



清华大学社科学院数据治理研究中心
Center on Data and Governance, School of Social Sciences, Tsinghua University

“数字社会 共创共享”

“数字社会”创新实践优秀案例 (2021)



主办单位：清华大学社会科学学院数据治理研究中心
国信(佛山)数字技术应用研究院

协办单位：佛山市电子政务协会

序言



当前，以习近平同志为核心的党中央高度重视数字化发展，明确提出数字中国战略，要加快建设“数字社会”，以数字化转型整体驱动生产方式、生活方式和治理方式变革。在党中央的领导下，全国各地都在加快推动数字社会发展。

为总结和推广先进经验，探索数字化驱动建设全民共建、共治、共享的社会治理新格局的实现路径，研讨数字社会发展趋势，在佛山市承办的“数字社会创新专题论坛”中，邀请清华大学社会科学学院数据治理研究中心、国信（佛山）数字技术应用研究院作为案例征集、评选单位，以“数字社会 共创共享”为主题，在全国范围内征集并评选出30份优秀案例并汇编成册，分享各地探索经验，促进学习交流，推动我国数字社会的创新发展和数字治理。

征集活动自2021年7月启动以来，共收到来自23个省（自治区、直辖市）党政机关、事业单位、社区、社会组织、公司等100多家主体单位共200余份的案例申报材料。经汇总初选、专家评审，最终确定30个“数字社会”创新实践优秀案例（2021）以及10个特别关注案例。

从案例属性、应用内容、应用范围来看，入选的30个案例较为全面地展示了我国数字技术如何赋能社会治理的整体情况。优秀案例中，党政机关、事业单位和社区共17个，社会组织、公司等社会主体13个。这些案例在应用内容上既涉及到政府侧的治理体系优化、治理能力提升，又涉及到社会侧的政民互动、社会治理。在技术属性上，入选案例既有强调创新穿透型指向的数字驱动和赋能案例，又有聚焦创新并联型指向的数字支持和普惠案例。应用范围更是遍及全国、省市域、区县域和基层所有层级。

序言



当前，以互联网、大数据、人工智能为代表的数字技术正深刻改变着我国社会经济的各个领域，社会各界都在深刻思考如何将数字技术更好地服务于社会治理、提高治理能力、提升治理效能。本次数字社会创新实践案例评选聚焦这一时代热点问题，评选出的30个案例既在治理效能上实现了聚焦创新和扩散创新，又在社会治理格局上实现了横向互动和纵向互动。这些案例代表着数字技术驱动社会治理的前沿实践，对我国数字社会和数字治理创新发展提供了重要的经验借鉴。



专家咨询委员会

(排名不分先后, 以姓氏拼音为序)

- 主任:** 李强 清华大学社会学系文科资深教授, 教育部社会科学委员会委员, 国家信息化专家咨询委员会委员, 中国社会学会第九任会长
- 副主任:** 吴志刚 中国电子信息产业发展研究院(赛迪智库)信息化与软件研究所所长, 中国软件评测中心副主任
张小劲 清华大学政治学系系主任、教授, 清华大学国家治理研究院副院长
- 委员:** 褚松燕 中央党校(国家行政学院)社会和生态文明教研部教授、教研部主任
高翔 浙江大学公共管理学院教授、院长助理
黄其松 贵州民族大学教授、副校长
姜晓萍 四川大学公共管理学院教授、院党委书记
孔繁斌 南京大学政府管理学院教授、院长, 江苏省行政管理学会副会长
赖海榕 福建师范大学马克思主义学院教授、福建技术师范学院党委书记
李松玉 山东师范大学公共管理学院教授、院长
刘祖云 中山大学粤港澳发展研究院教授、中山大学社会学与人类学学院双聘教授
吕鹏 中国社会科学院社会学研究所研究员、经济与科技社会学研究室主任
马奔 山东大学政治学与公共管理学院教授、副院长
孟天广 清华大学政治学系长聘副教授、清华大学社会科学学院副院长
彭铁元 中国通信工业协会副秘书长、中国通信工业协会数字政务专业委员会主任
史卫民 中国社会科学院政治学研究所研究员、政治制度研究室原主任
孙柏瑛 中国人民大学行政管理学系教授、院党委书记
佟德志 天津师范大学政治与行政学院教授、院长
吴建南 上海交通大学国际与公共事务学院教授、上海交通大学文科建设处处长
武小欣 国家信息中心副研究员、综合管理部综合处处长
杨雪冬 清华大学政治学系教授、清华大学数据治理研究中心学术委员会副主任
张贤明 吉林大学行政学院教授、院长, 中国政治学会副会长
朱仁显 厦门大学公共事务学院教授、院长
- 秘书处:** 戴思源 清华大学政治学系博士后, 清华大学数据治理研究中心项目研究员
赵娟 北京化工大学文法学院副教授, 清华大学数据治理研究中心兼职研究员
赵金旭 山东师范大学公共管理学院副教授, 清华大学数据治理研究中心兼职研究员

清华大学技术支持团队

- 戴思源 博士, 清华大学政治学系博士后、清华大学数据治理研究中心项目研究员
- 常多粉 博士, 清华大学政治学系博士后、清华大学数据治理研究中心项目研究员
- 李珍珍 博士, 清华大学政治学系博士后、清华大学数据治理研究中心项目研究员
- 严宇 博士, 清华大学政治学系博士后、清华大学数据治理研究中心项目研究员
- 张楠 博士, 清华大学政治学系博士后、清华大学数据治理研究中心项目研究员
- 李熠 清华大学政治学系博士生, 清华大学数据治理研究中心研究助理
- 王焯 清华大学政治学系博士生, 清华大学数据治理研究中心研究助理
- 杨泽森 清华大学政治学系博士生, 清华大学数据治理研究中心研究助理
- 黄种滨 清华大学政治学系博士生, 清华大学数据治理研究中心研究助理
- 吴培琳 清华大学政治学系博士生, 清华大学数据治理研究中心研究助理
- 郑思尧 清华大学政治学系博士生, 清华大学数据治理研究中心研究助理
- 郑伟海 清华大学数据治理研究中心数据科学家
- 刘文清 清华大学数据治理研究中心科研助理
- 张依萌 清华大学数据治理研究中心科研助理



目录

CATALOGUE

评选原则	001
------	-----

第一章 “数字社会” 创新实践优秀案例	003
---------------------	-----

“公益账本” 党群志愿服务时长记录项目	004
北京市东城区建国门街道社区数据汇聚社会治理应用新模式	006
百度知道政务问答平台	008
大数据服务驱动社会治理现代化	011
深圳市社会心理服务工作信息平台项目	014

天津市北辰区疫情防控信息管理平台	017
城市电动自行车大数据采集治理及电池灾害预警平台	020
“爱山东”：打造 24 小时“不打烊掌上服务”	023
芝罘区 e 呼应平台	026
长治市政务服务“一件事一次办”	029

西咸新区空港新城智慧社区项目	032
智慧社区大数据应用管理平台	035
“生死簿”——数字社会应急互助救援新模式	037
有事好商量-“码”上议	039
烽火城市运行管理业务中心解决方案	042

“12345 大数据 + 公益诉讼” 探索张家港社会治理新模式	045
多元化社会治理信访大数据风险指数研究	048
上海市 12345 市民服务热线 市民诉求“一线通达” 创新建设	051
城市治理及公共决策风险防范感知系统	054
数字乡村一张图	057

嘉兴市创新新时代网上群众路线打造线上线下一体化“微嘉园”众治服务平台	060
鼓楼智脑	063
“数字佛山 善政智城”	066
直通市长 佛山构筑解决诉求的“高速公路”	069
智慧法院“数字助理”机器人平台	071
“粤省心”政务服务便民热线平台	074
深圳市光明区民声云政民互动平台	077
华为城市智能体一网统管解决方案	080
区块链+公共资源交易	083
广西 12345 政务服务便民热线平台	086

第二章 特别关注案例 088

让监管跑在风险前面 - 福州市市场监管预警平台	089
左家庄街道“门前三包”“一码共治”基层治理创新模式	090
“一标三识”智慧门牌	091
咱的驻马店	092
智慧信访——温州 12345 政务服务热线数字赋能项目	093
打造“网购式”审批服务便民化模式	094
泸州智慧治理平台	095
东莞理工学校基于数据要素实践基础数字人才培养模式创新	096
双碳时代,能源数字化在城市中的应用	097
2021 广东科技防疫综合支撑项目	098

评选原则

自“十四五”规划和2035年远景目标纲要对加快数字社会建设作出部署安排后，全国涌现出大量“数字社会”创新案例，有效推动了我国社会主义现代化发展。为进一步推进数字社会建设实践，推广典型案例先进经验，清华大学数据治理研究中心本着公平、公开、公正的原则，对全国范围的200多个“数字社会”创新实践案例进行筛选，最终评选出30个优秀案例，以及10个特别关注案例。具体评选原则如下：

1.发展理念的创新性

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实国家“十四五”规划和2035年远景目标纲要对加快数字社会建设作出的部署安排；贯彻坚持创新、协调、绿色、开放、共享发展新发展理念；符合地方政府数字社会建设发展要求。

2.社会服务的普惠性

以利用数字技术造福人民群众为宗旨，保障和改善民生的可及性、便利性、普惠性、时效性，增强人民群众的获得感、幸福感、安全感；提高公共服务品质，丰富数字化应用场景，围绕民生保障重点领域推动数字化服务普惠应用。

3.数字技术的普及性

应用5G、物联网、互联网等通信网络，人工智能、区块链等新技术，数据中心、智能计算中心等算力，搭建特定的应用平台、应用程序或应用系统等基础设施，促进资源要素整合，提升资源配置效率；重视数据安全保障，做好个人权益保护、加强社会信用维护、推进网络空间治理。

4.治理效能的普适性

考虑到社会各个群体的发展利益是数字社会建设的题中之义。有鉴于此，数字产品与服务需要在实现社会治理提质增效的同时，能展现出对数字弱势群体的包容度和友好度，利于建成共建共治共享的社会治理体系。

5.应用场域的代表性

鉴于不同区域或省份数字发展基础水平不一，案例征集评选将最大程度覆盖全国不同区域或省份的先进案例。案例结果涵盖全国范围、省市级、区县级、街乡镇等不同层级应用场域。

6.申报材料的规范性

格式符合申请表格规范要求；论述结构完善、全面合理、符合逻辑；资料真实可靠、相关数据处理恰当；文字精炼、字数合理。

第一章

“数字社会” 创新实践优秀案例

(案例按区域分布排列，排名不分先后)



【案例简介】

为了更好地整合零碎、分散的社区志愿资源，发挥志愿者助力社区治理的积极作用，北京市海淀区现代社会服务发展中心组织团队，广泛调研、征询了基层街道社区、居民的需求和专家学者的意见建议，动员北京晓数科技有限公司等软件技术企业、高校师生等社会力量共同参与，历时近一年，设计研发了“公益账本”的微信小程序1.0版本，并于2019年8月正式在试点社区上线使用。

目前“公益账本”2.0版本集成了数据自动统计、图表可视化、志愿时长和积分管理、志愿记录分享（发朋友圈）、公益宣传倡导等功能。用户群体持续扩大，已经遍及北京市海淀区、东城区、丰台区等多个街道和数十个社区，逐步进入了良性发展轨道，在垃圾分类、邻里帮扶、治安巡逻、环境建设等社区治理领域正越来越多地发挥着积极作用。

【案例举措】

“公益账本”历时近3年时间，存活至今并且持续修订完善，实属不易。

1. 在推广过程中，选取、联系试点街道和社区，征询使用意向、落地点位。同时，创造性地把“公益账本”用于疫情防控的工作中，取得了很好的效果。

2. 在产品设计上，研发团队扎根社区，着重于社区治理的难点和痛点。对于“公益账本”的总体运行机制、架构，以及一些具体的微观设计细节进行了很多精巧、合理的安排，包括“自主提报-社区审核”“知情者审核”等机制性的安排。

“公益账本”小程序，分为用户端和管理端，主要包括志愿者注册、志愿提报、展示、兑换商城、志愿动态等功能。



公益账本小程序界面

【案例成效】

在2020年抗击疫情过程中，试点社区在应急状态工作异常繁重情况下，灵活运用“公益账本”，发挥了技术手段对防疫工作的有效助力，展现了长效机制建设的平日之功。据统计，截止2020年6月30日，“公益账本”在试点社区完成志愿记录提报1065人次，累计志愿时长2558小时。经过几年的探索实践，“公益账本”为基层贯彻落实《志愿服务条例》找到了一个务实的工作抓手，并且创新探索了志愿者志愿服务时长记录平台的技术方案和提升方向。

【案例评语】

在移动互联网时代背景下，数字技术在提高对志愿服务管理水平，推动基层社区“减负增效”上发挥了越来越重要的作用。“公益账本”党群志愿服务时长记录项目，基于微信小程序，创新探索了志愿者志愿服务时长记录平台的技术方案和提升方向，不仅有利于在基层社区范围内实现“自愿、无偿、平等、诚信、合法”的志愿服务原则建立与推广，促进社区志愿者动员的规范化和可持续化，更方便了基层社区志愿服务管理，推动基层治理能力的提升。该项目是实践数字赋能、助力基层治理的有益尝试，值得推广。

2

北京市东城区建国门街道社区数据汇聚社会治理应用新模式

【选送单位】北京市东城区人民政府建国门街道办事处

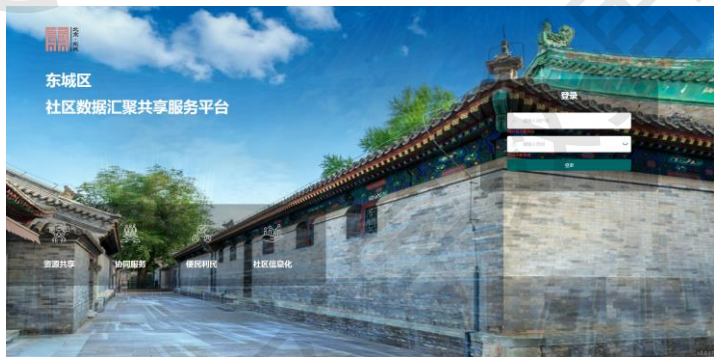
【案例简介】

为响应中央提出的“构建基层社会治理新格局”，以提升基层治理体系和治理能力现代化为目标，建国门街道于2020年为辖区内9个社区搭建社区数据汇聚共享服务平台（以下简称“平台”），自下而上汇聚了人、地、物、组织、车辆、宠物等静态数据，采用人工或自动方式汇聚事件或轨迹动态数据，实现“人人都是数据的使用者、提供者和更新者”。

【案例举措】

在建设平台过程中，街道在机制体制层面加强组织领导，组织成立专班，完成平台的实施落地，摸清实际工作需求、分类收集各类数据、专项研究治理需求；在应用层面，稳步推进试点先行、分批施行、全面覆盖各步骤，通过充分使用确保数据的鲜活性，体现其辅助社区进行社会治理的重要价值；在技术层面，运用大数据、物联网等数字技术，参考民政、综治、公安、老龄、网格化等标准，充分实现与现有平台的有效对接。

街道充分利用社区数据汇聚平台的优势，一次性将人房车等静态数据提供给智慧平安小区项目，有效提升了建设效率。此外，智慧平安小区的人车通行记录数据推送给社区数据汇聚共享服务平台，形成人车出行轨迹，辅助社区治理，在疫情防控和安全管控上发挥了重要的作用。



社区数据汇聚共享服务平台



【案例成效】

目前平台汇聚的数据包括人员57235人、平房1586幢、楼房184座、胡同100条、物类381种、组织220家。平台通过互联网与居民的互动，提升居民参与感、满意度和获得感。平台在社区使用上，数据一次采集多方共享利用，为社区减负增效，为委办局数据赋能，显著提升了疫情防控、安全防范、社区养老、人大选举、垃圾分类和人口普查等社会治理工作效果。

社区数据汇聚共享服务平台的推广，通过互联网与居民的互动，提升居民的参与感，从而提高居民满意度和获得感。为社区工作人员打造治理平台及移动端，方便社工更从容地开展入户工作，实时获取和更新数据，切实为社区减负提效。

基层的一手新鲜数据汇聚到社区，与区委办局的数据进行比对碰撞，实现数据的共建共享，在双向数据的共享赋能基础上，更好地支撑各方工作。

【案例评语】

数据孤立、静态数据、数据更新慢一直是困扰基层治理的难题之一，制约着数字时代基层社会治理的变革提升，北京市建国门街道搭建的社区数据汇聚共享服务平台为上述问题提供了重要借鉴。该平台打通数据壁垒，汇聚社区治理相关的各类数据，同时在静态数据基础上，运用数字技术收集动态数据，并及时加以更新，从而为社会治理奠定了坚实的数据支撑。借助这一平台，建国门街道提升了基层社会治理能力，加强了与上级部门的业务沟通，强化与民众的互动，从而显著地提升了基层社会治理效果。

3

百度知道政务问答平台

【选送单位】北京百度网讯科技有限公司

【案例简介】

百度知道作为全球最大中文问答平台，致力于提升网络环境政务需求表达量，为政府和群众搭建最高效便捷的桥梁，助力政府智能政务服务的建设和发展。据百度知道2021年大数据分析，平均每天有超过数千万人次搜索政务相关需求。在政策推动+用户使用习惯变化背景下，百度知道推出“政务信息发布平台”，架设起政府与网民之间高效互动的信息桥梁。借助百度 AI 泛化技术，触达政府公文表述，将其转化为网民口语化的问答表述，再利用自身多渠道优势，通过网购式结构卡进行分发，并在用户主动搜索时在搜索第一呈现位展示，满足用户“查问办”三大流程全覆盖，将政策查询、业务办理、在线预约、在线填表等服务线上化，打通民众从搜索到权威内容展示再到精准服务提供的全流程，助力群众政务办事“最多跑一次”。

【案例举措】

从2015年开始，百度知道就与北京市国家税务局签署战略，以“搜索+知识”模式让网友轻松找到高质量涉税问答，北京国家税务局开放权威的税收知识库、专家库，在百度知道展开税务问答、专家答疑、涉税科普知识传播，让税务知识更生动地走进大众生活。

2020年百度知道与上海市公安局达成战略合作，通过百度知道向上海市民发布公安类事项办理指南，网友可更便捷获取权威知识减少信息筛选成本，同时能关注自己的事项办理进程，为群众带来网购式政务新体验。此外，上海公安通过线下引导市民在百度查询权威信息，减少线下咨询压力的同时保证政务信息“一键即达”。



2021年与北京12345共同探索超大型城市治理新模式，北京12345有序开放市民热点政务知识库，立足诉求发现源和问题解决端，在百度知道回应社会关切，服务民生改善。未来双方还将进一步落实“接诉即办”通过网络搜索渠道提供权威问答+咨询服务，减少热线压力，提高人效，通过新场景的构建打造超大城市治理的“北京样本”。



