

# 数字政府建设发展研究报告

——擘画“十五五”时期数字政府集约高效建设新图景

(2025 年)

中国信息通信研究院泰尔终端实验室

中国信息通信研究院政策与经济研究所

中国信息通信研究院政务服务中心

2025年12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

“十四五”期间，我国数字政府建设进入“快车道”，加速迈入提质增效新阶段。随着数字技术深度融入政务领域各环节，政府运行机制与社会治理模式不断革新，政务服务、行政效能和协同监管水平持续提升，对统筹统建、资源整合、标准统一和能力复用提出更高要求，加强数字政府集约化建设成为“十五五”时期数字政府高质量发展的必然要求。

近年来，党和国家不断对数字政府集约化建设提出更高要求。《关于防治“指尖上的形式主义”的若干意见》和《整治形式主义为基层减负若干规定》要求加强对政务移动互联网应用程序的规范管理；修订后的《党政机关厉行节约反对浪费条例》强调政务服务相关设施不得华而不实、铺张浪费；《国务院办公厅关于健全“高效办成一件事”重点事项常态化推进机制的意见》指出要坚持集约高效、整体规划，坚决防治和纠正政务服务中的“面子工程”；《政务领域人工智能大模型部署应用指引》明确应以统筹集约的方式开展政务领域人工智能大模型部署。为贯彻落实党和国家相关决策部署，加快提升我国数字政府集约化建设水平，中国信通院组织撰写本研究报告，旨在围绕“十五五”时期我国数字政府集约化建设的发展要求，深入阐释内涵价值，系统构建总体推进路径，明确重点领域攻坚方向，识别梳理现实困境，并提出未来发展建议，以期为相关部门科学谋划与持续推进数字政府集约化建设提供有益参考。

**在发展趋势方面**，报告立足新时期我国数字政府建设的政策要求、

转型需求与治理需要，提出加强集约化建设是“十五五”时期我国数字政府高质量发展的必然方向。

**在总体推进路径方面**，报告在系统梳理数字政府框架结构和全面总结实践经验的基础上，以差异化为核心思路，从行政层级差异、区域发展特点、通用对象需求与重点领域任务四个维度系统构建数字政府集约化建设的总体推进路径。

**在重点领域建设方面**，报告聚焦管理制度、共性能力、政务数据、平台系统和政务服务大厅五个数字政府建设过程中，最具基础支撑性、应用导向性和示范引领性的重点领域，提出针对不同领域对象和业务环节的集约化建设实施策略。

**在困难与挑战层面**，报告结合数字政府集约化建设多元参与主体在认知理念、体制机制、实施能力、技术基础等方面的情况，系统分析了“不愿集约、不会集约、集而不优、集而不久”等四个层面的递进式困境。

**在未来发展层面**，报告建议按照适时集约、灵活分散、融合创新、稳妥过渡的原则，有序有度推进数字政府集约高效建设，并从强化战略引领、聚焦重点领域、分层分类推进、完善标准体系、健全评估体系和注重长效运维六方面提出发展建议。

**在典型案例层面**，中国信通院于年内面向全社会广泛征集数字政府集约化建设实践案例，报告在附件中汇总了在数字政府各重点领域集约化建设做法较为典型、成效较为突出、示范性较为鲜明的 32 个典型案例。

# 目 录

一、趋势研判：“十五五”时期数字政府集约化建设的时代要求.....	1
（一）集约化建设是引领新时期数字政府高质量发展的内在要求.....	1
（二）集约化建设是数字政府转型升级步入新阶段的重要路径.....	4
（三）集约化建设是破除形式主义与减轻基层负担的有效手段.....	5
二、内涵解构：数字政府集约化建设的概念内涵与价值意蕴.....	7
（一）数字政府集约化建设的概念内涵.....	8
（二）数字政府集约化建设的价值意蕴.....	10
三、总体方略：数字政府集约化建设的顶层设计与推进路径.....	13
（一）新时期数字政府集约化建设的总体思路与目标.....	13
（二）因行政层级而异的数字政府集约化建设路径.....	20
（三）因发展地区而异的数字政府集约化建设路径.....	22
（四）面向通用对象的一般性数字政府集约化建设路径.....	25
（五）面向重点领域的针对性数字政府集约化建设路径.....	29
四、领域攻坚：数字政府集约化建设的重点领域与实施策略.....	31
（一）“制度”与“管理”双向互促，助推管理制度集约化.....	32
（二）平台化构筑运行底座，驱动共性能力集约化.....	34
（三）以整治形式主义为基层减负为契机，推进政务数据集约化.....	37
（四）聚焦全生命周期管理，加快平台系统集约化.....	41
（五）顺应办事方式新变化，开启政务服务大厅新一轮集约化.....	49
五、瓶颈识别：数字政府集约化建设的现实阻碍与核心挑战.....	53
（一）认知滞后与制度惯性导致“不愿集约”.....	53
（二）机制缺失与标准滞后导致“不会集约”.....	54
（三）基础条件与能力差异导致“集而不优”.....	55
（四）长效保障与生态培育不足导致“集而不久”.....	56
六、擘画未来：开展面向“十五五”时期的数字政府集约高效建设.....	57
（一）强化战略引领，凝聚数字政府集约化建设共识.....	58
（二）聚焦重点领域，推动要素融合与系统集约.....	58
（三）分类分层推进，探索差异化集约化实施路径.....	59

（四）完善标准体系，夯实集约化高效协同基础.....	60
（五）健全评估体系，开展集约化建设闭环管理.....	61
（六）注重长效运维，构建数字政府集约化可持续格局.....	62
附件：典型案例.....	64



## 图 目 录

图 1 国家和地方数字政府集约化建设相关政策文件词云图.....	9
图 2 集约化理论下的资源投入与成果产出关系图.....	11
图 3 我国数字政府共性结构框架图.....	14
图 4 数字政府集约化建设的总体思路图.....	15
图 5 新时期数字政府集约化建设的过程目标与结果目标图.....	17
图 6 因行政层级而异的数字政府集约化建设路径.....	20
图 7 因发展地区而异的数字政府集约化建设路径.....	23
图 8 面向通用对象的一般性数字政府集约化建设路径.....	26
图 9 面向重点领域的针对性数字政府集约化建设路径.....	30
图 10 以集约化建设推进政务数据安全有序高效利用的三种路径.....	38

## 表 目 录

表 1 数字政府集约化建设相关政策文件列表.....	1
表 2 政务 APP 通用性测评指标（节选） .....	46
表 3 政务 APP 专项测评指标（节选） .....	48

## 一、趋势研判：“十五五”时期数字政府集约化建设的时代要求

当前，我国数字政府建设正迈入纵深推进的发展阶段，政策指引更加明确，建设路径愈发清晰，方法策略持续优化，相关研究探索与实践经验不断涌现。总体来看，新时期我国数字政府建设的政策要求、转型需求与治理需要共同表明，加强集约化建设已成为“十五五”时期数字政府高质量发展的必然方向。

### （一）集约化建设是引领新时期数字政府高质量发展的内在要求

党的十八大以来，党中央、国务院高度重视数字化发展，围绕加快建设网络强国、数字中国，就加强数字政府建设作出一系列重大决策部署，有力推动我国数字政府建设水平持续提升。如表 1 所示，通过近年来国家层面有关数字政府集约化建设的政策文件梳理，可以看到，集约化建设要求贯穿于数字政府建设发展的全历程，始终是推进政务信息化、数据资源统筹化和公共服务高效化的重要原则。随着数字政府发展不断迈入提质增效的新阶段，集约化建设在国家数字政府建设政策体系中的地位愈发突出，相关政策文件对统筹规划、资源整合、数据共享、平台共建等内容提出了更为明确和具体的集约化建设要求。

表 1 数字政府集约化建设相关政策文件列表

年份	政策名称	集约化建设相关要求
2015	《促进大数据发展行动纲要》	整合分散的数据中心资源，构建形成布局合理、规模适度、保障有力、绿色集约的政务数据中心



		体系
2016	《“十三五”国家信息化规划》	整合各类政府信息平台、信息系统和数据中心资源
2017	《“互联网+政务服务”技术体系建设指南》	按照标准化、集约化原则……建设互联网政务服务门户；利用政务云平台资源，推动政务服务平台集约化建设
2018	《政府网站集约化试点工作方案》（已失效）	针对政府网站建设分散、数据不通、使用不便等突出问题，建设基于统一信息资源库的政务网站集约化平台
2019	《国务院关于在线政务服务的若干规定》	建设全国一体化在线政务服务平台
2021	《“十四五”国家信息化规划》	坚持整体集约建设数字政府
2021	《“十四五”推进国家政务信息化规划》	加强资源集约统筹利用，实现政务信息化建设由投资驱动向效能驱动转变
2022	《国务院关于加强数字政府建设的指导意见》	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
2022	《全国一体化政务大数据体系建设指南》	整合构建标准统一、布局合理、管理协同、安全可靠的全国一体化政务大数据体系
2023	《关于防治“指尖上的形式主义”的若干意见》	规范政务移动互联网应用程序、政务公众账号和工作群组管理
2024	《整治形式主义为基层减负若干规定》	规范政务移动互联网应用程序管理
2025	《党政机关厉行节约反对浪费条例》	政务服务相关设施不得华而不实、铺张浪费
2025	《国务院办公厅关于健全“高效办成一件事”重点事项常态化推进机制的意见》	严格落实政府过紧日子要求，坚持集约高效、整体规划，加强资产调剂共享，避免低效闲置、铺张浪费，坚决防治和纠正政务服务中的“面子工程”
2025	《政务领域人工智能大模型部署应用指引》	坚持系统谋划、集约发展；政务部门应以统筹集约的方式开展政务领域人工智能大模型部署；探索构建“一地建设、多地多部门复用”的集约化部署模式

来源：中国信通院根据公开政策文件整理

其中，国务院《关于加强数字政府建设的指导意见》（国发〔2022〕14 号）和《党政机关厉行节约反对浪费条例》是当前阶段开展数字政府集约化建设的重要政策指引。前者由国务院于 2022 年 6 月印发，“是我国政务信息化发展进入数字政府的新阶段后出台的第一个国家级总体性、纲领性文件，是我国未来一段时期内数字政府建设的顶层设计和总体方案”<sup>[1]</sup>。该文件共 10 次提及“集约”一词，将“整体协同”作为基本原则之一，明确提出要整合构建结构合理、智能集约的平台支撑体系，强化政务云、网络及共性应用的统筹建设与共享，全面提升数字政府集约化建设水平。<sup>[2]</sup>后者的最新修订版由中共中央、国务院于 2025 年 5 月发布，文件以厉行节约、反对浪费为总体要求，对机关运行管理、资源配置和信息化建设等方面作出了系统规定，其中第四十九条、第五十条明确提出要坚决防治和纠正政务服务中的“面子工程”，加强信息化建设统筹规划，推进政务系统集约建设和资源共享，防止重复建设和资源浪费，为数字政府集约化建设提供了明确的政策依据。<sup>[3]</sup>

综上，党和国家相关政策文件已将集约化建设置于数字政府发展的重要位置。面向“十五五”时期，各地区各部门亟需深入贯彻落实各项政策要求，确保数字政府集约化建设落地见效、持续深化。

<sup>[1]</sup> 孟庆国，周亮，张少彤. 着力推动数字政府建设迈上进阶之路[J]. 中国网信，2024(02)：41-45.

<sup>[2]</sup> 中华人民共和国中央人民政府. 国务院关于加强数字政府建设的指导意见[EB/OL]. [https://www.gov.cn/gongbao/content/2022/content\\_5699869.htm](https://www.gov.cn/gongbao/content/2022/content_5699869.htm). 2022-6-6.

<sup>[3]</sup> 中华人民共和国中央人民政府. 中共中央 国务院印发党政机关厉行节约反对浪费条例[EB/OL]. [https://www.gov.cn/zhengce/202505/content\\_7024130.htm](https://www.gov.cn/zhengce/202505/content_7024130.htm). 2025-5-18.

## （二）集约化建设是数字政府转型升级步入新阶段的重要路径

“十四五”期间，我国数字政府建设进入“快车道”，逐步从“基础建设”的初级阶段迈向“提质增效”的转型升级阶段。各地区各部门普遍完成了政务服务平台、政务云、网络体系、移动端服务等基础性任务，政务信息化建设由“有没有”转向“好不好”。据中国信通院统计，全国 31 个省（区、市）和新疆生产建设兵团均已出台数字化相关政策规划，成立了数字化转型领导小组，以及专门的政务服务和数据管理机构。<sup>[4]</sup>各地区各部门积极贯彻落实党中央、国务院决策部署，数字政府建设由规划部署转向系统实施和深化应用，呈现出总体推进、有序落地的良好态势。

在此基础上，加强数字政府集约化建设成为“十五五”时期数字政府下一阶段转型升级的必经之路。一方面，随着“十四五”期间数字政府基础设施和信息系统建设基本完成，支撑政府运行与公共服务的数字化底座逐步完善，物理层面“能建、能上、能用”的问题逐步解决，数字政府建设正进入以数据驱动、技术引领、智能协同、流程重塑为特征的发展新阶段。另一方面，“十五五”期间，随着国家治理体系现代化的深入推进，政务管理与服务中的跨部门业务协同、跨层级指挥调度、跨区域联合服务等场景将不断增多，对底层数据、平台、应用的统一性、兼容性、协同性提出更高要求。因此，如不及时

---

<sup>[4]</sup> 中国信通院. 数字政府建设发展研究报告 (2024 年)--新时代、新要求、新机遇下的发展形势与关键议题 [R]. 2024.

调整和优化数字政府建设方式，进一步加强统筹规划与集约部署，不仅难以支撑业务协同深化，也无法满足人工智能、大模型、智能体等新技术在政务领域中快速应用、集成创新的需求。

此外，随着党和政府带头过“紧日子”上升为制度化常态，公共财政约束持续增强，数字政府建设不仅面临经费压缩、项目精简、运维压力上升等多重挑战。在“花更少的钱办同样的事”甚至是“花更少的钱办更多的事”的现实要求下，数字政府建设亟需从粗放式投入向集约型发展转变，实现从“项目堆叠”向“能力复用”、从“分散建设”向“系统运营”、从“增量扩张”向“存量优化”的结构性调整。因此，集约化建设不仅是落实厉行节约、反对浪费的重要举措，更是支撑数字政府提升资源利用效率、持续迭代升级、确保安全可持续发展的长效机制。

综上，我国数字政府正处于从“规模建设”迈向“能力跃升”的关键时期，集约化建设已成为数字政府实现整体智治、智能协同的前提条件与战略支撑，是引领“十五五”时期数字政府更高质量、更高效能、更高水平发展的重要路径。

### **（三）集约化建设是破除形式主义与减轻基层负担的有效手段**

近年来，党中央、国务院高度重视整治形式主义问题，切实为基层减负。党的十九大以来，习近平总书记多次作出重要指示，强调要把纠治形式主义、官僚主义摆在更加突出位置，作为作风建设的重点任务。2023 年 12 月，中央网络安全和信息化委员会印发《关于防治



“指尖上的形式主义”的若干意见》，明确提出要以“规划统筹、集约高效、便民减负、安全可靠”<sup>[5]</sup>为原则，加强对政务应用程序、政务公众账号和工作群组的标准化规范化管理。2024 年 7 月，党的二十届三中全会明确提出，要健全防治形式主义、官僚主义制度机制，健全为基层减负长效机制。2024 年 8 月，中共中央办公厅、国务院办公厅印发《整治形式主义为基层减负若干规定》，为深化拓展整治形式主义为基层减负工作提供重要制度遵循。2025 年 7 月，国务院办公厅《关于健全“高效办成一件事”重点事项常态化推进机制的意见》（国办发〔2025〕24 号）发布，强调要坚决防治和纠正政务服务中的“面子工程”。

与此同时，数字政府建设领域的形式主义仍然存在，制约数字政府建设整体效能提升。尤其是在数字政府快速建设发展的上升期，部分地区陷入片面追求规模数量、忽略质量效益的误区，导致问题逐渐积累。2025 年 3 月，中央层面整治形式主义为基层减负专项工作机制办公室会同中央纪委办公厅对 3 起整治形式主义为基层减负典型问题进行通报，其中就涉及政务服务中的“面子工程”问题。此类形式主义问题在数字政府建设领域仍有多种表现形式：部分地区重数量轻质量，信息化建设项目重复叠加，导致盲目建设、分散建设、重复建设问题突出，造成资源浪费；部分地区重建设轻运维，信息化平台系统建而不用，盲目追求“项目上线率”，缺乏后续运维保障与持续

---

<sup>[5]</sup> 中央网络安全和信息化委员会办公室. 关于防治“指尖上的形式主义”的若干意见[EB/OL]. [https://www.cac.gov.cn/2023-12/18/c\\_1704564095028266.htm](https://www.cac.gov.cn/2023-12/18/c_1704564095028266.htm), 2023-12-8.

优化；部分地区重形式轻实效，系统功能应用浮于表面，只注重界面美观与功能罗列，缺乏数据贯通和业务集成，导致群众和企业使用体验差；部分地区重留痕轻结果，将形式主义异化为“指尖负担”，基层工作人员被迫频繁填表打卡、报数、交材料，导致工作负担加重，行政效率下降。

综上，我国数字政府建设中的形式主义问题仍然存在，制约整体效能提升。集约化建设正是破除此类弊病的有力手段，亟需坚持集约高效原则，落实减负政策，确保“十五五”时期数字政府建设务实、高效、可持续。

## 二、内涵解构：数字政府集约化建设的概念内涵与价值意蕴

明确集约化建设的概念内涵与价值意蕴，能够为凝聚共识、推动顶层设计及政策制定奠定坚实基础。尽管集约化建设在数字政府建设发展过程中被频繁提及，但其具体定义和内涵尚未得到系统化探讨，导致在实际推动过程中存在理解上的偏差与实施上的路径差异。因此，在探究如何开展数字政府集约化建设之前，有必要对数字政府集约化建设的概念内涵与价值意蕴加以讨论，以便在“什么是数字政府的集约化建设”和“为什么要开展数字政府集约化建设”的问题上形成统一认识。



## （一）数字政府集约化建设的概念内涵

### 1. 数字政府集约化建设具有“整合资源”与“优化配置”的双重含义

将集约化概念拆解来看，数字政府的集约化建设既包含“整合集成资源”的要求，也蕴含“精简优化配置”的追求，是结构性与效能性双重目标的统一。其中：

**“集”具有集成、整合、协同的含义，强调数字政府建设过程中的整合与统筹。**表现为通过集中管理、统一调配和集成应用等方式，对分散的政务系统、数据资源和技术平台进行系统整合，从而实现数字政府建设的整体推进。这一过程旨在解决结构性问题，回答“资源在哪里、如何整合”的关键命题，目的是打破信息壁垒和重复建设，形成共享共用、协同高效的资源体系。

**“约”具有精简、高效、规范的含义，突出数字政府建设过程中的精简与高效。**表现为通过削减冗余、控制规模、推动制度化与标准化建设，实现数字政府的规范运行和高效运作。这一层面主要关注效能提升，核心在于解决“资源如何使用、是否高效”的问题，通过流程再造和机制优化，提升治理体系的运行质量和管理水平。

结合来看，数字政府的集约化建设是指在统筹规划部署下，通过整合资源与优化配置，实现数字政府结构优化与效能提升的系统性建设过程。“集”与“约”在数字政府建设过程中相辅相成、互为补充。

“集”提供数字政府建设的资源整合与能力支撑，“约”保障数字政府建设的高效运转与质量提升。两者形成合力，共同推动数字政府建

设从分散重复走向统筹高效，为实现政府治理体系和治理能力现代化奠定坚实基础。

## 2. 数字政府集约化建设的政策重心逐渐由“集”向“约”转变

数字政府集约化建设的内涵与数字政府建设发展的实际密切相关，并随着政府数字化转型的阶段性进展和实践探索不断演变。通过对近年来数字政府集约化建设相关政策文件的系统梳理，我国数字政府集约化建设的政策导向呈现出由“加法整合”向“减法优化”的渐进转变。如图 1 中数字政府集约化建设政策文件的词云分析显示：



来源：中国信通院

图 1 国家和地方数字政府集约化建设相关政策文件词云图

以 2023 年 12 月中央网络安全和信息化委员会印发的《关于防治“指尖上的形式主义”的若干意见》为分界点：

在 2023 年以前（左图），国家和地方层面的政策文件主要聚焦于数字政府建设阶段的资源汇聚，强调门户网站、政务服务平台、大数据平台等基础设施的统一整合，推动各类系统、数据和服务在同一架构下实现集成共享，突出“加法式”集成的建设逻辑，以解决“信

息孤岛”和“系统分散”等初级阶段问题。这一阶段的核心任务是通过统一规划与布局，推动各个政务信息系统资源的整合汇聚，形成统一的基础性平台，为数字政府后续的结构优化与效能提升奠定基础。

进入 2023 年以后（右图），随着数字政府建设进入提质增效的新阶段，政策重点开始转向结构优化与体系精简。新一轮政策文件更加强调清理整治重复建设、归并低频或低效系统，强化资源复用和功能共享，推动建设由“做大做强”向“做优结构”转变。这一阶段突出了“减法式”优化的政策导向，注重通过制度化、标准化手段实现共建共享和节约高效，体现出集约化建设从“有形整合”向“内涵提升”的深化方向。

## （二）数字政府集约化建设的价值意蕴

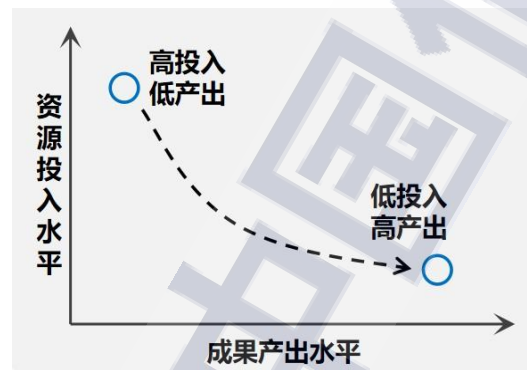
### 1. 集约化建设是集约理论向数字治理领域的延伸

集约化理念起源于经济学领域，最初用于解释有限资源条件下提高产出效率的发展模式。<sup>[6]</sup>随着信息化、数字化的深入推进，集约化逐步从传统的经济生产领域延伸至社会治理、公共管理等新兴领域，成为提升治理能力和运行效率的重要理念。在数字治理语境下，集约化不仅是一种资源配置方式，更是一种治理逻辑的转型，体现了数字政府在高质量发展阶段对“高效、协同、可持续”目标的系统追求。因此，集约化可以被视为集约理论在数字治理领域的延伸，是推动数字生产力持续进步、提升数字治理水平的内在要求。

---

<sup>[6]</sup> Xinqi Zheng, Chunlu Xue & Zhiyuan Yuan. Introduction[C]. In Xinqi Zheng, Chunlu Xue & Zhiyuan Yuan. editor. Intensive Variable and Its Application[M]. Berlin, Heidelberg: Springer, 2014: 1-10.

一般而言，在事物发展的初期阶段，资源的利用往往是粗放式的，即通过大规模投入资源（如土地、劳动力、资金等）来实现增长。随着事物的进一步发展，集约化模式逐渐取代粗放模式，通过技术进步、管理优化和创新驱动，实现资源高效利用与高质量发展。同理，如图 2 所示，加强集约化建设有利于推动数字政府建设从依赖外部投入、粗放扩张的高投入低产出模式，转向以内生动力驱动、注重质量和可持续性的低投入高产出路径，实现发展的质效飞跃、韧性提升与长期可持续。



来源：中国信通院

图 2 集约化理论下的资源投入与成果产出关系图

## 2. 集约化是强调系统协同、共建共享的数治范式

范式是特定共同体广泛遵循的一整套问题框架、价值取向与行动规则，它影响共同体理解世界、选择方法和组织实践的总体认知与操作模式。<sup>[7]</sup>集约化作为数字政府建设的重要数治范式，强调以系统协同和资源共建共享为导向，以整体化视角推动数字政府高效运作。这一范式不仅关注分散资源的整合，更强调跨部门、跨层级、跨业务的

<sup>[7]</sup> Kuhn T S. The Structure of Scientific Revolutions[M]. Chicago: University of Chicago Press, 1962.



协同联动，形成能够支撑整体治理和服务运作的运行格局，为数字政府建设进一步提质增效提供方法指导和路径支撑。

**在做法上**，集约化通过对平台、数据和制度的集中归并，实现政务资源和业务流程的一体化整合。通过流程再造、制度精简以及标准统一，推动政府各类系统和服务协同运作，形成简约高效的建设模式。

**在成效上**，集约化建设在短期内能够实现财政成本节约、基层负担减轻以及行政效能提升，体现出明显的立时效果。长期来看，集约化推动了数字政府制度化、标准化和规范化建设，强化了治理体系的系统性和持续性，实现了高质量建设与可持续发展的有机结合。

### 3. 集约化建设是供给侧与需求侧公共价值的双向提升

数字政府的集约化建设不仅是资源系统整合协同的重要方式，更是推动公共治理价值在供给侧和需求侧双向提升的重要路径。集约化建设通过供给侧的高效运行和需求侧的优质服务形成良性互动，实现资源配置与服务效果的同步提升。这一双向价值的实现，使数字政府不仅在技术和管理上更加高效，也在公共价值创造上取得实质性进展。

**在供给侧**，集约化通过部门协同、流程优化和资源集中整合，推动政务运行高效化。通过系统整合、数据共享和制度优化，减少重复投入和冗余建设，减轻基层形式主义负担，提升政府内部的运行效率和治理能力。

**在需求侧**，集约化以优化服务体验为导向，通过简化办事流程、减少审批环节和降低制度性交易成本，提高群众和企业的获得感与满意度。统一的平台和资源集约配置不仅实现了政务服务的标准化和高

效化，也促进了服务均等化，缩小了地区间、群体间的服务差距，增强了公共服务的公平性和可及性。

### 三、总体方略：数字政府集约化建设的顶层设计与推进路径

在数字政府建设进入整体效能提升、治理能力深化、智能应用拓展的关键时期，全面认识并谋划数字政府集约化建设的总体方略，已成为推动相关决策部署落地见效、走深走实的重要课题。为此，本报告着眼于推进国家治理能力与治理体系现代化的长远目标，在全面总结实践经验的基础上，对集约化建设的总体思路、战略目标及推进路径进行分析研判，从行政层级差异、区域发展特点、通用对象需求与重点领域任务四个维度系统构建面向数字政府整体的集约化建设推进路径，以期在顶层设计上明确方向、厘清重点、统一标准，为各地区各部门在“十五五”时期统筹推进数字政府集约化建设提供总体框架与路径参考。

#### （一）新时期数字政府集约化建设的总体思路与目标

##### 1. 以差异化路径推进新时期数字政府集约化建设

###### （1）我国数字政府的共性结构框架

根据《关于加强数字政府建设的指导意见》中提出的数字政府建设七大重点任务，结合各省在数字政府规划设计中的实践情况，当前我国数字政府建设的总体架构大致包含基础设施层、数据层、应用层、组织管理层与安全保障层，共五大核心层面。如图 3 所示，各层面相互支撑，共同构成数字政府建设的整体体系。其中：





来源：中国信通院

图3 我国数字政府共性结构框架图

**基础设施层**是数字政府运行的底座，主要以算力、云平台、网络及集成支撑平台为核心，提供必要的计算、存储、通信和互联互通能力。该层保障数字政府各类应用和服务的顺利运行，是实现政务数字化的基础条件。

**数据层**以政务数据资源的汇聚、治理、共享和开放为重点，推动数据的标准化、目录化和资产化管理，确保数据要素的高质量供给。数据层不仅支撑政府内部决策和业务协同，也为公众和企业提供可靠的数据基础，是数字政府价值创造的重要源头。

**应用层**面向公众和企业提供多样化的政务服务应用，同时支撑政府内部的治理、监管和决策。应用层体现了数字政府建设的直接效用，通过信息化和智能化手段提升服务效率、优化办事体验，并推动政府治理能力现代化。

**组织管理层**涵盖顶层设计、制度规范、组织协调与能力建设，确保数字政府建设有章可循、规范有序。该层通过制度保障、组织协同和能力建设，为各项技术和业务应用的有效实施提供支撑，使数字政

府建设能够持续推进且具备可操作性。

**安全保障层**包括网络安全、数据安全、隐私保护和系统韧性，为数字政府运行提供全方位的安全屏障。该层保障信息和数据的安全性与可靠性，维护公众信任，同时确保在突发事件或安全威胁下，数字政府系统能够持续稳定运行。

## （2）按照差异化路径统筹推进数字政府集约化建设的基本方法

在明确我国数字政府建设的共性框架结构的基础上，需坚持“分类施策、精准发力”原则，在总体层面探究构建推进数字政府集约化建设的基本方法和共性思路，以避免“一刀切”式推进，构建兼具统一性和灵活性的数字政府集约化建设格局。如图 4 所示，总体来看，可从以下几个方面加以把握和推进：



来源：中国信通院

图 4 数字政府集约化建设的总体思路图

### 一是强化顶层统筹与集中规划，实现资源的统一布局与整体调度。

数字政府建设涉及多部门、多领域、多层级主体，若缺乏统一的统筹规划，极易造成重复建设、标准不一和资源浪费。因此，在总体层面应坚持统一规划、统一标准、统一平台、统一目录的基本导向，推动

基础设施、公共数据、通用技术平台等关键资源的集中建设与统筹管理，通过制度规范、技术标准和资源目录实现跨层级、跨部门的协同联动，为集约化推进奠定统一的底座条件。

## **二是突出共建共享与复用增效，推动形成整体联动的供给体系。**

作为数字政府建设的重要方式之一，共建共享不仅强调资源的互联互通，更强调“共建”与“共用”的双向机制。一方面，应通过联合建设、区域协同、部门共建等方式减少重复投入，推动数据、平台和能力从部门化供给向系统性供给转变；另一方面，应打通资源复用链条，推动基础设施复用、数据多场景复用、技术能力复用、应用组件复用，引导从“项目建设逻辑”向“能力供给逻辑”转变，实现资源的全生命周期复用与价值最大化。

**三是注重优化存量与改造提升，推动既有体系的集成化再造。**经过早期数字政府建设，各地区各部门累积了大量存量系统与业务应用，结构分散、标准不一、兼容性弱的问题仍然普遍存在。因此，需要把存量系统的整合优化作为集约化建设的重要任务，推动重复系统归并整合、低效系统提档升级、孤立系统打通对接，通过架构重组、数据贯通和能力融合，实现存量体系向集成化体系跃迁。同时，应坚持“能改不改、能接不拆”的原则，加强已有系统与新型能力平台的融合改造，提升整体系统的连通性、兼容性与可持续性。

**四是推进关停整合与动态清理，为高效集约化建设腾挪空间。**数字政府集约化建设不仅需要存量优化，更需要持续清理技术过时、运行效能不佳的低效系统与老旧应用。应建立覆盖系统、平台、账号、

应用程序等对象的常态化评估机制，按照价值贡献度、使用频率、用户体验和运行效益等指标开展分类评估，对重复建设、低频使用、功能重叠或治理负担过重的资源，实行关停、整合或清退，避免“数字负担”持续积累。通过动态清理，实现建设规模和体系结构的瘦身提质，为资源再配置和重点能力建设腾出空间。

总体来看，差异化是数字政府推进集约化建设的核心思路，这种思路既强调结构整合，又强调效能优化，既强调存量治理，又强调增量规划，为构建统一高效、协同有序、集约共享的数字政府新形态奠定了方法基础。上述方法构成了数字政府集约化建设的共性方法论框架，既为不同对象的集约化推进提供了路径指引，也为后续因行政层级、区域发展差异、通用对象类别和重点领域特征制定差异化路径奠定整体逻辑思路。

## 2. 新时期数字政府集约化建设的战略目标

新时期推进数字政府集约化建设须在总体思路框架下形成导向明确、层次分明的战略目标体系，以确保集约化建设有方向、推进过程有抓手、最终成效可衡量。如图 5 所示，集约化建设的战略目标应从“过程目标—结果目标”两个层面进行系统设计，构成彼此衔接、递进支撑的目标链条，实现从建设逻辑到治理逻辑的有效转换。



来源：中国信通院

图 5 新时期数字政府集约化建设的战略目标图



## （1）过程目标：为集约化建设夯实制度与能力基础

数字政府集约化建设的过程目标侧重于构建制度规则、能力体系和运行机制，由此为结果目标的实现提供前提条件和基础支撑，主要包括以下方面：

**一是价值集约**，即通过加强顶层设计、强化统筹规划和制度引领，推动形成对数字政府集约化建设的系统认知和统一理解，凝聚共识、统一口径，为后续工作部署提供价值导向与行动基准。价值集约是所有集约化建设的逻辑起点，决定“为什么集约”“往哪里集约”。

**二是数据集约**，即通过强化数据整合共享、推动数据治理体系建设、提升数据资产质量和深化数据互通共用，为数字政府建设提供坚实的数据底座。数据集约既是提升数字政府整体效能的关键要素，也是实现智能化治理的核心基础。

**三是能力集约**，即通过构建共性能力平台、模块化能力组件和跨部门共享能力池，实现关键技术、基础能力与业务能力的高效复用。能力集约有助于避免重复建设、提升整体开发效率，是实现全域协同和业务联动的重要抓手。

**四是组织集约**，即通过健全组织体系、理顺体制机制和强化运行保障，确保集约化建设的措施能够落地见效。组织集约是推动数字政府集约化建设制度化、规范化、长效化的关键环节。

总体而言，过程目标着力解决“理念如何统一、资源如何整合、能力如何构建、机制如何保障”等问题，是实现数字政府集约化建设从理念走向实践的必要条件。

## （2）结果目标：实现服务效能、治理能力与数字生态建设的整体提升

数字政府集约化建设的结果目标侧重于呈现集约化建设在服务效能、治理能力和数字生态建设等方面的综合成效，主要包括：

**一是组织集约**，组织集约在集约化建设中具有“过程—结果”双属性，既是前期推动各类建设任务落地的重要组织保障，也是最终衡量集约化成效的关键体现。从过程上看，组织集约依托制度规范、权责体系、协同机制等组织形式，为数据共享、能力复用、资源统筹等集约化任务提供稳定的推进框架和执行保障；从结果上看，随着各项建设的持续推进，治理体系内部逐步形成结构清晰、运行规范、协同高效的组织模式，这种组织模式本身即构成集约化建设的重要成果，反映出数字政府运行体系由分散走向整体、由割裂走向协同的深层变革。

**二是服务集约**，即通过整合服务入口、提升系统性能、深化流程再造，实现高效便捷的政务服务供给。服务集约面向群众和企业，直接体现数字政府建设的感知度与获得感，是评价集约化建设成效的重要维度。

**三是管理集约**，即通过资源统筹、流程优化和能力复用，实现政府内部管理的规范化、协同化和精细化，显著提升行政管理效率。管理集约聚焦政府内部治理场景，体现集约化建设对行政体系运行质量的提升作用。

**四是生态集约**，即超越数字政府自身范畴，通过构筑跨“政府—

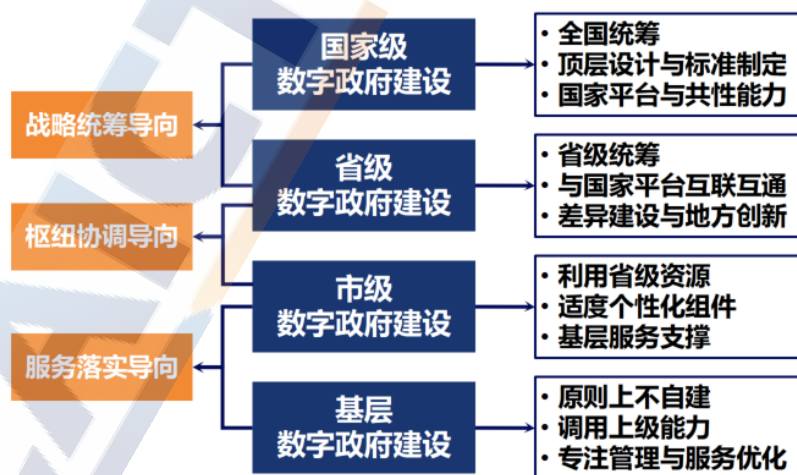


市场—社会”的数字生态体系，推动数字政府、数字经济、数字社会等领域协同发展，形成全域联动的数字化生态系统。生态集约是数字政府面向“十五五”和数字中国建设全局的战略延展，也是数字政府集约化建设的最高目标形态。

总体来看，结果目标着力于回答“集约化建设是否有效、效益是否显著、生态是否形成”的问题，体现数字政府集约化建设对国家治理体系和治理能力现代化的系统性贡献。

## （二）因行政层级而异的数字政府集约化建设路径

不同层级政府在数字政府建设中的职能定位、资源禀赋和技术能力等方面存在显著差异，因此集约化建设的路径应充分考虑行政层级特性，采取分层递进、上下贯通的差异化策略，以确保各级数字政府的集约化建设既能体现中央顶层设计要求，又能与地方实际的治理需求相适配。如图 6 所示，在实践中，可按照行政层级划分为国家级、省级、市级及县级（基层）四个层级的数字政府建设。



来源：中国信通院

图 6 因行政层级而异的数字政府集约化建设路径

## 1. 各层级数字政府集约化建设的工作导向

**国家级和省级数字政府集约化建设侧重整体统筹导向**，即从国家和省级层面关注整体规划、制度框架、标准体系和共性能力的统一部署，着力解决跨区域、跨部门的结构性矛盾，为下级政府提供统一规范和核心技术支撑。

**省级和市级数字政府集约化建设侧重枢纽协调导向**，在承上启下的关键位置推动各类资源要素上下流动、横向整合，既要贯彻落实党和国家政策要求，又要统筹市县差异化需求，实现资源和能力在省、市两级之间的有效衔接，推进省域数字政府一体化建设。

**市级与基层数字政府集约化建设则侧重服务落实导向**，面向具体的政务服务场景和行政管理实践，通过对上级能力的适配与落地，确保服务流程顺畅、业务办理高效，真正实现数字政府建设对群众和企业的直接价值。

## 2. 各层级政府推进数字政府集约化建设的工作重点

**国家层面数字政府集约化建设的工作重点**在于战略统筹与顶层设计，重点承担全国数字政府总体规划制定、标准体系建设、基础性平台和核心能力建设等任务，致力于构建全国一体化数字政府的“四梁八柱”，为地方提供统一规范、统一平台与统一能力。

**省级层面的数字政府集约化建设**在战略统筹的基础上承担枢纽协调功能，既要落实国家顶层设计要求，又要统筹本省域内各部门与市县资源，通过业务协同、数据融合和平台共建推动省域一体化建设，同时在具备条件的领域开展差异化创新，实现政策落地与地方特色的

平衡。

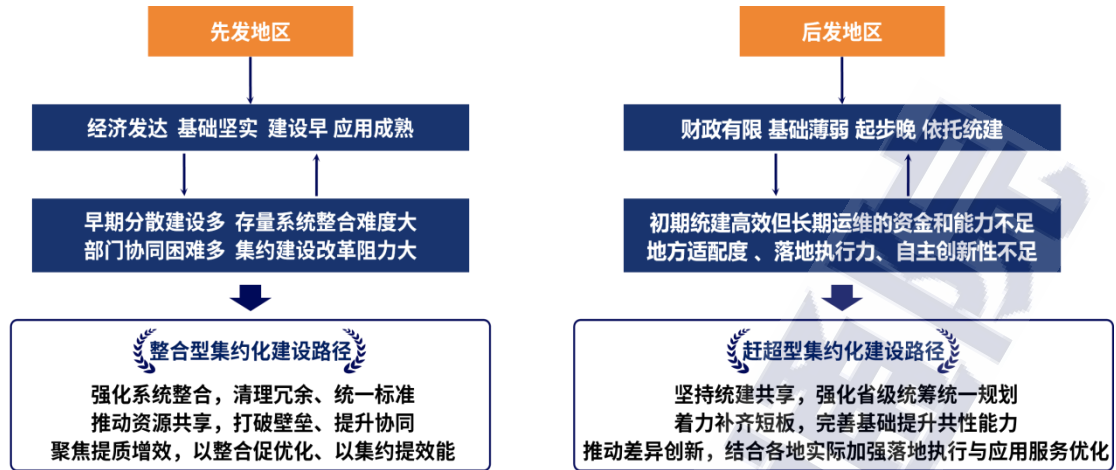
**市级层面数字政府集约化建设的工作重点在于资源整合与服务支撑**，依托国家和省级提供的底座和能力，结合本地治理需求进行适度开发和功能扩展，确保政务服务、城市治理、产业服务等重点应用高效运行，同时为基层政府提供必要的技术、平台和业务支撑。

**基层层面数字政府集约化建设以服务落实为重心**，原则上不再自建大型平台系统，而是侧重于按需调用上级提供的平台和能力，在一线完成业务办理、民生服务和数据采集等工作，通过流程优化和服务创新提升群众、企业办事体验，并确保本级治理需求能够及时、准确地反馈到上级部门。

### （三）因发展地区而异的数字政府集约化建设路径

我国区域发展水平差异明显，经济实力、信息化基础、财政保障能力与建设起步时点等因素共同塑造了各地区数字政府集约化建设的基础条件与推进重点。从总体格局来看，数字政府的集约化建设呈现出“先发地区先行探索、后发地区加速追赶”的态势，不同地区需根据自身禀赋和问题特征，因地制宜地选择适配的数字政府集约化建设路径。

基于此，如图 7 所示，本报告结合各地区典型情形，提出数字政府建设先发地区的“整合型”集约化建设路径与后发地区的“赶超型”集约化建设路径两类因发展地区而异的数字政府集约化建设路径。



来源：中国信通院

图 7 因发展地区而异的数字政府集约化建设路径

## 1. 先发地区的“整合型”数字政府集约化建设路径

数字政府建设的先发地区通常经济实力强、信息化基础扎实、数字政府建设起步早、体系相对完善，具有较强的技术积累和制度优势，数字政府建设已完成从“基础建设”向“深化应用”的阶段转变。然而，早期建设多为分散式、条块化推进，导致存量系统数量庞杂、标准体系不统一、跨部门协同不足等结构性问题。同时，由于部门分工固化、协调机制复杂，改革推进往往面临较大制度性阻力，因此此类地区的数字政府集约化建设需更加侧重于解决遗留问题、提升整体效能。

针对上述现实特点，本报告提出先发地区应探索“整合型”数字政府集约化建设路径，重点包括三个方面：

**一是强化系统整合与架构统一。**以平台归并、标准统一和底座重构为突破口，对存量系统开展系统性梳理与评估，通过清理冗余系统、压实统一标准、规范架构模型，解决长期积累的“系统碎片化”问题，



推动业务流程从分散走向贯通。

**二是推动资源共享与能力复用。**强化部门间、层级间的数据共享、平台互连与能力互认，建设跨部门协同的应用体系，打破条块分割，实现政务服务、治理应用和数据资源的共建共用，为数字政府的进一步优化提供高质量、可复用的能力底座。

**三是以整合促优化、以集约提效能。**将存量整合与流程再造结合，通过重塑业务关系、优化服务链条，有效提升系统整体运行效率，推动部门协同水平提升，为数字政府从“形态整合”走向“功能提升”奠定基础。

## 2. 后发地区的“赶超型”数字政府集约化路径

后发地区普遍受到经济基础薄弱、财政能力有限、人才与技术资源不足等客观约束，数字政府建设多以“省级统建”为主要模式，以实现建设推进的集中高效与快速覆盖。然而，随着政务服务需求的多元化、治理场景的下沉化，数字政府建设进入深水区，后发地区逐渐面临两个突出挑战：一是系统建设后的长期运维能力不足，包括资金投入、专业技术力量、安全管理能力薄弱，导致难以支撑系统持续平稳运行与迭代优化；二是地方适配和创新能力相对较弱，省级统建虽提高效率，但地方自主调整能力有限，部分系统难以贴合本地治理需求，影响了服务落地效果和用户体验。

基于上述现实问题，本报告提出后发地区可探索“赶超型”数字政府集约化建设路径，重点包括三个方面：

**一是强化省级统筹与整体规划。**进一步提升省级的统筹能力，通

过完善政策框架、技术标准和操作规范，推动基础设施、数据资源与共性能力在省域内的均衡布局，以统一规划带动建设效率与质量提升。

**二是健全长效保障与运维机制。**建立稳定的资源投入机制和专业化运维体系，增强基层政府的技术支撑能力与持续发展能力，通过多元化资源投入渠道、专业团队建设等举措，提高系统稳定性、扩展性和安全性。

**三是推动差异化创新与服务落地。**在省级统建的基础上为地方提供适度自主空间，使市县能够根据治理需求和服务场景开展差异化创新，通过功能调整、场景拓展、流程优化等方式增强系统的适配性，形成“省统筹促集约、地方创新促提升”的良性循环。

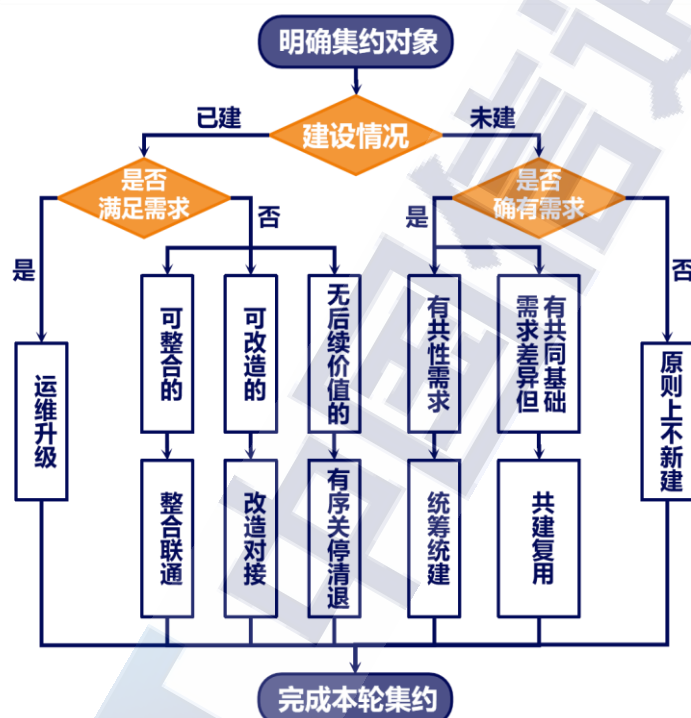
#### **（四）面向通用对象的一般性数字政府集约化建设路径**

数字政府集约化建设需要具备可操作、可复制、可推广的通用路径，以指引各地区各部门在多样化条件下有序推进数字政府的集约化建设工作。为此，本报告从数字政府集约化建设的时序流程出发，总结提出面向数字政府通用对象和普遍情形的一般性集约化建设路径，为各级政府在判断建设必要性、明确集约化取向、选择适宜实施方式等方面提供方法参考和决策依据。该集约化建设路径注重统筹规划与动态调整相结合，按照“能统则统、宜整即整、应减尽减、需建才建”的原则，引导数字政府在中轮集约过程中持续提升结构质量与整体效能。



## 1. 根据集约对象的建设现状构建决策树

如图 8 所示，在明确数字政府集约化建设对象的基础上，应首先对其建设现状进行识别，判断该对象是“已建”还是“未建”，并据此构建清晰、统一、可操作的多源流处理路径，即基于数字政府集约化建设对象现状的决策树。具体包含以下几类情况：



