

《数字政府建设路径洞察报告(2023)》编委会

主 编：	东软集团	吕新宇			
	中国信通院	刘高峰			
副主编：	东软集团	许 强	马 龙	林 涛	
	中国信通院	路 博	刘小林	崔 颖	
编 委：	东软集团	王雪峰	张 弦	栾 赓	李 钢
	中国信通院	张佳宁	黄思齐	闫钰丹	

PREFACE

序言

治国有常，利民为本。

坚决兜牢民生底线，稳住经济基础大盘，是国之大事；积蓄未来发展势能，助力政府实现中国式现代化，是东软使命。在30多年的行业积淀中，我们以数字化驱动生产生活和治理方式变革，为数字中国实现横向打通、纵向贯通、协调有力的一体化推进格局，贡献着软件的力量。当我们谈到数字经济，就要谈到软件，因为数字经济的基础要素之一就是软件，无论是行业数字化变革，还是不断涌现的大量的崭新技术，它们背后都有软件的影子，我们很庆幸从事了一个在数字经济中最基础、但又十分重要的行业。

2022年6月，国务院印发《关于加强数字政府建设的指导意见》指出，将数字技术广泛应用于政府管理服务，推进政府治理流程优化、模式创新和履职能力提升，全面赋能经济社会发展意义重大。紧接着《关于构建数据基础制度更好发挥数据要素作用的意见》的发布以及国家数据局的组建，数据要素上升为国家重要基础性战略资源，为充分实现数据要素价值、激活数据要素潜能，做强做优做大数字经济，增强经济发展新动能提供了有力支撑。2023年2月，中共中央、国务院发布《数字中国建设整体布局规划》强调，到2025年，要做到数字基础设施高效联通，数据资源规模和质量加快提升，数据要素价值有效释放，政务数字化智能化水平明显提升，数字治理体系更加完善。至此，全面赋能数字经济与实体经济深度融合的社会主义现代化强国之路擘画完成。

在助力数字经济发展质量效益大幅增强，数字社会精准化普惠化便捷化取得显著成效的不断探索中，我们始终坚持以数据要素为核心，驱动政府数字化转型，提升数字化服务水平。以“中心、平台、生态”协同发展的数字经济新模式，推动数据要素跨部门、跨组织流通，助力政府释放数据价值潜能。通过构建数字化、智能化的政府运行新形态，提升数字化服务水平，充分发挥数字政府改革建设对数字技术与经济、政治、文化、社会、生态文明建设的引领作用，服务区域经济高质量发展。我们在技术层面推动云计算、大数据、5G、人工智能等全栈技术融合，构建了端到端的算力基础设施，加强传统基础设施数字化、智能化改造，并主动融入“生态共同体”，大力推进与运营商、金融机构总部及区域的优势互补与协同合作，畅通数据资源大循环。

相信未来，在强大而普及的算力、算法、连接力的加持下，软件产业将会在一个新的数字世界拥有越来越大的发展空间。我们的数字政府解决方案将全面助力各级政府完成社会治理精准化、公共服务高效化、政府决策科学化的数字化转型，普及数字生活智能化，打造智慧便民生活圈、新型数字消费业态。一个智能的、智慧的数字社会将为软件的生产、应用、价值带来新机遇，我们将与所有生态伙伴一起，携手并进，迎接数字时代的星辰大海。

徐世和

东软集团联席总裁

Contents

目录

01

新时期数字政府建设特征

政策视角：系统部署、统筹推进
国家层面顶层强化谋篇布局
地方层面因地制宜化实施路径
产业视角：场景牵引、稳步增长
数字政府市场领域持续增长
全域数字化转型需求强劲
技术视角：加速融合、全面赋能
全城联动感知
全场景模拟推演
全时空精准触达
全链条通用可信

03

02

新时期数字政府建设框架

09

数字政府框架：“5个1+N”全景图
数字政府之基：全栈赋能、弹性敏捷、智能高效的数字政府
数字政府之源：全程治理、全域沟通、全景赋能的数字政府
数字政府之眼：一屏可见、一站调度、一屏催办的数字政府
数字政府之智：资源聚合、高效协同、直达民心的数字政府

03

五维增强、合纵联横 全面提升数字政府履职能力

打造经济运行“指南针” 提升经济预测调节能力
宏观经济运行监控“一站统调”
产业链数字化治理全链贯通
重大项目全链条精准管控
数字财政智能综合治理革新
知识产权数据服务便捷高效
重点产业人才培养产教融合
构建市场运行“雷达图” 提升市场穿透监管能力
市场主体综合监管体系完整易治
市场监管协同数字平台智能高效
公共信用信息共享赋能监管应用
房产数字治理服务驱动业务协同
梳理社会管理“任务树” 提升社会韧性治理能力
公安人口信息综合服务提升人口治理能力
大数据战略构建检察机关智慧检务新格局
城市数字交通智能优化交通运转治理体系
基层网格社会治理打通共治服务“最后一米”
应急综合应用管理保障突发事件全程监控
打造数字便民“蓄水池” 提升服务主动供给能力
互联网+政务服务“一网通办”
大数据决策分析赋能“数智人社”
“四位一体、三医联动”全民健康治理大格局
信息化建设保障脱贫攻坚与乡村振兴
全系统教育数字管理数字化、网络化、智能化
建强生态保护“预警台” 提升双化协同发展能力
生态环保全要素、全周期、闭环式监管
双碳转型全流程精细化、数字化服务

15

04

五位一体、长效运营 全面赋能数字政府持续发展

39

技术赋能：以深化数智融合赋能政府业务升级
数据赋能：以数据开放创新实践产城融合路径
生态赋能：以“政用产学研”联动打通“最后一公里”
服务赋能：以“一城一窗”整体实施促进协同发展
运营赋能：以政企合作平台运营保障持续致远

05

行业实践

45

养老保险全国统筹“一盘棋” 谱写人社信息化建设新篇章
加强社会治理基础平台建设 提高人口服务管理水平
“一网归集、双向服务” 助力国家市场监管总局提升治理能力
医保信息化里程碑 全国医保信息平台全面建成
“网上办”“指尖办” 政务服务更好办
数字赋能全民健康保障 加速提升城市幸福成色
“一窗两中心” 探索城市级“一网统管”新路径
数智提升交通品质 激发城市内生活力
超一流智慧园区建设 跑出城市高质量发展“加速度”
高校数字化决策再提升 数据要素赋能价值显真章

DIGITAL GOVERNMENT



新时期数字政府建设特征

数字政府建设旨在适应新一轮科技革命和产业变革趋势，引领数字经济发展和数字社会建设、营造良好数字生态，是强化政府决策能力的重要路径、增强政府管理能力的重要支撑、提升政府服务能力的重要举措，也是政府数字化发展的必然要求，对加快转变政府职能，建设法治政府、廉洁政府和服务型政府意义重大。当前，我国数字政府建设正呈现三大转变，即从“条线实施”走向“统筹规划，一体实施”，从“项目牵引”走向“场景牵引”，从“单点赋能”走向“全面融合”，通过政策、产业、技术三维发力，助力数字政府建设进入新高度。

政策视角：系统部署、统筹推进

国家层面高屋建瓴强化谋篇布局

2022年6月，国务院印发了《关于加强数字政府建设的指导意见》（以下简称《指导意见》），对加快转变政府职能，建设法治政府、廉洁政府和服务型政府意义重大。《指导意见》明确提出“三个首次”，为各地方各部门全方位系统性推进数字政府建设提供了重要指导。**首次确立了数字政府建设的总体战略定位。**加强数字政府建设是引领驱动数字经济发展和数字社会建设、营造良好数字生态、加快数字化发展的必然要求，是建设网络强国、数字中国的基础性和先导性工程，是创新政府治理理念和方式、形成数字治理新格局、推进国家治理体系和治理能力现代化的重要举措。**首次阐明了数字政府建设的组织领导责任。**加强党中央对数字政府建设工作的集中统一领导。各级党委要切实履行领导责任，及时研究解决影响数字政府建设的重大问题。各级政府要在党委统一领导下，履行数字政府建设主体责任，谋划落实好数字政府建设各项任务。各级政府及有关职能部门要履职尽责，将数字政府建设工作纳入重要议事日程。**首次明晰了数字政府建设的五大任务体系。**系统化构建协同高效的政府数字化履职能力体系、数字政府全方位安全保障体系、科学规范的数字政府建设制度规则体系、开放共享的数据资源体系和智能集约的平台支撑体系，分阶段建成与政府治理能力现代化相适应的数字政府体系框架。

地方层面因地制宜细化实施路径

各地密集出台数字政府专项政策。“十四五”以来，各地数字政府建设发展规划和实施方案相继发布。截至2023年8月底，全国已有22个省级地区公开发布30项数字政府专项政策文件。各地坚持系统谋划和整体布局，加速推动“一网通办”“一网统管”“一网协同”“三网融合”，形成服务、管理、决策指挥一体化的格局。**各地从实际出发抓重点促落实。**广东以省域治理“一网统管”推动政府数字化转型，率先打造数据要素市场化配置改革先行区。浙江坚持用好数字化改革顶层设计、增量开发、迭代升级理念思路和“V”模型方法路径，因地制宜提出浙江重大改革任务、落实举措。江苏强调“用数据服务、用数据治理、用数据决策、用数据创新”，探索发挥数据要素更大价值。山东提出要以建设高效协同的施政履职数字化工作体系为引领，打造整体高效的数字政府。

产业视角：场景牵引、稳步增长

数字政府市场规模持续增长

“十四五”时期数字政府产业总体规模突破千亿。根据IDC数据，2021年、2022年整体数字政府市场规模分别为1235亿元和1372亿元，预计到2026年将达到2173亿元的市场规模，复合增长率（CAGR）为12%，高于GDP增速。在细分领域方面，政务云、行业IT解决方案市场规模占比最高，二者之和占比总体市场规模超五成。政务云市场规模最高，为427.16亿元。数据一体化带来的系统运行与安全压力催生信息系统迁移上云需求不断增强。同时，随着政务云向区、县不断延伸，其市场规模将保持稳步增长。行业IT解决方案市场规模达到275.8亿元，随着各地基础设施建设的逐步完善，数字政府进入到以深化应用为导向的新阶段，行业IT解决方案领域迎来黄金发展期。**应用场景建设供需两侧持续发力。**根据中国信息通信研究院统计，截至2023年5月，**从需求侧来看**，我国数字政府应用场景类建设项目累计超过4.5万个，其中2020-2022年建设项目分别达到6400个、9860个与10800个，数量逐年上升，两年间增速受疫情影响有所放缓，随着疫情影响逐步消退，应用场景建设需求将迎来新一轮高速增长；**从供给侧来看**，我国涉及数字政府建设企业超过24万个，在地域分布上，广东、江苏、北京企业规模名列前茅。

全领域数字化转型需求强劲

政府提升数字化履职能力，重点聚焦经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、环境保护、政务运行六大方向。**经济调节类应用场景包括宏观掌控、政府项目资金监管和公共资源交易项目。**截至2023年5月，公共资源交易类项目已突破4000个，且呈逐年上升趋势，2022年总数是2020年的3倍。**市场监管类应用场景中，海关智慧监管领域机遇相对较大。**近几年，社会信用体系与“互联网+监管”项目建设市场需求保持稳定，每年相关项目约30个，直接投资规模接近亿元。**社会管理类应用场景市场逐步提升，数字化矛盾化解与基层治理成为重点。**2022年网上行政复议市场需求快速增长，同时聚焦基层治理，对社区进行智能化、信息化、数字化改造。**公共服务类应用场景相对最为成熟。**养老、医疗等诉求持续提升，其中社区养老近期成上升趋势，项目总数接近1500个。医联体信息化、医共体信息化、智慧诊疗等项目建设需求在2022年有扩大趋势。**环境保护类应用场景需求快速提升，生态环境监测类场景成为发展新亮点。**仅空天地一体化监测与分析、生态环境综合监管与一体化执法两大场景，建设项目需求超过1100个。自然资源三维立体“一张图”需求急速增加。**政务运行类应用场景建设发展最早已相对成熟，新技术新模式创新助力领域场景发展革新。**政务运行模式创新或将助力政策主动推送等应用场景需求总量爆发。聚焦协同办公领域，伴随互联网厂商自然语言处理大模型的相继推出，文本自动生成需求将逐步释放。

技术视角:加速融合、全面赋能

全领域动态感知

物联网技术成为政府获取数据的重要手段。物联网重点实现对事物的识别、定位、跟踪、监控和管理。通过物联网技术,政府部门可以实现对城市基础设施的实时监测和管理,及时发现并处理城市问题,提高城市管理水平。**大数据技术成为政府挖掘数据的核心能力。**大数据技术强调面向多源异构超大规模数据,通过对指数级增长的数据进行收集、挖掘、分析等,能够辅助政府开展趋势研判、特征挖掘、舆情监测、风险预警等,显著提升治理能力、降低治理成本。**大数据正有效提升公共服务的精细化水平,**多地以信用为牵引,以数据共享为支撑,通过“信用+大数据+容缺受理”模式打造政务信用产品,提升政务服务审批效能和精准服务水平。大数据可助力应急处突等复杂场景治理,结合社会、生产、交通等空间地理信息及人口分布信息,可在自然灾害、事故灾难、社会安全事件等突发事件发生时,针对各类灾害处理全过程中涉及的人、地维度数据进行精细化分析,实现重点区域监测预警、公共预警短信发送、涉险人员实时定位、灾后损失评估等,构建事前事中事后全流程、数字化应急管理体系。**大数据辅助城市功能优化,**利用规划、产业、交通等方面大数据,可以刻画城市人流、建筑、交通、土地等要素,为城市基础设施建设、商业发展布局、职住平衡评估等提供统计学数据支撑,推动城市建设从传统模式走向准实时化和在线化。

全场景模拟推演

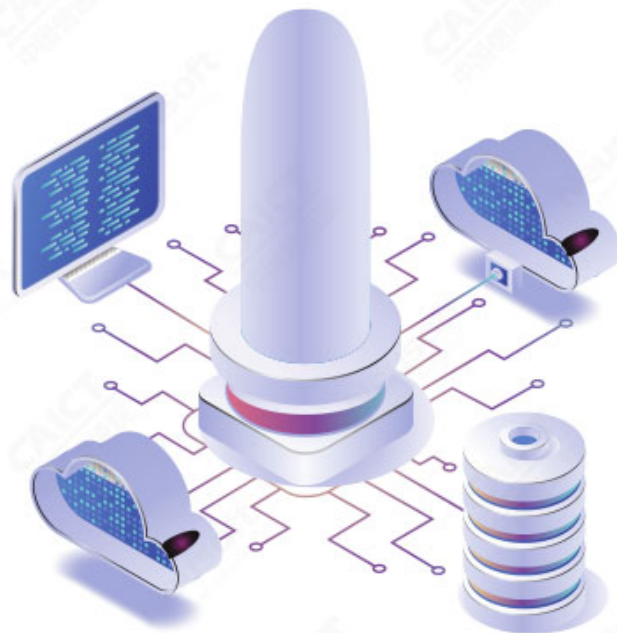
人工智能技术成为政府科学决策的重要辅助。人工智能指利用机器不断感知、模拟人类的思维过程,使机器达到甚至超越人类的智能,包含计算机视觉、智能语音和人机交互、机器学习、知识图谱、自然语言处理、AI基础数据服务、面向AI的数据治理和智能机器人等细分技术。其中**计算机视觉**,广泛应用于泛安防领域,将人脸和车辆识别等技术延伸到城管、社区、政法机构等领域;**智能语音技术**,实现语音识别转写、语音播报、声纹识别、对话机器人等能力,并运用于政府智慧办公、刑侦办案、金融反诈等场景。此外,以ChatGPT为代表的**生成式人工智能通用大模型**,已经应用在行政管理或公共服务领域,有望成为下一阶段政府治理变革的核心方向。

