2024年1月2日 星期二
责任编辑/李磊明
电子信箱/llm@cnnb.com.cn
宁波日报 NINGBO DAILY

编者按

当前，新一轮科技革命和产业变革加速发展，人工智能、数字孪生、区块链等新技术蓬勃发展，数据要素成为新型生产要素，正推动生产方式、生活方式和治理方式深刻变革。数字化时代，加快核心技术创新应用，充分发挥数据要素价值，让数据供得出、流得动、用得好，推动数据在不同场景中发挥出千姿百态的乘数效应，成为促进数字创新、释放数字红利的核心驱动能力。本期“大数据和新型智慧城市”组织刊发的两篇文章，分别就探索政务数据价值推进政务服务“增值服务”优化升级，以及深化数字技术应用进行探讨。

图为宁波企业综合服务大平台页面

“数据+技术”双轮驱动 共谱赋能增效新篇章

推动政务服务“便捷服务”到“增值服务”优化升级

梅立 方丹丹

“增值服务”概念源自现代管理学，是指根据客户需要，为客户提供的超出常规服务范围的服务，或者采用超出常规的服务方法提供的服务，以增加客户对服务的满意度和忠诚度。政务服务增值化改革，是政务服务全面升级的新赛道、民营经济高质量发展的动力源、落实营商环境优化提升“一号改革工程”的先手棋，是政务服务的服务理念、服务主体、服务范围、服务周期、服务方式上的创新提升转变。省委、市委多次提及“打造企业有感的营商环境”，并提出要把高效闭环解决涉企问题，作为政务服务增值化改革的核心任务。通过聚焦破解企业生产经营、发展壮大过程中的堵点难点问题，提供更广范围、更深层次的政策、人才、金融、法律、科技、数字化等全周期衍生服务，实现降低成本、增加收益、强化功能、赋能发展，从而构建形成全链条、全天候、全过程的政务服务新生态，打造营商环境最优市。

一、宁波政务服务建设成效

宁波坚持整体智治、高效协同，夯实基础、治理数据，优化平台、融合应用，形成了“甬易办”“新居民”一件事、宁波企业综合服务平台等改革创新成果，一体化政务服务能力总体指数在国办委托第三方评估中再次获评“非常高”（超过90分），数字政府服务能力被工信部软件测评中心连续评为“卓越级”，营商环境满意度排名全国前十，连续5年稳居全国各大城市第一方阵，我市数据共享和政务服务工作先后两次获国办电子政务办简报宣传推广。

1、应用场景集成持续优化

一是创新拓展“一件事”应用场景。积极拓展企业群众需求迫切的“一件事”应用场景，截至2023年12月，市、县两级共推出具有宁波特色的“一件事”应用场景50多个，其中企业职工退休、外贸企业证照、娱乐场所证照等涉企“一件事”应用场景，极大方便了民营企业生产经营。二是不断丰富“一件事”联动事项。在国办“一件事一次办”基础上，宁波整合相关公共服务事项，将联动事项扩展至超过100个，进一步方便企业办事。三是持续创新“一件事”覆盖面。通过取消各类证明、优化审批流程等改革举措，为经营主体创造更优营商环境。如企业上市合法证明“一件事”实施后，整合10多个部门约20项证明事项，极大方便拟上市企业申办各类证明。

2、助企平台建设持续推进

一是建设政策直达快享平台。依托宁波惠企惠民政务服务平台（“甬易办”），精确直接提供稳链助企纾困“两稳一保”、人才租房补贴等各类政策服务，变传统的“企业先申报、政府再审核”为企业和个人“一键通、一站式”的政策兑付。截至2023年12月，全市已累计上线政策5267项，兑付资金420.87亿元，受惠企业64.1万余家。二是完善企业综合信息平台。迭代升级宁波企业综合服务大平台，提供政策服务、诉求办理、企服集市、企服通等服务功能，截至2023年12月，共有领码企业29.7万家，入驻服务机构241家，上架服务产品580项，线上线下相结合开展活动1643场。三是迭代公共资源交易平台。建设宁波市公共资源交易电子服务平台“甬易阳光”，通过应用区块链存证、5G物联网、大数据分类聚类算法等新技术，打造数字交易、智能服务、智慧监管平台，实施公共资源交易数字化创新，打造“甬可靠”招投标品牌。

