

**汕尾市“数字政府”建设总体规划
(2019-2021年)
(征求意见稿)**

建设单位：汕尾市政务服务数据管理局

编制单位：北京电信规划设计院有限公司

编制时间：二零一九年十月

目 录

引 言.....	1
一、发展基础与机遇.....	2
(一) 发展基础.....	2
(二) 存在问题.....	3
(三) 面临机遇.....	6
二、“数字政府”建设总体思路.....	8
(一) 指导思想.....	8
(二) 基本原则.....	8
(三) 规划思路.....	9
(四) 发展目标.....	10
三、“数字政府”建设架构体系.....	11
(一) 总体架构.....	11
(二) 管理架构.....	13
(三) 业务架构.....	14
(四) 技术架构.....	15
(五) 上下融通的三级关系.....	16
四、“数字政府”建设发展重点.....	18
(一) 构建信息基础设施体系，推进共性资源集约共享.....	18
(二) 打造技术平台支撑体系，赋能政府向数字化转型.....	23
(三) 构建数字治理应用体系，提高政府协同治理水平.....	30

(四) 构建数字服务应用体系，提升政务数据服务能力.....	35
(五) 完善安全标准规范体系，营造数据管理优良环境.....	41
五、实施路径.....	44
(一) 2019 年：夯基础、建平台、亮示范.....	44
(二) 2020 年：合系统、汇数据、促应用.....	46
(三) 2021 年：活数据、强治理、升服务.....	47
六、保障措施.....	49
(一) 组织保障.....	49
(二) 政策保障.....	49
(三) 技术保障.....	49
(四) 人才保障.....	50
(五) 资金保障.....	50
(六) 运营保障.....	51

引 言

党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央高度重视网络安全和信息化工作，提出了建设网络强国战略部署。党的十九大明确提出要加快推进信息化，建设“数字中国”、“智慧社会”。党的十九届三中全会做出了深化党和国家机构改革的决定，提出要充分利用信息化技术手段，提高政府机构的履职能力。国务院要求推进政务服务“一网通办”和企业群众办事“只进一扇门”“最多跑一次”，加快推进“互联网+政务服务”、政务信息系统整合共享、审批服务便民化和建设一体化在线政务服务平台等工作。

“数字政府”是“数字中国”体系的有机组成部分。省委省政府率先在全国部署“数字政府”改革建设，先后印发《广东省“数字政府”建设总体规划（2018-2020年）》及其实施方案等系列文件，对全省政务信息化建设作出规划部署，通过构建大数据驱动的政务新机制、新平台、新渠道，提升政府履职能力，进一步优化营商环境、便利企业和群众办事，建设人民满意的服务型政府。

市委市政府高度重视“数字政府”改革建设工作，将其作为推动社会经济高质量发展、优化营商环境的重要抓手和重要引擎。本规划遵循省“数字政府”改革建设的统一部署，充分利用省统筹建设的平台、系统和资源，提出我市“数字政府”建设总体安排，系统推进政务信息化应用建设和数据治理，促进政府治理体系和治理能力现代化，努力支撑我市建设沿海经济带靓丽明珠。

一、 发展基础与机遇

(一) 发展基础

近年来，我市围绕“放管服”改革要求及企业、群众实际要求，不断提升政府效能，开展了一系列实践与探索，取得明显成果。先后完成政务服务网、政务信息资源共享平台、华为云等基础建设，市直各部门大力开展政务信息化应用建设，推出了“智慧人社”等一批应用，电子政务水平明显提升。

1. 信息基础设施方面

已建成电子政务外网，纵向覆盖市、县（市、区）和乡镇（街道），横向覆盖全部市直部门、县直部门，纵向带宽 100M，横向带宽 10M 到 20M。市直部门信息化应用系统当前接入的网络类型有政务外网、业务专网及互联网，互联网出口带宽 100M 到 200M。建设政务云两个，一是省支持欠发达地区电子政务云-汕尾市电子政务云，二是华为云，以购买服务方式由华为公司管理、政府使用，满足现有市级公共支撑和应用系统部署需求。建有市政府机房，32 个市直部门中公安局、财政局等 10 个部门拥有自建信息化机房，机房面积在 30 到 100 平米之间，其他部门自建机房仅为网络机房。

2. 应用系统建设方面

主要包括国家垂管系统、省垂管系统和自建系统，其中国家垂管系统 102 个、省垂管系统 119 个。在自建系统方面，人社局、农业农村局等 20 个市直部门拥有自建系统共计 60 个，包括已建系统 54 个和在建系统 6 个，自建系统以应用服务类和协同办公类系统为主，具

有数据备份功能的系统共 28 个，具有应用容灾功能的系统共 13 个。

3. 政务服务应用方面

为了满足企业群众办事需求，我市对政务服务大厅进行了升级改造，发改局、工信局等 22 个部门进驻政务服务大厅，共计 1199 项服务事项全部实现“一窗通办、受审分离、无差别服务”，办结率达 100%，办结时间缩短 30%。已整合分散的政务服务资源和网上服务，统一全市“互联网+政务服务”入口，并入“广东政务服务网”，广东政务服务网汕尾全市共进驻部门 194 个，进驻政务服务事项共 4772 项。“粤省事·汕尾版”已上线运行，梳理了营商环境、公积金管理等 35 项本地高频民生服务事项。

4. 数据共享交换方面

在省统一规划部署下，已建设我市政务信息资源共享平台，对接省级政务信息资源共享平台，实现省、市之间以库表形式进行数据交换。市级平台已开发与市各部门应用系统交换接口，打通市级各单位之间信息互联通道，已实现与统一申办受理平台、汕尾信用平台等业务应用的共享交换功能，实现了部分数据的汇聚与共享。市级平台已完成与城区、海丰县、陆丰市、陆河县的县（市、区）政务信息资源共享平台的对接，打通了数据通道，并通过库表的形式进行数据交换，实现了省、市、县（市、区）三级联通。

（二）存在问题

我市政务信息化建设取得了一定成效，但在体制机制、数据共享、政务服务等方面仍存在不足，管理体制有待改进，政务信息化建设水

平有待提升。

1. 体制机制制约问题突出

缺少全市总体规划，政务信息化建设路线不清晰，各部门的建设任务缺少明确划分，部门之间沟通衔接、工作协同效率不高。政务信息化缺少有效评价体系，不利于提升政府信息化的集约化水平，不利于提高财政资金使用效率，不利于改善政务管理与服务水平。

2. 信息基础设施有待改善

政务信息化整体投入不足，信息化基础设施建设相对薄弱。政务外网带宽为 4M、10M、20M，无法满足视频共享、视频会议、专项工作等业务需求。不少市直部门建设自有业务专网，如财政专网、人社专网等，建设维护处于各自为政的局面，互不连通，对数据共享、业务协同造成障碍。各市直部门自建机房位置分散，环境差异较大，多数机房未依照信息安全等级保护规范建设，存在安全隐患，运行及维护效能低下。

3. 数据治理能力有待提高

政务信息化系统整合度低，政务数据采集、治理和共享的权责划分和制度规范不健全，对原始数据进行存储、汇聚、清洗的能力不足，未建立全市统一的政务数据资源清单，未有效获取和利用省级共享数据资源。各市直部门使用的业务系统大多数为国垂或者省垂系统，本地数据沉淀较少，同时各部门对数据共享的需求不清晰、对数据共享的认识不到位，致使数据共享工作推进缓慢。

4. 政务服务能力亟需提升

不少市直部门仍依赖纸质文件、人工转达的传统办公方式，群众办事所需时间和流程较长；市统一建设的 OA 办公系统仅满足市直部门实现简单的收发文功能，欠缺跨部门事件流转和协同办理能力，政务协同办公一体化水平偏低；政务服务事项网上可办率有待提高，事项的网上全流程办理率为 73%，事项网上办理深度有待深化，政务服务网上办理渠道有待拓宽；市级和县（市、区）政务服务中心规模较小，未实现政务部门“应进必进”。