全时空精准触达

移动应用成为便捷获取政务服务的重要载体。移动技术包含移动终端、移动网络等一系列相关技术,通过移动应用,政府可以实现政务信息的实时发布、政策法规的随时普及、办事服务的便捷化等功能。方便群众和企业办理政务事项,大幅提高政府部门的服务水平,移动应用作为数字政府移动化的重要体现已基本覆盖绝大部分场景。**面向“一网通办”,**移动应用通过引入证件办理、预约挂号、云上场馆等功能,可为公众提供更加便捷和高效的服务,为公众提供更加优质的服务体验。**面向“一网统管”,**移动应用可以快速实现跨部门联动,提高社会管理的效率和精度。

全链条透明可信

区块链技术成为政府数据可信的关键保障。区块链具有高度防篡改、历史可追溯、数据安全可信、分布式异构多活、自主智能执行等优点。将区块链应用于行政管理,可实现穿透式监管和信任逐级传递,为促进数据共享、优化治理流程、降低运营成本、提升协同效率等提供可信新路径。**区块链技术集中在可信存证、多方协作、数据目录共享等场景。**在**司法存证**方面,将区块链技术与传统电子取证技术相结合,利用区块链不可篡改、可追溯的特性,将电子证据及相关信息进行完整、可信的保存。在多方协作方面,公共资源交易领域需要多个主体协作,涉及政府、交易中心、企业等,为了建立信任完成交易需要大量的成本相互证明,而区块链的应用提供创新解决方案。在**政务数据目录链**方面,利用区块链构建可信数据主体,将各部门数据职责、目录、行为等上链锁定,实现数据变化的实时感知和数据访问的全程可控,为数据资源汇聚共享、开发利用提供支撑。



CONSTRUCTION FRAMEWORK



新时期数字政府建设框架

“十四五”时期，数字政府建设要围绕政府数字化履职需求，践行智能集约、高效协同、数智融合的建设模式，以自主可信为基础构建数字政府共性支撑底座，以数据治理为抓手持续完善政务大数据资源体系，以城市大脑为中枢驱动城市综合治理，以政企民互动窗口为纽带增强公共服务供给，以软件与业务的深度融合及创新应用，赋能数字政府建设及可持续发展，助力政府构建立体化新型市场监管体系，实现社会管理横纵协同，城市公共服务多场景融合，使政府运行更加智能高效。

数字政府框架：“5个1+N”全景图

数字政府是中国式现代化全局中的重要组成部分，是推进国家治理体系和治理能力现代化的重要举措，要以“人工智能、大数据、云计算”三位一体为技术内核，坚持“融合、协同、绿色、智能”建设思路，以“云智赋能、数治为民”发展理念为核心，打造“5个1+N”的数字政府体系结构。



图1 数字政府解决方案全景图

“5个1+N”的体系结构即：一个数字化底座支撑全系列应用，一套政务数据资源体系赋能全域全场景应用，一个“城市大脑”支持“多跨融合”的全域治理，一个政企民互动“窗口”联接全民需求，以“一网”+通办、统管、协同服务政府经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态保护等五大重点领域数字化转型，及各领域内N项数字化应用与服务场景建设。

数字政府建设要持续推动新一代数字化技术与政府治理现代化深度融合，深化“一基”“一数”“一脑”“一网”建设，同步开展数智融合、产城融合、政产学研联动、整体协同、运营保障等方向创新实践，赋能政府全面引领，驱动数字化发展。

数字政府之基： 全栈赋能、弹性敏捷、智能高效的数字政府

共性支撑底座

坚持集约共建，推进云、网、端数字资源统筹部署、统一管理、安全运营，建立统一高效、敏捷可靠的共性支撑体系，是政府数字化转型的重要保障。同时，依托数字技术，构建全过程集成服务能力体系，涵盖咨询、设计、实施、迁移、运维等环节。打造**高效优质的攻关适配体系**。瞄准技术引领、支撑服务、保障用户、服务产业四个方面，强化研发制造、技术攻关、开发测试、适配验证、供需对接、应用推广、运维服务、人才培养等领域赋能，促进产品质量提升，保障信息化项目实施。**高质量交付全栈云资源平台**。提升云服务定制化能力，实现算力网络调度与编排、多算力运营管理等灵活调度能力，强化过程管理，按需提供差异化云平台集成、综合性交付，配套全栈云集成服务，保证云资源平台高质量交付运营。**绿色智能化的数字中心集成服务**。持续推进数字基础设施绿色化发展，进一步打通数据中心、机房集成、基础设施集成、第三方产品集成、数据灾备集成、数据中心管理等工程规划、设计、实施、运维管理全过程咨询服务等环节，助力绿色、智能化转型。**构建稳定安全的能力中台**。构建政务数据中台、业务中台、技术中台，满足政务大数据获取、加工、治理、服务、消费全链条等需要，面向海量应用场景提供生存认证、人脸识别、主体画像、智能搜索、3D交互、监测预警、工作流控制等支撑服务，提供区块链、隐私计算、融合通讯、物联感知、地理信息应用等公共支撑能力，支持低代码构建、非脚手架式开发调试、企业级微服务应用开发和治理，提升数字资产的可复用性和可集约化管理。**构建数智融合的孪生工作空间**。以业务需求为导向，构建集运营管理、安防管理、车辆管理、设备资产管理、办公服务等于一体的数智化物理工作空间，以互联网随需接入为导向构建集即时通讯、桌面云开发、视频会议、协同办公、远程办公、知识仓库等服务于一体的数智化虚拟工作空间，虚实融合互动，助力全业务场景生产效能提升。

数字政府之源： 全程治理、全域流通、全景赋能的数字政府

数据服务空间

以业务流为牵引建设政务一体化大数据资源体系，是贯通政务大数据“聚、融、通、用”全生命周期、创新政务应用场景、增强大数据分级分类管理能力的重要支撑。瞄准数据资源“按需归集、应归尽归”的原则，拓展多源政务大数据资源汇聚渠道，建立集

数据共享、汇聚、治理、服务一体化的政务大数据资源体系。**构建多源跨域政务数据共享交换体系。**依托数据安全导入导出通道,按需接入党委、政府、人大、政协、纪委监委、法院、检察院等数据资源,接入供水、供电、供气、公共交通等单位的公共数据,以及第三方互联网信息平台和其他领域的社会数据,建立统一标准的政务信息资源目录,推进跨部门、跨地域、跨层级数据充分共享和交换。**优化政务数据资源聚合模型。**持续完善人口、法人、自然资源、经济、电子证照等基础库,建立健全医疗健康、政务服务、社会保障、生态环保、信用体系、应急管理、国资监管、“一人一档”“一企一档”等主题库,支持逻辑接入与物理汇聚多种方式,实现省市县三级数据汇聚整合,提升数据资源配置效率。**构建政务办公基础库,支撑办公业务改革。**构建政务办公事项库、人员库、单位库、办件信息库四大基础信息库及事项流转、事项全流程监控、分析三个核心子系统,实现库跨部门、跨系统信息资源的共享共用,联通和对接各办公业务系统,打通部门和重点信息系统之间的数据壁垒,支撑“最多跑一次”业务改革。**政务数据全生命周期治理。**围绕政务大数据全生命周期,应用多源比对、血缘分析、标签画像、人工智能等技术手段,支持开展数据资源目录、元数据、主数据、数据质量、文件数据、数据仓库、数据安全等领域规范治理活动,推动数据源头治理、系统治理,全面提升政务数据管理效能。**政务数据资源开发应用。**融合自然语言处理、智能问答、数据挖掘分析、数据可视化、知识图谱、区块链、大模型等技术,支持分析研判、预警监测、风险防控等场景开发应用,服务政府精准施策和科学指挥,服务数字产业化新模式、新业态创立。**保障政务数据安全。**应用数据区块链、数据沙箱、电子认证、数据加密等技术,强化数据安全溯源、态势感知、运行监测功能,提升预防、发现、溯源和处置能力,确保政务数据全生命周期安全。

数字政府之脑： 一屏可观、一站调度、一盘推演的数字政府

科学治理中枢

“城市大脑”是实现政务数据全打通、全归集,打破数据壁垒,治理城市“多跨场景”及智能组件综合应用的汇集点,城市运行指挥中心则是连接政府各委办、街镇等管理部门和城市大脑的有机整体。依托城市运行指挥中心,建设城市大脑并形成“感知、预警、分析、决策”能力体系,是推进政府治理能力和治理体系现代化的重要手段。**打造城市大脑与指挥中心综合智能体。**综合数字孪生、自然语言处理、卫星遥感、物联网、区块链等信息技术的应用,对城市运行数据进行实时汇聚、监测、治理和分析,结合指挥中心的调度、处置等业务职能,建立集态势分析、感知预警、融合调度、应急指挥为一体的跨部门、跨行业、跨地区信息共享和业务协同的城市治理新平台,形成“多跨融合”的“感知、决策、控制、处置”工作闭环,提升政府治理能力和服务效能。**城市运行态势感知“一屏可观”。**融合城市重点产业、经济运行、环保、水文、气象、市场监管、营商环境、医疗服务、教育服务、就业服务、消防隐患、交通事故、交通运输、文旅产业等信息,动态感知城市运行宏观经济、政务服务、生态环保、民生服务、公共安全、文化旅游、交通运行等态势,分析影响因素,从“看得见”向“看得清”“看得准”“看得透”转换,为城市治理和可持续发展决策提

供依据。**城市事件“一站式”全流程调度。**重点汇聚12345、网格化管理、态势感知、上级交办、同级协办事件,通过指挥入驻部门及调度平台,综合地理信息、视频信息、现场单兵设备,开展跨部门、跨区域协同调度,实现“接诉即办”“未诉先办”“相关事一次办”“一次执法多事联办”,打造“一网统管”调度底座,让百姓诉求第一时间得到解决。**重大突发事件“一盘推演”。**以重大活动保障、突发事件应急指挥等场景为基础,接入融合通讯平台对接各分子中心、现场指挥平台,场景化检验和推进跨部门跨组织协同联动、物资调配、衍生灾害研判、处置方案分析,放大新兴技术与城市经济社会发展融合效应,发挥城市指挥中心平战结合、协同调度效能。

数字政府之窗： 资源整合、高效协同、直达民心的数字政府

价值实现桥梁

整合政务服务、公共服务、商业服务等相关资源,以智能终端设备为介质,建立惠民、便民、利民的城市服务统一接入窗口,推动政府治理模式现代化转型升级,助力政府职能转变和“放管服”改革的重要渠道建设。强调“实事惠民生、聚力谋出彩”的建设理念,协助用户对内建立常态化改进机制,对外持续推进政企互动、政民互动,助力打造人性化、有温度的数字政府。**全面实现政务服务“一窗办理”。**整合手机App、小程序、公众号、网站等门户平台,提升城市服务平台跨事项、跨地区、跨部门、跨层级业务协同能力。构建搜索、问答、预约、评价、寄送等服务,支撑全城、全部门、全层级、多端统一受理,实现全渠道集中统一收件和全方位业务协同,真正实现“一窗受理”“一网通办”。**个性化服务专区“无差别体验”。**聚焦就业、教育、健康、住房、社会保障等民生领域,通过页面优化和适配改造,为存在数字化障碍的特殊群体提供“帮办、代办”同等效力的温暖服务,解决老年人等特殊群体服务中的“数字鸿沟”问题。推动省、市分行建设,使省内办事可在户籍地、居住地、工作地不同城市间自由切换、“全省通办”,为群众办事减负担、增便利。**市民日常生活服务“一码通享”。**上线多版本手机App和微信小程序,进一步完善拓展服务门户的透出渠道,推动“扫码亮证”在医疗、社保、不动产等相关事项办理中实现“一证通办”“免证可办”,在交通执法和运输管理等领域推广“电子亮证、扫码核验”,更好满足多样化用户群体的使用需求。**突发事件应急响应“一步直达”。**组建城市服务门户运营团队,平时保障门户平台稳定运行及场景对接,战时整合应急、民政、红十字会等救助资源,让群众在新开设的专区中及时获得准确的救援信息,打造联系政民、政企的应急响应渠道,让突发事件影响降到最小。

IMPROVING CAPACITY



五维增强、合纵联横 全面提升数字政府履职能力

政府履职和政务运行数字化是新发展阶段数字政府建设的核心内容，也是推进各行业各领域互联互通、协同联动改革，创新行政管理和服务的主要方式，是政府数字化改革成果的重要体现。东软集团股份有限公司（以下简称“东软”）坚持软件赋能数字政府建设，以“一网通办”“一网统管”“一网协同”为数字化改革抓手，聚焦经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环保等领域，持续推进各行业各领域应用系统集约建设、互联互通、协同联动及数字政府核心生态建设，助力提升政府履职效能。

打造经济运行“指南针” 提升经济预测调节能力

坚持以宏观产业侧、中观行业侧、微观企业侧核心诉求为切入点，聚焦宏观经济调控、重大项目管理、财政预算管理、知识产权与人才培养等方向，通过聚合人才、财务、政策、税务、财政等相关数据，综合运用产业大数据、知识图谱、人工智能大模型等技术，深度挖掘大数据价值，助力政府丰富经济调控手段，优化科创资源配置，提升经济治理数字化水平。

宏观经济运行监控“一站统调”

围绕经济治理的重点领域，整合经济运行相关数据，开展经济运行监测预测预警分析，创新和完善经济调控方式，准确及时把握经济运行规律，提高政府宏观经济管理决策科学化水平和管理服务效率。**经济治理主题数据“一库统汇”**。实现经济统计数据、行业统计数据、政务数据、互联网经济数据的全渠道归集和整合利用，构建经济治理主题数据库，为宏观经济治理分析、辅助经济管理决策提供动态鲜活的数据资源。**多场景经济运行监测模型“多维统览”**。开发宏观经济运行、数字经济治理、产业结构调整、农业农村发展、区域发展战略实施、要素市场构建、人口发展和应对老龄化、碳达峰碳中和等业务领域各类经济运行分析模型，开展趋势推演预测和监测预警分析，提升宏观经济发展综合调控治理能力。**经济运行分析报告“一键生成”**。通过内置模板，能够实现特定周期、特定区域、特定主题的经济运行报告指标化、模板化、自动化一键生成，助力日常工作。

产业链数字化治理全链贯通

安全稳定的产业链是保障区域经济发展、增强竞争优势、重塑经济治理体系的重要因素。通过产业大数据分析，支持产业链供应链固链、稳链、强链，助力政府吸引投资、集聚企业，打造竞争优势，稳定经济发展。**区域产业资源“全程上链”**。构建区域产业侧、企业侧数据“产生、汇聚、加工、应用、服务、决策”全过程价值链，生成全辖区产业画像和图谱，摸清全辖区产业家底、梳理产业链条现状、分析产业态势。**绘制经济重点产业链条“一张图”**。基于区域重点产业相关企业的商品交易及主营业务分析，绘制重点产业链条，并对比已掌握的170余个行业产业链图谱，分析企业产业链定位及产业链强势与弱势环节，提供强链、延链、补链领域清单，指导精准招商。**建立产业经济发展态势分析“仪表盘”**。分析区域产业链上下游的交易规模、产业成员数量、交易分布及区域对比，实时查看产业类型分布、产业园结构类型、支柱龙头企业 and 中小微企业状态，及产业税收、企业画像和企业信用指数，展示区域产业态势感知能力、产业优化能力、产业服务与管理水平。**制定产业风险预警防范“一张表”**。结合重点企业的工商、司法、财务、税务、知识产权、处罚等数据，构建基于产业链的企业风险评估与预警一张表，评估产业风险、行业影响和供应链稳定性，跟踪风险防控方案有效性，确保区域重点产业平稳发展。