来源：中国信通院

图 8 面向通用对象的一般性数字政府集约化建设路径

### （1）对“已建”对象分类施策

对于已建对象，应进一步判断其是否能够满足当前和未来的应用需求：

一是对能够持续满足需求的，实行常态化的运维管理与功能升级。

对稳定运行、功能适配且未来仍具价值的系统，应加强安全管理、性能维护与功能更新，确保系统长期稳定服务，同时保持与新技术、新

业务需求的适配能力，提升服务可靠性与用户体验。

**二是对不能满足现有需求但具备整合潜力的，通过整合联通实现集约。**对能够通过对接、融合、共享提升资源效益的系统，应推动数据贯通、平台互联和流程协同，实现跨部门、跨层级的业务协作和信息资源共享，提高整体运行效率和管理协同性。

**三是对可改造提升的，通过技术改造和标准对接实现集约。**对经过标准化改造即可纳入共性平台体系的系统，应通过接口改造、架构优化、技术升级以及功能模块整合，实现系统兼容性、可复用性和跨平台协同，提升技术基础能力和整体治理效能。

**四是对确无利用价值或存在安全隐患的，通过有序关停、清退、合并等方式实现集约。**对长期闲置、效能低下或存在安全风险的系统，应通过科学评估、论证后实施关停、并入或清退，释放资源空间，优化系统结构，同时避免重复投资和资源浪费，为后续集约化建设腾出条件。

## **（2）对“未建”对象严格把关**

对于未建对象，则需进一步判断是否确有该项需求：

**一是对无明确需求或功能重叠的对象，原则上不再新建。**对缺乏实际业务场景或与现有系统功能明显重复的对象，应严格控制新增建设，防止资源浪费、系统碎片化和重复投资，同时减少后续运维负担，保障数字政府建设的精简性与高效性。

**二是对确有建设必要且具备共性需求的对象，采取统筹规划、统一建设的方式实现集约。**对于跨部门或跨地区均存在共性需求的系统，

应由上级或牵头部门进行集中规划和统一建设，确保技术标准、数据规范和功能接口一致，实现资源集中、能力共享，提升整体数字治理效能。

**三是对需求存在差异但具备一定共性基础的对象，通过共建复用、模块化扩展等方式实现集约。**对于具备个性化业务需求但可在共性平台或模块上进行扩展的系统，应采用模块化设计、能力复用及灵活配置的方式，兼顾创新性与整体协调性，形成可持续、可复制的集约化建设模式，推动数字政府建设在不同地区、不同层级和不同业务场景中均能高效落地。

## 2. 根据运行状况构建动态迭代的集约化管理机制

需要强调的是，数字政府建设是一个持续演进的动态过程，集约化建设也并非“一次性任务”，而是伴随技术进步、业务需求变化和管理模式创新而不断深化的系统工程。各地区各部门应结合本地实际，建立完善的动态评估与迭代优化机制，形成“定期梳理—统筹规划—整合优化—持续提升”的常态化、长效化数字政府集约化路径，从而确保集约化建设始终与数字政府发展需求保持适配性与前瞻性。

**一是定期梳理现有资源与建设成果。**通过周期性盘点系统、平台、数据资源及业务应用运行状况，识别冗余、低效和安全隐患，为下一轮集约优化提供依据。

**二是统筹规划与策略调整。**结合梳理结果及上级政策指引，科学制定短期优化方案和中长期发展规划，实现跨层级、跨部门和跨区域的资源统筹与功能协调。

**三是整合优化与提升效能。**针对现有系统和资源进行技术改造、接口对接、流程再造和标准化升级，实现资源共享、能力复用和业务协同，提升整体运行效率和服务水平。

**四是持续监测与迭代改进。**建立反馈机制，对集约化措施执行情况、效果指标和风险点进行跟踪评估，及时修正不足，推动集约化建设在实践中不断优化、逐步完善。

## **（五）面向重点领域的针对性数字政府集约化建设路径**

新时期数字政府集约化建设需精准发力。尽管数字政府建设的主体多元、层级繁多、内容广泛，但集约化建设并非简单的“全面铺开”或“统一推进”，而应坚持重点突破、分类施策。当前阶段，应立足各方实际、统筹轻重缓急，聚焦问题最突出、集约化需求最迫切、推进效益最显著的关键领域，集中力量解决影响整体效能的核心环节，确保集约化建设取得立竿见影的阶段性成效，并在此基础上形成可复制、可推广的长效机制。

### **1. 以“应干、能干、干好”原则明确重点领域**

数字政府集约化建设的重点领域选择应遵循“应干、能干、干好”的原则。上述原则体现了数字政府建设应有之义：即聚焦当前阶段必须建设的核心任务（应干），确保在现有条件下可实施、可落地的项目（能干），并通过高标准推进，使建设成果真正发挥效能、可持续、可复制（干好）。通过明确上述原则，可以有效引导各地各部门统筹资源、集中力量聚焦重点领域，紧抓关键任务，确保集约化建设取得



立竿见影的阶段性成效，并在此基础上形成可复制、可推广的长效机制。在实践中，可从以下三个方面推进落实：

**一是明确“应干”内容。**优先聚焦对提升治理效能、优化公共服务、推动数字政府高质量发展具有核心价值的领域，确保建设方向正确、重点突出。

**二是界定“能干”范围。**需综合评估现有技术条件、数据资源、管理能力等因素，科学判断“能干”的范围，选择当前阶段可行性高、操作性强、落地性好的任务推进，避免超出能力范围而造成资源浪费。

**三是落实“干好”要求。**既然要开展数字政府集约化建设，就必须做到“干好”，即坚持以高标准、规范化和系统化方式推进数字政府集约化建设的重点任务，确保建设成果可持续、可复制，真正实现资源集约、能力整合和服务效能的最大化。



来源：中国信通院

图9 面向重点领域的针对性数字政府集约化建设路径

## 2. 以五个重点领域为抓手推进数字政府集约化建设

如图9所示，基于“应干、能干、干好”的原则，本报告进一步



确定了数字政府集约化建设的五个重点领域，分别为管理制度、共性能力、政务数据、平台系统、政务服务大厅。以上述五个领域的集约化建设为抓手，发挥其引领作用，以点带面、循序推进数字政府整体建设的系统整合与高效运行。

在数字政府体系中，上述五个重点领域各具重要地位和作用，其中：**管理制度是集约化建设的重要保障**，通过规范治理体系、明确权责边界，为各类资源的集中配置提供制度支撑，确保建设和运行有章可循；**共性能力作为数字政府的基础能力**，通过提供可共享、可复用的技术与服务支撑，形成数字底座，推动各类平台系统和应用的高效运转；**政务数据是集约化建设的核心要素**，通过整合跨部门、跨层级、跨系统的数据资源，实现数据高效流通与价值释放，为决策科学化、业务协同和精准服务提供支撑；**平台系统作为线上应用的关键载体**，承载业务应用集中供给和系统协同功能，是推动部门间业务集约化和信息资源整合的重要支撑；**政务服务大厅作为面向企业和群众的线下服务载体**，是实现服务资源集中、提升办事效率和优化体验的核心环节，线上线下协同建设可充分释放公共服务效能。

上述五个重点领域的集约化建设的具体实践方法将在本报告第四部分中分别展开系统阐述，本部分论述旨在从总体方法论上明确重点领域选择的逻辑与方向，不赘述各领域的技术路线和操作方案。

## 四、领域攻坚：数字政府集约化建设的重点领域与实施策略

为确保数字政府集约化建设路径的相关探讨兼顾宏观指导性和

落地操作性，本报告在总结数字政府集约化建设的四类整体推进路径的基础上，进一步就其中的“面向重点领域的针对性数字政府集约化建设路径”展开深入探究。聚焦管理制度、共性能力、政务数据、平台系统和政务服务大厅等五个数字政府集约化建设过程中，最具基础支撑性、应用导向性和示范引领性的重点领域，并根据各领域主体特征与客观条件，系统分析其集约化建设的着力点，提出可操作、可落地、可持续的集约化实施策略，形成面向不同领域对象和业务环节的集约化建设操作指引。

### （一）“制度”与“管理”双向互促，助推管理制度集约化

在数字政府集约化建设中，管理制度集约化是统筹资源、优化流程、减少重复建设、提升效率和保障安全的关键抓手。数字政府的管理制度不仅是单一文件，而是一整套覆盖组织机制、建设运维、法律法规、政策文件、标准体系、监督评价等多维度的制度体系。在集约化建设导向下，管理制度的目标不仅在于实现资源整合和高效运作，更应着眼于长效管理，通过制度约束与管理实践的互动推动数字政府建设持续优化与可持续发展。

当前，数字政府管理制度集约化仍存在三方面不足：**一是政策规范碎片化**，部门和领域差异导致政策标准分散、交叉冲突明显；**二是法规标准缺乏刚性约束**，上位法缺失、统一标准不足，阻碍了各地持续推进集约化建设；**三是统筹协调权责划分模糊**，部门间职责不清、资源整合效率低。针对上述问题，集约化建设需从“管理”和“制度”

两方面着手，既要以管理的集约推动制度的集约，通过优化权责配置和统筹协调，为政策、制度、标准的统一制定与高效执行创造条件。又要以制度的集约反哺管理的集约，通过规范统一和机制保障，引导管理活动科学化、规范化、标准化。具体可以从以下四方面推进：

### 1. 强化制度统筹与顶层设计

应从国家层面系统谋划数字政府集约化建设的总体框架，统筹确立集约化建设的目标定位、实施路径和协同机制。尽快出台国家层面数字政府集约化建设的综合性法规或指导纲要，明确资源、平台、数据、项目等领域的集约化要求，形成全国统一遵循的制度框架，为各级政府制定本地化集约化方案提供规范依据。同时，应明确制度修订和更新机制，确保制度能够随着技术发展、业务需求和管理实践不断优化，实现制度的持续适应性和可操作性。

### 2. 完善法律法规体系，强化法律刚性约束

在数字政府相关法律法规修订或制定过程中，应适度补充政务信息系统、政务数据资源、公共服务平台等建设、运行、运维及安全管理的集约化要求，赋予其法律约束力。通过法律刚性约束，推动地方政府和部门在集约化建设中严格执行标准和规范，防止出现随意建设、重复投资和碎片化发展，同时增强政策执行的可持续性和权威性。

### 3. 构建全国统一的集约化标准体系

加快建立数字政府国家级标准化技术组织，统筹全国数字政府标准体系建设，推动出台覆盖技术架构、平台运维模式、数据管理规范、绩效评价等方面的综合性标准。明确不同层级政府和部门在集约化建

设中的职责边界、接口规范和协同机制，为系统整合、平台共享、数据流通和业务协同提供统一标准支撑。通过标准化与模块化建设，降低系统重复开发和跨部门协作成本，提升整体集约化水平。

#### 4. 明确权责边界，健全统筹协调机制

在国家或省级层面制定数字政府集约化建设权责划分指引，明确新设统筹机构与原有职能部门、各级政府间的职责界限和协作机制。建立跨部门、跨层级的常态化协调与督导机制，确保各项集约化建设任务分工明确、协同高效。通过制度保障和管理执行相结合，防止职责交叉、重复建设或推诿现象，提升集约化推进的一致性、连续性和可控性，为数字政府整体建设提供坚实的制度和管理支撑。

### （二）平台化构筑运行底座，驱动共性能力集约化

在数字政府建设中，共性能力是指在不同部门、不同层级、不同信息化系统中均可共享共用的核心技术、基础支撑平台或服务能力。它具有普遍适用性和可复用性，能够跨业务、跨场景提供统一支撑，从而避免重复开发和分散建设，实现资源的集约利用与整体效能的提升。平台化发展正成为数字政府共性能力集约化建设的主流方向。各地区各部门积极打造共性能力支撑平台，通过集成基础设施、公共组件和通用服务，推动能力资源集中供给和统一调用。如部分地区建设“组件工具箱”“中台超市”，将身份认证、电子签章、统一支付等通用能力以标准化模块的形式集中承载、统一管理。通过“按需复用、即接即用”的建设与供给模式，共性能力正从单一的支撑工具转变为平台化服务载体，显著提升跨部门、跨层级系统协同的效率与质量。



当前，数字政府共性能力集约化仍存在四方面挑战：**一是重复建设仍存，资源投入分散。**部分地区和部门在共性能力建设上条块分割、各自为政，造成资源投入分散、能力冗余，建设资金和运维成本高，规模效益未充分发挥。**二是标准体系不一，协同调用受阻。**不同地区部门之间的技术接口、数据格式和服务规范差异明显，跨部门、跨层级协同受阻，影响共性能力的互联互通与复用效率。**三是基层接入受限，普惠覆盖不足。**省市级平台建设完善但向县乡延伸不足，部分基层仍需自建系统，导致服务覆盖不均、普惠性不足，政务协同和减负效果受限。**四是运维保障薄弱，能力持续性差。**缺乏常态化运行监测、问题响应及能力迭代机制，同时财政和技术支持不足，影响共性能力的持续优化和高效运行。

面向新阶段的数字政府建设，应以平台为核心驱动，统筹推进共性能力集约化建设的整体布局，从平台化整合、标准化模块化、分级运维体系、统筹协同推进四个方面发力，推动共性能力实现集约建设、系统复用与持续优化，构建支撑数字政府高效运行的能力底座。

### 1. 平台化整合资源，破解重复投入与分散建设问题

以共性能力平台为统筹载体，集中整合分散建设的基础设施、公共组件和通用服务，构建统一的技术底座和运行环境。通过统一技术标准、接口规范和建设模式，实现身份认证、电子印章、电子证照、统一支付、安全防护与日志审计等共性能力的集中承载和统一供给。强化政务云、政务外网、安全体系的纵向贯通和横向协同，推动基础能力由分散建设向集中建设、由各自开发向统筹复用转变，从源头上

减少重复投入与分散建设问题，实现资源集约与能力共享。

## 2. 推动标准化与模块化建设，解决接口割裂与复用困难问题

以“标准统一、模块复用”为目标，建立共性能力技术标准、接口规范和服务目录，推动标准化组件和模块化服务的统一开发与集成应用。以中台化思维推进能力沉淀，将各类通用功能封装为可复用的组件模块，实现“即插即用、按需调用”。通过标准接口与统一服务目录，降低系统间集成复杂度，提升多跨协同的兼容性和可复用性，从根本上解决跨部门、跨层级系统间的“协同壁垒”和“数据孤岛”问题。

## 3. 完善分级运维体系，缓解基层受益不足与持续性不强问题

健全共性能力平台的分级运维机制，强化省、市、县三级协同管理和支撑。建立省级统一的监测、诊断、运维体系，实现平台运行的全周期管理与动态优化。通过技术支撑下沉和标准服务输出，提升基层单位的接入便利性和使用体验，推动共性能力“能用、好用、常用”。同时，建立需求反馈与版本迭代机制，形成“建设—运行—优化—再建设”的良性循环，确保共性能力持续更新、动态演进。

## 4. 强化统筹协同推进，构建上下贯通、协同共建的推进机制

以省级统筹为主线，强化各级政务信息化主管部门的统筹协调作用，建立跨部门、跨层级的共性能力协同建设与管理机制。完善资源

统筹、任务分工、绩效评估等配套制度，推动从“项目建设导向”向“平台运营导向”转变。加强横向联动，促进不同部门、不同系统间共性能力的共享互认与能力共管；同时强化纵向贯通，推动共性能力平台在省、市、县三级高效衔接与协同复用，逐步形成安全可控、资源共享、协同高效的数字政府共性能力集约化建设格局。

### （三）以整治形式主义为基层减负为契机，推进政务数据集约化

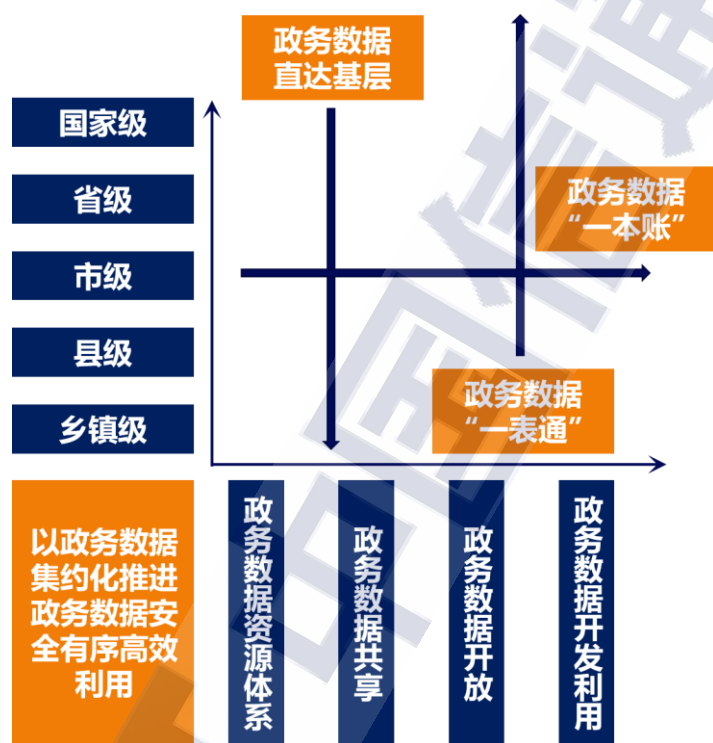
党的十八大以来，针对基层面临的形式主义困扰，习近平总书记多次作出重要指示，明确要求“对形式主义、官僚主义要毫不妥协，全面检视、靶向纠治，持续为基层松绑减负”“让基层干部从繁文缛节、文山会海、迎来送往中解脱出来”“让广大党员干部尤其是基层干部把更多精力集中到推动发展、服务群众上”。在总书记亲自部署、亲自推动下，党中央把解决形式主义突出问题和为基层减负结合起来，作为党的作风建设重要内容统筹谋划、一体推进。

《政务数据共享条例》中指出，政务数据“是指政府部门在依法履行职责过程中收集和产生的各类数据，但不包括属于国家秘密、工作秘密的数据。”<sup>[8]</sup>在数字化治理背景下，形式主义呈现出“指尖上的形式主义”新形态，主要表现为重复填报、反复录入、强制打卡签到及线上留痕等“手指端”的繁琐事务，不仅消耗基层大量时间精力，也扰乱了政策执行节奏，削弱了基层组织开展实质性工作的能力。针

---

<sup>[8]</sup> 中华人民共和国中央人民政府. 政务数据共享条例[EB/OL]. [https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/202506/content\\_7026295.htm?comments=1](https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/202506/content_7026295.htm?comments=1). 2025-6-3.

对这一现实，亟需以整治形式主义为契机，以政务数据集约化为抓手，推进资源整合、流程优化、系统统筹，用数据共享与高效集约替代填表报表和形式主义，切实提升基层治理效能与公共服务质量。数据共享是以知识复用方式促进数字政府效能提升的重要手段<sup>[9]</sup>，各地区各部门在实践中形成以下三种政务数据集约化路径（见图 10）：



来源：中国信通院

图 10 以集约化建设推进政务数据安全有序高效利用的三种路径

### 1. 加快完善政务数据“一本账”，以政务数据底数为抓手推进政务数据全过程集约

政务数据“一本账”是指在国家统筹框架下，通过统一标准体系和数据目录体系，对各级各部门政务数据资源进行全面摸底、集中归集和动态管理，形成覆盖全国、层级清晰、来源明确的政务数据资源

<sup>[9]</sup> 王芳. 以知识复用促数字政府效能提升[J]. 人民论坛·学术前沿, 2021, (Z1): 46-53.



总账。当前，国家正加快推进全国一体化政务大数据体系建设，推动国家平台与地方平台互联互通，形成全国政务数据资源的“一本账”。例如，福建省构建“一数之源一标准”机制，实现 1 万余项数据集中管理，让企业和群众少填 1.7 亿个数据项，显著提升了数据共享利用效率。<sup>[10]</sup>

完善政务数据“一本账”，是实现政务数据集约化的基础环节。通过全面摸清数据底数、统一标准规范、整合分散存量，能够实现政务数据从分散管理向统一治理的转变，打破部门、层级、地区间的数据壁垒，推动数据在横向上的集中归集与纵向上的统筹配置，贯通数据资源、共享、开放和开发利用的全过程，奠定政务数据高效集约配置的基础。

## 2. 加快顺畅政务数据回流机制，以政务数据直达基层推进政务数据自上而下集约

政务数据“直达基层”是指通过建立自上而下的数据共享回流机制，将国务院部门和省级政务信息系统中掌握的高价值数据回流至市县基层单位，实现国家数据资源向基层治理一线精准赋能。近年来，国家层面通过印发政务数据共享责任清单、垂管系统对接清单等措施，推动国务院部门政务数据纳入共享范围，逐步打通“部门—地方—基层”之间的数据流转通道，有效破解了“归集难、回流难、应用难、监管难”等问题。

政务数据“直达基层”机制，是推动政务数据集约化向纵深发展

<sup>[10]</sup> 数据来自中国信通院调研资料。

的关键路径。通过打通自上而下的数据流通通道，让各级政府形成分工明确、层级协同、数据贯通的治理格局，实现中央数据资源与地方治理需求的精准对接。基层政务部门能够在统一数据底座上直接调用上级政务信息系统的权威数据，减少重复采集和多头报送，实现数据共享共用的纵向集约，推动政务数据真正成为基层“用得上、用得好”的治理工具。

### 3. 加快应用政务数据“一表通”，以数据填报流程优化推进政务数据自下而上集约

政务数据“一表通”是指通过整合多源数据、统一表单体系和优化业务流程，实现跨部门、跨层级数据一次采集、多方调用和事项联办的政务数据填报与共享模式。以江西省为例，开展“一表同享”试点改革，将 4900 余万条数据导入“一表同享”系统，试点地区表单数量由 326 张减少至 112 张，压减率达 65.6%，极大减轻了基层重复填报负担<sup>[1]</sup>。

推进政务数据“一表通”，是实现政务数据自下而上集约化的有效途径。通过统一表单建模、整合数据字段和实现跨部门自动数据调用，能够打破基层政务数据填报环节中的重复采集与信息孤岛，实现“只报一次、全程共享”。这一机制不仅提升了数据流通效率和基层信息采集质量，也使数据从源头上实现集约生成与高效利用，促进政务数据共享体系的有序扩展和基层治理效能的系统提升。

<sup>[1]</sup> 江西日报.江西推动“一表同享”改革提速增效[EB/OL].(2025-05-25)[2025-12-09].[https://www.gov.cn/lianbo/difang/202505/content\\_7025186.htm](https://www.gov.cn/lianbo/difang/202505/content_7025186.htm).

#### （四）聚焦全生命周期管理，加快平台系统集约化

在数字政府建设中，平台系统是指数字政府建设中承载政务服务与治理功能的整体信息化体系。它不仅包括政务数据平台、业务系统、协同办公系统等后台支撑平台，也涵盖政务移动互联网应用程序（APP）、微信公众号、小程序等面向公众和企业的移动端应用。平台系统承载着政务信息资源的集中管理、业务协同处理以及服务供给的功能，是数字政府集约化建设的重要载体，也是实现数据集约、业务整合和服务优化的关键支撑。由于后端平台系统与前端政务 APP 在建设目标、技术架构、使用场景及管理模式等方面存在差异，本报告拟分别探究两者在集约化建设中面临的问题，并提出针对性的集约化建设推进策略。

当前，数字政府后端平台系统集约化仍面临三方面问题：**一是技术与标准适配层面存在困难。**部分老旧业务系统迁移改造难度大，技术栈多样、接口不统一，跨系统、跨部门整合成本高，数据共享与业务协同受限，严重影响集约化效能。**二是业务与管理适配层面矛盾突出。**省级统一平台在满足地方个性化需求时存在挑战，部门间协调复杂，部分地方或垂管部门因独立业务或安全考虑未全量接入，造成系统碎片化，整合效果不理想。**三是长效建设运维与机制保障不足。**运维资源与实际需求不匹配，监测、维护和用户反馈机制不完善，缺乏动态迭代和持续优化能力，制约平台系统稳定运行和长期效能发挥。

当前，数字政府前端政务 APP 集约化仍面临四方面问题：**一是入口整合与后台割裂的“双轨制”矛盾。**政务 APP 表层整合仅限界

面聚合，点击仍跳转独立系统，用户需重复操作，未破除操作碎片化，影响减负增效的集约化目标。二是政务 APP 下线处置失范导致“僵尸服务”问题。政务 APP 停运应用告知不到位，历史数据未规范处置，基层操作失效且存在数据泄露风险，增加额外成本与安全隐患。三是省级平台技术能力存在“小马拉大车”困境。政务 APP 平台架构和运维团队无法完全支撑全省多模块、多业务、高并发使用，出现响应延迟、故障处理滞后等问题，影响服务质量和集约化效能。四是分散建设的“隐形壁垒”依然存在。垂管系统与省级统一平台对接难，部分功能未纳入统一管理，建设惯性与路径依赖加剧资源碎片化，阻碍真正实现“一端通办”。

对此，需从平台系统的全生命周期管理入手，构建覆盖前后端平台系统需求规划、系统设计、开发建设、运行维护、迭代升级或关停清退的系统性管理机制，具体可从以下几个方面把握：

### 1. 四种集约化路径助力后端平台系统有效整合集约

在后端平台系统的集约化建设中，不同类型系统的功能定位、技术架构和业务关联程度差异较大，单一模式往往难以全面适配。为此，本报告在总结各地实践经验的基础上，归纳形成了平台系统集约化建设的四种主要路径，即整合路径、重构路径、联通路径与混合路径。这四类路径分别侧重于系统清理整合、业务技术融合、协同联通以及多元组合应用，既可单独实施，也可灵活组合运用，为不同地区、不同部门在推进系统集约化建设过程中提供了具有针对性和可操作性的路径指引。



### （1）整合路径：聚焦低效系统清理与资源集中

整合路径主要聚焦于对低效、闲置或重复建设的系统进行清理归并，通过“停一批、并一批、迁一批”的方式，实现资源的统一管理与集中承载。实践中，常采取停用原有低效系统，将相关业务迁移至省、市公共平台或具备条件的部门系统，确保有限资源得到充分利用。该路径适用于系统数量多、业务分散、运维成本高的部门或地区，有助于快速腾退无效资源，推动平台体系从“多头分散”向“集约高效”转变。

### （2）重构路径：推动业务与技术深度融合

重构路径强调以业务需求为牵引、以技术革新为支撑，通过系统架构的再设计与业务流程的再造，构建灵活可扩展的新型平台体系。通常采取模块化开发、标准化接口和共性能力复用等方式，使系统能够在保持核心功能的同时实现整体升级。该路径适用于技术架构老旧、但业务仍具持续需求的系统或新建项目，重点在于通过“重构提能”，实现业务逻辑与技术体系的深度融合，提升系统的适应性与可持续发展能力。

### （3）联通路程：打破系统壁垒实现协同共享

联通路程旨在通过标准统一、数据互通和流程再造，打破系统间的信息壁垒，实现跨部门、跨层级的业务协同与数据共享。实践中，往往以核心系统为枢纽，通过接口规范、共享机制和功能复用，逐步实现系统间的互联互通。该路径适用于业务频繁、协作密集、但系统分割严重的部门或地区，通过“联通增效”实现数据流转顺畅、业务

协同高效，推动政府治理体系的整体联动与资源共享。

#### （4）混合路径：灵活组合策略应对复杂系统环境

混合路径是在系统环境复杂、类型繁多、建设跨度大的情况下形成的综合性方案。其核心在于综合运用整合、重构、联通等多种路径，根据系统的功能定位、使用频率和改造难度分类施策、统筹推进。该路径适用于存量系统体量庞大、层级关系复杂的地区或部门，强调“因地制宜、组合施策”，通过差异化集约措施实现整体最优与统筹效能提升，体现出系统集约化建设的灵活性与包容性。

## 2. 以备案管理为抓手，实现政务 APP 规范管理常态长效

随着政务移动端应用数量持续增长、类型不断扩展，政务 APP 在政务服务供给与基层治理中的作用愈发突出，亟需结合其应用轻量化、上线频率高、生命周期短、迭代快等特征，探索与实际应用场景相适应的政务 APP 全生命周期规范化管理机制。

### （1）以备案管理为抓手，深化政务应用全周期规范化管理

一是通过信息备案，摸清底数，筑牢管理基础。在建设阶段由政务 APP 开发或运营单位主动申报，覆盖应用全维度核心信息。备案内容包括功能定位、服务对象、技术架构、数据来源与存储方式、运营维护主体及安全保障措施等，实现对辖区内存量政务 APP 与拟新增政务 APP 的全面摸排，建立统一、动态的政务 APP 管理台账，为后续精准管控提供数据支撑，避免“底数不清、管理无序”。

二是通过备案审核，源头把控，严控无序扩容。在建设阶段，由

省级政务主管部门牵头实施，聚焦“必要性、合规性、兼容性”三大核心。审核重点包括应用功能是否与现有省级平台重复、是否符合基层减负政策要求、数据安全措施是否合规、技术架构能否与省级统一平台对接等。对不符合要求的拟新增应用不予备案，从源头阻断非必要应用上线，呼应增量审批的集约化要求。

**三是通过变更备案，掌握动态，保障管理连续性。**在使用阶段，若发生功能调整、运营主体变更、数据存储方式优化等关键变化，运营单位需在规定时限内提交变更备案申请。省级主管部门对变更内容进行合规性复核，重点核查变更是否新增冗余功能、是否影响数据共享协同、是否存在安全风险。通过动态备案更新，确保管理台账与应用实际状态一致，避免“备案后失控”。

**四是通过检查评估，闭环监管，推动常态长效。**省级主管部门定期开展备案后检查评估，结合线上数据监测与基层实地调研，重点核查应用运行情况、使用频次、使用效果及安全管理制度落实情况。对运行不稳定、使用率低、功能冗余、功能使用不畅以及不符合相关安全要求的应用，责令限期整改或按程序关停，同时对于整合关停的政务应用，要依规处理、妥善处置，形成“备案—审核—变更—评估”的闭环管理，推动政务 APP 集约化管理从“阶段性整治”转向“常态长效”。

## （2）以评促建，构建政务全生命周期的规范化评估体系

建立政务 APP 测试评价体系，通过构建“通用性指标+专项指标”体系，对政务 APP 的功能完整性、性能稳定性、政务特殊性、安全可

靠性等方面开展检测评估，提高政务 APP 质量，在减轻基层干部使用负担、提高基层办事效率的同时注重数据安全和隐私保护，提升政务办公服务的安全性、可靠性，实现以评促建、以评促改、以评促优的闭环管理机制。

**一是通过通用性指标评估，筑牢应用基础运行底线。**通用性指标聚焦应用普适性运行要求，评估内容包括：功能完整性，主要核查核心服务流程是否闭环、高频事项是否全覆盖，无功能缺失或流程断裂问题；性能稳定性，主要监测高峰期响应速度、并发处理能力，无卡顿、崩溃或数据加载失败等情况；交互便捷性，主要考察界面设计逻辑、操作步骤简化度，是否降低不同群体（含基层干部、老年群众）的使用门槛。通过通用性指标评估保障应用“能用、好用”，避免因基础体验不足影响政务服务可及性，是政务 APP 发挥作用的前提条件。主要通用性指标节选如表 2 所示。

表 2 政务 APP 通用性测评指标（节选）

一级指标	二级指标	三级指标
功性能	功能	完整性
		可用性
		便捷性
	性能	稳定性
		可靠性
		流畅性
		高效性
兼容性	可用性	安装
		启动



		执行
		卸载
		UI 适配
适老化	可感知性	字型大小调整
		行间距
		对比度
		颜色用途
		验证码
	可操作性	组件焦点大小
		浮窗
	可理解性	引导机制
	兼容性	辅助技术
无障碍	可感知性	验证码
		非文本链接
		非文本控件
		颜色用途
		多媒体
		提供完整的信息反馈方式
	可操作性	功能性组件访问
		非装饰性组件聚焦
		漂浮窗
		手势操作
		焦点顺序
	可理解性	错误原因提示
	兼容性	辅助技术
		用户反馈联络
安全	业务逻辑安全	账户登录限制
		账户锁定策略
		账户密码策略

		账户信息传输安全性
		验证码传输安全性
		会话安全设置

来源：中国信通院

**二是通过专项指标评估，规范政务应用使用要求。**专项指标紧扣政务场景特殊性，通过不设置强制使用要求、畅通投诉建议渠道、规范政务标识等专项指标，构建起规范使用要求、回归应用本质的关键抓手。其中，明确“不强制使用”底线，可避免基层为应付考核被动安装使用非必要应用，从使用端杜绝“指尖负担”反弹；畅通投诉建议渠道，能让基层干部、群众及时反馈应用操作痛点与功能缺陷，为应用优化提供精准方向；规范政务标识则通过统一视觉识别与功能标注，帮助用户快速区分官方合规应用与冗余工具，减少识别成本。这些指标从使用约束、反馈闭环、识别规范三个维度发力，既贴合政务应用“服务优先”的核心定位，又通过量化评估倒逼应用使用要求标准化，助力政务集约化建设走深走实。主要专项指标节选如表 3 所示。

表 3 政务 APP 专项测评指标（节选）

一级指标	二级指标	三级指标
限制性功能	限制打卡签到	是否设置功能
		功能设置是否经过审批
	限制积分排名	是否设置功能
		功能设置是否经过审批
	限制统计 在线时长	是否设置功能
		功能设置是否经过审批
必要性功能	投诉建议	是否设置功能
		投诉建议功能完备

		投诉联系方式畅通
	合理标识	是否展示标识
		标识位置
		标识文字准确
		标识信息清晰完整

来源：中国信通院

（五）顺应办事方式新变化，开启政务服务大厅新一轮集约化

政务服务大厅是政府面向企业群众提供行政审批、公共服务、信息咨询、投诉建议处理等政务服务活动的综合性管理服务场所。<sup>[12]</sup>它既是政府职能转变、全面深化改革、提高审批效率的重要载体，又是连接政府部门与企业群众的重要纽带，是体现政务服务线下温度的重要窗口。据中国信通院统计，2024 年全国省、市级政务服务大厅总办件量约 7 亿件，单个大厅办件量约为 144.8 万件/年，是 2017 年单厅年办件量的 3 倍，大厅办件量占线上线下总办件量比重由 2017 年的 86.9%下降至 31.4%，大厅办件量呈现出总体占比下降，但绝对数量上升的趋势，表明在当前线上服务日益便捷普及的形势下，大厅仍是不可替代的必要办事渠道。

当前，政务服务大厅集约化建设仍面临四方面突出问题：一是部分政务服务大厅建设统筹规划不足，在选址、建设与配套设施方面统筹规划不够，存在布局分散、选址不当、资源浪费、建设成本过高等问题；二是部分政务服务大厅窗口动态调整能力不足，窗口设置和人

<sup>[12]</sup> 中国信通院. 政务服务大厅建设和发展研究报告（2024 年）[R]. 2024.

员管理不够科学，对人流量、等待时长、窗口负荷等数据监测分析不到位，导致忙闲不均问题；**三是部分政务服务大厅工作人员统筹管理不足**，缺乏对工作人员的统一调度与集约管理机制，编制人员与外包人员在薪酬待遇与职业保障差异明显，影响队伍稳定性与专业性；**四是部分政务服务大厅设备闲置浪费**，自助终端设备投放后存在因操作复杂、网络中断、功能单一、运维管理滞后等原因导致设备闲置。

我国在政务服务领域的改革由来已久，各地政务服务大厅配合相关政策要求，在“最多跑一次”“一件事一次办”“高效办成一件事”等改革推进过程中，不断在业务流程优化、窗口配置调整和人员科学管理等方面推进政务服务大厅的集约化建设。随着线上政务服务逐渐成为主要办事渠道，传统政务服务大厅面临线下企业群众办理事项数量下降，部分事项实现“不见面审批”，大厅空间利用率降低，设备闲置，人员出现忙闲不均等新情况、新变化、新挑战，亟需从功能集约、业务集约、队伍集约与设备集约四个方向，探索政务服务大厅新一轮集约化建设的落地路径。

## 1. 推进大厅建设的整合归并和功能集约

**一是开展跨层级整合归并。**整合存量资源，优化网点布局，创新开展跨层级跨部门大厅的整合归并。如，山东、内蒙古将省级大厅功能整合至省会城市大厅，国家能源局将大厅窗口整合至国家发展改革委大厅。**二是探索跨领域合作。**随着线上服务更加便捷高效，大厅办件量占比逐年减少，大厅功能定位由线下办事场所向政务服务综合体转变，全国多地积极探索“政务服务+银行/邮政/医疗/商会/园区/楼宇



/物业”等跨领域合作模式，实现大厅空间复合使用、服务拓点扩面，如，浙江杭州运用移动审批车加载云上窗口，靶向开展进家门、进园区等“六进”服务，打造“行走的政务服务大厅”。

## 2. 提升大厅窗口科学配置与业务集约

**一是优化窗口功能配置。**将更多具备条件的事项纳入“无差别综合窗口”受理，推动“一窗受理、集成服务”。通过预约分流、错峰办理、设置潮汐窗口等方式实现服务资源的动态调度。如山西晋城推行“不打烊”服务，节假日期间累计接待企业群众 5000 余人次，办件 4332 件，提供咨询服务 4827 次。<sup>[13]</sup>**二是加强智能调度与数据支撑。**依托大厅运行监测系统，对窗口人流量、事项受理量、平均等待时长等指标进行实时监测与分析，动态优化窗口配置与人员安排，实现“以数据调窗口、以需求定资源”。**三是推动窗口业务跨部门集成。**以高频事项为突破口，推动同源事项跨部门联合办理，实现“进一扇门、办所有事”。如，海南省各级政务服务大厅已全面实行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的一窗受理政务服务模式，80%以上的依申请政务服务事项实现综合窗口受理，并不断扩大无差别受理事项覆盖范围。<sup>[14]</sup>

## 3. 加强大厅窗口人员职业化管理与队伍集约

**一是建立职业化、专业化队伍体系。**构建以岗位分级、能力认证、考核晋升为核心的职业化管理机制，形成“招培管考”全链条人才队

<sup>[13]</sup> 数据来自中国信通院调研资料。

<sup>[14]</sup> 数据来自中国信通院调研资料。

伍建设体系。强化服务技能、数字能力和沟通素养培训，提升窗口人员专业化水平。如，河南信阳通过引进专业化服务团队 100 名，实现部门进驻人员由 500 名精简至 185 名。<sup>[15]</sup>**二是完善人员统筹与动态调度机制。**推动人员从“部门派驻”向“统一管理、集中调度”转变，建立跨部门轮岗与弹性用工机制，解决“人多闲置、人少应急”的结构性矛盾。**三是健全激励约束机制。**完善绩效考核与激励政策，将服务满意度、业务质量、创新举措等纳入综合评价，形成“能上能下、优绩优酬”的用人机制，提升窗口服务的积极性与稳定性。

#### 4. 定期开展大厅终端设备监测评估与推进设备集约

**一是加强存量系统设备的操作引导与定期维护，提高自助终端使用率。**如，安徽省规范设立省市级 7×24 小时政务服务大厅，采取集成式自助通办方式，统一开发一体化智能自助系统，部署 63 台一体化智能自助终端，集成提供不动产、人社、医保等 1000 多个高频自助通办事项，较以往部门分建模式压缩成本约 67.5%。<sup>[16]</sup>**二是建立健全相关系统设备的定期监测与评估机制，及时关停回收长期闲置、低效运行的“僵尸终端”，推动设备管理与服务效能双提升。**如，山东省为加强全省自助终端管理，对全省政务服务自助终端的型号、位置、服务内容、运转状态等进行登记和管理，实现自助终端的在线查询和导航导办。

<sup>[15]</sup> 数据来自中国信通院调研资料。

<sup>[16]</sup> 数据来自中国信通院调研资料。

## 五、瓶颈识别：数字政府集约化建设的现实阻碍与核心挑战

当前，我国数字政府建设已进入纵深发展的新阶段，但数字政府集约化建设从政策共识到实践落地的过程中仍面临诸多挑战，部分地区和部门在认知理念、体制机制、实施能力、技术基础等方面的深层堵点尚待解决，表现为“不愿集约、不会集约、集而不优、集而不久”等四个层面的递进式困境。

### （一）认知滞后与制度惯性导致“不愿集约”

一是对集约化的认知存在系统性偏差。部分决策和执行主体仍将数字政府的集约化建设片面理解为技术层面的系统合并与行政层面的权力上收，未能深刻把握其在重构治理架构、优化资源配置、促进业务协同等方面的深层意涵。这种认知偏差往往导致政策传导中的理解错位与实践落实中的抵触情绪，甚至衍生出“形式上整合、实质上分离”的表面集约现象，尤其在涉及核心业务系统和关键数据资源时表现突出，成为阻碍实质性整合的首要主观障碍。

二是既有路径依赖形成深层次改革惰性。部分地区和部门在长期分散建设模式下形成制度惯性，使得部分单位更倾向于维持现有的技术路线与管理模式。面对集约化改革可能引发的业务流程重塑、职责边界重构及组织架构调整，普遍存在畏难心理与观望态度。这种惰性不仅体现在对变革成本的过度顾虑，更反映在对创新风险的规避倾向。特别是在当前数字化转型任务叠加的背景下，许多部门更愿意延续传统工作范式，缺乏打破固有模式、主动推进系统性变革的决心与勇气。

**三是部门利益固化转为结构性体制障碍。**数字政府建设中的信息系统与数据资源往往与部门行政职权、资源配置权限及绩效考核机制紧密关联。在推进资源共享与平台共建过程中，存在一定的部门保护主义倾向。这种因利益固化导致的排他倾向，不仅阻碍了数据要素的有效流通，也制约了业务流程的跨部门优化，成为亟需从制度层面突破的深层结构性障碍。

## （二）机制缺失与标准滞后导致“不会集约”

**一是统筹协调机制尚未形成制度性合力。**当前跨层级、跨部门的数字政府集约化建设尚未建立起权责明晰、运转高效的协同治理架构。在实践层面，仍一定程度的存在管理主体多元、决策链条冗长、协调效率不足等体制机制障碍。这种制度性缺陷导致重大平台建设与核心业务整合面临议而不决、决而不行的困境，难以形成统一规划、统一步调、统一实施的整体推进格局。特别是在涉及多部门权责重构与资源重新配置的关键领域，缺乏具备足够权威的统筹协调机构和行之有效的议事决策机制，使得集约化建设容易陷入局部优化而难以实现系统突破。

**二是标准规范体系的统一性有待提升。**当前数字政府建设领域尚未建立统一、完整、强制的技术标准与数据规范体系，国家标准、行业标准与地方标准之间衔接不足。各地区各部门在历史建设过程中形成的技术路径依赖和数据标准差异，成为系统互联互通与数据共享共用必须破除的实质性障碍。部分地区即使在同一行政区域内，不同时期建设的业务系统也存在技术架构和接口协议互不兼容的情况，这种



“标准碎片化”情况加大了集约化建设改造的技术复杂度，也提高了系统迁移与数据治理的综合成本。

**三是实施路径与方法支撑需进一步完善。**数字政府集约化涉及技术整合、业务重组、组织变革等多维度系统工程，各地区各部门体系化的实施指南、成熟度评估模型和可复制的实践范式尚未成熟，仍处于探索试验阶段。导致相关工作在推进过程中面临方法论工具缺失、操作流程不规范、风险评估机制不健全等现实困难，在业务架构梳理、系统迁移策略、数据治理体系建设等关键环节缺乏专业化的技术支撑和标准化的操作指引。这种系统性支撑的不足不仅影响了集约化建设的整体效率，也增加了项目实施过程的不确定性和质量风险。

### （三）基础条件与能力差异导致“集而不优”

**一是区域间数字基础能力存在梯度差异。**各地区在信息基础设施完善度、技术资源储备和数字化转型基础方面呈现出较为明显的发展不均衡现象，制约数字政府集约化建设的整体协同推进。部分地区由于基础设施覆盖不足、运维保障能力有限及专业人才培养滞后，导致难以在短时期内承接统一集约化平台系统，造成集约化建设在不同区域的推进速度和实施效果存在落差，影响数字政府集约化整体建设水平在全国范围内的均衡提升。

**二是技术能力与集约化需求存在适配差距。**数字政府集约化建设涉及系统架构设计、业务流程再造、数据治理体系构建等多个专业领域，部分地区和部门当前的专业技术支撑能力与实际集约化建设需求之间存在一定距离。导致在数字政府集约化建设推进过程中存在不同

程度的方案论证不够深入、实施路径不够清晰、质量控制不够严格等问题，尤其是在系统集成、数据迁移、安全保障等关键环节，缺乏系统性的专业技术支撑和标准化的操作规范，一定程度上导致集约化方案和实施效果偏离预期。

**三是组织适应与转型能力面临多重考验。**数字政府集约化建设对组织的管理理念、工作方式和协作模式提出新的要求，部分地区和部门在适应数字化转型、优化内部流程和加强跨部门协作等方面的能力建设仍有待提升。在建立数据驱动的决策机制、推动业务流程再造和培养数字化领导力等方面，组织适应能力的提升仍需经历一个渐进过程。这种组织转型的滞后性可能影响集约化建设在管理层面的深度推进。

#### **（四）长效保障与生态培育不足导致“集而不久”**

**一是平台运营的长效机制建设亟待加强。**部分集约化平台在建成投入运行后，面临运维资金保障不持续、专业技术团队不稳定、系统迭代升级机制不完善等问题。这种运营机制的不健全状态影响平台的长期稳定运行和服务质量保持，特别是在应对业务需求变化和技术架构演进方面，可持续发展能力面临现实考验。

**二是效能评估的体系化建设仍需完善。**当前部分地区和部门对数字政府集约化建设成效的评估主要集中于项目建设阶段，在全生命周期管理、持续效能监测和动态优化改进等方面的机制建设相对薄弱。科学评估指标体系的缺失和闭环管理机制的不足，一定程度上影响了对数字政府集约化建设成果的长期跟踪评估和持续优化提升，制约数

字政府集约化建设效益的充分释放与长期持续。

**三是生态协同发展的系统性培育面临挑战。**数字政府集约化建设需要构建包含政府部门、技术企业、服务提供商等多方参与的协同生态体系，且这种协同生态体系的建设面临多方协调的复杂性和系统性挑战，是一个长期维护深化的过程。当前，部分地区和部门在长期合作机制建立、专业能力共建共享、利益协调机制创新等方面仍需深化探索。

## 六、擘画未来：开展面向“十五五”时期的数字政府集约高效建设

数字政府集约化建设是一项系统工程，其核心在于优化资源配置、提升整体效能，但集约化本身不是目的，而是服务于数字政府高质量建设发展的手段。在实践中，应**遵循适度集约、灵活分散的原则**，根据不同阶段、不同条件和不同需求灵活调整集约与分散的程度，避免一味追求集中或分散，需把握资源整合与创新探索的动态平衡，有序有度推进数字政府集约化建设，不断实现更优质、更高效、更精细的，面向多样化需求的数字治理。

与此同时，数字政府建设正处于技术演进与治理转型的交汇期，新技术与旧基础、新范式与旧体制加速融合，但技术迭代本身不是目的，而需切实服务于治理能力的现代化。在实践中，还应**遵循融合创新、稳妥过渡的原则**，根据具体情况和需求，灵活把握新旧衔接的节奏与力度，平衡好存量优化与增量创新的双重要求，在继承中发展、在发展中革新，稳步推进技术架构、业务体系与治理模式的平滑演进，

持续构建更智能、更协同、更具韧性的，面向数智治理未来场景的数字政府新形态。

对此，本报告从六方面提出“十五五”时期加强数字政府集约高效建设的发展建议：

### （一）强化战略引领，凝聚数字政府集约化建设共识

**一是提升集约化建设的战略定位。**将集约化建设置于国家治理体系和治理能力现代化全局中谋划，强化其在数字政府发展规划中的核心地位，明确其作为提升政府履职效能关键路径的战略价值。通过加强顶层设计和政策引导，推动集约化理念深度融入各级政府数字化转型全过程。