5. 信息安全保护需要强化

大部分基础设施及政务应用系统未满足等级保护测评要求，系统容灾、数据备份尚未完全覆盖，存在较大运行风险。政务应用系统、数据资源的分级分类保护机制尚未完全建立，缺少有效的数据脱敏加密工具，非涉密敏感业务系统缺少安全可靠的数据共享和交换途径。外部数据缺少政企合作相关制度，亟需明确数据所有权和使用权、强化保护数据隐私，减少公共数据被违法使用的风险。

6. 信息化复合型人才缺少

大多数部门缺少专业专职的信息化建设管理人员，依靠业务人员兼职或委托第三方合作单位承担信息化管理工作。现有信息化建设管理人员专业能力、管理经验以及行政协调能力不足，对信息化建设的标准和规划进行统筹和管理能力欠缺。

7. 电子政务亮点较为缺乏

省内一些城市政务信息化工作不断推进，打造了出政务服务及政

务信息化系统建设的特色亮点，形成较为先进、突出的发展优势。相比兄弟城市，我市政务信息化发展整体比较缓慢，信息资源积累不足，数据开发利用率偏低，除市人社局建设“智慧人社”，推出的“汕尾人社”APP、网上办事督办平台等外，电子政务亮点较为缺乏，竞争优势不突出。

（三）面临机遇

近年来，国家、省的相关政策支持和战略部署为汕尾市“数字政府”改革建设带来了前所未有的机遇，各地积极探索“数字政府”、“互联网+政务服务”建设涌现出一批成功经验，同时，借助粤港澳大湾区广深科技走廊等资源人才优势，结合海陆丰革命老区振兴发展等背景，我市对标“最好最高最优”，加快“数字政府”建设适逢难得的历史机遇。

1. 具有顶层谋划、高位推进的政策优势

党的十九大报告明确提出建设数字中国。党中央、国务院对数字中国作出了一系列重要部署，网络强国战略、国家信息化发展战略、大数据战略、“互联网+”行动计划等重大战略和行动全面推进实施，以信息化驱动现代化高位推进，“数字政府”已然成为政府未来发展模式的一种趋势。省政府出台了《广东省“数字政府”建设总体规划（2018-2020年）》等系列部署安排，要求充分利用信息化技术手段率先开展“数字政府”建设，加快了政务信息化建设体制改革的步伐。在“数字中国”、“智慧社会”建设的大背景下，我市“数字政府”建设面临难得的发展机遇期。

2. 具有对标对表、复制推广的经验便利

广东、福建、贵州、浙江等地积极探索“数字政府”建设，广东“数字政府改革”、江苏“不见面审批”、浙江“最多跑一次”、贵州“集成服务”等创新经验，在全国发挥了标杆引领和示范带动作用，为我国政务数字化转型提供了前沿实践的样本。省“数字政府”建设近年来持续在全国发挥引领和示范作用，其成功经验更易借鉴并也将在我市“数字政府”建设中发挥重要指引作用；省外相关城市“数字政府”建设发挥的示范带动，如福州、贵阳、杭州，其先进、成熟的理念、方法、体系等也可为我市提供良好的经验借鉴与参考。

3. 具有潜力巨大、弯道超车的发展空间

我市政务信息化基础薄弱，现有建设投入及应用不多，政务信息化资源相对少，“破旧立新”的阻力和困难相对小，发展蓝图可塑性强，发展空间巨大，有利于集聚共识、集中精力、集结资源，全力推进“数字政府”改革建设，实现弯道超车。

4. 具有老区振兴、湾区发展的叠加机遇

中央、国务院以及省委省政府高度重视革命老区振兴发展，先后出台《海陆丰革命老区振兴发展规划》、《关于进一步推动我省革命老区和原中央苏区振兴发展的意见》等政策，将在“数字政府”基础设施建设及应用推广等方面给予大力支持。我市紧邻深圳，处在粤港澳大湾区外溢效应第一圈层，接受人才、技术、企业和资金等创新要素的辐射和流动更为直接便利，深汕特别合作区的建立进一步加速深圳与汕尾间人才创新、技术创新等要素的流动，将对“数字政府”建设

起到巨大支撑作用。

二、“数字政府”建设总体思路

(一) 指导思想

全面贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神，认真落实省委省政府“数字政府”改革建设的要求，坚持“融湾”为纲，“强带”立业的发展思路，以“一盘棋”的全局视野，从高质量发展的战略高度做好我市“数字政府”规划建设工作。围绕决策科学、治理精细、服务高效的“数字政府”建设目标，充分利用移动互联网、云计算、大数据、人工智能等新技术，以“数据统筹、资源共享、便民服务”为核心，充分利用省信息化基础资源和支撑平台，重点推进政务系统应用、营商环境优化、汕尾特色开发，扎实推动“数字政府”建设任务落地见效，全面提升政府治理体系和治理能力现代化水平，推动我市政务信息化向数字化、智能化转型，促进我市数字经济长效发展，助推我市以全新姿态融入大湾区建设方阵，为全省实现“四个走在全国前列”、当好“两个重要窗口”尽好汕尾责任、展现汕尾担当、贡献汕尾力量。

(二) 基本原则

统筹规划，协同推进。加强汕尾市“数字政府”顶层设计，统筹规划“数字政府”信息基础设施、技术支撑平台和应用服务体系等建设，形成“数字政府”全市一盘棋总体布局。

资源整合，共享开放。强化信息基础设施建设，突出资源的集约

建设、数据的整合共享，坚持政务数据共享开放原则，推动政务信息资源共享，逐步向社会合理开放。

政府引导，协作共赢。充分发挥政府统筹协调和组织引导作用，构建“政企合作、管运分离”的“数字政府”建设模式。建立政府主导，企事业单位合作共同参与“数字政府”建设的新格局。

应用导向，安全可控。按照国家信息网络设施安全可控战略的要求，建立安全防护体系，安全保障工作与“数字政府”建设同步规划、同步建设、同步运行，为信息基础设施、应用系统和数据资源的安全提供保障。

重点优先，分步推进。优先选择社会公众急需、受益面广、信息密集的重点应用，分类别、分阶段、稳步推进汕尾市“数字政府”建设。

（三）规划思路

全面贯彻落实省委省政府“数字政府”改革建设的要求，按照省的统一部署，推动我市“数字政府”改革建设并探索具有汕尾本地特色的建设模式和建设内容。一是**上下融通**，汕尾市“数字政府”建设与省“数字政府”建设保持上下协同、步调一致，支撑全省“数字政府”改革建设工作整体推进。二是**以人民为中心**，以找准企业和群众政务服务痛点、堵点为出发点，满足企业和群众的实际需求，真正让群众“能办事”“懂办事”“好办事”，进一步提升企业和群众的获得感、幸福感。三是**协同运作**，打破各部门内部壁垒，以全局、整体的思维整合资源、优化流程，提高跨部门协同能力和内部运作效率，

实现政务服务水平上台阶。**四是数字转型**，以“数字政府”建设为据点，在优化营商环境、完善社会治理、强化生态保护等方面，持续开展符合汕尾特点的“数字赋能”建设，推动政府数字化转型，驱动“数字经济”发展。

（四）发展目标

依托省级统一应用支撑平台，构建汕尾市“数字政府”“三横三纵”总体架构，以“数据统筹、资源共享、便民服务”为核心，以政务信息基础设施体系、技术平台支撑体系、数字治理应用和数字服务应用体系为载体，围绕“夯基础、强支撑、提服务、促发展”建设主题，持续开展我市政务服务能力建设。到2021年，建成决策科学、治理精细、服务高效的“数字政府”，形成“整体协同、按需高效、亮点突出”的汕尾市“数字政府”建设模式。聚焦聚力省委赋予汕尾的新定位新使命，全面打造优质营商环境，做好“融湾”和“强带”重要工作，为建设宜居宜业宜游优质生活圈、沿海经济带靓丽明珠等发展目标提供有力支撑。

1. 夯实基础，全面加强“数字政府”基础设施保障

完成全市政务外网“一张网”升级改造，建成全市共建共用市级政务云平台，建成全市统一规范的安全保障体系，建成跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的数据共享交换体系，初步形成政务数据资源开放应用格局。

