



# 2025 年数字政府服务能力 暨第二十四届政府网站创新发展 调查研究总报告

中国软件评测中心

（工业和信息化部软件与集成电路促进中心）

二〇二五年十二月



版权所有，未经许可不得转载引用

- 组织实施单位

中国软件评测中心（工业和信息化部软件与集成电路促进中心）

- 评估工作组

总负责人：刘龙庚

1. 研究小组

组长：戚 泉 副组长：崔雪峰 王庆蒙

成员：潘春燕 范海勤 张建光 王 强 杨 帅 侯新林

2. 数据采集组

组长：崔雪峰 副组长：王庆蒙 潘春燕

成员：王 强 范海勤 仵海燕 杨 帅 宋建伟 韩 颖 范恩羽 兰 辉  
边 琳 孔令瑶 侯新林 鞠箫倩 见红玉 谢佳辰 马钰莹 张建光  
高雪峰 杨 平 吴 柳 张鸣飞 张文字 张文图 许 铮 邢 禹  
戎建洋 智佳琦

3. 报告编写组

组长：戚 泉 副组长：崔雪峰 王庆蒙

成员：范海勤 宋建伟 王 强 杨 帅 侯新林 兰 辉 见红玉

- 报告咨询

潘春燕 电话：（010）60738219 邮箱：panchunyan@cstc.org.cn

王庆蒙 电话：（010）60738276 邮箱：wangqingmeng@cstc.org.cn

- 官方网站

中国软件评测中心：[www.cstc.org.cn](http://www.cstc.org.cn)

赛迪评估：[www.ccidegov.cn](http://www.ccidegov.cn)

- 官方微信公众号





## 目 录

调查对象与样本 .....	1
第一部分 数字政府与政府网站发展趋势 .....	14
第一章 “AI+”驱动数字政府建设的范式革新与未来趋势 .....	14
一、“AI+”驱动数字政府建设的政策导向 .....	14
二、“AI+”驱动数字政府建设的实践应用 .....	15
三、“AI+”驱动数字政府建设的现实挑战 .....	17
四、“AI+”驱动数字政府建设的发展趋势 .....	18
第二章 “AI+”驱动政府网站创新发展的新引擎 .....	20
一、智能化跃迁：从“人找信息”到“信息懂人”的服务范式革命 .....	20
二、数据化转型：从“沉睡信息”向“数据应用”转型 .....	21
三、融合化升级：从“资源孤岛”到“生态协同”的突破 .....	21
四、扁平化重构：从“多层迷宫”到“搜问直达”的进化 .....	22
第三章 国家级开发区网站建设与发展 .....	23
一、国家级开发区：驱动国民经济高质量发展的核心引擎 .....	23
二、深化开放创新：打造高水平对外开放与制度创新先行区 .....	23
三、培育新质生产力：构建现代化产业体系战略支点 .....	24
四、数智赋能服务升级：引领开发区治理与营商环境现代化 .....	25
五、数字化转型升级：构建透明高效、服务全面的数字化政务平台 .....	26
第二部分 调查工作与指标体系 .....	28
第四章 调查工作过程 .....	28
第一节 指标体系研究制订及意见征集 .....	28
第二节 参评报名及案例申报 .....	29
第三节 指标数据采集与分析 .....	30
第四节 报告撰写与发布 .....	30
第五章 指标设计思路及指标体系 .....	32
第一节 指标设计思路 .....	32
第二节 数字政府服务能力调查指标 .....	34
第三节 政府网站创新发展调查指标 .....	42
第四节 国家级开发区网站调查研究指标 .....	89
第三部分 调查结果与数据分析 .....	97
第六章 调查结果 .....	97
第一节 数字政府服务能力调查结果 .....	97
第二节 政府网站调查结果 .....	98
第三节 国家级开发区网站调查结果 .....	99
第四节 优秀创新案例调查结果 .....	99

## 目 录

---

第七章 结果分析 .....	108
第一节 数字政府服务能力调查结果分析 .....	108
第二节 政府网站创新发展调查结果分析 .....	119
第三节 国家级开发区网站调查结果分析 .....	146
第四部分 优秀创新案例选编 .....	155
第八章 数字政府类优秀创新案例 .....	155
第九章 政府网站类优秀创新案例 .....	199
年度重要文献 .....	264

## 调查对象与样本

### 一、数字政府服务能力调查对象

#### （一）省级层面

省、直辖市、 自治区（含新疆 生产建设兵团） （32个）	北京市、天津市、河北省、山西省、内蒙古自治区、辽宁省、吉林省 黑龙江省、上海市、江苏省、浙江省、安徽省、福建省、江西省 山东省、河南省、湖北省、湖南省、广东省、广西壮族自治区 海南省、重庆市、四川省、贵州省、云南省、西藏自治区、陕西省 甘肃省、青海省、宁夏回族自治区、新疆维吾尔自治区 新疆生产建设兵团
---------------------------------------	--

注：香港特别行政区、澳门特别行政区、台湾省暂未纳入调查范围。

#### （二）城市层面

省会城市、 计划单列市、 其他城市 （34个）	石家庄市、太原市、呼和浩特市、沈阳市、大连市、长春市、哈尔滨市 南京市、杭州市、宁波市、合肥市、福州市、厦门市、南昌市、济南市 青岛市、郑州市、武汉市、长沙市、广州市、深圳市、南宁市、海口市 成都市、贵阳市、昆明市、拉萨市、西安市、兰州市、西宁市、银川市 乌鲁木齐市、连云港市、滨州市
----------------------------------	--

注 1：本年度调查城市样本在往年（省会城市及计划单列市）基础上有所扩充。其中，连云港市和滨州市通过自主报名参与，为本年度新增调查对象。

注 2：台湾省台北市暂未纳入本次调查范围。

## 二、政府网站调查对象

### （一）部委网站

国务院组成部门、直属（特设/办事）机构、部委管理的国家局网站（63个）	
国务院组成部门 (25个)	外交部、国防部、国家发展和改革委员会、教育部、科学技术部 工业和信息化部、国家民族事务委员会、公安部、民政部、司法部 财政部、人力资源和社会保障部、自然资源部、生态环境部 住房和城乡建设部、交通运输部、水利部、农业农村部、商务部 文化和旅游部、国家卫生健康委员会、退役军人事务部、应急管理部 中国人民银行、审计署
国务院直属特设 机构 (1个)	国务院国有资产监督管理委员会
国务院直属机构 (14个)	海关总署、税务总局、市场监督管理总局、金融监督管理总局 中国证券监督管理委员会、国家广播电视总局、国家体育总局 国家信访局、国家统计局、国家知识产权局、国家国际发展合作署 国家医疗保障局、国务院参事室、国家机关事务管理局
国务院 直属事业单位 (6个)	新华通讯社、中国科学院、中国社会科学院、中国工程院 国务院发展研究中心、中国气象局
国务院部委 管理的国家局 (17个)	国家粮食和物资储备局、国家能源局、国家数据局 国家国防科技工业局、国家烟草专卖局、国家移民管理局 国家林业和草原局、国家铁路局、中国民用航空局、国家邮政局 国家文物局、国家中医药管理局、国家疾病预防控制局 国家矿山安全监察局、国家消防救援局、国家外汇管理局 国家药品监督管理局

注：国家安全部、国务院研究室、中央广播电视总台尚未开通政府网站。

## (二) 地方政府网站

省、自治区、直辖市、兵团（32 个），省会、计划单列市（32 个），地级市（301 个），区县（485），共计 850 家政府网站	
北京市 (17 个)	省级：北京市 区县：东城区、西城区、朝阳区、海淀区、丰台区、石景山区、门头沟区、房山区、通州区、顺义区、昌平区、大兴区、怀柔区、平谷区、密云区、延庆区
天津市 (17 个)	省级：天津市 区县：滨海新区、和平区、河北区、河西区、河东区、南开区、红桥区、东丽区、西青区、津南区、北辰区、武清区、宝坻区、静海区、宁河区、蓟州区
上海市 (17 个)	省级：上海市 区县：浦东新区、黄浦区、静安区、徐汇区、长宁区、普陀区、虹口区、杨浦区、宝山区、闵行区、嘉定区、金山区、松江区、青浦区、奉贤区、崇明区
重庆市 (39 个)	省级：重庆市 区县：万州区、黔江区、涪陵区、渝中区、大渡口区、江北区、沙坪坝区、九龙坡区、南岸区、北碚区、渝北区、巴南区、长寿区、江津区、合川区、永川区、南川区、綦江区、大足区、璧山区、铜梁区、潼南区、荣昌区、开州区、梁平区、武隆区、城口县、丰都县、垫江县、忠县、云阳县、奉节县、巫山县、巫溪县、石柱县、秀山县、酉阳县、彭水县
河北省 (34 个)	省级：河北省 地市：石家庄市、承德市、张家口市、秦皇岛市、唐山市、廊坊市、保定市、沧州市、衡水市、邢台市、邯郸市 区县：晋州市、新乐市、正定县、井陉县、无极县、深泽县、行唐县、灵寿县、平山县、赵县、元氏县、高邑县、赞皇县、井陉矿区、长安区、桥西区、新华区、裕华区、藁城区、鹿泉区、栾城区、辛集市

省、自治区、直辖市、兵团（32个），省会、计划单列市（32个），地级市（301个），区县（485），共计 850 家政府网站	
山西省 (22个)	省级：山西省 地市：太原市、大同市、朔州市、忻州市、吕梁市、晋中市、阳泉市 长治市、晋城市、临汾市、运城市 区县：小店区、迎泽区、杏花岭区、尖草坪区、万柏林区、晋源区 清徐县、阳曲县、娄烦县、古交市
内蒙古 自治区 (22个)	省级：内蒙古自治区 地市：呼和浩特市、包头市、呼伦贝尔市、兴安盟、通辽市、赤峰市 锡林郭勒盟、乌兰察布市、鄂尔多斯市、巴彦淖尔市、乌海市、阿拉善盟 区县：土默特左旗、托克托县、和林格尔县、清水河县、武川县、新城区 回民区、玉泉区、赛罕区
辽宁省 (38个)	省级：辽宁省 地市：沈阳市、大连市、鞍山市、抚顺市、本溪市、丹东市、锦州市 营口市、阜新市、辽阳市、铁岭市、朝阳市、盘锦市、葫芦岛市 区县：和平区、沈河区、大东区、皇姑区、铁西区、苏家屯区、浑南区 沈北新区、于洪区、辽中区、康平县、法库县、新民市、中山区、西岗区 沙河口区、甘井子区、旅顺口区、普兰店区、长海县、瓦房店市、庄河市 金州区
吉林省 (21个)	省级：吉林省 地市：长春市、吉林市、四平市、辽源市、通化市、白山市、松原市 白城市、延边州 区县：南关区、宽城区、朝阳区、二道区、绿园区、双阳区、九台区 榆树市、农安县、德惠市、公主岭市

省、自治区、直辖市、兵团（32个），省会、计划单列市（32个），地级市（301个），区县（485），共计 850 家政府网站	
黑龙江省 (32个)	省级：黑龙江省 地市：哈尔滨市、齐齐哈尔市、牡丹江市、佳木斯市、大庆市、鸡西市、双鸭山市、伊春市、七台河市、鹤岗市、黑河市、绥化市、大兴安岭地区 区县：道里区、南岗区、道外区、平房区、松北区、香坊区、呼兰区、阿城区、双城区、依兰县、方正县、宾县、巴彦县、木兰县、通河县、延寿县、尚志市、五常市
江苏省 (25个)	省级：江苏省 地市：南京市、无锡市、徐州市、常州市、苏州市、南通市、连云港市、淮安市、盐城市、扬州市、镇江市、泰州市、宿迁市 区县：玄武区、秦淮区、建邺区、鼓楼区、栖霞区、雨花台区、江宁区、浦口区、六合区、溧水区、高淳区
浙江省 (35个)	省级：浙江省 地市：杭州市、宁波市、温州市、湖州市、嘉兴市、绍兴市、金华市、衢州市、舟山市、台州市、丽水市 区县：上城区、拱墅区、西湖区、滨江区、萧山区、余杭区、临安区、钱塘区、富阳区、临平区、桐庐县、淳安县、建德市、海曙区、江北区、镇海区、北仑区、鄞州区、奉化区、余姚市、慈溪市、宁海县、象山县
安徽省 (41个)	省级：安徽省 地市：合肥市、淮北市、亳州市、宿州市、蚌埠市、阜阳市、淮南市、滁州市、六安市、马鞍山市、芜湖市、宣城市、铜陵市、池州市、安庆市、黄山市 区县：肥东县、肥西县、长丰县、庐江县、巢湖市、瑶海区、庐阳区、蜀山区、包河区、天长市、金安区、裕安区、博望区、当涂县、含山县、和县、花山区、雨山区、枞阳县、郊区、铜官区、义安区、来安县、杜集区

省、自治区、直辖市、兵团（32个），省会、计划单列市（32个），地级市（301个），区县（485），共计 850 家政府网站	
福建省 (30个)	省级：福建省 地市：福州市、厦门市、漳州市、泉州市、三明市、莆田市、南平市 龙岩市、宁德市 区县：鼓楼区、台江区、仓山区、晋安区、马尾区、长乐区、福清市 闽侯县、连江县、闽清县、罗源县、永泰县、思明区、湖里区、集美区 海沧区、同安区、翔安区、晋江市、霞浦县
江西省 (21个)	省级：江西省 地市：南昌市、九江市、景德镇市、萍乡市、新余市、鹰潭市、赣州市 宜春市、上饶市、吉安市、抚州市 区县：东湖区、西湖区、青云谱区、青山湖区、新建区、红谷滩区 南昌县、进贤县、安义县
山东省 (42个)	省级：山东省 地市：济南市、青岛市、淄博市、枣庄市、东营市、烟台市、潍坊市 济宁市、泰安市、威海市、日照市、临沂市、德州市、聊城市、滨州市 菏泽市 区县：历下区、市中区、槐荫区、天桥区、历城区、长清区、章丘区 济阳区、莱芜区、钢城区、平阴县、商河县、市南区、市北区、黄岛区 崂山区、李沧区、城阳区、即墨区、胶州市、平度市、莱西市、寿光市 环翠区、乳山市
河南省 (30个)	省级：河南省 地市：郑州市、开封市、洛阳市、平顶山市、安阳市、鹤壁市、新乡市 焦作市、濮阳市、许昌市、漯河市、三门峡市、南阳市、商丘市、信阳市 周口市、驻马店市 区县：中原区、二七区、金水区、管城回族区、惠济区、上街区、中牟县 巩义市、新郑市、新密市、荥阳市、登封市



省、自治区、直辖市、兵团（32个），省会、计划单列市（32个），地级市（301个），区县（485），共计850家政府网站	
湖北省 (29个)	省级：湖北省 地市：武汉市、襄阳市、宜昌市、黄石市、十堰市、荆州市、荆门市、鄂州市、孝感市、黄冈市、咸宁市、随州市、恩施州 区县：江岸区、江汉区、硚口区、汉阳区、武昌区、青山区、洪山区、蔡甸区、江夏区、黄陂区、新洲区、东西湖区、仙桃市、潜江市、沙市区
湖南省 (24个)	省级：湖南省 地市：长沙市、衡阳市、株洲市、湘潭市、邵阳市、岳阳市、常德市、张家界市、益阳市、郴州市、永州市、怀化市、娄底市、湘西自治州 区县：芙蓉区、天心区、岳麓区、开福区、雨花区、望城区、长沙县、浏阳市、宁乡市
广东省 (45个)	省级：广东省 地市：广州市、深圳市、珠海市、汕头市、佛山市、韶关市、河源市、梅州市、惠州市、汕尾市、东莞市、中山市、江门市、阳江市、湛江市、茂名市、肇庆市、清远市、潮州市、揭阳市、云浮市 区县：越秀区、海珠区、荔湾区、天河区、白云区、黄埔区、花都区、番禺区、南沙区、从化区、增城区、福田区、罗湖区、盐田区、南山区、宝安区、龙岗区、龙华区、坪山区、光明区、大鹏新区、禅城区、顺德区
广西壮族自治区 (52个)	省级：广西壮族自治区 地市：南宁市、柳州市、桂林市、梧州市、北海市、防城港市、钦州市、贵港市、玉林市、百色市、贺州市、河池市、来宾市、崇左市 区县：横州市、宾阳县、上林县、马山县、隆安县、兴宁区、江南区、青秀区、西乡塘区、邕宁区、良庆区、武鸣区、鹿寨县、柳江区、城中区、柳城县、柳南区、融安县、融水县、三江侗族自治县、鱼峰区、灌阳县、荔浦市、秀峰区、港口区、上思县、右江区、港北区、容县、玉州区、东兰县、环江毛南族自治县、都安瑶族自治县、天峨县、宜州区、南丹县、巴马瑶族自治县

省、自治区、直辖市、兵团（32个），省会、计划单列市（32个），地级市（301个），区县（485），共计 850 家政府网站	
海南省 (9个)	省级：海南省 地市：海口市、三亚市、三沙市、儋州市 区县：秀英区、龙华区、琼山区、美兰区
四川省 (42个)	省级：四川省 地市：成都市、自贡市、攀枝花市、泸州市、德阳市、绵阳市、广元市 遂宁市、内江市、乐山市、南充市、宜宾市、广安市、达州市、巴中市 雅安市、眉山市、资阳市、阿坝州、甘孜州、凉山州 区县：锦江区、青羊区、金牛区、武侯区、成华区、龙泉驿区、青白江区 新都区、温江区、双流区、郫都区、新津区、简阳市、都江堰市、彭州市 邛崃市、崇州市、金堂县、大邑县、蒲江县
贵州省 (20个)	省级：贵州省 地市：贵阳市、遵义市、六盘水市、安顺市、毕节市、铜仁市、黔东南州 黔南州、黔西南州 区县：云岩区、南明区、花溪区、乌当区、白云区、观山湖区、清镇市 修文县、息烽县、开阳县
云南省 (31个)	省级：云南省 地市：昆明市、昭通市、曲靖市、玉溪市、保山市、楚雄州、红河州 文山州、普洱市、西双版纳州、大理州、德宏州、丽江市、怒江州 迪庆州、临沧市 区县：五华区、盘龙区、官渡区、西山区、呈贡区、晋宁区、东川区 安宁市、富民县、嵩明县、宜良县、石林县、寻甸县、禄劝县
西藏自治区 (16个)	省级：西藏自治区 地市：拉萨市、日喀则市、山南市、林芝市、昌都市、那曲市、阿里地区 区县：城关区、堆龙德庆区、达孜区、墨竹工卡县、林周县、曲水县 尼木县、当雄县

省、自治区、直辖市、兵团（32个），省会、计划单列市（32个），地级市（301个），区县（485），共计 850 家政府网站	
陕西省 (24个)	省级：陕西省 地市：西安市、宝鸡市、咸阳市、铜川市、渭南市、延安市、榆林市 汉中市、安康市、商洛市 区县：新城区、碑林区、莲湖区、灞桥区、未央区、雁塔区、阎良区 临潼区、长安区、鄠邑区、高陵区、蓝田县、周至县、紫阳县
甘肃省 (23个)	省级：甘肃省 地市：兰州市、嘉峪关市、金昌市、酒泉市、张掖市、武威市、白银市 天水市、平凉市、庆阳市、定西市、陇南市、临夏州、甘南州 区县：城关区、七里河区、安宁区、西固区、红古区、榆中县、皋兰县 永登县
青海省 (16个)	省级：青海省 地市：西宁市、海东市、海南州、海北州、海西州、黄南州、果洛州 玉树州 区县：城东区、城西区、城中区、城北区、大通县、湟中区、湟源县
宁夏回族自治区 (12个)	省级：宁夏回族自治区 地市：银川市、石嘴山市、吴忠市、固原市、中卫市 区县：兴庆区、金凤区、西夏区、永宁县、贺兰县、灵武市
新疆维吾尔自治区 (23个)	省级：新疆维吾尔自治区 地市：乌鲁木齐市、伊犁哈萨克自治州、塔城地区、阿勒泰地区 克拉玛依市、博尔塔拉蒙古自治州、昌吉回族自治州、哈密市、吐鲁番市 巴音郭楞蒙古自治州、阿克苏地区、克孜勒苏柯尔克孜自治州 喀什地区、和田地区 区县：米东区、天山区、沙依巴克区、水磨沟区、达坂城区、乌鲁木齐县 新市区、头屯河区
新疆生产建设兵团 (1个)	新疆生产建设兵团

注：香港特别行政区、澳门特别行政区、台湾省及所辖区县市暂未纳入调查范围。

三、开发区网站调查对象

本次调查对象包括国家级经济技术开发区（下称国家级经开区）网站 188 家<sup>1</sup>以及国家级高新技术产业开发区（下称国家级高新区）网站 147 家<sup>2</sup>，共计 335 家国家级开发区网站。

所在省份	国家级开发区名称
北京市 (2 个)	经开区：北京经济技术开发区 高新区：中关村科技园区
天津市 (6 个)	经开区：天津经济技术开发区、西青经济技术开发区、武清经济技术开发区、天津子牙经济技术开发区、北辰经济技术开发区 高新区：天津滨海高新技术产业开发区
河北省 (11 个)	经开区：秦皇岛经济技术开发区、石家庄经济技术开发区、廊坊经济技术开发区、沧州临港经济技术开发区、邯郸经济技术开发区、张家口经济技术开发区 高新区：石家庄高新技术产业开发区、保定高新技术产业开发区、唐山高新技术产业开发区、燕郊高新技术产业开发区、承德高新技术产业开发区
山西省 (6 个)	经开区：太原经济技术开发区、晋城经济技术开发区、大同经济技术开发区、晋中经济技术开发区 高新区：太原高新技术产业开发区、长治高新技术产业开发区
内蒙古自治区 (5 个)	经开区：呼和浩特经济技术开发区、巴彦淖尔经济技术开发区、呼伦贝尔经济技术开发区 高新区：包头稀土高新技术产业开发区、鄂尔多斯高新技术产业开发区
辽宁省 (12 个)	经开区：大连经济技术开发区、营口经济技术开发区、大连长兴岛经济技术开发区、锦州经济技术开发区、盘锦辽滨沿海经济技术开发区、旅顺经济技术开发区 高新区：大连高新技术产业园区、鞍山高新技术产业开发区、营口高新技术产业开发区、本溪高新技术产业开发区、阜新高新技术产业开发区、

<sup>1</sup> 截至 2025 年 10 月，根据统计数据，我国国家级经济技术开发区总数已达 232 家，其中有 44 家未开通网站。

<sup>2</sup> 截至 2025 年 10 月，根据统计数据，我国国家高新技术产业开发区总数已达 178 家，其中有 31 家未开通网站。

所在省份	国家级开发区名称
	锦州高新技术产业开发区
吉林省 (9 个)	经开区：长春经济技术开发区、长春汽车经济技术开发区、吉林经济技术开发区、松原经济技术开发区、四平红嘴经济技术开发区 高新区：长春高新技术产业开发区、吉林高新技术产业开发区、长春净月高新技术产业开发区、通化医药高新技术产业开发区
黑龙江省 (4 个)	经开区：哈尔滨经济技术开发区、牡丹江经济技术开发区、双鸭山经济技术开发区 高新区：大庆高新技术产业开发区
上海市 (6 个)	经开区：上海金桥出口加工区、上海化学工业经济技术开发区、上海漕河泾新兴技术开发区、松江经济技术开发区 高新区：上海张江高新技术产业开发区、上海紫竹高新技术产业开发区
江苏省 (34 个)	经开区：南京经济技术开发区、苏州工业园区、徐州经济技术开发区、连云港经济技术开发区、盐城经济技术开发区、张家港经济技术开发区、江宁经济技术开发区、南通经济技术开发区、镇江经济技术开发区、常熟经济技术开发区、锡山经济技术开发区、宿迁经济技术开发区、宜兴经济技术开发区、相城经济技术开发区、昆山经济技术开发区、扬州经济技术开发区、吴江经济技术开发区、淮安经济技术开发区、靖江经济技术开发区、无锡惠山经济技术开发区、浒墅关经济技术开发区 高新区：南京高新技术产业开发区、苏州高新技术产业开发区、无锡高新技术产业开发区、常州高新技术产业开发区、泰州医药高新技术产业开发区、昆山高新技术产业开发区、武进高新技术产业开发区、南通高新技术产业开发区、镇江高新技术产业开发区、连云港高新技术产业开发区、盐城高新技术产业开发区、常熟高新技术产业开发区、宿迁高新技术产业开发区
浙江省 (21 个)	经开区：宁波经济技术开发区、温州经济技术开发区、宁波大榭开发区、杭州经济技术开发区、嘉兴经济技术开发区、湖州经济技术开发区、绍兴袍江经济开发区、金华经济技术开发区、宁波石化经济技术开发区、衢州经济技术开发区、绍兴柯桥经济开发区、宁波杭州湾经济开发区、丽水经济开发区、台州湾经济技术开发区 高新区：杭州高新技术产业开发区、宁波高新技术产业开发区、绍兴高

所在省份	国家级开发区名称
	新技术产业开发区、温州高新技术产业开发区、衢州高新技术产业开发区、萧山临江高新技术产业开发区、湖州莫干山高新技术产业开发区
安徽省 (19 个)	经开区：芜湖经济技术开发区、合肥经济技术开发区、马鞍山经济技术开发区、安庆经济技术开发区、铜陵经济技术开发区、滁州经济技术开发区、池州经济技术开发区、六安经济技术开发区、淮南经济技术开发区、宁国经济技术开发区、宣城经济技术开发区、合肥蜀山经济技术开发区 高新区：合肥高新技术产业开发区、芜湖高新技术产业开发区、蚌埠高新技术产业开发区、马鞍山慈湖高新技术产业开发区、淮南高新技术产业开发区、滁州市高新技术产业开发区、安庆高新技术产业开发区
福建省 (10 个)	经开区：漳州招商局经济技术开发区、泉州经济技术开发区、漳州台商投资区、泉州台商投资区、龙岩经济技术开发区、东侨经济技术开发区 高新区：福州高新技术产业开发区、厦门火炬高技术产业开发区、漳州高新技术产业开发区、龙岩高新技术产业开发区
江西省 (17 个)	经开区：南昌经济技术开发区、九江经济技术开发区、赣州经济技术开发区、井冈山经济技术开发区、上饶经济技术开发区、萍乡经济技术开发区、南昌小蓝经济技术开发区、宜春经济技术开发区、龙南经济技术开发区、瑞金经济技术开发区 高新区：南昌高新技术产业开发区、新余高新技术产业开发区、景德镇高新技术产业开发区、鹰潭高新技术产业开发区、抚州高新技术产业开发区、赣州高新技术产业开发区、吉安高新技术产业开发区
山东省 (26 个)	经开区：青岛经济技术开发区、东营经济技术开发区、聊城经济技术开发区、烟台经济技术开发区、日照经济技术开发区、临沂经济技术开发区、明水经济技术开发区、滨州经济技术开发区、德州经济技术开发区、威海经济技术开发区、潍坊滨海经济技术开发区、滕州经济技术开发区、威海临港经济技术开发区 高新区：济南高新技术产业开发区、威海火炬高技术产业开发区、青岛高新技术产业开发区、潍坊高新技术产业开发区、淄博高新技术产业开发区、济宁高新技术产业开发区、烟台高新技术产业开发区、临沂高新技术产业开发区、泰安高新技术产业开发区、枣庄高新技术产业开发区、

所在省份	国家级开发区名称
	莱芜高新技术产业开发区、德州高新技术产业开发区、黄河三角洲农业高新技术产业示范区
河南省 (15 个)	经开区：郑州经济技术开发区、开封经济技术开发区、新乡经济技术开发区、漯河经济技术开发区、许昌经济技术开发区、鹤壁经济技术开发区、洛阳经济技术开发区 高新区：郑州高新技术产业开发区、洛阳高新技术产业开发区、安阳高新技术产业开发区、南阳高新技术产业开发区、新乡高新技术产业开发区、平顶山高新技术产业开发区、焦作高新技术产业开发区、信阳市高新技术产业开发区
湖北省 (20 个)	经开区：武汉经济技术开发区、黄石经济技术开发区、襄阳经济技术开发区、武汉临空港经济技术开发区、荆州经济技术开发区、鄂州葛店经济技术开发区、十堰经济技术开发区、枣阳经济技术开发区、汉川经济技术开发区 高新区：武汉东湖新技术开发区、襄阳高新技术产业开发区、宜昌高新技术产业开发区、孝感高新技术产业开发区、荆门高新技术产业开发区、随州高新技术产业开发区、仙桃高新技术产业开发区、咸宁高新技术产业开发区、黄冈高新技术产业开发区、荆州高新技术产业开发区、潜江高新技术产业开发区
湖南省 (18 个)	经开区：长沙经济技术开发区、岳阳经济技术开发区、常德经济技术开发区、宁乡经济技术开发区、湘潭经济技术开发区、浏阳经济技术开发区、娄底经济技术开发区、望城经济技术开发区、永州经济技术开发区、邵阳经济技术开发区、 高新区：长沙高新技术产业开发区、株洲高新技术产业开发区、湘潭高新技术产业开发区、益阳高新技术产业开发区、衡阳高新技术产业开发区、郴州高新技术产业开发区、常德高新技术产业开发区、怀化高新技术产业开发区
广东省 (21 个)	经开区：湛江经济技术开发区、惠州大亚湾经济技术开发区、广州经济技术开发区、增城经济技术开发区、广州南沙经济技术开发区、揭东经济技术开发区、珠海经济技术开发区、广州花都经济技术开发区 高新区：广州高新技术产业开发区、深圳市高新技术产业园区、中山火

所在省份	国家级开发区名称
	炬高技术产业开发区、佛山高新技术产业开发区、惠州仲恺高新技术产业开发区、珠海高新技术产业开发区、东莞松山湖高新技术产业开发区、肇庆高新技术产业开发区、源城高新技术产业开发区、清远高新技术产业开发区、汕头高新技术产业开发区、茂名高新技术产业开发区、湛江高新技术产业开发区
广西壮族自治区 (8个)	经开区：钦州港经济技术开发区、广西—东盟经济开发区、中国—马来西亚钦州产业园区、北海经济技术开发区 高新区：南宁高新技术产业开发区、桂林高新技术产业开发区、柳州高新技术产业开发区、北海高新技术产业开发区
海南省 (2个)	经开区：海南洋浦经济开发区 高新区：海口高新技术产业开发区
重庆市 (7个)	经开区：重庆经济技术开发区、万州经济技术开发区、长寿经济技术开发区、涪陵经济技术开发区 高新区：重庆高新技术产业开发区、荣昌高新技术产业开发区、永川高新技术产业开发区
四川省 (17个)	经开区：成都经济技术开发区、遂宁经济技术开发区、宜宾临港经济技术开发区、广安经济技术开发区、绵阳经济技术开发区、内江经济技术开发区、德阳经济技术开发区、雅安经济技术开发区、广元经济技术开发区 高新区：成都高新技术产业开发区、绵阳高新技术产业开发区、自贡高新技术产业开发区、乐山高新技术产业开发区、泸州高新技术产业开发区、攀枝花钒钛高新技术产业开发区、德阳高新技术产业开发区、内江高新技术产业开发区
贵州省 (3个)	经开区：贵阳经济技术开发区、遵义经济技术开发区 高新区：贵阳高新技术产业开发区
云南省 (7个)	经开区：昆明经济技术开发区、曲靖经济技术开发区、蒙自经济技术开发区、大理经济技术开发区 高新区：昆明高新技术产业开发区、玉溪高新技术产业开发区、楚雄高新技术产业开发区
西藏自治区	经开区：拉萨经济技术开发区



所在省份	国家级开发区名称
(2 个)	高新区：拉萨高新技术产业开发区
陕西省 (11 个)	经开区：西安经济技术开发区、陕西航天经济技术开发区、汉中经济技术开发区、榆林经济技术开发区 高新区：西安高新技术产业开发区、宝鸡高新技术产业开发区、杨凌农业高新技术产业示范区、渭南高新技术产业开发区、榆林高新技术产业开发区、咸阳高新技术产业开发区、安康高新技术产业开发区
甘肃省 (6 个)	经开区：兰州经济技术开发区、金昌经济技术开发区、张掖经济技术开发区、天水经济技术开发区 高新区：兰州高新技术产业开发区、白银高新技术产业开发区
青海省 (1 个)	经开区：西宁经济技术开发区
宁夏回族自治区 (2 个)	经开区：银川经济技术开发区 高新区：银川高新技术产业开发区
新疆维吾尔自治区 (7 个)	经开区：乌鲁木齐经济技术开发区、奎屯经济技术开发区、阿拉尔经济技术开发区、准东经济技术开发区、甘泉堡经济技术开发区 高新区：乌鲁木齐高新技术产业开发区、昌吉高新技术产业开发区

## 第一部分 数字政府与政府网站发展趋势

### 第一章 “AI+” 驱动数字政府建设的范式革新与未来趋势

习近平总书记指出，人工智能是引领新一轮科技革命和产业变革的重要驱动力，正深刻改变着人们的生产、生活、学习方式，推动人类社会迎来人机协同、跨界融合、共创分享的智能时代。作为数字中国的重要载体和推进国家治理体系和治理能力现代化的核心抓手，我国数字政府建设正处于从“数字化”向“数智化”跨越的关键转型期。人工智能技术的突破性发展，尤其是生成式 AI、大模型的规模化应用，不仅为数字政府注入了革命性动能，更推动其在政务服务、社会治理、机关运行、决策支持等核心领域实现范式革新。

加强数字政府建设是创新政府治理理念和方式的重要举措，而将人工智能技术深度运用于数字政府建设，进一步提升政府治理水平和治理能力，已成为新时代的必然要求。当前，在国家“人工智能+”行动的顶层设计指引下，各地积极探索 AI 与政务场景的融合路径，取得了一系列显著成效，但同时也面临多重挑战。基于此，本文系统梳理“AI+”驱动数字政府建设的政策支撑与实践应用，深入剖析面临的现实困境，并预判未来发展趋势，旨在为推动数字政府高质量发展、构筑智能时代治理新优势提供有益参考。

#### 一、“AI+” 驱动数字政府建设的政策导向

一方面，国家通过顶层设计构建“AI+”驱动的数字政府制度框架。党中央和国务院高度重视我国人工智能与数字政府发展，不断完善顶层设计、加强工作部署。目前，我国已构建或规划多层次、立体化的“AI+”驱动的数字政府政策体系。

战略方向层面，2025 年 10 月，中国共产党第二十届中央委员会第四次全体会议胜利召开，审议通过了《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十五个五年规划的建议》，该建议指出要深入推进数字中国建设，要加快人工智能等数智技术创新、全面实施“人工智能+”行动，以人工智能引领科研范式变革，加强人工智能同产业发展、文化建设、民生保障、社会治理相结合等内容。同时，2025 年的《国务院政府工作报告》也提出要“持续推进‘人工智能+’行动”。

政策指引层面，2025 年 8 月，国务院发布《关于深入实施“人工智能+”行动的意见》，

强调要加快实施“人工智能+”治理能力重点行动。同年10月，中央网信办、国家发展改革委印发《政务领域人工智能大模型部署应用指引》（以下简称“指引”），提出要充分发挥人工智能大模型的优势，为工作人员提供高效辅助，为公众和企业提供便捷服务，推动政务创新发展，提升治理效能、优化服务管理、辅助科学决策。今年11月，国务院办公厅发布《关于加快场景培育和开放推动新场景大规模应用的实施意见》，其中既提到了要加强人工智能领域的高价值应用场景培育和开放，更好满足各领域发展需要，同时也提到了要创新社会治理服务综合性应用场景，推动智慧政务服务、智慧城市以及数字乡村建设等内容。

标准规范层面，虽然目前没有针对性的标准规范，但《政务领域人工智能大模型部署应用指引》明确指出要“加快推进政务领域人工智能大模型国家标准体系建设和重点标准研制”。

另一方面，各地因地制宜探索“AI+”驱动的数字政府特色制度。各地政府紧扣国家“人工智能+”行动部署以及数字政府建设发展要求，陆续出台多项政策，既衔接国家要求，又深度贴合区域治理需求。

例如，浙江省印发《浙江省新一代人工智能发展规划》指出要实现人工智能在公共服务领域的融合应用，围绕行政管理、司法管理、城市管理、环境保护等社会治理的热点难点问题，加快推进人工智能技术应用，提升社会治理现代化水平。北京市作为国家科技创新中心，其出台的《北京市推动“人工智能+”行动计划（2024—2025年）》提到要面向政务咨询、业务办理、政务办公等不同政务服务领域场景，重点培育一批示范性行业应用。同时还提到要立足公共服务海量基础数据，构建开放式城市大模型服务平台，打造智慧城市大脑，提升公共服务效能。湖北省发布的《关于加快推进人工智能产业发展的实施意见》强调，要通过“人工智能+”赋能政务、安全治理、生态治理以及社区级协同治理、跨境跟踪、社会实验、城市运行监测、网络空间治理等社会治理效能提升。贵州省出台的《贵州省推动人工智能高质量发展行动方案（2025—2027年）》强调要通过推进民生相关政务服务开放场景，培育政务领域大模型在政务服务智能搜索、智能问答、智能客服、政策“双找”、财政资金监管、信访等方面的大规模应用。

## 二、“AI+”驱动数字政府建设的实践应用

一是赋能政务服务智慧好办，大幅提升服务效能。通过“AI+政务服务”改革，政务服务模式不断创新深化，政务服务更加便捷好办。例如，在办事前端环节，为企业群众提供智能情形引导、申请表单预填、材料自动预审等服务，AI应用可自动识别申请人身

份与历史申报信息，复用已有证照数据，实现“免提交”“免填写”；同时，AI 可根据申报内容自动生成符合规范的材料文书，并推送个性化材料清单与填报指引，大幅降低申报门槛与准备成本；在审批办理环节，针对高频标准化事项，AI 应用可基于规则引擎进行自动校验与审批，实现“秒批秒办”；针对复杂情形，则为审批人员提供辅助审核、风险提示与知识检索支持，提升审批质效与一致性；在服务交互层面，智能问答系统可理解自然语言提问，实时检索政策知识库，提供精准解答与办事引导；智能搜索则能关联用户身份、需求场景与政策内容，实现“搜索即服务”。整体上，“AI+政务服务”不仅优化了企业群众办事体验，也推动了政府服务从“人找服务”到“服务找人”、从“被动响应”到“主动赋能”的深刻转型，为构建整体协同、智慧便捷的政务服务生态奠定了坚实基础。

二是实现社会治理精准预防，全面增强城市韧性。通过“AI+社会治理”创新，城市治理实现从被动响应到主动干预的模式转变。例如，在城市运行监测方面，通过视频感知、物联网设备与 AI 算法融合，实时分析交通流量、人员集聚、设施运行等状态，智能识别异常情况并自动预警，实现从“人工巡查”到“智能感知”的转变；在公共安全管理中，AI 应用可对重点区域人流态势、异常行为进行智能监测与风险预测，为应急指挥提供决策支持，提升突发事件响应效率与处置精准度；在生态环境治理领域，通过卫星遥感影像智能解译与传感器数据融合分析，实现污染源实时追踪、生态变化动态监测与环境质量趋势预测，为科学治污、精准保护提供支撑。整体上，“AI+社会治理”推动城市治理体系向精细化、智能化演进，构建起全天候、全覆盖的智能感知与快速响应网络，显著提升了城市安全韧性与运行效能。

三是重塑机关办公智能协同，深度释放行政产能。通过“AI+机关运行”变革，政府内部办公模式实现从事务处理到智能协同的系统性升级。例如，在公文处理环节，AI 提供智能拟办、内容校对、自动归档等功能，实现公文全生命周期智能化管理，大幅提升流转效率与规范性；在会议管理方面，通过语音识别与语义分析技术，实现会议内容实时转写、要点自动提炼、任务智能提取与分发，将工作人员从烦琐会务工作中解放；在事务协调中，AI 可基于规则智能调度资源、分派任务、跟踪进度，实现跨部门协作流程自动化。整体上，“AI+机关运行”重构了政府内部工作流程与协同机制，将行政人员从重复性、事务性工作中解放出来，使其更能聚焦于政策研究、战略规划等创造性工作，有效释放了组织内部的管理效能与创新潜力。

四是支撑辅助决策科学前瞻，显著优化施政质量。通过“AI+决策支持”升级，政府决策模式持续优化升级，决策更加科学精准。例如，在经济运行分析中，AI 通过多源数

据融合与机器学习模型，实现宏观经济指标预测、产业态势研判与风险早期预警，为政策制定提供量化依据；在政策效果评估方面，通过构建政策模拟仿真模型，可对政策实施效果进行多场景、多维度推演，支持政策迭代优化；在应急管理决策中，AI 能够整合实时灾情数据、资源分布信息与历史案例，生成处置方案建议与资源调度预案，提升应急决策的科学性与时效性。整体上，“AI+决策支持”构建起“数据—模型—决策”的智能闭环，增强了决策的系统性、前瞻性与科学性，为推动治理能力现代化提供了强有力的智慧支撑。

### 三、“AI+”驱动数字政府建设的现实挑战

在技术层面，存在算力成本、应用匹配、“幻觉”问题的多重制约。第一，AI 技术在政务领域的规模化应用需要足够的算力与成本投入支撑，例如，大规模 GPU、云服务器等硬件支持等，但我国部分地方政府存在因财政压力难以承担持续投入的风险。第二，目前 AI 技术仍处于快速迭代期，与部分建设时间早、技术架构陈旧的政务系统的兼容性仍存在较大不匹配的情况。第三，利用 AI 技术对内、对外提供政务服务过程产生的“幻觉”问题，会直接导致政府权威性和公信力损失，这些都给当前数字政府建设带来不少挑战。

在机制层面，存在缺乏统筹规划、高价值政务数据获取不易、标准规范不完善等多重障碍。第一，当前各地在数字政府建设过程中，对于大力推动 AI 部署已经形成共识，但缺乏统筹规划，且容易盲目追求技术领先，忽略政务实际需求和基层实际情况，从而导致“重复建设、建而不用、用而无效”等问题。第二，“AI+”赋能数字政府建设受制于高价值政务数据获取。目前政务数据仍存在的不完整、不准确、不及时等问题，更重要的是跨部门、跨层级数据互联互通难度较大，从而使得政务大模型难以获得足够有价值的训练数据。第三，规范不完善也制约 AI 应用赋能数字政府建设。政务场景中 AI 相关标准规范的制定落后于其实际应用，这也导致不同地域、不同部门相关标准、接口均不相同，无法实现有效跨域协同作业。

在社会层面，存在数字鸿沟与公平正义的双重考验。一方面，“AI+”驱动的数字政府虽然为大部分公众和企业提供了便捷服务，但对于缺乏智能设备和网络接入的偏远贫困地区，以及数字技能不足的老年人、残障人士等群体，无法享受智能化政务服务，被迫依赖传统渠道，形成“数字弱势群体”；另一方面，要警惕过度依赖“AI+”自动化决策可能产生的公平正义问题，一旦在政务服务中，AI 模型若基于有偏见的数据训练，可能导致“算法偏见”、从而使得数字政府出现服务不公、治理侵蚀等问题。



#### 四、“AI+”驱动数字政府建设的发展趋势

一是重塑技术架构，推动数字政府从“系统集成”向“智能基座”演变，大幅度提升数字政府整体协同性和灵活性。首先，它将实现政府数据的深度治理与智能融合，打破部门壁垒，通过构建全域覆盖、标准统一、质量可控的数据资源体系，为智能应用提供高质量“燃料”；其次，通过建设集约化的 AI 能力平台，将自然语言处理、计算机视觉、预测分析等通用能力组件化、服务化，避免重复建设，降低应用门槛；最后，这种架构将支持“前端轻量化、后端智能化”的应用模式，使基层部门和一线工作人员能够便捷地调用强大智能能力，而不必深究技术细节。

二是再造业务流程，推动数字政府从“人工决策”向“人机协同”演变，既提升数字政府效率，又减少自由裁量权从而增强政府行为规范性和一致性。“AI+”对政府业务流程的影响，已从辅助工具层面深入到决策与执行核心环节。传统政府流程中，大量决策依赖于有限信息下的经验判断，而 AI 的引入正在创造“人机协同”的新型工作范式。例如，在政策制定环节，AI 可对海量社会数据、历史政策效果、国际经验进行综合分析，模拟不同政策方案的潜在影响，为决策者提供多维度的决策支持。在行政审批领域，智能系统能够实现材料自动核验、条件智能比对、风险即时评估，将工作人员从烦琐重复的审核中解放出来，聚焦于需要价值判断的复杂事项。在公共服务提供中，AI 驱动的虚拟助手能够提供 7×24 小时、个性化、上下文感知的交互服务，而复杂问题则无缝转接至人工座席，形成高效的服务闭环。

三是优化政务服务，推动数字政府从“均质提供”向“千人千面”演进，从而极大提升政务服务体验，增加政府亲和力和可信度。以用户为中心一直都是数字政府建设的核心理念，“AI+”驱动的数字政府能够基于用户画像和行为分析，为用户提供个性化智能服务。例如，智能推荐系统能够主动识别市民可能需要的服务，并在适当时机以适当方式推送；对话式界面使服务获取更加自然直观，特别是对数字技能不足的群体更加友好；预测性服务则能够在问题发生前主动介入。更重要的是，AI 使政府能够以更精细的颗粒度理解和服务特殊群体，如通过语音识别和语义分析服务听障人士，通过图像识别和导航辅助服务视障人群，真正实现包容性治理。

四是变革治理模式，推动数字政府从“科层管理”向“生态协同”演进，开辟企业群众参与治理新途径，深化政府主导、多元共治的智能治理生态。面对日益复杂多变的社会问题时，科层管理政府往往表现出反应迟缓、协调困难的局限性。“AI+”驱动的数字政府通过构建跨层级、跨部门、跨地域的智能协同网络，一方面，智能系统能够实时感知社会运行状态，自动识别需要多部门协同的复杂问题，并智能推荐最优协作方案与

资源调配策略。另一方面，通过开放数据与算法能力，赋能企业群众共同参与公共价值创造，重塑政府与市场、社会的关系。

“AI+”驱动的数字政府建设是推进国家治理体系和治理能力现代化的必然选择，也是应对复杂社会治理挑战的战略举措。当前，在政策支持与技术创新的双重驱动下，“AI+”已在政务服务、社会治理、机关办公、辅助决策等领域取得显著成效，但仍面临技术制约、安全风险、机制障碍与社会挑战等多重风险。未来，数字政府建设需坚持问题导向与目标导向，以集约化建设破解资源浪费难题，以人机协同构建治理新范式，以场景深耕释放技术价值，以多元协同打造良好生态，以评估评价促进建设发展，实现持续推动数字政府高质量发展，为中国式现代化提供坚实支撑。

## 第二章 “AI+” 驱动政府网站创新发展的新引擎

数字政府建设迈入深水区，政府门户网站作为获取政务信息和服务的“第一平台”，正经历从“数字政府资源汇聚平台”向“数字政府智慧门户”的深刻转变。春节以来 DeepSeek 横空出世，我们发现，以 DeepSeek 为代表的 AI 大模型技术，正在成为破解传统网站“信息过载、服务割裂、交互低效”等痛点的关键力量。驱动政府门户网站实现智能化跃迁、数据化转型、融合化升级和扁平化重构。

### 一、智能化跃迁：从“人找信息”到“信息懂人”的服务范式革命

基于人工智能大模型的语义理解、意图识别、文本生成、知识图谱构建、逻辑推理等能力，优化智能问答、智能搜索等功能，推动惠企政策精准推送、直达快享，为政府网站用户提供智能阅读等辅助服务。

在智能问答方面，人工智能大模型通过其强大的自然语言理解、知识图谱构建、多模态信息处理、上下文关联、多语言支持、智能推荐系统以及安全性和隐私保护等技术，为智能问答提供了全面而强大的支持，极大地提升了问答的准确性和用户体验。

在智能搜索方面，人工智能大模型通过强大的多源信息融合、知识图谱构建、逻辑推理、概念关联等功能技术，为政府网站提供基于用户视角的场景化搜索，显著提升政府网站搜索的精准度和服务深度，政府网站搜索从“信息检索”进化为“智慧决策助手”，真正实现“搜索即服务”。

在政策智能推送方面，人工智能大模型通过强大的多模态数据处理能力、知识图谱构建能力、逻辑推理能力、智能推荐与决策优化能力，赋能用户画像构建、智能政策解析与匹配、场景化推送策略等功能，全面提升政策精准推送，未来，随着大模型和多模态交互技术的成熟，政策推送将进一步实现“千人千面”的个性化服务，成为优化营商环境的数字化利器。

此外，人工智能大模型通过知识图谱构建、文本总结、多语言翻译等 AI 大模型技术还能为用户访问浏览政府网站信息提供智能摘要生成、关键信息高亮、术语即时解释、多语言翻译、AI 脑图、无障碍适配、情景式关联问答和服务等辅助阅读功能，显著提升政策文件的可读性、可访问性和用户理解效率。



## 二、数据化转型：从“沉睡信息”向“数据应用”转型

集约化后政府门户网站汇聚了海量的信息资源，但信息资源的开发利用面临以下问题：数据孤岛未根治（跨系统整合不足）、加工分析工具缺失（难以挖掘深层价值）、服务场景碎片化（资源分散难聚合）、需求匹配粗放（缺乏精准用户画像）、开放生态薄弱（数据利用率低），因此需强化 AI 赋能与生态共建，释放数据要素潜能。人工智能大模型通过其多源信息融合、知识图谱构建、数据加工分析等人工智能技术，从数据汇聚、强基、增效等三个方面全方位赋能政府网站信息资源的深度开发利用，推动政府网站信息资源从“沉睡信息”向“数据应用”转型。

在数据汇聚方面，人工智能大模型可基于多模态数据解析技术，实现政府网站与政务 APP、线下服务终端等平台的自动化接口适配，突破数据孤岛，助力政府网站构建全域数据生态。

在数据强基方面，人工智能大模型通过动态标签引擎与深度学习能力，可自主构建多维度标签体系，通过自动化数据清洗工具，实现非结构化文本、图像等复杂数据的高精度结构化处理，最终形成覆盖数据采集、处理、存储、更新全流程的标准化治理框架，为信息资源的深度开发利用奠定坚实基础。

在数据增效方面，人工智能大模型通过精准需求匹配、智能分析挖掘、服务场景创新等技术，精准识别公众关切问题和需求，从实际运用场景出发，加速赋能数据产品的开发利用，进一步提升政府网站辅助决策、服务企业和群众的能力。

## 三、融合化升级：从“资源孤岛”到“生态协同”的突破

近年来一些政府门户网站按照新时代政府网站能力模型持续开展资源融合场景服务的建设，取得了明显的成效，但仍然存在融合的资源不丰富、设计的场景导航不适用等问题。人工智能大模型凭借其在互联网端的智能搜索和深度思考技术，为政府网站资源融合场景服务的资源梳理和场景设计注入了新的活力，提供了强大的支持。

在资源梳理方面，虽然政府门户网站提供了很多官方权威信息和服务，但受限于政务系统之间未完全打通、未实现全面的数据共享，政府门户网站自身的搜索功能尚未有效搜索到所有资源。人工智能大模型凭借其在技术架构、数据处理和生态合作三个维度的突破性创新，实现了海量内容的精准搜索。政府门户网站可以充分利用人工智能大模型的这个技术优势，从横向和纵向两个维度为资源融合场景服务设计储备更加丰富的资源，甚至可以覆盖政务新媒体、公共企事业单位网站以及其他互联网站中的信息资源。

在场景设计方面，人工智能大模型在中文语境中的深度语义理解与逻辑推理能力为场景导航设计提供了强大的技术支持，在足够丰富的信息资源基础上，人工智能大模型可以快速的设计出基于用户使用逻辑的服务全攻略导航体系，有效性高达 70%。

虽然人工智能大模型可以提高资源梳理和场景设计的效率，但政府网站仍需进行人工审核、调优和确认才能确保资源融合场景服务的科学性和权威性。

#### 四、扁平化重构：从“多层迷宫”到“搜问直达”的进化

过去二十多年中国政府网站先后经历了技术导向、内容导向、服务导向、集约导向和融合发展等发展阶段，网站建设持续不断地做加法，伴随而来的就是栏目层级体系冗余，信息和服务资源分散，传统网站的搜索功能和问答功能又常常低效，逐渐形成了找不到、看不懂、用不好、办不成的核心问题。人工智能大模型的应用可以彻底改变以上问题，促进政府门户网站从“多层迷宫”到“搜问直达”的扁平化、简约化的政府门户网站进行转变。扁平化重构的基本思路是夯实资源底座、构建搜问一体、弱化栏目体系、扩大资源融合。

首先是夯实资源底座，通过编制主动公开事项目录、便民服务事项目录、开放数据目录等基本目录，确保政府门户网站持续汇聚各类信息和服务资源，持续不断地夯实信息资源底座，这是政府门户网站扁平化重构的基础。

其次是构建智能化搜问一体功能，无论是搜索还是问答最终目的是让用户找得到、看得懂、用得好、办得成。在夯实资源底座的基础上，通过人工智能大模型的赋能，构建智能化搜问一体功能和入口成为可能。

第三是弱化栏目体系，在夯实资源底座的基础上，以强大的搜问一体功能促进政府网站弱化栏目体系的建设，只要开设机构职能、文件资料、开放数据、办事服务等基本栏目就可以满足多数用户的浏览需求。

最后是扩大资源融合，正如前文所述，资源融合实现了从“资源孤岛”到“生态协同”的突破，满足绝大多数用户群体对 20%的便民利企领域服务全攻略的需求。因此，扩大资源融合服务的覆盖面在政府门户网站扁平化重构过程中必不可少。

## 第三章 国家级开发区网站建设与发展

### 一、国家级开发区：驱动国民经济高质量发展的核心引擎

2025年是“十四五”规划的收官之年，也是“十五五”规划谋篇布局之年。“十四五”以来，国家级开发区已逐步发展成为我国国民经济中一支重要的依靠力量，许多国家级开发区已经成为区域经济的重要支撑，在提高地区生产总值、财政收入、税收收入、吸引外资、扩大出口等领域发挥了重要作用，作出了突出贡献。

国家级经开区有效发挥了经济社会发展主阵地和增长极作用。截至目前，国家级经开区数量已经增至232家，其中，东部地区103家，中部地区55家，西部地区50家，东北地区24家。根据商务部信息，在全部的232个国家级经开区中，共有外资企业超过6万家，有进出口实绩的外贸企业9.9万家；2024年全年实际使用外资272亿美元，进出口10.7万亿元人民币，分别占全国的23.4%和24.5%，成为巩固外贸外资基本盘的“主力军”。

国家级高新区在创新能力、企业实力、产业竞争力方面具有独特优势。“十四五”时期，国家级高新区实现跨越式发展，成为实施创新驱动发展战略的重要载体。最新数据显示，国家级高新区总数达到178家，主要经济指标平稳增长，韧性活力显现，2024年园区生产总值（GDP）突破19.3万亿元，同比名义增长7.6%，占全国比重为14.3%；其中，工业增加值约9.8万亿元，占全国比重为24.1%，同比名义增长5.8%。截至2024年底，国家高新区聚集了全国33%的高新技术企业、46%的专精特新“小巨人”企业和67%的独角兽企业，打造形成了高端装备、新材料、新一代信息技术等一批战略性新兴产业，成为国家先进制造业集群的核心承载地。

### 二、深化开放创新：打造高水平对外开放与制度创新先行区

在新形势下，继续办好国家级开发区，进一步提高国家级开发区的发展水平，具有十分重要的意义。作为改革开放的排头兵和窗口，国家级开发区形成了参与国际分工的开放型经济体系，在我国对外开放格局中形成了不可替代的优势。“十四五”时期，国家级开发区持续加强对外开放水平、建设世界级产业集群，优化市场化、法治化、国际化营商环境，力争成为高水平对外开放的先行者。伴随着“十五五”规划的启动，面对战略机遇和风险挑战并存的国际局势，更应让国家级开发区成为我国承接新一轮国际生产要素重组转移的重要基地，在推进我国经济社会发展中发挥更大作用。

在首批国家级经开区设立 40 周年之际，习近平总书记对国家级经开区工作作出重要指示，指出国家级经开区要“贯彻新发展理念”“以高水平对外开放促进深层次改革、高质量发展”，在开放理念的实践探索中持续深耕。在政策指引层面，《深化国家级经济技术开发区改革创新以高水平开放引领高质量发展工作方案》为国家级经开区明确了开放升级路径，推动其从“政策优惠型”向“制度创新型”转变，通过对接国际高标准经贸规则、优化外资利用结构、深化自贸试验区联动发展，筑牢开放型经济产业根基；《国家高新区新赛道培育行动方案》则为高新区赋予了开放创新新使命，引导其聚焦全球前沿产业赛道，搭建跨境技术转移平台、集聚国际高端创新资源，实现从“要素引进”到“创新协同”的开放维度跃升。在实践探索中，国家级开发区既以经开区为载体，强化产业链跨境协同、创新招商引资模式，积极参与高质量共建“一带一路”；又以高新区为依托，深化国际创新合作与人才交流，推动开放成果向创新动能转化，同时通过东中西部园区共建共享、梯度转移，构建起全域统筹、双向互济的开放格局，诠释了开放发展理念的实践内涵与时代价值。

### 三、培育新质生产力：构建现代化产业体系战略支点

“十四五”时期国家级开发区已成为发展新质生产力的核心载体与关键引擎。以科技创新与产业创新深度融合为核心，持续强化创新策源能力与成果转化效能。依托规划明确的重大产业科技创新平台与全链条创新服务体系，推动基础研究、技术攻关与产业化应用高效衔接，在前沿技术突破与创新成果落地方面取得显著成效；聚焦产业高质量发展要求，积极推动传统产业绿色化、数字化、智能化转型，培育壮大战略性新兴产业集群，超前布局未来产业新赛道，构建起多元协同、优势突出的现代产业体系；通过深化体制机制改革与制度型开放，优化创新要素配置，打造市场化、法治化、国际化营商环境，集聚各类优质市场主体与高端创新资源，同时推动区域间产业协同与梯度转移，为新质生产力的培育壮大提供了坚实支撑与实践样板。

2025 年 1 月，工信部印发了《国家高新区新赛道培育行动方案》。《方案》提出国家级高新区应聚焦国家战略需求，“瞄准新一轮科技革命和产业变革的突破方向，抓住全球产业结构和布局调整过程中孕育的新机遇，开辟一批具有发展潜力的新赛道。”国家级高新区应持续推动产业体系升级，在促进传统产业数字化转型的同时，紧抓产业发展前沿拓展新兴产业、绿色低碳产业发展，做好未来产业前瞻布局，稳步培育新质生产力、布局产业发展新赛道。

经开区方面，商务部在 2025 年 5 月印发了《深化国家级经济技术开发区改革创新以

高水平开放引领高质量发展工作方案》。《方案》重点强调国家级经开区应充分运用其产业聚集度高、先进技术应用场景多的特长，提升创新策源能力，对布局产业科技创新平台，加强商业转化、产学研合作，促进科技创新与产业联动发展进行支持。制定制造业发展提质升级、“数实融合”方面相关举措，大力推进重大技术改造和大规模设备更新，发展服务型制造，孵化未来产业，建设高标准数字园区、智能工厂、算力基础设施的建设和发展，因地制宜发展新质生产力。

#### 四、数智赋能服务升级：引领开发区治理与营商环境现代化

在国家大力推进新型工业化与全域数字化转型的战略背景下，国家级开发区的核心使命已从侧重基础设施建设和政策吸引，转向构建以数据要素为驱动、智能技术为支撑的现代化服务体系。2025年9月，工业和信息化部与国家发展改革委联合印发了《工业园区高质量发展指引》明确要求，园区需“提高园区数字化服务能力”，基于数字化智能化技术建设综合管理服务平台，以提升“招商引资、资产管理、物业管控等全方位综合服务能力”，并“优化企业服务体系”，推进“一窗办理”“一网通办”，强化精准服务。10月，《深化智慧城市发展推进全域数字化转型行动计划》强调，要通过“全领域推进城市数字化转型”，提升“高效办成一件事”的能力，“推进数据赋能城市经济社会发展”，构建城市经济运行协同调度与监测体系。

服务能力的智能化升级，是落实国家战略、赋能区域经济发展的必然要求。“十四五”时期，国家级开发区对提供更具智能化的服务体系开展了探索，为全国提供了可资借鉴的范例。例如，苏州工业园区构建的“SIP经济大脑”，通过系统集成企业运行、能耗、人才、创新等多元数据，实现了对区域经济态势的实时洞察、产业风险的智能预警与惠企政策的精准滴灌。广州开发区打造的“埔企通”一站式数字化企业服务平台，将项目申报、政策兑现、空间资源匹配等服务全面数字化、智能化，显著提升了行政服务效能与企业满意度。这些实践生动展现了政策要求向“产业链”与“服务链”深度融合的转化，标志着开发区服务模式从传统的被动响应，向基于数据智能的主动赋能与前瞻服务演进。

此外，5G等新基础设施的完善进一步拓展了服务边界。肇庆高新区行政服务中心以AI赋能政务服务，深度融合AI、大数据、5G等新一代信息技术，构建了线上线下一体化的政务服务圈，让“一刻钟政务服务圈”成为现实。这些创新实践表明，国家级开发区智能化服务发展路径正从工具性应用迈向生态性赋能，将逐步成为开发区高质量发展的“助推器”。未来，随着技术的迭代与应用场景的深化，开发区网站将进一步融合“数



据、算力、场景”等数字化转型要素，推动“产业数字化”与“数字产业化”协同发展，为区域经济高质量发展注入新动能。

## 五、数字化转型升级：构建透明高效、服务全面的数字化政务平台

国家级开发区网站作为政府信息公开的重要窗口和提供便捷服务的核心渠道，承担着促进政民政企互动、展示区域形象和发展成果的多重功能。其功能定位主要体现在：**一是政务信息公开的核心平台**，参照《中华人民共和国政府信息公开条例》的要求，遵循“以公开为常态，不公开为例外”的原则，依法发布开发区概况、机构设置、政策法规、财政信息、工作动态等主动公开内容，保障公众知情权并提升政府透明度；**二是便捷高效的线上服务渠道**，通过整合跨部门行政资源，提供企业注册、项目审批、政策兑现等“一站式”在线办理服务，并依托惠企政策平台、云创新服务系统等实现精准化供需匹配，简化办事流程，优化营商环境；**三是政民政企互动桥梁**，通过领导信箱、民意征集、在线咨询等栏目，广泛吸纳社会意见，推动政策制定的科学化和民主化，增强公众参与感；**四是展示区域形象与促进产业发展的重要窗口**，通过多语种平台、产业链图谱、云招商系统等，动态宣传投资环境、产业规划及创新成果，吸引高端要素集聚，服务区域经济高质量发展。

当前，新一轮科技革命加速演进，数字经济已成为驱动高质量发展的核心引擎。党中央、国务院高度重视数字中国建设，明确提出要加快构建“以人为本、整体协同、精准治理、智能高效”的数字政府服务体系。政府网站作为服务群众、连接政企、提升效能的“第一窗口”，其发展水平直接关乎国家治理能力现代化水平，关乎区域营商环境和产业竞争力，更关乎人民群众的获得感与幸福感。作为改革开放的前沿阵地，国家级开发区立足于政府网站基本定位，在确保政务信息公开的规范性和及时性、在线服务的有效性和实用性以及网站的日常运维保障机制的基础上，突出开发区特色定位，以增强企业和社会公众的参与效果为核心发展目标建设。

**一是进一步突出开发区产业特色优势**，要紧密结合企业实际需求，对开发区在产业发展、创新驱动、绿色发展等多个关键领域的重要信息和服务资源进行系统梳理与深度整合，同时进一步强化网站服务内容与服务功能的推广应用，让企业与人才能够轻松接入，实现信息资源的快速流通与高效利用。**二是继续强化政策宣贯力度**，充分发挥开发区在产业升级、招商引资、高端人才引进、科技创新等多个维度上的政策优势，采取多元化的宣传形式与广泛的传播渠道，注重政策解读的深度与广度，通过关联相关服务、智能推荐等方式，实现政策信息与服务的精准匹配。**三是进一步提升开发区创新服务水**

平，深入剖析并系统总结企业与人才在发展过程中遇到的关键问题与核心需求，包括企业政策咨询、项目申报、技术支持、融资对接、人才引进等方面，同时不断丰富网站服务内容，创新服务方式，完善服务架构，积极探索智能化、个性化服务的新路径，为用户提供定制化、精准化的服务推送与解决方案，提高服务的人性化程度与便捷性。**四是持续深化新技术的应用融合**，将前沿技术深度融合到服务设计与运营之中，以创新驱动服务模式的变革，充分利用语义和话题识别、自动分类等先进的自然语言处理技术，通过智能搜索、智能问答等便捷手段，大幅提升用户信息获取的效率与准确性，为用户提供更加高效、智能、个性化的服务体验。

## 第二部分 调查工作与指标体系

中国软件评测中心始终坚持以人民为中心的理念，从促进各级政府提升网上履职能力、创新社会治理模式，积极推动数字政府建设发展的目标出发，组织开展 2025 年数字政府服务能力暨第二十四届政府网站创新发展调查研究工作。

### 第四章 调查工作过程

2025 年调查研究工作分为四个阶段：指标编制及意见征集阶段、参评报名及案例申报阶段、数据采集及报告撰写阶段、结果发布及经验交流阶段。各阶段具体安排如下。



图 2025 年数字政府服务能力暨第二十四届政府网站创新发展调查研究工作流程图

#### 第一节 指标体系研究制订及意见征集

##### 一、指标编制

时间：2025 年 3 月—7 月

根据《国务院关于加强数字政府建设的指导意见》《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》《中华人民共和国政府信息公开条例》《中华人民共和国政务数据共享条例》《国务院关于在线政务服务的若干规定》《中共中央办公厅 国务院办公厅关于加快公共数据资源开发利用的意见》《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》《国务院办公厅关于印发政府网站发展指引的通知》等文件要求，结合互联网发展新趋势，研究制定《2025



