情地图”的网络信息安全问题是高度关注的一个重点。

（七）济宁市生态环境局 5G+智慧环保项目

报送单位：中国联合网络通信有限公司济宁市分公司

1. 案例背景

济宁市智慧环保平台一期，通过两年多的运行，极大地提高了济宁市环境监管水平，为济宁市环境改善发挥了不可替代的作用。根据平台运行的情况来看，在平台架构、大屏幕调度指挥及网格化巡查监管方面，设计科学、合理，与济宁市环境监管工作吻合，且经过两年运行打磨，系统功能和日常运行趋于成熟完善。但是平台在业务应用方面，尤其是在水、土壤、放射、VOCs等监管方面，仍然存在不足。其中的原因和一期项目急切改善大气环境及建设环境网格化监管平台的定位有关，为此需要通过济宁市智慧环保二期项目，在“围绕监管需求，开展业务协同；扩展平台功能，保持应用先进性；大数据深度挖掘，提供管理支撑；优化系统功能，提升平台实用性”四个方面进行重点建设。

2. 主要内容

济宁市生态环境局智慧环保二期项目主要面向市县两级环保部门和环委会成员单位，以5G技术为重要信息载体引领生态环境管理现代化，建设一个扁平化的督导调度指挥中心，以污染源全生命周期监管和生态保护红线两项业务为恒定主线，融合工业互联网、人工智能、大数据分析等先进技术，搭建从智能感知、智能分析到智能决策的智能化系统架构和管控平台，最终形成具有济宁特色的智能化生态环保“大脑”，着力解决市县两级执行层面普遍遇到的水的溯源难、

气的定量评估难、问题线索收集难等共性难题。济宁市智慧环保二期项目总体功能架构分为五部分，包括管理中心、查询中心、应用中心、工作台和可视化。

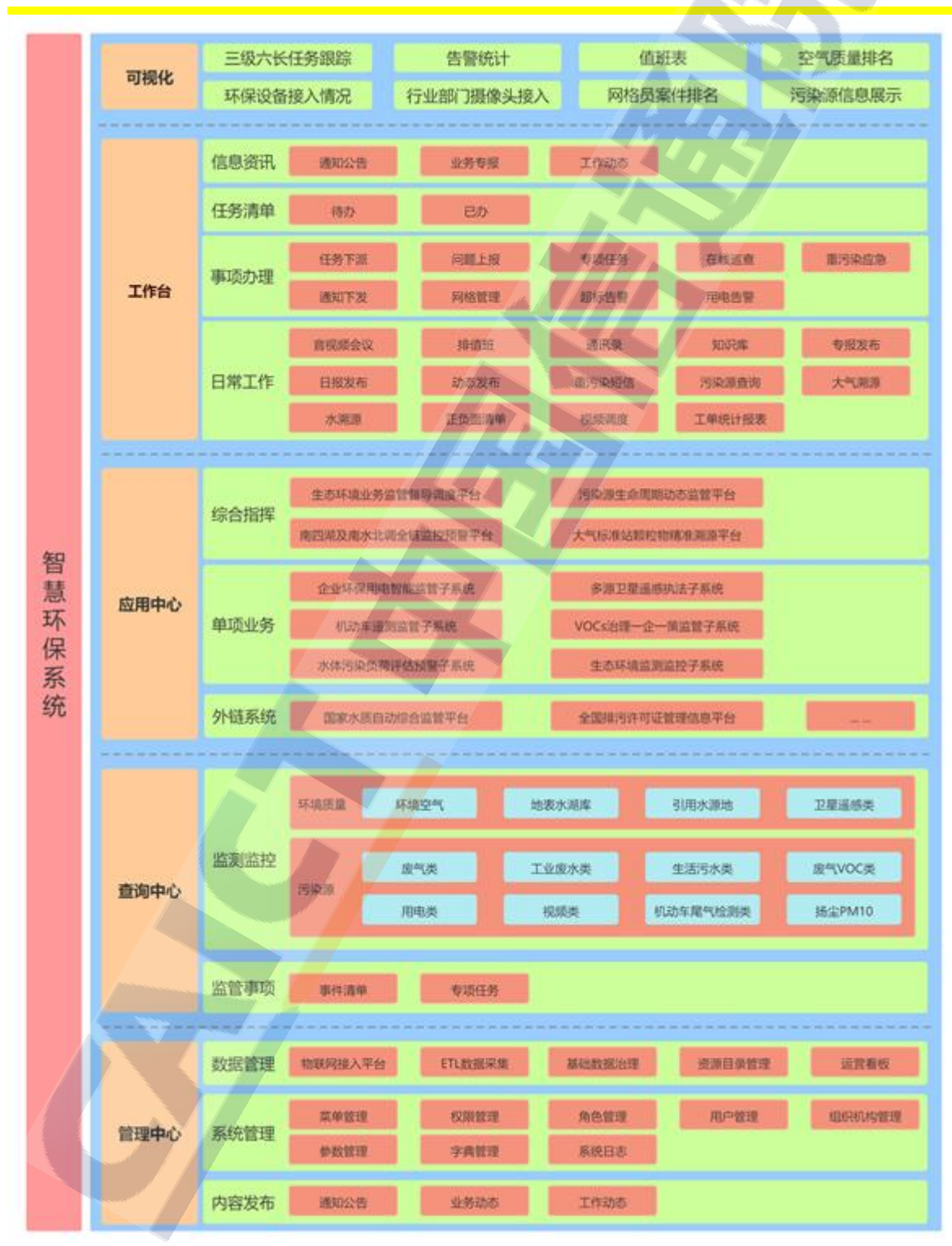


图 63 济宁市智慧环保二期项目总体功能架构

济宁市智慧环保二期项目统筹整合市县两级和跨部门业务资源，立足实战实用管用，适度前瞻，精简再造业务流程，全面提升生态环境保护信息化监管水平，从而达到凝聚市县两级污染防治工作合力、提高工作效率的目的。

济宁市智慧环保二期项目总体架构为“一个机制、两条主线、三个平台”。一个机制即智慧环保建设管理工作机制，两条主线即属地纵向管理线和行业横向管理线，三个平台即智慧环保平台（基础设施层）、大数据管理平台（数据资源层）和智慧环保应用平台（业务应用层）。二期项目在一期项目建设的基础上，以提升平台监管水平、扩大平台监管范围、保持平台先进性为目标，聚焦环保垂改后市县乡三级业务监管协同和责任考核目标的压力传递，从综合监管、决策分析、业务协同、调度指挥四个维度进行了规划。二期项目采用千兆光网作为骨干承载，将整个网络划分为安全运维区、高性能计算集群支撑平台区、生态环境云平台区和视频监控服务区。智慧环保系统通过核心交换机分别与电子政务网和互联网打通，实现信息互通、数据共享。各种视频终端可以通过 VPN 专线或者数据专线接入到业务平台。

3. 实施成效

济宁市智慧环保监管平台建成运行五年多来，发现并闭环处理部门违反导则问题 2 万余个，企业环保问题 2.6 万余个，网格员上报各类环境事件 121 万余件，搭建的环境监测数据库已包含各类监测信息 2816 万多条。济宁市利用大数据和云计算技术，通过智慧管控、精准管控推动“人防”到“技防”的转变，实现了执法检查精准化，为企业

提供生产发展空间。

“三级六长”指挥体系和“扁平化”指挥机制的建立以来，全面提升生态环境治理体系和治理能力现代化水平，减少了违法排污行为，促进了环境质量改善。自2020年9月“三级六长”指挥体系和“扁平化”指挥机制的建立以来，济宁市污染物排放在线监控异常告警数量由2020年8月4605次下降到2022年月均579次，数量锐减87.4%，超标排污数量大幅下降；2022年，全市PM_{2.5}浓度43微克/立方米，同比改善8.5%；南四湖水质连续19年稳中向好，全市28个国省控断面全部达标。

4. 经验总结

随着经济的发展，大气污染防治工作日益迫切，目前监测技术、监测手段不断提高，已经积累了大量基础数据和业务数据，数据采集传输渠道比较畅通。济宁市通过环保智慧监管平台实现了各类在线数据的综合分析和科学处理，大气超站、激光雷达、遥感监测等先进设备和技术的普及落地，利用最新的信息技术及空气质量预报模式，诊断大气污染来源和污染贡献，评估和预测区域环境质量、污染影响的空间范围，评判区域污染物的跨区域输送及不同城市对污染的贡献，精准溯源。从而为生态环境预警决策、靶向治理，以及开展区域联防联控工作提供全面的科学依据，提供全面、集中、图形化、多层次、多角度、开放灵活的决策支持。

济宁市智慧环保二期项目从顶层设计、信息共享、业务协同的角度，结合当地生态环境信息化现状和发展需要的基础上，全面开展生

态环境保护信息能力建设，加强信息共享和业务协同的集约化应用，优化信息资源配置，切实提升生态环境保护政务部门的信息能力。在本工程中信息化方面的政务目标主要包含两个方面，一是实现生态环境保护相关政务部门的信息共享和业务协同，二是加强各部门在全流程监管和重点领域监管业务的信息能力建设。



四、政务服务类

（一）青岛市 12345 政务热线智能化平台

报送单位：中国联合网络通信有限公司青岛市分公司

1. 案例背景

为贯彻落实《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号），原独立运行的12319城管服务热线、12329住房公积金热线、12349民政服务热线、12322全国防震减灾公益服务热线、85916173河湖监督热线、85893116农村饮水安全监督热线等六条非紧急类政务服务类热线统一归并至12345热线，推进12345热线与有关诉求渠道融合，优化12345热线运行管理机制，强化12345热线运行支撑保障，使12345热线接得更快、分得更准、办得更实，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”，持续推动山东热线工作走在全国前列。

2. 主要内容

通过大数据、云计算、人工智能、5G消息等信息化技术，提升12345热线平台智能化水平，用“技术变革”推动“服务变革”和“治理变革”，为党委政府科学决策和部门依法履职提供参考。建立维护“权威准确、标准统一、实时更新、共建共享”的热线知识库，形成各部门向同级热线平台推送最新政策和热点问题的答复口径、及时更新专业知识库的责任机制，加强与政务服务平台、政府网站知识库互联共享和同步更新，推动热线知识库向基层工作人员和社会开放，拓展自助查询服务。

12345 热线智能化平台构建了热线超脑，通过语音识别、语义理解、文本分析等人工智能技术，实现人机协同服务的功能，落地智能语音客服、多渠道客服、智能工单、助手、智能回访等智能化应用，提供从底层硬件设施到中层业务系统及顶层智能化应用的全集成解决方案，并提供建设咨询和系统运营服务。帮助政务热线建设、运营新一代智能化呼叫中心，提升服务能力，实现服务价值。



图 64 青岛市智能化呼叫中心架构图

智能语音客服机器人。利用智能语音技术以及知识库语义解析能力，打造一个可以替代人工面向市民提供热线咨询服务的客服数字人。在满足市民常规咨询业务的同时，有效减缓人工客服来电压力。既能够保证市民来电实现“零”排队、热线 100%接通，又提高了疫情突发等应急场景下突发事件的处理水平，实现夜间不打烊服务。

智能多渠道在线机器人。打造可以在移动端与市民进行文字交互的在线客服数字人，利用移动网络丰富的内容表达形式，提供基于图文、视频等各类服务支撑。由在线客服数字人引导市民进行线上业务

办理，实现热线客服分流作用。

5G 消息 chatbot 智能客服。当群众来电服务热线进行挂机后，智能咨询服务平台将向群众追尾式推送咨询相关业务的卡片 5G 消息。群众无需下载 APP 或关注微信服务号，在 5G 消息窗口点击相应模块即可进入预约取号、在线申办、进度查询、服务评价等服务页面，有效解决群众日常办事需求，实现从“人找服务”到“服务找人”的转变。

智能回访机器人。工单办结后的回访工作是通过人工客服实现，占用大量人力资源，难以应对疫情暴发、公共热点事件。通过构建外呼客服数字人，根据设定的话术与外呼逻辑建立与市民的连接，既可以实现工单回访推动服务闭环，还可以提升 12345 热线的温度感和体验感。

座席助手机器人。座席助手运用了自然语言处理技术，服务过程中，座席工作台实时高亮提醒座席服务态度，有效保障服务质量。通过语义识别，实时分析客户诉求，自动匹配和输出推荐知识库，即使是新手座席也能为客户提供快速、精准的咨询服务；在服务完成后，通过工单总结和智能短信推荐，快速完成工单填写及短信下发，进一步提高了座席人员的服务质效。

智能质检机器人。运用 AI 语音分析能力对每日 12345 热线录音进行深度质检与分析，一方面对客服人员的服务质量、态度以及专业能力进行质检，为座席服务的改进与优化提供有效的支撑，另一方面对市民来电进行分析，挖掘市民的核心诉求，及时发现市民反映的热

点问题。从整体上对政务服务进行监管，为政府运营提供数字化决策支撑。

数字员工看板。借助本次智能语音客服相关应用的落地，搭建 12345 热线专属的 AI 中台与知识中台，构建基础版的“12345 热线超脑”。基于客服场景内每日大量的对话语料对超脑进行训练，让企业数字员工成长为懂政务、懂生产、懂运营、懂服务的行业专家，以适应不断涌现的集团内部创新需求，实现供 12345 热线整体数字化转型的落地。

政务舆情看板。以文本/对话挖掘技术对重点问题单点监控、突发现象及时预警、敏感信息安全预警、官方政策跟进学习、热点事件发展脉络跟踪。利用 AI 智能分析热线数据，量化民生福祉指标，提政务热线处办案例，辅助精准决策施策。管理者通过舆情看板，实时掌握政务服务数据和整体运行状态，推进服务改进、加强管理决策。

3. 实施成效

提升市民满意度。预计通过本项目的建设，在深化提质咨询热线服务的同时，12345 热线平台全面融合 5G 消息、政府门户网站、智能机器人以及自助终端等多种咨询服务渠道，打造全时服务在线、多渠道全方位的政务客服。搭建的智能语音服务平台和 5G 消息 chatbot 服务平台，为市民提供便捷、自然的语音和短信息交互服务。让市民在使用过程中体验到高新技术的便捷与科技感。

高效实时社会热点问题分析预警。系统能够对来自 12345 政府服务热线、政务网站、微信等各服务渠道的数据进行集中处理，将语音、

文本等非结构化数据统一转换为结构化信息。对社会公众咨询大数据热点问题建立分类模型，进行数据化、可视化监控，从海量数据中智能挖掘、实时分析社会服务与群众反映的热点，提供舆情预警，并辅助领导决策，为政策效果评估和民情民意了解提供科学的工具和抓手。

政务服务工作应用智能语音技术的应用效果。智能语音项目在政务服务工作上具有较强的示范意义及社会效益，能够为市民提供便捷、自然的语音交互服务，为一线座席人员提供高效的工作辅助，为运营部门和管理者提供及时的热点分析，从而提升 12345 热线的服务效率和市民满意度，实现青岛 12345 信息化应用创新。

4. 经验总结

12345 热线服务过程中涉及受理、派单、办理、答复、督办、办结、回访、评价等业务流程，通过将智能化模块和 5G 消息 chatbot 与业务环境进行耦合，用机器换人，有效提高内部业务流转效率，减少人力服务成本，提高业务服务体验。



图 65 青岛市 12345 热线服务系统应用场景图

采用智能语音和深度学习技术，保障系统实用性和用户体验。语音识别、语音合成、语义理解、人机对话等人工智能技术的引入使得机器人能够达到“真人”服务效果。通过自学习、机器学习、数据标签、数据聚类等技术，使得系统越用越“聪明”，激活现有政务服务数据资产价值。

提供统一的融合智能型知识库，降低知识库的维护难度。群众80%以上的问题都是重复的，客服大部分时间亦在不断重复同样的答复，不同客服对服务内容理解不同，无法给出一致的解答，服务内容改动后需要重新培训学习，因此，建设一套智能对话中台能够实现企业知识的沉淀和统一的对外智能输出，达到“智力”复用的目标。

引入 5G 消息赋能政务服务，开启政务服务 5G 消息时代。利用 5G 消息的互动及互动场景来解决政务服务热线中的服务难题，是 5G 通信、大数据、人工智能等新技术和行业便民服务的有益融合，其科学价值在于充分发挥 5G 网络高带宽的优势和 5G 消息丰富的信息传输互动能力，通过大数据分析和人工智能算法推荐相关的场景，以实现自助政务服务。

12345 热线作为政府服务的重要窗口和市民诉求的表达渠道，越来越多的群众希望 12345 热线能承载更多的服务内容，减少在不同部门间的咨询或往复的流程。随着社会管理信息化项目建设的推进和各部门信息共享工作的逐步深入，使得服务内容、形式的扩展成为可能。借助智能语音和 5G 消息技术，构建智能座席助手服务、5G 消息智能客服、智能质检服务、智能外呼服务以及智能多语种服务，向群众提供 7*24 小时高体验、自助式服务，有效缓解新增服务内容给 12345 热线带来巨大的人工服务压力。同时，利用 5G 消息的富媒体属性和强大的内核能力，通过生动的图像、视频等方式提升用户的关注度和使用度，能够有效提高用户对政务服务的满意度，并衍生出更多的业务需求，进一步促进技术的发展和飞跃。

（二）广东省粤商通涉企移动政务服务平台

报送单位：数字广东网络建设有限公司

1. 案例背景

2018年，广东省人民政府印发《广东省加快推进一体化在线政务服务平台建设工作实施方案的通知》（粤府〔2018〕103号），明确提出要“推动‘放管服’改革向纵深发展，推进政府治理体系和治理能力现代化建设，在广东省‘数字政府’改革建设框架下，进一步整合资源、优化流程、促进共享、强化协同，集约化、规范化推进广东省一体化在线政务服务平台建设”。其中，依托数字政府集约化平台推出的“粤商通”，就是为全省市场主体量身打造的办事利器。

2. 主要内容

2019年8月，“粤商通”APP正式上线。粤商通平台的总体建设目标在于依托广东省“数字政府”改革总体建设框架，遵循国家关于深化“放管服”改革，充分利用“互联网+政务服务”的模式推动涉企服务“一网通办”。粤商通平台集成全生命周期涉企服务，围绕企业“招商、开办、筹建、经营、退出”全生命周期开发一系列信息化应用，上线了涵盖“开公司、办业务、领补贴、提诉求、查信用、招人才、筹资金、拓商机”等八大主题的涉企服务，同时还有“招人才”、“防疫助手”等管理企业员工的特色服务。

粤商通的建设模式遵循“省统、共建、共推”的原则。一是搭建省级统一平台。省政数局作为平台主管部门统筹协调，制定管理办法、建设要求、工作指引、标准规范，负责平台和基础能力的统一建设。

二是制定标准，特色应用服务省市共建。联合厅局和地市共建共推，推动各地各部门业务流程优化再造和政务服务进驻，突出行业性，地域性、特色性，形成一批优秀的示范案例，结合省系统运营能力和经验，向各地市提供精准、富有特色的本地实用企业服务。

粤商通平台建设充分利用了广东政务外网和政务云平台的互联互通基础环境，导入了广东省政务大数据中心基础资源库（人口、法人、信用、电子证照和自然资源地理空间信息库）等权威、全面的数据，接入了如统一身份认证、电子证照、统一电子签名、智能网关、数据共享交换平台等广东“数字政府”资源平台的公共支撑平台，建设全省统一的粤商通涉企移动政务服务平台。粤商通平台提供了统一的接入标准和框架支持，方便业务快速接入；制定统一的接入规范、设计规范和前端开发组件，提供一致的服务体验；搭建企业认证授权、移动数字证书、企业画像、消息推送、即时通信、音视频会议等能力，为业务提供全面丰富的基础服务能力；对接市监、税务、科技、工信、金额等部门，服务企业主体。



图 66 粤商通平台建设模式

3. 实施成效

截至 2022 年 10 月，粤商通已实现 3340 项涉企服务“指尖办”，集成电子证照 1333 类，用户在全省 1852 个办事大厅均可扫“粤商码”免证办事。平台累计市场主体注册用户达 1337 万，基本覆盖全省活跃市场主体，总服务访问用户数突破 2688 万，访问量达 19 亿次，月活跃用户数超 200 万，累计服务访问用户数 2688.3 万总业务办理量已突破 2500 万件。

企业准入更加便利。“企业开办一网通办”移动端于 2021 年 7 月 15 日上线全省（深圳、珠海除外）19 个地市，截至 2022 年 9 月，通过粤商通平台办理设立登记业务累计 164843 笔，占总体申请业务量的 6.9%，推广力度较大的地市（如云浮）粤商通办理量占比达 53%；企业登记确认服务访问量达 1989 万，通过“企业登记确认”功能进行签名认证用户 319 万。

企业诉求有呼必应。企业可通过粤商通 APP 在线反馈金融、财政资金奖补、用工等类型诉求，截至目前，市场主体诉求响应平台引导访问人次超 21 万，累计接收工单 2497 件，已办结 2435 件，办结率 97.5%。有力推动精准助企纾困，全力保障企业产业链、供应链稳定运行。在办理拖欠中小企业账款案件“绿色通道”中，粤商通已收集追款诉求 360 余条，推动达成还款协议 3689 万元。

政策补贴精准直达。粤商通对接了省工信厅“粤企政策通”的政策数据库，汇聚全省政策资讯和奖补申报项目，与省财政厅合作推出的广东财政惠企利民服务平台，截至 2022 年 10 月，已上线 208 项申报项目，逾 1.26 万家企业申请，申请总金额超过 15.77 亿元，补贴项目实时同步，为市场主体生存和发展创造了良好环境。

企业融资更加快捷。截至 2022 年 10 月，粤商通平台已入驻金融机构 988 家，发布金融产品 1662 款，接受企业贷款申请 6.5 万次，对接融资需求 1015 亿元，完成授信累计 1426.58 亿元，推动实现智能融资金额 296.8 亿元，直融金额 358.78 亿元。粤商通开放首贷贴息入口，中小微企业通过粤商通首次申请贷款可申领不高于 1% 的贴息补助。2022 年 4 月至 6 月贴息开放期间，累计申请贷款金额超过 262 亿，获批首贷金额超过 66 亿。

数据激发企业活力。粤商通集成 1333 类涉企电子证照数据，提供企业专属数字名片——“粤商码”，企业在政务服务大厅办事时，无需携带纸质证照，出示粤商码即可完成证照查验，助力实现“免证办事”，21 个地市均已申请粤商码免证办服务，支持办事大厅涉企

服务免证办 1852 个；自 2021 年 6 月 1 日上线至 2022 年 10 月 21 日，累计出示粤商码 129.6 万人次，累计被扫码 11221 人次。对接广东企业信用信息公示系统和信用广东，获取全省共 6.27 亿企业信用数据，提供工商登记信息、法院判决信息、关联企业、法律诉讼、失信负面记录、被执行人信息、知识产权和年报信息等查询服务。今年 6 月底，粤商通平台上线了“法人数字空间”，包含 22 项企业常用证照和 64 项高频数据项，为企业数据授权使用探索出了一条更稳定、更方便的实施路径，通过数据赋能企业开发出优质的数据产品和服务，带动产业链优化提升。

供需信息精准对接。粤商通积极对接广东省公共资源交易平台，上线了“粤公平”，企业可以通过粤商通实时查询全省 21 个地市的招投标信息。粤商通与广东省贸促会合作推出“全球商机交换平台”，将境外商机与省内企业生产经营能力进行匹配，为企业推送独家境外商机，助力拓展海外市场。

监管水平持续提升。截至 2022 年 10 月，已有一系列创新监管模式已陆续在安全生产、消防安全承诺等领域得到实际应用，使得“智慧化”监管和对企业的“五星级”服务成为广东营商环境的新常态。目前“非现场执法”模式已在全省 22 个平台部署上线，其中已产生正式案例的平台 9 个，全省录入检查对象超 134 万，粤商通已完成匹配 49.9 万。

企业防疫省心放心。截至 2022 年 10 月，超 12.5 万家企业使用粤商通“防疫助手”进行员工健康管理，涉及 19.9 万个场所，关联

成员 435.9 万人。今年 4 月，粤商通推出重点物资运输车辆通行证服务，运输货物进出涉疫地区的市场主体可在线申领、在线出示通行证，截至 2022 年 10 月，已核发电子通行证 1.1 万多张，帮助涉疫地区解决货物运输难题，维护企业正常生产生活秩序。

4. 经验总结

建设经验方面，**一是夯实平台基础能力，持续为业务赋能。**粤商通平台持续丰富粤商码、电子印章、业务授权、消息推送、即时通信、视频会议等公共支撑能力，针对企业营商环境提升进行深入分析和谋划，以平台为抓手，全面赋能企业供需两侧，深度赋能行业和产业，开展重点行业专题服务提升行动，拓展重点应用场景，为企业日常经营提供赋能和支撑。**二是完善平台运营体系，提升运营服务成效。**目前粤商通已经建设了统一的运营分析平台，通过不断完善平台运营体系，提供更灵活的前端框架及分级分权管理配置、可视化数据展示分析、宣传推广能力以及运维监控分析等能力，为各地各部门提供统一的运营支撑服务；通过平台提供更深度的运营监控和推广分析能力，进一步指导用户体验升级和产品改进方向，从而加强内容深度运营、渠道流量运营和用户精细化运营。**三是加强开放共享，提升共建方参与度及积极性。**粤商通以“开放”的理念建设开放服务平台，一站式提供粤商通平台接入流程指引、产品设计规范、开发规范、测试标准等规范性和公共能力介绍，强化进驻单位按需自助查阅和申请使用平台公共支撑能力。同时也研究面向第三方平台开放，拓展社会化服务来满足企业生产经营的需要。**四是拓展应用场景，提升用户活跃。**粤

商通平台持续围绕“开办、筹建、经营、退出”企业全生命周期的痛点和难点，深化与市监、税务、科技、工信、发改、金融等重点部门的对接，逐步实现企业筹备、设立、变更、融资、补贴、招聘、注销等服务的全覆盖，帮助企业解决生产经营问题，不断提升企业办事便利度、满意度和获得感。

推广价值方面，**一是大幅节省企业办事成本。**“粤商通”涉企移动政务服务平台以移动信息化手段实现企业服务的在线查询及办理，降低了企业以往必须到窗口办事的往返时间成本、经济成本，对节约企业开支，减少政府窗口人员起到重要的作用。**二是系统建成后降低运行成本，减少财政支出。**“粤商通”涉企移动政务服务平台上线后，将能进一步实现全省政务信息共享，提升各省直单位的协同工作能力，推进数据共享，打通信息孤岛，推行公开透明服务，降低制度性交易成本，促进有效合理地分配资源，职能工作整体的运行效率、效能将极大地提高。**三是有利于实现精细化管理，加强联合监管，提高管理水平。**省直各部门通过“粤商通”涉企移动政务服务平台共享其他部门的信息，全面、及时、准确掌握管理对象的情况，有助于实现精细化管理，信息共享可以有效避免信息不对称造成的监管漏洞，有利用开展多个部门的联合监管。

（三）日照市数据赋能推动“婚育服务‘全照办’”

报送单位：日照市人民政府办公室

1. 案例背景

近年来，党中央、国务院印发《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）、《国务院办公厅关于加快推进“一件事一次办”打造政务服务升级版的指导意见》（国办发〔2022〕32号）等一系列文件，中央网络安全和信息化委员会也印发出台了《“十四五”国家信息化规划》，着力于便利企业和群众生产经营与办事创业，畅通国民经济循环，加快构建新发展格局，为各地打造数字政府指明了前进方向、提供了科学指南。

2021年4月，山东省人民政府办公厅印发《山东省政务服务“双全双百”工程实施方案》（以下简称《方案》），要求“围绕企业和个人全生命周期，各推出100件高频事项极简办、集成办、全域办”。

《方案》聚焦企业和个人全生命周期的高频事项、重点环节，对标全国最佳实践，优化业务流程，统一办理标准，强化数据应用，加快推动政务服务从政府部门供给向企业和群众需求导向转变，着力构建政务服务新模式，全面构建省级统筹、部门协同、整体联动、线上线下融合的政务服务新模式，进一步提升企业和群众满意度获得感，推动山东省政务服务能力不断提升，总体水平走在全国前列。

2. 主要内容

2021年4月，根据山东省政务服务“双全双百”工程部署要求，日照市依托全国一体化政务服务平台，针对涉及千家万户的群众个人

婚育服务事项，围绕“群众有需求、我们全照办”，创新打造“全照办”特色政务服务品牌，简化办理流程、优化场景服务、强化数据共享，实现 11 项婚育服务事项联办和全程网办，所有事项办理时间从原先的 4.5 天压缩至最快 3 分钟。

聚焦“群众需求”，科学确定场景。日照市按照省“双全双百”工程实施要求，在完成省“规定动作”的基础上，积极创新“自选动作”。**一是**按照便民要求，梳理“规定动作”。根据群众实际需求、办事习惯，以群众线下实际办理过程为基础，按照阶段性办理事项进行梳理的原则，科学确定婚育场景，将山东省个人全生命周期事项清单中出生、婚育、就医保险（生育保险待遇核准支付）等场景合并梳理为婚育场景。**二是**按照惠民要求，创新“自选动作”。增加户口婚姻状况变更、生育补助金、新生儿医保参保缴费 3 个事项，实现出生医学证明办理、户口登记、城乡居民医疗保险参保登记、生育医疗费支付、产前检查费支付、生育津贴领取、生育登记、社保卡申领、户口婚姻状况变更、生育补助金、新生儿医保参保缴费 11 项婚育服务事项联办。



图 67 日照市“婚育服务‘全照办’”移动端事项申报入口

聚焦“数据赋能”，打通改造系统。“婚育服务‘全照办’”对婚育涉及事项按群众需求进行了优化整合串联，搭建联办平台，打通改造 11 个业务系统，实现跨部门联办、市域通办、全程网办。一是积极对上争取，打通上级业务系统。积极向上级部门申请调用数据，解决系统改造提升难度大、数据无法互通共享的问题，对于卫健等市级没有改造权限的上级垂管系统，对上争取电子证照试点资格，在省级现有的系统内专门添加日照手机端办理模块，并开出出生电子医学证明；对公安等必须与互联网、政务外网物理隔绝的系统，按照公安部要求，搭建专属数据传输系统。二是根据业务需要，改造自建业务系统。在“爱山东·日照通”APP 开设“婚育服务‘全照办’”申报专区，群众通过公安部门扫脸认证程序发起申请，确保实名认证；按照统一