2. 科学治理，全面推进社会治理的数字化、精准化转型

初步建成以大数据为支撑的社会治理体系，围绕市场监管、经济

调节、环境保护、应急指挥、智能决策、公共服务等重点应用领域基本建成精准社会治理体系，政府重点治理实现全面触达。

3. 高效服务，有力提升线上线下政务服务能力

2019 年底前，市、县（市、区）政务服务事项网上可办率不低于 70%，镇村政务服务事项网上可办率不低于 50%，企业和群众到政府办事提供的材料减少 60%以上；全市 70%的政务服务事项实现全流程网办，网上办事深度三级以上不低于 90%，四级以上不低于 70%；

2020 年底前，实现 100 个事项全市通办，除经本级政府批准的事项外，市、县（市、区）两级政务服务事项 100%“最多跑一趟”“只进一扇门”。

4. 融合发展，有效优化“数字经济”发展营商环境

全面优化营商环境，提升审批服务质量，进一步压缩行政审批事项办理时间，让企业开办时间、审批时间减少一半，为企业提供线上线下高效协同的便利服务。推进以电力能源、装备制造、电子信息、红色旅游、海洋渔业等为重点产业数字化、智能化升级。通过产业转移、产业共建、财政奖励等具体政策加强招商引资，做大我市数字经济。

三、“数字政府”建设架构体系

（一）总体架构

汕尾市“数字政府”建设总体架构采用“三横三纵”体系架构，通过构建政务信息基础设施体系、技术平台支撑体系、数字治理应用

和数字服务应用体系，建立健全安全标准规范体系、运营管理体系和组织保障体系，最终实现我市政府决策科学化、公共服务高效化、社会治理精准化的目标。

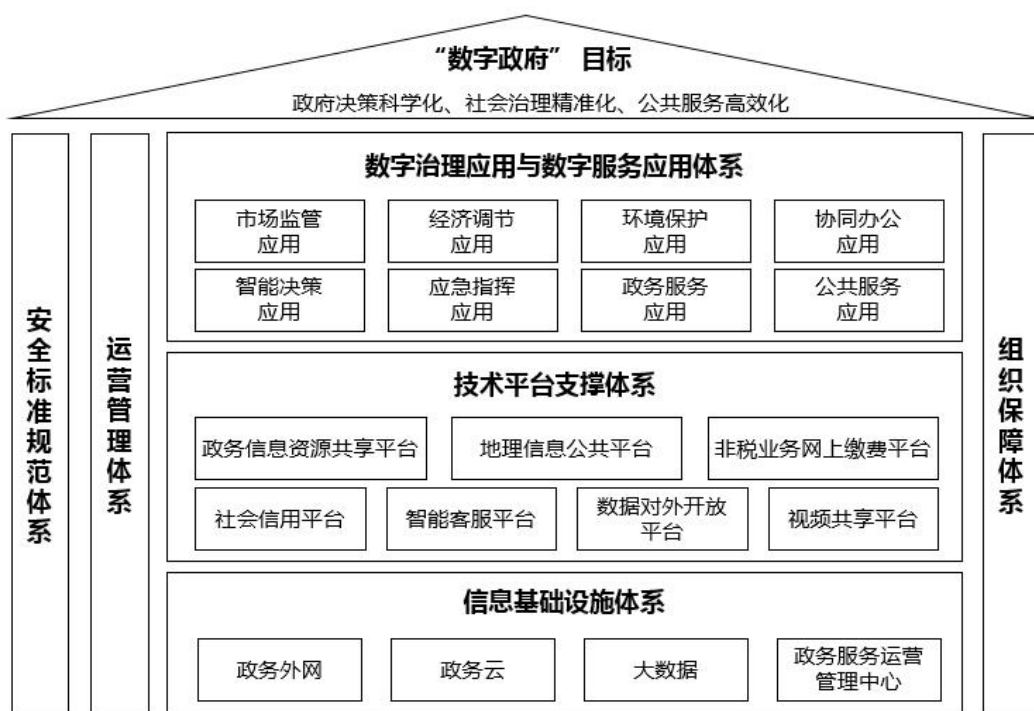


图 1 汕尾市“数字政府”总体架构图

政务信息基础设施体系。统筹建设政务外网、政务云、大数据和政务服务运营管理中心等信息化基础设施，全面构建集约化的“数字政府”基础设施体系，为“数字政府”的运行提供统一、安全、高效、稳定的基础设施能力。

技术平台支撑体系。按照省级支撑平台框架和标准，统筹规划全市技术平台支撑体系，包括政务信息资源共享平台、地理信息公共平台、非税业务网上缴费平台、社会信用平台、智能客服平台、数据对外开放平台、视频共享平台等通用平台，为各部门开发业务应用提供平台支撑。

数字治理和数字服务应用体系。梳理政府治理的核心业务，建立业务协同模型，构建市场监管、经济调节、环境保护、应急指挥、智能决策、协同办公、政务服务和公共服务八大应用体系，全面提升数字协同治理水平和数字化服务水平，实现政府职能数字化转型。

安全标准规范体系。在国家、省政务信息化相关安全和标准体系框架下，积极构建我市“数字政府”安全体系和标准规范体系，从业务、管理、服务、技术等方面制定标准规范，指导全市“数字政府”一盘棋建设一推到底。

运营管理体系。按照省“数字政府”整体建设“管运分离”的要求，构建全市建设运营管理体系。一方面，充分发挥骨干企业的技术优势、渠道优势和专业运营服务能力，共同参与“数字政府”项目建设；另一方面，强化政府管理职责，完善相关政策制度，确保政府对核心业务和数据资源的有效监督和管理。

组织保障体系。强化“数字政府”改革领导小组工作力度，提高政务服务数据管理局作为“数字政府”改革建设实施机构的统筹能力。重大项目建立专班机制，确定项目的协同推进和落实工作。促进政务信息化人才队伍建设，提升各级公务人员数字化水平，全面构建上下合力、分工明确的保障机制。

(二) 管理架构

按照《广东省“数字政府”建设总体规划（2018-2020年）》的要求，遵循全省一盘棋建设的原则，汕尾市“数字政府”建设的组织管理架构如下图所示：

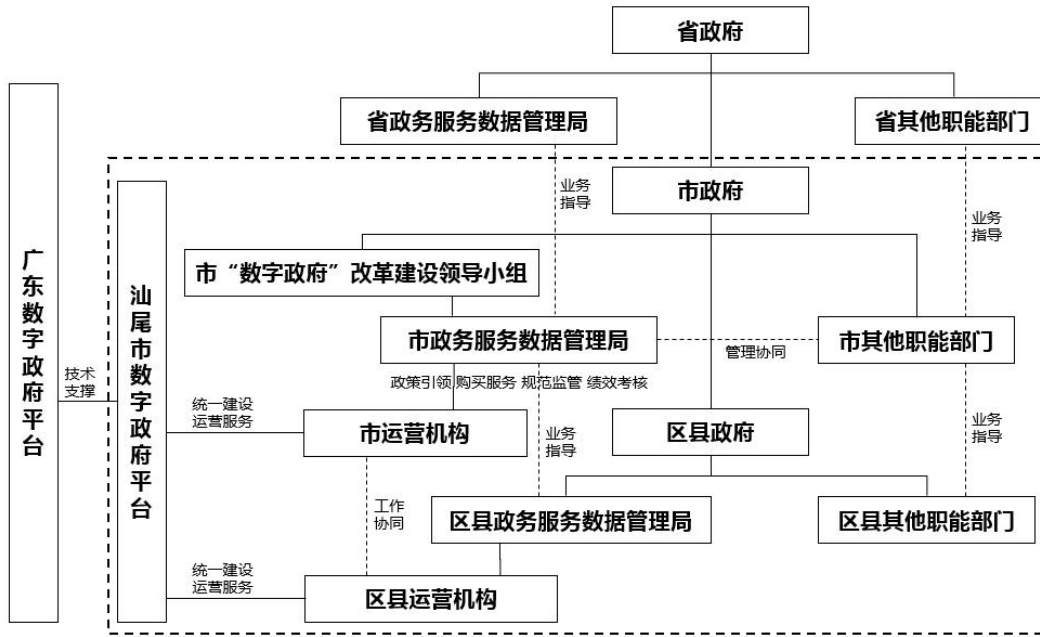


图 2 汕尾市“数字政府”管理架构图

汕尾市“数字政府”建设在市政府的统一领导下，构建“一把手”管理体系，加强汕尾市“数字政府”改革建设领导小组领导力度，积极推进汕尾市“数字政府”改革建设工作中涉及的重大工作内容，市政务服务数据管理局作为领导小组办公室，统筹管理“数字政府”建设的具体工作，市直各部门参与“数字政府”建设，承担各自部门数据治理、业务系统、特色应用开发等建设任务。市政务服务数据管理局向上接受省政务服务数据管理局业务指导，落实省“数字政府”建设的相关要求，向下指导各县（市、区）政务服务数据管理局开展政务服务和数据管理相关工作，形成上下统一、职责明确的管理机制。