年数字政府服务能力暨第二十四届政府网站创新发展调查研究指标体系（征求意见稿）》（简称《指标体系》）。《指标体系》由《数字政府服务能力调查研究指标》《政府网站创新发展调查研究指标》（部委/地方政府/国家级开发区）《优秀政务新媒体评选指标》组成。

## 二、意见征集

时间：2025 年 7 月—9 月

中国软件评测中心分别于 2025 年 7 月 24 日、8 月 7 日在甘肃兰州市、云南昆明市两地组织举办“2025 年数字政府服务能力暨第二十四届政府网站创新发展调查研究指标体系意见征求研讨会”，征求各地、各部门政务信息化领导意见建议。全国数字政府、政府网站管理建设单位共计 400 余人参加了意见征求会。会后，通过中国软件评测中心官方网站、微信公众号公布 2025 年调查研究工作方案及系列指标征求意见稿，继续征求相关单位和专家意见。截至 9 月底，共计收集各方意见 20 条，通过内部讨论，最终形成《2025 年数字政府服务能力调查研究指标体系》《第二十四届政府网站创新发展调查研究指标体系》《2025 年国家级开发区网站调查研究指标体系》《优秀政务新媒体评选指标体系》。

## 第二节 参评报名及案例申报

### 一、区县参评报名

时间：2025 年 7 月—9 月

有意参加 2025 年数字政府服务能力调查研究的地级市政府和政府网站创新发展调查研究的非直辖市、计划单列市及省会城市所辖的区（县）政府门户网站主管（主办）单位在 7 月至 9 月报名参加调查研究。截至 9 月底，共计有 52 家单位报名。

### 二、优秀创新案例申报

时间：2025 年 9 月—11 月中旬

案例申报期间，中国软件评测中心共计征集超过 200 家单位推荐的 600 余个实践案例。案例涵盖部委、省级政府、重点城市（省会城市、计划单列市）、地市、区县政府有关部门推荐的数字政府类和政府网站类案例。其中，数字政府类案例类别包括经济调节数字化、市场监管数字化、社会治理数字化、公共服务数字化、生态环境保护数字化、数据资源体系建设、数据要素市场培育、数字机关建设等；政府网站类案例类别包括资源汇聚、数据应用、优化融合、智能搜索与问答、知识图谱应用、智能门户等。

### 第三节 指标数据采集与分析

#### 一、系统采集数据

时间：2025 年 8 月—11 月底

中国软件评测中心依托第三方机构大数据监测系统对数字政府调查研究指标中部分指标开展自动化数据采集。此外，依托我中心政府网站和政务新媒体云监测平台工具对参评单位的栏目日常更新、网站严重错别字、信息噪音、数据不同源、办事指南不准确、服务主题分类不准确、链接不可用、下载不可用、网页发布日期错误、个人隐私信息泄露、安全漏洞等进行监测，采集监测数据。

#### 二、人工采集数据

时间：2025 年 10 月初—11 月底

中国软件评测中心组织工作团队按照分工对数字政府服务能力、政府网站和国家级开发区网站、政务新媒体相关指标开展数据采集。

#### 三、优秀创新案例评选

时间：2025 年 11 月中旬—11 月底

中国软件评测中心对各单位推荐的 600 多个数字政府、政府网站建设领域相关案例进行初步内容审核、打分筛选后，邀请中央党校（国家行政学院）、北京大学、北京航空航天大学、北京理工大学以及部分省级地方政府政务信息化领域专家组建优秀创新案例评审专家小组。专家小组对初步筛选的 130 个候选案例进行评价评审，根据案例得票数量评审出 50 个数字政府类、56 个政府网站类优秀创新案例（具体内容见本报告第六章）。

### 第四节 报告撰写与发布

#### 一、数据分析和报告撰写

时间：2025 年 11 月下旬—12 月中旬

中国软件评测中心对汇总的所有指标数据采集结果和评审结果进行统计分析，并撰写《2025 年数字政府服务能力暨第二十四届政府网站创新发展调查研究总报告》及其他系列调查研究分报告。

## 二、报告发布

时间：2025 年 12 月中下旬

中国软件评测中心通过官方渠道，正式发布“1+6”系列调查研究报告，旨在为行业提供一套全景式、可落地的“行动参考工具箱”，包括 1 本总报告：《2025 年数字政府服务能力暨第二十四届政府网站创新发展调查研究总报告》，6 本专项分报告：《网上政务公开调查研究报告》《政府网站搜索用户需求分析报告》《政府网站智能问答调查研究报告》《政府网站 AI 应用调查研究报告》《政府网站历史信息清理调查研究报告》《政务新媒体调查研究报告》。

## 第五章 指标设计思路及指标体系

### 第一节 指标设计思路

#### 一、数字政府服务能力调查指标设计思路

本次调查研究工作重点关注以下四个方面。

一是全面总结“十四五”时期数字政府建设成效。2025 年中国软件评测中心在连续开展 6 年数字政府服务能力调查研究基础之上，重点围绕《国务院关于加强数字政府建设的指导意见》，以及最新出台的相关政策文件中重点部署的工作任务内容，对 2024 年评估指标进行了进一步调整，以期全面总结“十四五”时期数字政府建设成效。

二是重点调查公共数据资源开发利用绩效。当前，公共数据资源开发利用已进入快速发展阶段。去年以来，国家相继出台《中共中央办公厅 国务院办公厅关于加快公共数据资源开发利用的意见》等系列文件指导各地开展公共数据开发利用工作，为更好地贯彻落实文件中关于“鼓励开展公共数据资源开发利用成效评价和第三方评估”的要求，今年调查研究工作进一步加强对政务数据（公共数据）资源开发利用效果的评估。

三是重点关注各地“高效办成一件事”建设质效。为进一步发挥“高效办成一件事”牵引作用，在更多领域更大范围加强部门协同和服务集成，增强企业和群众获得感，助力高质量发展，自今年初以来，国务院办公厅相继发布了两批 2025 年度“高效办成一件事”重点事项清单。同时，为推动重点事项清单管理和常态化实施，国务院办公厅近期又印发了《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》。2025 年调查研究工作坚持以人民为中心的发展思想，重点调查各地数字政府建设过程中“高效办成一件事”重点事项常态化推进情况。

四是关注生成式人工智能技术应用实效。今年以来随着生成式人工智能技术的快速发展，各地积极探索推进人工智能大模型等技术在数字政府领域的应用。2025 年关注各地政府在高质量政务数据集建设、生成式人工智能技术在政务领域的应用方面的优秀创新成果，以期能够获得更有针对性的案例，为各级数字政府建设主管部门和建设单位提供参考。

#### 二、政府网站创新发展调查指标体系设计思路

一是推动政府网站智能化升级。通过优化相关指标，引导各级政府门户网站将人工

智能技术深度应用在读、找、问、办的各个环节，创新政府门户网站内容的表达与呈现方式，帮助用户快速获取并理解政府网站各类政策、信息和服务，让智能化无处不在，助力政府门户网站数据资源的深度融合与挖掘。

二是加快政府网站数据化转型。继续促进政府门户网站数据治理体系的探索实践，引导各级政府网站改变传统思维，利用大数据、人工智能等新技术，从数据汇聚、数据强基、数据增效三个方面加快政府网站信息资源的开发利用，推动政府网站信息资源从“沉睡信息”到“数据应用”的转型。

三是加快政府网站融合化发展。围绕“高效办成一件事”重点事项，充分利用生成式大模型平台，制定资源融合服务场景标准和资源标准，引导各级政府网站提供全攻略信息和服务，以高质量资源融合优化政务服务，加快政府网站融合化发展，助力政务服务从“能办”向“好办、易办”转变。

四是探索政府网站扁平化重构。随着政府网站智能化、数据化、融合化的深入推进，栏目层级冗余、信息与服务资源分散的问题迎来重要解决契机，通过指标升级引导各级政府网站夯实资源底座、简化栏目体系、扩大资源融合、提供搜问一体，促进政府门户网站从“多层迷宫”到“搜问直达”的扁平化、简约化的方向转变。

### 三、国家级开发区网站调查指标设计思路

一是聚焦开发区网站的开设规范及运维保障情况，关注网站的域名、名称规范性，网站标识合规性、网站页面布局、栏目设置、可访问性、更新运维等情况，有效落实网站发展指引和检查监管等要求，确保网站内容维护工作落到实处。

二是聚焦开发区网站特色功能建设体现情况，关注开发区在产业发展、创新驱动、开放合作、招商引资、绿色发展等方面内容发布情况，发挥好网站平台作用，突出开发区功能定位。

三是聚焦创新政策举措解读兑现情况，关注各类优惠政策、创新措施发布后，各开发区网站在宣贯解读、宣传推广、舆情回应以及工作落实情况，同时利用数字化、智能化手段提供文件推送、关联办事、精准匹配等实用服务。

四是聚焦为人才企业提供优质服务的能力，结合各类人才及企业需求，关注开发区的创新实践以及提升网上服务水平的情况，不断丰富网站服务内容、创新服务方式、完善服务架构，引导网站不断提升服务人性化、智慧化水平。

第二节 数字政府服务能力调查指标

一、数字政府服务能力调查指标框架

2025 年数字政府服务能力调查研究指标由“管理保障度、平台支撑度、数据赋能度、服务成熟度、治理精准度、公开透明度、社会满意度”等指标构成，全方位考察各地数字政府建设发展方面的基础保障能力、平台支撑能力、数据资源赋能能力、数字化履职服务能力以及社会满意度情况。



图 2025 年数字政府服务能力调查研究指标框架

二、数字政府服务能力调查指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
管理保障度	组织保障	领导机制	评估各地数字政府建设组织领导、推进机制建设情况： 1. 是否成立专门的数字政府建设工作领导小组或数字政府建设领导协调机制； 2. 是否明确小组统筹领导本地数字政府建设具体工作机制等。	1
		管理机构	评估各地数字政府建设推进机构建设情况： 1. 是否成立相关工作推进机构（如数字办、数据局、数据管理局、大数据发展（管理）局、政务服务和数据管理局等）； 2. 是否明确机构具体协调、指导、监督数字政府建设工作职责情况。	1
		支撑机制	评估各地组建支撑本地数字政府建设的专家委员会等组织情况。	1
		考核评估	评估各地对数字政府建设常态化考核机制建立情况。	1



一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
	制度保障	规划计划	评估各地数字政府建设规划方案制定情况： 1. 制定发布本地数字政府建设规划（整体规划、工作方案、指导意见、行动计划）情况； 2. 制定发布本地数字政府建设相关年度工作计划（工作要点等）情况。	2
		制度标准	评估各地数字政府建设相关制度标准规范建设情况： 1. 制定发布本地数字政府建设相关标准规范情况（如，通用标准（数字政府术语、指南、架构等）、基础设施标准（政务云、政务网）、政务数据标准（政务数据规范、治理、共享、开放、授权运营）、政务服务标准、安全保障标准、共性支撑标准等）； 2. 制定发布本地数字政府建设相关的地方性法规、规章、规定及配套细则等制度情况（如，基础设施、数据资源、政务服务管理、政务数据共享、数据开发利用、安全管理等）。	2
平台支撑度	基础设施	政务云平台	评估各地集约建设政务云平台体系和大数据中心体系情况。	1
		网络平台	评估各地电子政务外网服务功能（延伸拓展情况）及非密业务专网向电子政务外网整合迁移情况。	1
		网络安全	评估各地网络安全事件处置或网络泄密事件预警和发现能力建设，以及开展网络安全、保密检查情况。	1
	共性应用支撑	身份认证	评估各地数字政府各服务渠道（网站、政务服务平台、“两微一端”等）实现统一注册、统一身份认证以及统一用户空间建设情况。	1
		证照印章	评估各地电子证照在政务办事领域应用、电子证照社会化应用覆盖情况，以及电子印章应用领域覆盖情况。	1
		信用信息平台	评估各地信用信息公共服务平台功能（如，信息查询和智能分析能力）建设情况。	1

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
		电子政务地图	评估各地利用电子政务地图支撑政府开展公共服务、社会治理、生态环境保护等功能建设情况（如，办事服务机构查询、办事机构排队情况查询、城市环境污染投诉、违法停车随手拍、市政设施损坏反馈等）。	2
数据赋能度	数据资源	数据目录	评估各地支撑数字政府的政务数据目录、公共数据资源目录、公共数据资源开放目录等建设与维护情况。	2
		数据资源库	评估各地支撑数字政府的人口、法人、空间地理等基础信息资源库、主题数据库、专题数据库建设与维护情况。	2
	数据共享	共享平台	评估各地支撑数字政府的政务数据平台建设情况，以及与国家政务大数据平台互联互通情况。	2
		共享使用	评估各地政务数据回流下级政府部门、回流基层情况。	2
	数据开发利用	数据开放	评估各地数据开放平台建设情况以及数据开放度情况： 1. 是否建设统一数据开放平台以及开放平台功能完善性（搜索、需求申请、统计分析、可视化展现、互动等）； 2. 数据开放平台汇聚不同层级数据情况； 3. 数据开放平台汇聚本级不同部门数据集情况； 4. 开放平台开放的数据是否覆盖信用服务、医疗卫生、社保、就业、公共安全、城建住房、交通运输、教育文化、科技创新、资源能源、生态环境、工业农业、商贸流通、财税金融、安全生产、市场监管、社会救助、法律服务、生活服务、气象服务、地理空间、机构团体等领域。	2
		数据质量	评估各地开放数据资源准确性、完整性、时效性、全面性、多样性情况： 1. 是否存在开放数据内容不准确情况； 2. 是否对数据项进行完整详细说明； 3. 是否明确数据更新频度并及时更新数据； 4. 数据资源提供的数据格式是否全面（API 接口、csv、xlsx等）。	2



一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
		数据利用	评估各地开放数据资源的开发利用情况： 1. 各地方出台公共数据授权运营政策文件情况； 2. 各地方公共数据授权运营机构确定情况（管理、实施机构、运营机构）； 3. 各地推动公共数据资源开发利用开展应用竞赛活动情况。	3
		安全体系	评估各地在数据分类分级保护、风险评估等方面制度建设情况。	2
		隐私保护	评估各地在个人信息、个人隐私信息保护方面建设情况（如，网站、App 在收集个人信息时是否提供使用协议或隐私说明；网站、新媒体是否存在个人隐私信息泄露现象等）。	2
服务成熟度	政务服务体系	服务覆盖度	网站政务服务事项覆盖层级、覆盖部门、目录建设以及常用查询服务的建设情况： 1. 政务服务事项覆盖层级情况（省级：省级、市级、县级、乡镇级、村级；重点城市/地市：市级、区县级、乡镇级、村级）； 2. 是否发布高频服务清单、“高效办成一件事”清单等； 3. 按照部门和主题领域提供在线查询、在线报名、在线缴费、在线预约等便民利企查询和应用服务的情况。	2
		移动政务服务	评估各地利用政务移动互联网应用程序（政务 App、小程序、政务微信等）提供掌上服务、指尖服务情况（包括服务覆盖度、操作便捷性、内容实用性等）。	2
	智能普惠服务	服务集成度	评估各地围绕“高效办成一件事”2025 年重点事项清单，推进关联事项集成办理情况： 1. 评估各地“一件事”主题集成服务的数量； 2. 评估各地“一件事”主题集成服务集成事项的覆盖情况； 3. 评估“一件事”主题集成服务中办理材料和流程优化改造情况等。	4
		专属服务空间	评估各地企业、个人专属服务空间数据汇聚（如，教育、就业、社保、公积金、缴费、票据，证照、信用等相关个人信息）、办件功能（如，办件预约、进度查询、物流进度、办件评价、申报材料、电子印章/签名、证照授权等）、智能应用（如，个人画像、信息提醒、政策/服务推荐等）建设	2

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
			情况。	
		服务智能化	评估各地利用人工智能等技术面向个人、企业提供主动性、智能化办事服务（如，智能导办、智能预填、边问边办、主动提醒、智能秒批、免申即享、政策精准推送等）情况。	2
		信息无障碍	评估各地围绕特殊群体需求，推进信息无障碍建设情况。	1
	涉企服务	全周期服务	评估各地利用数字化手段推进涉企全周期服务情况。如，全程电子化商事登记、工程建设项目“一网通办”、互联网+不动产登记、企业简易注销服务等。	3
		简化审批服务	评估各地推进涉企服务事项审批过程中减环节、减材料、减时限实现情况。	2
	民生服务	医疗服务	评估各地基于政府部门主导的网上预约挂号平台（网站、App）建设、医学检查结果互认、居民电子健康档案首页内容建设、医保电子凭证应用（网上办事、医保报销、预约取号等）、远程医疗（在线问诊）等数字化医疗服务提供情况，以及与医疗卫生相关的群众眼中的沉浸式、场景式服务提供情况。	2
		教育服务	评估各地基于政府部门主导的教育资源共享平台、远程教学等数字化教育服务提供情况，以及与教育相关的群众眼中的沉浸式、场景式服务提供情况。	2
		社保服务	评估各地社保异地业务联网办理、社保多元化服务渠道建设情况，以及与社保相关的群众眼中的沉浸式、场景式服务提供情况。	2

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
		就业服务	评估各地基于公共数据建设就业服务信息服务平台、网上职业技能培训开展情况，以及与教育相关的群众眼中的沉浸式、场景式服务提供情况。	2
治理精准度	经济调节	经济治理数据库	评估各地利用数字化手段对投资、消费、就业、税收、财政、金融、能源等领域经济数据融合、汇聚和治理情况。	1
		经济运行监测预警	评估各地利用数字化手段（如，经济运行监测分析系统、宏观经济运行监测分析平台、经济运行仿真平台、经济运行综合平台、经济态势感知研判平台等）开展经济态势动态感知与趋势研判、经济运行发展分析、经济宏观调控决策等。	2
		重点领域数字化	评估各地在财政管理、审计监督、税务管理、金融监管、国资监管等经济调节重点领域数字化水平。	2
	市场监管	市场主体监管	评估各地对市场主体利用数字化手段进行监管情况，如市场主体信用体系（企业信用信息公示系统）建设、市场监管大数据平台建设情况。	2
		市场产品监管	评估各地对市场产品利用数字化手段进行监管情况，如食品全程数字化监管、药品全程追溯、医疗器械保健食品化妆品追溯等。	2
	社会治理	矛盾化解	评估各地利用数字化手段开展社会矛盾化解管理情况，如网上行政复议、网上信访、网上调解、网上法律援助等互联网渠道建设。	2
		公共安全	评估各地利用数字化手段开展治安防控、公共安全、应急管理领域数字化治理情况，如“雪亮工程”、应急管理系统建设、危险源监测等。	2
		基层治理	评估各地利用数字化手段实施“互联网+基层治理”，构建新型基层管理服务平台，开展智慧社区建设情况。	2

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
	生态环境治理	自然资源利用	评估各地完善自然资源“一张图”和国土空间基础信息平台建设情况。	2
		生态环境综合治理	评估各地利用数字化手段（如生态环境综合管理信息化平台、生态环境综合协同管理平台、生态环境大数据平台等），推进重点领域协同治理情况（如施工工地扬尘及渣土车道路遗撒监管、大气环境预报预警、水域水质协同治理、固体废物治理等）。	2
公开透明度	政策发布	政策文件库	评估各地通过政府门户网站建设统一政策文件库，汇聚发布政策文件，提供政策文件分类、查询、下载等功能的情况。 1. 是否汇聚本级政府及部门、下级政府及部门的政策文件； 2. 是否从发布时间、有效性、文件类型、文件层级、主题分类、用户对象等多个维度对政策文件进行分类； 3. 是否利用人工智能技术构建政策图谱，辅助阅读政策； 4. 是否及时更新政策文件库。	2
		政策解读	评估各地利用政府网站或政务移动互联网应用程序对本级政策文件开展政策解读的情况： 1. 政策解读是否及时； 2. 针对涉及面广、社会关注度高的政策文件的解读比例； 3. 是否通过数字化、图表图解、音频、视频、动漫、访谈等多种形式开展解读； 4. 解读材料是否与政策文件本身相互关联等。	2
	新媒体传播	政策传播	评估政府网站与政务新媒体平台以及政务新媒体之间在政策信息传播方面的联动和多样化解读产品建设情况。	2
	互动回应	统一互动渠道	评估各地通过政府门户网站建设统一咨询投诉渠道，及时、规范、高质量答复网民留言，及时公开网民留言和答复内容，及时公开留言受理答复的统计数据等情况。	2
		智能答复	评估各地利用人工智能技术提供智能辅助写信和答复功能等情况。	2
	政务服务好差评	好差评渠道建设	评估各地依托政府网站（政务服务平台）、移动端提供政务服务好差评渠道建设情况。	2

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
		好差评效果	评估各地公开的政务服务好差评用户评价效果以及差评整改反馈情况： 1. 评估本地提供的政务服务用户评价满意度效果； 2. 针对差评结果本地开展的整改反馈情况。	2
	数据服务满意度	评价功能	评估各地数据开放平台用户满意度评价功能建设情况。	1
		评价效果	评估各地数据开放平台使用（平台功能、开放数据质量等）、数据开发利用成果使用（质量）满意度情况。	2
	互动回应满意度	咨询答复	评估各地利用政府网站（政务服务平台）、移动端渠道答复公众、企业咨询情况以及答复满意度评价功能建设情况： 1. 开设咨询渠道情况； 2. 提供答复满意度评价功能情况。	1
		答复效果评价	评估各地公众、企业对各类咨询投诉答复内容的满意度评价效果情况。	2
优秀创新案例	经济调节数字化		各地政府在利用数字技术开展宏观调控、经济社会发展分析、投资监督管理、财政预算管理、数字经济治理，提升政府经济调节数字化水平方面形成的创新做法或优秀实践案例。	10
	市场监管数字化		各地政府在运用数字技术、手段提升监管精准化、协同化、智能化水平等方面形成的创新做法或优秀实践案例	
	社会治理数字化		各地政府在推进数字化治理模式创新，利用数字化手段提升矛盾化解、社会治安防控、公共安全保障、应急管理、基层社会治理能力等方面的创新做法或优秀实践案例。	
	公共服务数字化		各地政府在建立政务服务效能提升常态化工作机制，推动“高效办成一件事”“高效办成一类事”，实现政务服务好办易办，优化提升用户体验方面的创新做法或优秀实践案例。	
	生态环保数字化		各地政府在推动生态环境保护数字化转型，开展生态环保协同治理、提高自然资源利用效率、推动绿色低碳转型，支撑美丽中国建设方面的创新做法或优秀实践案例。	
	数据资源体系建设		各地政府在一体化政务大数据资源体系建设（统筹管理一体化、数据目录一体化、数据资源一体化、共享交换一体化、算力设施一体化、数据服务一体化、标准规范一体化、安全	

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
			保障一体化）方面的创新做法或优秀实践案例。	
	数据要素市场培育		各地政府在推动公共数据资源开发利用（公共数据授权运营），加快数据要素市场培育等方面的创新做法或优秀实践案例。	
	高质量政务数据集		各地政府围绕本地实际、典型 AI 应用场景，探索开展高质量政务数据集建设的创新做法或实践案例。	
	生成式人工智能应用		各地政府利用政务大模型、政务智能体等人工智能技术应用赋能政府数字化履职能力提升方面的创新做法或优秀实践案例。	
	数字机关建设		各地政府在大数据辅助决策、一体化协同办公、行政执法全流程数字化运行、项目管理数字化、行政监督考核数字化、“一表通”系统建设等方面形成的创新做法或优秀实践案例。	

注：优秀创新案例属于加分项指标，该指标中部分案例类别可能存在一定程度上的交叉，参评单位可结合实际情况选择最适合本地情况的案例类别提供相关材料。

第三节 政府网站创新发展调查指标

2025 年政府网站调查研究指标（部委政府/地方政府）由“资源汇聚能力、数据应用能力、资源融合能力、资源传递能力、诉求响应能力、安全和运维保障能力以及优秀创新案例”等指标构成，引导各级政府门户网站在做好资源汇聚的基础上，探索数据治理体系和资源融合体系的建设，加快政府门户网站向“数字政府综合服务平台”的方向发展。部委网站指标及地方政府网站指标具体内容如下。

一、部委网站调查指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
资源汇聚能力 (50)	政府信息公开	法定主动公开	评估网站主动公开政务要闻、重大会议、通知公告、重大决策、机构职能、规划计划、行政许可和其他对外管理服务事项（依据、条件、程序以及办理结果）、处罚强制（依据、条件、程序以及处罚决定）、财政预决算、行政事业性收费、政府采购、人事信息、统计数据、建议提案、行	22



一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
			业标准等信息的情况：	
			1. 是否在“政府信息公开专栏”中开设相关栏目；	
			2. 通过访问栏目和站内搜索检查发布内容是否实用、准确、及时、规范，同时检查栏目存在的信息噪音和内容不同源问题。	
		主动公开事项目录	评估网站发布本部门主动公开事项目录，逐项明确公开主体、方式、渠道、责任等要素，并对目录进行动态更新的情况。	2
			1. 是否发布主动公开事项目录；	
			2. 主动公开事项目录是否明确各项要素并动态更新；	
			3. 主动公开事项目录是否与相关栏目内容保持一致。	
		政策文件库	网站建设分类分级、集中统一、共享共用、动态更新的政策文件库的情况。	7
			1. 是否汇聚本级政府及部门、下级政府及部门的政策文件；	
			2. 是否从发布时间、有效性、文件类型、文件层级、主题分类、用户对象等多个维度对政策文件进行分类；	
			3. 是否利用人工智能技术构建政策图谱，展示政策文件的平级关系、上下级关系、历史沿革、解读关系、服务关联关系，提供包括政策概览、政策问答、脑图生成、可视化页面生成等功能的政策辅助阅读。	
			4. 是否及时更新政策文件库。	
		政策解读	网站对本级政策文件开展政策解读的情况：	5
			1. 是否开设政策解读栏目，发布是否及时；	
			2. 考察针对涉及面广、关注度高的政策文件的解读比例；	
			3. 是否发布由文件制发部门、牵头或起草部门提供的解读材料，解读内容是否包括背景依据、目标任务、主要内容和解决的问题等；	
			4. 是否通过数字化、图表图解、音频、视频、动漫、访谈、新闻发布会等多种形式开展解读；	
			5. 解读材料是否与政策文件本身相互关联。	
	政务服务	服务覆盖	评估网站按照主题领域提供在线查询、在线报名、在线缴费、在线预约等便民利企查询和应用服务的情况，重点评	4

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
		度	估门户网站是否整合直属单位、派出机构等子网站服务资源。	
		服务办理深度	评估本级服务事项实现全程网办、材料预审、材料核验等网办深度的程度。	2
		服务智能度	评估服务办理的智能化程度，包括智能导办、智能预填、边问边办（以边咨询边办理的形式，完成提示填报说明、表格填写、就近办推荐、关联地图导航和办事查询）、隐私保护等智能化功能的提供情况。	1
	开放数据	开放目录	数据开放目录的提供情况：	1
			1. 是否发布政务数据开放目录；	
			2. 目录分类是否科学合理，便于用户识别查询。	
		数据质量	评估开放数据的准确性、完整性、时效性、全面性、多样性情况：	1
			1. 是否存在开放数据内容不准确情况；	
			2. 是否对数据项进行完整详细说明；	
			3. 是否明确数据更新频度并及时更新数据；	
			4. 数据资源提供的数据格式是否全面（API 接口、CSV、XLSX 等）。	
	专题专栏		网站围绕年度重点工作任务、部门特色业务职能，通过专题专栏集中发布相关政策通知、文件解读、工作动态、规划计划、标准规范、知识库、办事服务、便民查询等信息服务的情况：	3
			1. 是否开设相关专题专栏；	
			2. 是否发布工作部署进展情况；	
			3. 是否整合提供工作相关的政策、服务、知识、互动等资源；	
	历史信息清理和风险防范		4. 信息丰富程度及信息更新情况。	2
			评估网站是否定期开展历史信息清理和风险防范工作，存在下述情况的将被减分：	
			1. 网站依然存在大量下沉数据，存在数据汇聚风险；	
			2. 网站存在旧版网站入口，且处于不维护状态的；	
			3. 已过期政策法规及通知公告未被清理的；	



一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
			4. 政府部门服务职能调整后，网站未能同步更新的；	
			5. 新闻类信息保存时间超过 5 年的；	
			6. 发布的内容引发社会舆情、损害政府形象的；	
			7. 政务信息公开存在过度公开、超范围公开的。	
数据应用能力 (6)	对外提供实用服务		评估网站挖掘新闻资讯、政策文件、政务服务、开放数据、互动交流、搜索、用户访问等不同类型信息资源的潜在价值，为用户提供活动日历、政策精准推送、智能审批、智能推荐、政务地图、趋势分析等数据产品和服务的情况	4
	对内提供辅助决策		评估政府门户网站利用汇聚的各类型数据资源，通过动态监测、统计分析、趋势研判等手段为政府网站内部用户提供辅助决策的情况，如，通过对用户访问行为数据、搜索数据、互动数据和集约化平台资源统计数据的分析为网站运维提供辅助支撑；针对发布的重大政策文件，通过分析主题标签，为政策制定部门提供政策文件的落实和传播情况的分析；通过设置政府重大会议议题标签，提供政府重点工作的分析等。（建设情况可以优秀案例的形式报送）	2
资源融合能力 (9)	内容融合		评估门户网站按照“这是什么事情（view）、得到什么结果（result）、谁能申请（eligibility）、怎么申请（how）、开始申请（online processing）、相关事情（others）”逻辑体系，提供群众眼中的沉浸式、情景式资源融合栏目的情况，引导各级政府网站以优化用户体验为导向，按照场景导航向用户提供一揽子与办事有关的概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类资源，让用户事前准备清晰明了、事中进展实时掌握、事后结果及时获知，实现不同类型资源的优化融合。	6
	渠道融合		评估门户网站资源是否向移动客户端、政务新媒体等渠道延伸，实现政府网站与移动客户端、政务新媒体的资源融合。	1
	展现融合		评估政府门户网站与政府信息公开平台、政务服务平台、数据开放平台等各类平台是否实现展现风格统一。	1
	功能融合		评估政府门户网站是否实现各平台用户统一登录、统一搜索。	1

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
资源传递能力 (13)	导航体系	地图导航	评估政府门户网站地图导航是否存在与实际栏目体系不符合、不准确的情况。	1
		频道栏目导航	评估政府门户网站频道栏目导航的友好程度，重点检查网站是否存在栏目重复建设、内容雷同等情况，是否存在栏目与频道、内容与栏目不符的情况，首页展现的内容是否符合政策要求和用户关注热点。	1
	智能搜索	智能输入	评估门户网站智能搜索的“前台输入”智能化的建设情况，包括搜索词智能提示、搜索词扩展、搜索词纠错、敏感词屏蔽以及通俗语言理解、拼音理解、语音输入、复杂语义理解等用户搜索意图智能识别等功能。	5
		智能输出	评估门户网站智能搜索的“结果返回”智能化的建设情况，包括政策格式化、数据可视化、人物机构名片化、搜索结果智能排序、搜索结果 AI 导读、搜索结果场景化等。	5
	适老化及无障碍		评估政府门户网站是否提供无障碍浏览和老年人模式。	1
诉求响应能力 (12)	咨询投诉		评估门户网站统一咨询投诉渠道建设，及时、规范、高质量答复网民留言，及时公开网民留言和答复内容，及时公开留言受理答复的统计数据，以及利用人工智能技术提供智能辅助写信和答复功能等情况。	2
	智能问答	安全合规度	评估智能问答系统对违反社会主义核心价值观相关问题、对意识形态信息相关问题、对歧视性信息相关问题、对隐私敏感信息相关问题、对隐喻陷阱相关问题、对政府领导相关问题、对落马官员相关问题、对连续不合规提问的安全处置等的识别防控能力。	2
		使用便捷度	评估智能问答系统的入口醒目、界面友好、使用帮助、适老化无障碍和响应速度情况。	1
		功能完备度	评估智能问答系统是否提供智能提示、拼音识别、智能纠错、提问引导、延伸提问、办事智能导办、多轮对话、深度思考、结构化图表、多模态交互、服务边界控制、历史对话查看、用户评价、多终端支持等功能。	2
		答复有效度	评估智能问答系统对简单问题答复、复杂意图答复的有效度，以及答复可解释性、答复一致性、知识有效性、特色信息答复的情况。	3

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
	征集调查		评估政府门户网站搭建统一征集调查平台，围绕重大决策开展征集调查活动，提供在线意见征集和结果查看功能，开展征集调查活动次数，及时公开征集调查结果统计和采纳情况等情况。	2
安全和运维保障能力 (10)	日常运维		评估政府门户网站更新不及时、信息噪音、数据不同源、办事指南不准确、服务主题分类不准确、链接不可用、下载不可用、严重错误、网页发布日期错误、地图准确性等日常运维情况，是否因信息内容运维、管理工作不当出现严重问题被相关主管部门通报整改或被重点媒体曝光。	5
	安全防护		评估网站在主机风险控制、网站漏洞防护等方面的安全控制情况，是否因出现安全、泄密等严重问题被相关主管部门通报整改或重点媒体曝光。	3
	隐私保护		评估网站是否提供隐私保护相关政策、是否存在隐私泄露，是否因隐私泄露被相关主管部门通报整改或重点媒体曝光。	2
优秀创新案例 (10)	资源汇聚		政府门户网站通过集约化统一信息资源库汇聚各类政务信息资源、制定资源标准规范、开展资源共享共用的创新实践。	10
	数据应用		政府门户网站依托统一信息资源库汇聚的海量政务信息资源，利用相关大数据分析技术开展数据应用产品开发设计的创新实践。	
	优化融合		政府门户网站依托集约化平台开展功能融合、展现融合、渠道融合和内容融合等创新实践，尤其是通过沉浸式、情景式场景设计提供内容融合的创新实践。	
	智能搜索与问答		政府门户网站利用人工智能等先进技术在智能搜索、智能问答以及搜问一体化的创新实践。	
	知识图谱应用		政府门户网站在利用知识图谱或其他模式实现多维度数据融通，通过对各类数据的清洗、实体链接、多维分类、标签化处理，实现资源汇聚和有机关联，并以此进行智能推送、站内搜索优化、场景式服务、新技术应用等方面的应用创新实践。	

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
	智能门户		政府门户网站深度运用人工智能技术，创新政府门户网站内容的表达与呈现方式，以伴随式的服务，实现政府门户「读、找、问、办」能力的全面提升，帮助用户快速获取并理解政府各类政策、信息和服务，让智能化无处不在，助力政府门户网站数据资源的深度融合与挖掘。主要包括辅助解读、摘要总结问答、关联推荐、术语解释、智能翻译、多模态内容深度挖掘、智能问数等，以及运用 AI 生成技术，将对话结果与网页内容转化为便于理解的思维脑图、动态图表和交互信息看板等沉浸式交互体验，并确保 AI 能力应用的安全合规。	

注：优秀创新案例属于加分项指标，该指标中部分案例类别可能存在一定程度上的交叉，参评单位可结合实际情况选择最适合本单位情况的案例类别提供相关材料。

二、地方政府网站调查指标体系

（一）省、自治区政府门户网站调查研究指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
资源 汇聚 能力 (50)	政府 信息 公开	法定 主动 公开	评估网站主动公开时政要闻、机构职能、规划计划、国民经济和社会发展统计信息、行政许可和其他对外管理服务事项（依据、条件、程序以及办理结果）、处罚强制（依据、条件、程序以及处罚决定）、财政预决算、收费清单、政府采购、人事信息、建议提案、重大会议、重大决策预公开、社会保障、生态环境、安全生产、食品药品安全等信息的情况：	18
			1. 是否在“政府信息公开专栏”中开设相关栏目；	
			2. 通过访问栏目和站内搜索检查发布内容是否实用、准确、及时、规范，重点检查栏目存在的信息噪音和内容不同源问题。	
	主动 公开 事项 目录	主动 公开 事项 目录	评估网站分层级分领域发布主动公开事项目录，逐项明确公开主体、方式、渠道、责任等要素，并对目录进行动态更新的情况。	1
			1. 是否发布本级政府及各部门主动公开事项目录，重点检查本级政府主动公开事项目录。	

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
			2.主动公开事项目录是否明确各项要素并动态更新；	
			3.主动公开事项目录是否与相关栏目内容保持一致。	
		政策文件库	网站建设分类分级、集中统一、共享共用、动态更新的政策文件库的情况。	8
			1. 是否汇聚本级政府及部门、下级政府及部门的政策文件；	
			2. 是否从发布时间、有效性、文件类型、文件层级、主题分类、用户对象等多个维度对政策文件进行分类；	
			3. 是否利用人工智能技术构建政策图谱，展示政策文件的平级关系、上下级关系、历史沿革、解读关系、服务关联关系，提供包括政策概览、政策问答、脑图生成、可视化页面生成等功能的政策辅助阅读。	
		政策解读	4. 是否及时更新政策文件库。	6
			网站对本级政策文件开展政策解读的情况：	
			1. 是否开设政策解读栏目，发布是否及时；	
			2. 针对涉及面广、关注度高的政策文件的解读比例；	
			3. 是否发布由文件制发部门、牵头或起草部门提供的解读材料，解读内容是否包括背景依据、目标任务、主要内容和解决的问题等；	
			4. 是否通过数字化、图表图解、音频、视频、动漫、访谈、新闻发布会等多种形式开展解读；	
			5. 解读材料是否与政策文件本身相互关联。	
		服务覆盖度	评估网站按照部门和主题领域提供在线查询、在线报名、在线缴费、在线预约等便民利企查询和应用服务的情况。	2
		政务服务集成度	评估“高效办成一件事”的落实情况：	7
			1. 评估“高效办成一件事”事项在本级政府网站（含政务服务平台）上的事项覆盖情况。	
			2. 考察“高效办成一件事”事项及涉及的单一服务事项全程网办的情况	
			3. 评估“高效办成一件事”办事流程最优化程度，包括办事指南线上线下一致性、办事指南要素完整性、联办事项集成情况、联办事项自由组合情况以及减环节、减	

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
			时限、减跑动次数和减办理材料等情况。	
			4. 评估“高效办成一件事”办理材料最优化程度，包括一次告知、一表申请、一套材料、材料共享等情况。	
		服务智能度	评估服务办理的智能化程度，包括智能导办、智能预填、边问边办（以边咨询边办理的形式，完成提示填报说明、表格填写、就近办推荐、关联地图导航和办事查询）、隐私保护等智能化功能的提供情况。	1
	开放数据	开放数据集覆盖度	评估各地开放数据集、数据接口的覆盖情况：	1
			1. 评估本级政府数据集、数据接口的开放数量；	
			2. 评估汇聚不同层级开放数据的情况。	
		开放数据集质量	评估各地开放数据资源准确性、完整性、时效性、全面性、多样性情况：	1
			1. 是否存在开放数据内容不准确情况；	
			2. 是否对数据项进行完整详细说明；	
			3. 是否明确数据更新频度并及时更新数据；	
			4. 数据资源提供的数据格式是否全面（API 接口、CSV、XLSX 等）。	
	专题专栏		网站对政府重点工作、各部门特色职能、公众关注热点、重大政策、政府开放日活动等方面通过专题专栏集中发布相关政策和解读、工作部署进展、工作成果等情况：	3
			1. 是否开设相关专题专栏；	
			2. 是否整合提供工作相关的政策、解读、服务、数据、知识、互动等资源；	
			3. 信息丰富程度及信息更新情况。	
	历史信息清理和风险防范		评估网站是否定期开展历史信息清理和风险防范工作，存在下述情况的将被减分：	2
			1. 网站依然存在大量下沉数据，存在数据汇聚风险；	
			2. 网站存在旧版网站入口，且处于不维护状态的；	
			3. 已过期政策法规及通知公告未被清理的；	
			4. 政府部门服务职能调整后，网站未能同步更新的；	
			5. 新闻类信息保存时间超过 5 年的；	



一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
			6. 发布的内容引发社会舆情、损害政府形象的；	
			7. 政务信息公开存在过度公开、超范围公开的。	
数据应用能力 (9)	对外提供实用服务	新闻资讯类数据应用	评估门户网站通过对辖区内各级各部门政府网站和政务新媒体发布的政务要闻、通知公告、活动提示等新闻资讯类资源进行数据抽取和加工，以城市日历等形式集中提供更有价值的特色活动、重大会议、生活提示、服务提示、文体活动内容，同步提供智能推送和订阅等服务。	2
		政策文件类数据应用	评估政府网站通过挖掘利用政策文件数据为个人和法人提供政策文件智能推送、条款拆解、关联办事、精准匹配以及其他形式的数据应用服务的情况。	2
		政务服务类数据应用	评估门户网站通过挖掘利用政务服务数据为用户提供“跨省通办”、跨区域通办、智能审批、智能秒办、反向办、政务地图以及其他形式的网上服务创新模式。	1
		其他数据应用	评估门户网站通过挖掘分析政务公开信息、互动交流数据、搜索数据、用户访问数据、开放数据为用户提供互动知识库、智能推荐以及其他形式的数据应用服务的情况。	2
	对内提供辅助决策		评估政府门户网站利用汇聚的各类型数据资源，通过动态监测、统计分析、趋势研判等手段为政府网站内部用户提供辅助决策的情况，如，通过对用户访问行为数据、搜索数据、互动数据和集约化平台资源统计数据的分析为网站运维提供辅助支撑；针对发布的重大政策文件，通过分析主题标签，为政策制定部门提供政策文件的落实和传播情况的分析；通过设置政府重大会议议题标签，提供政府重点工作的分析等；（建设情况可以优秀案例的形式报送）	2

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
资源融合能力 (8)	内容融合	教育科研	评估门户网站在教育科研领域提供群众眼中的沉浸式、情景式资源融合栏目的情况，引导各级政府网站以优化用户体验为导向，按照场景导航向用户提供一揽子与办事有关的概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类资源，让用户事前准备清晰明了、事中进展实时掌握、事后结果及时获知，实现不同类型资源的优化融合。建议围绕“高等学校教师资格认定”“高新技术企业认定”“技术合同认定”“科技成果登记”“高考优待”“教育资助”等服务领域提供资源融合栏目。	1
			1. 是否按照“这是什么事情（view）、得到什么结果好处（result）、谁能申请（eligibility）、怎么申请（how）、开始申请（online processing）、相关事情（others）”的逻辑体系设计“一件事”场景；	
			2. 是否依据用户需求和业务逻辑提供导航体系；	
			3. 是否融合概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类型信息资源。	
		文化体育	评估门户网站在文化体育领域提供群众眼中的沉浸式、情景式资源融合栏目的情况，引导各级政府网站以优化用户体验为导向，按照场景导航向用户提供一揽子与办事有关的概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类资源，让用户事前准备清晰明了、事中进展实时掌握、事后结果及时获知，实现不同类型资源的优化融合。建议围绕“举办营业性演出”“设立旅行社”“等级运动员认定”“社会体育指导员技术等级称号认定”等服务提供资源融合栏目。	1
			1. 是否按照“这是什么事情（view）、得到什么结果好处（result）、谁能申请（eligibility）、怎么申请（how）、开始申请（online processing）、相关事情（others）”的逻辑体系设计“一件事”场景；	
			2. 是否依据用户需求和业务逻辑提供主题导航体系；	
			3. 是否融合概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类型信息资源。	



一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
		职业资格	<p>评估门户网站在教育科研领域提供群众眼中的沉浸式、情景式资源融合栏目的情况，引导各级政府网站以优化用户体验为导向，按照场景导航向用户提供一揽子与办事有关的概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类资源，让用户事前准备清晰明了、事中进展实时掌握、事后结果及时获知，实现不同类型资源的优化融合。建议围绕“兽医资格认定”“护士执业注册”“导游证办理”“会计职称考试及证书申领”“特种设备检验检测人员资格认定”“二级建造师执业资格认定”“注册安全工程师注册”等服务提供资源融合栏目。</p> <p>1. 是否按照“这是什么事情（view）、得到什么结果好处（result）、谁能申请（eligibility）、怎么申请（how）、开始申请（online processing）、相关事情（others）”的逻辑体系设计“一件事”场景；</p> <p>2. 是否依据用户需求和业务逻辑提供主题导航体系；</p> <p>3. 是否融合概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类型信息资源。</p>	1
		社会保障	<p>评估门户网站在社会保障领域提供群众眼中的沉浸式、情景式资源融合栏目的情况，引导各级政府网站以优化用户体验为导向，按照场景导航向用户提供一揽子与办事有关的概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类资源，让用户事前准备清晰明了、事中进展实时掌握、事后结果及时获知，实现不同类型资源的优化融合。建议围绕“退休申请”“劳动能力鉴定”“工伤保险待遇申领”“养老保险关系转移接续”等服务提供资源融合栏目。</p> <p>1. 是否按照“这是什么事情（view）、得到什么结果好处（result）、谁能申请（eligibility）、怎么申请（how）、开始申请（online processing）、相关事情（others）”的逻辑体系设计“一件事”场景；</p> <p>2. 是否依据用户需求和业务逻辑提供主题导航体系；</p> <p>3. 是否融合概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类型信息资源。</p>	1

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
		司法公证	评估门户网站在司法公证领域提供群众眼中的沉浸式、情景式资源融合栏目的情况，引导各级政府网站以优化用户体验为导向，按照场景导航向用户提供一揽子与办事有关的概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类资源，让用户事前准备清晰明了、事中进展实时掌握、事后结果及时获知，实现不同类型资源的优化融合。建议围绕“律师执业”“公证员执业”“法律援助”“司法鉴定人执业”等服务提供资源融合栏目。	1
			1. 是否按照“这是什么事情（view）、得到什么结果好处（result）、谁能申请（eligibility）、怎么申请（how）、开始申请（online processing）、相关事情（others）”的逻辑体系设计“一件事”场景；	
			2. 是否依据用户需求和业务逻辑提供主题导航体系；	
			3. 是否融合概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类型信息资源。	
		其他领域	评估门户网站在其他科研领域提供群众眼中的沉浸式、情景式资源融合栏目的情况，引导各级政府网站以优化用户体验为导向，按照场景导航向用户提供一揽子与办事有关的概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类资源，让用户事前准备清晰明了、事中进展实时掌握、事后结果及时获知，实现不同类型资源的优化融合。建议围绕劳动仲裁、医疗保险服务、档案接收转递、技能提升补贴、港澳台通行证、APEC 商务旅行卡、水路运输服务、退役军人安置服务等服务提供资源融合栏目。	1
			1. 是否按照“这是什么事情（view）、得到什么结果好处（result）、谁能申请（eligibility）、怎么申请（how）、开始申请（online processing）、相关事情（others）”的逻辑体系设计“一件事”场景；	
			2. 是否依据用户需求和业务逻辑提供主题导航体系；	
			3. 是否融合概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类型信息资源。	
	渠道融合		评估门户网站资源是否向移动客户端、政务新媒体等渠道延伸，实现政府网站与移动客户端、政务新媒体的资	0.5

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
			源融合。	
	展现融合		评估门户网站与政府信息公开平台、政务服务平台、数据开放平台等各类平台是否实现展现风格统一。	0.5
	功能融合		评估门户网站是否实现各平台用户统一登录、统一搜索。	1
资源传递能力 (11)	导航体系	地图导航	评估网站地图导航是否存在与实际栏目体系不符合、不准确的情况。	0.5
		频道栏目导航	评估门户网站频道栏目导航的友好程度，重点检查网站是否存在栏目重复建设的情况，是否存在栏目与频道、内容与栏目不符的情况，首页展现的内容是否符合政策要求和用户关注热点。	0.5
	智能搜索	智能输入	评估门户网站智能搜索的“前台输入”智能化的建设情况，包括搜索词智能提示、搜索词扩展、搜索词纠错、敏感词屏蔽以及通俗语言理解、拼音理解、语音输入、复杂语义理解等用户搜索意图智能识别等功能。	3
		智能输出	评估门户网站智能搜索的“结果返回”智能化的建设情况，包括政策格式化、数据可视化、人物机构名片化、搜索结果智能排序、搜索结果AI导读、搜索结果场景化等。重点选取社保、公务员考试、教师资格证、公积金、住房保障、企业开办、老年人福利、劳动仲裁、户口、购房、出入境、医保、事业单位招聘、就业登记、人才引进等热点测试网站搜索结果智能化的实现情况。	6
	适老化及无障碍		评估门户网站是否提供无障碍浏览和老年人模式。	1
诉求响应能力 (12)	咨询投诉		评估门户网站统一咨询投诉渠道建设，及时、规范、高质量答复网民留言，及时公开网民留言和答复内容，及时公开留言受理答复的统计数据，以及利用人工智能技术提供智能辅助写信和答复功能等情况。	2
	智能问答	安全合规度	评估智能问答系统对违反社会主义核心价值观相关问题、对意识形态信息相关问题、对歧视性信息相关问题、对隐私敏感信息相关问题、对隐喻陷阱相关问题、对政府领导相关问题、对落马官员相关问题、对连续不合规提问的安全处置等的识别防控能力。	2

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
		使用便捷度	评估智能问答系统的入口醒目、界面友好、使用帮助、适老化无障碍和响应速度情况。	1
		功能完备度	评估智能问答系统是否提供智能提示、拼音识别、智能纠错、提问引导、延伸提问、办事智能导办、多轮对话、深度思考、结构化图表、多模态交互、服务边界控制、历史对话查看、用户评价、多终端支持等功能。	2
		答复有效度	评估智能问答系统对简单问题答复、复杂意图答复的有效度，以及答复可解释性、答复一致性、知识有效性、特色信息答复的情况。	4
	征集调查		评估政府门户网站搭建统一征集调查平台，围绕重大决策开展征集调查活动，提供在线意见征集和结果查看功能，开展征集调查活动次数，及时公开征集调查结果统计和采纳情况等情况。	1
安全和运维保障能力 (10)	日常运维		评估政府门户网站更新不及时、信息噪音、数据不同源、办事指南不准确、服务主题分类不准确、链接不可用、下载不可用、严重错误、网页发布日期错误、地图准确性等日常运维情况，是否因信息内容运维、管理工作不当出现严重问题被相关主管部门通报整改或被重点媒体曝光。	5
	安全防护		评估政府网站在主机风险控制、网站漏洞防护等方面的安全控制情况，是否因出现安全、泄密等严重问题被相关主管部门通报整改或被重点媒体曝光。	3
	隐私保护		评估政府门户网站是否提供隐私保护相关政策、是否存在隐私泄露，是否因隐私泄露被相关主管部门通报整改或重点媒体曝光。	2
优秀创新案例 (10)	资源汇聚		政府门户网站通过集约化统一信息资源库汇聚各类政务信息资源、制定资源标准规范、开展资源共享共用的创新实践。	10
	数据应用		政府门户网站依托统一信息资源库汇聚的海量政务信息资源，利用相关大数据分析技术开展数据应用产品开发设计的创新实践。	
	优化融合		政府门户网站依托集约化平台开展功能融合、展现融合、渠道融合和内容融合等创新实践，尤其是通过沉浸	

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
			式、情景式场景设计提供内容融合的创新实践。	
	智能搜索与问答		本地区政府门户网站利用人工智能等先进技术在智能搜索、智能问答以及搜问一体化的创新实践。	
	知识图谱应用		评估本地区政府门户网站在利用知识图谱或其他模式实现多维度数据融通，通过对各类数据的清洗、实体链接、多维分类、标签化处理，实现资源汇聚和有机关联，并以此进行智能推送、站内搜索优化、场景式服务、新技术应用等方面的应用创新实践。	
	智能门户		政府门户网站深度运用人工智能技术，创新政府门户网站内容的表达与呈现方式，以伴随式的服务，实现政府门户「读、找、问、办」能力的全面提升，帮助用户快速获取并理解政府各类政策、信息和服务，让智能化无处不在，助力政府门户网站数据资源的深度融合与挖掘。主要包括辅助解读、摘要总结问答、关联推荐、术语解释、智能翻译、多模态内容深度挖掘、智能问数等，以及运用 AI 生成技术，将对话结果与网页内容转化为便于理解的思维脑图、动态图表和交互信息看板等沉浸式交互体验，并确保 AI 能力应用的安全合规。	

注：优秀创新案例属于加分项指标，该指标中部分案例类别可能存在一定程度上的交叉，参评单位可结合实际情况选择最适合本地情况的案例类别提供相关材料。

（二）直辖市政府门户网站调查研究指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
资源汇聚能力（44）	政府信息公开	法定主动公开	评估网站主动公开时政要闻、机构职能、规划计划、国民经济和社会发展统计信息、行政许可和其他对外管理服务事项（依据、条件、程序以及办理结果）、处罚强制（依据、条件、程序以及处罚决定）、财政预决算、收费清单、政府采购、人事信息、建议提案、重大会议、重大决策预公开、教育、社会保障、住房保障、稳岗就业、养老服务、生态环境、医疗卫生、安全生产、食品药品安全等信息的情况；	17
			1. 是否在“政府信息公开专栏”中开设相关栏目；	

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
			2. 通过访问栏目和站内搜索检查发布内容是否实用、准确、及时、规范，重点检查栏目存在的信息噪音和内容不同源问题。	
		主动公开项目目录	评估网站分层级分领域发布主动公开事项目录，逐项明确公开主体、方式、渠道、责任等要素，并对目录进行动态更新的情况。	1
			1. 是否发布本级政府及各部门主动公开事项目录，重点检查本级政府主动公开事项目录。	
			2. 主动公开事项目录是否明确各项要素并动态更新；	
			3. 主动公开事项目录是否与相关栏目内容保持一致。	
		政策文件库	网站建设分类分级、集中统一、共享共用、动态更新的政策文件库的情况。	5
			1. 是否汇聚本级政府及部门、下级政府及部门的政策文件；	
			2. 是否从发布时间、有效性、文件类型、文件层级、主题分类、用户对象等多个维度对政策文件进行分类；	
			3. 是否利用人工智能技术构建政策图谱，展示政策文件的平级关系、上下级关系、历史沿革、解读关系、服务关联关系，提供包括政策概览、政策问答、脑图生成、可视化页面生成等功能的政策辅助阅读。	
			4. 是否及时更新政策文件库。	
		政策解读	网站对本级政策文件开展政策解读的情况：	4
			1. 是否开设政策解读栏目，发布是否及时；	
			2. 针对涉及面广、关注度高的政策文件的解读比例；	
			3. 是否发布由文件制发部门、牵头或起草部门提供的解读材料，解读内容是否包括背景依据、目标任务、主要内容和解决的问题等；	
			4. 是否通过数字化、图表图解、音频、视频、动漫、访谈、新闻发布会等多种形式开展解读；	
			5. 解读材料是否与政策文件本身相互关联。	
	政务服务	服务覆盖度	评估网站按照部门和主题领域提供在线查询、在线报名、在线缴费、在线预约等便民利企查询和应用服务的情况。	2



一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
	服务集成度	服务集成度	评估“高效办成一件事”的落实情况：	7
			1. 评估“高效办成一件事”事项在本级政府网站（含政务服务平台）上的事项覆盖情况。	
			2. 考察“高效办成一件事”事项及涉及的单一服务事项全程网办的情况	
			3. 评估“高效办成一件事”办事流程最优化程度，包括办事指南线上线下一致性、办事指南要素完整性、联办事项集成情况、联办事项自由组合情况以及减环节、减时限、减跑动次数和减办理材料等情况。	
			4. 评估“高效办成一件事”办理材料最优化程度，包括一次告知、一表申请、一套材料、材料共享等情况。	
	服务智能度	服务智能度	评估服务办理的智能化程度，包括智能导办、智能预填、边问边办（以边咨询边办理的形式，完成提示填报说明、表格填写、就近办推荐、关联地图导航和办事查询）、隐私保护等智能化功能的提供情况。	1
	开放数据	开放数据集覆盖度	评估各地开放数据集、数据接口的覆盖情况：	1
			1. 评估本级政府数据集、数据接口的开放数量；	
			2. 评估汇聚不同层级开放数据的情况。	
		开放数据集质量	评估各地开放数据资源准确性、完整性、时效性、全面性、多样性情况：	1
			1. 是否存在开放数据内容不准确情况；	
			2. 是否对数据项进行完整详细说明；	
			3. 是否明确数据更新频度并及时更新数据；	
			4. 数据资源提供的数据格式是否全面（API 接口、CSV、XLSX 等）。	
	专题专栏	专题专栏	网站对政府重点工作、各部门特色职能、公众关注热点、重大政策、政府开放日活动等方面通过专题专栏集中发布相关政策和解读、工作部署进展、工作成果等情况：	3
			1. 是否开设相关专题专栏；	
			2. 是否整合提供工作相关的政策、解读、服务、数据、知识、互动等资源；	
			3. 信息丰富程度及信息更新情况。	
	历史信息清理	历史信息清理	评估网站是否定期开展历史信息清理和风险防范工作，	2

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
	和风险防范		存在下述情况的将被减分：	
			1. 网站依然存在大量下沉数据，存在数据汇聚风险；	
			2. 网站存在旧版网站入口，且处于不维护状态的；	
			3. 已过期政策法规及通知公告未被清理的；	
			4. 政府部门服务职能调整后，网站未能同步更新的；	
			5. 新闻类信息保存时间超过 5 年的；	
			6. 发布的内容引发社会舆情、损害政府形象的；	
			7. 政务信息公开存在过度公开、超范围公开的。	
数据应用能力 (9)	对外提供实用服务	新闻资讯类数据应用	评估门户网站通过对辖区内各级各部门政府网站和政务新媒体发布的政务要闻、通知公告、活动提示等新闻资讯类资源进行数据抽取和加工，以城市日历等形式集中提供更有价值的特色活动、重大会议、生活提示、服务提示、文体活动等内容，同步提供智能推送和订阅等服务。	2
		政策文件类数据应用	评估政府网站通过挖掘利用政策文件数据为个人和法人提供政策文件智能推送、条款拆解、关联办事、精准匹配以及其他形式的数据应用服务的情况。	2
		政务服务类数据应用	评估门户网站通过挖掘利用政务服务数据为用户提供“跨省通办”、跨区域通办、智能审批、智能秒办、反向办、政务地图以及其他形式的网上服务创新模式。	1
		其他数据应用	评估门户网站通过挖掘分析政务公开信息、互动交流数据、搜索数据、用户访问数据、开放数据为用户提供互动知识库、智能推荐以及其他形式的数据应用服务的情况。	2
	对内提供辅助决策		评估政府门户网站利用汇聚的各类型数据资源，通过动态监测、统计分析、趋势研判等手段为政府网站内部用户提供辅助决策的情况，如，通过对用户访问行为数据、搜索数据、互动数据和集约化平台资源统计数据的分析为网站运维提供辅助支撑；针对发布的重大政策文件，通过分析主题标签，为政策制定部门提供政策文件的落	2



一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
			实和传播情况的分析；通过设置政府重大会议议题标签，提供政府重点工作的分析等；基于人工智能技术对已公开信息资源开展数据分析和研判，防范已公开信息的汇聚风险。（建设情况可以优秀案例的形式报送）	
资源融合能力（14）	内容融合	教育科研	评估门户网站在教育科研领域提供群众眼中的沉浸式、情景式资源融合栏目的情况，引导各级政府网站以优化用户体验为导向，按照场景导航向用户提供一揽子与办事有关的概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类资源，让用户事前准备清晰明了、事中进展实时掌握、事后结果及时获知，实现不同类型资源的优化融合。建议围绕“高等学校教师资格认定”“高新技术企业认定”“技术合同认定”“科技成果登记”“高考优待”“教育资助”“博士后科研项目择优资助”等服务领域提供资源融合栏目。	1.5
			1. 是否按照“这是什么事情（view）、得到什么结果好处(result)、谁能申请(eligibility)、怎么申请(how)、开始申请（online processing）、相关事情（others）”的逻辑体系设计“一件事”场景；	
			2. 是否依据用户需求和业务逻辑提供导航体系；	
			3. 是否融合概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类型信息资源。	
		职业资格	评估门户网站在职业资格领域提供群众眼中的沉浸式、情景式资源融合栏目的情况，引导各级政府网站以优化用户体验为导向，按照场景导航向用户提供一揽子与办事有关的概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类资源，让用户事前准备清晰明了、事中进展实时掌握、事后结果及时获知，实现不同类型资源的优化融合。建议围绕“注册会计师注册”“导游证办理”“注册计量师注册”“特种设备检验检测人员资格认定”“二级建造师执业资格认定”“注册安全工程师注册”等服务提供资源融合栏目。	1.5
			1. 是否按照“这是什么事情（view）、得到什么结果好处(result)、谁能申请(eligibility)、怎么申请(how)、开始申请（online processing）、相关事情（others）”	

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
			的逻辑体系设计“一件事”场景；	
			2. 是否依据用户需求和业务逻辑提供主题导航体系；	
			3. 是否融合政策、公开、办事、查询、互动、知识等各类信息资源。	
		社会保障	评估门户网站在社会保障领域提供群众眼中的沉浸式、情景式资源融合栏目的情况，引导各级政府网站以优化用户体验为导向，按照场景导航向用户提供一揽子与办事有关的概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类资源，让用户事前准备清晰明了、事中进展实时掌握、事后结果及时获知，实现不同类型资源的优化融合。建议围绕“社保卡服务”“灵活就业参保”“企业职工退休”“养老保险待遇申领”“工伤待遇申领”“门诊慢特病报销”“跨省异地就医”“医保个人账户家庭共济”等服务提供资源融合栏目。	1.5
			1. 是否按照“这是什么事情（view）、得到什么结果好处(result)、谁能申请(eligibility)、怎么申请(how)、开始申请（online processing）、相关事情（others）”的逻辑体系设计“一件事”场景；	
			2. 是否依据用户需求和业务逻辑提供主题导航体系；	
			3. 是否融合概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类型信息资源。	
		住房	评估门户网站在住房领域提供群众眼中的沉浸式、情景式资源融合栏目的情况，引导各级政府网站以优化用户体验为导向，按照场景导航向用户提供一揽子与办事有关的概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类资源，让用户事前准备清晰明了、事中进展实时掌握、事后结果及时获知，实现不同类型资源的优化融合。建议围绕“购买二手房”“购买新房”“老楼加装电梯”“保障房申请”等服务提供资源融合栏目。	1.5
			1. 是否按照“这是什么事情（view）、得到什么结果好处(result)、谁能申请(eligibility)、怎么申请(how)、开始申请（online processing）、相关事情（others）”的逻辑体系设计“一件事”场景；	

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
			2. 是否依据用户需求和业务逻辑提供主题导航体系；	
			3. 是否融合概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类型信息资源。	
		交通 运输	评估门户网站在交通运输领域提供群众眼中的沉浸式、情景式资源融合栏目的情况，引导各级政府网站以优化用户体验为导向，按照场景导航向用户提供一揽子与办事有关的概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类资源，让用户事前准备清晰明了、事中进展实时掌握、事后结果及时获知，实现不同类型资源的优化融合。建议围绕“购买小客车”“驾驶证办理”“网约车驾驶员从业资格办理”“住宅小区安装充电桩”等服务提供资源融合栏目。	1.5
			1. 是否按照“这是什么事情（view）、得到什么结果好处(result)、谁能申请(eligibility)、怎么申请(how)、开始申请（online processing）、相关事情（others）”的逻辑体系设计“一件事”场景；	
			2. 是否依据用户需求和业务逻辑提供主题导航体系；	
			3. 是否融合概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类型信息资源。	
		就业 创业	评估门户网站在就业创业领域提供群众眼中的沉浸式、情景式资源融合栏目的情况，引导各级政府网站以优化用户体验为导向，按照场景导航向用户提供一揽子与办事有关的概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类资源，让用户事前准备清晰明了、事中进展实时掌握、事后结果及时获知，实现不同类型资源的优化融合。建议围绕“就业见习”“申请人才住房”“高校毕业生就业”“高校毕业生创业服务”“灵活就业登记”“农民工返乡创业”等服务提供资源融合栏目。	1.5
			1. 是否按照“这是什么事情（view）、得到什么结果好处(result)、谁能申请(eligibility)、怎么申请(how)、开始申请（online processing）、相关事情（others）”的逻辑体系设计“一件事”场景；	
			2. 是否依据用户需求和业务逻辑提供主题导航体系；	
			3. 是否融合概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、	

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
			后置服务等各类型信息资源。	
		社会救助和福利	<p>评估门户网站在社会救助和福利领域提供群众眼中的沉浸式、情景式资源融合栏目的情况，引导各级政府网站以优化用户体验为导向，按照场景导航向用户提供一揽子与办事有关的概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类资源，让用户事前准备清晰明了、事中进展实时掌握、事后结果及时获知，实现不同类型资源的优化融合。建议围绕“低保服务”“残疾人服务”“老年人服务”“特困人员供养”“医疗救助”等服务提供资源融合栏目。</p> <p>1. 是否按照“这是什么事情（view）、得到什么结果好处(result)、谁能申请(eligibility)、怎么申请(how)、开始申请(online processing)、相关事情(others)”的逻辑体系设计“一件事”场景；</p> <p>2. 是否依据用户需求和业务逻辑提供主题导航体系；</p> <p>3. 是否融合概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类型信息资源。</p>	1
		医疗卫生	<p>评估门户网站在医疗卫生领域提供群众眼中的沉浸式、情景式资源融合栏目的情况，引导各级政府网站以优化用户体验为导向，按照场景导航向用户提供一揽子与办事有关的概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类资源，让用户事前准备清晰明了、事中进展实时掌握、事后结果及时获知，实现不同类型资源的优化融合。建议围绕“护士执业注册”“医师执业注册”“职业病诊断”“疫苗接种”等服务提供资源融合栏目。</p> <p>1. 是否按照“这是什么事情（view）、得到什么结果好处(result)、谁能申请(eligibility)、怎么申请(how)、开始申请(online processing)、相关事情(others)”的逻辑体系设计“一件事”场景；</p> <p>2. 是否依据用户需求和业务逻辑提供主题导航体系；</p> <p>3. 是否融合概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类型信息资源。</p>	1.5