对接规范对医保和人社系统进行接口改造，解决数据传输问题，新增新生儿办理模块；对接 EMS 快递系统，获取快递物流信息，实现快递准确寄送；建设电子签章系统，实现申请人在移动端进行电子签名。

三是打破数据壁垒，调用平台共享数据。日照市建立以场景应用授权为基础的数据共享机制，加强电子证照、电子印章、电子签名、电子档案等基础应用，通过调用省级共享交换平台、市级共享交换平台等常住人口信息、流动人口信息、婚姻状况信息等基础数据。实现申报材料“免提交”。

四是推动全域服务，创新研发联办平台。为实现“统一流程、统一标准、统一时限”的全市无差别服务，日照市创新开发了“全生命周期”联办平台，通过建立事项办理“流水线”、材料流转“传送带”、个性化全生命周期“数字档案”的方式，将各个事项串联、并联成主题服务事项“办理链”。截至 2021 年底，已覆盖市内全部 22 家助产机构、79 个派出所、6 家银行 104 个网点以及所有基层社区，市域内群众办理婚育服务场景事项均由该平台“一口受理”。同时，各审批部门通过平台的“办理监管可视化界面”，可以实现数据实时追踪、办理超时提醒、问题及时发现，有效确保群众办事“流程时限无差别”。



图 68 日照市“婚育服务‘全照办’”应用案例

聚焦“一次办好”，深化流程再造。一是由“填报 11 张表单”变为“一张表单”。按照每个事项的办理要求，原需填报表单 11 张、表单要素信息 149 项，现仅需填报表单 1 张、表单要素信息 19 项，删除重复要素信息 38 项，通过共享、共用、互认的方式，实现了 92 项要素信息的“数据替跑”。二是由“提报 52 份材料”变为“一套材料”。按照现场办理的要求，需要提供身份证、结婚证等证件原件进行核对，提供复印件进行档案留存，11 个事项累计提供申请材料原件、复印件 52 份。“婚育服务‘全照办’”上线后，场景内的所有事项均实现网办，群众只需拍照上传父亲身份证、母亲身份证、结婚证 3 份材料，即可办理全部事项。三是由“一事一流程”变为“一组流程”。通过梳理事项办理条件，按照并联、串联相结合的原则，将 11 个事项办理流程梳理成一组办理流程，形成事项“办理链条”，改变“分环节”审批方式，实行“申请同步推送、部门联合办理、证照一并出具”的办理模式，最大限度减环节、优流程。四是由“最少

跑 9 趟”变为“一次办好”。按照之前的办理流程，需要申请人分别登录不同的办理平台重复提交材料办理，即使材料完备，申请人最少仍需到派出所、社区等跑 9 次分别办理各个事项。现在只需一部手机、一张表单就能实现结婚后生育登记、婚姻状况变更、小孩出生后的一系列证件办理及母亲生育保险待遇的申领，群众不用再东奔西跑，真正实现“零跑腿”“一次办好”。

“婚育服务‘全照办’”对婚育涉及事项按群众需求进行了优化整合串联，搭建联办平台，打通改造 11 个业务系统，实现跨部门联办、市域通办、全程网办。一是在现有的省级系统内专门添加日照手机端办理模块；对公安等必须与互联网、政务外网物理隔绝的系统，按照公安部要求，搭建专属数据传输系统。二是改造自建业务系统。在“爱山东·日照通”APP 开设“婚育服务‘全照办’”申报专区；按照统一对接规范对医保和人社系统进行接口改造，解决数据传输问题，新增新生儿办理模块；对接 EMS 快递系统，获取快递物流信息，实现快递准确寄送；建设电子签章系统，实现申请人在移动端进行电子签名。三是调用平台共享数据。建立以场景应用授权为基础的数据共享机制，加强电子证照、电子印章、电子签名、电子档案等基础应用，调用省级共享交换平台、市级共享交换平台等常住人口信息、流动人口信息、婚姻状况信息等基础数据。



图 69 日照市“婚育服务‘全照办’”主题服务数据可视化展示平台

3. 实施成效

自 2021 年 4 月 9 日推行以来截至 2022 年 10 月底，婚育服务全照办已为 16026 名群众办理业务 86526 项。每年约为办事群众节约复印成本 130 万元左右、交通成本 420 万元左右、时间成本 22 万天左右。

日照市借鉴“婚育服务‘全照办’”主题服务场景开发经验，推出多个企业、个人全生命周期场景，以场景应用驱动服务供给创新，逐步实现必办场景、个性化需求场景网上通办，并研发配套延伸服务，着力构建“整体政府”政务服务新模式。改革经验被国务院办公厅《电子政府工作简报全国一体化政务服务平台建设专刊》、省政府办公厅《山东政务信息》刊发推广，入选山东省新型智慧城市建设优秀案例榜单。

4. 经验总结

科学有序推进场景建设。一是以“群众最便于区分”为划分标准，科学确定婚育服务场景所含高频事项。二是以“提级整体落实”为工

作标准，由市级专班通过扁平化作战方式直接推进。三是以“多事一流程”为整合标准，通过最大限度集成服务简化流程。四是以“市域全覆盖”为效能标准，建设市级联办平台实现归口受理。五是以“免申即享、提醒办理”为优化标准，通过建设全生命周期档案库推动数据应用。总体上看，日照市在打造“婚育服务‘全照办’”主题场景的过程中，做到了三个转变，即从逐级落实、分散落实到提级落实、整体落实的转变，从群众办多个事跑多次、跑多处到“一次不用跑”的转变，从标准不统一、办事不便捷到“零人工干预”、标准化执行的转变，有效解决了服务主体“多样化”、改革成效“差异化”、群众体验“碎片化”的问题。

创新打通各业务系统。为实现“统一流程、统一标准、统一时限”的全市无差别服务，日照市创新开发了“全生命周期”联办平台。从软件设计模式角度来看，联办平台作为一个中间层代理了各业务系统的事项业务的办理接口。用户通过“爱山东 APP”或“爱山东·日照通 APP”等移动端入口发起联办事项申请后，无需自己跑腿。联办平台作为代理中间层，在收到办件后生成办件流水号作为关联各系统的唯一标记，自动调用各单位的业务系统，并实现事项业务自动流转。对于业务单位工作人员来说，婚育服务“全照办”场景的系统是无感知的。工作人员无需进行开通新的系统账号、登录新的系统、进行新的系统培训，还是在原来的业务系统中处理事项办件，创新解决了多系统同时打通难、系统上线后培训难、使用难等问题。

（四）河南省“豫事办”政务服务平台

报送单位：东软集团股份有限公司

1. 案例背景

依据《国务院关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》（国发〔2018〕27号）、《国务院办公厅关于切实做好各地区各部门政务服务平台与国家政务服务平台对接工作的通知》（国办函〔2018〕59号）的相关要求，为提升河南省政务服务能力，推动政务服务移动端建设，实现高频便民事项掌上办理，让企业和群众到政府办事更方便、更快捷、更有效率，2018年，由河南大数据管理局牵头，东软集团结合河南省实际承建了政务服务移动端“豫事办”项目，提升河南省“互联网+政务服务”质量和水平，为群众、企业提供服务的官方唯一总入口，真正做到“遇事豫办，服务随行”。

2. 主要内容

“豫事办”是河南省为老百姓提供公共服务和政务服务的移动端官方总入口。平台按照“高频优先、热点优先”的原则，以老百姓“人生大小事”为服务核心，接入了税务、人社、教育、公安、卫健、住建、民政等热点事项，为全省人民提供覆盖“生老疾病，衣食住行，安居乐业”全生命周期的移动端便民服务。

“豫事办”实现与省级厅级单位和地市单位高频事项的对接，完成国家政务服务平台对接任务，并依托省政务云等平台，构建先进、稳定、安全的技术架构，突出服务能力亮点，打造具有河南特色、统一管控、精准运营的政务服务移动端。引入人工智能、大数据等新的

技术手段，全面提升企业和群众办事获得感。围绕“套餐集成服务”“亮证扫码”“一证通办”“无感通办”等移动办事场景，优化业务流程，完善系统功能，充分发挥移动应用优势，不断提升企业和群众办事体验。实现用户细分、服务个性化、服务推送，面向不同群体提供精准便捷服务。按照“高频优先、热点优先”的原则，以老百姓“人生大小事”为服务核心，接入了税务、人社、教育、公安、卫健、住建、民政等热点事项，为全省人民提供覆盖“生老疾病，衣食住行，安居乐业”全生命周期的移动端便民服务。



图 70 豫事办 APP 界面

3. 实施成效

“豫事办”系统上线以来，已逐步成为河南省“放管服”改革的重要抓手，成为政府为百姓提供服务的重要渠道，连续多年被河南省政府列入“民生十大实事”。截至 2022 年 4 月，“豫事办”实名注册用户 6059 万人，累计上线 3788 个事项，提供 800 余项场景服务，日均访问人数 311 万人，累计为 6059 万用户提供 32 亿次服务，减少

群众出行里程 3 亿公里，节省办事时间 5 亿小时，真正实现让数据多跑路，群众少跑腿，为群众节约大量的时间和资金成本，有效提升政务服务水平。

助力疫情防控成效明显，新冠肺炎疫情发生以来，“豫事办”紧急开设疫情服务专区，上线疫情实时动态、同程查询、疫情上报等 13 项服务，为全省人民群众提供疫情防控服务。据统计，通过“豫事办”预约打疫苗人数占到了总人数 30%，已经累计为全省 6370 万公众，提供 20 亿余次健康码服务，峰值最高时达到了每分钟 9 万多人次。核酸监测查询服务，提供了对接了全省 611 家核酸机构，累计汇聚 1.3 亿条数据，查询达到 1911 万。

做深做实政务服务，系统注重场景打造，围绕老百姓息息相关的事项，进行设计开发。以公积金服务为例，系统对接全省 30 家公积金中心，上线 612 个应用，包括缴存、提取、预约、贷款四大服务领域，覆盖 17 个省辖市、济源示范区及新蔡、鹿邑等 10 个直管县，接入数量全国领先。全省公积金事项月使用量峰值达 290.4 万，以省直公积金提取服务为例，目前已累计提取成功 1.68 万笔，查办量占到全省业务量的 89.9%。

全力保障高考服务，作为官方高考成绩查询渠道之一，为确保向全省考生提供稳定的高考查询服务，“豫事办”开展高考重点保障工作，确保向全省考生提供稳定的高考成绩查询及录取结果查询服务。2022 年，累计查询人数 43.6 万人、查询次数 78.9 万次，访问峰值为 67 万每分钟。35%的河南考生通过“豫事办”查询了高考成绩。

分厅建设取得突破，启动省辖市分厅建设，全省 17 个省辖市和济源示范区在“豫事办”的整体架构下开展分厅特色应用，实现统一用户认证、统一界面规范、统一服务提供。截至 2021 年 12 月 31 日，豫事办注册人数已经突破 6800 万，访问人数日均是在 311 万人，累计上线 3788 个事项，各地“豫事办”分厅上线事项均在 60 个以上，共计上线 2727 个事项。

体验官团队助力服务提升，建设“豫事办”体验官团队，参与到“豫事办”建设工作中，帮助“豫事办”找问题、提建议、推工作、追先进，助力推动“豫事办”优化用户体验，提高“豫事办”在人民群众心中的影响力，进一步提升河南省网上政务服务能力，打造河南省政务服务文化特色。当前，体验官团队已达 100 多人，覆盖 18 个省辖市，涵盖 10 余个行业，开展 10 余次线上调研问卷活动、多次线下座谈交流会及优秀体验官评选活动，提出意见建议 1000 余条，有力地支撑了“豫事办”的建设优化工作。

关爱弱势群体，为方便对智能手机及互联网运用并不熟练的群体，特别是老年人用户使用“豫事办”，开设“老年人服务专区”，汇聚社保缴费、社保资格认证、医保服务、预约挂号等老年人最常用的服务，老年人只需打开手机即可办理业务，做到“一次不用跑”，帮助老年人跨越“数字鸿沟”，共享数字政府建设成果。以社保资格认证场景为例，通过人脸识别技术，对于腿脚不便或者身体不好的老人，实现刷脸认证；通过代他人认证的功能，可以由子女对他进行认证。截至 2021 年 11 月份，已经有 76 万的河南老年人通过“豫事办”进

行了社保资格认证，为老年人节省出行时间 152 万小时。

4. 经验总结

一是全面落实国家要求，大幅增加移动端应用、事项服务数量和覆盖面。大力推进“一网通办”、“一件事”集成服务、“跨省通办”，拓展服务内容的广度和深度。在业务增长的同时，更要关注精细化，做深做透适合移动端的高频服务功能。二是构建分厅平台，确保支撑服务能力，实现各地各部门移动端应用在“豫事办”汇聚。三是引入人工智能、大数据等新的技术手段，围绕“套餐集成服务”、“亮证扫码”、“一证通办”、“无感通办”等移动办事场景，优化业务流程，完善系统功能，充分发挥移动应用优势，不断提升企业和群众办事体验。实现用户细分、服务个性化、服务推送，面向不同群体提供精准便捷服务。四是建立绩效管理平台，有效利用政务信息数据资源，提升服务效能。开展精准化分析和精细化运营，实现用户“千人千面”服务。有效利用政务信息数据资源，提升服务质量、降低服务成本、提高用户参与度、增强决策科学性，为简化政务服务流程、提升服务效能创造条件。五是构建安全可靠、统一管控的移动端安全和运维保障体系。通过安全防护补充增强、关键业务防护加固、动态安全持续监测三个维度，构建紧密贴合平台安全需求的纵深防御技术体系，通过动态安全手段，提供全方位的安全保障。

（五）淄博市桓台县“守信快办 失信制约”点亮政务服务新体验

报送单位：桓台县行政审批服务局

1. 案例背景

近年来，国家、省、市相继出台《国务院办公厅关于进一步完善失信约束制度构建诚信建设长效机制的指导意见》《山东省全面推行证明事项告知承诺制实施方案》等政策文件，为推动政务服务领域信用体系建设指明了方向。为推动信用主体信用评价结果在审批服务领域广泛应用，引导企业群众用信守信，按照高效便民、风险可控的原则，创新建立“守信快办失信制约”制度，填补轻微失信行为管理空白，打造“信用审批”新模式，营造“诚信得便利，失信受制约”的法治营商环境，推动高效审批与诚信建设联动，桓台县行政审批服务局创新推出“信用审批”制度，通过建强“一个核心”，围绕“三条主线”，提供“N种服务”的“1+3+N”工作法，打造诚信政务，擦亮“信用审批·诚信万家”品牌底色。

2. 主要内容

制度保障+平台应用，打造极简审批模式。印发《桓台县建立政务服务“守信快办 失信制约”制度打造信用极简审批新模式实施方案（试行）》，对无不良信用的申请主体，提供绿色通道、容缺受理、承诺审批等多种便利服务。将公共场所卫生许可证延续、医师执业证书遗失补办、临时性户外广告设置审核等105个政务服务事项纳入“承诺即入”改革，编制办事指南和告知承诺书格式文本，建立全县

统一的信用审批标准，做到全县各级同步便捷办理。通过淄博市政务服务平台和柜台公共信用信息平台查询模块，对申请人信用状况实行“应查必查”，对于信用状况良好的主体享受优先办理、简化手续、容缺受理、并联审批等便利服务措施。对符合条件且进行信用承诺的行政相对人，除法律法规要求提供的材料外，部分申报材料不齐备的，如其书面承诺在规定期限内提供，应先行受理，实现让信用信息“多跑路”，让诚信主体“少跑腿”。

守信激励+积分认定，开展信用审批。将信用信息嵌入审批流程，实现信用越好，审批越快。在办理行政审批过程中，推行行政审批“绿色通道”“容缺受理”“容缺办理”、“告知承诺”“承诺即入”“办照即经营”“承诺即换证”等服务。通过淄博市政务服务平台“联合奖惩”“失信制约”模块进行信用查询。依托柜台县公共信用信息平台，对自然人及市场主体实行A、B、C、D四类信用等级“守信快办”审批服务，其中AAA级诚信模范级别、AA级诚信优秀级别的可适用以上六类激励措施；A级诚信级别的适用除“办照即经营”和“承诺即换证”之外的四类激励措施；B级较诚信级别的，只适用“绿色通道”激励措施；C级诚信警示级别及D级不诚信级别不适用“守信快办”审批服务。例如对“守信者”办理药品经营许可证核发实行“守信快办失信制约”改革模式审批流程，严格落实“极简审批、最优服务”的目标任务，在药店开设申请人信用良好的前提下，充分运用守信激励手段，加大对守信行为激励力度，让申请人书面承诺达到审批条件，当场作出审批决定，予以发放《药品经营许可证》，让审

批更快、效率更高。



图 71 桓台县公共信用信息平台

审管联动+信息共享，实现无缝衔接。通过强化审管联动，变“严进严管”为“宽进严管”。加强审批与监管部门之间的有效衔接，完善审管衔接信息共享机制。审批部门作出“承诺即入”审批决定后，及时将承诺信息、审批结果推送至监管部门，监管部门即时纳入监管范围。监管部门发现申请人对承诺事项不实或违反承诺内容的，督导限期整改，整改后仍达不到要求的，对申请人依法作出处理意见并记入信用档案，构建“部门协同、通盘合作、无缝衔接”的新模式。例如：药品生产经营许可证“提前”发证后，为保障药品安全，保证“后验”效果，县审批局联合市场监管部门共同进行现场勘验，对“审批”“监管”各项要求进行全面检查和指导，核查发现实际情况与承诺内容不符的，责令限期改正，逾期拒不改正或整改后仍不符合条件的，依法予以撤销行政许可。联合勘验，形成审管合力，通过信用信息共享，形成部门协同联动、行业组织自律管理、信用服务机构积极参与、

社会舆论广泛监督的共同治理格局。

失信制约+信用公示，推广失信联合惩戒机制。办事企业和群众适用“失信制约”制度中激励措施以“告知承诺”模式审批发证后，审批部门将许可信息推送至监管部门进行事后监管，并推送至县社会信用中心，纳入公共信用平台，对列入失信制约名单的公民、法人或其他组织依法采取制约措施，在政务服务领域“一处失信，处处受限”，不再享受“承诺即入”等惠民措施。加大失信联合惩戒力度的同时，积极探索建立信用修复、异议处理机制，引导失信主体主动在规定期限内纠正失信行为、消除不良影响，营造“知信、用信、守信”的信用环境。

3. 实施成效

改革后，申请材料、办事环节、审批时间分别压减30%、40%、80%以上。全年可为申请人减少申请材料2万余份，免除现场核验3000余次，大幅降低申请人制度性交易成本。

群众办事更便捷。将105项政务服务事项纳入“承诺即入”改革，将7.9万余条市场主体、个人信用信息归集至桓台县公共信用信息平台，形成“信用+秒批”、“信用+容缺”、“信用+告知承诺”、“信用+惠批”等多种模式，可以有效减少企业群众当场提供材料数量，简化审批流程，让企业和群众办事更便捷。

营造良好社会氛围。建立桓台特色“守信快办 失信制约”制度，推进诚信建设制度化。通过广泛开展各类诚信宣传，解读政策文件，普及信用知识，发布信用工作动态，引导公民树立“讲诚实、重信用、

守规则”的社会风尚，提高全社会诚信意识和信用水平，有效促进诚信市场环境建设。

企业群众获得感更强。实施信用审批制度改革，推动高效审批与诚信建设联动，拓展了市场主体和自然人信用积分在审批服务领域的应用，构建政务服务领域事前信用应用、事中信用跟踪、事后制约修复的管理模式，让审批更快、效率更高、企业和群众获得感更强。

4. 经验总结

桓台县建立“守信快办 失信制约”制度，打造信用极简审批模式，营造“诚信得便利，失信受制约”的法治化营商环境。**一是突出守信激励。**建立极简审批模式，守信市场主体可享受“绿色通道”“容缺受理”“容缺办理”“告知承诺”“承诺即入”“办照即经营”“承诺即换证”等守信激励服务。**二是聚焦失信制约。**建立信用惩戒机制，纳入失信制约管理的市场主体，将无法享受信用审批服务。**三是强化数据赋能。**将申请人信用信息查询系统嵌入审批流程，申请人承诺信息实时推送至信用平台，监管部门对失信主体实施差异化监管，实现信用闭环管理。**四是引导失信修复。**建立公共信用信息纠错、修复机制，明确各类公共信用信息展示期限，探索通过事后主动履约、申请延期、自主解释等方式减少失信损失。因被列入失信制约名单管理造成经济损失的，由失信公民、法人或其他组织自行承担。失信制约的管理期限一般为6个月，自公布之日起计算。

（六）企业办事“一件事”暨营商环境监测平台

报送单位：杭州远传新业科技股份有限公司

1. 案例背景

在全球竞争加剧的大背景下，要持续不断地优化营商环境，变革市场监管理念，一个国家或地区营商环境的优劣，可深刻影响当地市场活力、社会创造力和政商关系。2019年是深化“最多跑一次”改革的攻坚克难之年，某区提出并积极打造“企业办事便利化暨营商环境监测平台”，为将某区打造成营商环境优、市场活力强、经济发展质量高的全市标杆区助力。通过企业办事“一件事”暨营商环境监测平台建设，构建营商环境监测能力，创新监管方式，调整监管职能，调整深层次的监管权力结构，推进简政放权，加快推进市场监管的转型与变革。

2. 主要内容

总体建设思路方面，通过企业“一件事”协同联办平台，持续优化企业办事流程，最大限度提质增速，优化营商环境，从而让某区群众更充分、更持续地享受“最多跑一次”改革红利，提升改革的获得感。基于世界银行《营商环境报告》，分析汇总全区营商环境建设的实时动态数据并通过大屏展示，作为区委、区政府优化营商环境改革政策制度决策依据和对外发布。

项目组织模式方面，由某区行政审批服务管理办公室负责总体协调，由某区行政审批服务管理办公室技术人员、有关部门业务人员和第三方公司开发人员共同组成实施团队，负责项目的规划建设、事项

梳理、系统培训、推广应用等工作。

需求分析方法方面，一是打造营商环境评价指标分析监测平台。参照世界银行发布的全球 190 个经济体的营商环境数据，总结分析某区营商环境建设的实时数据，如开办企业、办理建设许可、纳税、执行合同、财产登记、知识产权保护、用水用气用电、获得信贷、包容普惠创新等指标领域的主要工作情况，以及汇总呈现与营商环境相关的其他数据，并以图文形式通过电子屏展示，便于区委、区政府决策和对外展现。**二是打造企业“一件事”协同联办平台。**按照企业“一件事”业务办理的要求，实现企业办事申请的材料接收、扫描上传、信息录入、办结出件等功能，记录并展现企业“一件事”全流程办理信息，比对各个业务环节办理的时效性。

依托电子政务外网，以政务服务事项的一体化办理为核心，以整合政务服务数据，实现数据互联互通与信息共享为支撑，结合云计算、移动互联网、大数据等关键技术，将平台架构分为网络层、数据层、支撑层、应用层、服务层、标准规范与管理制度和安全与运维保障体系。

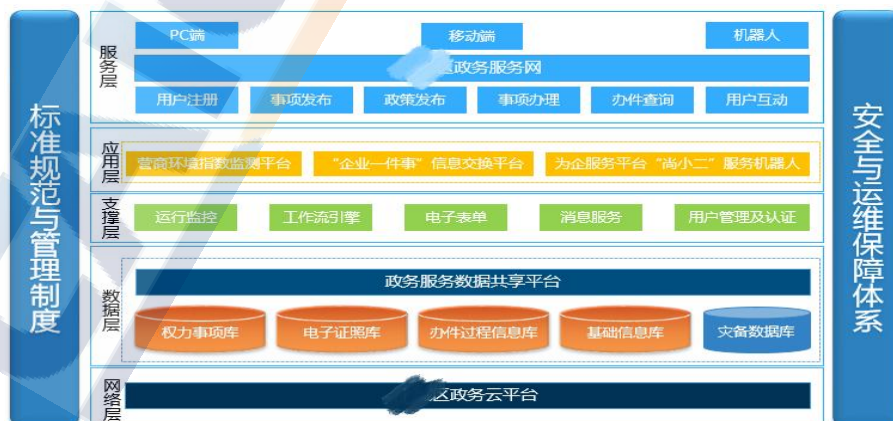


图 72 营商环境监测平台整体架构

营商环境评价指标分析监测平台，分析汇总全区营商环境建设的实时动态数据，具体指标数据包括：开办企业、办理施工许可、获得电力、登记财产、获得信贷、保护少数投资者、纳税、跨境贸易、执行合同、办理破产等十项一级指标，统计分析以上十项指标领域的主要工作情况，并通过电子屏展示某区营商环境总体指数得分和营商环境分指标指数得分及相应排名，便于区委、区政府决策和对外发布。

营商环境评价指标分析监测平台包括营商环境总体得分和排名，营商环境各分指标得分和排名。其中选取的营商环境指数以及指数算法全部依据世界银行《营商环境报告》。从2003年开始，世界银行每年发布一次《营商环境报告》，通过收集和监测主要国家最大城市商业相关的各项法规、条例和执行情况，来衡量中小企业生命周期中可能遇到问题能的解决效率。该报告使用的指标主要包括开办企业、获得开工许可证、贷款、招聘、解雇、接入水电、合同执行、纳税、破产清算等环节需要的时间、人力和难度。参照此标准进行平台建设旨在对标国际营商环境评价标准，打造杭州营商环境建设标杆。



图 73 营商环境监测平台界面

企业“一件事”协同联办平台，按照企业“一件事”的办事要求，实现企业办事申请的材料接收、扫描上传、信息录入、办结出件等功能。**一是**结合某区实际，梳理企业全生命周期“一件事”事项目录、服务指南，本次建设中一共梳理出 9 项“一件事”办理目录，包括企业开办，用水，用电，用气，不动产登记，网络报装，常态化企业注销，简易注销，企业破产。**二是**开发综合受理平台，并为各有关部门配置账号、密码，实现“一件事”办理过程中登记，审批，出证全流程办理，全流程监控。**三是**设置综合窗口，配置业务精干。**四是**有关办件数据汇总至显示屏。



图 74 企业“一件事”协同联办平台大屏展示界面

3. 实施成效

经过本项目建设，为某区构建了为企服务环节营商环境指标监测能力，汇集全区超 10 余万家企业，建成初期即获取 200 万条营商环境数据，深度服务开办企业、获得开工许可证、贷款、招聘、解雇、接入水电、合同执行、纳税、破产清算等环节。获取等量数据方便减少工作人员 73% 的人员投入，获取效率提升 40%。创新企业“一件事”企业开办服务模式，在行政审批服务层面，针对企业开办环节实现材料一次认证全环节共享审批机制，实现办事人提交材料减少 70%，企

业开办“一件事”办理时间减少60%，环节层面实现群众“最多跑一次”。

4. 经验总结

创新“点餐式”办事服务模式。“你点餐、我办事”，助推企业营商服务“一件事”自主点餐式办理政务服务，以群众和企业的办事需求为中心的点餐式服务，正式开启“您要的服务您做主”的企业办事“一件事”自主定制时代。以企业需要什么服务，政府就能提供什么服务，做到办事不限部门、不限事项，无论是单个事项，还是部门联办事项，全部实行“一件事”“一窗办”的理念，通过打造一个专门的高效的咨询导办平台，快速生成个性化办事材料清单，连接办事平台提供“定制服务”，助力企业实现“开办即开业”“准入即准营”。

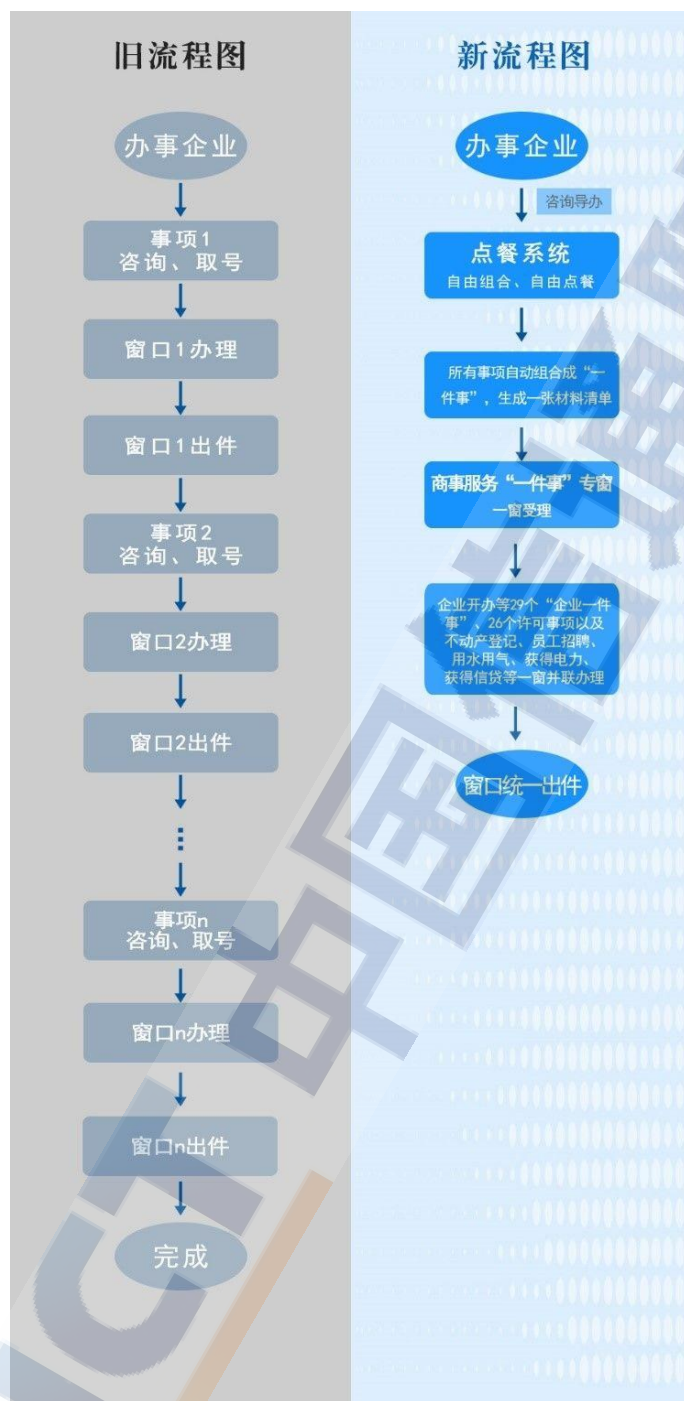


图 75 企业营商服务“一件事”点餐式服务办事流程

秉持“一件事”理念，在对企服务中创新办事服务模式，给出群众咨询到办事服务流程优化的实践经验，为其他政务服务效能提供了新思路。可就本项目实践思路，应用至其他政务服务中，有较强的推广价值。