（三）业务架构

按照省“数字政府”业务框架统筹建设的要求，结合全市各级各部门业务发展的实际情况，以数字治理应用和数字服务应用为主线，

围绕服务对象需求，建成广覆盖、深通达的整体型“数字政府”业务体系。一是基于政府职能进行纵向统筹，整合政府内部共性管理业务，建设包括市场监管、经济调节、环境保护、应急指挥、智能决策等数字治理能力应用；二是以全省一体化“互联网+政务服务”、政府决策为重点，建设包括协同办公、政务服务和公共服务等服务能力应用。

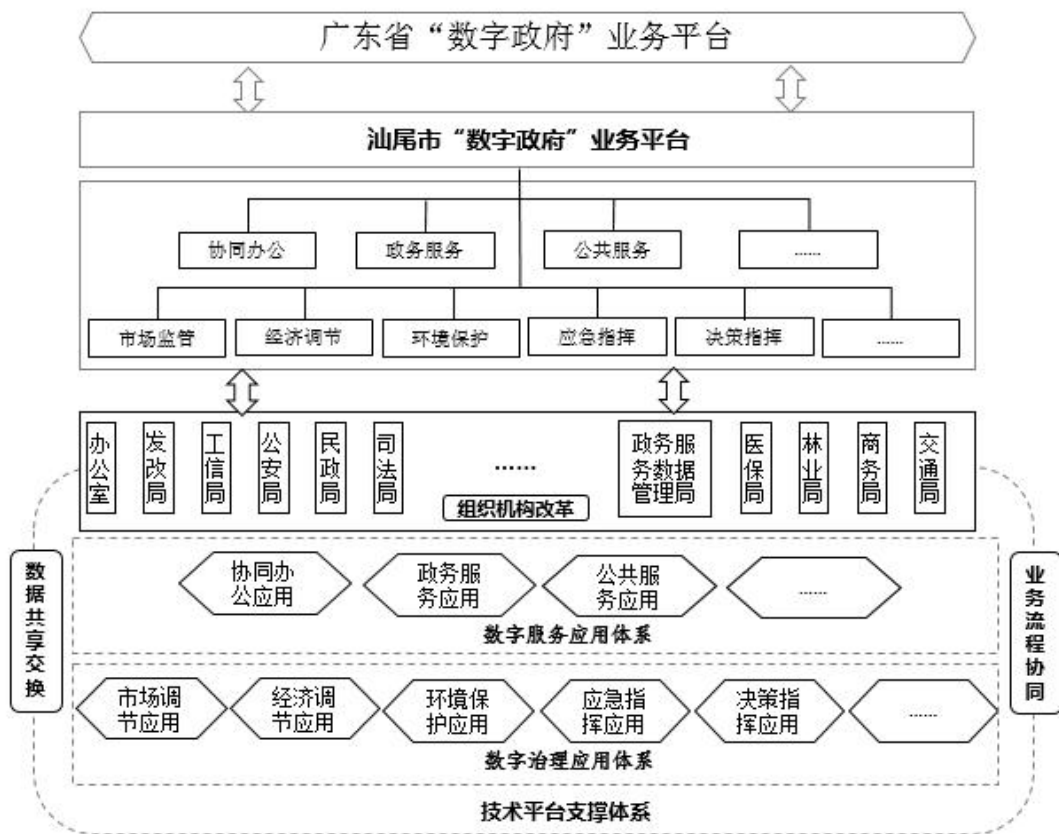


图3 汕尾市“数字政府”业务架构图

(四) 技术架构

根据省“数字政府”的技术总体要求，构建包括应用层、应用支撑层、数据服务层、基础设施层的四层技术体系，其中基础设施层包括政务云和政务网，为市各类政务业务应用提供安全、稳定、可靠、按需使用、弹性伸缩的云计算资源能力；数据服务层包括省统筹建设

的人口库、法人库、自然资源与空间地理库、社会信用信息库等公共基础数据库和专题库,以及市统筹建设的主题库、政务信息资源目录,形成全市统一的大数据平台,实现共性数据的汇聚、共享;应用支撑层包括省统筹建设、市接入使用的八大应用支撑平台,市统筹建设、省共享联动的视频共享平台以及数据对外开放平台,为应用层提供技术平台支撑;应用层服务依据省统一应用体系要求并结合我市本地实际需求,建设包括市场监管、经济调节、环境保护、智能决策、应急指挥、协同办公、政务服务、公共服务等数字治理和数字服务应用。

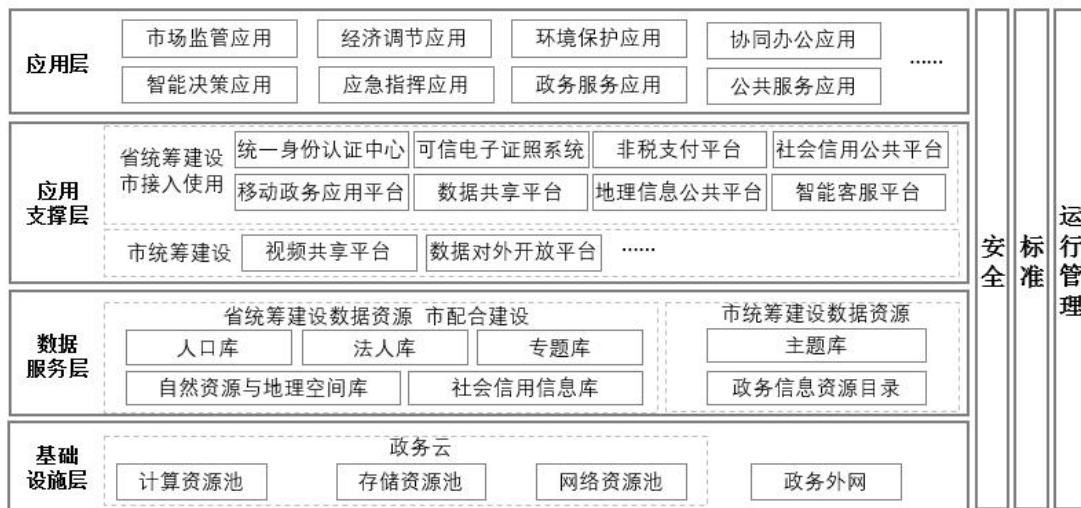


图 4 汕尾市“数字政府”技术架构图

(五) 上下融通的三级关系

1. 与省级“数字政府”平台的关系

一是基础设施。电子政务外网由省统一规划建设纵向覆盖“省-市-县-乡”四级广域骨干网。政务云平台由省按“1+N+M”节点布局规划、市统筹汕尾节点建设。大数据中心由省统一规划布局、市统筹汕尾分节点建设、对接省节点,通过省政务大数据中心的省市县一体

化管理平台，提供一体化公共服务平台和数据服务。二是支撑平台。两大平台由省统建、六大平台省市对接。身份认证平台、移动政务应用平台两大平台由省统一建设、地市直接使用，电子证照系统、非税支付平台、社会信用公共服务平台、数据共享平台、地理信息共享平台、智能客服平台六大平台由市按省统一标准、统一规范对接省级平台。三是应用系统。充分利用国垂、省垂应用系统，市级各部门开发特色应用系统，避免相似功能应用系统重复建设。新建应用系统根据需求与省统建支撑平台对接。