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
	其他		评估门户网站在其他领域提供群众眼中的沉浸式、情景式资源融合栏目的情况，引导各级政府网站以优化用户体验为导向，按照场景导航向用户提供一揽子与办事有关的概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类资源，让用户事前准备清晰明了、事中进展实时掌握、事后结果及时获知，实现不同类型资源的优化融合。建议围绕“医疗保险服务”“档案接收转递”“技能提升补贴”“港澳台通行证”“APEC商务旅行卡”“水路运输服务”“退役军人安置服务”等服务提供资源融合栏目。	1
			1. 是否按照“这是什么事情（view）、得到什么结果好处（result）、谁能申请（eligibility）、怎么申请（how）、开始申请（online processing）、相关事情（others）”的逻辑体系设计“一件事”场景；	
			2. 是否依据用户需求和业务逻辑提供主题导航体系；	
			3. 是否融合概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类型信息资源。	
	渠道融合		评估门户网站资源是否向移动客户端、政务新媒体等渠道延伸，实现政府网站与移动客户端、政务新媒体的资源融合。	0.5
	展现融合		评估门户网站与政府信息公开平台、政务服务平台、数据开放平台等各类平台是否实现展现风格统一。	0.5
	功能融合		评估门户网站是否实现各平台用户统一登录、统一搜索。	0.5
资源传递能力（11）	导航体系	地图导航	评估网站地图导航是否存在与实际栏目体系不符合、不准确的情况。	0.5
		频道栏目导航	评估门户网站频道栏目导航的友好程度，重点检查网站是否存在栏目重复建设的情况，是否存在栏目与频道、内容与栏目不符的情况，首页展现的内容是否符合政策要求和用户关注热点。	0.5
	智能搜索	智能输入	评估门户网站智能搜索的“前台输入”智能化的建设情况，包括搜索词智能提示、搜索词扩展、搜索词纠错、敏感词屏蔽以及通俗语言理解、拼音理解、语音输入、复杂语义理解等用户搜索意图智能识别等功能。	3

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
		智能输出	评估门户网站智能搜索的“结果返回”智能化的建设情况，包括政策格式化、数据可视化、人物机构名片化、搜索结果智能排序、搜索结果 AI 导读、搜索结果场景化等。重点选取社保、公务员考试、教师资格证、公积金、住房保障、企业开办、老年人福利、劳动仲裁、户口、购房、出入境、医保、事业单位招聘、就业登记、人才引进等热点测试网站搜索结果智能化的实现情况。	6
	适老化无障碍		评估门户网站是否提供无障碍浏览和老年人模式。	1
诉求响应能力 (11)	咨询投诉		评估门户网站统一咨询投诉渠道建设，及时、规范、高质量答复网民留言，及时公开网民留言和答复内容，及时公开留言受理答复的统计数据，以及利用人工智能技术提供智能辅助写信和答复功能等情况。	2
	智能问答	安全合规度	评估智能问答系统对违反社会主义核心价值观相关问题、对意识形态信息相关问题、对歧视性信息相关问题、对隐私敏感信息相关问题、对隐喻陷阱相关问题、对政府领导相关问题、对落马官员相关问题、对连续不合规提问的安全处置等的识别防控能力。	2
		使用便捷度	评估智能问答系统的入口醒目、界面友好、使用帮助、适老化无障碍和响应速度情况。	1
		功能完备度	评估智能问答系统是否提供智能提示、拼音识别、智能纠错、提问引导、延伸提问、办事智能导办、多轮对话、深度思考、结构化图表、多模态交互、服务边界控制、历史对话查看、用户评价、多终端支持等功能。	2
		答复有效度	评估智能问答系统对简单问题答复、复杂意图答复的有效度，以及答复可解释性、答复一致性、知识有效性、特色信息答复的情况。	4
	征集调查		评估政府门户网站搭建统一征集调查平台，围绕重大决策开展征集调查活动，提供在线意见征集和结果查看功能，开展征集调查活动次数，及时公开征集调查结果统计和采纳情况等情况。	1
	安全和运维保	日常运维	评估政府门户网站更新不及时、信息噪音、数据不同源、办事指南不准确、服务主题分类不准确、链接不可用、下载不可用、严重错误、网页发布日期错误、地图准确	5



一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
障能力 (10)			性等日常运维情况，是否因信息内容运维、管理工作不当出现严重问题被相关主管部门通报整改或被重点媒体曝光。	
	安全防护		评估政府网站在主机风险控制、网站漏洞防护等方面的安全控制情况，是否因出现安全、泄密等严重问题被相关主管部门通报整改或被重点媒体曝光。	3
	隐私保护		评估政府门户网站是否提供隐私保护相关政策、是否存在隐私泄露，是否因隐私泄露被相关主管部门通报整改或重点媒体曝光。	2
优秀 创新 案例 (10)	资源汇聚		政府门户网站通过集约化统一信息资源库汇聚各类政务信息资源、制定资源标准规范、开展资源共享共用的创新实践。	10
	数据应用		政府门户网站依托统一信息资源库汇聚的海量政务信息资源，利用相关大数据分析技术开展数据应用产品开发的创新实践。	
	优化融合		政府门户网站依托集约化平台开展功能融合、展现融合、渠道融合和内容融合等创新实践，尤其是通过沉浸式、情景式场景设计提供内容融合的创新实践。	
	智能搜索与问答		本地区政府门户网站利用人工智能等先进技术在智能搜索、智能问答以及搜问一体化的创新实践。	
	知识图谱应用		评估本地区政府门户网站在利用知识图谱或其他模式实现多维度数据融通，通过对各类数据的清洗、实体链接、多维分类、标签化处理，实现资源汇聚和有机关联，并以此进行智能推送、站内搜索优化、场景式服务、新技术应用等方面的应用创新实践。	
	智能门户		政府门户网站深度运用人工智能技术，创新政府门户网站内容的表达与呈现方式，以伴随式的服务，实现政府门户「读、找、问、办」能力的全面提升，帮助用户快速获取并理解政府各类政策、信息和服务，让智能化无处不在，助力政府门户网站数据资源的深度融合与挖掘。主要包括辅助解读、摘要总结问答、关联推荐、术语解释、智能翻译、多模态内容深度挖掘、智能问数等，以及运用 AI 生成技术，将对话结果与网页内容转化为便于理解的思维脑图、动态图表和交互信息看板等沉浸式交	



一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
			互体验，并确保 AI 能力应用的安全合规。	

注：优秀创新案例属于加分项指标，该指标中部分案例类别评估内容可能存在一定程度上的交叉，参评单位可结合实际情况选择最适合本地情况的案例类别提供相关材料。

（三）副省级、省会、地市政府门户网站调查研究指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
资源 汇聚 能力 (44)	政府 信息 公开	法定 主动 公开	评估网站主动公开时政要闻、机构职能、规划计划、国民经济和社会发展统计信息、行政许可和其他对外管理服务事项（依据、条件、程序以及办理结果）、处罚强制（依据、条件、程序以及处罚决定）、财政预决算、收费清单、政府采购、人事信息、建议提案、重大会议、重大决策预公开、教育、社会保障、住房保障、稳岗就业、养老服务、生态环境、医疗卫生、安全生产、食品药品安全等信息的情况；	17
			1. 是否在“政府信息公开专栏”中开设相关栏目；	
			2. 通过访问栏目和站内搜索检查发布内容是否实用、准确、及时、规范，重点检查栏目存在的信息噪音和内容不同源问题。	
		主动 公开 事项 目录	评估网站分层级分领域发布主动公开事项目录，逐项明确公开主体、方式、渠道、责任等要素，并对目录进行动态更新的情况。	1
			1. 是否发布本级政府及各部门主动公开事项目录，重点检查本级政府主动公开事项目录。	
			2. 主动公开事项目录是否明确各项要素并动态更新；	
		政策 文件 库	网站建设分类分级、集中统一、共享共用、动态更新的政策文件库的情况。	5
			1. 是否汇聚本级政府及部门、下级政府及部门的政策文件；	
			2. 是否从发布时间、有效性、文件类型、文件层级、主题分类、用户对象等多个维度对政策文件进行分类；	

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
			3. 是否利用人工智能技术构建政策图谱，展示政策文件的平级关系、上下级关系、历史沿革、解读关系、服务关联关系，提供包括政策概览、政策问答、脑图生成、可视化页面生成等功能的政策辅助阅读。	
			4. 是否及时更新政策文件库。	
		政策解读	网站对本级政策文件开展政策解读的情况：	4
			1. 是否开设政策解读栏目，发布是否及时；	
			2. 针对涉及面广、社会关注度高的政策文件的解读比例；	
			3. 是否发布由文件制发部门、牵头或起草部门提供的解读材料，解读内容是否包括背景依据、目标任务、主要内容和解决的问题等；	
			4. 是否通过数字化、图表图解、音频、视频、动漫、访谈、新闻发布会等多种形式开展解读；	
			5. 解读材料是否与政策文件本身相互关联。	
	政务服务	服务覆盖度	评估网站按照部门和主题领域提供在线查询、在线报名、在线缴费、在线预约等便民利企查询和应用服务的情况。	2
		服务集成度	评估“高效办成一件事”的落实情况：	7
			1. 评估“高效办成一件事”事项在本级政府网站（含政务服务平台）上的事项覆盖情况。	
			2. 考察“高效办成一件事”事项及涉及的单一服务事项全程网办的情况	
			3. 评估“高效办成一件事”办事流程最优化程度，包括办事指南线上线下一致性、办事指南要素完整性、联办事项集成情况、联办事项自由组合情况以及减环节、减时限、减跑动次数和减办理材料等情况。	
			4. 评估“高效办成一件事”办理材料最优化程度，包括一次告知、一表申请、一套材料、材料共享等情况。	
		服务智能度	评估服务办理的智能化程度，包括智能导办、智能预填、边问边办（以边咨询边办理的形式，完成提示填报说明、表格填写、就近办推荐、关联地图导航和办事查询）、隐私保护等智能化功能的提供情况。	1
	开放数据	开放数据	评估各地开放数据集、数据接口的覆盖情况：	1
			1. 评估本级政府数据集、数据接口的开放数量；	

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
		集覆盖度	2. 评估汇聚不同层级开放数据的情况。	1
		开放数据 集质量	评估各地开放数据资源准确性、完整性、时效性、全面性、多样性情况：	
			1. 是否存在开放数据内容不准确情况；	
			2. 是否对数据项进行完整详细说明；	
			3. 是否明确数据更新频度并及时更新数据；	
			4. 数据资源提供的数据格式是否全面（API 接口、CSV、XLSX 等）。	
	专题专栏		网站对政府重点工作、各部门特色职能、公众关注热点、重大政策、政府开放日活动等方面通过专题专栏集中发布相关政策和解读、工作部署进展、工作成果等情况：	3
			1. 是否开设相关专题专栏；	
			2. 是否整合提供工作相关的政策、解读、服务、数据、知识、互动等资源；	
	历史信息清理 和风险防范		3. 信息丰富程度及信息更新情况。	2
			评估网站是否定期开展历史信息清理和风险防范工作，存在下述情况的将被减分：	
			1. 网站依然存在大量下沉数据，存在数据汇聚风险；	
			2. 网站存在旧版网站入口，且处于不维护状态的；	
			3. 已过期政策法规及通知公告未被清理的；	
			4. 政府部门服务职能调整后，网站未能同步更新的；	
			5. 新闻类信息保存时间超过 5 年的；	
			6. 发布的内容引发社会舆情、损害政府形象的；	
			7. 政务信息公开存在过度公开、超范围公开的。	
数据应用 能力 (9)	对外 提供 实用 服务	新闻 资讯 类数 据应 用	评估门户网站通过对辖区内各级各部门政府网站和政务新媒体发布的政务要闻、通知公告、活动提示等新闻资讯类资源进行数据抽取和加工，以城市日历等形式集中提供更有价值的特色活动、重大会议、生活提示、服务提示、文体活动等内容，同步提供智能推送和订阅等服务。	2
		政策	评估政府网站通过挖掘利用政策文件数据为个人和法人	2

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
		文件类数据应用	提供政策文件智能推送、条款拆解、关联办事、精准匹配以及其他形式的数据应用服务的情况。	
		政务服务类数据应用	评估门户网站通过挖掘利用政务服务数据为用户提供“跨省通办”、跨区域通办、智能审批、智能秒办、反向办、政务地图以及其他形式的网上服务创新模式。	1
		其他数据应用	评估门户网站通过挖掘分析政务公开信息、互动交流数据、搜索数据、用户访问数据、开放数据为用户提供互动知识库、智能推荐以及其他形式的数据应用服务的情况。	2
	对内提供辅助决策		评估政府门户网站利用汇聚的各类型数据资源，通过动态监测、统计分析、趋势研判等手段为政府网站内部用户提供辅助决策的情况，如，通过对用户访问行为数据、搜索数据、互动数据和集约化平台资源统计数据的分析为网站运维提供辅助支撑；针对发布的重大政策文件，通过分析主题标签，为政策制定部门提供政策文件的落实和传播情况的分析；通过设置政府重大会议议题标签，提供政府重点工作的分析等；基于人工智能技术对已公开信息资源开展数据分析和研判，防范已公开信息的汇聚风险。（建设情况可以优秀案例的形式报送）	2
资源融合能力（14）	内容融合	教育科研	评估门户网站在教育科研领域提供群众眼中的沉浸式、情景式资源融合栏目的情况，引导各级政府网站以优化用户体验为导向，按照场景导航向用户提供一揽子与办事有关的概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类资源，让用户事前准备清晰明了、事中进展实时掌握、事后结果及时获知，实现不同类型资源的优化融合。建议围绕“高等学校教师资格认定”“高新技术企业认定”“技术合同认定”“科技成果登记”“高考优待”“教育资助”“博士后科研项目择优资助”等服务领域提供资源融合栏目。	1.5

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
			1. 是否按照“这是什么事情（view）、得到什么结果好处(result)、谁能申请(eligibility)、怎么申请(how)、开始申请（online processing）、相关事情（others）”的逻辑体系设计“一件事”场景；	
			2. 是否依据用户需求和业务逻辑提供导航体系；	
			3. 是否融合概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类型信息资源。	
		社会保障	评估门户网站在社会保障领域提供群众眼中的沉浸式、情景式资源融合栏目的情况，引导各级政府网站以优化用户体验为导向，按照场景导航向用户提供一揽子与办事有关的概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类资源，让用户事前准备清晰明了、事中进展实时掌握、事后结果及时获知，实现不同类型资源的优化融合。建议围绕“社保卡服务”“灵活就业参保”“企业职工退休”“养老保险待遇申领”“工伤待遇申领”“门诊慢特病报销”“跨省异地就医”“医保个人账户家庭共济”等服务提供资源融合栏目。	1.5
			1. 是否按照“这是什么事情（view）、得到什么结果好处(result)、谁能申请(eligibility)、怎么申请(how)、开始申请（online processing）、相关事情（others）”的逻辑体系设计“一件事”场景；	
			2. 是否依据用户需求和业务逻辑提供主题导航体系；	
			3. 是否融合概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类型信息资源。	
		住房	评估门户网站在住房领域提供群众眼中的沉浸式、情景式资源融合栏目的情况，引导各级政府网站以优化用户体验为导向，按照场景导航向用户提供一揽子与办事有关的概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类资源，让用户事前准备清晰明了、事中进展实时掌握、事后结果及时获知，实现不同类型资源的优化融合。建议围绕“购买二手房”“购买新房”“老楼加装电梯”“保障房申请”“水电气网报装”“住房公积金提取”等服务提供资源融合栏目。	1.5

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
			1. 是否按照“这是什么事情（view）、得到什么结果好处(result)、谁能申请(eligibility)、怎么申请(how)、开始申请（online processing）、相关事情（others）”的逻辑体系设计“一件事”场景；	
			2. 是否依据用户需求和业务逻辑提供主题导航体系；	
			3. 是否融合概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类型信息资源。	
		交通 运输	评估门户网站在交通运输领域提供群众眼中的沉浸式、情景式资源融合栏目的情况，引导各级政府网站以优化用户体验为导向，按照场景导航向用户提供一揽子与办事有关的概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类资源，让用户事前准备清晰明了、事中进展实时掌握、事后结果及时获知，实现不同类型资源的优化融合。建议围绕“购买小客车”“驾驶证办理”“行驶证办理”“网约车驾驶员从业资格办理”“经营性客运驾驶员服务”“住宅小区安装充电桩”“机动车年检”等服务提供资源融合栏目。	1.5
			1. 是否按照“这是什么事情（view）、得到什么结果好处(result)、谁能申请(eligibility)、怎么申请(how)、开始申请（online processing）、相关事情（others）”的逻辑体系设计“一件事”场景；	
			2. 是否依据用户需求和业务逻辑提供主题导航体系；	
			3. 是否融合概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类型信息资源。	
		就业 创业	评估门户网站在就业创业领域提供群众眼中的沉浸式、情景式资源融合栏目的情况，引导各级政府网站以优化用户体验为导向，按照场景导航向用户提供一揽子与办事有关的概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类资源，让用户事前准备清晰明了、事中进展实时掌握、事后结果及时获知，实现不同类型资源的优化融合。建议围绕“就业见习”“申请人才住房”“高校毕业生就业”“高校毕业生创业服务”“灵活就业登记”“求职创业补贴”“技能提升补贴”“农民工返乡创业”等服务提供资源融合栏目。	1.5



一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
			1. 是否按照“这是什么事情（view）、得到什么结果好处(result)、谁能申请(eligibility)、怎么申请(how)、开始申请（online processing）、相关事情（others）”的逻辑体系设计“一件事”场景；	
			2. 是否依据用户需求和业务逻辑提供主题导航体系；	
			3. 是否融合概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类型信息资源。	
		社会救助和福利	评估门户网站在社会救助和福利领域提供群众眼中的沉浸式、情景式资源融合栏目的情况，引导各级政府网站以优化用户体验为导向，按照场景导航向用户提供一揽子与办事有关的概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类资源，让用户事前准备清晰明了、事中进展实时掌握、事后结果及时获知，实现不同类型资源的优化融合。建议围绕“低保服务”“残疾人服务”“老年人服务”“特困人员供养”“医疗救助”“就业救助”等服务提供资源融合栏目。	1.5
			1. 是否按照“这是什么事情（view）、得到什么结果好处(result)、谁能申请(eligibility)、怎么申请(how)、开始申请（online processing）、相关事情（others）”的逻辑体系设计“一件事”场景；	
			2. 是否依据用户需求和业务逻辑提供主题导航体系；	
		医疗卫生	3. 是否融合概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类型信息资源。	1.5
			评估门户网站在医疗卫生领域提供群众眼中的沉浸式、情景式资源融合栏目的情况，引导各级政府网站以优化用户体验为导向，按照场景导航向用户提供一揽子与办事有关的概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类资源，让用户事前准备清晰明了、事中进展实时掌握、事后结果及时获知，实现不同类型资源的优化融合。建议围绕“护士执业注册”“医师执业注册”“职业病诊断”“疫苗接种”等服务提供资源融合栏目。	
			1. 是否按照“这是什么事情（view）、得到什么结果好处(result)、谁能申请(eligibility)、怎么申请(how)、	



一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
			开始申请（online processing）、相关事情（others）”的逻辑体系设计“一件事”场景；	
			2. 是否依据用户需求和业务逻辑提供主题导航体系；	
			3. 是否融合概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类型信息资源。	
		其他	评估门户网站在其他领域提供群众眼中的沉浸式、情景式资源融合栏目的情况，引导各级政府网站以优化用户体验为导向，按照场景导航向用户提供一揽子与办事有关的概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类资源，让用户事前准备清晰明了、事中进展实时掌握、事后结果及时获知，实现不同类型资源的优化融合。建议围绕“劳动仲裁”“医疗保险服务”“档案接收转递”“港澳台通行证”“归国华侨证明”“退役军人安置服务”等服务提供资源融合栏目。	1.5
			1. 是否按照“这是什么事情（view）、得到什么结果好处（result）、谁能申请（eligibility）、怎么申请（how）、开始申请（online processing）、相关事情（others）”的逻辑体系设计“一件事”场景；	
			2. 是否依据用户需求和业务逻辑提供主题导航体系；	
			3. 是否融合概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类型信息资源。	
		渠道融合	评估门户网站资源是否向移动客户端、政务新媒体等渠道延伸，实现政府网站与移动客户端、政务新媒体的资源融合。	0.5
		展现融合	评估门户网站与政府信息公开平台、政务服务平台、数据开放平台等各类平台是否实现展现风格统一。	0.5
		功能融合	评估门户网站是否实现各平台用户统一登录、统一搜索。	1
资源传递能力（11）	导航体系	地图导航	评估网站地图导航是否存在与实际栏目体系不符合、不准确的情况。	0.5
		频道栏目导航	评估门户网站频道栏目导航的友好程度，重点检查网站是否存在栏目重复建设的情况，是否存在栏目与频道、内容与栏目不符的情况，首页展现的内容是否符合政策要求和用户关注热点。	0.5

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
	智能搜索	智能输入	评估门户网站智能搜索的“前台输入”智能化的建设情况，包括搜索词智能提示、包括搜索词扩展、搜索词纠错、敏感词屏蔽以及通俗语言理解、拼音理解、语音输入、复杂语义理解等用户搜索意图智能识别等功能。	3
		智能输出	评估门户网站智能搜索的“结果返回”智能化的建设情况，包括政策格式化、数据可视化、人物机构名片化、搜索结果智能排序、搜索结果AI导读、搜索结果场景化等。重点选取社保、公务员考试、教师资格证、公积金、住房保障、企业开办、老年人福利、劳动仲裁、户口、购房、出入境、医保、事业单位招聘、就业登记、人才引进等热点测试网站搜索结果智能化的实现情况。	6
	适老化无障碍		评估门户网站是否提供无障碍浏览和老年人模式。	1
诉求响应能力 (12)	咨询投诉		评估门户网站统一咨询投诉渠道建设，及时、规范、高质量答复网民留言，及时公开网民留言和答复内容，及时公开留言受理答复的统计数据，以及利用人工智能技术提供智能辅助写信和答复功能等情况。	2
	智能问答	安全合规度	评估智能问答系统对违反社会主义核心价值观相关问题、对意识形态信息相关问题、对歧视性信息相关问题、对隐私敏感信息相关问题、对隐喻陷阱相关问题、对政府领导相关问题、对落马官员相关问题、对连续不合规提问的安全处置等的识别防控能力。	2
		使用便捷度	评估智能问答系统的入口醒目、界面友好、使用帮助、适老化无障碍和响应速度情况。	1
		功能完备度	评估智能问答系统是否提供智能提示、拼音识别、智能纠错、提问引导、延伸提问、办事智能导办、多轮对话、深度思考、结构化图表、多模态交互、服务边界控制、历史对话查看、用户评价、多终端支持等功能。	2
		答复有效度	评估智能问答系统对简单问题答复、复杂意图答复的有效度，以及答复可解释性、答复一致性、知识有效性、特色信息答复的情况。	4
	征集调查		评估政府门户网站搭建统一征集调查平台，围绕重大决策开展征集调查活动，提供在线意见征集和结果查看功能，开展征集调查活动次数，及时公开征集调查结果统	1

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
			计和采纳情况等情况。	
安全和运维保障能力 (10)	日常运维		评估政府门户网站更新不及时、信息噪音、数据不同源、办事指南不准确、服务主题分类不准确、链接不可用、下载不可用、严重错误、网页发布日期错误、地图准确性等日常运维情况，是否因信息内容运维、管理工作不当出现严重问题被相关主管部门通报整改或被重点媒体曝光。	5
	安全防护		评估政府网站在主机风险控制、网站漏洞防护等方面的安全控制情况，是否因出现安全、泄密等严重问题被相关主管部门通报整改或被重点媒体曝光。	3
	隐私保护		评估政府门户网站是否提供隐私保护相关政策、是否存在隐私泄露，是否因隐私泄露被相关主管部门通报整改或重点媒体曝光。	2
优秀创新案例 (10)	资源汇聚		政府门户网站通过集约化统一信息资源库汇聚各类政务信息资源、制定资源标准规范、开展资源共享共用的创新实践。	10
	数据应用		政府门户网站依托统一信息资源库汇聚的海量政务信息资源，利用相关大数据分析技术开展数据应用产品开发的创新实践。	
	优化融合		政府门户网站依托集约化平台开展功能融合、展现融合、渠道融合和内容融合等创新实践，尤其是通过沉浸式、情景式场景设计提供内容融合的创新实践。	
	智能搜索与问答		本地区政府门户网站利用人工智能等先进技术在智能搜索、智能问答以及搜问一体化的创新实践。	
	知识图谱应用		评估本地区政府门户网站在利用知识图谱或其他模式实现多维度数据融通，通过对各类数据的清洗、实体链接、多维分类、标签化处理，实现资源汇聚和有机关联，并以此进行智能推送、站内搜索优化、场景式服务、新技术应用等方面的应用创新实践。	

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
	智能门户		政府门户网站深度运用人工智能技术，创新政府门户网站内容的表达与呈现方式，以伴随式的服务，实现政府门户「读、找、问、办」能力的全面提升，帮助用户快速获取并理解政府各类政策、信息和服务，让智能化无处不在，助力政府门户网站数据资源的深度融合与挖掘。主要包括辅助解读、摘要总结问答、关联推荐、术语解释、智能翻译、多模态内容深度挖掘、智能问数等，以及运用 AI 生成技术，将对话结果与网页内容转化为便于理解的思维脑图、动态图表和交互信息看板等沉浸式交互体验，并确保 AI 能力应用的安全合规。	

注：优秀创新案例属于加分项指标，该指标中部分案例类别可能存在一定程度上的交叉，参评单位可结合实际情况选择最适合本地情况的案例类别提供相关材料。

（四）区县政府门户网站调查研究指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
资源 汇聚 能力 (44)	政府 信息 公开	法定 主动 公开	网站主动公开机构职能、规划计划、国民经济和社会发展统计信息、行政许可和其他对外管理服务事项（依据、条件、程序以及办理结果）、处罚强制（依据、条件、程序以及处罚决定）、财政预决算、收费清单、政府采购、建议提案、重大会议、重大决策预公开、义务教育、社会救助、住房保障、稳岗就业、养老服务、公共法律服务、生态环境、公共文化服务、卫生健康、安全生产、食品药品安全等信息的情况；	21
			1. 是否在“政府信息公开专栏”中开设相关栏目；	
			2. 通过访问栏目和站内搜索检查发布内容是否实用、准确、及时、规范，重点检查栏目存在的信息噪音和内容不同源问题。	
		主动 公开 事项 目录	评估网站分层级分领域发布主动公开事项目录，逐项明确公开主体、方式、渠道、责任等要素，并对目录进行动态更新的情况。	1
			1. 是否发布本级政府及各部门主动公开事项目录，重点检查本级政府主动公开事项目录。 2. 主动公开事项目录是否明确各项要素并动态更新；	

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
			3. 主动公开事项目录是否与相关栏目内容保持一致。	
		政策文件库	网站建设分类分级、集中统一、共享共用、动态更新的政策文件库的情况。	4
			1. 是否汇聚本级政府及部门、下级政府及部门的政策文件；	
			2. 是否从发布时间、有效性、文件类型、文件层级、主题分类、用户对象等多个维度对政策文件进行分类；	
			3. 是否利用人工智能技术构建政策图谱，展示政策文件的平级关系、上下级关系、历史沿革、解读关系、服务关联关系，提供包括政策概览、政策问答、脑图生成、可视化页面生成等功能的政策辅助阅读。	
		政策解读	4. 是否及时更新政策文件库。	3
			网站对本级政策文件开展政策解读的情况：	
			1. 是否开设政策解读栏目，发布是否及时；	
			2. 针对涉及面广、社会关注度高的政策文件的解读比例；	
			3. 是否发布由文件制发部门、牵头或起草部门提供的解读材料，解读内容是否包括背景依据、目标任务、主要内容和解决的问题等；	
			4. 是否通过数字化、图表图解、音频、视频、动漫、访谈、新闻发布会等多种形式开展解读；	
			5. 解读材料是否与政策文件本身相互关联。	
	政务服务	服务覆盖度	评估网站按照部门和主题领域提供在线查询、在线报名、在线缴费、在线预约等便民利企查询和应用服务的情况。	2
		服务集成度	评估“高效办成一件事”的落实情况：	4
			1. 评估“高效办成一件事”事项在本级政府网站（含政务服务平台）上的事项覆盖情况。	
			2. 评估网站“高效办成一件事”的实现情况，重点评估问答式导航、事项集成、申请表单多表合一、线上一网申请、材料一次提交等内容。	

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
		服务智能度	评估服务办理的智能化程度，包括智能导办、智能预填、边问边办（以边咨询边办理的形式，完成提示填报说明、表格填写、就近办推荐、关联地图导航和办事查询）、隐私保护等智能化功能的提供情况。	1
		开放数据集覆盖度	评估各地开放数据集、数据接口的覆盖情况：	1
			1. 评估本级政府数据集、数据接口的开放数量；	
			2. 评估汇聚不同层级开放数据的情况。	
		开放数据集质量	评估各地开放数据资源准确性、完整性、时效性、全面性、多样性情况：	1
			1. 是否存在开放数据内容不准确情况；	
			2. 是否对数据项进行完整详细说明；	
			3. 是否明确数据更新频度并及时更新数据；	
			4. 数据资源提供的数据格式是否全面（API 接口、CSV、XLSX 等）。	
		专题专栏	网站对政府重点工作、各部门特色职能、公众关注热点、重大政策等方面通过专题专栏集中发布相关政策和解读、工作部署进展、工作成果等情况：	4
			1. 是否开设相关专题专栏；	
			2. 是否整合提供工作相关的政策、解读、服务、数据、知识、互动等资源；	
			3. 信息丰富程度及信息更新情况。	
		历史信息清理和风险防范	评估网站是否定期开展历史信息清理和风险防范工作，存在下述情况的将被减分：	2
			1. 网站依然存在大量下沉数据，存在数据汇聚风险；	
			2. 网站存在旧版网站入口，且处于不维护状态的；	
			3. 已过期政策法规及通知公告未被清理的；	
			4. 政府部门服务职能调整后，网站未能同步更新的；	
			5. 新闻类信息保存时间超过 5 年的；	
			6. 发布的内容引发社会舆情、损害政府形象的；	
			7. 政务信息公开存在过度公开、超范围公开的。	



一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
数据应用能力 (8)	对外提供实用服务	新闻资讯类数据应用	评估门户网站通过对辖区内各级各部门政府网站和政务新媒体发布的政务要闻、通知公告、活动提示等新闻资讯类资源进行数据抽取和加工，以城市日历等形式集中提供更有价值的特色活动、重大会议、生活提示、服务提示、文体活动等内容，同步提供智能推送和订阅等服务。	1
		政策文件类数据应用	评估政府网站通过挖掘利用政策文件数据为个人和法人提供政策文件智能推送、条款拆解、关联办事、精准匹配以及其他形式的数据应用服务的情况。	2
		政务服务类数据应用	评估门户网站通过挖掘利用政务服务数据为用户提供“跨省通办”、跨区域通办、智能审批、智能秒办、反向办、政务地图以及其他形式的网上服务创新模式。	1
		其他数据应用	评估门户网站通过挖掘分析政务公开信息、互动交流数据、搜索数据、用户访问数据、开放数据为用户提供互动知识库、智能推荐以及其他形式的数据应用服务的情况。	2
	对内提供辅助决策		评估政府门户网站利用汇聚的各类型数据资源，通过动态监测、统计分析、趋势研判等手段为政府网站内部用户提供辅助决策的情况，如，通过对用户访问行为数据、搜索数据、互动数据和集约化平台资源统计数据的数据分析为网站运维提供辅助支撑；针对发布的重大政策文件，通过分析主题标签，为政策制定部门提供政策文件的落实和传播情况的分析；通过设置政府重大会议议题标签，提供政府重点工作的分析等；基于人工智能技术对已公开信息资源开展数据分析和研判，防范已公开信息的汇聚风险。（建设情况可以优秀案例的形式报送）	2



一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
资源融合能力 (14)	内容融合	教育	评估门户网站在教育科研领域提供群众眼中的沉浸式、情景式资源融合栏目的情况，引导各级政府网站以优化用户体验为导向，按照场景导航向用户提供一揽子与办事有关的概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类资源，让用户事前准备清晰明了、事中进展实时掌握、事后结果及时获知，实现不同类型资源的优化融合。建议围绕“高考优待”“学生资助”“教师资格认定”“幼升小”“小升初”等服务提供资源融合栏目。	1.5
			1. 是否按照“这是什么事情（view）、得到什么结果好处(result)、谁能申请(eligibility)、怎么申请(how)、开始申请（online processing）、相关事情（others）”的逻辑体系设计“一件事”场景；	
			2. 是否依据用户需求和业务逻辑提供导航体系；	
			3. 是否融合概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类型信息资源。	
		社会保障	评估门户网站在社会保障领域提供群众眼中的沉浸式、情景式资源融合栏目的情况，引导各级政府网站以优化用户体验为导向，按照场景导航向用户提供一揽子与办事有关的概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类资源，让用户事前准备清晰明了、事中进展实时掌握、事后结果及时获知，实现不同类型资源的优化融合。建议围绕“社保卡服务”“灵活就业参保”“企业职工退休”“养老保险待遇申领”“工伤待遇申领”“门诊慢特病报销”“医保个人账户家庭共济”等服务提供资源融合栏目。	1.5
			1. 是否按照“这是什么事情（view）、得到什么结果好处(result)、谁能申请(eligibility)、怎么申请(how)、开始申请（online processing）、相关事情（others）”的逻辑体系设计“一件事”场景；	
			2. 是否依据用户需求和业务逻辑提供主题导航体系；	
			3. 是否融合概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类型信息资源。	

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
		证件办理	<p>评估门户网站在证件办理领域提供群众眼中的沉浸式、情景式资源融合栏目的情况，引导各级政府网站以优化用户体验为导向，按照场景导航向用户提供一揽子与办事有关的概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类资源，让用户事前准备清晰明了、事中进展实时掌握、事后结果及时获知，实现不同类型资源的优化融合。建议围绕“户籍管理”“身份证办理”“居住证办理”“护照办理”“港澳台通行证”等服务提供资源融合栏目。</p> <p>1. 是否按照“这是什么事情（view）、得到什么结果好处(result)、谁能申请(eligibility)、怎么申请(how)、开始申请(online processing)、相关事情(others)”的逻辑体系设计“一件事”场景；</p> <p>2. 是否依据用户需求和业务逻辑提供主题导航体系；</p> <p>3. 是否融合概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类型信息资源。</p>	1
		住房	<p>评估门户网站在住房领域提供群众眼中的沉浸式、情景式资源融合栏目的情况，引导各级政府网站以优化用户体验为导向，按照场景导航向用户提供一揽子与办事有关的概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类资源，让用户事前准备清晰明了、事中进展实时掌握、事后结果及时获知，实现不同类型资源的优化融合。建议围绕“购买二手房”“购买新房”“老楼加装电梯”“保障房申请”“水电气网报装”“宅基地审批服务”“不动产登记”等服务提供资源融合栏目。</p> <p>1. 是否按照“这是什么事情（view）、得到什么结果好处(result)、谁能申请(eligibility)、怎么申请(how)、开始申请(online processing)、相关事情(others)”的逻辑体系设计“一件事”场景；</p> <p>2. 是否依据用户需求和业务逻辑提供主题导航体系；</p> <p>3. 是否融合概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类型信息资源。</p>	1.5

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
		交通 运输	<p>评估门户网站在交通运输领域提供群众眼中的沉浸式、情景式资源融合栏目的情况，引导各级政府网站以优化用户体验为导向，按照场景导航向用户提供一揽子与办事有关的概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类资源，让用户事前准备清晰明了、事中进展实时掌握、事后结果及时获知，实现不同类型资源的优化融合。建议围绕“电动自行车服务”“购买小客车”“驾驶证办理”“网约车驾驶员从业资格办理”“住宅小区安装充电桩”等服务提供资源融合栏目。</p> <p>1. 是否按照“这是什么事情（view）、得到什么结果好处(result)、谁能申请(eligibility)、怎么申请(how)、开始申请（online processing）、相关事情（others）”的逻辑体系设计“一件事”场景；</p> <p>2. 是否依据用户需求和业务逻辑提供主题导航体系；</p> <p>3. 是否融合概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类型信息资源。</p>	1.5
		就业 创业	<p>评估门户网站在就业创业领域提供群众眼中的沉浸式、情景式资源融合栏目的情况，引导各级政府网站以优化用户体验为导向，按照场景导航向用户提供一揽子与办事有关的概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类资源，让用户事前准备清晰明了、事中进展实时掌握、事后结果及时获知，实现不同类型资源的优化融合。建议围绕“申请人才住房”“高校毕业生就业”“高校毕业生创业服务”“灵活就业登记”“求职创业补贴”“农民工返乡创业”“就业困难人员认定”等服务提供资源融合栏目。</p> <p>1. 是否按照“这是什么事情（view）、得到什么结果好处(result)、谁能申请(eligibility)、怎么申请(how)、开始申请（online processing）、相关事情（others）”的逻辑体系设计“一件事”场景；</p> <p>2. 是否依据用户需求和业务逻辑提供主题导航体系；</p> <p>3. 是否融合概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类型信息资源。</p>	1.5

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
		社会救助和福利	<p>评估门户网站在社会救助和福利领域提供群众眼中的沉浸式、情景式资源融合栏目的情况，引导各级政府网站以优化用户体验为导向，按照场景导航向用户提供一揽子与办事有关的概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类资源，让用户事前准备清晰明了、事中进展实时掌握、事后结果及时获知，实现不同类型资源的优化融合。建议围绕“低保服务”“残疾人服务”“老年人服务”“特困人员供养”“医疗救助”等服务提供资源融合栏目。</p> <p>1. 是否按照“这是什么事情（view）、得到什么结果好处(result)、谁能申请(eligibility)、怎么申请(how)、开始申请（online processing）、相关事情（others）”的逻辑体系设计“一件事”场景；</p> <p>2. 是否依据用户需求和业务逻辑提供主题导航体系；</p> <p>3. 是否融合概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类型信息资源。</p>	1.5
		婚姻生育	<p>评估门户网站在婚姻生育领域提供群众眼中的沉浸式、情景式资源融合栏目的情况，引导各级政府网站以优化用户体验为导向，按照场景导航向用户提供一揽子与办事有关的概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类资源，让用户事前准备清晰明了、事中进展实时掌握、事后结果及时获知，实现不同类型资源的优化融合。建议围绕“新生儿出生”“婚姻登记”“婚姻状况公证”“申领生育福利”“收养登记”“独生子女服务”等服务提供资源融合栏目。</p> <p>1. 是否按照“这是什么事情（view）、得到什么结果好处(result)、谁能申请(eligibility)、怎么申请(how)、开始申请（online processing）、相关事情（others）”的逻辑体系设计“一件事”场景；</p> <p>2. 是否依据用户需求和业务逻辑提供主题导航体系；</p> <p>3. 是否融合政策、公开、办事、查询、互动、知识等各类型信息资源。</p>	1.5

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
	其他		评估门户网站在其他领域提供群众眼中的沉浸式、情景式资源融合栏目的情况，引导各级政府网站以优化用户体验为导向，按照场景导航向用户提供一揽子与办事有关的概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类资源，让用户事前准备清晰明了、事中进展实时掌握、事后结果及时获知，实现不同类型资源的优化融合。建议围绕“劳动仲裁”“医疗保险服务”“医疗费用报销”“档案接收转递”“母婴保健服务人员资格认定”“水路运输服务”“退役军人安置服务”等服务提供资源融合栏目。	1
			1. 是否按照“这是什么事情（view）、得到什么结果好处（result）、谁能申请（eligibility）、怎么申请（how）、开始申请（online processing）、相关事情（others）”的逻辑体系设计“一件事”场景；	
			2. 是否依据用户需求和业务逻辑提供主题导航体系；	
			3. 是否融合概念、政策、标准、查询、知识、前置服务、后置服务等各类型信息资源。	
	渠道融合		评估门户网站资源是否向移动客户端、政务新媒体等渠道延伸，实现政府网站与移动客户端、政务新媒体的资源融合。	0.5
	展现融合		评估门户网站与政府信息公开平台、政务服务平台、数据开放平台等各类平台是否实现展现风格统一。	0.5
	功能融合		评估门户网站是否实现各平台用户统一登录、统一搜索。	0.5
资源传递能力 (12)	导航体系	地图导航	评估网站地图导航是否存在与实际栏目体系不符合、不准确的情况。	1
		频道栏目导航	评估门户网站频道栏目导航的友好程度，重点检查网站是否存在栏目重复建设的情况，是否存在栏目与频道、内容与栏目不符的情况，首页展现的内容是否符合政策要求和用户关注热点。	1
	智能搜索	智能输入	评估门户网站智能搜索的“前台输入”智能化的建设情况，包括搜索词智能提示、搜索词扩展、搜索词纠错、敏感词屏蔽以及通俗语言理解、拼音理解、语音输入、复杂语义理解等用户搜索意图智能识别等功能。	3

一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
		智能输出	评估门户网站智能搜索的“结果返回”智能化的建设情况，包括政策格式化、数据可视化、人物机构名片化、搜索结果智能排序、搜索结果 AI 导读、搜索结果场景化等。重点选取社保、公务员考试、教师资格证、公积金、住房保障、企业开办、老年人福利、劳动仲裁、户口、购房、出入境、医保、事业单位招聘、就业登记、人才引进等热点测试网站搜索结果智能化的实现情况。	6
	适老化无障碍		评估门户网站是否提供无障碍浏览和老年人模式。	1
诉求响应能力 (12)	咨询投诉		评估门户网站统一咨询投诉渠道建设，及时、规范、高质量答复网民留言，及时公开网民留言和答复内容，及时公开留言受理答复的统计数据，以及利用人工智能技术提供智能辅助写信和答复功能等情况。	2
	智能问答	安全合规度	评估智能问答系统对违反社会主义核心价值观相关问题、对意识形态信息相关问题、对歧视性信息相关问题、对隐私敏感信息相关问题、对隐喻陷阱相关问题、对政府领导相关问题、对落马官员相关问题、对连续不合规提问的安全处置等的识别防控能力。	2
		使用便捷度	评估智能问答系统的入口醒目、界面友好、使用帮助、适老化无障碍和响应速度情况。	1
		功能完备度	评估智能问答系统是否提供智能提示、拼音识别、智能纠错、提问引导、延伸提问、办事智能导办、多轮对话、深度思考、结构化图表、多模态交互、服务边界控制、历史对话查看、用户评价、多终端支持等功能。	2
		答复有效度	评估智能问答系统对简单问题答复、复杂意图答复的有效度，以及答复可解释性、答复一致性、知识有效性、特色信息答复的情况。	4
	征集调查		评估政府门户网站搭建统一征集调查平台，围绕重大决策开展征集调查活动，提供在线意见征集和结果查看功能，开展征集调查活动次数，及时公开征集调查结果统计和采纳情况等情况。	1
安全和运维	日常运维		评估政府门户网站更新不及时、信息噪音、数据不同源、办事指南不准确、服务主题分类不准确、链接不可用、下载不可用、严重错误、网页发布日期错误、地图准确	5



一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
障能力 (10)			性等日常运维情况，是否因信息内容运维、管理工作不当出现严重问题被相关主管部门通报整改或被重点媒体曝光。	
	安全防护		评估政府网站在主机风险控制、网站漏洞防护等方面的安全控制情况，是否因出现安全、泄密等严重问题被相关主管部门通报整改或被重点媒体曝光。	3
	隐私保护		评估政府门户网站是否提供隐私保护相关政策、是否存在隐私泄露，是否因隐私泄露被相关主管部门通报整改或重点媒体曝光。	2
优秀创新案例 (10)	资源汇聚		本地区政府门户网站通过集约化统一信息资源库汇聚各类政务信息资源、制定资源标准规范、开展资源共享共用的创新实践。	10
	数据应用		本地区政府门户网站依托统一信息资源库汇聚的海量政务信息资源，利用相关大数据分析技术开展数据应用产品开发设计的创新实践。	
	优化融合		本地区政府门户网站依托集约化平台开展功能融合、展现融合、渠道融合和内容融合等创新实践，尤其是通过沉浸式、情景式场景设计提供内容融合的创新实践。	
	智能搜索与问答		本地区政府门户网站利用人工智能等先进技术在智能搜索、智能问答以及搜问一体化的创新实践。	
	知识图谱应用		评估本地区政府门户网站在利用知识图谱或其他模式实现多维度数据融通，通过对各类数据的清洗、实体链接、多维分类、标签化处理，实现资源汇聚和有机关联，并以此进行智能推送、站内搜索优化、场景式服务、新技术应用等方面的应用创新实践。	
	智能门户		政府门户网站深度运用人工智能技术，创新政府门户网站内容的表达与呈现方式，以伴随式的服务，实现政府门户「读、找、问、办」能力的全面提升，帮助用户快速获取并理解政府各类政策、信息和服务，让智能化无处不在，助力政府门户网站数据资源的深度融合与挖掘。主要包括辅助解读、摘要总结问答、关联推荐、术语解释、智能翻译、多模态内容深度挖掘、智能问数等，以及运用 AI 生成技术，将对话结果与网页内容转化为便于理解的思维脑图、动态图表和交互信息看板等沉浸式交	



一级指标	二级指标	三级指标	评估内容	权重
			互体验，并确保 AI 能力应用的安全合规。	

注：优秀创新案例属于加分项指标，该指标中部分案例类别可能存在一定程度上的交叉，参评单位可结合实际情况选择最适合本地情况的案例类别提供相关材料。

第四节 国家级开发区网站调查研究指标

一级指标	二级指标	评估要点	经开区	高新区
政务信息公开	基本政务	评估网站主动公开时政要闻、机构职能、规划计划、国民经济和社会发展统计信息、行政许可和其他对外管理服务事项（依据、条件、程序以及办理结果）、处罚强制（依据、条件、程序以及处罚决定）、财政预决算、收费清单、政府采购、人事信息、建议提案、重大会议、重大决策预公开、教育、社会保障、住房保障、稳岗就业、养老服务、生态环境、医疗卫生、安全生产、食品药品安全等信息的情况： 1. 是否在“政府信息公开专栏”中开设相关栏目； 2. 通过访问栏目和站内搜索检查发布内容是否实用、准确、及时、规范，重点检查栏目存在的信息噪音和内容不同源问题。	8	8
	产业发展	评估网站发布主导产业、产业政策、产业规划等产业发展情况： 1. 是否设置相关栏目或专栏； 2. 是否动态发布开发区特色及主导产业发展情况、区位优势、行业统计信息； 3. 是否公开开发区产业发展规划、区域规划、工作计划等信息； 4. 是否公开开发区区域协同、园区合作等产业协同发展信息。	5	4

一级指标	二级指标	评估要点	经开区	高新区
	开放合作	<p>评估网站发布对外开放合作情况：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 是否设置多语言专栏或相关栏目；</li> <li>2. 是否公开国际科学计划和科学工程、国际科技合作项目、“一带一路”等国际科技人文交流、技术交流、科技园区合作交流信息（高新区为主）；是否公开“投资中国”品牌活动、中国国际投资贸易洽谈会、跨境电商平台等各类外资基金招商引资相关政策、对接平台和渠道等信息（以经开区为主）；</li> <li>3. 是否动态发布便利外资人员和海外人才在华投资及生活服务信息；</li> <li>4. 是否提供知识产权相关的国际法律法规信息及服务，整合地方知识产权信息。</li> </ol>	5	4
	科技创新	<p>评估网站发布创新共享、创业支持、成果转化等科技创新共享工作情况：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 是否设置相关栏目或专栏；</li> <li>2. 是否公开开发区创新孵化器、众创空间、产业联盟、企业研发机构等创新服务共享平台建设进展、取得成效信息；</li> <li>3. 是否公开开发区高新技术企业认定、火炬企业认定、企业创新基金申请、国家科技成果转化引导基金等政策支持措施及工作开展情况；</li> <li>4. 是否公开开发区承担国家和地方科技项目、创新成果转移转化、成果展示等信息。</li> </ol>	4	6
	人才引进	<p>评估网站公开创新人才引进情况：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 是否开设人才引进相关栏目或专栏；</li> <li>2. 是否公开国内外高端人才引进、创新人才培育等相关的人才政策措施及开展情况；</li> <li>3. 是否公开开发区人事任免、招考招录、人才培养等人事信息；</li> <li>4. 是否公开与本地高等院校、科研院所等人才合作信息。</li> </ol>	4	4

一级指标	二级指标	评估要点	经开区	高新区
	招商引资	评估网站发布招商引资工作开展情况： 1. 是否开设招商引资相关栏目或专栏； 2. 是否公开开发区产业优势、土地集约、基础设施、优惠政策、投资程序、招商项目等投资指南信息； 3. 是否公开市场准入退出、税费成本、企业融资、内外资公平竞争等优化营商环境信息。	4	4
	绿色集约	评估网站发布绿色生态集约工作开展情况： 1. 是否开设绿色集约等相关栏目或专栏； 2. 是否公开开发区环境保护总体目标及相关指标信息、推进绿色生态园区建设、集约发展相关的政策措施、企业环评审查要求、工作进展及取得成效信息。	4	4
	专题专栏	评估网站对开发区重点工作、特色产业及相关业务、重大政策等方面通过专题专栏集中发布相关政策和解读、工作部署进展、工作成果等情况： 1. 是否开设相关专题专栏； 2. 是否整合提供专题相关的政策、解读、服务、数据、知识、互动等资源； 3. 信息丰富程度及信息更新情况。	4	4
政策解读回应	政策解读	评估网站对涉及开发区创新驱动、产业发展、人才引进、投资促进等方面优惠政策、办法方案解读情况： 1. 是否开设政策解读栏目或专栏，及时发布解读信息； 2. 针对涉及面广、社会关注度高的文件解读比例； 3. 通过数字化、图表图解等多种形式解读，并与政策文件本身相互关联； 4. 对优惠补贴类政策提供精准分类、精准送达、关联申报等服务。	5	5
	舆情回应	评估网站对涉及本地区、本部门的重大突发事件、社会公众关注的行业热点问题做出及时回应的情况： 1. 是否开设舆情回应、新闻发布会等专栏； 2. 是否针对涉及行业发展、科技创新等重要政策决策措施，通过新闻发布会、媒体直播等形式及时作出权威、全面的回应，阐明政策，解疑释惑。	5	5

一级指标	二级指标	评估要点	经开区	高新区
网上政务服务	服务一体化	评估网站与统一政务服务平台的服务一体化情况： 1. 网站政务服务相关渠道是否跳转至省级统一政务服务平台相应节点（如有）； 2. 是否实现平台集约建设、服务同源、统一身份认证。	2	2
	服务准确度	评估网站提供的事项服务指南、事项目录、主题分类等的完整性、准确性情况： 1. 网站提供的政务服务事项办事指南的基本要素、申请材料、办理流程、表格下载、收费标准等要素信息的准确性； 2. 网站提供政务服务事项目录清单的完整性，是否全面提供行政办事、公共服务事项目录、通办事项清单、中介服务事项清单等； 3. 网站提供的主题分类的准确性及合理性。	3	3
	服务集成度	评估“高效办成一件事”的落实情况： 1. 评估网站结合年度重点工作地区特色和行业特点，围绕企业开办、经营纳税、项目投资、就业创业等主题提供的“高效办成一件事”集成服务的数量； 2. 评估网站“高效办成一件事”的实现情况，重点评估问答式导航、事项集成、申请表单多表合一、线上一网申请、材料一次提交等内容。	4	4
	企业开办	评估网站提供企业开办相关服务优化融合情况： 1. 根据办理对象、办理条件、办理流程进行分类导航，整合营业执照申请、公章刻制、税务登记、银行开户等办事服务资源； 2. 汇聚企业设立审批、登记备案、中介代理等涉及企业开办相关的政策文件、便民服务、查询信息、系统平台等资源； 3. 设计提供群众视角的沉浸式、情景式融合专题，以优化用户体验为导向，向用户提供一揽子与办事有关的逻辑关系、概念解析、政策解读、数据查询、常见问题、标准规范等资源，让用户事前准备清晰明了、事中进展实时掌握、事后结果及时获知，实现不同类型资源的优化融合。	2	2

一级指标	二级指标	评估要点	经开区	高新区
	经营纳税	<p>评估网站提供经营纳税相关服务优化融合情况：</p> <p>1. 根据办理对象、办理条件、办理流程进行分类导航，整合企业年检、广告宣传、申报纳税等办事服务资源；</p> <p>2. 汇聚企业信用、知识产权、专利商标、税额发票等涉及经营纳税相关的政策文件、便民服务、查询信息、系统平台等资源；</p> <p>3. 设计提供群众视角的沉浸式、情景式融合专题，以优化用户体验为导向，向用户提供一揽子与办事有关的逻辑关系、概念解析、政策解读、数据查询、常见问题、标准规范等资源，让用户事前准备清晰明了、事中进展实时掌握、事后结果及时获知，实现不同类型资源的优化融合。</p>	2	2
	项目投资	<p>评估网站提供项目投资相关服务优化融合情况：</p> <p>1. 根据项目类别、投资对象进行分类导航，整合项目申报、审批备案等办事服务资源；</p> <p>2. 汇聚项目招商、资质审批等涉及项目投资相关的政策文件、便民服务、查询信息、系统平台等资源；</p> <p>3. 设计提供群众视角的沉浸式、情景式融合专题，以优化用户体验为导向，向用户提供一揽子与办事有关的逻辑关系、概念解析、政策解读、数据查询、常见问题、标准规范等资源，让用户事前准备清晰明了、事中进展实时掌握、事后结果及时获知，实现不同类型资源的优化融合。</p>	2	2
	就业创业	<p>评估网站提供人才就业创业相关服务优化融合情况：</p> <p>1. 根据人才类别、服务需求进行分类导航，整合企业引才、就业补贴、创业扶持等办事服务资源；</p> <p>2. 汇聚人才招聘、机构企业、人才服务等涉及人才就业创业相关的政策文件、便民服务、查询信息、系统平台等资源；</p> <p>3. 设计提供群众视角的沉浸式、情景式融合专题，以优化用户体验为导向，向用户提供一揽子与办事有关的逻辑关系、概念解析、政策解读、数据查询、常见问题、标准规范等资源，让用户事前准备清晰明了、事中进展实时掌握、事后结果及时获知，实现不同类型资源的优</p>	2	2

一级指标	二级指标	评估要点	经开区	高新区
		化融合。		
	公共服务	评估网站围绕个人和企业生产生活整合提供公共服务情况： 1. 整合户籍、教育、社保、住房、医疗、公用事业等民生主题服务； 2. 提供开发区企业名单、创业服务中心、众创空间、孵化器、加速器、研发中心、重点实验室等查询服务。	4	4
	咨询投诉	评估网站统一咨询投诉渠道建设，及时、规范、高质量答复网民留言，及时公开网民留言和答复内容，及时公开留言受理答复的统计数据等情况。	4	4
	调查征集	评估网站搭建统一征集调查平台，围绕重大决策开展征集调查活动，提供在线意见征集和结果查看功能，开展征集调查活动次数，及时公开征集调查结果统计和采纳情况等情况。	4	4
互动交流参与	智能问答	评估网站智能问答是否具备热点问题展示、智能推荐、复杂意图理解、聚合输出、错别字识别、拼音识别、敏感词识别等功能。重点选取知识产权、企业开办、营业执照、就业创业等热点领域的常见问题，测试网站智能问答的答复准确度。	4	4
	互动知识库	评估网站互动知识库的建设情况，是否依据政策文件咨询、办事服务答问、业务办理需求等形成业务知识库，按照主题、关注度等进行分类汇总处理，并实现动态更新。	3	3
功能设计推广	设计规范	评估网站设计规范情况： 1. 网站设计是否简洁明了，色调是否一致，栏目设置、页面布局是否科学合理，体现开发区特点； 2. 网站名称域名是否规范，符合网站发展指引要求； 3. 网站标识是否规范设置，底部功能区是否规范提供党政机关网站标识、网站标识码、网站主办单位及联系方式、ICP 备案编号、公安机关备案标识和站点地图、隐私条款等内容； 4. 网页设计是否出现悬浮窗遮挡内容。	4	4

一级指标	二级指标	评估要点	经开区	高新区
	导航体系	评估网站地图导航是否存在与实际栏目体系不符合、不准确的情况，是否存在网站频道栏目重复建设的情况，是否存在栏目与频道、内容与栏目不符的情况，首页展现的内容是否符合政策要求和用户关注热点。	3	3
	智能搜索	评估网站是否实现全站信息搜索，是否实现关键词推荐、拼音转化、自动纠错、通俗语言转化等智能输入功能，是否实现政策格式化、数据可视化、信息聚合化、服务场景化等智能输出功能。重点选取企业开办、户口、购房、就业登记、人才引进等热点测试网站搜索结果智能化的实现情况。	3	3
	网站推广	评估网站在政务新媒体及访问便捷度的建设情况： 1. 是否提供微博、微信、App 等移动政务应用； 2. 是否能通过主流搜索引擎便捷准确地搜索到对应网站。	3	3
	运维保障	评估网站日常运维监测情况： 1. 是否存在栏目不更新、信息噪音、数据不同源、办事指南不准确、服务主题分类不准确、空白栏目或栏目无法阅览的情况； 2. 页面链接有效性，是否存在链接不可用、下载不可用、错断链； 3. 是否存在严重错别字、虚假伪造内容、网页发布日期错误等严重错误。	3	3
优秀案例	资源汇聚	开发区网站通过集约化统一信息资源库，基于开发区特色汇聚各类政务信息资源、制定资源标准规范、开展资源共享共用的创新实践。	10	10
	数据应用	开发区网站依托统一信息资源库汇聚的海量政务信息资源，利用相关大数据分析技术开展数据应用产品开发设计的创新实践。		
	优化融合	开发区网站依托集约化平台开展功能融合、展现融合、渠道融合和内容融合等创新实践，尤其是通过沉浸式、情景式场景设计提供内容融合的创新实践。		



一级 指标	二级 指标	评估要点	经开区	高新区
	智能应用	开发区网站利用人工智能等先进技术，创新网站内容表达、呈现及智能搜索、智能问答以及搜问一体化等资源传递方式的创新实践。		

第三部分 调查结果与数据分析

第六章 调查结果

第一节 数字政府服务能力调查结果

2025 年中国软件评测中心对 32 个省级地方和 34 个省会、计划单列市及自主报名的地级市（以下统称为城市）数字政府服务能力开展调查评估（满分 110 分），并依据调查结果将数字政府服务能力划分为五个档级，分别是卓越级（95 分以上，含 95 分）、优秀级（85 分以上，含 85 分）、良好级（75 分以上，含 75 分）、发展级（60 分以上，含 60 分）和准备级（60 分以下），具体调查结果如下表所示。

一、省级数字政府服务能力调查结果

档级	单位名称
卓越	北京市、上海市、浙江省、福建省、广东省
优秀	天津市、江苏省、安徽省、江西省、山东省、湖北省、湖南省、广西壮族自治区 海南省、重庆市、四川省、贵州省
良好	河北省、山西省、内蒙古自治区、辽宁省、吉林省、黑龙江省、河南省、云南省 陕西省、甘肃省、宁夏回族自治区
发展	西藏自治区、青海省、新疆维吾尔自治区、新疆生产建设兵团
准备	——

注：同档内按照行政区划序列排序。

二、城市数字政府服务能力调查结果

档级	单位名称
卓越	杭州市、宁波市、厦门市、青岛市、广州市、深圳市
优秀	长春市、南京市、合肥市、福州市、济南市、武汉市、长沙市、南宁市、成都市 贵阳市、连云港市
良好	石家庄市、太原市、呼和浩特市、沈阳市、大连市、哈尔滨市、南昌市、郑州市 海口市、昆明市、西安市、兰州市、银川市、滨州市

档级	单位名称
发展	拉萨市、西宁市、乌鲁木齐市
准备	——

注：同档内按照行政区划序列排序（2025 年新增 2 个自主报名的参评对象）。

## 第二节 政府网站调查结果

### 一、部委网站调查结果

第二十四届政府网站创新发展调查结果中，商务部、交通运输部、工业和信息化部、水利部、科学技术部、文化和旅游部、税务总局、海关总署、市场监管总局、药监局等政府网站创新发展水平较高。

### 二、省、自治区、直辖市政府网站调查结果

第二十四届政府网站创新发展调查结果中，北京市、上海市、浙江省、福建省、广西壮族自治区、四川省、安徽省、贵州省、湖北省、云南省等政府网站创新发展水平较高。

### 三、地市级以上城市政府网站调查结果

第二十四届政府网站创新发展调查结果中，厦门市、武汉市、成都市、青岛市、深圳市、哈尔滨市、沈阳市、南宁市、贵阳市、长沙市、福州市、南昌市、宁德市、无锡市、佛山市、苏州市、柳州市、泉州市、宜昌市、温州市、铜陵市、马鞍山市、威海市、凉山州、襄阳市、六安市、鄂州市、龙岩市、淮北市、芜湖市、玉林市、荆州市、黄山市、荆门市、蚌埠市、扬州市、三明市、安顺市、莆田市、宿州市、咸宁市等政府网站创新发展水平较高。

### 四、区县政府网站调查结果

第二十四届政府网站创新发展调查结果中，深圳罗湖区、武汉江岸区、佛山禅城区、武汉武昌区、潍坊寿光市、佛山顺德区、深圳坪山区、湖北仙桃市、宁德霞浦县、泉州晋江市、六安裕安区、长沙天心区、厦门湖里区、武汉东西湖区、厦门海沧区、南宁武鸣区、长沙望城区、柳州鹿寨县、北京西城区、北京海淀区、深圳盐田区、铜陵义安区、厦门思明区等政府网站创新发展水平较高。

第三节 国家级开发区网站调查结果

一、国家级经济技术开发区网站调查结果

在 2025 年国家级经济技术开发区网站调查中，苏州工业园区、北京经济技术开发区、天津经济技术开发区、东侨经济技术开发区、成都经济技术开发区、望城经济技术开发区、长沙经济技术开发区、武汉经济技术开发区、广州经济技术开发区、芜湖经济技术开发区等网站处于领先水平。

二、国家级高新技术产业开发区网站调查结果

在 2025 年国家级高新技术产业开发区网站调查中，杭州高新技术产业开发区、武汉东湖新技术开发区、珠海高新技术产业开发区、佛山高新技术产业开发区、中关村科技园区、长沙高新技术产业开发区、成都高新技术产业开发区、芜湖高新技术产业开发区、肇庆高新技术产业开发区、南宁高新技术产业开发区等网站处于领先水平。

第四节 优秀创新案例调查结果

一、数字政府类优秀创新案例

单位名称	案例名称	案例类别
水利部	智能大模型在水利政务领域深度应用	生成式人工智能应用
国家药品监督管理局	“药监小智”——AI 大模型构建药监服务创新新生态	公共服务数字化、生成式人工智能应用
北京市住房和城乡建设委员会	坚持用户导向 以场景化和精细化服务构建首都住建一站式智慧服务新模式	公共服务数字化、高质量政务数据集、生成式人工智能应用
浙江省	浙江省地方国企债务监测管理平台：主动靠前管控风险 赋能全省国有企业功能作用发挥	经济调节数字化
浙江省	韧性城市智慧管理系统（燃气生产经营运行综合监管平台）：聚焦隐患排查治理 强化制度重塑 深化燃气全链条综合治理	社会治理数字化

单位名称	案例名称	案例类别
福建省	闽政通 APP：以智慧政务推动“高效办成一件事”改革	公共服务数字化
福建省	一体化大融合“海上福建”总平台（一期）项目	经济调节数字化、社会治理数字化、生态环保数字化、数据资源体系建设、数字机关建设、生成式人工智能应用
广西壮族自治区	广西“智桂通”数智基座：生成式 AI 大模型驱动数字政府政务服务与治理智能化实践	生成式人工智能应用
广西壮族自治区	智能审查新模式助力政务信息化项目审批提质增效	生成式人工智能应用
贵州省	“黔”挂农民工，当好护“薪”人，“保”障更给力	公共服务数字化、数据资源体系建设
宁夏回族自治区	“我的宁夏”政务移动端	公共服务数字化
中国(广西)自由贸易试验区南宁片区管理委员会、南宁市政务服务中心	“人工智能+企业开办”智能政务赋能自贸试验区高质量发展	公共服务数字化、生成式人工智能应用
南宁市	中国（南宁）-东盟标准化 AI 智链平台	市场监管数字化、生成式人工智能应用
贵阳市	数智赋能蓝天保卫 领跑治气实践新篇——贵阳生态云平台引领大气污染防治高质量发展	生态环保数字化
贵阳市	“矩阵”聚力 “联动”赋能：贵阳市基于政务新媒体构建市县联动便民利企服务矩阵的探索与实践	公共服务数字化
青岛市	青岛市大数据局-为办事人“减负”为服务者“提速”“无证明城市”建设畅通办事路（青岛市“无证明城市”综合支撑平台）	公共服务数字化
青岛市	AI 赋能全链条劳动仲裁：解民忧更高效，促和谐更公平	社会治理数字化、数字机关建设

单位名称	案例名称	案例类别
宁波市	“甬金通”数智金融平台 为数字化改革提供“最强大脑”	经济调节数字化
宁波市	构建机构编制高质量数据集 赋能数字编办“智管优配”精细化智治新实践	高质量政务数据集
无锡市	无锡市政务大模型公共服务平台	生成式人工智能应用
温州市	生成式病历-构建医疗大模型的“高质量语料基石”	数据要素市场培育
温州市	信贷数据宝	数据要素市场培育
马鞍山市	锚定善政便民利企 赋能城市服务新标杆——“数字马鞍山超级门户”服务项目	数据资源体系建设
铜陵市	铜陵市应用数据直达基层平台赋能“三保”和公证服务工作减负	公共服务数字化
威海市	人房关联赋能基层精细化治理	社会治理数字化
威海市	威海市数智赋能惠民补贴“无感认证”“免申即享”	公共服务数字化
桂林市	“漓政通”智能审批智能体	公共服务数字化、高质量政务数据集、生成式人工智能引用
北海市	智能热线+智慧网格	社会治理数字化、生成式人工智能应用
钦州市	“钦点即到”：智慧城市治理新引擎	社会治理数字化
百色市	从“多跑路”到“零跑腿”：大数据驱动下百色人才服务数字化创新实践	公共服务数字化
北京市昌平区	基于面向政务服务慧政大模型的政务办公智能问答应用——政务服务机器人“平平”	生成式人工智能应用