3、数据赋能驱动持续强化

一是数据归集共享有效加强。编制实施“一数一源一标准”目录，加强特色专题库建设，建成政务服务、公共服务和经济发展等特色专题库。在浙江省率先完成数据资源自动开通，数据共享响应时间达秒级，需求满足率达100%。二是数据赋能应用有效加强。积极推进公共数据赋能“助企惠民”等场景应用，一体化智能化公共数据平台为浙江政务服务网宁波频道共享政务数据，深入推进简证便民工作，加快推进“无证件（证明）办事之城”建设。

二、推进政务服务增值化改革的对策建议

推进政务服务增值化改革，要坚持需求导向、攻坚破难，系统集成、融合创新，多元协同、资源整合，数字赋能、变革重塑，实现政务服务体制机制、组织架构、方式流程、手段工具整体性重构，推动营商环境优化提升“一号改革工程”取得更多标志性成果，为经济高质量发展和形成新质生产力提供有力支撑。

一是着眼服务体验，筑强基础服务平台

建强线下企业综合服务中心。依托各级政务服务中心，打造一站集成的企业综合服务中心（专区），实现企业增值服务需求“一口子”受理、“一站式”服务，提升企业办事体验。构建以企业综合服务中心为中枢，横向贯通各领域、各行业的服务体系，纵向延伸工业社区、商业社区、功能园区服务驿站和行业性专业性社会化服务网点，形成市、区（县、市）、街道（镇乡）三级联动、各方协同、融合贯通、一体服务的涉企增值服务体系。升级线上涉企综合服务平台。依托“浙里办”宁波频道，建设市级企业综合服务专区，推动企业办事的应用、网站、移动端等向专区整合。开发涉企综合服务应用，建立线上服务受理、流转、督办、反馈、考评等全链条闭环管理机制。整合线上服务资源，连接、融合、贯通各类专业性涉企服务应用，进一步丰富服务场景、优化交互体验，不断提高数据质量，确保应用安全稳定，增强用户使用黏性。

二是紧盯需求导向，拓展增值服务范围

提升科创服务领域效能。开展高新技术企业、科技型企业创建和科创企业上市等支持服务，强化新技术、新产品研发和科技项目指导服务，丰富宁波科技大市场服务功能，提供科技成果转移转化、创新资源对接配置等多样化服务。提高政策服务精准度。强化政策服务统筹协调，迭代升级“甬易办”应用，推动涉企政策谋划、精算、制定、落地全过程一体化集成，推动从“人找政策”向“政策找人”转变，实现政策“免申即享、直达快享、快享快办”。提高金融服务普惠度。综合集成信贷、债券、保险、基金、外汇等金融顾问服务，拓展普惠金融服务覆盖面，立足宁波民营小微实体、外向型经济基础，拓展数字普惠金融服务产业链和全领域场景。扩展人才服务覆盖面。推动人才认定、住房安居、子女就学、居留落户、资金补助等服务事项“一站式”服务，推动经营主体招工、员工培训、社保办理、职称评定、劳动纠纷解决、办理退休等服务集成优化。提升涉企矛盾纠纷法治服务。拓展公证、仲裁、法律咨询和援助、企业合规指导、涉企矛盾纠纷化解、类案治理等服务，贯通涉企矛盾纠纷化解体系，推进企业合规从“事后整改”到“全程防控”转变。

三是聚焦共享共用，发挥数据赋能作用

完善政务数据归集治理。打通垂直条线业务壁垒，推动海关、税务、金融、港口、电力等部门涉企数据有效归集，迭代人口、法人、地址、空间、信用等基础库，强化“一数一源”数据标准化治理，加强对涉企政务数据的质量保障和更新维护。推动政务数据高效共享。深入实施数据共享开放“百日攻坚”行动，推动健全省市之间的数据回流机制，提升数据资源共建共享管理和应用效率，推进政务数据更好更快直达政务增值服务应用。推动数据市场化利用。编制公共数据开放目录，提升公共数据开放数量和质量。依法依规开展公共数据授权运营，支持企业开发数据产品、数据价值化产业化。加强对企业主导开发产业大脑、数字平台、数字应用等指导支持和数字赋能服务。

四是坚持系统集成，创新增值服务制度机制。

创新集成式增值服务。围绕人才链、创新链、产业链、金融链等，优化集成各条链上的各阶段要素服务资源，跨阶段联动、多链条融合，为企业提供要素综合服务。建立健全涉企矛盾纠纷“一类事”化解处置机制。推进线索收集、分析研判、登记受理、分流办理、结果反馈到办结回访的全流程闭环管理，创新企业诉求问题“一站式”法治化解决模式。完善集成化服务工作体系。围绕“3+6+1”全方位架构，即夯实政务服务数据中心、能力中心、咨询中心的“3”个中心，集成推进尽心“融合办”、省心“智能办”、齐心“协同办”、暖心“帮代办”、贴心“就近办”、称心“增值办”的全心“6”办政务服务场景，“1”体推进政务服务体制机制建设，组织相关业务部门和各区（县、市）政务服务管理机构、大数据管理机构协同推进，推动各项工作任务落地落细、实战实效，形成全市上下联动一体的工作格局，全面构建“全心优办 办就办好”政务服务工作体系，努力打造成在全国有影响力的政务服务品牌。