2020-06-11 20:38
百度知道政务问答平台



【案例成效】

截止2021年7月，百度知道已合作政务机构132个，覆盖国家级、省级或地市级的法院、税务、公安、公证、政务服务等机构，其中国家级重要部委和机构22个，而政务办事类内容覆盖全国10个省份超过198+个地级市，总问答数量的累计总PV超过1亿。

2020年，新冠肺炎疫情期间，用户通过百度知道提问、回答新冠肺炎疫情防控及复工复产等相关问题，日均超1.6亿人次，在疫情导致问答需求激增的背景下，百度知道的“知道合伙人”们，作为权威机构和企业方，为用户获得高质量回答内容提供了保障。

百度知道端的政务问答，覆盖了政务服务“查、问、办”的全流程，帮助群众办事“最多跑一次”。在“查”的流程上，百度通过结构卡片将内容进行最小颗粒度拆解，为民众呈现出最高效、最容易理解的办事指导；在“问”的流程上，百度结合了“地域展示”和“搜索词泛化”的功能，为用户提供便捷、精准的政务问题搜索结果；在“办”的流程上，百度知道则上线了百度小程序服务并接入政府官网，将政策查询、业务办理、在线预约、在线查询、办理进度查询、在线填表等服务融合至小程序和官网中，为民众实现精准服务连接。

【案例评语】

互联网在改变公众对社会公共事务的参与和诉求反馈渠道的同时，也重塑了政府对公众诉求的回应方式。基于搜索互动知识问答分享平台，百度知道政务问答以政策信息、办事信息、政务服务等内容为核心覆盖了政务服务“查、问、办”的全流程，为政府机构与社会公众提供了直接沟通的桥梁，不仅助力了政府政务治理效能的提升，也为公众获得更加专业权威的优质内容和高效率的政务服务提供了便利，是数字科技赋能社会治理的优秀实践。

4

大数据服务驱动社会治理现代化

【选送单位】同方知网（北京）技术有限公司

【案例简介】

为响应党和国家有关加强和创新社会治理的最新指示精神，中国知网（CNKI）构建了“大数据服务驱动社会治理现代化”的社会治理核心知识体系产品。该产品涵盖党委领导、政府负责、自治强基、民主协商、公众参与、法治保障、德治教化、风险防控、科技支撑、便民服务、无废城市等社会治理领域，包括了《共建共治共享的社会治理制度》《市域社会治理现代化知识库》《基层政权建设和社区治理知识库》《中国市场监管知识服务平台》《信访业务智能辅助系统》等多项资源库。

着眼于社会治理领域的痛点和难点问题，中国知网运用人工智能、大数据和舆情分析技术、知识图谱技术、知识管理技术等智能技术，整合知网和外部社会治理各领域的政策法规、政府文件、解读文件、新闻动态、研究成果、案例和统计数据等资料，对各类资料进行挖掘和分析，建设智能化知识服务系统，服务于社会治理、社区治理、信访工作和市场监管等领域。该产品以知识服务支持社会治理创新，以大数据完善社会治理体系，助力社会治理工作标准化、精细化、规范化，为社会治理工作者建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体保驾护航。案件产品立足于调研结果，查询政策文件，进行知识体系搭建、数据遴选、平台和系统的建设等，并多次迭代更新。自上线以来，也收到多家相关单位试用和使用，涵盖政府单位、研究机构、党校、高校等。

【案例举措】

本案例产品自2019年12月至今，对多家单位进行调研，调研对象主要包括政府机关、党校、高校和科研机构等，询问社会治理领域现状、痛点与难点、现实需求等，并立足于调研结果，查询政策文件，进行知识体系搭建、数据遴选、平台和系统的建设等，并多次迭代更新。自上线以来，也收到多家相关单位试用和使用，涵盖政府单位、研究机构、党校、高校等。



大数据服务驱动社会治理现代化

【案例成效】

本案例已在多家单位成功运行，为各级社会治理工作人员提供全面的知识资源，通过数据收集、整合、加工、分析等手段，运用大数据技术，助力各级社会治理部门提高科学决策水平、提升业务能力、增加知识储备和创新工作方法，推动社会治理再上新台阶。

1. 《共建共治共享的社会治理制度》资源库已为民政系统和中国社科院等多家单位服务，有近200家试用单位；

2. 《市域社会治理现代化知识库》已为重庆市合川区委政法委、大兴区委政法委、鞍山市委政法委、清华大学、对外经济贸易大学、中南财经政法大学、中共凤冈县委党校、法治日报社等多家单位服务；

3. 《基层政权建设和社区治理知识库》依托民政部《全国基层政权建设和社区治理信息系统》工作平台的系统对接，面向全国基层社区工作人员提供知识服务，已为民政部、长春高新区双德街道办事处等多家单位服务；



4. 《中国市场监管知识服务平台》已为国家市场监督管理总局、上海市市场监督管理局、苏州市市场监督管理局等多家单位服务；

5. 《信访智能办信辅助系统》已为潍坊市信访局、北京市信访矛盾分析研究中心等多家单位服务，构建大数据信访智库，为信访部门决策参考提供研究支撑，并提供智慧信访服务，为基层信访工作“瘦身”。

【案例评语】

社会治理创新迫切需要理念输入和知识积累，中国知网的“大数据服务驱动社会治理现代化”知识体系产品极大地满足了这一需求。知网通过人工智能、知识图谱等智能技术整合社会治理各领域理论知识、实践经验和前沿动态，形成了一系列针对性强、专业化水平高的资源库。这些无形的知识体系产品极大地丰富了我国社会治理知识储备，能够为各级政府、企业、社会组织、个体提供宝贵的借鉴和启发。

5

深圳市社会心理服务工作信息平台项目

【选送单位】拓尔思信息技术股份有限公司

【案例简介】

深圳市社会心理服务工作信息平台项目建设于2020年12月正式启动。该平台是在传统心理健康服务的基础上，运用现代互联网技术融合了先进的管理方式方法，兼顾社会心理健康服务的特殊要求，打造而成的一款集心理热线、心理测评、心理咨询、心理治疗、心理危机干预，心理健康宣传教育、心理服务机构管理等功能模块的综合管理平台。

该平台面向深圳“市区-街道-社区”各级各类社会心理服务机构和人员提供服务。通过系统的建设，形成深圳市社会心理服务体系建设工作质量控制与督导评估指标体系，包含市级、区级指标，其中一级指标9大类、二级指标13大类、三级指标35大类，指标项200余项，计算公式35个。

目前深圳有精神卫生专职社工800余人，每50名患者配备1名社工，服务水平全国领先。专职心理教师和学生配置比1:1022，远高于国家要求的1:4000。同时，各部门积极探索一般人群、重点人群、高危人群、严重精神障碍患者等人群社会心理服务模式。

2021年10月22日，广东省多部门督导组赴深圳调研社会心理服务体系建设工作国家试点工作。深圳试点工作开展两年多，得到了国家和省专家们的高度好评。广东省专家组对深圳社会心理服务体系建设工作给予了充分肯定，认为深圳市领导重视程度高，创新思维领先，工作理念超前，服务人员专业性强，服务模式让人大开眼界，工作取得明显成效。

【案例举措】

坚持“三位一体”推进，高起点谋划社会心理服务体系。

设计和开发深圳市社会心理服务工作信息平台，统筹管理“市-区-街道-社区”各级各类社会心理服务机构和人员，搭建一个集资源、工作、培训、服务、预警等功能为一体的智能心理服务工作云平台，建立全市社会心理服务大数据中心。



建设一系列统一规范的社会心理服务工作标准。明确各级服务平台的专兼职心理工作者的特定职责及评价标准，统一开展培训和岗前考核；制定社会心理服务工作的日常管理办法，规范心理服务的内容和流程。

建立健全心理疏导机制。强化危机干预机制，将心理危机干预列入自然灾害和突发事件的应急预案中。定期开展心理危机干预培训和实战演练，对高危人群开展心理援助服务。

通过搭建线上、线下的服务平台，对各类人群的心理数据进行收集并进行结构化分析，形成社会心理服务大数据中心。建设全民心理健康监测管理大屏。

形成深圳市社会心理服务体系建设试点工作质量控制与督导评估指标体系，包含市级、区级指标，其中一级指标9大类、二级指标13大类、三级指标35大类，指标项200余项，计算公式35个。



深圳市社会心理服务工作信息平台



【案例成效】

通过深圳市社会心理服务工作信息平台的建设，形成一张覆盖全社会的心理服务网络，将心理健康服务融入社会治理体系、精神文明建设，融入平安中国、健康中国建设。建立健全党政领导、部门协同、社会参与的工作机制，搭建社会心理服务平台，将心理健康服务纳入健康城市评价指标体系，作为健康细胞工程（健康社区、健康学校、健康企业、健康家庭）和基层平安建设的重要内容，基本形成自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态，因矛盾突出、生活失意、心态失衡、行为失常等导致的极端案（事）件明显下降。

平台可以快速、便捷、广泛地开展大众心理健康教育，建立群众利益表达机制和社会心态预测预警平台，有效倾听群众心声，及时了解掌握社会心理需求，疏导不良情绪困扰和心理压力，加强对重点人群的心理辅导和危机干预，有效扩大社会心理服务覆盖人群。

加强对全市社会心理服务体系建设工作统筹管理，实现各部门各层级社会心理服务机构、人员和工作数据的电子化管理和实时动态监控，构建全市社会心理服务大数据中心，为社会心理服务体系建设提供信息化技术支撑，通过信息化手段提高工作效率，实现资源共享、共用。

【案例评语】

深圳市社会心理服务工作信息平台通过运用先进的云计算、大数据等创新技术，统筹管理“市区-街道-社区”各级各类社会心理服务机构和人员，搭建一个集资源、工作、培训、服务、预警等功能为一体的智能心理服务工作云平台，在数字政府、媒体融合、舆情监测和分析、金融行业、企业数字化转型等方面开展业务，有利于深圳市更好地开展大众心理健康教育，建立群众利益表达机制和社会心态预测预警平台，及时了解掌握社会心理需求，加强对重点人群的心理辅导和危机干预，更加有效地提供社会心理服务。

【案例简介】

中共天津市北辰区委网信办建设了“天津市北辰区疫情防控信息管理平台”，通过综合运用云计算、大数据、智能分析等多种技术手段，打造疫情防控“一个平台、一套数据、一个看板、一码预约、一次办理”（简称“五个一”）。平台快速实现区内各类人员的精准定位、摸排，兼顾疫情防控和疫苗接种，为新冠肺炎疫情防控指挥部及各单位精准开展疫情防控工作，有序推动疫苗接种工作提供信息技术支撑。平台数据实时滚动更新，将各渠道数据汇聚整合成为一套标准化新冠肺炎疫情防控数据资源库，利用一个看板有效辅助新冠肺炎疫情防控指挥部精准高效决策指挥。在服务百姓方面，居民利用小程序实现一码预约接种，工作人员现场一次办理，通过与平台端数据融合汇聚，进一步建立起区内人口、居住信息大数据库，通过智能化数据分析、数据统计，有针对性地下发摸排任务，满足便民服务、减负增效、精准决策等现实需要。有效助力天津市北辰区新冠肺炎疫情防控工作，实现疫苗接种便捷预约、人员摸排精准高效、疫情防控安全有序，在疫情防控常态化背景下，推动疫情防控工作从“静态管理”向“动态管理”转变，充分借助信息化平台，让数据多跑腿，实现疫情防控效率提升、能力提升、安全提升，同时也进一步提升新冠肺炎疫苗接种管理工作服务质量及水平，达到为基层减负、为群众服务的目标。

【案例举措】

2021年6月初，天津市北辰区委网信办联合北辰电信正式启动建设“天津市北辰区疫情防控信息管理平台”。项目根据不同时期的不同防控要求，共分两期建设。

项目一期实现“疫苗接种预约功能”，主要用于社区和疫苗接种现场使用，解决疫苗接种预约难、现场等候时间长等群众反映集中的问题。



项目二期实现“信息管理功能”。区疫情防控指挥部精准推送摸排任务清单，及时跟踪各基层单位摸排任务落实情况，以及基层单位实时获取辖区内待摸排人员信息等目标，极大地提高疫情防控工作效率。底库数据管理便于区内及时落实上级疾控部门布置的工作任务，提升北辰区疫情防控指挥部快速响应能力。摸排库支持定期与天津市疾控中心的信息库进行对接，实时获取并更新摸排库中北辰区居民疫情防控相关数据，从而解决了平台搭建前居民疫情防控信息滞后的问题，为疫情防控工作提供及时的数据支撑。

后期将进一步完善疫情防控信息管理平台功能，建设北辰区疫情防控专题数据库，利用疫情防控期间收集的区内人口和居住实时准确的数据，逐步开放与各委办局和镇街的数据共享，不断提升精细化服务水平。

天津北辰 精准战“疫”支撑点 助力防控“云”先行

着力打造“5个1”动态管理高效提升

通过综合运用云计算、大数据、智能分析等多种技术手段，打造疫情防控“一个平台、一套数据、一个看板、一码预约、一次办理”，推动疫情防控工作从“静态管理”向“动态管理”转变，实现疫情防控效率提升、能力提升、安全提升，达到为基层减负、为群众服务的目标。

“有事好商量—‘码’上议”平台



【案例成效】

平台全面管理疫情防控数据、疫苗接种数据，面向不同用户角色，兼顾疫情防控和疫苗接种，通过数据智能化分析，准确掌握区域内各类人员信息，利用数据下发功能实现重点人员数据、疫苗接种计划、待接种人员精准摸排结果等各类信息下发，方便基层工作人员高效开展新冠疫情防控工作，精准动员群众积极接种新冠肺炎疫苗，为新冠疫情防控指挥部及各单位精准开展疫情防控工作提供支撑。

区疫情防控指挥部、各镇街、社区（村）均可通过一套数据库精准掌握属地疫情防控情况、人员基本情况、疫苗接种情况等，助力精准摸清全区人员底数，通过快速与区内已摸排的用户数据进行匹配，自动分配工作任务，为北辰区快速建立免疫屏障提供了强大的数据支撑，提升区新冠疫情防控指挥部快速响应能力。

助力区疫情防控指挥部累计摸排16批共310.3万条人员信息，精准筛选疫情防控及疫苗接种重点人员数据10.2万条，为区疫情防控指挥部精准决策，高效指挥提供有力支撑。

实时更新系统数据，有效同步各方数据，确保了上下信息一致。

方便了居民接种新冠肺炎疫苗，极大减少人员聚集，方便群众接种新冠肺炎疫苗，提高了群众的幸福感和疫苗接种效率。

【案例评语】

天津市北辰区疫情防控信息管理平台根据不同时期疫情防控工作的不同要求开展“疫苗接种预约功能”和“信息管理功能”，通过综合运用云计算、大数据、智能分析等多种技术手段，打造疫情防控“一个平台、一套数据、一个看板、一码预约、一次办理”，为新冠疫情防控指挥部及各单位精准开展疫情防控工作，有序推动疫苗接种工作提供信息技术支撑，通过智能化数据分析、数据统计，有效助力天津市北辰区新冠肺炎疫情防控工作，推动疫情防控工作从“静态管理”向“动态管理”转变，实现疫情防控的效率提升、能力提升、安全提升，同时也进一步提升新冠肺炎疫苗接种管理工作服务质量及水平，达到为基层减负、为群众服务的目标。

7

城市电动自行车大数据采集治理及电池灾害预警

平台

【选送单位】内蒙古跃晨科技有限公司

【案例简介】

随着城市的快速发展，电动自行车数量飞速增加，引发的交通安全、电池火灾及车辆偷盗等问题日益严重，成为交通、消防和公安等部门面临的棘手管理问题。项目电动自行车多源异构大数据的采集与治理技术，以数据作为电动自行车公共安全治理的有力支撑，提供对电动自行车大数据的统一集成、质量评估与清洗、数据模型与资产目录及数据分析服务等能力，实现电动自行车综合治理数据化，提升电动自行车在城市发展过程中智慧管控水平。同时，重点面向公共安全领域对于电动自行车在电池灾害治理方面的需求，研究基于电动自行车电池监控的灾害风险评估方法，建立电动自行车电池灾害预警平台，深入推进平安城市建设，保障民众生命安全。

【案例举措】

《城市电动自行车大数据采集治理及电池灾害预警平台》项目已在内蒙古自治区进行了项目的大面积推广，对二轮、三轮、四轮电动车实名登记、安装电动车号牌，包括：

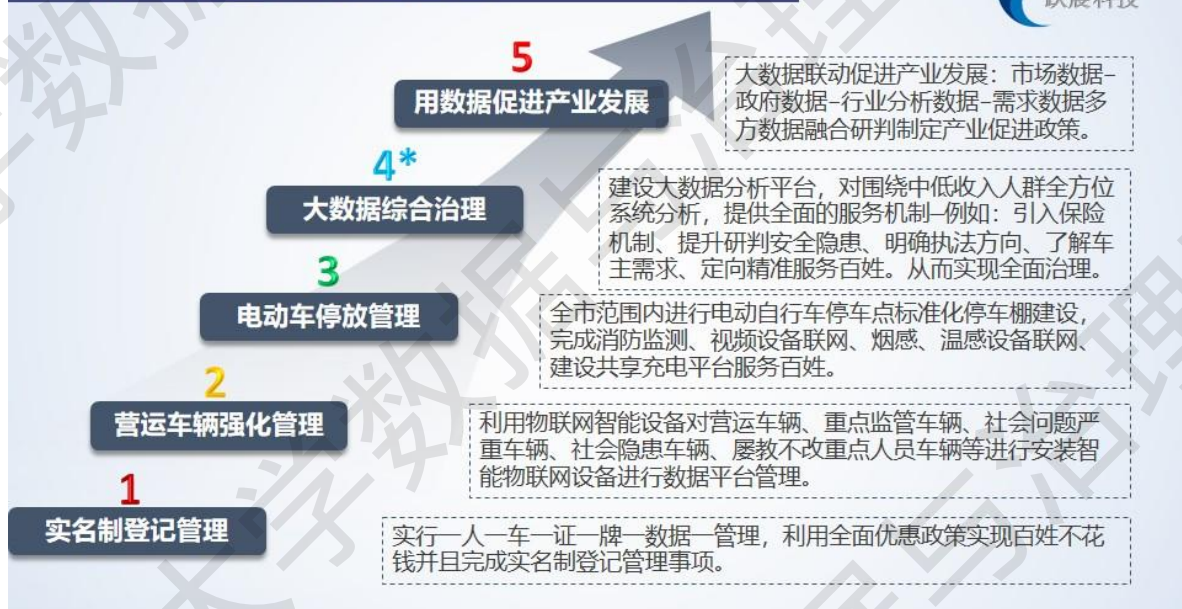
1. 实名制登记管理—实行一人一车一证一牌一数据一管理，利用全面优惠政策，实现百姓不花钱并且完成实名制登记管理事项。
2. 营运车辆强化管理—利用智能化物联网设备对营运车辆、重点监管车辆、社会问题严重车辆、社会隐患车辆、屡教不改重点人员车辆等进行安装智能物联网设备进行数据平台管理。
3. 电动车停放管理—进行电动自行车停车点标准化停车棚建设，完成消防标准化、视频设备联网、物联网烟感、温感设备联网、建设共享充电平台服务百姓。