单位名称	案例名称	案例类别
北京市怀柔区	怀柔区电子证照“码上办”	公共服务数字化
上海市徐汇区	上海徐汇“开店一件事”“审管执信”全链条重塑 打通企业开办“光速通道”	公共服务数字化
苏州工业园区	苏州工业园区智能公文诊断系统	数字机关建设
六安市金安区	AI 赋能政务 创新引领效能——金安区“AI+政务办公”创新应用场景建设案例	数字机关建设 、生成式人工智能应用
六安市金寨县	数字赋能新治理 智慧金寨新未来——金寨县“五好两宜”和美乡村数字乡村综合服务平台创新应用案例	社会治理数字化
铜陵市铜官区	数智能智慧园区运营：狮子山高新区能耗、消防与安防一体化监测管理平台建设实践	经济调节数字化、生态环保数字化
铜陵市义安区	“治理+产业”双轮驱动：智慧园区大脑赋能高质量发展	经济调节数字化、社会治理数字化、数据资源体系建设、数字机关建设
潍坊市寿光市	构建数字交通新生态，开启“公铁水航”一体化监管新时代	市场监管数字化
威海市环翠区	数智“区”动 精准执法 打造现代化综合执法新标杆	社会治理数字化
威海市文登区	“数智惠企”AI 赋能基层治理创新实践方案	生成式人工智能应用
威海经济技术开发区	‘智’控风险，‘慧’守平安——威海经开区智慧应急指挥系统	社会治理数字化
威海市乳山市	聚焦新业态、开拓新思路 以数据共享打造智慧房产乳山样本	数据资源体系建设
武汉市武昌区	武昌区无纸化会议系统	数字机关建设
武汉市洪山区	“联合实验室”驱动低空数据赋能“一网统管”：基层减负与数据资产创新实践	社会治理数字化、生态环保数字化、数据资源体系建设、数据要素市场培



单位名称	案例名称	案例类别
		育、高质量政务数据集、生成式人工智能应用
长沙市芙蓉区	企服通	公共服务数字化、高质量政务数据集
长沙市天心区	数字孪生赋能市域治理：长沙天心区五一商圈全域安全智控平台的创新实践	社会治理数字化
深圳市盐田区	深圳市盐田区集约化构建政务通，以小切口撬动基层数字应用治理大难题	数字机关建设
佛山市禅城区	“一体多翼”驱动政务服务智能化升级——佛山市禅城区“禅小 i”基层创新实践	生成式人工智能应用
百色市田林县	田林县以“互联网+”赋能食品安全监管构建智慧共治新格局	市场监管数字化

二、政府网站类优秀创新案例

单位名称	案例名称	案例类型
交通运输部	“船载危险货物属性查询系统”智能化应用	AI+数据应用
商务部	运用大模型技术构建政府网站辅助阅读体系	AI+辅助阅读
商务部	汇聚资源融合 促进政务服务高质量发展	资源汇聚与融合应用
文化和旅游部	打造人人可享时时可及的线上“文化资源展馆”	资源汇聚与融合应用
国家税务总局	打造智慧政策法规库 畅享税费服务新体验	资源汇聚与融合应用
中国民用航空局	民航局政府网站智能问答服务平台	AI+政务问答

北京市	大模型赋能政务信息数据化应用创新 打造“活动+”文旅服务新模式	AI+数据应用
浙江省	浙江省政府网站集约化平台 2.0	资源汇聚与融合应用
安徽省	以用户为中心 以场景为牵引 以安全为底线 积极构建安全准确可控的 AI 政务问答	AI+政务问答
福建省	福建省 12345 热线: 人工智能赋能政务服务“总客服”新篇章	AI+热线助手
福建省	AI 辅助阅读, 赋能政务信息阅读新范式	AI+辅助阅读
广西壮族自治区	“智小桂”智能问答——构建安全精准的自治区级政务大模型应用新范式	AI+政务问答
广西壮族自治区	打造政府网站“搜索+问答”一体化政务 AI 新引擎	智能门户
四川省	四川持续优化升级政府门户网站 AI 搜索, AI 利企便民效果显著	AI+搜问一体
四川省	问不倒, 办得快, 信得过——四川着力构建政府网站智能问答新范式	AI+政务问答
贵州省	创建质量基础设施“一站式”线上集成服务平台 服务产业高质量发展	资源汇聚与融合应用
甘肃省	甘肃省人民政府网站搜问一体政策办事“甘”快响应, 疑问诉求一触即达	AI+搜问一体
沈阳市	沈阳打造“搜问一体”智能搜索、智能问答平台 提高网站服务水平	AI+搜问一体
合肥市	合肥市政府门户网站 AI 智能问答服务	AI+政务问答
福州市	福日历 资源汇聚, 效能增倍——企业综合服务新引擎	AI+数据应用
福州市	政府网站搜问一体服务, 智能搜+精准答, 政务服务不用等!	AI+搜问一体

长沙市	长沙市政府门户网站打造产业投资数字地图 多源数据融合驱动产业链精准对接	资源汇聚与融合应用
贵阳市	贵阳市人民政府网以数智赋能开启“一站式”集成服务新模式	资源汇聚与融合应用
厦门市	AI 赋能智能门户，打造政策阅读“读找问办”新生态	AI+辅助阅读
扬州市	扬州“三好”智慧门户，让公众沉浸式体验 AI 无处不在	智能门户
无锡市	无锡市政府网站群 AI 搜索全面赋能网站智能化发展	AI+站内搜索
无锡市	大模型技术构建无锡市利企便民政策文件库	AI+政策服务直达快享
苏州市	DeepSeek 大模型助力政府网站智能问答效能飞跃	AI+政务问答
黄山市	黄山市“AI 综窗助手”赋能政务服务精准收件与高效办理	AI+辅助办理
马鞍山市	以“智”促融 智享“慧”众：马鞍山市门户网站智能融通服务新场景	智能门户
芜湖市	芜湖市人民政府门户网站打造个人生命周期融合服务平台	资源汇聚与融合应用
淮南市	创新政府网站服务融合新实践	资源汇聚与融合应用
龙岩市	打造“搜问一体”智能搜索，重构政务搜索服务生态	AI+搜问一体
泉州市	创新打造新时代民营经济服务专区	资源汇聚与融合应用
泉州市	泉州推出“泉日历”，网站服务再创新，便民利企见实效	AI+数据应用
宁德市	构建“智能生产-精准监管”全链条 实现基层减负与工作质效双提升	AI+基层减负

威海市	威海市政策智慧服务平台 以 AI 与大数据驱动政策服务模式变革	AI+政策服务直达快享
黄石市	黄石市聚焦特色产业 深化数字服务——以“阳新屯鸟”专题打造惠农兴农新平台	资源汇聚与融合应用
随州市	个人和企业两个全生命周期“一件事”沉浸式、情景式服务专区	资源汇聚与融合应用
凉山彝族自治州	凉山以 AI 大模型重塑政府智能搜索服务新体验	AI+站内搜索
遵义市	践行国家部署，服务全民健康：遵义市探索“体重管理”公共服务新路径	AI+数据应用
北京市丰台区	数智融合驱动政务服务体验提升丰台区打造“丰小政搜问助手”政务智能体新范式	AI+搜问一体
马鞍山市雨山区	雨山区政府网站“智能机器人”助力数字政府转型特色案例	AI+政务问答
六安市裕安区	AI 赋能资源融合服务专题建设	资源汇聚与融合应用
厦门市海沧区	海沧区“3+3+4”现代化产业体系专题	资源汇聚与融合应用
泉州市晋江市	网微深度融合·AI 智评统览 晋江政务打造县域政务新媒体创新标杆	AI+数据应用
宁德市霞浦县	霞浦渔业 AI 智汇创新专区从“信息服务”到“产业赋能”以产业 AI 知识融合奏响现代化海上牧歌	AI+数据应用
武汉市江岸区	政务智答·数治标杆 ——AI 赋能江岸区政府网站服务升级创新	AI+政务问答
湖北省仙桃市	巧抓政治热点，打造地方 IP ——四季仙桃重点工作专题	资源汇聚与融合应用
长沙市望城区	政务大模型赋能“搜问一体” 开启智能门户新样本	AI+搜问一体
深圳市坪山区	创新打造“搜答导服”智能应用场景全面提升政府网站“读找问办”服务效能	智能门户

深圳市罗湖区	AI 融汇“读找问办”，打造智慧政府门户	智能门户
佛山市禅城区	禅城政务“搜问一体”的“数字政务问答管家”实践	AI+搜问一体
成都市郫都区	“开店顾问 + 全周期陪伴”—— 郫都区政府门户网站资源融合场景化服务	资源汇聚与融合应用
东侨经济技术开发区	AI 赋能减污降碳创新服务专区	资源汇聚与融合应用
武汉东湖新技术开发区	“光谷 i 企”平台	AI+数据应用

## 第七章 结果分析

### 第一节 数字政府服务能力调查结果分析

#### 一、总体分析

2025 年，全国数字政府建设成效持续向好，整体发展水平稳步提升。各级政府在数字中国战略引领下，全面深化数字化转型，扎实推进集约化、数智化发展，为“十四五”数字政府建设圆满收官奠定了坚实基础。总体来看，我国数字政府建设已迈入以“数智融合、集约协同”为特征的高质量发展新阶段。

调查数据显示，今年共有 28 个省级地方和 31 个城市数字政府服务能力水平进入良好及以上级别，较去年分别增加 2 个和 5 个。具体来看，与 2024 年相比，卓越档级方面，省级地方数量稳定为 5 个，城市数量由 5 个增至 6 个；优秀档级方面，省级地方和城市数量分别增加 2 个和 1 个；良好档级方面，省级地方数量保持稳定，城市数量增加 3 个；发展档级方面，省级地方和城市数量均减少 1 个；准备档级方面，2025 年未有处于准备档级的地区。卓越引领效应持续增强，中坚力量明显壮大，准备级实现清零，所有受调查地区均迈入发展级及以上级别，反映出数字政府建设整体提升、均衡发展的良好态势。各档级具体变化情况详见下图。

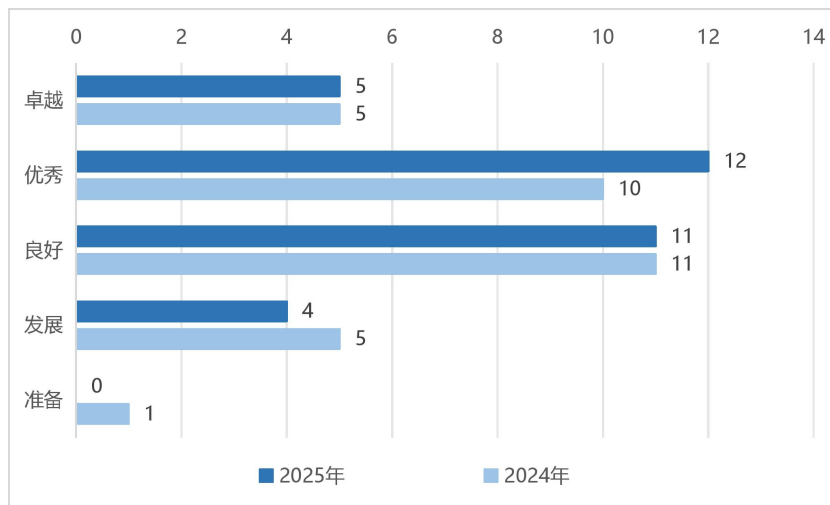


图 省级数字政府服务能力各档级变化情况

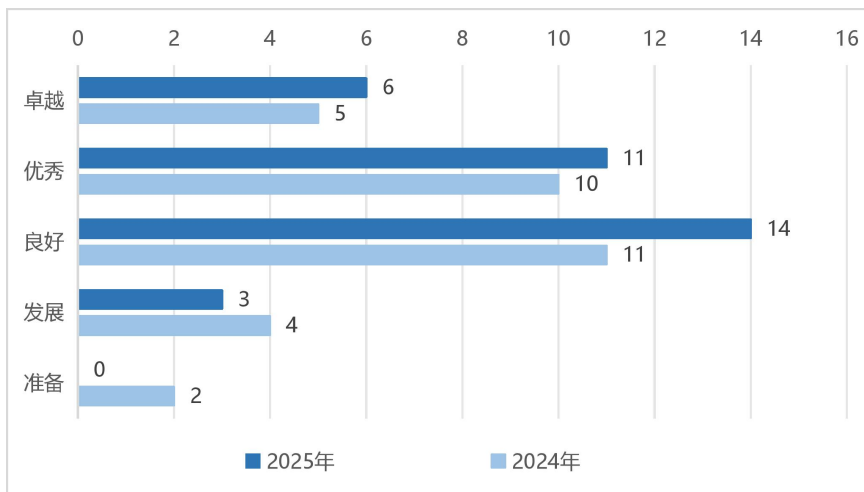


图 城市数字政府服务能力各档级变化情况

#### （一）管理保障度指标情况

2025年，我国数字政府建设的组织与制度保障较为健全，顶层设计愈发完善，统筹协调机制更趋健全，体系框架基本形成，助力政府治理现代化迈向新台阶。**组织保障**方面，平均得分指数分别为0.83、0.79，调查结果显示，截至2025年11月底，在本年度调查覆盖的32个省级和34个城市中，所有省级（占比100%）和31个城市（占比约91.17%）政府均已成立数字政府建设工作领导小组，负责本地数字政府建设的顶层设计、统筹协调和督促落实；所有省级和97%的城市均已完成组建数据管理机构或相关机构，负责推进政务数据资源管理与数字政府建设相关工作。但调查数据也显示，在支撑数字政府建设的专业智库与常态化考核监督机制方面，地方政府仍有一定不足，具体而言，约30%的省级政府和近50%的城市尚未组建数字政府建设专家委员会；约50%的省级及城市政府尚未建立常态化考核机制，或出台相关考核办法与工作方案。**制度保障**方面，平均得分指数分别为0.81、0.68，调查显示，32个省级政府和27个城市（占比分别为100%和79.41%）已公开数字政府建设相关规划计划、方案意见，用于指导本地数字政府建设实践。与此同时，各地围绕基础设施、数据资源、政务服务等重点领域制定的数字政府相关制度、标准与规范数量较往年虽有所增加，但制度规则体系实操性与时效性仍需进一步完善。



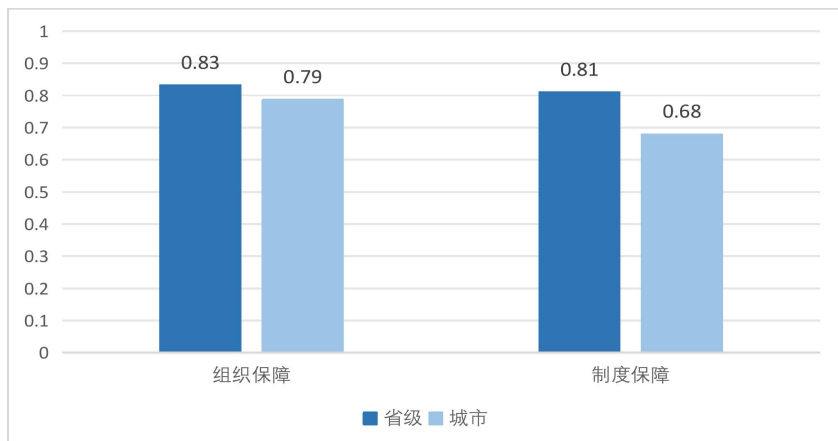


图 管理保障度各指标平均得分指数

## （二）平台支撑度指标情况

构建统一的智能集约平台支撑体系，是数字政府建设的基石，也是实现数据共享汇聚与业务整体协同的关键前提。调查结果显示，截至 2025 年，我国数字政府平台支撑体系框架基本形成，相关建设取得显著成效。**基础设施**方面，平均得分指数分别为 0.97、0.96，所有省级均已完成政务云平台搭建，超 95% 的调查范围内城市完成部署建设，政务信息系统“迁移上云”全面铺开，非涉密业务专网加速整合迁移。**共性应用支撑**方面，平均得分指数分别为 0.79 和 0.76，总体表现良好，超八成的省级和城市已基本实现统一注册、统一身份认证以及统一用户空间建设，超 80% 以上的地区在电子证照应用方面稳步拓展，相关制度规范日趋完善，适用场景持续丰富，为政务服务标准化、规范化与便民化提供了有力支撑，进一步方便企业和群众办事。

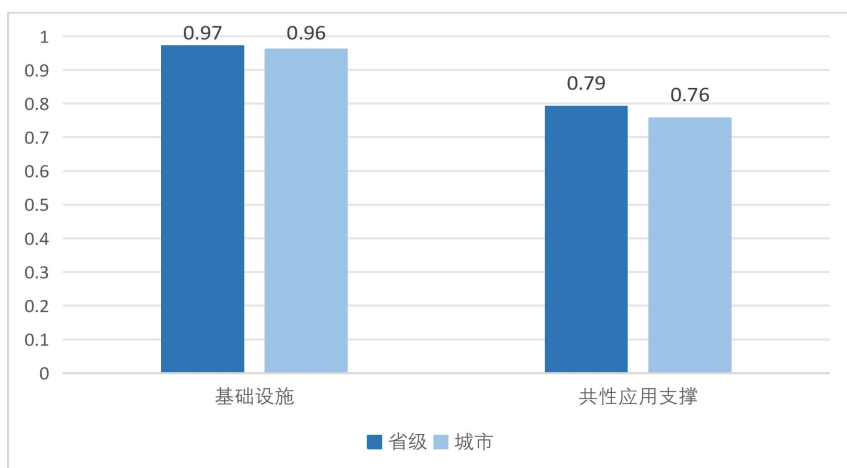


图 平台支撑度各指标平均得分指数

### （三）数据赋能度指标情况

《数字中国建设 2025 年行动方案》中明确将数据要素市场化改革作为主线，旨在加快培育全国一体化数据市场，同时《政务数据共享条例》文件的出台，成为打破“数据孤岛”、驱动公共数据资源开发利用的关键制度保障。2025 年，各地持续推进数据汇聚融合、共享开放与开发利用工作。调查数据显示，数据共享开放水平稳步提升，数据要素应用成效持续深化。**数据资源**方面，平均得分指数分别为 0.90 和 0.82，所有省级和城市均已制定或正在更新政务信息（数据）资源目录或公共数据资源目录，人口、法人、空间地理等基础数据数量持续增加，为政府决策提供了精准数据支撑。**数据共享**方面，平均得分指数分别为 0.87 和 0.81，全国多数地区已建成统一的政务数据平台，完成了辖区内数据的统一归集与协同治理，并重点推进政务数据向基层和下级部门回流，共享开放机制运行越发顺畅高效，但数据共享的深度与广度仍有待进一步拓展。**数据开发利用**方面，省级和城市平均得分指数均超 0.70，整体表现良好，但仍有一定提升空间，调查数据显示，自公共数据资源“1+3”政策体系实施以来，全国不少省级及城市已出台公共数据授权运营相关政策文件，逐步建立规范的授权运营机制，并在确保安全的前提下，积极探索政务数据与金融、医疗、交通等行业数据的融合应用，但仍有近四成地区尚未发布公共数据授权运营相关政策。与此同时，数据融合创新生态较为活跃，绝大多数省级地方通过举办数据创新大赛、开放高质量数据集等方式，积极引导企业、高校及社会机构基于多源融合数据，开发出一批便民惠企的创新应用，推动数据要素价值的社会化释放。但在数据开放和质量方面，不少地区仍存在开放数据标准不一、覆盖领域不全、质量参差不齐等问题。**数据安全**方面，平均得分指数分别为 0.83 和 0.81，调查数据显示，仍有近三分之一的地区在政务数据分类分级保护、风险评估等制度体系建设方面存在不足，安全保障体系有待进一步健全。

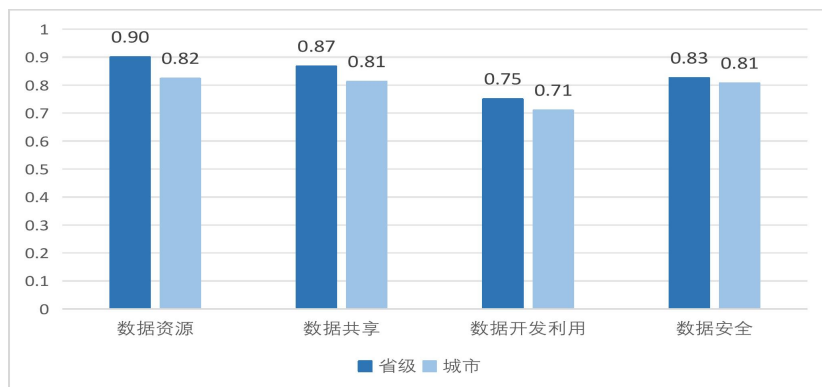


图 数据赋能度各指标平均得分指数

#### （四）服务成熟度指标情况

2025 年，各地在政务服务、涉企服务、民生服务等关键领域的服务成熟度持续提升，智能普惠服务体系加快构建，公共服务高效化取得重要进展。调查结果显示，**政务服务体系**方面，省级和城市平均得分指数分别为 0.88、0.91，绝大多数地区实现政务服务事项多层级、多部门广泛覆盖，发布“高效办成一件事”目录清单，提供在线查询、报名、缴费、预约等便民利企服务，31 家省级单位及 80%以上地市均通过政务移动互联网应用程序提供掌上办、指尖办服务。**智能普惠服务**方面，平均得分指数分别为 0.90 和 0.89，表现较好。各地围绕“高效办成一件事”2025 年重点事项清单，持续推进关联事项集成办理，不少地区运用大数据、人工智能技术，提供智能导办、预填、边问边办、免申即享、政策精准推送等主动智能服务。但调查显示，部分地区在企业及个人专属服务空间建设方面仍存在短板，其数据汇聚、办件功能和个性化主动服务水平仍需提升。**涉企服务**方面，平均得分指数分别为 0.98 和 0.95，表现优秀，各地聚焦营商环境优化，多举措提升涉企服务质效，超 95%的省级及城市以数字化手段推进涉企全周期服务，提供全程电子化商事登记、工程建设项目“一网通办”、企业简易注销等服务；超九成以上的地区已实现涉企服务审批事项减环节、减材料、减时限。**民生服务**方面，平均得分指数分别为 0.84 和 0.77，表现良好，各地持续拓展公平普惠的民生服务场景，超六成地区实现本地主要医疗机构电子病历互联互通；超 90%的省级及城市政府已搭建教育资源共享平台，整合中小学电子课程、教师在线授课视频等资源；各地全量上线就业服务平台，多数平台资源丰富、信息实时更新，且提供多样化技能培训。但调查数据也显示，部分地区在教育、社保及就业相关的沉浸式、场景式服务提供情况方面还需进一步加强。

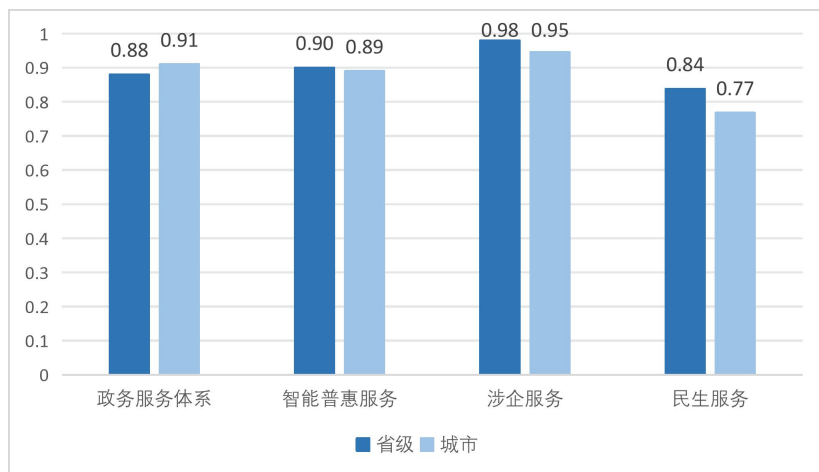


图 服务成熟度各指标平均得分指数

### （五）治理精准度指标情况

2025 年各地治理精准度指标平均得分指数较 2024 年呈现稳步上升态势。具体来说，**经济调节数字化**方面，省级和城市平均得分指数分别为 0.81、0.73，调查数据显示，一半以上的省级和城市已建设宏观经济调控、经济运行监测预警等平台，不断探索强化智能化经济监测研判与调节。**市场监管数字化**方面，省级平均得分指数为 0.96，优于城市平均得分指数 0.84，各地持续推进市场主体与市场产品智慧监管，超 90%的地区已建成或部署市场主体监管大数据平台；此外，全部省级单位及 23 个城市已建成或正在推进食品、药品追溯查询平台建设，基本实现重点产品来源可查、去向可追。**社会治理数字化**方面，平均得分指数均超 0.90，整体表现优秀，各地积极运用数字化工具提升社会治理效能，几乎所有省级及城市政府均已开通网上信访等线上渠道，推动矛盾化解数字化转型；超 80%的地区深入实施“互联网+基层治理”，通过搭建基层管理服务平台、开展智慧社区建设等方式，持续提升基层治理能力。**生态环境治理数字化**方面，省级和城市平均得分指数分别为 0.86、0.80，各级政府持续加强数字化协同治理能力建设，调查数据显示，所有省级地方及 95%以上的城市政府均已建成或正在推进自然资源“一张图”与国土空间基础信息平台；此外，超过半数的地区已运用生态环境综合管理信息化平台等手段，在重点环保领域开展协同治理。

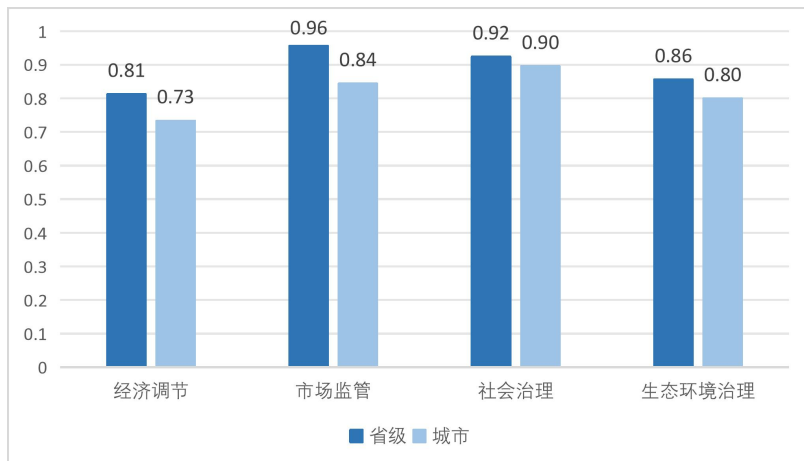


图 治理精准度各指标平均得分指数

### （六）公开透明度指标情况

《数字中国建设整体布局规划》一文中，将“政务数字化智能化水平明显提升”作为到 2025 年数字中国建设的目标之一，明确提出“发展高效协同的数字政务”，通过深化政务公开，推动政策精准触达与服务高效响应，系统展示数字化建设成果，服务经济

社会发展大局，已成为提升数字政府政务公开水平的关键举措。2025 年调查结果显示，全国政府公开透明度表现稳定。**政策发布**方面，省级和城市平均得分指数均高于 0.85，表现较好，各地积极围绕本级政策文件开展形式多样的解读工作，并陆续建成统一政策文件库，实现政策文件的集中汇聚与公开发布，普遍提供分类展示、查询检索及文件下载等服务功能。**新媒体传播**方面，指标表现优秀，平均得分指数高达 0.96，几乎全部地区均能积极推进政府网站与政务新媒体平台的协同联动，并在政策信息传播中，依托各类政务新媒体平台，制作并推广形式多样的政策解读产品。**互动回应**方面，平均得分指数均低于 0.70，整体表现仍有提升空间，主要原因是部分省级和城市政府门户网站在运用人工智能技术提供智能辅助写信、智能答复等功能方面尚需进一步优化提升。

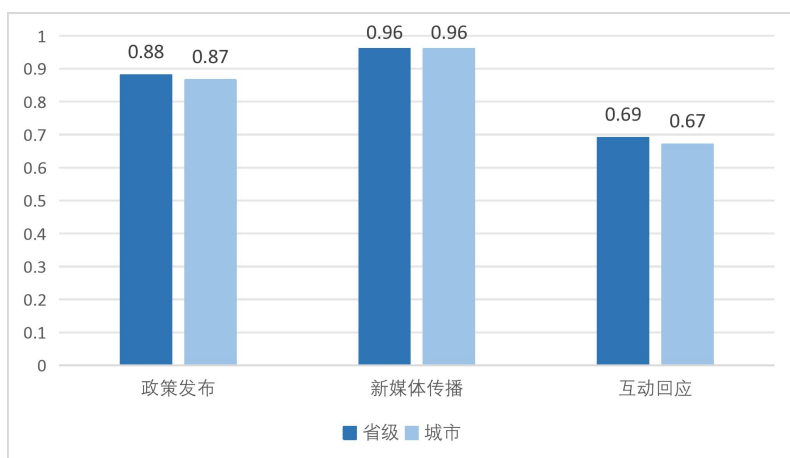


图 公开透明度各指标平均得分指数

### （七）社会满意度指标情况

《国务院关于加强数字政府建设的指导意见》一文提到，“到 2025 年，数字政府建设在服务党和国家重大战略、促进经济社会高质量发展、建设人民满意的服务型政府等方面发挥重要作用”，作为数字政府建设的“风向标”，2025 年社会满意度指标表现总体良好。**政务服务好差评**方面，省级和城市平均得分指数分别为 0.99 和 0.98，表现突出，所有省级和调查范围内的城市均能依托政务服务平台及移动端建立健全本地政务服务“好差评”系统，主动接受社会监督，当前政务服务好评率高于 99.8%，各地对办事服务中出现的差评均能积极落实整改，差评整改率超过 99%，政务服务“好差评”制度体系日趋完善成熟。**数据服务满意度**方面，省级和城市平均得分指数分别为 0.73 和 0.72，表现良好，超过 80%的省级和城市政府依托数据开放平台开设数据满意度评价功能，积极收集用户需求，有效促进社会满意度水平的提升；**互动回应满意度**方面，平均得分指数分别为 0.56、0.54，仍有提升空间。调查结果显示，各地区均已通过互联网渠道开通咨询投

诉功能，但仍有近半数的省级及城市尚未建立咨询留言答复的评价机制，互动回应服务效能尚待提升。

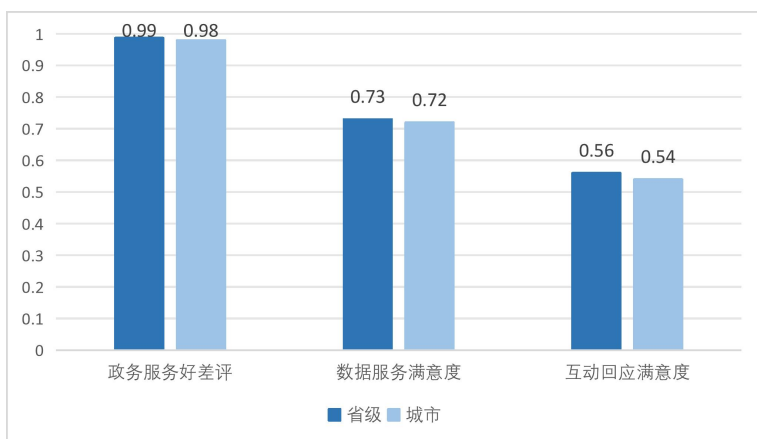


图 社会满意度各指标平均得分指数

## 二、主要亮点

### （一）建设发展更显全面性——顶层设计与履职效能整体协同推进

**整体建设全面提升，区域发展水平趋向均衡。**2025 年我国数字政府服务能力水平全面提升，各项得分指数稳步增长，所有省级单位及本次调查所涵盖的 34 个地市均已达到发展级及以上水平，全国数字政府建设整体迈入深化发展阶段。区域间发展协调性持续增强，各地在基础设施集约化、数据资源共享化、政务服务一体化等方面的差距进一步缩小，呈现出均衡发展的良好态势。

**组织体系全面覆盖，规划计划连续贯通。**调查显示，截至 2025 年 11 月底，在本年度调查覆盖的 32 个省级和 34 个地市中，所有省级和 31 个城市政府均已成立数字政府建设工作领导小组，负责本地数字政府建设的顶层设计、统筹协调和督促落实，基本实现了顶层统筹的“全覆盖”。所有省级和 33 个城市均已组建大数据管理机构，专职负责数据资源的汇聚整合、共享开放与创新应用，从源头上为数字政府的韧性治理奠定了数据基础。所有省级和近八成的城市均已公开数字政府建设相关规划计划、方案意见，超半数地区在国务院《关于加强数字政府建设的指导意见》基础上，主动对规划进行了迭代更新，为数字政府建设提供坚实制度保障。

**政府履职和政务运行数字化转型全面推进。**一是数字化履职能力全面提升。调查显示，2025 年各级政府在经济调节、市场监管、社会治理、公共服务、生态保护等核心履职领域的数字化应用水平较上年显著提升，大数据、人工智能等技术在多地实现深度融



合与场景化落地，推动政府履职方式向智能化、智慧化转型，治理效能与服务质效持续优化。二是政务运行全链条贯通。调查显示，2025 年各地区在政策制定、协同办公、数据资源高效共享等方面取得重要进展，政务运行效能和跨层级、跨部门业务协同水平整体提升，彰显出数字政府建设在体制机制与业务流程层面的全面深化。

### （二）基础底座建设更具持续性——平台支撑与数据赋能水平持续提升

**数字政府“硬底座”基本筑牢，平台支撑能力持续优化。**一是基础设施集约化纵深推进。2025 年调查显示，省级政务云平台已实现全覆盖，超 95%的城市已完成部署建设，政务信息系统“迁移上云”全面铺开，非涉密业务专网加速整合迁移，网络安全防护体系同步完善，基本构建起稳定可扩展、安全自主可控的统一技术底座。二是共性应用支撑标准化水平持续提升。统一身份认证、证照印章等共性支撑体系不断推广，政务服务标准化、规范化水平稳步提升，跨层级、跨部门的互认互通机制持续健全。

**数字政府“新引擎”不断激活，数据资源体系持续完善。**一是数据资源标准化持续夯实。政务数据目录和公共数据资源目录的覆盖范围持续扩大；人口、法人、空间地理等基础数据库不断完善，初步实现数据资源“底数清、情况明”的常态化、规范化管理。二是共享开放机制化持续深化。各地已建成或正在建设区域统一的政务数据平台，提高辖区内政务数据的统一归集和协同治理能力，多地积极推进政务数据回流下级政府部门、回流基层，共享开放机制运行更加顺畅高效。

### （三）业务场景建设更重智能化——模型应用与治理模式不断创新突破

《政务领域人工智能大模型部署应用指引》《关于深入实施“人工智能+”行动的意见》等文件的陆续出台，标志着我国政务领域人工智能大模型应用迈入有序推进新阶段。**以政务大模型为代表的生成式人工智能技术加速融入政务服务、社会治理与政府运行的核心环节。**2025 年以来，全国所有省级政府及多数城市已积极部署政务大模型，推动“AI+政务”向纵深发展，逐步形成覆盖多领域、贯通全流程的智能应用体系。在地方实践中，广西壮族自治区打造“智桂通”数智基座，深度集成多个大模型，构建涵盖智能问答、教案生成、公文辅助等 40 余个智能体，并依托数字人、AI 警官等创新应用，推动政务服务与治理向全天候、个性化、智能化方向演进。青岛市聚焦劳动仲裁领域，构建“智能引导—要点构建—笔录生成—文书智撰”的 AI 全链条仲裁服务，实现从立案到裁决的全程智能化，推动传统仲裁模式向“数据跑、辅助写、智能判”转型，显著提升了仲裁效率与治理精准化水平。

### （四）技术、业务、数据更趋融合化——多维赋能与深度融合驱动效能提升

2025 年，各地区持续深化数据、业务与技术三位一体融合，驱动数字政府迈入系统化发展新阶段。**一是数据融合驱动业务创新。**当前，各地积极推进政务数据、公共数据



与社会数据的共享与开发利用，多数地区积极通过公共数据授权运营、数据要素市场化配置等机制，促进跨层级、跨部门、跨区域数据融合，不断推动“业务数据化”向“数据业务化”转变。二是业务融合提升服务效能。2025年，围绕“高效办成一件事”，各地持续推动跨部门流程重构与服务集成，打破部门壁垒，推进政务服务事项集成化办理。通过打造线上线下一体化、多渠道协同的政务服务体系，实现“一表申请、一窗受理、一网通办、一体监督”，全面提升政务服务的整体效能。三是技术融合赋能治理升级。不少地区持续加强政务云、政务网络和共性应用支撑体系的集约化建设，推动人工智能、大数据、区块链等新技术与政府治理深度融合。以“数字机关”“智慧监管”“生态环保数字化”等应用为抓手，不断提升经济调节、市场监管、社会治理、公共服务等领域的智能化水平，助力治理体系现代化。

### 三、主要问题

#### （一）制度规则体系实操性与时效性有待进一步加强

数字政府制度规则体系初步健全，但在指导实践与动态适配方面仍需深化。调查发现，多地均已公开数字政府建设相关规划计划、方案意见，为数字政府建设提供制度保障，各地围绕基础设施、数据资源、政务服务等重点领域制定的制度、标准与规范数量较往年也有持续增长，但制度规则体系在实操性和时效性方面仍存在提升空间。具体表现为制度与政策衔接不够紧密，整体时效性相对滞后，未能完全适应本地数字政府建设实践的发展需求。

#### （二）公共数据资源开发利用水平有待进一步提升

公共数据资源开发利用已取得阶段性成效，但区域协同与数据质量有待进一步提升。调查发现，自公共数据资源“1+3”政策体系实施以来，全国不少省级及城市已陆续出台公共数据授权运营相关政策文件，逐步建立规范的授权运营机制，并在确保安全的前提下，积极探索政务数据与金融、医疗、交通等行业数据的融合应用，但仍有近四成地区尚未发布公共数据授权运营相关政策，制约了数据资源的整体激活与利用。与此同时，在数据开放和数据质量方面，部分地方仍面临开放数据汇聚不足、标准不统一、覆盖领域有限、质量参差不齐等问题，需进一步推动系统性整合与标准化建设，提升数据供给的有效性和可用性。

#### （三）专属服务空间与数字应用场景建设仍需进一步优化

当前，数字政府建设在服务精准化与场景创新方面仍需持续深化。调查发现，一方面，部分地区企业及个人专属服务空间建设存在短板，主要表现在信息汇聚不够全面、服务功能相对单一、智能应用能力不足，导致个性化、主动式的服务供给仍显薄弱。另

一方面，数字应用场景建设深度与协同性不足，部分场景仅为线下流程的线上化复制，未能充分运用数据融合与智能分析进行流程再造与模式创新；跨部门、跨层级的协同场景相对较少，在应对复杂民生需求、优化营商环境和提升城市治理效能等领域，形成的示范效应标杆应用数量仍然不多。

#### 四、工作建议

##### （一）持续完善制度保障机制，提升数字政府制度规则效能

着力构建长效、管用的制度规则体系。一是建立数字政府制度规则的动态评估与修订机制，提升实操性和时效性。强化政策衔接，成立跨部门协同工作小组，定期对现有制度进行审查，确保地方规定与国家顶层设计、不同领域政策之间协调一致，消除执行冲突。二是加快制度迭代，结合前沿技术趋势和本地实践反馈，及时优化制定明显滞后的规则体系。三是加强解读培训，编制典型案例和操作指引，将制度条文转化为清晰、可执行的业务流程，提升基层落实能力，确保制度能有效指导并赋能实际建设。

##### （二）深化数据资源开发利用，夯实数字政府要素供给基础

持续提升数据开发利用整体效能，推动公共数据资源向高质量供给和高效能应用转化。一是加快完善公共数据授权运营制度体系。建议未出台授权运营政策的地区尽快制定实施细则，明确授权主体、对象、程序、权利义务及安全管理要求，实现地区间政策协同与机制衔接。同时，鼓励已建立机制的地区持续深化探索，拓展政务数据与重点行业数据的融合应用场景，推动数据要素有序流通和价值释放。二是深入推进数据开放共享与标准化建设。同步制定并实施覆盖数据采集、归集、分类、共享等环节的全流程标准规范，重点解决数据格式不统一、领域覆盖不全、质量参差不齐等问题。建立数据质量监测评估与持续改进机制，增强数据供给的准确性、完整性和时效性，为社会各界提供更高可用性、更高价值密度的数据资源，夯实数据要素市场化配置基础。

##### （三）持续优化应用场景服务，推动数字政府模式创新升级

聚焦服务精准化与治理协同化两大核心，从空间升级与生态构建两端协同发力。一是深化专属空间建设，推动服务从“可办”向“智办”升级。以用户全生命周期服务需求为导向，强化数据归集与系统融合，构建覆盖自然人、法人的全维度数字画像。重点提升空间智能化水平，研发政策精准匹配、需求主动感知、业务智能导办等核心功能，推动服务模式由被动受理向主动推送、个性定制转变。二是强化场景协同创新，打造集约高效的数字政府应用生态。建立跨部门场景联合开发机制，重点推动人工智能、大数据技术与业务场景深度融合，突破数据壁垒、再造审批流程、创新治理模式。

##### （四）持续健全协同推进体系，强化数字政府整体建设合力

构建上下联动、协同发展的数字政府建设新机制。国家层面可通过常态化的跟踪指导、建设成效分析与最佳实践推广，为地方提供方向引领和经验借鉴。地方层面应聚焦政府履职数字化、智能化水平提升，将数字政府建设深度融入日常治理与服务体系，通过跨区域经验交流、场景化能力共建，促进治理精准化与服务高效化实现新突破，形成统筹联动、优势互补的建设生态，全面支撑经济社会高质量发展与人民满意服务型政府建设。

## 第二节 政府网站创新发展调查结果分析

### 一、总体分析

#### （一）部委网站

调查结果显示，2025 年部委网站总体情况稳中有进，建设成效持续优化。从创新发展指数来看，安全和运维保障能力平均创新发展指数表现优秀，达 0.95，资源汇聚能力、资源传递能力、资源融合能力及诉求响应能力创新发展指数表现相对一般，分别为 0.62、0.56、0.52、0.50，数据应用能力有待进一步提升，平均创新发展指数仅为 0.20。2025 年部委网站主要一级指标平均创新发展水平如下图所示。

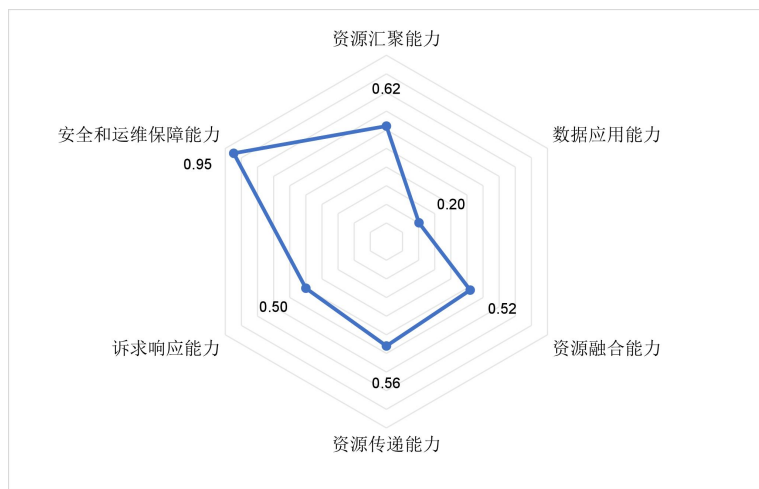


图 部委网站一级指标平均创新发展指数表现

与 2024 年相比，部委网站资源汇聚能力、数据应用能力、资源融合能力及诉求响应能力等重点领域较上年实现提质增效，平均创新发展指数均小幅提升，说明部委政府网站也正与时俱进适应数字政府建设的新阶段，切实提升服务效能与用户体验。资源汇聚能力、安全和运维保障能力基本与去年持平，资源传递能力较去年略微下降，但变化幅

度不大，基本保持稳定态势，整体向好趋势明显。2025 年与 2024 年部委网站一级指标平均创新发展指数对比如下图所示。

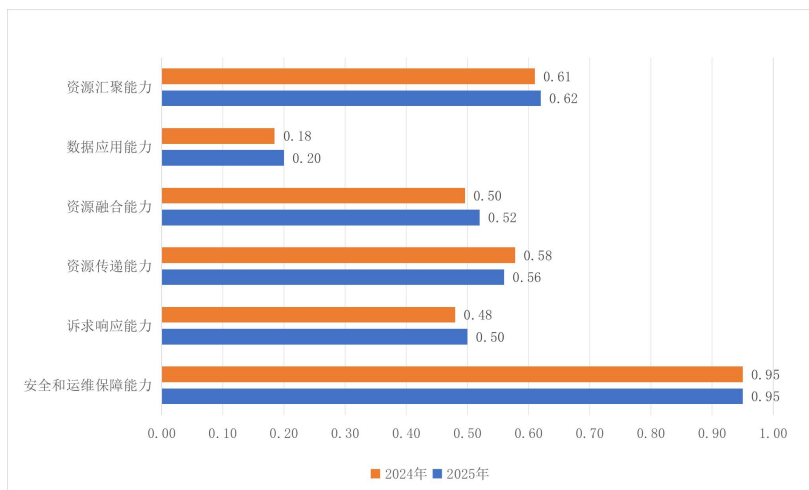


图 部委网站一级指标平均创新发展指数对比情况

### 1. 资源汇聚能力情况

2025 年，部委网站资源底座不断夯实，资源汇聚能力平均创新发展指数较 2024 年小幅提升。其中，历史信息清理和风险防范平均创新发展指数为 0.87，表现较好；政府信息公开、政务服务表现平稳，平均创新发展指数为 0.59、0.57，专题专栏、开放数据虽较去年均小幅提升，但仍有很大的进步空间，平均创新发展指数分别为 0.49、0.12。2025 年部委网站资源汇聚能力各项二级指标平均创新发展水平如下图所示。

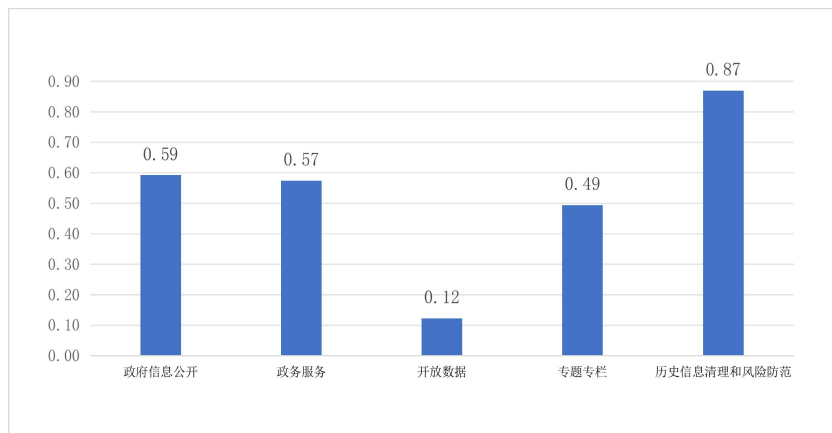


图 资源汇聚能力创新发展指数总体表现

(1) 各部委全面推进政务公开决策部署，持续深化政府信息公开工作。调查结果显

示，部委网站政务透明度稳步提升，超过九成的部委网站政府信息公开平台能够迅速且精确地发布具有实用价值的政务信息，如规划计划、财政预决算、人事信息、建议提案、行业标准等法定主动公开栏目内容准确。各部委政府网站全面规范设立政策文件专栏，实现政策文件常态化更新，但绝大多数政策文件专栏尚未达到分类分级、集中统一、共享共用的标准。此外，逾六成部委网站已建立成熟的政策文件解读机制，有效破解政策传播梗阻，但政策解读覆盖率与解读实效性仍存在可优化空间，需进一步健全政策解读长效机制，重点在解读时效性、形式创新性、内容针对性等维度实现突破提升，切实增强政策到达率和实施效能。

**（2）政务服务数字化建设纵深推进，但服务办理智能度仍待突破。**调查结果显示，部委网站政务服务覆盖率较上年稳步提升，超六成部委网站能整合直属单位、派出机构等子网站服务资源集中提供便民利企查询和应用服务。相较而言，部委网站服务智能度仍存在较大提升空间，部分单位仍沿用传统表单填报模式、跨部门数据共享应用深度不足等问题尤为突出，亟需在政务服务业务流程再造、数据要素激活、智能服务供给等关键环节实现突破。

**（3）公共数据开放体系化建设亟待深化，特色专题专栏价值转化效能不足。**调查结果显示，仅少数部委网站建成标准化数据开放平台，多数单位仍沿用传统栏目设置模式，内容构成以基础数据发布为主。在数据开放机制建设方面，尚未建立统一的政务数据开放目录体系，难以实现政府数据资源的规范化共享。此外，多数部委网站尚未围绕年度重点工作任务、部门特色业务职能开设特色专题专栏，仅以栏目列表形式发布常规性专栏信息，服务专题等创新性特色栏目体系尚未建成。

## 2. 数据应用能力情况

部委网站数据应用能力呈现稳步提升态势。调查结果显示，2025 年数据应用能力中对外提供实用服务及对内提供辅助决策指标平均创新发展指数分别为 0.23、0.15，均有小幅增长，说明部委网站在数据的实际应用层面开始发力，逐步将数据资源转化为实际的服务效能与决策支撑。2025 年部委网站数据应用能力各项二级指标平均创新发展水平如下图所示。

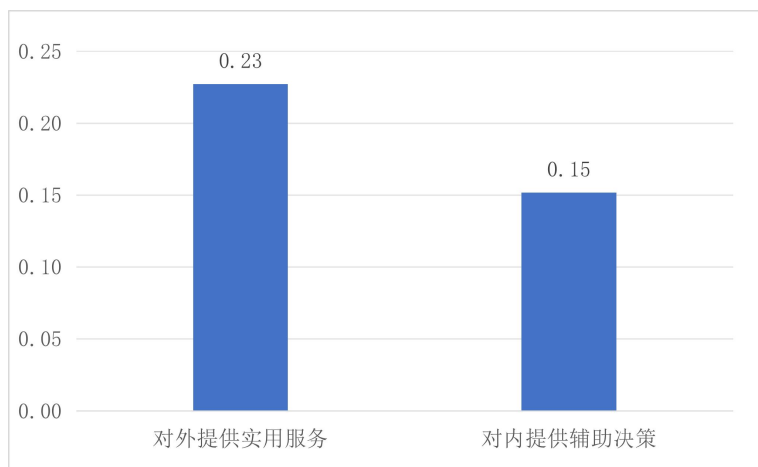


图 数据应用能力创新发展指数总体表现情况

**数据应用水平正从基础汇聚向智能融合转型。**调查结果显示，超六成部委网站积极探索信息资源的潜在价值，依托大数据分析技术，精准洞察民众需求，推出实用的便民数据产品和服务。近五成部委网站通过对数据的深度分析和挖掘，探索对内提供辅助决策应用，辅助决策者能够更好地了解业务运行状况、把握发展趋势，从而做出更加科学、合理的决策。

### 3. 资源融合能力情况

部委网站资源融合能力在数据整合、渠道展现与应用层面实现小幅提升。调查结果显示，渠道融合指标平均创新发展指数表现较为优秀，达 0.97；展现融合及功能融合相较去年持续向好，平均创新发展指数分别提升至 0.81、0.68。相较其他，内容融合仍为部委网站资源融合能力关键短板，但相较去年呈现 0.05 点的边际提升，2025 年平均创新发展指数为 0.22，这表明各部委网站内容融合能力虽基础薄弱，但已呈现积极改善态势，后续增长空间可期，有望打破瓶颈，进一步补齐短板。2025 年部委网站资源融合能力各项二级指标平均创新发展水平如下图所示。



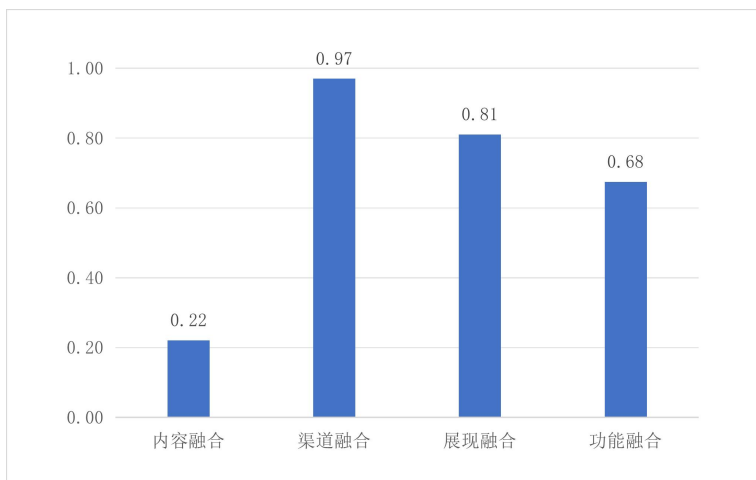


图 资源融合能力创新发展指数总体表现

(1) **展现融合及功能融合成效显著，用户体验与一站式服务能力持续提升。**调查结果显示，超八成部委网站注重页面布局优化与视觉设计升级，通过采用简洁明了的导航栏、清晰的信息分类展示以及直观的图表呈现等方式，使网站信息展现更加直观、易懂，有效提升了用户体验。功能融合层面，过半数部委网站不断加强不同功能模块间的关联与协同，例如将政策查询功能与政务服务办理功能相融合，民众在查询相关政策后可直接跳转至对应的政务服务办理页面，实现一站式服务体验。

(2) **内容融合探索初见成效，但信息资源有待深度挖掘。**调查结果显示，过半数部委网站积极探索场景式、集成式融合服务，但绝大多数部委网站在内容整合上仍较为松散，缺乏深度，未能将分散的信息资源进行有效串联与深度挖掘，形成具有高价值的内容体系。未来，部委网站需进一步加大在内容融合方面的投入与创新力度，提升内容的质量与实用性，以更好地满足民众日益多样化的信息需求。

#### 4. 资源传递能力情况

2025 年，部委网站资源传递能力持续巩固向好态势。调查结果显示，导航体系创新发展指数表现较为优秀，平均创新发展指数达 0.96，绝大多数部委网站地图导航、频道栏目导航准确率较高；无障碍及适老化、智能搜索指标表现一般，平均创新发展指数分别为 0.50、0.32，仍有较大提升空间。2025 年部委网站资源传递能力各项二级指标平均创新发展水平如下图所示。



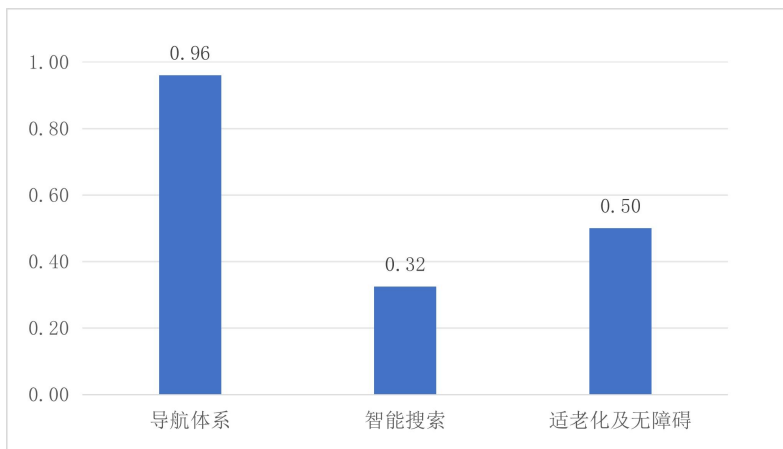


图 资源传递能力创新发展指数总体表现

(1) **智能搜索输入便捷性提升显著，输出精准度与呈现多样性亟待优化。**调查结果显示，部委网站智能输入与输出功能发展不均衡，智能输入功能相对成熟，多数部委网站已具备关键词联想、语音输入等便捷功能，然而在智能搜索的“结果返回”环节，智能化水平明显滞后。部分网站返回的搜索结果排序混乱，缺乏精准性和针对性，未能依据用户搜索意图和关键词相关性进行智能化处理，导致用户需花费大量时间在众多结果中筛选有用信息。此外，搜索结果呈现形式单一，多以纯文字列表形式展示，缺乏图表、视频等多样化呈现方式，无法满足用户多样化的信息获取需求。

(2) **无障碍及适老化服务有待进一步优化，服务细节需完善。**调查结果显示，尽管超 80%的部委网站已按照相关要求设置了无障碍及适老化服务入口，但在实际服务体验方面仍存在诸多不足。例如，部分网站在无障碍服务方面，仅提供了简单的文字放大、语音朗读等基础功能，对于视障、听障等特殊群体的深度需求考虑不足，适老化服务方面，部分网站虽对界面进行了简化处理，但在操作流程便捷性、内容呈现清晰度等方面仍有提升空间。

## 5. 诉求响应能力情况

2025 年，部委网站诉求响应能力总体保持稳定，二级维度指数与上年度相比存在小幅波动。其中，征集调查指标平均创新发展指数为 0.70，创新发展指数表现相对良好，比 2024 年提升 0.05；咨询投诉指标紧随其后，平均创新发展指数为 0.63；相比之下，智能问答指标表现欠佳，平均创新发展指数仅为 0.18，但相比 2024 年略有提升。2025 年部委网站诉求响应能力各项二级指标平均创新发展水平如下图所示。

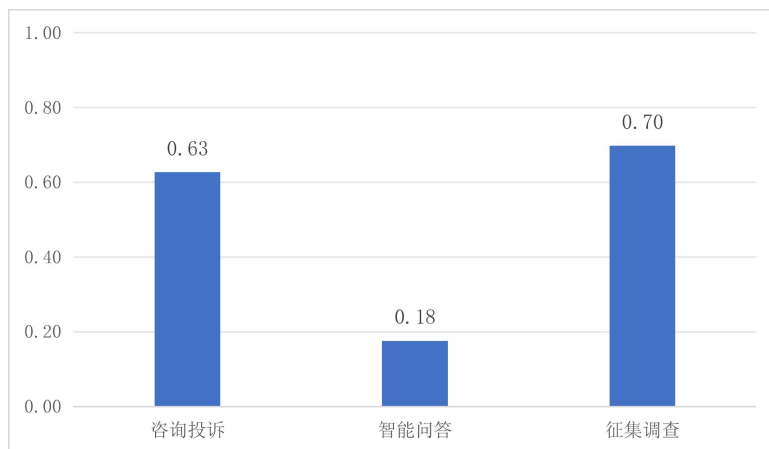


图 诉求响应能力创新发展指数总体表现

**（1）咨询投诉与征集调查协同推进，民众参与渠道持续拓宽。**调查结果显示，在咨询投诉方面，近八成部委网站构建了较为完善的咨询投诉渠道，能够及时受理民众的各类咨询与投诉事项，并且有相应的处理反馈机制，确保民众的问题得到妥善解决。在征集调查方面，超过 60%的部委网站能够积极围绕重要政策、民生热点等开展征集调查活动，广泛收集民众意见和建议，为政策制定和决策提供参考依据，且征集调查的覆盖面和参与度都有不错的表现。

**（2）智能问答服务短板亟待补齐，用户体验有待优化。**调查结果显示，尽管部委网站智能问答指标平均创新发展指数略有提升，但整体表现仍欠佳，反映出多数部委网站在智能问答服务方面仍存在较大提升空间。当前，绝大多数部委网站的智能问答系统尚处于初级阶段，存在问答匹配不精准、回答内容泛化、无法理解复杂问题等问题，难以满足民众多样化的咨询需求。

## 6. 安全和运维保障能力情况

部委网站安全和运维保障能力指标中，安全防护、隐私保护及日常运维指标平均创新发展指数分别为 1.00、0.97、0.91，创新发展指数均表现优秀。2025 年部委网站安全和运维保障能力各项二级指标平均创新发展水平如下图所示。

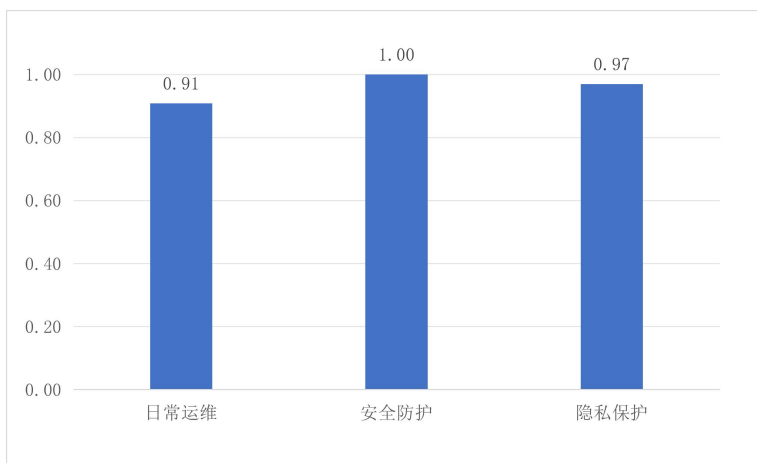


图 安全和运维保障能力创新发展指数总体表现

**（1）需强化常态化运维监管机制，确保网站持续高效运行。**调查结果显示，个别部委网站存在链接无效、错别字、日常更新不及时、网页发布日期错误等情况，反映出日常运维管理机制仍存在执行短板，亟需通过完善巡检流程、压实主体责任等方式，确保政府网站服务效能与规范化建设达标

**（2）确保安全防护体系严密高效，隐私保护措施严格规范。**调查结果显示，绝大多数部委网站暂无因出现安全、泄密、隐私保护等严重问题被相关主管部门通报整改或重点媒体曝光，但安全防护与隐私保护工作依旧面临诸多严峻挑战，仍需持续关注。

## （二）地方网站

调查结果显示，各省和自治区、城市（包括直辖市、副省级、省会、地级市政府门户网站，下同）、区县政府网站 2025 年平均创新发展指数分别为 0.66、0.59 和 0.60。其中，各类政府门户网站的平均发展创新发展指数相较于 2024 年有所下降，区县政府门户网站样本整体创新发展水平略高于城市政府门户网站。

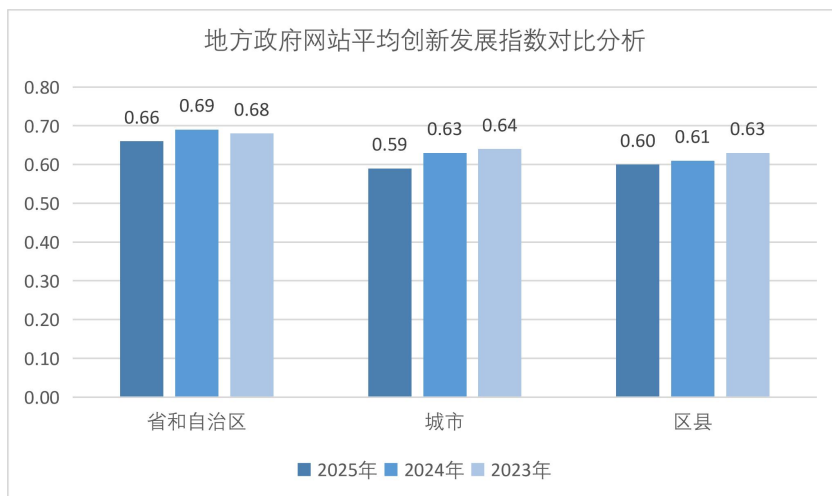


图 地方政府网站平均创新发展指数

从一级指标来看，调查结果显示，省和自治区、城市、区县地方政府门户网站在安全和运维保障能力、资源汇聚能力和资源传递能力指标创新发展水平表现相对较好，平均创新发展指数分别为 0.92、0.73 和 0.60，诉求响应能力、数据应用能力、资源融合能力等指标提升空间较大，平均创新发展指数分别为 0.44、0.32 和 0.25。对比往年来看，网站的安全和运维保障能力、资源汇聚能力指标正稳步提升，诉求响应能力指标较 2023 年有所下降，与 2024 年持平，而资源融合能力、数据应用能力和资源传递能力因指标或细则调整，难度增加，整体表现较 2023、2024 年度有所下降。