图2 重大项目全程管理架构图

固定资产投资是拉动经济增长、改善民生水平的重要因素，科学管理固定资产投资项目对于提升区域综合经济实力，构建和谐社会环境有着重要作用。东软坚持以全链条管理为主线，以“量化时限、规范业务、全程把控”为原则，建设重大项目全生命周期管理平台，实现投资项目管理环节全覆盖、业务节点全打通、线上流转全计时、审批流程全记录，确保固定资产的高效利用和良好发展。**项目管理全流程融合贯通**。对接发改、住建、自然资源、交通、水利等审批部门、项目单位和第三方机构，打通信用平台、公共资源交易平台、多规合一系统、联合验收系统等重点信息系统，实现对项目从前期谋划、申报赋码、立项审批、规划许可、施工建设、在线调度、问题协调督办、竣工验收、结算决算、尾款拨付、项目后评价、达效复核等全过程在线管理，建立完善项目全生命周期的监管体系。**项目资金全流程有效管控**。围绕贯穿投资项目管理全过程的资金管理行为，建立从项目储备论证、手续审批、资金计划、进展月报到尾款结项的全过程跟踪监测机制，实现核心节点管理和投资计划科学智控。**项目进度全流程精准调度**。联通统计、住建等部门的投资进度、工地监控等数据，实时在线看项目现场、盯项目进度、督项目问题，动态追踪新建项目开工情况、续建项目停工、复工情况，结合BIM+CIM等新技术手段，实现“智能监测+在线调度”双结合管理，推动“被动响应”向“精准智控”转变，打造项目智能监测体系，加强精细化项目调度管理。

数字财政赋能综合治理革新



图3 数字财政综合治理架构图

加强财政政策体系与管理体制方面探索创新，更好发挥财政职能作用，是推动经济社会公共服务优质均衡、经济高质量发展的重要手段。《“十四五”推进国家政务信息化规划》发改高技〔2021〕1898号的通知，已经将“提升预算管理数字化水平”列入“经济治理协同工程”。东软“数字财政”解决方案，涵盖了预算管理、国库支付、政府采购、非税收缴、票据管理、财务核算、罚没物品管理、债务管理、普惠金融、绩效评价、行政管理等完整的财政业务内容，持续打造综合财政业务管理平台的典型范例。**财政预算管理一体化。**基于财政部2.0规范的预算一体化系统，构建预算管理一体化体系，实现各级财政部门预算管理模式和业务数据一体化，“资源、技术、服务”一体化，为提升预算管理标准化、自动化、信息化水平，提高财政治理现代化水平提供有力支撑。**国库集中支付电子化。**以财政资金支付数据为载体，利用电子凭证库及电子支付密钥系统，建立预算单位、财政部门、代理银行、人民银行之间安全、高效的资金支付、审核、清算数据通道，以电子支付数据取代纸质支付凭证，实现财政预算执行资金支付的全程无纸化、网络化和电子化。**财政运行监管全程化。**集成财政、税务、海关、人行、统计、住建、公安、人社、市场监管等多部门的基础数据与政务数据，开展收入结构多维度分析、税源占比分析、非税收入风险分析、转移支付风险分析、基金收入风险分析，建立健全约束规则和预警指标体系，实现财政资金的全程追踪、违规操作的自动识别和财政运行风险的实时预警。**重点领域监管监察智能化。**聚焦基层“三保”、政府债务、财经纪律、社保基金、政府采购、国有金融资本监管、国有企业经营状况等方向，实时完成重点领域运行态势感知和动态监控预警，持续优化智慧型预警监控规则和模型，发挥财政大数据应用价值，提高“穿透式”管控效能。

知识产权数据服务便捷高效



图4 知识产权数据服务架构图

随着技术革新的不断发展，知识产权信息利用是竞争情报最重要的信息源之一。东软密切关注用户更加专业、更加全面的专利检索、专利信息分析等需求，完善最新专利信息获取方式，并快速准确地从海量专利信息中筛选出目标专利进行分析，协助企业和行业关注者实现专利信息的有效应用。**知识产权数据检索服务便捷、智能、高效。**融合大数据技术及智能分析算法，优化企业创新能力评估模型，为用户提供一站式检索、浏览、分析、专题库、标引库于一体的综合性检索服务平台，为用户提供轻松、便捷、智能、高效、全面的业务体验及高端视觉感受与交互体验。**知识产权公共服务全方位、一体化。**建设一站式、综合性的“互联网+”知识产权公共服务平台，提供智能化、融合化专利智能检索及分析产品，多元化、辅助性知识产权社交、培训等增值服务产品，提供全方位、一体化的知识产权数据合作运营服务。**专利机构创新应用服务智慧化、个性化。**以专利、商标、版权信息应用为目标，配合国家知识产权战略的实施，为各级政府、企业、高校、科研院所、中介机构等提供知识产权申请、检索、维权及科技研发、情报分析等全方位个性化的产品及解决方案。

构建市场运行“雷达图” 提升市场穿透监管能力

坚持以服务市场监管综合业务为基础，以强化市场监管协同治理为导向，以市场监管信用信息创新应用为引领，打造链接不同监管领域、不同监管层级、不同监管环节，建立治理与服务相结合、风险预警与指挥调度一体化的“大监管”体系，助力政府提升市场监管精准化、协同化、智能化水平。

市场主体综合监管体系完整慧治

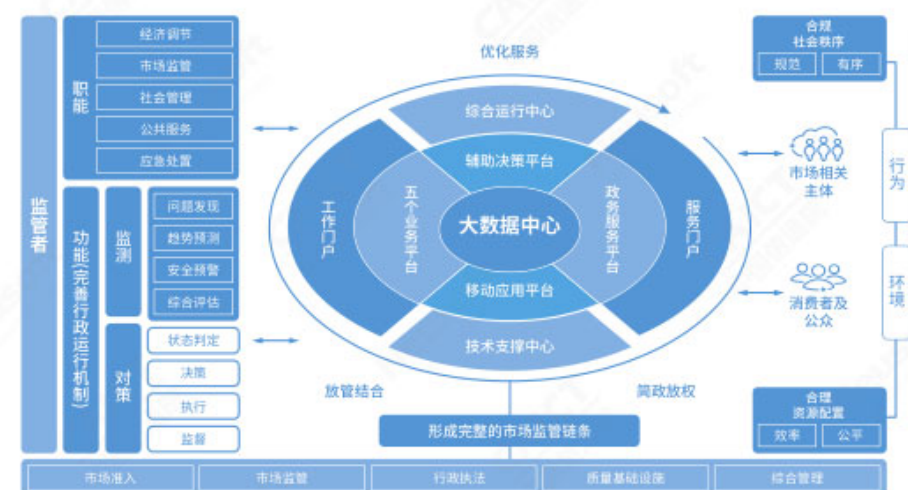


图6 市场主体综合监管架构图

围绕市监大数据中心和“市场准入、市场监管、食品安全、行政执法、综合保障、辅助决策、移动工作、质量基础设施”等综合业务，持续打造市场监管信息化创新发展格局，实现“智慧市场监管”。

智能融合的基础性支撑平台。建设一体化市场监管政务云平台，应用支撑平台和标准、安全、运维三大保障体系，形成资源共享、安全可控的信息化基础支撑大平台，为信息化应用提供基础支撑保障服务。

重点产业人才培养产教融合



图5 重点产业人才培养架构图

东软拥有雄厚的产业基因和技术资源优势，基于自身30余年的产业实践与20余年高等教育办学经验，充分融合“产”“教”资源，以社会需求为导向，工程技术为主线，培养人工智能、电子商务、医疗工程、软件开发等产业岗位需要的卓越复合型应用型人才。**合作共建数字工场实训基地。**与政府、院校共建集教学、实验、住宿、考核为一体的数字工场培训基地，注入领先的教育理念、方法、模式、体系、标准等数字化、产品化、平台化实训产品，面向区域产业发展需求，结合各类科技创新资源，为企业提供人才培养、技术创新、产品孵化等服务。**联合院校开展重点专业学科共建。**通过学科共建、设立产业学院、教学实训、解决方案实验室等形式，联合区域内高校和职业院校建立统一实训联盟，输出教育产品与服务，赋能合作院校教育改革创新，提升合作院校专业建设及人才培养水平，缩短入职后岗位适应周期。**专项定制培养构建人才生态链。**面向人才培养的工程环境需求，以及各地政府对当地经济社会发展的人才需求，通过校内定制培养，校内、校外集中训练，参与第三方企业真实项目训练（顶岗实习），形成从大学生定制培养、集中训练、顶岗实习到人才输出的完整人才生态链。

多元融合的大数据慧治体系。建立“多元化采集、主题化汇聚、知识化分析、个性化服务、开放化利用”的市场监管大数据资源体系，汇聚市场监管业务全量数据，形成一体化监管大数据中心，提升大数据监管、智慧化治理能力。

深度融合的大系统革新体制。以深入推进一体化业务应用系统建设为抓手，整合、融合功能相近的业务系统，形成市场准入、市场监管、行政执法、综合管理、公共服务五大业务平台，有效支撑市场监管体制机制改革创新。

纵横融合的惠民大服务共治。推进市监“互联网+政务服务”，建设统一规范的网上政务服务平台，通过数据共享和服务对接，实现与各级政府、各有关部门的横向联动，强化事中事后监管，推进协同监管，实现由政府部门单独管理向“企业自治、行业自律、政府监管和社会监督”社会共治格局转变。

汇聚融合的大信用慧督。构建以企业信用公示为基础的新型信用监管平台，将各类企业信息记于企业名下，形成企业的全景多维画像，使监管部门全方位定性定量地研判企业，及时动态靶向式地监管企业，实现由交易者和消费者自主判断企业的信用状况，更好发挥信用在市场评价机制中的“指挥棒”作用，褒扬诚信经营、惩戒失信行为，提高交易效率、保障交易安全促进全社会“一处失信、处处受限”信用约束机制的形成。



市场监管协同数字平台智能高效



图7 市场监管协同平台架构图

以监管部门、监管事项、监管人员、监管对象、监管行为、监管信息为基础，以监管大数据中心为驱动枢纽，推动数据跨部门共享交换、分析利用、监管评估评价以及监管信息的社会公示和公众监督，通过辅助决策支持监管政策改善，提升和改进监管效能。**监管事项多跨整合“一清单”。**梳理各地区各部门监管事项，形成目录清单，明确监管事项目录清单的定义、要素等，明晰监管责任主体职责范围、监管流程、监管措施，建立跨部门、跨区域、跨层级业务协同监管机制，对监管事项规范化管理。**监管服务多方联动协同。**相关地方部门按照有关规定开展跨地区、跨部门的监管任务分发、协同处置，处置结果及时反馈，并全程留痕记录，为协同监管提供有力支撑，实现“一处发现、多方联动、协同监管”。**风险态势分析精准识别。**基于人工智能技术搭建合理的风险评估模型，根据监管评估模型对监管业务、监管信息进行全方位分析，透过数据分析业务本质，对监管的市场主体建立全息画像，精准识别重点企业、重点领域、重点事件等风险，开展跨层级、跨领域、跨地区的关联分析，提升系统性、交叉型监管风险的甄别能力。**监管事件全程追根溯源。**实现监管过程全程可追溯，形成层级、地区、行业、部门监管数据分析报告，为相关部门强化行政监督提供数据支持。

The diagram illustrates the architecture of the National Credit Information Sharing Platform, organized into several layers:

- Top Layer (External Systems):** Includes the "National Credit Information Sharing Platform" website and the "Credit China" website.
- Second Layer (Core Systems):** Contains six main systems: Public Credit Information Service System, Unified Social Credit Code Time Series System, National Urban Credit Status Monitoring System, Industry Association Credit Service Application System, Joint Family Mediation Application System, Credit Big Data Analysis System, and Big Data Base Name Database System.
- Third Layer (Data Repositories):** Divided into three main groups:
 - Foundation Library (基础库):** Includes Natural Person Public Credit Foundation Library and Legal Person Public Credit Foundation Library.
 - Business Library (业务库):** Includes Urban Credit Application Database and Industry Association Credit Application Database.
 - Theme Library (主题库):** Includes Credit Disclosure Information Library, Credit Theme Library, and Big Data Analysis Theme Library.
- Left Side (Platform Management):** A vertical bar labeled "Credit Information Sharing Platform" (信用信息共享平台) with four nodes: 14 Departmental Opening Applications (14家部委开展应用), Central Nodes 120 (中央节点120个), Provincial Nodes 32 (省级节点32个), and Demonstration Cities 43 (示范城市43个).
- Bottom Layer (Foundation):** Labeled "Standard System" (标准体系) and "One Platform" (一平台).
- Right Side (Data Flow):** Arrows indicate data flow between the Foundation Library, Business Library, and Theme Library, with a specific flow from Business Library to Theme Library labeled "Data Mining and Analysis" (数据挖掘分析).

全面对接《全国公共信用信息基础目录》，构建覆盖全部信用主体、所有信用信息类别、全国所有区域的信用信息采集体系，加强信用档案、风险预警、违法失信等信息在线披露与共享。**信用信息公示系统“一站式服务”**。建立各类信用数据一站式公示服务，面向社会公众及时准确全面的公示信用信息，建立信用报告应用服务能力，推动建信、评信、用信监管体制建设。**信用监管“新矩阵联动”**。建设覆盖事前、事中、事后的信用承诺、信用核查、信用评价、联合奖惩、信用修复、风险预警等信用监管应用，构建与“双随机、一公开”监管、“互联网+监管”等监管系统互联互通、协同联动的信用监管体系，实现以信用为基础的全生命周期监管。**政务诚信核查“全程监督”**。建立政务诚信记录，完成政务信用信息采集、跟踪、公开、核查，形成以信用为核心的政务诚信核查监督体系。**企业信用图谱“多维度洞察”**。以公共信用数据为基础，整合其他领域信用数据，基于信用主体与其他市场主体的关联关系，建立企业信用状况综合评价体系，建立多重关联、交叉关系，洞察区域、企业及关联的信用风险，以信用风险为导向优化配置监管资源。**企业信用融资服务高效增值**。对接金融机构、各级信用融资平台，对接各部门行政审批与公共服务，加强公共信用信息同金融信息整合，有效打破银企信息不对称，缓解小微企业融资难、融资贵问题，让信用好的办事企业和群众享受绿色通道，让“信用有价、信用有感”。

Figure 1: Overall Framework of the Real Estate Industry Digitalization and Smartization Construction

The framework is organized into several layers:

- Stakeholder Layer (Top):**
 - Government Land Management Departments
 - Enterprises
 - Real Estate Development Enterprises
 - Public
 - Real Estate Service Institutions/Real Estate Agents
 - Real Estate Enterprises
 - New Enterprises
- Functional Layer:**
 - Space Planning (Multi-functional):** Land use planning, Urban planning, Land use planning, etc.
 - Supply Increase:** Land use planning, Land use planning, etc.
 - Engineering Construction:** Land use planning, Land use planning, etc.
- Data Layer (Core):**
 - Product Sales:** Product sales, Product sales, etc.
 - Inventory Management:** Inventory management, Inventory management, etc.
 - Asset Management:** Asset management, Asset management, etc.
 - Other Modules:** Land use planning, Land use planning, etc.
- Application Layer (Bottom):**
 - One Map:** Land use planning, Land use planning, etc.
 - Cloud-based Management:** Land use planning, Land use planning, etc.
- Foundation (Bottom):** CIM (City Information Modeling)

以“让居住更美好”为使命,秉承“数据驱动、业务协同、智慧引领、共享生态”的建设理念,提供“业务一体化、数据一体化、管理一体化、服务一体化、技术一体化、系统一体化”的“智慧房产”全面一体化解决方案。**房产数字化管理全生命周期覆盖。**以智能业务应用为核心、智能互联服务为手段、智能监管决策为辅助、信息资源交换与共享为主线、基础设施为支撑,聚焦房屋安全、房屋交易资金监管、物业管理和住房保障等当前重点领域业务,实现以统一楼盘表为核心的房屋全生命周期监管。**面向政府端,**提供市场监管监管、业务审批办理、信用评价应用、数据整合治理、CIM综合服务、全景统计分析等服务;**面向企业端,**提供从业机构管理、从业人员管理、统一资质管理、统一合同管理、统一资金监管、统一房源认证、统一日常事务、统一运营服务等内容;**面向个人端,**提供移动APP服务、统一身份认证服务、统一电子签章服务、统一房屋租赁服务、统一资金使用服务、统一物业小区服务、统一住保申请服务、统一投诉评价服务等内容。