4. 大数据综治中心—建设大数据分析平台，对围绕中低收入人群全方位系统分析，提供全面的服务机制—例如：引入保险机制、提升研判安全隐患、明确执法方向、了解车主需求、定向精准服务百姓。从而实现综合治理。

5. 用数据促进产业发展—大数据联动促进产业发展：市场数据-政府数据-行业分析数据-需求数据多方数据融合研判社会需求。

依托数据平台实现综合治理



《城市电动自行车大数据采集治理及电池灾害预警平台》项目内容



【案例成效】

项目至今为止，已在内蒙古通辽市、巴彦淖尔市、兴安盟、乌兰察布市进行试点实施，采集了达200万辆电动自行车的数据，经过统计对比较上一年电动自行车事故率下降32.4%，因交通事故返贫率下降27.1%，避免因电动自行车造成的重大社会事故11起。

【案例评语】

城市电动自行车大数据采集治理及电池灾害预警平台以数据作为支撑，以创新的平台服务模式及大数据整体化治理思想建立电动自行车多源异构数据采集治理平台及面向公共安全应用的风险预警系统，建立面向城市电动车综合治理需求的“人一车一证一牌一追踪-监控”的一体化数据汇集、存储与管理平台，提供了对电动自行车大数据的统一集成、质量评估与清洗、数据模型与资产目录及数据分析服务等能力，实现了电动自行车综合治理数据化，提升电动自行车在城市发展过程中的智慧管控水平；同时，建立了电动自行车电池灾害预警平台，有利于深入推进平安城市建设，保障民众生命安全，发挥了重要的增加就业、促进产业发展的作用。

【案例简介】

“爱山东”是山东省委省政府全面优化营商环境，切实提升政务服务能力的重要载体，是山东省移动政务服务总门户。2019年上线以来，“爱山东”紧盯企业、群众生产生活中的痛点，通过整合各级各部门分散建设的移动端政务资源，基本实现了高频业务“掌上办”，办事服务“掌上查”，电子证件“随身带”，着力打造“一部手机走齐鲁”。

“爱山东”按照“全省一盘棋”布局统筹考虑，率先在全国实现“1+16+N”（省、市、县）的一体化推进和运营模式，以品牌化理念推动“爱山东”服务不断提升。“爱山东”坚持高频优先、体验至上、标准统一、协同联动，推进各市、省直各部门已有系统整合和数据共享，重构业务流程和企业群众办事流程，进一步提升企业和群众办事便捷度、体验度和满意度。其服务渠道包含APP、支付宝小程序、微信小程序、国家移动政务平台山东厅等多端并行，同时积极探索以统一的平台架构向更多第三方提供标准化服务输出，服务应用数量快速增长，基本覆盖社保医保、社会治安、文教卫生、企业开办等所有政务服务高频领域及交通、旅游、文化、社区服务等各类便民领域。下一步，将全面涵盖智慧城市、智慧社区、数字乡村等领域，打通服务群众的“最后一米”。

【案例举措】

1. 围绕工作重点，积极与各市、省直各部门单位对接，推进厅局已有系统整合和数据共享，重构业务流程和企业群众办事流程，推动高频民生及营商利企类服务“应上尽上”。

2. 以用户体验为抓手，不断优化使用体验。从出生、入学、工作、置业、出行、婚育、就医、养老等全生命周期场景出发，优化客户端使用体验，深化高频应用一链办理。



3. 推进客户端前后台改造。运用人工智能、大数据分析、融媒体等智能技术，进一步整合“一站式”服务，不断优化客户端建设，探索个性化知识推送、全生命周期服务、多终端支撑等服务渠道。

4. 强化运营能力。强化宣传推广工作，充分利用各类媒体渠道，广泛宣传以“爱山东”APP为主渠道的移动政务服务新理念、新做法，加强舆论引导，不断提升公众认知度和社会应用水平，营造全社会关注、全民参与的浓厚氛围。

5. 以服务事项“掌上办”为理念，建立健全工作机制。与各市建立运维保障工作机制，加强对“爱山东”APP及其他移动服务渠道各项应用服务在兼容性、功能、性能等方面的监管、检测和评估，建立统一运营服务机制。统筹规划“掌上办”运行管理工作。

爱山东
山东省大数据局

数聚赋能 智惠齐鲁

爱山东APP是山东省大数据局整合各级各部门移动端政务资源，打造的全省移动端政务服务“总门户”，实现政务服务“掌上办理”，充分发挥大数据在优政、兴业、惠民中的支撑作用。

现已接入**300余张**常用证照，**20000余项**服务事项掌上办理，轻松实现一部手机走齐鲁。

爱山东APP



【案例成效】

全省移动政务服务能力进一步提升。在应用接入方面，对接了32个省直单位，接入百余项省政府“四个一”重点建设应用，涵盖医保电子凭证、公共缴费等常用事项；在打造随身电子卡包方面，接入身份证、不动产权证书、医保电子凭证等企业群众办事常用证照239项；在优化服务内容方面，建立了“循环式”服务提升模式，持续对全省各级应用服务进行易用性测试。解决了办事群众“办事5分钟，路上一小时”问题，实现个人事项“不出村”，企业事项“不出园”，打通了服务群众的“最后一公里”。截止到2020年底，年度新增注册用户3105.4万，累计注册用户4536.7万；年度新增应用事项13000余项，累计服务事项14000余项。

覆盖群众常用证件，拓展电子证照亮证场景，助力“一部手机行齐鲁”。推进“不见面审批”服务，助力疫情防控。

打破信息壁垒，实现政务资源最优利用；提升群众获得感，实现服务渠道多元化；提高企业便利度，实现营商环境优化。

【案例评语】

数字政府是“数字中国”的题中之意，其目标是以数字化创新为导向重塑政府运行过程，包括了利用数字技术优化政务服务，提升群众办事体验。作为“数字山东”建设的重要举措。“爱山东”掌上APP是山东省统一移动政务服务总入口，整合各级各部门移动政务资源，推进企业和群众各类事项网上办理，打造“一部手机走齐鲁”的“24小时不打烊政府”，大力推动了疫情期间政务服务事项网上办理、掌上办理，是山东政务服务信息化、数字化、掌上化的重要成果，为数字中国建设提供了山东样板。

9

芝罘区e呼应平台

【选送单位】中共烟台市芝罘区委组织部

【案例简介】

芝罘区以信息化为驱动力，坚持“党建引领发展，数字驱动治理”，开发建设芝罘区e呼应智慧治理平台，着力打造开放、多元和快速响应的智慧治理体系。

在制度设计上，平台坚持党建引领，探索推行“3542”工作体系，运用“芝罘智慧”破解中心城区治理难题。“3542”工作体系包含“三级联动”一网统管、“五项机制”一办到底、“四全体系”一呼全应、“双考双评”一手统抓等，成立了区级领导小组，书记、区长亲自挂帅，设立正科级事业单位基层治理智慧呼应中心，组建全区e呼应指挥中心，建立12个街道园区分中心、64个区直部门调处小组、150个社区工作站，构建覆盖区级—街道—社区三级上下联动体系，形成“民呼社应、社呼街应、街呼区应”呼应机制，实现问题诉求秒级响应、快速解决。

【案例举措】

芝罘区探索基层治理与网格建设、联系群众、问题解决等全面结合，借助“互联网+”技术，打造权责统一、协同到位、运转高效的e呼应信息化平台，建立“下呼上应、上下联动”全链条问题处置机制，实现问题诉求全收集、工作力量全进入、分级分类全处理、服务过程全评价，增强城市基层体制机制建设的创新实践，实现一张网融合信息、一张图精准决策、一套数全息感知、一中心调度指挥、一平台集中管控、一体系创新治理，精准快速破解基层末端治理难题，不断提升群众满意度，开拓中心城区治理“智慧路径”。平台建立了“需求梳理、分析研判、分级交办、反馈评价、考核应用”5步闭环工作运行机制，形成了全生命周期的痕迹化管理，确保每一个事项都做到可查询、可追溯、可考核。

平台开通150个社区专属“民情二维码”，居民可以通过小程序将诉求直接反映到e呼应平台，实现“有事码上说，我们码上办”。



平台整合了民生平台信息，实现12345政务服务热线、网上民声平台等互通共享，同步收集民生诉求，及时接转汇总，提升响应效率，确保群众一呼即应，让各类诉求都能“一平台受理”，让居民时刻感受到身边的事有人解决、发生的问题有人管。今年以来，已通过e呼应平台收集群众诉求5000余条，对每一条诉求逐一转办、回复。



烟台市芝罘区e呼应平台—智慧治理指挥中心



【案例成效】

在e呼应治理信息平台的推动下，数字治理提升居民参与度，将服务需求与服务供给智慧对接，确立服务型政府的理念，为居民提供精准化服务。在考核评价的督促下，各部门提高公共服务的水平和质量，大大超越传统治理方式的阻碍、时滞和资源限制，基层治理取得明显成效。截至目前，区级职能部门已对街道500多项呼叫事项进行了快速响应，涉及环境整治、物业管理、综合执法等多个方面，基层治理的成效已得到呈现。

【案例评语】

基层治理效能不足、事务管理碎片化、部门协作共治难、政民互动程度低等问题长期以来一直是城市基层治理所面临的难题。芝罘区e呼应平台着眼上述基层治理难题，以“人民为中心”，运用信息化、数字化和智能化技术，推动城市治理端口前移，优化部门治理协同机制，智慧赋能城市基层服务，推动地方治理体系和治理能力现代化。芝罘区e呼应平台通过数字技术融合制度创新驱动社会治理优化，显著提升了城市基层治理能力与效果，为中心城区的纵深治理提供了优秀经验。

10 长治市政务服务“一件事一次办”

【选送单位】山西自定义科技有限公司

【案例简介】

山西自定义科技有限公司根据国家及山西省相关政策文件要求，为落实《山西省人民政府办公厅关于印发山西省全面推进政务服务“一网通办”实施方案的通知》和《关于进一步优化营商环境提升我市网上政务服务能力的通知》的文件要求，建设了基于政务服务一体化平台的“一件事一次办”集成套餐服务管理系统。其中，“一件事”是指企业群众需办理的一个“事项”，既可以是单独的“一事情”，也可以是需到多个部门办理或多件相关的“事”、“一揽子事”，经过梳理整合、流程再造后，变成企业群众眼中窗口统一办理的“一件事”。长治市针对本市及各区县的实际情况，以梳理对民、对企服务“一件事”事项为主，为办事群众提供“一件事”专项服务门户，配合“一件事”受理系统，推进长治市区县政务服务便捷化、精准化，进一步提升政务服务水平，优化长治市地区营商环境。

【案例举措】

针对“在线服务成效度”、“在线办理成效度”等涉及的数据及指标，对工作办件事项进行数据的调研及材料汇总梳理，减少证明材料，缩短办件时长。

针对“服务方式完备度”、“服务事项覆盖度”等指标，对办件事项进行数据清洗，流程再造，优化办事流程。

针对“办件指南准确度”，进行详细的材料和流程核对，列出相应的计划和流程，将办事指南做到准确无误，精准引导公众如何办理相应事项。通过建设“一件事一次办”系统，优化公众办事流程，减少办事证明材料，缩减办事时间，加速证件下发速度，符合国家及省市相应文件要求，落实优化营商环境建设方案，确实提升公众及社会的满意度。

增设“一件事一次办”综合受理窗口，下发了《关于进一步规范综合受理工作的通知》，将套餐事项由原有的牵头单位负责综合受理改为专窗综合受理，实行“一窗受理、分头派件、电子传送、时效追踪”。



建设以来，通过对业务梳理整合、流程再造、数据共享，在全市已推出260个“一件事一次办”主题服务套餐。



【案例成效】 长治市“一件事一次办”系统

提升了长治市县两级一体化政务平台服务能力，构建了260个主题服务套餐，打破了单事项办理模式，解决了办事企业和群众不知道到哪儿办、具体办理哪些的困顿局面，优化公众办事流程，减少办事证明材料，缩减办事时间，实现了从反复跑到一次不用跑，反复办到一次办的新局面。有效弥补了市县两级部门单事项服务“各自为政”的短板，打造了从重点工程向普通办事群众倾斜的全天不打烊服务。

优化“互联网+”，推动政务服务旗舰店建设。逐步推进审批服务事项线下办理和线上办理深度融合，将政务服务延伸至“最后一公里”。

推进长治市区县政务服务便捷化、精准化，进一步提升政务服务水平，优化长治市地区营商环境。



【案例评语】

长治市政务服务“一件事一次办”通过建立一个专区营造改革氛围、增设3个“一件事一次办”综合受理窗口，探索一张表单，推行“一件事一次办”“一窗受理、集成服务”；通过减少证明材料，缩短办件时长，提高了群众在线服务成效和在线办理成效；同时，对办件事项进行数据清洗，流程再造，优化办事流程，提高了服务方式完备度、服务事项覆盖度；进行详细的材料和流程核对，列出相应的计划和流程，将办事指南做到准确无误，精准指示公众如何办理相应事项，有效优化了长治市营商环境建设，进一步提升了长治市县两级一体化政务平台服务能力，确实提升了公众及社会的满意度。

11 西咸新区空港新城智慧社区项目

【选送单位】西安瑞恩信息技术有限公司

【案例简介】

2019年，空港新城幸福里智慧社区建设正式开启，稳步推进。幸福里智慧社区平台围绕“重服务、优治理、惠民生”的建设思路，以社区居民、社区管理人员、政府为服务对象，利用视频监控与识别、传感器与数据采集等技术构建“智慧社区”管理与服务系统，解决幸福里智慧社区安居、宜居、管理上的需求和问题，最终实现社区“生活舒适化、服务人性化、管理便捷化、生态可持续化、运行智慧化”的建设目标。空港智慧社区平台充分借助5G、物联网、传感网等网络通信技术，整合区域内人、地、物、情、事、组织和房屋等信息，统筹公共管理、公共服务、物业管理和商业服务等资源，同时把物业管理、安防、通信等系统集成在一起，并通过通信网络连接物业管理处，以社区为支撑，依托先进的信息基础设施，为社区住户提供一个安全、舒适、便利的现代生活环境。从而形成基于大规模信息智能处理的一种新的管理形态社区。以社区为管理和服务的提出，是从强调以技术为核心到强调以技术为人服务为核心的一种转变。加快社会治理和小区管理现代化，促进公共服务和便民利民服务智能化，提升社区居民对城市的体验度和感受度。

【案例举措】

智慧社区云平台主要通过物联网、大数据、人工智能、5G移动互联网等手段，建设智慧政务、智慧养老、智慧安防、智慧物业等系统，逐步打造以人为本的智慧社区治理系统，使社区居民生产生活更加便捷、高效、舒适。建设规划以“1+1+5+X”创新模型，实现统一标准、统一平台、统一服务窗口和智慧社区互联网+升级，同时着力推动社会治理、社区管理、公共政务服务、商业服务、互助服务、公益志愿服务等向社区延伸。



智慧社区网络数据大分析

“1+1+5+X” 创新模型包含：

(1) “一个平台”即智慧社区云平台。实现管委会、街道（乡镇）、社区（村）和小区（队/组）四级社区相关服务信息系统和事件防控系统等互联互通、共享共用、数据集中，形成空港新城面向社区综合治理、管理、服务、信息、数据的统一平台，能够满足辖区内各社区配套智慧化应用建设需求。

(2) “一个窗口”。居民通过任一窗口，即微信小程序、一体机等，完成智慧社区全服务。

(3) “5类融合”即社区五类基础智慧应用融合。学习借鉴国内外先进理念，整合现有资源，将搭建融合五类社区智慧应用，即“政务融合”“智能硬件融合”“居民应用服务融合”“智慧养老融合”“社区运营体系融合”。

(4) X个功能模块标准接口。多个友好的接入方式及预留接口，可以帮助社区灵活嵌入各类智慧化应用，避免资源浪费。同时也为社区智慧体系提供了可扩展性基础。



【案例成效】

自2019年以来，系统平台建设稳步推进，成效显著。2019年12月17日，空港新城幸福里社区被评为全国“绿色智慧社区标准应用试点”单位，成为西北首个绿色智慧社区试点；2020年8月，幸福里智慧社区在全国智能建筑及居住区数字化标准技术委员会标准贡献奖评选中荣获“应用实践奖”，同时空港新城作为参编单位参编的《中国绿色智慧社区建设指南》已由全国智标委印发。2020年9月，幸福里智慧社区平台荣获由陕西省委网信办组织评选的最佳实践案例，并荣获2020年数字陕西建设优秀成果和最佳实践案例。

【案例评语】

西咸新区空港新城智慧社区项目以社区为支撑，依托一个智慧社区平台和网格化服务体系两大支撑，借助5G、物联网、传感网等网络通信技术，把物业管理、安防、通信等系统集成在一起，加快推进社区服务和治理智慧化、网格化进程，构建信息化、智能化、“零跑路”的主动服务治理体系，为社区住户提供了一个安全、舒适、便利的现代生活环境，形成了基于大规模信息智能处理的一种新的管理形态社区，加快了社会治理和小区管理现代化，促进了公共服务和便民利民服务智能化，提升了社区居民对城市的体验度和感受度。