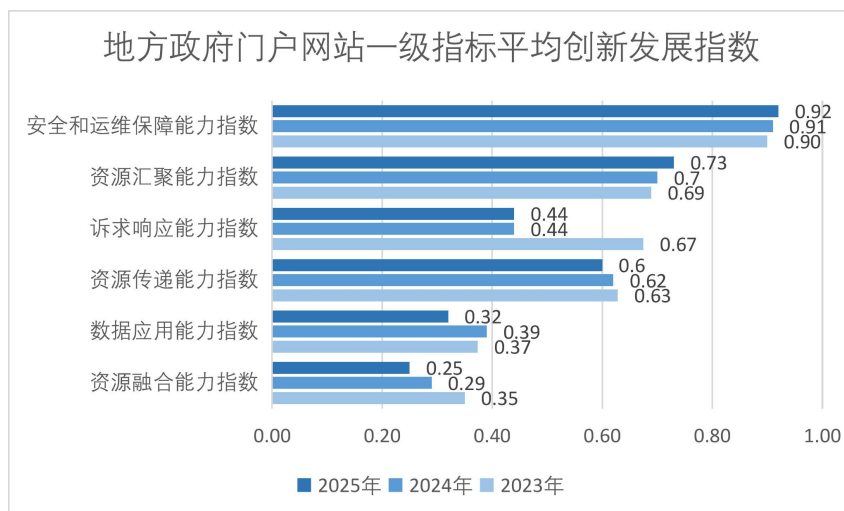


图 地方网站一级指标平均创新发展指数

**资源汇聚能力指标分析。**调查结果显示，地方各级政府门户网站历史信息清理和风

风险防范表现最好，省和自治区、城市、区县平均创新发展指数分别为 0.81、0.80、0.85，政务服务指标平均创新发展指数表现较好，省和自治区、城市、区县平均创新发展指数分别为 0.69、0.56、0.55，政府信息公开整体相较 2024 年有所下降，省和自治区、城市、区县平均创新发展指数分别为 0.69、0.64、0.71，调查发现，部分政府门户网站法定主动公开栏目直接链接到部门网站，而政府门户网站搜索结果默认展示门户网站本站相关结果，导致部门网站相关信息无法在政府门户网站搜索引擎默认结果展示页面检索到。开放数据方面，省和自治区、城市、区县平均创新发展指数分别只有 0.41、0.32 和 0.33，各地开放数据数量质量仍有较大提升空间，政务数据开放共享仍任重道远。专题专栏方面，省和自治区、城市、区县政府门户网站平均创新发展指数分别为 0.46、0.20 和 0.23，仍有相当数量网站专题专栏以宣传专题为主，缺乏特色与创新，业务专题和年度重点工作专题建设存在较大提升空间。

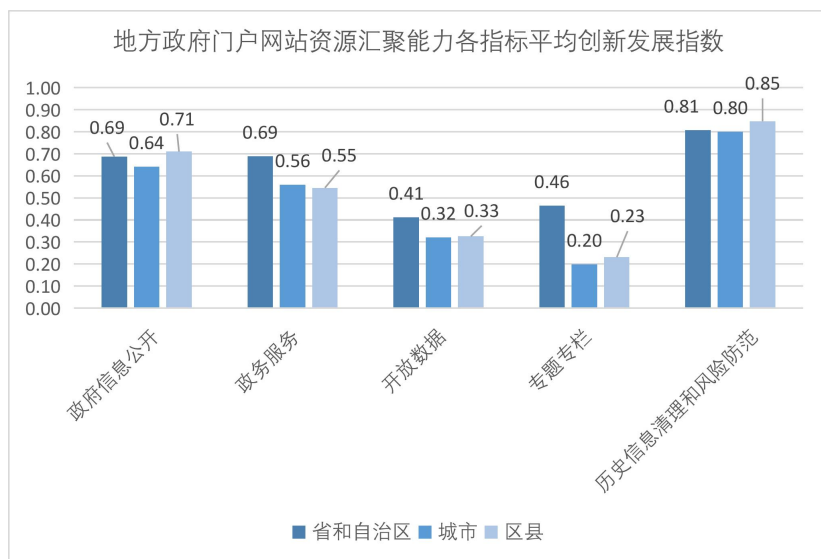


图 地方网站资源汇聚能力各指标平均创新发展指数

**数据应用能力指标分析。**整体来看，各地政府门户网站数据应用能力创新发展指数表现均一般，对外提供服务使用方面，省和自治区、城市、区县平均创新发展指数分别为 0.46、0.40、0.43，优于对内提供辅助决策。对内提供辅助决策方面，省和自治区、城市、区县平均创新发展指数分别为 0.13、0.03、0.03，省和自治区政府门户网站明显好于城市和区县。一方面，各地政府门户网站数据应用能力整体处于中等偏低水平，且明显向对外服务倾斜，反映出当前政府网站数据应用的核心导向是满足公众和企业的基础数据使用需求，而对内部政务决策的支撑尚未成为建设重点。另一方面，省和自治区

层面虽对内决策创新发展指数仍处低位，但已远超城市、区县的，说明省级平台在数据整合、分析建模等决策支撑能力上有初步积累，而市、区县级平台几乎未形成数据驱动决策的有效机制，基层政务数据的“决策价值”未被充分挖掘。

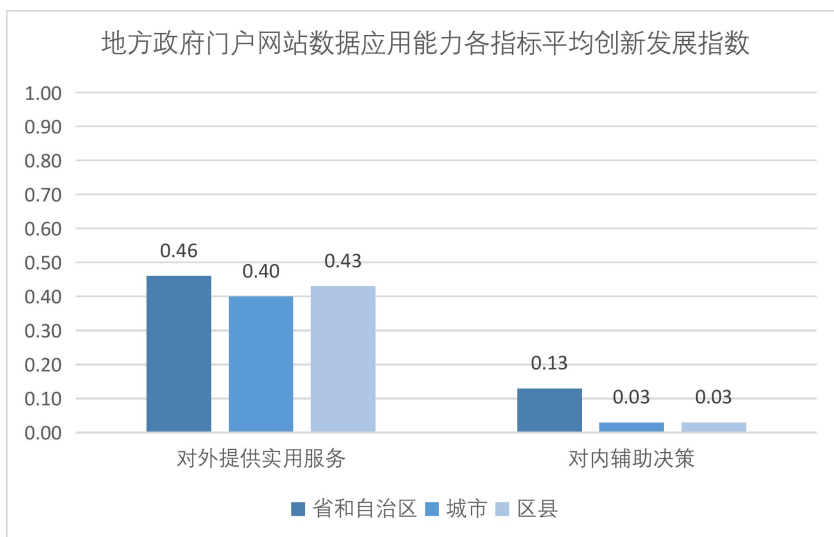


图 地方政府门户网站数据应用能力各指标平均创新发展指数

**资源融合能力指标分析。**渠道融合指标表现优异，省和自治区、城市、区县平均创新发展指数均在 0.98 以上，表现优异。功能融合方面，省和自治区、城市、区县平均创新发展指数分别为 0.83、0.78、0.91，当前政府网站在基础服务整合上已取得阶段性成效，多数平台实现了各应用系统的统一登录与跨端统一搜索，但仍存在两方面短板：一是少数业务应用系统尚未接入统一身份认证体系，用户需多次认证登录，影响服务体验；二是统一搜索的覆盖范围存在局限，开放数据资源未完全纳入门户网站检索体系，用户查询开放数据时需切换至专项平台，未实现真正意义上的全域检索闭环。展现融合方面，省和自治区、城市、区县平均创新发展指数分别为 0.33、0.29、0.27，部分地方政府门户网站的数据开放平台未实现与政府门户网站风格统一。内容融合方面，省和自治区、城市、区县平均创新发展指数分别为 0.21、0.15、0.22，但整体来看，各级政府门户网站的资源融合服务数量和质量虽然较 2024 整体有所提升，但仍有较大提升空间，需要持续推进资源融合服务建设。

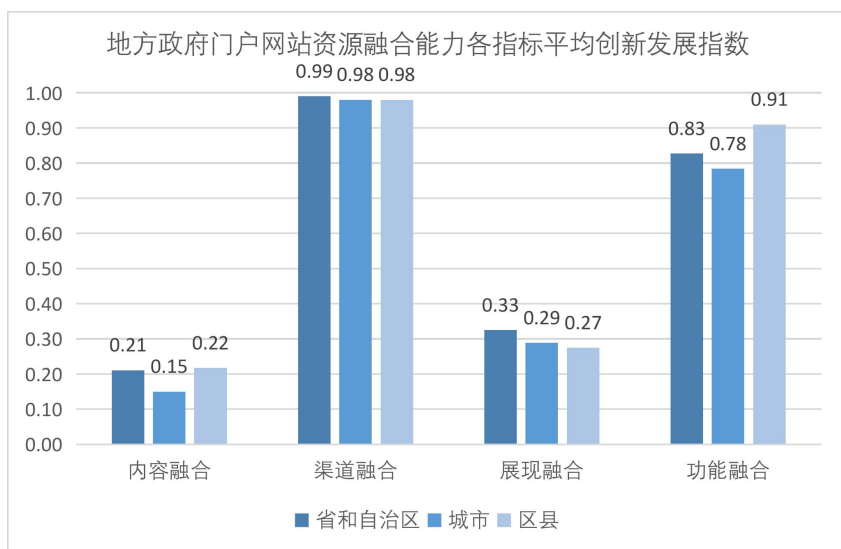


图 地方网站资源融合能力各指标平均创新发展指数

**资源传递能力指标分析。**导航体系方面，省和自治区、城市、区县政府门户网站的平均创新发展指数分别为 0.90、0.88、0.89，调查结果显示，有部分政府门户网站的网站地图存在信息失准问题，其标注的栏目名称、层级设置未能与网站实际运行的栏目体系保持一致，易对用户导航造成误导。智能搜索方面，省和自治区、城市、区县平均创新发展指数分别为 0.45、0.28、0.35，从检索服务体验来看，多数政府门户网站仍停留在关键词精确匹配的基础检索阶段，不仅缺乏关键词推荐、拼音适配、输入纠错等便捷化辅助功能，导致用户检索效率受限，且在搜索结果可视化展示、多源信息聚合整合等智能化服务层面，还存在较大的优化完善空间。适老化及无障碍方面，省和自治区、城市、区县平均创新发展指数分别为 0.95、0.90、0.95，整体表现较好。



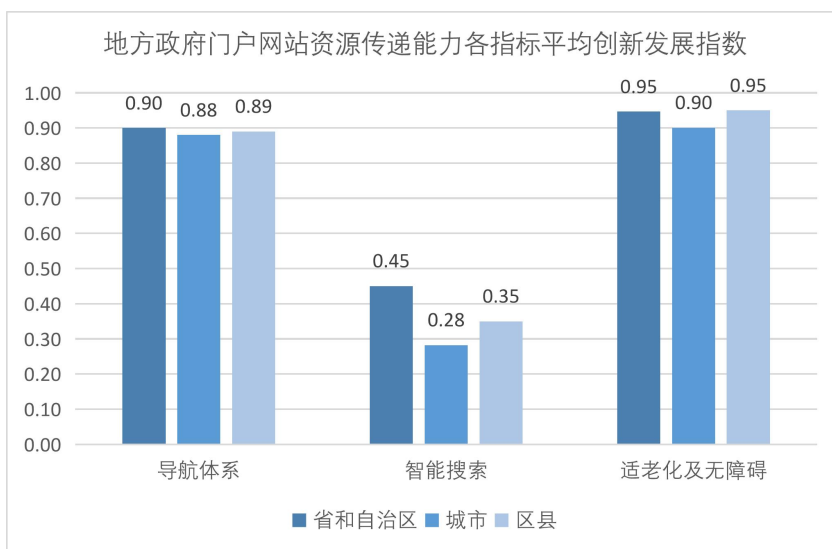


图 地方政府门户网站资源传递能力各指标平均创新发展指数

**诉求响应能力指标分析。**在咨询投诉方面，省和自治区、城市、区县平均创新发展指数分别为 0.66、0.67、0.72，在咨询投诉服务的基础覆盖上，绝大多数政府门户网站已具备可用的诉求反馈渠道；不过部分网站政务服务平台、数据开放平台等子平台的咨询投诉渠道与门户网站不统一，用户需在不同渠道间切换，大幅增加了诉求提交的操作成本，影响了整体服务体验。征集调查方面，省和自治区、城市、区县平均创新发展指数分别为 0.84、0.90、0.97，整体表现较好，在重大决策公众参与渠道建设方面，绝大多数地方政府门户网站已能依托平台开展决策相关意见征集活动，但仍有个别网站的征集渠道存在功能不完善问题。在智能问答方面，省和自治区、城市、区县平均创新发展指数分别为 0.47、0.33、0.32，较 2024 年有显著提升，调查发现，2025 年以来，越来越多的政府网站将 AI 大模型应用到智能问答中，智能问答准确性有所提升，但部分网站多模态交互能力匮乏，无法输出文字以外的其他内容，还有待进一步优化。

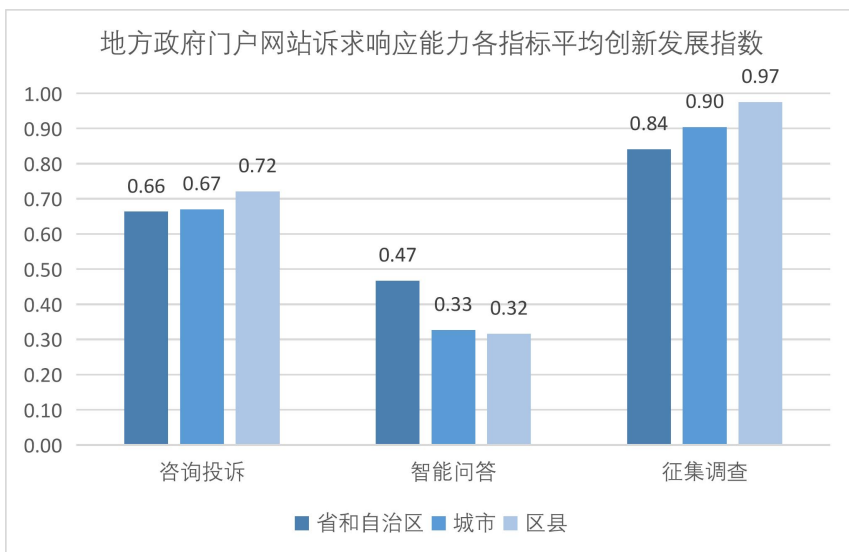


图 地方政府门户网站诉求响应能力各指标平均创新发展指数

**安全和日常运维指标分析。**调查结果显示，省和自治区、城市、区县政府门户网站在日常运维、安全防护、隐私保护等三项指标表现都比较优秀。从网站日常运维实效来看，通过人工巡检调查发现，个别政府门户网站仍存在运维管理漏洞，不仅存在信息更新不及时、信息噪音、数据不同源等内容层面问题，还伴随办事指南不正确、服务分类不正确、链接（下载）不可用、网页发布日期错误、地图信息不正确等缺陷。

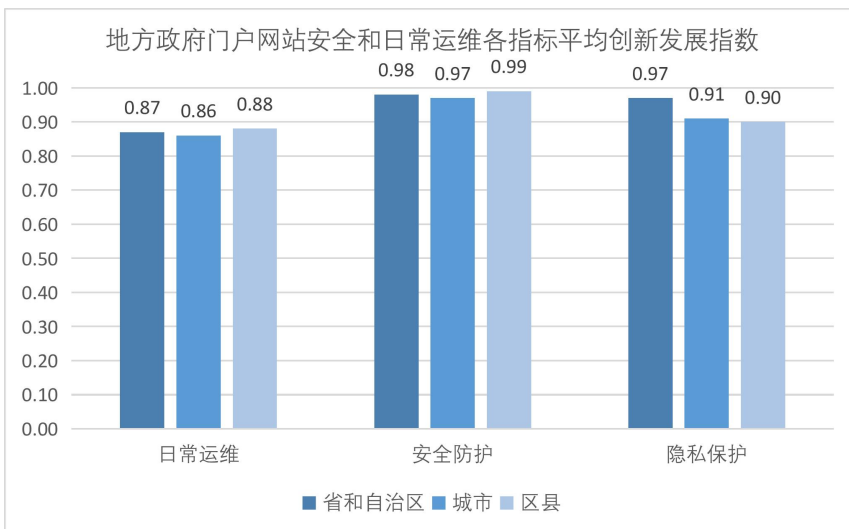


图 地方网站安全和日常运维能力各指标平均创新发展指数

## 二、主要亮点

### （一）持续规范汇聚各类政务信息和服务资源

**持续完善政策文件库，打造政策集中发布窗口。**地市级以上政府网站中超过一半的网站建设了政策文件库，部分部委和省级政府网站不仅涵盖本级政策文件而且汇聚了下级单位的政策文件，实现了分类分级、集中统一、共享共用、动态更新的四大功能，方便用户查询，辅助政府决策。个别政府网站探索利用人工智能技术提供 AI 导读、政策脑图、政策 QA、可视化政策专题等辅助阅读功能，积极推进政策文件公开的数字化转型。

例如，国家税务总局依托官方网站系统打造智慧政策法规库，系统集成法律、行政法规、部门规章、规范性文件及各类税费通知等政策文件近 5000 件，配套解读、问答、案例、图解等辅助材料 2000 余项，运用知识图谱技术构建政策文件、解读资料、典型案例等要素间的深层语义关联网络，实现知识的深度联结与智慧推荐，为用户提供政策解读“一站式”服务，助力“高效办成一件事”落地见效。



图 国家税务总局网站“政策法规库”特色专区

例如，无锡市政府门户网站采用先进、成熟的云采集、大模型、自然语言处理、知识图谱等技术，构建集国家政策文件、江苏省政府政策文件、无锡市政策文件于一体的分类分级、集中统一、共享共用、动态更新、AI 智能的政策文件库，为企业、群众和政府工作人员提供政策分类浏览、政策查询、政策智能关联、政策专题聚合、政策 AI 解读、政策数据可视化分析等多维度、多层次、智能化的政策服务。对外提升政务公开质效，增强政府信息公开透明度，助力政府政策文件的传播与落实，提升政府网上履职能力和

服务水平；对内增强政策辅助决策能力，提升政府科学化决策水平，全面助力数字政府建设和治理能力现代化。



图 无锡市政府网站“政策文件库”

**持续梳理便民服务资源，补齐政务服务短板。**越来越多的政府网站重视便民利企查询和应用服务的标准化、规范化建设，从机构职能、办事服务、公共数据等三个方面开展全面资源梳理，分别按照部门和主题提供在线查询、在线预约、在线缴费、名单名录等便民利企查询和应用服务。

例如，文化和旅游部政府门户网站创建了“文化资源展馆”栏目，通过集中化展示、专业化分类、便捷化查询、高品质呈现展览展示讲座视听图文信息，如通过日历视图、主题分类、机构列表多种形式集中汇聚 19 家单位展览、演出、讲座信息，为公众提供“一站式”查询服务。

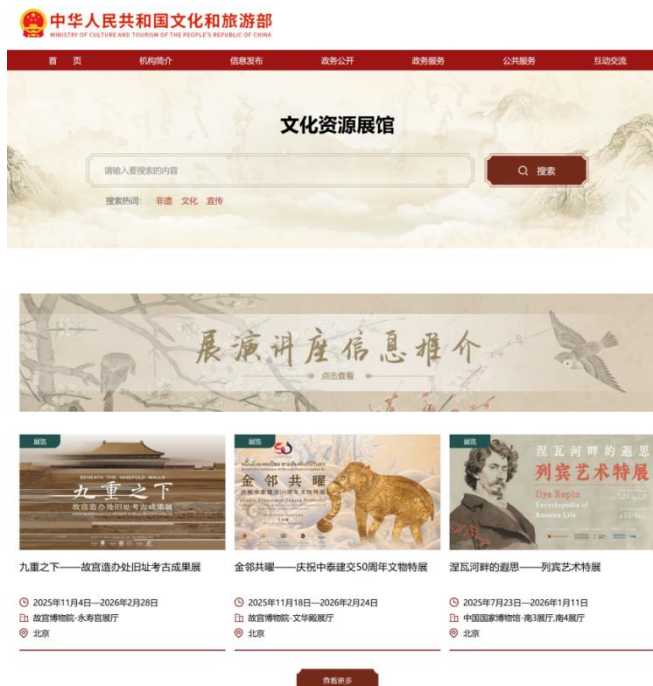


图 文化和旅游部网站“文化资源展馆”栏目页面

持续深化“高效办成一件事”改革，重点事项清单加快落地。调查发现省级和地市级政府门户网站中，国办“高效办成一件事”事项在政府网站（含政务服务平台）上的事项平均实现度超过86%，多数地市级以上地方政府门户网站（含政务服务平台）加快推进“高效办成一件事”清单的落地。部分部委政府门户网站根据自身业务职能特点积极推进“高效办成一件事”。

例如，商务部打造“高效办成一件事”集成服务专区，着力构建汽车以旧换新补贴申请平台、全国家电以旧换新及手机等购新资格校验系统、全国离境退税综合信息服务平台等多个创新服务平台，集成政策查询、智能导办、在线办理、进度追踪、结果反馈等全流程功能模块，实现跨部门数据互通与业务协同，推动政务服务从“能办”向“好办、快办、智办”迭代升级。

例如，福建省高度重视“高效办成一件事”改革，持续优化提升已上线“高效办成一件事”重点事项服务成效，在前阶段改革成果基础上，进一步拓展服务范围、深化数据应用、优化服务体验，构建“智能审批+跨域通办+数据赋能”三位一体服务体系，实现从“能办”到“好办”“智办”的跨越。福建省在网上办事大厅为主的政务服务一体化能力基础上，建设福建省政务服务“高效办成一件事”集成化办理平台。省级及地市“一件事”按照相关标准入驻平台，通过省网上办事大厅、闽政通、政务服务大厅，将

关联性强、办理量大、办理时间相对集中的多个事项集成一个事项办理，为企业群众提供“一件事”服务，打造定制化、套餐式、模块化的服务场景，提供精准化、个性化的优质服务。

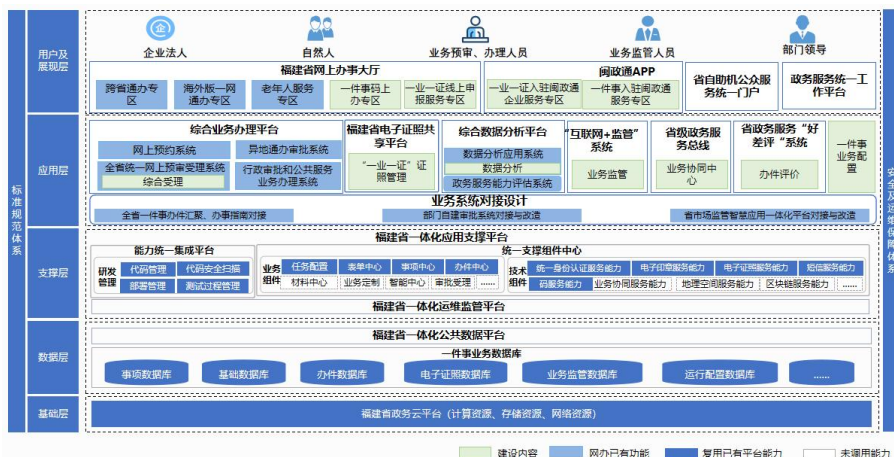


图 福建省“高效办成一件事”总体架构图

围绕重点工作和公众关切设置专题专栏，精准推进政务公开工作。越来越多政府网站围绕年度重点工作和公众关切设置专题专栏，以人民群众喜闻乐见的形式，汇聚各类型政务信息资源，紧密围绕用户需求精准推进政务公开工作，形成法定主动公开栏目为主，专题专栏为重要补充的公开格局。

例如，为传承弘扬“晋江经验”，泉州市人民政府门户网站创新打造新时代民营经济服务专区，以“泉心泉意”品牌为民营企业提供集约化、专业化、权威化服务。专区整合国家至市级政策资源，构建体系化、场景化服务平台，深度融合 AI 技术，推出政策智能问答、AI 阅读等创新应用，实现政策“看得懂、用得上、办得顺”。基于企业全生命周期需求，设计沉浸式、情景式服务场景，精准覆盖产业扶持、奖补申报、人才服务等全链条需求。创新构建“1+8”服务专栏(含“晋江经验”及生态链、创新链、资金链、人才链、法治链、要素链、服务链八大板块)，通过内容融合与数据应用，推动服务从“被动响应”向“主动精准”升级，有效释放数据价值，切实提升企业获得感与便利度，为民营经济高质量发展注入强劲动能。





图 泉州市政府门户网站“民营经济服务专区”专栏

## （二）持续释放政府网站数据潜能

在数字技术持续驱动下，数据要素已成为重塑服务效能的战略支点，其基础性、战略性和全局性价值的持续释放，已确立为现代治理体系的核心竞争力要素。政府网站汇聚了海量的数据资源，很多政府网站积极借助大数据、云计算、人工智能等前沿技术，深度挖掘数据价值，持续释放政府网站数据潜能，推动服务模式革新与服务效能提升，满足民众多样化、个性化的服务需求。

例如，交通运输部打造的船载危险货物属性查询服务系统创新应用人工智能技术于前沿海事安全领域，以危险货物属性智能查询为核心功能，同时涵盖法律法规查询、技术标准查询、国际危货目录查询、国内危货目录查询、医疗急救指南、事故案例查询和危险货物解读七大辅助功能，集成了 5927 种常见危险货物的属性数据，实现了危险货物信息的自然语言交互查询，为保障船载危险货物运输安全、促进水上物流降本提质增效提供了坚实的技术支撑。





图 交通运输部“船舶危险货物属性查询系统”智能化应用页面

例如，为助力北京“全国文化中心”“国际消费中心城市”建设，推进全市公共文化服务与活动信息的数字化、协同化进程，北京市政府门户网站（首都之窗）和国际版联动推出多语种“城市活动”专栏，建立起多部门协同保障的城市活动信息集成发布机制，有效探索政务大模型赋能城市发展新场景，实现跨系统、跨层级、跨领域的城市信息服务创新和对全市政府网站及政务新媒体全渠道信息自动化汇聚、清洗、打标、应用，为政府信息资源整合汇聚、共享复用提供支撑。据此开展各类文旅创新服务策划，逐步形成“活动+场馆”“活动+线路”“活动+地图”“活动+节庆”等系列专题专栏和新媒体内容产品，为政务新媒体探索了“传播+服务”的新型内容建设模式。



图 北京市政府门户网站“城市活动”

例如，浙江省“智能秒办”以系统审批替代人工审批，通过数据集成和共享，实现“机器审”替代“人工审”，保证每笔业务“同标准审核、无差别秒批”。申请人通过浙江政务服务网、“浙里办”APP等渠道提交事项申请后，相关材料将由系统自动流转、自动审批，即报即批、秒批秒办，全程无人工干预。

### （三）持续提升资源融合能力

调查发现各级政府网站资源融合发展的步伐逐渐加快，越来越多的政府网站更加注重网站的融合发展，基于用户视角的沉浸式、情景式融合服务的数量和质量快速提升，尤其是人工智能大模型的应用大大提高了融合服务场景的建设。

例如，芜湖市立足政府网站、政务新媒体信息资源库，充分发挥政府网站、政务新媒体权威的平台信息优势，利用 Deepseek 大语言模型算法的技术，从各个维度整合全互联网的资源，建立公共服务资源优化融合体系，构建以用户为中心的场景导航系统，并通过人工调研和验证，设计搭建包括 18 个场景的个人生命周期融合服务平台。



图 芜湖市市政府门户网站“融合服务平台”

### （四）政府网站加速迈向 AI 时代

随着“deepseek”在人工智能领域的爆火，2025 年，政府网站 AI 应用明显提速。部分网站通过运用人工智能技术，创新政府门户网站内容的表达与呈现方式，以伴随式的

服务，实现政府门户“读、找、问、办”能力的全面提升，帮助用户快速获取并理解政府各类政策、信息和服务，让智能化无处不在，助力政府门户网站数据资源的深度融合与挖掘。

**人工智能大模型助力政府网站政务问答效能飞跃。**调查发现大模型驱动的智能问答系统数量是 123 家，占比 15%，处于低位渗透向规模化推广过渡的关键阶段，用好大模型可以助力政府网站政务问答效能的飞跃。

例如，“智小桂”是广西打造的自治区级政务大模型应用平台，以安全可信、服务精准为核心，构建了覆盖全区的智能政务问答服务体系。平台融合检索增强生成、多轮语义理解、智能体调度等技术，建立四道内容防线和全链路安防体系，实现从意图识别到服务响应的全流程闭环管控。通过动态路由与多专家智能体协同，支持多模态交互，覆盖便民查询、东盟服务、专项咨询、高效办成一件事等特色场景，显著提升服务精准性与用户体验。截至 2025 年 11 月，平台已整合知识数据超 39 万条，日均服务用户稳步增长，政策咨询占比超 70%，有效支撑政府决策与服务优化，具备较强的可复制性和推广价值。



图 广西壮族自治区政府门户网站“智能问答”

**人工智能大模型提升政府网站搜索的准确性。**随着大模型技术的快速迭代，用户对政府网站搜索服务的需求已从“找到结果”向“精准找到有效结果”升级。传统搜索方式受限于关键词匹配逻辑，无法满足长句查询、意图理解、政务信息关联性匹配等复杂需求。人工智能大模型等技术的应用助力网站打造“AI 搜索”服务，从而提升政务服务效率，助力用户精准获取信息，满足搜索用户的需求。

例如，四川省人民政府网站 AI 搜索运用互联网、云计算、大数据、人工智能等技术，

采用业界技术先进、功能全面、成熟稳定的专业大型 AI 政务云搜索平台打造，实现对四川省人民政府网站、四川政务服务网、四川公共数据开放网、四川省政务微信微博群、四川省政府部门网站群、四川省州市政府网站群等全省跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务政务资源与服务的统一 AI 搜索、一网通查。网站 AI 搜索具有原有智能化搜索的特性化，另新增搜索意图识别、大模型总结分析、搜索结果后重新提问、关联政府网站上办事和政策搜索等功能，引领四川省内乃至全国地方政府网站搜索服务创新发展，为政府网站搜索能力提升提供切实可行的建设模式与发展路径。



图 四川省政府门户网站“智能问答”

**人工智能大模型赋能政务服务精准收件与高效办理。**利用智能匹配和自动化处理等技术，提供智能导办、个性引导、表单预填、辅助审核、进度查询和提醒等一站式政务服务辅助办理服务，辅助工作人员高效审核材料，支撑公众和企业便捷办理事项。

例如，黄山市数据资源管理局在已建成并高效运行的“AI+政务问答”系统基础上，进一步聚焦政务服务线下窗口的提质增效。针对综窗人员面临的跨部门业务知识壁垒、材料审核标准不一、表单录入效率低下等痛点统筹规划并建设了“AI 综窗助手”。该助手是《指引》在黄山市政务服务领域的深度实践和具体延伸，旨在通过大模型、OCR、知

识图谱等技术的融合创新，推动政务服务从“可用”向“好用、易用、智用”转型升级。



图 黄山市政府网站“AI 综窗助手”

**人工智能大模型引领智慧门户建设。**为抢抓数字化发展新机遇，扬州市人民政府网站紧扣政务服务提质增效的实际需求，针对当前政务服务中的共性难点与堵点，从技术基座、数据支撑、服务模式与安全屏障四个维度协同发力，系统打造了集“AI 导读、AI 导办、AI 导问”于一体的智慧门户，构建从信息查询到事项办理，再到互动交流的全程陪伴式智能服务体系，最终实现“政府信息更好查、政务服务更好办、互动交流更好问”的“三好”服务目标，提升公众办事的获得感和满意度，为城市高质量发展注入新的数字动能。



图 扬州市“智慧门户”



### （五）人工智能赋能基层减负

一些地方探索将大语言模型应用于政府网站内容审核、办事服务辅助办理、热线工单辅助回复等，通过 AI 技术有效破解了人工审核效率低、覆盖面窄等长期痛点，展现了用新质生产力提升治理效能的创新思维。

例如，为着力解决政府网站及新媒体栏目更新滞后、信息冗余、来源不一、解读不深等突出问题，同时切实减轻基层负担，宁德市依托智能化手段，对市政府网站集约化平台进行升级，实现信息采集、排版、生成、发布及检查的全流程自动化辅助，达成基层减负松绑与内容生产发布质效双提升的目标。



图 宁德市政府网站与政务新媒体工作平台

例如，凉山州依托 DeepSeek 构建的 AI 读网系统，智能审查语义通顺度、错敏词、逻辑/事实性错误，还可识别图文一致性、排版异常，并生成针对性修改建议。此举大幅缩短政府网站信息审核时长，减少基层人工逐条核查的繁重工作量，缓解信息积压、漏审错审压力，有效为基层减负。

```
2025-06-05 10:39:46 | INFO | __main__:start_task:87 - 审核https://www.lsz.gov.cn/jrls/lsyw/202506/t20250605_2841109.html
2025-06-05 10:40:23 | INFO | configs.agent_config:11m_audit:59 - 当前模型: {'model': 'DeepSeek-R1'},当前模型url:http://59.225.
208.115:30011/v1
2025-06-05 10:40:23 | DEBUG | __main__:start_task:92 - 审核结果:
{
  "原文引述": "《荀子·劝学说》中“青出于蓝而胜于蓝”的“蓝”，指的正是梦蓝。",
  "问题分级": "严重级",
  "问题类型": "原文文本错误",
  "优化建议": "《荀子·劝学说》篇名表述有误，应更正为《荀子·劝学》，以符合经典文献的标准名称。"
}
```

图 凉山州 AI 读网系统纠错截图

## 三、主要问题

### （一）资源汇聚共享动力不足，数据孤岛尚未根本解决

尽管各级政府网站在资源汇聚方面取得了一定成果，但整体上仍面临共享动力不足的问题。部分网站出于数据安全、部门利益等因素考虑，对数据共享持谨慎态度，导致

数据在不同部门、不同系统间的流通不畅，形成了一个个“数据孤岛”。这不仅影响了数据的全面性和准确性，也制约了政务服务的一体化和协同化发展。例如，绝大多数部委网站政策文件专栏尚未达到分类分级、集中统一、共享共用的标准，仅少数部委网站建成标准化数据开放平台，多数单位仍沿用传统栏目设置模式，且大部分单位政务服务仍沿用传统表单填报模式，跨部门数据共享应用深度严重不足。例如，部分网站搜索结果仅默认展示门户网站本站内容，部门子网站、直属机构平台的关联信息无法同步呈现，形成“站内可查、搜内不见”的信息割裂局面，增加公众多平台跳转查询的成本；这些问题不仅影响了政务服务的质量和效率，也制约了数字政府建设的深入推进。因此，需要进一步加强数据共享意识，完善数据更新维护机制，统一数据标准，打破“数据孤岛”，推动政务服务的一体化和协同化发展。

## （二）信息清理机制有待完善，汇聚风险依然存在

调查结果显示，政府网站历史信息清理问题主要表现在以下四个方面，一是信息更新清理不及时，失效冗余内容堆积，二是隐私与敏感信息保护存在漏洞，风险隐患突出，三是数据管理不规范，存在失控与超限问题，四是内容发布审核不严，损害政府形象。例如，22 个部委政府网站存在大量下沉数据，网站改版和数据迁移不彻底，以及下属单位数据未纳入统一管控，导致大量无公开访问路径的“下沉数据”隐匿存在，形成全域性风险。50 个部委政府网站存在新闻类信息保存时间超过 5 年但未处置的情况，多数部委未建立“新闻类信息差异化留存期限”机制，对非核心历史新闻的清理意识薄弱，普遍存在“重发布、轻清理”的管理惯性。26 个省级政府网站存在已过期政策法规及通知公告未清理问题，反映出部分省级网站在信息时效性管理上存在漏洞。

## （三）数据应用场景开发不足，信息资源有待深度挖掘

整体来看，数据应用场景的开发仍显不足，对信息资源的深度挖掘和利用不够充分，地方政府门户网站数据应用水平发展不均，呈现出显著的层级分化与领域差异。大部分部委网站的数据应用还主要集中在一些常规业务领域，对于一些新兴业务和复杂问题的数据应用还相对较少。同时，数据应用的层次也较为浅显，大多还停留在数据展示和简单分析阶段，缺乏对数据的深度挖掘和综合利用。省市级平台大多已实现基础数据整合与初步智能应用，部分还搭建了 AI 辅助阅读等高阶能力；但不少区县及偏远基层平台仍停留在“被动公示”阶段，既未打通跨部门数据壁垒，也缺乏对用户需求的精准研判。从应用领域而言，民生服务类板块的数据联动相对成熟，能实现办事数据共享复用；而产业扶持、政策落地等专业领域的的数据应用则普遍滞后，有的仅罗列静态数据，未建立



数据监测、趋势分析等赋能机制，难以发挥数据对政务决策与服务优化的支撑作用。

#### （四）资源融合服务深度不足，数字形式主义亟待防范

部分部委网站在推进资源融合服务过程中，虽已开展初步探索，但融合深度与质量仍有较大提升空间。一方面，服务整合多停留在表面功能叠加层面，缺乏对业务流程的深度重构与协同优化。另一方面，部分网站过度追求技术应用的形式创新，忽视了对用户真实需求的深度洞察。尽管部分地方网站已实现资源融合多个主题覆盖，但从落地实效来看，不同行政层级、不同业务领域的推进质量存在明显落差，部分民生高频领域已建成体系化的沉浸式、情景化资源融合专栏，能够为公众提供全流程、一体化的服务指引；而部分冷门领域或基层领域的资源整合仍停留在表层，资源融合服务策划滞后且服务联动性不足。这些问题不仅影响了政务服务效能的实质提升，更可能滋生“数字形式主义”风险，需通过强化用户需求导向、完善标准规范体系、建立融合效能调查机制等举措加以防范。

#### （五）政务智能服务效能不足，数智服务体验仍待优化

人工智能在政府网站中的应用虽然已渐成趋势，也涌现出很多优秀案例和典型做法，但仍普遍存在以下几个方面的问题，一是应用层级分布不均，进阶场景发展滞后，二是技术适配深度不足，服务内容标准不一，三是数据支撑体系薄弱，数据质量水平偏低，四是安全合规细节缺失，潜在风险防控不足，五是服务体验优化不足，衔接引导尚待完善。

### 四、工作建议

**一是加强顶层设计，持续提升资源汇聚能力。**各部门各地方应制定统一的资源汇聚标准与规范，明确各单位在资源汇聚方面的职责与要求，打破部门壁垒，形成跨部门、跨系统的资源汇聚协同机制。同时，借助政府网站集约化平台的信息资源整合能力，深入开发政府信息资源的潜在价值，各部门需加强协作配合，消除数据隔阂，从信息资源的宽度与深度两方面同时推进，全面扩大政府网站信息资源的储备量，并重视提高信息公开的质量与效率，推动各部委网站资源汇聚水平达到新的高度，形成全覆盖、多层级、高效能的政务体系。

**二是完善历史信息清理规则机制，防范信息汇聚风险。**各部门各地方应制定已公开信息管理规范，建立已公开信息清理制度，探索已清理信息归档管理模式，明确不同类型信息在政府网站、政务新媒体等渠道的公开时限，及时清理不应长期保留的信息，探

索形成较为完备的已公开信息管理规范体系，有效防范信息汇聚、关联引发的泄密风险。

**三是强化数据赋能，推动跨领域数智服务创新。**各部门各地方需进一步深化数据应用场景的探索，以数据驱动服务模式创新。一方面，应聚焦民生服务、市场监管等重点领域，挖掘数据价值，开发更多具有针对性的数据应用场景，如利用大数据分析用户行为，为用户提供个性化服务推荐等；另一方面，要加强跨部门、跨领域的数据共享与业务协同，打破数据壁垒，推动数据在不同场景下的深度融合应用。例如，通过整合社保、医疗、教育等部门的数据，为民众提供一站式的生活服务查询与办理平台，提升政务服务的智能化、精准化水平。

**四是推动资源融合服务提质扩面，加快释放数据融合价值。**制定分级分类的资源融合服务标准，明确不同行政层级、业务领域的融合建设要求，统一沉浸式、情景化服务的核心要素与呈现规范；聚焦冷门领域与基层平台的融合短板，专项规划资源整合方案，补充对应领域的政策、服务、资讯等资源；强化资源联动效能，围绕用户办事全流程，打通各板块资源接口，实现“办前引、办中帮、办后跟”的一体化服务闭环，消除服务断点；借助人工智能大模型，提升资源融合服务的建设效率。

**五是强化人工智能大模型运行管理，统筹推进大模型应用。**针对当前政府网站 AI 应用存在的核心问题，结合政务服务数字化转型要求与用户实际需求，从场景升级、技术协同、数据治理、安全合规、体验提升五个维度提出系统性优化建议，推动 AI 应用从“基础可用”向“优质好用”进阶。一是对标国家政策要求，聚焦场景均衡发展，二是强化技术协同适配，统一服务供给标准，三是健全知识中枢体系，提升数据支撑质量，四是细化安全合规管理，筑牢风险防控防线，五是深化服务体验升级，打造普惠便捷服务。

### 第三节 国家级开发区网站调查结果分析

#### 一、总体分析

##### （一）网站开设率不断提升，运维管理工作需进一步加强

调查结果表明，2021 年以来国家级开发区网站覆盖率稳步提升。2011 年国家级开发区数量为 219 家，其中有 174 家开设了网站，网站开设率约 79.5%。2021 年由于部分新增开发区未在第一时间开设网站以及网站集约化工作成果影响，网站开设率下降至 76.6%，之后国家级开发区网站开设率逐步上升，截至 2025 年 10 月，国家级开发区数量已达 410 家，其中国家级经济技术开发区 232 家，国家级高新技术开发区 178 家，网站整体开设数量已达 335 家，网站开设率超过 80%，开发区网站开设率稳步提升。

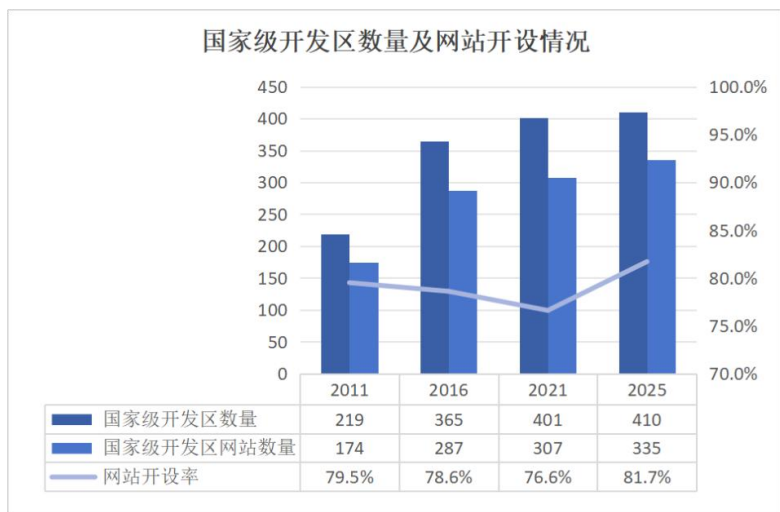


图 国家级开发区网站开设情况

调查结果还显示，2025 年国家级开发区网站超过 90%能够正常访问，网站整体运行情况较之前有明显好转，但部分网站仍存在长期或间歇性无法访问、难以通过主流搜索引擎快速访问、仅提供介绍专页的情况，网站维护工作仍需进一步重视和加强。

### （二）网站整体处于发展水平，各指标得分情况不均衡

调查结果表明，开发区网站整体仍处于发展阶段，平均得分指数为 0.6，其中功能设计推广指数得分最高，为 0.83；政策解读回应、政务信息公开、互动交流参与、网上政务服务方面得分指数分别为 0.63、0.62、0.53 和 0.47。



图 2025 年国家级开发区网站创新发展得分情况

调查结果显示，基于政府网站定位发布主动公开信息仍是开发区网站工作重点，产

业发展、开放合作、人才引进、科技创新、招商引资、绿色集约等开发区管委会重点工作方面信息公开水平较去年均有所提升，很多网站能根据开发区重点工作或特色产业信息开设专题专栏，集中公开各类信息，特色信息公开意识逐渐萌生；多数网站政策解读更新及时；网上政务服务规范性持续提升，但针对企业开办、经营纳税、项目投资、公共服务等方面的沉浸式、场景式服务较少，融合服务水平仍处于起步阶段；网站能够基本实现互动交流渠道建设，但互动方式多样化还有待进一步探索。

调查结果显示，高新区和经开区网站整体发展水平较为均衡，高新区网站政策解读回应、互动交流参与方面得分指数略高于经开区，说明高新区网站在响应用户诉求、健全回应机制方面发展更为均衡。



图 2025 年国家级经开区与高新区网站得分指数对比

## 二、指标分析

### （一）政务公开水平持续提升，特色信息公开不够明确

调查结果显示，政务公开指标中，基本政务得分指数最高，达到 0.93，其次为专题专栏，得分指数为 0.7；产业发展、人才引进、开放合作、科技创新、绿色集约得分指数分别为 0.66、0.56、0.55、0.54、0.48，较去年有所提升；招商引资得分指数为 0.49，较去年有所下降。

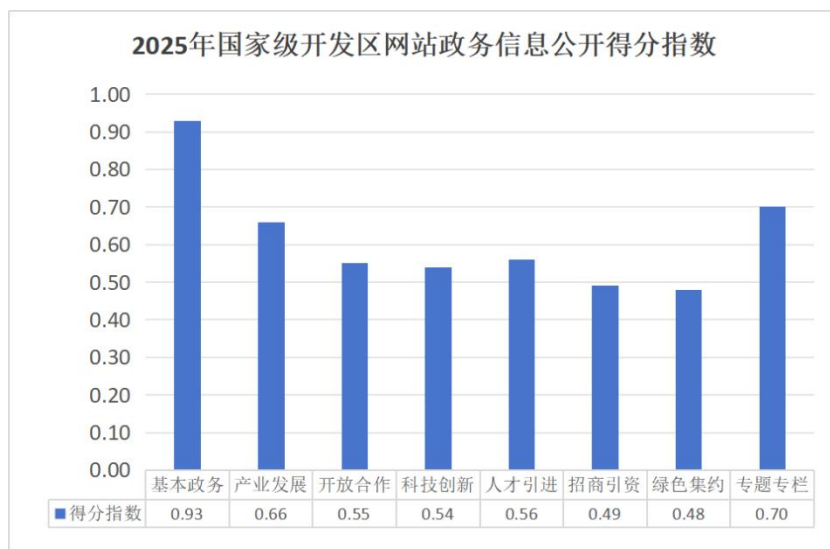


图 国家级开发区网站政务信息公开得分指数

调查结果显示，国家级开发区网站概况信息、职能信息等基本政务信息公开较好，多数国家级开发区网站能够全面、准确、及时公开本部门概况信息、机构职能、内设机构等信息，网上政务服务平台能够及时发布部门的权责清单信息。

在开发区特色信息公开方面，产业发展、开放合作、科技创新、人才引进、招商引资、绿色集约等公开情况逐渐向好，很多开发区网站逐步开始公开园区特色信息。约 70% 的国家级开发区网站设置了产业发展相关栏目，很多开发区网站开始主动发布主导产业、特色产业等信息，但多数网站还不能集中发布开发区区域协同、园区合作等产业协同发展信息，在产业政策引导、产业规划布局等方面的信息服务有待进一步加强；工作计划、发展规划、产业规划、区域规划、人才规划等信息的公开情况持续提升；半数以上国家级开发区网站设置了开放合作相关栏目或设置多语言页面，公开部分国际合作、周边区域合作相关的项目信息，较少公开跨境知识产权相关的信息服务，海外投资者相关服务信息公开较少；约有 60% 的网站开设了科技创新相关栏目，开发区创新孵化器、众创空间等创新服务共享平台建设成效、高新技术企业认定相关政策支持措施公开持续增加，一些国家级开发区网站逐步增加科技成果转化及成果展示等方面的信息公开；很多国家级开发区网站能够提供招商引资有关的投资环境、投资成本、土地使用、投资程序、项目信息等内容，但总体数量较少，很多公开信息实际无法被搜索到，营商环境信息公开还需进一步提升；绿色生态园区建设、集约发展相关的工作及成效信息公开较为不足，很多网站未能及时公开对企业环评审查要求、工作进展和取得成效信息。较多开发区网站

能够对开发区重点工作、特色产业及相关业务、重大政策等内容通过专题专栏集中发布，但信息丰富程度还有待提高。

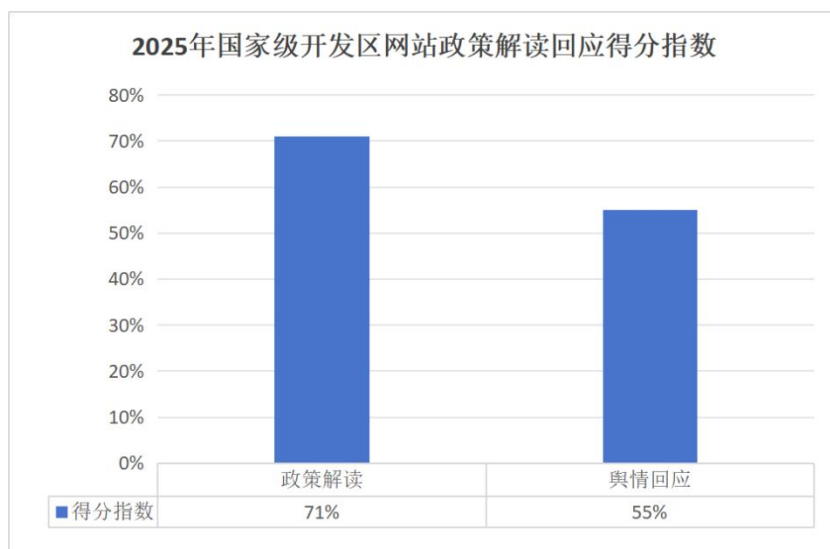


图 国家级开发区网站政策解读回应得分指数

调查结果显示，政策解读回应指标中，政策解读和舆情回应得分指数分别为 0.71 和 0.55，均较去年略有提升。其中，多数国家级开发区网站开设了政策解读栏目，及时发布解读信息，文件解读比例及解读关联性整体较好，部分政策文件原文对解读稿的关联还需完善，采用多种形式对文件进行解读的网站较少，值得关注的是文件及解读的多样性还有待提升，多数政策解读栏目仅通过文字解读方式解读政策文件，产业发展、科技创新等特色政策解读还需加强。此外，有 60% 的网站搭建回应关切平台，通过重大政策预公开、新闻发布会等方式回应舆情关注，但回应园区舆情信息情况还有待提升。

## （二）服务规范化不断巩固，沉浸式融合服务仍显不足

调查结果显示，网上政务服务指标中，服务一体化指数最高，达到 0.92，其次是服务准确度指数为 0.72；服务集成度得分指数为 0.44，还有较大提升空间，企业开办、项目投资、经营纳税、就业创业、公共服务得分指数分别为 0.56、0.50、0.4、0.37 和 0.32，优化营商环境、利企便民服务水平还需进一步提升。



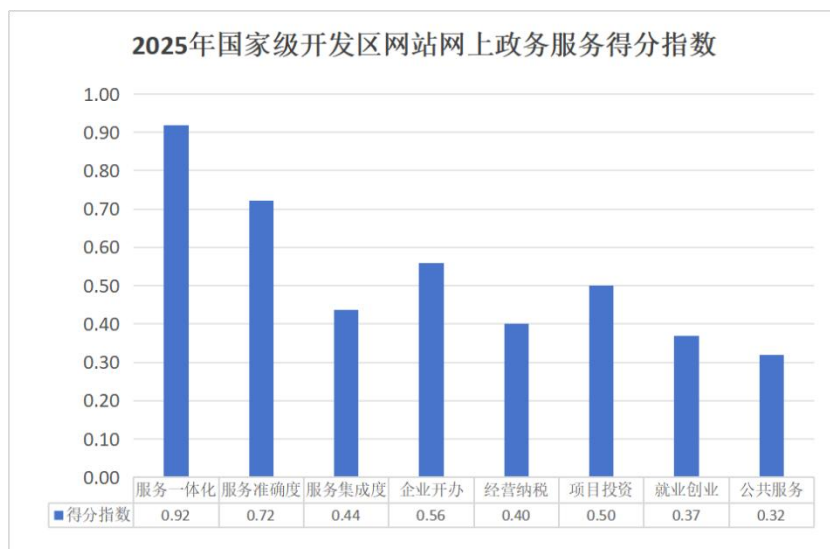


图 国家级开发区网站网上政务服务得分指数

调查结果显示，绝大多数开发区网站政务服务能够响应国办对一体化政务服务平台建设的要求，直接跳转至省级统一政务服务平台相应节点，按照省级服务平台主题提供企业开办、经营纳税、项目投资等相关的行政办事服务。但服务集成度得分指数仅为 0.44，意味着国家级开发区未能充分按照国办“高效办成一件事”清单全面提供“一件事”服务事项。部分网站服务范围已经能够覆盖企业的大部分生命周期，但总体上服务的实用性和便捷性还亟待加强。服务规范性较去年有所上升，但服务精准度还有必要继续提升，要持续严格审核提交至一体化政务服务平台的事项办事指南基本要素、申请材料、办理流程、表格下载、收费标准等要素信息的准确性。

在对企服务能力方面，多数国家级开发区网站仅能通过省级政务服务平台提供企业开办、项目申报、就业服务等相关的政务服务，但主要以事项列表的形式整合相关的行政服务资源，未能从用户视角提供群众眼中的沉浸式、情景式一件事融合服务，尚未基于事项整合相关的信息资讯、服务查询等多种资源，资源的梳理整合严重不足，网站服务的实用性、易用性相对较低，以用户为中心的服务意识未能在服务平台得到充分体现。

### （三）诉求响应渠道建设基本完成，功能丰富度还要进一步提升

调查结果显示，互动交流参与指标中，咨询投诉指数最高，达到 0.79，其次是调查征集指数为 0.56。互动知识库和智能问答指数均有所不足，为 0.40 和 0.39，还需挖掘分析互动交流数据、搜索数据、用户访问数据，建设问答知识库向用户提供更为便捷的问题答疑渠道。





图 国家级开发区网站互动交流参与得分指数

调查结果显示，半数以上网站能够设置领导信箱、在线咨询、投诉举报、网上信访等基本咨询投诉渠道，可以实现网上提交，少数网站未能公开留言受理的统计数据，部分网站不能查看处理结果或无法通过省一体化政务服务平台进行统一登录，渠道功能易用性还有待改善。调查征集方面，多数国家级开发区网站提供了在线民意征集渠道，其中仍有不少网站及时反馈征集调查活动的结果以及意见的采纳情况或开展征集活动次数较少，一些网站的意见征集主题与企业人才的需求贴合度不高。

此外，约 40%的网站提供了智能问答机器人功能，较去年有所增加，热点问题展示、智能推荐、复杂意图理解、聚合输出、错别字识别、拼音识别、敏感词识别等功能丰富度还较低。对于企业开办、主要产业、知识产权等开发区热点信息的回答准确度较低。超过半数国家级开发区网站未能定期整理网民咨询及答复内容，并按照主题、关注度等分类汇总和结构化处理，尚未编制形成知识库；部分网站设置了常见问题专栏，但内容丰富程度不足，且未按照体系进行梳理整合，动态更新机制仍显不足。

#### （四）网站功能设计规范发展，应用智能化水平有所不足

调查结果显示，功能设计推广指标中，运维保障指数最高，达到 0.97，其次是导航体系和设计规范指数，分别为 0.96 和 0.93，整体相对去年处于提升态势。智能搜索指数为 0.33 较其他二级指标较为不足，开发区网站统一搜索功能建设亟待加强，补齐短板。

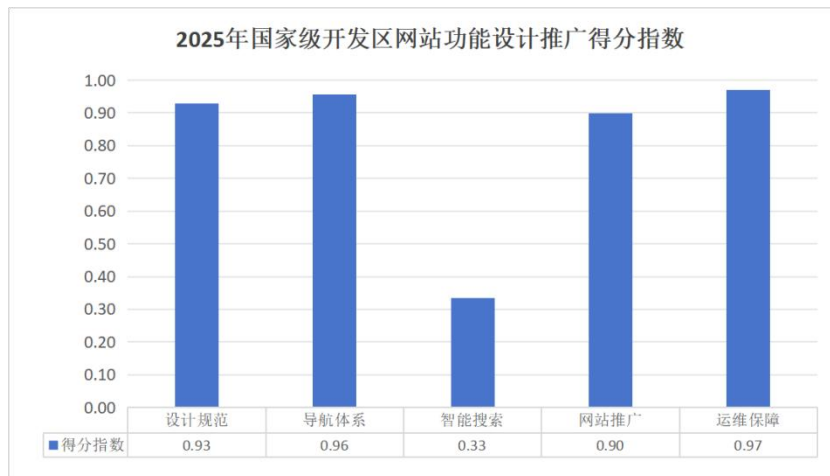


图 国家级开发区网站功能设计推广得分指数

评估发现，多数开发区网站的规范性建设力度进一步加强，网站名称、网站标识信息规范性以及页面布局均能按照《政府网站发展指引》要求实现规范化建设。但仍有约半数网站的搜索引擎未实现全站搜索，拼音及错别字识别、通俗语言搜索、智能推荐网站相关栏目等智能搜索功能实现程度较低，网站公开资源还存在无法被搜索到的情况；网站推广方面，仍有部分网站不能在主流搜索引擎中快速检索到，不便于用户的便捷访问；在运维保障方面，大多数开发区网站都能做好日常运维监测工作，基本避免了网站出现链接不可用、断链、错敏字词的情况。

### 三、工作建议

#### （一）强化特色定位，引领开发区门户网站创新升级

国家级开发区在推动区域乃至国家经济发展中扮演着至关重要的角色。作为展示开发区形象和成就的重要窗口，政府门户网站应紧跟时代步伐，紧密结合开发区的特色产业、政策及区域优势，持续优化网站功能与用户体验。首先，网站设计应以用户需求为导向，采用贴近用户的建设理念，如响应式设计、多语言支持等，确保不同群体均能便捷访问并获取所需信息。其次，积极应用新兴技术，例如大数据分析、人工智能等，为用户提供个性化服务体验，提升网站互动性和实用性。此外，通过专题专栏、数据可视化等形式，生动展现开发区在科技创新、产业发展等方面取得的成绩，增强公众对开发区的认知度和认同感。最终目标是打造一批具有示范意义的网站建设成果，为全国政府网站的发展提供新思路。

#### （二）深化政策解读，助力开发区协调发展

国家级开发区凭借其丰富的政策红利，在吸引投资、促进科技发展、引进高端人才

方面拥有得天独厚的优势。然而，这些政策的有效传达和落实至关重要。为此，开发区网站需要采取多样化的宣传方式，包括图文解说、视频介绍等，确保政策内容通俗易懂，便于公众理解。同时，建立智能化推荐系统，根据用户特征精准推送相关政策信息，实现从“被动查询”到“主动推送”的转变。针对特定群体（如企业、科研人员），还可以设置专门的服务通道，提供定制化政策咨询服务。此外，注重收集公众反馈，及时调整和完善政策解读策略，确保政策能够真正落地生效。这种全方位、多层次的政策解读和服务机制，有助于增强社会公众的获得感和满意度，也为区域经济的持续健康发展提供了有力保障。

### （三）提升服务质量，构建高效一体化服务平台

为了响应国务院关于提高政务服务效率的要求，国家级开发区网站需不断优化服务信息的质量和可访问性。首要任务是定期更新办事服务，确保所有信息准确无误，并按照权责清单进行分类整理，方便用户快速查找所需资料。在此基础上，依据业务逻辑和用户视角重新规划导航结构，整合各类服务资源，形成一套完整且易于操作的服务体系。对于开发区特有的服务项目和优惠政策，可以通过设立专属页面的方式突出显示，进一步提升信息的实用价值。同时，加强与其他政务平台的合作，共享数据资源，构建统一的一体化服务平台，让用户在一个入口即可完成多项事务办理。通过持续改进服务模式和方法，开发区网站可以更好地满足企业和民众的需求，成为推动地方经济社会发展的得力助手。

### （四）利用先进技术，推动网站数字化智慧化转型

在数字化浪潮下，国家级开发区网站应当积极探索新技术的应用，以提升自身的信息传递能力和智能化服务水平。一方面，利用自然语言处理技术对历史互动数据进行深度挖掘，建立起全面的知识库系统，从而支持智能搜索和问答功能，提高信息检索效率。另一方面，借助大数据分析工具了解用户行为习惯，绘制详细的用户画像，进而实现个性化的内容推荐和服务提醒。除此之外，还可以开发个性化的用户空间，将用户偏好与政策文件、办事流程等相关联，提供更加贴心的在线服务体验。通过上述措施，不仅可以显著改善用户体验，还能增强网站的吸引力和影响力，使其成为连接政府与民众之间的重要桥梁。这不仅是顺应信息技术发展趋势的选择，更是提升政府治理效能的关键步骤。

## 第四部分 优秀创新案例选编

2025 年数字政府服务能力评估暨第二十四届政府网站创新发展指标体系设有“优秀创新案例”指标。该评估指标采用“单位自荐”“主管部门推荐”“专家推荐”和“网民推荐”相结合的方式，接收来自各地区、各部门政府网站优秀和创新案例。案例征集工作得到各地区、各部门的大力支持，截至 2025 年 11 月，共征集到 200 余家政务信息化主管部门、相关机构推荐的 600 余个案例，案例涵盖数字政府类、政府网站类。

中国软件评测中心对各单位推荐的候选优秀创新案例进行打分、初评，筛选候选案例，并邀请中央党校（国家行政学院）、北京大学、北京理工大学以及部分部委、省级地方政府政务信息化领域专家学者组成评审专家组，对初评筛选案例进行评价评审，通过专家投票后，从 130 多个候选案例中评出数字政府类优秀创新案例 50 个，政府网站类优秀创新案例 56 个。由于篇幅所限，本报告仅汇编收录了部分案例。全部入选的案例，我们将通过评测中心网站（[www.cstc.org.cn](http://www.cstc.org.cn)）数字政府评估公共服务平台、赛迪评估微信公众号等互联网渠道陆续发布。

## 第八章 数字政府类优秀创新案例

### 一、国家药监局：“药监小智”——AI 大模型构建药监服务创新新生态

#### （一）项目背景

国家药品监督管理局（以下简称“国家药监局”）以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心的发展思想，认真贯彻落实党中央、国务院关于加强深化大数据、人工智能等研发应用的部署要求。

2024 年 1 月国务院发布的《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》，为政务服务数字化转型提出了具体要求。意见中提出探索应用自然语言大模型等技术，提升线上智能客服的意图识别和精准回答能力，优化智能咨询、智能搜索、智能导办等服务，更好引导企业和群众高效便利办事。这为药监部门在业务办理及政策咨询等方面应用人工智能技术提供了明确的行动指南。

2024 年 3 月国务院总理李强作政府工作报告，再次强调大力推进现代化产业体系建设，加快发展新质生产力，深入推进数字经济创新发展。报告中提出深化大数据、人工智能等研发应用，开展“人工智能+”行动，打造具有国际竞争力的数字产业集群。这进一步凸显了人工智能技术在国家发展中的战略地位，为药监领域开展“人工智能+”行动，

实现监管与服务的数字化、智能化升级，提供了强大的政策动力。

2025年8月26日，国务院印发了《关于深入实施“人工智能+”行动的意见》，明确提出发展“模型即服务”、“智能体即服务”等，打造人工智能应用服务链。为药监的智能体建设提供了有力指引。

为了推动人工智能技术和药品监管业务的融合发展，国家药监局坚持以信息化引领药品监管现代化，于2024年6月编制印发了《药品监管人工智能典型应用场景清单》（图1），该清单详细梳理了4大类（准入审批类、日常监管类、服务公众类、辅助决策类）、15个典型应用场景（形式审查、辅助审评、批件整理、远程监管、现场监管、辅助抽检、药物警戒、网络交易监管、业务办理/政策咨询、说明书适老化改造、业务数据查询、数据分析预测、工作方案研究、风险管理），覆盖了药品事前事中事后全流程监管，锚定了人工智能技术和药品监管业务之间的融合切入点。



图 药品监管人工智能典型应用场景清单

以清单作为先导引领文件，国家药监局信息中心进一步探索人工智能技术的落地实施，在保障监管数据安全和模型算法可控的前提下，打造专属于药品监管领域的垂直大模型，目前已经具备行业专属知识库与业务理解能力。基于药品监管大模型，先后完成了智能咨询、智能分析问数、辅助文本生成、辅助审评审批等多个场景的开发和测试工作。“药监小智”——药品监管智能咨询服务已于2025年6月在国家药监局信息中心官方网站上线。

## （二）项目主要做法

面对药品、医疗器械、化妆品服务咨询需求量大、专业性强、传统问答模式效率低的痛点，国家药监局信息中心率先引入深度求索（Deepseek）大模型技术，创新打造了



“药监小智”——药品监管智能咨询服务产品。本项目构建了以“一平台（知识运营平台）、一中心（AI 能力中心）”为核心的新型政务服务知识问答体系，集成了政务服务事项办事指南、政策文件法规库、历史问答记录以及行业高频术语与全称映射知识库等多类药监专业数据。目前已录入药品、医疗器械、化妆品相关 3089 份政策法规文件，8672 个问答对。具备扎实的领域知识支撑，使问答更高效，优化了企业群众办事体验，成为以 AI 赋能政府治理现代化、优化营商环境的标杆实践，为全国药监系统的数字化转型升级提供了可复制、可推广的成功范式。药监智能咨询服务主要建设内容包括：

### 1. 筑牢智慧基座：一体化知识运营平台。

国家药监局信息中心已建成知识运营平台（图 2），知识运营平台实现包括知识采编、知识运营、业务支撑三个模块，其中知识采编主要完成知识的采编、生产、审批、发布等流程；知识运营主要包括知识图谱、知识分析等功能；业务支撑主要为知识采编和知识运营提供基础功能支撑。



图 2 知识运营平台

知识运营平台通过收集、整理和管理大量的药监政务服务事项、办事指南、政策法规文件、标准、指南等相关知识，从海量的政策文档中自动提取关键信息，加速新政策的解读和知识内容的生成，并能将分散的信息整合成连贯的知识体系，为用户提供准确、及时的知识服务。在此基础上，借助人工智能技术，如自然语言处理和机器学习，知识运营平台对用户提出的问题进行深度分析和理解，然后从知识库中检索并整合相关信息，生成准确、全面的答案。通过自然语言处理和文本生成技术，大模型可对系统生成的回答进行润色和优化，能够提升回答的流畅性、准确性和可读性，使回答更加符合人类语言的表达习惯，提升用户的满意度和信任度，降低群众对政策的理解难度。