梳理社会管理“任务树” 提升社会韧性治理能力

重点支持治安防控、交通运输、基层治理、安全保障等领域社会管理能力建设，应用信息化、智能化、数字化技术监控社会事件从基层向全域、从“小事件”向“突发事件”的演进过程，提供多级协同的感知、调度、预警、指挥等全链条治理能力支撑，助力维护社会秩序，促进社会和谐。

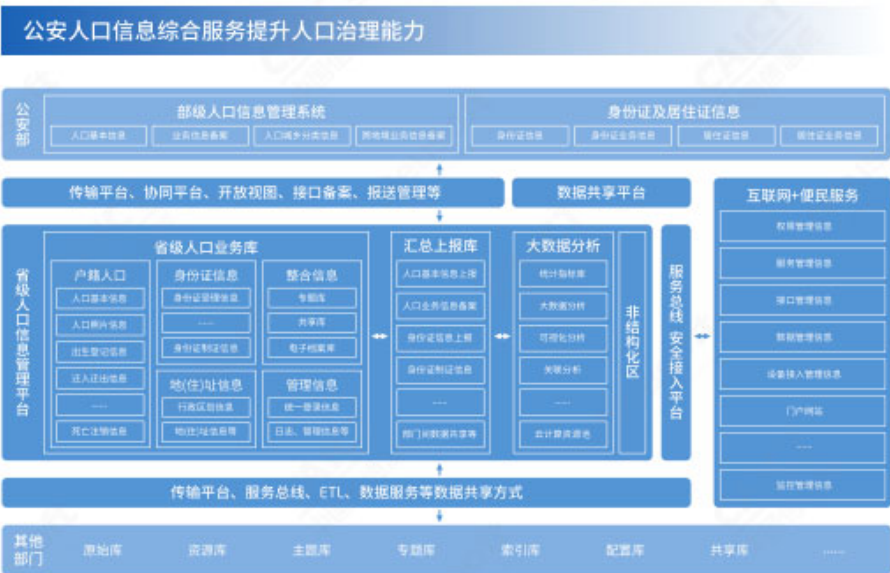


图10 公安人口信息综合服务架构图

公安人口信息管理系统依托信息化技术，提升人口服务治理能力，推动公安户籍管理服务质量的提升，打造符合新时代特征、满足群众高品质服务需求，增强群众的获得感和满意度。公安机关将能够更好地履行人口管理职责，提供更加精细化、智能化服务，为群众创造更好的生活和服务体验。**全口径人口信息服务全警应用。**以人口基础库管理和户籍管理业务为核心，实现多源人口信息深度融合及创新应用，提供满足公安实有人口管理、户籍人口管理、二代身份证管理、人口库管理、业务协同、信息共享、人像识别、指纹识别、身份核查等各类信息化综合应用。**人口信息服务跨域协同。**推动业务协同，实现跨省户口迁移、户籍类证明开具、异地新生儿入户、异地申（换、补）领居民身份证等应用功能，与原有系统功能整合，不断扩展通办领域，逐步增加通办事项，全面支持户籍管理业务异地办理。**人口信息融合应用深度洞察。**整合汇集户籍人口信息、地（住）址、流动人口信息、境外人员、户籍电子档案、电子证照库，以及人像和指纹生物特征数据，挖掘人、车、物、组织和案件的关联关系，丰富串并案手段，高质高效侦破案件，有力支撑公安社会治安、情报研判、指挥调度、综合维稳等业务，为各级公安机关人口管理、警务实战提供信息服务及“源头”数据支持。充分利用大数据智能分析技术，针对人口结构、分布、迁移流动、变化趋势等建立专业化统计分析模型，为防控体系态势感知、研判、决策提供数据支持，提升公安人口业务管理与服务水平。

大数据战略构建检察机关智慧检务新格局



图11 智慧检务架构图

以适应数字化时代发展、深化检察大数据战略为依托，以需求为导向，聚焦检察办公、检务保障、检察队伍建设、检察大数据应用，推动检察机关智慧检务工程全面开展。立足新发展阶段，贯彻新发展理念，以大数据赋能新时代法律监督，积极探索法治建设新模式和新路径，为全国检察机关信息化建设提供支撑。充分发挥自主、首创作用，开发特色应用，以检察大数据赋能检察高质量发展，开创检察工作新格局。**办公及事务管理服务。**围绕检察日常办公及事务处理工作流程和实际需求进行建设，以检察个人为中心、办公平台为依托、检察数据为基础，将检察机关内部各业务系统数据进行整合及共享，打造新一代一体化办公平台，实现事务集约化、办公智能化协同化、数据可视化。**应用支撑能力建设。**构建基于检察信息业务与技术集成的公共支撑平台，为应用系统提供统一门户、用户认证、任务消息、服务和日志管理的“五统一”技术应用支撑，实现多个系统“一点即通”目标，对各个已有业务应用系统进行有效整合，支持为未来应用系统建设，形成互联互通应用支撑平台。**检察大数据平台建设。**按照“统一规划、标准、设计、实施”的基本原则，以“智慧、融合、创新”的工作思路为指导，整合、共享内部各业务系统数据，实现政法间的业务协同和数据共享、交换，通过深化大数据平台的数据挖掘和利用，构建检察业务模型，拓展监督渠道、改进监督模式、创新监督方法，提升监督能力，有效推动行政执法和刑事司法衔接，通过数据碰撞筛查，发现办案线索，开展诉讼监督。为积极稳健推进“四大检察”全面协调、发展提供技术保障，为检察工作科学发展提供精准数据支持。

城市数字交通智能优化交通运输治理体系



图12 数字交通运输体系架构图

以数字化、人工智能为驱动，以畅通城市交通运行、激发城市发展活力为目标，构建数字化交通智能，建立决策与指挥中枢，重点关注城市交通、轨道交通、物流等业务领域，面向行业管理部门、从业企业、社会公众提供高效、安全、舒适、绿色的政务服务、运营管理、出行服务及物流服务。**综合立体交通协同智慧化支撑。**建设城市级交通大脑，提供一体化智慧支撑，优化升级各版块信息化建设，重点发展内外交通协同、公共交通协同、动静交通协同、站城协同，助建城市立体交通网络。**轨道交通“建运管养”全业务智慧化覆盖。**顺应城市轨道交通的绿色发展新趋势，以NOCC、PIS、企管信息化等产品为基础，全面参与城市轨道交通的建设、运营、资源开发等全领域业务，构建以智慧运维、智慧工地、智慧车站等为代表的智慧城轨新场景。**以数据服务推动区域物流转型升级。**聚焦多式联运物流组织优化，完善升级物流枢纽内部作业系统、建设一体化公共信息服务平台、构建多式联运协同监管体系，实现资源一张图、组织一条链、服务一张网、决策一盘棋、监管一块屏，助力多式联运综合能力提升，为区域协同发展的新格局提供智慧化支撑。

基层网格社会治理打通共治服务“最后一米”



图13 基层网格社会治理业务逻辑示意图

以信息系统为支撑、网格管理为核心，建设多级协同体系，提升基层组织网格化社会治理能力。**五级组织、六大元素编织基层社区管理网格。**依托市、县（区）一网统管大平台，建成智慧街道、智慧社区等鲜活应用，聚合“街道-社区-网格-小区（楼栋）-楼栋”五级治理组织，将“人、地、物、情、事、组织”六大元素纳入社区网格管理体系，基于摄像头等物联网设备和终端设备数据，通过人工智能技术，实现各种事件自动识别、及时发现、快速上报，高效处置、准确核实。**网格化管理基层动态全面掌握。**通过网格化管理手段，保障居民数据、组织数据、房屋数据、时间数据及时更新、快速汇聚、准确分发，透过数据反馈基层动态、民意民声，上级和基层管理者实时感知、跟踪、处置，让居民享受便捷服务，成为社会治理现代化的重要参与者。**党群服务阵地打通基层服务“最后一米”。**在基层社会治理工作中，围绕“社区（村）组织—网格组织—楼栋小组—中心户”架构，全力打通基层组织联系服务群众的“最后一米”。构建“党建+政务+平安+养老+医疗+文化+教育+宣传”等多功能复合型党群服务阵地，建立领导干部直接联系社区、联系网格制度，实现基层业务、任务的全面联动、全面赋能。**事件全程闭环管理实现基层减负。**整合、优化现有各种基层应用，制定事件接入和管理标准，实现事件事项统一管理，降低事件重复采集和录入情况，既能节省操作时间，减轻基层人员工作，切实为基层减负，又能实现事件从发起、分拨，到处理、核实的全流程可视化闭环管理。

应急综合应用管理保障突发事件全程监控



图14 应急综合应用管理架构图

以实现应急管理全面感知、动态监测、智能预警、扁平指挥、快速处置、精准监管、人性服务为目标，建设应急综合应用管理平台，支撑从事前、事发、事中到事后突发事件全过程应急管理业务，为保护人民群众生命财产安全和国家安全提供强有力支持。**应急管理基础环境全面实现智能化。**整合各应急管理部门已有物理场所资源，打造统一办公环境，建设应急通信、感知网络、计算机网络、视频会议、图像接入、主机存储等基础设施，为应急指挥综合应用提供基础支撑。**应急指挥技术底座实现“一网一脑一库”。**按“全域覆盖、分级汇聚、纵向联通、统一管理”原则建设应急指挥大数据中心，覆盖常态和非常态全流程应急业务的应急专题地理信息“一张图”，以及公共服务能力智能化支持“应急智脑”“应急智库”。应急事件监测预警网格化。建立应急网格化管理体系，整合监视监测数据资源，接入专业部门监测监控数据、预测预报预警数据、移动轨迹信息，实现企业管理、风险防控、隐患排查完善、双重预防全程监控，快速掌握事发地周边情况及现场发展态势。**应急事件处置全程可视化、数字化。**依托应急“一张图”，以数字预案为核心，围绕事件处置全过程，实现事件接报自动流转、事态演进模拟分析、资源分布可视化、现场状况实时可视化、前后台通信融合化，根据分析研判结果自动生成救援方案，保证应急处置快速准确，并结合事后效果对救援方案进行评估、调整。

打造数字便民“蓄水池” 提升服务主动供给能力

以服务每个人的全生命周期社会活动需求为主线，聚焦百姓办事、社会保障、医疗健康、共同富裕、教育服务等领域民生福祉，针对不同群体打造泛在可及的数字化生活网络、服务网络，增强政府公共服务的普惠化和便捷性。

互联网+政务服务“一网通办”



图15 互联网+政务服务架构图

以人口库、法人库、信用库、电子证照库等基础数据库，以及事项信息库、办件信息库等业务数据库为支撑，打造线上线下相融合的政务服务平台，着力推动政务服务“一网通办”从“能办”向“快办”“好办”发展。**政务服务热点事项办理智能化。**打通不同部门的信息系统，持续完善清单管理和事项精准维护，以档案、证照电子化推进全程网办、区域通办、异地可办、就近办理，以情景化推进一件事办理、精细化办理，解决老百姓线下跑、多次办、异地办、效率低等难点痛点，聚焦企业全生命周期服务，政策精准推送，实现更多政务服务事项“掌上办”“秒批秒办”“无感办”“智能办”。**政务服务延伸广度重深度。**重点围绕教育、公安、社会保障、民政、卫生健康、税务等领域，全面对接、联通国家、省、市政务服务系统，按照国家相应要求实现事项全部网上线。在园区、街道、乡镇、社区和农村建立政务服务中心（站），打通政务服务的“最后一公里”，推动帮办、代办、上门服务。**政务服务全天候在线一体化。**利用微信、微博、微服务、小程序等，打通网站、APP等渠道，构建网上服务大厅，同步部署社区、驿站、自助终端、机器人、填单岛、导航机等线下服务方式，提供24小时“不打烊”服务。

大数据决策分析赋能“数智人社”



图16 数智人社架构图

东软已形成服务于社会各类人群，覆盖人力资源和社会保障、乡村振兴、社会救助、社会福利、民政残联的全面人力资源和社会保障行业解决方案。围绕业务经办与智慧管理，助力推进“互联网+”服务、实现基于大数据决策分析的管理层次提升。**人社领域业务全面实现一体化办理**。全面建设支撑一体化经办、智慧服务、智能监管和智慧决策的信息平台，实现线上一网通、线下一门办、省级大统一、内部融通、外部联通、上下贯通、一网通办、一卡联城、异地通办、免办、秒办、快办、免申即办。**就业创业服务全业务协同化、可视化**。全面梳理大就业服务事项清单，构建新一代大就业智能信息平台，以标准化规范业务经办、一网通办、一门式改革，实现大就业全业务一个窗口受理，实现就业服务全业务协同，减少办事环节，实现全流程监管和辅助决策透明化、可视化，提升经办效能和服务效率。**人社业务风险管控智能化**。建设适合各级人社业务经办、协同合作、监管决策和对外服务的“人社大数据平台”，数据资源可获得、数据资产可管理、数据价值可发现、数据服务可输出，加强人社核心业务经办事前、事中、事后全过程风险管控，有效堵塞人社资金“跑、冒、滴、漏”。**民政服务线上线下协同一体化**。强化业务协同和资源整合，民政服务线上线下一体化、一网通办、同城通办、异地可办、协同联动监管。**残联救助综合服务线上线下一体化**。涵盖残联综合业务服务平台、残联基层工作平台和残疾人证管理系统，创新“互联网+”等服务管理新方式，全业务线上线下一体化。

“四位一体、三医联动”全民健康治理大格局



图17 全民健康治理整体架构图

以人民健康为核心，城市医疗资源均等化、社会健康综合治理现代化，作为核心民生工程，健康中国建设正在全速推进。通过对医疗、医保、医药、医养四大核心内容的顶层设计和有机整合，实现“四位一体、三医联动”的整体治理格局，以国家战略购买为切入点，有效促进三医协同发展和治理，推动以数据要素为核心驱动的城市健康医疗数字经济发展，促进全民健康水平进一步提高。东软专注于现代科技与医疗健康深度融合，赋能大健康行业实现数字化、网络化、智能化发展，创新医疗健康解决方案与专业服务。**支付端改革创建医保多层次、立体化全民保障体系**。深化医保支付方式改革，常态化推进集中带量采购，持续优化医疗服务价格结构，强化医保基金监管，确保医保基金可持续发展。**优化资源配置提升医疗服务水平**。促进优质医疗资源扩容和均衡布局，提升基层医疗卫生服务能力，深化医疗集团建设，推动公立医院高质量发展，切实推进分级诊疗。**“互联网+医疗健康”赋能医养服务创新**。聚合养老资源，以城市为入口建设云医院平台，实现多层次“医养融合”，为城市医疗体系赋能，打造全新医养服务新格局。**医药流通服务直达百姓身边**。规范药品耗材采购行为，优化区域药品流通网络，保障百姓用药需求，推动智慧供应链、物流、药房等新业态发展。**探索“中心、平台、生态”融合式医疗健康数字经济发展模式**。基于政务公共数据形成健康医疗大数据资产生产管理运营“中心”，构建完整统一开放的健康医疗大数据应用服务“平台”，赋能以数据服务作为生产要素并产生增值的健康医疗产业“生态”，充分释放健康医疗数据要素价值，支撑健康医疗服务产业数字化和数字产业化进程，催生相关产业新经济形态。