（作者单位：市智慧城市规划标准发展研究院）

深化数字新技术 激活发展新动能

胡佳艳 沈安娜 张格

数字化时代，人工智能、区块链、数字孪生、物联网等数字技术蓬勃发展，持续促进经济社会生产、生活和治理方式变革，成为重组全球要素资源、重塑全球经济结构、重构全球竞争格局的关键力量。我国高度重视数字技术发展，在数字中国、数字政府、数字经济等政策文件中，多次强调数字技术的广泛应用与深度融合。宁波要充分把握新一轮科技革命和产业变革新机遇，充分深化运用数字新技术，为经济社会提质增效提供新动能。

一、新技术发展现状与趋势

1、人工智能

ChatGPT的横空出世，再次点爆了人工智能领域热潮，掀起了全球新一轮科技竞赛。我国《关于加快场景创新以人工智能高水平应用促进经济高质量发展的指导意见》《关于支持建设新一代人工智能示范应用场景的通知》等政策密集发布，智能芯片、开发框架、通用大模型等创新成果不断涌现，昇思MindSpore、飞桨Paddle-Paddle等开发框架逐步成长，百度文心一言、阿里云通义千问、华为盘古等各类人工智能大模型持续更新迭代。人工智能发展正呈现出技术创新快、应用渗透强等特点，技术赋能效应凸显，产业生态蓬勃发展，AIGC（生成式人工智能）正向制造业、零售业、电信行业、医疗健康行业等加速渗透，我国人工智能核心产业规模达5000亿元。产学研协作增加，教育部与华为联合启动“智能基座”2.0，将鲲鹏、昇腾等技术纳入高校学科设置。人工智能正呈现综合场景覆盖增加、模型参数指数增长、辅助预警决策增多等趋势。

2、数字孪生

自国家“十四五”规划纲要明确提出要“探索建设数字孪生城市”以来，数字孪生技术日益受到广泛重视，已正式步入建设实施落地期，正与城市规划、智能制造、城市治理、应急安全等领域日渐融合，成为驱动相关领域数字化转型和智能化升级的有力抓手。如水利部正加快开展数字孪生流域先行先试工作。北京、上海、深圳等地相继出台数字孪生扶持政策，因地制宜拓展数字孪生应用。标准机制不断健全，全国信标委、通标委、智标委分别成立数字孪生工作组、BIM/CIM标准工作组等专项工作委员会。数字孪生技术正向多领域拓展，探索全要素表达、全过程呈现、全周期可溯，推动实现全面感知、虚实交互、智能决策、精准控制。

3、区块链

区块链作为新兴的数字新基建，正从交易结算等商业领域向数字政务、司法公证、存证防伪数据服务等多元化场景拓展，各地基于区块链技术的电子证据平台、电子发票系统、版权登记平台等相继推出。区块链正促进数据要素价值凸显，如国家海洋科学数据开放共享与流通隐私计算平台、粤港澳大湾区南沙智慧港口区块链平台等基于区块链技术的大平台，助力实现数据的确权交易、合规获取、溯源追踪等。首个区块链技术国家标准《区块链和分布式记账技术参考架构》（GB/T42752-2023）于2023年5月正式发布，为区块链技术开发建设提供规范指引。人才培养体系逐步完善，区块链工程技术人员、区块链应用操作员等新职业已获国家认定，浙江大学、西安电子科技大学等数十所高校开设相关课程。

二、新技术带来的新机遇与新挑战

1、新机遇

数字技术加速融合发展，成为推动经济社会发展质量变革、效率变革、动力变革的重要驱动力，为千行百业注入新动力、激发新活力、拓展新空间。数实融合迎来新机遇，有助于协同推进全产业链深度融合、共创共享，不断提高生产效率和产品质量，加速推动产业升级转型。数字治理开拓新空间，可促进治理结构扁平化、过程透明化，提高治理的可信性和安全性。数字合作开创新格局，数字技术全面推动对外开放水平向更大范围、更宽领域、更深层次拓展，延伸拓展数字生态伙伴关系网络，优化数字营商环境。