创新“一件事”跨部门并行审批结果互认机制。深入梳理企业开办业务流程，将提交资料至完成开办刻章视为“一件事”，整合企业开办审批各流程，协同企业开办涉及的市监、税务、银行等部门，将企业开办过程中办事人需提交审核的材料进行归并，实现办事人材料“一窗”提交，后台各部门并行审核，审核结果全局互认。从减少材料方面减轻办事人的负担，从减流程方面提升办事效率，整体提升办事人的办事感知，优化营商环境。

受限于部分数据敏感部门系统难以打通的现状，在行政服务中心层面实践前置平台打通各部门窗口之间的联系，将办事材料由前置平台进行共享流转，以系统数据跑路代替办事人员携带资料各窗口跑路的方式，提升办事感知。以共性材料审核一部门认证、全环节部门互认的方式，代替各部门各自审核认证，提升办事效率。以本项目创新实践为思路，将该跨部门并行审批结果互认机制应用到涉及多部门审批的政务服务中，具有较强的推广意义。

（七）惠企政策“免申即享”平台

报送单位：讯飞智元信息科技有限公司

1. 案例背景

近年来，各地区各部门出台了一系列保护支持市场主体的政策措施帮助企业发展。但是惠企政策落地过程中，信息不对称、新出台政策时效性强等问题，导致企业易错过申报时机；由于政策种类多、专业性强，企业虽然对一些扶持政策有所听闻，但大都是一知半解；面对发文规格高、内容涵盖面广、综合性较强的“红头政策文件”时，对惠企政策申报条件、申报材料、申报程序等难以理解。对于企业来说，“找不到、看不懂、办不好”，填报材料多、手续繁、来回跑。对于政府侧而言，存在政策制定后实施效果难以预测，事项审批耗时长、审批层次多等问题。

2. 主要内容

为全面贯彻落实国家、各级相关政策要求，解决政府侧和企业侧在企业服务方面的难题，建设惠企服务“免申即享”平台，全面汇聚和梳理各部门、各领域出台的国家、省、市层面涉企政策，利用人工智能手段为企业“精准画像”，达到惠企政策免申即享、政策精准测算，大幅提升惠企政策施行事前主动触达、事中免申即享、事后精准评估能力。通过扩大系统应用范围，实现惠企政策“不漏户、不漏人，应享尽享”。

建设惠企政策“免申即享”平台。针对涉企政策获取和申报渠道不畅、企业诉求上报不便等问题，利用大数据、知识图谱等技术，从

政策精准匹配、诉求一键直达等方面入手，建立惠企服务平台，为深化“放管服”改革、优化营商环境提供有力支撑。惠企服务平台基于“1+3+N”模式打造，主要包括1个门户，即惠企服务门户；3个平台，即惠企服务审批管理、惠企服务运行管理和惠企服务基础支撑等3个平台；N个政策服务，即分批上线的N个惠企政策服务。

一是基础设施层，政务云平台为惠企服务平台提供互联网和政务外网网络通道、计算资源、存储资源、网络配套设施、安全资源等基础支撑。

二是数据层，大数据中心为惠企服务平台提供基础的企业信息数据，结合政策管理系统的政策条件数据和企业画像系统的企业主体画像数据，再由知识图谱引擎抽取形成惠企服务图谱库，为上层的免申即享业务应用提供数据支撑。

三是模型层，模型层对平台中的规则服务、推荐服务、匹配服务等服务进行抽象化，为平台业务应用提供统一的模型能力支撑，使相关服务可以灵活配置、更加易于扩展，同时可以对服务运行进行全程追溯。

四是应用支撑层，应用支撑层用于为上层应用提供支撑能力，包括音视频引擎、知识图谱、电子表单、工作流引擎、统一用户认证、统一支付、统一消息中心、电子云签等。

五是应用层，应用层包括惠企服务门户、惠企服务审批管理、惠企服务运行管理三部分。惠企服务门户为企业法人提供智能推荐、政策兑现、免申即享、诉求直达、智能客服、在线评价等功能；惠企服务审批管理提供政策兑现办理、诉求处理、人工客服、数据分析等功能；惠企服务运行管理提供政策管理、企业画像、政策推荐、运营管理、智能客服管理、知识库管理等功能。

六是展示层，展示层为企业和政府管

理人员提供惠企服务统一入口，包括 WEB 端、移动端、大屏端。

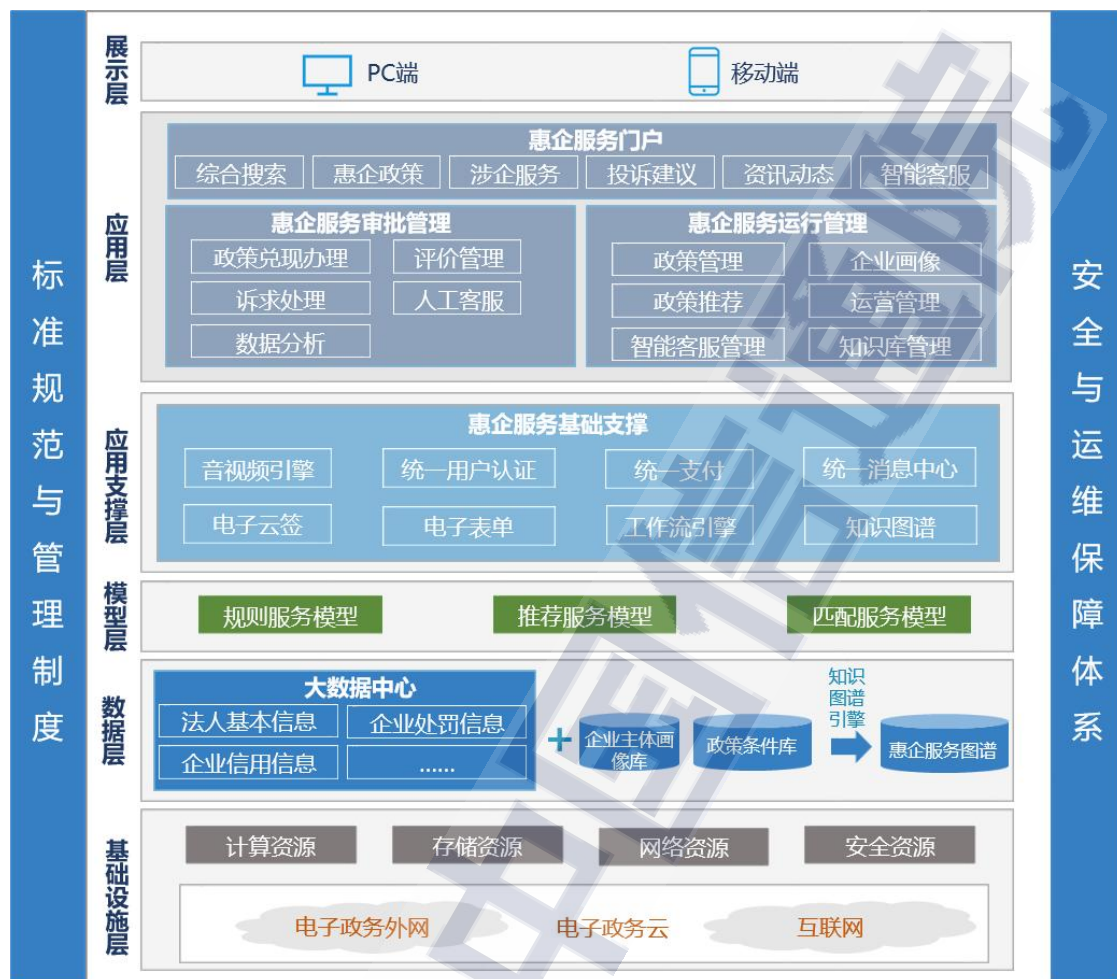


图 76 惠企政策“免申即享”平台系统架构

搭建惠企模型中心。通过汇聚各类涉企政策，将政策进行颗粒化、标签化处理，通过服务开发和政策发布，将结构化的涉企政策形成政策知识库。将采集到的企业数据进行标签化处理，通过企业画像管理功能形成企业主体画像库。根据涉企政策进行政策推荐模型开发，构建惠企模型中心。依托各类主题库和惠企知识图谱，实现政策精准匹配和推送。系统可形成指定政策的免申即享企业名单，由相关部门认定确认后，推送给企业进行确认，即可完成线上兑付。从而形成企业惠企政策免申即享，政策线上兑付的模式。

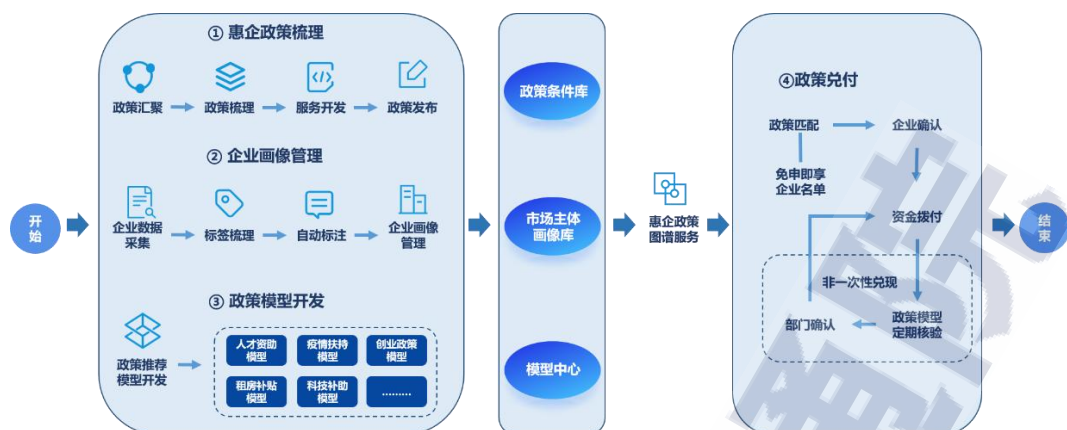


图 77 惠企政策“免申即享”平台业务架构

3. 实施成效

通过惠企政策“免申即享”平台的建设，提升惠企政策办理和审批效率，实现企业政策办理环节可压缩 50%、办理时间可减少 90%、政策涉及企业精准匹配率达到 95%以上、企业办理政策过程中提交材料可精简 100%、审批周期不超过 3 个工作日。

4. 经验总结

惠企政策“免申即享”平台已在安徽省、亳州市、芜湖市、杭州市、长春市等地广泛应用，亳州市惠企政策“免申即享”做法已在《人民日报》纸质版登载、入选 2021 年度全省十大改革案例和安徽省长三角一体化发展实践创新案例。一是推进政策条件“三化”，减少人工干预。用“颗粒化”思维对政策条件进行“数据化”“区间化”处理，形成政策条件清单，推进政策可量化、更精准。二是推进数据整合，为政策兑现提供数据支撑。坚持“应整合、尽整合”，强化部门协作，推进人社、税务、发改、科技、经信等部门数据汇集共享，夯实“免申即享”数据支撑。三是优化流程设计，实现惠企资金智能化

匹配。充分运用政策条件清单与企业数据智能匹配，精准锁定符合条件的企业，将最耗时的审核环节前置，让企业足不出户即可“一键领取”惠企资金。**四是强化流程监督，确保政策兑现全程可控。**为有效保障企业不遗漏、发放不出错，平台在事前、事中、事后分别设置了“三道关卡”，实现数据全程留痕。

惠企政策“免申即享”平台的建设实现了四个转变。**一是精准匹配，实现“人找政策”向“政策找人”转变。**惠企政策“免申即享”平台通过政策“大数据”与企业“大数据”的双向匹配，精准锁定符合政策条件的企业名单，真正做到“吃干榨净”惠企政策。**二是数据核查，实现企业被动申请向系统自动匹配转变。**依托惠企政策“免申即享”平台，企业只需在收到短信提醒后，登录平台点击“确认”选项即可，真正让企业多用精力跑市场、少费功夫跑政府。**三是系统智审，实现人工层层审批向平台自动审批转变。**惠企政策“免申即享”平台通过优化审批流程，自动核查企业信息，对符合条件的企业，由系统自动审批代替相关部门审批，最大可能避免审批过程中人情因素的影响与干扰。**四是政策测算，实现政策制定粗略预估向科学精准转变。**平台中的政策测算系统，通过分析企业“大数据”，自主设定奖补条件，进行智能模拟，可以帮助部门核算出符合预设条件的企业数量及所需资金，有效改变以往“大水漫灌”为“精准滴灌”。

（八）淄博市桓台县“智能+定制+极简+主动”优化营商环境驰而不息

报送单位：桓台县行政审批服务局

1. 案例背景

水深则鱼跃，城强则贾兴，良好的营商环境是高质量发展的基础。近年来，桓台县行政审批服务局始终深入贯彻落实各级关于优化营商环境的重要决策部署，深入推进“放管服”和“一次办好”改革，坚持“用户思维”，立足“客户体验”，以“极简+智能+定制+主动”四驱联动，聚力流程再造、部门整合，推行有深度、有力度、有速度、有温度的“四有”品质服务，打造“易审快批”桓台品牌，塑造桓台线上线下政务服务新生态，在营商环境建设中展现新作为、展露新气象。

2. 主要内容

从“数字化”到“智能化”升级，让政务服务更有“深度”。在深入开发云桌面系统，实现进驻政务服务中心窗口信息共享基础上，通过服务的智能化升级，更加快捷地方便群众办事。全方位推行“互联网+政务服务”，践行“数据多跑路，群众少跑腿”理念，将1334项依申请事项纳入山东政务服务网，实现省市县镇村五级联动，全县政务服务事项可网办率达到100%。群众和企业随时随处登录山东政务服务网申报办理有关事项，服务窗口同步开展网上受理、审批，打破了办事过程中住所地、居住地或户籍地限制，群众上一张网就能办所有事。设立综合制证中心，创新优化审批证照统一制作流程，梳理

事项清单，选取6个科室78项审批证照通过“云桌面”集中至“一处”，将多个盖章手续合并至“一次”，实现“流水线作业”，制证中心统一输出模式。运用数字技术推出“我为群众办实事”创新举措，利用“直播+”服务模式搭建线上政企合作平台，推行“易审快批”服务云宣讲，主播通过视频展示、案例模拟等生动活泼的方式，对“掌上办”“网上办”实操流程进行解读和流程演示，为企业群众答疑解惑。纵深推进政务服务，在银行网点、人口密集场所和镇（街道）村（社区）布设政务服务一体机，全县各级便民中心、政银合作网点已配备自助终端64台，可办理涵盖人社、医保、税务等与群众生活密切相关的高频事项，满足群众差异化办事需求，方便群众和企业“就近办”“自助办”。大力扩展服务维度，组建“阳光客厅”微信群，为企业群众提供24小时在线服务，精准解决企业难题，搭建政企互通的“便民线”“亲民线”“连心线”。推广全程电子化登记，实现企业开办“网上提交材料、网上审查核准、网上自动存档”，在全市率先推行营业执照“全程无介质登记”，“真空化”缩减材料，实现多人、多地在不同时空、分别实名认证、在同一份文件上签字的功能，轻松办理营业执照登记。

从“标准办”到“定制化”审批，让政务服务更有“力度”。在推行服务指南、操作流程、平台建设、监督评议等事项全流程标准化基础上，以“需求侧”为导向推出“定制化”服务。推行信用极简审批新模式，聚力市场主体准营提效，推行信用审批“承诺即入”新模式，将信用审批改革事项拓展至105项。创新“守信快办失信制约”

制度，依托桓台县公共信用信息平台，将 7.9 万余条市场主体、个人信用信息进行归集，构建以信用为基础的新型审批监管机制，推动信用评价等级及评价结果在行政审批领域应用，让守信企业、个人享受简化手续、容缺受理、绿色通道等便捷服务。实施“全域通办”，打破事项办理地域限制，在县政务大厅设立“通办事项”服务专窗，配备帮办代办员，免费为企业、群众提供线上线下“定制化”申报指导、异地帮办代办、申报材料寄递、发放证照文书等服务。加入全国最大的政务服务“跨省通办”合作联盟——“云上办”，与 22 省 333 市 县区签署 7621 项政务服务“跨省通办”合作协议。与惠民县等 10 个 区县达成“全域通办”政务服务合作，实现 431 项政务服务事项“全域通办”；与菏泽成武、滨州博兴、泰安岱岳等省内 7 市 65 区县签订《省会经济圈政务服务“打包办”合作备忘录》《政务服务“全省通办”合作协议》，实现餐饮、便利店等 26 个行业涉及的政务服务全省事项“打包办”，305 项政务服务事项“全省通办”，有效解决企业群众异地办事“多地跑”“折返跑”问题。专项服务企业项目，根据项目类型、规模大小、审批模式等，将企业投资项目分为民用建筑、工业和交通、水利、能源项目等，针对不同类型企业项目，量身定制申报模板，审批时间压缩到 1 个工作日，为项目审批按下加速键；成立专业“审前服务”团队，针对专业技术性复杂的公路、水运建设项目、涉路工程建设项目等审批事项，向企业提供在线事项咨询、技术辅导、材料完善辅导等订单式服务，解决审批过程中反复咨询、多次跑腿、材料错漏等问题，已为 7 个需要专家评审项目提供了“审前

服务”；建立“专属”项目服务先锋队，构建“一个产业项目、一名挂包领导、一个牵头单位、一位手续代办员”运行模式，根据产业项目的特点和需求，为产业项目提供全方位政策指导、全流程代办帮办、全天候在线答疑等服务，营造更优营商环境，推进工业经济高质量发展。疫情期间，6部门首席代表和企业投资项目微信视频联审群的项目管家团队通过网络视频进行远程勘验，为山东宝鼎机械有限公司办理了立项、环评等手续，将“面对面审批”升级为“屏对屏审批”，有效解决反复咨询、多次跑腿、材料错漏等问题，再次跑出项目审批服务“加速度”。

从“便利化”到“极简化的改革，让政务服务更有“速度”。聚焦企业、群众办事难点、痛点、堵点，不断优化审批流程，加快推进审批服务集成重塑，实现审批服务从“物理集中”到“化学反应”全面跃升。推行“一证化”改革，以行业分类为主题，重构审批流程，实行主题式审批和一业一证的许可模式，将企业群众办理行业经营许可涉及的多项审批整合为一项“套餐”，对80类行业梳理形成“一证化”改革清单，并形成行业规范。目前，“一业一证”改革已从准营领域拓展到行政审批全领域，实现“多证集成、一证综合”。改革后，审批时间压减50%，许可环节压减60%，聚力审批流程优化，实施“双全双百”工程，强化数据共享应用，依托大数据、人工智能等技术，最大程度便民利企。在个人全生命周期服务方面，实现了婚育、购置新房、新生儿出生等8项服务“一件事”集成办；在企业全生命周期服务方面，实现了100项企业全生命周期高频事项极简办、集成

办、全域办。优化社会投资简易低风险项目审批，将“企业投资项目备案”“建设用地规划许可证”“建设工程规划许可证”“建筑工程施工许可证”合并办理，核发含项目备案、建设工程规划许可证、建筑工程施工许可证等审批电子证照的开工通知单，整个过程办理完成仅用时不到3个工作日，实现了简易低风险项目审批时限和审批效率的大飞跃。建设“无证明城市”，通过取消、共享、承诺、核验等方式，实现证明事项“法无规定一律取消，法有规定无需提交”，全县免提交证明事项1207项，年免提交材料50余万件，建成了覆盖各级行政机关、事业单位和水、电、气、暖等公共服务行业的全领域“无证明城市”。

从“依申请”到“主动化”服务，让政务服务更有“温度”。创新服务模式，实施行政审批“去柜台化”服务，实现工作人员和办事群众由“面对面”办理向“肩比肩”服务转变，真正让群众体验到“待亲人、办家事”的温情。积极推行“上门办”，实行窗口前移“零距离”服务，通过公开咨询电话、微信、邮箱等，线上指导企业、群众准备所需材料，同时，开展预约服务、上门服务、现场办公，由工作人员现场完成勘验、材料审核后直接出证，真正让群众足不出户办理业务，打通服务群众的“最后1米”。创新推出“无感审批”，以提升办事感受度为出发点，企业和群众无需主动申请、无需提交材料、无需来回跑腿，在“无感体验、不知不觉”中办成事，降低了群众因为疏忽遗忘导致证照过期而产生的证照重新申领和相关处罚问题烦恼，为办事群众节约了时间和费用，保证了日常的工作经营不受影响。

大力推行非接触式线上服务，通过“网上办”“掌上办”“电话办”“自助办”“现场视频勘验”等方式，一手抓疫情防控不放松，一手抓“主动化服务”不动摇，确保疫情防控期间“工作不断、标准不降、服务不减”。在3月份全县疫情防控“静止”期间，共办理政务服务业务112件。开展“齐好办·企业开办管家”工作室创建活动，由县、镇（街道）、村（社区）、产业园区、政银合作网点、各级创业、就业服务机构等单位发起设立，开展企业开办事项全链条专业化管家式服务，为各类企业开办事项免费提供政策咨询服务和全程帮办代办等服务，23家“企业开办管家”已正式运行，可以办理食品经营许可、公共卫生许可等20多项政务服务事项。拓展“政务+金融（邮、商、医）”合作覆盖面。建立51家政务+金融（邮、商、医）合作网点，将210项政务服务事项下沉至便民合作网点，提供政务服务事项查询、办理服务。



图 78 桓台县“政银合作 一次办好”战略合作签约

3. 实施成效

通过实施“智能+定制+极简+主动”四联驱动，推动形成了“无证明城市、双全双百、企业开办‘301’品牌、拿地即开工、信用审批、一业一证、无感审批、县镇同权”等一批可复制、可推广的新型政务服务模式。全县行政审批环节压缩34%，审批时限平均压减50%，审批速度平均提速100%，80%以上行政审批事项可实现不见面审批，群众满意率保持在99.6%以上。

一是政府效能不断提升。桓台县自实施“智能+定制+极简+主动”以来，提高了政府的行政效能，实现了政府部门由“管理型”向“服务型”的转变。

二是群众办事更加便利。审批改革工作是一项关系着群众利益的重要改革工作，企业和群众期盼大、关注度高。比如深化落实“跨域通办”服务模式，7000余项政务服务事项实现“跨域通办”，解决了企业群众异地办事的难题。

三是办事成本不断降低。“信用审批”模式实施容缺受理、告知承诺、承诺即入等多种形式，有效减少了企业群众当场提供材料数量；“跨域通办”让各类市场主体和广大人民群众异地办事更容易，节约了企业和群众的时间成本和人力成本，实现了企业群众办事“马上办、网上办、就近办、异地办”，满足了企业群众应急性需求，提升企业群众的获得感。

四是社会氛围更加和谐。推行“信用审批”，建立桓台特色“守信快办 失信制约”制度，改革后，申请材料、办事环节、审批时间分别压减30%、40%、80%以上。全年可为申请人减少申请材料2万余份，免除现场核验3000余次，大幅降低申请人制度性交易成本，拓展了市场主体和自然人信用积分在审批服务领域的应用，

让审批更快、效率更高、企业和群众获得感更强。

4. 经验总结

一是建立“守信快办 失信制约”信用极简审批模式，推进与信用等级相结合的“信易批”服务，为守信者提供 VIP 式的便利优惠服务。二是创新推出“无感审批”服务模式，推行营业执照无介质登记服务，实现多人、多地在不同时空，分别实名认证，共同签字确认，云上轻松办理企业登记。三是推行全领域“一证化”改革，将“一业一证”改革从准营领域拓展到诸如建设工程、市政设施建设等行政审批全领域，实现“多证集成、一证综合”，切实解决行业经营办理多个许可证、跑多个窗口、提交多次材料问题。四是深化“县镇同权”改革，通过直接下放、下放实质性审核权、服务窗口前移等服务方式，切实打通服务群众“最后一公里”。

（九）日照市义务教育无证明入学

报送单位：日照市教育局、日照市大数据发展局

1. 案例背景

日照市现有义务教育段学校 364 所，在校生 29.85 万人，每年义务教育段起始年级入学人数达 6 万多人。现场集中排队、耗时过多、往返多次、证明材料繁杂、学校审核环节多等问题一直以来都是困扰家长为孩子办理义务教育入学报名的难题。优化义务教育入学服务，关系人民群众切身利益，日照市委、市政府高度重视，把义务教育招生入学“一网通办”作为解难题、惠民生的重点项目来抓，实现了日照市义务教育入学“零证明”“零跑腿”。

2. 主要内容

一是高位推动，入学网办进入“快车道”。市委、市政府高度重视，把义务教育招生入学“一网通办”作为解难题、惠民生的重点项目来抓，主要领导同志亲自调度，亲自过问。市委市政府领导高度重视，强调要加强网上政务建设，实现中小学入学工作信息化，让家长少跑腿，并多次调研，帮助协调解决困难和问题。市教育局和市大数据发展局主要负责同志靠前指挥、亲自推动，保障了义务教育招生“一网通办”工作快速推进。

二是部门联动，扣紧入学网办“责任链”。日照市大数据发展暨数字日照建设专项小组办公室印发了《日照市“数聚赋能”2020 专项行动方案》，将义务教育招生入学“掌上办”“一网通办”纳入数字日照建设总体规划；印发了《关于印发推进全市义务教育招生“一

网通办”工作实施方案的通知》，对优化义务教育招生入学服务工作流程进行了整体谋划，明确了任务书、时间表、路线图和责任状。市、区两级教育行政部门上下联动，大数据、财政等部门通力配合，及时提供技术支持、经费保障，有力地推动了义务教育招生信息化平台建设进程。

三是数据共享，群众报名实现“零证明”。为彻底消除义务教育招生数据提取环节的技术障碍，全力破除“信息孤岛”“数据烟囱”，安排相关技术人员，与招生软件程序开发工程师共同组成技术攻关组，24小时加班攻关，短时间内彻底打通了各部门之间数据不能共享的难点、堵点，为“一网通办”提供了技术保障。通过数据共享就可直接从网上调取相关诸如房产、户口等多项数据，无需群众再频繁往返部门之间开具、上传佐证材料，几分钟就能轻松完成报名。信息共享为群众“零证明”入学创造了条件。



图 79 义务教育招生入学发展阶段

共享数据实现“零壁垒”。开发义务教育学校招生入学服务平台，

把“数据共享”作为工作的出发点和落脚点，与自然资源和规划、公安、住建、人社、市场监管等12个部门通力配合，实现不动产登记信息、常住人口信息、交易网签合同信息、租赁备案信息、个人参保信息、个体工商户登记信息和企业法人基本信息等20类数据共享和自动比对审核，打通了各部门之间的数据壁垒，节省了教育部门及学生家长大量时间及人力成本。



图 80 日照市义务教育学校招生入学服务平台大数据共享过程

赋能数据实现“零材料”。采用数据查询接口作为共享接口，家长只需在网上注册填报必要的身份信息，报名系统后台即可直接通过查询接口从相关业务部门调取数据自动填写，有效避免了信息误填、造假、误判等问题，保障了报名材料的真实性，大大减轻了教育部门和学校审核入学报名材料的负担，学生家长也无需再上传任何证明材料，真正做到了“零材料”报名，让招生入学更加公平、公正、公开。

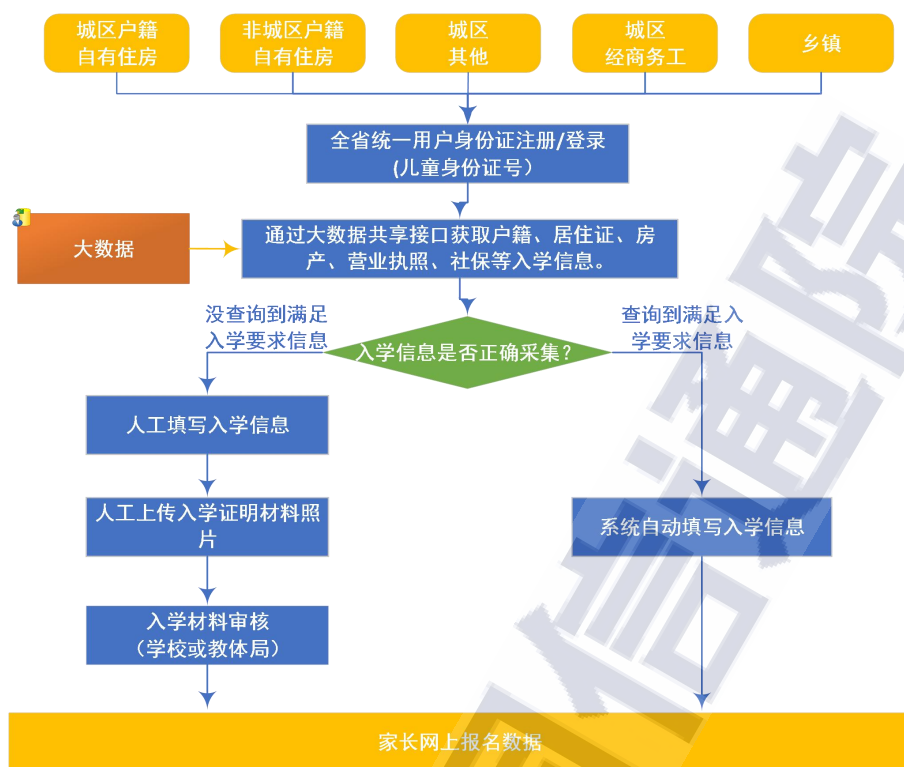


图 81 日照市义务教育学校招生入学服务平台数据采集及填报过程

掌上办理实现“零距离”。在开通网上报名通道的同时，将教育入学平台接入全省移动政务服务总门户“爱山东”APP，学生家长点击“爱山东”APP日照分厅选择所在区县，进入“义务教育新生入学服务平台”模块输入学生身份证号码后，后台大数据随即调取所有相关信息，足不出户、动动手指就能完成入学报名所有流程。掌上办理使入学报名突破了时间、地点限制，减少了疫情期间扎堆咨询、排队报名时病毒传播的风险，实现报名“零距离”。



图 82 “爱山东” APP 日照市义务教育入学报名截图

3. 实施成效

日照市义务教育无证明入学工作，一举解决了以往学生家长现场集中排队、耗时过多及外来务工人员子女入学难等问题，最大限度地实现了让数据多跑路、让群众不跑腿，提升了群众的获得感和幸福指数。2021年已实现全市城乡网上报名全覆盖。这一实践成果受到山东省常务副省长王书坚批示肯定，《人民日报》海外版、中央广播电视总台央广、《中国教育报》《大众日报》等中央和省内媒体报道这一经验做法。