信息化建设保障脱贫攻坚与乡村振兴



图18 脱贫攻坚与乡村振兴架构图

东软在脱贫攻坚期间，作为国务院扶贫办（现国家乡村振兴局）核心业务系统供应商，为全国近1亿贫困人口及千万扶贫工作人员提供整体信息化解决方案。在脱贫攻坚与乡村振兴衔接阶段，东软通过信息化手段完成防返贫动态监测，持续巩固脱贫攻坚成果，为乡村特色产业发展、促进脱贫劳动力稳定就业、持续提升农村公共服务水平等方面提供有力的数据支撑和技术保障。**防返贫监测预警完整覆盖。**对接国家乡村振兴局和相关部门，结合其他行业数据进行分析，通过各类行业数据分析比对，开展“因病致贫”“因学致贫”“因灾致贫”“两不愁三保障”“无劳力”监测预警，及时发现并提醒帮扶单位和责任人有可能出现的返贫风险，采取针对性措施规避可能出现的风险。**防返贫对象管理动态跟踪。**通过系统帮扶干部或村/镇干部对居民个人申报信息和大数据排查出来的线索进行走访调查，对预警线索情况进行摸底，负责人员进行实际走访、核实后可对风险解除情况进行动态标注，实现全过程动态监测管理。**乡村振兴全面衔接。**在现有数据基础上，利用APP可对本地乡村振兴情况进行采集、交互，如产业振兴、人才振兴、文化振兴、生态振兴以及组织振兴等情况，并采用GIS方式结合业务数据进行直观展示。

全系教育教学管理数字化、网络化、智能化



图19 全系教育教学管理架构图

东软致力于教育信息化领域数据治理与服务体系建设已20余年，全面构建了数字化、网络化、智能化的现代教育系统。东软教育以数据为核心，以服务为导向，以流程为基础，以快速迭代为手段，打造智慧校园一体化服务平台、数据服务平台、教育云服务平台等，广泛应用并服务于各类高等院校、教育管理机构及干部培训机构。“**十个一工程构筑基础教育智慧云平台。**依托教育数据资产服务快速实现业务赋能和创新，建设城市教育云平台、教育局端综合平台、教育局内部科室业务服务、学校端智慧校园平台等，打造包含“人人一个号”“数据—中心”“应用—市场”“资源—中心”“网站—一个群”“服务—一站式”“决策—一张表”“管理—一体化”“监管—总线上”“运维—一块屏”的“十个一工程，实现“所有数据一个库，所有服务统一管理，所有内容全监控”的目标。**智慧校园“一体化”管理匹配高等教育现代化发展要求。**建设、完善与国内一流大学相匹配的教育信息化体制机制，加强校园“新基建”，推进教育治理现代化，以信息化支撑教育治理体系和治理能力现代化建设，持续创新、打造智慧校园一体化服务平台、一网通办、数据治理、学院一体化平台等众多优质产品解决方案，以契合高校十四五规划及双一流建设发展要求。**智慧干训“一站式”服务即时高效。**依托深耕教育行业的实践经验，以数据为核心、以一站式服务为纽带，打造精管理、细服务、重培养的智慧干训（党校）教育服务，实现教务管理、班主任管理、学员服务、科研管理、后勤管理，建设安全校园，提供党校即时学习、高效办公、智能审批等全过程智慧服务。

建强生态保护“预警台” 提升双化协同发展能力

以生态环境全要素监控数据为基础,推动监控数据跨区域共享应用和综合开发利用,建立智能感知、立体防控、协同治理等能力集合,服务城市绿色低碳转型,服务城市生态环境保护数字化转型,助力政府提升生态保护能力。

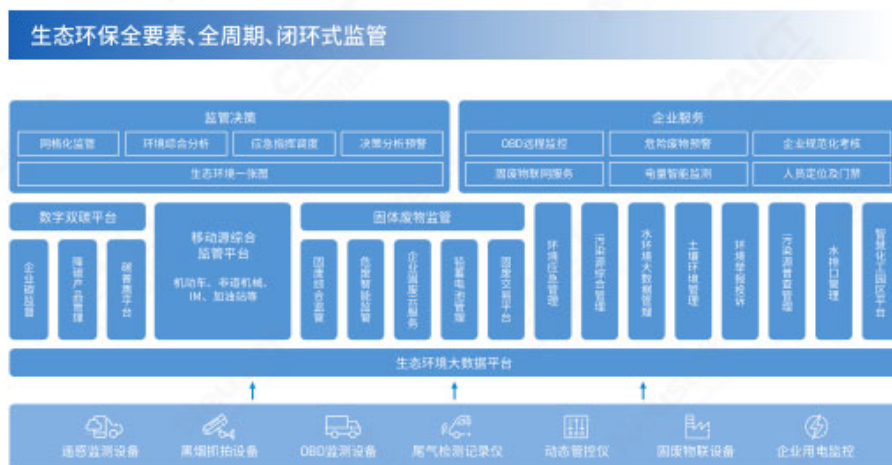


图20 生态环保监管架构图

围绕水、大气、土壤、辐射、固废、噪音等污染源全要素、全周期的数据采集、加工、分析、应用,为生态质量管理、污染源监管、环境政务管理提供信息化服务。**大数据赋能生态环境全域治理。**以数据的采集、清洗、转换、处理、共享为核心目标,实现数据汇聚、治理、应用全过程管理,基于标准规范体系提升数据质量及服务质量,加强数据对监管决策、开发支撑、业务应用的全域赋能。**污染源全生命周期管理。**建立水、大气、土壤、辐射、固废、噪音等污染源的环评审批、业务数据的采集存储、“一证式”的业务监管、全要素的企业画像、多维度的检查报告等全过程业务管理。**生态环境监管“一张图”。**整合环境质量监测、环境规划、实时业务、环境管理等业务信息数据,建立环境监管一张图,实现生态保护、污染治理、环境监测、污染溯源、执法管理等全方位监控,对生态环境各业务核心数据进行深度挖掘,利用决策分析模型定位生态环境潜在风险问题,实现精细化环境监管,预警突发环境事件。**生态环保事件闭环监管。**结合各生态环境要素特点智能分析、定位生态环境质量问题,跟踪分析质量事件发生根源、次生危害影响、治理流程与成效,实现对环境数据分析、问题定位、跟踪执法、质量改善的全过程“闭环式”监管。



图21 双碳大数据平台架构图

“双碳”战略倡导绿色、环保、低碳的生活方式，是我国持续推进产业结构和能源结构调整的重要举措。东软通过物联网建设，连通供给与消费两端，关联履约、中和、普惠三大核心功能，提供碳排放监管、碳资产管理、降碳产品交易、碳惠鼓励 and 绿色金融五大基础服务，开发N个低碳应用场景，加快降低碳排放步伐，引导绿色技术创新，提高产业和经济竞争力。**企业碳排放全程监控。**重点对高能耗生产企业，实现对水蒸气、二氧化碳的流量与密度、制冷供热剂使用及水、电、热、气、煤等碳排放数据进行自动化采集，完成碳排放全流程监控管理，提升碳排放精细化、数字化和标准化管理水平。**碳资源服务平衡管理科学调控。**建立资产管理为核心的基础应用体系，为企业提供以配额履约、碳资产交易、绿色金融服务、碳减排咨询服务、碳市场行情分析为基础的服务体系。**碳普惠深入融合社会活动。**建立个体或团体的“碳账户”，量化个人对环境、碳减排的责任与贡献，引导政府机关、企事业单位等开发绿色会议或大型活动碳中和功能，购买碳减排量或碳汇，助力实现碳中和。**多维碳测赋能双碳治理。**开发多个低碳或零碳应用场景，对接碳监管平台，实现多维观碳和智碳预测，为实现碳达峰和碳中和赋能。

EMPOWERING DEVELOPMENT



五位一体、长效运营 全面赋能数字政府持续发展

数字政府建设要以数据要素为核心，赋能数字政府建设可持续发展，通过数智融合场景化、数据应用要素化、政用产学研一体化、“一城一策”整体化、数字运营长效化五位一体，拓展数字经济发展空间，培育数字经济发展动能，为创新数字政府建设，加快经济社会数字化发展贡献力量。

技术赋能：以深化数智融合破题政府业务升级

为破解政府数字化转型中技术应用与场景驱动深度融合的难题，东软从场景对应需求链、业务链、数据链的完整性和可用性入手，应用新技术创造增值服务，助力政府部门优化流程，创新治理与服务模式。东软先后打造了“区块链+药品溯源、公证存证、人社服务应用场景，保证政务服务信息公平、对称、安全；研发了数据标签、数据血缘管理、数据分级分类管理等政务大数据治理工具，辅助用户发现、提升组织数据价值；东软应用大模型及深度学习、知识图谱、虚拟人等技术，推出智能“大模型+”劳动仲裁、工伤预防、智能问答，推动社会治理、民生服务迈向更加智能的时代。推出了融合互联网、物联网的“智能售药一体机”“固废一体机”“就业登记一体机”等智能装备和手机终端服务平台，以智能化手段节约人力成本，提升公共服务效率。全面梳理和打造政务运行协同模型、数据共享模型、审批流程优化模型，实现对政务数字化改革的技术支撑。

通过实践，我们意识到新技术的核心价值就是结合场景化需求的创新应用。新技术与场景融合应用，不仅改进了政务服务、政务治理、政务协同管理方式，更丰富了城市“新基建”内涵。**坚持用户体验导向，让技术服务数字革新。**以智能化提升互动体验和服务效率，以数据挖掘和分层画像精准把握和预判用户需求，通过互联网应用加持、增强随时随地的便捷服务体验，细分G端、B端、C端的体验需求，并应用技术精准实现，让技术服务数字化改革。**坚持应用场景驱动，引发重大技术应用。**细化政务目标、业务目标、系统目标和操作目标，分解目标识别业务痛点及其中的角色、任务、要素、操作，并建立对应的系列场景，由场景导出未来趋势和未来愿景，引导重大技术应用、关键核心技术突破。**坚持业务与技术协同创新，增强技术应用广度与深度。**坚持“一网通办”“一网统管”“一网协同”创新驱动，在传统的大数据、人工智能技术体系中融合区块链、大模型等技术，发挥技术特点改变人机、人人之间的交互模式、数字内容创作方式、知识生成与获取方式，推进政务数据共享和跨地区、跨部门、跨层级数据综合分析应用，增强信息技术应用的广度与深度。

数据赋能：以数据开放创新实践产城融合路径

我国数字经济发展已经成为国民经济发展的重要增长极。数字政府建设要进一步释放数据红利，更好地满足数字经济发展需要。东软充分认识到政务大数据资源化、资产化、要素化演进对数字经济的支撑作用，提出以“中心、平台、生态”协同发展的数字经济新模式。2022年，东软完成了贵阳大数据交易所数据服务商身份认证，以及医疗器械专利技术图谱数据、医保票据OCR智能识别服务等五项数据要素登记认证；分别在锦州、沈阳与当地政府联合组建数据公司，从医疗健康领域入手，推出信用就医、云药仓、高质量就业、灵活用工管理等40余个业务场景，推动以数据要素为核心驱动的城市健康医疗和人力资源数字经济发展。

现阶段数据价值评估体系虽然还不成熟，但是政府掌握数据资产引领数字经济发展的作用已日趋明显。**全力保障政务数据安全。**应用区块链、数据联邦、隐私计算等技术手段，服务政府部门数据治理，满足持有权、隐私保护、商业秘密、合法访问等数据安全需求，筑牢数据安全防线，推进政务数据进一步开放应用。**以场景化运营共建数字生态。**以数据要素流通促进领域业务场景开发，明确运营角色分工，确保业务场景中数据持有者、加工者、交易者、中介、消费者等各方权益，建立完善数据要素流通业务链和服务链。**以知识变现带动数据增值服务。**进一步整合数字技术、资本合作、行业运营服务资源，基于业务沉淀和海量数据，为第三方机构提供精准业务模型，实现知识变现，支持产业链上各角色的增值服务，为数据运营创造条件。

生态赋能：以“政用产学研”联动打通“最后一公里”

鼓励和规范“政用产学研”等多方力量参与数字政府建设，是创新数字政府建设管理机制的重要举措之一，是加快实现政府数字化转型的重要途径。东软全产业链布局政、用、产、学、研协同发展，2018年成立了东软智能医疗科技研究院，通过深入研究在医学影像领域训练大模型技术，先后发布了飞标医学影像标注平台4.0版、添翼医疗领域大模型，引导智慧医疗科技高质量发展，创新医疗模式、体系、技术与方法，形成工程化实践。2020年，东软成为国家智慧人社联合创新实验室联盟单位，打造了全国首个“智慧人才”“智慧人事”一体化服务平台，“区块链+人社”技术方案获中国通信学会认证，创造了人社领域“产研融合”新标杆，引领行业发展“科技+民生”新生态。

东软通过“政用产学研一体化”实践，为推动政府数字化改革，打通“最后一公里”应用服务探索创新发展路径。**创新政府数字化改革路径。**由政府搭台推动高校研究、技术创新和企业参与深度融合，在实验室内运用“协同办”“智慧办”“跨域办”等集成思维，对改革创新事项实行项目化管理，打造务实管用的应用场景。**创新政府数字化服务路径。**坚持“以人为本，数治为民”，从政用产学研多角度定义政府侧、企业侧、市民侧服务需求，聚焦供给侧结构性改革，分析、设计、验证三同步，通过反复迭代求解服务供给最佳方案，增强数字政务服务效能。**探索政府技术能力提升路径。**通过“实验室+生态”，加强大数据、大模型等技术与业务创新和信息安全的适配性验证，以低成本、高可用性简化技术发布流程，整体降低技术风险，提升技术创新能力。**创新产业发展实践路径。**借助“政用产学研”虚实结合的组织结构，有效聚集跨区域、多组织的人才、资本、技术、业务等生产要素，推进实验室课题成果落地转化，深化产业链-创新链-价值链融合发展，为区域基础设施建设、科学研究、技术创新提供支持，助力重点产业新应用、新思路、新场景创新发展。

服务赋能：以“一城一策”整体实施促进协同发展

坚持整体布局、协同推进是数字政府建设基本原则之一，更要坚持横向联通、纵向贯通、协调有力的一体化推进方式，服务数字中国整体建设。东软坚持“一城一策”策略，打造面向省、市、区（县）不同层级的数字政府解决方案，支持政务活动“三融五跨”协同管理与服务，支撑数字政府建设与数字经济、数字社会协调发展。2022年，东软医疗保障信息平台在24个省200多个城市平稳上线；医疗业务服务超过600家三级医院客户、50,000余家基层医疗卫生机构；东软承建的人社部中台已形成了面向省、市、县各级人社局的多层级服务体系；东软“一网统管”解决方案已实现县乡村全覆盖。

整体性、协同性要求重构了数字政府建设思路，优化政府数字化治理模式，也是缩小“数字鸿沟”的重要实践。“做大”公共支撑平台，提供统一赋能。按照整体协同思路，坚持顶层设计指引，自顶向下完成省、市、县多级平台，按照统一标准、统一构架、统一规划，建立“云数网端”统一的“大中台”“大系统”，为各部门、各层级、各领域数字化建设提供统一支撑、统一赋能。“做强”政府治理效能，从“制治”向“数治”转向。按整体性、系统性要求，参与各级政府的政务流程改造、建立部门间协同机制、破除部门间服务碎片，助力提升政府整体性治理效能。“做优”全民参与支持，提供平等的数字服务。针对性开展管理主体、服务主体和受众主体分级分类，提供特性服务专区和操作功能，缩小地区间差距、城乡差距和发展差异，为每一个用户提供平等的数字服务，让全民参与数字政府建设。“做实”基层治理，构建服务闭环。基于网格化治理和人员管理，提炼社区（居村委）共性管理需求，统一对接上级管理部门，构建闭环处置体系，推动“多网合一”“一网多能”，建立“上下贯通”“横向联动”的整体治理与服务格局。