12 智慧社区大数据应用管理平台

【选送单位】重庆熵变坛城科技发展有限公司

【案例简介】

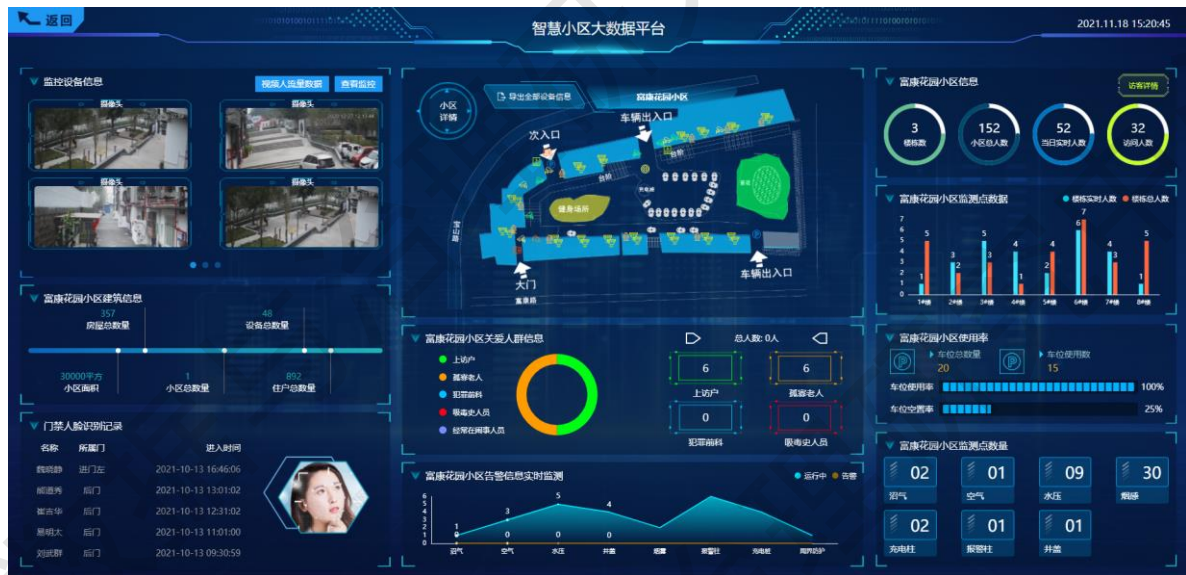
智慧社区大数据应用管理平台是重庆市万州区委及万州区大数据局重点打造项目，是万州区核心化服务平台之一。

平台依托云计算、大数据、物联网、人工智能等现代科技手段，以“人、车、房、物”等数据为基础，全面整合人员及房屋管理、门禁管理系统、大门体温检测、视频监控（高空抛物、行为分析，高清像机等）、充电桩、周界防范、消防水压、空气检测、烟感报警、社区关爱手环、广播通报等硬件设备，并嵌入AI算法及边缘计算技术，对特殊情况实时预警，对“人、房、车、物”等各项数据提供高效的算法支撑。同时为政府提供全面的数据、实时的预测预警、科学的决策建议和高效的处理流程；同时提高了管理效率和治理水平，为群众提供高效、便捷、多元化服务，提升人民群众的安全感和获得感。

【案例举措】

本项目建设内容为万州老旧小区智慧化大数据平台建设，主要包括：

1. 标准规范：持续制定万州区智慧小区相关标准规范，为全区小区数据管理、数据交换、智慧应用管理提供依据，为全区智慧化小区建设发展提供有力保障。
2. 统一云基础支撑平台：建设统一、开放的统一云基础支撑平台，为全区各级各类小区大数据应用提供支撑。
3. 大数据中心：建设数据采集、数据治理、数据存储与检索、数据共享交换、数据监控、数据分析与应用等功能，构建完善万州区智慧化小区统一数据中心，对全区小区相关数据进行统一管理、交换共享，构建全区数据“聚、通、用”体系。遵循应用驱动数据的原则，逐步建立横向、纵向的数据整合治理能力，融入智慧城区建设体系，实现数据互通，建设区域统一大数据中心，提升综合治理水平。
4. 智慧应用：本次建设改造主要包括智慧化大数据平台、门禁系统、视频监控系统、停车场管理系统、物联网系统、公共广播系统、IBMS智能化集成管理平台。



智慧社区大数据应用管理平台

【案例成效】

智慧社区大数据管理平台以累计接入社区110余个，平台中人员信息超过8万余条，日有效数据超10万余个，为政府各机关部门做相关决策提供了有效的数据支撑，并多次在“双亮”视察工作中取得优异成绩。

【案例评语】

智慧社区大数据应用管理平台以云计算、数据、物联网、5G、人工智能、区块链、分布式存储等高新技术为支撑，整合各级各类万州小区资源，实现万州全区小区数据及应用统筹分配、统一管理，实现资源利用和工作效率的最大化，推动智慧化小区管理模式创新，全面提升万州区小区管理水平，嵌入AI算法及边缘计算技术，对特殊情况实时预警，对各项数据提供高效的算法支撑，为政府提供全面的数据、实时的预测预警、科学的决策建议和高效的处理流程，提高了管理效率和治理水平，为群众提供高效、便捷、多元化服务，提升人民群众的安全感和获得感。

【案例简介】

数字技术如何赋能应急管理是数字社会的重要议题，2021年河南郑州暴雨灾情期间出现的“救命文档”是这一议题的生动体现。在灾情期间，上海财经大学的一名河南籍学生Manto在腾讯文档平台创建了一个名为“待救援人员信息”的电子文档。文档最初仅包含求救人员信息和救援人员信息，但随着电子表格被网民转发、补充和维护，漏电风险地区、官方救援队、民间救援队、线上问诊等信息也被加入表格中，被人们称为“救命文档”。仅在24小时以内，文档访问量达到250万次、参与修改量30万人次。仅两天时间，文档已“自发”更新了第270余版，访问量达650多万次。三十多个小时里，文档中一个个醒目标记的“待救援”信息被横线划掉。

【案例举措】

“救命文档”作用，就是在最紧急的状态中，用最简洁明了的逻辑和最具可视化的呈现方式，帮助人们最高效率地抓住主要矛盾，找到出路。“救命文档”通过分工建立了统计群、信息整理群、救援匹配群和专业救援群，一起将文档信息有效汇总和发布，实时补充求救信息、救援指南。



“救命文档”编辑具体流程

1. 搜索信息：初始“救命文档”创建后，创建者及其团队的志愿者在微博、微信等新媒体网络平台收集求救者的基础信息，比如具体位置、当前实际情况、联系方式、紧急程度等。有条件的被救助者也可入该文档，自行填写相关信息。



2. 核实信息：专职志愿者及时确定信息内容是否属实、是否重复，同时也根据求救者的描述和实际情况确定事件紧急程度，便于依据轻重缓急开展相应的救援活动，除此之外，志愿者也不断核实救援进度，确保求救者能够得到及时的救助。

3. 实施救援：救援团队获取救援任务，对求救者开展救援活动，救援完成后，由当事人关闭救援信息。

【案例成效】

“救命文档”从最开始的一个简单需求表格，到信息中转系统，再到“多用途”民间应急救援资源的对接平台，成为灾区民众生死的新希望。“救命文档”的社会价值体现在：一是打破信息孤岛，实现云端同步共享；二是支持多样的运行环境，兼容性高；三是用户开放性高，但同时坚持明确可控的用户编辑权限设置，保证信息准确度。这次紧急状况下的“信息接力”体现的其实就是数字化的力量，而民众是数字社会中不可或缺的节点，人人都可以成为内容制造者，让信息资源以一种“去中心化”的方式传递出去，从而构建一个完整、有效、接地气的数字社会生态体系。

【案例评语】

如何提供社会参与的积极性一直是数字时代社会治理的难点之一，“救命文档”作为紧急状况下技术驱动社会参与互助的经典案例，值得我们深入思考其实践意义和理论价值。在灾情过程中，文档所含信息、参与人员的不断丰富，带动了文档属性的变化，使其不再是最初的需求清单，而成为多主体、多用途、开放性高、兼容性高的应急救援资源对接平台，实现了信息互通、资源共享、主体互助。“救命文档”是数字技术驱动社会主体共治互助的生动体现，是社会治理模式的创新尝试。

14 有事好商量—“码”上议

【选送单位】政协淮安市委员会

【案例简介】

淮安市政协创新打造“有事好商量—‘码’上议”特色亮点品牌，推进协商议事线上线下一体化融合、场内场外结合、上级下级联合、码上码下聚合。“码”上议借助新兴的技术，将“有事好商量”协商议事工作与“智慧政协”建设创新融合，依托互联网平台，以二维码为载体，打通数字智慧平台系统端、手机端、电脑端的数据链路，广大人民群众通过扫“码”就可以实现“码”上出题、“码”上建议、“码”上协商、“码”上查情，从而构建出协商议事工作线上线下同步、同时、融合互补，社会各界方便、及时、广泛参与的“有事好商量”新模式。

【案例举措】

1. 平台建码，“一室一码”。淮安市政协依托“智慧政协”数字智慧平台，创新设立“有事好商量”模块，为全市1700多个协商议事室各自建立专属二维码，通过二维码注入数据的方式，将各协商议事室的各类信息实时关联到二维码上，规范了各协商议事室信息展示标准、线上协商议事信息流程、“码”上“码”下互动方式。

2. 系统赋码，四级联动。淮安政协数字智慧平台是融门户网站、微信公众号、手机APP和业务系统为一体的综合性应用平台，通过系统数据的互联互通，实现系统数据自动赋予各议事室二维码，从而达成市县镇村四级协商议事工作联动的目的。

3. 微信识码，“码”上议事。协商主体和基层群众通过微信公众号、朋友圈、市政协门户网站、协商议事室门前、村头街尾的景致小品等渠道可以便捷地获取二维码。通过扫描二维码这种简单易行的方式，就能够全过程参与“码”上征题、“码”上建议、“码”上协商、“码”上查情等协商议事活动。

4. 多方用码，提质增效。群众运用“码”上议，能够参与出题、了解情况、评论建议、参加远程协商活动、查看议事详情等。市县区政协运用“码”上议，系统整理分析“有事好商量”协商议事数据，全面了解协商议事活动开展情况。



淮安市政协“有事好商量——‘码’上议”

议出人民民主的真谛！

淮安市政协依托互联网平台，以二维码为载体，打通数字智慧平台系统端、手机端、电脑端的数据链路，广大人民群众通过扫“码”就可以实现“码”上征题、“码”上建议、“码”上协商、“码”上查情，从而构建出协商议事工作线上线下同步、同时、融合互补，社会各界方便、及时、广泛参与的“有事好商量”协商议事新模式。



“有事好商量——‘码’上议”平台

【案例成效】

经过近一年的实践，“有事好商量——‘码’上议”已经开展协商议事活动4100多场，讨论7000个议题，助推解决3600多个问题，有效解决了群众“急难愁盼”问题。“码”上议创新性地将数字技术与“有事好商量”协商议事相结合，在赋能基层、赋权社会、集体赋智方面取得了显著成效，为社会发展贡献政协智慧。

构建了“政协+互联网+基层治理”的数字治理格局，以数字技术赋能基层治理，强化基层协商议事能力，提升协商议事的规范性与科学性，助力基层治理体系与能力现代化建设。

打破物理空间的限制，赋权群众，为人民群众表达诉求、参与公共事务创造了新渠道，提升人民群众的参与感与满意度。



以政协为桥梁，汇聚党委政府、政协组织、市场主体、社会组织、专家学者和人民群众等各方力量，集体赋智基层治理，真正实践了“有事好商量，众人的事情由众人商量”的协商议事精神。

【案例评语】

协商议事是我国社会治理的主要组成部分，淮安市政协“有事好商量—‘码’上议”项目将数字技术引入协商议事，是人民政协工作的重要创新举措。该项目依托互联网等数字技术，打造了以二维码为载体的数字平台，使得人民群众通过扫“码”就能发起和参与协商议事工作，解决人民群众急难愁盼之事。该项目成效显著，一是数字赋权社会，提升人民群众参与协商议事的积极性；二是强化协商议事能力，提升协商议事工作的制度化和科学化水平；三是汇聚多主体智慧，显著提升社会治理的成效。

15 烽火城市运行管理业务中心解决方案

【选送单位】南京烽火星空通信发展有限公司

【案例简介】

现代城市的复杂性决定了城市运行的复杂性。从参与角色上，城市运行的参与主体包括政府、企业和社会；从运行层次上，城市运行包括市级、区级、街道、社区、网格等多个层次；从专业维度上，城市运行管理包括市政基础设施、交通管理、生态环境管理、舆情管理、气象预警等众多子系统，整个系统呈现出多维度、多结构、多层次、多要素间关联关系高度繁杂的开放的复杂巨系统。城市运行的复杂巨系统特性使得传统的分解、叠加方法在城市运行与管理中失效。目前城市数字治理方面存在顶层设计相对滞后，规划统筹力度不够、治理体系不够完善，组织架构亟待优化、治理基础仍显薄弱，治理能力有待提升等问题。

烽火城市运行管理业务中心旨在建成一套服务城市运行管理的业务系统，对于各条线建设的信息化系统起到粘合、整合，并提高综合业务应用效能的作用。城市运行管理业务中心的建设，立足于面向城市管理领导者与决策者，展示城市运行管理业务，并集成各市属委办、各区、各街镇的数字化管理思路和典型应用场景，打造“观、管、防”一体的可视化界面，目标是在城市运行管理工作中及时、精准地发现问题、对接需求、研判形势、预防风险，在最低层级、最早时间，以相对最小成本，解决最突出问题，取得最佳综合效益。

【案例举措】

烽火城市业务中心紧扣“一屏观全域，一网管全城”的建设目标，旨在建成一套城市运行管理业务系统，充分粘合各委办各领域业务系统，发挥全链接紧平台松耦合的特性，支撑城市运行管理“观、管、防”体系以及为城市运行管理应用提供服务支撑等。

一是充分吸收全市委办局业务系统数据，实现系统全面集成，数据要素全量集中，业务服务全链链接。提高城运中心数据要素与业务系统集成能力，提升市城运中心信息化水平，服务城市运行“观、管、防”。



二是聚焦城市运行管理关注的各项业务数据，包括指标、事件、预警、风险四大方面，构建一个集接入、管理、使用、运营等功能为一体的统一中心，打造支撑城市运行管理的业务基座。

三是基于接入的系统以及业务中心的相关信息，搭建可视化的展示界面，实现城市运行业务场景的可视化，将城市运行的相关数据、指标信息等直观呈现出来，反映城市的整体运行态势状况，提供一键式的城市系统管理，为决策者提供判断依据。

▶ 烽火城市运行管理业务中心解决方案





【案例成效】

目前，烽火城市运行管理业务中心其平台治理数字化、感知化、互动性、智慧化的特性，体现了多重功能集成、全域系统架构、全面技术驱动等新型管理逻辑，为高效应对各类城市运行事件提供了坚实的支撑。烽火坚持城市治理“全域要素可见、全处置内容可见、全生命周期可见”理念，助力上海市市城运中心对城市运行观全面、管到位、防见效。

【案例评语】

超大城市治理比一般规模城市治理更具挑战性。上海紧扣“一屏观天下，一网管全城”的目标定位，在全市推行“一网通管”建设探索，坚持城市治理“全生命周期”理念，按照“三级平台、五级应用”的逻辑架构，打通部门间数据壁垒，协调联动各委办局，为城市运行“观全面、管到位、防有效”提供支撑，推动超大城市精细化治理落地生根，为超大城市治理体系和治理能力现代化建设提供“上海方案”，对我国乃至全球一流的城市治理提供了重要参考。

16 新模式

“12345大数据+公益诉讼”探索张家港社会治理

【选送单位】张家港市便民服务中心

【案例简介】

为进一步回应群众呼声诉求，切实解决人民群众实际困难和合法权益受损问题，推动行政机关依法积极履职，以“我为群众办实事”实践活动为契机，张家港市便民服务中心与张家港市人民检察院充分沟通协商，开创“张家港12345+公益诉讼”社会治理模式，着力解决人民群众的“急难愁盼”问题。通过12345民生大数据共享、重点线索信息推送研判、投诉举报调查核实、依法监督推动整改、联席会议沟通保障、联合发布宣传等六项工作机制，“12345大数据+公益诉讼”项目实现了推动12345热线、检察机关和行政机关形成组织合力，保护公共利益。基于12345民生大数据和疑难工单处办进行精准分析，促进了公益诉讼的社会效益最大化，也使12345热线工单办理途径更加多元化，实现了政治效果、法律效果、社会效果的有机统一。

【案例举措】

2021年，张家港市便民服务中心与张家港市人民检察院合作开展公益诉讼。实践中，双方逐步建立并完善六项工作机制。

一是建立为民服务相关数据共享机制。便民服务中心向市检察院开放12345热线平台信息共享权限，市检察院指定专人负责并查询、梳理相关信息。便民服务中心负责进一步优化人民群众投诉咨询工单的处办流程，并将检察监督纳入工单派送和督办环节，同时根据人民检察院提供的工作职责、领域等标准，在12345热线平台模块设立检察工作模块，进行数据筛选并推送给市检察院。

二是建立重点线索信息推送研判机制。便民服务中心对工作中发现的行政机关无正当理由不接收、接收后不履职、不依法履职或者无故推诿扯皮的情况，或



涉及环境污染、食品安全、国有财产保护、土地使用、公共安全等8个方面的相关案件线索通过12345热线平台及时移送市检察院。市检察院也可以根据开放权限，在12345热线平台中主动查询相关信息并开展公益诉讼线索研判。

三是建立投诉举报问题调查核实机制。市检察院对12345热线平台推送或自主发现的线索，及时开展研判分析。发现行政机关（责任单位）存在不履行、消极履职、不依法履职等情形的，依法立案并按照公益诉讼调查程序开展核实。

四是建立依法监督履职推动整改机制。市检察院经调查核实后发现相关行政机关违法行使职权或者不作为，致使国家利益或者社会公共利益受到侵害的，依法提出检察建议，督促其依法履行职责。违法情节较轻的，可以向行政机关提出《督促履职意见函》。市检察院对行政机关落实检察建议履职情况，邀请便民服务中心参与评估。行政机关不依法履行职责的，市检察院依法向人民法院提起诉讼。

五是建立联席会议沟通保障工作机制。便民服务中心、市检察院建立联系人及联席会议制度，建立信息沟通和情况分析制度，每季度召开监督情况分析会，共同分析新情况、新问题，加强对类型化、普遍性问题的研究并向市委市政府报告。

六是建立联合发布宣传工作机制。通过新闻媒介、微博、微信等渠道，及时公布重大、典型案件，加大对典型案件的曝光力度，提高公众的依法维权及依法经营意识，形成严厉打击危害公共利益行为的舆论高压氛围。



张家港市便民服务中心大数据分析平台

【案例成效】

围绕12345民生大数据和疑难工单处办进行精准分析，充分发挥检察院在维护公共利益、促进依法行政方面的作用，创新建立“12345+公益诉讼”工作模式，有力督促政府部门依法行政、高效办理疑难工单，为维护人民群众切身利益提供了坚强法治保障，取得明显效果。

【案例评语】

公益诉讼具有制止“公地悲剧”发生的重要作用。随着“以人民为中心”的政府治理改革走向纵深，张家港市借助大数据分析技术，创建并完善了“12345民生大数据+公益诉讼”的治理模式，实现了以民生数据向城市检察机关的赋能，有力地维护了社会公平和公共利益，为全国地方检察机关推动职能优化改革，提供了优秀样板。