**二是构建协同推进的体制机制。**建立健全跨部门、跨层级的统筹协调机制，完善议事决策、任务部署、督导评估等工作流程，形成职责清晰、运转高效的协同工作格局。强化中央与地方、部门与区域间的政策衔接与行动协同，确保集约化建设方向一致、步调协调。

**三是加强政策宣贯深化思想认识。**通过组织专题培训、典型案例推广、跨区域经验交流等多种形式，系统阐释集约化建设在优化资源配置、促进业务协同、提升治理效能等方面的深层价值。重点加强对集约化实施路径、技术框架和政策文件的解读引导，着力消解实践中存在的认识误区与理解偏差，凝聚各级各部门对集约化改革的战略共识，为深入推进数字政府集约化建设营造良好的思想基础和舆论环境。

### （二）聚焦重点领域，推动要素融合与系统集约

**一是确立重点领域集约化建设的协同推进机制。**针对管理制度、



共性能力、政务数据、平台系统、政务大厅等关键领域，构建跨部门、跨层级的协调工作机制。通过设立专项工作小组、建立联席会议制度、制定联合行动计划等方式，形成统一规划、分工协作、联动推进的工作格局，确保各领域集约化建设的有序衔接和协同发展。

**二是构建重点领域资源要素的系统整合框架。**围绕政务数据、算力资源、技术能力等核心要素，建立统一的资源目录体系和分类分级管理标准。通过搭建资源共享平台、制定要素流转规范、创新资源调配机制，实现跨领域资源要素的优化配置和高效利用。特别是要推动数据资源与技术能力、平台系统与政务大厅之间的深度融合，形成线上线下相互支撑、相互促进的良性发展态势。

**三是建立重点领域集约化建设的示范引领体系。**选取重点领域中的关键环节和典型场景，开展集约化建设试点示范工作。通过总结提炼成功经验和成熟模式，形成可复制、可推广的集约化建设标准和操作规范。同时建立示范项目评估机制和动态调整机制，及时将经过实践检验的有效做法宣传推广和迁移复用，实现数字政府集约化建设的以点带面、整体提升。

### （三）分类分层推进，探索差异化集约化实施路径

**一是明确各级政府在集约化建设推进中差异化定位。**国家层面侧重战略规划、标准制定和跨区域协调，为全国数字政府建设提供顶层架构和制度保障；省级层面强化统筹推进、资源整合和区域枢纽功能，发挥承上启下作用，推动政策落地与资源整合；市县层面聚焦服务落地、应用创新和用户体验优化，结合地方实际需求，确保数字政府建

设成果惠及群众和企业。通过各级政府的精准定位与协同配合，形成定位清晰、衔接有序的推进格局。

**二是探索与地区发展水平相适应的差异化策略。**在数字政府建设基础较好的先行地区，重点推动存量系统整合与业务流程再造，通过统一标准、打通数据、破除壁垒，实现从分散建设向体系化集约的深度转型。在数字政府建设基础相对薄弱的后发地区，强化省级统筹下的核心能力建设与可持续运维保障，同时激发地方创新活力，加强统筹统建与地方个性需求的适配，推动集约化建设与基层治理能力的同步提升。

**三是选取基于集约对象建设状态的差异化集约方式。**根据集约对象的建设状态和需求紧迫性，分类制定针对性集约化建设方案。针对已建成系统，重点开展整合对接与升级改造，破除信息系统和数据壁垒，提升系统间协同性；对于未建设且需求明确的项目，优先采用统建模式，强化顶层设计与统筹规划，确保建设的规范性和一致性；对于需求相似的多个部门或地区，鼓励采用共建共享模式，降低建设成本，实现资源高效利用；对于功能重复或性能冗余的部分，及时开展清退优化，释放资源空间。通过差异化建设策略，实现集约化建设与实际需求的精准匹配，提升建设效能。

#### **（四）完善标准体系，夯实集约化高效协同基础**

**一是健全数字政府标准规范框架。**构建涵盖基础设施、数据资源、应用服务、安全保障、运行管理等领域的标准体系，确保各环节各领域有标可依。推动国家标准、行业标准和地方标准的有机衔接，形成

层级分明、结构合理、协同一致的标准体系架构。加强重点领域和关键环节的标准制定与修订工作。

**二是强化标准实施的监督评估。**建立健全标准执行监督机制，通过技术检测、合规审查、效能评估等方式，确保各项标准在建设实践中有效落实。通过定期检查与不定期抽查相结合的方式，对标准实施情况进行动态监测，及时发现并解决执行偏差，保障数字政府建设的规范化与标准化。

**三是推动标准体系持续优化迭代。**建立标准动态更新机制，及时跟进新技术、新应用的发展趋势，将前沿创新成果融入现行标准体系，保持标准的先进性与时效性。同时，鼓励各地区各部门在实践中先行先试，将成熟且行之有效的创新经验提炼上升为行业或地方标准，不断丰富和完善标准体系，为数字政府的持续发展提供坚实支撑。

## **（五）健全评估体系，开展集约化建设闭环管理**

**一是构建多维度的评估指标体系。**围绕集约化建设的经济效益、社会效益、管理效益和生态效益，建立涵盖资源利用效率、系统运行效能、服务供给质量、用户满意度、数据共享程度、业务协同深度等维度的综合评估指标体系。同时，适当设置具有参照性的量化指标，在避免“唯数字论”的前提下，增进评估结果的客观性和可比性，全面、精准、客观地反映数字政府集约化建设的实际成效。

**二是完善全周期的评估工作机制。**建立从规划期的可行性预评估、建设期的动态过程评估到运行期的绩效评估和长期跟踪评估的全周期闭环评估机制。明确各阶段评估的关键节点、责任主体和 workflows，

加强评估过程的规范性和时效性。强化评估结果的深度应用，将其作为项目资金分配、政策调整、绩效考核和责任追究的重要依据。同时，建立评估结果反馈与整改机制，推动相关部门根据评估意见及时优化工作方案，确保数字政府集约化建设的持续改进与优化。

**三是创新评估方法和技术手段。**综合运用大数据分析、人工智能等技术，深度挖掘政府服务数据，精准评估服务效能，提升评估工作的科学性、准确性和时效性。探索引入第三方评估机制，结合区块链等技术确保数据真实不可篡改，增强评估工作的客观性和公信力。同时，建立实时监测和反馈系统，动态跟踪数字政府建设效果，及时调整优化策略，确保评估工作与数字政府发展同步推进。

## **（六）注重长效运维，构建数字政府集约化可持续格局**

**一是构建持续优化的运维管理体系。**建立涵盖规划设计、部署上线、日常运维到退出更新的全周期管理制度。通过引入运维成熟度模型，实现对平台系统稳定性、资源利用率和服务质量的量化监测。重点健全常态化巡检机制与动态调优机制，推动运维模式从事后处置向事前预防、事中监管转变，确保集约化建设成果保持长期可用和高效运行。

**二是健全常态长效发展的制度保障。**制定适应新时期数字政府集约化建设特点的资金投入、人员配置、绩效考核等配套制度，为集约化建设的持续推进提供制度保障。鼓励各地区各部门积极探索建立适应数智时代数字政府建设发展的新型组织架构和人才发展机制。



**三是培育合作共赢的集约化发展生态。**推动构建“政府主导、企业协同、社会参与”的开放式生态，通过建立长期战略合作机制、共建联合实验室、开展场景化创新试点等方式，深化政企学研协同。重点完善生态准入、能力评估与动态管理机制，引导生态伙伴共同开展技术攻关、标准研制与服务创新，形成能力互补、价值共享、持续进化的数字政府建设共同体。

附件：典型案例

数字政府集约化典型案例列表（排名不分先后）

案例领域	案例名称	主要内容	申报单位
整体  集约化	河北省以集约化建设推进“收件即受理 一次就办成”改革实现政务服务效能跨越式提升	河北省聚焦数字政府集约化，推行“收件即受理”改革。通过立法明确受理权委托，实现“受审分离”和“大一窗”综办。利用云平台与智能服务，受理时限压缩 76%，好评率 99.7%。该模式破解了业务不通难题，提供了可复制的“河北经验”。	河北省工信厅政策法规处，河北省政务服务中心
	辽宁省数字政府基座项目	辽宁省统筹建设数字政府基座，打造全省“一朵云”“一张网”及七大支撑平台。通过完善法规与安全体系，打破数据孤岛。改革后，高频事项办时压缩超 50%，材料减少 40%，显著提升了政务效能与营商环境，避免了重复建设，形成了可复制的“辽宁经验”。	辽宁省数据局，辽宁省数据中心，联通数字科技有限公司辽宁省分公司
	山东省坚持“三融五跨”，构建统筹集约、高效协同、整体智治、数据赋能的数字政府运行工作体系	山东省加快推进数字政府建设一体化综合改革，构建统筹集约、高效协同、整体智治、数据赋能的“1751”数字政府运行工作体系，推动实现平台建设一体化，推动条块融合一体化，业务技术一体化。	山东省大数据局
	聚力集约转型 赋能兵团建设	兵团强化顶层统筹，推进数字政府集约化。新建项目统建率达 87%，32 个 APP 整合至“兵政通”，211 个系统完成归并。依托政务云复用共性能力，汇聚近亿条数据并构建安全屏障。这些措施有效降低	新疆生产建设兵团数据局

		成本，显著提升了管理效能与数据价值。	
	全市政务无人驾驶航空器综合管理平台	扬州研发政务无人机管理平台，实现“一网统飞”与智能协同。通过“平台+服务”集约模式与 AI 赋能，节约成本超 2000 万元。累计飞行 1.9 万架次，治理效率提升 75%，有效支撑安保与环保，形成了可复制的低空经济“扬州模式”。	扬州大数据集团有限公司
	八师石河子智慧城市运行管理中心：集约化模式打造城市“智慧大脑”	八师石河子市构建“1+2+3+N”总体框架，包括一个云数据计算底座、两个中心、三大底层支撑及 N 类智慧应用。通过集约化建设，旨在实现资源整合、数据共享、服务高效，努力打造全国典范、西部一流的智慧军垦名城。	新疆生产建设兵团第八师石河子市政务服务和大数据局
	万源市“平台+窗口+一件事”三维改革实践	万源市创新确立“零新建”集约化路径，以省级一体化平台为唯一数字基座，以全域综合窗口为物理枢纽，以“一件事”改革为业务流程引擎，通过三维融合，将建设重心从“硬件”投入转向“软性”集成。	四川省万源市行政审批局
共性能力  集约化	构建政务云“一云统管”协同体系 推进数字政府高质量发展	河南省制定“一朵云”方案，构建全省一体化政务云体系。省级云采用购买服务模式，现有 5 个平台 12 个资源池，承载 476 个系统。市县级共建 54 个平台，涵盖多种架构。该体系实现了资源的统筹调度与集约纳管，夯实了数字政府建设底座。	河南省政务大数据中心
	江西省“数字发改底座”	江西省创新运用“三管一保”方法论，旨在形成统一支撑平台。通过推动数据入池、能力标准化、应用统一管理及安全一体化运营，	江西省大数据中心

		有力支撑经济运行监测、项目管理、营商环境优化等业务，为提升宏观调控与政策效能奠定坚实基础。	
	宝鸡市域时空大数据体系建设及应用	宝鸡市通过全要素整合时空数据，深化时空数据、政务数据、行业专题数据共享共用，建立全市域宝鸡时空数字底座，搭建了全市域时空数字体系。	陕西省宝鸡市数据局
	共性能力集约化赋能体系	该平台构建“五统一”架构，整合 40 个系统与全域资产。通过集约建设，累计节约成本超 2000 万元，资源利用率提升 40%。改革后，跨部门协同效率提升 60%，故障处置缩短至 2 小时，办事时间压缩 70%，实现了政务服务集约、安全、高效运行。	四川省遂宁市数据局
平台系统 集约化	福建省统一收件系统建设实践	福建省建设统一政务服务收件系统，实现技术、渠道与数据“三统一”。系统整合百余套平台，节约资金超千万。目前累计办件 5822 万件，审批时长缩短 30%，打破数据壁垒，显著提升服务效能，形成了可复制的数字政府建设“福建经验”。	福建省推进政府职能转变和数字政府建设领导小组办公室
	以“六统一”筑基，以“统一申报”联动，打造数字政府集约化建设新范式	黑龙江构建“基础统筹+柔性对接”模式，以“六统一”和“省建市用”筑牢底座，打通数据孤岛。全省网上可办率超 98%，办件近千万，满意度极高。这种“刚柔结合”的创新路径，为数字政府集约化建设提供了可复制的“龙江方案”。	黑龙江省政务大数据中心
	无锡市市级政务信息化项目统一运维的集约化探索与创新	通过构建“1+1+3+N”统一运维体系，整合运维资源、统一服务标准，初步形成“一体化管理、平台化调度、标准化服务”的集约运	江苏省无锡市数据局，无锡市数字新基



		维新模式，为数字政府集约化建设提供了可复制、可推广的实践路径。	建有限公司
	“政飞云”无人机平台：“一飞多用”赋能基层治理的平台系统集约化实践	该地搭建“政飞云”AI 平台，构建“空天地”监测网，通过统一调度、工单闭环与数据共享，适配 13 类场景。此举促使巡查周期缩短七成，大幅降本增效。该模式显著提升治理效能，获央媒推广，数据产品实现市场化，示范效应突出。	江苏省常州市钟楼区数据局
政务大厅 集约化	海南省构建跨域同城化政务服务新生态	海南上线 2100 余个“全省通办”事项，跨域时限压缩超 70%。通过专窗实现“异地接件”，并试点“跨市县直办”，打破行政壁垒。配套“审管法信”联动机制，强化信用监管解决审管脱节，大幅降低办事成本，有效提升了服务便利度。	海南省营商环境建设厅
	进一个门 办三级事——杭州市“AI+云窗”推动政务服务集约化发展	深度融合政务服务智能体与全省首个跨层级数字综窗——“杭州政务服务·云窗”，以集约化发展为核心导向，通过整合市、区、街三级服务资源、优化流程配置、统筹要素供给，推动政务服务从“人工窗口”向“数智空间”转型，实现服务资源利用效率最大化、行政运行成本最小化。	浙江省杭州市政务服务中心，杭州市上城区行政审批服务管理办公室
	衢州市推进四省边际政务服务综合体建设 打造政务服务集约化大厅新模式	该市归并税务、公安及公用事业等场所，实现“一站式”服务。推行“全科+板块”综窗及“潮汐窗口”机制，优化资源配置。同时，利用腾退空间建设青少年宫、老年学堂等便民设施，服务 5 万余人次，实现了场地集约复用与群众体验的双提升。	浙江省衢州市营商环境建设办公室

从“减证”到“无证”：宿迁创新打造“无证明”政务服务大厅	坚持以便民利企为导向，聚焦企业和群众反映强烈的办事难、慢、繁等问题，推动政务服务从“减证”向“无证”转型升级，全力打造“无证明”政务服务大厅，持续优化办事体验，提升服务效能。	江苏省宿迁市数据局
空间重构 数字赋能 队伍重塑——常州高新区政务服务大厅集约化建设实践	新北区紧扣政务服务集约化，通过空间重构、队伍重塑、数字赋能，系统升级三级服务体系。通过精简窗口资源、实施队伍全链条管理、应用数字人“小新”提速审批及延伸增值服务，实现服务高效转型，打造了全省政务服务现代化的“新北样板”。	四川省常州市高新区（新北区）数据局
绥化市推行政务服务市区一体化改革构建集约化政务综合体	绥化市聚焦跨层级审批“资源分散、流程梗阻”堵点及企业群众“多头跑、往返跑”痛点，立足“一市一区”独特市域格局，全面启动并纵深推进政务服务市区一体化改革，积极探索政务资源由分散建设向整体集约发展新路径。	黑龙江省绥化市营商环境建设监督局
广州市天河区创新推行“三端集约”机制，赋能政务服务效能持续提升	天河区创新推行“三端集约”工作机制，通过打造天河区一阅通晓等服务平台实现前端服务指引集约，融合四端服务渠道推进中端办事大厅集约，创新技术、数据、业务三大中台融合通推动后端服务平台集约，有效提升政务服务集约化水平。	广东省广州市天河区政务服务和数据管理局
以集约化建设为引擎 绘就政务服务新图景	以集约化建设为核心，通过空间优化、业务集成、阵地下沉、AI 赋能等举措，构建“县城大厅+任市分局+园区站点”三位一体服务网络，同步落地川渝通办、万达开特色通办，实现“一厅通办、就近可办、网上易办、园区快办、跨域能办”。	四川省达州市开江县行政审批局

政务数据 集约化	政务数据赋能“庆数通”高效办成“基层减负一件事”	“庆数通”平台通过压减半数表格和七成数据项，实现基层减负。平台打通数据壁垒，支持自动填报与电子印章。同时创新 15 个“一件事”模型，引入 DeepSeek AI 优化咨询，实现补贴快办与认证互认，显著提升了服务效率。	黑龙江省大庆市营商环境建设监督局
	伊春市数据核验工具箱	以“数据共享为核心、业务导向、基层易用”为原则，构建“1 个核心平台 + N 类业务适配”架构，打通国家、省、市三级 9 类部门数据接口，整合 4 大类 8 小类核心数据，实现“一站获取、集中核验”。	黑龙江省伊春市营商环境建设监督局
	遂宁市全域数据管理平台	依托全域数据管理平台，赋能企业综合服务提升场景，汇聚全市政策、事项及企业数据，构建惠企政策、事项、企业等专题库，解决惠企政策找不到、看不懂、不会报等痛点；赋能文体旅综合信息服务场景，构建文体旅专题库，增强旅游管理统筹协调和精细化服务能力。	四川省遂宁市数据局
政务 APP 集约化	统筹集约打造“甘快办”全省统一移动端政务服务品牌	“甘快办”APP 重构技术架构，整合全省资源，建成三级 108 个站点。平台聚合社保、公积金等 586 项高频应用，满足企业群众需求。它优化流程与体验，推动服务由“能办”向“好办”转变，实现“掌上办”，助力营商环境优化。	甘肃省大数据中心
	“平台赋能、生态共赢”，泰州市城市智慧门户集约化管理	泰州市升级“泰州通”App，整合 79 个部门千余项资源，解决应用分散痛点。平台创新“数字身份码”，实现出行办事“一码通”。	江苏省泰州市数据局

	与创新服务案例	通过集约化建设，避免重复投入，大幅提升协同效率。作为省市融合试点，它构建了 24 小时“不打烊”的一站式城市综合服务体系。	
政务大模型    集约化	龙政智数：“四统一”集约化政务大模型赋能基层治理新范式	以“数据赋能基层、智能减负提效”为核心目标，严格遵循“架构统一规划、模型统一部署、算力统一调度、能力统一提供”的集约化建设原则，构建全省一体化政务大模型服务体系。	黑龙江省政务大数据中心
	智汇甘肃搜问一体 政策办事“甘”速响应	甘肃省人民政府门户网站搜问一体服务依托大模型、自然语言处理、向量引擎等前沿技术，整合跨层级、跨部门、跨业务的政策文件、办事指南、新闻资讯、数据资源等权威信息，构建全天候、多端适配的智能检索体系。	甘肃省大数据中心
	全省统筹集约共建 贵州“贵人智办”AI 助手赋能政务服务新模式	“贵人智办”依托 DeepSeek 底座，实行省级统建共享，避免重复建设。它覆盖“问导办查评”全场景，响应问答超 130 万次，搜索效率提升 70%。系统实现 330 个事项“边聊边办”，效率提升 3 倍，并支持百项高频直查，实现了政务服务智能化与集约化。	贵州省政务服务中心
	“雉慧眼”赋能工程建设全链智慧监管	该平台构建六大智能系统，打通全周期与 12 部门数据。依托 AI 实现围串标精准识别，评审效率提升 80%，准确率超 90%。目前监管项目 2164 个，降低交易成本 30%，压缩项目周期 20%，显著提升了监管效能、资金效益与市场公平。	江苏省如皋市数据局



## 案例 1：河北省以集约化建设推进“收件即受理 一次就办成”改革实现政务服务效能跨越式提升

报送单位：河北省工信厅政策法规处，河北省政务服务中心

### 一、案例背景

为切实回应企业群众关切，河北省坚持以人民为中心的发展思想，以省本级政务服务为突破口，创新实施“收件即受理，一次就办成”改革。改革以流程再造为核心驱动力，以数字技术为关键支撑，以制度创新为根本保障，通过集约化建设路径，着力构建高效、便捷、规范的政务服务新生态，实现政务服务效能的跨越式提升，为全省高质量发展注入新动能。

### 二、拟解决问题及实施方案

#### （一）拟解决的核心问题

本案例旨在破解数字政府建设中普遍存在的“系统通、数据通但业务不通”这一深层次难题。具体而言，着力解决企业群众办事过程中的三大痛点：

**1.流程繁琐、效率低下问题。**在传统政务服务模式下，窗口收件与后台审批相互分离，存在材料交接、二次录入等内部流转环节，导致受理时限延长、跑动次数增多。企业群众常常需要在不同部门之间来回奔波，耗费大量时间和精力。这种碎片化的服务模式已经无法满足现代社会治理的要求，亟需通过集约化改革实现根本性转变。

**2.服务被动、体验不佳问题。**传统的“申请—审批”被动服务模式缺乏事前引导和主动服务，企业群众因不熟悉流程和材料规范，导致咨询量大、操作失误多、退件补正频繁。这种“坐等上门”的服务方式，既增加了企业群众的办事成本，也加大了窗口工作人员的压力，形成恶性循环。

**3.标准不一、协同不足问题。**不同部门之间的业务执行标准和服务尺度存在差异，制约了政务服务规范化、协同化水平的提升。这种标准不统一的现象，不仅影响服务体验，也阻碍了政务服务“一网通办”的深入推进，成为推进政府职能转变的重要障碍。

## （二）体制机制改革

**1.法治保障先行。**充分发挥法治引领和保障作用，通过修订《河北省优化营商环境条例》，从法律层面明确“受理权委托”和电子证照的法律效力，为改革扫清制度障碍。同时，制定出台《河北省政务服务中心“收件即受理”工作规范》等配套政策，形成完整的制度保障体系。

**2.权力结构重塑。**全面推行“一枚印章管审批”改革，将省级部门事项 100%进驻政务服务大厅，按照“成熟一批，委托一批”的原则，将事项受理权委托给政务服务中心综合窗口。通过“受审分离”模式下的无缝衔接，有效打破部门壁垒，实现审批权力的集约化管理和规范化运行。

**3.标准规范统一。**建立并持续完善《行政许可受理服务规范》等地方标准和工作规程，统一全省的服务环境、服务流程、服务时限和

服务礼仪，消除执行差异。编制《河北省政务服务大厅进驻事项清单》，实现同一事项无差别受理、同标准办理。

**4.监督考核重构。**建立以效能为导向的考核评价体系，将“一次办成率”“好评率”等核心指标纳入绩效考核，通过“中心巡查+电子监察+社会监督”三位一体的监督机制，确保改革措施落地见效。邀请企业群众广泛开展评价，定期对改革成效进行评估，持续优化改进。

### （三）实施方法与技术路径

**1.流程极致再造。**基于大数据分析结果，对政务服务事项实施精准分类和差异化施策：申请材料简单、审查内容单一的事项，推行“快捷即办，当场办结”；申请标准明确、满足受理委托条件的，“受理权委托窗口实施”；办理程序较为复杂、暂不满足委托条件的，实行“窗口收件，中台受理”；极少数涉及项目、矿产、资质考试等事项，“专人辅助申报，承诺时限内办理”。

**2.审前服务强化。**设立专门的审前服务专区，组建专业辅导团队，编制“白话版”办事指南和标准卷宗，提供“肩并肩”式贴心辅导。变“被动审批”为“主动服务”，通过前置服务环节，帮助企业群众提前准备完善申请材料，为实现“一次就办成”奠定坚实基础。

**3.服务模式创新。**建立智能化证照临期预警模型，通过短信、电话等多种方式，为企业从“提醒”到“办成”的全流程闭环服务。全面推行“四主动”工作法：系统主动提醒、平台主动推送、专员主

动对接、全程主动跟踪，实现从“人找服务”到“服务找人”的根本性转变。

**4.数据技术赋能。**构建“企业证照临期提醒模型库”和企业精准画像，实现分级、分类的主动精准服务。制作导办视频，通过沉浸式智慧导办，有效解决“线上操作盲动”问题。建立全省统一的政务服务知识库，部署智能问答机器人，实现高频问题“一问即知”，复杂问题由人工辅助解答。

#### （四）集约化建设方案

**1.场所与窗口集约。**推动所有省级依申请政务服务事项 100%进驻省政务服务大厅，实行“大一窗”综合受理模式。通过物理空间的集中和窗口资源的整合，真正实现“进一扇门，办所有事”的服务目标，极大方便企业群众办事。

**2.平台与数据集约。**依托“一窗受理云平台”作为统一枢纽，集成办件监督、效能分析、证照库管理等核心能力，打通数据流和业务流。构建全省统一的政务数据共享交换平台，实现政务数据的汇聚融合、共享应用和有序开放。

**3.服务与资源集约。**以政务服务中心“一个综合窗口”为统一服务枢纽和调度中心，整合审前辅导、主动提醒、帮办代办等各类服务资源。通过建立“前台综合受理、一门一站审批、统一窗口出件”的服务模式，为企业群众提供标准化、一体化、便捷化的优质服务体验。

### 三、整体成效



改革实施以来，河北省本级政务大厅服务效能显著提升，当场响应率明显提高，改革成效显著，企业群众满意度持续攀升。

**1.受理时限显著压缩。**通过“受理权委托窗口实施”和“窗口收件，中台受理”两种创新模式办理的业务，全部实现当场受理。统计数据显示，改革后累计节省受理程序时限 13588 个工作日，较原承诺时限（通常为 1 至 5 个工作日）相比，受理时限压缩率达到 76%，效率提升效果显著。

**2.办件当场响应基本实现。**除涉及重大项目审批、特殊资源分配等专业性极强的业务外，改革后当场受理或办理的办件占比达到 96%。这一数据充分证明，“收件即受理”改革已经取得实质性突破，政务服务响应速度实现跨越式提升。

**3.一次办成率大幅提升。**通过细化审查要点、加强审前辅导、优化办理流程等系列举措，非特殊事务基本实现“一次就办成”。上半年统计数据显示，发起补正通知的办件比例仅为 0.08%，较改革前大幅下降，表明企业群众办事准备更加充分、材料更加规范。

**4.群众满意度显著提高。**通过政务服务“好差评”系统、12345 热线回访、办事群众座谈交流等多种渠道，全面了解企业群众办事体验和满意度。数据显示，此项改革获得企业群众广泛认可和好评，综合好评率达到 99.7%。许多企业代表表示，改革后办事“像网购一样方便”，获得感明显增强。

**5.改革创新性搭建了决策与实践的桥梁。**此项改革在工业和信息化领域先行先试，取得良好效果获得省政府认可。2025 年 5 月，省优

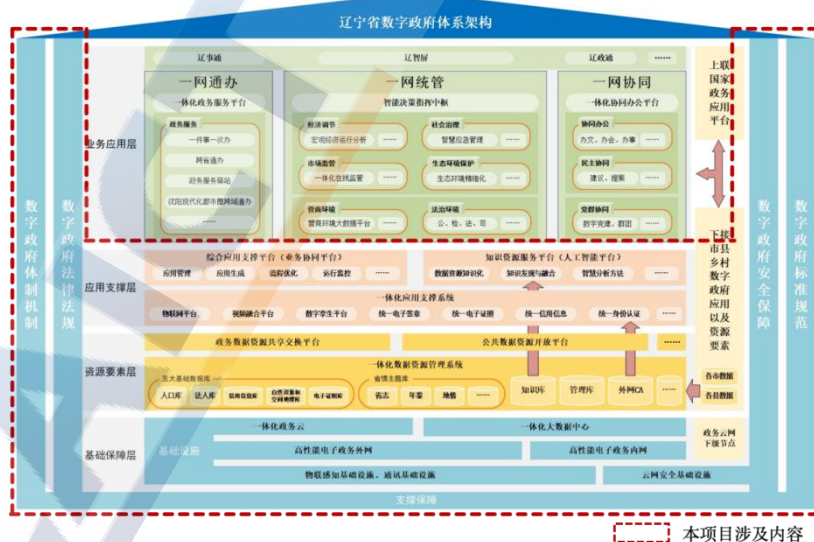
优化营商环境工作简报刊发《“多链式创新组合”审批举措 构建特色化服务新体系》；同月，被省委依法治省委员会评为 2025 年“法治为民·法治护企”15 件实事；2025 年 10 月，河北日报刊登《河北省政务中心创新推出“四主动”服务法》。此外，本案例入选第八届政务服务博览会“优化营商环境宜商典型案例”。改革取得实效后，在省直各部门全面推开，为政府治理提供创新性实践支撑。

## 案例 2：辽宁省数字政府基座项目

报送单位：辽宁省数据局，辽宁省数据中心，联通数字科技有限公司辽宁省分公司

### 一、案例背景

辽宁省数字政府基座项目按照《数字中国建设整体布局规划》《国务院关于加强数字政府建设的指导意见》《全国一体化政务大数据体系建设指南》《辽宁省“十四五”数字政府发展规划》相关政策要求，围绕辽宁省数字政府“四横四纵”架构体系，深化体制机制改革，建立健全法律法规、统筹基础设施建设、构建标准规范体系、迭代升级数据资源要素体系、强化共性应用支撑能力、筑牢数字政府安全保障体系，构建“上联国家、纵向到底、横向到边、整体智治”的数字政府运行体系。加快构建数字化、智能化政府运行新形态，推进政府治理体系和治理能力现代化。



来源：案例申报单位

图 辽宁省数字政府总体架构设计

以云计算、大数据、物联网、人工智能、区块链等信息技术和上

下联动、综合集成、闭环管理的工作机制为支撑，强化顶层设计，坚持统筹集约和数据赋能开展数字政府建设，整体推进，完善体制机制改革，健全法律法规，在已有数字政府建设成果的基础上，持续夯基垒台，完善集约化数字基座，打破信息孤岛、数据孤岛，确保互联互通互操作，加速政务数据的融合、共享和利用，充分发挥数据作为关键生产要素的放大、叠加、倍增效应，推进“一网通办”“一网统管”“一网协同”建设，持续推动一体化建设，推动政府治理全方位、系统性、重塑性变革。

## 二、拟解决问题及实施方案

### （一）问题短板

**1.制度机制有待完善。**制度覆盖不全面。围绕数据要素市场化配置，在数据确权、数据资产、授权运营、收益分配等方面仍然缺乏相应的制度规范，存在制度缺失问题。制度衔接不顺畅。不同部门、不同层级的制度之间存在交叉重复或相互矛盾的情况，缺乏系统性和协同性。在跨部门协作工作中，因制度规定不一致而出现职责不清现象。

**2.标准规范体系尚不健全。**由于各地区、各部门数字政府建设所依据的技术标准、管理规范不尽相同，信息化系统建设缺乏统一有效的标准化支撑，亟须完善全省统一的数字政府建设相关标准。部分地方和部门对标准规范的实施推广、应用绩效评估等重视不足。

**3.系统建设分散。**存在着系统碎片化严重、共性能力重复建设、数据资源共享应用困难以及安全保障能力不均衡等核心问题。这些问题长期制约着政务服务效能提升，需要通过系统化、平台化的方式加



以解决。

**4.在数据资源建设上**，跨层级、跨系统、跨部门的数据壁垒仍然存在，业务系统之间、部门间数据相对分散，各业务系统仍然是各自为政，未能形成全省一体化的数据底座，难以支撑各级数字政府建设，全省一体化数据资源体系尚未完善。

以上问题，亟须通过全省统筹规划建设，按需使用、充分利旧原则，构建统一的数字政府基础设施底座，最大化提升政府履职体系建设效能。

## （二）实施方案

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持统筹集约、数据赋能、利企惠民、安全可控，着力构建与国家治理体系和治理能力现代化相适应的数字政府体系。到 2027 年，全省一体化基础设施高效集约，一体化数据资源开放共享，“一网通办”“一网协同”“一网统管”应用数智赋能，一体化安全防护体系动态防御，“1131”数字政府运行工作体系基本建成。

持续出台《辽宁省大数据发展条例》《辽宁省一体化公共数据目录编制工作方案》《辽宁省强化公共数据汇聚推动数据直达共享应用的实施方案》《辽宁省公共数据供给能力提升三年行动计划（2025—2027 年）》《辽宁省数字政府建设实施方案（2025—2027 年）》等一系列数据要素发展、数字政府建设法律法规和规章制度，为全省数字政府建设提供坚实保障。

**遵循“标准规范先行、安全保障护航”原则**，夯实统一的基础设

施底座，对内开展数据资源要素体系整合优化和应用支撑体系能力的集约化标准化建设，对外打造支撑赋能“三网”的业务应用建设支撑能力，为群众、企业、政府等不同群体提供相应的公共服务、治理应用、决策支撑。实施方案采用分阶段稳步推进策略，从顶层规划设计到试点示范应用，再到全面推广覆盖，形成系统化的实施路径。

**标准规范体系先行**，围绕总体标准、基础设施、数据资源、应用支撑、项目管理、应用场景、安全管理、智慧城市 8 大重点领域制定完善的标准化规范体系，确保各级系统在统一框架下实现互联互通。打破“数据孤岛”与“系统烟囱”：在平台建设之初，率先制定并强制推行全省统一的政务数据元、接口服务、系统对接、安全管理等系列标准规范。变“先建后治”为“先规后建”，从源头上确保了新建系统与数据的互联互通，为一体化体系打下坚实基础。

**统筹基础设施建设**，通过全省统一“一朵云”建设，打破数据孤岛，实现政府部门“节流增效”的革命性转变，通过资源池化、按需分配和规模化采购，节约财政资金；筑牢“安全可控”的统一防线，变分散的、不均衡的安全防御为统一的、专业级的网络安全保障体系。全省政务外网“一张网”纵向覆盖省、市、县（区）、乡（镇、街道）、村（社区）五级行政管理部门，横向连接各级党委、人大、政府、政协、法院、检察院等政务部门。充分发挥电子政务外网基础平台作用，提升全省电子政务网络支撑能力，构建高安全、高可靠、高效能的电子政务外网，不断夯实新型信息基础设施对数字政府建设的支撑能力。

**激发数据价值**，以一体化数据资源管理系统建设为抓手，旨在打

造全省数据管理的总枢纽、数据流转的总通道、数据服务的总门户，面向数据编目、汇聚、存储、加工、共享、服务等全生命周期流程，提供资源目录、采集汇聚、资源管理、供需对接、业务赋能等能力，并在工具能力的基础上，按照“一数一源一标准”的原则，建立全省标准统一、动态管理的数据目录，实现对各厅局、市级数据资源的账本式管理和汇聚交换，构建基础库、主题库等，并以多租户数仓方式为省级各部门、市级数据管理单位提供可信数据空间，创新“一平台一本账、一部门一空间、一应用一数仓、多融跨高安全”的省市一体化数据资源体系。从“数据共享”跃升到“数据要素化运营”，为数据驱动决策和创新应用提供高质量“燃料”。



来源：案例申报单位

图 数据资源要素体系总体架构设计

打造“共性应用支撑体系”，实现能力“模块化”复用：将物联网平台、视频融合服务平台、会商平台、区块链、综合支撑平台、知识服务、电子证照等共性应用支撑能力整合汇聚到统一平台上，各业

务部门开发应用时，无需重复建设，可模块化按需调用，实现了技术能力的集约化建设和高效复用，极大降低了应用开发门槛和成本，缩短了建设周期避免了“重复造轮子”。

**构筑“动态主动安全保障体系”，夯实运行底座：**改变过去被动防御的模式，构建“云、网、数、用”一体化的主动安全防护体系。依托大数据和安全防护技术，实现安全威胁的动态感知、智能分析和自动响应。建立全省统一的安全运营中心（SOC），实行 7x24 小时监测与协同处置。将安全从“成本中心”变为“能力中心”，实现从静态边界防护到动态内生安全的转变，保障了复杂环境下数字政府体系的韧性。

### 三、整体成效

当前，各厅局稳定应用数字政府基础设施底座，在公共数据方面提供汇聚、治理、共享、利用能力，在物联网、视频融合、视频会商、区块链、综合支撑、知识服务、电子证照方面提供共性支撑服务，在安全方面构建了覆盖安全培训、监测、预警、处置、核查等环节的安全保障服务体系。

#### （一）坚持统筹集约、合理布局

全省“一朵云”通过资源集约化，大幅降低了财政支出与运维成本，使 IT 投资更加高效；通过数据与平台的统一，彻底打破了“数据孤岛”和“系统烟囱”，实现了跨部门、跨层级的业务协同与数据共享，极大提升了政务服务效率和民众获得感。同时，筑牢安全防线，增强了应急响应与精准治理能力，并为数据要素流通与数字产业发展



培育了土壤。最终，“一朵云”不仅成为数字政府的坚实基座，更推动治理模式从“分散管理”向“整体智治”深刻转变，为区域高质量发展注入了核心数字动能。

## （二）坚持数据赋能、开放共享

全省一体化数据资源体系基本建成，实现全生命周期管理。依托省一体化数据资源管理系统，构建涵盖目录编制、数据归集、治理、共享、安全等 12 大功能模块的数据管理闭环，实现数据从编制到服务全流程规范化管理。

在安全防护上，一体化数据资源管理系统依托两地三中心部署架构，实现系统和数据安全保障一体化。同时，在辽宁省政务云内划分独立数据处理专区保障区域安全独立。系统秉持“默认不信任，持续验证”原则，实施动态访问控制与身份可信验证，确保所有访问行为安全可控。

数据编目与汇聚工作扎实推进，资源可用性持续增强。截至目前，全省已汇聚数据总量达 600 亿余条，编制目录 12.3 万余条，数据资源体系化整合水平显著提升。

基础库与专题库建设成效显著，夯实数据底座。建成人口、法人、信用、地理空间等 5 类基础库，并孵化形成婚姻、逝者、残疾人、人社参保对比等专题库。

数据服务能力持续增强，场景覆盖人口核验、入学办理、选民登记等高频场景，推动数据从“库表”向“服务”转型。支撑“一件事一次办”等政务服务优化。涉及人口库、法人库、高效办理一件事-入

学办理高效办理（户籍信息、居住证信息核验）、人大选民信息核验、残疾人专题库数据服务等，全面支撑跨部门协同与场景应用。

数据安全防护持续运营。实现了全域数据资产的清晰化管理，完善符合我省实际的公共数据分类分级制度。通过权限申请、变更审批、应急响应等标准流程体系，强化了数据使用的流程化管理，全方位防护数据安全。

### （三）坚持利企惠民、数智应用

**1.区块链平台已成为我省提升数据治理能力、优化营商环境的重要技术支撑。**通过在 12345 话务工单、电子证照、基层报表等多个维度推动数据“上链”，已逐步形成了一套覆盖广泛、监管可信的数据存证与应用体系，在保障数据真实安全、提升跨部门协同效率方面取得了显著成效。

**2.会商平台实现全省覆盖：**纵向从“省-市”延伸至“省-县”（数据局）、“省-乡”（应急厅），横向从 10 余个厅局拓展至 190 个省（中）直单位，具备召开 1000 方并发的大型线上会议能力。

**3.视频融合服务平台已接入 7 个部门和地区共计 13.5 万路视频，**并提供 35 类视频分析算法。在重大事项研判、突发事件处置等场景中，提供了高效、稳定、可靠的全方位技术保障，显著提升了指挥决策的精准性与时效性。

**4.物联网感知平台已接入 7 个部门和地区 14 个物联网平台 20000 余台感知设备，**累计汇聚 27 类、13 亿条感知数据，为省自然资源厅提供空气质量、水质量数据支撑及共享服务。

**5.综合平台：**基座以综合平台低代码能力为核心，依托区块链可信监管能力、知识服务 AI 能力，联合构建的社区报表通系统。社区报表通系统设计上秉承“开放引领，彰显特色，支撑全局”原则，在推广上坚持先试点，边试用边完善，做深做透、做出代表性应用，建立减负长效机制，系统设计从共性需求中提炼共性能力，支撑系统不断迭代，持续为基层减负提质增效。

**6.知识服务方面，**一是省级政务知识资源库已完成 36536 条政务知识的维护汇聚，形成 20604 条问答知识，并在省综合窗口、省智能客服系统投入使用，累计支撑问答查询 10 万余次。

**7.在政务服务方面，**项目通过电子证照系统实现了 3179 类证照的管理与 46 万次用证行为追溯，提升了核验证照的便捷性与规范性。区块链平台则为 12345 工单、电子证照等关键应用提供了可信存证与追溯能力，有效保障了数据真实性与安全性。

应用支撑系统能力的全面优化充分体现了“统一规划、统一标准、集约建设、统一管理”的集约化优势。据初步统计，通过避免重复建设和分散投入，节约财政资金约 2.3 亿元。更为重要的是，通过标准化的服务接口和组件化的能力供给，全省新建政务系统的开发周期平均缩短 40%，系统运维成本降低 35%，形成了可持续的数字政府建设发展模式。

#### （四）坚持安全可控、筑牢底线

安全中心始终以“监测全局化、运营一体化、成效可视化、人才实战化、保障体系化”为核心目标，聚焦资产、漏洞、监测、响应四

大关键环节，构建了覆盖全省、响应迅速、处置有效的实战化安全运营体系，为我省电子政务外网提供了全方位、多层次的安全保障。

项目组建一支涵盖运营管理、安全服务与安全监测等职能的 16 人实战型团队，通过 7×24 小时常态化值守、重大活动专项保障及常态化攻防演练，系统构建了人员在威胁研判、应急响应、协同处置等方面的实战能力。团队在跨部门协作、流程优化与资源调度中持续沉淀标准化作业经验，形成高效协同、闭环管理的安全运营机制。

安全保障体系的建设实现了“一张网感知、一平台调度、一站式服务”。已实现对省直委办厅局、关键应用系统的资产统一纳管与安全事件集中监控。过去被海量无效告警淹没的局面得以改变，通过平台告警降噪与人工研判，安全事件协同处置流程从过去的跨部门协调需数天，缩短至“3 分钟发现、7 分钟初步处置、20 分钟研判、1 日内闭环”的标准化流程。在资源利用上，避免了重复建设，据估算，集约化模式可为单位节省超过 30% 的长期安全投入。

在社会效益层面，筑牢了全省政务数据和关键信息基础设施的安全底座，增强了公众对政务服务的信任度增强。经济层面，项目成功打造了“辽宁样板”，吸引了产业生态聚集，为本地网络安全产业提供了宝贵的实战场景与人才孵化基地，其“运营服务”模式也为项目本身的可持续性与未来向地市推广奠定了商业基础。



### 案例 3：山东省坚持“三融五跨”，构建统筹集约、高效协同、整体智治、数据赋能的数字政府运行工作体系

报送单位：山东省大数据局

#### 一、基本情况概述

习近平总书记要求山东在进一步全面深化改革上当好排头兵。前期，山东省数字政府建设迈入了攻坚期和深水区，数字政府整体性不强、系统建设集约性不高、条块应用协同性不足等问题，已成为制约全国各级数字政府高质量发展的重要因素，必须要以改革的思维和举措破局前行。

山东省加快推进数字政府建设一体化综合改革，构建统筹集约、高效协同、整体智治、数据赋能的“1751”数字政府运行工作体系。数字政府建设一体化综合改革核心在于“统筹集约、高效协同、整体智治”。一是推动平台建设一体化。坚持需求导向，强化“省市主建、县镇主用”，搭建自下而上的需求反馈渠道，打造自上而下的系统统建模式，提高平台建设集约化水平。二是推动条块融合一体化。依托多跨业务中台，推动业务事项标准化、规范化办理，做到“多口进、扎口办、一口出”，形成横向协同共享、纵向贯通联动的整体治理服务格局。三是推动业务技术一体化。强化协同联动，推动业务和技术深度融合，以数据流打通业务流，一体推进业务数据化和数据业务化，实现数据互联互通、业务高效协同。

#### 二、拟解决问题及实施方案

（一）针对“数字政府整体性不强”的问题。深化管理统筹，一

体化推进数字政府整体建设。一是**健全统管机制**。聚焦数字政府建设重点任务，先后出台《山东省数字政府建设实施方案》《山东省数字政府建设一体化综合改革方案》等政策文件及配套制度，将数字政府建设作为“一把手”工程，同时纳入各市和省直机关高质量发展综合绩效考核内容，纳入省委、省政府重点督查事项，在党政机关推行首席数据代表（官）制度，统筹推进工作落实。二是**深化项目统管**。完善管理制度关。深刻把握政务信息化发展趋势，修订《山东省政务信息化项目管理办法》，出台《山东省省级政务信息化项目管理实施细则（试行）》等系列执行标准，进一步健全项目全生命周期管理机制，构建省市县三级协同管理模式。严把事前审查关。健全“业务、资金、技术”联合审查机制，统筹管理全省政务信息化，明确统建能力清单、负面管理清单，对新建项目的必要性、可行性、资金预算等进行严格审核。做实事中监督关。加强项目过程管控，制定项目建设质量评价指标，实行关键进度报备制度，开展“随建随录、随变随更”的系统动态管理，推动省直部门及时整改项目问题，确保项目按期推进。紧盯事后问效关。开展项目绩效后评价，进行专项检查，推动各级各部门规范管理政务信息化项目，提高资金使用效益。三是**深化标准统一**。推进系统标准化。谋划设计政务信息化语言体系、系统编码规则等系列数字政府标准体系，对在建、在用信息系统，深入开展规范化梳理，实现统一命名、统一赋码。推进技术标准化。推动出台《政务数据共享条例》《大数据发展促进条例》等法规规章，制定《政务云平台管理暂行办法》等规章制度。

**（二）针对“全省系统建设集约性不高”的问题。**坚持平台支撑、模式变革同向发力，以省市主建、县镇主用为原则，加快推动全省政务信息化系统统筹集约建设。

**一方面，夯实一体平台支撑。**提升共性基础支撑能力。梳理已有标准化能力，持续丰富视频监控、地理信息、数字孪生等共性支撑能力，形成标准化能力组件库，推动应用、组件、数据等数字资源一体化集约复用，实现共建、共享、共用。提升数据资源支撑能力。建成省一体化大数据平台，形成“1+16+N”的全省一体化大数据平台体系，加快推进各级党政机关核心职责业务数字化，目前，省一体化大数据平台汇聚数据 2200 亿余条。全面提升数据资源目录质量，梳理制定数据治理规则，全面开展数据治理，纳入省一体化大数据平台的数据质量整体质检合格率超过 99%。提升人工智能支撑能力。按照“省级统筹供给、各级分类探索”的模式，加强对于算力、模型、数据、应用、安全的统筹，打造“闭源+开源”一体化大模型服务生态，整体提供人工智能通用服务能力。

**另一方面，探索系统统建模式。**开展系统整合。结合项目全口径备案管理，持续优化共性能力供给，统筹资源配置，有序推动省直部门开展信息系统整合，最大限度提高系统使用效率。探索统建模式。坚持“省市联动、业数协同”，推动省直各部门加强条线统筹，实现业务与数字技术同谋划、同部署、同推进。坚持“省市主建、县镇主用”，共性平台省级能统尽统，特色应用市级细化建设，县镇加强应用推广。