运营赋能：以政企合作平台运营保障行稳致远

数字政府建设是一个持续运营的过程，随着体制机制的创新，各地涌现出以“政企合作、管运分离”为代表的数字政府建设运营管理机制改革。东软着力推进数字政府协同建设，在辽宁、山东、河南、湖北、甘肃等地已设立了11个全资或与国有资本企业合作的运营服务公司，通过人才本地化、税收本地化、数据本地化、服务本地化，“以运营促建设、以运营促服务”，保障数字政府建设可持续稳健发展。

结合各地运营服务成效，更加坚定了东软在数字政府领域的建设与运营模式。这种模式不仅是资本合作，更是带动当地信息产业发展的重要手段。构建良好的数字生态。以运营公司为载体，引入运营商、头部企业、专业团队等产业链上下游资源打造“生态共同体”，全程参与数字政府顶层规划、项目实施、运维运营等环节，形成优势互补、良性竞争、全程参与的慧聚共赢生态体系。提升和保障建设成效。通过沉淀人才、数据等本地化资源池，建立“一张数字资产清单”“一套项目知识库”“一个服务申请管理平台”，以运营公司为主体，围绕全生命周期应用，提供专业、闭环、贯通、可追溯的高质量服务，赋能数字政府建设运营全程数字化。提供信息化建设模式多种选择。通过政府购买服务、专项债等模式，以项目合作引入第三方建设基金，运营公司可为数字政府项目建设提供多种渠道的融资服务，探索平台运营收益返还信息化建设机制，缓解地方财政压力，加快政府项目启动建设。挖掘本地资源创新实践场景。深度挖掘行业市场，结合本地自然资源、服务资源、产业资源，引导、孵化、培育基于本地特色的应用场景和数字化升级改造，进一步放大大地资源价值。

CLASSIC CASES



行业实践

养老保险全国统筹“一盘棋” 谱写人社信息化建设新篇章

坚持以人民为中心的发展思想，深入贯彻落实党中央、国务院关于尽快实现企业职工基本养老保险全国统筹工作的决策部署，按照养老保险政策统一、数据标准统一、数据实时同步、部省两级联动、风险有效管控的总体要求，做到“全国一盘棋”，组织做好全国统筹系统建设，切实保证广大职工和千家万户的切身利益，保护基金安全，保障社会大局稳定。

在全国数据实时集中的基础上，支持与养老保险全国统筹相适应的联网业务经办，对全国统筹养老保险核心业务经办进行事中、事后控制，对触发管控规则的业务，系统自动中断业务办理或进行风险提示等，实现经办风险的自动预警和可视化监督，保障养老保险全国统筹基金安全。

加强信息共享和业务协同，提升多层次养老保险体系业务间联动服务能力。全国统筹信息系统内部，与养老保险全国统筹规划的数据同步平台、基金管理系统、公共服务系统、大数据管理应用平台等其他外部系统对接，实现全国统筹整体业务联动；与社会保障卡持卡人员基础信息库、社会保险比对查询系统、社会保险关系转移系统、全国特殊工种人员信息库等部级全国系统对接，实现跨险种多业务信息核验；探索与财政等部门信息互联互通，实现部门共享协同。根据全国统筹业务管控需求，制定全国统一的技术规范，统一核心数据库表结构、指标代码、业务处理逻辑、原子业务等，设计开发全国统一的业务中台，指导各省省级集中改造部署应用。

构建人社风控管理体系模型和方法

本次养老保险全国统筹项目的核心业务模式，是加强对业务经办各个环节的风险管控，其中基于技术手段的风控是本次项目建设的主要内容，也是未来人社信息化建设的重要方向。东软从养老保险业务出发，预判全人社业务风险防控管理体系建设。提出人社业务风控管理体系，从风险识别、到风险分析、风险控制、风险稽核，全过程的风险运行分析、风险监控预警，最终实现体系制度完善；提出人社风控管理体系模型构建方法和模型训练体系，通过技术手段实现风控规则的制订、配置、试运行、上线运行等全生命周期自动化管理，在规则配置后可以试运行发布，通过疑点命中率和规则执行效率分析，评估规则是否达到预期，符合预期的正式上线发布，监控运行情况；探索构建了基于图像识别、生物特征识别等AI技术的风险防控规则和场景。

随着养老保险全国统筹工作的逐步落实，不同省份之间的养老负担逐步平衡，调剂余缺，增强养老保险基金的公平性和可持续性。养老保险风险管控模式，作为一种先进的管理模式，在工伤、失业等其他保险领域和政务领域得到推广应用。东软基于自身积累构建的风险评估知识体系与智能监管平台，必将在未来构建多支柱养老体系中发挥更大作用。

构建人社信息化建设集成管理模式

养老保险全国统筹项目是人社行业首个全国集中的核心业务系统，需要面对大量行业难题开展集成工作，从设计集成方案之初，东软就开始面对各类棘手问题，LEAF6架构和传统三层架构并存，云平台和传统数据中心共存，国产数据库和传统关系型数据库共存，结构化数据和非结构化数据共存，部省两级系统数据同步等，其中任何一个问题都会造成信息化项目的高风险发生。

面对复杂局面，东软提出符合人社行业特征的“一制七化”项目工程管理办法。基于东软SaCa™Aclome系列产品，以安全可靠、易于管理、方便扩充为目标，结合养老保险全国统筹对省级工作的具体要求，对重点工作环境推出了一系列专属工作工具，包括：用于提升部级下发中台部署和管理效率的统一部署和运维系统；用于首次数据转换质量检查和后续数据治理持续提升的数据质量管控系统；对部级下发中台和本地业务中台等微服务应用提供一体化监控的统一日志管理系统；对养老保险全国统筹系统运行过程中出现的各类问题进行统一处理的政务管理APP等。

养老保险全国统筹信息化建设项目是人社行业首个全国集中的核心业务系统，是对建设厂商技术储备、人员梯队和项目管理能力的一次全国大考，东软凭借着近30年在人社领域的淬炼，向国家交上了一份满意答卷。



加强社会治理基础平台建设 提高人口服务管理水平

人口基础信息是国家重要的基础信息之一。长期以来,由于我国政府部门不同的机构设置和职能分工,人口状况和活动信息的管理业务分散于多个部门,使得国家在人口信息管理方面无法满足社会与经济发展对人口信息的迫切需求。2014年国家启动了“国家人口基础信息库”先导工程,由公安部牵头联合相关部门建立覆盖全国的人口基础信息库,加快推进跨部门数据共享交换,为摸清全国人口底数、掌握人口流动规律、制定人口相关政策提供完整、准确、鲜活的人口基础数据,为政府部门创新社会服务管理提供人口信息服务。

探索创新跨部门跨组织政务数据共享交换体制机制

国家人口基础信息库以国家电子政务网络为依托,整合公安部、教育部、民政部、人社部、国家卫生健康委等五个共建单位的相关人口信息,建立覆盖全国人口、以公民身份号码为唯一标识的,包含公民身份号码、姓名、性别、民族、出生日期、出生地、照片、户籍地址、实际居住地址、服务处所、死亡标识、婚姻状况、学历等13项信息的国家人口基础信息数据库;建设共享接入门户、共享服务平台及共建单位前置系统,实现各共建单位的联网接入,为国家人口信息资源库的全面建设以及法人基础信息库、空间地理库、宏观经济库等其他国家基础信息资源库的建设积累经验。

探索数据服务创新应用 支撑政府决策科学化

国家人口基础信息库对14亿人口基础信息、18亿人口相片及14亿人口业务数据,进行高性能数据治理和高并发数据服务,对人口数据进行高效管理,支撑高并发数据共享服务。创新基准校核管理方案,协助民政、教育、人社、卫健等部门进行存量数据精准筛查;优化跨部门多源校核方案,创新新生儿、死亡、婚姻状况等数据指标比对算法,提升数据准确性;建立人口相片进行特征建库,并使用GPU比对卡构建比对引擎,对外提供人像比对服务;建立人口结构分析图谱,全面掌握全国人口分布、流动实时态势。通过一系列创新应用的发布,为各部门围绕人的生命周期中不同的社会活动制定相应政策,实施人口战略提供有力支撑。

探索人口管理新体制 助力政府管理服务深化改革

随着国家人口基础信息库系统数据覆盖面的不断拓宽,数据的完整性、基准性、权威性、鲜活性进一步提高,系统性能和扩展能力不断提升。国家人口基础信息库平台为各政府部门提供身份核验、信息比对、信息引用等服务,有力支撑各部门业务经办、跨域服务、生存状态管理中的人口信息有效性验证,支持全国人口数据资源归集汇聚、融合处理、共享服务体系。在服务全国“互联网+政务服务”应用中,对接国家政务服务平台,建设数据接入模块,满足对人口信息归集汇聚、核验对账的要求,提高整体系统服务能力,强化数据保障,助力提高政府和社会公共服务部门服务水平。

国家人口基础信息库项目是我国第一个上线运行的政务基础信息库,为政府部门的决策和相关政策制定提供了有力支持,为各部委业务管理创新奠定了坚实基础,为国家级信息资源库建设开创了崭新模式,为我国制度优势更好转化成国家治理效能提供有力保障。



“一网归集、双向服务” 助力国家市监总局提升治理能力

东软承建的由国家市场监督管理总局组织建设的国家级企业信用信息公示平台，覆盖全国1.58亿市场主体，支撑了高峰期10000次以上的并发访问，实现了毫秒级快速搜索，日均PV达到1.7亿次以上。平台建设以“一网归集、双向服务”为目标，实现企业信用信息的集中、全面公示。打破原有企业信用信息分散的局面，为政府部门、金融机构、企业单位及社会公众使用企业信用数据提供了便捷途径。系统充分发挥了市场主体信用信息对深度开展宏观决策、市场秩序预判、消费预警、精准监管、风险监管等数据运用的支撑作用，对全国跨部门协同监管、大数据慧治的新格局建立，起到重要意义。

全量归集、一码关联 实现全国企业信用信息全量汇聚

以企业统一社会信用代码为索引，关联企业名下所有信用信息，基于一体化数据平台实现全国所有企业信用信息归集整合。采用“专网生产应用、外网归集、互联网公示”的“两级三网”体系结构，通过区域、领域、社会归集等多渠道数据采集，建立形成中央全国集中、地方区域集中的纵向贯通、横向互联、资源共享、规范统一、安全高效的企业信用信息资源库。通过推动信用信息汇聚，加快部门、地方、行业、企业信用信息建设及互联互通，基于企业信用信息资源目录实现涉企信用信息跨部门、跨区域、跨领域全面覆盖，通过登记机关整合关联实现企业信用全景画像，形成全国统一的企业信用信息大数据平台。

一站检索、一点即享 营造良好的用信评信营商环境

建设国家企业信用信息公示网站应用公示、移动应用公示、微信公众号等主流平台公示门户网站，为社会公众、企业团体、政府部门等提供全国企业信用信息公示统一公示服务。政府部门通过系统公示行政许可、行政处罚、异常经营名录、严重违法企业名单等信息；企业通过系统报送年度报告和各类即时信息；社会公众通过系统查看公示信息，发现问题后可进行更正或举报。作为统一公示平台的互联网门户，具有高并发、大流量、高可用、海量数据、用户分布广泛、网络情况复杂、安全环境恶劣等问题。东软应用新技术提升用户体验，采用大型互联网门户系统设计思路，综合运用逻辑分层、业务分割、集群、分布式部署、异步、缓存等成熟的架构模式，实现信息检索、信息填报、后台管理三大功能的数字交互体验。

协同一体、双轮驱动 助力全国市场监管智能化提升

以全国企业信用信息数据资源为基础，建设共性协同支撑应用和重点领域示范应用服务。协同支撑服务为失信联合惩戒、信用信息监管、综合执法监管、大数据监管提供信息化支撑。面向公众，建立全国一体、纵向贯通的企业信用信息公示门户，实现“一入口、全网走”。提供集企业信用信息查询、填报、异议投诉、专题信息服务等互联网应用服务；提供网站、手机、新媒体等多渠道公示交付。面向政府，将各职能部门市场监管行为与企业信用信息关联，依法将企业信用信息作为决定企业参与社会经济活动的重要判断依据，支持行政许可约束、资质资格约束、市场准入约束、市场行为约束等业务应用。为信用监管、动态监管、精准监管、全过程监管提供信息保障，提升监管效能。

创新应用、开拓范围 提升全社会诚信水平

重点领域示范以创新监管业务为中心，规划证照衔接、消费者权益保护等。创新企业信用信息业务应用，全面加强了企业信用信息业务与技术标准规范体系建设，从业务、技术双轮驱动思路出发，提升工程规范化水平和制度化保障能力。依托标准规范，围绕企业信用信息“拿得出”“用得着”两个维度，建设一体化应用系统、部门企业信用信息系统、全国综合运维系统、应用支撑系统等，为政府采购部门提供企业信用数据限定招投标资格，为金融部门提供企业信用数据限定投资、贷款资格，为企业投资或合作提供信用情况，为个人入股、找工作、买房等社会活动提供企业信用信息。

企业信用信息公示平台利用云计算虚拟化、分布式存储、分布式缓存、云搜索、负载均衡等技术手段，实现一体化归集、记名、公示。以“数据资产”为核心，规范业务流程，强化目标服务能力，提高管理效率。对确立企业信息公示制度、促进企业诚信自律、扩大社会舆论监督、营造公平竞争的市场环境起到了重要作用。

医保信息化里程碑 全国医保信息平台全面建成

2022年,国家医疗保障局宣布,全国统一的医疗保障信息平台已全面建成,在31个省份和新疆生产建设兵团全域上线,为13.6亿参保人提供优质医保服务,医保信息化标准化取得里程碑式突破。东软作为主要承建厂商,凭借对医保业务的深刻认知,以及在人才、技术、交付、服务、生态等方面的综合优势,为国家医疗保障信息平台、24个省级平台、200多个城市级平台的平稳上线提供有力支撑,为44万多家定点医药机构提供了新医保平台的接入改造服务。

200多座城市平台切换 全力以赴确保上线

在“全国医保一盘棋”的统筹规划下,2019年东软率先中标国家医疗保障信息平台业务应用软件系统第一包等相关项目,积极参与国家医保信息平台相关标准规范制定。自2020年9月起,东软陆续承建青海、海南、内蒙、江苏、辽宁、北京、天津、重庆等省市医保信息平台相关应用系统建设工作,覆盖8000万参保单位,普惠超7亿人群。

提升医保结算高效能。北京医保业务复杂度高、系统本地化要求高。东软抽调业务和技术专家,组建了近百人的项目实施交付团队,按照国家总体技术要求和标准,历时三个月建设了北京市医疗保障信息平台业务基础、支付方式管理、智能监管、内部统一门户、基础信息管理、医疗服务价格管理等多个重要业务子系统,满足了客户对项目进度和质量的高要求。系统上线后,东软按照安全运维管理制度,成立安全运维保障组,按照安全运维每日Checklist提供运维服务。目前系统运行平稳,结算效率高,日均医保交易约3400万笔,日均医保结算人次约140万,医保结算总费用约5.6亿元,平均结算时间0.6秒,结算量最大并发120笔/秒。

首迎医保服务新平台。2020年7月,东软中标海南信息平台项目,开始建设第一个覆盖医保核心业务、全流程、全省范围的省级医保信息平台。2021年4月,儋州试点上线并完成项目主体工程初步验收,6月,国家医保信息平台在海南全省上线应用,标志着海南严格按照统一、高效、兼容、便捷、安全建设的全业务、全流程医保信息平台在全省全覆盖落地应用。海南省医疗保障信息平台在全省上线应用,逐渐化解了医保信息系统标准不统一、数据不互认、系统分割、难以共享、区域封闭等弊端,真正实现了医保业务编码标准统一、医保数据规范统一和医保经办服务统一,为参保群众提供更方便快捷、优质高效的医保服务。2022年6月海南医保通过国家局验收,成为全国第一个通过验收的省级医保信息平台,为国家医保信息平台在全国各地落地应用积累了经验,创造了海南模式。