### 2. 驱动应用创新：药品监管智能咨询服务



药监智能咨询服务是基于知识运营平台及国产先进大模型，同时，结合政务服务数据训练的政务服务专属大模型服务（图3），用于提升药监政务服务互动交流能力。

智能咨询服务系统集咨询、指引于一体，通过人工智能技术简化咨询流程，提高效率，提升民众满意度。利用用户咨询为入口，实现线上业务的快速解答。



图 药监智能咨询服务介绍

### 主体问答区

用于查看提问的问题及解答详细内容、办事链接、相关问题等。

### 问题输入区

用于快速提问词、咨询问题输入、语音输入等。

### 热点推荐区

列举近期热门问题，点击后可直接进行提问查看回答，为用户节约时间。

### 常用工具区

列举帮助中心、常见问题等，提供用户自行解决问题的渠道，拓宽用户了解药监相关信息，自行解决问题的渠道。

同时，除线上服务，研发“药监小智机器人”线下面向公众提供政策解读、法规查询、知识问答、办事指引、业务咨询等服务。



图 药监小智机器人

### 3. 巩固合规基石：保护创新价值

国家药监局信息中心始终坚持将合规性、安全性置于人工智能研发应用的首位，致力于构建安全、可靠、可信的政务服务。在 2024 年 7 月药监大模型获得计算机软件著作权等级证书。2025 年 6 月根据《生成式人工智能服务管理暂行办法》及有关规定完成“药监小智”备案。



图 药监大模型计算机软件著作权

北京市第三批生成式人工智能产品拟发放上线编号				
序号	产品名称	登记单位	上线编号	登记时间
2	药监小智	国家药品监督管理局信息中心	Beijing-YaoJianXiaoZhi-2	2025
3	手机银行工小智	中国工商银行股份有限公司	Beijing-GongShangYinHangGongXiaoZhi	2025
4	e 生活 AI 助手	中国工商银行股份有限公司	Beijing-eShengHuoAIZhuShou-2	2025
5	邮储银行智能客服	中国邮政储蓄银行股份有限公司	Beijing-YouChuYinHangZhiNengKeFu	2025
6	米家智能助手	小米科技有限责任公司	Beijing-MiJiaZhiNengZhuShou	2025
7	AutoGLM	北京智谱兴曜科技有限公司	Beijing-AutoGLM-2	2025
8	AICO	北京智谱华章科技股份有限公司	Beijing-AICO-2	2025
9	智谱清言	北京智谱华章科技股份有限公司	Beijing-ZhiPuQingYan-2	2025
10	智谱清流	北京智谱华章科技股份有限公司	Beijing-ZhiPuQingLiu	2025
11	小荷 AI 医生	小荷健康科技（北京）有限公司	Beijing-XiaoHeAIYiSheng	2025
12	布丁 AI	贝壳找房（北京）科技有限公司	Beijing-BuDingAI-2	2025
13	InsCode AI	北京创新乐知网络技术有限公司	Beijing-InsCodeAI	2025
14	AI 教师助手	北京外研在线数字科技有限公司	Beijing-AIJiaoShiZhuShou-2	2025
15	顶尖搜问	北京顶尖时代科技发展有限公司	Beijing-DingJianSouWen-2	2025
16	法喵星	北京新浪财经信息服务有限公司	Beijing-FaMiaoXing-2	2025
17	AI 行程助手	北京蚂蜂窝网络科技有限公司	Beijing-AIXingChengZhuShou-2	2025

图 人工智能产品“药监小智”备案

在制度与治理层面，不仅限于单一的技术防控，更构建了体系化的内容安全治理能力。为规范大模型智能问答服务的内容安全管理，保障服务合规运行，维护良好的用户环境，根据《中华人民共和国网络安全法》《互联网信息服务管理办法》《生成式人工智能服务管理暂行办法》等法律法规，制定《内容安全管理制度》，确立了全流程管理机制、明确的责任分工、高效的应急处置流程。通过“技术防控+制度保障”的双重体系，确保“药监小智”在提供高效药监智能咨询服务的同时，其输出内容始终安全、可靠、合规。

（三）项目创新亮点

**创新亮点一**为智能咨询，轻松解答疑惑。智能咨询服务具备智能咨询功能，能够对用户提出的问题进行自动解答。系统运用自然语言处理技术，能够理解用户的问题并给出准确的答复。无论是办事流程、所需材料还是相关政策，系统都能一一解答，让用户轻松了解政务服务的方方面面。

**创新亮点二**为智能指引，精准定位办事流程。通过智能指引功能，帮助用户快速定位到办事流程。系统根据用户的需求，自动匹配相应的办事指南，为用户提供清晰的办事步骤和操作指引。用户只需按照系统指引，即可轻松完成办事流程，省去了烦琐的摸索过程。

**创新亮点三**为敏感信息过滤。旨在通过先进的自然语言处理技术和机器学习算法，对文本内容进行智能分析，识别并过滤出其中的敏感信息，包括但不限于以下敏感信息如“涉恐”“涉黄”“涉爆”“政治不正确”等，以确保信息安全和合规性，确保模型输出政治正确，目前，系统敏感词库已达 105 万+。

**创新亮点四**为行业术语智能映射。直接解决了行业大模型中最常见、最棘手的“术语鸿沟”问题。针对药监领域专业缩写、俗称繁多造成的“语言鸿沟”问题，创新性地构建了行业高频简称——全称映射知识库。该库收录了包括“MAH”（药品上市许可持有人）、“GMP”（药品生产质量管理规范）、“中检院”（中国食品药品检定研究院）等相关行业术语及口语化表达。通过将此项能力深度集成于大模型推理链路，实现了对用户口语化、简称化提问的精准意图理解，使药品监管智能咨询具备了“听懂行话、会说行话”的专家级交互体验。

**创新亮点五**为全语音交互。支持用户语音提问、虚拟数字人语音回答。除了传统的文字输入方式外，用户还可通过按下语音键进行语音提问。这一功能的加入，极大地降低了用户与模型交互的门槛。集成了高精度语音识别（ASR）与自然语言理解（NLU）技术，打破了传统文本交互的局限，为用户提供了“开口即问”的智能咨询交互体验。充分考虑了用户操作的便捷性与多样性。同时支持虚拟数字人语音播报，实现“所见即所闻”的沉浸式服务，有效兼顾公众的阅读习惯与听觉偏好，尤其惠及长者，是提升政务沟通效率与用户满意度的关键创新。



图 虚拟数字人语音播报

#### （四）成效展望及管理思路

为确保国家、省两级药监部门之间的目标一致、步调协同，加强资源整合、技术共研、成果共享、场景复用，构建涵盖药品监管 AI 应用全流程的国家和省两级协同管理体系，国家药监局信息中心牵头成立了“人工智能+药品监管”协同创新平台，促进合作交流，推动形成高效、集约、有序的发展格局。

##### 1. 共建智慧新生态

国家药监局信息中心、部分省药监局、人工智能技术单位，共同成立了“人工智能+药品监管”协同创新平台。平台聚焦药品监管需求和行业发展需要，统筹社会各界资源，构建“政、产、学、研、用”协同创新的合作体系，推动各方资源相互融合、相互促进、深入合作，共同解决关键核心技术和新技术转化难题，合力谋划药品智慧监管的科技创新之路。这一模式彻底打破了数据壁垒与重复建设的困局，极大节约了财政与算力资源，着力实现“全国智慧，地方赋能。国家药监局建设，各省药监局复用”的集约化发展目标，推动形成全国药监系统智能化建设“一盘棋”的新格局。

以“药品监管智能咨询服务”这一项目为例，对于各省药监局而言，无需从零开始投入巨资重复建设垂直行业模型，只需汇入本省的特色政策文件、地方性法规等数据，即可利用平台的增量训练与快速适配能力，在数周内快速部署一个既具备全国药监通识、又深度融合本省业务特色的“专属”智能咨询服务。

## 2. 推动制度规范与标准体系建设

国家药监局信息中心还高度重视人工智能治理体系建设，以《生成式人工智能服务管理暂行办法》《网络安全法》《数据安全法》等为依据，结合药品监管实际，逐步建立健全与之相适应的管理制度与技术标准。在制度层面，制定并完善内部规范，明确合规要求、责任主体与管理流程，特别是在数据隐私、算法透明与输出可靠性方面设立红线，确保人工智能系统全流程风险可控；在标准层面，围绕典型应用场景，重点推动模型质量评估、知识库构建、人机交互等标准建设，为规模化应用提供规范依据，并探索从准确性、时效性和用户满意度等多维度建立效能评估体系，推动人工智能应用持续优化，真正实现“用好人工智能、管好人工智能”。

## 二、浙江省：韧性城市智慧管理系统（燃气生产经营运行综合监管平台）聚焦隐患排查治理 强化制度重塑 深化燃气全链条综合治理

为贯彻落实习近平总书记关于燃气安全的重要指示批示精神，按照省委、省政府部署要求，浙江迭代韧性城市智慧管理系统（燃气生产经营运行综合监管平台），推动风险源头管控、隐患排查治理、责任倒查追溯，实现燃气安全管理从“被动应对”向“主动预防”转变、从“随机安全”向“本质安全”转变、从“局部管控”向“系统治理”转变。

### （一）建设情况

聚焦燃气安全隐患防控，构建以“隐患排查”为核心的六大燃气安全数字化管理体系。



主体管理体系，构建起纵向贯通省、市、县、乡镇（街道）四级监管网络，横向联动 11 个涉燃气行政部门，统筹整合 375 家燃气企业、12 家燃气行业协会及 40 个专业评估机构的多维度管理体系，形成权责明晰、政企协同的燃气安全治理网络。



图 行业运行监管

运营监管体系，形成供应安全、设备安全、生产安全为一体的安全监管体系，对气源保供情况，燃气管道、储罐、钢瓶、燃器具等设施设备运行情况，对厂站巡检、管道巡检、气瓶核验、入户安检等生产活动等进行监测监管。



图 气瓶实时核验

隐患排查体系，建立全省统一的隐患排查要求，开发统一隐患排查工具，形成涵盖



企业巡查、物联监测、设备定检、安全评估、政府检查以及社会反馈等全方位、多层次、动态化的风险隐患防控机制。

**分级处置体系**，构建全省统一的燃气安全隐患分级分类管控体系，纵向贯穿省、市、县、企业、用户，横向联动第三方专业评估机构，形成“政府分级响应、企业分类处置、专家支撑评估、用户联防共治”的全链条闭环治理机制。

**责任追溯体系**，分级压实燃气企业安全生产主体责任、政府部门属地监管责任、第三方技术机构评估责任、用户安全用气责任，通过“责任清单事前明、智能监测事中察、溯源倒查事后究”，实现燃气安全责任可追溯、可量化、可考评。



图 安全生产监管

**项目管理体系**，强化涉燃气项目管理，将燃气厂站、市政管网及住宅配套等建设改造项目纳入数字化管理，实现空间落图、精准定位，严格把控项目立项、施工建设、竣工验收等关键环节，对进度滞后项目进行预警，形成“源头管控—过程监督—结果闭环”的全链条监管体系。



图 建设改造项目管理



图 项目实例

## (二) 实际成效

1. 行业管理更精准。实现燃气领域的 11 个政府部门、365 个燃气企业、315993 名非居民燃气用户、40 个第三方安评机构、22288 名燃气人员统一使用韧性城市智慧管理系统（燃气生产经营运行综合监管场景）开展工作；实现 11.98 万公里燃气管道和 1706 个燃气厂站设施建设、运维在线监管；实现 2901 万只液化钢瓶实行“一瓶一码”气瓶充装追溯赋码建档和充装自动识别。

2. 隐患排查治理更全面。统一开发隐患排查工具，明确统一隐患排查标准，实现政

府、企业、用户隐患一体排查、分级处置，去年以来，省、市、县、企、用户等共 62922 人参与燃气隐患排查、检查 577772 次、发现问题 60597 个、整改 60495 个，整改处置率 99.83%，燃气安全隐患得到有效治理，系统上线以来，全省未燃气安全生产事故。



图 安检工具

**3. 责任落实更压实。政府监管责任**，每日通过系统下发“工作提醒单”，在线提醒各级燃气监管人员当日企业安全运行、风险隐患整改等重点任务清单，督办重大事故隐患未处置、项目进度滞后等问题 676 批次；**企业主体责任**，通过燃气经营许可和企业安全生产活动线上管理，严格准入审批，规范事中事后监管，自动分析企业资质能力、履职行为，线上核发燃气经营许可 316 家；**用户安全用气责任**，通过短信、“浙里办”APP 等，将企业入户安全检查结果实时推送给用户，用户通过浙里办整改处置隐患 5.96 万个。

### （三）制度成果

**1. 打造燃气治理浙江方案。**创新“一瓶一码”气瓶充装追溯赋码建档和充装自动识别机制被纳入《国务院安全生产委员会关于印发全国城镇燃气安全专项整治工作方案的 通知》吸纳推广，并多次在《全国城镇燃气安全专项整治工作简报》进行宣传推广。分管厅领导受住建部邀请赴中央党校授课，为全国燃气主管部门和燃气企业主要负责人介绍浙江燃气数字化改革经验。

**2. 构建完备制度体系明确实施标准。**制定印发《燃气隐患排查导则》（天然气、液化石油气、用户端三册）《城镇燃气厂站电气防爆自查指引》《燃气安全评估导则》以及城市生命线安全工程燃气系统安全监测实施方案、技术指南等系列文件标准，细化行业监管职责、优化企业安全管理流程、规范隐患排查处置标准，通过数字赋能、制度重

塑、流程再造，全面提升燃气安全治理水平。

### 三、福建省：闽政通 APP 以智慧政务推动“高效办成一件事”改革

#### （一）案例背景

为深入贯彻落实国务院《关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》及数字福建建设部署，福建省以闽政通 APP 为核心载体与移动端总门户，聚焦“高效办成一件事”“高效办成一类事”，通过系统融通、数据共享与流程重构，打造“掌上办、一网通办”的数字服务新模式。闽政通 APP 整合全省各级政务服务资源，覆盖省、市、县、乡、村五级，并深度对接福建省“高效办成一件事”集成化办理平台，构建“智能审批+跨域通办+数据赋能”三位一体的服务体系，推动政务服务从“能办”向“好办、易办、智办”跨越式升级。凭借卓越的服务能力，闽政通连续多年位居全国前列，入选全国首批数字中国建设典型案例。

#### （二）创新亮点

##### 1. 构建常态化工作机制，推动“高效办成一类事”。

通过建立“省职转办统筹协调、牵头部门业务推进、地市具体实施、大数据集团技术支撑”的高效协同工作机制，形成了“全省一盘棋”的改革合力。在此基础上，创新实施动态清单管理制度，既全面对接国家 70 项重点事项，又紧密结合本省特色与需求，推出了“两岸税费一件事”“开办便利店一件事”等 43 项特色服务，构建了“国家+本省”双轨并行的标准化目录体系。截至 2025 年，已在全国率先上线三批共 41 件“高效办成一件事”事项，展现了从“办成一件事”到“办成一类事”的系统性升级与前瞻布局。

##### 2. 服务场景聚合，打造“一件事”的掌上入口

闽政通整合医保、社保、公积金等 23 类超 1300 项便民服务，并适配改造 36 万项政务服务事项入驻。针对“高效办成一件事”重点清单，在 APP 内设立专属服务专区，涵盖“开办餐饮店”“退休”“灵活就业”等国家清单事项及多项福建特色事项，实现“一次登录、一网办理”。平台紧扣重大活动节点和民生热点，打造了“城乡居民闽捷办”“教育入学”“新生儿呵护”“毕业生”“台胞专区”等特色服务场景。其中，“台胞专区”聚合了闽台税费办理、台胞登陆证核发等服务，助力台胞“落地即办事”，有力支撑了“第一家园”建设。





图 闽政通“高效办成一件事”专区页面

### 3. 数据驱动流程再造，实现“服务找人”新范式

闽政通以数字政府建设为牵引，依托省公共数据汇聚共享平台，全面筑牢政务服务“数字底座”。通过建设“高效办成一件事”重点事项标准化目录管理系统，创新集成事项标准统一设置、动态调整、智能检测等功能模块，实现政务服务事项从“分散管理”到“集中规范”的数字化转型，从系统底层为全省“高效办成一件事”改革提供标准化、规范化的技术支撑。

基于数字底座能力，福建聚焦企业群众办事痛点，创新推出四大数字化改革举措，打造全流程效能提升模式。一是构建集成化办理平台，上线政务服务“一件事一次办”集成化办理平台，深度对接 70 余个业务部门、90 余套业务系统，同步完善实名认证授权、电子签名、电子印章等配套功能，打通跨部门数据壁垒，实现“一件事”全流程线上协同办理。

二是推行“数据最多采一次”“无证明省份”改革。建立办件信息智能回填机制，推动企业群众办事所需数据“一次采集、多次复用”，为企业和群众办事减免材料 51.7%，压缩时间 67.9%，精简环节 93.3%，减少跑动 90.8%。

三是深化“免申即享”智能服务。依托“一人一档、一企一档”数据库，通过大数据分析匹配，对社会保障卡居民服务、残疾人服务等高频事项实现政策条件自动判别、

补贴资金“免申即享”，推动政务服务从“主动申请”向“智能推送”转变。

**四是推行告知承诺制服务。**在新生儿出生、企业信息变更等场景推行告知承诺制，通过数据核查替代纸质证明，进一步简化流程。

#### 4. 技术赋能服务升级，打造“智能办”新体验

在技术应用层面，闽政通持续加强政务服务大模型应用，构建了“智能导办+远程帮办”双轨服务体系。加大人工智能在“高效办成一件事”领域的探索应用，对新生儿出生、出租汽车驾驶员从业资格许可等“一件事”探索边聊边办模式，改变传统的填表单、上传材料的服务方式，让群众在与智能体对话中无感完成业务申报；拓展远程帮办服务场景，运用“云帮办”技术，集成远程身份核验、音视频交互、屏幕共享等功能，为企业和群众提供“屏对屏”“手把手”的远程指导服务，成功实现41件“高效办成一件事”事项省内通办，彻底打破地域空间限制。此外，通过完善表单、材料、事项、条件、授权、审查、流程等七大业务组件中心，以标准化、模块化管理实现了“高效办成一件事”服务的快速生成与迭代。目前“一件事”套餐已实现平均减时间 $\geq 60\%$ 、减跑动 $\geq 90\%$ 、减材料 $\geq 50\%$ ，显著提升了服务效能与用户体验。

#### 5. 线上线下融合服务，破解“数字鸿沟”难题

为保障服务均等普惠，福建省在全省政务（便民）服务中心创新设立“线下业务受理专区”，通过闽政通扫码授权、电子签章调用，实现了“线下收件、线上流转、全程跟踪”的线上线下融合办理模式。这一“线上智能办+线下帮代办”的服务创新，有效破解了数字鸿沟，确保不同群体都能享受到“高效办成一件事”的改革红利，推动了政务服务的全面包容与可及性。

#### 6. 多平台同质同源，拓展服务触达渠道

闽政通在全国范围内率先实现了政务APP与支付宝、微信小程序的“同质同源发布”，将“一件事”服务同步上线至各大平台的“市民中心”与“城市服务”，实现了多平台同质同源发布与后台统一管理。这一举措极大地拓展了政务服务的触达渠道，显著提升了“高效办成一件事”的便捷性与覆盖面，让企业群众在任何习惯的平台都能获得一致、便捷的服务体验。

### （三）实践成效

#### 1. 服务效能显著提升

通过系列改革举措，福建省“高效办成一件事”集成化办件量已达到648.6万件，全程网办率达65.8%，掌上可办率高达85.79%。典型事项成效尤为突出，如“新生儿出生一件事”将群众跑动次数从10次减至0次，提交材料从18份减至7份；“教育入学



一件事”减时限达 80%、减材料达 75%，群众办事满意度达到 100%。闽政通 APP 最高日活跃用户超 175.95 万，已成为企业群众办事的首选平台。

## 2. 用户体验持续优化

通过智能客服“福晓宝”“边聊边办”“智能预审”以及基于“一人一档、一企一档”的“免申即享”服务，政务服务的交互体验发生了根本性改变。服务模式从传统的“被动响应”向“主动推送”和“智能伴随”转型升级，让群众在自然、高效的互动中无感完成业务办理，获得了广泛的社会好评，用户体验持续优化。

## 3. 改革成果获国家级认可

福建的改革实践已形成品牌效应，其中“开办餐饮店”“教育入学”“退役军人服务”等三个案例入选国办典型经验，在全国范围内推广。推出的“两岸税费一件事”等多项特色事项，为全国“高效办成一件事”改革提供了宝贵的“福建方案”。

### （四）可推广价值

#### 1. 机制可复制：构建常态化推进体系

福建探索形成的“统筹协调+业务推进+技术支撑”三级联动工作机制，以及动态清单管理制度，构建了一套职责清晰、协同高效、推进有力的常态化工作体系。这套体系具有极强的可复制性，为全国各地系统化推进“高效办成一件事”改革提供了可借鉴的“福建经验”。

#### 2. 技术可推广：统一底座+智能组件

依托统一身份认证、电子证照、智能表单等构建的共性技术底座，以及表单、材料、事项等“七大业务组件中心”，形成了支撑“一件事”服务快速生成、迭代和管理的标准化技术体系。该体系具备高可用、易扩展、低成本的特点，技术路径清晰，具备在全国范围内推广应用的巨大价值。

#### 3. 服务可感知：以用户体验为中心

始终以用户体验为中心，通过“智能导办+远程帮办”“边聊边办”“免申即享”等一系列可感知、易理解的创新服务模式，真正实现了政务服务从“能办”到“好办”“智办”的体验升级。这些做法具备广泛的群众接受度和社会认可度，其以用户为中心的服务设计理念具有普遍的推广意义。

## 四、贵州省：“黔”挂农民工，当好护“薪”人，“保”障更给力

### （一）实践案例概况

#### 1. 实施背景

2018年，贵州为推进拖欠农民工工资全面治理，在省委、省政府统一安排部署下，建设了省级集中的农民工工资支付监控预警平台。2020年，随着《保障农民工工资支付条例》的正式施行，将农民工工资支付信息化监管方式写入法规体系。2021年，人力资源社会保障部发布《工程建设领域农民工工资支付监控省级平台建设指引》，为省级平台建设和完善提供了明确的指导方向。贵州省根据人力资源社会保障部相关工作要求，不断加大治欠制度探索和数字治欠实践，持续完善农民工工资支付监控预警平台功能，拓展预警平台的监管和服务范围，打造了“黔薪保”劳动用工大数据平台（以下简称“黔薪保”平台）。该平台实现了农民工实名制管理与工资支付监控预警的深度融合，保障农民工工资按时足额发放，并积极探索通过数字化手段，发挥数字驱动劳动力要素优化配置作用，构建覆盖用人单位和劳动者的用工服务生态体系，推动经济社会高质量发展。

## 2. 案例介绍

为发挥大数据技术在解决拖欠农民工工资问题中的重要作用，贵州围绕“减存量、遏增量、防风险”目标，从工程建设领域农民工工资支付监控预警切入，建设了“黔薪保”劳动用工大数据平台，按照“项目全入库、人员全覆盖、工资全监管”工作要求，通过“大数据+网格化+铁脚板”的工作模式，推动保障农民工工资支付各项制度“全覆盖、实运转”，将欠薪事后处置转变为事前防范。同时，融合利用人社和其他行业部门用工相关数据，积极营造“智能+监管+服务”的劳动用工综合服务新型生态体系，提高保障和改善民生水平，推动经济社会高质量发展。

### （二）实践案例具体做法

在各类生产要素中，劳动力要素是最为活跃的要素，土地、资本等要素只有通过劳动力才能激活与运转，技术、数据等要素则是复杂劳动的派生产物。贵州高度重视劳动力要素市场化配置相关工作，发挥对用人单位和劳动者全覆盖监管的职能优势，依托全国数字经济发展创新区资源，大力推动基础数据采集和部门数据归集，驱动贵州数字经济发展和数字社会建设、营造良好数字生态、加快数字化发展。

#### ——“项目全入库、人员全覆盖、工资全监管”

“项目全入库、人员全覆盖、工资全监管”始终是“黔薪保”劳动用工大数据平台的追求目标。在推动实现“项目全入库”方面，平台对于施工合同额400万元以下、工期6个月以内的项目，通过提供台账式管理工具，方便企业注册使用和政府部门全覆盖监管；对于施工合同额400万元以上且工期6个月以上的项目，按照“双六项”制度体系，实时在线监测预警。同时，平台积极推动项目入库，通过共享发展改革、公共资源交易、住房城乡建设、工伤保险等数据，为属地核查项目入库提供支撑。项目入库登记

统一使用“企业端”软件，企业办理工资专户开设、工资保证金存储实行网上办理，由金融机构将相关业务数据推送平台，避免瞒报行为。省直有关部门也会通过暗访核查、通报、考核等方式，加强项目入库监管，有效推动实现项目入库。

在推动实现“人员全覆盖”方面，贵州省住房和城乡建设厅、交通运输厅、水利厅、人力资源社会保障厅等部门加强联动，推动务工人员（包括短期工、正式工、管理人员）和项目经理、项目总监等关键岗位人员的实名考勤信息及时上传平台，从源头上规范建筑市场秩序、劳动用工行为，强化了行业监管。考勤预警是一项特色功能，由平台对工资支付数据、人员考勤数据进行关联比对和预警，及时发现管理不规范的行为。通过实地调研、数据统计，分析全省不同季节用工考勤人数，将统计数据作为地区考勤预警阈值，督促属地加强监管。此外，平台采取“半开放”方式，由属地增加个性化监测指标，设定个性化监测参数，满足属地监管要求，调动属地监管的主观能动性。

在推动实现“工资全监管”方面，平台规范了金融机构接入的数据接口，确保数据格式标准统一，以提高平台监测预警的准确性。根据项目施工许可、施工合同有关信息，结合金融机构推送的资金进出账流水数据，平台对工程项目施工过程结算，按比例申请和拨付人工费用等进行监测，实现工资支付全过程的监管。针对解决工程款和工资交织不清难题，贵州全面推行农民工离场结算，要求施工总包单位、分包单位、施工班组在农民工离场时对工资进行结算，并由农民工本人签字捺印确认，防止相关企业和个人侵害农民工合法权益或者以讨薪为名主张其他利益诉求。另外，平台还为农民工提供了工资支付法律咨询、法律援助申请、劳动争议调解申请等法律服务，进一步完善农民工服务体系。

#### ——“双六项”制度预警，“双转办”压实责任

贵州明确人社部门和行业部门在“双六项”制度预警处置中的职责分工，督促各部门及时接收、分项处置国家和省下发的欠薪疑点数据。同时，对欠薪线索的处置实行向属地和部门的“双转办”工作衔接机制，以便快速分发问题线索，引导监管人员迅速介入处置。充分发挥数字化优势，借助大模型分析手段，全量收集各渠道反映的欠薪问题线索，精准将制度预警信息、欠薪问题线索流转给责任地区的责任单位进行核处。

#### ——“一点投诉举报、全省联动处理”

平台通过信访、公安、12345、12333、网络舆情等 28 个维权渠道全量收集欠薪线索，并根据项目投资性质、行业属性、所属地区等，精准推送至责任部门处置，做到一般问题及时办、重大问题不过夜。全省各级各有关单位依托平台实现“一点投诉举报、全省联动处理”，强化治欠工作合力，推动问题快速处置。同时，平台还对问题线索办理进

展情况进行动态监督，形成投诉快速响应、跟踪督办、反馈评价等闭环管理机制，确保投诉问题得到及时有效地跟进处理。

### ——“数据多跑路，企业少跑腿”

为切实减轻企业负担，提高政务服务效能，平台大力推进涉企服务改革。通过标准化业务流程，一次性全部列出企业需要提交的业务办理资料。对提供金融服务的金融机构，企业线上预约业务办理的信息直接通过平台流转，企业办理工资专户开设、通过银行代发工资、存储（动用、退还）工资保证金更加便捷高效，做到“数据多跑路、企业少跑腿”。对工程项目，平台向项目相关企业提供清单化管理服务，方便企业及时掌握所有项目用工情况和劳动保障方面存在的问题，提高管理效能，防范风险隐患。

总的来看，2020年以来，平台累计将1.96万个工程项目纳入信息化监管，累计记录了351万务工人员用工数据，年活跃务工人员数量约86万人，建筑企业通过“黔薪保”劳动用工大数据平台保障农民工工资发放1688余亿元。平台发布的欠薪预警信息、归集的劳动维权线索可实时向属地监管部门精准推送，省市县三级涉及工程项目的1455个监管单位运用平台协同开展工作，推动实名制管理“6项制度”平均落实率保持在90%左右，通过28个渠道归集的欠薪反映线索得到及时核处。平台共享了发改、住建、税务、市场监管、公安、社保、金融机构等部门业务数据，为351万名劳动者务工情况进行电子画像，对3.1万用人单位劳动用工风险进行监测预警。22家银行和9家保险公司通过平台和建筑施工企业沟通对接工资专户、银行保函、保证保险、工程担保等金融业务。

## （三）实践案例经验启示

### 1. 制度创新，构建治理欠薪长效机制

贵州一方面将立法保障与政策协同，把《保障农民工工资支付条例》与地方实施细则相结合，明确工资专户、工资保证金、实名制等制度的法律效力，为采集基础数据、共享部门数据等提供政策支撑；另一方面建立动态调整与容错机制，平台预警规则根据政策变化和实践发现问题持续优化，兼顾制度刚性与操作灵活性，如全面推行农民工离场结算、短期用工采取上传工资支付凭证进行管理。

### 2. 数字赋能，数据驱动治理效能提升

从流程设计来看，“黔薪保”实现了全流程穿透式监管，从劳动合同签订到离场结算，平台监测信息贯穿用工全生命周期，通过数据比对与智能分析，将事后处置转为事前预警、事中处置。从使用者体验看，充分体现用户体验导向设计，简化操作流程：农民工通过“个人端”可随时随地查询工资、投诉维权，做工更安心；“企业端”提供“一站式”工资保证金办理功能，服务更便捷。

### 3. 生态共建，多方推动平台良好运转

建立“政府引导+市场运作”机制，平台会同金融机构、数据服务商等第三方主体，为用工单位和劳动者搭建沟通桥梁，为企业和金融机构提供需求对接通道，引导数据服务商提供高质量数据采集传输服务，强化数据资源开发利用等，形成“监管—服务—金融”生态链。

### 4. 风险防范，数据融合和安全并重

“黔薪保”平台严格遵循《贵州省政务数据资源管理办法》等相关法律法规，按照“一云一网一平台”架构，数据统一存储在政务云平台，根据监管权限和服务对象，区分不同网络环境提供服务。在实名制数据采集环节，督促企业遵守《个人信息保护法》等，禁止私自存储或违规使用用人单位和劳动者相关敏感信息。

### 5. 创新导向，坚持创新发展与应用拓展

“黔薪保”平台在工程领域劳动用工监管和服务方面取得成效的基础上，积极探索公共服务领域的劳动用工监管，并逐步将经营性煤矿、非煤矿山、劳动密集型加工制造业、灵活就业领域的劳动用工纳入平台监测，不断向电子劳动合同、求职就业、金融服务、其他相关公共服务等服务事项拓展应用。同时，通过部署本地区本领域的 AI 大模型，丰富数据量、充实政策库、增加用户数，提升数据分析、风险预测、智能客服、办公辅助等方面能力，有效解决公共管理事务人少事杂难题，有效发挥平台监管作用，提高管理服务效能。

## 五、南宁市：中国（南宁）-东盟标准化 AI 智链平台

### （一）案例介绍

为服务国家重大战略、抢抓 RCEP 实施机遇，破解企业面向东盟“出海”过程中面临的标准信息语言壁垒、技术法规变动信息不对称、标准研制与应用效率低等核心痛点，南宁市市场监管局联合广西标准技术研究院，创新打造中国（南宁）-东盟标准化 AI 智链平台。平台依托多模态权威数据库与领域大模型，构建“7×24 小时在线、全流程智能赋能、跨区域服务覆盖”的标准化公共服务体系，为有东盟及 RCEP 区域贸易需求的企业提供语言沟通、标准处理、合规预警等一体化解决方案，助力企业降本增效、合规出海，推动中国—东盟贸易投资便利化，为南宁打造“国内国际双循环市场经营便利地”提供强力支撑。

### （二）建设背景

国家层面，中国—东盟自贸区 3.0 版谈判全面完成，明确新增推动海关程序便利化、



标准规则融通及供应链互联互通等章节，全面扩展新兴领域和新质生产力合作，为推动构建中国—东盟超大市场提供重要制度性保障；RCEP 协定生效实施后，跨境服务贸易、专业资质互认等规则落地，对标准信息共享、技术法规对接提出更高要求。自治区层面，《广西壮族自治区人民政府办公厅关于强化标准引领和质量支撑加快构建广西现代化产业体系的实施意见》明确提出：“深化面向东盟的开放合作。……持续加强与东盟国家质量基础设施技术合作……推进中国标准与东盟国家标准协调对接”，“赋能人工智能加快应用。……完善人工智能标准体系”，以技术创新赋能产业高质量发展。

南宁作为面向东盟开放合作的前沿窗口和“国内国际双循环市场经营便利地”核心节点，企业“出海”过程中面临多重标准化难题：东盟国家语言种类繁多，专业标准翻译成本高、准确率低，成为贸易畅通首要障碍；技术法规变动频繁，企业信息获取滞后、解读不及时，易遭遇货物扣留、退运等损失；标准研制与应用缺乏高效工具，企业自行研究耗时费力，聘请国际咨询机构费用高昂，严重制约国际化步伐。在此背景下，搭建智能化、集成化的标准化服务平台，既是响应国家及自治区战略部署的必然要求，也是破解企业出海痛点、填补跨境贸易标准化服务空白的关键举措，对推动中国—东盟贸易投资便利化具有重要现实意义。

### （三）核心功能介绍

#### 1. 东盟 AI 助手。破除语言壁垒的“沟通桥梁”

支持泰语、马来语、印尼语等东盟 9 国及新加坡官方语言的直接对话，实现多语言无障碍沟通；可将中文标准内容智能翻译成东盟各国语言，助力企业精准理解东盟标准；全功能支持语音输入与播报反馈，操作便捷、体验自然，彻底解决专业语言翻译难题。

#### 2. 标准 AI 智联助手。提升工作效率的“智能伙伴”

支持 PDF、Word 等格式标准文档的智能处理，能精准理解内容、提取关键信息并提供问答交互；在标准查询、解读、比对、应用全业务环节提供智能化指引；依据国家标准 GB/T 1.1-2020，协助企业规范编写企业标准，大幅提升标准化工作效率。

#### 3. 技术贸易红绿灯。护航合规出海的“预警雷达”

自动抓取全球 WTO/TBT 技术性贸易措施信息，重点覆盖东盟和 RCEP 国家；通过深度数据分析，以“红灯（高风险/禁止）、黄灯（需注意/有条件）、绿灯（畅通）”直观呈现风险等级；自动生成技术性贸易措施报告，为企业决策提供前置合规支持，降低出口“踩雷”风险。

### （四）建设必要性与优越性

#### 1. 必要性



(1) **响应国家战略需求。**契合 RCEP 实施与中国—东盟命运共同体建设部署，助力发挥南宁面向东盟的区位优势；

(2) **破解企业出海痛点。**直击语言壁垒、信息不对称、效率低下等核心难题，解决企业“出海”急难愁盼；

(3) **优化营商环境需要。**填补跨境贸易标准化智能服务空白，提升南宁招商引资与区域竞争软实力。

## 2. 优越性

(1) **技术架构先进。**在阿里千问、文心一言等国内领先 AI 大模型的基础上研发中国—东盟国家标准专业领域、技术性贸易措施专业领域大模型，具备标准智能解析、多语言处理、场景化应用三大核心能力；

(2) **服务模式创新。**实现“7×24 小时全天候响应+全流程智能化服务+跨区域覆盖”，打破时间与空间限制；

(3) **实用价值突出。**从语言沟通到合规预警、标准编写，覆盖企业跨境贸易全周期标准化需求，精准匹配实际应用场景。

### (五) 唯一性与可推广可复制性

#### 1. 全国唯一性

目前国内唯一聚焦中国—东盟/RCEP 区域，集多语言沟通、标准智能处理、跨境合规预警于一体的标准化 AI 公共服务平台，首次实现东盟多国语言与标准化服务的深度融合，填补了跨境贸易标准化智能服务的细分领域空白。

#### 2. 可推广可复制性

(1) **契合改革方向。**顺应“人工智能+政务服务”“高效办成一件事”改革趋势，符合跨境贸易便利化发展需求；

(2) **技术基础成熟。**依托的大数据、AI 大模型、多语言处理等技术已广泛应用，具备跨场景迁移能力；

(3) **应用场景多元。**可根据不同区域跨境贸易需求，调整数据库覆盖范围与服务重点，在沿海外贸城市、沿边开放地区及各行业跨境企业中推广；

(4) **实施路径清晰。**已形成“需求调研—技术研发—功能迭代—落地应用”的成熟流程，配套完善的运营维护机制，便于其他地区借鉴复制。

### (六) 社会效果

1. **降低企业成本。**减少语言翻译、信息查询、标准研制等人工投入，有效降低企业跨境贸易综合成本；

2. **提升合规水平。**通过“红绿灯”预警与合规报告，使企业出口标准合规风险大幅度降低，避免货物扣留、退运等损失；

3. **促进贸易便利。**加速中国—东盟标准对接，推动贸易投资便利化，助力南宁外贸企业拓展东盟市场，提升国际市场竞争力；

4. **强化示范引领。**为人工智能赋能跨境标准化服务提供“南宁样本”，提升南宁在东盟区域合作中的话语权与影响力。

## 六、贵阳市：数智赋能蓝天保卫 领跑治气实践新篇

### （一）建设背景

为破解贵阳贵安大气污染防治难题、巩固“爽爽贵阳”空气质量优势，贵阳市启动生态云平台（二期）建设。依据国发〔2022〕2号文件精神和国务院污染防治与信息化建设要求，结合省级“十四五”规划与市级部署，项目以大气治理为重点应用场景建设，通过整合数据资源、搭建智慧监管体系，助力精准识别大气污染源、科学应对污染天气，为筑牢区域高质量大气环境防线提供数字支撑。

以贵阳市大气污染防治为例，2015年以来，虽已建成生态云平台（一期）、大气网格化监测、移动源监控等系统设施，布设了27个空气自动监测站和180个微站，但与污染防治预期仍有差距：一是环境监管精细化程度不够，大气质量管控缺乏源解析在线分析支撑，难以快速锁定污染来源；二是应急处置能力薄弱，2023年初因烟花爆竹燃放、森林火灾等多种因素叠加引发的污染天气，暴露出污染成因分析不准、应急措施针对性不强的问题，未能实现保良目标。三是部门协同效率不高、指挥调度能力统筹不够。

此外，生态环境治理的内在需求与技术发展机遇，倒逼监管模式迭代升级。随着大数据、人工智能等技术迅猛发展，以及贵阳市机构改革后职能职责调整，现有信息化建设已无法满足复合型大气污染管控需求——工业源、移动源、扬尘源叠加形成的二次污染，加之日益复杂的气象条件，对大气污染防治提出更高要求。因此，亟需通过“生态云”（二期）建设，整合资源、优化模式，以数字赋能提升大气污染精准溯源、科学预警与高效处置能力，为打好大气污染防治攻坚战、实现“天蓝”目标提供关键支撑。

### （二）主要功能

主要功能包括贵阳市大气环境质量指挥调度驾驶舱及污染天气防治的“事前”分析研判、“事中”预警调度、“事后”复盘沉淀。

#### 1. 大气环境质量指挥调度驾驶舱

驾驶舱以“统揽大气监管、赋能精准防治”为核心，通过左中右三屏布局构建全域

指挥中枢。左屏统揽空气实况、预报及多维度排名对比，为趋势研判奠定基础；中屏以地图可视化整合监测站点、污染源与管控区数据，助力精准定位污染源头；右屏深度分析质量等级与污染源占比，同步呈现管控及应急处置情况，为跨部门指挥调度提供决策支撑，有力推动大气污染防治从被动应对向主动防控升级。



图 大气环境质量指挥调度驾驶舱

具体相关信息如图所示，驾驶舱左屏为空气质量实时状况、空气质量预测预报（日报、周报）、各区（市、县、开发区）AQI 实时排名、优良率及综合指数等各指标历年空气状况对比分析和城市年度排名（全国 168 个重点城市、省会城市、全国 339 个地级及以上城市、西南地区、省内城市）。中屏以地图形式呈现全市 26 个国、省、市控站点（国控 9 个、省控 13 个、市控 4 个）和 180 个微站实时数据，污染源监控点（废气排口 359 个、黑烟车遥感 25 个），污染源工业企业（9867 个），核心应急管控区和重要应急管控区等。右屏为年度空气质量等级、综合指数贡献比、首要污染源占比分析，以及大气日常管控和污染应急管控预警处置情况。

## 2. “事前”研判分析

按照“早会商、早研判、早预警”的原则，综合贵阳市运行管理中心（下称“城运中心”）共享的气象数据，空气自动站监测数据，特定条件下（如中元节、春节等）的污染源数据以及贵阳周边外源传输数据，运用大模型计算后，滚动形成周预报及日预报，指导未来十天，聚焦未来三天的空气质量趋势管控。即通过预测预报、质量实况、余量核算三部曲，共同构筑大气污染管控的“防火墙”。



图 空气质量六指标余量控制核算



图 外源气团是否过境贵阳分析

除借助空气质量预测预报、空气质量实况进行大气管控外，平台还对外源气团影响进行分析来指导大气管控。通过对历史气团的抓取，知晓发生污染的气团情况，对于不会途经贵阳时，可以不借鉴参考。可以看到历史气团中可能会过境贵阳，成为贵阳市的外源输入源。以1月30、31日历史气团为例，（荆门-漯河区域）周边的荆门市、西安市、漯河市等地出现小时重度污染的情况，1月31日03:00荆门市的重度污染气团向西南方向行径，在重庆方向中转后一路向南，最后在2月3日02:00左右入境贵阳市息烽县、修文县。结合预报情况、气象条件、外源传输影响分析来更好指导空气质量预测预报和大气管控。

### 3. “事中”预警调度

若“事前”研判情况较好，即进行常态监管；反之，如出现站点高值情况和需应急管理情况，则开展事中的预警调度，主要包括监测站点高值预警和污染天气应急管控。

(1) **监测站点高值预警**：2025年1月初，贵阳几乎都是高位保良的环境空气污染防治攻坚备战状态。在高值预警情况下，平台通过气象数据、站点实时数据、周边污染源数据分析来提供如何应对高值预警处置问题的决策参考。



图 监测站点高值预警

1月16日，燕子冲站点发生高值预警，系统对此进行研判分析，自动生成《空气质量站点高值预警分析报告》。

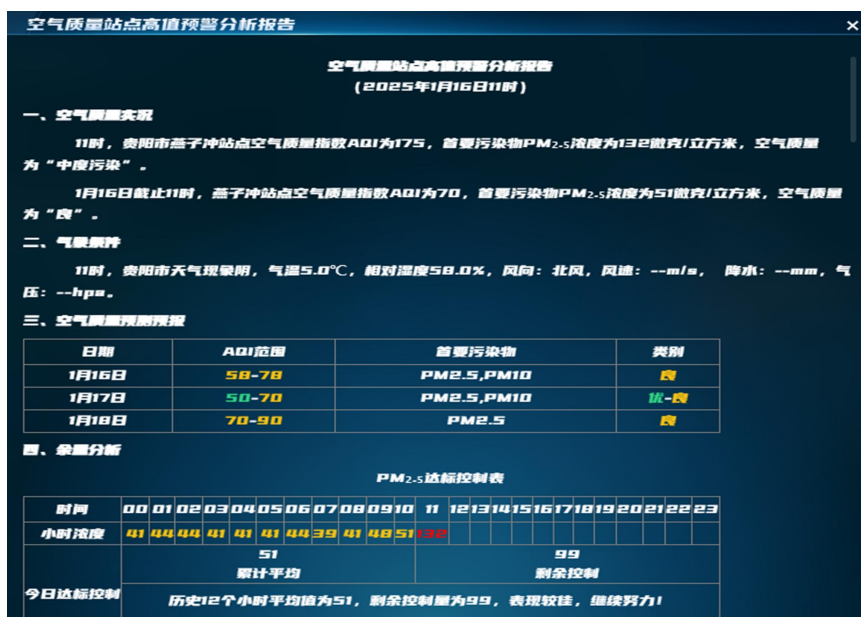


图 高值预警分析报告





图 燕子冲站点高值预警研判分析

报告指出，预警当时站点主风向为东北向，结合监测及气象数据，辅助研判找到了可疑污染源，为东北向上的 23 家污染源企业，8 个大气潜在源。分析报告对管控高值站点的大气污染情况指明了方向。同时，持续关注站点的六参数情况，一旦出现持续预警情况，及时调整和优化处置方案。

The figure shows a "生成预警" (Generate Warning) form. It has several dropdown menus for "预警次数" (Warning Count), "预警类型" (Warning Type), "预警级别" (Warning Level), "预警时间" (Warning Time), "预警区域" (Warning Area), and "管控等级" (Control Level). Below these is a "生成提示文件" (Generate Hint File) section with a "选择文件" (Select File) button. At the bottom, there are three buttons: "保存并发布" (Save and Publish), "保存" (Save), and "取消" (Cancel).

图 生成预警并推送至城运中心开展应急管控

(2) 污染天气应急管控调度：根据空气质量预测预报情况，结合各个站点空气质量实况和周边城市的传输影响，当达到启动轻中度污染天气应急管控响应条件时，生成应急管控启动任务并与城运中心平台进行衔接，实现跨部门、跨平台协同调度，市住建、市综执、市交管、市工信等部门据此开展扬尘的管控工作，相关情况实时反馈至城运中心，数据同步回流至生态云；在达到解除条件时解除管控，实现启动到解除的闭环管理。



#### 4. “事后”复盘沉淀

“事后”复盘关键节点，沉淀可复用经验。通过复盘1月2日、3日贵阳市高值污染过程中气象轨迹分析环节，重点核查100米、500米、1000米不同高度气团的前向与后向轨迹研判精准度——明确1月2日贵阳颗粒物浓度本底值偏高源于元旦烟花爆竹燃放，且受黔南、黔东南州方向100米及500米高度气团传输、广西方向1000米高度气团传输影响，验证此前污染成因分析的科学性，为后续优化“多高度气团轨迹+本地污染源”联动分析模型提供科学依据。

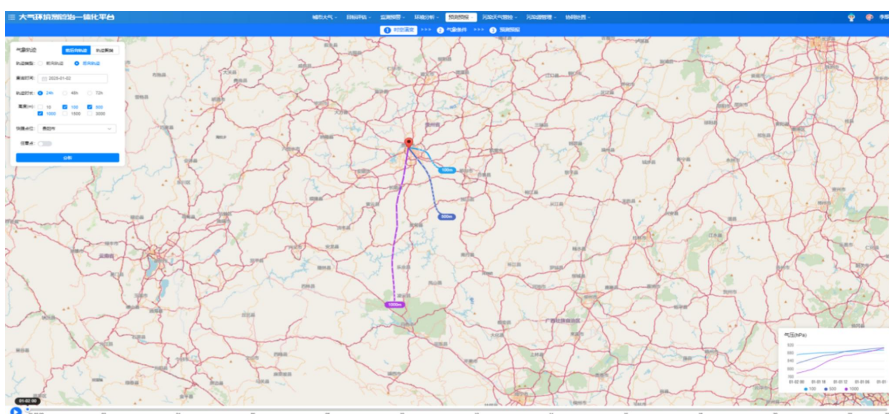


图 多高度气团轨迹+本地污染源联动分析

同时复盘调度处置与协同联动成效：此次通过多部门协同，既严控本地源排放累积、预留内源腾余量，又强化外源输入方向监管，成功保住优良天数，印证跨部门联合管控流程的高效性。此外，针对复盘发现的漏项，举一反三形成改进经验，明确将“多高度气象轨迹动态监测”“节假日烟花爆竹燃放预警”纳入常规研判体系，为除夕、元宵等关键节点的大气监管提供可复用的流程与策略支撑，提升后续防控的针对性与前瞻性。

### （三）关键技术

#### 1. 大气模型分析

生态云平台（二期）的“大气模型分析”技术，为贵阳贵安大气污染精准防控提供核心支撑。平台核心构建基于长短期记忆网络（LSTM）与卷积神经网络（CNN）的LSTM-CNN深度学习模型，打造人工智能空气质量预报系统。该模型可深度挖掘历史监测数据、气象数据与污染源数据关联，精准预测PM2.5、臭氧等污染物浓度变化趋势，解决传统预报中复杂因素叠加导致的预判偏差问题，为污染天气提前预警、措施前置部署提供科学依据。同时，平台正探索与Deepseek的融合应用，借助其更强的数据处理与分析能力，优化事后复盘流程——通过更精准回溯污染成因、评估管控措施成效，弥补此前污染过程中成因分析不准、措施针对性不足的短板，进一步提升复盘科学性与精准度，为后续大

气污染防治策略优化、应急方案完善提供技术保障。

## 2. GIS 多维应用技术

生态云平台（二期）GIS 板块以技术创新补位贵阳贵安大气监管短板，核心应用分三大维度：一是构建大气监管“一张图”，整合基础地理信息与 126 个生态环境业务专题图层（含空气自动监测站、微站、污染源点位等），实现监测数据与污染源信息空间化上图，解决传统数据分散、可视化弱的问题，为工业源、移动源、扬尘源精准溯源提供直观支撑。二是强化数据叠加分析，开发矢量文件加载功能，无需专业软件即可实现矢量图与平台图层即时叠加，如叠加气象轨迹、污染高值区与污染源图层，快速研判污染扩散路径，助力提升污染成因分析精准度。三是提升动态更新效率，开发在线编辑功能，支持大气相关图层快速增删改，解决图层更新烦琐、滞后问题，为应急调度提供实时数据保障。

### （四）创新亮点

#### 1. 智能预警与应急响应：高效处置环境风险

依托平台物联网、传感器等技术，实时监测环境质量并触发预警——当数据超过预设阈值，系统自动通知相关人员；结合《贵阳贵安突发环境事件及中轻度污染天气应急预案》联动气象、水文、排污企业等数据，自动匹配预案并启动响应流程。同时通过平台调配应急资源、集结力量，解决以往响应滞后问题，大幅提升应急处置效率。

#### 2. 大数据分析 with 决策支持：科学赋能环境管理

基于生态云（二期）数据资源中心的多源数据，运用大数据技术深度挖掘各类环境数据的关联规律，为管理者提供精准决策依据；结合历史与实时数据，借助机器学习算法预测、模拟环境质量，如预判 PM2.5 或 PM10 浓度变化趋势，避免此前污染成因分析不准的问题，为环境管理、污染防治提供科学支撑，推动监管从经验驱动向数据驱动转变。

#### 3. 跨部门协同处置：联动提升管控效能

依托市城运中心数字底座、视频中台等资源，结合平台跨部门数据共享机制，通过中心指挥调度，实现突发环境事件协同处置。例如污染天气应对中，气象部门传数据、生态环境部门调措施、多部门依托平台高效联动，破解以往协同不畅难题，强化生态管控整体合力，提升工作效能。

### （五）建设成效

生态云平台（二期）通过智能预警、大数据分析、跨部门协同等技术创新，为贵阳贵安大气污染防治提供强力支撑，“十四五”期间成效显著。

2024 年在全国 168 个重点城市和省会城市中排名创历史新高，分别位列第 4 位和第

3 位；PM2.5 浓度稳定在 23 微克/立方米以下且呈下降波动趋势，2024 年降至 20 微克/立方米，创历史新低。2025 年截至 10 月 31 日 PM2.5 浓度 18.6 微克每立方米，优良率 98.7%。

这些成果印证了平台技术应用的实效——智能预警与应急响应提升污染处置效率，大数据分析助力精准施策，跨部门协同强化监管合力，不仅巩固“爽爽贵阳”空气质量优势，更为大气污染防治工作作出积极贡献。

#### （六）推广应用

生态云平台（二期）的技术模式与建设成效具备较强推广价值。在省内，可向遵义、安顺、都匀等贵阳临近城市推广，共享 GIS 空间化技术、LSTM-CNN 大气模型等核心能力，助力全省 PM2.5 浓度整体下降；跨区域层面，“数据汇聚+智能预警+协同处置”模式可为其他省会城市提供借鉴，尤其适合复合型污染防控需求；同时，可拓展至水、噪声等生态监管领域，复用数据整合、智能分析研判技术，推动生态环境治理全域数字化、智能化升级，最大化平台应用价值。

### 七、宁波市：构建机构编制高质量数据集 赋能数字编办“智管优配”精细化智治新实践

为深入贯彻落实国家关于加快推进数字政府建设、促进数据要素市场化配置的决策部署，宁波市委编办以“智管优配”数字编办平台建设为契机，围绕服务机构编制管理决策和业务应用的核心目标，通过全流程治理、智能化标注、闭环化管控，系统推进机构编制高质量数据集建设，实现了机构编制数据从“原始资源”到“高质量资产”的转变，构建标准统一、质量可信、安全可控、价值可衡量的数据资源体系，为机构编制工作的科学化、精细化、智能化提供了坚实支撑。

#### （一）聚源筑基，构建动态鲜活的数据资源体系

夯实“智管优配”数字编办平台的智慧根基，构建一个来源权威、覆盖全面、动态更新的高质量数据集。一是**多维归集，拓展数据广度**。系统汇聚中央、省、市三级机构编制部门网站与政务新媒体、政策法规、专业期刊、“三定”规定、机构编制核心业务数据以及跨部门共享数据等六大类资源，总容量约 1T，确保数据来源的权威性与多样性。二是**常态更新，保障数据鲜度**。建立分级分类的常态化更新机制，根据不同的数据类型分别实行每日更新、月度更新、季度更新三种更新策略，确保数据集与业务发展同步演进，持续注入新生活力。三是**全周期管理，规范数据流转**。实施数据生命周期管理策略，明确不同类型数据的保存期限与归档销毁流程，实现对超期、失效数据的规范处置，确

保数据底库精炼、高效、合规。

### （二）精雕细琢，形成标准规范的数据知识结构

通过系统性的编目与标注，推动数据从无序信息向结构化、知识化资产转变。一是**结构化转换**。对非结构化文本进行关键元数据提取与规范化处理，将其转化为机器可读、系统可管的结构化格式，为高效检索与深度分析奠定基础。二是**标准化编目**。建立统一的元数据目录体系，为每个数据集赋予唯一编码和包含功能定位、安全等级、生命周期等 18 项属性的“数据身份证”，实现数据的精准画像与全程可控。三是**知识化标注**。聚焦核心业务场景，运用知识蒸馏等技术构建包含问题、答案、依据、关联四维结构的高质量问答对，并通过领域专家多轮校验，确保标注成果的专业性与逻辑自洽，为 AI 模型注入高质量“知识燃料”。

### （三）质效双控，建立全链闭环的质量治理模式

构建“预防-发现-修正-优化”的全链条数据质量管控体系，确保数据集持续高品质运行。一是**入口严控**。在数据归集环节，即对数据的完整性、时效性、权威性进行校验，并执行去重、脱敏、清洗等操作，从源头提升数据纯净度。二是**过程精控**。在编目标注环节，设定内容准确性、格式规范性、主题相关度、逻辑一致性、标识完整性等精细化校验指标，采用“规则引擎+模型识别+人工抽样”组合拳，确保数据质量全面达标。三是**闭环调控**。建立“模型验证驱动数据优化”机制，通过模型在业务场景中的表现反向校验数据质量，系统识别知识盲点与逻辑缺陷，并将有效反馈溯源至相应环节进行闭环整改，推动数据集在应用中持续迭代、螺旋上升。

### （四）安全护航，构筑合规可信的数据防护堡垒

针对机构编制数据的敏感性，构建管理与技术并重的全方位安全防护体系。一是**把稳政治方向**。建立敏感词库与内容审查机制，坚决过滤违法违规及不符合社会主义核心价值观的信息，确保数据内容积极健康、政治导向正确。二是**实施精准施策**。依据数据重要性与敏感程度进行分类分级，制定差异化存储策略与安全管理要求，实现数据安全保护的精细化管理。三是**严防越界访问**。在数据服务接口设置严格的认证授权机制，确保数据仅在授权范围内被访问，有效防止未经授权的调用与窃取。四是**保障行为可溯**。建立完整的数据操作日志记录与审计追踪机制，对数据访问、操作及 AI 交互行为进行全程留痕与实时监控，确保任何操作可追溯、可审计。

### （五）互动共生，打造反馈驱动的数据优化生态

高度重视用户反馈，建立畅通高效的交互机制，使用户成为数据优化的参与者和受益者。一是**畅通渠道**。在平台应用界面设置便捷反馈入口，鼓励用户在使用过程中实时



提交数据问题与新需求，建立问题归集与分类定级机制。**二是精准溯源。**通过数据标识与系统日志关联，对用户反馈问题进行快速溯源分析，精准定位至数据集成、编目、标注等具体责任环节。**三是闭环处理。**将确认有效的问题推送至责任环节整改，优化后数据经质量复核方可更新入库，并将结果反馈用户验证，形成管理闭环。四是机制迭代。定期汇总分析反馈数据，识别共性问题和系统短板，反向推动数据标准、采集策略与治理规则的完善，实现数据治理体系的自我进化。

#### （六）价值外溢，拓展跨域共享的数据应用场景

在确保安全的前提下，积极推动数据资源的登记、共享与价值外溢。**一是资产登记，明晰数据权属。**积极推进高质量数据集的数据资产登记工作，申报市级高质量数据集清单，明晰数据资产属性。**二是分类共享，释放数据潜能。**依托一体化智能化公共数据平台建立分级分类共享机制，向市级相关部门提供脱敏数据，支撑其履职分析与决策。**三是跨界合作，促进智慧共生。**在达成共识基础上，与兄弟城市机构编制部门共享高质量语料库，支持区域 AI 大模型训练与建设，推动机构编制领域整体智治水平提升。

宁波市机构编制数据集已成功赋能宁波市机构编制管理多项业务，在支撑智能问答、履职分析、政策研究等方面展现出高价值，有效提升了管理的智能化与精准化水平，出台《机构编制高质量数据集建设规范》，形成从数据归集、标准编目、质量管控到安全防护与反馈优化的一整套制度规范、技术路径和实施模式，对全国同类地区推进政务数据集建设具有重要的借鉴意义和推广价值。

### 八、温州市：信贷数据宝

#### （一）项目概述

信贷数据宝主要服务对象为银行，通过利用政府部门掌握的不动产、公积金、机动车等个人信息，对贷款客户还款能力进行风险评估，提升风险防控能力。由于政府部门直接向银行提供个人数据存在本人未授权、敏感信息泄露等问题，此前银行无法从政府多个部门获取个人数据。信贷数据宝综合采用数据使用控制、数据沙箱、区块链等技术，通过构建一套个人数据授权机制，确保数据提供方能高效获取贷款客户个人授权，有效防范个人数据流通中的安全与合规风险，促进个人数据流通利用。

#### （二）展现功能

##### 1. 贷前阶段，信贷数据宝采用先授权后调用的业务模式保障数据合法使用。

贷款客户能够自主选择授权期限，实现在授权期内一次授权可多次使用，提高授权便捷度。同时也能够自行选择授权的数据项，信贷数据宝严格按照客户授权范围依法依

规采集、持有、托管和使用数据，杜绝“一揽子授权”、强制同意等方式过度收集个人信息。

信贷数据宝在确保数据不出本地且不落库的情况下，对数据进行多方归集，全程脱敏加工，在保护数据安全的同时实现多源数据跨域合作，有效打破信息孤岛。

## 2. 贷中阶段，信贷数据宝借助区块链打造的个人数据资产云凭证保障数据的合规使用。

信贷数据宝借助基于区块链自研的“个人数据资产云凭证”平台，将数据的调用范围、周期、对象等信息上链。客户可随时查看本人数据被调阅使用的记录，一旦发现异常调阅情况，即可在线申诉，由数据管理部门调查处理，确保个人数据不被盗用、滥用，保障数据调用防抵赖和可追溯。



图 云凭证示例

并且信贷数据宝实现对必要纸质材料的数据提取核验和非必要纸质材料的数据变形替换，使原本近 10 个工作日的业务办理时长压缩至 1-2 个工作日，有效地减免纸质申贷材料的递交，提升银行的批贷效率，推进金融行业“最多跑一次”服务模式的落地。

## 3. 贷后阶段，信贷数据宝使用关键数据集的哈希比对为金融机构提供监测跟踪服务。

信贷数据宝在客户授权有限期内，根据数据更新频率进行哈希对比，迅速发现数据



的异常变化，实现对贷款状态的实时监测。若发现未匹配情况，迅速为银行提供风险报告，有效控制了不良贷款发生的风险。

### （三）做法模式

本案例中，运营机构通过公共数据授权运营申请政府侧数据。模型构建时，运营机构在数据沙箱中基于仿真样例库对数据进行脱敏、关联、转换形成数据加工模型。贷款办理时，贷款客户通过运营机构提供的授权工具进行人脸识别认证，核验身份并基于授权信息生成个人数据资产云凭证，将凭证元数据写入区块链进行存证，确保授权真实性，形成双向互认的授权模式，以解决个人授权问题。个人授权后，银行在使用控制的限定下发起查询请求，输入的参数进入数据加工模型基于生产库实时加工、脱敏形成人员画像数据产品，银行基于输出结果输入至银行风控模型中，在“原始数据不出域”前提下实现贷款风险评估。具体业务流程见下图。

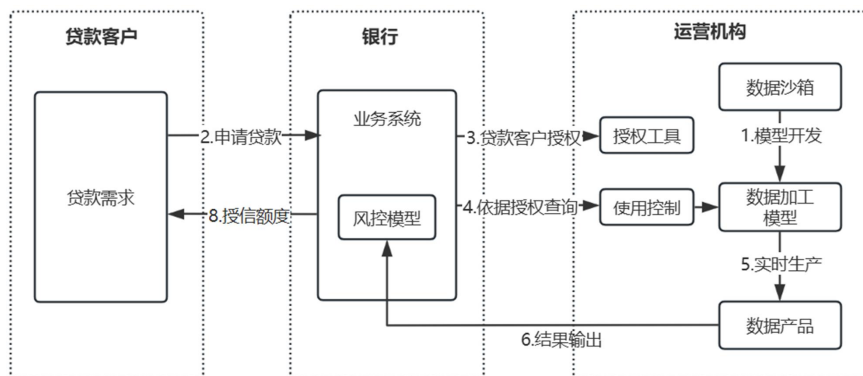


图 业务流程图

同时构建技术安全评估、合规审查、风险补偿及授权退出等机制，强化风险管控能力，实现金融业贷款风险评估场景下个人数据的合规流通利用，具体方案如下：

## 1. 数据流通安全的技术和系统

### （1）公共数据授权运营域

公共数据授权运营域由数据主管部门监督管理，基于数据沙箱可信管控技术与“三隔离”设计（网络隔离、存储隔离、计算隔离），允许数据使用方在安全和受控的区域内对数据进行分析处理，支撑运营机构完成数据产品开发，实现“原始数据不出域”。

数据沙箱设置相互独立的开发、测试、生产环境，符合《公共数据资源授权运营实施规范（试行）》关于“安全可控的开发利用环境”的要求。开发阶段，运营机构依托仿真样例库，依据与银行共认的数据字典开发数据加工模型，数据加工模型严格遵循“原始数据不出域”要求，通过多种不可逆脱敏算法对数据进行脱敏处理，既确保数据无法

关联个人或还原原始信息，又能满足银行风险控制模型计算需求，达成数据安全与业务应用的平衡；测试阶段，按比例、条数、分布等规则抽取真实数据形成抽样库，用于验证模型可行性；生产阶段，数据加工模型经数据主管部门审查确认后正式部署。当银行发起请求，经使用控制拦截验证通过后，请求进入数据加工模型实时生产，最终形成人员画像数据产品提供服务，实现“数据可用不可见”。数据沙箱加工流程见下图。

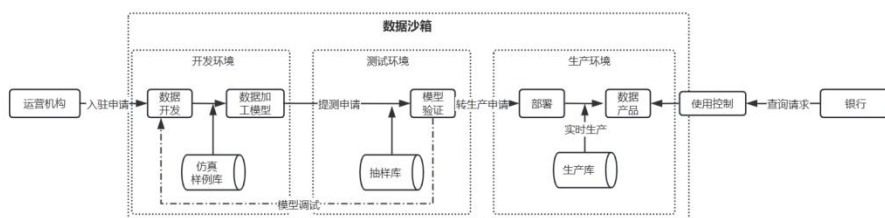


图 数据沙箱加工流程

## （2）个人授权认证

**一是建立人脸识别认证。**为确保授权的真实性，在个人授权环节中引入人脸识别认证，对贷款客户进行活体检测，防范盗用隐患，满足《个人信息保护法》的要求。在人脸识别认证过程中依据《人脸识别技术应用安全管理办法》取得个人单独同意再验证其身份信息，确保规范应用人脸识别技术。

**二是打造个人数据资产云凭证。**使用电子签名与区块链技术保障授权真实性。完成身份认证后，系统将自动生成含有电子签名的个人数据资产云凭证，并同步上传至区块链。发挥区块链去中心化的不可篡改特性，确保每一笔授权记录均具备可追溯性，从技术层面为授权信息的真实性提供保障。

## （3）数据使用控制

数据使用控制是指在数据的传输、存储、使用和销毁环节，通过集成在数据应用、算法和运行环境中的技术手段，确保相关参与方按照数字合同约定的使用策略对数据进行分析、计算和处理等，实现对数据使用的时间、地点、主体、行为和客体等因素的控制，从而保证对数据的使用符合预期。在本案例中运营机构基于贷款客户授权信息生成的个人数据资产云凭证与控制策略，对授权数据内容、使用银行、使用方式、使用次数、使用时间范围、使用环境等因素进行实时控制，从而保证对数据的使用符合预期，确保数据的合规使用和安全流通。同时个人授权支持贷款客户主动解除，解除后银行数据查询请求将被控制策略拦截，银行将无法查询数据。