（三）针对“条块应用协同性不足”的问题。夯实平台支撑。坚持应用牵引，建设“多跨业务中台”，推动各类业务事项“上中台”，把分散在各级各部门的业务事项连接起来，做到业务统一配置、统一分发、统一流转、协同办理，实现条块分割向整体协同转变。提升业务标准化水平。加强“职责、事项、系统、数据”四项清单关联管理，以业务职责清单为依据，逐一对应业务事项、系统建设、数据清单，推动业务数字化建设强弱项、补短板。打造多跨综合应用。在政务服务领域、涉企服务、行政执法、政务运行、生态环境等领域，深化共性平台支撑，对外依托“爱山东”平台提升政务服务效能，对内依托“山东通”平台提升机关运行效率，中间依托一体化数智平台，打造了一批数字化智能化应用场景，提升政府数智化履职能力。

### 三、整体成效

（一）围绕公共服务，强化“一网通办”应用。一是深化“一链办”。聚焦“高效办成一件事”，健全以“爱山东”为统一出入口的公共服务应用体系，迭代升级“爱山东”政务服务平台，“个人创业”“教育入学”等 36 个一件事上线运行。打造“鲁惠通”政策兑现服务平台，推动惠企、人才政策“直达快享”“免申即享”。二是深化“掌上办”。迭代升级“爱山东”移动端，升级城市频道、智能检索、智能客服等 30 余项功能，“爱山东”APP 荣获 2025 年中国政务服务“掌办指数” A+ 等级，“掌上好办”综合体验等级“首屈一指”奖。三是深化“无证办”。率先在全国开展“无证明之省”建设，凡是通过电子证照、数据共享可以获取的信息，不再要求企业和群众提供实



体材料。推出全省统一的“鲁通码”，将身份证、社保卡等电子证照关联“鲁通码”。目前，5 万个社会化场景实现“一码通行”。

**（二）围绕社会治理，强化“一网统管”应用。**聚焦社会治理难点，以数据创新应用驱动治理理念、治理手段、治理模式变革，促进治理体系精准高效、智慧协同。一是**推进风险防范数字化**。搭建省安全生产风险管控云平台等各类系统，构建危化、非煤矿山、冶金等重点行业隐患大数据分析模型，强化对重大危险源的隐患风险实时监测预警。同时，大力推动自然资源、生态治理、交通运输、金融监管等领域数字化应用，提高监测预警和风险防范能力。二是**推进监管执法数字化**。加快“鲁执法”平台建设，打造涉企行政执法“一张网”，全省所有执法主体年度检查计划全部纳入备案管理，入企检查次数压减 30% 以上。围绕空天地一体化监测，建成自然资源执法等应用场景，基本实现“山水林田湖草沙”业务全覆盖等等。三是**推进基层治理数字化**。持续推进“天网工程”“雪亮工程”等建设，建成了较为完善的数字化社会治安防控体系。加强数字赋能基层治理，搭建全省统一的“一表通”系统，助力解决基层重复填表报数问题，赋能基层减负增效。比如，烟台市依托镇街综合数据平台，率先全域取消基层常态化数据报表，基层填报表格量减少 62%、填报数据量减少 70%。

**（三）围绕政务运行，强化“一网协同”应用。**深入推进数字机关建设，加快形成各级党政职能部门核心业务全覆盖、横向纵向全贯通的全方位数字化工作体系，打造协同高效之省。一是**推动机关运转平台化**。建设了“山东通”协同办公平台，打造全省统一的机关办公

总平台，推动机关办公“网上办、掌上办”。二是推动机关业务数字化。全面推广通用 OA 办公系统，实现省市县乡四级公文跨层级、跨部门、跨区域互联互通。围绕机关党建、组织人事、财务管理、机关事务、档案管理等共性业务，加快信息系统建设和数字化应用。三是推动机关业务协同化。推进机关内部“一件事”集成改革，聚焦组织人事、财务管理、机关事务、档案管理等高频“一件事”，推动数字化、智能化协同改造，先后打造了公务员和事业单位人员职业生涯全周期“一件事”等一链协同应用。

## 案例 4：聚力集约转型 赋能兵团建设

报送单位：新疆生产建设兵团数据局

### 一、案例背景

党中央、国务院高度重视数字政府建设，出台《数字中国建设整体布局规划》等政策文件，提出按照“2522”整体框架推进数字中国建设。新疆生产建设兵团对标国家战略部署，将数字政府集约化建设作为落实数字中国建设要求的核心举措。新疆生产建设兵团是党中央治国安邦战略部署和强化边疆治理的重要组成部分，肩负屯垦戍边、稳疆兴疆重大历史使命，实行的党政军企合一特殊管理体制，赋予兵团统筹协调、集中力量办大事的天然优势，为数字政府集约化建设打破层级壁垒、部门界限提供坚实制度保障。在数字化转型进程中，兵团充分发挥体制优势，整合各师市、各部门政务资源，为跨部门、跨层级、跨系统协同推进数字政府建设奠定坚实基础。

### 二、拟解决的问题及实施方案

#### （一）拟解决的核心问题

一是顶层设计不统一。缺乏数字政府建设总体规划，各师市、各部门建设方向分散，难以形成工作合力，制约数字政府建设整体推进。二是系统建设较分散。各师市、各部门基于自身业务需求，独立搭建业务系统，缺乏建设规范，形成“信息孤岛”和“数字烟囱”。三是共性能力未贯通。缺乏兵团电子证照、电子印章、统一身份认证等共性能力支撑体系赋能机制，未能有效下沉复用。四是数据共享有壁垒。

兵团各部门、各师市之间数据共享意识不足，数据标准不统一，数据流转不畅，数据价值难以有效释放。

## （二）集约化建设实施方案

兵团立足体制优势，坚持问题导向，制定针对性实施方案，推动数字政府集约化建设走深走实。

**一是强化顶层统筹，健全管理机制。**发挥兵团党政军企合一体制优势，统筹推进数字政府建设各项工作，形成“一把手”亲自抓，分管领导具体抓，各部门协同抓的工作格局。制定印发《兵团数字政府建设总体规划（2024-2030 年）》《兵团数字政府建设专项行动计划（2024-2026 年）》，对接国家数字中国建设“2522”整体框架，明确数字政府集约化建设总体目标、重点任务、实施路径和保障措施。制定印发《兵团政务信息化项目建设管理办法》，统一兵团政务信息化项目审批流程，规范项目立项、评审、建设、验收、运维全生命周期管理，形成“标准统一、上下联动”的政务信息化项目审批管理体系。制定印发《兵团政务云管理办法》，推进部门业务系统统一上云，形成规模效应，压减运维成本，提升政务云管理规范化水平。

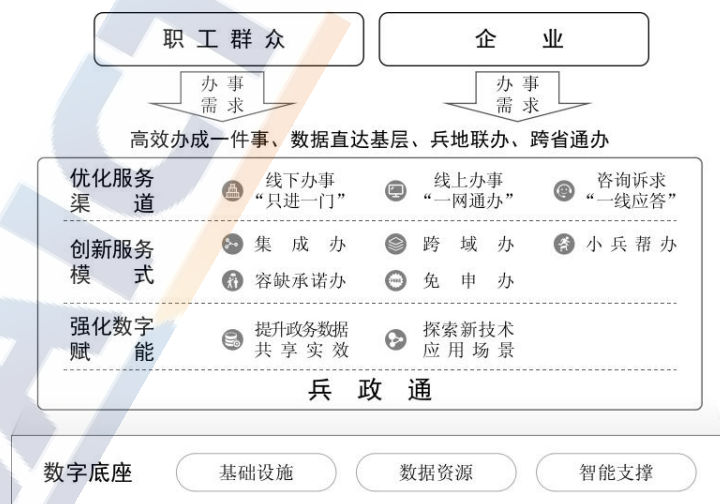
**二是推进整合归并，提升集约质效。**梳理规整兵团政务信息系统建设情况，摸清信息系统底数，建立统一、动态、可追溯的政务信息系统台账，针对功能重叠、业务相近的政务信息系统，有序推进整合归并。针对兵团、师市共享协同的政务信息系统，按照“兵团统一建设、师市集中使用”原则，兵团统筹规划建设，师市复用统建成果，



从源头杜绝重复建设。聚焦群众办事“一网通办”，规范服务入口，集中服务企业和群众的各类业务，让数据“多跑路”，群众“少跑腿”。

三是夯实底座支撑，赋能共性能力。打造兵团政务“一朵云”，严把项目审批关，依托政务云实现计算、存储、网络资源集约利用。推进电子证照、电子印章、统一身份认证等共性能力标准化建设，建立共性能力赋能机制，推动标准化能力向各级各类系统下沉赋能，降低系统建设成本，推动实现共性能力“一次建设，全域复用”。

四是打破数据壁垒，构建共享体系。依托政务数据共享平台，汇聚共享兵团政务数据，主动对接中央垂管系统和兵团各级政务信息系统，打通数据共享“大动脉”，构建“上联国家、下接师市、横通部门”的数据共享体系。编制兵团政务信息资源目录数据共享责任清单，涵盖人口信息、空间地理、社保医保等核心数据，明确数据共享范围、方式和责任主体。强化数据安全治理，研究制定数据分类分级管理办法，健全数据安全保障体系，确保数据共享使用安全可控。



来源：案例申报单位

图 政务服务“一网通办”

### 三、整体成效

一是统筹管理效能全面提升，制度体系日趋完善。印发《兵团政务信息化项目建设管理办法》，各师市迅速跟进，结合自身实际，出台配套管理办法，实现兵团、师市管理一盘棋。优化“一事一议”项目审批模式，实行项目清单化管理，实现兵团政务信息化底数“一张表”、项目“一个库”、资金“一本账”。按照《兵团数字政府建设总体规划（2024-2030 年）》《兵团数字政府建设专项行动计划》，有序推进项目建设，29 个规划内项目被纳入《2025 年度兵团政务信息化建设项目清单》，涉及人社局、民政局等 15 家单位，项目建设计划性、规范性显著增强。

二是系统整合归并成效显著，集约水平大幅提高。2025 年新建项目中，26 个跨层级项目由兵团统筹规划建设，师市复用统建成果，统建率达 86.67%。兵团房产综合管理 APP、兵团国有土地使用权确权登记管理 APP 等 32 个 APP 整合至兵政通 APP，统一提供服务。兵团信访信息系统、兵团电子招商平台系统等 50 个政务信息系统与兵团一体化政务服务平台对接，提升政务服务整体效能。为推动政务信息化项目集约管理，增强同类项目规模效应，压减运维成本，将 211 个在运行的政务信息系统整合归并，涉及项目数量由 164 个压缩至 126 个，项目整合率达 23.17%。

三是共性能力复用范围扩大，建设成本有效降低。2025 年的建设项目中，26 个项目依托兵团政务云、电子政务外网建设，实现计算

资源集约共享，复用兵团现有电子证照、电子印章、统一身份认证等共性能力，避免重复建设。

**四是数据共享体系基本成型，数据价值加速释放。**分批次印发《兵团政务信息资源目录数据共享责任清单》，加强对相关部门数据资源目录编制与资源挂接工作，汇聚 1415 条政务数据目录，完成 9930 万条数据落库，为各部门间政务数据共享提供有力支撑。制定印发《兵团公共数据管理办法（试行）》，研究起草《兵团公共数据分类分级指南（试行）》《兵团公共数据资源登记实施细则》《兵团公共数据授权运营实施细则（试行）》，探索构建数据要素市场评价与收益分配机制。落实《兵团贯彻落实〈关于保护涉及新疆发展重要数据的工作措施〉的工作方案》，组建数据安全专业支撑队伍，筑牢数字发展安全屏障。

## 案例 5：全市政务无人驾驶航空器综合管理平台

报送单位：扬州大数据集团有限公司

### 一、案例背景

在国家大力推进数字政府建设和低空经济战略的宏观背景下，扬州市积极响应国家政策导向，将政务无人机作为推动政府数字化转型和城市治理现代化的重要切入点。2024 年，扬州市政府出台《扬州市政务无人驾驶航空器使用管理细则（试行）》，在全省率先从政策层面规范政务无人机管理工作，为后续集约化建设奠定了制度基础。当前数字政府建设进入深水区，传统的分散式建设模式已难以适应新时代对高效协同、资源集约的要求，急需探索新的建设路径和运营模式。

### 二、拟解决问题及实施方案

#### （一）拟解决问题

当前政务无人机在城市治理应用中存在亟待破解的六大核心难题，这些问题的解决将直接决定城市治理现代化水平的提升程度：

##### （1）设备资源配置低效问题

各部门独立采购、分散运维的无人机设备，形成了“各自为政”的资源配置格局。这种模式下，重复投入现象突出，整体设备利用率普遍低于 30%，造成了显著的财政资源浪费。同时，现有设备多为便携式机型，在续航能力、载荷性能等方面存在局限，难以满足复杂场景下长时间、大范围的连续作业需求。

##### （2）数据共享与价值挖掘不足问题

各部门的无人机飞行数据尚未建立统一的共享机制，形成“数据



孤岛”。跨部门数据调用需经历复杂的线下协调流程，效率低下。更重要的是，动态视频数据与固定监控系统在技术标准、算法模型等方面存在差异，缺乏有效融合。加之专项场景视频样本库建设滞后，数据价值未能得到充分挖掘和利用，难以支撑跨部门的协同决策。

### （3）管理流程分散与协同不畅问题

飞行任务的审批涉及多个部门，仍沿用传统的纸质材料流转模式，流程繁琐且耗时较长，尤其在紧急任务场景下，协调滞后易导致处置良机错失。此外，各单位设备型号、操控人员资质等信息缺乏统一登记和共享机制，部门间信息壁垒明显，严重制约了协同响应效率。

### （4）传统巡查模式效能低下问题

依赖人工的地面巡查方式存在效率低、视野局限、成本高等固有缺陷，且难以构建完整的“问题发现—任务派发—处置反馈—整改核验”工作闭环。这使得大量城市治理问题无法得到及时跟踪与有效解决，治理效能难以提升。

### （5）低空安全管控体系薄弱问题

对低空飞行活动的实时态势感知能力不足，难以有效监控和预警空域冲突、违规飞行等风险，任务中断情况时有发生。同时，无人机采集的视频数据在传输、存储过程中存在被截获或篡改的安全隐患，影像中包含的敏感信息也缺乏统一的安全防护标准与机制。

### （6）业务应用场景覆盖不全问题

政务无人机的应用尚未系统性地覆盖公安、消防、生态环境、城市管理、住建等关键部门的日常巡查、专项监测与应急响应需求，存

在明显的应用空白，限制了其在城市治理中发挥更大作用。

## （二）实施方案

本案例采取系统化推进策略，基于“需求牵引、资源整合、平台支撑、长效运营”的实施路径，构建了完善的政务无人机集约化应用体系。

### （1）第一阶段：需求调研与资源整合

项目启动后，立即组织跨部门需求研讨会，采用“需求牵引+场景驱动”模式，全面梳理公安、消防、生态环境等 6 个核心部门的业务痛点与应用诉求。在摸清全市政务无人机设备资源现状的基础上，创新采用“网格化部署+动态补盲”策略，通过对 1 架环保无人机、14 个方舱、284 台便携设备进行统一整合，并新增 2 架应急直升机、60 个方舱进行科学补盲，最终构建了“1+2+74+284”的无人机集群布局。按照单个方舱覆盖半径 3-5 公里的技术标准，实现了对扬州市主要区域的全覆盖。

### （2）第二阶段：管理平台研发与体系建设

自主研发政务无人驾驶航空器综合管理平台，打通与市级低空飞行服务平台的业务流，建立了军民地协同的空域管理机制。平台实现了三大核心功能：一是智能化任务管理，通过对接多部门业务系统，构建了从工单派发到整改核验的全流程闭环；二是精细化资源管理，建立了设备全生命周期管理和操控员资质管理体系；三是智能化分析决策，集成了 AI 算法、飞控技术和多源数据融合能力，显著提升了复杂场景下的问题发现与处置效率。平台同时部署了完善的安全防护

架构，确保系统运行安全可靠。

### （3）第三阶段：长效运营与服务体系构建

基于前端设备集群与管理平台，建立“平台+服务”一体化运营模式。为各部门提供包含日常巡查、专项监测、应急响应在内的标准化飞行服务，同时配套 AI 智能分析能力，将原始飞行数据转化为结构化治理信息。通过建立常态化运营机制、标准化服务流程和专业化的运营团队，形成了可持续、可拓展的政务无人机服务生态，真正实现了从设备部署到价值创造的全链条服务闭环。

## 三、整体成效

本案例通过集约化建设实现了全方位成效提升。在资源整合方面，形成“1+2+74+284”无人机集群体系，设备利用率从不足 30%提升至 85%以上，节约财政资金超 2000 万元。行政效能层面，累计完成政务飞行 1.9 万架次，单次任务平均耗时减少 60 分钟，释放 2000 个工作日人力资源，跨部门协同效率提升 3 倍。治理能力方面，构建 7 大类 30 余个应用场景，问题发现效率提升 75%，累计处理工单 1964 条，整改率达 95%，实现“发现-派发-处置-核验”全流程闭环。社会效益显著，参与应急响应 30 余次，处置警情火情 600 余起，水域生态巡查发现环境问题 132 处，推动城市治理从“人防人治”向“技防智治”转变。该项目成功打造了政务无人机集约化建设的“扬州样板”，为数字政府建设提供了可量化的实践成果。

## 案例 6：兵团第八师石河子智慧城市运行管理中心：集约化模式打造城市“智慧大脑”

报送单位：第八师石河子市政务服务和大数据局

### 一、案例背景

在国家“数字中国”战略纵深推进、“东数西算”工程深化区域协同发展的宏观背景下，八师石河子市依托国家信息惠民、智慧城市、“互联网+政务服务”试点城市优势，深入贯彻《“十四五”数字经济发展规划》《关于加强数字政府建设的指导意见》《关于健全“高效办成一件事”重点事项常态化推进机制的意见》等国家级政策部署，锚定“数字兵团”建设目标，以“适度超前、实战实用、共建共享、安全经济”为核心导向，由师市政务服务和大数据局牵头统筹，全面推进数字政府集约化建设。

### 二、拟解决问题及实施方案

#### （一）拟解决的核心问题

- 1.资源分散低效问题。各部门独立建设机房、服务器等基础设施，重复投资现象突出，服务器资源利用率不足 30%，财政资金浪费严重。
- 2.数据壁垒森严问题。跨部门数据采集标准不一、共享渠道不畅，“数据烟囱”“信息孤岛”问题突出，难以支撑协同治理与精准服务。
- 3.服务供给割裂问题。政务服务线上线下渠道不贯通，跨层级、跨部门业务协同流程繁琐，企业群众办事“多头跑、反复跑”问题未根本解决。



4.管理运维粗放问题。缺乏统一的运维管理体系，信息化建设质量参差不齐，安全保障能力薄弱，系统故障响应滞后。

## （二）体制机制创新突破

1.建立统筹协同机制。成立政务服务和大数据局作为核心统筹单位，明确其在规划编制、资源整合、标准制定、运维管理等方面的统一职责，打破部门条块分割。

2.完善制度标准体系。出台《电子政务云管理办法》《城市数据资源池管理办法》等 10 余项配套制度，规范数据共享、应用上云、安全运维等全流程管理，形成“有章可循、有据可依”的制度保障。

3.构建考核激励机制。将数据共享率、业务协同成效等指标纳入部门年度绩效考核，建立“正向激励+反向约束”机制，引导部门主动参与集约化建设。

## （三）科学实施方法与技术路径

1.实施方法。一是统筹规划、分步实施，按“基础设施先行—应用迁移整合—创新场景拓展”步骤推进，确保建设实效；二是需求导向、实战实用，聚焦企业群众高频需求和基层治理共性痛点，优先建设核心应用；三是共建共享、多方参与，联合第三方专业机构提供技术支撑，鼓励部门参与应用创新，形成建设合力。

2.技术路径。一是基础设施集约化，采用云计算、虚拟化技术构建统一云计算底座，实现计算、存储、网络资源池化调度；二是数据资源集约化，建立“一次采集、多方共享”的数据治理机制，汇聚 5 个基础信息库、27 个专题信息库，整合数据 1700 余万条；三是应用

系统集约化，依托统一身份认证平台、数据资源池、空间地理信息平台三大底层支撑平台，实现各部门应用系统数据共享与便捷调用，有效避免重复建设问题，提升了师市政务信息化资源的统筹利用效率；四是安全保障集约化，按等保三级标准构建覆盖网络、数据、应用的全方位安全防护体系，配备异地灾备设施，保障数据安全与系统稳定。

#### （四）集约化建设操作方案

1.基础设施整合。将 27 个部门 80 套应用系统全部迁移至统一云计算底座，关闭部门独立机房 12 个，通过资源池化调度使服务器资源利用率提升至 70%以上。

2.数据资源融通。建设统一数据资源池和视频网联平台，对接公安“雪亮工程”2.7 万余路视频资源，数据资源池汇聚了师市部门 1700 余万条数据，制定 15 项数据共享标准和接口规范，打通各部门之间的数据壁垒，实现各部门之间“数据类”和“视频类”共享调用。

3.服务渠道融合。打造“线上一网通办+线下一窗受理”服务体系，实现 1118 项政务服务事项“只进一扇门”，推动线上线下服务标准统一、流程衔接。

4.运维管理一体化。建立统一运维管理平台，实现对网络、服务器、应用系统的实时监控与智能预警，提升运维响应效率，降低运维成本。

### 三、整体成效

#### （一）核心问题解决成效显著

1.资源利用效率大幅提升。通过基础设施集约化整合，减少重复投资约 50%，累计节约财政资金超亿元；服务器资源利用率从不足 30% 提升至 75%，资源配置效能显著优化。

2.数据壁垒有效打破。建成统一数据资源池和空间地理信息平台，跨部门数据调用响应时间从数天缩短至分钟级，数据要素价值初步释放。

3.服务流程持续优化。政务服务事项网上可办率达 100%， “最多跑一次” 事项占比 95% 以上，企业开办时间压缩至 1 个工作日内，工程建设项目审批流程压缩 40%，办事效率显著提升。

4.管理运维规范高效。建立统一运维体系，系统故障平均修复时间从 4 小时缩短至 1 小时，信息安全事件发生率下降 80%，运维成本降低 50%。

#### （二）政府治理效能全面提升

1.决策科学化水平提升。建成城市体征大数据辅助分析系统，整合 300 余项核心数据指标，实现城市运行 “一屏统览”，为领导决策提供精准数据支撑。

2.治理精准化能力增强。网格化综合管理平台录入 78.13 万人口、41 万房屋核心数据，整合多渠道诉求实现案事件闭环处置，处置效率提升 60%。

3.协同高效化程度提高。OA 协同办公系统覆盖师团连三级 6500 余名用户，实现非涉密文件无纸化办公，公文流转时间从平均 3 天缩短至 4 小时。

### （三）政务服务体验持续优化

1.线上服务便捷化。“石时办”APP 整合 36 项高频便民服务，实现社保查询、公积金办理等事项“随时办、掌上办”，累计注册用户超 15 万人。

2.线下服务集约化。市民中心进驻 75 个部门、400 余名工作人员，设置 239 个办事窗口，实现“一窗受理、集成服务”，日均接待群众 4000 余人次。

3.评价反馈闭环化。“好差评”系统全覆盖 864 个办事窗口，实时好评率达 99%以上，差评整改闭环率 100%，形成“服务—评价—改进”的良性循环。

### （四）社会经济效益凸显

1.社会效益。政务服务投诉量下降 55%，群众满意度达 98%；通过智慧平台推动优质教育、医疗资源向团场、社区延伸，城乡公共服务差距持续缩小，促进公共服务均衡化发展。

2.经济效益。年节约信息化建设与运维资金超 5000 万元；培育大数据、人工智能等新兴产业，吸引 12 家相关企业入驻，带动就业岗位超 500 个，为区域数字经济发展注入新动能。



## 案例 7：万源市“平台+窗口+一件事”三维改革实践

报送单位：万源市行政审批局

### 一、案例背景

近年来，在数字政府建设的浪潮中，县级政府普遍面临着一个严峻挑战：有限的财政资金与技术力量，与日益增长的数字化转型需求之间形成突出矛盾，如何避免陷入“重复建设、投入巨大、效果不彰”的困境，持续提升治理能力、优化公共服务已成当务之急。为此，万源市结合本地实际，摒弃“大而全”的自建思路，创新走“零新建”道路，积极探索符合县域实际的集约化建设路径，着眼于资源整合、流程再造和制度创新，将数字政府集约化建设的重心从“硬件”投入转向“软性”集成，依托省级统建的一体化政务服务平台，通过深入推进全域综合窗口改革，打造“一站式”的物理服务枢纽；并以“一件事”改革为引擎，强力推动跨部门、跨层级的业务流程重塑。

2025 年，在“零新建”的前提下，万源市实现了政务服务能力的显著提升，网上办理深度、办事效率、群众满意度等多项关键指标均创下新高，成功将数字政府集约化建设的宏观要求，转化为在县域层面可感知、可衡量、可复制的生动实践与典型经验。

### 二、拟解决问题及实施方案

（一）拟解决问题。万源市数字政府建设主要面临三大突出矛盾：一是系统壁垒与数据孤岛问题。各部门业务系统独立，数据无法共享，导致群众和企业办事需要重复提交材料，基层工作人员在不同系统间重复录入信息，行政成本高，整体效能低下。二是重复建设与财政风

险问题。县级单位自建平台存在技术、资金和人才等方面的短板，极易导致“建不好、用不起、留不住”的困境，可能造成巨大的财政资金浪费。三是服务割裂与体验不佳问题。以部门为中心的“单事项”审批模式，导致群众企业“多头跑、来回跑”，“一件事”被人为拆解，办事流程复杂繁琐，体验感差。

**（二）实施方案。**针对现状问题，万源市结合县域实际以“三维集约”为核心，认真制定解决方案，全力推动数字政府集约化建设。

**一是推进平台系统集约化，筑牢“零新建”的数字基座。**明确将四川省一体化政务服务平台作为线上政务服务的唯一入口和总枢纽，统一使用其提供的用户认证、事项管理、流程引擎等共性能力，并杜绝新建任何形式的政务服务系统。在四川省一体化政务服务平台认领并发布政务服务事项，确保所有依申请类事项全部能通过该平台规范办理，实现“一次认证、一网通办”。

**二是推进政务大厅集约化，打造“一站式”的物理枢纽。**印发实施《万源市政务服务综合窗口改革攻坚行动方案》，对市、乡、村三级政务服务场所进行物理空间和业务流程的重构。全面取消部门单独设窗，科学设置“无差别综合窗口”、“分领域综合窗口”以及“办不成事”反映窗口、跨区域通办窗口等“特色服务窗口”，实现由“一事跑多窗”向“一窗办多事”的彻底转变。同时，将服务延伸至基层，优化升级乡镇便民服务中心及分中心，实现“小事不出村、大事不出镇”。

**三是推进业务办理“一件事”集约化，激活“化学融合”的流程**

**引擎。**以企业和群众眼中的“一件事”为标准，对跨部门、跨层级的审批服务流程进行系统性重构。一方面，全面落实国家部署的“高效办成一件事”重点任务；另一方面，结合本地实际，自主推出“黑鸡产销一件事”和“天麻产销一件事”等特色主题，将涉及多个部门的数十个单项许可整合为“一表申请、一次办成”的服务套餐，为企业提供从开办到运营的“全链条”服务。

**四是夯实管理制度与共性能力集约化，强化“高效协同”的运作保障。**通过印发任务分工表、建立“一事一专班”联动机制、签订《综合窗口授权委托书》等方式，明确跨部门协同职责。同时，深度应用省级平台共性能力，归集电子证照，推动“免证办”，梳理并公开惠企政策清单，确保政策红利精准直达，最大化释放数据复用与制度创新的价值。

### 三、整体成效

**（一）服务效能实现“倍数提升”。**在审批速度上，企业开办实现“1 小时”极速办结；工程建设领域审批事项平均用时压缩至 2 个工作日，较法定时间提速 86%；工程建设项目全流程审批时间从 183 个工作日压减至 87 个工作日。在“一件事”改革实效上，“开办餐饮店一件事”申请材料精简 17 项，办理环节减少 15 个，办理时限压减 72.91%，各类“一件事”办理环节、流程、时限平均压减 40%以上。在线上服务能力上，政务服务事项全程网办率达到 97.14%，即办件占比 49.59%，“最多跑一次”占比 100%，数字赋能效果显著。

**（二）资源效益实现“极致优化”。**在财政节约方面，“零新建”

模式有效避免了可能高达数百万元的系统开发与长期运维费用，使有限财力能够精准投向服务优化与人员激励。在行政成本方面，综合窗口改革实现了人员与场地的集约化使用；热线办理通过机制创新，在年受理量达 2 万余件的情况下，保持了 100% 的高办结率，行政效率空前提升。在社会成本方面，通过“免费邮寄”、“免费印章刻制”（累计赠送 2078 套）、“零材料办理”（153 项事项）等措施，年均为企业群众节省大量办事成本。

（三）发展动能实现“有效激活”。市场主体活力显著迸发，2025 年，全市新登记市场主体 5261 户（企业 1648 户，个体工商户 3613 户），市场主体存量达到 33174 户。集约化、高效化的政务服务已成为营商环境的核心竞争力。同时，特色产业获得精准赋能，“黑鸡、天麻产销一件事”等创新实践，为本地特色农业产业指明了“全链条集成服务”的改革方向，为乡村振兴注入了政务新动能。

（四）治理能力实现“全面升华”。群众满意度达到历史峰值，政务服务“好差评”系统收到主动评价 96835 余条，满意率持续保持 100%。12345 政务服务便民热线群众满意率从 2020 年的 83.3% 攀升至 2025 年的 99.9%，实现了历史性跨越。政府公信力持续增强，通过延时服务、上门服务（累计 980 余次）等一系列人性化举措，展现了服务型政府的良好形象，赢得了社会各界的广泛赞誉。



## 案例 8：构建政务云“一云统管”协同体系 推进数字政府高质量发展

报送单位：河南省政务大数据中心

2022 年 6 月，国务院发布了《国务院关于加强数字政府建设的指导意见》（国发〔2022〕14 号），要求“依托全国一体化政务大数据体系，统筹整合现有政务云资源，构建全国一体化政务云平台体系，实现政务云资源统筹建设、互联互通、集约共享。国务院各部门政务云纳入全国一体化政务云平台体系统筹管理。各地区按照省级统筹原则开展政务云建设，集约提供政务云服务”。河南省积极落实党中央、国务院的工作部署，通过推进数字政府“一朵云”建设，探索建立政务云资源统一调度机制，加强一体化政务云平台资源管理和调度。

### 一、现状概述

（一）政策规范制定。2023 年 4 月，河南省制定发布了《河南省加强数字政府建设实施方案（2023—2025 年）》，提出“统筹整合现有政务云资源，省市两级合理布局，构建物理分散、逻辑集中、云边协同的全省一体化政务云体系，实现全省政务云统筹调度、统一纳管和按需扩展”。其中，《河南省数字政府“一朵云”建设方案》部分对“一朵云”建设内容进行了明确，指出“河南省数字政府‘一朵云’以‘一云统构’为基座、‘一云纳管’为中枢、‘一云聚数’为目标，配套完善管理机制、标准规范、建设运营、安全保障四大支撑，构建形成全省一体化政务云体系”。此外，河南省还出台系列配套文件，如《关于加强全省数字政府一体化统筹建设管理意见》、《河南省省

级政务信息化项目建设管理办法》、《河南省政务云整合工作方案》、《河南省信创政务云平台建设指南（试行）》、《河南省省级信创云服务目录（2023 版）》等等。这些文件明确了发展目标、实施路径，为全省政务云建设提供了有力支撑。

**（二）省市政务云基本情况。**一是省级政务云方面。目前省级政务云共有 5 个平台 12 个资源池，分别是政务公共云（3 个资源池）、移动政务专有云主中心（1 个资源池）、联通政务专有云备中心（2 个资源池）、黄河飞天云（2 个资源池）、信创政务云（4 个资源池），均通过政府购买服务方式采购服务。截至 2025 年 10 月，省级政务云共承载 83 个省级使用部门的 476 个政务信息系统，虚拟主机 15301 台，物理服务器 1241 台，CPU 总量 30.36 万核、内存总量 962.48TB、存储总量 59.33PB。二是市县政务云方面。市县两级共有 54 个云平台，其中市本级有 48 个、县级有 6 个；政府投资建设 9 个、企业投资政府购买服务 44 个、政府和企业联合建设（PPP 模式）1 个；ARM 架构 3 个、ARM/X86 混合架构 9 个、X86 架构 42 个。

## 二、存在问题

在“一云统管”开展之前，河南省政务云建设主要存在以下问题。一是申请入口不统一，河南省政务云每个地市、每个云平台都有自己的用户体系和申请入口，缺乏全省政务云统一的资源申请流程和标准，不利于全省的统一管理。二是资源整合不充分，各级政务云归属不同的主管单位，由各单位独立规划、分散建设，缺乏全局考虑，各单位云资源分配不均匀，整体利用率较低。三是跨云协同不统一，各级政

务云涉及平台多，由各单位独立管理，在面对突发业务需求时，无法有效利用外单位闲置资源，各云之间缺乏协同统一调度。**四是监测标准不全面**，各级政务云建设时间不一，承建云厂商众多、平台架构各异、技术标准规范繁杂，主管单位信息化水平参差不齐，缺乏统一监测标准。**五是考核管理不规范**，各云服务商和运维单位的服务标准、运维制度、支撑能力各不相同，部分业务无法满足政务云服务质量要求，同时使用单位没有设定合理的资源申请、使用、回收规范，资源利用率低，造成了资源浪费。

### 三、落实举措

为解决上述问题，河南省采取以下措施。**一是统一全省平台管控**。按照统一规范、安全可靠、高效运转、多云共治的理念，制定《河南省政务“一朵云”综合管理平台技术规范》和《河南省政务“一朵云”综合管理平台接口规范》，采用接口和库表两种方式打通全省各级政务云资源池，实现省域政务云全量整合。

**二是统一服务目录管理**。根据全省政务云平台纳管及省本级、各地市政务云服务现状，修订完善省政务云服务指导目录，推进省财政厅印发《关于省级政务云服务费支出预算标准的规定》，规范政务云服务能力输出，统一规范服务内容、服务标准、上限价格，服务目录及预算结算包括非信创政务云服务和信创政务云服务两类，除基础云服务外，新增 AI 加速卡、安全、密码等类别，满足使用单位业务需求，同时推动各级政务云平台按照统一目录提供服务，并逐步拓展政务云服务目录高阶服务范围。

**三是统筹政务云资源调配。**依托河南省“一朵云”综合管理平台，规范云资源申请、审核、使用等流程，完善政务云资源管理制度，同时梳理全省政务云资源储备情况，建立云资源动态管理清单，提供跨地域、跨层级申请使用云资源的标准流程和结算方式，借助平台实时监控云资源的运行使用情况，定时开展云资源使用率核查和动态调优，及时提供资源闲置、负载过高等告警信息，便于基础设施资源分配及时调整，同时实行新建系统上云与存量系统云资源使用效率挂钩，构建大数据模型智能督促部门提高使用效率，实现工单流程管控、资源统筹调度、效能实时监测，年节省政务云资源费用上千万。

**四是规范政务云服务考核。**政务云主管部门围绕上云情况、服务能力、使用效率、运营效果等维度制定政务云绩效考核管理办法，定期对政务云服务提供方进行绩效考核。实行绩效考核结果与云服务费用结算挂钩机制，持续提升政务云运营服务效能，同时结合人工智能、大数据模型实现云资源弹性伸缩、动态调整。

**五是构建智能安全运维服务能力。**河南省“一朵云”综合管理平台通过大数据及 AI 算法实时监测云资源、网络流量、数据访问等状态，联动“一道墙”安全运营平台，构建起“事前有防范、事中有响应、事后可追溯”的主动防御体系，实现云上系统所有资产态势感知、威胁分析、协同处置等各个阶段闭环管理，同时明确各个云平台的安全边界和安全人员，为政务系统和核心数据构建起一道坚实的“主动免疫”防线，保障了数字政府的稳定、安全运行。

#### 四、省“一朵云”综合管理平台项目



《河南省数字政府“一朵云”建设方案》要求采用省级统筹、省市分建模式建设“一朵云”综合管理平台，实现省市两级政务云平台全面纳管。“一朵云”综合管理平台建设的主要内容包括综合管理平台门户、多云纳管中心、用户体系管理中心、基础运营中心、统一申请系统、统一分配系统、统一调度系统、统一监测系统、统一考核系统等九大功能模块。其中，**综合管理平台门户**是“一朵云”综合管理平台对外提供服务的统一窗口，包括平台门户、数字仪表盘、统一登录入口、资讯动态展示等功能，为政务云管理单位、使用单位、运营单位提供统一的工作平台。**多云纳管中心**是“一朵云”综合管理平台与各政务云平台进行对接的接口管理中心，实现对各政务云平台进行统一管理。**用户体系管理中心**实现用户身份信息的采集、认证和授权，提供对用户、组织架构、角色权限等的配置管理功能。**基础运营中心**基于政务云服务目录提供云资源计量计费运营服务，实现数字化、价值化云资源运营。**统一申请系统**是政务云使用单位向管理单位提交云资源申请的通道，实现线上自动化政务云资源和服务的申请、审批流程管理。**统一分配系统**实现云资源需求合理性分析、政务云工单任务分派及分配统计等功能，保障各云资源池分配的科学性和合理性。**统一调度系统**统筹利用省级政务云各资源池、市级节点资源池等，实现政务云跨地域、跨层级调度，提高政务云整体资源利用率。**统一监测系统**是对全省政务云资源使用情况、运行情况、运维情况进行监测，提供全面资源监控、及时告警通知、高效自动化运维等能力。**统一考核系统**围绕上云情况、服务能力、集约效率、运营效果等多维度提供

考核与评估报告,实现对政务云使用单位、云服务商等进行考核分析,提升政务云运营和服务效能。

## 五、建设成效

通过“一云统管”工作的推进,初步实现了以下成效。一是实现政务云统一申请。提供政务云资源开通、变更、注销等流程审批、申请查看等线上管理功能,改变现有线下申请管理流程,减少云计算资源申请分配管理成本,在实现政务云资源工单“即时办”、“准确办”、“高效办”的同时,构建一个“用户体验佳、内部运营效率高、管理决策有依据”的良性循环。今年以来,已累计处理资源申请工单 781 个、运维工单 961 个、网络策略工单 2719 个,省级 83 个单位 476 个系统通过“一朵云”综合管理平台实现云资源全流程线上管理。

二是实现政务云统筹整合。按照统一规范、多云共治等原则,实现全省各级政务云统一纳管接入,构建跨层级、跨地域、跨业务的共享和协同支撑体系,通过云计算、大数据与人工智能的深度融合,实现资源“智能调度”、数据“融合认知”、管理“协同再造”,完成全省政务云资源从“信息碎片”到“全景认知”。目前,全省 5 个省级云平台和 54 个市级云平台全部按照《河南省“一朵云”综合管理平台接口规范(试行)》相关要求实现“一云纳管”对接。全省各级 800 多个单位 3000 余个业务系统上云统一纳管,建立云资源动态管理清单,推行云资源弹性分配、按需伸缩,做到了政务云纳管“一屏观全省、一屏管全省”。

三是推动政务云降本增效。实时监管云资源的运行使用情况,实

时了解应用运行情况所消耗资源进行，及时掌握资源闲置、负载过高等告警信息，便于基础设施资源分配及时调整，充分提升基础设施资源利用率。今年以来，清理 24 个单位的 43 个僵尸系统，注销 276 台主机，共计减少 CPU2604 核、内存 6246GB、存储 282.99TB，年均云服务费用减少 373.2548 万元；降配优化 42 个单位的 17 台低效率云主机，共计减少 CPU1307 核、内存 11290GB、存储 1703.57TB，年均云服务费用减少 2145.2855 万元。

**四是强化政务云考核评价。**建立可量化的考核指标体系，对于使用率不达标的云资源，对上云单位进行提醒和排名，通过持续监控和考核，发现始终无法提升资源利用率的早期应用，为推动应用架构改造、向云原生迁移提供了强有力的依据，同时通过数据洞察、自动治理和精准赋能使得智能考核成为驱动政务应用技术演进的重要力量。同时，也加强了对云服务商的考核，指标包括 5 大项一级指标、17 项二级指标、64 项三级指标，涵盖基础设施服务质量、可用性服务质量、运营维护服务质量、安全技术服务质量、应用成效等方面。

## 案例 9：江西省“数字发改底座”

报送单位：江西省大数据中心

### 一、案例背景

作为承担全省经济社会发展宏观规划、重大项目统筹、经济运行监测等战略性职责的综合协调部门，江西省发展改革委在全省治理体系中具有枢纽地位。然而长期以来，受限于系统多源建设、技术体系不统一等历史因素，委内信息系统存在数据标准不一、能力重复建设、应用割裂运行、安全建设分散等突出问题，不仅影响业务协同效率，也制约了宏观分析研判能力的提升。在数字政府总体方案强力推动下，传统分散式建设模式已难以支撑新阶段的治理要求，迫切需要从体系化视角重新构建部门数字化能力体系。

基于此，江西省发展改革委提出建设“数字发改底座”的总体路径，创新应用“三管一保”（管数据、管能力、管应用、保安全）方法论，探索构建具有部门特点、满足治理需求、可共建共享的统一数字底座。通过底座建设，实现数据集中入池、能力标准供给、应用统一治理、安全一体运营，全面支撑经济运行监测、项目投资管理、营商环境优化等多领域业务场景，为提升宏观调控能力、增强政策执行效能、推动治理方式现代化提供坚实支撑。

### 二、主要内容

总体设计：构建“1+7+N”的数字发改体系。为推动全委业务协同、数据要素流通与治理能力现代化，江西省发展改革委以“三管一保”为方法论，建设统一的“数字发改底座”，形成“1+7+N”的总

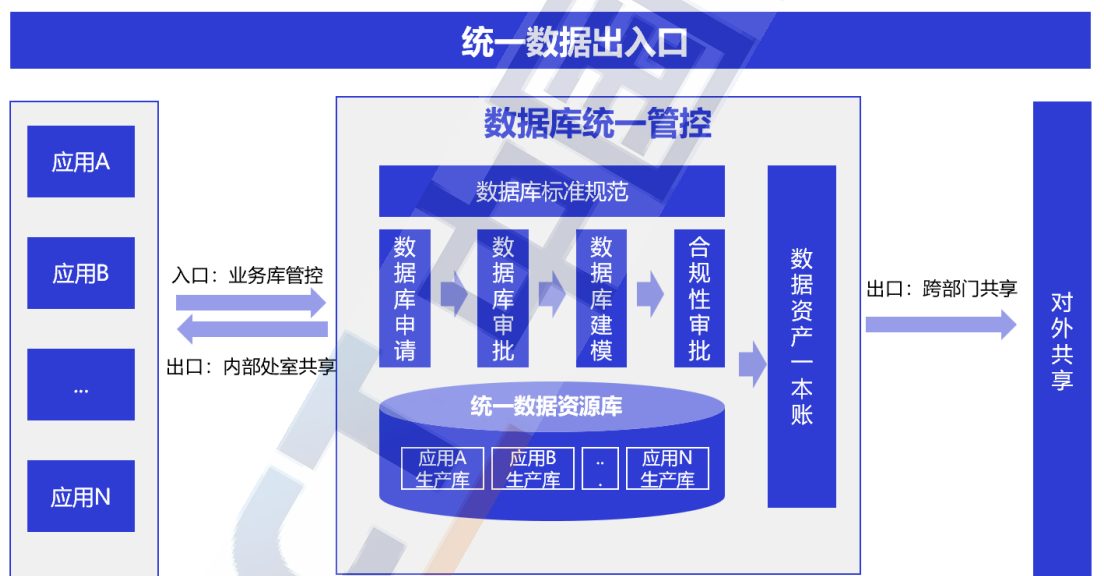


体架构。“1”即一个数字底座，以“管数据、管能力、管应用、保安全”为核心，构建集约共享的数字底座，统一承载数据、技术能力、业务应用与安全能力，为全委数字化转型提供基础支撑。“7”即七大业务板块，涵盖经济运行管理、项目投资、营商环境、现代化产业体系、生态文明、社会事业、内部管理等重点领域，支撑发改委全业务链条的数字化运行。“N”即一批特色应用，依托数字底座能力，打造“赣经济”“赣投资”“赣营商”等N个特色应用，实现重点业务的智能化、可视化和一体化运行。

在系统架构设计上，“数字发改”采取“基础支撑—数字底座—业务应用”三层架构。底座层向下对接政务云与省级公共能力平台，向上为各业务系统提供数据、能力、应用和安全服务，构建部门级统一数字化支撑体系。与此同时，通过AI能力嵌入，实现数据认知、能力编排、应用监测、安全分析等场景的智能化升级。

**管数据：**建设数据管控中心，夯实数据治理与要素化基础。“管数据”从溯源化、资产化、知识化三个维度系统提升数据治理能力，形成全委统一的数据资源体系。一是推进数据溯源化治理，构建统一数据资源池。通过统一数据库管控模式整合各业务系统底层数据，形成全委统一的数据入口，实现生产库数据集中入池、权限分离和统一校验，全面提升数据的规范性与安全性。依托自动化编目体系，构建实时更新的“数据资产一本账”，并与省政务大数据平台实现目录级联，支持跨部门数据“一键订阅、统一出口”，显著提升数据共享与获取效率。二是强化数据资产化建设，构筑可管理、可运营的数据资

产体系。依托主数据体系统一项目主体、企业法人等关键实体的口径与标识，实现跨系统数据贯通。围绕经济运行、投资项目等重点业务建设专题资源库，形成“一项目一档案”等标准化资产视图，通过主从关联和多源整合，为业务办理、综合研判等提供高质量的一站式数据支持。三是提升数据出口服务能力，实现“数据—知识—服务”跃迁。运用大模型、知识图谱、向量化等技术对多类型数据进行语义化、结构化加工，将数据升维为可计算、可推理的业务知识，通过统一数据服务接口向宏观研判、项目评估、政策仿真等场景提供智能化数据服务，显著增强发改业务的预测性、精准性与智能化水平。

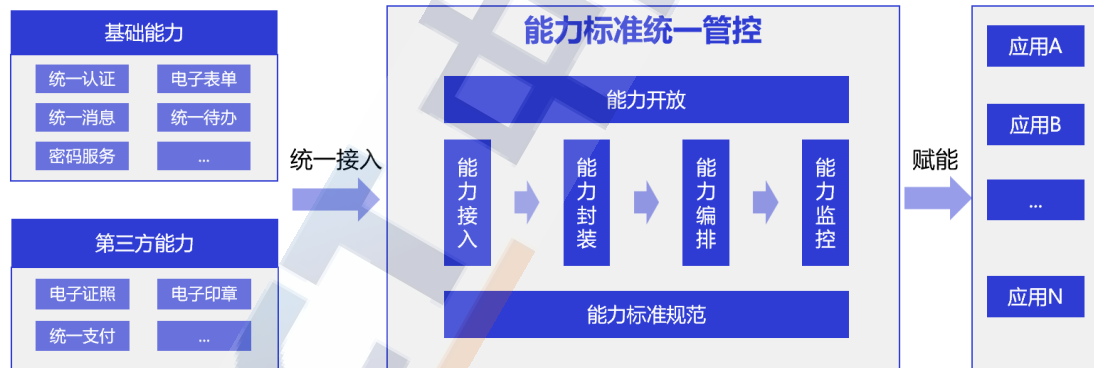


来源：案例申报单位

图 数据溯源化业务逻辑图

**管能力：**建设公共能力管控中心，打造集约化技术能力体系。“管能力”从标准化、能力化、场景化三方面，构建部门级共享能力体系，解决重复建设与碎片供给问题。一是构建统一能力标准体系，形成可靠的能力基础底座。统一制定能力接入协议、接口规范、数据格式等标准，实现多来源、多类型能力的规范接入与统一纳管。将统一认证、