2. 与市级其他平台的关系

市统筹建设电子政务外网市级城域网、政务云平台汕尾节点、大数据中心汕尾分节点等共性基础设施资源和应用支撑平台，满足各部门对网络资源、数据存储、数据共享等方面的需求。市各部门负责各自局域网建设、应用系统建设及内容维护，新建应用系统统一部署在市政务云平台，按照实际需求与省、市应用支撑平台实现对接，已建应用系统逐步迁移到市政务云平台。

3. 与县级“数字政府”平台的关系

各县（市、区）“数字政府”平台由省、市统筹规划，各县（市、区）统筹各自区域内电子政务外网城域网建设，政务云平台、大数据中心由市统筹建设，原则上各县（市、区）不再新建政务云平台和大数据中心。已建平台按照统一标准规范接入市级平台。各县（市、区）要充分利用市级、省级支撑平台以及国垂、省垂、市级应用系统，公

共类政务信息化项目应经县（市、区）政务服务数据管理部门审批，统一部署到市政务云平台。

四、“数字政府”建设发展重点

（一）构建信息基础设施体系，推进共性资源集约共享

1. 政务外网

（1）目标

根据国家和省对电子政务外网的规范要求，结合省“数字政府”改革建设一盘棋思路和我市实际情况，充分利用现有资源，建设架构统一、基层通达、安全可靠、能力充裕的电子政务外网。

（2）建设内容

提高电子政务外网支撑能力。优化电子政务网络组网架构，利用大容量光纤链路升级改造现有网络架构，形成省、市、县（市、区）、乡镇（街道）四级双核心、双链路、负载均衡的网络架构，逐步实现高可靠、智能化、云网一体的网络。扩大电子政务外网覆盖范围，纵向拓展至全市4个县（市、区）、3个市级开发区、54个乡镇（街道），行政村按需采用灵活方式接入，横向拓展至全市所有市、县、乡镇各级单位。增强电子政务外网带宽资源，结合业务需求，加快推进电子政务外网纵向实现万兆到省、千兆到县、百兆到镇，横向实现市、县、乡镇各级单位政务网络带宽拓展到千兆、百兆。同时依托最新网络技术实现业务流量灵活调度，提升链路利用率。加强电子政务外网安全监管，为市直各部门提供统一互联网出口服务。推动电子政务外网

IPv6改造，升级改造域名系统、内容分发网络。

整合各部门业务专网。进一步完善电子政务网络体系，按照省统一的网域保护要求，部署对应的网络和安全设备，满足不同级别业务安全需求，为分散隔离的部门自建网络纳入统一的电子政务外网体系奠定基础。按照省非涉密业务专网与政务外网整合的要求和部署，将各部门分散隔离的非涉密业务专网，如财政专网、人社专网等通过网络割接、业务迁移等方式整合到统一的电子政务外网体系，充分利用现有资源，减少重复建设，为数据共享及大数据平台提供网络支撑。

建设电子政务强逻辑隔离网络平面。依托基础运营商的大容量光纤链路，为涉及敏感非涉密数据的业务系统提供高可靠的强逻辑隔离网络平面，满足各部门涉及敏感非涉密数据的强隔离需求。

2. 政务云

(1) 目标

参照省“数字政府”政务云平台的总体技术要求和建设规范，按照“1+N+M”的布局规划建设汕尾市政务云平台。推进各级各部门政务信息系统向政务云平台迁移和应用接入，统筹整合各部门资源，建成统一规划、统一管理、资源集中调度的一体化政务云平台，改变以往部门系统分割、烟囱林立、业务隔离、资源分散的局面。

(2) 建设内容

打造统一安全的市政务云平台。按照省统一规范要求，充分利用现有资源，结合汕尾市政务云资源需求，建设并完善政务云平台，按照省统一规范要求对接省级政务云平台，实现省市两级政务云平台的

统一监控管理。以“按需分配，弹性服务”的原则为市、县（市、区）各部门提供网络资源、计算资源和存储资源等服务，实现基础云平台资源共享共用，为数据资源汇聚共享、业务应用高效协同提供基础支撑。

建立规范可靠的容灾备份体系。按照省“两地三中心”的容灾备份体系架构，建设汕尾市多层次容灾备份体系，实现同城应用级容灾、同城或异地数据级备份。建立容灾管理应急保障机制，制定容灾恢复预案，定期进行容灾演练，为“数字政府”信息化建设保驾护航。

推动政务信息系统迁移上云。整合市直部门信息化基础设施资源，逐步将已满足上云条件的政务信息系统迁移上云，新建政务信息系统统一纳入政务云平台进行管理。逐步将已部署在汕尾市欠发达地区政务云的系统迁移到统一政务云平台，推动原欠发达地区政务云环境整合下线，逐步下线各部门自建机房设备，统筹原部门政务信息系统上云后闲置设备的利旧，可重复利用的软硬件资源不再重复采购。

建立政务云安全保障体系。从物理安全、系统安全、网络安全、应用安全、管理安全五个方面构建全方位、多层次、一致性的安全防护体系，实现政务云统一安全事件预警、安全状况集中监控、风险处置高效协同、安全数据集中展示，切实保障“数字政府”信息基础设施、平台和应用系统平稳高效安全运行。

3. 大数据

（1）目标

推动各部门应用系统、社会数据等数据的采集和归整，建设结构

合理、质量可靠的政务大数据体系，建立和完善政务数据采集、提供、维护、管理长效机制，提升政务大数据的准确性、完整性、一致性，为政府决策的科学化、监管的精准化、服务的便利化提供有效的数据支撑。

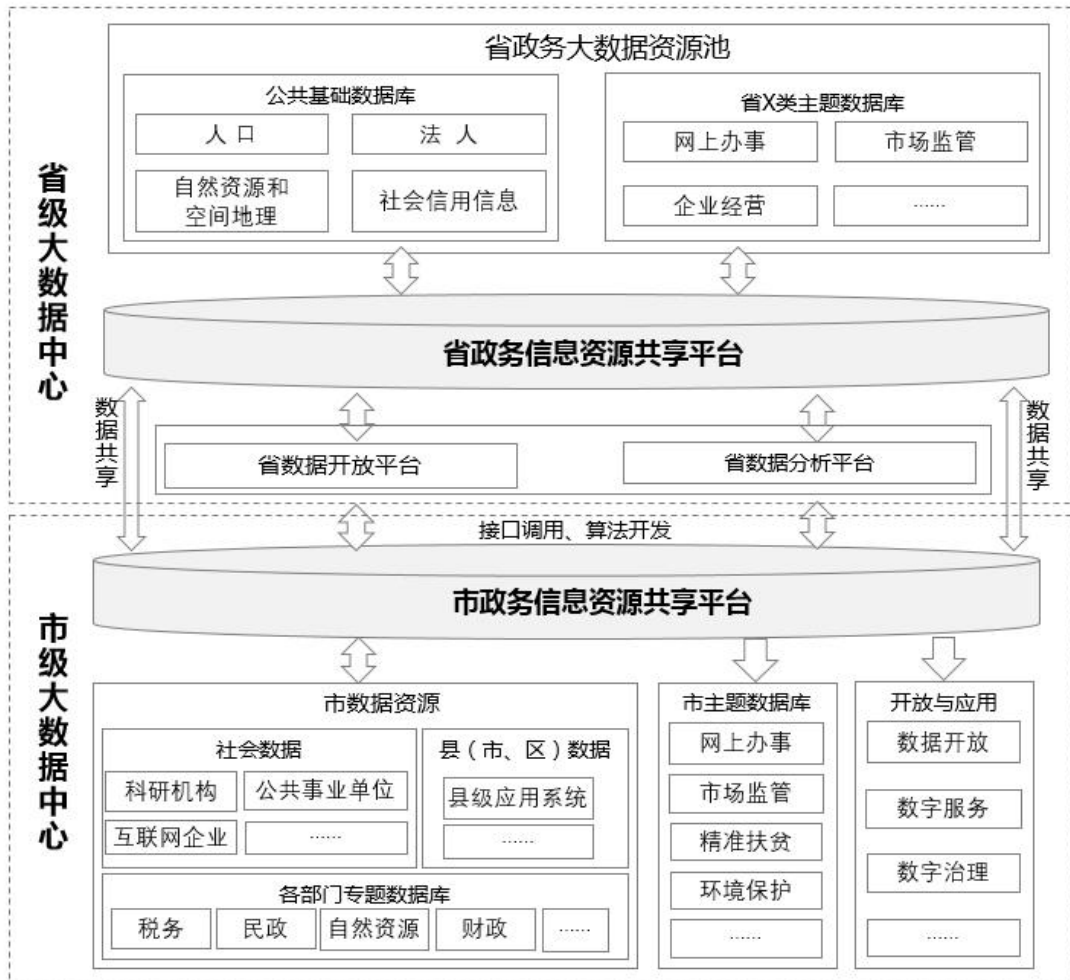


图 5 汕尾市大数据架构图

(2) 建设内容

建设完善政务资源库。通过市政务数据交换共享平台，采集、汇聚、整合省级、市级和各县（区）基础数据，建设市人口、法人、自然资源和空间地理、社会信用信息等公共基础数据库，为政务服务、市场监管等应用提供基础数据支撑。围绕网上办事、公共安全、社会