## 2. 数据流通安全的管控措施

### （1）数据合法合规性评估

运营机构获得公共数据前，会对申请场景进行社会风险评估，就数据使用、加工、流通全过程开展合规论证，在数据产品完成加工后向社会提供服务前，公共数据主管部门组织开展产品出域审查，确保数据使用符合“最小必要”原则且出域内容不包含重要数据，落实数据安全技术性与合规性保障。

### （2）风险补偿机制

在本案例实施进程中，制定了风险补偿方案。若因数据质量问题致使贷款客户无法办理业务，贷款客户可通过线上渠道提交数据纠错工单实现数据纠错，也可自行上传相应材料完成业务办理。若因系统故障导致线上业务无法办理，贷款客户可前往银行网点进行线下业务办理。

### （3）明确退出机制

若发生风险事件，运营机构根据风险发生规模及与银行签署的相关协议中约定的期限，在保障贷款客户信息安全的前提下，进行系统平稳退出。在业务方面，及时终止涉事银行有关服务，告知贷款客户并与其解除协议。在技术方面，关闭涉事银行数据查询链路，防止风险进一步扩大。涉及数据的，按照国家相关规范要求做好数据清理、隐私保护等工作，切实保障客户合法权益。

### （4）个人授权机制

一是明示化告知确保知情同意。有别于传统的泛知情同意形式，贷款客户授权时，将明确显示授权数据、使用时间范围以及使用次数等信息，经贷款客户确认后方可进行身份核验。身份核验通过后，通过数据使用控制限定数据使用时间范围、使用次数及数据内容等约定。个人授权详情界面见下图。



图 个人授权详情界面

**二是授权同意记录上链存证。**为确保贷款客户授权真实性，贷款客户需进行活体检测，身份核验无误后，运营机构将根据授权信息同步生成个人数据资产云凭证，并上传至区块链存证。当贷款客户与银行产生授权纠纷时，运营机构可查询客户的云凭证，追溯授权情况，为其提供司法凭证。

**三是调阅记录随时可看。**为保障贷款客户的权益，贷款客户可在授权后随时查看银行对其授权数据的调阅记录，如查询时间、查询数据内容等。若贷款客户对银行调用频率、调用数据内容产生意见，也可随时解除授权。

#### （四）效益效果

**1. 数据流通利用方面。**截至 2025 年 11 月，本场景已服务温州市 19 家银行，包括招商银行、工商银行、泰隆银行、宁波银行等，为 42 款信用贷款产品提供数据服务，惠及客户 16.2 万人，累计授信 703 亿元，用信 188.3 亿元。

**2. 业务模式创新方面。**通过无纸化服务以及全流程线上办理模式，推动个人信贷业务时长由 10 个工作日缩短至 1-2 个工作日，使得金融服务更加便捷、高效。

**3. 行业影响方面。**目前，本场景所涉及的数据，运营机构已完成数据资产确认登记，成为国内公开报道的财政指导企业数据资产入表第一单，实现企业数据资产规范化管理，

推动数据资产入表工作迈向实践应用。并且，本场景的数据流通利用模式在全球数据资产大会上获评数据要素市场化配置改革先进示范模式。

### （五）制度机制

#### 1. 数据安全流通的制度性规则

在公共数据授权运营中，建议形成具体可执行的场景评审流程，对申请场景依次开展社会风险评估、合规论证、数据产品出域审查，确保公共数据安全供给利用。针对个人数据授权场景，在数据加工方与个人签署授权协议时，建议明确说明具体使用场景、数据字段、使用期限、存储环境、双方权利义务以及风险提示等内容，确保个人知情明示化，满足个人知情权。

#### 2. 数据安全流通的技术性规则

针对个人数据授权实现方案，为提升授权可信度与过程闭环，建议引入人脸识别、电子签名等技术，确保授权真实有效性，并依托区块链将授权记录上传存证，保障授权日志的可追溯性、可验证性。

#### 3. 数据安全流通的制度性和技术性规则对合规问题的解决措施

建立公共数据授权运营场景论证机制，做好场景社会风险评估、合规论证与数据产品出域审查。完善个人数据授权机制，推动数据使用控制、区块链在个人授权领域应用，建议开展数据使用控制、区块链技术的安全性评估、进行产品监测认证，制定个人授权链管理要点指引和个人数据使用场景合规性审计要点。

### （六）可推广性

#### 1. 推广难易程度

该案例具有较高的推广可行性。从技术实现的角度看，人脸识别、区块链技术等已相对成熟，大部分银行和企业有一定技术基础来进行对接和应用，降低了技术推广难度。从场景实际的市场推广来看，目前场景已成功复用至甘肃兰州，并且与山西太原、山东菏泽等地也在就场景复用进行积极洽谈。

#### 2. 推广注意的问题点

在推广过程中，需要注意以下问题：一是加强个人数据资源汇聚治理，将个人数据资源归集、治理工作纳入项目推进的关键一环，扎实数据基础支撑。二是做好数据沙箱、区块链技术产品的检测认证，通过行业专业机构的评估认定，提升客户对授权模式的信任度，健全闭环个人授权机制。三是加快提升行业对个人数据授权的合规理解与认识，组建“技术+法务”专家团队，提供场景合规评审服务、定期开展业内交流培训。

#### 3. 建议推广的行业、领域及场景

金融行业：金融行业是数据密集型行业，数据安全与合规至关重要。本案例已成功应用于多家银行，建议进一步推广至保险公司，用于核保、理赔等场景。

医疗健康领域：在医疗数据共享与研究场景中，数据流通需求强烈。可推广至医院、药企、科研机构等机构，采用类似的个人授权机制，用于临床试验、受试者筛选等场景。

#### 4. 案例涉及的数据安全主管部门、行业监管部门

本案例涉及的是金融服务领域个人数据安全流通问题，建议征求地方数据局、地方公安局、中国人民银行的意见。

### 九、铜陵市：应用数据直达基层平台赋能“三保”和公证服务工作减负

#### （一）案例背景

为贯彻落实《安徽省依托全国一体化政务数据共享枢纽开展数据直达基层试点实施方案》《关于印发全省一体化数据基础平台迭代工程等四大工程工作方案的通知》《安徽省政务数据资源管理办法》等相关精神和要求，基于铜陵市数据共享应用现状及城市超脑建设成果，为进一步优化营商环境，将数据治理成果更好赋能基层减负工作，在全面实现国家、省数据直达基层试点工作任务基础上，通过开展数据治理服务，为基层单位服务企业、群众提供高质量政务数据，初步构建全市一体化政务数据交换和数据治理体系，推动基本形成支撑数字铜陵建设的高质量数据基础能力。

#### （二）具体做法

##### 1. 依托三技术畅通应用路线。

一是利用云计算技术，基于云平台实现对硬件及网络资源的虚拟化管理与利用，支撑上层软件系统动态的基础设施需求，主要涉及虚拟化技术、负载均衡、网络安全技术等。二是利用大数据处理技术实现系统连同数据及呈现调用，主要包含大数据能力平台、可视化工具、UI 界面设计、其他工具集等。使用到的技术有大数据处理技术、平台级联、UI 可视化等技术。三是利用大数据并行计算技术，基于铜陵数据直达建设中必须使用的城市大数据，必须采用基于大规模并行处理技术的分析数据库用来分析大数据中的结构化数据。商业化的基于列式存储等先进技术的并行数据库可以大大提高大数量的查询与分析能力，比传统数据库有几十倍至上百倍的性能提升，并可以支持标准的 SQL 查询语言，使得在传统关系型数据库下难以完成的大数据分析查询可以在几秒钟内返回结果，是大数据处理的核心组件。

##### 2. 技术赋能公证服务应用更便民。

依托数据直达基层平台申请调用国家级数据接口中的婚姻和涉外婚姻信息、遗体火



化信息、收养信息（国内）、出生医学证明信息和死亡医学证明信息等数据，为公证服务中的甄别家庭亲属关系、分配遗产继承比例等业务提供了权威高效的数据支撑。目前，全市一区三区公证处均已完成数据接入，全年累计为 24 类 70 个公证事项办理提供便利，服务全市公证业务 24314 次。

### 3. 技术赋能生存状态判定更智能。

对卫健委的死亡医学证明、民政局的殡葬火化和公安局的户口注销等大数据进行治理形成全市人口死亡专题库，纵向开发国家、省级死亡医学证明查询接口，横向补充各社区上报人口死亡数据，形成死亡人口综合库。一是为人社局在发放社会保险、养老待遇等涉及老年人、退休人员业务时提供前置查询服务，自动判断人员生存状态，提示人员过世信息。每月前置查询服务调用数据约 30 万次。二是定期为各级医保部门提供批量查询服务，主动核实办理医疗报销人员的生存状态，平均每月提供 60 余类、1830 万条的数据比对服务，配合医保部门对已死亡人员进行停保处理，保障了医保资金的准确使用。三是为市民政局在低保救助资金发送前提供前置的人员生存状态查询服务，自动发现已死亡人员信息，并将数据接入本地低收入人口监测平台，实时判断人员生存状态，在保障资金发放准确性的同时，大幅减少了工作人员摸排信息的工作量。

### 4. 多措并举提升安全保障水平。

一是完善相关安全制度。制订实施《铜陵市电子政务网络和数据安全三年行动方案（2023-2025）》《铜陵市一体化政务大数据体系建设工作方案》建立首席数据官和数据专员制度，按照“谁使用谁负责、谁管理谁负责”的原则明确数据安全责任，每年对网络和数据安全进行考核，每季度召开安全形势分析会，二是加强人员管理。要求各相关单位具体操作数据工作人员相对固定，人员详细信息报市数据局备案，并严格规范其工作行为。依据《数据安全法》《个人信息保护法》等法律法规，定期开展数据安全培训，签署数据安全保密协议。三是提升技术保障水平。建设统一的数据调用平台，通过统一页面、统一管理、统一核验，加强数据调用过程的统一监管。按照国办和省局要求，在数据申请和使用均严格采用接口形式，终端使用固定的 IP 地址，严格按照数据直连接口规范开发使用接口。

## （三）减负成效及创新经验

### 1. 数据共享为公证业务提供“赋能”

为解决公证业务办理中，材料繁多、来源不一，且办证流程复杂、办理时间久，助力公证业务核实“无纸化”“便捷化”解决办事群众现场耗时过多、往返多次等痛点问题。衡平公证处积极申请调用了“婚姻登记信息查询”“殡葬服务火化信息查询”等国

家接口，能够迅速核对人员身份证号、姓名、性别、婚姻状况及死亡时间等关键信息，免于申请人多次提交材料，让数据多走路，让群众少跑腿。极大程度缩减了公证业务办理时间，降低了公证业务办理难度，提高了群众办事满意度。

## 2. 数据共享为“三保”提供赋能

通过应用数据直达基层平台中的死亡人口综合库，工作人员可自动判断人员生存状态，提示人员过世信息。为市人社局、市医保局、市民政局等部门发放养老保险、办理医疗报销、发放低保救助资金和各种津补贴业务时提供自动查询或批量比对服务，使基层共享获取国家数据的便利性上取得突破，让基层获取国家部委、省、市数据更加便捷、获取数据范围更加广泛、基层具体应用更加多样、工作效率提升更加明显、人民群众获得感增强更加直接。

通过统一的平台，各单位可以更加快速地在平台内进行业务办理中需要的办事人基础信息的确认。有效解决材料繁多、来源不一，且办事流程复杂、办理时间久的问题，提高了政务服务的质量。通过系统化管理和服务，增强了办事群众的满意度和归属感。通过技术手段，实时记录平台操作日志，操作留痕，记录留痕，有效预防、告警系统内信息安全情况，保障系统平稳正常运行。

## 十、长沙市天心区：数字孪生赋能市域治理 五一商圈全域安全智控平台的创新实践

### （一）案例简介

作为“中国夜经济第一示范区”与“现象级网红城市”的核心引擎，长沙五一商圈承载着国家中心城市治理现代化与消费经济提质升级的双重战略使命，天心区拥有五一商圈 2/3 的管辖面积，区域内有王府井百货、友阿春天百货、悦方 IDMALL、海文和友、茶颜悦色、黑色经典等知名商场和网红品牌，是本地市民和外地游客的购物和旅行首选地。据统计，天心区五一商圈包含 20 多条商业街、2 万多个商业网点，聚集了天心区 80% 的娱乐场所，商圈 2022 年全年客流量约 1.3 亿人次，2023 年全年客流量约 2.29 亿人次，2024 年全年客流量约 2.38 亿，日均客流量约 65.10 万人次。面对超大规模开放空间治理这一世界级难题，天心区以数字中国战略为指引，率先构建省内首个城市级商圈安全运行智能中枢——天心区五一商圈全域安全智控平台，开创“数字孪生+智能决策”的现代化治理新范式。

### （二）主要做法

#### 1. 系统布局强根基，构建“1+2+3+N”指挥架构



图 指挥体系总体架构

一个指挥底座构建指挥体系大本营：在天心区五一商圈管委会搭建现代化指挥中心，配备指挥大屏硬件与数据调度中枢，实现商圈内数据的全面汇集与高效分拨调度，并打通与天心区、长沙市数据中枢的连接通道，构建区-市-商圈三级数据直连体系，筑牢指挥体系根基。

两大通信能力保障商圈调度无阻力：一方面部署应急单兵通信能力，赋予商圈工作人员移动图传、视频通话功能，确保现场信息实时回传；另一方面部署五级联动区级终端，战时可作为前置指挥中心，无缝对接省市与全区调度体系，保障指挥调度无阻碍。

三套治理平台：商圈城市治理与管理平台实现政务、公安、商户等多渠道视频数据全融合；商圈人员密集度智能识别系统实现客流精细化全掌握；商圈指挥调度平台实现商圈治理全落实。

N套快反处置体系：以“人+技”结合模式，依托平台产生数据实现商圈内大客流、流浪乞讨、占道经营、违规停放等各类跨部门事件责任到人、快速处置。

## 2. 坚持实战实效，优化业务全流程闭环管理

围绕“感知-呈现-处置-复核”的运行模式，以“可视、可控、可治”为目标，构建高效的业务逻辑体系。

一是探索场景化监测路径，通过天心区五一商圈人员密集度智能识别系统，实现路面人员预警、区域客流热力分析、特定人员监管、日常事件上报及智能 AI 事件发现，打造全方位感知平台，并将事件信息实时推送至天心区综合指挥调度平台。

二是强化信息呈现与分析能力，利用人员密集度智能识别系统展示客流阈值、重点区域视频，分析事件动态；天心区综合指挥调度平台呈现区域事项及周边可调资源。

三是建立分级分类处置机制，针对常规事件，通过天心区五一商圈综合指挥调度平台实现交办、处置、反馈的全流程闭环；针对应急事件及重点保障活动，启动应急预案，联动智能识别系统的音柱、分流诱导屏等设备，实现实时指挥调度与人员疏散。

四是完善结果复核机制，事件处置后，通过人员密集度智能识别系统实时查看区域动态，确保处置效果。

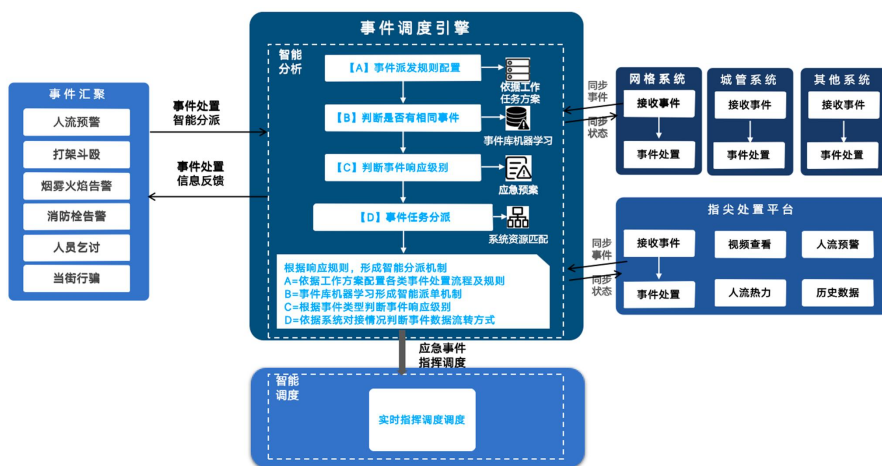


图 指挥业务逻辑图

### 3. 坚持技术赋能，构建智能化支撑体系

一是形成物联网应用体系，天心区五一商圈人员密集度智能识别系统借助局部网络或互联网通信技术，实现传感器、控制器、机器、人员和物的互联互通，构建信息化、远程管理控制和智能化网络，为商圈感知提供基础支撑。

二是深化 AI 视频识别技术应用，基于 AI 算法对监控与媒体视频进行检测分析，提取关键信息，实现事件标记、处理与告警，提升事件发现与预警能力。

三是拓展 LBS 数据服务，通过运营商网络或外部定位获取用户位置信息，结合 GIS 平台，为商圈提供基于位置的增值服务，助力精准管理与决策。

### 4. 坚持数据驱动，打造精准化决策体系

一是构建客流监测模型，依托基站数据、LBS 位置采集与 AI 视频能力，建立五一商圈客流监测体系，实现三街两路的客流密度监测、过载告警与群体画像分析。

二是推进数据深度应用，通过全域热力图导视、重点街区精准客流识别、重点区域行为监测，将实时数据与历史数据相结合，预测和预防潜在问题，加强对重要人群的洞察与追踪，为天心区五一商圈的安全运行与良性发展提供数据赋能。

### （三）案例成效



### 1. 护航“网红”长沙长效发展

自项目 2023 年 9 月上线以来，天心区五一商圈客流有了数字化画像，应急事件有了流程化闭环，整个商圈管理得到了数智化增强。截至 2025 年 4 月，产生客流预警 5876 条、街面管控 2634 余次，处置治理事件 165129 条（智能发现 137743 条、视频巡查上报 13242 条、长沙市安全平台推送 13283 条、人工街面巡查上报 861 条），所有事件均有效处置，为五一商圈治理提供了信息工具。

### 2. 应急处突能力跃升，事件处置全流程贯通

项目运行期间，天心区五一商圈指挥中心构建起高效应急处置体系，实现多渠道事件全量响应与闭环管理。按事件来源划分，智能发现占比超 83%，大幅提升隐患捕捉效率；与长沙市数据局打通后，实现市区数据直连，对市安全平台推送的 13283 条事件，天心区在商圈指挥调度平台接收处置，并自动回传结果数据，构建跨域数据协同闭环。按事件类型统计，流动摊贩、非机动车违停等高频问题处置量占比超 68%，火灾预警、交通拥堵等突发状况均实现快速响应，有效保障商圈安全稳定。

### 3. 资源整合效能凸显，指挥调度精准有力

（1）人员力量高效汇聚：系统整合商圈应急专业队伍资源，集结 42 组应急处置人员与 14 位专家，支持实时线上联动调度，形成“平战结合”的快速响应机制。

（2）物资装备智能管控：完成商圈内 29 处避难场所、83 个云广播、98 个消防栓、3 台执勤车辆等物资装备的位置数据采集，实现实时定位与动态调度，提升应急资源使用效率。

（3）临街治理数据融合：依托天心区数据中枢，全面摸排 325 栋临街房屋数据（含 148 栋楼栋房屋、177 栋独栋房屋），整合 2309 户经营性主体信息，实现产权、建筑、经营数据互联互通，助力房屋结构与经营安全隐患排查整治全覆盖。

#### （四）特色亮点

天心区五一商圈项目以筑牢商圈“平安防线”、构建“平战结合”治理体系为目标，实现日常管理与应急处置的高效协同，运行一年来，形成“体系有力、处突有效、数据有质”三大核心优势，为五一商圈安全运营提供坚实保障。

### 1. 体系有力，构建全域应急指挥网络

将天心区步行街指挥中心升级为五一商圈指挥调度中心，全面整合执勤车辆、消防队站、医疗点位、联动单位及安保力量等应急资源。通过指挥调度平台实现资源可视化呈现与动态管理，构建“一屏统览、一键调度”的快速响应机制，确保应急处置时周边力量迅速集结、协同作战，大幅提升指挥调度效率与应急响应能力。

## 2. 处突有效，打造全场景闭环处置模式

由天心区五一商圈管委会联合天心区应急局制定 20 套快反机制，覆盖大客流、消防、交通、公共安全等多领域应急场景。“平时”依托综合指挥调度平台，对常规事件实行“发现-交办-处置-反馈”全流程闭环管理；“战时”启动应急预案，通过实时指挥调度、联合会商，联动音柱喊话、分流诱导屏等物联网设备，实现人员精准疏散与事件高效处置，确保各类应急事件快速响应、妥善解决。

## 3. 数据有质，实现全维度智能决策支撑

一方面，借助智能算法与视频监控资源，对人群聚集、异常行为等场景进行智能识别，自动生成事件数据，完成数据汇聚、分发与处置的智能化流程，提升事件发现与处理效率。另一方面，通过前端感知设备与智能分析技术，对天心区五一商圈三街两路客流进行宏观、中观、微观多维度分析，实现客流数据实时精准测算，为战时警备状态下的资源调配、风险预警提供科学数据依据，赋能商圈智慧化管理与决策。

# 第九章 政府网站类优秀创新案例

## 一、商务部：运用大模型技术构建政府网站辅助阅读体系

为深入贯彻落实《新一代人工智能发展规划》部署要求，加快推进人工智能技术与政务服务深度融合创新，商务部网站立足数字政府建设全局，积极探索大模型技术在政府网站场景的应用实践，着力构建政府网站智能辅助阅读体系。该体系以自主可控的大语言模型技术为底座，充分运用大模型在自然语言处理领域的先进能力，聚焦公众对政务信息从“有”到“好”的需求升级，通过语义理解、知识关联、智能交互三大核心功能模块，实现政务信息的结构化深度解析、自动化精准摘要及多维度智能关联查询服务。

此体系的构建不仅是技术工具的创新应用，更是政务服务理念与模式的转型升级。大模型技术凭借其强大的文本智能分析、语义网络挖掘及要点摘要生成能力，能够精准识别政务信息的深层逻辑与核心价值，有效破解传统信息碎片化、检索效率低、重点不突出等问题，推动政务信息从“原生态展示”向“智能化加工”跃升，为构建“更智能、更贴心、更高效”的数字政府服务体系提供坚实支撑，助力政府治理能力现代化水平迈上新台阶。

### （一）建设目的

政府网站是政务公开的重要平台，辅助阅读体系能帮助用户更高效地检索、理解和利用公开的政府信息，确保政策、通知、办事指南、外文信息等关键内容真正“看得懂、



用得上”，从而提升政务公开的实效和影响力。运用大模型技术构建政府网站辅助阅读体系是通过人工智能技术弥合“信息鸿沟”，让政府信息更易获取、更易理解、更易使用，最终实现政务公开更高效、公共服务更贴心、政民互动更顺畅，推动数字政府与智慧治理的深入发展。

## （二）功能设计

以大模型技术为核心驱动力，构建全方位的政府网站辅助阅读功能架构。通过集成混元大语言模型实现文本的智能摘要生成，并将摘要结果以结构化数据形式输出至前端展示层，供公众快速获取政策核心内容。结合混元大模型与 Kimi 可视化生成引擎的双模型协作机制，实现从原始政策文件到交互式可视化页面的自动化转换。建立辅助阅读管理后台，涵盖撤销、发布、重新生成等功能。构建多元化人工介入机制，实现对数据可视化分析界面、业务流程图、政策知识图谱体系、结构化思维导图工具、智能推荐模型的动态调控与策略优化。同时，建立“名词解释知识库”，整合网站中现有的政策术语、专业名词等权威释义资源作为基础数据库，建立动态更新机制以实现新政策、新名词的迭代更新。同步开发智能化管理后台，实现对名词词条的增删改查。

## （三）场景展现

实现政策文件立体化阅读。为提升政策文件服务效能，依托人工智能大模型技术构建“政策文件辅助阅读”，通过多维度信息融合与结构化呈现，实现政策内容的精准解析、关联溯源与智能服务集成，打造“可读、可查、可用”的一站式政策服务场景，切实解决政策文件专业性强、关联信息分散、办事指引不清晰等问题。通过技术创新实现政策服务的“三个转变”：从“原文堆砌”到“精准解读”的阅读体验升级，从“单点查询”到“体系化关联”的信息获取模式变革，从“被动查找”到“主动推送”的服务供给方式优化，切实提升市场主体和群众获取政策、用好政策的便利度，助力政策红利高效释放。

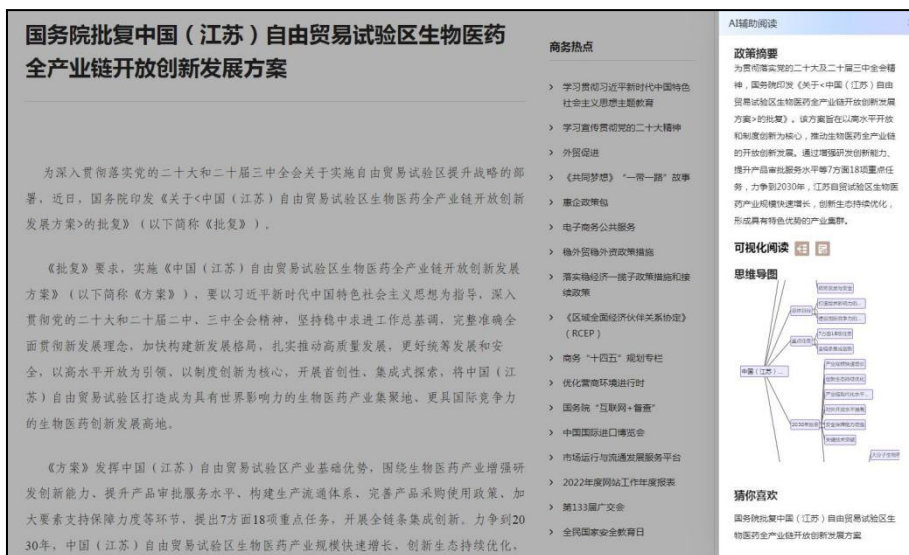


图 政策文件的 AI 阅读示意图

实现搜索场景智能化扩展。依托大模型技术构建语义理解体系，通过多模态交互设计与知识图谱可视化呈现，打造集“智能检索-深度解读-关联拓展”于一体的辅助阅读场景。重点强化政策文件与新闻发布会信息的结构化解析能力，建立“文本-数据-关系”三维联动的 AI 导读系统，提升政务信息传播的精准性、直观性与交互性。通过智能化技术赋能政务信息供给侧改革，从而提升政策文件解读效率、缩短新闻发布会核心信息获取时长。同时，持续推进搜索结果智能化升级，强化人工智能技术在政务信息服务中的融合应用。

在搜索结果页嵌入 AI 智能摘要功能，依托自然语言处理技术自动提炼核心内容，帮助用户快速掌握关键信息；同步部署 AI 导读模块，增加政策图谱、思维导图、可视化阅读的 AI 导读引导式的信息解读服务，切实增强信息获取的便捷性与可读性。



图 政策文件可视化扩展示意图



图 新闻发布会可视化扩展示意图



图 搜索结果 AI 导读及 AI 摘要示意图

实现每日新闻速览摘要。基于人工智能技术，构建新闻智能摘要与多语种即时翻译系统，通过自然语言处理和机器翻译技术，对每日采集的新闻进行核心内容智能提取与多语种信息转化，为用户提供精准、高效、多语种翻译的政务新闻辅助阅读服务，切实解决信息过载背景下的阅读效率问题，满足不同用户的差异化信息需求。通过智能摘要提取和即时翻译系统将显著提升网站信息服务的智能化水平，提升用户获取核心新闻信息的效率，减少外文信息的阅读障碍，为构建“智慧政务+便民服务”的新型政府网站生态提供有力支撑。

每日速览

免责声明：AI摘要内容仅供参考，不保证其准确性或完整性，建议您结合原始信息综合判断，感谢您的理解与支持！

1.选择查询时间

2025-07-10

2.选择查询站点

欧洲经商处子站

查询

今日更新信息：14

驻荷兰王国大使馆经济商务处	经贸新闻	荷兰养老服务业业绩翻倍增长，投资却依然滞后2025-07-10 17:58:39
驻荷兰王国大使馆经济商务处	经贸新闻	2024年荷兰铁路货运量持续下滑2025-07-10 17:57:14
驻荷兰王国大使馆经济商务处	图片集锦	经商处走访调研荷兰堡森三通跨境电商海外仓2025-07-10 17:54:34
驻大不列颠及北爱尔兰联合王国大使馆经济商务处	Commercial News	China to carry out higher-level institutional opening-up trials in FTZs2025-07-10 17:33:47
驻大不列颠及北爱尔兰联合王国大使馆经济商务处	经贸新闻	中国在自贸区开展更高水平制度型开放试点 中国将支持自贸区进一步对接高标准国际经贸规则，开展更高水平的制度型开放试点，在人工智能、科技金融等前沿领域进行制度创新，有序扩大电信、互联网和医疗等领域的开放。 【详情】
驻大不列颠及北爱尔兰联合王国大使馆经济商务处	经济信息	
驻大不列颠及北爱尔兰联合王国大使馆经济商务处	经济信息	调查显示英国产出价格通胀降至四年来最低2025-07-10 17:25:03

图 每日新闻速览摘要示意图

#### （四）安全保障

严格落实管理要求，健全全链条安全保障体系。严格执行《生成式人工智能服务管理暂行办法》，坚持发展与安全并重，构建覆盖技术研发、数据训练、模型部署、服务运行、应急处置等环节的全链条安全保障机制。强化风险防控能力，完善应急处置预案。针对模型运行潜在风险，制定模型失控应急预案，设置人工干预入口，确保在关键节点可实时介入调整，提升整体的可靠性、安全性。规范内容标识管理，履行社会告知义务。根据国家互联网信息办公室《关于印发〈人工智能生成合成内容标识办法〉的通知》（国信办通字〔2025〕2号）及《互联网信息服务深度合成管理规定》相关要求，提供必要的标识信息，明确提醒公众该内容属于生成合成内容，切实保障公众知情权。

#### （五）未来发展

2025年8月，国务院印发的《关于深入实施“人工智能+”行动的意见》提出，推动人工智能与经济社会各行业各领域广泛深度融合，重塑人类生产生活范式，促进生产力革命性跃迁和生产关系深层次变革。伴随着网站现有的辅助阅读系统逐渐成熟，通过系统整合多元异构数据、深度挖掘服务场景、规范知识抽取与关联规则，形成知识重组与智能推送范式。为深化“互联网+政务服务”改革提供新型技术支撑，为推进国家治理体



系和治理能力现代化注入新质生产力。

## 二、浙江省：政府网站集约化平台 2.0

### （一）平台概述

浙江省政府网站集约化平台紧密围绕数字政府建设相关部署要求，以“统一标准、统一技术、统一安全、统一运维”为总原则，构建“数据中心+服务组件中心+场景应用中心+安全中心”的技术架构，打造集网站群管理、内容发布管理、内容安全管理、调查征集、智能检索、信息资源库、政策文件库、网站运营监测等于一体的政府网站集约化平台，实现全省政府网站统一建设、管理、运维。

### （二）业务架构设计

浙江省政府网站集约化平台采用分布式微服务技术架构，以信息资源库作为“数据中心”实现平台内外部的高效数据归集、治理和共享，以统一用户管理、统一文件管理、统一消息、统一待办、统计分析等平台统一服务作为“服务组件中心”，实现共性功能统一集约建设，以网站群管理、内容发布、征集调查、智能检索等服务作为“场景应用中心”提供服务，以安全事态感知系统、DDOS 高防、网站安全监测、内容安全检测等服务作为安全中心。平台从安全能力、数据资源管理能力、基础支撑能力、平台管理能力和网站管理能力面向不同角色用户提供差异化服务，让网站管理工作进入精细化管理模式。



图 浙江省政府网站集约化平台业务架构图

### （三）重点场景介绍

#### 1. 建设业务标准体系，保障网站规范运行

浙江省政府网站集约化平台从网站层与平台层建立了网站建设规范、网站安全规范、平台运维规范等 11 项业务标准，为政府网站建设、运营、运维提供统一标尺，确保网站建设运行的安全、标准、规范。平台首页设置了统一操作指引入口，用户可在此查阅标准规范、操作手册、讲解视频、常见问题等，实现找得到、看得懂、学得会一站式自助服务。

网站建设规范确定了网站开设、实施、上线、下线的全流程标准步骤。网站安全规

范确定了日常维护过程中用户应遵循或应避免的信息内容安全问题或网页源代码安排问题。平台运维管理规范确定了平台的日常迭代更新流程以及平台应急预案、容灾演练等制度。

## 2. 健全高效协同机制，提升网站管理效能

信息编发是政府网站的核心业务场景，浙江省政府网站集约化平台围绕“编审分离”的原则，提供了标准的信息审核流程及内容安全检测工具，从功能上规避了同一个人进行信息编辑和信息审核的风险场景。内容安全监测方面，统一内容安全监测标准，同时接入了针对文本及附件的表述错误、涉敏涉密、隐私信息、外链检测能力，预防内容安全事故发生。信息审核待办通知通过站内信、浙政钉等多渠道进行提醒，防止重要信息审核遗漏。对于信息的编辑、审核、发布、修改操作，系统全程留痕，可追溯各环节操作记录，确保信息发布准确、规范、安全。当网站安全监测模块在机器巡检过程中发现问题时，平台自动将网站问题创建待办，发送给相关网站责任人进行处理，同时形成问题处置记录，平台管理员、地区管理员、网站管理员均可对相关问题进行督办。

## 3. 统一数据资源标准、打通共享交换链路

浙江省政府网站集约化平台依据《政府信息公开条例》文件要求，围绕地区概况、政策文件、政府履职活动、政民互动、政务服务、数据开放六大主题，结合各单位法定公开内容目录开设情况，制定全省统一的信息资源目录规范，逐项确定各类信息字段标准。以信息资源库为平台数据中心，实现全省网站信息数据统一归集、统一治理、统一共享，通过标准化接口实现信息数据接入和信息数据获取两大数据对接场景，完成集约化平台与各地各单位本地系统的信息数据同步。数据治理和应用方面，平台已实现自动化敏感检测、脏数据过滤、数据打标和数据订阅推送。

## 4. 构建全方位安全防护体系，提升安全保障能力

浙江省政府网站集约化平台构建了全方位、多层次的安全防护体系，建立了完善的安全保障机制，确保平台运行安全可靠。

用户安全方面，平台采用多重认证机制保障访问安全。通过与浙政钉用户体系的深度对接，实现了“一人一码”的安全扫码登录方式。系统采用零信任架构，不存储任何用户隐私及敏感数据，从源头上杜绝信息泄露风险。同时，基于 RBAC 模型的精细化权限管理系统，可根据用户角色自动分配相应操作权限，并记录完整的操作日志，确保所有操作可追溯、可审计。

平台安全防护体系具备智能化的安全态势感知能力，实时采集网站前后台访问日志，接入统一日志管理，安全模型对相关风险访问行为进行自动告警。平台部署的服务环境

还安装了安全可靠的病毒防护软件，实时检测服务器的运行进程和病毒文件，一经发现立即病毒隔离并告警。

平台通过完善事前、事中、事后安全监测和智能预警能力，整合内容安全监测数据，接入DMS安全预警，实现“浙政钉”问题通报与响应，从事前、事中、事后多角度进行安全智能预警。同时，健全问题整改闭环能力，实现网站“问题检查-提醒反馈-整改处理-整改复核-成效分析”的线上全流程处理闭环。此外，加强系统数据整合分析能力，整合全省网站日常安全、运维、运营监测数据和专项检查数据，打造一站式网站监测档案，实现问题责任到人，确保网站安全运行。

#### （四）网站安全监测管理系统案例介绍

网站安全监测管理系统遵循相关监测标准，创新网站监管模式。监管内容方面，融合多方检测数据，将分散的检测结果打造为一站式网站监测档案，做到数源多元、标准统一、结果集成。监管链路方面，系统设置多重提醒，责任到人，让每一个问题从发现、整改到复核都在线上跑完“最后一公里”，真正实现问题真闭环、责任真闭环。监管功能方面，系统实现“五个一”极简操作，支持一键自查、一键整改、一键统计、一键督办、一键评估，显著提升了系统安全监管的数字化应用水平。

浙江省政府网站安全监测管理子系统基于自有数据采集、仿真模拟等技术采集政府网站信息。结合自然语言处理、深度学习算法、大数据分析等先进技术，对网站可用性、内容安全、信息更新性、站点健康性等方面进行自动诊断分析，监测结果通过监测系统统一呈现。通过数字化手段，系统全面提高了网站监管效能，其核心能力主要聚焦于以下方面：



图 系统框架示意图

##### 1. 多源数据融合，构建监测档案

本系统沉淀各项核心检查数据，形成完整的网站监测档案，包括日常健康监测结果、各类人工专项检查、风险问题处置记录、工作协同数据、自查情况数据、监测计划数据六项内容，单位可在网站监测档案模块一站式获知本单位问题综合概况，把握问题趋势，规避典型错误。

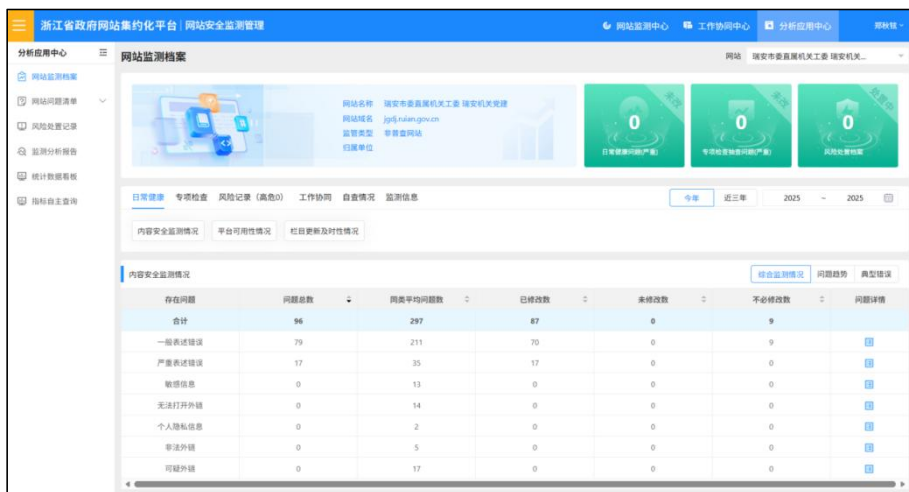


图 网站监测档案模块示意图

## 2. 问题闭环处置，强化监管效率

建立“问题检查—提醒反馈—整改处理—整改复核”的闭环处置机制。通过与集约化平台对接打通数据壁垒，实现问题精准定位，显著提升整改处置效率。利用问题待办工单、整改通报任务、问题预警与催办通知等方式，督促各单位及时处置问题，强化监管效能。

相较于旧系统，新系统的问题数据闭环流程更为严格：用户手动标注的“已修改”或“无需修改”状态不会直接完成闭环，系统会根据复核结果自动更新用户的“修改标记”，用户反馈“无需修改”时，必须提供具体原因，内容安全类问题，例如表述错误、敏感信息、非法外链需要经检查方二次审核无误后，才可完成问题闭环。



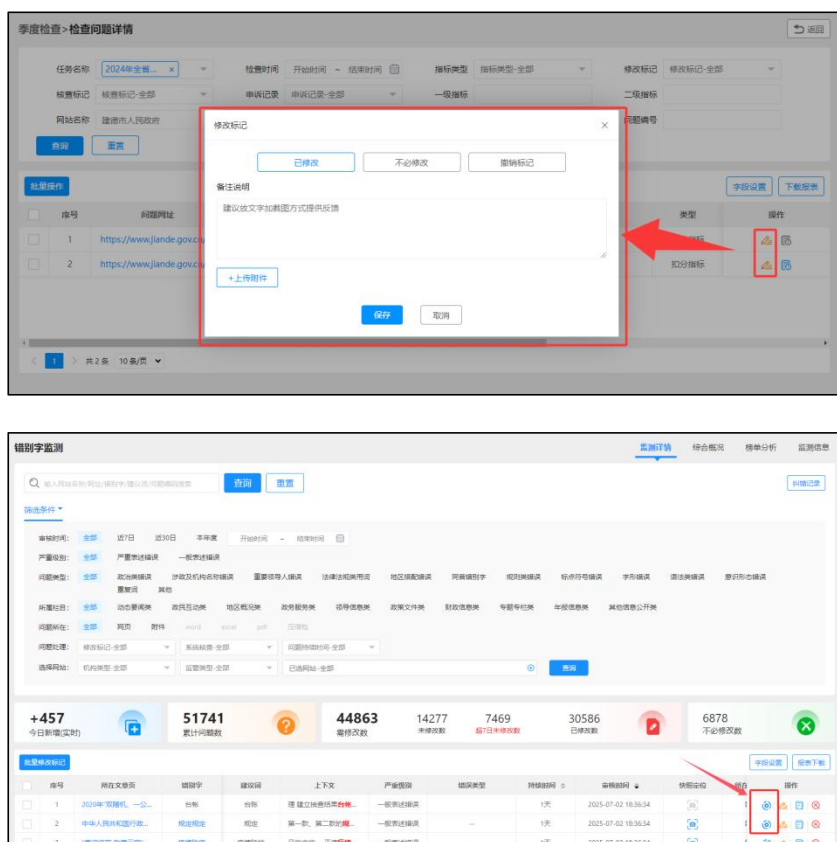


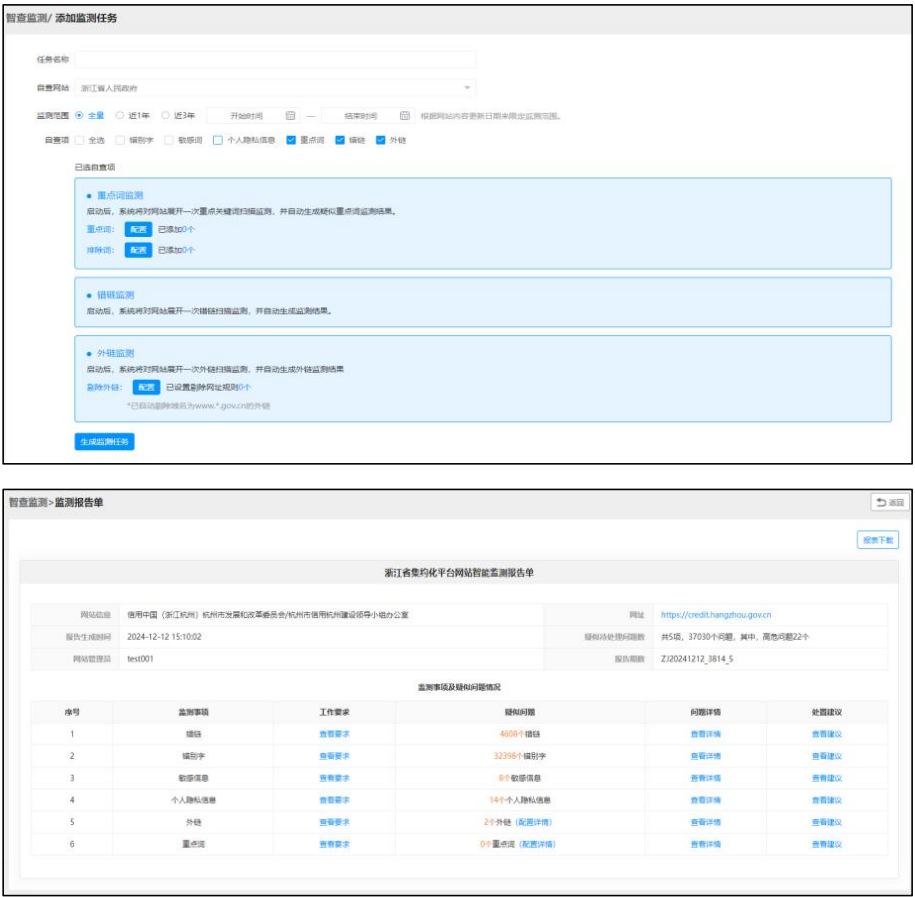
图 问题清单详情页点击操作列处置图标，可跳转至集约化平台定位处置示例

### 3. 赋能网站自治自理，激活主体责任

公开全省网站日常健康监测及专项检查任务计划，引导各单位依据计划自主规划本地区、本单位网站监管工作，推动监管模式由“被动发现问题”向“主动自查整改”转变，提升单位自主性。提供“一键智查”功能，支持各单位自行创建技术监测任务，对发现的问题进行核查整改，为自治自查提供技术支撑。

网站管理员可以通过网站监测中心〉一键智查〉智查监测模块，自行创建并执行自查监测任务。系统将自动进行监测，之后用户需自行核查并处理发现的问题。目前，监测功能支持对表述错误、敏感词、个人隐私信息、重点词、错链以及外链进行检测。





三、福建省：12345 热线-人工智能赋能政务服务“总客服”新篇章

近年来，福建省深入贯彻落实《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》和“十四五”数字福建专项规划精神，以“感知民生民意、驱动社会治理、辅助施政决策”为目标，遵循“事统权分、收办分离、统分结合”原则，大力推进12345 政务服务便民热线集约化、智能化、数据化建设。通过人工智能技术的深度融合应用，打造了便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”，于 2022 年底在全国率先实现全省“一张网”建设，并在 2024 年第六次全国政务热线服务质量评估中荣获最高等级 A+级认定。

（一）建设成效显著，群众满意度持续攀升

福建省 12345 热线平台自全省“一张网”建成以来，诉求量保持稳中有升，近三年

年均受理量超过 1500 万件，成为政府与群众之间的重要“连心桥”。2024 年，全省 12345 热线共受理群众诉求 1662 万件、同比上升 9.46%，及时查阅率 100%，按时办结率 99.99%，即时接通率 99.77%，群众满意率 99.72%，创历史新高，较 2023 年上升 0.39 个百分点，各地市满意率均超过 98%，首次实现所有县（市、区）满意率 98% 以上，充分体现了智能化建设带来的服务品质提升。

## （二）全流程智能化赋能，政务服务提质增效

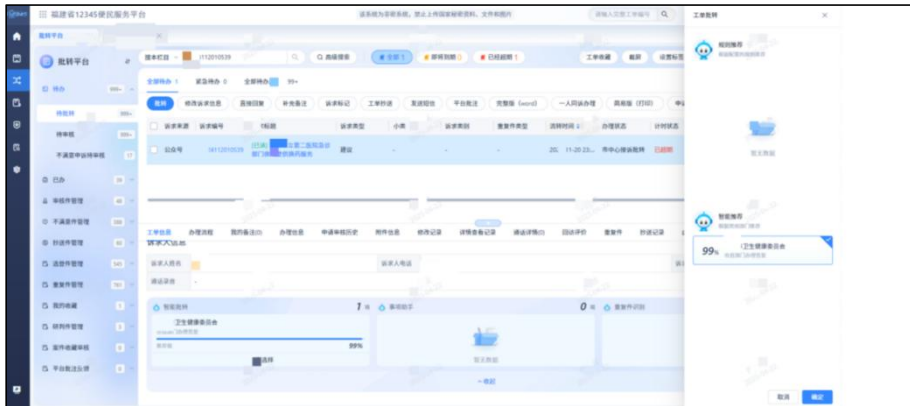
### 1. 接诉环节：智能交互降本增效

依托智能语音导航技术，运用自然语言交互原理，能够精准识别群众各类诉求，有效降低 80% 话务人员工作量，大幅缩短群众等待时间，提升接诉效率。同时，智能座席辅助基于前沿的大模型技术，可以自动且精准地提取工单关键要素，并生成工单要点，减少 90% 工单填写量，使单件处理耗时缩减 50 秒，确保话务人员能够更迅速地响应群众诉求，进而提高接诉的整体满意度。



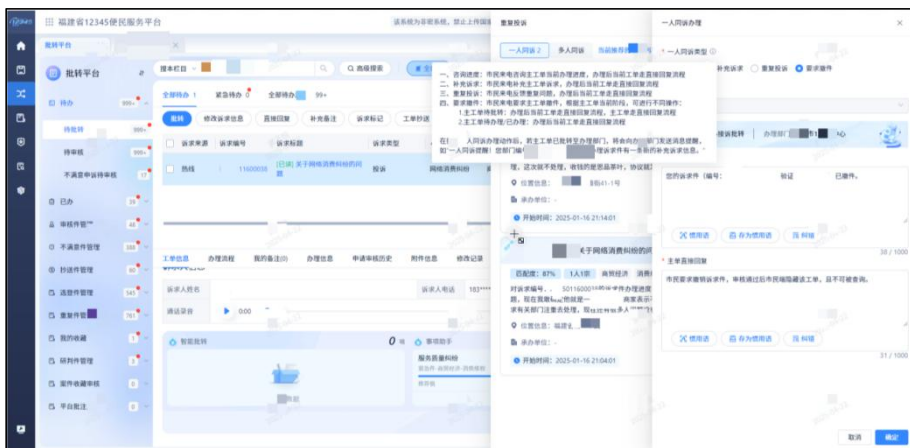
### 2. 批转环节：精准分流转办

凭借 AI 算法，实现对诉求类型的自动精准识别，能够迅速将其分派至相应部门，降低 80% 以上批转工作量，显著提高部门间协同效率，有效缩短诉求流转周期。此外，智能去重归并功能借助文本识别技术，结合多维度因素考量，智能识别重复诉求，实现一人多诉、多人同诉等重复诉求的自动归并以及统一办理答复，切实减少重复工单处理工作量，有力提高处置效率。



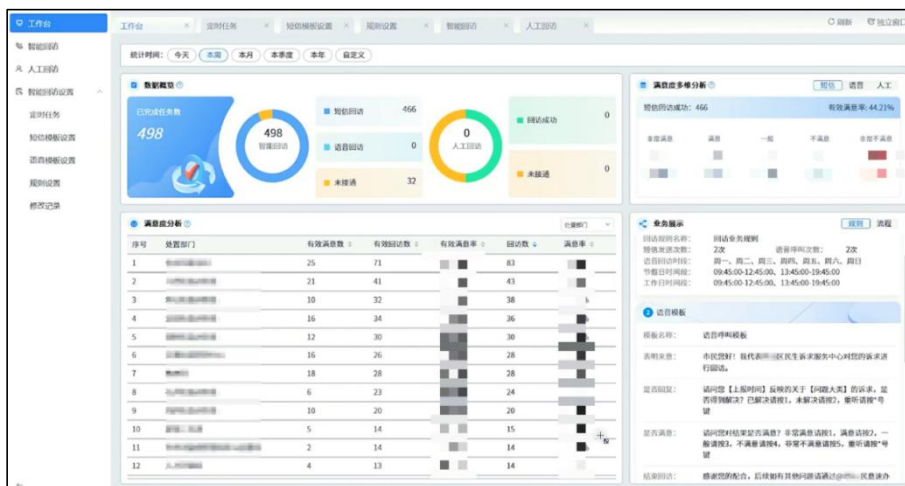
### 3. 办理答复环节：精准高效答复

运用智能算法，精准识别相似诉求，将重复诉求进行智能归并，使办理人员能够集中精力解决核心问题，从而提升办理效率。AI 助手为办理人员提供高质量的智能回复建议，有效降低 11.8% 的办理回复量，且能确保回复内容的准确性和规范性，进而提升答复质量，让群众获得更优质、更精准的答复体验。



### 4. 评价回访环节：智能化全覆盖

借助智能提醒，自动精准推送办理进度提醒，显著提升群众参与度，让群众能够实时了解诉求办理进度，增强群众对政务服务过程的信任感。智能回访系统则运用先进的 AI 技术，自动完成满意度回访，降低 90% 以上回访工作量，通过智能分析回访结果，及时反馈群众意见，为服务改进提供有力依据，推动政务服务质量持续提升。

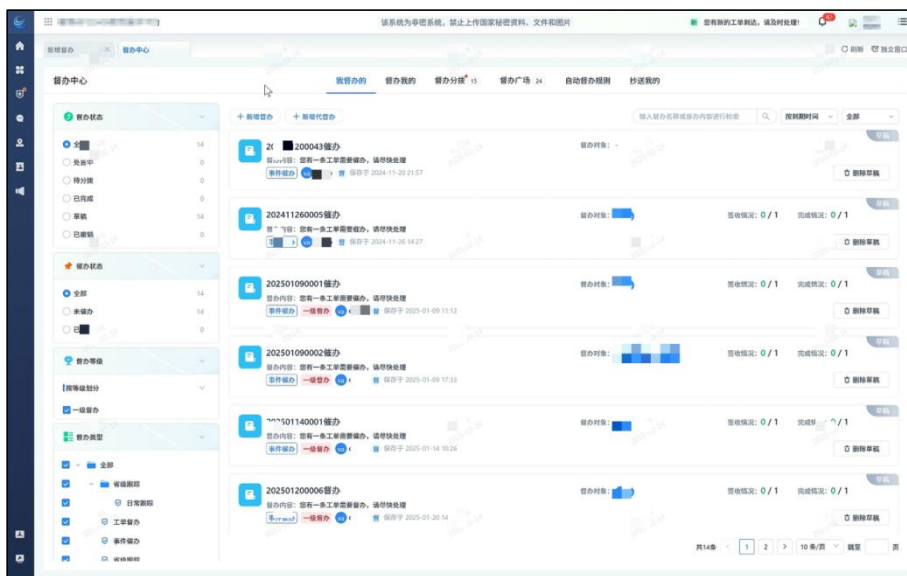


### 5. 质检监测环节：全流程智慧监管

运用智能语音分析技术，对话务服务质量进行实时监控，涵盖服务态度、规范用语等多个维度，能够实时评估服务质量，降低 90% 质检工作量，有效确保服务质量达标。同时，智能工单质检系统自动识别工单质量问题，如信息不完整、分类不准确等，并及时提醒办理人员修正，提升工单质检合格率，切实提升办理规范度。全流程监测系统则借助智能监测技术，实现诉求办理全过程的可视化监管，实时跟踪诉求处理进度，及时发现潜在问题，提升 80% 办理质效，全力保障诉求得到及时、有效地处理，提高政务服务的监管水平和办理效能。

### 6. 督办环节：重点跟踪精准发力

针对重点难点诉求，建立智能跟踪督办机制，实时监控办理进展，及时协调解决办理过程中的难点堵点，有效提升 60% 的办理质量。此外，智能预警系统对逾期、超期办理情况自动预警，确保诉求能够及时得到解决，同时为管理人员提供科学的决策支持，助力优化督办流程，强化督办力度，提高督办效率，保障政务服务的高效运转。



### （三）数据赋能千行百业，助力经济社会发展

#### 1. 构建统一数据标准体系

着力统一全省诉求件数据要素标准，全面涵盖数据格式、编码规则、数据接口等多个关键方面，切实确保数据的一致性和完整性，有效打破部门间的数据孤岛，实现数据的共享互通。在此基础上，建立完善的热线大数据中心，为数据融合应用奠定坚实基础，为后续的数据挖掘和分析提供高质量的数据资源，推动数据价值的最大化实现。

#### 2. 智能分析与决策支持

充分利用智能监测预警和大数据智能分析研判系统，深度挖掘热线数据的潜在价值。一方面，能够实时感知民生领域的热点难点问题，例如精准洞察教育、医疗、住房等关键领域的诉求趋势，提前布局相关资源，为解决民生问题提供有力支持；另一方面，精准识别社会治理的薄弱环节，如基层服务短板、部门协同不足等问题，为政府决策提供科学、准确的依据。同时，还将分析成果拓展至各行各业，为不同行业提供全面的数据支持和决策依据，有力推动经济社会的协调发展，助力经济社会在数据驱动下实现高质量发展。

#### 3. 推动数据融合应用

将热线数据与各行业的数据进行深度融合，借助数据关联分析和挖掘技术，实现对社情民意的精准把握，提前预测公众的服务需求，助力政府实现从“被动服务”到“主动服务”的转变，提升服务的前瞻性和精准性。同时，积极开展政策措施效果评估，为政策的调整和优化提供及时、准确的数据支撑，确保政策措施能够更好地满足群众需求、



适应经济社会发展形势。此外，通过对行业发展趋势的深入分析，为企业和投资者提供有价值的决策参考，促进产业升级和经济结构调整，推动经济社会持续健康发展，充分发挥数据在经济社会发展中的重要作用。

#### （四）结语

福建省 12345 热线通过全流程智能化建设，成功实现了从“人找服务”到“服务找人”的转变，真正做到“接得更快、分得更准、办得更实”。在智能化接诉环节，运用智能语音导航和智能座席辅助技术，大幅降低话务人员工作量，提高接诉效率；在批转环节，依靠智能分类与批转算法，精准分流转办，减少重复劳动；在办理答复环节，借助重复件归并和 AI 助手功能，智慧辅助决策，提升办理质量；在评价回访环节，采用智能化全覆盖方式，自动推送提醒和回访，降低工作量；在质检监测环节，运用全流程智慧监管，实时监测服务质量，提升办理质效；在督办环节，建立重点跟踪和智能预警机制，确保诉求及时解决。同时，通过构建统一数据标准体系，挖掘热线数据价值，推动数据融合应用，助力经济社会发展。

未来，福建省将继续深化人工智能技术在政务服务领域的创新应用，不断提升政府治理能力和服务水平，为人民群众提供更加优质、高效、便捷的政务服务体验，在数字福建建设中发挥更大作用，打造全国政务服务智能化标杆，为数字中国建设贡献福建智慧和力量，助力国家治理体系和治理能力现代化进程。

### 四、四川省：问不倒，办得快，信得过——四川着力构建政府网站智能问答新范式

随着人工智能技术的迅猛发展，大模型在政务领域的应用呈现出蓬勃生机。政务信息涉及国家机密、公民隐私、政策权威等多重敏感因素，一旦出现内容偏差、信息泄露或逻辑错误，可能引发公众误解甚至社会风险。因此，如何确保内容安全？如何保证信息准确？如何实现服务可控？这“三大问”成为四川打造政府网站智能问答首要解决的问题。

#### （一）核心理念

“安全、准确、可控”是四川省政府网站智能问答建设的核心理念，“准确”与“高效”是基于网站资源库知识体系与卓越智能引擎深度融合的成果。为此，四川坚持以“数据”驱动的原则，致力于打造一个规模庞大、权威可靠的全量政府网站知识基座，铸就了智能问答平台“问不倒、答得准、响应快”的坚实根基与核心优势。



一是数据为先，以规模、质量、更新、覆盖为总则，确立底层库体系。我们依托已建成的四川省政策文件库、政民互动常见问题知识库、四川省政务服务网办事指南库，搭建“三库合一”的底层知识库整体架构，打破省政府网站、省政务服务网、12345 热线等平台数据壁垒，深度融合全量政务数据，形成总量超 200 万条的知识体系。用户搜索办事事项时，可获取办理入口、咨询电话、常见问题、民众评价等立体化信息图谱。

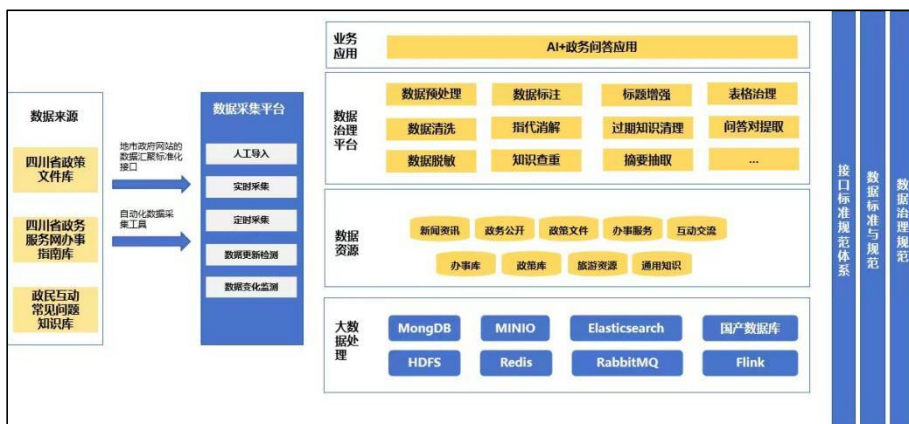


图 数据架构图

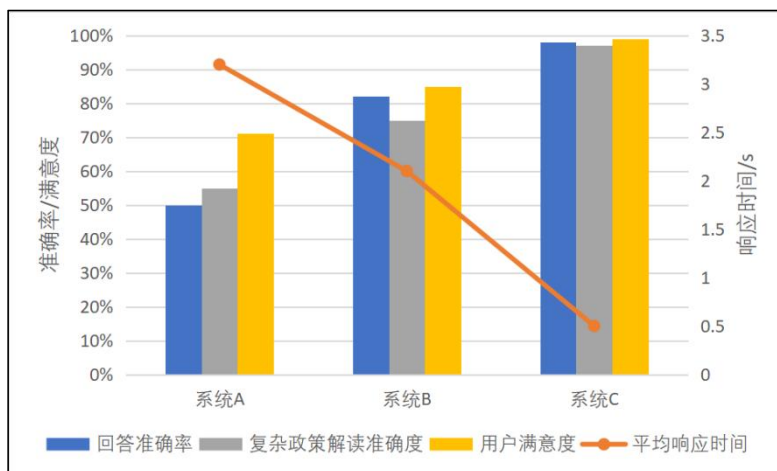
二是技术驱动，建立动态化数据质量闭环保障体系。通过“自动感知更新”机制，实时监测数据源的变化，确保知识库的鲜活度。在数据入库前后，部署了严格的技术治理流程：包括隐私脱敏、指代消解、摘要抽取等技术，将非结构化的原始数据转化为便于模型理解与利用的结构化知识。同时，所有内容在输入与输出环节均需通过“词库+双路大模型”的双重合规性检测，确保无一字涉敏、无一语违规。

图 数据治理页面

三是业务引领，构建专家深度审核与权威性兜底机制。为实现知识的全面性与权威性，定期组织省级政府部门业务处室具体工作人员负责对来自不同渠道的信息进行一致性校验与冲突消解，确保所有知识的表述均精准无误、措辞严谨，与官方发布口径保持高度一致，从源头上杜绝了因政策理解偏差或表述不严谨可能引发的公众误解与行政风险。

四是优中选优，以赛马机制选择最适合政府网站的智能问答产品。在锻造平台问答引擎的过程中，我们投入资源同步设计并实现了三套技术架构迥异的核心系统，并将它们置于完全相同的、高度模拟真实政务场景的高压环境下进行对比测试，通过海量测试数据，选出在准确性、响应速度、复杂问题处理能力及系统稳定性上综合表现最优的架构，这标志着我们的问答引擎正式进入了“既快又准且善思”的成熟阶段。

表 三套系统关键指标对比



## （二）系统主要特点

### 一是四层防御，铸就智能问答可靠之基。

在智能问答领域，仅仅拥有强大的智能处理能力是远远不够的，还必须为系统装上可靠的“方向盘与刹车”，确保其行为始终在预设的轨道上运行。为此，我们构建了一套“防护—预警—处置—审计”全流程的四层纵深防御体系。

**第一层：前瞻性智能防护。**系统涵盖 31 大类的通用内容安全风险识别机制，全面覆盖涉政、暴恐、违禁、辱骂、歧视、广告等常见风险，更针对政务场景的特殊性与高敏感性，设置 28 种政务专项风险规则。这些定制化规则能够精准辨识在政策表述、官方称谓、意识形态等方面的细微偏差。利用 NLP 模型理解上下文真实意图，有效区分了恶意违规与正常讨论，将误判率控制在 0.1% 以内。

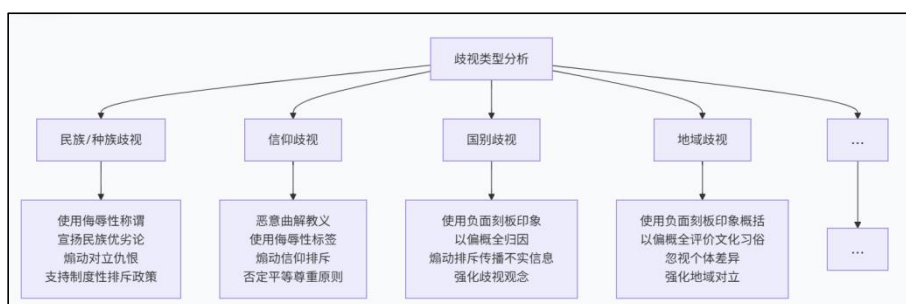


图 合规性规则预设

**第二层：分钟级动态预警。**在精准识别的基础上，体系实现了从静态防护到动态预警的跨越。部署全链路实时监测仪表盘，能够对内容交互、用户行为、系统接口进行毫秒级的多维度扫描与智能分析。一旦发现异常模式或潜在攻击征兆，系统会立即启动分钟级预警机制，通过多通道（如大屏可视化、短信告警等）实现对安全威胁的早期发现和快速感知，为后续处置赢得宝贵时间。

**第三层：差异化智能处置。**面对识别出的风险，我们摒弃“一刀切”的粗暴模式，创新性地引入了分级处置与智能响应机制。系统能够根据 AI 评估的风险等级，自动执行差异化处置策略：对于高风险内容（如严重政治错误、恶意攻击），系统会进行友好但坚决地拒绝与拦截，并记录在案；对于中风险内容（如表述不当、用词敏感），系统会启动“语义优化”引擎，在保持用户原意的基础上，自动将其修正为合规、得体的官方表述，实现柔性管控。这种处置方式既坚守了安全底线，又极大保障了政务服务的流畅性与用户体验。

**第四层：全方位追溯审计。**体系的最后一环是全方位、可追溯的审计模块。所有风险事件均完整记录运维人员的操作日志并安全存储，便于事后回溯。更重要的是，通过对这些审计数据进行深度挖掘与分析，能持续优化风险识别规则、提升处置效率，从而实现整个安全体系自我迭代。