统一待办、电子表单、消息服务等内部能力纳入底座，同时接入电子印章、电子证照、统一支付等省级公共能力，形成丰富的能力组件中心，满足多业务场景的调用需求。二是**推动业务能力化建设**，沉淀共性业务逻辑。围绕发改委高频业务，如投资合规性核验、项目备案、企业画像等，将成熟业务逻辑抽象为可复用、可组合的业务能力组件，纳入统一能力目录，为业务系统建设提供“积木式”构建方式，显著提升系统开发效率和一致性。三是**实现能力场景化组合**，支撑业务敏捷创新。依托能力编排机制，将原子能力按业务需求进行灵活组合，快速生成面向审批服务、经济监测、项目管理等场景的能力套件，实现新业务从需求提出到系统上线的快速闭环。同时，对能力调用量、响应时延、错误率等指标进行实时监控，保障服务质量稳定可靠。



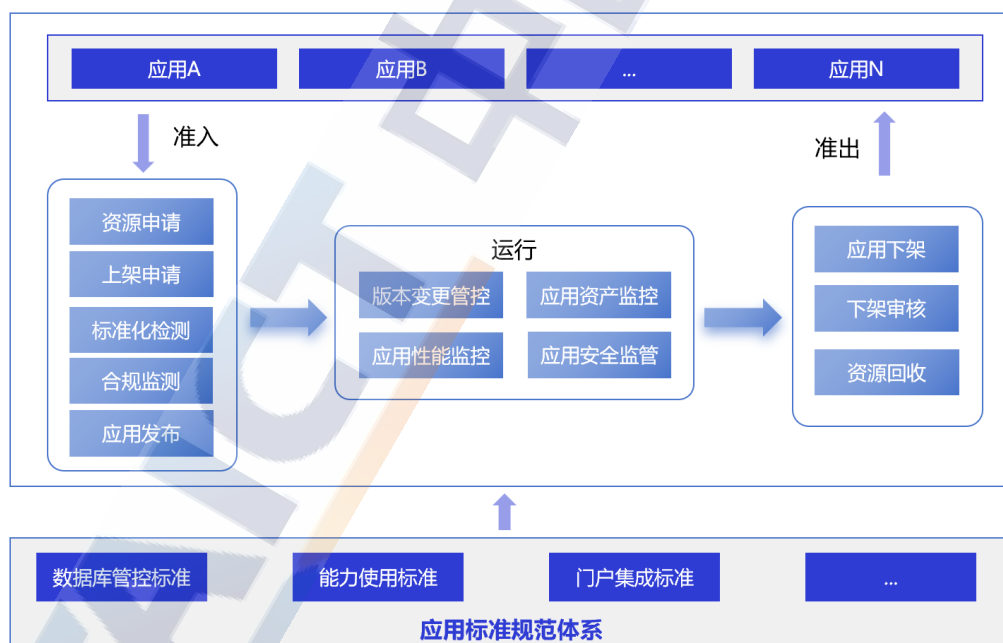
来源：案例申报单位

图 能力标准化业务逻辑图

**管应用：**建设应用管控中心，推动系统体系化治理与协同融合。

“管应用”从标准化、聚合化、可视化三方面，实现应用全生命周期治理和用户体验整体提升。一是**构建应用标准体系**，实现全生命周期规范化管理。制定统一的资源申请、数据管理、能力使用、门户集成、版本变更等标准体系，所有业务系统在上线、迭代、下线过程中均需

通过底座的准入准出管理，确保系统建设符合统一规范，形成制度化、可审计应用体系。二是推进应用入口聚合，实现业务协同与体验统一。构建统一服务门户，将业务办理、协同办公、待办处理和数据看板深度整合，实现“一次登录、全网通行”。门户自动汇聚各系统待办事项并按紧急度排序，实现“一门户办多事”。针对处室、岗位、业务领域提供千人千面的数据看板，增强业务人员的综合研判能力。三是加强应用可视化管理，提升运行监测与运维效率。对全委应用相关的服务器、中间件、数据库等 IT 资产进行统一登记，实现资产“看得见、管得住”。部署轻量级探针，实时监测 CPU、内存、IO 等指标，对系统卡顿、响应慢等情况进行自动预警，实现从被动排查向主动告警转变。运维成本显著降低，系统运行更稳定可控。



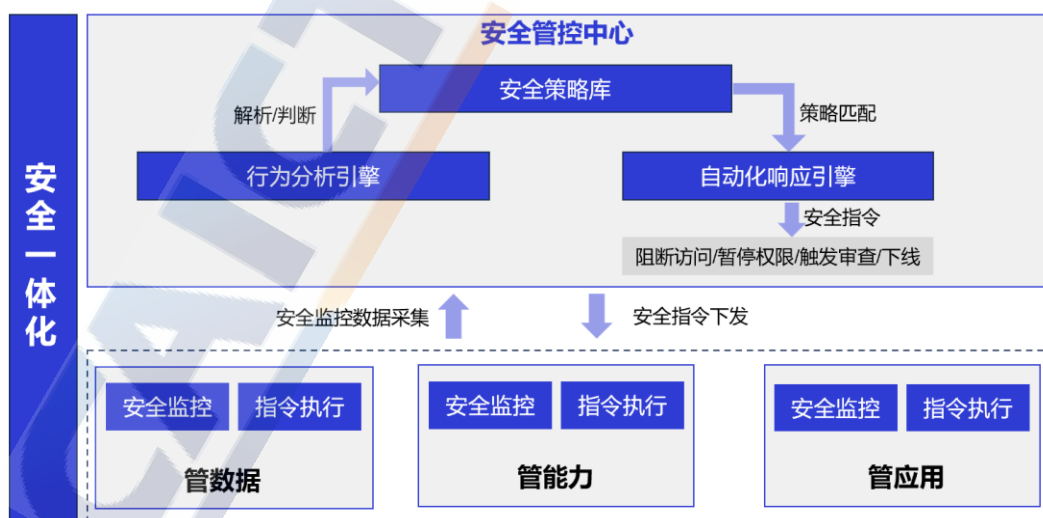
来源：案例申报单位

图 应用标准化业务逻辑图

**保安全：**建设一体化安全保障中心，构筑数字发改安全屏障。安全能力从“一系统一建设”向“全委一体化安全运营”全面升级。一



是构建安全一体化体系，实现跨域联动的协同防护。将安全能力与数据、能力、应用管理深度融合，形成“感知—分析—响应—处置”一体化防护体系。对数据库访问、能力调用、应用行为等进行实时监测，一旦发现异常立即触发访问阻断、认证冻结或能力暂停等自动化响应，有效提升跨链路、跨系统的安全防护水平。二是打造安全可视化体系，实现全景化风险监测。整合终端、主机、网络、数据、能力、应用等多维度安全数据，构建统一安全监测大屏。可实时掌握网络攻击态势、数据流转状态、敏感访问行为、能力异常调用、应用安全漏洞等关键风险，实现安全态势“一屏统览、全程可溯”。三是推进安全服务化建设，形成长效化安全运营机制。建立专业化安全运营体系，明确漏洞修复、事件响应等服务标准，形成可量化、可考核的运行机制。通过安全月报、威胁情报简报、风险评估等制度化手段推动持续改进；通过攻防演练、安全培训等方式提升全委安全意识和应急处置能力，使安全成为数字底座的内生能力。



来源：案例申报单位

图 安全一体化业务逻辑图

### 三、实施成效

江西省发展和改革委员会围绕“管数据、管能力、管应用、保安全”四大方向，全面夯实了部门数字底座的建设基础，显著提升了业务运行效率和治理能力。

在管数据方面，通过统一数据库管控体系与动态盘点机制，形成全委实时更新的数据资产“一本账”，实现对 5651 个表、8.92 万个字段、13.12 亿条数据的集中纳管；围绕核心业务构建主数据体系，统一项目、企业等关键实体标准，提升跨处室数据比对效率；打造统一数据服务出入口，实现内外部数据高效共享，累计支撑数据交换 29.7 亿条，有效赋能“赣经济”“赣投资”等应用。

在管能力方面，通过能力组件统一纳管与标准化接入，构建 18 项公共能力资源池，为 16 个业务系统提供超过 3000 万次的稳定调用，核心接口可用性达 99.9%；能力复用降低了开发成本与周期，AI 公文写作、智能问答等能力进一步提升履职效能。

在管应用方面，形成全委 IT 资产“一屏统览”，实现 16 个系统、363 台服务器等资源的可视化管理；通过应用全生命周期标准化治理，提高应用可靠性与可维护性；一体化门户实现“统一入口、一次登录、全网通行”，显著优化业务协同效率。

在保安全方面，构建数据、能力、应用全链路的安全防护体系，实现数据库异常预警、敏感数据脱敏、接口运行监控、漏洞快速修复等功能，全面提升系统韧性，确保数据“可用不可见、流通零泄漏”。

## 案例 10：宝鸡市域时空大数据体系建设及应用

报送单位：陕西省宝鸡市数据局

### 一、案例背景

按照国家八部委（国家发改委、工信部、科技部、公安部、财政部、国土资源部、住建部、交通部）联合印发的《促进智慧城市健康发展的指导意见》（发改高技〔2014〕1770 号）、《关于深化智慧城市发展推进城市全域数字化转型的指导意见》（发改数据〔2024〕660 号）中，智慧城市是通过对信息资源的整合共享与开发利用，实现公共服务便捷化、城市管理精细化、生活环境宜居化、基础设施智能化、网络安全长效化。可以看出，信息资源的整合共享与开发利用，是智慧城市建设的核心。

### 二、拟解决问题及实施方案

宝鸡在推进市域数字化转型建设中，存在时空数字底座规则不统一、地理信息数据标准不统一、部门数据共享接口不统一、跨部门跨县域数据协同难、多重投资等问题，基于以上问题，按照我市“市域一体化、行业体系化”建设思路，搭建了宝鸡以时空概念为核心，时空数字底座，形成了矢量、影像、数字高程、二三维一体等不同类型、不同比例尺的时空大数据体系，作为宝鸡数字化建设的时空数据底座，标准化建立数据建库规范，建立了数据要素共享、交换、协同的中介，构建了各类资源数字化基础，为市域城市规划、建设、管理、服务、治理提供数字底座支撑，初步形成较为完备的时空信息体系，营造可持续发展的数字资源、数字政府、数字经济、智慧城市发展生态环境。

## （一）技术路线

建设覆盖市域的时空云平台，通过地理信息服务总线建设理念，将地理信息资源进行统一管理，并对外提供全面无缝集成、自动智能化的公共基础服务，形成区域统一的地理信息资源应用、共享交换、开发服务的中心，实现城市不同部门异构系统间的数据资源共享和业务协同，促进部门间地理信息资源的互联、互通、共享与集成。

平台依通过基础设施层（IaaS 层）、数据层（DaaS 层）、平台服务层（PaaS 层）、应用层（SaaS 层）以及标准规范与政策机制和运行管理体系等的建设，为智慧宝鸡的各类应用提供基础支撑。

平台在数据层面严格遵守国土资源部有关政策标准，通过对市域时空数据进行了解密处理，形成了符合国家要求的政务版时空数据，为弱 GIS 应用县区、市级部门提供较高精度的时空数据应用服务。

## （二）运行环境

基础设施层处于整个时空信息云平台的最底层，直接建立在硬件资源之上。平台运行在政务外网中，利用关天经济区大数据中心云资源，通过虚拟机技术实现云主机平台的构建。基于时空云平台建设的管网应用系统运行在政务外网限定的区域，提高了安全性。

## （三）地上地下时空数据要素组成

已建成地上时空信息数据包括历史、现状的时空基础数据，时空专题数据和时空分析数据；地下各类管网数据及应用。

### （1）时空基础数据

多年份、多级比例尺基础地形，其中 1:5W 数据覆盖全宝鸡市



域（包含 13 个县区）约 18161.8 平方公里，1: 1W 数据覆盖全宝鸡市域（包含 13 个县区）约 17764.3 平方公里，1: 1000 数据覆盖市中心城区约 117 平方公里。2018 年新生产 DEM 数据，数据分辨率为 100m，覆盖范围为市核心区域 117 平方公里。

2003 年-2013 年历史影像（2003 年 1.5m 分辨率影像数据，2008 年 1.5m 分辨率影像数据，2013 年 2.5m 分辨率影像数据，覆盖范围为西边从宝鸡峡到东边陈仓区，大约 400 平方公里）数据入库发布；2018 年影像数据（分辨率为 0.5m 分辨率，覆盖范围为市核心区域 117 平方公里范围内）。

三维模型数据，覆盖行政中心、石鼓园、高新大道、会展中心、青铜器博物馆、石鼓阁等 50 平方公里。

精细地名地址数据和兴趣点 POI 数据约 3.6 万条数据，数据覆盖中心城区及周边区县区域。

## （2）专题数据

平台共入库大数据局、城管局、水利局、公安局、生态局、教育局、统计局、交通局、民政局等 17 个部门约 220 多个地图资源服务，覆盖宝鸡全市域 13 个区县范围。

## （3）时空分析数据

利用现有数据资源，整合梳理出教育、建筑物、道路三大类实体数据成果，教育实体覆盖全宝鸡市区域教育资源，建筑物实体覆盖市核心区域 117 平方公里，道路专题覆盖市核心区域 117 平方公里。

互联网数据方面手机信令数据共计 6.6 万条、人口迁徙数据 340

余条、社区房价 170 余条、出租车数据约 2 万余条，采用热力图、柱状图、迁徙图等展现方式，辅助数据多样化分析。

#### （4）地下管网数据

基于时空大数据平台建设智慧地下管网综合管理信息系统，延伸地下精细化管线，覆盖宝鸡市金台区、渭滨区、陈仓区、高新区、凤翔区的共计共 7 个大类、24 小类、3000+公里管线数据。其中，排水管网数据 3669.94 公里、给水管网数据 204.46 公里、电力管网数据 287.75 公里、热力管网数据 165.82 公里、燃气管网数据 64.88 公里、通信管网数据 726.66 公里、其他类管网 0.6 公里。

### （四）平台组成

平台服务层基于基础硬件资源 and 数据资源，对外提供数据和功能接口服务，为云应用者提供在线应用及软件研发支持。

时空信息云平台包括地理信息服务总线、云服务门户、时空信息数据中心、时空信息服务中心、时空信息共享交换中心、时空信息应用开发中心、时空信息云管理中心、时空信息数据库管理系统、时空信息数据挖掘系统。

### （五）平台应用

时空信息云平台以提供服务 API 的方式对其他应用系统进行数据共享，支持静态地图、动态地图、数据、二次开发组建等功能服务，按需调用，快捷高效；避免了以往数据共享使用需重新处理入库的环节，减少重复建设，节省成本。

目前，通过时空信息云平台为“工改系统、政务信息资源共享平

台、‘雪亮工程’”等政务应用提供 40 多个数据接口服务；为“数字人防、交通领域”提供离线数据服务；基于时空底座搭建了一项完整应用服务——宝鸡智慧地下管网综合管理地理信息系统（GIS），应用服务覆盖金台、渭滨、陈仓、宝鸡高新区管委会、凤翔区五个区，实现管线数据地上地下一体化、二维三维一体化，直观浏览管线信息，宏观上掌握管线基本信息，为市级有关部门提供管线数据查询、分析、监控等服务，为管线权属单位提供数据更新、运维监控管理服务。

### 三、整体成效

（一）建立了市域时空数据“一张图”，市域数字孪生应用底座更坚实。整合了多个数据库，包括矢量地图库、影像数据库、三维数据库、地名地址库、专题共享库等，数据丰富，覆盖范围广。基于平台整合各类城市运行公共信息资源，通过时空大数据挖掘分析应用系统对信息资源进行抽取、重组和挖掘分析，可视化展示分析结果，为政府领导决策提供辅助支持。

（二）建立了标准 API 服务，数据共享更高效。时空信息云平台支持多种类型服务，按需调用，简单易用。已为宝鸡雪亮综治信息化平台、工改一张图等多个应用系统提供地理信息数据服务，促进数据多场景应用、多主体复用。

（三）统一了市域时空标准，基于时空底座应用建设更有深度。时空底座满足地上、地下的时空数据归集、二次开发、应用建设等，为宝鸡各个领域数字孪生建设打好了坚实基础。以时空底座为主干，建设了宝鸡智慧地下管网综合管理地理信息系统（GIS），构建智慧

城市地下空间的 8 个大类全类型管网管理应用单元，实现了城市地下时空基础统一。地下管线综合基础平台，支持城市生命线综合管理，推进智慧宝鸡建设进程。

（四）统一了时空标准规范，时空数据应用管理机制更有效。标准统一是实现共享的前提。制定了关于宝鸡市新型智慧城市时空信息云平台服务管理相配套的数据规范、服务规范和管理办法等若干标准，建立市域时空数据建库、应用、管理长效机制，为发挥时空数据长期效用打下了良好的基础。

（五）实现了共性应用集约建设，资金节约节能效果更明显。通过近 5 年的不断丰富和完善，形成了宝鸡市域规模的时空数据和应用服务体系。从节能方面计算，每减少一个时空支撑平台的建设，可节约 32 核-64 核的算力资源、大于 100GB 的存储资源、32GB-64GB 的内存资源；每减少一个时空服务平台可节约建设资金 45 万元-120 万元，目前，时空平台为 7 个系统提供应用服务，至少可节约 315 万元-840 万元的资金投入。同时，降低了政务云安全保护的风险。



## 案例 11：共性能力集约化赋能体系

报送单位：遂宁市数据局

### 一、案例背景

在我国数字政府建设进入提质增效的关键阶段，统筹统建、资源整合、标准统一和能力复用成为核心发展要求。遂宁市深入贯彻《国务院关于加强数字政府建设的指导意见》等相关政策要求，针对本地政务系统分散建设、重复投入、数据壁垒、服务效率不高等突出问题，由遂宁市数据局牵头推进数字政府共性能力集约化建设，打造遂宁市共性能力平台。

该平台以“集约高效、共享复用、协同联动”为核心目标，整合构建统一门户、统一身份认证、统一短信、统一运维、统一签章五大基础支撑板块，为数字遂宁各类应用提供通用业务支撑能力，实现跨部门、跨层级、跨系统的资源统筹与协同推进。项目建设过程中，始终坚持政策引领与实践创新相结合，通过标准化接口、分级管理、全生命周期管控等方式，打破信息孤岛，优化资源配置，推动数字政府建设从分散化向集约化转型，其建设经验对同类地区具有重要的参考价值和推广意义。

### 二、拟解决问题及实施方案

#### （一）拟解决问题

**1.系统分散建设问题：**各部门政务系统独立开发、重复建设现象突出，导致硬件资源浪费、建设运营成本居高不下，且难以实现协同联动。

**2.服务能力不统一问题：**身份认证、短信发送、电子签章等基础服务缺乏统一标准，用户需重复登录多个系统，政务服务体验不佳，行政效率受到影响。

**3.资源管理不规范问题：**IT 资产、运维监控、数据资源等缺乏集中管理机制，资产闲置、运维响应滞后、数据价值难以充分释放。

**4.安全保障不健全问题：**各系统安全标准不一，身份核验、数据传输等环节存在安全隐患，难以形成全方位安全防护体系。

## （二）实施方案

**1.体制机制改革：**建立“政府主导、数据局牵头、多部门协同、市场化参与”的建设运营机制，明确各部门职责分工，形成上下联动、齐抓共管的工作格局。推行“主管理员 + 委办局子管理员”的分级授权模式，实现精细化权责管理，确保平台规范有序运行。

**2.实施方法：**采用“统一规划、分步实施、迭代优化”的建设思路，先整合核心共性能力，再逐步拓展应用场景；通过需求调研、方案设计、系统开发、测试上线、运维优化的闭环流程，保障项目建设质量。建立常态化沟通协调机制，定期收集各部门使用反馈，持续优化平台功能。

**3.技术路径：**基于分布式架构、云计算、大数据等先进技术，搭建标准化、可扩展的技术支撑体系。采用锁机制、CAS 算法、原子类等保障线程安全，通过本地缓存与分布式缓存结合提升系统并发能力；运用 Nginx 负载均衡、数据库索引优化、高性能框架等技术，确保平台稳定高效运行。

#### 4.集约化建设操作方案：

**统一门户升级：**优化单点登录流程，新增多种登录方式，完善应用展示与个人信息管理功能，实现一次登录、全网通行。

**统一身份认证：**集成第三方实名认证服务与全域数据，提供统一 API 接口，重建应用管理、组织架构管理、人员信息管理等功能，建立权威身份数据体系。

**统一短信服务：**新增多短信服务商接入、短信签名与模板管理功能，设置敏感词与 IP 黑名单，提供批量发送、定时发送、短信重试等服务，规范短信发送流程。

**统一运维管理：**构建全网资产与运维监控看板，实现 IT 资产全生命周期管理、关键业务监控、统一告警与工单管理，通过数字孪生技术实现可视化运维。

**统一签章服务：**按照国家和省统一标准，提供电子印章申请、制作、发放、用章、验章全生命周期管理，对接省电子签章管理系统，实现跨区域互认互用。

### 三、整体成效

#### （一）问题解决程度

**有效破解分散建设难题：**平台整合五大共性能力，接入 51 个应用系统，避免了各部门在身份认证、短信服务、电子签章等方面的重复建设，实现了资源的集中配置与高效复用。

**实现服务能力统一规范：**统一身份认证建立权威数据源，组织架构变更 1 小时内同步至各系统；统一短信形成标准化服务体系，彻

底改变了多部门分头接入的混乱局面。

**建立规范资源管理体系：**统一运维实现 42 个部门 420 项资产集中管理，对 77 台关键设备及多个平台进行全面监控，资产利用率显著提升，运维响应效率大幅提高。

**构建全方位安全防护网：**通过身份核验、敏感词过滤、IP 黑名单、密码加密等多重安全措施，结合安全审计与异常日志监控，有效防范各类安全风险，保障政务数据与系统安全。

## （二）行政效能提升

**流程优化减环节：**统一门户单点登录功能让用户在 40 个系统间“全网通行”，避免重复登录，办事流程大幅简化；统一签章实现电子文件在线签章与验章，替代传统纸质盖章流程，大幅缩短办理时间。

**管理效率提档次：**统一运维通过可视化看板与自动化工单系统，实现运维工作闭环管理，故障处置时间平均缩短 50% 以上；统一身份认证的分级授权与批量管理功能，减少 80% 以上的人工操作成本。

**协同能力显著增强：**平台打破部门数据壁垒，实现 51 个应用系统数据实时同步与共享，跨部门协同办事效率提升 60% 以上，有效解决了“数据多跑路、群众少跑腿”的核心诉求。

## （三）政务服务优化

**服务覆盖面持续扩大：**统一短信服务覆盖城市管理、自然生态、应急、物流等 28 个应用场景单位，统一签章对接信用通、遂宁通等业务系统，为企业和群众提供全场景、全方位政务服务。

**服务体验大幅改善：**多种登录方式满足不同用户需求，记住密码、



应用分组等功能提升用户操作便捷性；短信发送成功率达 99.97%，确保政务通知及时送达；电子签章实现“一网通办”，企业开办、招投标等高频事项办理时间压缩 70% 以上。

**服务满意度不断提升：**平台通过优化流程、提升效率、保障安全，切实解决了企业和群众办事难、办事慢、多头跑等问题，政务服务满意度达 95% 以上。

#### （四）资源整合及社会经济效益

**资源整合成效显著：**平台整合 590 多台云服务器实例、39.7 万个物联网设备、2.6 万多个视频融合点位等资源，实现集中管理与共享复用，闲置资产利用率从不足 30% 提升至 85% 以上。

**社会效益持续释放：**平台支撑数字政府与智慧城市建设，推动政务服务数字化转型，为企业发展营造良好营商环境，带动数字经济相关产业发展；减少纸质文件使用与人工跑腿次数，助力节能减排，具有显著的社会价值。

## 案例 12：福建省统一收件系统建设实践

报送单位：福建省推进政府职能转变和数字政府建设领导小组办公室

### 一、案例背景

福建省于 2024 年 3 月正式启动省统一收件系统建设，全面推行“收办分离”模式，着力构建“统一收件、集成服务、分类审批、统一出件”的全省一体化政务服务新机制。项目依托福建省一体化应用支撑平台，统筹推进系统建设、标准制定与对接实施。建设内容涵盖统一线上申报入口、统一收件核心系统、跨层级业务协同能力、事项标准化配置及技术规范体系五大方面。截至 2025 年 11 月，系统已成功对接 37 个省级自建政务服务系统、九市一区综窗平台及 117 个地方自建政务服务系统，覆盖全省超 20 万个政务服务事项，累计接收办件 5822 万件。

### 二、拟解决问题及实施方案

#### （一）拟解决的核心问题

一是渠道分散，群众办事需在多个系统重复注册、反复提交相同材料，“多头申报”问题突出，增加了办事成本与时间；二是标准不一，各地各部门对同一事项的名称、材料清单、办理流程等缺乏统一规范，导致难以实现“同标准办理”，影响服务公平性和可预期性；三是系统割裂，各级各部门自建政务服务系统相互独立、部分不联通，存在数据壁垒，业务协同效率低，制约了跨部门、跨层级事项的高效办理；四是体验割裂，PC 端、闽政通 APP、线下窗口及自助终端等

服务渠道在事项展示、功能支持、操作流程等方面存在差异，群众在不同渠道办事体验不一致，削弱了“一网通办”的整体效能。

## （二）实施方案

为系统性破解政务服务碎片化问题，福建省以统一收件系统建设为抓手，统筹推进“四个打通”：一是打通业务壁垒，统一事项标准。以全省网上办事大厅“五级十五同”事项目录为唯一权威源头，依托统一收件平台作为全省政务服务统一入口，通过“源头严控+入口规范”双层机制，全面统一事项的办事指南、材料清单、表单字段和办理流程，实现线上线下无差别受理、同标准办理。二是打通系统壁垒，统一对接标准。针对各地各部门自建系统技术架构差异大的现实，创新采用“统一收件”“统一收件码”差异化对接模式，依托福建省一体化应用支撑平台的组件化能力，支持业务系统在不重构、低改造的前提下低成本接入，实现办件分发与审批结果实时回传。三是打通数据壁垒，实现高效共享。制定全省统一的收件数据标准，纵向贯通省、市、县、乡、村五级，横向联通各行业业务系统，确保办件数据同源、流程可溯、状态可查，并建立超期自动预警和异常监测机制，支撑全流程闭环监管。四是打通体验壁垒，推动服务同源同质。构建覆盖“福建省网上办事大厅、闽政通 APP、行政服务中心窗口、自助终端”的四端同源服务体系，实现事项配置一次完成、多端同步发布，群众可随时随地通过任一渠道申报，享受一致、便捷、高效的办事体验，真正实现“一网通办、全域通办、就近可办”。

## 三、整体成效

### （一）核心问题有效破解

通过统一收件系统建设，政务服务“碎片化”问题得到系统性解决。一是渠道整合成效显著，已基本实现省级重点部门与九市一区收件渠道的集约化整合，群众和企业办事由“多头申报”转向“一网通办”，重复提交材料现象大幅减少。二是数据协同能力显著跃升，2025 年统一收件码激活率达 94%，有效支撑跨系统、跨层级的办件数据高效流转，打破信息孤岛。三是监管盲区全面消除，自 2025 年以来，系统已对 7104 万个办件环节（办件 2788 万件）实现全过程跟踪，覆盖收件、受理、审批、办结等关键节点，建立了全链条、可追溯、可预警的闭环监管机制，为提升政务服务规范性和透明度提供坚实支撑。

## （二）行政效能持续提升

统一收件系统有效释放了政务服务承载能力，行政效能显著增强。自 2024 年系统上线以来，累计接收办件 5822 万件，年均汇聚超 2800 万件，业务支撑能力稳步提升。同时，审批效率明显优化，聚焦群众 500 项高频需求，推动“数据最多采一次”改革落地见效。

在统一收件模式下，身份证丢失补领、失业保险金申领等十大高频事项办件量占比达 87%，平均审批时长缩短 30%，大幅提升办事响应速度和群众满意度，为打造高效协同的服务型政府提供了有力支撑。

## （三）服务体验全面优化

政务服务便捷性与精准度显著提升。2025 年，通过福建省网上办事大厅、闽政通 APP、线下窗口“三端同源”体系，分别完成收件 1642 万件、193 万件、953 万件，群众可按需选择办理渠道，打破了时空限制。同时，依托统一收件平台与数据共享机制，社保、医保、公积金等领域实现“一次申报、多部门复用”，有效避免重复提交材料，



平均材料精简超 50%，大幅减轻群众负担，推动政务服务从“能办”向“好办、易办、快办”深度转变。

#### （四）资源整合效益凸显

统一收件系统建设坚持集约高效原则，显著提升资源利用效能。在基础设施方面，充分依托现有政务云平台和网络环境，未新建专用系统或数据中心，节约财政投入超千万元。在人力资源方面，整合分散的运维力量，组建省级专职运维团队，统筹推进系统对接、监控与保障，避免各地市重复配置技术人员，整体运维效率提升 40%。在系统架构方面，有效遏制过去“小而散”“各自为政”的建设模式，推动 24 个省级单位 48 个自建系统及九市一区核心平台有序接入统一收件体系，初步形成全省政务服务收件“一盘棋”格局，为后续一体化改革奠定了坚实基础，实现了降本、增效、提质的多重目标。

#### （五）社会经济效益双丰收

一是社会效益方面，系统通过标准化、透明化服务流程解决群众“多头跑、反复填、办事难”问题，提升政务服务满意度与政府公信力、公平性；二是经济效益方面，系统借助电子业务表单、电子签章等电子化材料优化申报流程，2025 年线上申报办件 132 万件，减少纸质申请表 14.5 万份、证照证明 179 万份，同时为 26 套系统省去申报功能开发环节，按每套系统平均开发成本 30 万元计算，共节省财政资金 780 万元，既降低企业制度性交易成本，又带动本地数字政务产业链协同发展，为数字经济注入新动能，实现便民利企与高质量发展双赢。

## 案例 13：以“六统一”筑基，以“统一申报”联动， 打造数字政府集约化建设新范式

报送单位：黑龙江省政务大数据中心

### 一、案例背景

黑龙江省坚决贯彻国家关于数字政府集约化建设的系列指导意见，将推进全省一体化政务服务平台集约化建设作为“数字龙江”发展的基础性、先导性工程。本项目由省政务大数据中心牵头，遵循“全省一盘棋”的顶层设计原则，旨在通过构建统一规范、业务协同、服务集成的省级大平台，实现省、市、县、乡、村五级政务服务能力的整体跃升。

本项目自启动以来，经历了规划建设（2023 年）、全面推广（2024 年）、深化融合（2024 年至今）三个阶段。其核心实践价值在于，不仅实现了平台物理层面的集中建设，更通过创新的“统一申报”对接模式，在逻辑层面打通了条块系统壁垒，形成了“平台统一支撑、能力共建共享、业务全域贯通”的数字政府集约化建设新范式，为全国类似地区提供了可复制、可推广的宝贵经验。

### 二、拟解决问题及实施方案

#### （一）拟解决的核心问题

**系统分散与重复建设问题。**各市地、各部门独立建设业务系统，技术标准、数据格式、用户界面各异，造成巨大的财政浪费，且难以实现全省“一网通办”的顶层目标。

**业务标准与服务体验不一问题。**同一政务服务事项在不同地区、

不同部门的办理流程、申报材料、审批时限存在差异，影响政府公信力与服务品质，阻碍了“全省通办”“跨省通办”等改革目标的实现。

**条块系统壁垒与数据孤岛问题。**省级平台与中央垂管部门、省直厅局自有业务系统之间互不联通，数据无法共享，业务链条难以协同，导致“高效办成一件事”改革在落地层面遭遇梗阻。

**数字政府共性能力覆盖不足问题。**省级平台已建成的电子证照、统一身份认证、电子印章等共性能力，无法有效赋能给各厅局及地市自建系统，导致共性能力复用率低，群众在不同系统间办事体验割裂，集约化建设的规模效应未能充分发挥。

## （二）集约化建设实施方案

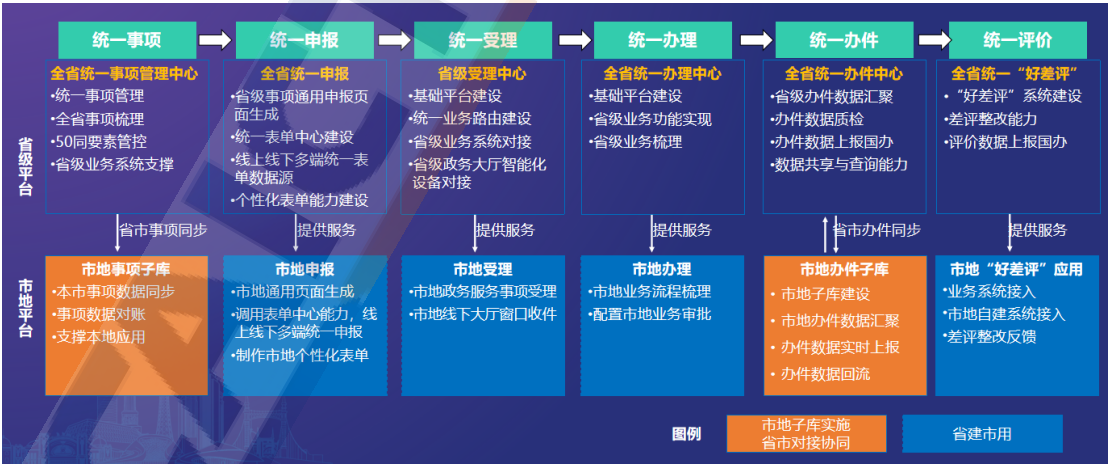
黑龙江省在推进数字政府建设过程中，确立了一体化政务服务平台的核心业务底座地位，并采取省级统筹规划、全域推进的实施路径。其关键举措是推行“省建市用”模式，即关停各市地自建平台，由省级统一规划、建设和运营一体化政务服务平台，从根本上避免重复建设、打通数据壁垒。在此基础上，围绕事项、申报、受理、办理、材料和评价六大核心环节，实施“六统一”集约化管理，以实现全流程规范化管控与资源整合，提升政务服务整体效能。这种集约化建设模式，通过统一平台架构和标准规范，旨在优化政务服务质量并提高行政效率。

### 1. 筑牢根基：实施全省“六统一”集约化建设

一体化政务服务平台作为数字政府核心业务底座，由省级统筹规划、全域推进“六统一”集约化建设，聚焦事项、申报、受理、办理、

材料、评价六大核心环节，实现全流程规范化管理控与资源整合。推行“省建市用”模式，关停各市地自建平台，由省级统一规划、建设、运营一体化政务服务平台，并围绕全流程实施“六统一”管理。

**统一事项：**搭建全省事项管理中心，对权责清单、办事指南实施“同源标准化”改造，确保省市县乡村五级事项数据“一源头、无差异”；**统一申报：**规范线上申报入口，通过表单预填、材料模板共享等功能，压缩企业群众“填表报材料”时间成本；**统一受理：**建设全域受理中枢，统一收件规则与分发逻辑，打破地域壁垒，支撑“跨域无差别受理”；**统一办理：**打造全流程审批中心，固化审批标准、时限与流程，推动“一窗受理、并联审批、电子出证”高效运转；**统一材料：**构建材料全生命周期管理中心，实现“一次提交、多次复用”，从根源破解“重复证明”痛点；**统一评价：**建立“好差评+整改+复盘”闭环机制，以评价数据反推服务质量迭代，让服务优劣“可量化、能追溯”。



来源：案例申报单位

图 “六统一”架构

2. 打通脉络：创新“统一申报”对接模式



对于因业务特殊性、数据敏感性或国家垂直管理要求而无法完全迁移至省级平台的厅局核心业务系统（如部分人社、医保、市场监管系统），黑龙江省创新性地实践了“统一申报”对接模式。该模式的核心在于以下三方面。

**一是接口标准化**，制定并推行统一申报规范，作为省级平台与异构系统之间的“通用翻译器”和“数据总线”。**二是流程嵌入式协同**，企业群众在省级平台前端完成统一申报后，平台通过标准接口将结构化申请数据和电子材料实时、精准推送至对应的厅局或市地业务系统进行后续审批处理，审批结果再回传至省级平台统一反馈，实现全程无缝衔接。**三是能力反向赋能**，在业务协同过程中，厅局、市地的后端系统可便捷调用省级平台提供的统一电子证照、统一电子印章、统一支付等共性能力，从而提升其自身业务的便捷性与标准化水平。

### 3. 延伸服务：构建纵横贯通的业务协同网络

在纵向层面，集约化建设实现了从“省市贯通”到“省建市用”的根本性转变。通过将市地平台功能与服务全面整合至省级平台，形成了“省级统一建设、地市集中使用”的运营模式。这一模式夯实了全省业务标准、数据流通信任基座与统一服务入口，为“全省通办”提供了坚实基础。

横向拉通厅局系统，通过“统一申报”对接，将全省统一电子证照、电子印章等标准化能力赋能至有关厅局自有系统。这使厅局系统在办理业务时，能像使用内置功能一样便捷调用这些共性能力，不仅提升了其自身业务的标准化水平，更在技术层面实现了跨部门的深度

耦合与能力共享，从根本上打破了壁垒。当需要新增“一件事”主题时，省级平台可直接调度这些已对接的标准化服务组件，快速组合成完整的联办流程，无需再与各部门进行繁琐的二次对接，极大提升了“一件事”服务的上线效率和配置灵活性，为企业和群众提供更加便捷高效的集成服务体验。

### 三、整体成效

通过“六统一”的根基性集约与“统一申报”的贯通性实践，黑龙江省一体化政务服务平台建设在提升政府效能、优化营商环境和增强群众获得感方面取得了系统性成效。

一是按照“六统一”要求，各部门严格遵循“应认尽认”要求，系统梳理政务服务基本目录与实施清单，并对法律依据逐条比对，确保所有事项依法设立、有据可循。通过对办理流程进行优化再造，有效精简了非必要环节和材料，推动了审批流程的科学化和高效化。此项标准化工作极大地提升了事项管理的精准度和规范性，为实现政务服务“无差别受理、同标准办理”奠定了坚实基础，也为企业群众“足不出户知晓流程、一网通办快捷申报”提供了有力支撑。

二是办事便捷化，政务服务标准化与通办能力大幅提升：全省政务服务事项网上可办率已达 98.81%，全程网办率提升至 75.24%。特别是通过“统一申报”模式，群众四减方面实现政务服务事项减材料提升 8.83 个百分点，减时限提升 4.29 个百分点，即办件提升 16.72 个百分点，减跑动提升 50 个百分点。

三是行政效能与审批效率大幅优化，通过一体化政务服务平台

“统一申报”模式的深度对接，黑龙江省为“高效办成一件事”改革构筑了敏捷高效的底层支撑。该模式如同预建了标准化的“数据管道”，使跨部门服务流程得以快速组合上线，推动改革成效显著释放：截至目前，全省“高效办成一件事”主题服务累计办件量达 995.7 万件，相当于传统模式下完成 5476 万个单独事项，整体效能提升 80%以上，群众满意度高达 99.98%；在便捷度方面，累计减少群众和企业提交材料 7207.4 万份，节约办事时间 2816 万天，减少跑动 1875 万余次，极大优化了营商环境；此外，在全面落地国家事项基础上，黑龙江省逐步形成以 166 个省级统筹事项为引领、394 个地市特色事项为补充的“一件事”服务新生态，充分展现了集约化建设对服务创新的赋能效应。平台的集约化建设与“统一申报”模式的推广，初步打破了部门间的信息壁垒，促进了数据资源的有效汇聚与共享，为后续开展“高效办成一件事”改革等深化应用提供了坚实的数据底座和业务协同基础，政府整体治理能力迈向新台阶。

## 案例 14：无锡市市级政务信息化项目统一运维的集约化探索与创新

报送单位：无锡市数据局, 无锡市数字新基建有限公司

### 一、案例背景

在全国深入贯彻“数字中国”建设战略的大背景下, 无锡市自 2022 年起步入数字化转型“快车道”, 政务信息化建设逐步由分散投入转向集约整合, 并依据“一部门一系统”原则严格控制增量项目。与此同时, 项目投入也逐渐从大规模新建转向运维保障, 运维项目数量从 2022 年的 430 个增至 2024 年的 606 个, 存量系统迭代升级与新建项目持续补充共同驱动运维规模持续扩大, 整体呈现增长态势; 2025 年运维项目 536 个。然而, 当前市级政务信息化项目运维模式仍是传统的“分散运维”模式, 制约了政府数字化转型改革工作, 亟需通过创新举措破解发展难题。

### 二、拟解决问题及实施方案

本项目以“降本增效”为核心, 通过统一运维理清信息化项目家底、强化信息化项目保障、提升信息化项目效能, 打造智能高效的政务信息化一体化运维体系, 为数字政府建设注入新动能。

#### （一）试点先行, 探索生态化运维协作新模式

##### 1. 扎实开展前期筹备工作

自 2024 年上半年以来, 扎实推进相关核心工作: 一是项目与生态梳理, 通过全流程系统分析运维方案, 前后四轮梳理 2024 年申报的市级政务信息化运维项目整体情况, 梳理 631 个运维项目, 提炼总



结出 12 类服务内容，同步分析项目合同，梳理出 312 家乙方服务单位，识别无锡电信、蓝深远望、无锡移动等重点服务商，为生态体系构建筑牢数据基础；二是多地调研取经，先后组团赴广州、深圳等地调研，系统学习浙江、重庆等地在信息系统统一运维方面的先进经验，深入掌握广州市信息基础设施统一运维实施脉络，充分借鉴全国 19 个地区组建城市级统一运维团队的实践成果；三是技术平台选型，调研无锡电信、嘉为蓝鲸、数字浙江、开拓、蚂蚁集团等五家公司的统一运维平台，从平台能力、团队经验、规模、服务质量等多维度综合评估，确定适配无锡实际的技术支撑方案。

## 2. 有序推进试点实践探索

2024 年 6 月，在前期筹备基础上，组建专项试点工作团队，选取 23 个单位的 50 余个政务信息化项目开展集中运维试点，重点探索“集约化管理、生态化协作”模式，形成可复制的实践成果：

**构建“1+1+3+N”运维工作体系。**经过试点实践，逐步形成了一套以“1+1+3+N”为框架的运维工作体系：建设 1 个实体化统一运维中心，制定标准化运维规范，统筹服务调度与问题处置；打造 1 个数字化运维管理平台，实现对运维全过程的集中化、多元化管控；夯实“一本账、一支队伍、一个生态”三大支撑要素，形成权责清晰、协同高效、生态联动的运维新格局，实现服务能力全域覆盖，形成涵盖软件系统运维、硬件设备维护、基础设施保障、安全防护服务等完整服务体系，为政务信息化系统提供稳定、可靠、高效的全方位运维保障。



来源：案例申报单位

图 1+1+3+N 运维工作体系

**建设一个数字化运维管理平台。**试点期间建设了集“运维驾驶舱、运维调度平台、专业监控平台”于一体的统一运维管理平台，以市一级预算单位为单元，对运维项目进行集约化整合与全流程管控，有效支撑了覆盖“云、网、数、用、端”的一体化大运维体系建设，为全面推广统一运维奠定了坚实基础。

## （二）分级分类分步实施，确保改革平稳落地见效

基于试点实践经验，2025 年上半年，市数据局、市财政局联合发布《无锡市市级政务信息化项目统一运维工作实施方案》，明确 2025 年统一运维覆盖范围和“分级、分类、分批”实施策略，避免“一刀切”，确保运维工作有序高效推进。

### 1. 分级管理，精准匹配资源投入

针对不同重要等级的系统，建立差异化的运维响应等级、审批流程和资源投入标准。对核心系统实行“重点保障、专人专岗”，对一

般系统推行“标准化服务、自动化巡检”，实现资源精准投放。

## 2. 分类施策，提升服务专业度

根据系统技术架构、业务属性和安全要求，将运维对象划分为基础设施、硬件设备、软件系统及安全服务等类别，并为每一类别制定专属的运维规范和考核标准，确保服务专业性。以此为基础，我们系统构建了覆盖“服务内容、管理流程、运维安全”三大维度的统一标准规范体系，形成《运维服务目录》、《运维服务流程》、《运维安全管理》等核心制度文件，统一服务交付、技术操作与安全防护标准，实现了运维工作的规范化、标准化与精细化管理。

## 3. 分批拓展，逐步实现全域覆盖

截至目前，无锡市已完成两批覆盖 36 家部委办局，共 151 个市级政务信息化项目的统一运维接入，初步形成集约化、规模化的运维管理新格局。同步推进关键载体建设：

**（1）实体中心启用。**11 月 25 日“数字无锡·统一运维中心”正式启用，作为全市运维“核心指挥中枢”，构建起“智能监控、高效运维、集中管理、安全保障”的一体化运维管理目标，承担起全市政务信息化项目的项目管理、资源管理、运维调度、故障处置、安全防控等运维服务。

**（2）数字平台升级。**数字化统一运维管理平台作为核心指挥载体，实现了对项目、资源、工单、流程“四位一体”闭环管控，构建起覆盖“监控、需求、调度、执行、反馈、评价”的全周期标准化管理链条，有效提升了运维工作的可视化、协同化与智能化水平。统一

运维管理平台已接入统一运维项目 151 个，部委办局 36 家，软件系统 60 个，生态伙伴 22 家，项目资源 6100+项。

**（3）团队体系搭建。**为强化统一运维工作的人才与协同支撑，已组建起一支 300 人以上的专业化运维团队，并建立起“核心团队+生态伙伴”的立体化服务矩阵。团队遵循“职能细分、高效协同”原则，设立服务调度组、项目管理组、平台支撑组、生态运维组四个专业组别，权责清晰、联动配合，保障各项工作高效落地。

### 三、整体成效

**资金使用绩效提升。**通过源头删减、集约运维、资源释放，年均节省财政资金超亿元。其中，全市政务信息化项目运维费用总额到 2027 年较 2023 年可压降 20%以上。同时，无锡还改革同类服务采购模式，推动等保、密评、软测等第三方服务事项统一采购需求和采购政策要求，探索开展集中采购，降低采购成本超 50%，每年可节约资金超 1000 万元。

**运维效能明显提升。**统一运维中心依托大数据、人工智能技术，实现三大核心突破：率先探索“全域政务数据融通”模式。打通 36 个市级单位、151 个政务信息化项目的数据链，整合软硬件资产、运维流程、故障记录等核心数据，构建覆盖政务服务、城市治理、民生保障的统一运维资源池。率先构建“全流程智能运维决策”机制。市数据集团发挥“主力军”作用，搭建数字无锡统一运维管理平台，整合实时监测、故障预警、资源调度、数据分析核心功能，通过全流程数字化透明化管控，实现政务系统全时段可视、全覆盖监测。响应效率



较传统模式有效提高，实现从“被动处置”到“主动预防”的转型。率先打造“多场景适配安全防护”体系。融合智能漏洞扫描、动态特征库升级、智能攻防演练等功能，针对不同政务场景定制差异化安全策略，实现网络安全、数据安全的全时段智能防御，筑牢政务运行安全屏障。