17 多元化社会治理信访大数据风险指数研究

【选送单位】苏州工业园区信访局

【案例简介】

江苏省苏州工业园区信访局在处办领导信箱、公众监督平台、阳光信访平台、寒山闻钟网站、人民网论坛等信访渠道群众诉求过程中，有丰富多元的社会治理大数据资源，之前因主题多样化、数据碎片化、标准不统一和流程未理顺等多重原因，数据资源尚未得到充分开发和利用。

2021年初，园区信访局与专业数据治理研究中心进行合作，开展多元化社会治理信访大数据风险指数研究项目，结合苏州工业园区信访工作中近十年收集的数据，选择一个街道作为样本，构建数字底图体系，对接多源数据接口API进行适配器接入，开展数据清洗与数据分析，生成信访数据诊断与分析体系数据底图、市民诉求感知与分析体系数字底图、多源数据感知与分析体系数字底图等分项专题的数字底图可视化结果，并且可接入苏州工业园区智慧城市建设成型的城市大脑展示屏。

项目整合并发掘多元化信访大数据资源，通过对多源数据的诊断、分析，探讨新型民情民意汇聚机制、社会风险防控机制和智能化决策辅助系统，提供自动化和智能化决策咨询报告，推动社会治理端口前移，从事后应急式和运动式治理转变成事前预防式和常态化治理，形成对各类型社会风险的监测和迅速回应，推动了区域社会治理模式的创新和优化。

【案例举措】

采用大数据前沿技术分析与传统量化、质性研究相结合的混合性研究方法，综合汇总工业园区12345市民热线数据、寒山闻钟数据、市长信箱数据、群众监督数据等多元化社会治理大数据，通过数据清洗、数据整合、指标建构、风险预警、总体性诊断报告、周期性报告模板研发、报告自动化生成、报告日常编辑维护等步骤，建立政务大数据智能化决策辅助的常态化系统。在此基础上，一方面，充



充分借助自然语言文本分析、主题模型分析、机器学习等大数据前沿技术进行深度挖掘分析；另一方面，运用政治学、公共管理学、社会学、经济学等专业知识，探索信访等大数据背后的深层因果规律。



苏州工业园区智慧城市运行管理中心

【案例成效】

1. 市民诉求回应流程进一步规范。通过对诉求多元渠道的整合，形成了大信访格局，建立了集“寒山闻钟”论坛、公众监督平台、人民网留言等渠道一体化的受理和办理平台，作为接受市民诉求的前端，再统一交办给相应政府职能部门，从以专业分工为基础的“串联式业务流程”，变成以市民诉求为中心，各部门同时处理市民诉求的“并联式业务流程”，缩短了政府回应市民诉求的时间，从基础层面构建“以人民为中心”的服务型政府。

2. 感知社会热点问题进一步提速。通过多元数据社会治理信访大数据研究，对数据进行分析和挖掘，动态化、精准化和系统化地呈现出民情民意地图和民生问题热力图，可以提前预测民情动向，主动识别民生问题的矛盾集中点、关键风险点和病因产生点，辅助政府智能化决策，提前主动应对矛盾纠纷的发生和激化。



3. 职能部门质效分析进一步优化。通过对群众诉求渠道处理情况的大数据分析，精确掌握处办职能部门的质效，方便信访部门对处办单位质效进行量化考核，对部门的及时受理率、化解率、群众满意度进行分析，提出进一步优化工作的意见和建议，督促部门及时回应群众诉求，有针对性地改进工作。

【案例评语】

利用大数据、人工智能等数字技术提升社会治理现代化水平、服务人民群众的生产生活已成为当前数字社会发展的社会共识。苏州工业园区在治理实践中，通过结合多元渠道的群众诉求大数据，推动区域社会治理智能化，驱动社会治理升级，实现政府决策科学化，推动政府管理精准化，促进政府服务便捷化。苏州工业园区的创新实践是政府治理数字化转型中数据驱动基层政务服务优化，促进社区和谐发展，提升居民幸福感、安全感和获得感的有益尝试。

【选送单位】上海市12345市民服务热线管理办公室

【案例简介】

上海12345市民服务热线作为超大城市的总客服，正紧紧围绕城市数字化转型的重大战略任务，深入贯彻落实“人民城市”和“国际数字之都”建设重要理念，全面对接“十四五”规划及经济、生活、治理等领域数字化转型，紧扣“一网通办”和“一网统管”建设目标，以推进全市政务服务热线归并优化为契机，以推进上海12345城市运行市民感知平台（以下简称“感知平台”）项目建设为抓手，加快热线数字化转型升级和向基层、市民赋能服务，努力确保热线接得更快、答得更好、分得更准、办得更实，当好新时代党委政府智能总客服，全力实现民意诉求“一线通达”。

【案例举措】

2020年以来，热线紧紧围绕全市工作重点，在建设新时代人民城市的全局中认识和定位热线工作，在建设具有世界影响力的国际数字之都中提升热线效能，以融入“两个一网”和人民城市建设为契机，不断加快数字化转型升级，赋能基层，进一步推动全市政务服务热线归并优化，努力当好“三个总客服”。

1. 继续当好政务服务“一网通办”总客服。探索数字化转型和智能化升级，与“一网通办”办件信息平台无缝对接，全面提高为市民、企业即时咨询服务能力，通过微信小程序、支付宝小程序、随申办市民云的“互动”频道，开放诉求提交、点点通、金点子、随申拍等渠道，向基层工作人员和全体市民提供服务。

2. 努力当好城市运行“一网统管”总客服。热线加快推进与“一网统管”的全面对接，通过建设12345城市运行市民感知平台，全力打造集分析展示、热点预警、高效处置、资源共享为一体的智慧系统。



3. 力争当好党委政府服务群众总客服。站在人民城市数字化能力建设的高度，努力拓展热线总客服的功能内涵，力争成为党委政府服务群众总客服。通过智能热线建设，全方位赋能城市生产、生活、生态各方面，推动热线在经济数字化、生活数字化、治理数字化方面发挥积极作用，助力城市整体迈向数字时代。

上海12345市民服务热线 市民诉求“一线通达”创新建设

上海12345市民服务热线，作为超大城市的“总客服”，紧扣国际数字之都建设，积极融入“一网通办”和“一网统管”。通过建设上海12345城市运行市民感知平台，加快热线数字化转型升级和向市区各级领导、职能委办局、基层一线人员、市民和企业等赋能服务，助力12345成为政府感知公众需求和城市运行的“神经元”，成为人民参与城市治理的主渠道，全力实现民意诉求“一线通达”。



上海市12345市民感知平台



【案例成效】

感知平台充分融合“随申办·市民云”市民互动专栏和“金点子”“随申拍”等各政务服务渠道入口，助力“一网通办”平台使用更高效，群众更爱用。市民作为城市运行情绪感知的“神经元”，在体验更加智能便捷的服务的同时，参与人民城市建设的积极性被充分激发。

推动各类事项集成化、协同化闭环处置，完善全过程数据链，实现工单全生命周期监管、全流程“上屏”和多终端“可视”。

热线数字化构建城市运行协同治理新格局，推进群众与职能部门参与城市治理的积极互动，助力“一网统管”平台使用更高效。

聚焦人民群众最关心最直接最现实的利益问题，充分挖掘热线数据“金矿”，以精准的数据分析辅助领导决策，助力超大城市精细化治理水平提升。

【案例评语】

上海市着力打造政务服务“一网通办”和城市运行“一网统管”，并为此进一步推动12345政务热线职能升级，做好“两张网”的“总客服”工作。上海市12345改革充分体现了“以人民为中心”的政府政务服务改革理念，通过企业群众诉求“一号响应”，助力上海推进数字化转型，实现“高效办成一件事”和“高效处置一件事”。上海市12345政务服务热线不仅承担起了党委政府服务群众总客服，也成功激发了市民参与城市建设的热情，为打造协同治理新格局的现代城市提供了典型样板。

【案例简介】

“城市治理及公共决策风险防范感知系统”（以下简称“城感通”）是以新媒体全网大数据为依托，结合人工智能技术和区域治理评价指标体系研发的一款应用系统。该系统是由上海蜜度信息技术有限公司、微热点研究院、清华大学社会科学学院数据治理研究中心共同研发。城感通产品融合了新媒体大数据行业最新研究成果、NLP技术、CV技术、指标评价理念，是拥有完全自主知识产权的新一代产品。

“城感通”紧紧围绕新时代数字政府建设工作，以推动治理体系和治理能力现代化为目标，运用新媒体大数据领域前沿技术，通过“突发事件感知系统”“风险防范感知系统”“城市热点发现系统”“转办督办工作台”四大功能模块，协助各省、市网信部门，及其他政府部门进行风险防范和辅助决策。该系统可为各省市智慧城市建设方、融媒体中心、政府企业新基建、网信办、宣传部、大数据局、消防、公安以及市政等相关部门提供一手信源，实现互联网与政务服务的深度融合。

【案例举措】

城感通2020年上线以来，以感知城市各类突发事件为核心，对城市突发事件提供从风险预警到事发感知，再到事中控制和事发应对的全流程解决方案。城感通系统建立后，将传统单一的舆情发现、传达等分离的工作汇集到统一平台完成。同时实现基于地理定位的信息展示，第一时间精准捕捉到城市（区域）内突发事件并进行预警。另外，以一系列指数呈现城市状态，帮助城市治理者一目了然地、快速地判断城市（区域）内的整体工作状况。



作为智慧城市管理的“大脑”，为了打破以往部门各自为政的分散管控模式，将实时动态信息集中上屏，实现管辖区域内高清、统一、高效的指挥工作，保证了数据信息的融合贯通，实现智慧治理、智慧服务。系统重点关注区域内“社会治安”“网络谣言”“防疫措施”“复工复产”等多个工作方向，通过多维度实时分析及可视化展示，实时呈现舆论变化趋势，并发现潜藏的问题隐患，为多部门高效联动开展应对工作提供大数据决策支撑。

此外，还可通过社交媒体实时数据流，重点围绕自然语言处理和计算机视觉等人工智能技术进行新功能研发投入，利用机器学习、深度学习等手段，重点解决重大事件中出现的图片信息识别以及与文本内容的交叉融合分析问题，研发适应事件信息研判的新模型新技术。围绕文本、图片、视频数据实时处理并结合关联的文本内容进行交叉多模态处理分析能力，将自然语言处理技术与计算机视觉技术融合应用，结合机器学习，深度学习等人工智能技术，实现全网大数据的多模态分析应用及可视化。通过这些技术能力，为政府、企业提供事件感知系统、舆论态势感知系统、转办督办工作台等服务内容。

城感通

☆ 收藏

系统以新媒体大数据为基础，运用大数据、自然语言处理、计算机视觉等先进技术，通过互联网平台中的海量民情民意信息，帮助相关部门及时发现、快速感知城市（区域）内的突发事件、舆论态势、热点事件，并可通过转办督办平台，为各级各部门提供具体问题分发、督办、解决的全流程服务。



智慧数据

主观大数据反映社情民意



感知态势

从苗头上预防危机事件



主动感知

以人工智能技术为依托实现主动感知



多级指标

高度概括城市舆论环境现状

城市治理及公共决策风险防范感知系统



【案例成效】

本案例通过社交媒体实时数据流，重点围绕自然语言处理和计算机视觉等人工智能技术进行新功能研发投入，利用机器学习、深度学习等手段，重点解决重大事件中出现的图片信息识别以及与文本内容的交叉融合分析问题，研发适应事件信息研判的新模型新技术。通过这些技术能力，为政府、企业提供事件感知系统、舆论态势感知系统、转办督办工作台等服务内容。针对近年来突发公共卫生安全事件，推出了舆论态势感知系统，提供热点信息实时推送、谣言内容智能甄别、网民反馈问题自动分类、网民观点自动聚类等功能，极大提升了政府部门或企业相关部门的工作效率。

【案例评语】

城市的数字化、智慧化、现代化离不开“数据”，不仅需要物联感知数据、部门数据等政府内部数据，还需要来自新闻媒体、社交媒体平台、问答类平台等外部数据，由此实现对城市的全方位感知。“城感通”创新性地聚焦于政府外部的新媒体大数据，依托人工智能技术和科学全面的评估指标体系，在社情民意感知、潜在风险识别、城市应急管理等方面提供智慧化支持，保护城市安全健康运行，使用新媒体大数据为城市治理提供了一个建设性的智慧方案。

20 数字乡村一张图

【选送单位】德清县大数据发展管理局

【案例简介】

“数字乡村一张图”聚焦乡村治理中的人、财、地要素，完成了对实体乡村“山水林田湖草”以及“人、地、物、事”全要素的“数字化重构”，打造了建在“云”上的“孪生乡村”，实现了村庄生产、生活、生态全面可视感知。打通基层治理四平台、垃圾分类、国土规划、智慧交通、污水处理等15个业务系统，推动跨区域、跨系统、跨层级、跨业务的业务协同、部门联动，实现村庄规划、风险管控、生态治理、矛盾调处等基层治理的线上化、可视化、智慧化。推动数字生活新服务进乡村，实施村民“一生事”掌上办理，建立问题建议“收集—交办—办理—反馈”闭环处理机制，构建闭环式民生服务链条。

自2019年6月起，德清依托地理信息等数字化技术，以五四村为试点，积极探索“一图感知”的新模式，聚焦“三生”，服务“三农”，提升“三感”，以数字赋能来寻找乡村治理的新路子。目前，“数字乡村一张图”已实现县域全覆盖，成功创建国家数字乡村建设试点县，入选全省政府数字化转型“观星台”优秀应用案例，全省数字乡村建设现场会在我县召开，成为全国数字乡村建设典型案例，相关做法也入选联合国践行可持续发展优秀范例。

【案例举措】

1. 以整体为理念，优化重构乡村数字治理框架体系。探索建立“一三五”整体架构。“一”是依托省市公共数据平台和城市大脑，打造统一的数据底座；“三”是“一图一端一中心”三个应用支撑载体，即数字乡村一张图，一端为以浙里办、浙政钉为核心的移动应用端，一中心为依托基层治理四平台构建的乡村数字治理指挥体系；“五”是推动乡村经营、乡村服务、乡村监管、乡村治理、基础设施五大领域数字化。

2. 以智治为核心，大力推进乡村治理可视化、数字化、智能化。一是依托地理信息技术，实现乡村治理可视化；二是聚焦数据归集共享，探索乡村治理数字化。三是着眼辅助管理决策，促进乡村治理智能化。



3. 以“唯实”为导向，注重实效丰富乡村治理场景。出台《德清县数字乡村一张图提档扩面推进方案》，基于“一张图”建设动态交互的数字乡村治理全景图、乡村治理交互移动端和乡村数字治理中心，并具体量化为乡村治理多规合一应用、粮食生产功能区和渔业养殖数字化、人口动态迁移感知等20个重点实施项目。

4. 以“惟先”为主轴，创新再造乡村治理新流程。一是打通一站式公共服务通道。推动“最多跑一次”改革向村级延伸。二是构建闭环式民生治理链条。打通应用系统构建村情民意、遥感监测等问题事件工单流转处置机制。三是注重规范化标准制定。发布国内首个数字乡村建设与治理指导性地方标准规范，《“数字乡村一张图”数字化平台建设规范》和《乡村数字化治理指南》，为形成可借鉴可推广的德清经验提供制度规范。



德清数字乡村一张

【案例成效】

1. 链上了乡村产业的“WIFI”。去年，全县休闲农业与乡村旅游接待游客数超1800万人次，同比增长18.7%，过夜游客855.8万人次，同比增长7.1%。建设



“有德鲜生”商城，实现本地生态优质安全农产品集中推广展销。建设万人网红直播培训基地、禹越镇百亿农村电商园、下渚湖街道青虾产业园等N个支撑基地，农村电商创新创业氛围愈加浓厚，预计今年农产品线上交易额超17亿元。

2. 守住了平安乡村的“家门”。创新实施“数字乡村一张图+健康码”的网格化精密智控模式，完成标准地名地址库规范化建设，将全县48万条人员数据、省疫情防控系统下发数据、健康码数据和地名地址数据库匹配。

3. 装上了全域智治的“天眼”。以“一张图”为底板，运用“天空地”一体化遥感监测体系和人工智能分析，统一遥感地图服务，实现人居环境、治水拆违等9类基层治理问题点位的全面发现和自动归集，去年已发现问题点位10万余个，发现时间缩减86%，处置率达95%。

4. 松绑了基层干部的“手脚”。减少各种人工重复性表格填报，改由公共数据平台直接取数，有效提升基层干部工作效率、减轻负担，目前涉及基础数据42万余条，填报速度翻番。

5. 解锁了村民幸福的“密码”。依托“浙里办”，引导村民就近在线办理社会保险、挂号就诊等事项13.9万件。村民可享受、健康服务、12349养老服务等数字生活新服务。

【案例评语】

数字乡村建设是加快落实数字中国发展战略的题中之义，也是实现乡村振兴全面推进农业农村现代化的重要举措。德清以“整体智治”理念赋能乡村治理，依托“数字乡村一张图”，实现了产业发展和社会治理的可视化、数字化、智能化，让更多农村居民成功跨越数字鸿沟，在“数字时代”找到获得感。德清率先探索出的“一图全面感知”乡村智治模式，促进基层治理效能，惠及本地民生，具有示范效应，值得借鉴与推广。

嘉兴市创新新时代网上群众路线打造线上线下一体化“微嘉园”众治服务平台

【选送单位】浙江省嘉兴市委政法委

【案例简介】

2019年以来，嘉兴秉持“民有所呼、我必有应”理念，在数字赋能基层社会治理全力破题，打造了体现党的意志、广泛吸纳民意、回应人民关切、激发群众参与于一体的“微嘉园”。该平台主要有三项举措：一是注重民生需求，强化一呼百应，打通治理末梢。以“微嘉园”作为受理入口，进行一体化“统建共用”，建设集“报事”“建议”“议事”等功能为一体，涵盖与社会治理和公共服务相关的35个部门99个矩阵应用。二是注重多元参与，强化一核多元，做实共建共享。以党建引领为主阵地，推动政府、社会、市场、群众同向发力、融合共建，形成了良性互动局面。三是注重整体智治，强化一网统筹，推动精准治理。依托“城市大脑”建设，推动构建“一网统管”集约化治理工程，推动社会治理共治化、现代化、精准化。

【案例举措】

注重民生需求，强化一呼百应，打通治理末梢。通过“云”上集成、“掌上”服务、“线”上议题，打通基层社会治理最后一公里，实现民生需求“一呼百应”。打造淘宝式服务，深化“最多跑一地”改革，让群众办事如网购一样方便；强化政民互动，拓宽民生参与社区事务治理的渠道。

注重多元参与，强化一核多元，做实共建共享。以党建引领为主阵地，推动政府、社会、市场、群众同向发力、融合共建，形成了企业和群众积极参与、社会各界广泛好评、部门及时改进的良性互动局面。建立党建带群建促社建的工作机制，增强村居服务力量。搭建社会组织政社协同参与渠道，建立以项目为导向的政府购买服务机制，推动社区社会组织融入“微嘉园”。围绕积分共享，带动群众积极性，激发群众实现自我管理、自我服务、自我教育的内生动力。