保障、精准扶贫等主题，建设“X”类主题数据库，为政务服务、经济调节、应急指挥等提供大数据辅助决策支持。整合各单位专题数据库，促进全市各级各单位数据全方位共享。

开展数据治理。依据省数据治理机制规范要求，建立市级数据治理机制，以市政务信息资源共享目录为基础，结合“三定”职能和数据确权制度，落实“一数一源”。加快监管、交通、环境、治安、产业等城市各类数据的汇聚、融通、挖掘、应用，形成实时更新的可视化数据。加强数据综合分析，建立以数据为依托的决策机制，为政府领导有效进行宏观经济决策与调控提供可视化的决策支撑，提升政府决策的效率与效能。

加快推动政务数据资源开放利用。建立全市政府部门和事业单位等公共机构数据资源清单，制定政府数据开放目录和数据开放共享标准，加快政府统一数据开放平台建设。引导企业、行业协会、社会组织等主动采集并开放数据，支持社会数据通过政府开放接口进行第三方合作开发，丰富数据资源和数据产品。

开发大数据处理分析应用。充分利用广东省大数据分析平台能力和大数据仓库资源，结合本地政务系统数据，开发适用于本地的算法模型，建设包括政务服务、经济调节、社会治理、应急指挥等领域专项大数据分析与可视化展示应用。

4. 政务服务运营管理中心

(1) 目标

建设政务服务运营管理中心，成为汕尾市“数字政府”建设可视

化展示的重要窗口。运营管理中心集中承载、全面整合汕尾政务服务、公共服务等城市大数据，实现综合态势展现、跨部门联合办公、协同指挥调度、远程会议商讨等具体目标，全面提升汕尾市城市科学规划与管理、综合态势感知、综合管理、应急响应与处置、数字经济发展等能力。

（2）建设内容

建设政务服务运营管理中心。以综合应用空间为载体，实现多源网络综合接入、超高分辨率的图像展示能力、音视频设备控制和管理能力以及良好的硬件资源环境。

建设政务服务运营管理平台。依托汕尾市决策支持系统，统筹政府数据与社会数据，推动政务服务、经济、环保、公安、交管、地理等信息汇聚到政务服务运营管理中心，实现集中的挖掘、分析与可视化，同时分期对接政府部门的市场监管、环境保护、应急指挥等信息系统，支撑相关综合管理与协同调度应用，对汕尾城市状态进行运行监测、分析预警和指挥控制，使政府服务决策高效化、精确化和科学化，进一步有效推动政务服务运营管理成果惠民化。

（二）打造技术平台支撑体系，赋能政府向数字化转型

1. 政务信息资源共享平台

（1）目标

按照省政务信息资源共享平台的统一架构和标准体系，建立汕尾市统一的政务信息资源共享平台，打通汕尾市各部门系统间数据共享通道，实现各部门数据的汇聚、交换和服务。

（2）建设内容

汇聚与共享数据资源。连接各类应用和应用所需的信息资源，组织和整合各类数据、组件和服务，为各类应用系统搭建和运行提供目录服务、交换服务、安全服务和平台管理等支撑服务。按照省政务信息资源目录的要求和标准，提供资源目录管理体系，实现各类基础资源和共享资源目录信息的统一汇集和管理。上联省级政务信息资源共享平台，下联县级政务信息资源共享平台，构建省-市-县三级政务信息资源共享体系。

整合数据资源。通过定义数据模型，实现数据组织、存储和管理，为平台和应用提供数据服务，主要包括四大基础数据库、各类主题数据库以及其他数据库等。搭建共享数据库，建设权责事项与数据资源关系管理功能，支撑各部门按需共享应用。完善数据库、文件、消息等批量交换，加强后台数据统计和监管。优化访问调用方式，在有序、按需、安全的基础上，提高数据资源共享效率。

2. 地理信息公共平台

（1）目标

按照广东省地理信息公共平台建设框架要求，建设广东省自然资源和空间地理基础信息库及公共支撑平台（“粤政图”平台）汕尾市分节点，建模、展现、应用和管理汕尾市城市资源，对接“粤政图”平台省级中心节点。通过建设多尺度、多分辨率、多种类的区域地理空间数据框架体系和区域地理空间信息资源共享体系，实现汕尾市城市资源可视化管理。

（2）建设内容

建设地理信息数据库。以公共地理框架数据为主体,对汕尾市地理信息数据进行提取、建造模型、统计分析、数据更新等处理,形成分层的数据体系。地理信息内容涉及土地、环境、资源、经济和社会等方面,主要包括地下(线缆、管网)、地表(行政区划、道路、水系、农田、绿化)、地上(建筑物和设施)等的空间分布历史和当前信息。各县(市、区)统一通过“粤政图”平台汕尾市分节点获取地理信息数据资源。

提供地理信息服务。基于平台资源开发专业应用系统,面向政府、公众等用户,提供在线地理信息服务,包括认证、地图应用、地理编码、数据接口、数据发布、服务注册和二次开发服务等,同时为企业提供相应的服务接口。对接“粤政图”平台省级中心节点,提供基础地理信息服务,推动“粤政图”在汕尾市治安管理、应急指挥、环境保护等领域中的应用。

3. 非税业务网上缴费平台

（1）目标

在市级非税业务网上缴费平台的基础上,形成统一的网上非税支付渠道,支撑非税支付业务网上缴费,推动非税缴费事项网上支付,实现“扫码缴费”,解决非税缴费渠道不一致、群众在缴费单位窗口及银行网点柜台“扎堆”办理业务、长时间排队等问题。

（2）建设内容

推进政务服务网上缴费。梳理现有涉及非税缴费的事项,规范网

上缴费流程，推动相关事项分批进驻现有非税支付平台，对涉及个人的缴费事项设定相应的支付二维码，实现缴费环节的主动推送，让办事人足不出户轻松缴费。

推动网上缴费信息服务。建设数据和服务接口，提供非税业务网上缴费信息服务，包括电子票据获取、缴费对账信息获取、缴费数据信息共享等服务，为全程监控资金流向、流量提供有效支撑。

4. 社会信用平台

(1) 目标

完善汕尾市社会信用数据库，建设市级社会信用平台，对接省级社会信用平台，逐步整合、对接各部门、各行业业务系统，实现全市社会信用信息互联互通，推动行业领域的信用应用，助推政府有效利用信用数据对行业领域进行监管。

(2) 建设内容

建设市级社会信用平台。完善社会信用服务系统，提供信用信息公示和查询、信用政策法规查询、信用监督反馈等功能，全面支撑政务服务、市场监管等应用。建设社会信用档案管理系统，提高数据资源全流程管理能力，形成权威的自然人和法人等信用主体档案。建设社会信用业务管理系统，实现信用异议管理、信用审查报告生成、信用授权、信用红黑名单管理、信用评估等功能，为守信联合激励和失信联合惩戒机制落实提供技术支撑。