**资源配置更趋合理。**成功打破传统分散运维形成的资源壁垒，通过搭建全域统一的运维资源池，整合人员、技术、服务等多元资源，实现跨项目灵活调配与动态优化。彻底改变以往“专人专岗、资源闲置”的浪费现象，将分散在各部门的运维资源统筹利用，精准匹配不同等级、不同类型系统的运维需求。通过规模化采购、集约化管理，有效降低了硬件采购、软件维护、人力投入等各类运维成本，真正落地“降本、增效、提质”的核心目标，让每一项运维资源都发挥最大价值，资源利用效率实现最大化提升。

## 案例 15：“政飞云”无人机平台：“一飞多用”赋能基层治理的平台系统集约化实践

报送单位：常州市钟楼区数据局

### 一、案例背景

钟楼区数据局以平台系统集约化为核心突破口，于 2023 年启动“政飞云”无人机平台建设，创新构建“一飞多用”基层治理模式。案例实施主体为钟楼区数据局，建设核心动因是破解基层治理“任务分散、力量分散、数据分散”的“三散”弊端，关键举措包括整合无人机硬件资源、搭建统一 AI 管理平台、优化协同处置流程，实现多部门需求的集约化响应与数据资源的高效复用，推动基层治理从传统“人海战术”向“智能化、集约化”转型。经过两年实践，该平台已形成全域覆盖、多跨协同、数据驱动的基层治理新格局，成为数字政府平台系统集约化建设的典型实践样本。

### 二、拟解决问题及实施方案

#### （一）拟解决的核心问题

1. **系统分散问题**，各部门独立开展巡查工作，缺乏统一技术平台支撑，导致无人机设备重复采购、专用系统各自建设，不仅造成资源闲置浪费，还存在系统不兼容、标准不一等问题，资源利用效率低下。

2. **流程割裂问题**，巡查发现、问题上报、处置反馈、结果评估等环节存在“部门壁垒”，多部门重复巡查增加基层迎检负担，问题处置缺乏全流程闭环管理，治理效能大打折扣。

3. **数据壁垒问题**，各部门巡查数据分散存储于自有系统，数据格式、采集标准不统一，难以实现跨部门、跨领域共享复用，数据资源“聚而不通、通而不用”，价值释放不足。

4. **效能不足问题**，传统人工巡查受限于人力、地形、天气等因素，

存在效率低、覆盖范围窄、频次不足等短板，难以满足全域化、高频次、精细化的基层治理需求。

## （二）实施方案

1. **体制机制统筹**，建立“数据局统筹+多部门协同”管理机制，明确钟楼区数据局为平台建设运营主体，负责资源整合、系统维护与调度管理；各部门作为需求方与应用方，提出业务需求并共享应用成果，打破部门壁垒。同步制定《“政飞云”平台使用管理规范》《数据共享与安全管理细则》等制度，规范平台运营流程，保障集约化建设有序推进。

2. **实施路径设计**，采用“统一平台+分布式部署+多端复用”的集约化建设思路，整合全区无人机硬件资源与业务需求，搭建“集中管理、分散应用”的运营体系。通过“需求归集—智能调度—数据采集—共享应用—效能评估”全流程闭环管理，实现“一次飞行满足多部门多场景需求”，从源头破解重复建设问题。

3. **技术支撑构建**，以“政飞云”AI 管理平台为核心技术支撑，集成近 80 项专用图像识别算法，实现疑似问题智能初筛与精准识别；部署 6 个无人机机场形成“5 分钟响应圈”，实现全区 132.93 平方公里全域覆盖；搭建时空一体数据底板，统一数据标准与空间坐标系，为多部门数据共享、协同决策提供技术保障。

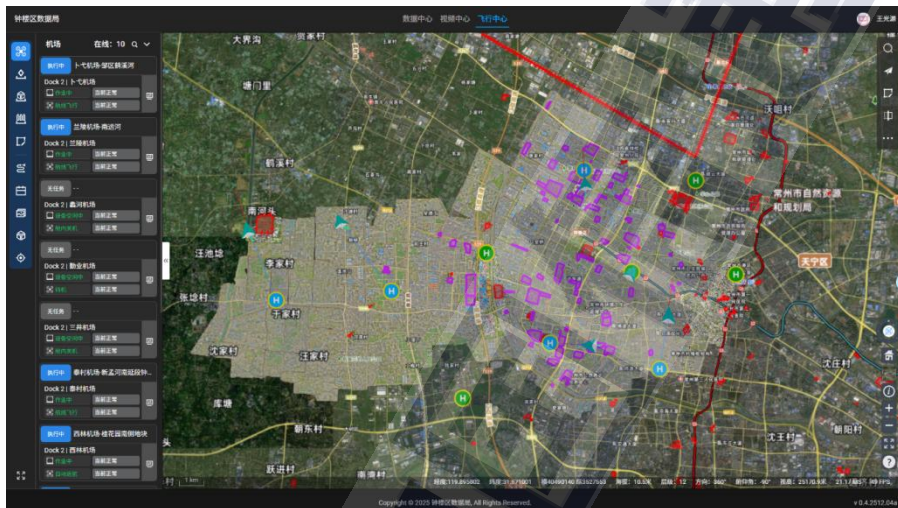
### 4. 集约化实施重点，

(1) **资源集约**，统筹各部门无人机使用需求，统一配置 6 个无人机机场及配套设备，避免多部门重复采购，硬件资源复用率达 100%；集中管理空域申请、设备维护等事务，降低综合运营成本。

(2) **系统集约**，以“政飞云”平台替代各部门分散的专用巡查系统，集中部署任务调度、数据采集、算法应用、工单派发等核心功能，各部门按需调用，系统建设成本降低 70%以上。

(3)数据集约，统一制定数据采集标准与存储规范，建立涵盖河道、工地、耕地等重点要素的全域数据库，实现“一次采集、多部门复用”，数据共享率提升至 95%以上。

(4)流程集约，优化“飞行巡查—AI 识别—人工复核—工单派发—处置反馈—效能评估”全流程，构建闭环管理体系，减少重复环节，问题处置流转效率提升 60%。



来源：案例申报单位

图 “政飞云”截图

### 三、整体成效

#### （一）问题解决程度

1. “三散”弊端彻底破解，通过统一平台集中调度，实现任务统筹、力量整合、数据汇聚，各部门重复巡查现象全面消除，跨部门协同响应效率大幅提升。

2. “三高”痛点有效攻克，人力成本较传统模式显著降低，解决极端天气巡查覆盖难题，部门协调成本大幅缩减，基层负担明显减轻。

3. 系统整合成效显著，全面替代多部门分散巡查系统，实现硬件设备、技术能力、数据资源集中整合，提高平台复用率与集约效益。

#### （二）行政效能提升

1. 巡查效率大幅提升，固定地块常规巡查周期显著缩短，单次飞



行可同步完成多部门多类任务，巡查效能较传统模式大幅提升。

**2. 处置响应速度加快**，建立快速反应体系，突发情况处置时效显著提升，问题处置闭环流程全面优化，处置效率大幅提高。

**3. 决策支撑能力增强**，时空一体数据底板提供真实实时的全域治理数据，为跨部门工作提供精准数据支撑，会议共识形成效率与决策科学性显著提升。

### （三）政务服务优化

**1. 部门协同效能提升**，多部门通过平台实现数据共享与协同作业，跨部门协作效率显著提高，联合工作中问题排查、责任划分与方案制定周期大幅缩短。

**2. 监管覆盖全面拓展**，建成“空天地”一体化监测巡查网络，实现城中村、河道、工地等重点区域全覆盖监管，彻底消除监管盲区。

**3. 基层负担显著减轻**，通过整合巡查任务、优化处置流程，基层承接的重复巡查任务全面取消，对接多部门的工作量大幅减少，得以集中精力开展实质性工作。

### （四）资源整合及社会效益

**1. 资源集约效益显著**，避免多部门重复购置设备及建设系统，大幅节约硬件采购与系统建设成本；空域资源集约化利用，为多部门提供高效“一站式”空域服务，服务响应时效明显提升。

**2. 数据价值充分释放**，累计采集海量各类数据，基于采集数据开发的特色数据产品，完成辖市区首个公共数据资源登记，并在省数据交易所专板挂牌，实现政务数据市场化价值转化零的突破。

**3. 社会示范效应突出**，通过精准巡查推动污染源排查整改、耕地保护等工作成效显著，城乡环境面貌持续改善；模式获央媒广泛报道，在行业论坛分享经验，为全国基层治理集约化建设提供可复制的“钟楼方案”。

## 案例 16：海南省构建跨域同城化政务服务新生态

报送单位：海南省营商环境建设厅

### 一、案例背景

海南省围绕咨询服务、帮办代办、跨域办和直接办理等重点环节，构建跨域同城化政务服务新生态，突破传统属地审批模式，实施跨市县协同服务，倒逼政务服务实现标准统一与数据共享，推动“异地通办”升级为“异地直办”，更好解决经营主体和群众异地服务需求，实现跨区域集约化服务。2023 年，出台《海南省推进政务服务“全省通办”改革工作实施方案》，部署跨区域协作联动服务改革。2024 年，在省、市、县（区）建立线上线下帮办代办服务体系，推动实现跨市县、跨层级帮办代办服务。2025 年，深入贯彻《海南自由贸易港极简审批条例》精神，组织在万宁市、白沙县、昌江县、海口市龙华区探索推进“跨市县直办”改革，实现异地办事、当场取证。

### 二、拟解决问题及实施方案

为有效解决经营主体跨域经营需求和群众就近办事习惯，以数字政府建设推动政务服务跨区域协同联动，提供无差别跨域办服务，海南紧扣党中央国务院关于自贸港建设的战略部署，充分发挥“审管法信”平台自动协同联动和“海易办”平台“一网通办”核心优势，彻底打破归属地审批服务界限，通过四大关键举措构建跨区域同城化服务新生态，推动政务服务从“属地办理”向“全域通办”转型，为全岛封关运作筑牢政务服务根基。

一是强化跨区域引导服务，打通线下办事“最后一米”。海南在

各级政务服务大厅全面设置自助服务区，配齐多功能自助终端，同步安排业务骨干提供一对一申报指导，涵盖事项查询、材料填报、线上提交等全流程协助，让申请人无需折返属地，即可在任意大厅办理全省各级、各市县审批服务事项。这一举措精准适配老年人、不熟悉线上操作群体的办事习惯，同时为异地经营企业提供了便捷的线下支撑，有效解决了跨域办事“不知找谁、不知怎么办”的痛点，让政务服务更具温度。

二是全面推行跨区域通办，构建全域受理“服务网络”。海南在各市县政务服务大厅统一设置“全省通办”窗口，建立“异地接件、属地办理、快递送达”的标准化服务模式，将社保、公积金、市场监管等 24 个领域的 2100 余个高频政务服务事项纳入通办清单，实现线上“海易办”平台一键申报、线下窗口无差别受理，实现审批数据自动分发、办理进度实时追踪，申请人无需往返户籍地或经营地，即可完成业务办理，大幅节省了企业和群众的办事成本。



来源：案例申报单位

图 “海易办”全省通办服务专区

三是探索“跨市县直办”改革，实现同城服务“零差别”。在全

省政务服务事项标准统一基础上，在万宁市、白沙县、昌江县、海口市龙华区等市县探索建立“跨市县直办”制度，将首批 36 个高频即办事项及告知承诺制事项纳入改革范围。申请人可在 4 个市县（区）任意政务服务大厅直接申报，工作人员通过数据共享完成信息核验，材料齐全且符合要求的当场出具加盖归属地审批专用章的许可证件，彻底打破行政区划对政务服务的限制。这一改革让跨区域办事从“异地收件”升级为“本地办结”，实现了审批服务的同城化无差别待遇。

四是构建“审管法信”一体联动制度，强化信用监管和信用信息共享应用。2020 年，海南省在全国率先建立“审管法信”一体联动制度，上线应用“审管法信”平台，推动审批、监管、执法、信用四位一体高效衔接。依托“审管法信”平台，在全省创新推行信用等级审批制度，将“跨市县直办”等措施纳入信用等级审批制度，系统自动核验申请人信用状况和适配等级，对诚信主体给予“跨市县直办”等激励服务。申请人通过“跨市县直办”许可后，“审管法信”平台自动将审批结果共享至属地行业主管部门、综合行政执法部门，实行告知承诺制事项系统自动推送至行业主管部门实施批后复核任务，有效解决审管不衔接、跨区域审批服务如何实现属地告知等问题。

### 三、整体成效

海南通过四大举措构建的跨区域同城化政务服务体系，不仅契合了经营主体和群众的核心需求，更以数字化、一体化改革助力自贸港营商环境优化，为全岛封关运作后的政务服务一体化积累了宝贵经验，持续释放着“全省一盘棋”的发展动能。



**审批服务效能提升：**跨域事项平均办理时限压缩 70% 以上，减少经营主体跑腿成本与时间成本。该改革突破传统属地审批模式，倒逼政务服务实现标准统一与数据共享，推动“异地通办”升级为“异地直办”。且昌江等四地的实践形成了可复制推广的经验，为海南扩大直办事项范围、深化“一网通办”改革奠定基础，为自贸港政务服务一体化积累实践经验。

**便民利企减负担：**对群众而言，像补办异地商铺许可证、变更公共卫生许可证等事项，无需往返户籍地或经营属地，就近就能当场领证，彻底省去奔波耗时。对企业来说，异地项目审批、车辆年审等业务不用再承担高额差旅成本，比如海口高效办结白沙物流企业 20 辆车年审，帮企业节省交通成本超 3000 元。

**优化营商环境助发展：**外地投资者办理经营许可无需因异地流程却步，大幅缩短项目落地周期，同时让企业异地变更、续期等业务办理更顺畅，增强海南对投资的吸引力。这一举措还助力儋洋一体化等区域协同发展，为洋浦等园区营造良好营商环境提供支撑。

**社会经济效益有成效：**改革契合群众就近办事习惯，解决异地就医、社保转移等民生痛点，实现同城无差别服务，提升群众获得感与满意度；打破地域壁垒，促进人才、劳动力跨域流动，助力“三极一带一区”区域协同发展，增强社会凝聚力。2100 余项事项实现“全省通办”，降低企业跨区域经营制度性交易成本，优化营商环境，吸引项目与投资，激发市场活力，为自贸港经济高质量发展赋能。

## 案例 17：进一个门 办三级事——杭州市“AI+云窗” 推动政务服务集约化发展

报送单位：杭州市政务服务中心，杭州市上城区行政审批服务管理办公室

### 一、案例背景

杭州市以“高效办成一件事”为牵引，全力推进政务服务大厅集约化建设，在上城区创新试点推出“AI+云窗”政务服务模式。目前已在全市域范围内进行推广应用，在政务服务中心、银行、驿站等共部署服务端 114 个，可办理交通运输、出入境、商事登记、社保医保等 282 个高频事项，精准服务重点人群，人均减少跑动 6.2 公里，办理时长缩短 60%，即办效率提升 70%，办件满意率达 100%。

该模式将政务智能体深度融合应用至全省首个跨层级数字综窗——“杭州政务服务·云窗”，以集约化发展为核心导向，通过整合市、区、街三级服务资源、优化流程配置、统筹要素供给，推动政务服务从“人工窗口”向“数智空间”转型，实现服务资源利用效率最大化、行政运行成本最小化、服务效率供给最优化，为标准化实践提供“杭州样本”。其核心做法是贯通市、区、街三级服务资源，实现即办业务“指导办”、承诺业务“就近办”、复杂事项“一站办”，构建集约高效的政务服务体系。

### 二、拟解决问题及实施方案

#### （一）工作动因

杭州市作为全国营商环境试点城市和长三角一体化发展的核心引擎，其政务服务效能不仅关乎城市自身竞争力，更对区域协同乃至

全国政务一体化发展具有示范意义。当前，面对政务服务资源分布不均、智慧应用待深化等现实挑战，杭州明确提出以“集约化”理念为引领，构建智能集约政务服务体系，这不仅是破解现有痛点的关键举措，更是引领政务服务数字化转型、赋能国家战略的必然选择。杭州政务服务面临的难题，本质上是传统分散式、条块化管理模式在数字化时代的不适应，具体表现为：

**一是资源调配失衡：**“物理分散”导致效率损耗。各级政务服务大厅、网点间资源孤立，信息与人力无法动态调剂，“冷热不均”现象突出。市民办事“多地跑”、“排长队”不仅影响体验，更造成行政资源闲置与紧张并存的结构性浪费，缺乏一个高效的资源统筹与调度中枢。

**二是服务覆盖不均：**“数字鸿沟”影响公平可及。基层、农村及边远地区受限于基础设施、人员技能与资源投入，政务服务供给在质量与可及性上与中心城区存在差距。这不仅制约了基本公共服务均等化，也可能加剧区域发展的不平衡，与政务服务一体化追求的协同共享目标相悖。

**三是智慧应用分散：**“系统烟囱”制约群众办事。尽管已有诸多线上平台，但数据壁垒、标准不一、系统分散等问题仍有存在，使得企业和群众在使用网络端、手机端应用等方面存在盲区。

## （二）集约化建设实施方案

围绕政务服务效能提升与集约化发展的双重核心目标，聚焦数智创新、资源优化、流程再造和标准建设，通过“AI+云窗”推动政务服务智能化与集约化深度融合，为办事群众提供介于线上和线下之间的“第三类”办事方式，实现服务资源统筹、行政成本降低和运行效

率提升，为市、区、街三级政务服务一体化提供能力支撑。

### 1.数智创新驱动审批集约，削减人力时间成本

开发政务智能体，以智能化手段替代传统人工重复劳动，实现审批服务集约化。

一是实现智能咨询集约化。深度集成国产 DeepSeek 大模型，开发政务综合智能体，建立智能体知识库体系，涵盖重点领域高频事项、涉企热点政策、行政审批中介服务政策法规、政府采购事项、区域产业特色服务事项和政策等方面内容，承载咨询、解答、匹配等多重功能，通过“一个系统、多端覆盖”，避免多平台重复开发、多渠道分散服务，减少资源浪费；同时以 AI 替代人工咨询，缓解线下咨询窗口压力，节省人力成本，日均分流人工咨询量达 40%。



来源：案例申报单位

图 钱江新城产业社区无人智能厅

二是推动智能预审集约化。聚焦企业新设、社保参保登记等 9 个高频事项，提供集中智能预审服务，企业上传基础材料后，AI 自动校验、给出审核意见，无需人工逐件核对。通过材料自动校验，准确率提升至 90%以上，减少后台审核人员重复劳动，平均缩短审核时长



40%，同时避免因材料不合格导致的多次往返与重复审核，降低行政运行成本。

## 2.资源配置引导布局集约，构建高效服务网络

打造云综窗模式，打破物理窗口限制，统筹分散服务资源，构建集约化服务网络。一是即办业务指导办集约化。开发远程视频办事系统“杭州政务服务·云窗”，首创在线批注功能，通过“一个云窗覆盖全域”，替代各街道、部门单独设立的指导窗口，避免重复建设；对于掌办、网办等即办业务，通过远程手把手指导，平均受理时长仅 12 分钟，较传统线上办理效率提升 70%，同时减少群众因操作不熟练导致的线下跑动，间接降低社会办事成本。二是承诺业务就近办集约化。“云窗”集中进驻三级政务服务中心、银行、驿站等 114 个政务网点，整合交管、出入境、市场监管、社保医保等 282 个高频事项，实现“一个窗口办理多部门事项、一个网点覆盖多领域服务”，避免各部门单独设点、重复投入；同时将“云窗”嵌入综合自助机，利用银行、驿站、社区现有场地与设备，不新增额外硬件投入，通过“资源共享、场景复用”，提升服务网点覆盖效率，降低硬件建设成本，目前已实现重点区域服务网点集约化覆盖率达 100%。

## 3.区域协同融合场景集约，统筹服务资源供给

拓展线上线下融合场景，以“云窗”为核心支点，实现政务服务资源统筹调度与集约化供给。一是统筹政务服务资源集约化。以“云窗”为核心，对区级大厅功能区域进行精细化规划，设置咨询辅导区、自助办理区、综合窗口区和“云窗”专区，优化办事动线，避免区域功能重复设置；依托线上审批导服中台，集中调度全区政务服务人员、事项权限等资源，根据办件量智能分配服务力量，减少部分窗口扎堆

排队、部分窗口闲置浪费的现象，提升资源利用效率，审批效率较改革前提升 35%。二是推行产业驿站特需服务集约化。“云窗”集中进驻全市 22 个政务服务特色驿站，覆盖核心商圈、产业园区、交通枢纽、党群服务中心等公共场所，实现“AI+云窗”服务模式驿站 100% 覆盖，避免每个驿站单独配备全套政务服务人员与设备；同时结合驿站需求，集中梳理特需服务事项清单，由区级统一调配资源提供服务，实现市区街三级同质同效，避免基层驿站因业务量少导致的资源闲置，以集约化供给满足个性化需求。

#### 4.标准建设夯实基础集约，降低推广运维成本

制定《杭州政务服务·云窗标准化服务手册》，作为全市数字综窗执行标准，以标准化推动集约化落地。在硬件配置上，采用“电脑+平板+耳麦+高拍仪”的极简配置，支持设备利旧，无需新增高价专用设备，降低基层网点接入成本；在人员培训上，依托“一网通办”平台简化受理侧操作流程，街道、银行工作人员仅需 1 至 2 天集中培训即可上岗，避免复杂培训带来的时间与人力成本；在服务流程上，统一三级政务服务标准，减少因标准不一致而导致的重复沟通、流程调整，为模式快速复制推广奠定基础，同时降低跨层级、跨区域服务的协调成本。

### 三、整体成效

#### （一）推动集约式服务，助力“高效办成一件事”

作为全省首个跨层级数字综窗，“云窗”以集约化理念优化跨部门事项办理流程，贯通三级审批权限，将外资连锁企业办理等跨层级、关联性强的事项集成办理，避免多部门、多窗口跑办，实现“一类事一站办”。外资连锁餐饮企业新设等跨层级事项实现“跑一次”办理，

社保变更等事项办理时长压减 30%左右；同时通过流程整合、权限集中，减少跨部门协调成本，行政运行效率提升 25%，相关经验被《新华社·高管信息》杂志刊登报道。

## （二）优化集约化布局，构建“家门口的政务服务”

以自助机版“云窗”为载体，优化服务网点集约化布局，依托社区、银行等现有场地，完善嵌入式服务设施，打通市、区、街、社四级办事壁垒，避免单独新建政务服务网点的土地与建设成本。提供公积金、养老医保、水电气等便民事项一站式服务，自助机使用量提升 30%，平均办理时长缩短至 3 分钟以内，办事效率提升 30%。以集约化布局实现服务便捷度提升、政府建设成本降低、群众获得感提升等积极效应。

## （三）创新集约型模式，提升政府综合服务效能

“云窗”导服端依据办件量智能引流，分流 15%的个体线下办理量，基本实现群众办事“零”等待，平均减少群众线下排队与办事时间超 1.5 小时，节省群众办事成本；同时依托“AI+云窗”模式，通过 AI 替代部分人工、跨部门资源统筹，推动商事登记窗口减窗 1/3，减少编制占用与人力成本支出，行政运行成本较之前降低 25%，实现“投入少、效率高、服务优”的集约发展目标。

## 案例 17：衢州市推进四省边际政务服务综合体建设 打造政务服务集约化大厅新模式

报送单位：衢州市营商环境建设办公室

### 一、案例背景

浙江省衢州市锚定“四省边际中心城市”目标定位，以服务功能最全、智能水平最高、线下体验最佳、营商环境最优“四最”为指引，在传统政务服务中心基础上，不断减窗提质增效，进一步打破部门界限，整合各类资源 and 需求，创新提出“共富空间站、政务中心、企业综合服务中心、市民中心”“一站三中心”充分融合，打造集政务服务、企业服务、公共服务、便民服务于一体的四省边际政务服务综合体，成为南孔圣地城市品牌及新时代衢州人文精神的重要展示窗口。

### 二、拟解决问题及实施方案

#### （一）全量整合服务场所，破解服务供给集成度不够问题

按照“应进尽进”原则推进事项进驻，整合取消各类分中心，引入与企业 and 群众生产生活密切公共服务、专业服务窗口，最大程度实现获取政府服务“只跑一地”。一是归并政务服务分中心。按照“能进则进”“应进尽进”原则，已全面逐步整合税务、出入境、社保等 6 个政务服务分中心，推进相关部门前后台人员成建制进驻，除部分不具备进驻条件的，如车辆上线检测、动物检疫等相关事项，推动全面进驻市政务服务中心，关闭分中心。同时建立监测机制定时排查未进中心事项，实现“中心之外无权力”。推动公安板块在实现多警种“一窗通办”基础上，引入车管所服务事项。增设驾驶证科目一和安全文明驾驶常识考场、车辆查验场地，拓展驾驶人扣分满分学习、车辆外观查验等高频机动车业务。二是引入公共服务网点。推动与企业 and 群众生产生活密切相关的水、电、燃气、公交、通信运营商、石油



石化等等公用事业单位入驻。推动公共服务事项按照“高效办成一件事”要求优化流程、推进联办，实现二手房交易水电气联动过户、水电气网联合报装等“一件事”集成办理。引入公积金板块银行窗口，确保公积金业务全流程“一站式”办理。三是吸纳专业服务场所。优化设置项目服务、法治营商、人才科创、开放涉外等服务专区，尽可能推动部门提供专业化服务内容进驻中心，取消外部场所。如，司法部门推动公证处、法律援助中心、仲裁法庭、调解中心等法律服务场所纳入法治营商服务专区，减少外部办公场地 3000 余平方米。

## （二）集约优化大厅窗口，破解服务资源配置不合理问题

基于近两年窗口实际办件量及群众来访量数据，科学划分形成高频事项和低频事项差异化事项清单，科学设置“无差别受理”综合窗口，压减各板块辅助功能的专业窗口，提高综窗占比。一是优化高频事项综合受理。推动“无差别受理”扩面提升，按照“全科无差别+板块无差别”方式优化高频事项窗口设置，将原先 60 余个商事登记、投资项目等领域专业窗口合并到 12 个“全科无差别”综合窗口，可办理涉及市场监管、烟草、发改等 39 个部门 1746 项政务服务事项；不动产、社保医保、公积金、公安、税务板块分类设置“板块无差别”综合窗口，每个窗口可受理板块内所有业务，业务实现“一窗通办”。目前，市本级大厅共有综合窗口 28 个、专业窗口 25 个，综窗占比达到 50%以上，综窗可办事项数占比 83%。二是推动低频事项远程审批。全面梳理办件量低或时效性强的政务服务事项，如教育局教师资格认定、新闻出版局出版物准印证核发等 21 个部门 300 余个政务服务事项，全部纳入“全科无差别”窗口综合受理，窗口受理后线上推送至有关部门办理，进一步精减后台人员。部分事项确需部门工作人

员线下支持的，部门在相关时间节点视情况派人进驻，做好业务支撑。三是完善潮汐窗口调配机制。在“无差别综合受理”和各服务板块优化设置智慧潮汐窗口，依托智慧大厅管理系统，实时监测取号、收件、办件等大厅服务状态数据，搭建潮汐算法模型，实现窗口智能预警、人员快速响应、浙政钉实时派单提醒，确保相关功能启用全流程在线进行、可分析追溯。市本级大厅共设有 8 个潮汐窗口，今年以来共触发 200 余次潮汐预警，有效缓解群众等待时长、提高办事效率。

### **（三）强化空间共享复用，破解服务场地闲置无法利用问题**

窗口压减后腾出的场地提供给团委、科协、体育等部门，不断拓展生活服务、便民服务，构建老幼共享的服务矩阵。一是打造全龄友好服务矩阵。聚焦“一老一小”需求，团市委牵头设置家门口的青少年宫、青少年社会实践基地、青春共富工坊、8090 城市书吧等，探索低龄老人参与青少年课后看护，青少年协助智能设备教学，融合体育局打造的运动健康促进中心、科协打造科技体验长廊等，构建覆盖老年智能培训、青少年社会实践的服务矩阵。二是优化全时生活服务驿站。供销社牵头，整合三衢味超市、自助购买设备、进出口超市等生活服务功能，提供生鲜采购、快递收发等“一站式”解决方案，引入公益理发、助农生鲜专区等普惠服务，设置咖啡茶点、特色小吃、援疆馆等摊位。已入驻 20 多个业态服务项目，累计开展活动 300 余场，服务市民 5 万余人次。

## **三、整体成效**

### **（一）推动传统政务服务中心向政务服务综合体转型**

在掌办网办不断普及，线下窗口不断压缩的大背景下，衢州以全国一流、全省标杆为目标，提出打造政务服务综合体理念，实现政务

服务中心智慧化转型升级。为企业群众提供一站式政务服务的同时，通过强化系统集成和资源整合，提供更多增值服务。实现了“共富空间站、政务中心、企业综合服务中心、市民中心”“一站三中心”的充分融合，真正把政务服务中心升级为科技智能、便民利民、功能齐全、服务多元的数字化政务服务综合体，获评新华社“新华数字政府观察十大创新案例”，相关做法在《浙江日报》刊发。

## （二）推动政务服务从人工管理到数智运维蝶变

为破除传统人工管理模式与综合体数字化建设发展的桎梏，衢州克服传统人工管理短板，引入人工智能管理方式，大量配置信息采集、监测、运算设备，搭建应用一体化收件系统、人员智能管理系统、标准化智能管理系统、可视化分析系统、政企通等集成应用，实现了政务服务人管到智管的蝶变。同时探索搭建未来政务体验中心，构建未来数字化政务服务蓝图，营造未来的政务服务场景，群众可以沉浸式体验未来政务服务模式和办事流程。

## （三）推动企业服务从过去的技术判断向多作价值判断的转变

从最多跑一次改革的简材料、减环节到增值化改革的全生命周期、全产业链服务，衢州一直坚持问题导向，聚焦企业所需所盼，以“企业有感、产业发展”为目标，整合政府、企业、社会服务资源，为企业提供了更广范围、更深层次的个性化精准化服务，成为浙江省政务服务增值化改革样板，真正实现了从政府“有什么、给什么”应答式服务到企业“要什么、给什么”增值化服务，体现了凡事多作“应不应该”的价值判断，不能简单只作“可不可以办”的技术判断的担当作为。

## 案例 19：从“减证”到“无证”：宿迁创新打造“无证明”政务服务大厅

报送单位：江苏省宿迁市数据局

### 一、案例背景

为加快推进政务服务标准化规范化便利化建设，我局聚焦企业和群众反映强烈的办事难、慢、繁等问题，推动政务服务从“减证”向“无证”转型升级，全力打造“无证明”政务服务大厅。全面梳理群众和企业办事涉及的证明事项，严格落实“减证便民”工作要求，对能免提交的证照一律不收取纸质材料；对依法保留的证明事项，通过数据共享、告知承诺、部门核验等方式获取，进一步精简优化证明材料，扎实推进“无证明”大厅建设，切实增强企业和群众的满意度和获得感。

### 二、拟解决问题及实施方案

以便民利企为导向，在全市各级政务服务大厅全面推行政务服务“免证办”，推动实现“两个一律”，即“政府部门核发的材料一律免于提交，能够提供电子证照的一律免于提交实体证照”，全面精简各类证明材料，进一步提高群众办事满意度和获得感。

（一）坚持改革创新，强化“三大”赋能。依托线下大厅、一体化政务服务平台、公共数据交换平台及基层高频事项一平台，强化平台赋能、标准赋能、AI 赋能，全面推进“无证明”大厅建设。以政务综窗改革为抓手，推动窗口部门按照电子证照替代纸质证明的思路，重构业务流程，加强标准化建设，按照新的流程和标准，市级综窗率先完成 300 项事项标准化应用，形成示范并面向全市推广。加强人工智能研究应用，打破前后台界限，推出前台办理的 30 项查询、46 项



政务办事、170 项证照打印服务清单，打造融合叫号、咨询、导办、受理于一体的“全息服务”。

**（二）坚持“应减尽减”，取消 92 项证明事项。**通过大厅公示、“好差评”系统、“办不成事”反映窗口、12345 热线等多种渠道公开已取消的 92 项证明，广泛接受群众监督。市县（区）两级政务服务中心开展“局长跑现场、走流程”、卷宗评查等活动，及时发现并纠正违规增设证明行为。入驻综窗的政务服务事项实行标准化建模，实现市县乡三级办事流程标准统一、申报材料数量、内容、形式一致，确保已取消证明的事项严格落实到位。

**（三）坚持主动公开，241 项证明告知承诺。**对采用告知承诺的 241 项证明严格督促落实，并通过线上、线下渠道同步公示。要求各进驻窗口部门按告知承诺要求，动态调整一体化政务服务平台上的办事指南，编制告知承诺书格式文本，并通过线下政务服务大厅、线上政务服务平台等渠道公布，方便申请人查阅或下载。将承诺人履行承诺情况通过江苏省公共信用信息共享平台及时报送信用管理部门，并在“信用宿迁”上公开承诺履行情况。对存在较严重不良信用记录或曾作出虚假承诺的，进驻窗口部门按照信用管理相关规定，在失信信息有效期届满前或者信用修复前不适用证明事项告知承诺制。

**（四）坚持数政融合，强化 184 类数据归集共享。**在原有数据应用场景的基础上，深化“一网通办”，整合全市各类政务服务移动端应用，打造“宿心办”移动集成服务综合体，完善掌上办事指引，实现“一看就能懂、一点就能办”，不断扩展数据在“苏服办”“宿心办”、自助服务端、服务窗口的应用，便捷企业和群众依申请领取和使用电子证照，加强电子证照实时归集与更新，动态发布公共数据共

享清单。推动各地各部门聚焦数据共享、流程优化、智能服务、跨域通办等方面创新，梳理汇总各进驻窗口部门在数据赋能政务服务方面经验做法，由市政务服务中心精选优秀案例在全市推广应用。

**（五）坚持系统支撑，实现多途径核验。**对于部门系统无法核验，所需核验的电子证照由其他部门单位出具，且难以通过共享平台调取的电子证照，依托一体化政务服务平台、“宿迁速办”系统、“苏服办”APP 亮证模块等实现。核验需求窗口根据办理事项和申报材料，以线上线下相结合方式，通过申请人授权调取相关平台电子证照或材料，并建立线下会商机制，疏通工作梗阻，推动事项落实。

### 三、整体成效

**（一）材料负担大幅减轻。**通过强化数据赋能，严格落实 92 项证明直接取消、241 项证明承诺替代、184 类电子证照免提交，推动政务服务从“一堆材料”转向“一纸不交”。今年以来，通过一体化平台提供 171 万次材料免提交服务，申办材料精简 72%。

**（二）办事效率显著提升。**“无证明”大厅推行以来，依托数据共享实现群众“零跑腿”。例如，公积金办理时限从平均 7 个工作日压缩至 1 小时内，单笔业务办理时间从数天甚至数周减少到半小时至一小时，服务效率与群众满意度同步提高。

**（三）营商环境持续优化。**“无证明”大厅建设不仅是便民举措，更是政务服务的效能革命。通过数据共享与流程标准化，倒逼部门强化数政融合、流程再造与主动服务。设立政务服务综合窗口，对 27 个部门 300 个事项实行“一窗无差别综合帮办”，通过“免证办”“扫码办”等服务，进一步优化营商环境。

## 案例 20：空间重构 数字赋能 队伍重塑——常州高新区政务服务大厅集约化建设实践

报送单位：常州市高新区（新北区）数据局

### 一、案例背景

常州高新区（新北区）地处长江三角洲核心区域，是江苏省重要的经济增长极。2024 年 5 月，常州高新区（新北区）数据局正式挂牌成立，承担统筹全区数字政府建设、政务服务优化的重要职责。面对传统政务服务中存在的空间利用低效、服务标准不一、数字转型滞后等突出问题，区数据局以 2025 年省级基层政务服务办事员队伍建设试点为契机，全面启动政务服务大厅集约化改革。改革聚焦“空间集约化再造服务格局、队伍专业化筑牢服务根基、数字化驱动服务能级跃迁”三大主线，通过撤销冗余窗口、整合低效设备、重构服务流程、创新智能应用等措施，推动政务服务从分散供给向集约高效转型。

### 二、堵点解决及路径实施

该区在改革初期通过实地调研、群众访谈、数据画像等方式，系统梳理政务服务领域的痛点堵点：一是空间利用效率低下，部分窗口长期闲置，设备重复配置造成资源浪费；二是服务标准参差不齐，区镇村三级窗口人员业务能力差异显著，群众办事体验波动较大；三是数字技术应用碎片化，智能导办、辅助审批等功能尚未实现全场景覆盖；四是基层服务能力薄弱，全科窗口推广缓慢。针对上述问题，改革聚焦“集约化”核心目标，提出“空间重构、队伍重塑、数字赋能”三大策略，构建“三级联动、线上线下融合”的服务体系。

**空间集约化再造服务格局。**一是推行“综合窗口+全科窗口”双轨改革。区级大厅按“一件事”主题优化服务专区布局，整合民政、税务、人社等部门窗口，推动建设项目专区整体搬迁，压缩业务窗口 16 个，窗口总数从 186 个压减至 142 个，压缩率达 23.7%。基层便民服务中心全面推行“全科无差别受理”模式，奔牛镇率先完成多部门、多业务“一窗通办”，新桥街道、魏村街道于 2025 年 11 月正式运行全科服务专区，镇（街道）窗口总数由 107 个精简至 77 个（含增值服务窗口 5 个），压缩率达 30%。二是释放空间资源服务增值。区镇两级大厅累计清理处置税务、人社等条线自助服务设备 30 余台，并将可用设备充实到有需求的村（社区）和园区。区级大厅撤销冗余窗口后腾出面积 1500 平方米，区级大厅腾退空间用于增设审图服务专区，基层便民服务中心增设驾驶人自助体检机等服务设备，实现 AED 等便民服务设施全覆盖。三是构建“一平台”服务体系。依托江苏政务服务网新北区旗舰店，推动村级 5 项、镇级 40 项高频事项“一平台办理”，办件量稳居全市首位。创新“五进服务”模式，组织政务力量深入企业、楼宇、社区、高校、商圈等场景开展精准服务 40 余场，惠及群众超 4000 人次。奔牛镇“政务服务早市”、三井街道商圈“不出市场即办证”等特色实践获广泛好评。

**队伍专业化筑牢服务根基。**一是建立全省首个基层政务服务办事员一体化管理体系。印发《常州高新区（新北区）政务服务办事员一体化管理办法》等文件，统筹全区岗位技能分类管理、人员定岗晋级、综合考核等工作。截至 2025 年 12 月，全区 475 名办事员持证上岗率



达 95%，核定窗口岗 156 个、辅助审批岗 37 个、保障岗 13 个。二是创新“三维培训体系”。构建“云课堂+实地调研+技能竞赛”立体化培养模式，开展礼仪规范、应急处置、跨部门业务协同等专题培训 40 余期，组织外出调研学习 10 余次。首创“岗位技能分类管理—定岗晋级—综合考核”全链条机制，5 名优秀办事员获评高级工职称。三是建立“1+8+10+N”办不成事反映机制。通过“我陪群众走流程”“回音壁”闭环处置平台，累计解决企业群众诉求 80 余件，推动服务从“能办”向“好办优办”跃升。

**数字化驱动服务能级跃迁。**一是打造智能政务 AI 自助体验中心。数字人“小新”实现区镇村三级全覆盖应用，提供 820 项高频场景智能导办，累计服务超 2.5 万次。其创新功能贯穿服务全流程：移动端支持语音对话与一键复制，网页端嵌入江苏政务服务网旗舰店，大厅端搭载“智小新 AI 取号”刷脸通道，实现“动嘴取号、自动填单”。在审批环节，“小新”作为“审批师”辅助环评报告等复杂事项办理，通过 AI 结构化审查与“红黄绿”三色预警，已累计完成 30 个项目的环评审查工作，平均每个项目的初审时间较传统的人工审查缩短 50%，有效减少了企业等待时间。二是构建政务知识库与智能分析系统。整合行业数据、政策法规、地方文化等资源，形成多领域知识库，引入国家知识产权公共服务平台等外部权威数据源，完善数据标注与行业数据集。建立服务过程数据—政务知识库联动机制，通过 AI 引擎自动生成服务效能热力图，实时优化资源配置。三是深化 AI 辅助审批场景应用。探索市场准入许可类审批、基层高频事项一平台等 AI 辅助审批场景，提供文件上传、多模态模型识别、审批报告结果展示等

功能，自动解析审批要素中的关键信息，识别不符合规范的内容，为审批人员提供智能辅助。

### 三、整体成效

**一是行政效能大幅提升。**通过空间集约化改革，区级大厅窗口压缩率达 23.7%，基层窗口精简近 30%，释放的空间资源用于增设便民设施与增值服务专区，群众办事便利度显著提升。

**二是服务质效显著优化。**数字人“小新”上线以来，累计提供智能导办服务 2.5 万次，审批时限缩短 50%。在基层服务方面，奔牛镇“政务服务早市”累计服务商户 300 余家，解决证照办理、社保缴纳等难题 120 余件；三井街道商圈“不出市场即办证”服务覆盖市场主体 500 余家，实现营业执照、食品经营许可证等事项“即时办结”。

**三是群众满意度稳定保持。**通过“五进服务”模式，开展企业早市、楼宇驿站、社区服务等特色活动 40 余场，惠及群众超 4000 人次。建立“1+8+10+N”办不成事反映机制，常态化“我陪群众走流程”活动，累计完成公安、税务、不动产等领域体验反馈和问题处置 80 余条，推动服务流程优化 30 余项，群众满意度保持在 99.99%以上。

**四是改革经验广泛认可。**常州高新区（新北区）作为江苏省首批深化基层政务服务办事员队伍建设试点单位，其“岗位技能分类管理一定岗晋级一综合考核”全链条机制获省级认可。数字人“小新”获江苏省数据知识产权认证，并被写入《人工智能通识及应用》（浙江干部学习培训教材）。2025 年，该区“1+10+N”服务体系入选江苏省数据局与新华日报社编制的《江苏县域政务服务现代化发展报告》，成为全省政务服务标准化建设的标杆案例。

## 案例 21：绥化市推行政务服务市区一体化改革构建集约化政务综合体

报送单位：绥化市营商环境建设监督局

### 一、案例背景

绥化市聚焦跨层级审批“资源分散、流程梗阻”堵点及企业群众“多头跑、往返跑”痛点，立足“一市一区”独特市域格局，全面启动并纵深推进政务服务市区一体化改革，积极探索政务资源由分散建设向整体集约发展新路径，为全国数字政府集约化建设提供了可借鉴的实践样板。

### 二、拟解决问题及实施方案

#### （一）多维突破，精准破解政务难题

政务服务市区一体化改革的落地实施，精准攻克政务服务领域多个痛点堵点问题，实现突破性成效。一是破解资源分散难题，通过对窗口、场地、人力等服务要素的集约化配置，从根源上杜绝资源闲置与低效浪费问题，大幅提升政务资源整体利用效能；二是打通跨层级协同壁垒，全面实现市区两级政务服务事项“一窗集成受理”“无差别通办”，彻底解决企业群众办事“多头跑、往返跑”问题；三是补齐服务模式短板，将“智能机器人”应用、“刷脸取号”等智能化服务延伸至政务服务全场景，有效弥合老年群体面临的“智能鸿沟”问题；四是激活数据赋能价值，显著提升政务数据共享交换的时效性与分析应用的精准性，夯实数字政府建设的数据底座。

此项改革有力推动政务服务实现从“分级办理”向“无差别通办”、

从“分散服务”向“集成服务”、从“经验驱动”向“数据驱动”的三大转型，既达成窗口设置、人员数量、行政开支“三减”的集约成效，又实现服务质效、监管效能、服务体验“三优”的提质目标，成功构建起“只进一扇门、通办市区事”的便捷服务体系，真正让“群众跑腿”变为“服务提速”。

## （二）四阶推进，有序落地改革举措

政务服务市区一体化改革分四个阶段稳步实施，确保改革蹄疾步稳、落地见效。

**1.启动部署阶段。**对市区两级政务服务机构设置、政务服务事项清单、部门审批系统架构、审批人员数量等核心信息开展全面摸底调研，形成详实完备的基础数据清单，做到底数清、情况明、数据准，为改革奠定坚实数据基础。

**2.评估完善阶段。**深度分析启动阶段梳理的各类政务服务清单，精准评估政务服务市区一体化改革的可行性，预判潜在风险隐患，针对性制定、完善改革实施方案。

**3.全面实施阶段。**通过统筹整合市区两级政务服务资源、科学重构服务空间布局、全面革新事项受理模式、系统强化服务队伍建设、深化线上线下服务融合、聚力推进“数字政府”赋能等举措，全面实施政务服务市区一体化建设工作。

**4.巩固验收阶段。**对全面实施阶段的工作成果进行巩固深化与全面验收，建立长效运维机制，确保改革成效稳定可持续。



### 三、整体成效

#### （一）聚焦创新突破，彰显“五项领先”实绩

**1.改革启动与服务空间构建领先。**率先启动实施政务服务市区一体化改革，积极打造“专区+特殊窗口+功能区”服务空间。规划 7 个专区，涵盖社保、市场、公安、公积金、工改、婚姻登记、无差别综合受理专区，实现高频领域服务集中化；设置办不成事反映、帮办代办、12345 热线服务、水热电气讯集中缴费等特殊窗口，精准解决特殊场景办事需求；打造企业之家、法律援助、金融服务、商事服务 4 个特色功能区，为企业群众提供全链条配套服务。通过系统性整合，有效盘活政务服务中心场地闲置资源，形成“功能完善、空间饱和、服务高效”的全新运行格局。

**2.市区事项“一窗通办”模式领先。**深化“一窗受理、综合服务”改革，构建“市区两级事项整合+一窗综合受理”服务模式。设立无差别综合受理窗口，整合市区两级多部门政务服务事项，实现“跨部门、跨层级”无差别综合受理；建立社保、市场监管等 6 大领域综合窗口，推动“小窗口”向“大综窗”转变、“一事找多窗”向“一窗办多事”转变。

**3.市区叫号系统融合应用领先。**将市区两级政务服务事项统一纳入取叫号系统终端，企业群众无需区分市、区设备，任意终端可自主选办两级事项。同步推进“一次取号办多事”服务，通过关联高频服务场景，实现跨窗口、跨环节业务协同办理。目前“驾驶证换发”已实现一次取号同步完成体检与换证，办事等待时长压缩 52%。此外，

绥化市着力推动技术革新升级，在取叫号系统终端嵌入人脸对比识别功能，通过对接支付宝接口、调用公安人口信息库实现“刷脸即取号”，彻底解决因未带身份证件无法取号办事引发的“白跑腿”“多跑腿”问题。同时在取号凭证增设专属二维码，群众扫码即可查询排队人数、等待时长、楼层指引等信息，且取号后能即时接收短信提醒，实现办事全流程信息可查、进度可追，切实提升办事体验。

**4.关键技术创新突破领先。**依托“数字政府”建设成果，深化智慧大厅系统功能升级，自主研发“清风窗”数字化管理系统，通过信息化、智能化监管手段，实时汇聚政务服务中心各窗口、各工作人员业务受理全流程的取叫号信息、办件时长、驻厅时长、视频监控等数据，结合办件量与办件时长智能识别办事环节异常情况，实现政务服务行为的动态监管、及时预警与快速处置，切实推动政务服务监督工作提质增效。

**5.市区审批集成联动领先。**打破市区行政区划与部门壁垒，构建“市区审批集成联动”模式，重塑审批服务流程。一方面，推动市区两级审批人员集中入驻政务服务中心，建立部门联合协作机制，实现事项并联审批，凝聚服务合力；另一方面，以资源优化配置为核心，通过“压窗口、优空间、精人员”实现政务服务“减量提质”。