4. 经验总结

一是坚持以人民为中心的发展思想。通过常态化“听民声、走流程”，不断查找解决政务服务领域的短板问题，精准推出数字化应用

场景，为群众解决了“急难愁盼”问题。

二是善用改革思维。推进义务教育无证明入学不仅是个技术问题，更是服务理念和运行机制变革、服务方式重塑的问题。审批事项的削减，是让手中的权力“缩水”；事项由见面办变成网上办、由“要证明”变成“无证明”，是对传统权力的“让渡”；行政管理由“单兵作战”变为“多跨协同”，不是技术自动生成的物理整合，更是运用数字技术而进行的自我革命，是对原有组织架构、对自身权力大动“手术”的结果。没有这种自我改革的改革精神，没有组织大动手术的改革动作，就不可能有行政服务流程的再造、整体智治水平的提升。

五、数字机关类

（一）山西省协同办公集约化平台

报送单位：山西省政务信息管理局、山西云时代技术有限公司

1. 案例背景

2019年12月4日，山西省人民政府办公厅印发《山西省人民政府办公厅关于印发山西省加快数字政府建设实施方案的通知》（晋政办发〔2019〕92号），文件对协同办公平台提出了明确要求，建设全省统一的集约化、协同化、移动化办公平台，推动政府机构政务办公一体化，满足政府部门按需配置使用，实现跨地区、跨层级、跨部门信息共享和协同办公。根据这一要求统筹建设了协同办公集约化平台，该平台整合了49个省直部门协同办公平台，实现了各单位多种职能的垂直管控，跨单位、跨部门的横向业务快速协作和审批，有效推进了工作监督和落实。协同办公集约化平台实现了各单位之间线上公文交换，真正打通了协同办公最后一公里。

2. 主要内容

协同办公集约化平台遵循“横向到边、纵向到底”的设计理念构建整个系统的技术架构，将统一用户、应用支撑、数据支撑、分域管理融合为一体，满足各单位多种职能的垂直管控。协同办公平台集约化平台实现政府机构政务办公一体化，实现跨地区、跨层级、跨部门信息共享和协同办公。平台规范了办公业务流程，实现高效的业务协同，有效推进工作监督和落实，为新时代下开放型、创新型、服务型

政务信息化提供技术支撑。

协同办公集约化平台适配当前主流的国产化数据库、中间件，实现了数据在国产化、非国产化平台的正确展示，可以将历史数据进行平滑升级，包括业务流程数据、组织机构数据、办文过程数据等，并可实现升级前后的数据无缝衔接，同时保障系统能够全面支持国产化环境的兼容，亦可保障原有 X86 架构的正常使用。平台支持在信创环境下部署，选择使用的操作系统、数据库、中间件、电子签章、流式软件、版式软件、身份认证等软件均适配国产化产品。

协同办公集约化平台是融合了统一用户、应用支撑、数据支撑、分域管理为一体的政务办公平台，不仅满足机关单位职工信息化办公的需求，打破机关单位信息共享壁垒，为建设新时代下，开放型、创新型、服务型政府提供信息化技术保障。协同办公平台集约化平台实现了政府机构政务办公一体化，跨地区、跨层级、跨部门信息共享和协同办公。



图 83 山西省协同办公集约化平台系统架构图

移动端应用建设，同移动平台以协同为核心，移动技术为基础；

为企业应用移动化，提供了从开发、调试、测试以及到部署、运行和管控的全生命周期的管理支撑。不仅提供快速集成企业现有的原生、H5 移动应用的能力，还为企业应用定制化。



图 84 山西省协同办公集约化平台移动端技术架构图

3. 实施成效

经济效益方面，本项目研发自主知识产权的协同办公平台产品，产品可在地市推广，打造精品工程，形成示范效应，进而在全国其他省份推广。通过协同办公集约化平台数据的汇聚，可实现对数据的挖掘、整理和分析，构建数据服务，对外提供服务。

社会效益方面，在新的形势下，工作信息化是提升工作效率、保护工作信息安全的重要手段。通过本系统的建设，不仅可以提高收集获取信息、快速反应决策的水平，增强工作能力和数据安全监督能力，提升数据的利用效率，减少工作的非必要劳动，推进各项业务工作全面开展；而且通过采用信息化管理手段，可以有效推动工作观念的更

新和工作机制的创新，改进工作方式方法和工作效率不断提高。推进协同方式创新，提高政府服务能力。当前各个政务部门协同与工作质效相互掣肘的问题比较突出，主要表现为：信息不能实时共享，传统的线下业务协同办案模式造成政务资源和效率损耗，机关之间的历史数据不能共享，影响整体工作质量效率。本系统通过集约化建设思路实现全流程信息化及网上协同，将破除信息壁垒，整体提升服务能力。

4. 经验总结

技术创新方面，**一是核心算法自主可控**，专门团队维护 workflow 引擎，掌握 workflow 核心原理、算法和所有细节，不依赖于开源组件发布，以及进行适配。我们可以根据产品的需求和开发周期进行迭代改进，实现一些客户需要的特色功能。**二是关键过程可追踪**，对于流程引擎的一些关键环节记录了日志明细，比如人员匹配，无人自动跳过等，做到有据可查，让用户了解流程引擎的一些内部流转关键过程。**三是接口丰富易扩展**，workflow 提供的接口，方便外部系统调用集成。workflow 事件主要有：发起前事件、流程发起事件、取回前事件、取回事件、回退前流程结束、撤销前事件和撤销事件。**四是以人为中心**，流程设计器采用 B/S 架构，只要会用浏览器和手机就可以创建自己的流程，简单易用，业务人员也能轻松设置流程，学习成本低，几分钟就可以做出一个流程。

山西省协同办公集约化平台实现了协同办公平台之间的数据融合，构建基于 WEB 网络的组织机构、人员库为基础的信息交换平台，实现信息的分布存储、集中归集呈现到 PC 和移动信息终端，集约化

后能够使得多个应用子系统进行信息/数据的共享使用，从而提高信息资源的利用率。实现了协同办公集约化研发，遵循“横向到边、纵向到底”的设计理念构建系统的技术架构，将统一用户、应用支撑、数据支撑、分域管理融合为一体，实现各单位多种职能的垂直管控，跨单位、跨部门的横向业务快速协作和审批，贯通各单位、各部门之间的办公业务，规范、实现高效的业务协同，为新时代下开放型、创新型、服务型政务信息化提供技术支撑。

山西省协同办公集约化平台充分利用指静脉技术的真正活体身份认证、准确率高、认证速度快优势，将其作为系统身份令牌，解决常用认证模式存在易丢失、易篡改的问题；利用区块链分布存储、不可篡改、集体维护、可追溯等技术特征，解决集约化平台中数据易篡改、不可追溯的问题。使用静脉活体密钥代替生物私钥，大大增加用户信息安全程度，保证了用户链端接入的安全程度，从源头上保证了生物密钥唯一可控，从而使得整个系统更加可靠。

（二）南京市政府信息化全生命周期管理服务

报送单位：中软国际有限公司

1. 案例背景

为进一步规范政府投资信息化/数字化项目的建设实施流程，优化项目监管机制，不断推进数字化领域治理体系和治理能力现代化建设，加强南京市信息化/数字化项目建设科学评估、有效调度，保障南京市政府投资信息化/数字化项目建设高效有序、按时完工，全面提升政府信息资源利用效率，提高政府信息化项目建设质量，特开展南京市新型智慧城市项目全生命周期管理系统建设。

经过多年信息化发展，南京市政府信息化采购建设虽然取得了一些成效，但随着未来业务的增长和新兴技术的发展带来的新的发展要求，带来了新的挑战，目前市级层面行业信息化发展面临四方面问题，一是数据质量保障难以适应未来信息化需要，二是开发部署效率难以适应未来信息化业务增长要求，三是运维工作压力日益增大，四是信息服务能力有待完善。

2. 主要内容

以“统筹规划建设、统一标准规范、整合数据资源”为原则，以构建政府投资信息化项目统筹协调和长效管理机制为主线，打通全市政府投资信息化项目统筹规划、申报审批、调度管理等全流程，构建“统一计划、统一标准、统一审批、统一验收、统一评价”的项目全生命周期管理模式，推动全市政府投资信息化建设项目目标统筹、规范、高效管理，减少投资浪费、推动系统融合、促进数据共享，为推动政

务投资信息化集约高效发展、加快构建数字政府提供强大的动能，打造“新型智慧城市示范城市”。

项目形成全生命周期管理业务数字在线闭环，建设覆盖项目规划、流程审批、实施管理、变更管理服务、竣工验收及运行后评价等全生命周期管理的综合服务与管控，推动南京市信息化项目建设科学评估、有效调度，保障南京市政府投资信息化项目建设高效有序、按时完工，构建新型智慧城市运行作业体系。平台通过审批流程、任务管理、工单管理、会议管理、时效性管理打通局内、业务建设单位、承建单位、第三方服务机构等作业渠道，提升效率及优化资源利用。搭建信息化项目智能知识图谱，构建规划知识库、专家库、估价模型、验收模型、调度模型、运行后评价模型、供应商评估体系，利用大数据及人工智能动态支撑辅助决策，逐步提升全市信息化治理水平。

项目主要实现了三大目标，**一是**政府信息化采购全流程电子化，全力推进政府信息化采购全流程电子化，共同推进政府信息化采购平台的建设、建立健全统一的公共资源配套制度和技术标准。**二是**政府信息化采购接入规范化，强化公共服务系统功能，规范电子交易系统接入，完善电子监管系统建设，全面实现各行业、各地区政府信息化采购全流程电子化。**三是**政府信息化采购平台智能化，充分发挥政府信息化采购平台数据汇集优势，以协同共享、动态监督和大数据监管为基础的公共服务体系和综合监督体系全面应用，实现政府信息化采购平台智能化建设目标。



图 85 南京市“互联网+软件交易服务平台”功能预览

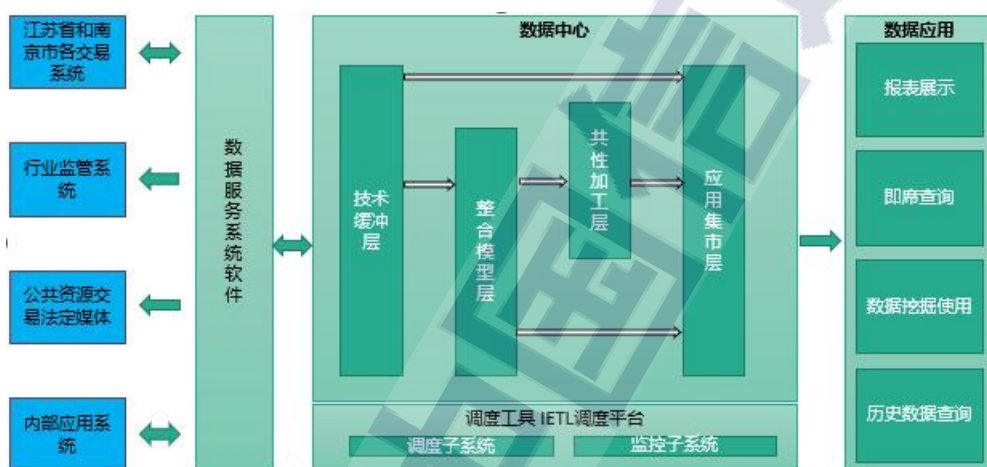


图 86 南京市“互联网+软件交易服务平台”数据中心架构设计

项目实施过程中，配合省中心、市中心完成数据接口规范标准文档编制工作，接口规范作为模型设计工作的重要输入和参考，数据接口规范标注包括七方面内容：系统数据接口规范标准（V3.0）、平台自身应用系统开发接口对接文档、江苏省省级和南京市所有交易系统与平台的对接接口文档、江苏省省级和南京市所有监管平台对接接口文档、江苏省省级和南京市各行业的法定媒体与平台的对接接口文档、平台与国家公共服务平台对接的数据接口文档编制和与平台相关的其他数据对接接口文档。

数据中心技术保障共包括四个方面：一是数据库安装、部署，在

新机房进行 Oracle 数据库的安装和部署工作，并对数据进行优化；二是数据库安全管理，对数据中心提供数据安全保障服务，包括数据安全、管理安全、保密措施、系统安全设置、传输安全、数据灾备和恢复等；三是数据库迁移，数据中心迁移至新的数据中心，迁移前提供可行的数据迁移方案，迁移后保证数据的完整性、一致性；四是数据库日常运维，每日巡检数据库运行状态是否正常，处理运维中产生的相关问题，对运维工作按周进行汇报，按月输出运维报告。

数据中心对外的数据接口服务共包含两大类，按系统分类，包括平台自身应用系统与数据中心的数据交换，江苏省级和南京市所有交易系统与数据中心的交换，江苏省级和南京市行业监管系统与数据中心的交换，江苏省级和南京市公共资源交易法定媒体与数据中心的交换；按 API 功能分类，包括对外提供公共服务的 API 接口，外部应用系统向数据中心写入的数据接口，向法定媒体推送信息公告的接口，从特定应用系统获取数据的接口。



图 87 “数聚蜂巢”数据服务系统整体架构图

3. 实施成效

实现全生命周期管理服务。以“工具+服务”支撑项目建设，用平台动态跟踪所有进度节点，保障项目定时上线、进程合规、交付可控，并预判出有延期风险的模块提前预警。政府信息化项目全生命周期服务确立“项目立项、招标阶段、系统设计、编码开发、系统测试、系统运维”6个服务点位，实现了从项目前期立项，到中期系统运行，直至项目收尾全生命周期点位服务，确保项目建设高质、高效、合规交付。

实现数据共享、可视。一是深入践行共享理念，平台按共享理念统一规划，汇聚全省资源，全省共建共享。二是实现政务信息共享协同，平台打破传统建库模式，整合汇聚各类信息，实现交易数据实时上传和数据共享，直接获取政府部门信息。三是违法违规“一眼看穿”，通过可视化系统，实现交易全程可视化、可追溯、可关联、可分析。该系统设有101个交易预警点和256个关键信息点，可实时监控预警，让违法违规等行为无处遁形。

推动监管与服务的有机融合。一是对接权威部门数据，实现信用信息监管。平台内接5个交易系统，外联省电子证照库、法定媒体、信用江苏、银行等系统，还为监管部门开辟了行政监督通道，为“阳光交易”提供了有力保障。二是对接监管部门，健全协同监管机制。加强失信联合惩戒，以信息公开和联合惩戒提升威慑力，对接行政监督部门系统，依法依规向社会公示市场主体信用信息，促进“守信激励、失信约束”机制的形成。三是省、市、区共同推进一体化，破除

区域壁垒。按照统一管理模式、电子系统、制度规则和服务标准的要求，实施区级平台整合，建立6个区级分中心，形成市、区两级“1+6”公共资源交易平台架构，形成全市统一市场、同城同质服务。

优化服务，增强用户获得感。一是实现保证金自动退还，减轻企业负担，此举曾获得工业和信息化部的肯定。平台的投标保证金管理系统实行本息退付，并自动关联各电子交易系统、银行保证金系统，实现投标保证金缴退“不见面、全自动、不打烊、零干预”。二是在招标投标中引入动态信用分，引导企业遵章守规。平台直接对接财政局诚信分，信用评价为健全守信激励、失信约束机制，助力营造公平竞争的营商环境。三是“不见面交易”促进公平竞争，优化法治化营商环境。重点打造以“不见面开标”为重点的“不见面交易”体系建设，促进公平竞争，减轻企业负担，并为防控新冠肺炎疫情发挥了积极作用。

4. 经验总结

强化顶层设计，着力在体系建设上下功夫。创新平台架构，突出数据中心建设；创新建设运行模式，首次提出省、市共建的概念；突出标准规范，共同研究形成《全省公共资源交易平台数据规范》。平台是从基础服务到特色服务融合、从信息汇聚到大数据应用、从数据共享到数据安全可控的全面重构，是全面落实公共资源交易改革要求、推动公共资源交易从依托有形场所向以电子化平台为主转变的着力点。

创新建设思路，着力在优化服务上下功夫。构建数据中心，使用

互联网交互产品生成 API 标准接口，提高接口开发质量、效率和数据交互性能；同时将数据与应用解耦，打破一家公司同时开发管理应用和数据的传统模式；首次提出基本公共服务概念，把分散的公共服务事项归并集成，实现基本公共服务“一口受理、一网通办、一站办结”。已完成 46 个应用系统对接，其中基础应用系统 9 个、市级外部应用系统 30 个，省级外部应用系统 7 个；提供 API 系统三套，实现 API 接口开发 3300 多个，完成并维护接口文档 23 份。

强力推进实施，着力在平台建设上下功夫。基于平台建设工作组，目前已实现开发商管理共计 17 家，全维度项目管理共计 23 个项目，管理项目代码 10 份，管理文档 532 份；总集总架完成市级方案 32 套、省级方案 11 套、省市网络拓扑架构图 4 套，管理市级服务器 84 台、省级服务器 104 台；处理现场咨询、电话咨询及问题约 13700 余条。

政府信息化采购项目全生命周期管理服务，以政企数字化转型需求梳理为牵引，以软件产业大数据的企业刻画为依托，以软件产业互联网平台为承载（第三方估价、咨询、监理、评测等），通过“数据+智能”服务，促进政府单位需求高效释放，提供专业的项目交付管理，保障项目全流程合规，开辟一个软件项目全生命周期管理的新服务模式。

在我国各地加快推进数字中国建设的大背景下，全国各地数字化建设已形成全面铺开之势，尤其今年国务院印发《关于加强数字政府建设的指导意见》，更是将数字政府建设工作作为政府绩效考核的重要内容，利用数字化手段更好地支撑服务政府做好项目管理，以全生

命周期数字之力解决转型难题，让数字政府建设全程无忧，让信息化项目建设吃下“定心丸”。



（三）江苏省产业用地决策支撑平台

报送单位：江苏省自然资源厅、浙江万维空间信息技术有限公司

1. 案例背景

江苏省现面临土地资源短缺、支撑能力不足等问题。本着“优空间、护资源、促发展”的总体要求，以提升对产业用地现状的监测能力、分析决策能力的需求为导向，江苏省自然资源厅采用信息化手段对产业用地进行全方位、多角度、科学化的综合评估和智能监管，促进信息技术和政府管理深度融合，创新市场监管新模式。同时聚焦自然资源要素保障服务，推进自然资源和规划的信息化创新工作，打造产业用地绩效评价新标准，为招商引资、产业转型、节约集约用地提供决策依据，提升“互联网+管理”改革效能。全力服务用地科学管理，引导对低效用地精准施策、盘活处置，为实现稳投资、稳增长、稳预期提供有力支撑，赋能经济高质量发展。

2. 主要内容

以“决策分析、整体优化、高效利用、科学治理”为导向，紧扣“打造数字变革高地”的战略目标，江苏省聚焦改革突破、实战实效，聚焦土地集约高效利用，构建涵盖省、市、区三级用地、税收、用工等指标在内的江苏省产业用地决策支撑平台，建设“1+1+1+N”模式，即一本账、一张图、一套评级体系及N个集成应用，推进“数字化、智能化”数字政府建设。形成以业务管理为核心，充分发挥大数据作用的产业用地长效管理机制，强化数字技术在政府部门的深度应用。

以分层微服务架构模式为支撑，实现与省调查成果无缝衔接，全面分析产业链短板，实现对全省产业经济运行态势的实时感知，探索产业政策仿真推演，为优化产业结构和产业政策提供量化依据。

为强化统筹协调，江苏省建立政府领导、多业务部门协调的工作机制，成立项目领导小组，保障项目系统性积极开展与工作任务稳步推进。并成立技术项目组，下设系统设计、数据治理、系统建设、项目测试、质量管理、配置管理、用户培训、项目维护等8个小组，承担具体技术实施工作。组织专员进行需求调研分析，包括组织机构与功能业务、业务流程、决策方法及过程、可用资源与限制条件、现存问题与改进思路等。采用面向对象的分析和设计（OOAD）方法对分析结果建立领域模型，形成详细需求文档。

建立产业用地“一本账”。统筹调度产业用地信息，建设要素保障的“数字参谋”。以调查成果数据库为基础，采用人机交互和计算机自动处理结合的方法，建立多级质量检查机制进行数据质检汇总。利用 ETL、NoSQL、数据库技术对多源异构数据进行整合，实现产业数据的抽取、转换、清洗、建库、加载等过程。基于快速数据分析和可视化技术梳理建立产业用地一本账，动态监测分析产业用地关键指标并构建持续稳定的动态更新机制，为产业用地决策分析提供数据基础。



图 88 江苏省产业用地“一本账”

打造数字产业“一张图”。按照“全产业链、全地域、全要素”精准、具象谋划全省产业地图，借助数字化手段对产业用地统筹管理进行赋能，采用空间关联、大数据技术实现地块图形与用地、企业属性信息快速空间化落位，对全省的区域产业链布局及重点企业分布进行梳理和可视化呈现，直观反映区域产业发展、布局现状、产出信息等，为企业错位竞争以及集群发展提供科学指导和依据。

构建一套产业用地绩效评价体系。根据全省的产业用地情况建构由空间规则引擎、知识图谱等技术协同支持的自动化决策与动态调整的评估模型，对土地利用程度、效益进行量化评价，掌握产业用地现状、分析产业用地利用的问题、摸清低效用地空间分布、结构，为产业用地节约集约高效利用提供方向，实现对全省或各地市企业的分区、分行业的常态化综合绩效评价。

评估指标	计算公式	权重(%)
亩均税收	上缴税金/用地面积	20
亩均营业收入	营业收入/用地面积	10
亩均从业人员	从业人员/用地面积	10
综合容积率	总建筑面积/总用地面积	10
建筑密度	建筑基地占地面积/地块面积	10

图 89 江苏省产业用地绩效评价体系评价指标

集成一批产业用地“热点应用”。以“理清产业用地资源”为主导线，基于归集的产业用地利用现状全域全要素数据，通过大数据、人工智能、深度学习等手段形成集产业用地指标动态对比、用地现状专题智能分析、智能服务等应用于一体的平台。其中，“指标动态对比”应用通过指标关联比对、智能制图技术实现基于数据驱动的自动化制图 workflow，提供分年度全省各地市以及各区县产业用地以及园区内不同土地用途的指标情况，为后续的土地利用综合效益评价提供基础支撑。“用地现状专题智能分析”利用数据分析挖掘技术，加强对全省或各地市、区县的规上企业、高新企业等其他性质产业信息的知识发现能力和辅助决策能力，提供专题分析等服务。“智能服务”是为用户提供自主化查询、统计等服务工具，实现全省产业用地资源的动态监管，可及时掌握用地资源情况，为低效用地盘活等表达直观的综合统计及决策分析服务。



图 90 江苏省产业用地决策支撑平台专题分析

3. 实施成效

数据共享方面，江苏省产业用地决策支撑平台自推广以来实现了资规、工信、税务、统计、住建、人社等多部门的数据共享，完善采集汇聚、数据治理、共享开放、数据安全等标准规范，强化大数据分析应用能力，有效提升数据的应用价值。土地集约方面，聚焦政府经济调节职能，通过对产业用地空间资源要素的精准匹配、专题信息全面分析、用地效益科学评价等，深化了市场监管数字化应用。强化经济运行辅助决策支撑，释放产业用地资源潜力，2021年盘活低效用地12000亩以上，创造了经济效益高达5000万，有效提高产业用地节约集约利用水平。降低成本方面，该平台具有可扩充性、稳定性的技术架构，能够根据需求快速进行功能或性能的扩展提升，打造优势数据共享服务平台，缩减了研发周期，有效降低人力成本约20%。数据质量提升方面，针对多源异构数据融合质量差、质检繁杂等问题，开发了基于语义模板的像元融合技术与空间质检规则引擎，改善了数据融合效率，数据质检效率提升约2.5倍，提升政府监管效率和能力。

4. 经验总结

以提升高效管理水平为立足点，以数据要素为引擎，江苏省产业用地决策支撑平台按照全面调查分析原则，对地块各情况进行了全面调查，创新“一本账+一张图+一评价+集成应用”模式，深入研究产业用地绩效评价标准、评估认定体系、专项数据库以及再开发技术，初步形成了一批可复制可推广的创新做法。

建立“多跨融合”“管运分离”模式。通过与发改、住建、经信、财政、税务、环保、人社等部门的多跨融合，实现信息互通互联，高效解决跨部门、跨行业、跨领域的业务协同、需求统筹、信息共享和沟通协调等方面问题。同时探索与高新技术企业合作新方式，充分发挥企业人才、理念、技术等优势，打造数字政府和智慧城市建设生态圈。

构建了一套符合江苏省实际情况的评价体系。采用知识图谱等技术研发了产业用地绩效评价模型，将多部门业务信息锚固在产业用地空间实体上，以此为基础，对绩效评价模型进行优化重构，实现了数据流、评价流、决策流的统一。

构建多维标准体系。面向产业用地绩效评价管理开展专题化和服务化改造，构建了覆盖统筹监管、数据管理、信息共享、安全保密、决策支持、综合服务等的 6 大类技术和业务标准体系，保障产业用地监管的规范化、标准化、网络化、协同化运行，实现面向监管应用的辅助决策支撑。

江苏省产业用地决策支撑平台有较强的推广价值。一方面能够提

供新时代产业用地信息化管理新思路。江苏省产业用地决策支撑平台通过数据获取、系统管理、科学决策等支撑，实现产业用地的统一管理、低效盘活等工作的科学统筹、协同管理、有序开发利用，为产业用地空间治理管理、宏观政策研究制定提供决策依据和靶向导航。另一方面推进低效用地科学盘活数据底座。加快推进低效用地科学盘活是国家高质量发展战略要求。为打造“以节约集约为主线、存量挖潜为主、增量配给为辅”的新型用地模式，江苏省产业用地决策支撑平台通过信息化手段对产业用地进行系统筹划、科学绩效评价，从而优化产业发展要素资源配置，为低效用地盘活提供决策支撑依据。

（四）山西省 13710 工作制度平台

报送单位：山西省政务信息管理局、山西云时代技术有限公司

1. 案例背景

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真落实党中央国务院、省委省政府重大决策部署，全面落实省委“13710”工作制度，建立覆盖各单位的工作流程化督办平台，健全闭环落实机制，全面提升各级各部门执行力，确保各项决策部署条条落实、件件落地、事事见效。

以“13710”工作制度为核心，以用户为中心，以结果为导向，聚焦督办功能，省政府建立“13710”工作督办制度，对省人民政府全体会议、常务会议、办公会议和专题会议的工作部署，以及省长、副省长布置的工作任务，实行“13710”电子台账管理。“1”即当天要研究部署；“3”即3天内要向省政府反馈办理情况；“7”即一般性问题原则上7天内要落实解决；“1”即重大问题包括一些复杂问题要在1个月内落实解决，确实解决不了的，要拿出解决的时间节点和方案；“0”即所有事项都要跟踪到底、销号清零，事事有着落，件件有结果。制定合理、明确的落实方案，按月反馈进展情况；所有事项都要跟踪到底、审核办结、销号清零。

2. 主要内容

本项目的总体建设思路是依托省级政务云平台，集中部署山西省13710工作制度平台，包括PC端子系统和APP端子系统。拥有统一

的平台体系架构设计，统一的督办信息门户，统一的应用集成平台和统一的知识数据服务；建立卓越的流程管理体系，按需应变的能力和 application 功能的扩展。

山西省 13710 工作制度平台建设通过数据汇聚、数据治理及统一存储，解决过去政务数据存在的分散、异构、有效性、及时性差等问题；通过建设领导驾驶舱等分析展示服务，让数据真正用起来，发挥数据价值、辅助督办决策；通过建立畅通有效的数据管理组织、机制和标准，确保数据的持续集成、自我更新和自我管理。

本系统（涉密系统除外）依托山西省级政务云平台，进行直接部署。平台云技术建立在山西政务云平台架构基础之上，服务端采用 Java 语言开发，通过 REST 或 SOAP 通信协议对外提供 API 服务。在云架构设计上充分考虑了性能及安全性。

移动督办系统技术服务项目是以钉钉技术平台为基础进行构建的，钉钉平台的技术特点及技术应用模式是能够为整体政务管理提供有力的技术支撑。终端用户通过钉钉授权用户访问政务云主机，进行业务资源调用。PC 端应用包括首页、重点交办模块、重点任务模块、重点改革模块、重点工程模块、重点项目模块等。



图 91 山西省 13710 工作制度平台 PC 端系统页面

综合技术平台。移动督办是一个流程、业务、集成三合一的平台软件（或业务基础中间件），重要的是移动督办提供了轻量级、一体化的平台升级方案，而非若干产品组合的对接方案。同时移动督办系统是一个活力而开放的架构。**基于 B/S 结构。**移动督办系统是基于浏览器/服务器的体系结构，是基于 WEB 基础平台的；是典型瘦客户方案，用户可以在权限范围内随时随地使用。移动督办系统与客户端操作系统无关，只需要一个标准的浏览器。**基于 Java 的 J2EE 多层体系。**系统基于 J2EE 体系架构将更加符合开放性标准。**SOA 架构。**面向服务的体系架构，已经成为移动督办系统用于整合、集成三方系统的主要技术架构。不同技术不同平台开发出来的系统组件能够快速、自由地组合起来，以满足用户的需要，而这些组件彼此之间又是独立的，每个组件能在不依赖于其他组件的条件下完成一定的功能。

移动督办系统的 SOA 标准体系基于中国的行业应用需求及标准化现状，以现有国际标准化组织（W3C、OASIS、WS-I、OMG、IETF

等)所发布的相关技术标准为核心,从基础、架构、应用三个层次提供了支撑SOA系统实现的参考标准集,为基于SOA的测试、评估及质量保证提供依据。

3. 实施成效

实现过程监控,提高了督查效率。所有督查任务均能实现在线发布、反馈与督查,并具备自动催办、结束、归档和进展导出等功能,形成完整的“督查台帐”,减少了中间交换环节,提高了督查资料的流转速度。如在办理代表建议过程中,答复办理截止日期将到时,督查部门可通过系统的自动导出功能,了解所有建议、提案的办理情况,对未完成工作任务的单位进行系统和人工“双提醒”。

实现自动记录,可视化的权责对应,避免了推诿扯皮。由于系统采取任务管理模式,以每项督查任务为单位,对每项任务的阶段性进展和完成过程都有详细的记录,且不能随意更改。责任单位和协办单位对同一任务有一样的浏览权限,可随时了解工作进展情况,增进了单位之间的沟通联系,避免了推诿扯皮。