建设社会信用数据库。对接汕尾信用平台，获取汕尾信用数据，按照省信用数据相关规范的要求梳理部门、行业信用信息共享目录，

规范数据格式，依职能梳理部门、行业所提供和共享的信用信息目录内容。充实完善自然人、企业、事业单位、政府机构、社会组织等五类信用主体的社会信用信息，建设信用主体档案库、社会信用信息库、信用业务与服务信息库、信用规则信息库等信息库，为政务应用提供社会信用支撑。

建设市级统一的社会信用体系。按照省社会信用体系的要求，健全信用监管、奖惩、应用等领域的信用机制，构建以信用为核心的新型市场监管体制，建立健全涵盖事前、事中、事后，提供信用查询、承诺、监管和修复功能的完整信用服务链。

推动行业领域的信用应用。基于现有的信用数据库和社会信用主体档案，加快推进各行业领域的信用应用，把信用作为公众和企业进行吃、住、行和商业等行为的参考信息，有力支撑政府部门对汕尾市各行业领域的联合监管、专项整治、重点排查等市场监管工作。

5. 智能客服平台

(1) 目标

建设汕尾市“数字政府”智能客服平台，全面及时掌握“数字政府”建设和运行情况，实现公众办事预约、智能客服和物流等服务，为保障“数字政府”整体协同、持续、高效运行提供有力支撑。

(2) 建设内容

预约平台。按照省预约平台要求，统筹汕尾市预约平台，为现场办理政务服务事项的公众提供预约服务，优化人力资源，防止群众扎堆排队等候等现象出现。

智能客服。对接汕尾市政务服务网，“粤省事·汕尾版”APP、“汕尾市政务服务中心”微信公众账号，将在线客服插件化，提供客服入口，实现网上办事智能在线咨询。借助智能机器人，建设智能知识库，实现自动或半自动知识抽取，不断提升问题解决能力。基于语音识别、文字识别、图片识别等技术，提供智能搜索和应答。依靠大数据分析，提供主动服务，推送关联信息。对接“12345”投诉举报平台，发现热点问题，提供全面、精准的服务。

物流平台。按照省物流服务平台建设框架要求，建设汕尾市全流程物流服务平台，对接省级物流平台，实现物流下单、物流状态查询、物流轨迹跟踪等功能。物流平台对接政务服务平台，连接事项办结环节，推进政务与物流的全流程线上服务。进一步开放物流接口，为政务服务网、“粤省事·汕尾版”APP、“汕尾市政务服务中心”微信公众账号提供物流查询服务。

6. 数据对外开放平台

(1) 目标

按照“开放广东”政府数据统一开放平台要求，向社会开放公共数据资源，完成可开发数据编目、挂接，满足社会公众对政府数据的获取需求以及政府对社会资源信息的反馈需求。

(2) 建设内容

建设信息展示窗口。建设统一的信息展示窗口，方便用户获取政府最新新闻信息、最新数据信息、开放数据信息。建设社会公众建议模块，满足政府及时获取社会公众反馈信息的需求。

提供开放信息服务。开发建设公共服务信息系统，以可机读、标准格式开放数据，满足汕尾市居民、法人和其他组织申请利用政府数据的需求，制定公共服务信息开放的标准、机制和规范要求，提供在线访问、获取和利用等功能，推动公众合理、合法获取政府数据资源，促进社会组织对政府数据资源的再开发、再利用。

7. 视频共享平台

(1) 目标

利用云架构体系，建设视频共享平台，提供视频图像数据采集整合、价值信息提取、数据结构化处理及存储应用等内容服务，支撑汕尾市视频数据资源统筹应用，提升汕尾市治安管理、应急指挥、环境保护等城市管理综合能力。

(2) 建设内容

推动视频数据互联。整合并联通汕尾市分散的城市公共安全子系统，集成视频监控、报警联动、治安(交通)卡口、电子警察、GIS/GPS、信号智能分析等领域的视频数据资源，提高平台智能化水平，增强城市公共安全综合管理水平及应对突发事情、防灾救灾的处置能力。

建设视频数据库。建设统一视频数据库，实现增删系统设备、定义信息点、编辑电子地图等功能，有效降低数据交互的出错率。通过对平台中各子系统的数据采集、分析与统计，实现对各子系统软硬件的配置与维护。

融合地理信息公共平台。以视频技术为核心，按照信号、信息、应用的技术架构进行层次化剥离，利用网络平台架构，将各类设备与

平台按照统一标准的接口纳入系统，融合 GIS 地理信息，实现各类公共安全信息在 GIS 地图上显示与操作，实现集成综合应用。

建立统一安全权限管理体系。依托省统一身份认证中心，实现分级用户管理、授权管理、门户管理、身份认证、单点登录、审计认定等功能，为平台使用提供完善的安全保障。

(三) 构建数字治理应用体系，提高政府协同治理水平

1. 市场监管应用

(1) 目标

整合监管资源，打破数据壁垒，加强大数据监管应用，实现市场监管数字化转型。推行“双随机、一公开”的监管模式，逐步形成统一规范、联动监管、责任到位、公示公开的新型市场监管机制。

(2) 建设内容

市场监管事项目录。梳理市级监管事项目录，完成监管事项统一进驻省级市场监管平台，为汕尾市市场监管提供基础支撑。

市场监督管理信息资源库。按照省相关标准要求，建设市级监管事项目录清单库、监管对象信息库、执法人员信息库、监管行为信息库、监管投诉举报信息库、信用信息库、互联网及第三方信息库和监管知识库，形成互联互通、数据共享、统一高效的信息资源库。

综合监管执法系统。建设综合监管执法系统，提供重点领域事件跟踪、查询检索、可视化展示、统计分析等服务，形成联动监管的机制。对接市“12345”投诉举报平台和政府门户网站，接收企业群众投诉举报，对监管投诉举报信息进行登记、转办、督办和反馈。

“双随机、一公开”监管应用。按照省统一要求，建立健全市级“两库一单”，建立市场主体名录库和执法检查人员名录库，制定“双随机”抽查事项清单，并对“两库一单”实行动态管理。依托省“双随机、一公开”监管平台，将监管重点从事前审批转向加强事中事后监管，着力提升监管公平性、规范性和有效性。

“互联网+监管”应用。加快部署落实省“互联网+监管”工作要求，推动市场监管业务一体化，提高监管事项覆盖率，实现监管工作的标准化、精准化，确保“互联网+监管”工作落实到位，为实现规范监管、精准监管、联合监管、对“监管”的监管提供支撑。

市场监管大数据分析应用。依托省政务大数据分析平台，加强事中事后监管和服务，围绕食品药品、质量监督、信贷金融等重点领域，对投诉举报数据、互联网及第三方数据、监管行为数据等进行挖掘分析，为辅助决策、开展重点监管、协同监管提供支撑。

2. 经济调节应用

(1) 目标

聚焦经济调节数字化，深化经济运行分析应用，增强经济形势分析研判和行政决策的时效性、系统性及精准性，综合集成各业务数据，实现经济运行整体形势全局性、动态式研判分析。

(2) 建设内容

经济运行监测分析基础数据库。依托市政务信息资源共享平台，将分散在相关部门的经济运行数据进行动态归集，构建全市宏观经济、区域经济、产业经济、行业经济、微观经济等主题数据库，为经济运

行大数据分析提供数据基础，提高经济运行分析质量和水平，强化经济监测预测预警能力。

经济运行监测综合应用。依托省政务大数据分析平台，基于全市经济运行监测数据资源，开展汕尾市经济社会发展运行监测数据汇聚分析，加强全市经济运行和统计监测数字化，打造集监测、分析、预测、智能化展示为一体的经济运行监测综合平台，形成基于大数据分析的宏观经济决策支撑体系，为政府开展宏观经济监测预测和制定宏观经济调控措施提供数据支持及科学依据。

3. 环境保护应用

(1) 目标

深化落实省“互联网+环保”应用建设要求，通过感知化、互联化、智能化的方式，实现生态环境保护各环节的数据共享及协调运作，全面提升环境保护监测预警、综合治理与服务的水平和能力，逐步形成系统完善、多元共治、精准高效的环保治理体系。