巩固医保惠民新成果。东软携手黄冈市医保局为完善多层次医疗保障体系,提升黄冈市医疗保障水平,减轻人民群众重特大疾病负担,防范、缓解因病致贫、因病返贫社会矛盾,巩固脱贫攻坚成果,在全市范围推进普惠型商业补充医疗保险“黄惠保”。东软与黄冈市医保局及“黄惠保”共保体(10余家商保公司)共同打造“惠民保”数据服务平台,通过该项目打通了“惠民保”产品与湖北省医保信息平台的数据通路,从而实现医保卡个人账户余额支付渠道购买、亲情账号购买、微信公众号进行线上缴款

参保、资金监管、数据统计分析等功能。截止2023年10月,通过湖北省医保信息平台实现医保个人账户收支共计57386人,有效参保49865人;其中,个人成功参保(含退费)47661人,有效参保40842人;单位成功参保(含退费)9725人,有效参保9023人。

助力医保改革深监管。南京医保DRG智能审核及数据分析系统于2022年11月正式启动建设,借助大数据分析、知识图谱和医疗专家资源的强大支持,以基金业务、临床诊疗过程、医疗服务成本及收费等数据为基础,通过运用先进的大数据分析方法,深入挖掘和分析在推进DRG付费过程中各定点医院的病案数据、医疗服务效率及质量等关键信息。

基于东软疾病知识核心体系,南京DRG智能审核及数据分析通过临床专家论证、本地化临床方案扩展,引入DRG校验轴心、精细化规则引擎,形成了第一批上线的16个DRG审核体系,添加1个笼统手术规则、引入合并症其他诊断8个、抽取37个笼统诊断最终整体病案覆盖20%,基于日常申诉流程、分组修正流程形成南京特色DRG智能审核经办体系,依托医保海量业务经办数据,从医疗服务能力、医疗服务行为、医疗服务质量、医疗费用控制、监控指标等方面进行多维度深层次分析研判,完成费用分析、绩效评价、专项分析、医院体检、机构画像五大分析体系建设。

三医联动四级纵深 布局未来健康中国

东软自1994年进入医保信息化领域,深度参与全国各省市医保信息化建设,亲历国家医保的多轮改革实践,助力构建多层次医疗保障体系、提升定点医药机构服务水平,为政府侧持续推进医保支付方式改革贡献企业力量。东软以快速应用新技术、精准研发、扎实稳健的工程能力为各省市系统快速交付提供了有力保障,专业、敬业的态度得到各级医疗保障部门的高度认可。IDC《中国医保信息系统市场份额,2022:市场潜能待释放》报告指出:东软紧抓新一轮数字经济发展机遇,持续深耕医保信息化,连续三年稳居中国医保信息系统市场份额第一。

东软紧跟政策趋势,洞悉客户需求,积极参与以政府医保为主要付费方,医保、医疗、医药三医联动,市、县、乡、村四级纵深的大健康生态建设。在长期的业务拓展中进一步积累了对行业的理解并寻求多维度发展。在医保业务经办、公共服务、基金监管、支付方式改革、大数据治理与分析决策、药品耗材招采及定点医药机构医保信息化等方面提供全面解决方案和服务。东软提出“中心、平台、生态”协同发展的数字经济新模式,积极推动以数据要素为核心的城市健康医疗数字经济发展,持续推动信息技术与医疗健康深度融合,结合AI、大数据、区块链、物联网等新技术探索更多场景化的创新应用,不断深化医保数据的应用服务能力和创新能力,助力医保数据要素价值充分发挥,支撑健康医疗服务产业数字化和数字产业化进程,积极布局围绕大健康生态的良性发展和建设,为健康中国2030目标的实现贡献力量。

“网上办”“指尖办” 政务服务更好办

“豫事办”作为河南省各级政府为公众提供政务服务和公共服务的移动端官方总入口，以老百姓“人生大小事”为服务核心，推动政务服务事项“网上办”“指尖办”，在提高群众办事效率、降低群众办事成本、增强群众获得感等方面发挥了积极作用。截至2022年底，“豫事办”注册用户数达到7530万，上线5699个事项，每天有200多万人通过“豫事办”办理相关业务，成为全国用户最多、服务集成度最高、活跃度最热的省级移动政务服务平台之一。

解决人民急难愁盼问题 提升企业和群众办事获得感

围绕解决人民群众急难愁盼问题，聚焦群众经常使用的服务应用，“豫事办”移动端按照国家相应要求，办事事项覆盖社会保障类、公积金服务类、办事服务类、科研教育类、准营准办类、交通出行类、行驶驾驶类、环境气象类、离职退休类、生育收养类、就业创业类、公共事业类、住房保障类、职业资格类、优待抚恤类、司法公证类、信用查询类、医疗卫生类、户政（治安）类、婚姻类、移民服务类、护照通行证、税务类、机构场所查询类、生活查询缴费类等民生场景，连续两年被列入河南省重点民生实事。

“豫事办”依托省政务云等平台，引入人工智能、大数据等新的技术手段，构建先进、稳定、安全的技术架构，突出服务能力亮点，打造具有河南特色、统一管控、精准运营的政务服务移动端，全面提升企业和群众办事获得感。围绕“套餐集成服务”“亮证扫码”“一证通办”“无感通办”等移动办事场景，优化业务流程，完善系统功能，充分发挥移动应用优势，不断提升企业和群众办事体验，实现用户细分、服务个性化、服务推送，面向不同群体提供精准便捷服务。2022年“豫事办”新上线居民办电服务、新房及二手房契税申报、应急避难场所查询等1911个高频服务事项，更好满足了群众的网上办事需求。

疫情防控期间6370万公众通过“豫事办”预约疫苗

新冠肺炎疫情发生以来，“豫事办”紧急开设疫情服务专区，上线疫情实时动态、同程查询、疫情上报等13项服务，为全省人民群众提供疫情防控服务。据统计，通过“豫事办”预约打疫苗人数占到了总人数30%，已经累计为全省6370万公众，提供20亿余次健康码服务，峰值最高时达到了每分钟9万多人。核酸监测查询服务，对接了全省511家核酸机构，累计汇聚1.3亿条数据，查询量达到1911万次。

7418万次公积金服务使用总量超过实体大厅办件量

“豫事办”注重场景打造，围绕老百姓息息相关的事项，进行设计开发。以公积金为例，“豫事办”公积金服务对接全省28家公积金中心业务系统，覆盖17个省辖市和济源示范区，通过数据开放共享和流程再造，实现了线上预约办理、账户查询、公积金提取等90多个服务事项“指尖办”，百姓不用提前准备各种材料到大厅办理。2022年，“豫事办”公积金服务使用总量达到了7418万次，月均使用量618万，通过移动端的办件量已经超过实体大厅。

35%的河南考生通过“豫事办”查询高考成绩

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

全省17个省辖市政务服务优质应用向“豫事办”迁移融合

全省各地积极将本地政务服务优质应用向“豫事办”迁移融合，为本地群众提供高效便捷的掌上服务。启动省辖市分厅建设，全省17个省辖市和济源示范区在“豫事办”的整体架构下开展分厅特色应用，实现统一用户认证、统一界面规范、统一服务提供。“豫事办”漯河分厅实名注册用户已突破165万人，平均每5个漯河人就有4人使用“豫事办”；累计上线436个事项和应用，超额完成省辖市上线200个事项的目标任务；人社、医保、民政、税务等12个与老百姓息息相关政务部门的优质政务服务移动端应用向“豫事办”漯河分厅迁移融合。截至2022年底，“豫事办”南阳分厅注册量超660万人，上线事项达到399项，涵盖公积金、社保、医保、不动产、教育、就医、农业、交通等重点领域，降低老百姓办事成本、提高了办事效率，让群众获得全生命周期的快捷便利服务。

100余人体验官团队1000余条建议助力服务提升

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

数字赋能全民健康保障 加速提亮城市幸福成色

健康是人民最具普遍意义的美好生活需要。苏州坚持改革创新，加速数字赋能，围绕“大都市定位、开放性平台、大健康理念、整合型体系”四个关键词，奋力建设以现代化治理为特点的“健康中国”城市典范，以“健康底色”提亮“幸福成色”。

便捷高效普惠 百姓幸福生活加“码”

苏州是全国18个参保人数超千万的城市之一，2021年底成功上线国家医疗保障信息平台，标志着苏州全面融入全国医疗保障“一张网”。苏州打造了高标准医疗保障数字资源体系，奠定了医保数据要素流通基础，为赋能管理机制创新、服务模式探索、深化改革支撑的政府治理新模式提供了新动能。

全面推进“三电子两支付”应用。落地“电子医保凭证、电子病历、电子发票”应用场景，打造问诊购药升级“一码通”，就医记录实现“指尖随时查”，医保报销支持“电子发票”等百姓好评服务。全面落地市民就医结算医保移动支付、信用支付、处方流转，充分调动城市健康保障资源，将健康保障融入到各项政策驱动，实践就医服务模式创新。

倾力打造“15分钟医保服务圈”。推进高频医保业务向乡镇（街道）、村（社区）拓展延伸，持续优化医保服务水平，累计建成省、市级“15分钟医保服务圈”示范点99个，“医保便民服务站”319个，村（社区）服务站1837个，实现“小事不出村、大事不出镇”。

促进商业补充医疗保险健康发展。全面促进苏州市多层次医疗保障体系协同发展，丰富数字技术在健康保险产品供给能力场景应用，将医保现状、医疗水平以及人民保障需求紧密结合，坚持“苏惠保”的普惠和“补充医保”定位，进一步缓解人民群众高额医疗支出。细分人群特点，发布“苏惠保”少儿补充版，助力打造儿童友好城市“苏州范本”，为苏州医保参保人带来更多就医保障。

惠民惠医惠政 提升全民健康保障

夯实基础，再升级。高标准建设苏州市全民健康信息平台，以居民电子健康档案、中西医电子病历和全员人口信息为核心，以高效整合的医疗健康大数据中心为底座，有效实现苏州全民健康服务能力、综合监管能力和信息服务能力再升级，进一步满足人民群众多层次多样化的健康需求。

数字技术赋能惠民。基于慢病重点人群筛查及“531倍增工程”，构建疾病风险预测模型，有效开展重点区域慢病综合防治与筛查工作；建立居民健康全息画像，形成市民个人健康资产包。

数字技术赋能惠医。建立区域资源协同平台，高效实现上级医院与基层医院的资源协作模式；通过影像数据整合、影像诊断协作网络，构建“云影像”共享调阅工程；构建数字急救体系，“畅通”数字急救车、预检分诊、远程会诊体系，让抢救加速度。

数字技术赋能惠政。构建统一医疗健康服务资源目录体系，实现医疗健康资源的统一运营与管理；构建统一大数据平台，充分发挥数字技术在疾病防控、信息监测、资源调度等场景的综合应用，使管理者实时动态化掌握区域内医疗健康服务资源变化情况，做到精准指挥与合理布局。

激发数据潜能 建设城市影像协同新范本

苏州市全面重构市级医学影像云平台，覆盖苏州大学附属、苏州市属9家医院，9个区级影像平台以及姑苏区18家基层社区卫生服务中心，围绕打破各医疗机构间的壁垒，用数字技术助力分级诊疗制度的全面落地。唤醒沉睡的影像数据，充分发掘数字潜能，为政府治理、百姓就医、医院诊疗、院校科研创造价值。

平台建成投入使用以来，已实现140余家公立医疗机构影像检查数据接入，全面支撑苏州市实现全市居民医疗影像数据电子化交互和业务信息化联动，面向居民开放惠民“云胶片”服务，全市居民可随时随地调阅个人电子检查档案。

苏州，这座有着2500多年历史的文化名城，已竖立起“科技+健康”的城市新标杆。“健康苏州掌上行”平台，入选国家卫健委“互联网+医疗健康”服务典型案例；苏州市医疗健康大数据中心，入选2020年智慧江苏重点工程；“区域专病协同防治创新应用实践”入选全国智慧医疗创新应用实践社会影响力卓越榜单。吴侬软语的苏州以硬核科技驱动着未来发展，让她的人民切身体会到了真正的幸福生活，信息技术赋能下的“健康中国”典范城市将更有温度、更有亮色。

“一脑两中心”探索城市级“一网统管”新路径

丹东市委市政府高度重视数字政府建设，2021年制定了以“一脑两中心”为引领，覆盖新型基础设施、健康城市、公共服务、宜居环境、产业发展等五大专项行动共计十六项重点工程的三年行动计划。2022年丹东启动了“数字政府大数据中心及指挥中心建设项目”（简称“一脑两中心”）工程建设，通过集约共建、数据赋能、协同融合、长效运营的建设模式，打造以数据中心为基础、指挥中心为载体、城市智脑为中枢的全市统一的事件平台、协同平台、研判平台、作战平台，探索城市级“一网统管”可行路径，助力城市治理数字化转型。

数据中心——夯实智慧应用新基建

坚持集约化、规模化、绿色化发展的大数据中心建设要求，遵循“数网”“数链”“数盾”体系建设思路，建立完善丹东云资源接入、一体化调度机制及统一的数据中台、业务中台，为城市数脑和各行业应用提供网络、存储、计算等算力资源，为创新社会管理模式，建设智能型政府提供支撑和保障。

科技赋能，提升支撑能力。联合运营商构建面向全市各委办局、企业、运营机构的计算资源服务、网络资源服务、数据迁移服务、安全服务、运维服务等支撑能力，通过构建数据中心、云计算、大数据一体化的新型算力网络体系，解决过去由于算力不足、数据不足无法实现的问题。迁移数据上云后形成分析指标150个，视频分析场景26个。

安全赋能，提升保障能力。打造覆盖安全审计、漏洞扫描、安全感知的安全指数体系；建立丹东两地、沈阳一地的生产中心、同城容灾中心、异地容灾中心灾备体系，从而防范数据中心在异地、同城情况下的灾难情况。

指挥中心——构建平战结合新体系

坚持从全市统筹管理的角度出发，以政务大数据为驱动，建立支撑城市运行指挥中心，把握“平战结合”原则，实现城市运行纵横联合、上下联动的“一网统管”。同时，由应用场景驱动倒逼城市基础设施建设，各业务线智能化应用不断升级完善，从而带动数字政府建设整体提升。

深化改革，强化运营能力。优化12345城市热线接办流程，持续合并公共服务短号码，引导应急、城管、卫健等部门安排指挥人员入驻指挥中心，建立全闭环事件管理流程，整合协办交办、舆情分析等事件线索，实现接办即诉、未诉先办，加快从“被动处置”向“主动处置”转换。

数智融合，强化调度能力。引入人工智能影像分析，强化地理信息与视频监控相融合，实时采集事件现场影像、声音、周边环境影响因素，建立跨部门跨组织多向调度体系，通过统一协调调度、统一跟踪办件、统一督导督办、统一通讯联络，实现闭环调度协调，提升事件处置成效。

多源融合，强化指挥能力。以指挥中心为重大突发事件指挥信息汇集点，融合现场、移动视频源、地理信息、单兵设备、重点地点和建构建筑物的三维模型，以及现场多频率接入语音，APP前端应用，实时动态掌控应急资源分布，联合市县乡及应急、交通、医疗等部门，建立多级联动指挥体系，提升重大突发事件的预防、指挥、救助能力。

城市智脑——打造融合协同新枢纽

坚持“数据赋能、多要素融合、多部门协同”原则，依托城市运行指挥中心，充分融合时空地理信息、视频信息、通讯信息及人工智能、大数据技术，汇聚城市要素综合展示，动态智能感知城市运行状况，形成全方位城市治理体系。

全面感知，知行合一。汇聚整合地理环境、自然资源、人口民族、经济发展、科教卫生、交通运输、民俗文化、重点产业、经济运行、环保、市场监管、营商环境等历史数据，发现城市运行规律，挖掘演变根源，为明确未来城市发展、应急性策略调整提供参考。动态感知城市运行宏观经济、政务服务、生态环保、民生服务、文化旅游、交通运行等态势，分析影响因素，已建立指标379项，分析主题13个，子主题46个。