## （二）聚焦资源优化，达成“三类节约”成效

**1.窗口数量精简节约。**依据进驻事项数、业务办理量、办件时长等数据，集约整合并动态调整市区两级办事窗口。撤并办件频次低、时效性不高的分散窗口，设立分领域、无差别综合窗口，推行“前台

综合受理、后台分类审批、限时办结反馈、统一窗口出件”服务模式，实现“一窗受理、综合服务”。最终将原本分散的 154 个窗口整合压缩至 85 个，精简比例达 44.8%，既贴合群众需求、避免资源闲置，又缓解高峰拥堵、低峰闲置现象。

**2.运行成本精准节约。**整合市区两级政务服务机构，将两级相关业务集中至一个服务场所，累计节约办公场所面积超 3000 平方米。通过市区两级集中办公，既减少了场地租赁、水电物业及设施维护等常规开支，又降低了跨场所协调管理成本，政务运行综合开支节约近 50%，实现政务资源集约化高效利用。

**3.人力资源高效节约。**打破部门人员“固定驻窗”模式，通过系统性业务培训实现人员“一专多能”，市区两级进驻部门审核人员大幅减少，精简幅度达 68.8%。既避免人力资源浪费，又缓解部门内部人员短缺压力，释放的人力可集中投入政策研究、业务审核等核心工作，进一步提升政务服务专业化水平。

### （三）聚焦服务升级，实现“四个提升”目标

**1.服务效能质效提升。**通过市区两级多部门联动，针对具体政务服务事项对综合窗口工作人员开展精准化培训，同步推进事项整合、流程优化与受理标准规范化建设，全面提升政务服务整体质效。有效减少企业群众跨窗口跑动次数，缩短办事总时长及驻厅等待时间，政务服务办理效率显著提高。

**2.数字支撑能力提升。**自政务服务市区一体化运行以来，市、区两级累计办结政务服务事项 14.6 万余件，高效调用“数字政府”接口

70 余个、超 147 万次。通过持续强化数据资源整合共享与复用效能，有效为市区两级事项联办、跨层级数据运营分析及数据开放共享筑牢坚实数据底座，“数字政府”对政务服务业务支撑保障作用突显，为一体化改革纵深推进提供坚实可靠的数字化基础保障。

**3.服务覆盖广度提升。**结合“一刻钟政务服务圈”，将 200 项涵盖社保、医保、低保等高频民生事项，延伸至北林区 10 个街道便民服务中心综合窗口统一受理，有效覆盖北林区 95%以上居民，实现办事“15 分钟、3 公里”之内“就近办”。自运行以来，基层办事量提升 59%，有效分流整合后政务服务中心办事压力，企业群众“就近办、家门口办、便捷办”需求得到充分满足。

**4.企业群众满意度提升。**政务服务市区一体化改革运行后，凭借流程明晰、效率提升、服务贴心等显著优势，赢得企业群众广泛认可。通过现场问询、线上评价等渠道收集意见，群众普遍称赞“办事不用再跑市跑区，服务暖心、效率超高”，政务服务满意度与群众口碑同步向好、双重提升。



## 案例 22：广州市天河区创新推行“三端集约”机制，赋能政务服务效能持续提升

报送单位：广州市天河区政务服务和数据管理局

### 一、案例背景

天河区政务服务中心是目前广州市业务类型最全、业务量最多的区级政务服务中心之一，大厅面积约 1 万平方米，进驻部门 25 个，开设窗口 149 个，办理行政审批和公共服务事项共 1250 余项，涵盖了除婚姻登记、不动产登记以外所有区级审批事项，年均业务量（含自助服务终端）超 200 万件，日均接待量接近 7500 人次。截至 2025 年 11 月底，天河区企业总量接近 77 万户，居全国区县前列。面对广大企业群众旺盛办事需求和高质量服务要求，近年来，天河区以智能融合推动服务集约，高标准建设天河区一体化政务服务平台，一体推动综合窗口、服务队伍和线上线下融合等多方面集约发展，深化“数据多跑路、群众少跑腿”的理念，结合我区“智慧天河”的基础优势，融入“区块链、5G 网络、云计算”等新兴技术，打造“畅悦办事 优无止境”天河政务服务品牌，构造全过程、多渠道、无缝隙的一体化政务服务体系，优化便民惠企“一网通办”服务体验。

### 二、拟解决问题及实施方案

为破解基层政务服务（便民服务）大厅建设标准不统一、设施老旧、服务指引分散、审批系统多且缺少互联互通、事项逐个申报费时费力等问题，天河区创新推行“三端集约”工作机制，通过打造天河区一网通办等服务平台实现前端服务指引集约，融合四端服务渠道推

进中端办事大厅集约，创新技术、数据、业务三大中台融合通推动后端服务平台集约，有效提升政务服务集约化水平，推动政务服务从“能办”向“好办”“易办”转变，提高企业群众办事获得感、满意度。

### （一）前端服务指引集约化

天河区重构前置政务服务逻辑，全面推行服务指引集约化，“一站式”解决企业群众在业务申报前要不要办、办什么事项、怎么办等“办事开头难”问题，蹚出办事“最先一公里”新路子。一是打造天河区一阅通晓服务平台。创新实现事项指南、解读、智能咨询、“政务云窗”在线咨询、政务地图、相关惠民惠企补贴政策等天河区各类导办服务资源有机融合，为企业群众办事提供“一站式”导办服务，升级为集“查、看、问、办”等服务于一体的“路标式”网页。针对“高效办成一件事”材料多、准备难的痛点，创新按行业-主题-场景三级维度，绘制“一件事”办理导航图，集成涉及全部“单事项”办事指南和申报链接，并编制公布多篇解读材料，方便企业群众轻松看懂。目前平台已上线“路标式”网页 71 个、“一件事”导航图 200 余个。二是开展“百项解读助万企”专项行动。聚焦高频复杂事项和常见咨询问题，主动开展政务服务事项高质量解读，创新推出一问一答、一图读懂、短视频等多形式、多维度的解读材料，逐步构建高质量政务服务事项办事指南解读体系，累计推出各类事项解读近百篇。三是创新“无感智办云服务”新模式。针对高频咨询类工单，融合“可视化”5G 消息智能服务模式，将“百项解读助万企”事项解读专页转换为 5G 消息卡片，主动、即时推送给企业；结合企业办事历史数据、

进度数据等，精准为企业提供关联事项办理提醒，提前预判下一个需要办理的事项，全过程跟踪督办及节点控制，在审前服务、业务受理、审批决定等环节，全链条配置短信提醒服务，助推“好办易办”。

## （二）中端服务大厅集约化

天河区持续推动四端协同集约，融合构建便捷泛在的服务渠道，实现全区“一个大厅”。一是网页端。持续完善“穗好办”@企平台天河专区，建设上线“天河 e 企办”专区入口，对接跨域通办平台、天河“政企+”平台系统、天河区一网通晓服务平台、“天河 e 企查”系统、“信用天河”综合信用服务平台、天河区政策兑现服务系统等 8+N 个服务应用场景，为企业办事提供了招商服务、政策解读、查询档案、政策兑现等高效便捷的政务服务体验。二是手机端。梳理本辖区政务新媒体平台中面向公众提供的查询、办理等服务内容，按照应进驻全进驻的原则接入“穗好办”移动端区级专区。同时针对区、街层级通办的全流程网办事项，梳理适合移动端办理的政务服务事项清单，通过移动端适配改造，依托“穗好办”移动端实现掌上可办。针对基层政务服务事项进行梳理，推动街（道）村（居）政务服务事项“掌上办”。目前已“穗好办”@企平台天河专区已上线政务服务事项 367 个，上线政策兑现解读 12 篇，发布政策文件 6 篇，累计上线政策兑现事项 137 个，上线跨省通办事项 715 个。三是窗口端。以基层政务服务标准化为基础，以全市一体化在线政务服务平台为总支撑，以进一步优化业务流程精简办事材料为目标，通过多渠道智慧政务应用，推动电子证照应用向基层延伸，提供扫码免证办事、老年人刷脸

办事、足不出户全流程网上办事等服务。政务服务大厅可扫码获取群众基本信息，访问省电子证照库与用户相关的全部电子证照，减少纸质证照材料提交，推进红棉码“扫码亮证”、“一码通办”、“免证办事”。四是自助端。天河区政务自助服务平台整合优化政务服务网申办事项、各类高频政务服务和民生事项，并推进省政务服务一体机平台事项接入工作，为群众提供综合的便民自助服务。目前，平台业务范围涵盖社保、医保、民政、公安、残联、卫健、教育、企业开办、政策兑现等。2025 年 1-10 月，自助服务终端平均开机率为 98.8%，业务量为 31729 次。

### （三）后端服务平台集约化

聚焦数字化场景，以事项为单元，通过技术、数据、业务融合，流程再造，不断提高服务效率。一是技术中台。集成省统一身份认证、电子证照、电子印章、统一物流、电子档案等公共支撑能力，助力业务部门根据业务需要基于天河区智慧政务服务平台快速搭建线上线下服务，优化审批服务流程。实现天河政务在线智慧服务、“四免”服务、“区块链+行政审批”“5G 消息+政务智能咨询服务”等应用场景。截至 2025 年 10 月底，天河区已开通制证数 242 种，关联电子证照材料数 1398 项，区电子证照签发约 242.67 余张，政务智能咨询服务平台有效呼入量 147159 次。二是数据中台。天河区建设大数据中心平台，梳理统一政务服务目录标准，汇聚全量政务服务信息数据，推动政务数据共享信息复用，同时对接省市大数据中心平台，打破政府部门间的“数据孤岛”和“系统烟囱”，对数据资源进行集中整合、



统一管理、共享共用和深度开发。提供高效的数据支撑能力。推动垂管业务审批系统与天河区智慧政务服务平台互联互通，完成政务服务事项全流程数据双向交互，满足业务部门跨部门、跨区域业务协同需要。三是业务中台。以“穗好办”办事端为总入口，创新推动全区政务服务大厅预约资源云端集约，优化预约功能，通过事项智能搜索或语音导航，以就近或就快原则智能化展示可预约政务服务大厅，预约主体按需选定大厅和号源，“一键导航”获取预约地址，为企业和群众提供高效便捷的智能预约服务，逐步实现企业和群众办事“少带、少填、少报、少走、快办”。预约数据贯穿全链路，预约信息关联红棉码，预约主体亮码即可无感取号，实时推送事项办理情况，探索推进“无感智办”政务服务模式，全力打造“智能无感”政务服务大厅。

### 三、整体成效

天河区一网通晓服务平台推出以来，逐步成为企业群众查看办事指南服务主要渠道，截至 2025 年 11 月底，平台及解读累计点击阅读量超 10 万次，累计推送办事指南 5G 消息卡片 28.38 万次，企业登记注册等政务服务类 12345 热线咨询工单同比下降约 13%，天河区政务服务一体化平台总业务量达 48 万件，政务服务事项可网办率、单点登录率和群众评价满意率均接近 100%。2025 年 1-11 月，天河区新设企业 23.66 万户，企业总量接近 77 万户，占广州市 27.1%。

## 案例 23：以集约化建设为引擎 绘就政务服务新图景

报送单位：达州市开江县行政审批局

### 一、案例背景

以开江县行政审批局为核心牵头单位，统筹 16 个县级重点事项牵头部门、乡镇（街道）责任单位及园区服务机构，构建“牵头单位统筹、责任部门联动、基层站点落地”的三级推进体系，形成上下协同、跨域联动的改革合力。围绕政务服务大厅及综合服务窗口集约建设，打造“空间集约、业务集约、智能集约、跨域协同”四位一体体系。核心包括优化大厅空间布局、整合部门业务与窗口资源、设立任市分局与园区服务驿站、推进线上线下融合、创新“高效办成一件事”模式、打造 AI 智能咨询官，实现“群众事就近办、企业事网上办、园区事园区办、跨域事协同办”。

### 二、拟解决问题及实施方案

#### （一）核心问题

部门协同壁垒高，“数据孤岛”难打破。各部门按职能拆分审批事项，数据不互通、流程不衔接，企业群众办事需跑多个部门、交多套材料，跨部门协同停留在“人工对接”层面，数字赋能不足。服务覆盖不均衡，“空间盲区”未消除。政务服务资源集中在县城大厅，乡镇群众“办事远、成本高”，园区企业需频繁往返县城，跨区域（如川渝毗邻地区）办事存在“地域壁垒”，数字服务未延伸至基层末梢。审批效率待提升，“时间成本”难降低。传统审批流程环节多、时限长，部分事项存在“体外循环”“明进暗不进”现象，线上服务仅停留在“信息公示”层面，未实现“全程网办”，企业群众“上班没时间办、下班没处办”。资源整合不充分，“服务单一”缺增值。

政务服务局限于“审批办件”，未整合金融、政策、法律等社会资源，数字技术仅用于“替代人工”，未形成“审批+服务+赋能”的全链条体系，企业群众多样化需求难满足。

## （二）实施方法

一是“一件事”分类突破。按照“关联度高、需求量大”优先原则，先试点后推广，优先攻克高频事项，再拓展至民生、产业领域，避免“一刀切”。二是“空间分层”服务延伸。按“县城集约、乡镇下沉、园区聚焦”分层布局，县城政务大厅整合“无差别+分领域”综窗，开展“就近办”“网上办”“园区办”“跨域办”服务模式，消除“空间盲区”。三是“服务升级”分步推进。先解决“能办”问题（推动事项 100% 进驻大厅、线上可查），再实现“易办”（推出帮办代办、延时预约服务），最终达成“优办”（整合金融、法律资源，提供增值服务），逐步提升企业群众服务体验。

## （三）技术路径

依托四川省一体化政务服务平台，整合 772 项涉企服务事项，实现“一网通办”与数据互通；以腾讯元宝和 DeepSeek 为技术底座，开发“田小二”AI 咨询官，集成 1200 余条政务知识库，提供 7×24 小时智能服务；打通川渝通办数据接口，实现跨区域事项线上核验、结果互认，支撑“异地受理、属地办理”。

## （四）集约化建设操作方案

空间集约：改造县城政务大厅，划分公共服务区、行政审批区等核心区域，每层设置自助服务区与休息区，实现“一厅全流程办理”；设立任市分局与园区服务驿站，构建“县城大厅+副中心分局+园区站点”三位一体物理网络。

业务集约：整合部门分散窗口，精简窗口数量 60%，建立“统一受理、分流交办、限时审查、统一出件”闭环机制；下放 36 项事项至任市分局、38 项事项至园区站点，实现“镇内办结”“园内办结”。

服务集约：推出 34 项“高效办成一件事”集成套餐，其中“民宿开办一件事”“招工服务一件事”精准适配产业需求；设立“川渝通办”专窗，承接 355 项川渝通办及 31 项万达开特色通办事项。

智能集约：通过“田小二”AI 咨询官实现流程指引、智能问答，分流 60%以上常规咨询；在大厅设置线上服务体验区，安排专人指导“网上办”操作。

### 三、整体成效

#### （一）服务效率大幅提升，办事成本显著降低

改革聚焦“流程优化、时限压缩、材料精简”，从根本上解决“多头跑、往返跑”问题，政务服务效能实现质的飞跃。一是时限材料“双减”。针对高频事项推出集成服务，如“开办餐饮店一件事”，办理时限从原 48 个工作日压缩至 13 个工作日，申请材料从 35 份精简至 17 份；全县 188 项行政审批事项实行“一窗受理”后，审批效率整体提速 30%以上。二是跑动次数“降低”。通过线上并联审批、帮办代办等模式，企业群众跑动次数减少 70%以上。例如，涉企高频服务线上并联审批率提升至 80%，新生儿出生等 21 个“高效办成一件事”实现“一表申请、一次办结”，2024 年以来累计办理 4.37 万余件。三是基层办事“提速”。“社区通办”模式让淙城街道群众平均办事时长缩短至 15 分钟；园区“企业服务驿站”配备专属专员，企业办理营业执照、税务登记等事项实现“不出园”，如开江县三泰农业发展有限公司为扩大生产规模，通过“项目管家”服务，一周内完成相



关审批，较以往节省大半时间。

## （二）服务覆盖全域延伸，“15 分钟政务圈”落地见效

通过“基层下沉、园区聚焦、跨域协同”，构建“线上+线下、城区+基层”的立体服务网络，实现政务服务“就近可达、无处不在”。一是基层服务“无死角”。推动 218 项事项下沉乡镇（街道）便民服务中心，65 项事项实现村（社区）代办；向任市镇“稻田+”片区分局下放 36 项行政许可事项，通过“ABC 三级审批”制度（6 项 C 级事项窗口直批、14 项 B 级事项分局审批、16 项 A 级事项代收初审），让群众“就近办”，如个体工商户在镇上办理营业执照即来即办。二是园区服务“零距离”。在开江工业园区、稻渔现代农业园区建设“企业服务驿站”，下沉企业登记、工程建设、农事服务等 38 项高频事项，提供“帮办、代办、陪办”一站式服务。2025 年园区“企业服务驿站”累计入园服务超 1000 人次，办理证照、水电开户等事项 90 余件，同步开展招聘活动 65 场，为企业解决 1000 余人用工需求。三是跨域服务“破界限”。深化“川渝通办”合作，与重庆四区县（云阳、万州、开州、梁平）签订协议，设立“川渝通办”专窗，承接 355 项“川渝通办”事项及 37 项“万达开”特色通办事项，累计办理“川渝通办”事项 1.2 万余件；牵头梳理 109 项“万达开零跑路”事项，重庆开州区群众在开江“川渝通办”窗口办理医保异地报销，仅需几天即可到账，惠及毗邻地区 20 余万名群众，2022 年荣获四川省首批“川渝通办”优质窗口。

## （三）企业赋能精准有力，营商环境持续优化

以“主动服务、政策直达、金融助力”为核心，从“被动审批”转向“主动赋能”，为企业发展纾困解难、注入活力。一是政策红利

“直达快享”。梳理县级惠企政策 46 项，制发政策手册、申兑指南 1 万余份，通过进园区宣讲、网络公示等方式提升知晓率；设立“惠企专窗”提供政策解读、帮办代办服务，2024 年兑付惠企资金 600 余万元，为新办企业提供免费赠送首套印章、打印复印、证照邮寄、电子照相的“四免服务”。二是金融服务“精准对接”。搭建“政务+金融”合作平台，联合县域 8 家银行召开推介会，为小微企业匹配信贷资源，2025 年促成企业与银行签约资金 4390 万元，开江工业园区帮助企业融资 5070 万元，打通金融惠企“最后一公里”。三是问题解决“闭环高效”。建立园区企业“问题册”“需求册”，组成 1 家企业+1 名县级领导+1 名秘书的服务专班，2025 年累计收集企业问题 96 个，协调解决 80 个；同时设立法官工作室与检察服务驿站，化解企业劳动纠纷、供货纠纷 43 件，规避专利侵权风险 3 起，为企业挽回经济损失 608.67 万元，切实降低企业经营风险与诉讼成本。

#### （四）品牌与荣誉双丰收，改革经验获权威认可

开江县政务服务改革因“成效突出、可复制性强”，获得企业群众高度认可与权威机构肯定。一是群众开心“打满分”。“社区通办”和“企业服务驿站”等场景，政务服务满意度达 100%；二是荣誉加持“树标杆”。2025 年 1 月，开江县行政审批局申报的《开江县扎实推进“社区通办”，实现“就近能办、多点可办、少跑易办”》荣获 2024 年省政务服务和公共资源交易服务典型案例。2025 年 6 月，开江县行政审批局申报的《打造片区审批服务中心擦亮“田事甜办”政务服务品牌》荣获第八届政务服务博览会“优化营商环境宜商典型案例”，成为全省政务服务改革的标杆样本。

## 案例 24：政务数据赋能“庆数通”高效办成“基层减负一件事”

报送单位：黑龙江省大庆市营商环境建设监督局

### 一、案例背景

大庆市营商局紧紧抓住推动全省数字政府建设这一重要契机，聚焦基层负担最重的人和事（变换角色多、跑腿核验多、填报表单多、上报材料多，负担较重等“四多一重”现象），深入贯彻落实党中央和省委省政府、市委市政府关于基层减负决策部署，主动作为，主动谋划，构建统一的“庆数通”系统，从基层干部侧、企业群众侧和政府部门侧三个维度，突出又好又快、可感可及，创新高效办成“基层减负一件事”举措，并将其作为国务院“高效办成一件事”向基层延伸的特色来抓，力求通过“小切口”解决“大问题”，以“小创新”擦亮“大名片”，以“数字智能”赋能“数字治理”，真正让工作人员和办事企业群众“多维减负”，省心、省时、省力，为基层、为企业、为民生提供最大便利，推动基层治理体系和治理能力现代化。

### 二、主要做法

#### （一）抓流程再造，精简制好“一套表”

一是梳理“报表”。市直各部门梳理、压减需要基层填报的所有表格，形成市级必须保留的清单。县区同步对市级表格清单进行校对、补漏，形成县区必须保留的表格清单，再逐层递进到乡镇、社区。二是压减“旧表”。组织市县两级部门建立全市各条线统一的表单目录清单，做到“目录之外无表单、表单之外无目录”。全市表格数量由

1898 个压减到 948 个，压减率 50%以上。三是整合“新表”。采取“多表合一”“数据项压减”“数据复用”三种主要措施进行梳理优化，实现表格、数据项少填少报。数据项由 66825 项压减到 19347 项，压减率 70%以上。



来源：案例申报单位

图 “庆数通” 截图

## （二）抓数据赋能，精准建好“一个库”

一是夯实数据基础。通过“庆数通”系统平台，在全省率先建成了千万数据量的大庆基层减负数据库，将基层分散、沉睡数据实时汇聚。目前，已汇聚基层数据累计 625 万条。这些数据既为统计分析提供支撑，也为人工智能的开展提供训练数据。二是打通数据壁垒。按照“数据有效衔接、更新维护及时、系统使用方便”的原则，依托省数字政府共性支撑能力，已申请国家、省直厅局数据回流 913 万条，为平台数据填报提供基础数据支撑。三是推进数据复用。自动提取复用数字政府已有数据，有机统筹应用身份认证、电子印章、电子证照、



政务云等平台,实现各类表格及数据一次填报、反复使用,一级填报、多级使用,自动生成、自动填充并加盖电子印章和电子签名。人工时由 1771 小时压减到 453 小时,压减率 70%以上。调用电子印章 1620 枚 15764 次,基层干部少跑腿 1.5 万余次。

### （三）抓高效服务，精心办好“一件事”

一是在服务事项办理上提效率。基层公共服务事项群众需求量大,涉及部门多,“庆数通”系统开发热费补贴、高龄津贴等 15 个“一件事”模型,精准解决容易造成基层干部跑腿多、群众提交材料多等问题。比如,在办理热费补贴时,过去群众需要现场手工填写申请表、承诺书、拍水印照片,并提交各种纸质材料,完成单次业务至少需要 30 分钟,现在通过“庆数通”3 分钟左右即可完成受理。二是在攻坚克难创新上出实招。为破解群众反映较多的领取各类退休待遇、补贴发放“多次认证、重复认证”问题,依托“庆数通”系统,通过数据共享、业务协同,在全国首创推出了 5 部门“一次认证、结果互认”做法,以小切口、零成本方式破解生存认证难题。目前,全市 11 项补贴每月领取人员 37.5 万人,群众一年可减少认证频次 60 万人次,基层干部可减少上门认证频次 5 万人次。此做法得到省群腐办高度认可,在第 59 期工作动态中,以“大庆市扎实办好‘生存认证’一件事”为题,刊发了我市典型事例。三是在强化智能服务上求突破。将人社、医保、社保等 13 个部门的特困供养、孤儿认定、低保申请、高龄津贴等 27 项高频咨询事项,通过挂接知识库对“庆数通”系统内搭载的 DeepSeek 进行“数据投喂”,社区工作人员可以随时随地查询并

解答办事群众有关社保、医保、低保等政策咨询,以及政务服务事项、所需材料清单等服务流程,有效解决了“不是我的业务范围我不懂”问题,让群众咨询办事更加便捷高效。目前,全市 10518 名工作人员在使用该功能,为企业和群众提供咨询和办事服务 3700 余次。

#### （四）抓推进管理，精实用好“一平台”

一是试点先行。为确保基层减负填表报数工作取得扎实成效,依托“庆数通”系统,采取“试点先行、条块结合、协同推进”的工作思路,横向上在龙凤区、纵向上在市人社局、市民政局试点运行,运行稳定后在全市全面推开。二是合力攻坚。省级层面高度重视,给予了数据支持、方法支撑。市级层面成立领导小组,组建专班具体推进。市直部门、各县区主要负责同志齐抓共管,为全市推广提供强有力的组织保障。三是建立机制。制定下发了《系统管理办法》,从表格梳理优化、填报管理、数据赋能等 8 个方面,细化了适用范围、表格制发、数据安全等 24 条具体内容,确保“庆数通”系统在全市的推广有据可依、有章可循。

### 三、取得成效

#### （一）减轻工作总量

比如,某社区原来每年需要上报 135 张左右的表格,很多表格重复填报,有的新旧表格甚至只是数据项顺序不同,通过使用“填表报数一件事”后,对表格进行了大幅的压减和优化,只需要维护好 6 个表格即可,所需数据可以自动从表格中提取,极大减少社区干部的工作量。

## （二）降低出错概率

比如，某街道以往汇总表格需要将各社区的数据下载后复制粘贴到一个表上，有的数据社区在上报的时候还会存在格式改变等问题，特别是涉及到钱数的，如果社区不小心转换成文本格式，汇总时就会汇不进去，极易产生工作失误。现在应用庆数通，系统可以一键抓取，1 秒钟就可以实现汇表，而且格式一致，内容准确无误。

## （三）提高工作效率

比如，某市直部门发布的填报任务涉及 36 个市直部门、2 个县区，以往通过微信群发布，需要核对没按时上报的单位，逐个通知，表格收上来后再核对表格间的逻辑关系、汇总数据，以往每次汇表都需要 2 个小时以上。现在通过“庆数通”系统发布任务，只需要一键发布，涉及的单位就会收到短信提醒，对没按时上报的可以一键催报，对填报不准确或未加盖电子印章等不符合填报要求的，可以一键退回，节约了很多时间，提升了工作效率。

## （四）避免“套补”发生

比如，对卫健、公安、民政三部门数据实时进行自动比对，在不到 1 分钟时间就可对享受各类补贴人员生存状况进行深度认证，不仅实现为工作人员减负，而且避免发生“套补”现象。目前，已通过该模块比对享受补贴人员 2300 万人次，提前预警监管可能需要追缴的人员 7500 余人，群众和基层干部都有实实在在的获得感。

## 案例 25：伊春市数据核验工具箱

报送单位：黑龙江省伊春市营商环境建设监督局

### 一、案例背景

项目以“数据共享为核心、业务需求为导向、基层易用为原则”，构建“1 个核心平台+N 类业务适配”的架构体系。“1 个核心平台”即集“查看、核对、参考”于一体的数据核验中枢，依托市级政务云部署，打通国家、省、市三级数据接口；“N 类业务适配”即针对人社社保办理、民政低保申请、残疾人服务等高频业务场景，预设专属核验模块。核心建设内容包括三大方面：一是数据资源整合，打通 9 类部门核心数据接口及人口基础信息库、学历查询、不动产查询等专题数据库，形成 4 大类 8 小类核心核验数据体系；二是功能模块开发，实现人员信息聚合查询、多业务场景适配、数据溯源等核心功能；三是安全体系构建，通过数据加密传输、权限分级管控、脱敏处理等技术手段，保障数据使用安全合规。

### 二、拟解决问题及实施方案

#### （一）拟解决的核心问题

##### 1. 数字政府建设碎片化问题

伊春市此前存在政务数据分散存储、各部门业务系统独立运行的“烟囱效应”，9 类核心部门的数据未实现有效联通，基层工作人员需切换多个系统完成信息核验，不符合数字政府“整体智治”的建设要求。数据核验工具箱通过集约化建设，推动跨部门、跨层级数据共享，破解了数据碎片化、系统孤立化的难题。



## 2.基层工作负担过重问题

基层面临数据获取渠道分散、核验流程繁琐、重复填报量大、信息准确性难把控等突出问题，中老年工作人员还面临操作技能不足的困境，导致基层精力被大量重复劳动占用，难以聚焦核心服务职能。工具箱针对性解决这些痛点，实现“一站获取、集中核验”，降低操作门槛，切实为基层减负。

## 3.政务服务效率与质量不高问题

因数据不一致、核验不及时导致业务办理延误、退回率高，群众需多次跑腿补正材料，政务服务体验不佳。同时，传统人工核验方式易出现误差，影响服务质量与公信力。工具箱通过多渠道数据交叉核验，确保数据真实准确，缩短办理周期，提升服务精准度。

## 4.数据共享与安全平衡问题

数据共享过程中存在隐私泄露风险，如何实现“数据放得开、管得住”是数字政府建设的共性难题。伊春市在推进数据共享的同时，需建立健全安全防护体系，确保群众隐私安全和数据使用合规。

# （二）实施方法

## 1.需求导向的功能设计

深入基层开展调研，梳理人社社保办理、民政低保申请、残疾人服务、退休审批等高频业务场景的核验需求，形成 4 大类 8 小类核心数据核验清单。针对基层工作人员尤其是中老年群体的操作习惯，设计“傻瓜式”操作界面，简化查询流程，预设业务场景模块，实现“即选即用”。

## 2.试点先行的推广路径

选择基础条件较好的伊美区作为试点，选取不同类型的街道、社区开展试用，重点测试数据接口稳定性、功能适配性和操作便捷性。通过试点收集各类问题和改进建议，优化完善平台功能后，分批次向其他县（市、区）推广，先覆盖乡镇街道和重点社区，再延伸至村屯基层单位，确保推广过程平稳有序。

## 3.分层分类的培训赋能

针对基层工作人员的年龄结构和操作能力差异，开展分层分类培训。对年轻工作人员重点培训数据核验高级功能和问题排查技巧；对中老年工作人员开展“一对一”实操指导，聚焦基础查询、报告生成等核心操作，确保经过 1 小时培训即可熟练使用。制作简易操作手册和教学视频，方便基层工作人员随时查阅学习。

# （三）技术路径

## 1.集约化技术架构搭建

依托伊春市数字政府政务云资源，采用虚拟机模式搭建平台架构，依托市级政务外网运行，确保系统运行稳定且具备可扩展性，整合政务数据共享交换平台的共性支撑能力，避免重复建设，降低运维成本。

## 2.多维度数据接口打通

采用标准化 API 接口技术，打通国家、省、市三级 9 类部门核心数据接口，以及人口基础信息库、学历查询、就业登记与参保信息等专题数据库接口。通过数据清洗、格式转换等技术手段，解决不同部门数据标准不一致的问题，实现数据“一次接入、多方复用”，为多

渠道数据交叉核验奠定基础。

### 3.核心功能技术实现

-聚合查询功能：基于身份证号、姓名等关键信息，运用大数据关联分析技术，整合个人基本情况、资产信息、民生保障信息等多维度数据，生成综合信息报告。

-场景适配功能：采用模块化设计理念，针对不同业务场景开发专属核验模块，支持功能模块的灵活增减和升级迭代。

-数据溯源功能：通过操作日志记录技术，自动留存查询人员、核验内容、操作时间等信息，实现数据使用全程可追溯。

### 4.全方位安全防护体系

构建“技术+机制+监管”的立体安全防护网：运用脱敏处理技术对身份证号、联系方式等敏感信息进行屏蔽展示；建立权限分级管控机制，基于角色分配数据访问权限，实行“最小权限”原则，仅授权基层服务人员使用必要数据；部署网络隔离设备，采用“点对点”访问策略，保障网络访问最小化；定期开展系统漏洞扫描和代码库风险监测，建立安全预警机制，及时处置异常访问行为。

## （四）集约化建设操作方案

### 1.资源集约整合

统筹整合市政务云的计算、存储、网络资源，为数据核验工具箱提供统一技术支撑，避免各部门单独申请资源、重复建设平台。集中汇聚国家、省、市三级政务数据资源，建立统一的数据资源池，实现数据资源的集中管理和高效复用，提升数据利用效率。

## 2.标准规范统一

制定数据采集、存储、传输、共享等环节的标准规范，统一数据格式、编码规则和接口协议，确保不同部门、不同层级数据的互联互通。参考国家政务数据共享标准，结合伊春市实际情况，形成本地化的数据标准体系，为数据共享交换提供制度保障。

## 3.功能复用拓展

采用“核心功能+扩展模块”的设计模式，核心的聚合查询、数据溯源、安全防护等功能为各部门共用，针对特定业务场景的个性化需求开发扩展模块，实现功能的灵活复用和拓展。例如，在人社社保核验模块的基础上，可快速迭代开发退役军人服务核验模块，缩短新业务场景的上线周期。

# 三、整体成效

## （一）问题解决成效显著

### 1.数字碎片化问题彻底破解

成功打通 9 类部门核心数据接口，整合 4 大类 8 小类核心数据，实现了政务数据从“分散存储”向“集中共享”的转变。基层工作人员无需再跨系统查询，数据获取渠道从多个减少至 1 个，彻底解决了“数据孤岛”和“系统烟囱”问题，符合数字政府整体智治建设要求。

### 2.基层负担得到实质性减轻

数据核验工具箱替代了人工多渠道核验，基层工作人员信息查询、核对的重复劳动减少 70%以上。以低保资格核验业务为例，以往需 3 名工作人员耗时 2 天完成的信息核对工作，现在 1 名工作人员 1 小时



即可完成。“傻瓜式”操作界面和 1 小时快速培训模式，有效解决了基层老年工作人员操作能力不足的问题，专业操作门槛显著降低。

### 3.数据一致性与准确性提升

通过多渠道数据交叉核验和数据溯源功能，业务办理过程中数据误差率从过去的 15%降至 3%以下。系统自动记录操作日志，确保数据使用全程可追溯，减少了因人为操作失误导致的数据不准确问题，为业务办理提供了权威的数据支撑。

### 4.数据安全合规得到充分保障

通过加密传输、脱敏处理、权限分级管控等多重技术手段，实现了数据“放得开、管得住”。平台运行以来，未发生一起数据泄露或违规使用事件，群众隐私得到有效保护，数据使用完全符合《数据安全法》《个人信息保护法》等法律法规要求。

## （二）行政效能全面提升

### 1.业务办理效率大幅提高

多渠道数据交叉核验减少了基层工作人员反复沟通、补正材料的工作量，部分简单业务实现“即时办结”，行政运转效率显著提升。

### 2.基层工作重心有效转移

数据技术替代人工核验后，基层工作人员从繁琐的信息查询、材料审核工作中解放出来，基层工作重心从“填表报数”转向“服务群众”，更多精力投入到政策宣传、群众沟通、上门服务等核心服务工作中，基层治理能力得到实质性提升。

### 3.跨部门协同能力增强

数据核验工具箱建立了跨部门数据共享与业务协同的常态化机制，9 类部门之间的沟通成本降低，协同效率提升。以退休审批业务为例，人社、公安、民政等部门数据实时共享，实现“一次申请、多部门联动核验”，避免了过去部门间推诿扯皮的情况，政府整体行政效能显著增强。

### （三）政务服务持续优化

#### 1. 群众办事负担显著减轻

数据共享替代了大量纸质证明材料，减少了因信息误差导致的业务退回、群众来回跑等问题，切实解决了群众办事“急难愁盼”问题。

#### 2. 服务精准度与满意度提升

工具箱提供的多维度综合信息报告，帮助基层工作人员更全面掌握群众情况，实现“精准服务”。例如，在养老服务中，通过核验老人的年龄、健康状况、社保信息等数据，精准推送养老政策和服务资源；在残疾人服务中，快速核验残疾人等级、家庭情况等信息，提高补贴发放效率。

#### 3. 服务均等化水平提高

数据核验工具箱依托政务外网向全市所有乡镇街道、社区村屯延伸，偏远林区的群众也能享受到高效便捷的政务服务，打破地域限制。基层工作人员无论身处城市还是农村，都能通过统一平台获取所需数据，确保政务服务标准统一、公平普惠，促进城乡服务均等化发展。

### （四）资源整合成效突出

#### 1. 政务资源利用效率提升

通过集约化建设，避免了各部门重复建设数据查询系统的浪费。依托市级政务云资源，实现了计算、存储、网络资源的高效利用，政务信息化建设成本显著降低。

## 2.数据资源价值充分释放

集中汇聚的 4 大类 8 小类核心数据，不仅用于日常业务核验，还为政府决策提供了数据支撑。通过对数据的统计分析，能够精准掌握民生保障、就业创业等领域的情况，为政策制定、资源配置提供科学依据，实现了“死数据”向“活资源”的转变。

## （五）社会经济效益明显

### 1.社会效益持续彰显

数据核验工具箱的应用提升了政府公信力和形象，群众对政府服务的信任度显著增强。基层工作人员服务积极性提高，干群关系更加密切，社会矛盾发生率有所下降。同时，平台推动了政务服务标准化、规范化建设，为伊春市优化营商环境、吸引投资创造了良好条件。

### 2.经济效益逐步显现

从政府层面看，减少了基层工作人员加班成本和纸质材料打印、存储成本。从社会层面看，群众办事时间和交通成本下降。数据驱动的精准服务减少了政策落实偏差，提高了财政资金使用效率，例如低保、社保补贴等资金发放更加精准，避免了资源浪费。

## 案例 26：四川省遂宁市全域数据管理平台

申报单位：四川省遂宁市数据局

### 一、案例情况

遂宁市实施“云上数字遂宁”建设，推动数据产业发展建设，构建城市数字底座，能够有序整合分散在各个领域的的数据资源，为城市的规划、建设、管理和服务提供强有力的数据和技术支撑，引领城市朝着更加智能、高效、可持续的方向大步迈进，核心解决数据供需脱节、互联互通难、合规管理难、数据质量低、数据融合应用差等问题，让城市数据全面汇聚、治理、共享和应用，从而有效释放数据要素价值，加快推动遂宁数据要素市场化配置改革，有助于数据产业全链条企业落地，实现数据产业跨越式发展，助推遂宁数字经济高质量发展。

### 二、拟解决问题及实施方案

数字政府推进五大难点：

1.领导层深度参与不足，错失深化改革。很多人将数字化建设理解为一项技术性工作，领导很少亲自参与业务设计过程。殊不知这是一个业务变革的过程，是一个面对未来发展的前瞻性改革工作，需要高层领导的重视以及深度参与。

2.习惯传统的工作方式，不愿做出改变。习惯线下工作，忽略数字化习惯的养成，不愿走出舒适区，殊不知这种行为是全域数字化的最大障碍。一方面系统设计要从便利的角度出发最大限度地降低操作门槛，另一方面系统使用要作为硬性要求全面推行。

3.忽视体系化整体设计，条强块弱突出。数字化建设是一个巨系



统工程，当前的数字政府建设不断在走信息化老路，系统是割裂的、碎片化的，忽视体系化整体设计，缺乏以块为对象的整体平台来推动日常工作数字化。垂管系统弹性不足，系统封闭性高，不开放难兼容，业务要求必须使用上级系统，系统接口不开放、架构不兼容，地方难以自主扩展或更新模块，只能给什么用什么。对接层级浅，无法支撑深度创新，现有数据使用多停留在“可查询”层面，地市仅能实现单向数据上报，无法反向调用省级能力组件，缺乏跨层级的系统级流程打通、功能对接。被企业“绑架”，服务成本转嫁，系统架构缺乏弹性，更换厂家成本高，对接协同“仅此一家，没有备选”，对接费用或数据服务费用不断重收。

**4.线下流程机械线上化，忽视效率重。**系统设计着眼于现有线下做法的线上化。如果只是把现有做法线上化，怎能实现数字条件下的效率提升和成本控制？怎能着眼于未来发展的需求方向？怎么突破时空限制？

**5.对数据赋能理解不深，系统功能应用不深。**这么多智慧系统建设却没有几个能真正实现业务数据化和数据业务化的能力。也就是说建成的系统无法通过数据实现自身业务提升，也无法透视业务环节中的问题。

#### 数字应用建设五大痛点：

**1.数据孤岛难打通——**传统“条块分割”思维导致部门壁垒森严，“数据私有”观念阻碍共享，部门数据壁垒导致“不愿供、不敢供、不会供”。

**2.应用成效难显现**——数据质量差、活性不足，无法支撑精准决策和高效服务，“用数据治理”流于表面，“对数据治理”能力薄弱。

**3.基层办事难减负**——报表重复填、审批链条长、融资门槛高。社区月均填报报表 80 份，60%为重复劳动，“表格围城”严重。基层工作陷入“部署粗放→执行低效→考核失准”的恶性循环和无量化标准、无均衡分工、无责任闭环“三无困境”。

**4.服务群众难提速**——办事服务流程多、跨部门协作不畅、线上线下割裂、监督管理散，导致办事体验差，效率低。

**5.事件处置难流转**——事项流转散，联动处理慢，处置效率低、一键调度难。大量跨部门、跨层级事件，“属地责任”和“属事责任”不明，协同不足，属事责任的系统性缺位，导致属地陷入“小马拉大车”的被动兜底；而属地责任的悬空，导致管理闭环失衡。任何一方角色的缺位，都会造成治理链条不完整，条块分割最终会导致基层治理难以落到实处。

数字政府重在重塑流程、重构机制、重建能力，实现从经验决策向数据决策、从分散管理向协同治理、从被动响应向主动服务的根本性转变。

**1.制度先行是根基**。数字化改革是系统性重塑，参与主体全、涉及层级多、涉及领域多，速度更快、范围更广、要求更高，需要多个部门一起上，各个单位合力干，需要更系统的数字化思维、更协同的制度保障，破解“各自为政”。

**2.数据活水是命脉**。今后的决策将不仅仅依赖一个部门，而是通

过多个部门、多个途径数据融合应用支撑决策，对多方数据汇聚治理，形成数据“资源湖”，通过多层级多部门数据融合让决策更精准。

**3.场景牵引是引擎。**数字政府关键是通过具体的场景实现应用，我们要以用户为根本、以需求为导向、以实用为基础，明确场景牵头部门，激发部门主动性和工作活力。

**4.技术穿透是关键。**以办公自动化为代表的信息化技术体系转向以人工智能、大数据为代表的智能化技术体系，AI 算法实现从“人防”到“智防”跃迁，实现政务服务便利化、企业服务增值化、省域治理精准化、政务运行高效化。

**5.基层有感是答卷。**系统好用、群众爱用、企业想用、政府管用是检验成效的最重要标尺。

为全面提升遂宁市数据管理水平，遂宁市制定并实施了《遂宁市全域数据管理平台管理办法》《全域数据资源分级分类指南》《遂宁市数据归集技术指南》《全域数据管理接入指南》《全域数据管理平台目录编制规范》《全域数据供需对接机制》等 20 余项标准规范和运行机制。这些规范和机制构成了一个完整的全域数据管理体系，覆盖了从数据采集、归集、存储到共享应用的全生命周期管理流程。通过建立健全这些标准规范，能够为政务数据管理部门提供系统化、标准化的工作指引，确保数据管理工作更加规范有序、高效精准。具体而言，这些规范和机制能够指导相关部门更好地开展数据汇聚整合、数据质量管理、资源目录编制、数据共享交换、数据安全防护等核心工作，实现政务数据资源的高效流通和充分利用。在确保数据安全和

隐私保护的前提下，该体系能够显著提升数据共享的便捷性和时效性，促进政务数据资源的深度开发和创新应用，为政府决策和社会治理提供更加有力的数据支撑。

**具体做法：**

### **1.构建全域数据管理机制**

面向遂宁市直单位，发布《遂宁市数据汇聚技术指南》，并以集中培训的方式开展数据汇聚技术指导；为提高政务数据目录及数据质量，发布并实施《遂宁市政务信息数据资源目录、系统编码规范指南（试行）》，规范目录编制与数据质量，确保数据供应质量；通过制定《政务数据分类分级管理办法》和《政务数据安全管理办法》，确保各部门数据能够依据行业线条开展数据分类分级的安全管理工作，同时依据数据安全等级，在数据的汇聚、存储、备份、开发、共享过程中采取数据脱敏及加密等技术措施。

### **2.数据要素基础**

在市数据局的行政职能的引领下，通过《遂宁市数据汇聚技术指南》的技术要求和规范，借助“首席数据官”的机制，归集汇聚 76 家单位，总共 9800 多张表，900 多个接口，其中政务数据超过 53 亿条；公共数据（用水用气用电）数据超过 80 亿条；数据应用涵盖公共服务应用场景、政务协同应用场景及数据要素应用场景三大类别。依托全域数据融合治理共享利用构建基础支撑体系，通过数据汇聚、质量管控、目录编制、共享利用及安全管控等环节，为上述三类应用场景的实施提供保障与支撑。



基于本地数据，形成遂宁市基础库数据标准规范，依据数据标准规范，进行数据汇聚治理，形成六大基础库、11 大主题库、8 大专题库，基于全域数据融合治理共享利用，该场景提供以下数据服务：人口库汇聚 12 个部门 206 张原始表，治理后形成 45 张成果表，生成 160 项数据标签，提供 130 个服务接口。法人库汇聚 12 个部门 229 张原始表，治理后形成 70 张成果表，生成 420 项数据标签，提供 28 个服务接口；地理空间汇聚标准地名地址库 24 万多条，提供二维图层 108 项、三维图层 6 项；业务备份数据涉及 15 个单位、50 个系统、70 张表；各部门原始数据涉及 60 个单位、367 多张表、255 个服务接口及 49 个非结构化数据，为公共服务应用进行数据赋能。通过数据赋能，“遂企云”当前支撑 196 家企业使用，提供精准匹配政策 4435 次，解决申报资金 2.47 亿元，兑付资金 1.43 亿元，解决企业诉求 1326 个；“项目通”支撑 8633 个监管项目，线上提供 877 项服务事项，提供服务 6.8 万次，实行项目建设全过程数字化服务；“信用通”拥有 12254 名用户，发放贷款 244 笔，发放金额 62.60 亿元，通过数据支撑解决企业贷款难，银行不敢贷的问题。

建立高效的数据共享和供需对接管理机制，通过遵循对应的共享和供需对接的机制，在政务协同应用场景解决 760 项数据需求，整合提供来自 60 个部门的 1000 多张表数据、300 多个接口服务。政务协同场景应用于 18 个具体场景，服务于 3 类角色，包括政务部门管理人员、政务部门执行人员、政务部门领导层，解决经济决策问题、民生服务问题、政务办事效率问题、“引客入遂”决策分析问题、事件

全流程管理问题等。

通过制定的《政务数据分类分级管理办法》和《政务数据安全管理办法》，数据要素应用场景形成 14 项数据产品开发，数据来源涵盖 6 个部门。应用在信用通金融服务场景和遂房通不动产场景。在信用通场景中，企业授权银行查看个人信用报告数据（如公积金、不动产、税务），帮助微小企业实现灵活贷款需求。在遂房通不动产服务场景中，基于银行风控模型，为其提供个人或企业的不动产相关数据，增加银行金融风控能力，帮助银行更精准地开展业务。

在全域数据融合治理共享利用工作中，基于上述应用场景的实际需求，通过供需对接、数据探查、数据汇聚、数据治理、数据加工及数据服务等环节，体系化实施 全域数据融合治理共享利用工作。

### 3.技术路线

全域数据管理平台是一个综合性的数据管理平台，它不仅包括了全域数据管理平台本身，还涵盖了数据资源中心、政务信息资源共享平台、委办局业务数据备份管理系统，并整合管理数字孪生资源目录、视频监控资源目录、物联网资源目录等多个数据管理系统。通过一系列先进的技术和管理手段，实现了对各类数据资源的全面整合和高效管理。

借助全域数据管理平台的目录集成管理功能，该中心能够将各种数据资源进行统一的分类和整合，从而形成一个各类数据仓。通过供需对接机制，各个部门和机构可以根据自身需求，快速找到所需的数据资源，实现资源的高效匹配和利用。统一调度与共享服务管理功能