提升服务水平。系统自动实行任务建立、分类、流转、回应、跟踪、反馈、分析、统计、检索、报告、归档等工作流程,并提供超时警告、搜索引擎、年度结转、考评分析等功能,使督查干部从以往的督办、催办、反馈、汇总等事务性工作中解脱出来,把更多的精力投入到工作落实情况调研中来,分析部分工作进展缓慢的原因,及时提出推进工作的建议意见,为领导决策服务。

节约运营成本,实现知识管理。使用信息化督办平台,通过线上

反馈、指导，保障事项落地。通过督查督办网上管理，实现高效信息沟通、规范流程管理和网络无纸化办公，大大节约纸张、差旅、会议、通讯等方面的费用。实现各项信息资源的有效集成和深度应用。同时基于信息化系统，实现有形、无形资产的有效管理，初步实现知识管理。

4. 经验总结

山西省 13710 工作制度平台具有以下几点经验总结。一是**责任主体网格化**。逐级明确督查责任主体，各单位（部门）主要负责人严格履行第一责任人职责，实现省、市、县、乡四级责任主体纵向贯通、横向联通的一张网督办系统。二是**工作流程信息化**。所有督办事项全部纳入“13710”系统进行信息管理，跟踪办理、及时反馈、及时办结等流程完整清晰，工作流程信息全程可查、可追溯。三是**台账管理电子化**。帮助用户建立规范可查的电子工作台账和督查档案，解决了人工督办无法做到及时提醒督促、偶有遗漏的情况，实现了督办事项的电子清单化、数据化，提高行政部门办公效率。四是**督查追责常态化**。帮助各级政府将督查追责常态化，对承办单位工作任务落实情况开展常态化督查。五是**系统建设规范化**。以技术手段上实现从立项、提醒、反馈、催办、办结到统计分析的全程电子台账管理；在督办程序上，实现重大决策、重要部署建档立卡、实时跟进、动态跟踪，实现省、市、县及各部门之间的互联互通；在目标诉求上，实现所有事项跟踪到底、销号清零，确保事事有着落，件件有结果。

纵向为山西省 11 个地市，117 个县级政府单位提供督办信息化

平台，实现省市县数据三级互联互通，做到全省一盘棋，上下一条线。横向面向全国其他 33 个省级行政区、322 个地级行政区，2727 个县级行政区，为不同层级决策者提供个性化、定制化的数据和服务支撑。



六、应用支撑类

（一）济南市区块链助力政务数据共享开放赋能

报送单位：山大地纬软件股份有限公司

1. 案例背景

数据共享开放是数字政府建设的重要推动力。随着我国电子政务的不断完善，政务数据对内共享、对外开放也取得了一定成效。然而，随着政务数据开放、流通范围的不断扩大，层出不穷的电信诈骗、信息盗用现象引发了民众对个人数据安全的担忧。如何在明确权责、主体互信、信息保护的基础上实现高质量的数据安全共享，成为制约政务数据开放共享的瓶颈问题。

通过区块链，将相关主体及数据进行数字化上链，由数据所有方授权使用方查看使用数据，整个过程完整，可监管、可追溯。区块链具有不可篡改、安全隐私保护、可信传递等优势，能够解决信息存储与流转过程中的可信问题，是实现政府数据安全可信开放共享的技术保障。

2. 主要内容

项目建设的整体目标分为四点，一是创新“还数于民”的数据共享开放新理念，将政务数据返还至群众及企业，实现数据确权；二是打造“授权使用”的数据共享开放新模式，将政务数据进行确权和赋予使用价值，使用方从链上获取权威数据为群众或企业提供服务；三是构建安全可信的数据共享开放新通道，建设数据资产化系统、数字保险箱等区块链配套应用，打造连接政府部门、社会机构以及群众、

企业的数据安全可信共享开放新通道；**四是**赋能社会需求的应用场景，实现数据供需对接有序、安全、便捷、流畅，发挥政府数据在各种社会活动中的作用。

项目主要采用项目型组织模式进行管理，由项目经理对项目全权负责，项目组所有成员直接对项目经理负责，项目组沟通简洁、目标统一，对用户需求和领导意图响应快速。面向社会机构、政府部门、群众及企业等不同对象开展需求分析，**一是**银行等社会机构亟需权威可信及合法合规的数据获取方式来支撑相关业务的开展；**二是**政府部门面向公众需提供便捷高效的服务，面向社会机构需提供合法合规、畅通高效的数据供需对接模式；**三是**群众及企业需要自主管理使用数据，对于数据使用情况能够进行追溯，保障隐私数据安全。

项目主要应用包括，**区块链平台**，基于自主可控的大纬链技术构建，支持云资源部署，利用 P2P 网络、公私钥、共识记账、哈希、智能合约、多链、跨链等技术，实现主体之间对客体的可信交易，实现信任建立、信任控制、信任传递，进而实现价值传递。**数据资产化系统**，是连接信息世界和数字世界的“桥梁”，政府和社会机构等数据发行方通过该系统将掌握的个人和企业数据以“主动返还”和“申请返还”的方式进行上链。**数字保险箱**，是社会主体的自主数据资产管理中心，关联自己的区块链数据资产账户，可以领取、查看、管理、授权、纠错治理账户中的数据资产，同时可查看账本中的交易记录。



图 92 “大纬链”区块链平台整体架构

3. 实施成效

泉城链自 2020 年 9 月正式上线以来，已上链 244 类数据资产，超过 105 万条数据，惠及济南全市市民及企业，已在普惠金融、政务服务、司法公证等诸多领域实现应用，取得良好应用效果。

普惠金融领域，已有驻济 20 家银行成功将公安、民政、社保、公积金等部门的政务大数据应用到“乐分易”、“市民贷”、“应急贷”等 31 款信贷产品中，累计查询 41.3 万人次、发放贷款 16.7 万笔，实现授信 174.3 亿元，其中个人信用贷款 94.4 亿元、小微企业（含个体工商户）贷款 29.4 亿元，涉及企业 6372 户。“区块链+普惠金融”数据创新应用成果入选中国工程院《中国区块链发展战略研究》项目“发现 100 个中国区块链创新应用”以及中国人民银行《中国普惠金融典型案例》，并被中央级别报刊《金融时报》专题报道。



图 93 济南市“区块链+普惠金融”

政务服务领域，通过企业开办应用服务企业 40000 余家，企业开办最短时间仅 27 分钟，平均办理时间 63 分钟。企业开办由原来跑 10 次、提交 9 套材料变为现在只跑 1 次、提交 1 套材料。企业提交材料数量平均减少 61%。共享数据的真实可信使得审核时间降低 50%。

“区块链+企业开办一次办成”数据创新应用成果入选中国工程院《中国区块链发展战略研究》项目“发现 100 个中国区块链创新应用”以及可信区块链 2021 高价值案例。



图 94 济南市“区块链+企业开办一次办成”

司法公证领域，首批已对接社保、婚姻登记、殡葬、户口本等 20 余项数据，对委托声明类 9 项实现信息自动核查，减免当事人材料 7200 余份，累计处理业务事项 3700 余项，累计服务群众 4000 余

人，普通公证事项由原来的一周内出证缩短至1-2个工作日出证，简单公证事项立等可取，实现了公证服务“减证明”、“少跑腿”、“提质效”的良好效果。



图 95 济南市“区块链+公证证据流转平台”

4. 经验总结

项目建设形成三点经验做法，**一是**加强领导，落实责任。重视项目建设工作，成立项目建设领导小组，负责项目建设过程中的领导、指挥、协调工作。**二是**部门协调，齐抓共管。领导小组充分发挥牵头、协调作用，各部门也充分发挥职能作用，确保项目建设有序推进。**三是**加强培训，提高效率。项目建设前组织业务知识培训，使项目参与人员充分了解业务，提升项目建设效率。

在技术模式创新方面，**一是**创新建成全市统一政务区块链——“泉城链”，实现数据自主授权应用。创新提出“还数于民、数随人走、精准授权、跨域通办”的区块链应用新理念，“政府数据上链+个人链上授权+社会链上使用+全程追溯监管”的数据有序共享新模式，实现个人或企业自主决定数据是否授权第三方，有力推动了数据授权创新应用。**二是**创新建立“泉城链+普惠金融”模式，实现政银数据安

全可信共享。“泉城链”攻克政府部门“不敢”开放数据和银行获取政务数据难等难题，通过区块链技术，经个人或企业授权，实现数据向银行加密传输，安全、可信、快捷，贷款业务秒批秒办。三是创新拓展“泉城链+政务服务”应用，实现“数据多跑路、群众少跑腿”。实现无犯罪证明、户籍证明、临时身份证明掌上开具和电子不动产证掌上亮证；在济南高新区建成企业开办服务平台，实现政务数据可信传递、业务“一次办成”，创造了新开办企业最短27分钟的“高新速度”，发布山东省政务服务领域区块链应用地方标准。

项目建设基于区块链的安全可信通道，将政府数据“还数于民”，让企业和个人在办事过程中授权使用方获取、使用数据，建立一种“技术+制度”式的安全保障机制，数据共享开放过程安全，减少信息泄露风险，数据流转过程可监管、可追溯，权责清晰，解决了数据共享开放中存在的信息共享、信息安全问题，减少了政府部门数据共享开放的后顾之忧，可不断扩展至各领域多个应用场景，从而构建社会信任体系，提升社会运行效率，具有极高的推广价值。

（二）苏州工业园区“数园区·智能中枢”

报送单位：苏州工业园区党政办（大数据管理局）

1. 案例背景

近年来，党中央、国务院陆续出台了《“十四五”国家信息化规划》、《“十四五”数字经济发展规划》、《国务院关于加强数字政府建设的指导意见》等一系列政策文件，强调加强数字政府建设是适应新一轮科技革命和产业变革趋势、引领驱动数字经济发展和数字社会建设、营造良好数字生态、加快数字化发展的必然要求，是创新政府治理理念和方式、形成数字治理新格局的重要举措，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。

2022年《国务院关于加强数字政府建设的指导意见》出台，明确提出坚持数据赋能，建立健全数据治理制度和标准体系，加强数据汇聚融合、共享开放和开发利用，促进数据依法有序流动，充分发挥数据的基础资源作用和创新引擎作用，提高政府决策科学化水平和管理服务效率。坚持整体协同，强化系统观念，加强系统集成，全面提升数字政府集约化建设水平，统筹推进技术融合、业务融合、数据融合，做好与相关领域改革和“十四五”规划的有效衔接、统筹推进，促进数字政府建设与数字经济、数字社会协调发展。

《苏州市推进数字经济和数字化发展三年行动计划（2021-2023年）》要求全面推进“一网通用”、“一网通办”、“一网统管”建设，打造引领国内的数字化治理高地，打造数字政府的“苏州样板”。工业园区提出“1+4+X”数字政府总体架构规划，要求建设涵盖“云、

网、智、端、安”的平台型底座，提出“一池融通、一体赋能”的智能中枢建设要求。

2. 主要内容

智能中枢项目围绕《苏州市推进数字经济和数字化发展三年行动计划（2021-2023年）》《苏州工业园区数字政府建设“十四五”发展规划》规划要求，通过数据和公共能力复用，实现数字政府集约化建设的新目标，提高政府智慧化服务水平和群众办事满意度，推动政府职能转变和服务型政府建设。

项目整体建设目标为，一是依据公共数据“聚、通、用”统一管理机制，实现数据资源一池融通，盘活政务数据资产，深化数据开发应用；二是以场景驱动，构建共性应用服务，基于智能中枢实现跨领域业务的服务重用，赋能政府智能决策；三是统一门户体系，为不同用户提供不同界面的信息呈现、服务供给与交流互动的多元渠道；四是构建一体化运营赋能服务体系，打造一体化组织体系，提升部门间沟通协作效率，支撑数字政府有序推进，保障数字政府长效运行。



图 96 苏州工业园区智能中枢总体架构

苏州工业园区党政办（大数据管理局）作为需求方和管理方，于2022年2月启动项目建设，苏州新建元数字科技有限公司承担该项目的建设运营工作。为更好地服务相关业务人员，按照“以场景驱动，建运一体”为设计目标，开发建设智能中枢系统，系统于2022年9月上线运行。

建设数据中台系统，实现数据“一池融通”。数据中台主要提供数据治理、数据资管、数据汇聚、数据运营四大能力体系，提供包括数据标准体系规范、数据质量监管、数据血缘关系、数据标签体系、基础数据库、主题数据库、专题数据库、物联感知数据、结构化数据、流媒体数据、数据开发、敏捷共享、数据开放、隐私计算等14项数据支撑应用。重点解决以下几大问题：**一是**统一数据资源，规范数据资源目录，提升数据的质量、可靠性、安全易用性；**二是**强化数据共享，打破数据要素壁垒，实现数据的有序融合和共享；**三是**从管理实践出发，定义专题数据，发挥数据资产价值，标签化核心数据，转化为辅助决策的指导依据；**四是**丰富的数据类型，包含电子证照、人口、法人、事项等，提供统一便捷的数据供应渠道。



图 97 苏州工业园区智能中枢数据中台

以场景为驱动，实现公共能力“一体赋能”。平台通过统一技术标准、规范管理制度、优化共享流程等多项举措，围绕政务服务、社会治理、经济发展、政务协同等维度，通过创新和提炼，构建以统一数字身份、电子签名、电子印章、统一消息等为核心的公共能力服务中心，以微服务平台、区块链平台、低代码开发平台等为核心的公共技术平台，以智能语音、OCR、AI 视频分析、RPA 机器人为核心的 AI 智能中心，通过持续的技术融合和业务融合，高效支撑各部门业务、应用、服务的快速开发、创新与落地，为数字政府上层应用提供有力支撑，强化业务协同与敏捷创新。



图 98 苏州工业园区智能中枢技术中台

搭建智能中枢统一门户体系。打造数据资源和公共能力集成平台连接枢纽，支撑各部门数字化建设的业务连接、数据联接、消息连接；打造智能中枢运营枢纽，实现服务发布、服务订阅、服务计量，实现云网、数据、能力等多类型资源的统一的访问、配置和管理；通过权限访问控制，设立多类型用户体系，为不同用户提供不同界面的信息呈现、服务供给与交流互动的多元渠道，提高资源处理效率，提升用户体验度。



图 99 苏州工业园区智能中枢门户

构建一体化的运维运营体系。依托智能中枢统一运营服务台，改变“重建设、轻运营”的传统思维模式，提升运营力度，加大运营投入，围绕运营规划、运营设计到运营执行的智能中枢运营全生命周期，构筑智能中枢运营支撑能力，建立跨部门、跨层级的协同管理机制体系，强化组织、机制、制度规范建设，打造一体化组织体系，实现数据资源和公共能力“建运一体”，支撑数字政府有序推进，保障数字政府长效运行。

3. 实施成效

数据资源方面，深耕数据治理，持续归集人口、法人、地理信息等基础数据库，并建立数据常态化更新机制，其中数据汇聚涉及 21 个局办 46 个系统，汇聚数据 18 亿条；数据共享稳步推进，“一目录三清单”梳理基本完成，共享数据资源 1167 类，接口服务 2 万个。依托数据资源共享交换平台，实现协议签署、资源交换过程的线上化

和自动化，为 52 个部委办局 139 个信息化应用提供数据交换支撑，日均数据交换量 300 万条。

公共能力方面，逐步完成以“一网通办”、IOC（智慧城市运行中心）建设为牵引，初步搭建公共能力服务中心、公共技术平台以及 AI 智能中心 3 大体系框架，统筹建设统一身份、电子签名、CIM、数据可视化、AI 能力等 12 大类通用能力，初步形成公共能力建管运一体化。智能中枢公共能力广泛应用于政务服务、城市管理、安全生产、公共安全等 200 多个应用场景。

4. 经验总结

业务牵引，场景驱动。坚持应用场景需求为平台建设导向，以数字政府专班为牵引，技术平台能力为支撑，为打通跨部门、跨层级的政务流程改造提供技术服务能力，针对苏州工业园区范围内各委办局为服务对象，持续优化和建设“一网通办”、“一网统管”“经济大脑”等全区全域业务场景应用，基于人工智能、大数据等先进技术，打造场景化的系统模块开发模式，让数据多跑路，让系统多思考，创新服务流程，快速赋能各类应用，实现场景落地“短平快”的新路径，推动场景驱动数字化发展的新模式。

统筹规划，集约建设。遵循集约化建设原则，探索数字政府一体化建运体系，配套建立相关标准规范与管理制度，实现全区公共数据、公共能力共建共享共用。沉淀数字身份、电子证照、电子签名、信用服务等多类业务支撑能力，打造城市一体化智能敏捷支撑平台，推动公共能力建设标准统一、技术统一和能力统一，缩短信息化项目建设

周期，减少信息化建设中的重复建设和资源浪费。着眼于数字政府建设远景，在科学合理的总体设计框架下，针对政府信息系统建设现状，引入架构治理理念，构建架构管控体系与项目管理并行的矩阵管理模式。

建运一体，以用促建。以系统建设为基础，打造数据、能力赋能双团队，聚焦数据治理、数据共享、公共能力集成等常态化工作，提升数字政府建设过程运营服务质量，通过平台建设驱动服务运营发展，结合服务运营成效引导平台建设需求，不断探索数字政府服务的建设运营一体化新模式，为供需双方打通协同工作链路，灵活应用实现智慧化的城市治理新目标。

（三）沈抚改革创新示范区政务数据资源一体化管理和共享平台

报送单位：辽宁省沈抚改革创新示范区管理委员会、辽宁振兴云智科技有限责任公司、中软国际有限公司

1. 案例背景

2018年9月，国务院批复《沈抚改革创新示范区建设方案》，将沈抚改革创新示范区定位为东北地区改革开放的先行区、优化投资营商环境的标杆区、创新驱动发展的引领区和辽宁振兴发展的新引擎。辽宁省委、省政府高度重视示范区发展，将示范区列为辽宁省“五大区域发展战略”之一，并赋予示范区省级经济管理权限，举全省之力加快推进示范区建设发展。

沈抚示范区管委会以数字化转型为契机建设高效能的数字政府，锻造自身先行引领的硬核能力。因此扎实打好数字化底座基础，推动数据打底的业务提效和深度融合，是沈抚示范区发力数字化转型，助力实现弯道超车、振兴东北的基础性、关键性、创新性工作，具有重要的先导作用和重大的示范意义。

2. 主要内容

沈抚政务数据资源平台项目按照辽宁省政策，依据数字沈抚建设规划总体目标，集约共建示范区一体化政务数据资源管理和共享平台，从推动示范区治理能力现代化，到助力沈抚示范区实现“三区一引擎”的目标。

沈抚示范区坚持制度、模式、技术、服务四大创新相提并重，坚

持全局统筹、部门统一、央地协同、市场服务相衔接，坚持“数、云、网、端”相融合，构建形成沈抚示范区电子政务集约创新数据资源平台，促进纵横联动和协同共治，节约工程投资，促进示范区电子政务集约式创新发展。建设统一政务服务平台能有效带动公共服务事项的深度融合，实现跨部门、跨地区各个系统间有效支撑、协同共治。

项目以采用业务主导的项目专班制进行项目的整体进度把控和管理，由示范区政府部门领导作为项目总负责人，安排专人作为项目总监和总协调；项目实施团队派遣项目总监、项目经理、数据普查组、数据采集组、数据治理组、数据共享服务组、业务专家进行项目交付。设立周报、月报机制，确保项目高效、按期推进，风险及时处置，先进经验得到传承，创新思路方法能够脱颖而出。

汇聚治理数据资源，通过数据资源普查形成沈抚示范区三张清单，基于数字化业务系统清单、数据资源清单和数据需求清单，进行数据普查大屏实时展示。在单次全面普查基础上建立内外协同双闭环的日常管理机制，启动“数据资源大起底”，通过“自顶向下”、“自底向上”的双向数据梳理，全面无死角摸清示范区的数据家底，最终，以规范流程和评价考核结合实现长效管控治理，保证普查数据的完善性、准确性、时效性。



图 100 沈抚示范区数据普查成果大屏数据资源展示

编制示范区政务信息资源标准规范体系，包括数据治理标准体系、数据安全标准体系，形成面向从数据采集到使用的全生命周期数据治理管控策略，以及覆盖从数据产生到退役的全生命周期数据安全管理办法、技术规范 and 实施细则，同时汇聚大量的国标、行标、地市标准等，为示范区其他应用系统建设提供相关的建设标准支撑。

建设示范区数据采集融合平台，具备项目管理、任务管理、数据源管理、消息队列管理、日志管理、用户管理、监控管理等核心功能，实现示范区所有政务数据的采集、清洗、标准化、融合等工作，构建示范区基础库、专题库。

建设数据管控治理平台，以元数据管理、数据标准管理、数据质量管理、数据模型管理、数据安全管理等几大核心功能，实现示范区政府数据资源的全生命周期的管控。进行元数据的采集和版本管理工作，基于普查结果制定数据标准，在数据流转处理的相关环节中执行治理检核。对示范区基础库、专题库的数据模型进行全生命周期管理。通过数据安全对基础库、专题库数据进行加密和脱敏操作。通过

数据管控治理平台，保证示范区政务数据全生命周期被管控和治理。

集约共建一体化政务数据资源管理门户，示范区数据应用基于示范区政务数据资源管理平台进行集中开发，打通数据壁垒，实现示范区各部门的数据共享交换。



图 101 沈抚示范区政务数据资源管理和共享平台统一门户

建设数据服务平台，进行数据资源目录编目，基于数据资源目录对外提供数据服务（部门领域数据共享服务、基础领域数据共享服务和应用领域数据共享服务）和支撑数据库资源挂载、接口资源挂载等功能。通过简单易懂的操作界面，步步引导的申请流程，让业务人员看得懂，拿得到，拿得快。



图 102 沈抚示范区数据服务平台部门领域资源目录

构建沈抚示范区五大应用，引入社会化数据，规范化数据普查流程，形成数据普查成果智能呈现；形成示范区信息化建设知识库，提供信息化规划辅助决策；构架贯穿自然人和法人的全生命周期知识图谱，实现示范区域内人口、企业的精准管理；建设信息化项目评审辅助决策能力，通过功能及权责事项等，减少信息化系统的重复建设。通过非预设场景分析提供多项数据挖掘能力，为示范区招商引资的多项核心业务提供数据分析支撑。

3. 实施成效

打通数据孤岛。通过建设沈抚示范区一体化政务数据资源管理和共享平台，确实落地实现了示范区全部 23 个部门之间的数据共享交换，实现了数据壁垒在部门级颗粒度的 100%打通。

赋能数字政府关键应用落地。一是推进实现“一网通办”，如行政审批局通过共享市场监督管理数据，规划建设局等部门的数据，实现行政审批局涉及企业和个人的单次业务办理时间，由原来的十五分钟至二十分钟，减少到五分钟至十分钟，缩短了单次办理业务时间近

50%。**二是**推进实现“一网统管”，如应急管理局通过共享社会事业局、规划建设局、行政审批局等部门数据，完善了“一网统管”平台的业务完整情况。政务数据资源管理平台提供了示范区域内所有人口、房屋的信息，减少了应急管理局人口、房屋等数据的采集时间。**三是**推进实现“一网协同”，如办公室通过共享示范区行政审批局、财政金融局、发展改革局等部门的数据，实现了示范区部门报表的统一管理和上报，通过平台可以定期下载办公室汇报所需的各类报表。单次报表的收集时间，由原来的2-4天，变为随用随下，缩短了业务流转时间90%以上。

实现集约化建设。通过数据普查成果智能呈现、信息化项目评审辅助决策两大应用，对信息化项目的系统功能、数据资源比对，累计驳回12个项目申请。实现了示范区信息化系统建设的集约性，减少重复建设，优化财政预算。

4. 经验总结

打造项目专班制管理制度。沈抚示范区政务数据资源管理平台建设过程中，采用项目专班制进行项目的整体进度把控和管理。设立周报、月报机制，确保项目高效、按期推进，风险及时处置，先进经验得到传承，创新思路方法能够脱颖而出。

夯实基础和速赢应用兼抓并重。政务数据资源管理平台和数据资源融合治理等基础性工作的夯实是沈抚政务数据资源平台项目的核心内容。同时，为了形成良性循环、展现数据价值，沈抚政务数据资源平台项目结合数字政府建设的急迫和高价值场景，构建了五大

类数据应用，包括数据普查成果智能呈现、信息化规划辅助决策、信息化项目评审辅助决策、“一人一码一档、一企一码一档”、非预设场景分析等，为示范区的集约化建设、人口画像、企业画像以及精准招商等政务治理和产业发展等工作提供了数据要素和数字技术驱动的倍增支撑。

攻克传统业务难题，实现数据互通共享。沈抚示范区数据资源平台是沈抚示范区的唯一数据底座。其打破了传统通道式数据资源共享交换技术旧、颗粒粗、数据乱、业务难以真正使用等积弊，扎实建成数据资源基础库，并以统筹集约高效的方式开展了数据壁垒打通的工作，即横向拉通了示范区23个部门的数据共享交换，支撑示范区政府的“一网通办”、“一网统管”、“一网协同”的实现；纵向向上为辽宁省提供基础库的数据资源及各部门专题库的数据资源上传，向下为示范区各街道社区提供人口管理、房屋管理、人房查询等多项服务，“纵横并举”的数据壁垒打通模式对其他地方政府数据建设具有示范效应和参考价值。沈抚政务数据资源平台项目有效解决了数据底座投入资金大和数据应用缺乏高质量数据可持续支撑的两大难题，在同类的示范区数字政府建设中具有推广价值。

（四）广东省数字政府电子政务云服务项目

报送单位：中国联合网络通信有限公司广东省分公司

1. 案例背景

2017年，广东省政府积极响应“数字政府”改革建设，成立数字广东网络建设公司，为数字政府改革建设提供全方位支撑。公司由中国电子、粤科金融、腾讯、中国联通、中国电信、中国移动共同投资成立，充分利用基础电信运营商全省各地数据中心资源、网络资源以及本地化运营服务优势，按“两地三中心”数据中心布局，打造统一安全的政务云平台。

广东联通深入贯彻落实了党中央、国务院加快推进“互联网+政务服务”的决策部署、落实了广东省政府关于广东“数字政府”的改革建设方案。广东联通通过搭建一网“两地三中心”的云数据中心体系，打造成“1+N+M”统一政务云平台，取得了良好的社会成效。

2. 主要内容

广东省政务信息化工作存在理念滞后、重复建设、条块分割、效能不高、体制不顺等问题，信息孤岛、数据隔离普遍等。广东省政府需要充分利用互联网企业和电信运营商的技术资源优势，以改革的思路 and 创新的举措，全力打造广东“数字政府”，大幅提升政务信息化水平，尽快补齐网上政务服务短板，确保广东省在政府治理体系和能力现代化建设方面走在全国前列。

《广东省人民政府办公厅关于印发广东省“数字政府”改革建设2019年工作要点的通知》（粤办函〔2019〕87号）要求，做好2019

年“数字政府”改革建设工作，要以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，深入贯彻习近平总书记对广东重要讲话和重要指示批示精神，紧紧围绕党中央、国务院关于深化“放管服”改革、优化营商环境、推进粤港澳大湾区建设、解决形式主义突出问题为基层减负等工作部署，以让群众满意、企业满意、政府工作人员满意为目标，以“数据上云、服务下沉”为主线，深度聚焦、破解难题，通过数据治理拉动应用提升，推动“数字政府”改革建设向纵深发展，为奋力实现“四个走在全国前列”、当好“两个重要窗口”提供重要支撑。

广东联通根据省政府的需求，深入调研，细研国家政策文件，派专家驻场协助客户整理问题，细化需求，一起编写数字政府改革方案。数字政府政务云采用“1+N+M”的布局规划，平台由基础设施即服务（IaaS）、平台即服务（PaaS）、软件即服务（SaaS）、云资源管理平台、云安全体系、云灾备体系、标准体系和运营体系等几部分组成。云资源供给方面，建设满足全业务场景资源需求，提供云主机、裸金属物理服务器等计算服务，存储服务配置云硬盘、对象存储、文件存储等多类型，提供秒级部署、一键扩容、数据强可用的行业场景专属数据库服务。统一云管理平台和自动化运营运维平台实现用户资源申请的自动化部署、运维和整体资源自动化管控。政务应用系统整合共享方面，建设PaaS平台公共支撑能力打通政务应用与基础能力、基础数据库等资源，支持用户简单快速地创建、部署和托管应用，形成政务能力整合共享。通过APaaS实现创建、部署到维护管理的自

动化服务，IPaaS 提供开发框架、服务总线（ESB）、调度引擎、公共组件等模块。

从 2017 年底推动数字政府改革建设工作以来，政务信息化工作重点面向三类人群研发三类基础平台和三类应用平台。其中，三类基础平台分别是政务云平台、政务大数据中心和公共支撑平台；三类应用平台包括，面向老百姓聚焦民生服务的粤省事，面向企业聚焦营商环境的政务服务网，面向公务员聚焦提升办公效率的协同办公平台。

政务云作为政务信息化基础设施，采用国产自主安全可控的云平台技术，构建“1+N+M”的“数字政府”政务云平台，包括 1 个省级政务云平台、N 个特色行业云平台、M 个地市级政务云平台。同时珠三角地区地市及粤东、粤西、粤北各地市按统一规范与省级政务云平台对接，纳入省统筹管理，形成“全省一片云”的总体架构。省级政务云以统一标准建设“两地三中心”云数据中心，包括广东联通的名美机房和广东电信的东涌机房同城双数据中心，以及广东移动的汕头远程灾备机房。云平台建成后，政府部门的所有系统、数据均可迁移上云。

在政务云平台基础上，建设政务大数据中心，通过人口库、法人库、社会信用信息库、空间地理数据库、电子证照库等基础数据库的整合建设，全面实现身份信息、户籍信息、税务信息等核心基础信息的共享应用，做到让“数据多跑路，群众少跑腿”。以电子证照系统为例，通过电子证照等数据共享，在行政审批事项或社会服务事项的应用，可以减少办事人提交纸质文书证照和到现场次数，实现“三少

一快”，从而进一步提升“互联网+政务服务”水平。

粤省事“以部门为中心”的办事模式，转变为“以群众为中心”的服务模式，不再按具体部门和省、市、县等层级设计，用户感受到的是一个不分部门、不分层级的整体型政府。粤省事采用公安部的可信身份认证，用户通过刷脸将图像与公安部门的身份证照片进行对比，可以很精准地证明“我是我”，“我妈是我妈”，不再需要提供身份证明，以及通过数据共享和电子证照，让群众办理事项实现“少填”“少报”“少跑”，同时，不断将适宜手机办理的民生服务甚至部分涉及企业服务整合到粤省事小程序，为群众和企业提供更方便的移动端服务。