注重整体智治，强化一网统筹，推动精准治理。依托“城市大脑”建设，推动构建“一网统管”集约化治理工程，推动社会治理共治化、现代化、精准化。做实闭环治理，打造市、县、镇、村、网络五级治理体系互联互通；实施精准治理，聚焦社会治安、民生事件、城市管理等重点领域，开展最关注问题的征集，精准掌握社情民意；创新柔性治理，以凝聚人心为工作的出发点和落脚点。





【案例成效】

目前，“微嘉园”实名注册属地用户210万人，月均活跃1400万人次，已成为党委政府掌握民情、疏导民意的重要帮手，基层干部推动工作、服务群众的有力抓手，社区居民表达诉求、参与治理、获取服务的有效助手。

深化了连心服务工作，党群关系更密。党建引领，拉进党与群众的关系；全市党员干部精准入驻所在网格，主动认领服务项目，更好地发挥基层党组织为民办实事的作用，更好地体现党员干部联系服务群众的模范带头作用。

推动社区建设，降低治理成本，增强社区居民互动、人际关系和情感纽带。

“微嘉园”平台推进流程再造、内容优化，实现了民生服务从“电话预约、随机派单”到“在线点单、指定工号”的模式变革，优化民生服务，提高群众的获得感、幸福感、安全感。

平台汇聚的基层社会治理全量数据库，通过全面感知、深度分析、标签画像、充分挖掘非常态问题，服务党委政府科学决策，提升预测、预警、预防能力，助推智慧治理更扎实。2020年以来，共预警风险楼盘、重点人滋事等问题隐患1700余件。

【案例评语】

当前我国社会治理普遍面临群众诉求表达不畅、政府治理效果不佳、社会参与治理活力不足等问题，嘉兴市政法委打造的“微嘉园”众治服务平台为解决上述问题提供了重要的经验借鉴。该平台坚持党委领导、政府主导、社会参与、技术支撑的治理格局。一方面通过数字技术驱动社会治理机制创新，实施精准治理、柔性治理，提升社会治理的质效；另一方面借助数字平台积极践行群众路线，重视社会参与、政民互动，主动回应民意，显著提升人民群众的满意度和认同感。

22 鼓楼智脑

【选送单位】数字福建鼓楼示范区建设领导小组办公室

【案例简介】

随着经济社会的发展、城市“智慧治理”的要求不断提高，福州市鼓楼区作为数字福建建设示范区，亦迫切需要建设集“管理、服务、决策、分析、调度”为一体的鼓楼区“城市智慧大脑”。2018年鼓楼区在原来网格化、12345等公共服务系统基础上，开始建设“一云（鼓楼智脑云）+三一（一湖汇数据、一网知全局、一键统指挥）+四心（党建服务中心、城市运行指挥中心、行政服务中心、服务企业中心）”的城市大脑——即鼓楼智脑。鼓楼智脑运用大数据、物联网、人工智能等技术，以物联为“针”，数联为“线”，把“离散”的管理资源聚合起来，整合了各部门业务系统，构建了15类数据资源库，建设了30多个应用子系统，全面推进政治、经济、社会、文化、生态文明五位一体建设。

鼓楼智脑有效整合城市资源，统筹调度全区力量，为“数字鼓楼”建立一个开放、共享、智慧、可持续发展的生态体系，提升各部门智慧信息化水平发展，提升城市治理水平，扩展民生服务渠道，增强产业发展能力，为政府部门、社会公众和企业组织营造更智能的管理服务、生产生活与发展环境，促进鼓楼的可持续发展，打好数字中国建设“排头兵”的招牌，让鼓楼区能够充分享受智慧城市带来的数字红利，将数字鼓楼打造成为数字中国战略县域实践的生动样本。

【案例举措】

鼓楼智脑创新运用大数据、云计算、物联网、人工智能等技术构建平台型城市协同和智能中枢，以物联为“针”，数联为“线”，形成以数据驱动为支撑的感知、判断、反应、学习的智脑中枢能力模型。通过对数据的感知、分析、学习、决策与反馈，从而打通各领域相互隔离的数据壁垒，融合各行业部门分散、孤立的业务系统，并基于大数据、人工智能、标签画像等能力对城市态势进行分析决策，从而构建集“数据汇聚、应用融合、智能分析”于一体的城市大脑。



2021年1月，鼓楼智脑二期开始调研，迭代升级“鼓楼智脑”，拓展应用场景；打造数字治理样板，实现城市部件全画像，推动“一线处置”与市级部门联通，深化大数据分析应用；打造“福山福道福文化”品牌，推出“有声城市”文化项目，讲好鼓楼故事，传播闽都文化。鼓楼智脑二期的建设内容主要包括数字政府、有声鼓楼、数字社区、数字治理和智脑AI能力建设等五大方面。



鼓楼智脑云



【案例成效】

鼓楼智脑以城市数据资源中心为基础，进行数据的清洗比对、挖掘分析，通过可视化、智能化、时空四维立体化的方式，为管理者直观的呈现城市运行关键领域的综合数据指标和分析结果，为城市管理者以及行业部门提供城市运行“智能化驾驶舱”。在此基础上，鼓楼智脑通过对城市运行各领域的动态监测和实时预警，为城市精细化治理与扩展服务应用提供支撑，提升城市整体运行效率，提高政府管理者与各行业部门的监督管理能力和决策水平。

【案例评语】

城市大脑是人工智能技术结合人类智慧的混合智能系统是管理城市的新型智慧工具，是21世纪互联网大脑架构与智慧城市结合的产物。鼓楼大脑创新性运用大数据、云计算、物联网、人工智能等技术，构建了集“数据汇聚、应用融合、智能分析”于一体的城市智能中枢，形成“横到边、纵到底”的全覆盖、全过程、全天候的组织管理体系，建立起“网格吹哨、部门报到”的快速响应机制。鼓楼大脑是县域城市大脑的示范性案例，也是数字中国战略县域实践的生动样板。

【案例简介】

为深入推进“放管服”改革，加快推进“一网统管”试点工作，佛山市围绕“1+3+5+N”的“一网统管”基本架构，以塑造城市大脑平台、建设协同指挥体系、聚焦重点应用创新任务为目标，分步骤打造“一网统管”新中枢、构筑“一网统管”新引擎；通过建设完善一体化在线政务服务平台，纵向连接国家、省一体化在线政务服务平台，横向打通各部门业务系统，实现“一网通办”。

佛山市“一网统管”“一网通办”社会治理模式，是集合了政府服务、商事服务、公共服务、民生服务及媒体服务等五大服务的城市级综合服务平台，实现了对政务服务、城市运行、企业服务、基层治理等社会治理业务的全覆盖，助力佛山市社会治理水平和能力的提升。

【案例举措】

1. 基于“一网统管”“一网通办”的目标，构建佛山市一体化五级网格社会治理体系，夯实社会治理工作基础。

2. 构建一体化在线政务服务平台，城市综合服务平台，城市安全风险综合监测预警平台，“佛山扶持通”平台，佛山“粤信融”平台等，为佛山市社会治理工作提供有效抓手。

3. 分区分领域协同推进“一网统管”“一网通办”社会治理工作，成果遍地开花。如禅城区探索建设社会治理共同体，形成“一体两翼”社会治理新格局。南海区构建“城市大脑”平台，打造统一的城市运行数字治理中枢和赋能平台。佛山市场监督管理局创新“人工智能+双随机”的智慧市场监管模式，优化佛山营商环境。



佛山市政务大数据平台

【案例成效】

1. 一体化在线政务服务平台，覆盖佛山39个大厅、1562个窗口、2632个事项，业务办件逾1772万笔。与北京海淀、武汉等13地实现797项事项“跨省通办”，工程建设领域，全市社会投资简易低风险工程建设项目全流程平均审批时限不超过10个工作日。

2. “佛山通”APP3.0上线，初步建成“政务服务+公共服务+商事服务+民生服务+媒体服务”等全方位覆盖、全天候延伸、多领域拓展的城市综合服务平台，城市综合服务实现跨越式发展。

3. 城市安全风险综合监测预警平台，建设桥梁、燃气、消防、排水、电梯、轨道、交通、林火、高危企业等9大监测专项，整合汇聚了佛山35个单位的7492.8万条基础数据、15218路监控视频、7616.21公里管网数据，实现城市安全风险综合监测、分析预警和联动处置。

4. 惠企政策实现“一网速达”，在全国率先实现政府补助“秒到”企业和个人，“佛山扶持通”平台已发布政策超700项，累计发放财政奖补资金超99亿元，超14.16亿元政府补贴“秒到账”，佛山“粤信融”平台入选国家发改委推广地方支持民营企业改革发展典型做法。

5. 市场监管上，全国首创“人工智能+双随机”智慧监管，成果入选国务院深化“放管服”改革优化营商环境经验做法推广工作全国十大典型案例。



6. 佛山市禅城区建设“生态网格”推动社会治理智能化，通过“一体指挥、一网统管、一格共治、一码通办、一号通服”，推动治理模式从分散治理转向综合治理、从单纯政府监管转向社会协同治理、从单向管理转向双向互动、从线下着力转向线上线下融合，不断提升基层治理科学化、精细化、智能化水平，被列为国家第七批社会管理和公共服务综合标准化试点、“全国社区治理和服务创新实验区”、“国家智能社会治理实验特色基地”、省重点改革项目及全省“一网统管”试点。

7. 佛山市南海区开展“空天地”一体化赋能社会治理现代化。佛山市南海区全面创建广东省数字政府城乡融合发展示范区，基于“城市大脑”，引入卫星遥感、无人机、物联网等新技术，联动区镇村三级智慧城市运行中心，构建“天上看、空中拍、地上巡”一体化治理体系，支撑跨层级跨部门协同共治，着力破解社会治理“小马拉大车”困境，全面提升治理智能化、精细化水平。

8. 佛山市顺德区创新政银合作新模式，政务服务“门口办”。推动前端服务去中心化，后台审批和咨询强中心化。顺德“门口办”改革秉承了绿色、共享的新发展理念的服务意识，通过积极撬动银行广泛分布的网点资源，在不损耗资源、几乎“零成本”的前提下，拓宽了政务服务渠道，方便了企业群众办理政务事项，同时也有效拓宽了银行客户群，实现了政府、银行、群众共享共赢的绿色改革目的。

【案例评语】

数字时代，传统的城市管理模式无法满足高品质的城市建设和人民生活的需求，需要进一步探索以数字信息技术为支撑打造共建共治共享的社会治理格局。佛山市围绕“1+3+5+N”的“一网统管”基本架构，建成了党建引领下的集合了政府服务、商事服务、公共服务、民生服务及媒体服务为一体的社会治理生态共同体，推动佛山城市治理向数据整合、资源整合、业务整合、流程整合迈进，推动市民生活事项“一网通办”，提高市民幸福感。佛山市“一网统管”“一网通办”社会治理模式创新实践是数字社会发展背景下传统城市管理向智慧化社会治理转变的优秀实践经验。

24 直通市长 佛山构筑解决诉求的“高速公路”

【案例简介】

为更好地问需于民、问计于民，切实解民忧、暖民心，畅通政府与群众企业的互动渠道，集中及时回应社会关切，2021年5月6日，佛山市政府启动“市长直通车”平台。作为佛山开展党史学习教育“我为群众办实事”的生动实践，“市长直通车”平台被纳入佛山市党史学习教育“我为群众办实事”市级层面重点民生项目。为保障平台的有效运作，市政府设立了由市政府主要负责同志担任组长，副市长、市政府秘书长担任副组长的领导小组，高位推进平台各项工作。

【案例举措】

一、聚焦“广覆盖”，提升群众归属感

①一号对外。整合我市各职能部门104个政务咨询电话，纵向对接32条在佛山落地的特服号码，热线归并任务全部完成，全面实现企业和群众诉求12345“一号受理”。②拓宽渠道。融合12345热线电话和微信公众号，打通政府官方网站、“佛山通”城市服务App、佛山传媒集团旗下重点节目等10个渠道，由12345热线平台统一提供“7×24小时”全天候服务。③媒政融合。推进媒政互动“大融合”，在报纸、电台、电视台、网站开设专栏、专题。

二、聚焦“优服务”，提升群众体验感

①增设专线服务。开通企业服务专线，推出“企业服务管家”，以“一对一”方式为企业提供定制化政策解读、政策推送服务。②创新服务方式。实现“12345，微信更方便”，打造以“知识查阅为主、自助下单为辅、在线交流为补”的漏斗式三微服务体系，促进简单咨询“掌上查”、复杂诉求“指尖问”。③优化服务内容。以标准化促进服务质量，率先推出“五统一”业务模式，梳理12345热线服务标准规范，固化服务模式。

三、聚焦“解难题”，提升群众获得感

①急事快办。根据群众诉求的轻重缓急和行业标准，围绕涉及安全隐患和社会稳定等诉求制定六大类共26项紧急事项清单，实行“1213”，真正实现了急事快办。②难事督办。出台疑难诉求升级升格化解措施，加强复杂诉求的联动协同，



统筹各区“区长直通车”平台，市区形成整体、无缝接轨，协调、监督跨层级复杂诉求“一站式”解决。③未诉先办。开展风险预警，采取均数原则法等对重复反映、强烈反映等诉求设定阈值，对苗头性、倾向性、普遍性问题进行趋势分析，做到早发现、早处理，将矛盾和问题化解在萌芽、解决在基层。



市长直通车

【案例成效】

截至11月19日，“市长直通车”平台共受理群众企业问题达131.2万件，办理率100%，满意率98.5%。其中咨询93万件，占比70.9%；诉求37.7万件，占比28.7%；建言献策0.5万件，占比0.4%。平台启动以来，以“三个聚焦”全力打造接得更快、分得更准、办得更实的城市政务服务“总客服”，全面构筑解决诉求的“高速公路”。

【案例评语】

大数据时代，政务热线已成为城市感知社会变迁、吸纳市民诉求、回应质量痼疾的重要渠道。佛山市秉承“以人民为中心”的城市治理理念，以“五统一”模式打破城市治理部门壁垒。通过构建一体化“市长直通车”平台，提高了政府效能，拉进了政府与市民的距离，深刻践行了习近平总书记提出的“人民城市人民建，人民城市为人民”政务服务改革精神。“市长直通车”平台利用数字技术手段，通过创新服务方式、优化服务内容、拓宽服务渠道，构筑解决诉求的“高速公路”，快速响应并解决群众难题，让社会公众真切享受到数字赋能政务服务所带来的便利。

25 智慧法院“数字助理”机器人平台

【选送单位】北京来也网络科技有限公司

【案例简介】

智慧法院“数字助理”机器人平台项目以区县级人民法院为开发场景，基于机器人流程自动化（RPA）和人工智能（AI）技术建设机器人平台支撑体系，构建面向智慧法院各业务场景的机器人队伍，实现人机协同，变革办案办公工作模式，助力智慧法院建设。RPA技术模拟人类用户操作系统的行为，能更快、更准确地处理已有既定规则的工作，更加稳定地直达既定执行结果。AI技术主要运用自然语言处理（NLP）与光学字符识别（OCR）两大核心能力模拟人类大脑进行识别和判断。RPA+AI已成为法官的“数字助理”，可以全年无休地辅助处理重复度高、工作量大的文书审理等工作。

该项目一期以佛山市南海区法院金融案件办理为切入点，在诉讼服务、审判、执行、管理监督等方面探索法院办案新模式。目前，项目已应用于佛山南海法院、东莞第一法院、广东海事法院、苏州吴江法院等地，在批量下载文书、诉前和解案件录入、执行系统自动发起财产查询等近百个场景释放了劳动力，节约了大量人力投入。

【案例举措】

1. 数字赋能，促进办案流程智能化升级

“数字助理”模拟人类进行大量重复性高的事务工作，实现诉讼、立案、开庭、诉讼文书生成、送达、归档各个环节全部智能化、自动化，大力提升整体工作效率，完成流程再优化。

2. 以智提质，打造内部组织精细化管理

长期以来，部门协同率不高、资产处置繁琐、财产办证环节多等问题始终困扰着法院，“数字助理”面向当事人提供案件咨询、引导、法律宣传等服务，面向法院内部则为业务、人资、财务、IT等多个场景提供机器人对话服务，助力推进法院内部沟通与工作效率提升，更助力沉淀多个内部场景价值数据，全力提升精细化管理水平。



3. 共享聚合，推进智慧管理一体化提效

“数字助理”应用RPA+AI打通不同信息系统壁垒，实现数据的共享聚合，构筑可视化动态监测指挥平台，对诉前、立案、审判、执行等领域的关键指标进行综合动态监测分析，从决策枢纽层面辅助法院从全局掌控司法管理工作态势，更好地进行分析决策与调整。



南海法院RPA机器人运行监控台



【案例成效】

1. 创新应用RPA+AI（机器人流程自动化+人工智能）技术，RPA可以模拟人类用户操作系统的行为，能更快准确率更高地处理已有既定规则的工作，既不会产生多余的“废弃数据”，还能稳定地直达既定执行结果。AI主要应用NLP（自然语言处理）与OCR（光学字符识别）两大核心能力模拟人类的大脑进行识别和判断，RPA+AI已成为法官的“数字助理”，可以全年无休地辅助处理重复度高、工作量大的文书审理等工作。

2. 将技术深入结合法院高频“痛点”场景，已在佛山南海法院、东莞第一法院、广东海事法院、苏州吴江法院等地对批量下载文书、诉前和解案件录入、执行系统自动发起财产查询等近百个原本需要投入大量人力处理的工作场景进行了运用，下一步还将推广“数字助理”平台应用于更多法院，彻底释放劳动力。

3. “数字助理”的加入对于工作形态改变小的同时，提升助力却很大，以南海法院为例，在目前已经部署的30个场景中，预计每年可以为法院节省近30000小时的人工值守耗时，有效地减轻了事务性负担、提高了工作质效。

【案例评语】

当前，以人工智能为代表的第四次工业革命正席卷全球，世界主要国家正着力推动人工智能与社会治理融合发展。在此背景下，智慧法院“数字助理”机器人平台是一次重要实践。该平台依托智能技术实现了法院办案办公工作流程化、智能化，通过机器既定程序对大量司法文书进行快速、高效和准确的处理。该平台不仅极大地降低了法院的事务性负担，显著降低了人力投入，同时通过智能技术保障了文书工作的准确性，提升法院工作效率。