则确保了数据资源在各个子系统之间的顺畅流通，使得各个系统能够无缝对接，协同工作。



来源：案例申报单位

图：全域数据管理平台架构图

全域数据管理平台还配备了强大的安全管控措施，确保数据在存储、传输和使用过程中的安全性和隐私保护。这些安全措施包括但不限于数据加密、访问控制、审计日志等，全方位保障数据的安全。

各子系统依托全域数据管理平台的统一平台，能够实现对外服务的提供，包括共享交换平台、数字孪生平台、视频融合平台、物联感知平台、数据资源中心、业务备份系统都可以通过这个中心获取所需的数据资源，从而提供更加精准、高效的服务。例如，数字孪生城市平台可以通过实时数据的接入，实现城市的精细化管理和模拟仿真；视频融合平台则可以利用中心提供的数据资源，进行智能分析和预警；物联感知平台则可以实现设备的智能化管理和数据的实时监控。

全域数据管理平台通过其强大的功能和全面的管理，为各部门和各业务场景提供了坚实的数据支撑，推动了整个城市信息化建设的快

速发展。

全域数据融合治理共享利用工作的构建需依托于数据目录管理体系，以实现共享交换目录、市物联感知平台、市视频融合平台、数字孪生平台及数据中台等关键组件的全域目录管理。在此过程中，目录元数据的管理遵循共性抽取与个性化行业化分类相结合的原则，以确保数据资源目录的精准与高效。

### 三、整体成效

#### （一）思想破冰：从“各自为战”到“全域协同”

针对信息化领域各自为政、重复建设导致的“信息孤岛”和“数据烟囱”的传统弊端，解决“谁来干、干什么、怎么干”的问题，树立全域协同的“数据治理观”。

**一是机制统筹快。**1 个月内成立领导小组，3 个月出台 4 项数据大会战相关实施方案，强统筹、建规则、明职责、下任务、定标准、限时间，建立“首席数据官”制度（540 名首席数据官+1008 名专员），形成覆盖全域的数据治理体系。组建 200 余人的专业攻坚队伍，建立数据普查、场景建设等工作专班 22 个。**二是攻坚提效快。**通过周调度、月通报、季约谈，1 个月完成系统摸排，7 个月完成“城市大脑”上线，解决堵点 55 个，上级对接 50 余次，市委、市政府批示 5 次。**三是思维变革快。**通过密集培训（20 余场）、精准服务（50 余人专业团队上门）、常态督导（113 份提示函），破除“不愿供、不敢供、不会供”观念，树立“数据是公共资产”“共享是责任、使用是权利”共识，凝聚“一盘棋”推进合力。



**变化：**通过“三快”，实现从“单打独斗”向“协同战斗”转变，部门从“被动应付”到“主动共享”转变，汇集结构化数据较去年增长 270%（达到 135 亿条）。

## （二）数据破壁：从“数据无效”到“高质可用”

针对数据汇不全、质量差、供不出、用不了的问题，我们坚持“三定”推动数据质效变革、提升供需能力，筑牢高质可用的“数据资源池”。

**一是定标准。**我们秉承标准先行强规范，印发《遂宁市数据治理制度规范》等 20 余项标准，统一编目、接入、更新、安全等要求，建立 6 项基础库、主题库、专题库治理标准，确保数据“同源同标”。  
**二是定流程。**我们秉承流程再造提效能，梳理优化数据共享、开放、运营全流程（64 环节/8 事项），实现数据“全程可管、实时可测、源头可溯”。  
**三是定时限。**我们秉承限时攻坚保供给，发布《数据资源需求清单》，明确 766 条数据接入汇聚时限（1 个月），为应用提供坚实、及时的数据支撑。

**变化：**通过“三定”，确保数据质量高可用、场景需求快响应。活数据比例从 49%提升至 87%，需求满足率飙升至 98%。

## （三）基础破重：从“重复建设”到“集约智能”

针对系统分散、重复建设、标准不一，造成资源浪费、运维负担重等问题，我们坚持“三促”，推动系统整合，数据共享、基础统建，构建集约智能的“数字底座”。

**一是整合系统促集约。**强力整合分散的 950 个系统，构建统一的

“城市大脑”中枢平台，打破“信息烟囱”，实现资源集约、能力复用，共关停 14 个业务系统、15 个小程序（APP），对接 17 个部门 81 个线上业务，实现 353 个事项整合至遂宁通 APP。二是打通平台促共享。建设全域数据治理平台，为跨层级、跨部门数据流通提供安全高效通道，推动治理数据开发利用，已共享数据调用超 25.8 亿次，已上架公积金、婚姻登记、不动产等 14 个公共数据产品 API。三是夯实基础促支撑。建设物联网、区块链等 12 类基础平台，发布 29 项共性能力清单和 14 个场景共建共用清单，搭建双云体系，率先引入 deepseek、通义千问等大模型，优化算力资源配置，建立 AI 大模型平台，支撑 IOC 城市运营中心、遂宁通、项目通、报表通、政务服务、公共资源交易监管、民生服务系统、文体旅综合服务系统、事件中枢、应急指挥等场景，提升平台响应速度与承载能力，解决“应用成效难显现”中的响应慢问题，有效获取政策、办事指南、问题解答等诉求时限缩短 60% 以上，助力突发事件平均响应时间缩短 52%，指挥调度效率提升 70%。例：通过构建政务服务数字人，打造具备智能问答、语音播报、决策建议等能力的智能化虚拟员工，提供 7×24 小时不间断服务，显著提升政务服务执行效率与决策准确性，当前 AI 数智人智能问答服务超 1000 人次。

**变化：**通过“三促”，确保基础共建、能力共享和资源集约节约。运维成本降低 20%，跨部门数据流通效率提升 3 倍。

通过全域数据管理平台的建设，推动非涉密系统数据汇聚总量逾 135 亿条，覆盖 54 个市直部门（单位），构建海量城市数据资源体

系，解决汇聚和监管难题。应用 AI 分类分级创新技术，完成 54 个单位 3.8 万余张表的分类分级工作，缩短跨部门共享周期至 3 小时，解决数源部门（单位）在政务数据资源目录编制难。遵循《政务数据共享条例》规范及首席数据官制度，落实共享机制，累计受理并授权通过 54 个市直部门（单位）6600 余次数据共享申请，提供共享接口服务 436 万余次，实现库表交换 26.8 亿条，解决数源部门（单位）数据供数难；依托 AI 智能巡检系统（500 余业务规则、1300 余值域），常态化数据治理，实现质量闭环追溯，建成 6 大基础数据库，形成 200 余张基础数据标准表，构建 1.5 亿条高质量数据集，提炼 1015 个数据标签，鲜活数据占比逾 70%，解决高质量数据的共享开放与利用。出台共享管理实施细则、政务数据共享协调机制工作方案等制度及规范 10 余个，引入区块链、可信数据空间、隐私保护计算等技术，保障数据安全流通。

高质量数据场景赋能，聚焦数据共享机制和流通体系建设，依托创新的有条件数据资源授权机制、人工智能供需分类匹配及数据底账常态化动态更新机制，已解决场景数据需求 766 项，需求满足率达 98%，解决需求部门供需对接障碍。覆盖 19 个重点领域如企业服务、民生保障等，在人口监测、交通预测、事件枢纽及政策精准匹配等场景提供数据支撑，预警 3200 余起风险隐患，满意度提升 23%。通过数据底座和可信空间，支撑数据授权运营，开发产品如企业信用画像等，激活市场、带动增长、降低成本。

## 案例 27：统筹集约打造“甘快办”全省统一移动端政务服务品牌

报送单位：甘肃省大数据中心

### 一、案例背景

“甘快办”政务 APP 于 2015 年上线，其前身是“陇政通”APP，2020 年正式更名为“甘快办”，取意在企业和群众办事时能够“赶快办”。“甘快办”政务 APP 是甘肃省数字政府建设的四个特色品牌之一，主要服务对象是全省企业和办事群众，建设的初衷和目标，是打造一个全省统一、好用易用的企业和群众在线办事的移动端服务品牌。

“甘快办”政务 APP 依托全省一体化政务服务平台，汇聚全省移动端政务服务资源，集成人社、医保、教育、住建、自然资源等部门公共服务及应用，省市县三级 108 个子站点统一界面风格，并实现与甘肃政务服务网同源发布政务服务事项。自上线以来，“甘快办”政务 APP 月均活跃用户数达到 219.5 万人次，微信小程序累计访问人数达到 3006.63 万人次，支付宝小程序累计访问人数达到 3523.8 万人次，APP 累计访问人数达到 5242.83 万次，客户端下载量为 740.64 万次，应用服务总访问量达到 15.43 亿次，实现了全省移动端政务服务入口统一、服务统一、品牌统一。

### 二、拟解决问题及实施方案

#### （一）坚持全省“一盘棋”工作思路，有效破解分散建设、资源浪费问题

根据《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》（国办函〔2021〕105 号）精神，按照《甘肃省数字政府建设总体规划（2021—2025）》要求，依托全省一体化政务服务平台，按照“省级主建、市县主用”的统筹建设模式，在统一用户注册和统一身份认证技术体系基础上，2022 年“甘快办”政务 APP 进行了总体技术架构和服务功能升级。整合了各市州分散建设的“酒事办”“金事捷”“白银快办”“金张掖快办”等 10 多个移动端 APP，持续对接融合省直部门移动端政务服务应用，构建权威、便捷、一体化的移动端政务服务统一入口，实现便民应用服务在“甘快办”APP、小程序以及其他各类开放平台上的跨平台调用，减少市县政务服务移动端建设成本和调用成本，提高便民应用调用效率，实现“一个源头、多端可接”。开设运营育儿补贴、融资信用服务、营商环境、高考服务、老年人服务、户政服务等特色服务专区。2024 年以来，省市县三级站点统一开设了“高效办成一件事”重点事项服务专区，先后在移动端上线运行新生儿出生、教育、个人创业、固定资产投资项目审批、信用修复、企业信息变更等 31 个重点事项，通过流程再造、数据共享，实现了“一件事一次办”，有力支撑了全省“高效办成一件事”工作。

## （二）规范整合接入移动端服务资源，着力解决入口不统一、服务不集中难题

根据《甘肃省人民政府办公厅关于加快推进政务服务事项全程网办及“甘快办”政务 APP 热点应用上线对接工作的通知》（甘政办发〔2022〕22 号）要求，依托全省一体化政务服务平台汇聚整合全省政

务服务移动端服务和应用。目前，已经建成省本级、14 个市州和兰州新区以及 86 个县区子站点。近年来，甘肃省大数据中心协同各市州和省直有关部门，精心打造“甘快办”特色服务品牌，通过一个 APP 和微信、支付宝两个小程序，持续强化“甘快办”全省统一移动端办事服务总枢纽作用，不断推进市县两级应用创新。截至目前，已汇聚整合社保参保信息查询、公积金查询、不动产查询、异地就医备案等 3600 多项便民服务和应用，实现结婚证、医保电子凭证、营业执照、房产证等 581 类电子证照扫码亮证，逐步成为甘肃省企业和群众掌上办事的主渠道。

### （三）强化数据共享和公共支撑能力应用，助力“两新”补贴一站式服务

2024 年 9 月，依托“甘快办”政务 APP 整体技术架构，研发上线全省统一的“大规模设备更新和消费品以旧换新”服务专区和统一后台审批系统，实现汽车置换更新、营运货车报废更新、家电及 3C 数码产品、家装厨卫、农机、电动自行车、居家适老化改造等补贴品类申请、审批、支付一站式服务。通过打通公安、税务、商务、财政及银联等系统接口，实现多项数据自动核验与回填。具体对接了公安部车辆识别代号核验数据、银联商务系统自动核验交易数据、商务部平台实现家电、汽车等补贴资格校验、税务第三方发票代开机构自动开具发票等功能。通过数据共享赋能，帮助企业和群众便捷申请“两新”补贴。通过企业销售时无需先行垫资、补贴直发个人的双重设计，既消除了企业资金垫付的压力，极大调动了企业特别是中小微企业参

与的积极性，又实现了补贴资金直接拨付至消费者账户，让消费者感受到政府补贴实实在在的红利，有效提升了消费者的购买意愿和获得感。截至目前，累计办理补贴申请 325.3 万件，带动线下销售总额达 298.2 亿元。

#### （四）优化拓展公共服务功能，提升企业和群众掌上办、指尖办办事体验

迭代优化“甘快办”政务 APP 后台总体技术框架，升级加固统一身份认证人脸识别功能，完成“甘快办”APP 鸿蒙操作系统客户端版本开发及测试，全面提升了平台综合支撑服务能力。在丰富公共服务供给方面，积极推动接入与企业和群众生产生活密切相关的水电气热等公用事业领域高频事项，2024 年与国家电网甘肃省电力公司合作，推动个人新装、企业新装、充电桩报装、电能表校验等办电业务上线。根据《整治形式主义为基层减负若干规定》中关于规范政务移动互联网应用程序管理的有关要求，“甘快办”政务 APP 聚焦为全省企业和群众提供更加便捷高效的掌上办、指尖办服务，未设置打卡签到、积分排名、统计在线时长等强制性功能。

### 三、整体成效

#### （一）优化服务流程，提升办事效率

通过建设“甘快办”政务 APP，实现了对分散于各级政府部门政务服务资源的系统性整合，形成更加高效、便捷的全省一体化政务服务平台移动端服务体系，帮助企业和群众在移动端办事更加快捷、直达。并通过政民互动、“陇商通”涉企诉求平台等渠道和全省政务

服务“好差评”系统，实现对政务服务的全流程实时反馈和互动，有效提升政府管理水平和行政效能，提升政府形象和公信力。

## （二）完善技术架构，提升管理敏捷度

“甘快办”政务 APP 总体技术架构，采用“分层解耦、异构兼容”模式，进一步提升系统并发处理能力与运行稳定性。充分利用现有数据目录与政务数据，优化系统接口，支持新增业务场景，夯实平台技术基础。目前已经建成的省市县三级 108 个站点，形成多级联动，垂直贯通的运行模式，内部办件信息数据同源化，降低因信息缺失所造成的重复工作量，使内部管理和平台迭代升级更加便捷高效。

## （三）丰富拓展应用，满足企业群众需求

“甘快办”政务 APP 通过与人社、医保、公积金、自然资源、住建等部门高频服务及应用对接，重点关注事关企业和群众切身利益的相关服务，实现社保缴费明细、医保参保信息、不动产信息、公积金信息等 586 项高频应用的一端聚合和便捷查询，有效提升了部门移动端应用便捷度和可用性，实现移动端政务服务纵向贯通、横向覆盖，充分满足企业和群众政务服务办事需求。

## （四）提升服务体验，助力营商环境建设

“甘快办”政务 APP 通过构建移动端政务服务能力体系，坚持从企业和群众办事角度出发，聚焦破解办事过程中的堵点难点和高频事项，有效提升企业和群众“掌上办、指尖办”服务体验，加快推动“甘快办”政务 APP 应用由“能办”向“好办”转变，助力全省营商环境优化和经济社会高质量发展。



## 案例 28：“平台赋能、生态共赢”，泰州市城市智慧门户集约化管理与创新服务案例

报送单位：泰州市数据局

### 一、案例背景

近年来，为贯彻落实省委省政府、市委市政府数字政府建设工作部署，切实解决“指尖上的形式主义”，泰州市数据局围绕“一个 APP 畅享城市综合服务”的目标，进一步整合全市公共服务、政务服务等各类资源，升级改造了新一代的全领域、一站式、24 小时“不打烊”的城市综合服务平台——“泰州通”APP，有效提升了公共服务、政务服务便利度，致力实现“一机畅行泰州，一屏智享生活”。该 APP 依托“政务+生活”一体两面服务模式，整合了 79 个部门、企事业单位，1016 个政务、公共、生活服务事项，构建起统一身份认证、门户入口、支付平台三大体系，设置了围绕市民生活、企业生产、政府服务的八大服务专区，还创新打造了“数字身份码”实现多场景“一码通”，有效提升了公共服务与政务服务便利度。

### 二、拟解决问题及实施方案

泰州市分三步走来建设、完善“泰州通”APP。一是通过摸底调研，要求各部门按照“泰州通”功能模块统一标准，确保部门 APP 应整尽整、服务应上尽上。二是禁止各部门再新建类似平台，新建服务应用必须基于“泰州通”开发，节省资金，统一管理。三是倒逼部门借鉴上海、浙江等地先进做法，主动开发新场景，不断满足人民群众日益增长的美好生活需要。

围绕集约化建设目标，“泰州通”APP着力构建统一身份认证、门户入口、支付平台的三大体系。一是统一身份认证。APP建有统一的标准化认证机制，满足跨地区、跨部门、跨平台实名制互认，市民只需使用一套用户名密码，即可登录全市政务信息系统。比如在“泰州通”APP注册、实名的用户，可直接一键登录“泰企通”平台、市政府门户网站等。二是统一门户入口。APP建有统一开放平台的编码标准、UI设计规范，各地各部门服务事项可及时快速接入。以泰州市阳光报名系统为例，由市教育局向市大数据管理中心提出建设申请，经评审同意后交“泰州通”项目组统一开发、测试后直接上线。三是统一支付平台。APP建有统一支付体系，打造“电子钱包”功能，聚合支付宝、微信、银联等支付方式，满足老百姓多渠道支付需求。

### 三、整体成效

“泰州通”APP目前整合八大类服务专区，创新打造了一批特色应用场景。

**一是社会保障方面：**上线智慧人社服务平台，除了实现社保卡信息、补卡制卡进度、养老金发放、职业技能证书情况“一键查”外，还支持灵活就业人员快速参保、劳动保障投诉举报，为用户提供一站式的社会保障服务体验。“泰爱才”应用，实现全市各类人才服务全覆盖，提供包括政策宣传、项目申报、人才认证、待遇兑现等全流程服务，构建引才、育才、留才全链条，实现高层次人才服务事项“一网通办”，政策待遇“一键直享”。

**二是生活服务方面：**汇聚婚姻登记预约、燃气缴费、电费计算器、

气象预警、民生物价、妇儿 e 家等特色应用。今年，上线“网格心声”应用，市民可绑定所处网格，随时随地反映诉求。上线“校餐一码清”应用，让家长实时获取孩子每天学校配餐的食谱、菜品来源、检测报告、制作过程等信息，确保过程阳光透明。聚合社保、公积金等多维度公共数据，推出全流程线上普惠金融产品“泰数贷”，有效纾解居民和中小企业融资难、融资贵等问题。

**三是医疗健康方面：**提供全市三甲医院预约挂号服务，医保电子凭证就医付费等服务。上线的“疫苗接种”服务，提供全面的幼儿疫苗接种信息和预约接种服务，市民可以在线查询接种时间，并提前 15 天在线登记预约。汇聚全市 211 台 AED 网点数据，让市民快速查找身边的 AED 设备位置，让挽救生命不再迟到。同时，提供异地就医备案登记服务，减少跨省异地长期居住人员、跨省临时外出就医人员医保报销难的问题。

**四是教育服务方面：**打造“教育”专区，为家长和师生提供一站式线上服务平台。专区实现小升初和初升高衔接课程、阳光招生、中考查分、教育资助、学区查询等一体化教育服务功能。其中，全市义务教育阶段学校可以通过“阳光招生”实现公办和民办学校同步招生，真正做到“不见面审批”服务。“衔接课程”包含由市级名师执教、专业团队精心录制的小初衔接课程 48 节与初高衔接课程 248 节，解决家长辅导难题。截至目前，累计超 100 万名市民通过“泰州通”教育专区享受到相应服务。

**五是文化旅游方面：**积极对接市文广旅局、文旅集团，打造的“智

游泰州”应用已经实现泰州全域旅游景区在线预约购票等服务；在绑定市图书馆借书证后，“图书借阅”应用可直接查询市民本人当前和历史借阅情况，在线即可享受图书续借、新书推荐等服务；“旅游攻略”则可满足本外地游客轻松获取泰州市旅游信息，探索城市历史文化；“云游泰博”将市博物馆搬到掌上，只需滑动指尖即可穿越千年。

**六是政务服务方面：**持续扩大政务服务范围，先后上线排污许可证、产业链标准云、泰州公证、泰州仲裁、泰数侨、网约车一件事等服务。其中，排污许可证服务方便企业在线申请排污许可证办理和查询进度；产业链标准云为企业提供更加精准的产业链对接和标准制定服务；泰州公证、泰州仲裁、泰数侨等为市民提供更加便捷的公证、仲裁和侨务线上办理途径。

**七是交通出行方面：**“e 充电”方便电动汽车用户查询、导航空闲充电桩；轻微事故快处、自助移车、交管信息查询等服务满足在线处理轻微交通事故、在线移车、办理交管业务；好停车服务为超 50 万名市民提供停车场查询和在线缴费功能。

**八是住房服务方面：**全面优化更新公积金专区内容，让缴存信息、贷款信息一目了然，业务查询、办理板块逻辑更加清晰，截至目前服务使用量高达 232 万次。居住证办理应用，可以方便市民在线办理居住证申领业务；不动产登记应用，已经实现新建商品房、存量房转移登记线上登记过户；住房信息查询、不动产信息查询服务，可以满足市民在线出具有（无）房产证明；新建住房价格查询应用，可以让购房者提前了解到全面的备案信息。



## 案例 29：龙政智数：“四统一”集约化政务大模型赋能基层治理新范式

报送单位：黑龙江省政务大数据中心

### 一、案例背景

本案例由黑龙江省政务大数据中心牵头建设，以“数据赋能基层、智能减负提效”为核心目标，严格遵循“架构统一规划、模型统一部署、算力统一调度、能力统一提供”的集约化建设原则，构建全省一体化政务大模型服务体系。项目深度融合全省 518 亿条政务数据资源，形成 22 个高质量专题数据集，面向全省 22 万基层公务员，研发龙政“比数、解数、析数、稳数、构数、找数、问数、写数、审数”九大系列智能应用场景，实现政务数据从“分散沉睡”向“集约智能”的根本转变。

### 二、拟解决问题及实施方案

#### （一）拟解决的核心问题

本项目旨在系统性解决当前数字政府建设，特别是基层治理中存在的核心矛盾与问题：

##### 1. 政务数据共享不深入、末端应用薄弱

当前，我省政务数据汇聚量已超 4200 亿条，但基层单位面临“有数不会用、有数用不好”的困境。数据共享末端应用薄弱，数据格式不一、质量参差不齐，缺乏低门槛、智能化的用数工具，导致海量数据价值无法转化为基层治理效能。

##### 2. 人工智能应用分散、重复建设突出

各地各部门信息化建设长期存在重复投资、分散建设的问题，形成大量“数据孤岛”和“业务壁垒”。人工智能兴起后，缺乏统筹，容易造成算力资源浪费、模型重复开发和安全风险，背离数字政府集约化、一体化发展的根本要求。

### 3.基层工作负担重、决策手段不足

基层工作者深陷数据填报、报表制作、材料撰写等繁琐事务性工作，消耗超过 70% 的精力。同时，缺乏数据分析和智能研判工具，在决策、服务和风险预警时高度依赖个人经验，科学性和精准性不足。

### 4.数据安全与隐私保护难题

涉及个人隐私和敏感的公共数据，因权责不清、安全顾虑和技术限制等，导致数据共享难、数据流动难，制约数据要素在治理中的深度应用。

## （二）实施方案与集约化路径

本项目通过体制上强化省级统筹、模式上推行平台化服务、技术上构建一体化栈、安全上建立可信流通机制，整合分散的资源、能力和需求，实现数字政府建设从“分散耗散”到“集约增效”的根本性转变，精准赋能基层治理现代化。

### 1.建立“四统一”统筹管理新机制

**统一规划架构：**由省营商环境建设监督局牵头，在全省数字政府“五纵五横”总体架构下，对政务大模型的基础设施、数据资源、应用生态进行顶层设计，避免条块分割。

**统一部署模型：**在省级政务云上集中部署 DeepSeek、通义千问等多源主流大模型，构建“龙政智数”统一服务基座，各地各部门无需自行重复建设模型底座。

**统一调度算力：**依托全省智能算力资源，建立统一调度平台，根据各地、各应用场景需求弹性分配计算资源，实现算力资源的高效利用与绿色集约。

**统一提供能力：**将大模型能力封装成标准化、模块化的 API 服务（如自然语言查询、智能核验、政策解读），通过省政务大数据平台统一提供给全省各级单位，实现“能力即服务”。

## 2.构建“一站式”智能应用服务体系

打造集“模型训练中心、管理中心、应用中心”于一体的“龙政智数”智能应用体系。基层单位无需自建系统，通过平台低代码甚至零代码方式，快速配置生成符合本地需求的智能应用，降低使用门槛与技术依赖。

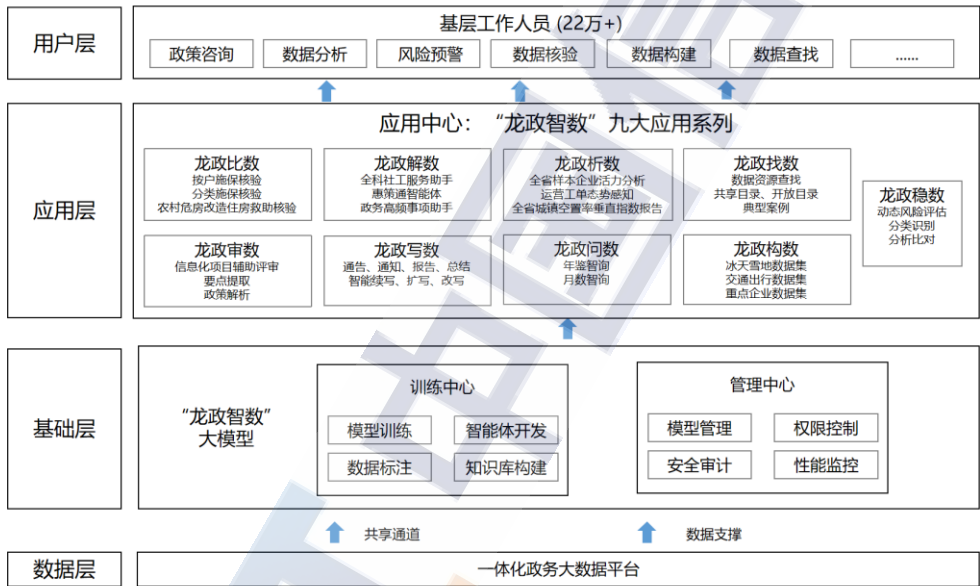
围绕基层最迫切的痛点，自上而下规划和孵化“龙政比数”（智能核验）、“龙政解数”（政策解读）、“龙政析数”（经济分析）等九大系列标准化应用场景，通过省级统筹建设，形成可复用的“能力模块”，供基层直接使用。

## 3.建设高质量数据集与可信流通环境

基于省级政务数据共享交换平台，对归集的 518 亿条数据进行标准化清洗、治理和标注，构建 22 个面向场景的高质量专题数据集，为模型训练提供优质“燃料”。采用“基础大模型+政务领域微调+提

示工程”的技术路径，打造适配政务场景的“龙政智数”系列模型。通过统一的模型仓库和 API 网关进行管理和服务化输出。

综合运用区块链等隐私计算技术，构建数据流通的可信环境。建立覆盖全生命周期的数据安全防护体系，实现涉敏数据“可用不可见、数据不搬家”的安全共享。2025 年 8 月，“龙政智数”大模型已通过省委网信办人工智能大模型安全测试及模型备案（备案编号：Heilongjiang-LongZhengZhiShu-20250813S0007）。



来源：案例申报单位

图 1 “龙政智数”大模型总体架构图

### 三、整体成效

（一）精准破解基层治理核心痛点，行政效能显著提升

#### 1.缓解基层“用数难”

通过构建 22 个高质量数据集和自然语言智能查询工具，基层数据获取门槛降为“零”。基层数据需求申请响应时间缩短至 1 个工作



日内，数据查询和获取效率提升 80%，有效解决了“有数找不到、找到不会用”的历史难题。

## 2. 基层减负效果突出

智能报表、公文辅助、自动核验等工具广泛应用，将基层工作者从繁琐事务中解放出来。据统计，基层数据填报、报表生成、报告撰写等事务性工作时间减少 70% 以上，使其能投入更多精力深入一线服务群众和企业。

## 3. 疏通基层“协同堵”

依托可信政务数据空间，实现跨部门、跨层级数据的“可用不可见”式安全协同。业务协同响应时间从平均数个工作日缩短至数小时内，打通了政策落实与数据共享的“最后一公里”。

## 4. 增强决策支撑

通过“龙政析数”“龙政稳数”等场景，为基层提供数据驱动的决策支持。对公共安全、民生服务等重点领域的风险预警准确率预计提升 50%，实现从“经验决策”“被动响应”向“数据决策”“主动预警”的模式转变。

# （二）提升群众获得感与满意度，政务服务持续优化

## 1. 政策服务更精准

“龙政解数”系列应用整合超万份政策文件，为工作人员和群众提供即时、准确的智能问答与解读，政策解读响应速度提升 90%，有效解决了政策传导中的“堵点”和“误解”。

## 2. 群众办事更便捷

通过政务高频事项应用场景，实现民生咨询 1 分钟响应，在线解决率达 80%。12345 等热线诉求的平均办结时间预计缩短 60%。推动“政策找企”“免申即享”，惠企政策兑现效率提升 60%。

### 3.服务体验更满意

全科社工服务助手等应用，赋能窗口人员快速响应群众多元诉求。调查显示，群众对政务服务的整体满意度提升 30%以上。

## （三）数据资源有效整合，彰显集约化建设成效

### 1.避免重复建设，节约财政资金

通过省级统一建设“龙政智数”政务大模型及共性能力，避免 13 个市（地）在类似人工智能项目上的重复投资，为全省基层政府节约行政运营成本。

### 2.盘活算力数据，实现高效利用

整合全省智能算力，从分散状态为统一调度、弹性服务的资源池，利用率大幅提高。将 518 亿条数据转化为 22 个高价值数据集，数据利用效率提升 3 倍，真正实现了数据资源的“一本账”管理、“一体化”调度。

### 3.统一技术生态，降低运维复杂度

统一的模型底座、安全标准和 API 服务，使得技术栈复杂度显著降低，系统稳定性与安全性增强，长期运维成本下降。

## （四）培育新质生产力与和谐生态，经济社会效益双赢

### 1.直接经济效益显著

通过精准核验发放补贴，每年有效减少了因错发、漏发造成的财政资金损失。带动本地人工智能与数据产业发展，吸引和培育生态企业，带动相关产业年产值增长，创造高质量就业岗位。

## 2. 产业拉动效应形成

催生智算服务、行业模型开发、数据标注与治理等新兴产业链条，为黑龙江省数字经济注入新动能。探索的数据产品与服务为数据要素价值化开辟了新路径。

## 3. 社会效益与治理格局优化

项目通过提升治理精准度，增强了公共资源的配置公平性（如精准救助）。风险预警能力提升，增强了社会稳定性。从而构建了一个智能协同、高效透明、人民满意的基层治理新范式，为社会和谐与长期发展奠定了坚实基础。

## 案例 30：智汇甘肃搜问一体 政策办事“甘”速响应

报送单位：甘肃省大数据中心

### 一、案例背景

近年来政策持续强调政务服务从政府供给导向转向群众需求导向。2024 年国务院明确提出要推动“高效办成一件事”，2023 年相关意见也要求强化服务体验优化。搜问一体服务通过智能搜索、即时咨询的融合，精准对接公众对政策查询、办事指引的即时性需求，解决传统线上服务“找不准、问不通”的痛点，契合提升群众获得感的核心导向。

### 二、拟解决问题及实施方案

甘肃省人民政府门户网站搜问一体服务依托大模型、自然语言处理、向量引擎等前沿技术，整合跨层级、跨部门、跨业务的政策文件、办事指南、新闻资讯、数据资源等权威信息，构建全天候、多端适配的智能检索体系。它打破传统关键词搜索的局限，支持拼音输入、语音查询、通俗语言提问等多样化方式，具备错别字纠错、语义理解、通俗词转换等智能能力，能精准捕捉用户真实诉求，通过信息聚类、场景化呈现等方式，直观展示政策解读、办事指南、关联服务等完整信息链条，还可结合自我学习与反馈机制持续优化检索精准度，实现“即搜即得、搜问一体”，大幅降低政务信息获取成本，为企业和群众打造高效、精准、便捷的政务服务入口。

（一）大规模信息采集加工，构建共享共用的专业政务知识库。  
通过分布式互联网信息采集技术开展甘肃省各级政府网站相关动态、



政策、公开、办事、互动等信息资源的采集、清洗、分类、整理、标注和加工，构建自动更新、AI 加工、持续学习、共享共用的专业政务知识库。知识库为搜问一体服务的持续优化和创新提供了强大的数据支撑，有助于推动服务质量不断提升和满足用户日益增长的信息需求。随着知识库的不断完善和扩展，搜问一体服务将更加智能化和高效化，为用户带来更加便捷、优质的服务体验。

**（二）构建智慧中枢，实现知识内容匹配、训练和生成。**搜问一体服务通过构建智慧中枢，集成了 AI 大模型、知识图谱与搜索引擎技术，实现了对知识库的高效管理与智能应用。该中枢作为服务核心，不仅处理用户咨询、管理丰富知识资源，还能执行智能匹配与精准答复生成任务。在大模型的强大学习力与知识图谱的结构化表示共同作用下，系统能深入理解知识内容，精准捕捉用户意图，实现高效匹配。结合向量搜索等技术，搜问一体服务在海量数据中迅速定位相关知识内容，运用智能策略融合优选，最终呈现准确、贴切的答复，极大地提升了信息处理速度与用户体验满意度。

**（三）搜索与问答全面融合，提升服务效能。**系统实现搜索和问答服务的全面融合，当用户搜索提问时，系统进行语义分析和意图识别，并即时生成详尽的问题答复。同时，进行广泛的内容搜索，覆盖多来源信息，确保结果的全面性。最终，生成式答复与搜索结果无缝融合、一体化输出，让用户可以一次性获得相关的问题答案和搜索结果，同时满足了用户精准获取问题答案和获取更多相关信息的需求，全面解决用户诉求，提升服务效能。搜问一体服务有效解决了传统搜索引擎结果纷繁复杂、难以直击要害，以及单纯智能问答可能存在的

答案缺失、不全面或不准确等问题。通过结合两者的优势，为用户提供更加高效、准确、全面的搜索问答服务。



来源：案例申报单位

图 门户网站搜问一体

#### （四）多类型信息自动聚合，为用户提供沉浸式场景化服务体验。

搜问一体服务可以围绕用户需求和业务主题，将一组关联度高、逻辑性强的服务资源进行汇聚和整合。用户输入搜索词汇或问题，根据相关主题进行网站信息智能关联，聚类展现集新闻动态、政策文件、政策解读、办事服务、相关机构、相关应用系统等信息服务为一体的完整场景，为用户提供集成式、场景式、导航式的一体化搜索问答服务。

### 三、整体成效

搜问一体服务将传统“搜索”与“问答”功能深度融合，通过技术手段实现“一站式”信息获取和服务办理的新型政务服务模式。它打破了传统搜索与问答的信息孤岛，为公众提供更精准、高效、便捷的政务服务体验。

（一）构建统一政务知识库。搜问一体服务核心是通过 AI、大模型等技术融合“搜索”与“问答”功能，而构建统一政务知识库是其

高效运转的核心支撑，二者相辅相成，既能打破政务信息壁垒，又能让公众获取政务服务更精准高效。传统政务信息分散在不同部门平台，格式杂乱且标准不一，公众查政策、办业务常需在多个入口切换。搜问一体服务汇聚各渠道政务数据并进行标准化数据治理，构建统一政务知识库，实现数据互通、功能共用。同时，建立“技术迭代+知识更新”双轨机制。一方面通过云采集等技术自动抓取新增政务信息；另一方面结合用户反馈挖掘服务短板，持续完善知识体系。

**（二）大模型技术深度整合。**搜问一体服务的核心优势在于对大模型技术的深度整合与应用。大模型技术通过深度学习算法，构建超大规模神经网络模型，赋予系统强大的数据处理能力和深度学习能力，使得系统服务能够自动从海量数据中提炼出高价值信息，并以自然语言形式生成精准、流畅的回答，满足用户多样化的信息需求。

**（三）搜索与问答的协作与融合。**搜问一体服务打破了传统搜索与问答服务的界限，实现了两者的无缝融合与升级。它继承了搜索服务的广泛覆盖性和灵活查询性，允许用户通过关键词或短语快速定位信息；同时，又融合了问答服务的直接性、精准性和交互性，使用户能够直接通过自然语言提问，获得更加贴近需求的答案。这种融合不仅简化了用户的信息检索流程，还提升了信息获取的效率和准确性。

**（四）持续学习与自我优化。**大模型技术还赋予了搜问一体服务持续学习和自我优化的能力。随着用户查询行为的不断积累和数据量的不断增加，系统能够不断优化其模型和算法，提升信息处理的效率和准确性。这种自我优化机制使得搜问一体服务能够持续更新，不断提升系统服务能力。

## 案例 31：全省统筹集约共建 贵州“贵人智办”AI 助手 赋能政务服务新模式

报送单位：贵州省政务服务中心

### 一、案例背景

贵州省政务服务中心会同贵州大数据集团，依托贵州政务服务全省“一张网”优势，研发了基于 DeepSeek 大模型的贵州政务服务网“贵人智办”AI 助手，构建覆盖全省的“问、导、办、查、评”五位一体智能化闭环服务体系，提供省市县乡村五级政务服务部门和企业群众共享应用，推动政务服务从“能办”向“好办”“智办”跨越式升级。“贵人智办”AI 助手自 2025 年 3 月线下运行测试，于 5 月 8 日全面上线试运行，8 月向中央网信办备案，11 月 25 日正式备案成功，成为全国首个通过中央网信部门备案的政务服务生成式人工智能大模型，已累计提供服务 130 余万次。

### 二、拟解决问题及实施方案

“贵人智办”AI 助手致力于系统破解数字政府建设中面临的政务服务智能化“建设分散、体验不佳、效能不高、普惠不足”等核心问题。针对当前存在的服务碎片化、技术与业务融合难、重复建设与资源浪费等挑战，该助手以省级统筹集约建设为基础，通过深度融合全省五级政务数据资源并强化智能化利用，有效打破数据壁垒、提升服务精准度。在此基础上，着力解决因区域发展差异和数字能力不均导致的服务可及性落差问题，依托统一平台与标准化智能服务输出，推动优质政务服务资源向基层、乡村及特殊群体延伸覆盖，确保全省不同地域、不同群体都能平等、便捷地享受“好办、智办”的数字服



务，真正实现数字治理的公平普惠与整体效能提升。“贵人智办”AI 助手作为全省“数字政府”公共支撑，以“统筹集约、全链赋能”为核心思路，从业务、建设、技术三大维度系统推进，实施路径如下：

**一是业务层面。**聚焦企业群众找事项难、申报难等堵点，发挥人工智能优势，通过“技术+业务”模式，紧密围绕政务服务“问导办查评”全闭环申报办理流程开展业务模拟、业务语料收集、训练调优等工作。研究制定问答交互业务逻辑，以 11 万余条政务服务事项通俗化词条为语料训练基础，通过测试不断优化事项命中率和交互体验，实现智能问答、引导、办理、查询、评价全场景赋能，并逐步拓展到智能收件、智慧审批、智慧监测等场景，赋能政务服务各环节、各场景，推动政务服务提质增效。

**二是建设模式层面。**坚持省级统一规划、统一建设、全省共用的模式，避免市县重复投资建设，最大化发挥资金与资源效益，实现“一点发布、全省应用”的集约化建设目标，以“贵人智办”AI 助手为五级政务服务体系提供标准化支撑。截至目前，“贵人智办”公共能力已上架到省数据共享交换平台，免费提供给各地 12345 热线平台、政府网站等使用，强化模型共享复用。

**三是技术层面。**“贵人智办”AI 助手部署在云上贵州电子政务云，实现与贵州政务服务网融合服务，以 DeepSeek 通用大模型为技术底座，结合贵州大数据集团自主研发的“魔树工厂”平台，通过本地部署与自主研发，构建起具有自主知识产权的政务服务大模型。融合贵州省市县乡村五级政务数据资源，经多轮数据治理实现自然语言精准解析、办事场景智能匹配，破解政务服务专业性强、流程复杂的智能化应用难题，确保服务精准度与安全性。

### 三、整体成效

“贵人智办”AI 助手 5 月 8 日上线贵州政务服务网开展试运行，覆盖省市县三级政务服务机构，11 月 25 日正式通过网信部门生成式人工智能大模型备案，从运行情况看，主要取得了五方面成效：

**一是智能答。**通过构建知识库和小模型，匹配 11 万余通俗化事项词条，支持用户方言和口语化表达，进一步消除政策术语与群众表达之间的语言鸿沟，可快速精准地将口语化问题匹配至所需办理的政务服务事项，一定程度上避免通用模型推理办事指引不准确问题。目前可解答全省 5087 个标准化事项（累计 206 万余个实施事项）相关问题，已累计响应问答 130 余万次，事项搜索效率提升 70%。

**二是精准导。**运用 DeepSeek 意图理解能力，精准识别用户需求，针对政务服务事项，匹配事项通俗化标签库，精准推导办理事项及相应服务专区；针对企业需求、咨询投诉、人工服务等内容，引入“企业之家”、12345 热线留言、“云坐席”视频办服务等衍生服务链接，有效满足用户多样化咨询办事需求。

**三是互动办。**与申报系统深度融合，实现公共卫生许可、执业药师变更注册等 330 个事项“边聊边办”，只需通过文字或语音“聊天”，系统即可自动识别填写表单，申报效率比传统方式提升 2-3 倍。

**四是实时查。**实现身份证、驾驶证等 100 个高频查询服务在聊天中直查，真正实现即问即答，让传统冷冰冰的对话模式变得有温度。

**五是无感评。**构建无感评价机制，当问答交互结束时，“贵人智办”AI 助手将自动收集信息，自动分析研判服务质量，帮助优化系统功能和服务。

## 案例 32：“雉慧眼”赋能工程建设全链智慧监管

报送单位：江苏省如皋市数据局

### 一、案例背景

如皋市数据局牵头成立跨部门专项工作组，通过深入调研梳理业务流程痛点，明确以“数据互通共享”和“业务协同联动”为两大集约化建设支柱，开展“雉慧眼”赋能工程建设全链智慧监管项目。项目采用竞争性磋商方式选定合作企业，并同步制定《数据管理办法》等配套制度，确保建设与治理同步。其集约化建设的实践价值在于：**一是物理集中**，通过统一平台整合了分散在多个部门的监管需求与功能，避免了重复投资；**二是逻辑协同**，通过制定统一的数据标准与接口规范，打破部门壁垒，使数据资源得以在授权范围内高效流通、按需共享；**三是价值复用**，平台构建的 AI 模型、信用体系等核心能力可为多个监管部门共用，极大提升了政府整体数字资产的投入产出比。

### 二、拟解决问题及实施方案

#### （一）拟解决的核心问题

本案例旨在系统性解决数字政府建设中长期存在的几大痛点：**一是“数据烟囱”与协同壁垒问题**。各部门数据标准不一、系统互不联通，导致监管信息碎片化，形成“监管盲区”。**二是传统监管效能不足问题**。对围串标等隐蔽性违规行为依赖人工发现，效率低、难度大，难以应对日益复杂的市场环境。**三是业务链条断裂问题**。招投标“标前、标中、标后”管理脱节，标后履约监管薄弱，未能形成管理闭环。**四是资源配置重复与低效问题**。各部门自建系统，基础功能重复开发，

数据资源无法共享，造成财政资金浪费。

## （二）集约化建设实施方案

项目以“三横三纵”总体框架为指导，实施全方位集约化建设。

### 1. 体制机制改革：构建协同治理新格局

成立高规格协同体。由数据局牵头，联合 12 个关键监管部门成立专项工作组，建立月度会商机制，从组织层面保障协同落地。制定权责清晰的制度体系。同步出台《数据共享管理办法》等制度，明确各部门数据提供、使用权限与责任，将协同流程制度化、规范化。

### 2. 实施方法与技术路径：云原生架构支撑能力复用

统一技术底座。采用“云原生”微服务架构，构建统一的 IaaS（基础设施）、PaaS（平台能力）和 SaaS（应用服务）三层体系。PaaS 层提供的智能分析引擎、数据交换平台等成为支撑所有上层应用的共性能能力中台，避免重复建设。核心技术融合。深度融合“互联网+大数据+区块链+AI”技术。其中，大数据关联分析实现全链数据汇聚；AI 行为检测模型实现智能预警；区块链用于关键数据存证，确保溯源可信。

### 3. 操作方案：数据与业务的双重集约

数据资源集约。统一归集，建立涵盖项目、交易、主体等 6 大类数据的标准规范，通过接口同步为主、人工录入为辅的方式，将八大环节数据 100% 归集至统一的“数据资产池”。统一治理，部署数据质量校验规则，确保数据准确率超 98%。建立“一地录入、多处复用”机制，彻底改变以往企业多头报送、部门重复录入的局面。



业务应用集约。功能模块化，将 AI 审查、风险预警、协同办案等功能设计为标准化模块，各监管部门可根据权限在统一平台门户上“按需调用”，形成个性化工作台。流程线上化，将线下分散的“线索移交-证据互认-处置反馈”流程全部线上化、标准化，形成跨部门监管流水线，使协同办案有迹可循、有时效约束。



来源：案例申报单位

图 “云原生”架构图

### 三、整体成效

#### （一）行政效能革命性提升

监管效率倍增，通过 AI 辅助评审，评审效率提升 80%，错误率降至近乎为 0。跨部门协同办案流程缩短 50%，线索移交与证据互认时间从平均 15 个工作日压减至 5 个工作日。招投标整体监管效率提升 60% 以上。决策科学化水平提高，平台生成的专项分析报告，为财政预算编制、产业政策调整提供了精准数据支撑，辅助政策制定精准度提升 40%。

## （二）政务服务与营商环境深度优化

极大降低企业制度性交易成本，数据共享使企业免于向不同部门重复提交材料，预计每年为市场主体节省投标成本超千万元。全流程电子化与透明化，促进了公平竞争，民企中标率提升至 61.23%。市场秩序显著净化，AI 行为检测模型对围串标等违规行为的自动识别准确率超 90%，已累计预警并查处违法行为线索 12 起，涉及 35 家投标单位，形成了强大威慑力。

## （三）资源整合与集约效益充分彰显

财政资金使用更高效，为政府投资项目预算评审和最高限价制定提供精准市场数据参考，使预算偏差率降低 12%，财政资金无效支出减少 2%-5%。公共项目提质加速，对民生工程项目的全链穿透式监管，推动项目从招标到竣工的平均周期缩短 20%，年度民生工程按期交付率预计提高 30%，加快了公共服务落地。

## （四）社会经济效益综合改善

构建信用监管新生态，动态信用评价结果与市场准入、政策扶持直接挂钩，实现失信主体联合惩戒率 100%，守信激励措施落实率超 95%，“一处失信、处处受限”的格局基本形成。提升政府公信力与群众获得感，阳光透明的监管过程使公众对国有投资工程建设的满意度提升至 95%以上。社会监督渠道畅通，群众投诉举报响应时间缩至 24 小时内，办结率达 95%以上。

## 中国信息通信研究院 泰尔终端实验室

地址：北京市海淀区花园北路 52 号

邮编：100191

电话：010-62300475

传真：010-62304364

网址：[www.caict.ac.cn](http://www.caict.ac.cn)