场景驱动，实效突出。选定12345融合调度、重大活动保障、施工工地安全监控、管网供暖服务监测、宜居环境优化、突发事件应急指挥六大场景开展试点示范，以场景化检验推进跨部门跨组织协作联动，放大新兴技术与城市经济社会发展融合效应，提升城市智脑建设成效。供暖管网监测覆盖用暖户42万家，宜居环境应用视频人工智能监测16个场景，一个月内自主发现事件985件。

丹东市委市政府坚持以人为本，科学智治，以解决百姓最关切最迫切的问题为根本，通过“一脑两中心”建设，赋能城市治理数字化转型成效日渐彰显，有效解决了困扰百姓的夏季烧烤扰民、冬季供暖热力不足、居住环境垃圾未及时清运、违规占道经营等问题，引导城市治理向全民参与、法制共治模式转换，丰富事件现场监控手段，行政执法现场处理及时性、有效性、终结性大幅提升，行政成本不断下降，城市治理科学化、精细化、智能化水平不断提升。

数智提升交通品质 激发城市内生活力

宁波市宁海县作为入选我国第一批国家级智慧城市试点地区，“十三五”期间即开始智慧交通的规划与实施，经过两期工程近十年的规划与建设，充分运用现代信息技术和交通运输信息化建设先进理念，将物联网、云计算为代表的智能传感、信息网络、通信传输和数据处理等技术有效集成，实现大平台支撑、大应用集成、大系统管理。推动了宁海县交通智能化、“互联网+”进程，提升了宁海县交通综合治理能力、基础设施管理与公众出行服务水平，激发城市内生活力。

数字化赋能传统交通基础设施 夯实智慧交通基础底座

推动5G、AI、BIM等新技术与交通基础设施融合发展，以数字化赋能传统交通基础设施，实现县域交通网络重要节点、交通运输载运工具的智能感知与全生命周期管控，推动隧道、桥梁、重点路段、港口、场站等交通基础设施数字转型及智能升级，全面夯实智慧交通底座。

基于AI视频智能监测。覆盖全城公路（29个点位）、港口码头（11个点位）、场站（22个点位）的高清视频监控，引入AI视频分析技术，实现对公路交通流量、公路事故、作业行为智能检测。**5G智能网联示范路段。**建设国内首个开放路段公交体系5G网联示范路—智慧桃园路，包括路侧感知体系、V2X通信体系、车载终端体系以及云控平台体系，形成能够支持有条件自动驾驶（L3）及以上的“产学研用”车路协同体系，实现“人、车、路、云、网”协同发展的未来智慧公路建设探索。**多维度隧道综合感知。**覆盖域内隧道14条，基于隧道图像、消防、环境、灯控、交通等设备，实现对隧道通风、照明、交通信息、消防、视频、广播等设备的实时监测和数据采集。**交通数据全生命周期管理。**整合域内高速公路、普通公路、交通执法、地面公交、出租车、道路运输、港口航道、路网状态、铁路、便民服务、气象、应急、旅游等各类孤立且分散的交通信息数据，进行采集、汇聚、治理、分析、共享、开放等全生命周期管理及可视化展示，形成资源“一张图”，夯实数字底座。

数据驱动交通科学治理 引领智慧交通高质量发展

以交通大数据多源融合为基础，建设以数据驱动决策的宁海县智慧交通运行监测指挥中心，实现监测可“视”、决策有“据”、管理成“网”、指挥互“联”，推进宁海县交通数字化转型发展和产业升级，引领智慧交通高质量发展，推动交通智能化与城镇发展的全面融合，全面激发城市内生活力。

营运工具主动安全智能化。利用车载视频、图像处理、人脸特征识别分析、定位、无线通讯以及自动驾驶等相关技术，针对“两客一危”、公交、出租等运营车辆，对司机驾驶行为、车辆运载情况等进行实时检测与提醒，提高交通运输系统营运车辆运输

安全。**交通运行一体化智能管控。**对宁海县整体交通运行态势即时监测，对交通流量分布情况、安全运行态势、公共交通运输供需平衡度、隧道能源消耗水平、公路大中修决策支持等主题进行分析，为全县交通运行管理提供决策支持，与宁海县应急指挥中心应急系统联动，协同处理各类综合交通事故。**物流发展趋势可视化分析。**汇聚全县交通运输装备和生产运输建设货运业务指标数据，开展综合运价指数分析及动态预测，结合GIS地图实现全县物流发展动态监测，为物流发展政策的制定及物流运输管控提供支撑，打造城镇发展引擎。**综合交通一体化运维管理。**通过运维一张图的建设理念，将网络设备、服务器、摄像头、传感器等各类基础设施统一接入一体化运维管理平台，实现各类设施设备的在线实时监控与异常状态预警，规范信息化设施基础情况，提升基础设施管养能力，为智慧交通长期、稳定、有效发展提供保障。

孵化智慧出行新场景 打造便民交通新应用

坚持以人为本、以服务民生为出发点，宁海县集成多年智慧交通建设成果，以交通领域数智大脑——宁海县智慧交通运行监测指挥中心为孵化平台，结合新时期县乡（村）居民交通出行新需求，打造一系列便民交通应用示范，共建城镇美好生活。

多措并举优化传统公众出行服务。增设电子站牌实现公交预报站功能，在公交车上设置无线热点、提供人脸识别进站服务、推出出租车点对点电召服务（手机“摇一摇”即可找寻附近空闲可使用出租车），优化公交、出租车出行体验。**开展无人驾驶公交车示范，提升公交出行安全。**综合公交、出租车、私家车停车诱导、旅游导引等功能，提供交通与旅游结合的掌上出行服务，助力旅游城市品牌建设。**“霞客行”创新引领公交出行新模式。**采用“互联网+巴士”技术，通过网约方式实现区域内巴士站到站直送，实行“固定包车+动态网约”运营模式，解决早晚高峰、特定支线公交服务能力有限、公交出行不够便捷等问题。**全国首推“集士驿站”城乡客货邮。**打造集公交带货、物流寄递、代购代销等功能于一体的“集士驿站”，搭建城乡公交速递系统，“集士驿站”在线商城系统，实现快递进村、山货进城、就业富民，成功破解因农村物流运力覆盖不足、基础设施不够而制约农村经济社会发展的难题。项目入选交通运输部九大典型案例之一，获评浙江省首批交通强国试点县和全省唯一的农村客货邮融合发展五星级样板县。

400年前，明代伟大的旅行家、地理学家徐霞客从宁海西门出发，留下了勇于探索、敢为天下先的“霞客精神”。如今，宁海市秉承“霞客精神”，在智慧交通领域积极探索、开拓创新，开启县级交通科学治理与精细化服务新时代。并在5G网联公路、网约巴士、智慧隧道、“公交+物流”等领域在全国范围内迈出领先一步，将科技真正融入城乡交通出行与物流服务，带来全新出行体验、畅通物流通道，让公众出行走出幸福感，为城市激发新的发展活力。

超一流智慧园区建设 跑出城市高质量发展“加速度”

化工园区是现代化化工产业发展的重要组成部分,对促进行业经济发展有着重要意义。宜昌姚家港化工园区于2008年获批成立,2017年被国家发改委、财政部确定为循环化改造重点支持园区。为强化园区智能化、智慧化、高端化运营管理,实现产业转型升级,依照“十四五”园区发展规划总体指导思想、产业定位、发展目标,园区管委会遵循“长期规划、分步实施、持续创新”的基本原则,开展智慧园区建设,打造“一中心、一平台、一体系”三个统一格局,构建“平台+应用”框架体系,建设一流智慧化工园区。

“六个一流”标准打造智慧化工园区

姚家港智慧园区建设坚持依照《智慧化工园区建设指南》《化工园区建设开发导则》,按照一流环保安全、一流工艺装备、一流入园企业、一流循环利用、一流园区管理、一流社会贡献“六个一流”标准,重点关注企业本质安全,落实企业主体责任,关注运营管理团队核心诉求,以物联网、大数据、人工智能、云计算、5G等核心技术为依托,在深刻理解园区管理方式与流程及企业服务痛点与需求的基础上,加强对园区企业的安全和环境风险管理,助力园区提高管理成效、提升服务水平、提速经济发展,确保项目建设与园区发展整体目标保持一致,打造姚家港化工园区成为国内一流智慧园区。

“一中心、一平台、一体系”协同建设智慧园区

通过打造统一的中心、平台和体系推动智慧园区建设。以智慧化工为核心构建综合性“一中心”,汇集智能化生产、创新研发、科技服务等功能,通过整合各类资源和优势,打造创新创业核心区域,吸引高端人才、企业和项目集聚,推动产业发展和经济增长。建设园区智慧管理“一平台”,整合园区内各类设施、设备和信息资源,实现数据统一管理和共享,通过建立数字化、智能化平台,提供各类服务和支持,促进企业间合作创新,提升园区整体运营效率和管理水平。打造智慧化工产业完整价值链“一体系”,整合上下游产业环节,形成协同发展的生态系统,重点关注技术创新、人才培养、资源共享等领域,为企业提供全方位支持和服务,推动产业协同创新和可持续发展。

“安全为王”共赢绿色持续发展

打造智慧安监。通过引入先进的监测设备和数据分析技术,实现对园区企业安全风险实时监测和预警,并采取有效措施进行管理和控制。**关注绿色环保。**通过建设智能化环境监测设施和数据平台,对园区环境质量进行持续监测和评估,积极推进资源节约、污染防治和生态恢复等环保工作,努力实现绿色可持续发展。**保障应急处置。**建设集应急预警、指挥调度、信息共享等功能于一体的智能化应急管理系统,迅速响应、高效应对,最大限度减轻事故后果,保障人员和资产安全。**强化封闭管理。**通过视频监控、智能门禁等技术,对园区出入口、周界等重要区域实时监控和管控,加强园区安全管理,防范非法入侵和其他安全风险。

“聚焦优势产业”引导“智造”跨越

优化园区产业结构和布局。根据姚家港化工园区的产业定位和市场需求,合理规划、布局园区内不同产业分布,支持和引导优势产业不断壮大,推动园区整体经济效益和环境可持续发展。**强化项目示范作用。**选取具有示范意义的企业和项目,进行智慧化改造和升级,提高生产效率、降低资源消耗、改善环境质量,并为园区其他企业提供可行性参考。**推动园区之间合作交流。**加强与其他智慧化工园区合作,共享经验资源,通过举办研讨会、论坛等活动,推动园区在技术创新、管理模式等方面共同进步。**提升园区科技创新能力。**鼓励园区企业增加研发投入,加强与高校、科研机构合作,推动科技成果转化应用,提升园区企业核心竞争力,实现由“制造”向“智造”跨越。

姚家港化工园区坚持对标全国一流化工园区,坚持高起点规划、高水平服务、高智能监控、高效率管理,打造国家循环经济示范区、长江经济带绿色化工示范区、宜昌开放创新试验区,跑出城市高质量发展“加速度”。

高校数字化决策再提升 数据要素赋能价值显真章

党和国家高度重视教育数字化转型，“十四五”期间将推进全民终身学习的学习型社会作为重点任务。当下，数字技术与教育深度融合发展，高校信息化建设步入了教育数字化转型的重要时期。随着学校信息化水平的不断提升，互联网、大数据技术持续应用于高校信息化建设，各业务部门持续提升数据信息化进程，需要共享的数据类别越来越多，对服务也提出了更高要求。清华大学高度重视信息化工作在学校创建世界一流大学过程中的重要作用，并意识到各部门数字化转型工作的有效实践离不开数据这一关键要素，抓住了数据这一核心，有效通过数据重新定义业务本身，是推动学校信息化发展的关键举措。

直面数据治理难点痛点 构建智慧决策数据支撑体系

东软作为最早参与清华大学数据资源体系建设的合作厂商，利用自主研发的数据中台套件产品，从数据标准入手推动学校全域数据资源管理体系重构，涵盖数据采集、传输、存储、使用和管理等一系列环节。将数据要素引入学校智慧决策层面，不难发现科学决策同样离不开数据支撑。高校的数字化转型才刚刚起步，数字化转型的第一步就是重构学校数据资源治理体系。**数据治理问题根源分析。**梳理分析“数据应用领域”“数据治理领域”“教学评估体系”中数据扩充力度不够、数据来源不明确、数据质量无法保障、半结构化和非结构化数据关联差等问题，在清华大学智慧校园数据中台建设中，跟踪采集和整理现有的非结构化数据，以及各系统运行日志和互联网数据等半结构化数据，建立数据血缘分析及数据地图、数据沙盘，实时掌握数据动态，跟踪数据治理状态，掌握数据问题。**建立学校智慧决策支撑模型。**应用大数据分析算法科学建模，对学校日常运行、人才培养、科学研究等方面的数据从不同维度对数据进行挖掘，实现学生学业预警、学生失联预警、师生身体健康预警、生师比预警等预警功能，建立学生学业与职业发展分析模型、教师职业发展模型、学科发展模型等各类数据模型，用数据探究高等教育规律，为科学决策提供辅助支撑，同时该中台将为清华大学其他需要调用半结构、非结构数据的系统提供数据服务。**持续优化数据治理体系建设。**东软参与的信息资源管理服务平台已进入二期开发，在全面数据管理建设成果之上重点围绕学校核心业务指标，开展指标管理、数据沙盘等决策应用服务，持续围绕数据资源治理体系深入开展信息化建设。通过数据技术，对海量数据进行采集、计算、存储、加工，同时统一标准和口径，形成标准数据，再进行存储，形成大数据资产层，进而为客户灵活并高效地解决前端的个性化需求。

深化数据流通治理 支持数字化创新应用

建立跨学科、跨学区的全校信息资源全景图。建设覆盖全校范围的清华大学数据中心服务枢纽，让全校师生精确找到并使用所需要的信息资源。通过梳理应然、实然、标准、共享数据，深化数据治理，构建数据管理体系，实现数据流转全程管理、全程溯源。

加强数据资源开放。按授权使用，谁产生、谁审批。通过信息资源管理系统，覆盖信息资源开发、管理、维护等功能，制订相应的制度和标准规范，可以高效、安全地管理信息资源。实现灵活开放、快速响应的服务能力，通过信息资源服务系统为上层应用、终端需求提供数据共享交换、API开放服务。**信息资源全校互动。**通过信息资源目录使得原本对用户不可见的底层数据资产“白盒化”，理清目前有哪些数据，是谁产生的，谁管理的，又有谁在使用，使用情况是怎样的，将数据管理从单纯的技术操作层扩展到“技术+业务+管理”的互动模式。**全数据应用场景支撑。**提供多种数据服务方式，支持非实时（天/周/月）、准实时（分钟级）、全实时（无延时）多种时效要求，满足系统间数据同步推送、应用开发接口对接、离线数据下载多种业务场景需求。能够按需快速获取所需的数据，支撑应用能够快速开发、快速迭代。**信息资源配置的技术支撑。**构建的技术平台支撑学校信息资源库的持续更新，实现“数据准确、组织有序、广泛关联”，并不断提供“标准化、可复用、可监控”的数据服务能力。

清华大学与东软始终以数据为核心，以服务为导向，结合业务实践推动信息化建设与教育的深度融合。在构建学校数据资源治理体系过程中，扎实推进校内各类数据资源的标准化定义、汇聚、转化、共享、服务。2019年起，东软全面参与清华大学智慧校园建设，通过平台建设实现9个主题的标准数据子集、380个信息资源目录、8848个数据项、2176个数据交换接口，提供数据总量3324万条。伴随着学校信息资源管理服务平台的持续建设，各业务系统顺利联通，真正实现了数据跨部门、无障碍应用，切实有效推动了学校在业务层面的数字化转型。