2、新挑战

随着数字技术加速推广，城乡差异和代际差异愈加显现，部分农村居民、老年群体成为数字化进程中的“弱势群体”，形成数字鸿沟、信息落差。算法和交互方式的不断更新迭代，部分机构主体将利益诉求、主观偏见等融入算法中，造成算法歧视，形成“信息茧房”，损害主体利益。数据成为新型生产要素，数据易流动、易复制、易融合的特征导致黑客入侵、攻击等安全风险逐步加大。

三、加快推进宁波数字技术应用的对策建议

1、强化场景牵引，拓宽应用广度深度

一是深耕产业领域，加速牵引转型。推动数字技术与制造业全链条融合改造，实施产业链强链补链行动。加快发展智能制造，打造战略性新兴产业集群。加大制造业企业数字化转型步伐，加大产品创新力度，加快数字技术工程化和产业化。推动港口、金融、商贸等领域深层次数字化转型，激发服务业经营主体创新活力。运用数字技术，推动实现农产品流通结构扁平化、农业生产环节短链化、产品全生命周期管理，有效提升农业数字化水平。

二是聚焦治理服务，加快城市提升。在城市治理方面，利用数字技术推动市场监管、平安治理、生态环境、司法等向智能化、科学化方向发展，构建一体联动式治理体系。在民生服务领域，加快数字技术在医疗健康、教育文体、交通出行、便民商圈等融合建设，提升民众获得感、体验感和幸福感。

三是瞄准特色场景，加强创新示范。聚焦港航物流、智能制造、政务服务、金融保险等领域，实施示范应用场景建设计划，以场景驱动技术创新、产品研发和产业培育，加强应用示范，完善场景生态。加大场景资源开放，为数字技术研发创新和产品应用提供测试验证机会。

2、加强技术攻关，提升源头创新能力

一是紧跟前沿数字领域，加快核心技术攻关。实施“关键核心技术登峰计划”，形成一批重点“卡脖子”关键技术攻关的标志性成果。实施“前沿引领技术2035”专项行动，攻坚一批基础研究、前沿技术和颠覆性技术研究。设立数字技术创新成果“转化池”，推进宁波科技大市场3.0建设，促进数字创新成果转化。

二是构建创新平台体系，健全产学研用机制。建立科创策源中心，高水平打造甬江科创区、海洋生态科技城等区域型创新创业载体，加快东方理工大学、甬江实验室建设，大力推进数字技术突破。建立产业创新平台，鼓励引导技术创新能力强的行业龙头骨干企业，整合产业链上下游资源，健全“研发—转化—孵化”一体化建设运营模式。

三是夯实数字技术底座，深化创新应用支撑。充分发挥宁波人工智能超算中心效用，聚焦产业培育、场景应用和研发创新等领域，研发大模型，为人工智能融合发展提供算力支撑，培育数字经济新业态。夯实数字孪生空间底座，探索建设数字孪生城市。加快城市大脑、一体化智能化公共数据平台等建设，强化“一数一源”标准化治理，推进数据要素市场化配置改革，围绕数据汇聚、处理、流通、应用、运营、安全保障全流程加强核心技术攻关。

3、加大统筹联动，营造良好发展氛围

一是强化部门联动，提供坚实组织保障。协同构建科学规范、系统完备、运行高效的数字技术应用推进机制，坚持任务项目化、项目清单化、清单具体化，推进业务多跨融合创新，促进数字技术的应用规模扩大和质量水平提升。

二是加强资金保障，增强技术创新动力。数字技术前期研发投入大，需在立项、实施、运维等环节加大各级财政支持力度，健全政府投入为主、社会多渠道投入机制。积极争取开展国家、省各级数字技术相关试点示范项目。加强与数字技术领域投资机构对接，引导撬动社会资本“投早投小投科技”。

三是加快引培人才，构筑人才集聚高地。积极落实市委、市政府人才强市战略，制定出台数字人才综合集成政策，推动“甬江人才工程”等重大人才开发计划向数字技术复合人才倾斜。瞄准国内外人工智能、区块链、量子科技等数字化领域知名专家及其团队，遴选引进数字化领域领军人才。支持本地院校加强数字技术学科建设和人才培养，提高数字人才留甬率。

四是加大宣传推广，树立数字技术理念。运用好多维媒体矩阵，全力组织做好世界数字经济大会（智博会）等重大活动宣传报道，着重聚焦超算中心、工业互联网、城市大脑等领域，为高质量推进数字技术应用营造良好舆论氛围。

（作者单位：市智慧城市规划标准发展研究院）