“广东政务服务网”的定位是省、市、县、镇、村五级政务服务总平台、总枢纽，是政府为企业群众提供政务服务的统一平台，也是全省一体化在线政务服务的总入口，各级政府政务服务事项按照“应进必进”的要求全部进驻政务服务网，实现事项全覆盖。“政务服务网”的核心是方便办事，项目围绕办事的关键环节对政务服务网进行了全方位升级，从企业群众办事需求出发，实现“服务找得到、指南看得懂、事情办得顺、件件有反馈”四大目标。为实现“事情办得顺”，“政务服务网”也做了全新升级，首先是在全省范围内实现了单点登录，更方便的是，办事人还可通过“粤省事”小程序刷脸登录“政务服务网”办理业务，真正实现“一网通办”。此外为更好落实省委省政府关于打造广东营商环境新优势的工作部署，“政务服务网”还围绕优化营商环境重点推出了一系列为企业服务专题，已上线的专题包

括“多证合一”备案、粤港澳大湾区、人才服务、网上中介服务超市、企业开办、不动产登记等。

协同办公平台以政务微信为入口，建设一套包含办文办事办会的统一办公系统。各单位可选择整套使用，也可选择部分使用，其余部分继续使用本单位现有的成熟系统。现阶段协同办公平台已开发了移动办文、公文交换等覆盖5大类60多项功能，不仅打造了领导专属工作台和应急指挥专区，将领导关心的各类数据和情报，通过大数据分析或在线报送等方式，实时呈报给领导，方便领导实时查看，科学决策。同时方便公务员随时随地移动办公、扁平化沟通和部门间在线协同。

3. 实施成效

广东联通深入贯彻落实了党中央、国务院加快推进“互联网+政务服务”的决策部署，落实了广东省政府关于广东“数字政府”的改革建设方案。广东联通通过搭建一网“两地三中心”的云数据中心体系，打造成“1+N+M”统一政务云平台，取得了良好的社会成效。广东数字政府电子政务云，已投入14万多核VCPU，市场份额第1，已有77个厅局单位使用，1200多个系统上线。承载“粤省事”“粤商通”“粤政易”三大高频应用，粤康码每日亮码超1亿次。打造集约高效共享的电子政务云平台，每年节约运维成本15%至30%。

4. 经验总结

联通政务云坚持“定制化”，围绕具体场景满足客户需求，与客户共成长。一是政务云专区，构建厅局专属云基座。包括审计专区、

厅局专区等，从区域独立设计、到设备专属型号、到平台软件兼容适配，实现高标准一站式交付；交管视频云专区，针对承载“两客一危一重货”系统的要求，按需采购视频存储设备，同时配套供给算力服务器，提供算网一体“拎包入住式”服务。二是以需求为导向，产品不断迭代升级。其中天穹多云平台，聚焦精细化管理，业界领先的云服务平台，提供多云纳管、云网资源管理、迁移、灾备、云原生等服务；天玑安全平台，聚焦测评刚需要求，打造密码云申报、建设咨询、运营发放、预密评等日常服务；天影视频平台，提供平台+视频 AI 分析预警，为一网统管赋能。

政务云的本质是服务，在省、市构建集约化、专业化的运营支撑队伍。专人驻场数广公司负责对接省数字政府各项业务需求，实现7*24小时实时响应，实时监控保障客户使用体验。聚焦公司大连接、大计算、大安全三大战略，深耕政务云的发展，坚持创新突破不断提升存量与新增市场份额，实现政务云业务持续领先。一是强化“以云促网”，以省市级云平台为依托，充分发挥政务云节点对政务外网的带动作用，实现云网一体，实现政务外网的规模突破，提升互联网出口份额。二是强化“算网一体”，在专区行业云、视频云等需求上，形成算网一体服务集群供给，不断提升算力服务收入规模。为省域治理一网统管提升治理能力提供快速及时的算力保障。三是强化“云网安一体化”，推广云盾 DDOS 产品，以国密云服务卡位抢占政务云安全，以天玑安全平台为核心工具协助客户统一纳管国产化安全资源，与测评机构评分系统预对接，快速通过等保拿证，实现高效、可视、

易用的一站式安全服务。



（五）山西省政府门户网站云平台

报送单位：山西省政务信息管理局、山西云时代技术有限公司

1. 案例背景

为落实国务院办公厅关于政府门户网站建设的有关要求，解决目前门户网站存在的缺乏顶层设计、统一规范、统一用户管理、个性化操作体验、信创环境不支持等问题，按照要求统筹建设了山西省政府门户网站云平台。

平台以省信创云平台为基础，采用信创技术和云计算架构体系，国产化服务器、操作系统、数据库、中间件等进行搭建，适配信创环境下的国产浏览器和 X86 环境下 360 等主流浏览器。门户网站云平台承载了省政府门户网站和 70 多个省直部门门户网站，按照“统一标准体系、技术平台、安全防护和运维监管，集中管理信息数据和内容服务”的要求进行设计与建设，实现了门户网站资源优化融合、平台整合安全、数据互认共享，是基于信创技术并成功应用于省级部门的门户网站的集约化平台。

2. 主要内容

门户网站云平台按照“统一标准体系、统一技术平台、统一安全防护、统一运维监管、集中管理信息数据、集中提供内容服务”的建设方针，建立以社会公众为服务对象的真正的“一站式”、“一体化”政务公开平台。

构建门户网站云平台，为各个领域行业的网站集约化建设提供功

能统一、用户体验一体化的技术支撑服务，实现统一门户网站快速、灵活的建设和管理。平台构建全省统一的信息资源库，按照“先入库，后使用”原则，对来自各门户网站的信息资源统一管理，实现统一分类、统一元数据、统一数据格式、统一调用、统一监管。从用户需求出发，推动全平台跨网站、跨系统、跨层级的资源相互调用和信息共享互认。

技术架构方面，门户网站云平台总体技术选型采用云计算技术，微服务和分布式架构进行构建。基于互联网政务服务管理数据总线的模式，支持复杂逻辑、物理分布的多站点网站群的建设与管理，实现集中管理，分布式维护的互联网政务服务内容协作，主站和子站之间的信息共享和交互。从云计算的角度，门户网站云平台分为基础支撑层、数据存储与处理层、系统支撑层和应用支撑层。

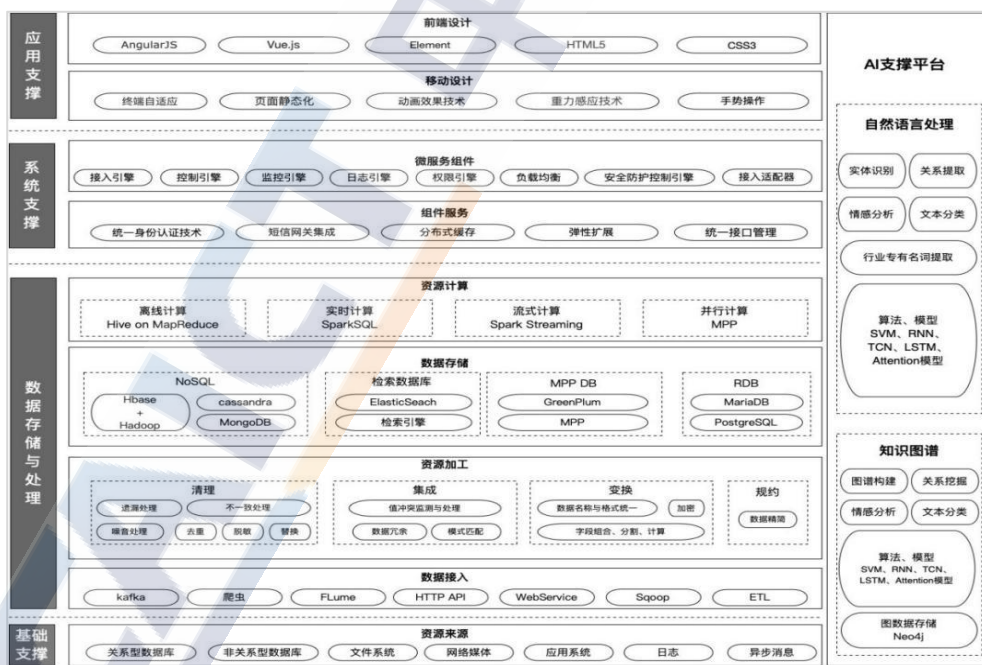


图 103 山西省政府门户网站云平台总体技术路线图

平台提供以下基础功能：站点管理、栏目管理、资源管理、权限

管理、自定义表单；内容发布、政策解读、征集调查、在线访谈；站内搜索、评价监督；用户注册、统一身份认证；个性定制、无障碍访问，多语言版本、内容推送、运维监控、统计分析、安全防护等功能。提供普查监测等技术服务；统一用户管理为各部门网站业务提供统一的用户注册、认证服务，确保各部门网站注册用户能够单点注册，享受全省服务。同时具备与政务公开、政务服务、电子证照库等系统和数据库对接融合的扩展性。



图 104 山西省政府门户网站云平台功能图

平台应用建设方面，门户网站云平台具有良好集成性能和扩展性能，支持对大容量内容的编辑、制作和发布，支持对历史信息的调入、调出，提供对信息的全流程跟踪管理。**文字采编。**平台的采编界面提供“所见即所得”的类 word 内容编辑器，同时支持代码的浏览与编辑，网页、外部编辑器中的内容复制、粘贴到编辑器，常用格式文档智能导入，一键排版，自动过滤掉无关格式代码，以及首行缩进、段

落之间增加空行等中文编辑使用特点。**检测考核。**利用网页爬虫技术和文本分析技术，平台可对全站以及每个栏目的更新情况进行分析，对一定时间段内网站更新文章数进行统计。对于监测结果，生成统计列表并以折线图的方式展示，快速定位更新不及时站点和栏目。

错别字敏感词纠错。平台实现内审功能，同时提供第三方外围监测服务，构建“内审+外控”的内容安全保障机制。内嵌的错别字系统提供错敏信息检查应用，支持对错误内容的一键修改、替换。支持错敏词库本地化维护、自定义添加、修改和删除。**智能统计分析。**系统智能统计分析模块主要围绕计算资源运行情况，应用服务情况等进行了监控。通过可视化工具提供直观的浏览、监测集约化网站资源的利用情况，便于各类工作任务的安排和开展。包括资源利用检测、应用服务监测、日志等核心功能。**依申请公开。**建设全省统一的依申请公开窗口，个人、企业可在线提交信息公开申请，全省各级行政机关依申请公开答复办理数据共享，各受理部门通过后台进行审批，审批流程可通过工作流引擎灵活定制，最终实现在省政府门户网站集中展现依申请公开数据。

跨平台智能搜索。平台构建一个集约化、智能化、服务场景化涵盖全省各级各类政府网站、政务服务平台、12345热线等各种信息、服务、数据、资源进行汇总整合的搜索引擎系统平台，实现“一网通查”和“搜索即服务”的目标。

信息审核。工作流编辑器提供所见即所得的可视化操作、简单的鼠标拖拽就能够完成流程的定义。支持自动、简便、严格等不同的稿

件签发流程，具备主动、被动两种流程驱动模式，具备工作流的创建、查看、修改等功能。

问政互动。网民通过互动交流的写信窗口对政府提出改进建议和咨询，政府部门从管理页面对网民提出的信件进行分类整理，并及时发放给相关单位进行回复处理，完成一系列流转处理后，给网民一个最终答复。

资源目录。信息公开管理以元数据的科学管理方法为基础，全面覆盖政府信息公开资源在采集、编目、上报、审核、管理、发布、检索和交换各个阶段的管理需求。支持多级多目录的管理，一套信息公开系统可以支撑政府网站的信息公开共建。



图 105 山西省政府门户网站云平台资源目录界面

页面模板。内容管理系统提供内置模板，采用可视化模板制作管理功能，可与常用的网页设计软件整合，支持所见即所得的模板编辑工具，可实现鼠标拖拉的页面设计。

统一智能问答。智能问答系统以一问一答形式，精确地定位网站

用户所需要的提问知识，通过与网站用户进行交互，为网站用户提供个性化的问答服务，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，体现政府网站服务的及时性、友好性。

无障碍浏览。网站无障碍访问主要解决行为障碍、文化障碍，上网获取信息障碍问题，并且为个性浏览习惯人士提供方便。系统包括了纯文本通道、视觉辅助和语音朗读等功能。门户网站云平台基于现有网站无障碍网页浏览功能的基础上，优化视觉辅助和语音朗读等工具，在字体大小、色彩对比度、界面颜色、阅读方式等方面增强用户的可访问能力，为网站用户提供无障碍获取信息、利用信息的渠道。

3. 实施成效

经济效益方面，通过平台的建设，极大地缩短了网站建设的实施周期，实现网站的快速建设和实施，节约了大量的人力资源，用户的满意度98%以上，得到了各方用户的一致好评。

社会效益方面，一是提升整体平台性能，门户网站云平台的建设以及在省级政府门户网站建设上的应用，保障了政府网站的前台门户及后台管理访问并发承受能力。二是保障信息共享效率，门户网站云平台实现各个站点间的信息共享与功能共享，不仅有助于消除信息孤岛，突破门户网站数据壁垒。三是提升政府网站服务能力，平台本着“以人为本”的设计理念，深化政府网站供给侧结构性改革，打破按政府部门的分类模式，以业务流为主线，以用户为中心，按照企业和群众的需求对信息和服务进行分类，优化服务功能，创新服务模式，

切实增强人民群众满意度、获得感。**四是**提升工作效率，加强协同合作。加快建设政府集约化平台建设，实现横向拓展、纵向延伸，将大大加快各级政府网站之间的信息传递速度，提高工作效率；同时，利用先进的大数据分析技术手段，对信息进行深度加工和分析，为顶层决策、政府部门业务流程优化等提供信息化支撑，为公众和企业提供更多有价值、有针对性的信息服务。**五是**沉淀数据资产，提升数据治理水平。平台通过研发全省统一信息资源库平台，全面汇聚省直党政网站信息数据，建立数据实时共享机制和汇总检验机制，保障了数据的时效性和准确性，让全省各级政府网站主管部门不再局限于本单位网站监测的范围，而是面向全省政府网站信息数据，同时将信息资源转化为数字化资产，进行大数据挖掘和 AI 应用，大大提升各级政府网站主管部门的数据治理水平。

4. 经验总结

基于信创的门户网站云平台的建设模式在全国省级政务系统建设中作出了有益的探索和尝试。平台基于国产化技术架构实现，部署于省级信创云平台。搭载华为鲲鹏 920 芯片、统信 UOS 操作系统、金蝶中间件、人大金仓数据库等国产化软硬件，适配信创环境下的国产浏览器和 X86 环境下 360 等主流浏览器。平台在保留各厅局原有模块的基础上进行页面和检索的优化、并新增了无障碍浏览、繁简体转换、审阅核查、智能校对、政风纠偏等功能，在网络以及安全上统一添加了 web 防火墙、防篡改软件、ssl 证书和 IPV4/IPV6 双栈支持。

门户网站云平台的建设能够实现政府网站资源优化融合、平台整

合安全、数据互认共享、管理统筹规范、服务便捷高效。避免了目前电子政务建设中各自为政、信息孤岛的现象，对于打破信息壁垒、推进信息共享、提升政府办公管理和服务水平，建设整体联动、高效便民的数字政府，具有重要意义。平台实现了统一运维监控、统一融合接入、统一互动交流、统一政务公开、统一移动应用、统一智能搜索、统一融合采编、统一全媒发布、统一绩效考核、一站式统一服务，平台全面支持云平台，系统基于互联网政务服务管理数据总线的模式，支持复杂逻辑、物理分布的多站点网站群的建设与管理，实现集中管理，分布式维护的互联网政务服务内容协作，主站和子站之间的信息共享和相关，为平台上的门户网站用户提供全面的闭环服务，有利于提升网站建设的科学性和实用性，增强网站建设规范性，真正打造以社会公众为服务对象的“一站式”、“一体化”政务公开平台。

目前，山西省各地市正在筹划建设基于信创技术的市级门户网站云平台，本项目的推广能够更好地指导山西省地方门户网站云平台的建设，方便各地市与省级的数据对接，打通省市两级数据的互联互通，提升协作能力，节约财政资金，为山西省打造成为全国门户网站集约化标杆提供支撑，为建设服务型政府提供坚实的保障。

（六）广东省基于 SD-OTN 全光网的电子政务外网创新应用

报送单位：广东联通政企 BG 数字政府军团

1. 案例背景

2021年《广东省国民经济发展的十四五规划和2035远景目标》明确指出，夯实数字政府基础支撑能力。完善全省“一张网”架构，探索推进无线政务网、政务物联网建设。不断优化数字政府改革建设模式，完善健全数字政府建设的各类标准规范和法规制度。强化全周期安全防护，构建“安全可信、合规可控”的立体纵深防御体系。由此看到，政务网络基础设施已经不单是为电子政务服务，未来要与整个城市的数字化发展，乃至数字孪生相协调。因此，数字政府全光网的建设需要从更高层面系统筹划，需要充分利用 OTN 全光的技术优势，打造一张高带宽、高速度、低时延的城市光网。一方面，要夯实政务外网网络基础，优化政务外网网络架，构建以用户为中心的弹性网络，扩大政务外网覆盖范围，提升政务外网基础配套能力，优化政务外网互联网出口。另一方面，要提升网络多元化服务能力，构建按需服务的政务外网服务体系，打造多元化的政务外网接入能力，构建网络差异化业务服务模式，加快推进全省政务云平台的网络互连。

2. 主要内容

政务外网建设要求，全省一片云后，各种政务服务热线业务要求快速上云，上云业务要求快速开通部署，网络支撑云的灵活布局。以前各部门自建专网，大部分委办局单位都有一张独立专网，用于承载

本单位生产、办公业务。这些委办专网数据之间是隔离的，信息不互通，造成资源浪费的同时也无法实现资源共享，存在“信息孤岛”。这种网络架构带来两个问题，一是专网重复建设，投资成本高，需要大量人力物力去维护 N 个专网运维，网络资源利用率低；二是各委办局专网之间信息不拉通，老百姓办一件事，需要跑多个部门，流程多，周期长，办事效率低，百姓对政府服务不满意。

为满足广东省“数字政府”建设要求，满足各单位业务应用需求，电子政务外网按“同架构、广覆盖、高可靠、富能力”的思路建设。纵向：广域网纵向覆盖省、市、镇，实现省级、市级和镇级城域网的互联互通。横向：通过省级地市接入、市级、镇级城域网覆盖全市，连同各级党委、人大、政府、政协、法院、检察院等各级政务部门。广东省政务外网提出了“1+2+8”网络架构。“1”指广东省政务外网骨干层和汇聚层采用全光 OTN 作为底座。围绕 OTN 全光底座，“2”指 2 种接入政务外网方式，分别为 OTN 接入和 4/5G 方式接入。在 OTN 全光网络基础上承建政务外网，并引入“8”种先进的网络技术，分别是固移融合、算网安一体、IPv6+一网多平面、云网一体、业务全网端到端 SDN 管理、智能中台、轻量级网管、政务传输和政务入云最佳传输技术等先进技术。截至 2021 年底，已完成广东省政务外网建设，网络能力达到了预期目标。



图 106 广东省政务外网逻辑架构图

国家电子政务外网由网络平台和部门电子政务外网构成，网络平台分为部级、省级、市级、县级四级，各级网络平台包含广域网、城域网、数据中心等部分。网络平台采用统一规划、分级负责的原则进行建设，中央级网络平台由国家电子政务外网管理中心负责建设，省级及省以下网络平台由地方政府相关部门负责建设。部门电子政务外网按照要求接入本级网络平台。

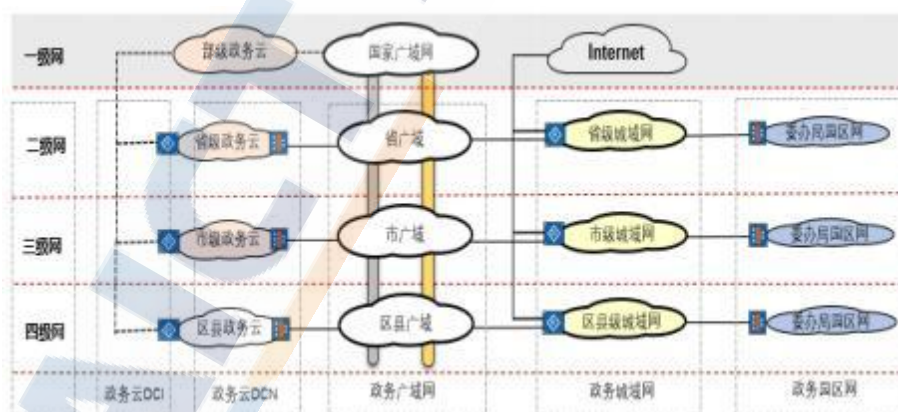


图 107 国家政务外网网络架构图

广东省政务外网基于 OTN 全光互联，构建覆盖全省的新型政务外网，按照管理模式，由省级、地（市）、县（区）三级网络平台组成。其中核心网部分采用三核心+三边界+三汇聚模式，横向全连接，

纵向口字型组网，强化东西向流量分发。核心节点连接 21 个地市广域网核心节点，汇聚节点连接省直单位。各网元间采用 OTN 互联，带宽以 100G 互联为主；核心与地市、省城各委办局、云互联、互联网出口全部采用 OTN 全光网络互联，带宽以 100G 和 10G 为主。

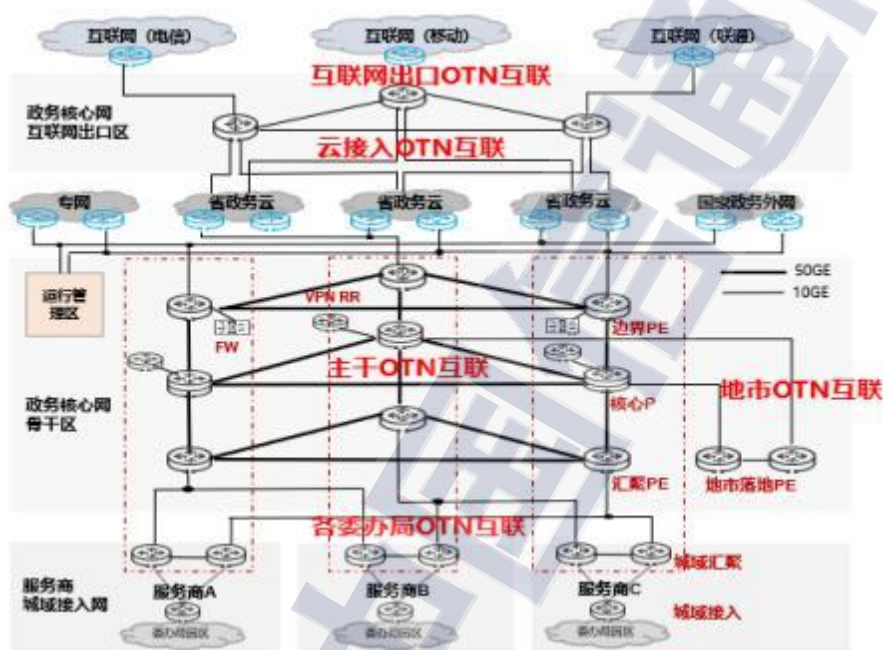


图 108 广东省政务外网全光 OTN 互连网络图

本方案以梅州市政务外网为例说明地市政务外网接入方式。梅州市政务外网以 $2 \times 100\text{G}$ OTN 与省政务外网互连，采用 1+1 冗余保护。以 $4 \times 10\text{G}$ OTN 接入梅州市本地政务云， $2 \times 10\text{G}$ 接入互联网，横向以 $2 \times 10\text{G}$ OTN 连接地市各委办局，纵向 $2 \times 10\text{G}$ OTN 到各区县。通过 OTN 全光网络，打通政务外网络应用系统。

引进 OTN 组网，打造智慧全光网络底座，将省市光缆将全省核心汇聚 546 个节点，接入 1649 个节点融为一体网，核心层 MESH 化结构、全程端到端 SDN 管理，全省一套 NCE 网管，集中监控，ASON

赋能，打造高质量、高可靠、高灵活、高智能、高服务、高效率、有竞争力的政企精品网。



图 109 广东省政务外网物理构架图

3. 实施成效

广东联通在 2019 年全面建成 SDN 化的全光智慧网络，覆盖全省 21 地市。本项目以购买服务的模式取代自建模式，构建“管理 1+N”和“服务 1+N”的新型运行框架，重构具有广东特色一网承载的服务型政务外网。其中“服务 1+N”是指数字政府建设运营中心与 N 个电信服务提供商共同参与，为省级各单位提供网络服务。其中数字政府建设运营中心负责提供核心骨干网络服务和政务外网省级平台的运行支撑工作，服务提供商负责提供城域接入服务和线路服务。

本项目按照“全域覆盖、稳定可靠、安全合规、极简运维”的原则，规划建设全覆盖区-镇（街）-村（居）680 个网点，安全、高速、贴近企业和群众实际需要的服务型、智能的电子政务网，全面打破数据孤岛，为政务服务创新提供了坚实的基础，助力实现了以“网上大厅办事为主、自助终端办事为辅、实体大厅办事为补”的黄埔区

政务服务新格局，项目荣获“广东省政务服务创新案例”奖。

4. 经验总结

本项目通过标准化的线路服务，按需提升网络支撑能力，并强化服务质量，为省级政务应用的广泛开展、政府部门间信息共享和业务协同提供高效、畅通的网络运行环境，满足省级政务部门内部办公、社会管理、公共服务等方面的用网需求，支撑和促进广东省“数字政府”的建设和发展。具有以下三个方面的社会效益，一是帮助省政数局提升政府对内的管理效能和对外的服务水平，持续在“跨省通办”、“一网统管”、“一网协同”、“数据共享”、“专网整合”中让数字政府跑出“加速度”，打造人民满意的服务型政府，有效提升政府公信力和社会形象，服务数字经济、数字社会的发展。二是广东联通始终坚持服务“数字政府”第一宗旨，不断提升政务外网的服务和供给能力，持续与省市政数局联合开展政务网络的业务实践、技术实践和运营实践的创新，不断强化联通数字政府服务品牌地位。三是广东省电子政务外网省级平台网络服务项目中沉淀出业务营销与服务运营模式，可以通过中国联通各省市县分公司，复制推广至全国各地“数字政府”建设，加快构建新一代政务外网。

七、智慧城市类

（一）聊城市智慧聊城“城市大脑”

报送单位：聊城市大数据中心

1. 案例背景

聊城市为贯彻党的十九大关于建设网络强国、数字中国、智慧社会的重要指示精神，落实省委、省政府关于加快数字山东的决策部署，以“争创一流，走在前列”为目标定位，以“优政、惠民、兴业”为宗旨，推动大数据与经济社会深度融合，全面提升城市智慧化水平。

聊城市是山东省首批新型智慧城市建设试点城市，坚持系统思维建设城市核心大脑，将城市大脑作为智慧城市的核心中枢，构建感知设施统筹、数据统管、平台统一、系统集成和应用多样的“城市大脑”，支撑全市新型智慧城市建设，推动城市管理手段、管理模式、管理理念创新，实现一个大脑感知、一个体系精细治理、一个平台协同指挥。

2. 主要内容

智慧聊城“城市大脑”平台，以城市大数据为基础，利用城市现有的基础设施，借助大数据、人工智能、物联网、云计算、数字孪生、区块链等技术，建设能感知、能思考、有决策、有温度的“城市大脑”，为智慧城市建设奠定信息感知能力基础、城市数据基础、AI能力基础以及宏观决策基础。同时提升SAAS服务能力，打造能力共享平台。通过智能辅助提升城市治理能力，优化业务流程，并全面监测城市体征指标，提升城市管理宏观决策能力。通过智慧城市运营管理中心和专业部门两级管理协同，真正实现横向到边、纵向到底的城市智慧运

行体系。



图 110 聊城市城市大脑建设目标

聊城市立足信息化建设实际情况，分析城市大脑建设的基础现状和实际需求，在充分结合城市大脑建设必要性和创新性的基础上，采集基础设施、公共安全、城市治理、舆情民声等城市运行信息资源，建设全市统一的城市大脑应用，实现城市运行态势的全面感知、城市治理的高效协同处置、发展规划的智慧决策以及信息资源的集约共享，最终建成“集成-智能-交互”的政府治理科学决策支撑系统，全方位提高城市建设综合管理工作水平。

智慧聊城“城市大脑”围绕“12345+N”框架建设。打造一个城市数字孪生底座，实时映射城市状态信息，辅助城市实现科学规划、布局、分析和决策；夯实大数据综合接入和一体化综合指挥调度两大平台，实现海量城市数据汇聚整合，形成统一的城市指挥调度体系；构建物联感知、算法服务、智慧决策三大能力，建立安全保障、规范标准等四大体系支撑，城市大脑在民生服务、公共安全、精细治理等