【案例简介】

“粤省心”政务服务便民热线平台以“智能+政务服务”为引领，依托广东省数字政府公共支撑体系建设，整合归并各部门政务服务便民热线，由省、市12345热线平台组成并实现两级联动，基于云计算、大数据、人工智能等技术建设的集政务咨询、民生诉求、政民互动、投诉举报、效能监察为一体的政务服务便民热线平台。平台在传统12345热线的基础上强化了数字化、智能化、智慧化应用，有效集成广东政务服务网、粤省事、粤商通、粤政易等数字政府服务全渠道，囊括电话、网站、小程序、APP等多媒体形式，通过覆盖省、市、县、镇、村五级的接办体系，形成企业群众诉求受理、派单、办理、答复、督办、回访、办结评价的闭环管理，使政务服务便民热线接得更快、分得更准、办得更实，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”、协同联动“总枢纽”、社情民意“总参谋”，实现群众使用更“便捷”、联动处置更“高效”、服务运营更“智慧”、为民服务更“暖心”。

【案例举措】

实现全媒体、立体化服务能力。平台已整合省级19个厅局部门20条热线，实现“一号对外、统一接听”，通过优化整合热线咨询投诉服务渠道（电话、网站、微信[公众号、小程序]），实现热线业务全渠道统一受理。

“粤省心”平台依托全省统一热线运营管理办法和统一诉求服务事项规范基础，建设公众政务咨询、民生投诉举报、效能监督等政务诉求的“规范化”诉求受理系统。

“粤省心”平台通过制定全省统一的知识库标准，建立与政务服务网、地市12345、各个分中心平台共建共享机制的知识库系统。

建成“粤省心”平台为调度中枢，统一调度，实现诉求办理的省、市、区县、镇街、村居五级业务穿透，上承国办，统筹省直，协同地市，发挥粤省心协同联动“总枢纽”作用；对诉求的受理、转派、办理等全流程实施效能监控。



“粤省心”平台采集、汇聚、整合全省12345平台与分中心政务热线诉求数据，形成政务热线专题数据资源池。逐步完善和强化跨部门、跨层级、跨区域、跨业务、跨系统的信息共享机制。



“粤省心”政务服务便民热线平台



【案例成效】

1. 多业务一号受理，为民服务更暖心。经过近几年的持续推进，广东省12345政府热线整合工作已走在全国前列，各地12345共归并热线800多条。

2. 多渠道一体服务，诉求反馈更便捷。“粤省心”平台集成多媒体渠道，除拨打12345电话外，实现20个主题、190种问题分类的诉求工单自助在线服务，包括疫情防控、城管、户政、劳动社保、人才引进等，涵盖群众和企业生产生活方方面面。

3. 多功能一站集成，服务运营更智慧。“粤省心”平台以用户为中心，提供自助服务、在线交流、进度查询、知识库在线查询等多样化功能，实现政策资讯一站查、随时查，政务咨询投诉指尖办、随身办。

4. 多层次一网协同，诉求办理更高效。通过构建横向到边、纵向到底的五级工单系统，形成全省一套统一的管理体系，实行同一业务规则，全面推行限时办结、接诉即办机制，加强协同联动，加强监督问责，实现诉求受理与后台办理服务紧密衔接，确保企业和群众身边事、烦心事，都能及时得到处置和办理，诉求办理更高效。

【案例评语】

多年来，省域治理一直面临着场景复杂、诉求多元、沟通不畅等现实问题。作为落实“以人民为中心”的政府政务服务改革理念的改革抓手，“粤省心”平台通过多业务一号受理、多渠道一体服务、多功能一站集成、多层次一网协同等服务范式改革，成功实现了直面群众诉求，推动了政府治理端口前移，缩短了政府回应力距，并进一步促进了政府宏观感知、决策辅助、精准施策和诊断评估能力的提升。

27 深圳市光明区民声云政民互动平台

【选送单位】深圳市光明区政务服务数据管理局

【案例简介】

“民声云”是深圳市光明区政数局在民生诉求改革中创新打造的政民互动品牌，通过整合市12345政务服务便民热线、区长热线、政府网站留言信箱、人民网地方领导留言板、“i深圳”随手拍等五大民声热线渠道，运用“大数据+云计算+人工智能+5G”等先进技术进行统一智能分拨，通过“一朵云”、“一个群”、“一套机制”，实现对光明区民生事项全周期的动态管理和闭环管理。站在全国视野、深圳标杆的角度，光明区立足大数据应用，坚持党建引领、科技赋能、多网联动和多元共治，将“民声云”打造为服务群众企业的“传感器”、提升政府治理效能的“加速器”和反映群众满意程度的“评价器”。

【案例举措】

1. 建立光明区“民声云”长效运行机制：光明区政数局于2021年9月印发了《光明区民声云管理办法（试行）》，从全局角度对民声诉求运转全闭环的【职责分工】、【办理流程】、【知识库】、【数据分析及应用】、【监督考核及法律责任】等领域进行了规范，并首创了“主题联办”、“首办负责”、“主动领办”工作机制。

2. 编制更新《光明区民声事项分级分类标准第一版》：涵盖15个领域、1087个民声事项，厘清部门间的职责，提升民声事件分拨准确率。

3. 首创“智慧学习+机器算法”的成长型智慧分拨能力，通过大数据分析技术，利用jieba分词器筛选出民声事件中的重点词组，通过TF-IDF方法进行向量化处理，转化为计算机可识别的数据信息后，进入分析计算模式，首选的方式是采用随机森林分类器，通过多个决策树进行举证票决出最优方案，其次是通过逻辑斯谛回归计算出最优方案。目前“民声云”自动分拨率达80.3%，准确率为85.21%。

4. “民声云”基于智能学习、智能分析能力，定期向决策者推送民生热点信息，聚焦民生关注，主动回应社会需求。



深圳市光明区民生云政民互动平台

【案例成效】

1. 从“粗放”转向“智慧”，信息收集处置更高效。通过设置“民生云”，借助大数据、人工智能等技术进行智能分拨，代替原有5大渠道专人分拨，大幅压缩了工单的派单处置时间，提升问题处置效率。

2. 由“分离”向“融合”转型，线上线下联动服务治理更精准。采取线上线下优势互补，融合发展，实行“网格化+信息化”全覆盖，以统一融合信息技术，代替以往各部门通过各自渠道以文字信息收集和传递民声，避免了信息不完整带来的责任主体不明、经办渠道不畅的问题。

3. 由“机械”向“赋能”升华，学习型智能自动分拨平台更敏捷。借助大数据和人工智能等技术，首创的智能自动分拨学习模块，民声事件工单在分拨环节敏捷响应，实现“秒派”及“提速”。目前智能自动分拨能力已经能够实现80.3%的民声事件自动分拨，分拨准确率达85.21%。



4. 由“管理”向“善治”升级，基层社会服务治理更主动。“民声云”通过打造社会治理综合生态平台，助力城市走向“善治”。在大幅提升政民互动效率的同时，“民声云”借助智能算法、自我学习等智慧能力，定期对所有工单数据进行统计分析，形成专项分析报告，对社会治理方面进行综合研判和预警。

5. 由“边缘”向“中心”蜕变，“民声云”以群众需求为中心，最大限度地打通了信息壁垒，整合数据资源，让群众办事少跑腿、不跑腿、不求人，提升获得感、幸福感。

【案例评语】

深圳市光明区“民声云”政民互动平台是市民诉求驱动政府治理创新、提升政府回应性的一次生动实践。得益于数字技术的快速发展和我国政府的高度重视，各类市民诉求表达日益丰富，包括政务热线、政府网站、网络论坛、移动客户端等。光明区将五大民声渠道进行归集融合，形成民生大数据，并通过智能技术对其进行深度分析，挖掘民生需求和社会规律，最终从政策层面主动回应。光明区的社会治理创新实践不仅具有极高的理论价值，还具有极强的借鉴意义，值得推广。

28 华为城市智能体一网统管解决方案

【选送单位】 华为技术有限公司

【案例简介】

华为“一网统管”是城市治理体系和治理能力现代化的一种实践方式，通过流程变革、技术支撑、线上线下协同，提升城市的“智治力”；通过多元主体的参与对城市的公共管理、公共安全、公共服务实现更高效的治理，解决城市治理中的堵点、盲点，构建和提升人与人、人与环境的和谐关系，提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。一方面，实现管理理念的创新，从多条线的“以管理为中心”向以“用户、对象为中心”的集成作战模式转变，组织架构从分散到整体，组织职责从管理到服务，打造服务型政府，将一体化、智能协同的理念贯穿到城市管理的全过程，促进政府运行机制的模式再造与机制革新，改进政府与合作企业的合作机制。另一方面，实现管理能力的提升，以5G、AI、大数据等技术全面赋能各项应用，形成科技驱动、可自进化的新型生产力，提升治理能力，通过部门一体化协作，不断提升城市治理综合效能，形成面向未来的新型生产关系。

【案例举措】

华为公司以“智能协同，高效处置一件事”为目标，从数字平台、行业服务和生态伙伴三个方面持续完善一网统管解决方案：

1. 数字平台：领先的ICT能力加持：视频、融合通信、物联网、智能摄像机SDC等；基于自研专业AI芯片，业内超强算力，丰富的AI算法。文本语义相似度计算能力领先友商7%-16%；聚类准确率相比主流聚类算法提升15%-30%；GES图引擎支持百亿点、千亿边规模大图。

2. 行业服务：华为深入参与城市治理领域的应用构建，识别并沉淀行业公共能力，当前已构建80+行业资产，沉淀为华为云高阶服务。对城市事件进行统一管理、建模，支撑事件类应用快速构建。

3. 生态伙伴：华为联合行业合作伙伴提供面向事件上报、受理、分拨、处置、评价全流程的场景化解决方案。



华为一网统管：打造一网统管的场景化底座，实现高效处置一件事

一网统管：智能+协同，高效处置一件事

对老百姓服务高效，提升幸福感和获得感

事件发现从事后30分钟提前到事前一秒；
事件平均处置时间减少27%；
市民满意度提升18%

对政府管理高效，提升精细化管理水平

智能发现率达到30%；
巡查人力下降60%；
新业务/流程上线周期从15天缩减到3天以内

城市治理云

1、发现中心

- 1.1 市民上报：12345热线，随手拍
- 1.2 综合巡查：巡查最多跑一次，数据最多录一次（网络）
- 1.3 慧眼识事：视频智能发现（AI）

2、调度中心

- 2.1 城运中台：事件统一受理和分拨，资产的沉淀和共享
- 2.2 事项梳理：权责清单梳理、流程优化
- 2.3 智能分拨：机器替人工，智能增效能

3、处置中心

- 3.1 联动指挥：风险“负一秒”预警，指挥“零延迟”响应

4、分析中心

- 4.1 数据中台：数据治理，共享交换
- 4.2 评价体系：事项评价和组织评价
- 4.3 城市体征：建立统一的指标体系
- 4.4 模型研判：被动式处置到主动预防
- 4.5 专题决策：数据分析和预测，辅助科学决策

5、运营（持续的流程梳理、优化、场景迭代）

预置1000+城市典型事项处置流程模板和模型
通过运营2~4周上线新事项



城市智能体一网统管解决方案

【案例成效】

华为公司一网统管方案目前覆盖全国15+城市，通过流程变革、技术支撑、线上线下协同，提升城市的“智治力”，不断发现客户关键问题，并对准这些问题，横向整合各委办局、纵向拉通区、街镇，从而实现以人为本、智能协同、高效处置一件事。

1. 针对90%确定性事项，人拉肩抗，耗费大量人力物力的问题，采用智治提效解决方案，用机器代替人工，用智能提升效率，数据录入时间节省80%，巡查次数减少60%，整体节省工作量58%。

2. 针对10%不确定性事项，权责不清，互相推诿，群众满意度低的问题，采用智能协同解决方案，变难点为亮点，比如危化品监管、渣土车治理、群租房整治，一门式巡查等。

3. 针对领导缺乏管理抓手，决策靠经验，监督靠口碑的问题，采用风险防控解决方案，做好全科医生，提前识别风险，“负一秒”预警。



【案例评语】

华为“一网统管”以智能协同，高效处置一件事为目标，从数字平台、行业服务和生态伙伴三个方面持续完善一网统管解决方案。同时，坚持以“用户、对象为中心”的理念，打造服务型政府；以5G、AI、大数据等技术全面赋能各项应用，提升治理能力；通过流程变革、技术支撑、线上线下协同，提升了城市的“智治力”；通过多元主体的参与，对城市的公共管理、公共安全、公共服务实现更高效的治理，解决城市治理中的堵点盲点，提高了城市治理体系和治理能力现代化，构建和提升人与人、人与环境的和谐关系，提升了人民群众的获得感、幸福感、安全感。

29 区块链+公共资源交易

【选送单位】珠海市人民政府政务服务数据管理局（珠海市公共资源交易中心）

【案例简介】

2019年年底珠海市公共资源交易中心联合北京市建设工程发包承包交易中心、广州公共资源交易中心，作为创始单位，率先开展基于区块链技术的应用合作，通过“联盟链”的模式搭建公共资源交易业内首个区块链共享应用平台，实现数据跨区域、跨平台、跨机构的共享互通。为了打造公开公平公正的招投标交易环境，推动“互联网+招标采购”创新，珠海公共资源交易中心在国内率先利用区块链技术去中心化、不可篡改、开放共享等特点，研发“标信通”APP，发布了面向服务的“链目录”“账户通”“易链签”“易链保”“链资信”应用以及面向监管的“链审计”“链监管”等应用，实现通过移动端进行身份验证，扫码登录业务系统，利用移动数字CA对文件进行签名和加解密，以及向金融机构申请电子保函、链上管理资信等功能。以此为交易活动搭建了安全可信的交易环境，有效解决了安全跨区域、跨平台、跨机构数据不共享、CA不互认、交易成本高、经营资金压力大等难点、堵点问题。

珠海公共资源交易中心在国内率先将区块链技术引入到交易领域并成功应用，充分体现了“公共资源交易+区块链+金融+监管+审计”模式创新，使招标采购交易从现场、PC端向移动端“指尖办”延伸，真正实现“零跑路、掌上办”，大大提高交易效率，节约交易成本，缓解企业的资金压力，进一步激发市场活力，降本增效成效明显。

【案例举措】

1. 利用“链目录”，实现数据互通共享。“链目录”是打造数据上链与下链，实现数据互通共享的应用服务。在“链目录”服务中，数据的上传者即为数据的拥有者，业务数据需要加密上链，没有数据拥有者的授权，链上的其他节点无法查看该数据，且拥有解密权限的节点，对数据的解密记录也都会在链上存证，使链上数据的使用行为在链上留痕，最大化地保证了数据拥有者的权益。



2. 利用“账户通”，实现市场主体账户统一。“账户通”服务是基于区块链共享应用平台构建的一套交易帐户互通服务。

3. 利用“易链签”，实现跨区域CA互认。“易链签”是集成了多家CA机构及电子签章，打通了交易主体在不同交易系统之间CA数字证书及电子签章共享互认的渠道，实现了扫码签章、扫码加密及扫码解密等功能。

4. 利用“易链保”，实现便捷可信的金融服务。“易链保”服务是利用区块链技术“难以篡改、高度可信、信息留痕、全程追溯”的技术特性构建的针对投标过程中的电子保函服务平台。平台整合了交易系统项目信息、市场主体资信信息，为交易主体提供线上资料提交、资料审核、保函申请、理赔申请等多种服务。

5. 利用“链资信”，实现跨地区市场主体资信互认核查。“链资信”服务是为市场交易主体搭建的通过区块链技术解决主体信息、资质信息与业绩信息跨区域、跨平台共享互通的应用体系，实现了珠海公共资源交易中心与其他城市公共资源交易中心、市场监管局、公安部身份证照信息及行业主管部门的数据汇聚，企业注册、资质评审、业绩核查、信用保障等数据可融通共享。

跨域账户互通 实现各中心主体库中交易主体信息与链上信息同步、绑定。解决主体信息共享难的问题，形成跨区域公共资源交易中心通过链上主体库一键登录的业务应用模式。

易链签 统一各区域公共资源交易CA锁的移动应用方式，解决“中心—CA、一项目—CA”的应用模式不统一的问题，形成跨区域公共资源交易中心一键通的业务应用模式。

易链保 联合大型金融服务机构，面向投标人提供安全、高效、快捷、可靠的金融服务。解决企业融资难、融资贵的问题，减少企业资金占用，形成公共资源交易主体一键开函、一键应用的业务模式。

链资信 打通国家权威认证平台的认证通道，实现交易主体的业绩信息、资质信息、信用信息的网上验证、线上应用、链上存证。同时，充分发掘链上项目信息沉淀，为企业业绩信息的提交、比对、应用提供链上应用机制。解决企业资质信息认证难、审核难的问题，形成企业资质信息可信应用的业务模式。



【案例成效】

截止2021年7月，珠海市应用区块链扫码登录8.3万人次，应用电子签章4.6万人次，开具电子保函单数1.46万，替代现金保证金91.3亿，珠海市工程建设招标投标项目全部启用“链资信”，“链资信”数据库沉淀企业数据71条、业绩数据429条、资质数据326条，应用到204个项目中，涉及交易总额约27.9亿元。在构建市场化、数字化、法治化、规范化的公共资源交易市场体系中，切实改善了公共资源领域营商环境，有效降低了交易主体招投标成本，显著提高了公共资源交易配置效率。

【案例评语】

区块链技术是一项新兴信息通信技术，重塑着数字时代政府治理方式，为再造服务流程、创新服务绩效、加快深化“放管服”改革带来新的发展机遇。珠海市公共资源交易中心充分利用“链目录”“账户通”“易链签”“易链保”“链资信”，实现了让数据多跑路、让市场跑路的改革目标，改善公共资源领域营商环境，降低交易主体招投标成本，提升公共资源交易配置效率，为市场主体带来满意的服务体验，通过智能、便捷、优质的公共服务激发市场活力，让技术创新性地赋能于社会经济发展。

30 广西12345政务服务便民热线平台

【选送单位】云上广西网络科技有限公司

【案例简介】

广西12345政务服务便民热线平台是一套以“互联网+政务服务”为引领，推动全区标准建设，强化全媒体服务、联动办理和大数据分析应用建设，将12345政务服务中心建设成集“政务咨询、民生诉求、政民互动、投诉举报、效能监察”于一体的政府服务平台。

通过平台建立了诉求随时表达、快速反应、及时解决机制，不断拓展服务内容、延伸服务领域，构建统一、便民、高效的政策咨询、消费投诉、经济行为举报、行政效能投诉和作风监督的综合服务体系，整合优化了区各职能部门政府服务热线、区政风热线等功能，实现统一接听、统一服务、统一督办、统一考核，并加强数据的挖掘和分析，为自治区党委、自治区人民政府决策提供支撑。形成12345政务服务便民热线与网上审批服务平台、实体服务大厅“三位一体”联动互补的政务服务格局。