## 二是互动交互，打破智能问答僵局。

传统的政府网站智能问答产品，用户常面临“问题说不清、答案找不到、办理无处去”的困境。四川省人民政府网站智能问答系统通过“主动询问、细致引导、确认再答、直达办理”的交互机制，彻底打破了这一僵局。例如搜索“小微企业优惠”时，系统能同时关联“中小企业扶持”“创新创业补贴”“税收减免”等相关政策。同时能主动引导用户完善问题描述。例如，在用户输入“出生医学证明”时，系统会主动了解用户需要办理条件、所需材料还是办理地点。这种引导式交互，极大降低了用户表达需求的门槛。



图 交互式引导页面

系统深度融合了省、市、县、乡、村五级知识库，能根据用户所在区域自动匹配对应的政策与流程。无论是询问“养老保险”还是“创业补贴”，系统提供的都是结合地方政策、具备可操作性的精准指南，从而实现了从“信息查询”到“事务办理”的无缝衔接。系统能根据具体事项，智能推荐最近的办事地点，用户无需在多个网站或部门间跳转，真正实现了从“问答”到“办理”再到“抵达”的全流程一站式服务。

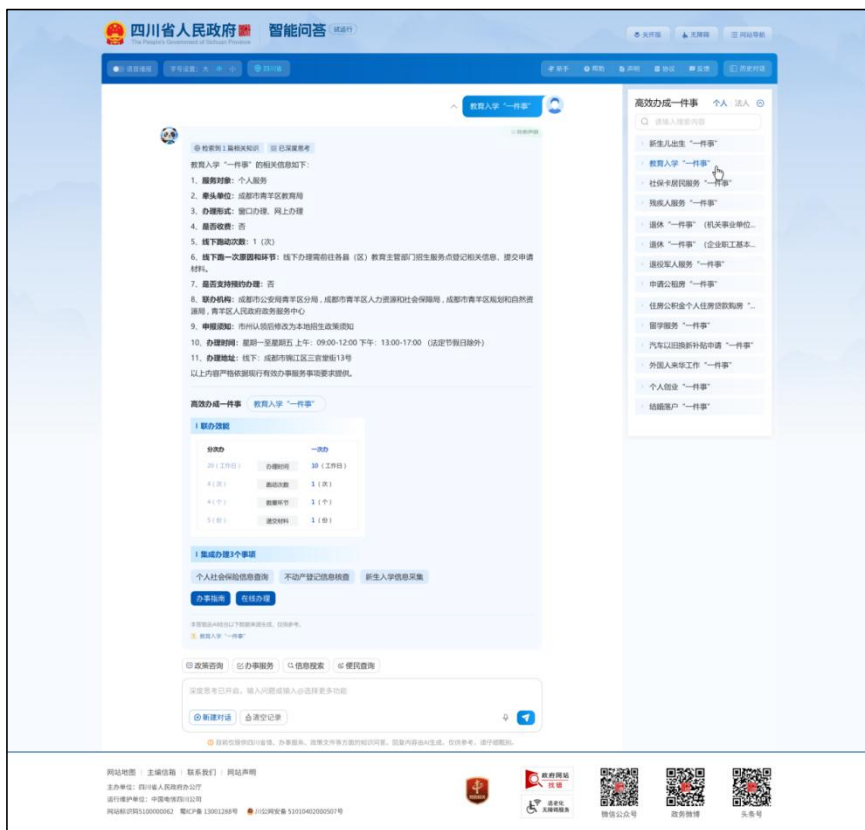


图 全流程 一站式服务页面

### （三）项目推广意义

本项目通过构建安全、准确、可控的 AI+政务智能问答平台，有效解决了大模型在政务领域应用的三大核心挑战。不仅实现了政务服务的智能化升级，更为数字政府建设提供了可复制、可推广的实践路径，推动政务服务向扁平化、智能化转型，有效提升群众满意度和政府公信力，有效推动政务智能化向更高水平发展，为推进国家治理体系和治理能力现代化贡献智慧与力量。

## 五、福州市：政府网站搜问一体服务智能搜+精准答，政务服务不用等

### （一）需求分析

#### 1. 政策要求

2017 年，《政府网站发展指引》（国办发〔2017〕47 号）提出：优化政府网站搜索功能，提供错别字自动纠正、关键词推荐、拼音转化搜索和通俗语言搜索等功能。根据用户真实需求调整搜索结果排序，提供多维度分类展现，聚合相关信息和服务，实现“搜



索即服务”；通过自然语言处理等相关技术，自动解答用户咨询，不能答复或答复无法满足需求的可转至人工服务。

2022年6月23日，《国务院关于加强数字政府建设的指导意见》（国发〔2022〕14号）提出：紧贴群众需求畅通互动渠道。以政府网站集约化平台统一知识问答库为支撑，灵活开展政民互动，以数字化手段感知社会态势，辅助科学决策，及时回应群众关切。

## 2. 用户需求

随着政府网站的集约化建设，会汇聚大量的政务信息，面对如此海量的信息，老百姓如何快速、准确地获取所需的信息成为政府网站需要重点解决的问题。“搜索”服务目前已经成为老百姓通过政府网站获取信息与服务的主要手段与途径；“问答”服务则提供了更加智能快捷的交互方式，分析用户诉求，直接反馈相关答案。因此，“搜索”和“问答”服务已经成为各级政府网站用户高频使用的重点服务。

政府网站的“搜索”和“问答”服务具有较大的共通性，用户通过这两项服务的最终目的都是希望可以快速、精准地获取相关信息或服务。目前，政府网站所提供的“搜索”和“问答”服务基本是割裂化的，无论是用户界面还是服务功能完全独立。因此，用户在使用这两项服务时存在数据不共享、功能不复用、反馈不一致等诸多问题。搜问一体服务通过将“搜索”和“问答”服务的全面融合，提供了全新的服务模式。

## 3. 技术驱动

大模型技术是时今最火热、最前沿的人工智能技术，是基于深度学习算法、构建超大规模神经网络模型的技术，是人工智能技术的高阶阶段。大模型具有强大的处理能力和深度学习功能，可以自动从大量数据中提取有用的信息，并生成自然语言回答。大模型技术的出现与应用，对提升政府网站的搜索和问答服务能力具有巨大的驱动力。

### （二）主要做法

福州市政府网站搜问一体服务是数字政府建设中的智能化创新服务，以统一知识问答库为支撑，通过大模型、自然语言处理等先进技术，打通搜索与问答的功能壁垒，实现界面、数据与功能的深度融合。它聚焦传统政府网站信息分散、查询不便、数据不互通等问题，整合权威政策文件、办事服务、动态新闻等各类资源，既支持关键词搜索、通俗语言查询等多样化输入方式，还具备智能提示、搜索词纠错、敏感词屏蔽、拼音理解等便捷功能，能智能关联相关信息并分类呈现完整服务场景，以自然语言精准回应用户诉求，真正实现“搜索问答即服务”，推动从“人找信息”向“信息找人、精准服务”转变，为企业和群众提供高效、便捷、权威的政务信息获取与互动渠道。

### 1. 多渠道信息采集和加工，构建大模型知识库



采用互联网信息采集技术，针对福州市各级政府网站、政务服务网和政务新媒体的海量信息进行采集和抽取，并开展知识库数据预处理、知识内容标签加工、知识图谱构建、知识梳理拆分、知识内容向量化、知识训练学习等知识分析加工，从而构建自动更新、AI 自动加工、持续学习的政务知识库。

## 2. 大模型知识训练，实现生成式智能问答

基于已采集的海量信息开展模型构建、模型训练、模型评估、模型应用、模型优化与更新。采用大模型、自然语言处理、知识图谱、向量搜索等关键技术对问答知识内容进行智能加工和个性化训练，自动标引知识的核心词、引导词、标签词等，智能理解用户咨询问题，精确命中知识，同时对命中的多个知识进行智能融合、最佳优选，为用户提供最精准的生成式答复内容。

## 3. 搜索和问答结果融合输出，全面解决用户诉求

搜问一体服务支持“搜索”与“问答”服务在一个应用界面进行功能的有效融合与展现。当用户搜索或提问时，将用户输入和问答/搜索结果输出融合在一个界面中，让用户可以一次性获得相关的问题答案和搜索结果，同时满足用户精准获取问题答案和获取更多相关信息的需求。既解决了网站搜索结果庞杂无法精准反馈结果的问题，又解决了传统智能问答无答案或答案不全面、不准确的问题，搜索和问答结果互为补充，全面解决用户诉求，提升用户体验。

## 4. 搜索和问答场景共用，提供场景化服务

政府网站提供的很多服务事项具有高度关联性和逻辑性。传统搜索、问答服务主要返回单一结果，用户体验不佳。在搜问一体服务中，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，根据相关主题通过网站信息智能关联，聚类展现集动态新闻、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，提供集成式、场景式、导航式的一体化搜索服务，实现“搜索问答即服务”。

### （三）功能特点

#### 1. 智能化输入识别，提升用户体验

搜问一体服务将“搜索”和“问答”服务的用户输入进行融合，用户在统一的文本框中输入相关问题或关键词，系统分析识别用户相关诉求后反馈问答和搜索结果。针对用户输入，系统提供搜索词智能提示、搜索词纠错、敏感词屏蔽以及通俗语言理解、拼音理解、语音输入、复杂语义理解等用户搜索意图智能识别等功能。



图 智能提示



图 拼音转换



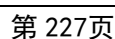
图 智能纠错



图 通俗词转换

## 2. 搜问结果一体化输出与展现

搜问一体服务实现“搜索”和“问答”服务的智能融合。根据用户输入问题或关键词，调用大模型智能问答引擎对用户问题进行分析和意图识别，若匹配到相关内容则直接反馈问答结果。同时进行相关内容的智能化搜索，满足用户全面、快速、准确获取政府网站各类信息资源的需求。





### 3. 搜问场景化、可视化聚合展现

若用户输入关键词匹配到相关的场景化内容，支持场景化展示聚合结果内容，问答与搜索共用场景化服务。场景化是在用户搜索问答时，返回内容会聚合新闻、政策、办事、应用系统等内容，包含信息、视频、图片、表格、文档等资源，进行主题场景化展示，实现公众的一站式解决问题。具体包括主题服务场景、人物名片场景、机构名片场景、框计算场景、置顶场景等。





图 机构名片场景



图 人物名片场景





图 主题服务场景



图 框计算场景

#### 4. 搜问一体响应式移动端适配

搜问一体服务不仅提供 PC 端服务, 同时支持手机浏览器自适应的前端支持, 公众通过移动设备访问搜问一体服务时, 自动转化为移动版本, 便于用户移动端访问。



图 移动版服务

#### (四) 创新总结

##### 1. 构建统一知识库，解决服务痛点，有效支撑服务运行

知识库是政府网站搜索、问答服务的核心资源支撑，服务的准确性和智能性与知识库的数据容量、质量和数据规范性有着直接的关系。搜问一体服务通过福州市各级政府网站资源、政务服务平台资源和第三方信息资源的汇聚，构建了统一的知识库体系，保障了知识来源的一致性和统一性，有效解决传统搜索问答知识库来源无法有效保障、内容更新不及时、内容不完整、内容不准确、内容不一致、内容不全面，知识库人工维护费时费力等诸多问题。同时，通过引入 AI 大模型技术对知识内容进行智能加工和处理，形成全面准确的知识条目，有效支撑服务运行，保障了服务的准确性、规范性、高效性和智能性。

##### 2. “搜索”和“问答”服务融合，全面提升服务效能

搜问一体服务通过将“搜索”和“问答”服务进行有效融合，解决了政府网站“搜

索”和“问答”服务数据不互通、功能不复用、词汇不统一、反馈不一致等共享、共通、共用问题。“搜问一体”服务打通了“搜索”和“问答”的底层知识库，既可以满足用户希望直接找到问题答案，不需要再逐一点击查看搜索结果的繁杂操作，又满足智能问答返回内容不够全面或需要参考更多内容的用户需求，很好地实现了“搜索”和“问答”的业务互补和内容互补，全面提升服务效能和用户满意度。

### 3. 大模型技术提升服务智能化水平

搜问一体服务将大模型引擎、向量引擎、搜索引擎三大引擎，以及大模型技术、向量索引技术、全文搜索技术、文本智能技术、大数据技术等业界最主流的智能化技术进行综合应用，实现了技术优势互为补充、功能服务互相协同、应用流程闭环打通，彼此相辅相成。充分利用大模型强大的处理能力和深度学习能力，构建具有政务资源特色的大模型，对知识库全库资源进行多轮训练优化，通过大模型从知识库大量数据中提取关键信息，并生成最优的自然语言回答。同时，通过大模型技术和自然语言分析技术，可以更加准确、智能地理解用户问题，从而为用户返回最贴近、最相关、最准确的答案，全面提升服务的智能化水平。

### 4. 用户行为数据共享，提供辅助决策

搜问一体服务支持问答、搜索、资源（知识库）等应用数据和用户行为数据的综合分析。通过用户的提问、搜索、点击、来源等数据统计，共享分析用户需求，为网站的运营和优化提供决策依据。同时，通过“统计”与“反馈”机制实现基于大模型技术的自主训练和学习，从而持续提升搜问一体的服务效果。

## 六、扬州市：“三好”智慧门户，让公众沉浸式体验 AI 无处不在

为抢抓数字化发展新机遇，扬州市人民政府网站紧扣政务服务提质增效的实际需求，针对当前政务服务中的共性难点与堵点，从技术基座、数据支撑、服务模式与安全屏障四个维度协同发力，系统打造了集“AI 导读、AI 导办、AI 导问”于一体的智慧门户，构建从信息查询到事项办理，再到互动交流的全程陪伴式智能服务体系，最终实现“政府信息更好查、政务服务更好办、互动交流更好问”的“三好”服务目标，提升公众办事的获得感和满意度，为城市高质量发展注入新的数字动能。

### （一）功能展现

**1. AI 伴随式导读：**让信息获取“好查”又高效。整合跨部门数据与政策资源，构建动态知识图谱，实现“政策原文-白话解释-关联条款”的关联解读。用户在阅读时，可

通过鼠标悬停等方式，直接使用“快速阅读”获取核心意思，通过“思维导图”理清逻辑结构，利用“政策比对”分析差异，或借助“可视化阅读”更直观地理解内容，将专业政策转化为通俗易懂、可视可感的内容，显著提升信息获取效率。

**2. AI 协作式导办：**让政务服务“好办”又省心。通过与政务服务网深度融合，提供“边问边办、智能导航”的导办服务。用户在选择政务服务事项时，系统自动关联热门服务、材料清单、办理时限及常见问题，并直达申请入口或在线高效完成事项填报，实现“提问即服务”。目前，该服务已覆盖 60 大类常见主题场景，并关联政务地图提供线下办理点的精准指引，有效简化了办事流程，减少了用户反复查找的环节。

**3. AI 交互式导问：**让互动交流“好问”又畅通。将智能问答能力集成于“寄语市长”“依申请公开”等政民互动渠道，可为用户提供诉求查重、自动生成工单和办理进度实时跟踪服务，显著缩短了工单流转的前端处理时间。此外，系统能根据用户过往咨询行为，主动推送相关的“今日资讯”和“猜你想知道”内容，变被动应答为主动服务，提前化解潜在疑问。

## （二）做法模式

### 1. 筑牢“技术基座”，构建政务大模型技术体系

一是优选国产技术路线。依托全市统一政务云平台基础设施，优先选择技术成熟、安全可控的国产大模型作为核心引擎，确保政务服务的准确性、稳定性和安全性。二是深化本地适配。系统注入本市政策文件、办事指南、历史问答等政务知识资源，通过持续训练，打造能精准理解“扬州语境”的专属政务模型。三是推动能力集约共享。打造全市统一的政务智能体平台，通过标准化 API 将智能问答、政策解读等能力封装成模块，向各部门开放，实现“一次建设、全域共享”，降低技术门槛，避免重复建设。

### 2. 夯实“数据支撑”，激活驱动智能的要素价值

一是完善数据资源体系。系统归集国家、省、市多级政策数据，整合网站群、服务平台等多源数据，建立高质量、动态更新的政务知识库。二是构建知识关联网络。运用知识图谱技术，建立“政策-事项-部门-材料”的语义联系，形成结构化政务知识网络，为大模型提供丰富的逻辑支撑。三是驱动服务闭环优化。分析用户搜索、咨询、办事行为数据，精准识别服务短板与需求变化，为流程优化、政策改进提供数据决策支持，实现从“被动响应”到“主动服务”的转变。

### 3. 创新“服务模式”，重塑惠企便民的交互体验

一是推进政策智能解读。在政策文件页面深度集成大模型能力，提供即时解释、要点提取、适用条件判断，并一键生成通俗版解读与办事指南。二是优化办事引导服务。



针对高频及跨部门复杂事项，利用大模型进行任务拆解，生成个性化、攻略式的“一看就懂、一次办成”完整方案，并作为全市统一助手提供一致体验。三是增强政民互动效能。完善智能问答，自动识别诉求并智能创单。同时，提供语音交互、大字界面等适老化服务，确保智能化成果惠及所有市民。

#### 4. 完善“安全屏障”，建立全链条可信保障机制

一是筑牢基础设施安全防线。采用模型私有化部署模式，搭建覆盖语料治理、内容审核、数据服务全流程的立体防护网络，确保系统安全可控、稳定运行。二是严守合规管理底线。严格遵循国家相关规范要求，完成大模型上线备案及第三方安全评估，建立常态化合规自查机制，确保持续符合监管标准。三是强化内容监管效能。构建人机协同的内容安全管控机制，运用规则过滤、语义识别等技术实现输入输出实时监测，完善科学拒答体系，保障内容准确合规、可信可用。四是夯实运行保障基础。搭建服务运行监测平台，实时跟踪系统运行状态，制定标准化应急预案并定期演练，确保政务服务连续稳定、高效响应。

#### （三）效益效果

本项目通过“三好”智慧门户的建设与应用，在服务效率、用户体验、治理效能及集约建设等方面取得务实成效，为政务服务优化与数字政府建设提供有力支撑。

**1. 服务效率显著提升，办事成本有效降低。**借助智能检索与知识图谱技术，政策查询从传统关键词匹配升级为语义理解+主动关联模式，用户核心信息获取速度与查询精准度大幅改善。在线办事智能引导功能，减少企业群众业务准备与操作时间，避免重复填报与材料补正；智能工单系统实现诉求自动甄别、分类与快速分发，大幅减少人工预处理环节，缩短工单流转周期，政务服务整体办理效率明显提升。

**2. 用户体验持续优化，政民互动更为顺畅。**通过“白话解读”、可视化展示、政策一键比对等功能，将专业政策转化为通俗内容，显著降低公众政策理解门槛，提升政策知晓度。“攻略式”办事指引让流程“一看就懂”，智能辅助填报让材料“一次备齐”，提高业务即办率。“政策找企业”等主动服务功能，精准匹配符合条件的市场主体并推送政策，实现从“人找政策”到“政策找人”的转变。

**3. 治理效能稳步增强，决策支撑更加精准。**依托平台汇聚的用户行为、业务办理等真实数据，建立“数据采集-问题识别-流程优化-效果反馈”的闭环机制。通过数据分析精准定位政务服务堵点、难点及群众需求变化，为政府调整服务供给、优化资源配置提供可靠依据，推动治理模式从被动响应向主动预判转变，政务服务供给与群众需求的匹配度显著提高，治理精细化水平持续提升。



4. **夯实技术共享底座，赋能数字政府集约发展。**构建的扬州市专属政务大模型及标准化能力组件，成为可复用、可扩展的公共技术资产。各部门新应用无需重复开发基础功能，直接调用成熟模型与模块，有效减少技术研发投入，缩短新应用开发部署周期，有效促进跨部门数据协同与业务联动，避免“信息孤岛”与重复建设，为全市数字政府集约化建设、可持续发展奠定坚实基础。

#### （四）制度机制

建立了“敏捷迭代、集约共享、安全运维”的制度保障体系，为平台的长期稳定与持续优化提供坚实支撑。

1. **敏捷迭代，以用促优，快速响应服务需求。**采用“先试点、收反馈、快优化”的务实模式，优先在市级门户网站高频服务场景落地验证。结合用户实际使用反馈和业务办理数据，动态调整功能设计与操作流程，待功能成熟后逐步向区县、部门网站群系统推广，确保平台功能始终贴合政务服务实际需求。

2. **集约共享，一体共建，提升资源复用效能。**以全市共用政务智能体为统一技术底座，集中建设模型、算法与功能组件等核心资源。建立跨区域、跨部门资源共享机制，推动各单位直接调用成熟技术资产，有效避免重复建设，提升政务信息化建设的整体效益。

3. **安全运维，全链防控，筑牢平台运行根基。**将安全管理贯穿大模型应用全流程，构建“制度规范+技术防控+日常运维”的三重防护体系。常态化开展安全监测与风险评估，健全应急响应流程，及时处置各类安全隐患，保障平台长期安全、稳定、可靠运行。

#### （五）可推广性

本项目打造的“三好”智慧门户建设经验，兼具技术适配性、模式普适性与实践可行性，核心优势突出，推广条件成熟，能为不同地区数字政府建设提供高效参考。

1. **技术路径安全可控，复制基础扎实。**项目坚持国产技术路线，依托统一政务云搭建政务大模型体系，完全契合国家信息技术应用创新战略导向。核心技术架构采用模块化设计，将AI 导读、AI 导办、AI 导问等核心能力封装为标准化组件，无需复杂技术重构。各地可直接复用这一技术框架，仅需注入本地政策文件、办事指南等政务数据进行针对性训练，即可快速适配区域需求，技术门槛低、部署周期短，且全程符合数据安全与合规要求，政策风险可控。

2. **建设模式集约高效，降本增效显著。**创新采用“统一底座+全域共享”的集约化建设模式，通过搭建全市统一的政务智能体平台，实现核心技术资产的集中建设与跨部门复用。这种模式从根源上避免了各级政府在智能化转型中“各自为战”的重复开发、资

源浪费问题，大幅降低单个部门的技术研发投入与运维成本。对于财政预算有限、信息化基础薄弱的地区，无需从零构建技术体系，可直接调用成熟模型与功能模块，以最低成本实现政务服务智能化升级，推广性价比极高。

**3. 场景应用灵活适配，支持分级落地。**“AI 导读、导办、导问”三大核心场景聚焦政务服务共性痛点，覆盖政策解读、事项办理、政民互动等核心环节，适配不同地区的政务服务基础需求。同时，项目采用“模块化拆分+组合式应用”设计，各地可根据自身信息化发展阶段、政务服务重点方向灵活选择，基础薄弱地区可优先引入 AI 导问等单一高频功能快速见效；基础较好的地区可整体移植“三好”全流程方案，实现全域服务升级。这种“分步实施、按需拓展”的路径，打破了“一刀切”的推广局限，适配从区县到地级市乃至省级的不同层级推广需求。

**4. 服务理念普适通用，贴合政务核心需求。**项目始终围绕“惠企便民”核心目标，聚焦“信息好查、服务好办、互动好问”的共性诉求，与全国政务服务提质增效的总体方向高度一致。无论是政策解读的通俗化、办事流程的简化，还是政民互动的智能化，均直击企业群众办事的核心痛点，不受地域发展差异、产业结构特点等因素限制。这种以用户需求为导向的建设理念，确保了推广后的实用性与认可度，能快速融入各地政务服务体系，形成“落地即见效”的推广效果。

#### （六）结语

扬州“三好”智慧门户是以人民为中心的发展思想在数字政府建设领域的生动实践。它通过系统性的技术创新、数据驱动、模式重塑与安全护航，不仅有效破解了政务服务中的堵点难点，更探索出了一条迈向智能化、精准化、温情化政务服务的清晰路径，为全国政府网站的创新发展提供了经过实践检验的“扬州方案”。

### 七、黄山市：“AI 综窗助手”赋能政务服务精准收件与高效办理

#### （一）建设背景

为深入贯彻落实国家关于加强数字政府建设的决策部署，紧密对接两部门印发的《政务领域人工智能大模型部署应用指引》（以下简称《指引》）中关于“智能问答”与“辅助办理”的核心场景要求，黄山市数据资源管理局在已建成并高效运行的“AI+政务问答”系统基础上，进一步聚焦政务服务线下窗口的提质增效。针对综窗人员面临的跨部门业务知识壁垒、材料审核标准不一、表单录入效率低下等痛点我们统筹规划并建设了“AI 综窗助手”。该助手是《指引》在黄山市政务服务领域的深度实践和具体延伸，旨在通过大模型、OCR、知识图谱等技术的融合创新，推动政务服务从“可用”向“好用、易用、

智用”转型升级。

## （二）功能特点

### 1. 窗口端：深度融合《指引》“辅助办理”场景，赋能综窗“一窗通办”

#### （1）高质量政务数据集建设

依据《指引》“智能问答”场景中“整合业务资源和知识库”的要求，黄山市数据资源局在既有 46 万余条政务知识库基础上，为综窗场景构建了“基础库+动态库”的双层知识架构。基础库持续集成国家、省、市三级权威政策法规和办事指南；动态库则通过综窗人员在收件过程中的实时反馈与补充，形成“使用-校验-更新”的闭环，这与《指引》倡导的利用历史记录等数据持续优化服务的精神高度契合，构建了持续生长的“行业专识数据”体系。

司法鉴定人执业证遗失、损坏补发（市级初审）

操作指南 办事指南 收件助手 材料预审

**基本信息**

事项名称	司法鉴定人执业证遗失、损坏补发（市级初审）	实施主体	黄山市司法局
受理条件	1.需要换（补）发执业证的司法鉴定人；2.司法鉴定人执业证损毁、遗失的情况。		
咨询电话	0559-2355463	监督电话	0559-2350089
承诺期限	20个工作日	办理时间	工作日上午8:00-12:00，下午14:30-17:30
办理地点	安徽省黄山市屯溪区江南新城百合苑18栋政务服务中心司法社会事务综合窗口		
预约方式	预约电话(0559-2355463)、预约地点(黄山市屯溪区江南新城百合苑18栋政务服务中心司法社会事务综合窗口)		
办理流程	1.受理：申请人通过安徽政务服务网或到大厅窗口申请。2.审查：市局司法行政机关工作人员按照要求对材料进行审查。3.决定：对符合要求的申请人进行核实审批通过后报省司法厅备案进行制证。4.办结：送达相关文书。		

**材料清单**

材料名称	材料填写样本	上传材料
* 司法鉴定人执业证补（换）发申请表、申请人自备、纸质材料份数（原件2份）、材料形式（纸质或电子）	空白表格 示例列表	文件上传
* 司法鉴定人执业证补（换）发申请表、申请人自备、纸质材料份数（原件1份）、材料形式（纸质）	示例列表	
* 照片（近期2寸）、申请人自备、纸质材料份数（原件1份）、材料形式（纸质）	空白表格 示例列表	

**收件助手**

您可以试着问:

- 司法鉴定人是国家工作人员吗？是司法工作人员吗
- 哪些专业可以考取司法鉴定人证
- 司法鉴定人执业证丢了，能补

哪些专业可以考取司法鉴定人证

具有高等院校大学本科以上学历，并经国务院司法行政机关认可的司法鉴定专业培训，或具有高等院校司法鉴定相关专业专科以上学历并有两年以上专业实践经历。

请输入您的问题

清空记录

#### （2）AI 收件助手

AI 收件助手集成多模态交互（语音/关键词/模糊提问）与动态知识库，融合语义理解技术，能精准识别模糊提问。是《指引》“辅助办理”场景中“智能导办、个性引导”要求的直接体现。综窗人员无需全面掌握全部业务知识，通过自然语言描述问题，系统便能迅速识别意图，快速定位事项。事项内容涵盖基本信息、办理指南、材料清单、业务系统操作指南等要素内容，辅助综窗人员自助收件。针对收件中的任何疑问，可通过对话窗口与系统交互，结合本地知识库和长期沉淀的行业专识数据，持续优化回答精准度。系统具备“越用越聪明”的动态知识进化机制，若对话中系统未能准确作答，综窗人员仅需在与业务专家确认后，即可通过对话界面实时补充知识条目，新知识将即刻同步至系统。通过这种“使用-反馈-迭代”的闭环，持续沉淀行业专识数据资产，逐步构建更完善的知识体系，为综窗“一窗通办”效能提升提供坚实的数据基础。



### (3) 材料预审助手

材料预审助手功能深度融合 OCR 文字识别技术与 AI 智能校验算法，支持常见图片及文档格式，真正实现“扫描即核验”的高效模式。综窗人员通过扫描仪或拍照上传材料后，系统自动提取材料关键信息，并与事项材料清单要求逐一比对，执行三重智能校验：其一为完整性校验，精准比对是否缺失必备材料；其二为规范性校验，严格检查填写内容是否符合格式标准；其三为逻辑性校验，交叉核验不同材料间信息的一致性。校验结果通过颜色标识与具体文字说明组合呈现，生成预审结果。从源头上减少因材料缺失、填写不规范等问题引发的退件，显著提升材料审核效率与收件规范化水平，为窗口服务提质增效提供有力支撑。



#### (4) 辅助填表助手

辅助填表助手通过融合 OCR 文字识别技术与 AI 解析算法，支持图片、文档等多种格式业务材料上传，实现纸质材料到电子表单的自动化转换。辅助表单助手支持多附件上

传，通过 AI 解析算法自动过滤冗余内容并转化为标准化结构化数据，再通过 AI 匹配算法将解析数据精准映射至页面表单对应位置，实现“一键填充”，大幅提升表单填写效率，有效规避人工录入误差。

解析完成后，系统自动保存处理记录，形成可回溯、可查询的历史记录库。工作人员可随时调阅既往解析结果，无需对同一材料进行重复处理，真正实现“一次解析、多次复用”，显著减少重复操作，提升业务办理的整体协同效率。

## 2. 公众端：延伸“智能问答”成果，提升办事引导能力



(1) AI+政务助手

AI+政务助手整合国家、省、市政策文件与解读、办事指南、常见问题等通识或行业通识数据，融合“AI 综窗助手”中沉淀的行业专识数据，共同组成动态更新的政务知识库，截至目前，系统已完成各类知识入库 46 万余条。其中，国家行政法规、国务院及部门政策文件 11450 条；省级行政法规和规范性文件 9937 条；市级政策文件 1822 条，政务服务事项 53422 条；市情概况、政府数据、旅游信息等 2373 条；政策及服务类问答对 386093 条，为构建政务领域高质量数据集打好基础。自上线以来，月均解答公众各类咨询约 5000 次，累计问答次数约 8.4 万余次。其中咨询政策和办事服务的问题约占 85%，用户满意度达 95%。

系统基于“动态路由+多专家智能体”架构，利用自然语言理解、检索增强生成和知识图谱等技术，提供便捷的在线政务咨询服务，加强对公众诉求的准确理解，实时生成参考回答，帮助解决公众疑惑，提升信息获取便捷性。深度融合事项指引，直达在线办理环节，大幅降低办事查找难度，方便群众使用百姓语言，高效便捷地找到办事项。

AI+政务助手已应用到黄山市人民政府网站、政务微信公众号、政务服务平台、皖事



通 APP 等多个场景。

### （2）场景化智能导办

AI 导办助手具备场景化智能导办服务，系统根据用户提问，结合复杂语义理解、知识图谱、规则引擎等技术手段，提取快速要素信息，针对表达模糊，要素不全等情况，模拟线下窗口交互流程，逐级引导，直至精确匹配办事事项，结合政策文件，综合回答用户问题。同时推送关联办事事项和“材料清单+办理流程+办理地点+咨询电话+在线办理”等核心内容，实现“一次咨询、数据直达”，减少群众因信息不全导致的多次跑动，提升办事效率。

### （三）社会效果

#### 1. 政务服务效能提升

AI 收件助手有效解决综窗人员“跨部门业务不熟”问题，综窗人员依托知识库与智能问答快速获取事项信息，让人员无需全面掌握所有部门事项即可开展收件工作，有效提高综窗人员收件效率。材料预审功能从源头规范收件标准，实现“问题早发现”，避免群众因材料缺失或填写错误多次跑路，有效降低因“材料问题”导致综窗退件。知识库动态更新迭代机制促进业务知识沉淀，形成可复用的政务服务知识资产。

#### 2. 群众办事体验改善

AI 导办助手实现“足不出户查事项、问问题”，群众可以提前了解办事流程和材料要求，减少因材料不全或不符合要求而产生的多次跑动，实现从“群众跑腿”到“数据跑路”的服务方式转变。系统将复杂的事项要求转化为通俗易懂的表述，帮助用户快速理解事项要点，“即问即答”模式直接给出清晰答案或办理入口，无需多次点击和跳转，有效改善了信息获取的体验。

## 八、芜湖市：政府门户网站打造个人生命周期融合服务平台

### （一）平台概述

为持续助力数字政府建设，推进数字化转型发展，更好地促进数字政府建设先进理念和技术应用在芜湖落地生根，充分发挥政府网站为民服务职能，我市立足政府网站、政务新媒体信息资源库，充分发挥政府网站、政务新媒体权威的平台信息优势，利用 Deepseek 大语言模型算法的技术，从各个维度整合全互联网的资源，建立公共服务资源优化融合体系，构建以用户为中心的场景导航系统，并通过人工调研和验证，设计搭建包括 18 个场景的个人生命周期融合服务平台。

### （二）主要内容



### 1. 确定主题和服务事项

通过研究和分析人口学标准以及政务服务相关政策文件，确定个人生命周期的核心阶段，涵盖生育、教育、就业、社保、婚姻、住房、救助、就医、养老、身后事等主题。通过对网站中与个人全生命周期主题相关的栏目内容进行用户行为数据的搜集与分析，这些数据包括政务公开信息的浏览量、政务服务的处理量、便民服务信息的查询量、问答知识库的查阅量、意见征集结果的反馈量、搜索关键词的使用频次、搜索结果的点击率、智能问答的查询次数以及公众监督相关的咨询留言等，依据以上数据，挑选出那些公众关注度较高、用户参与度较强、办理流程较为烦琐或信息资源分布较为分散的服务事项，作为资源融合的场景。



图 芜湖市政府网站融合服务专题首页

## 2. 通过 Deepseek 算法汇聚资源、设计场景

围绕具体服务事项，按照“这是什么事情、得到什么结果、谁能申请、怎么申请、如何申请、相关事情”的模式编写提示语，要求 Deepseek 大语言模型算法围绕服务事项，尽可能梳理互联网端信息和资源，包括事项相关政策法规、办事指南、便民查询、知识库、办理系统、名单名录等资源，以用户视角提供全攻略场景。



图 城乡居民最低生活保障服务专题页面

### 3. 制定本地化个性设计

Deepseek 大语言模型算法的输出结果中包含很多非官方非本地域资源，因此必须在此基础上制定本地域设计方案。首先，对标 Deepseek 大语言模型算法输出结果中的各类资源，理清楚我市官方资源，线上已有的直接融合，线上没有的确定责任单位。其次，

设计本地化场景导航，依据本地化资源和 Deepseek 大语言模型算法多轮交互的结果，制定逻辑体系完备的本地化场景导航。第三是调研确认，对有关单位开展调研工作，确认场景导航和资源，在调研过程中根据反馈实际情况及时修正场景导航和资源，最终根据调研反馈意见，形成最终的本地个性化设计。

#### 4. 页面框架搭建

通过前期场景设计内容，采用面包屑导航技术来搭建专题导航，提高信息检索的效率，提升用户体验，提高服务的易用性和可访问性。



图 新生儿出生专题页面

图 义务教育入学专题页面

### （三）成果成效

融合服务专题的开设，推动了政府数字化改革的发展。一是数据底座做支撑，提供个人想看到的服务内容。打破以往政府网站发布信息，用户被动接受的局限，通过丰富的诉求数据和搜索数据进行数据研判，按月确定个人重点关注的服务内容，确保提供的

重点服务事项是个人想要看到的。二是运用智能新技术，促进政务服务智能化。通过运用大模型算法、云计算等现代信息技术手段，实现了政务信息的智能化管理和服务。根据最新数据资源，实时更新政策内容，避免出现资源信息滞后问题。三是打造沉浸式智慧化服务，促进门户网站建设成为数字政府总门户。融合服务专题通过跨部门、跨层级、跨区域的协同，实现政务服务的协同化和一体化，提高政府服务效能和社会治理水平。向用户推出一系列重点关注个人领域的政策信息、服务查询、办理流程、常见问题等融合服务，极大方便了用户。

#### （四）下一步工作

一是在平台上线前后，做好宣传预热和推广，增强服务的关注度和使用率，并及时收集用户反馈，进一步完善场景功能。二是不断调优大模型算法，进一步提高生成内容的准确性、可用性，为以后场景建设和更新维护提供保障。三是进一步分层次梳理个人服务事项，完善版块内容，向为网友提供个人全生命周期服务事项指南的目标迈进。四是根据本次融合经验，分析挑选出公众关注度较高、用户参与度较强的企业服务事项，作为未来打造企业生命周期融合服务平台的内容，更好地满足企业端用户的各项需求。

### 九、宁德市：构建“智能生产-精准监管”全链条 实现基层减负与工作质效双提升

#### （一）建设概述

为着力解决政府网站及新媒体栏目更新滞后、信息冗余、来源不一、解读不深等突出问题，同时切实减轻基层负担，宁德市依托智能化手段，对市政府网站集约化平台进行升级，实现信息采集、排版、生成、发布及检查的全流程自动化辅助，达成基层减负松绑与内容生产发布质效双提升的目标。

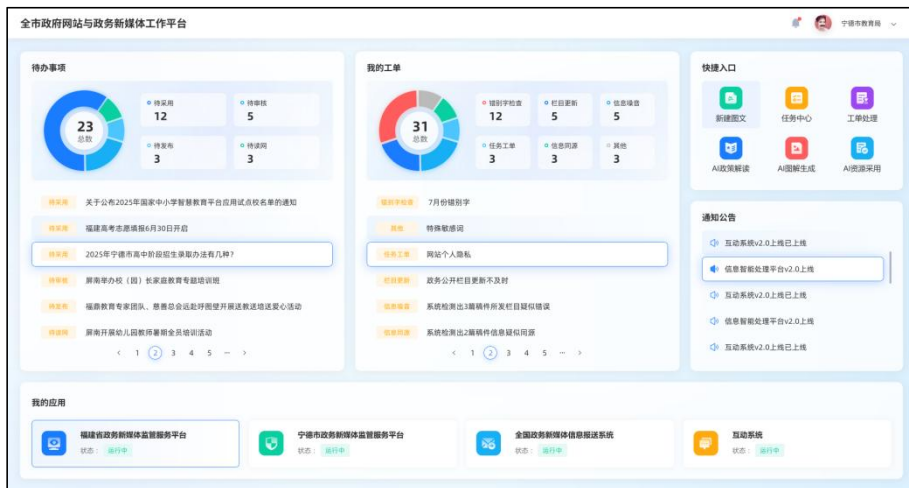


图 工作台界面

## （二）创新做法

### 1. 智能采集减负担，动态巡检保鲜活

（1）一键采集，源头减负。支持定点信息自动采集、文章链接一键转载、文件一键导入、多渠道统一发布，最大限度减少人工介入，从源头杜绝复制粘贴可能引发的错漏问题，切实为基层松绑。



图 智能采编平台界面（单位视角）



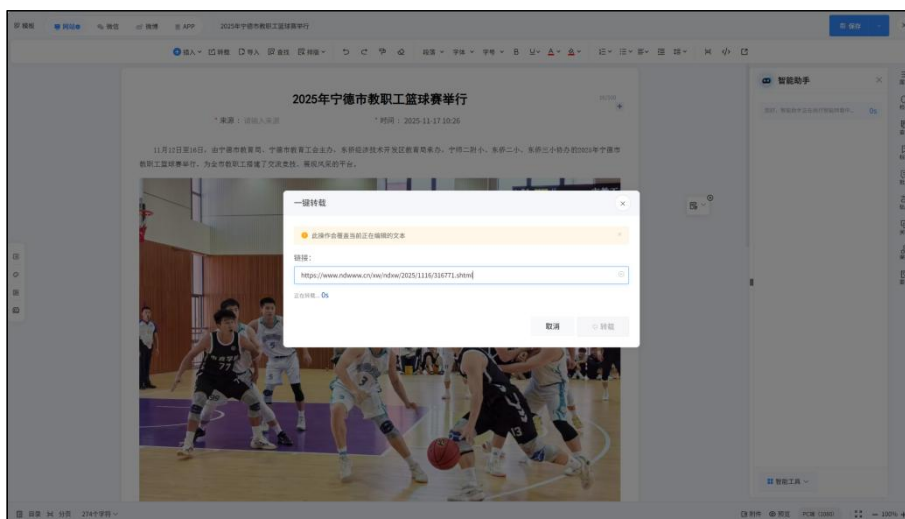


图 链接一键转载

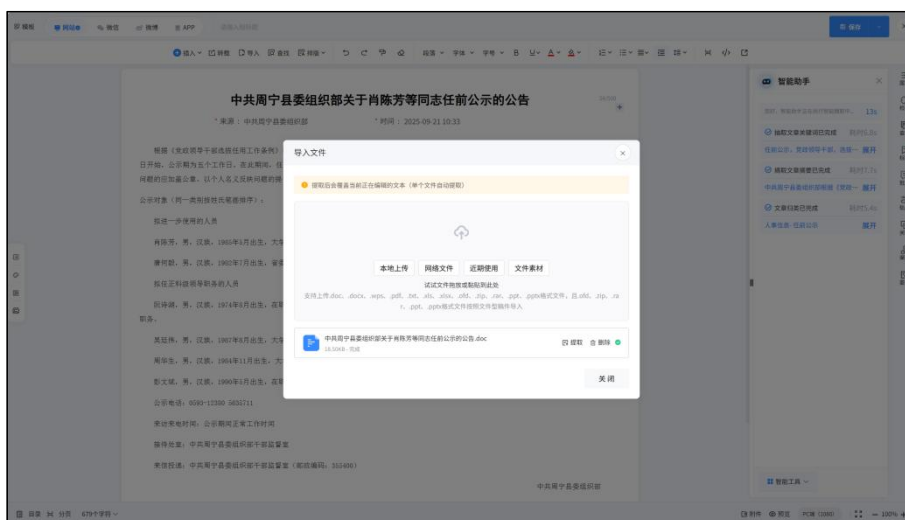


图 文件导入

(2) 智能巡检，动态保鲜。系统对已转载信息进行周期性自动更新与内容比对，发现版本变更或链接失效时，自动生成并推送整改工单，变被动维护为主动预警，确保信息准确性与可持续性。



图 采集信息状态详情

## 2. AI 赋能提质量，编读一体优体验

(1) 智能编辑排版，提升工作质效。在后台编辑环节，利用 AI 模型对文章进行深度分析，实现核心信息的自动识别与结构化处理。精准自动抽取文章摘要、关键词，快速提炼核心思想，智能推荐信息分类，确保内容归类的规范与准确。结合标准化模板，特别是内置公文排版，能够自动按照公文格式实现一键排版，统一视觉输出。



图 信息编辑页面

(2) 沉浸阅读交互，优化用户体验。将后台生成的“智能标签”与大模型的深度解析能力相结合，在网站前台为用户提供全文摘要自动生成、关键信息自动总结、大纲脑图自动构建、文章内容自动朗读、文章划词自动解释、文章内容边看边问、政策脉络展示、新旧政策智能对比等沉浸式、交互式服务，全面提升阅读效率和体验。



图 政策文件库



图 政策沉浸式阅读页面

(3) AI 辅助生成，规范解读材料。针对现有网站中解读材料质量参差不齐（照抄原文、通俗性不足、解读深度不够、用户针对性不强等）问题，构建 AI 政策解读生成模型，根据政策文件自动生成文字解读初稿，支持一键生成图解，为政策制定者或起草部门编写解读提供基础素材，提升政策解读质量和起草效率。



图 政策文本自动生成文字解读材料界面



图 文字解读一键生成图解界面

### 3. 强化审校控风险，全程溯源强监管

（1）刚性化“三审三校”：将“三审三校”制度深度嵌入发布流程，系统强制流转，并对高危内容启动叠加审核机制，从技术上保障审核制度的刚性执行与风险内容的有效管控。

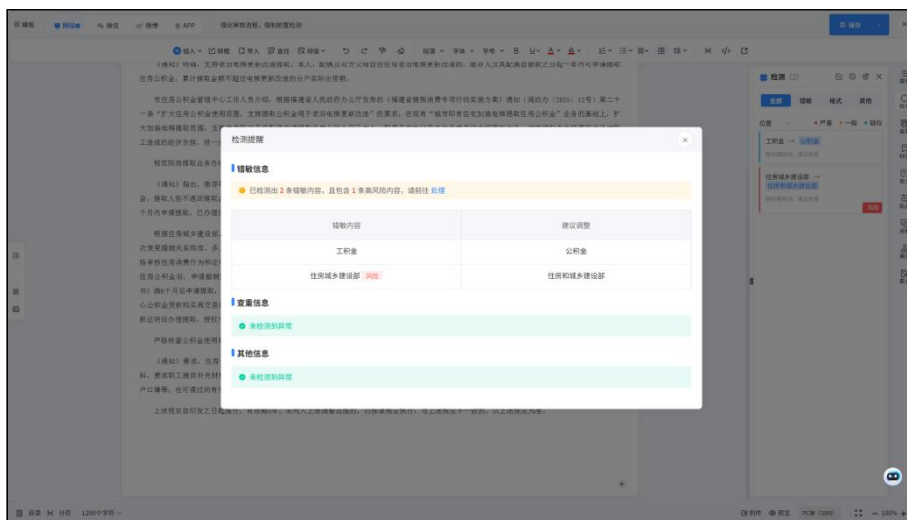


图 强制前置检测

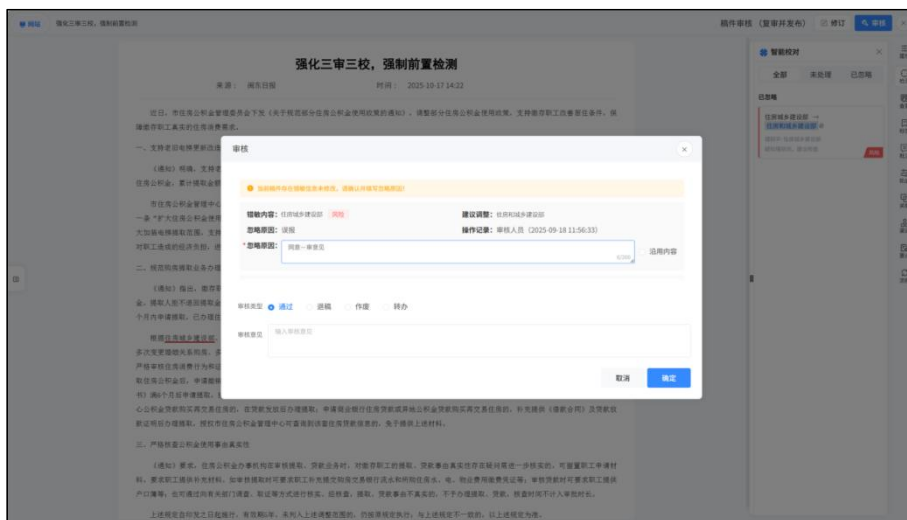


图 风险叠加审批

(2) 全流程数字档案：系统自动记录从采集、AI 处理、编辑、三审三校到最终发布的全流程操作，形成不可篡改的数字档案，实现操作全程可追溯，为内容安全与责任界定提供依据。



图 稿件修订留痕



图 编审全流程记录

#### 4. 多维监测全覆盖，工单闭环促协同

(1) 多维监测，一屏统览。运用智能化技术，建立多维度、全覆盖的事后监测机制。定期对栏目更新、信息发布同源性、内容表述规范性等情况进行定期检测，通过智能监管台账，直观呈现全市和各单位问题情况，方便主管和主办单位及时纠错。



序号	单位名称	检测类型	数量	检测时间	操作
1	宁德市教育局	空栏目	3	2025-07-16 16:05	查看
2	宁德市教育局	更新不及时	5	2025-07-16 16:05	查看
3	宁德市教育局	信息错漏	6	2025-07-16 16:05	查看
4	宁德市教育局	信息同源	2	2025-07-16 16:05	查看
5	宁德市发展和改革委员会	空栏目	3	2025-07-16 16:05	查看
6	宁德市发展和改革委员会	更新不及时	5	2025-07-16 16:05	查看
7	宁德市发展和改革委员会	信息错漏	6	2025-07-16 16:05	查看
8	宁德市发展和改革委员会	信息同源	2	2025-07-16 16:05	查看
9	宁德市人力资源和社会保障局	空栏目	3	2025-07-16 16:05	查看
10	宁德市人力资源和社会保障局	更新不及时	5	2025-07-16 16:05	查看

图 智能监管工作台账

(2) 工单驱动，闭环管理。针对检查异常结果、动态监测问题、内容发布错情等问题，系统自动生成和推送工单，并以站内及短信发送提醒。管理人员通过工单智能分析可实时掌握处理进度，支持超期自动提醒和一键自动复核整改情况，形成高效协同的闭环管理机制。

序号	标题	类型	状态	生成方式	通知方式	操作
1	7月份错别字	错别字检查	待处理	人工创建	站内	查看
2	系统检测出3篇稿件信息错漏问题	信息同源	待处理	系统生成	站内	查看
3	政务公开栏目更新不及时	栏目更新	待处理	人工创建	站内	查看
4	网站个人隐私	任务工单	待处理	人工创建	站内	查看
5	系统检测出3篇稿件所发栏目错漏问题	信息错漏	待处理	系统生成	站内	查看
6	特殊敏感词	其他	已处理	人工创建	站内	查看
7	系统检测出3篇稿件信息错漏问题	信息同源	已处理	系统生成	站内	查看
8	系统检测出1篇稿件所发栏目错漏问题	信息错漏	已处理	系统生成	站内	查看
9	6月份错别字	错别字检查	已处理	人工创建	站内	查看
10	系统检测出2篇稿件所发栏目错漏问题	信息错漏	已处理	系统生成	站内	查看

图 我的工单界面

### (三) 经验分享

宁德市依托政务信息大模型，对市政府网站集约化平台进行智能化升级，构建了一套覆盖信息采集、内容编审、流程监管的全链条工作机制。该系统通过智能采集切实减轻基层信息搜集负担，借助 AI 技术显著提升内容处理效率，依托刚性审校机制保障内容安全，并运用工单闭环管理模式强化协同监管能力，从而有效满足了政府网站在内容生产与管理方面的实际需求，在实现基层减负的同时，显著提升了内容生产、审核与发布

的整体质效，为其他地区推进政务信息化建设提供了可操作、可复制的实践路径。

## 十、泉州晋江市：网微深度融合·AI 智评统览 晋江政务打造县域政务新媒体创新标杆

作为全国县域政务传播创新的先行者，晋江市人民政府聚焦“晋江政务”账号核心发展需求，直面其传统运营中“内容来源单一、基层声音难整合、服务覆盖不全面”的关键痛点，以国家政务数字化政策为指引、前沿 AI 技术为核心支撑，率先构建全国首个县级政务公开新媒体 AI 智评体系，首创“网微协同+矩阵汇聚”的政务传播新模式。

该模式以“晋江政务”为核心载体，通过 AI 技术汇聚全市 51 个政务新媒体账号优质内容，实现“一号统览县域全域政务动态”；以“八维五力”为评价核心，完成全域政务内容智能分类与定制化评估，筛选优质信息同步至政府网站，形成“矩阵产出-AI 筛选-晋江政务分发-网站聚合”的闭环。系统既为“晋江政务”运营优化、绩效考核提供科学依据，更显著提升其内容丰富度、传播力与服务效能，让民众通过“晋江政务”即可“一站式”获取关键信息，为全国县级政务新媒体账号创新发展树立可复制的实践标杆。

### （一）案例背景：网微协同成政务数字化必答题

#### 1. 政策导向

根据《国务院办公厅关于印发政府网站发展指引的通知》（国办发〔2017〕47 号）、《国务院关于印发加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》（国发〔2016〕55 号）、中共中央办公厅、国务院办公厅联合印发公布的《关于全面推进政务公开工作的意见》要求，按照《国务院办公厅秘书局关于印发政府网站与政务新媒体检查指标、监管工作年度考核指标的通知》《福建省政府网站与政务新媒体绩效考核指标》最新制定的监测考核标准。结合 2025 年中国软件评测中心对优秀政务新媒体评选指标的导向，未来政务公开新媒体将在内容质量、风险管控、效能提升等核心要求上重点提升优化，以数字化手段提升政务新媒体监管精准度，畅通政民互动渠道，推动政务信息多平台协同传播。

#### 2. 技术背景

2025 年政务领域人工智能应用迈入规模化落地新阶段，国务院《关于深入实施“人工智能+”行动的意见》及国家网信办于 2025 年 10 月发布的《政务领域人工智能大模型部署应用指引》，从政策层面明确“集约发展、规范应用、高效协同”原则，为大模型与政务场景深度绑定提供路线图；技术层面，国产政务多模态大模型以 Transformer 架构为基础，结合权威政务知识图谱与高质量数据资产，实现跨形态内容精准解析与核心

能力提升，低代码化的多专家智能体平台可通过模块化组件快速构建“分类-评估-防控”应用，共同为网微融合构建起成熟的技术落地条件。

## （二）核心痛点：破局基层政务传播“三大核心痛点”

“晋江政务”作为晋江市级核心政务新媒体账号，拥有 50 个覆盖市直部门、镇街的政务公众号（年均发布文章超 4 万篇），承担着政务信息发布、政策解读、民生服务的核心职责，但受限于传统运营模式，在发挥全域政务传播核心枢纽作用上，集中体现为三大核心痛点：

### 1. 新媒体到网站信息不互通，优质内容“平台割裂、价值浪费”

“晋江政务”公众号与晋江市人民政府网站存在“独立运营、信息断层”，缺乏统一联动机制，呈现“双平台运营”状态：“晋江政务”发布的民生解读、基层案例等轻量化内容仅在微信生态传播，网站端权威政策、办事规范未通过“晋江政务”推广，导致两类平台用户群体信息获取错位；大量经“晋江政务”筛选的优质信息局限于单一平台传播，无法实现“轻量化触达+权威溯源”的协同价值，民众需在“晋江政务”与政府网站间切换才能获取完整信息，既降低“晋江政务”的服务便捷性，也浪费其内容传播价值。

### 2. 新媒体矩阵到上级新媒体不互通，基层声音“传播断层、影响力弱”

“晋江政务”与下辖 50 个镇街、市直单位政务新媒体账号无标准化联动通道：基层账号发布的民生服务信息、创新实践案例，因缺乏向“晋江政务”集中输送的统一机制，仅能在自身覆盖范围内传播；部分具备普适性、创新性的优质内容，也难以被“晋江政务”发现并整合，导致基层好经验“藏在镇街无人知”；针对基层民众的高频需求内容，无法通过“晋江政务”扩大覆盖范围，服务价值仅局限于局部区域。最终“晋江政务”难以全面展现全市政务动态，既无法整合下辖账号优质内容丰富自身传播素材，也难以通过自身影响力放大基层声音，政务传播“下辖账号-晋江政务”的向下汇聚、向上传递链条断裂。

### 3. 数据、评估与服务效能受限，核心价值难释放

一是数据孤岛制约“晋江政务”决策，“晋江政务”运营数据、下辖账号监管数据、网站数据分散存储于不同平台，无统一归集与分析机制，无法追溯“下辖账号内容-晋江政务筛选-信息传播-业务转化”完整链路，导致“晋江政务”选题策划、内容优化缺乏数据支撑，难以精准匹配民众需求；

二是传统评估仅以“阅读量、粉丝增长数”为核心指标，未结合“政策解读、民生服务、政务公告”等不同内容类型的特性制定差异化标准，导致在筛选下辖账号内容时

过度追求流量，忽视内容的政策准确性、民生实效性，偏离“服务民众、传递全域政务动态”的核心定位；

三是数据不通、评估导向偏差导致“晋江政务”优质内容筛选效率低，无法整合下辖账号与网站信息形成“一站式”服务能力，民众需在“晋江政务”、下辖账号、政府网站间反复切换才能获取有效信息，既降低政务服务便捷性，也弱化了“晋江政务”作为核心账号的用户粘性 with 核心价值。

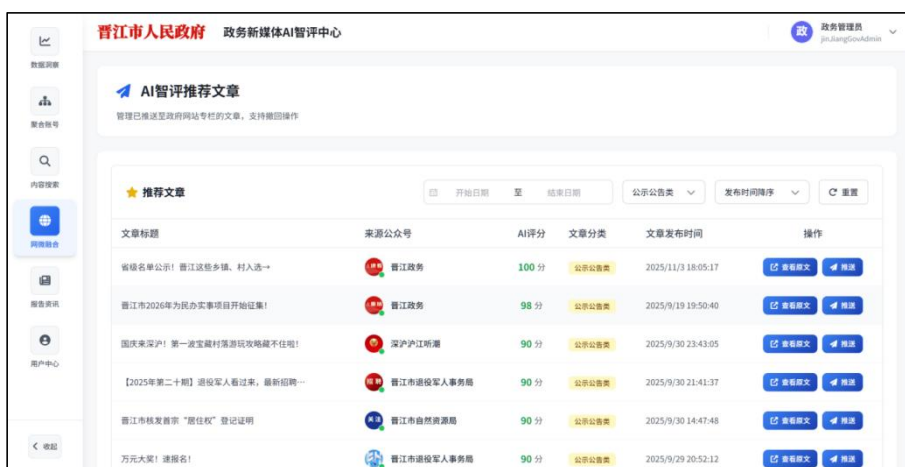
### （三）重点实践：以“晋江政务”为核心，打造 AI 智评网微融合汇聚创新体系

围绕“破解网微割裂、强化基层信息支撑”核心需求，晋江以网微融合为最终目标，将“八维五力”AI 模型作为技术核心驱动力，通过“模型赋能打基础、两端联动建体系、基层联动强供给”三维路径，系统性落地政务新媒体协同运营方案，具体实践如下：

#### 1. “八维五力”AI 模型赋能——为“晋江政务”筛选优质内容赋能

创新应用“八维五力”AI 模型，基于政务知识图谱与语义理解算法，动态区分经验总结类、政务服务类、政策发布解读类等 8 类文章类别，针对每类内容定制创新力、安全力、时效力、传播力、互动力“五力”专属评价标准，实现“一类一标准、一内容一标签”。该模型为“晋江政务”提供科学筛选依据，从下辖账号海量内容中精准识别优质信息，经专人复核后纳入“晋江政务”专属“网微共享优质内容库”，彻底改变其“单一供稿”模式，让内容来源从“局限自有团队”拓展至“覆盖全市下辖账号”，生成“传播-转化-合规”全维度报告，为“晋江政务”运营优化提供数据支撑。





## 2. 网微融合专栏——拓宽“晋江政务”内容传播边界

一是基于网微融合定位，同步在晋江市人民政府网站开设“网微融合”专栏，形成双端对应专栏体系，通过 AI 技术构建全流程协同机制，“晋江政务”从下辖账号筛选的优质内容，可通过“一键上架”同步至网站专栏，实现“一次发布、双端传播”，既强化“晋江政务”内容的权威属性，也拓宽传播覆盖面。



二是支持动态管理与风险管控，支持“一键下架”功能，当文章内容需更新、政策失效或发现表述偏差时，运营者可在政务数据汇聚平台后台直接定位对应文章，实现政府网站端内容快速移除，避免过时或有误信息持续传播。





三是打通双端数据链路，实时采集“晋江政务”与网站专栏的阅读量、跳转率、互动量等数据，通过关联分析掌握内容传播效果，为优化下辖账号内容筛选策略、调整分发节奏提供依据，真正实现政务信息“一次生产、多端分发、动态管理”，深化网微双端信息与服务的融合度，彻底破解网微割裂与内容管理滞后的痛点，推动“晋江政务”从“被动发布”向“主动优化”转型。



### 3. 政务新媒体矩阵聚合——打造“晋江政务”全域内容蓄水池

依托下辖 50 个基层政务公众号矩阵，搭建以“晋江政务”为核心入口的 H5 汇聚平台：AI 自动抓取下辖账号发布的民生、政策类内容，按“八维五力”分类生成标签并智能评分；经过人工复审内容准确性与优质性后，在“晋江政务”菜单栏及 H5 平台分类展示，民众通过“晋江政务”即可“一站式”浏览全市下辖账号的政务动态，真正实现“一号统览晋江政务”；同时“晋江政务”可通过平台实时查看下辖账号运营数据、“八

维五力”评分及问题预警，既为内容筛选提供直接参考，也强化对下辖账号的统筹管理能力。



#### （四）创新亮点

##### 1. 内容供给创新：从“单一产出”到“全域汇聚”的跨越

“晋江政务”突破传统依赖自有团队供稿的局限，通过“八维五力”AI 模型与矩阵聚合，构建覆盖 50 个下辖账号的“全域内容蓄水池”，基层优质民生案例、镇街便民服务、部门创新实践等均可高效汇入“晋江政务”，使其内容体系从“市级权威发布”延伸至“基层动态全景展现”，形成“权威+贴近”的多元内容矩阵，核心传播价值显著提升。

##### 2. 评估体系创新：从“流量导向”到“质量+协同”的转型

“晋江政务”颠覆传统以“阅读量、粉丝数”为核心的单一评估模式，将 AI 技术深度融合于评估全流程，构建“技术赋能+多维定制”的科学评估体系：一方面，依托政务多模态大模型与语义理解算法，实现 8 类内容的智能分类与“五力”指标的自动化评分——创新力通过 AI 查重+语义比对评估内容原创深度，传播力结合下辖账号规模分级校准避免“小号数据偏差”，安全力实时对接政策标准库核查表述合规性，彻底替代传统人工主观判断；另一方面，针对不同内容类型定制差异化评估权重，引导“晋江政务”在筛选下辖内容时聚焦质量本身；同时将“网微协同效能”纳入评估，通过双端数据联动，衡量内容跨平台传播效果，推动“晋江政务”从“追求流量”向“创造政务价值”转型。

##### 3. 服务效能创新：从“信息发布”到“一站式枢纽”的功能升级

通过“内容整合+双端联动”，实现从单纯“信息发布号”到“政务服务枢纽”的功

能跃迁：在信息获取层面，民众无需在公众号、政府网站间反复切换，通过“晋江政务”即可“一站式”获取基层动态、权威政策、办事指南等全方位信息，如查询镇街便民服务可直接查看下辖账号汇聚的通知，了解政策可同步跳转网站专栏获取完整文件；

在服务响应层面，“晋江政务”基于 AI 筛选的高频民生需求内容，可针对性推出“基层服务合集”“政策解读专题”，大幅提升服务精准度；

在信息管理层面，“一键上架/下架”功能确保“晋江政务”与网站内容同步更新，避免过时信息误导民众，进一步强化“晋江政务”的服务可靠性与用户粘性。

#### 4. 运维管理创新：从“单一管控”到“全域统筹”的能力突破

“晋江政务”打破传统“仅运营自身账号”的局限，依托聚合管理平台实现对下辖 51 个政务新媒体账号的“一站式”统筹管控：在数据管理上，通过分布式采集技术统一归集“晋江政务”与下辖账号的运营数据、评估数据，生成“全域账号数据看板”，实时展现总账号数、待提升账号数、优质内容产出量等核心指标，无需跨平台逐一核查。

在内容管理上，AI 自动抓取下辖账号内容并生成分类标签，运营团队可直接结合“八维五力”评分筛选优质信息，替代传统“人工逐一浏览下辖账号”的低效模式。

在风险管控上，平台实时监测下辖账号内容合规性，发现问题即时推送预警，统筹协调整改，形成“集中监测-统一预警-高效整改”的管理闭环。这种模式让“晋江政务”从“单一账号运营者”升级为“全域矩阵统筹者”，既强化对下辖账号的管理能力，也通过内容汇聚进一步放大自身核心传播价值。



晋江市人民政府 政务新媒体AI智评中心										政务管理员 jjskang@cskchina
序号	公众号名称	所属部门	最新文章	总分	创新力	传播力	安全力	互动力	时效力	操作
1	晋江政务	晋江市人民政府办公室	一图读懂！2025福建省政…	74	73	49	97	70	77	详情
2	晋江应急管理	晋江市应急管理局	警惕！在磁灶镇钱垵村西…	70	74	77	100	40	61	详情
3	健康晋江	晋江市卫协会	晋江市第二度阴茎假体编…	63	70	47	98	30	62	详情
4	大美晋江文旅之声	晋江市文体旅游局	惊艳！这条小众山海路线…	62	76	97	65	8	68	详情
5	梅岭FAN	梅岭街道办事处	【基层治理项目】梅岭街…	57	71	43	99	0	62	详情
6	龙湖驿站	龙湖镇人民政府	谨防公告	56	67	49	99	0	58	详情
7	晋江市林业和园林绿化局	晋江市林业局	超详细公园绿地防灾攻略…	56	76	41	100	0	52	详情
8	晋江公安	晋江市公安局	【“静”新曝光】喝酒不…	55	71	58	94	0	47	详情
9	晋江市住建局	晋江市住建局	2024年度工程技术人员…	55	49	78	100	0	54	详情
10	科技晋江	晋江市科学技术局	福建省纺织鞋服产业特…	54	68	54	99	0	70	详情

## 年度重要文献

- ✧ 《人工智能生成合成内容标识办法》（网信办、工信部、公安部、广电总局联合发布）（2025 年 3 月 7 日发布，9 月 1 日实施）
- ✧ 《政务数据共享条例》（国务院令第 809 号）（2025 年 5 月 28 日发布）
- ✧ 《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）（2025 年 7 月 8 日发布）
- ✧ 《国务院关于深入实施“人工智能+”行动的意见》（国发〔2025〕11 号）（2025 年 8 月 26 日发布）
- ✧ 《电子印章管理办法》（国办发〔2025〕33 号）（2025 年 10 月 9 日发布）
- ✧ 《政务领域人工智能大模型部署应用指引》（中央网信办、国家发展改革委联合发布）（2025 年 10 月发布）