城市重点领域建设一系列场景应用，深度赋能聊城的智慧化发展。

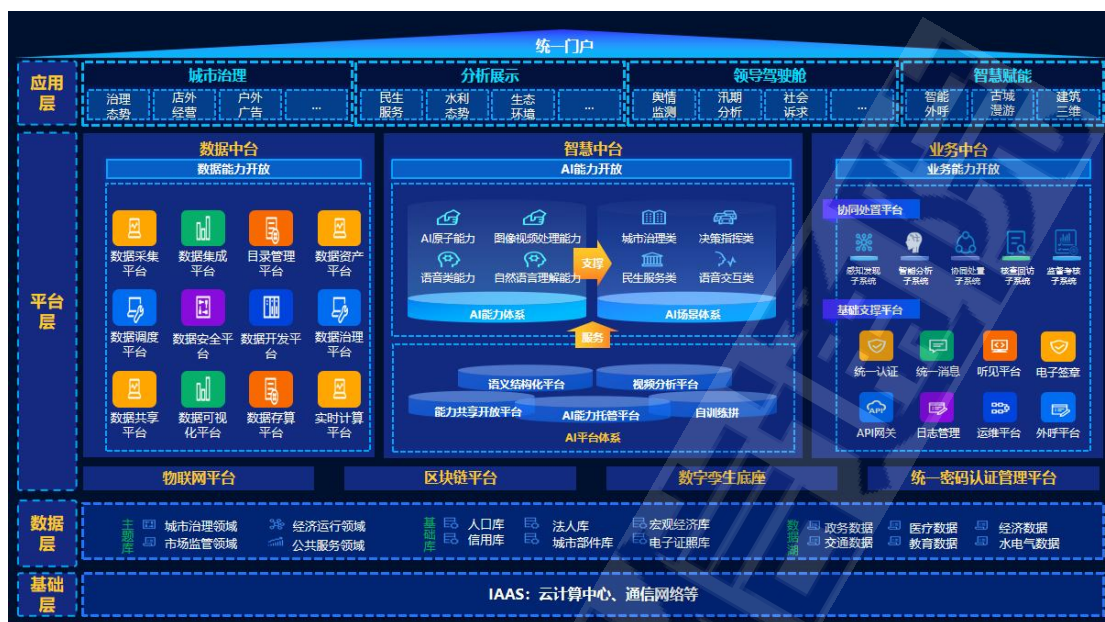


图 111 聊城市城市大脑总体架构图

项目在技术层面采用云架构的模式，分为基础层、数据层、平台层、应用层。基础层实现了对硬件及网络资源的虚拟化管理与利用，为“城市大脑”提供必要的基础环境，包括云计算中心、电子政务网、互联网、物联网以及感知设备等，支撑上层软件系统动态的基础设施需求。数据层通过汇集政府部门业务系统数据、城市感知数据、互联网数据和社会数据等，构建数据中心，实现数据共享梯次支撑，实现了系统能力从纵向传递转向横向打通，以及城市大数据的汇聚、处理、存储、管理和计算分析。形成面向业务场景需要的多类主题库，如：人口、法人、电子证照、空间地理信息、政务信息、物联网、视频图像等主题库。平台层包括链接数据和上层应用，为智慧聊城“城市大脑”提供智能能力支撑，已完成数据中台、智慧中台、业务中台、物联网感知平台、区块链平台、数字孪生底座、能力共享开放平台、基

础支撑平台、统一密码认证管理平台等多个基础平台建设，为聊城市智慧城市建设提供丰富的信息化底座支撑能力。应用层基于数据层和平台层提供的各类支撑能力，为使用者提供功能应用、信息发布、共享服务和接口等，以提升城市精细化管理为目标。聊城“城市大脑”建设了占道经营治理、沿街晾挂治理、暴露垃圾治理等一系列城市治理应用，实现了各类城市治理事件从自动发现、上报、核查、归档的闭环处置。通过城市全景一张图、生态环境一张图、应急指挥一张图、水利态势一张图等多个应用支撑城市管理者在各个领域的分析决策。

3. 实施成效

在数据汇聚领域，通过城市数据中台建设，实现数据共享梯次支撑，已完成 31 个委办局，12000 余类数据资源汇集，实现聊城市公共服务可视化管理，已为民生服务、生态环境等应用提供 56 类、近 300 万次数据共享服务，对各委办局业务提供高效的数据支撑。



图 112 聊城市城市大脑数据资产沙盘

在城市治理领域，接入全市各单位 63000 路可开放的视频感知设备，采用 AI 图像分析技术，自动发现、智能抓拍城市各个角落的城

市管理问题，及时推送给城管执法局处置，再通过视频图像自动核查归档。已上线暴露垃圾治理、店外经营治理、违规户外广告治理、无照占道游商治理、沿街晾挂治理、消防通道占用等多类智慧应用场景。城市大脑精细化治理场景的上线，使店外经营、游商小贩、暴露垃圾、沿街晾挂、户外广告等城市管理类问题大幅减少，在2021年度全省地级市文明城市创建工作测评中，聊城市排名全省第三，创历史最好成绩。



图 113 聊城市城市大脑城市治理协同处置场景

在生态环境领域，汇聚全市空气监测点、重点污染源监测点、机动车尾气遥感监测点、水环境监测点的实时监测数据，已通过物联网平台接入城市管理局“公厕有害气体检测”设备84个；市水利局水监测站“雨情”监测设备146处，“河道水”水位监测设备43处；市生态环境局“空气质量微观站”设备419个，机动车尾气遥感监测设备4处，“道路扬尘检测”设备148个，“水质”监测设备33处；市住建局“工地扬尘监测”设备69个；行政执法局“餐饮油烟检测”设备40个，在地理信息模型中汇聚分析，全面掌握全市生态环境情

况。



图 114 聊城市城市大脑生态环境一张图场景

在民生服务领域，通过对城市大数据进行清洗、治理后，形成 7 大类 73 小类 10160 个公共服务场所和设施数据的公共服务主题库。与时空地理信息模型结合，构建全市公共服务一张图，实现聊城市公共服务可视化管理。同步上线 APP 端，让广大聊城市民获得“所见即所得”的公共服务，掌握公共服务的具体位置和详细信息，享受“大数据红利”。



图 115 聊城市城市大脑民生服务一张图场景

在公共安全领域，市政府、火车站、校门口等重点区域对安全比较敏感，特殊时期时常发生人流聚集现象，存在较大的安全隐患。城

市大脑利用市政府、火车站、商场、校园门口的高视角监控视频和人脸抓拍相机，通过 AI 图像分析和人脸识别，及时预警人群聚集现象。在疫情防控中成效突出，借助“城市大脑”数据能力，结合莘县疫情指挥部工作需要，按需开展数据分析对比，涉及数据近 400 万条，为全员核酸检测、疫苗接种等疫情防控工作提供了精准高效的数据支撑，提升工作效率近百倍。



图 116 聊城市城市大脑 AI 战“疫”场景

在政务办公领域，通过无纸化会议系统建设，支撑整个聊城市无纸化办公需求，实现公文收发文流程在线签批审核、公文交换，可在移动端设备使用，支持即时通信和全文检索，提升政务办公效率，减少了碳排放。

在基础设施建设领域，在基础设施建设方面，完成城市超脑创新中心建设，入驻聊城市大数据中心、应急局值班室等单位。创新中心建设分三层，一层为数据会客厅，集信息化、科技感、交互性为一体的大型“智慧城市”体验厅；二层为数据创新中心，设置有新闻发布室、保密室、工作专班办公室等，引入国内领先的信息化企业创新研

发；三层为城市大脑指挥中心，由市大数据局和市应急管理局共建共享，设置有指挥中心、专家会商室以及值班室、监控室，建有指挥应用系统、多媒体会议系统、综合安防系统，为应急指挥调度提供了健全的支撑设施。

在标准规范领域，2021年聊城市大数据局牵头编制了《城市大脑场景运营流程成熟度指南》《城市大脑城市治理类场景设计指南》2项数字山东市级工程标准，经过山东省大数据局审核通过，于2022年3月4日正式发布，指导全省、市开展城市大脑场景创新。

4. 经验总结

智慧聊城“城市大脑”可复制性强。作为山东省示范项目，已形成成熟的理论体系和建设规范，具备在全省复制、推广的基础。此外，聊城市各区县的智慧场景建设，可依托城市超脑数据中台和AI能力，实现地域化的业务创新，市级的建设经验和基础平台具备很高的参考应用价值。

智慧聊城“城市大脑”建设适配性广。基于开放式集成解决方案，在城市大脑的中台建设上，可以有效利用并融合现有已建第三方云平台或者数据中心，无需重复投入、重复建设。在核心产品场景构建上，所有场景无需绑定固定数据、能力平台，可以直接使用对接标准进行第三方平台对接，充分有效地利用现有资源。同时，在生态合作上，城市大脑中台也可以无缝对接其他厂商提供的场景应用，满足城市生态共建共享的要求。

智慧聊城“城市大脑”创新性高。一是感知模式创新。研判国家

治理体系和治理能力现代化要求和趋势，以城市大数据为基础，创新运用“场景化”解决方案，构建事件识别算法模型，并把识别算法模型结合到城市治理业务中，实现技术创新的创新。改变了原先人工巡查各类城市事件、覆盖区域固定、巡查频率较低的工作模式，建立及时推送事件主动解决问题的新工作模式，实现监测区域事件 7*24 实时监测，第一时间发现、上报、处置的高效工作机制。



图 117 聊城市城市大脑视频感知城市治理事件

二是治理模式创新。改变原有的“你来我收，你走我出”的人工巡查上报的躲猫猫式管理模式，实现城市治理中多类事件的自动感知发现、自动分派到责任部门。针对轻微的出店经营、占道广告牌等事件，主动发现事件后通过短信柔性劝导店主自行恢复店面秩序和批量打包处置新机制，提升了城市治理效能，让市民感受到了城市治理的温度。

三是验证模式创新。通过前端感知设备核实处理情况的全过程监控的事件闭环处理业务模式，提高了事件的验证效率，解决了取证、

验证困难的问题。通过技术创新倒逼机制体制和工作模式的改变，有效降低了城市治理一线工作者的工作强度，将更多的时间花在精细化治理工作中。

四是共享模式创新。建设城市共享能力开放平台，实现对从人工智能、大数据、物联网、区块链等核心业务和功能中沉淀出的核心模块、接口服务的共享，满足项目集约化建设的需要，实现城市级能力资源的高度共享。



（二）青岛市市南区 5G+城市基层治理项目

报送单位：中国联合网络通信有限公司青岛市分公司

1. 案例背景

基层社会治理是国家治理的基石。习近平总书记指出：“推进国家治理体系和治理能力现代化，必须抓好城市治理体系和治理能力现代化。运用大数据、云计算、区块链、人工智能等前沿技术推动城市管理手段、管理模式、管理理念创新，从数字化到智能化再到智慧化，让城市更聪明一些、更智慧一些，是推动城市治理体系和治理能力现代化的必由之路，前景广阔”。青岛市南区发布全域党建引领基层治理示范区工作要求《市南区全域党建引领城市基层治理示范区建设行动方案（2020-2021年）》， “结合智慧城区建设，推进党建引领城市基层治理信息化平台建设，制定方案和预算”，建设党建引领城市基层治理平台，进一步提高治理精细化、智慧水平，全面起势、奋力推进基层治理现代化。

2. 主要内容

本项目以 5G 网络为网络基础，基于“1+2+N”总体框架进行建设，包含 1 个党建引领治理中枢、2 个城市基层治理平台（指挥调度平台、运行管理平台）及 N 个智慧应用（VR 智慧党建、教育发展大数据、智慧体育大数据、文化旅游大数据、纪检监察平台等）。运用 5G、云计算、物联网、大数据、人工智能等信息技术，整合升级党建、综治、城管等现有数字化管理平台，实现“一网统管”，并融合党建、教育、文旅、纪检监察等专业系统数据，提升数据应用价值，

赋能智慧城市应用场景建设。



图 118 青岛市市南区党建引领城市基层治理平台

党建引领治理中枢。云脑中枢是区域内“采存算管用”数据工厂，为整体平台建设提供基础支撑。云脑中枢由四个子中台构成，分别是数据中台、业务中台、AI中台以及数字孪生中台。数据中台的作用是挖掘汇聚资源数据的资源价值，提升数据资源汇聚的融合力度，拓宽数据资源应用的广度。数据中台支持结构化与非结构化数据、实时数据和非实时数据、异构系统数据、外部数据、人工线下管理数据的采集；通过数据资源治理平台实现元数据管理、数据质量管理、数据血缘关系管理；通过各类算法模型，提供业务智能分析能力；通过能力开放平台对青岛市其他业务部门提供数据服务能力，助力青岛市智慧城市建设。业务中台通过微服务管理中心、全科网络中心、报表中心、事件研判中心定制标准和规范，清楚地描述流程、数据、功能，以减少沟通成本，提供内部协助效率。AI中台对汇聚数据进行二次处理，给数据赋能。前端采集的基层社会治理 - 高清视频通过 5G 网

络快速传输到边缘云（MEC）节点，快速识别违法现象（沿街商贩、占道经营等），避免有线建设的土建费用。数字孪生中台是实现青岛孪生城市的基础支撑服务平台，以GIS、遥感卫星、倾斜摄影、三维模型、视频数据、物联网数据为基础，对城市治理进行运营、决策，实现城市全要素数字化和虚拟化、城市状态实时化和可视化。当发生相关的基层治理事件时，可以通过5G低时延网络在手机终端上进行快速反馈、精准定位，为基层治理的工作提供实时的数据服务，提高处理效率，增强民众的获得感、幸福感、安全感。



图 119 青岛市市南区云脑中枢

城市基础治理指挥调度平台。应急指挥平台，将事件要素及指挥过程以多种方式的可视化呈现与部署，对应急管理资源部署、资源分布、行动路线、重点目标等进行展现，实现三维地图的人员、车辆、事件的联动功能。实现资源部署可视化：提供空间查询，查询定位、定位可视化、路线规划可视化、巡逻防控规划可视化；指挥调度可视化：提供实时视频监控、报警事件定位、可视化通信指挥、资源一键调度、应急辅助决策。

城市基层治理运营管理平台。网格化单元是基层治理的最小单元，也是基层治理的有效抓手。城市基层治理运营管理平台针对网格单元建立新的管理体系，按照“定格、定员、定责”的原则规划建设，达

到全区域的无缝隙、全覆盖效果。与电子地图系统相结合，分区域建立多级网格体系，实现网格划分、标注、管理、查询等各类基础功能。同时，借助地图引擎技术，实现直观的、图形化的界面展现，提供基于电子地图的信息展示、综合查询、突发事件指挥、人员轨迹、业务专题展示等功能。通过5G网络，指挥中心可实时查看网格员、现场处置人员轨迹、事件发展态势。

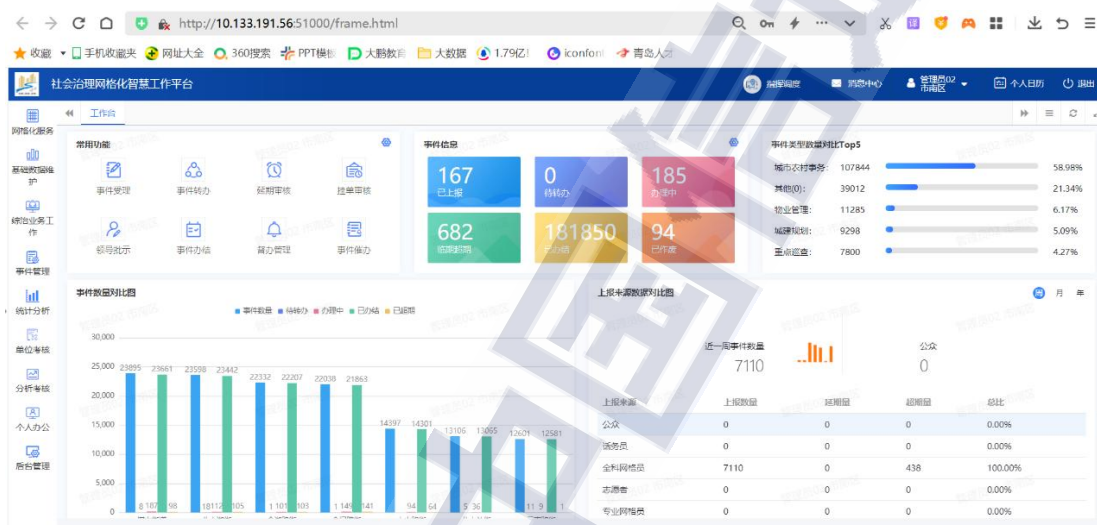


图 120 青岛市市南区社会治理网格化智慧工作平台

城市基础治理智慧应用平台。智慧应用建设主要包括党建、教育、体育、文旅等应用场景，以智慧化手段赋能城区治理，逐步形成具备体系化的场景运营能力。其中VR智慧党建是5G的强相关应用，基于5G低时延、大带宽特性，让基层党员通过VR形式集中在一起，宣传党务，让党员感到祖国的温暖，更好投身党建引领基层治理事业。

3. 实施成效

建设党建引领城市基层治理信息化平台和区街指挥调度中心，助力市南区提升精细化治理水平，实现一屏通览、一网共治。按照“统

“一网格、统一人员、统一资源、统一事项、统一服务”的标准要求，整合升级党建、综治、城管等现有数字化管理平台，对网格服务、城区环境等事件开展信息采集、智能分派、预警处置、监督考核等全周期管控，一网统筹形成全区合力，实施综合治理，实现“一网统管”。同步在街道和社区层面开展网格智慧治理，逐步实现城区治理智慧化，提升基层治理科学化、信息化、智能化水平，实现“小事不出网格，大事不出街道”。提升网格化管理水平，推进城市管理精细化，构建城市治理新格局。市南区事件发现率提升了25%，响应时间缩短了30%，处置好评率提升了12%，得到了民众一致好评。

党建引领城市基层治理平台建设利用AI、5G、云计算、物联网、大数据等新一代信息技术，助推智能科技产业发展。城市基层治理平台的基础数据和技术资源都将为智能产品的研发提供帮助，为智能产业企业发展赋能。伴随平台的发展和5G建设，各产业生产力水平将得到大幅提升，不断地创造新的业态，这些新的业态分布在不同的产业，将影响着这些产业链的不同环节，增加就业机会，提升经济效益和社会效益，增强群众的体验感和幸福感。

4. 经验总结

理念创新方面。秉持“开放共享、业务集成、数据驱动、精细治理、创新引领、精准服务、超前预防”的理念，在整合各项资源的基础之上，搭建城市基层治理运行管理平台，对基层治理服务运作方式和民众参与评价方式进行创新，让民众通过千兆网络快速、稳定地参与社会治理的方方面面，共同维护社会环境。

技术创新方面。技术能力领先，基于千兆光网，利用人工智能、大数据、物联网、云计算、数字孪生、区块链等创新技术，辅助政府以一种新型的手段，管理城市治理，让城市治理从被动发现向主动发现转变、全流程留痕、决策有数，增强工作人员积极性，提高民众参与率，提升社会治理效率。

应用创新方面。一是搭建市南全域孪生模型。以数字孪生为基础、以数据中台为核心、以社会治理为主线、以智慧应用为亮点，千兆网络为通道，在建设城市基层治理指挥调度和运行管理平台、实现社会治理事件全生命周期数字化管理的同时，重点突出了数字孪生技术在智慧城市建设中的引领和基础作用，通过以图管城的模式搭建了市南区全域全流程城市运行数字孪生模型，并依靠千兆网络进行快速稳定的业务交互。三维数字孪生城市将历史城区的风貌实景还原，完整保留了历史城区的时光缩影与数字化城市档案。城市基层治理数字孪生平台将逐步丰富市南历史城区线上城市物理空间，不断拓展城市部件、交通运行、时空一体化管理等孪生内容，结合西部历史城区建筑特色、旅游核心、发展规划，让其成为洞察城市发展肌理、解剖城市发展问题、规划仿真未来发展路径的重要手段。二是打造市南孪生特色应用。基于已建成的数字孪生底座打造西部历史城区数字智脑，通过千兆网络的大带宽、低时延、高可靠特性，围绕市南西部历史城区现状，构建一个地上地下、室内室外、虚实一体化的数据中心，实现对综合感知、规划建设、产业招商、房屋征收、历史文化、视频感知各业务模块指标数据实时业务交互，实现历史风招商载体信息单体化、项目信

息与三维场景联动、项目施工现场视频监控等实时展示，将西部历史城区的风貌实景还原，完整保留历史城区的时光缩影与数字化城市档案，充分映射市南区西部历史城区保护发展的实体全生命周期过程，助力市南历史城区发展复兴。

三是助力城市智能化管理。打造全区一张网，以事件为贯穿，将资源在网格生根、力量在网格汇聚、工作在网格联动、任务在网格落实，实现需求在格中发现、资源在格中整合、问题在格中解决，做到横向到边、纵向到底、一网统管、基层共治。按照“统一网格、统一人员、统一资源、统一事项、统一服务”的标准，整合升级党建、综治、城管等现有数字化管理平台，同步在街道和社区层面开展网格智慧治理，逐步提升基层治理科学化、信息化、智能化水平。深入挖掘城市基层治理业务需求，整合利用先进的AI技术，利用千兆网络特性，改变以往视频被动由人工监控状态，变成主动对视频信息进行智能分析，识别和区分人、事、物，实现事件的自动发现、自动抓拍取证、自动上报以及核查处理结果等，事件处置由层层派发的传统模式向基于自动识别的扁平化派发模式转变，推进城市治理数字化、精细化、智慧化转型升级。

四是夯实智慧城市底座。以“夯实基础、深化应用、创新共享”为指导，全面推进市南区党建引领治理中枢建设，构建高效统一、集约安全的智慧城市底座，通过服务的聚合实现资源和能力共享，打造共性能力共享平台，支撑各级各部门业务系统，提升应用构建速度。按照“应接尽接”的原则，编制目录清单，汇聚市南全区各级各部门业务数据和社会信息资源，实现跨区域、跨部门、跨层级的数据资源汇聚融合，实现从“拥有数据”

到“数据有用”的蜕变。打造各业务系统的统一入口，确保业务应用无缝接入；打造 AI 能力共享中心，为各部门业务赋能；打造市南全域数字孪生模型，为各级各部门提供基础版的数字孪生体系；打造全区千兆网络，为各终端设备和应用打通快速稳定的信息通道。



（三）日照市城市大脑数据中台赋能城市数据治理与动态监管

报送单位：日照市大数据发展局

1. 案例背景

日照市为满足城市高效管理的需要，解决各个业务系统独立存在、体系割裂，各个系统数据效率低、信息孤岛等问题。建设城市大脑数据中台，通过打通各业务系统，为全市各单位的数字化转型提供数据赋能。数据中台融合现有多个实战实用系统功能，包括日照政务信息资源共享交换平台、东方通 ETL 系统、山东省地理信息服务平台（天地图）、山东省电子签章系统、公安视频监控共享平台、水利视频监控平台等，实现对现有系统的继承发扬、利旧焕新，与新建的数据中台融合一体发挥赋能作用。

2. 主要内容

日照城市大脑数据中台整体为五横三纵架构。五横为数据资源层、数据采集层、数据治理层、数据共享层、数据应用层；三纵为数据标准体系、安全保障体系、组织保障体系。通过组织各单位共同梳理经济体征、政务体征和热线体征等数据，摸透全市数据基础。推进专班进行数据接入工作，每周定期召开协调会。目前已实现治理 38 个委办局 1372 个城市体征数据，共计 51 亿条。

日照城市大脑数据中台主要建设有数据采集、数据治理、数据分析等平台。数据采集平台负责数据中台的数据纳入工作，包括外部系统的数据采集工作以及城市大脑其他平台的数据交换。



图 121 日照城市大脑数据中台

数据治理平台针对从各异构数据源汇集进入汇聚库的数据可能出现的数据二义性、重复、不完整、违反业务规则等问题，通过数据清洗转换，对数据进行重新审查和校验，删除重复信息、纠正存在的错误，提供数据一致性，以及符合标准化平台定义的数据标准及编目结构的标准化数据，并将数据汇入标准库，实现大数据治理。

提供统一的数据清洗加工处理的大数据治理能力，把离散的数据原料加工生产为可共享的信息服务产品；并通过科学的数据更新维护机制，确保数据的一致性、准确性和完整性，建立起对基础信息资源的统一维护、更新和使用的长效管理机制，以提高数据资源的质量。系统根据数据规范规则，进行初始数据的扫描、监测和比对，识别出这些数据的完整性、有效性和合理性，输出为符合规范的基础数据，同时筛选出不符合规范的数据供管理方处理，实现数据溯源，让使用者、管理者清楚数据的来龙去脉，实现问题追溯。

数据治理依赖标准化平台制定的相关数据标准，包括元数据的管理，对数据编目中会使用到的字段制定统一的规范，对元数据的使用进行跟踪。数据编目对数据库表进行统一的分类管理，对库表字段使

用元数据进行统一，数据采集平台入库数据时必须遵循数据编目标准。数据模型支持对数据编目进行星型和雪花型的联表，形成各类不同主题的模式库，对模型维度指标进行管理，并对各维度指标进行预处理计算，提高数据分析和探索的效率。

3. 实施成效

日照城市大脑数据中台已接入生态环境局、城市管理局、人社局等 38 个委办局及单位数据，已上屏、治理 1372 个城市体征数据，共计 51 亿条，归集路网综合监测、两客一危监测、出租车监测、数字城管系统、城市综合执法管理系统、供排水监管系统（城市防汛系统）等 158 个系统。

日照城市大脑数据中台数据实时性强，支持秒、分钟、小时、天、周、月等频率的数据更新。数字驾驶舱对全市数据应归尽归，城市管理者可在线实时监管城市运行态势。对数据设定监管阈值，当数据超标时会自动生成告警事件，推送至协同指挥平台统一处理，由日照政通 APP 进行工单流转，全流程闭环管理。以出租车走航空气质量治理场景为例，数据中台收集出租车走航空气质量数据，当监测到某路段空气质量严重超标后，会自动生成出租车走航空气质量超标告警事件，由协同指挥平台统一高效处理，并通过日照政通 APP 进行工单流转，可以实现事件的高效处置，快速改善区域空气质量。



图 122 日照城市大脑数据中台出租车走航空气质量治理效果图

日照城市大脑数据中台将数据进行分析，提供给数字驾驶舱的城市体征、经济体征、政务体征、热线体征模块，通过对数据进行趋势分析、类别分析、排名分析，筛选重要体征，根据领导、民众关注点进行体征可视化展示、分析和预警，提升管理效率、决策效率和工作人员处置效率。

通过数据中台赋能，结合消防支队的需求，采集市城市管理局城市设施（消防栓和消防站）的数据，存储至数据中台，同时进行数据治理，将治理后的数据共享至消防支队，快速开发智慧消防地图小程序。将消防栓，消防站的数据进行数字化、GIS化和可视化。消防员出警时，可以对全市近 2800 个消防栓，30 个消防站进行定位导航，快速找到火场附近的消防设施，大大节约消防队员出警后寻找消防资源的时间。同时，消防员可以在现场进行移动化和在线化的事故记录和调研，提升出警效率，更好地保障人民群众的生命和财产安全。

4. 经验总结

日照城市大脑数据中台赋能各单位数据流转，数据对接由原有网状对接变为中心式数据分发，减少了各单位重复数据应用对接。对归集的数据，进行趋势分析、类别分析、排名分析、地图展示等一系列全方位分析，呈现城市体征、经济体征、政务体征和热线体征等信息，实现“一屏观全市”。结合委办局实际业务，梳理业务逻辑、优化业务流程、遵循业务机制，打通协同指挥、手机 APP 等系统，形成多平台联动。

（四）铜川市新型智慧城市建设项目

报送单位：陕西省大数据集团有限公司

1. 案例背景

新型智慧城市是以创新引领城市发展转型，全面推进新一代信息技术与新型城镇化发展战略深度融合，提高城市治理能力现代化水平，实现城市可持续发展的新路径、新模式、新形态，也是落实国家新型城镇化发展战略，提升人民群众幸福感和满意度，促进城市发展方式转型升级的系统工程。传统的分散建设、各自管理的模式已不能适应信息化发展的新要求。铜川市统筹整合网络和信息资源，实行集中管理，实现跨层级、跨部门、跨行业的信息资源共享已刻不容缓，因此需要建设铜川市政务云平台和智慧城市数据中心为抓手，打造全市统一的城市运营指挥中心和铜城办 APP（城市 APP），使之实现基础资源和网络资源融合。

2. 主要内容

铜川新型智慧城市建设项目结合铜川市智慧城市已有基础和发展成果，以全面感知、互联互通和智慧应用为核心，以网络安全、运行维护为保障，创新建设云数一体化平台，构建数据资源池和数据资源网。

针对本次项目，由甲方、监理方和乙方相关责任领导参与共同组建项目管理领导小组，各方指定各自项目经理组成项目管理小组，共同负责项目的开展，项目管理小组下设调研组、总体规划编制组、战略研究编制组、质量保障组、验收组。同时聘请相关领域专家，对项

目的过程进行指导及成果物的评审。整个项目过程接受监理方的监理。

新型智慧城市建设是基于数据的集中化、协同化和高渗透。建设过程需考虑整合政府、金融机构、运营商、企业等各方面的信息资源。以云计算、大数据等互联网技术来推动区域或行业信息基础设施的集约化发展和基础资源的高度共享。

建设智慧铜川大数据机房。建设智慧城市云平台，提供按需分配、弹性可伸缩的超融合计算能力，使计算资源、存储资源、网络资源的交付更加简单易用、高效、可靠，甚至更环保。扩大资源利用率，动态资源调度、集约共享、快速部署，节省投资成本和运维成本。铜川市新型智慧城市政务云平台架构如图所示。

智慧铜川政务云平台技术架构体系



图 123 智慧铜川政务云平台技术架构体系

建设城市运营中心系统。城市运营中心平台项目的总体架构和软件系统整体结构需要符合面向服务的结构，也就是满足 SOA 要求。

从现有运行情况及未来长远角度出发，系统采用 B/S 方式设计，直接利用浏览器就可以完成数据的采集和更新，方便系统管理人员进行系统维护和数据管理。通过各类数据采集和感知技术，如：RFID、条形码、传感器、摄像头等。

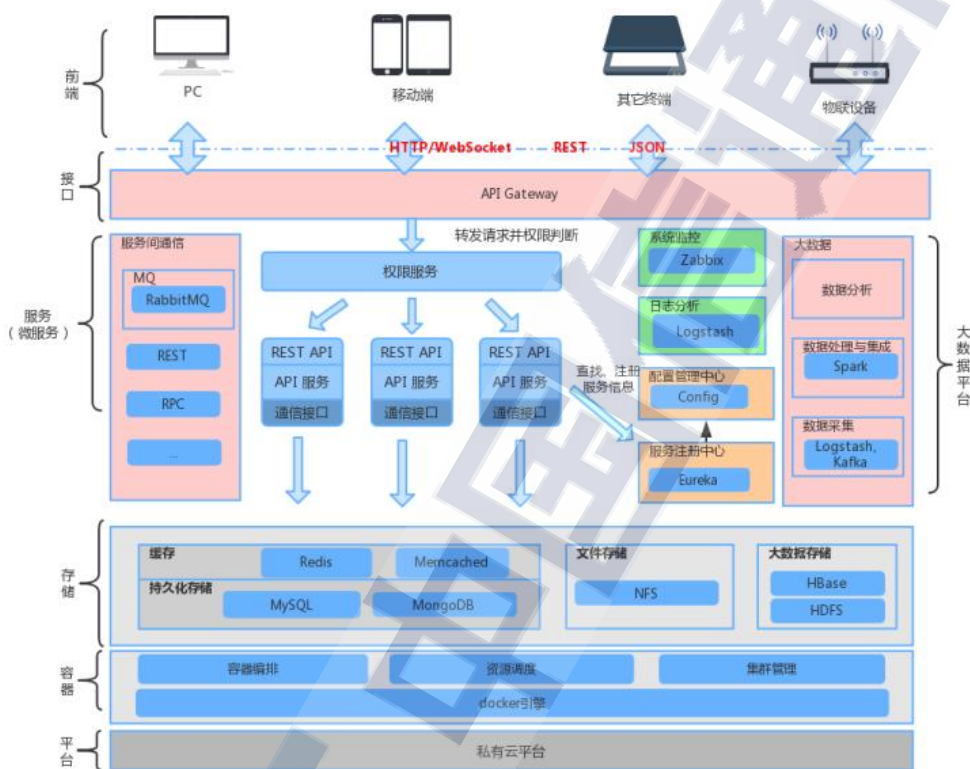


图 124 铜川城市运营中心技术架构示意图



图 125 铜川新型智慧城市运营中心示意图

铜城办 APP（城市 APP）。将应用程序的不同功能单元通过这些

服务之间定义良好的接口和契约联系起来。使得构建在各种服务应用系统时可以以一种统一和通用的方式进行交互。铜川智慧城市 APP 后台管理系统基于 SOA 架构设计开发，便于维护，具有良好的伸缩性，易于拓展。