【案例举措】

广西12345热线采取全区统一建设的模式，搭建区市两级融合的广西12345热线平台对各市提供服务，将现有热线平台通过“数据对接、业务协同”的方式融合。南宁市、桂林市等共10个市使用区级平台，实现了数据的互联互通、共享共用；柳州市、北海市、贵港市、贺州市4个市在原平台基础上拓展建设，实现同步转单、数据汇聚。广西12345热线平台“一号对外”功能格局、省市县“三级联动”的热线体系初步形成。

热线平台具备特色监察督办功能，监察覆盖所有角色，具备预警、黄牌、红牌三种督察等级，可针对时限类型、紧急程度、处办类型、处办角色等要素进行灵活配置，实现多维度督办预警。广西12345热线受理渠道涵盖热线电话、热线网站、微信、移动客户端、主席信箱、一体化政务服务平台、中国政府网等多种信息平台，专门受理公民、法人和其他组织提出的诉求事项，为群众提供多样化的诉求渠道。



广西12345政务服务便民热线平台

【案例成效】

2020年11月，全国政务热线发展联盟专家组对自治区12345政务服务便民热线进行现场入户测评，专家组通过八大板块、五大维度对热线全方面展开评估，自治区12345政务服务便民热线荣获“2020年度全国最佳政务热线卓越管理创新奖”、“最佳政务服务示范单位”、“2021年最佳12345政务服务便民热线”，南宁市12345政务服务便民热线荣获“2020年度卓越百姓服务奖”，崇左市12345政务服务便民热线荣获“2020年度最佳管理效率奖”。

【案例评语】

广西12345政务服务便民热线平台采取全区统一建设的模式，搭建区市两级融合的广西12345热线平台对各市提供服务，将现有热线平台通过“数据对接、业务协同”的方式融合，集政务咨询、民生诉求、政民互动、投诉举报、效能监察于一体，整合优化了区各职能部门政府服务热线、区政风热线等功能，建立了诉求随时表达、快速反应、及时解决机制，强化全媒体服务、联动办理和大数据分析应用建设，加强了全区政务热线大数据应用，打造政务总客服，为优化政府公共服务、提升社会治理能力提供了支撑，提供了专业化、规范化、标准化服务。

第二章

特别关注案例

(案例排名不分先后)





一、让监管跑在风险前面-福州市市场监管预警平台

【选送单位】金电联行（北京）信息技术有限公司

【案例简介】

福州市市场监管监测服务中心是全国市场监管部门首个专职风险预警职能机构，应用大数据进行市场监督管理，是我国市场监管领域的重要创新。

福州市市场监管预警平台，按照国家及省政府的对发展大数据总体规划的有关要求，发挥福州本地市场监督管理局集工商、质监、食药监等一体化的市场监管优势，将大数据技术充分应用于市场监测预警，加强市场监督管理局对市场存在的风险性、苗头性、趋势性不良市场行为靶向性的监管，提升政府部门的市场监管效率。通过建立完整闭环的“精准化市场监管预警”机制，也逐步构建普通民众、监管部门共同参与、共享信息、协同处置的共治共享治理格局，同时进一步推进行业自律。

平台对我市现有运行8个系统数据进行归集，截止今年一季度，已经整合134万（存续81.3万）多户市场主体的基本登记信息和监管信息，还有2万多条政务数据、含快检在内的230多万条检验数据、287万多条投诉举报数据，测推送预警信息6000多条，开展抽查和重点检查200多次，涉及市场主体2万户次；抄报相关部门监管信息400多条。

本项目也受到全国各地市场监督管理部门的关注与重视。2020年12月，福州精准化市场监管预警体系构建工作入选第三届“全国市场监管领域社会共治政府类十大优秀案例”；2021年4月9日，获评福建省市场监管系统“智慧监管”最佳案例。



二、左家庄街道“门前三包”“一码共治”基层治理创新模式

【选送单位】朝阳区左家庄街道

【案例简介】

自2021年7月份以来，左家庄街道联合“门前三包”商户和各社区，共同宣传推广，积极推进“一码共治”基层治理新模式。地区“门前三包”和社区治理效果明显提升，街面环境更加整洁、商户及居民治理参与度更高、职能部门管理更为高效，双向传导通畅顺达，初步解决了社会动员难的问题，用智能化手段夯实了基层治理的基础。

通过对责任单位门前的“门前三包”公示牌，清晰地展现责任单位三包的范围、职责、星级评定，实现商户扫码完成自检、市民扫码上报问题和街乡人员扫码完成巡查，达到人人都是网格员的多方共治效果。除了“门前三包”，还包括广告牌匾、商户垃圾分类、燃气、控烟、疫情防控等各项内容，通过“门前三包”的商户码，街道将各项与商户相关的业务都管理了起来，从原来的线条化管理，创新为空间化管理模式，实现统一底账，统一空间划片检查、统一数据出口。通过各业务监管需求和队伍的培训，组建一支常态化监督队伍，形成左家庄地区特色的“一”套空间治理综合监管方案、“一”支队伍监督全业务问题，“一”码连接社会力量参与共治、“一”图全域监测和指挥的“四个一”综合治理体系，持续提升辖区基层治理能力和公共服务能力。



三、“一标三识”智慧门牌

【选送单位】河北广联信息技术有限公司

【案例简介】

河北省“一标三实”标准地址二维码采用的是ISO/IEC15459系列国际标准标识代码MA，实现了标准地址统一二维码标识和安全管理，至2021年8月已发放4000多万个二维码门牌，取得了良好的社会城市管理综合治理成效。未来，地址门牌系统将呈现三方面发展趋势：一是门牌标识智慧化，运用信息化手段拓展门牌标识的智慧化应用，把管理和服务整合在一起，开展各类警务、治安、城管、户政和便民服务、城市名片，以及流动人口管理、出租屋管理等，使得警务管理、城市管理、户政管理、流动人口管理，更加精细化；二是门牌应用广泛化，一块门牌可以解决不同职能部门对同一地址的管理需求，运用“一码多识”技术实现门牌应用的多元拓展，政府端应用到防疫、民政、消防、公安、城管等政务管理，居民端实现信息登记、便民信息获取等便民服务，还可以拓展广告投放、物流定位等社会化服务；三是门牌运维常态化，遍布城乡街道的大量门牌需要常态化运维，做到门牌状态及时更新、信息及时发布，有条件的地区可以探索实行社会化运营，引入咨询、检测、认证等第三方配套服务，提高运维效率，更好发挥门牌的社会价值。



四、咱的驻马店

【选送单位】驻马店市政务服务和大数据管理局

【案例简介】

“咱的驻马店”APP是按照驻马店市委市政府加快推进全市政务信息整合共享、打造新型智慧城市服务体系的指示要求，由驻马店市政务服务和大数据管理局负责落实并主导开发的驻马店官方城市门户APP。这款超级APP应用架构于智慧城市核心支撑平台和行业系统之上，通过整合各部门、各领域现有公共服务入口，汇聚用户使用频率高、需求量大的服务事项，以“服务触手可及”为特色，致力于打造一个强大实用的市民服务“总入口”。有效提高了公共服务的资源配置效率，一举填补了驻马店在城市一体化服务方面的空白。

上线一年多来，“咱的驻马店”各项功能逐渐完善，为群众提供的服务数量不断增加，用户数量快速递增。截至目前，“咱的驻马店”APP已进行16次迭代升级，整合接入省市级单位67家，具备可查询、可投诉、可预约、可缴费、可办事五大功能，为企业和群众提供政务服务、医疗健康、交通旅游、文体教育、民生保障、环境气象等9大领域的1559项政务便民服务功能。截至目前，APP注册总用户数超过251万人，服务总点击量超过2600万次。



五、智慧信访——温州12345政务服务热线数字赋能项目

【选送单位】温州市12345政务服务热线中心

【案例简介】

2018年，温州市信访局与中国电信温州分公司开展战略合作，打造“温州智慧信访”。此后，温州市信访局以提升12345政务服务热线服务质量为切入点，以问题导向为突破口，开展“智慧信访——温州12345政务服务热线数字赋能”项目，采用云技术、语音识别、大数据等前沿技术和理念，依托浙江省政务咨询投诉举报平台，先后开发温州市信访民情大数据平台、智能语音客服机器人、“12345政务服务助手”小程序、风险来话趋势系统等，努力推进12345政务服务热线数字化转型进程，将12345政务服务热线打造成“民情指挥系统”，加大对信访数据的开发利用，提高百姓信访回应的时效性，推动信访数据采集多样化、信访内容分析智能化、信访动向预测准确化、信访信息利用共享化，以“最多投一次”助力“最多跑一次”。

至今，温州市信访局12345政务服务热线中心运用民情大数据平台，以要情、快报、专报等形式，第一时间抢抓时效，共向当地党委政府上报各类信息70余篇，内容包括12345政务服务热线月度受理投诉热点、涉及群众生命财产安全及阶段性重大民生重点突发事件等苗头性、趋势性问题，多篇被省府办、省信访局、市两办信息处采用，获省政府、市委市政府主要领导批示近30次，为领导获取民生第一手资料、做出决策提供参考。



六、打造“网购式”审批服务便民化模式

【选送单位】成都市武侯区行政审批局

【案例简介】

2018年5月，中共中央办公厅、国务院办公厅印发了《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》。2018年6月，国务院办公厅下发《关于印发进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案的通知》（国办发〔2018〕45号）。为深入贯彻习近平总书记、李克强总理重要讲话精神，落实党中央、国务院相关文件要求，推动武侯区行政审批体制改革在新时代实现新突破，再上新台阶，再添新优势。武侯区行政审批局决定开展“网购式”审批服务便民化改革，努力实现企业群众到政府办事像网购一样方便。

作为全国率先探索行政许可相对集中的地区，武侯区围绕推进经济高质量发展、建设人民满意的服务型政府，在保持和巩固行政审批体制改革领先优势的同时，抓住“放管服”改革关键，借鉴电子商务服务理念，打造开放式服务平台，着力构建以“自己办、简单办、无人办”为核心的“网购式”审批服务便民化模式。通过对标“网购体验”，推进审批服务自助化；对标“网购速度”，推进审批服务简单化；对标“网购趋势”，推进审批服务无人化，在激发市场活力、促进创新创业、增强人民群众获得感等方面取得了初步成效，“武侯模式”再添亮点，真正实现企业群众到政府办事像“网购”一样方便。



七、泸州智慧治理平台

【选送单位】数字泸州产业投资集团有限公司

【案例简介】

泸州智慧治理平台以基层治理业务为抓手，依托泸州市数据资源共享交换平台，以数据集中和共享为途径，构建信息资源共享体系，打通各类业务、应用、技术和服务，实现跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的协同管理和群众服务新模式，形成多元化的数据资源。按照“横向到边、纵向到底、服务到家”的原则，通过建设统一的基层治理专题数据仓库，建设基层管理和群众服务的“总入口、总出口”，打造包含社会治理、政务服务、公共服务、社区生活四大领域的一站式“互联网+”基层治理服务平台。

按照“统一规划、逐步实施、实用为主、技术先进”的建设原则，利用物联网、大数据、人工智能等新技术，着力打造“3+N”的一体化基层治理服务体系，即“1个基层治理综合管理平台+1个便民服务手机端（酒城通APP）+1个智慧治理指挥中心+N个群众生活服务事项”，实现市、区（县）、街道（乡镇）、村（社区）、网格、小区到住户的七级业务应用全贯通，打通服务群众最后一公里，提升基层治理智能化、精细化水平，增强基层治理和服务群众的预见性、精准性、高效性。

截止目前，已获得“2021数字政府产品技术创新奖”。



八、东莞理工学校基于数据要素实践基础数字人才培养模式创新

【选送单位】东莞理工学校

【案例简介】

《中共中央国务院关于构建更加完善的要素市场化配置体制机制的意见》将数据作为一种新型生产要素写入文件中。数字人才是以掌握数据要素技能为核心目标的新型人才，是迎接数字时代，激活数据要素潜能的人本基础。人本基础意味着以职业教育为载体，以产教融合为内核，培养数字人才金字塔的塔基人才，从而为加快建设数字经济、数字社会、数字政府，以数字化转型整体驱动生产方式、生活方式和治理方式变革，构筑全民畅享的数字生活奠定基础。

东莞理工学校作为“国家中等职业教育改革发展示范学校”，充分发挥职业教育作为技术技能人才培养的主要阵地作用，引入学术研究机构为数字智库，以深度产教融合的方式，历经近5年的实践与积累，率先完成全国首批中等职业学校大数据技术应用专业建设，探索践行基于数据要素实践基础数字人才培养模式：即先建构大数据技术应用专业，并以此为抓手，将数据认知、数据思维、数据分析能力辐射带动至软件与信息服务、计算机应用、网络信息安全等专业，从而区别于信息技术人才，使得培养的人才“拥有分析、使用数据能力，释放数据价值”的新型数字人才，这种创新的基础数字人才培养模式，为数字技术在提升全民数字化能力方面的应用进行了有益实践。



九、双碳时代，能源数字化在城市中的应用

【选送单位】朗新科技集团股份有限公司

【案例简介】

在双碳战略和数字化转型成为社会发展两大核心主题的趋势下，城市作为“碳中和”目标实现的最大应用场景，数字城市建设是“碳中和”全面展开的最佳路径。朗新科技依托20余年服务能源行业的经验，长久以来一直在助力能源数字化、工业互联网、数字生活和数字城市等领域的转型升级。

本案例聚焦在双碳时代背景下，朗新科技以“数字化技术+能源互联网”解决方案在智慧城市中的一系列成功应用，包括以数字化技术打造领先的分布式光伏云平台、重新定义新能源汽车充电模式的“聚合充电”平台新电途、让建筑更绿色的BSE智慧节能系统、以及助力双碳目标实现的绿色低碳的数字城市和数字生活场景平台等，打造了一个又一个的样板案例，均取得了不俗的社会成效，切实为打造低碳绿色的智慧城市提供有力的技术和服



十、2021 广东科技防疫综合支撑项目

【选送单位】深圳市腾讯计算机系统有限公司

【案例简介】

今年5月21日，广东新一轮疫情以远超过往防疫经验的严峻态势突然爆发。面对突如其来的疫情，加强对新冠疫情风险人群的筛查，保障分级分类管控有效开展，成为打赢这场疫情防卫战的关键。在疫情防控的同时，尽量保障市民工作生活的质量，成为考验政府的智慧和能力。对此，腾讯云团队快速响应，打响疫情防控的“科技抗疫战”，在广州市政务服务数据管理局及相关部门的指导和支持下，持续输出技术支持，不断迭代更新适应当前防疫需求的新防疫手段和服务场景，例如，紧急为穗康小程序扩容，以保障广州近2000万人的亮码需求；创新推出风险人员“黄码”、核酸检测证明“紫码”，为疫情精准防控提供保障；紧急上线“穗好孕”，守护3万多名孕产妇安全……为多个政府部门防疫措施有序开展提供保障，为领导决策提供重要参考，为打赢疫情防控战提供硬核的科技新支撑。项目成果惠及广大市民，在疫情防控工作中取得良好效果，已经成为疫情防控工作不可或缺的助手，获得各界高度认可。



清华大学社科学院数据治理研究中心

Center on Data and Governance, School of Social Sciences, Tsinghua University



清华大学社会科学学院数据治理研究中心成立于2015年5月，是国内首家专业性数据治理研究机构。中心以社会科学、数据科学、计算科学等跨学科融合为依托，旨在全面推进政府开放数据、社会经济数据、社会媒体数据的分析与应用，系统性地采集、分析和解释海量数据，服务数字政府、数字经济与数字社会建设。中心聚焦学科前沿和国家战略组织跨学科团队开展科研攻关，围绕国家治理数字化转型开展前沿研究、决策服务和人才培养，在数据治理、数字政府、数据立法、智能社会治理等多个前沿领域和重大经济社会发展议题上形成政策影响和国际影响。经过长期积累，中心开发了政务大数据分析平台，形成了“城感通”、“民情通”、“商情通”等数字政府解决方案和数据驱动决策辅助系统，定期发布“中国数字政府发展指数”和《中国数字政府发展研究报告》，形成了广泛的社会影响。

中心作为国内最早发起的融合数据科学与社会科学、聚焦政务大数据分析的研究机构，自2015年筹建以来，研究团队先后获得两项国家社科基金重大项目：2016年国家社科基金重大项目“大数据驱动下的政府治理能力建设研究”（张小劲教授主持）、2018年国家社科基金重大项目“基于大数据的智能化社会治理监测、评估与应对策略研究”（由孟天广教授主持），以及多项民政部、退役军人事务部、住建部、中央网信办、北京市、广东省、江苏省、山东省、湖北省、湖南省等部委和地方政府委托的重点科研项目，有力地支撑了多个省市的数字政府建设和智能社会治理体系搭建，相关研究成果多次获得党和国家领导人、省部级领导批示。

数据治理研究中心团队的研究实力雄厚，经过多年建设，中心现拥有专兼职研究人员32人，数据科学家2人，博士后8人，研究助理15人，中心主任为张小劲教授，中心执行主任为孟天广教授。团队成员均致力于应用前沿方法对政府开放数据、社会经济数据展开创新分析与应用，在相关领域取得大量学术和政策成果。与北京大学、美国哈佛大学等国内外著名高校建立了长期合作与交流渠道。与民政部、中央网信办、北京市、山东省、江苏省等多个部委和地方政府形成密切合作关系。与人民日报、百度、腾讯、阿里巴巴、字节跳动等多家互联网或大数据公司形成科研合作关系。



联系方式

地址：清华大学明斋151室

联系电话：010-62786290

微信公众号：“数据与治理”



国信(佛山)数字技术应用研究院

Guoxin (Foshan) Digital Technology Application Research Institute

国信(佛山)数字技术应用研究院(简称“国信数研院”),是由**国家信息中心、佛山市人民政府、南海区人民政府**三方共同发起成立、指导、管理的专业化现代智库和数字技术创新应用研究机构。

国信数研院着重在数字化战略研究、数字技术创新应用研究等方面,构建“政、研、产、学、媒”体系建设,以技术为基础,以数据为驱动,以人才为核心,形成数字技术服务综合能力,打造数字产业生态圈。

主要承担职能包括:咨询规划、产业规划、平台运营、专家智库、培训服务、会议服务、标准制定。

国信数研院扎根南海,立足佛山,面向湾区,辐射全国的发展布局,将以标杆研究院的标准要求,立志在短期内成为大湾区最有影响力的数字技术应用研究院。

三大研究方向



数字经济



数字社会



数字政府

五大研究中心



大数据研究中心



企业数字化转型研究中心



智慧城市研究中心



数字仿真技术研究中心



区块链研究中心



联系方式

地址:广东省佛山市南海区金科路6号中控大厦9层

联系电话:0757-86309626

邮箱:gxssy@gdtar.com

微信公众号:“国信数研院”

清华大学数据与治理研究中心