图 126 铜城办 APP（城市 APP）示意图

协同办公系统。协同办公系统采用基于 SOA 的技术，遵循 J2EE 标准规范，采用模块化、组件化的技术路线，基于 portal 的组件封装技术设计，系统各层次之间功能独立且耦合度低，有利于并行开发，支持多操作系统、多数据库和多中间件，同时系统可以友好地封装应用模块，实现用户需求个性化定制，有效提升系统适配性，支撑系统不断扩展和优化。基于 Web Service 接口规范，设计标准化接口，实

现与外网其他应用系统的友好集成。

智慧社区项目。以“互联网+”为创新引擎，以促进信息和资源共享为重点，构建便捷高效的社区管理和民生服务体系。以智慧社区综合服务系统和智慧社区微信互动平台综合运用管理。

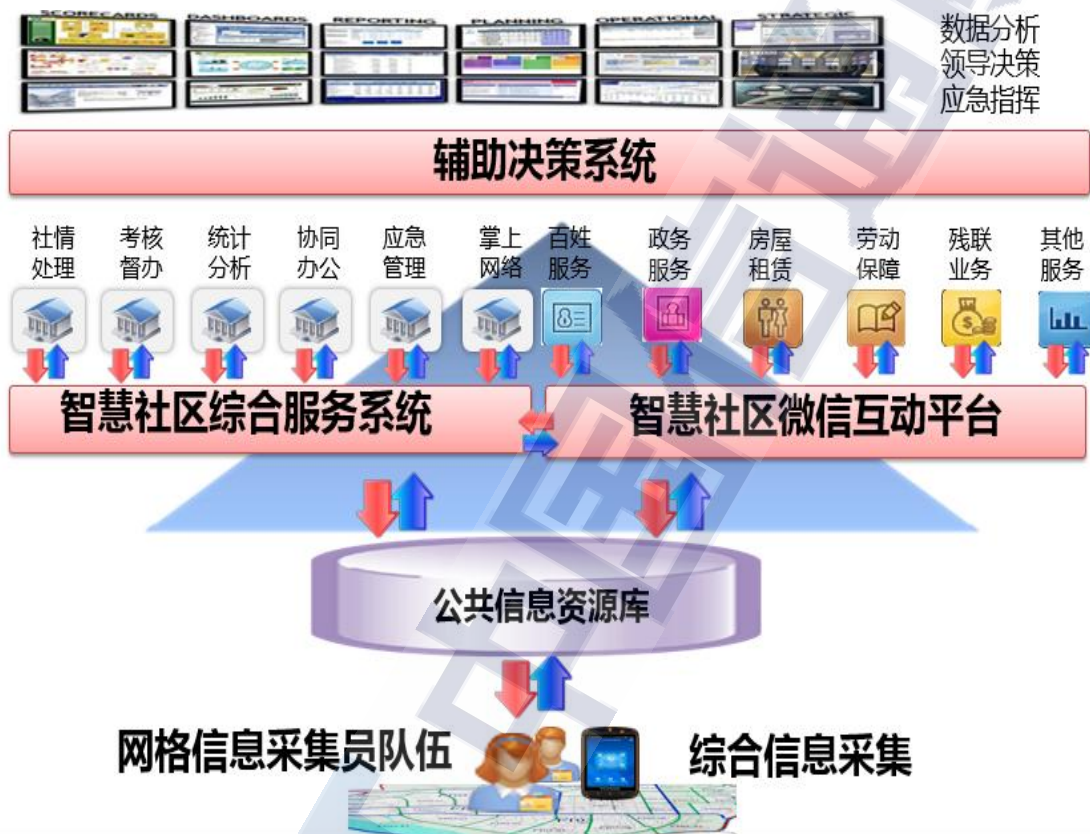


图 127 铜川市智慧社区服务技术构架图

大数据综合市场监管服务系统。结合该系统“以大数据中心为核心，多业务子系统并存”的业务需求，以及存在不同种类操作系统、应用软件、系统软件的现状，采用面向服务的体系结构，即 SOA 架构。本系统采用了多重数据存储，结构化数据存在关系数据库里，非结构化数据（IO）存在存储设备中；用户可通过 PC 和移动端查看更新，并提供实时监控及存储日志监控；归档等服务。并为第三方提供相应集成 API 及手工方式实现上述服务。

3. 实施成效

城市运营中心系统完成了 278 项 55000 条静态数据采集，采集 16 个城市部件图层数据，合计 994 项（含 868 条位置数据和 421 项电子标牌信息）。铜城办 APP（城市 APP）作为全市统一的移动服务平台，亦是政务服务一网通办的移动端入口，为百姓提供社会保障、生活服务、交通出行、智慧社区和市场监管五大类服务；提供社保公积金查询、在线问诊、公交查询、城市综合信息等便民服务，接入 16 家单位近 50 余项政务服务和 20 余项便民服务功能。协同办公系统已接入 21 家部门 350 个科室 1163 位人员数据信息，市委网信办、市政府办、市发展改革委、市公交公司、行政审批局已内部试运行。智慧社区综合信息平台与铜城办 APP 智慧社区版块已实现 12 个接口的对接，可实现社区管理者或网格员在手机端签到、日志填写、消防安全事件上报，以及对各自管辖区域人口、小区、楼栋、房屋管理。

4. 经验总结

本项目的建设对实现促进铜川市数字经济增长方式转变，形成优质、高效、协调、可持续的经济增长方式有着重要作用。

管理的角度来看，采用云管理平台对计算、存储、网络进行虚拟化管理，实现虚拟化资源池，满足业务弹性伸缩和快速部署。通过统一的 Web 界面，实现对整个数据中心集中管理，可以对云计算环境的物理资源和逻辑资源进行集中的管理调度、自动化部署、状态监测以及统计报表分析，实时接收系统的运行状态，对于可能发生的软硬件故障，设置了预告警机制，可以以短信、邮件等多种方式提前通知

系统存在的潜在风险和已知故障。且后台管理功能在满足服务运营团队、技术运维团队、主管部门监管领导的管理要求的同时，可根据用户组织架构和管理流程进行相关审批流程的定制。

技术的角度来看，坚持技术和机制创新双驱动。引导加强新一代信息技术在各领域的创新应用和深度融合，为社会管理提升、公共服务优化、产业发展增效提供持续发展动力；积极探索建设、管理和运行机制创新，为新型智慧城市健康长效发展提供机制保障。

应用的角度来看，通过智慧城市建设降低政务、民生投资成本，提升政务建设收益；统一运营维护实现资源高效管理、调度和分发；符合地区经济发展规划；带动当地就业。

（五）娄底市智慧城市综治网格化平台

报送单位：山东浪潮新基建科技有限公司

1. 案例背景

智慧娄底整体是按 PPP 模式与浪潮集团合作，按照“统一规划、统一标准、统一建设、统一运营、统一管理”原则，规划“三中心一平台+N个子系统”的新型智慧城市体系，涵盖信息基础设施、智慧政务、城市管理、民生服务、智慧产业 5 大领域 27 项重点应用服务。其中为完善娄底市综合治理和基础防控，依托城市网格化管理，运用数字化、信息化手段，结合创新智慧城市管理体制，实现网格内“人、事、地、物、情、组织”等全要素信息常态化管理，实施娄底市综合治理平台项目；通过打通各部门之间的管理环节，提升部门之间的协同和调控能力，实现市区联动、资源共享的城市管理新模式。

2. 主要内容

智慧娄底统筹运用现代信息技术手段，着力打造网格化管理、信息化支撑、社会化服务、系统化治理的“娄底模式”，探索建设智能化防控平台，实现大数据中心、雪亮工程监控中心、民意调查中心、网格化管理中心“四合一”，社会治理体系和治理能力智能化、现代化水平不断提高。

建设娄底市应急指挥中心，通过电子政务外网、数据专线等将各部门系统接入，并在大厅快速调用娄底市政法委的社会治理网格化管理服务平台，成为娄底社会治理“大脑”，娄底市各类业务系统、监控视频、数据资源、省市县视频会议、城市运行状态信息等都可以在

中心集中展示，汇集公安、水利、城管、政务服务等 1 万多路视频监控图像及社会治理相关信息，平台实现了电子监察、监控及大数据分析等多项功能，实现了在一个中心，可以集中会商调度处理多项工作，让市领导可以从奔忙于各部门指挥中心和解放出来，大大提高了科学决策条件及工作效率，以及社会治理多部门业务联动指挥调度水平和工作效率，增加问题响应时效性及工作效能，实现社会治理突发问题指挥调度由前端感知到集中指挥调度管理响应实时性，第一时间及时处置。

娄底市社会治理网格化管理服务平台体系架构主要包括网络基础设施、计算中心基础、数据中心、专业应用以及相应的管理体系的建设。从层次上分为网络硬件层、数据资源层、应用支撑层、应用层、接入网络硬件层，对系统实现正常运行提供基础保证；娄底市社会治理网格化管理服务平台有两种网络接入途径：一是固网终端用户，二是 4G 信息采集终端，采用 VPDN 方式访问社会治理网格化平台。



图 128 娄底市社会治理网格化管理服务平台

数据资源层包括系统中数据资源的采集、存储与管理，具体包括网格化数据中心，集人、地、事、物、情和组织等信息。数据的来源一是通过基层组织采集、二是在各级工作中产生、三是通过职能部门的数据交换。应用支撑层包括支撑上层业务系统运行的各种系统支撑软件，包括数据交换系统、地理信息系统、接口管理服务、权限配置系统、服务监控平台（SOA 监控、ELK 日志、Tracker 系统）等。应用层以网格化共享资源为基础，建设综治信息系统“9+X”，网格化管理指挥系统。接入层主要实现各种用户的接入，系统可通过指挥中心大屏、电脑、手机终端对系统功能和业务进行接入和展现。系统通过电子政务外网和互联网+VPN 接入，在市级建立统一的网格化数据中心，为全市娄底市社会治理网格化管理服务平台应用及其他业务应用提供支撑。用户包括领导、工作人员、综合管理平台、系统管理员、乡镇（街道）、村（社区）、网格等基层单位以及社会公众等。同时，创新社会治理体系与机制，通过网格化平台与“平安 e 通”APP 构建“扁平化管理”“精准化服务”新的公共服务模式。

3. 实施成效

社会治理网格化，化解基层矛盾有“良方”，以各级“综治中心”为依托，构筑一个可拓展性强、融合性强的网格化管理服务综合平台。平台纵向贯通市、县（区）、乡镇（街道）、村（社区）、网格 5 级，横向联通平安建设成员单位和负有行政调解能力的相关职能部门。搭建娄底市社会治理网格化管理服务平台的总体框架，以综治相关业务为基础，拓展网格化管理业务线，对现有基础数据进行整合，通过平

台实现与市直单位的联动对接。

社会治理网格化管理服务平台及“平安e通”移动客户端，以“扁平化管理”、“精准化服务”形成社会治理网格管理新格局。平台以三实信息为基础，基于三维地图信息，通过数据建模，可对全市“人、事、地、物、情、组织”等社会重点要素的动态管控；全市共创建8000多个综治网格，录入实有人口279.2万，实有房屋83万套，上报并处理矛盾纠纷1600余起，增强了人民群众的满意度、幸福感和安全感。

4. 经验总结

智慧娄底统筹运用现代信息技术手段，着力打造网格化管理、信息化支撑、社会化服务、系统化治理的“娄底模式”，试点建设智能化防控平台，实现大数据中心、雪亮工程监控中心、民意调查中心、网格化管理中心“四合一”，社会治理体系和治理能力智能化、现代化水平不断提高，初步实现了“优政、惠民、兴业”目标。

娄底以智慧城市建设为抓手，以PPP模式为依托，与浪潮携手推进“智慧娄底”建设，围绕“惠民、优政、兴业”三大目标，规划“三中心一平台+N个子系统”的新型智慧城市体系，突出民生服务、智慧产业、智慧政务、城市管理四大领域，打造“感知、连接、计算、应用”四位一体的“城市大脑”，不断提升社会治理效能。

以各级“综治中心”为依托，构筑一个可拓展性强、融合性强的网格化管理服务综合平台。平台纵向贯通市、县（区）、乡镇（街道）、村（社区）、网格5级，横向联通平安建设成员单位和负有行政调解

能力的相关职能部门。搭建娄底市社会治理网格化管理服务平台的总体框架，以综治相关业务为基础，拓展网格化管理业务线，对现有基础数据进行整合，通过平台实现与市直单位的联动对接。



八、综合实践类

（一）宁夏吴忠利通区“数字利通”项目

报送单位：中电科普天科技股份有限公司

1. 案例背景

利通区紧紧围绕国家战略，落实自治区“数字政府”建设要求和吴忠市“十四五”发展规划指引。立足本区发展实际情况，从全面推进社会经济发展数字化、网络化、智慧化发展考虑，围绕基层社会治理现代化，推进“数字利通”，构建“1+1+1+4+N”的数字利通体系。建设“一云、一库、一平台、四中心、N个应用”，即一个政务云，一个城市信息库，一个城市数字平台（城市大数据平台、三维GIS平台、城市视频共享接入平台、数据共享交换系统），“数字利通”指挥中心、铸牢中华民族共同体意识信息化教育中心、融媒体中心、电子商务中心，以及包含基层综合治理协同平台、基层疫情防控管理系统、智慧党建、应急保障综合应用系统、综合执法管理系统、数字环卫、健康产业大数据等N个应用。

2. 主要内容

数字利通政务云。以宁夏电子政务公共云平台和政务外网为基础，将政务外网直接接入云数据中心，与自治区政务云数据互通，同时整合利通区资源，构建利通云专区。提供云平台系统的物理设备，通过计算、存储、网络、大数据等技术等形成计算、存储、网络、大数据资源池，通过云操作系统向上提供各类云资源服务。



图 129 数字利通政务云云架构图

城市信息库。主要包括城乡基础数据库、主题库、专题库等信息资源库，并形成数据资源目录，依托数据共享交换系统实现与自治区、吴忠市数据互联互通、业务协同，并支撑多部门数据智能化应用。

城市数字平台。包括城市大数据平台、三维 GIS 平台、城市视频共享接入平台和数据共享交换系统。建设“数字利通”大数据平台，实现数据汇聚和大数据分析，形成统一的数字化基座，满足数据的采集存储、分析、数据挖掘、数据共享的要求。建立城市三维模型和空间地理信息数据，关联人、事、地、物等城市数据，实现城市三维可视化和空间映射。统一接入各类视频资源，开展视频数据的结构化分析、智能化应用，实现利通区的监控、智能预警、协调部署以及精确打击。通过数据共享交换系统，将各类数据进行清洗、治理、入库，形成城市统一的数据资源目录。

“数字利通”指挥中心。将现有的信息系统数据如公安雪亮、综合执法、智慧社区、林业、水利、教育、医疗等数据进行可视化展示，对异常关键指标预警和挖掘分析，清晰有效实时传达城市运行信息。

中华民族共同体意识信息化教育中心。建设中华民族共同体意识信息化教育中心，宣讲中华民族交流交往交融史，学习党的百年民族工作光辉史，中华民族交流交往交融史和党的民族政策。对自治区、吴忠市、利通区民族团结进步事业成果进行全面演示。

融媒体中心。主要包括线索汇聚系统、指挥调度系统，采编联动系统，全媒体资源管理系统、多渠道分发运营系统、传播效果与舆情分析系统、融媒体演播室系统等七大系统。把区域内乡镇、部门的信息发布统一纳入到区融媒体系统平台，实现各类信息综合汇总，统一发布。

电子商务中心。建设利通区电子商务中心，对利通区所有从事电商企业及从业人员进行信息登记、注册、数据填报、电商孵化管理、信息和政策发布、商品展销管理、电商活动管理、电商数据统计、特色电商分析、线上电商技能培训。

“N个应用”。包含基层综合治理协同平台、基层疫情防控管理系统、智慧党建、应急保障综合应用系统、综合执法管理系统、数字环卫、健康产业大数据等应用，覆盖“互联网+政务”、社会管理、数字机关等多个领域。

基层综合治理协同平台。依托网格化管理、互联网、大数据等手段，线上线下协同发力，深入推进“互联网+政务服务”工作，形成利通区事项清单统一发布、网上服务一站汇聚、数据资源集中共享的“互联网+政务服务”体系。



图 130 数字利通基层综合治理协同平台架构图

基层疫情防控管理系统。系统包括疫情信息采集管理、疫情封控管理、疫情防控志愿者管理、疫情防控一张图、疫情流调管理、基层疫情防控数据统计及上报等功能，对利通区疫情进行信息管理。

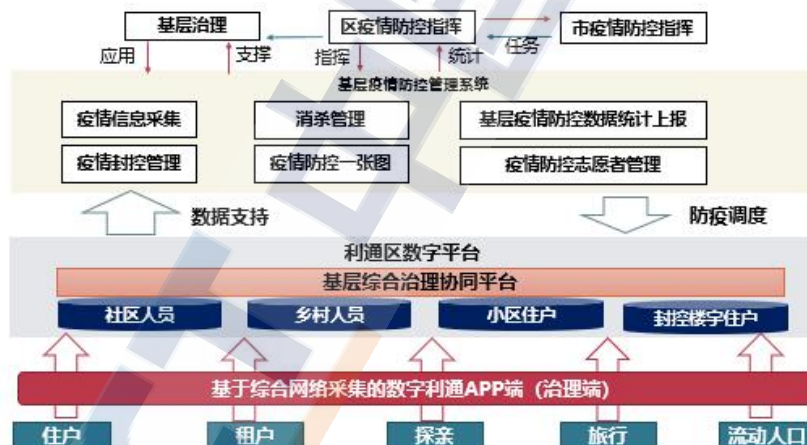


图 131 数字利通基层疫情防控管理系统架构图

智慧党建系统。打造覆盖利通区、乡镇、行政村（社区）的党建信息化系统，扩大智慧党建平台服务覆盖范围，降低基层党员干部接受党的教育的门槛，拓展组织部门传播渠道，让区委/机关工委组织部的声音快速实时传递到基层阵地站点。



图 132 数字利通智慧党建系统架构图

应急保障综合应用系统。向上联通自治区应急保障指挥平台，向下延伸城市应急协同保障的应用，面向基层和各主管部门形成统一的应急管理、基层采集、应急上报、智能分析、应急处置协同、安全教育、应急培训等功能，面向基层应急数字化提供支持。



综合执法管理系统。以执法记录仪、移动单兵和移动车载等业务终端设备和综合管理平台为依托，顺应“互联网+现场执法”需求，构建面向一线执法的移动执法体系，强化全方位监管，实现一线检查和执法过程中人员可联系可指挥、可录像可拍照。



图 134 数字利通综合执法管理系统架构图

数字环卫。结合 GPS 定位卡片、智能穿戴设备、车载智能终端、环卫手机 APP，为环卫管理部门添加信息化的“耳朵”和“眼睛”，能够实时了解环卫人员、车辆的工作状态、工作信息、工作历史，推动环卫作业管理透明化和精细化变革。



图 135 数字利通数字环卫架构图

健康产业大数据平台。在健康产业园内设置“数字利通”指挥中心健康产业园分中心，建设“互联网+养老+医疗”信息服务平台，共建配套便民呼叫中心、调度指挥中心、运营服务中心、数据分析中心，推动建设形成集园区内企业运营招商、疫情分析与应急指挥调度呼叫、云上健康产品展示销售、养老便民服务咨询等几个模块为一体的产业

大数据服务平台。



图 136 数字利通健康产业大数据架构图

3. 实施成效

“数字利通”作为数字宁夏、数字中国的有机组成部分，不仅是推动数字宁夏、数字中国建设、实现经济高质量发展的重要支撑，也是推动政府治理现代化的重要动能。通过“数字利通”项目的建设，形成上接自治区、吴忠市，下联乡镇部门、村（社区）协同治理的数字政府体系，驱动政府治理、社会方式、生产方式变革。项目建成后，以“基层治理能力现代化”为核心，有效提高政府基层治理现代化、基层服务便捷化、基层数字化水平，政府治理行为变得更加规范、透明，行政流程更加优化，行政决策更加科学、行政效能显著提高，行政成本大幅降低，公共服务质量得到有效提升，提高公众和企业对政府服务水平的认可，促进社会和谐。实现市、县（区）、区直各部门、乡镇机构之间数据和业务协同，实现纵向业务联动，极大提升跨部门业务协同效率，为实现国家政务服务一体化目标提供极大的促进作用。实现政务服务事项“应上尽上”，政务服务事项网上可办率超过 90%，

服务对象和经办人满意度超过 90%。

4. 经验总结

一是以整体政府理念持续推动建设，不断强化跨部门跨地区的公共服务协同效能；二是推动管建运多模式分离和融合，创新政府管理与数字化建设支撑的市场效率边界；三是数字政府建设需要与之配套的法律法规制度建设，为数字技术的应用创新提供规范化、法治化保障；四是通过持续建设政务数据交换共享平台，极大地推动跨部门跨地区的业务协同能力，同时在部分决策分析领域不断推动数据分析技术应用提升了科学决策的水平。

（二）大同市新型智能城市项目

报送单位：京东城市（北京）数字科技有限公司

1. 案例背景

大同是山西省省辖市、山西省第二大城市。近年来，大同市积极贯彻落实国家和省级部署，稳步推进智慧城市、数字政府等建设，基础设施建设不断完善、政府治理水平不断提升、数字化发展环境明显改善。2021年6月，大同市入选山西省第一批省级新型智慧城市试点市。针对大同智慧城市建设前期存在的数据治理与共享水平不高、基层治理信息化基础薄弱、城市综合治理协同效应有待提升等突出问题，大同市政府率先启动新型智能城市（一期）项目建设，聚焦社会治理更精细、民生服务更便捷两大领域，构建满足政府治理体系与治理能力现代化要求的数字政府体系，加快构建“全面感知、数据驱动，智能融通，百花齐放”的城市治理新格局。

2. 主要内容

按照《大同市省级新型智慧城市建设试点市申报方案》部署，大同市新型智能城市（一期）项目主要打造“城市数据一网共享，城市治理一网统管，民生服务一网通享”三网融合的智能城市，主要内容如下：

城市数据一网共享。搭建统一城市数据底座，建设智能城市操作系统。统筹制定数据类、地名地址、技术类、管理类、安全类等标准规范，推进大同全域数据的应采尽采、时空数据管理，并通过多源异构数据融合挖掘支撑城市应用。完善大同数据资源建设，推进基础库、

主题库、专题库建设。

城市治理一网统管。运用大数据、云计算、区块链等前沿技术，推动城市管理手段、管理模式、管理理念创新，建设大同“一网统管”体系，依托三屏联动，逐步打通城市横向到边、纵向到底的数据、系统、业务、人员、展现，促进实现政府高效处置一件事，全面提升城市治理现代化水平。

一是建设市域治理现代化平台。以城市操作系统为基本支撑，结合各部门的业务流程分析，抽取出统一的业务流程规范，搭建适合相关应用场景的业务中台模型，为监测预警、跨部门协同、分析研判、联动指挥等综合管理提供业务服务模型支撑。主要包括监测预警平台、分析研判平台、联动指挥+AI平台、行政问效平台。平台已实现市、县区、乡镇街道、社区村、网格五级功能协同联动。

二是建设市域治理现代化应用。按照国家和山西省关于社会治理现代化的要求，结合市域社会治理相关政策和市委市政府重点工作内容，建设包含网格化管理组织、实有人口、特殊人群、重点青少年、社会治安管理、两新组织管理、实有房屋管理等系统一体的社会治理网格管理平台，实现对社会综治治理对象的基础管理。

三是建设城市态势感知应用。基于城市治理领域数据，打造城市状态感知、社会治理、政务服务、城市运行管理、城市交通、市域资源态势、经济运行、数据资产感知应用系统。提高政府对城市运行状态的感知能力，提升政府精细化管理水平，增强政府智慧化处置能力，实现从事后“堵漏洞”向事前“防风险”转变。目前已完成全市综治数据、法院普法数据、政务服务数据、公交交通数据、卫健防疫数据近千万准实时数据。

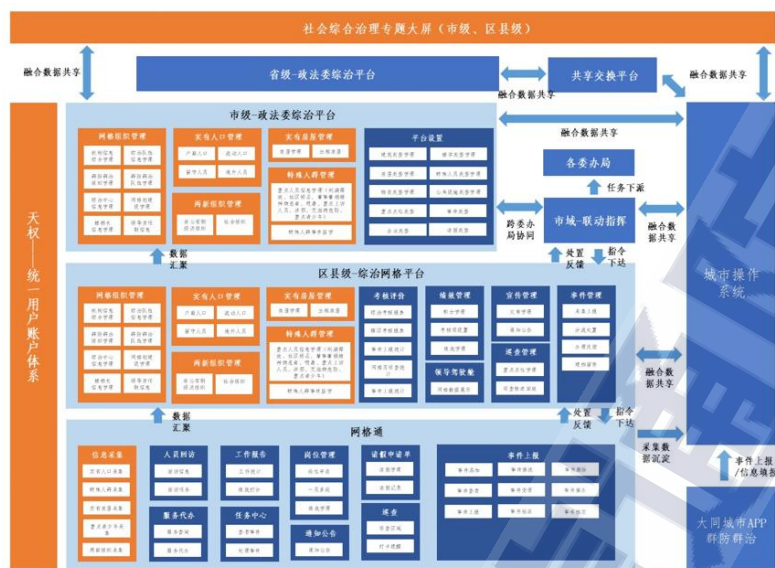


图 137 大同市智慧城市社会综合治理专题大屏



图 138 大同市智慧城市运营管理中心

民生服务一网通享。建设大同城市 APP——“天下大同”，打造以政务、公共、商业服务为一体的，全面链接市民与政府的综合服务平台。大同城市 APP 全要素采集模块，为网格员及社区志愿者配置可采集人、地、事物、情、组织、车辆等功能，实现一网汇聚、一端采集、一次录入、常态维护，有效减轻基层工作负担。目前已筹备大同市平城区人口、房屋的采集工作，建设平城区百万人口的数据采集压力。



图 139 “天下大同” APP

3. 实施成效

打造城市级操作系统底座。汇聚整合多委办局业务数据，落地统筹分析及监测预警，从城市管理、城市资源、城市经济、城市服务、城市感知等角度给各市委领导提供决策分析抓手。城市数据底座已接入数据 6.5 亿多条，数据来源 30 多个委办局。其次建设市综治平台、区县网格平台、天下大同 APP、联动指挥平台和态势专题图等信息化项目，为全市数字化建设添砖加瓦。

建成城市管理及综合治理“一张网”。实现城市运行各类问题的统一渠道受理、统一派遣交办等提升城市日常管理工作。经过市综治平台、区县综治平台与联动指挥平台的运行，关于各类事件受理与处置量级明显上升，已受理处置 18 万多件，占了全部网格处置工作的 31%，通过联动体系的建设，基层向上的处置通道也已经生效，处置率 98.4%。基层 2113 名网格长、14592 名网格员已全覆盖全市 130 个街道和 1771 个社区村，涉及 29 个责任部门，已全面参与到城市治理的各个环节中。

打造山西省民生服务牌标杆。建设全市统一的城市 APP，时时抓

住群众的利益需求。APP中包含文化旅游、政务办事、新闻资讯、同城服务、个人服务5大版块，4大类服务共架接35个应用。其中，政务服务涉及29委办局，各类办事指南服务项866类，可在线办理499项，其中企业一件事480项，最多跑一次19项；新闻板块一共有资讯、视频、专题3大类13个上线板块、518条资讯信息；社区生活已布局110个乡镇街道，入驻试点智慧社区1家，矩阵媒体18家；文化旅游板块目前图文视频N条覆盖景区景点20多个，5大场馆、美食小吃20多家店铺。

4. 经验总结

规划引领，构建上下联动的一体化协同机制。立足大同实际，积极引入中国信息通信研究院等智库统筹开展新型智能城市顶层设计，统一思路、准确定位，为各区县、各部门科学推动智能城市建设提供指引。同时，加强制度衔接，有效整合各方资源，促进上下联动，探索创新多部门联合牵头、多领域协同推进发展格局。

底座先行，建设全市新一代智能化基础设施。有序进行城市基础设施智能化升级，打造城市级“城市操作系统底座”，汇聚整合多委办局业务数据，落地统筹分析及监测预警，从城市管理、城市资源、城市经济、城市服务、城市感知等角度给各市委领导提供决策分析抓手。

五网融合，稳步提升大同城市治理水平和效能。锚定“城市状态一网感知，城市数据一网共享，城市治理一网统管，民生服务一网通享，产业发展一网通智”五网融合的孪生大同的总体目标，一期主要

构建“城市数据一网共享，城市治理一网统管，民生服务一网通享”三网融合体系，有计划、有步骤地稳步推进大同新型智能城市建设。

保障到位，实现技术创新与机制创新双轮驱动。大同市在全省率先发布《大同市智慧城市促进条例》，成立了市新型智慧城市建设领导小组，挂牌成立大同市数字政府服务中心，提供有力的政策保障。推动数智技术与城市治理服务深度融合，建设“数字大同”，打造新型智能城市和市域社会治理现代化双标杆。

中国信息通信研究院 产业与规划研究所

地址：北京市海淀区花园北路 52 号

邮编：100191

电话：010-68026834

传真：010-68026830

网址：www.caict.ac.cn