(2) 建设内容

立体化环境监测体系。整合现有的环境监控、预警等系统，建成全市统一的生态环境在线监测系统，覆盖大气、水、土壤、固废、噪声、尾气等，加强对全市各类污染源、监测点的监督管理，实现全面监测与预警功能。建立生态环境监测物联网集成平台，实现对在线监测设备状态的实时感知。

环保综合业务应用系统。以污染源全生命周期监管为主线，针对政府责任单位、排污单位、治污企业等监管对象，进行精准化监督管

理与考核评价，实现管理考评与监察执法功能。持续深化“网格化”管理，建立横向到边、纵向到底的网格化环境监管体系。

生态环境大数据分析应用。依托省政务大数据分析应用平台，融合环境监测数据资源，开发环境大数据分析应用，为解决环境质量预测预警、环境监管决策等领域的核心问题提供支撑。

4. 应急指挥应用

(1) 目标

建立全方位、全过程、全天候的立体应急指挥体系，打造应急管理信息化建设示范工程。完善动态感知、智能监控、综合研判、指挥调度等功能，提高应急响应速度，全面提升城市应急管理信息化水平。

(2) 建设内容

应急指挥专题信息资源库。根据省统一建设的应急管理“一张图”，以市地理信息公共平台为基础，统筹建设市应急指挥专题信息资源库，整合交通、水务、地理、人口、气象等数据，叠加危险源、防护目标、避难场所、救援队伍、医疗卫生、物资储备库、水电气、交通消防等信息，形成可预测预警的综合风险防控地图。

协同会商系统。建立数据传输、语音通话、视频接入的融合通信系统，以事件为中心，根据灾险情事件态势，自动匹配前后方和相关部门，快速开展音视频协同会商，实现基于应急管理“一张图”的多部门、多专家全维动态远程会商、协同标绘、综合研判等功能。

应急指挥调度系统。依托省应急管理“一张图”以及应急指挥专题信息资源库，建设应急指挥调度系统，横向连接市直所有相关部门，

纵向与省、县（市、区）联通，全方位调取信息及资源，实现突发事件统一接报、指令下达、作战指挥、应急物资调配等功能，全面提升城市快速响应、动态管控、联动处置能力。

移动应急指挥平台。利用 4G/5G/Wi-Fi 网络、卫星通信等技术，实现现场应急通信、现场会商、指挥调度、移动办公、现场图像视频采集等功能，辅助指挥决策人员随时随地一键快速分发下达指令与跟踪事件状态，以及现场人员实时接收信息。平台与应急指挥调度系统对接，实时提供现场图像及音视频信息。

5. 智能决策应用

（1）目标

通过对汕尾市各类感知数据、行业数据、业务运行数据、网络数据的全面整合、深度挖掘、综合应用，为政府决策提供全面、智能、科学的判断依据，提升城市运营管理水平。

（2）建设内容

城市运行综合信息资源库。基于政务信息资源共享平台，整合互联网及第三方数据资源，梳理城市行业信息资源、城市运行监测信息资源、城市运行指标分析信息资源等，构建城市运行综合信息数据库，为智能决策提供数据支撑。

城市运行指标分析与可视化系统。基于城市运行综合信息资源库，针对汕尾市交通、公共安全、生态环境、社会经济和信息安全等重点领域构建城市运行全景图，建立汕尾市城市运行指标体系。依托省政务大数据分析平台，对城市运行状况和城市运行关键体征指标进行监

控与分析研判，以可视化手段进行展示，实现由被动应对到主动实时监测、快速预警、有效预防转变。

智能辅助决策系统。围绕汕尾市各领域的应用需求，基于省政务大数据分析应用平台，通过一系列决策模型进行综合及专题决策，对城市各领域运行数据进行多维度分析，为城市规划、城市产业分布和城市基础设施建设、居民生活条件改善等方面提供科学的决策依据，提升政府决策水平。

（四）构建数字服务应用体系，提升政务数据服务能力

1. 协同办公应用

（1）目标

加快推进跨部门跨层级办公协同，构建线上线下融合的协同办公联动体系，增强政府各部门横向协同能力，实现与省、市、县（市、区）纵向互联互通，提升政府协同办公一体化水平。

（2）建设内容

协同办公平台。新建汕尾协同办公平台，整合现有市政务办公自动化系统资源，对接省协同办公平台，推动市各部门之间以及市与省、县（市、区）各级政府部门之间互联互通，实现办公事务协同处理。对接省统建的集约化非涉密电子公文交换系统，推动非涉密电子公文的规范应用，实现市各部门之间以及市与省、县（市、区）各级政府部门之间的非涉密公文无纸化交换。按照省统一标准规范要求将办公自动化系统接入政务微信平台 and 移动办公终端，实现随时随地进行办公和审批，全面提升行政办公效率。

政务云视频会议系统。依托汕尾市政务云平台，建设纵向覆盖市-县（市、区）两级、横向联通市直部门的全市政务云视频会议系统，满足视频会议、视频会商、业务培训、指挥调度、视频接访、移动接入等业务应用需求。

电子督查系统。建设督考绩效管理综合运用平台，对接政务微信平台 and 移动办公终端，实现对重要任务分解、进展过程、完成情况等全过程动态跟踪、实时督查、及时反馈和绩效评估，进一步加强督查信息化建设，提高督查工作的制度化、标准化、规范化。

2. 政务服务应用

（1）目标

按照省政府总体工作要求，实现汕尾市实体政务大厅与网上政务服务深度融合，建成覆盖全市的整体联动、部门协同、一网办理的“互联网+政务服务”，推动 5G 在提升政府服务体验方面的示范应用，大幅提升政务服务智慧化水平。依托“广东政务服务网”，精简审批环节、压缩办理时限、优化用户体验，力争实现高频事项“最多跑一次”、“只进一扇门”。推行“指尖计划”，拓展微信、支付宝等第三方互联网服务渠道，通过便捷的智能终端入口，推动线上线下服务融合，实现政务服务“马上办”、“掌上办”、“就近办”、“一窗办”，建立多元化的政务服务模式。通过统一身份认证、可信电子证照库、非税支付等平台，实现全市通办、刷脸办事、扫码缴费，最终实现足不出户即可办事，提升群众获得感和满意度。

（2）建设内容

实体政务服务大厅。统筹规划整合各部门及市级实体政务服务大厅,包括政务服务终端、办事窗口以及政务服务大厅的信息基础设施。建设市民服务广场,为到现场办理的事项的企业和公众提供优质、便捷服务,实现“一窗办理”和“最多跑一次”。构建统一政务服务终端的后台支撑能力,为群众提供标准规范统一、用户体验一致的政务服务。依托智能客服平台,实现现场办理事项可预约,在预约时向群众提供清晰的指引,力争做到“只跑一次”、“一次办成”。

政务服务管理平台。对接汕尾市电子证照系统、统一身份认证平台、政务信息资源共享平台等支撑平台,突破网上办事瓶颈,支撑汕尾市政务服务事项线上全流程服务,实现让企业和群众办事少填信息、少报材料、少跑现场、少带证件,压缩办理时间的“四少一快”服务体验。建设集政府决策支撑、行政审批服务、行政效能监察、公共资源交易管理服务以及法人网上身份统一认证为一体的“一站式”电子政务协同办公与信息服务平台。

升级市统一申办受理平台和业务审批系统。升级主题化办事需求,实现群众办事一站式服务。与省申办受理和审批系统的衔接,支持部门高效开展业务审批。

升级网上中介服务超市。按照省统一规范要求,升级市级网上中介服务超市,与行政审批事项深度融合,解决中介服务材料多、耗时长的问题,推动行政审批再提速,强化中介服务监管,降低企业制度性交易成本。

政务服务门户。依托“广东政务服务网”,开通汕尾市各部门服

务站点，推动政务服务事项在政务服务网、移动终端、实体大厅和第三方互联网入口等服务渠道同源发布。

政务服务终端应用。通过移动终端、一体机等各种终端，为群众、企业提供多元化的服务渠道。一是在多终端、多渠道拓展政务服务应用，拓展微信公众号、小程序、城市服务、支付宝等第三方移动互联网服务渠道，全面触达用户，实现群众、企业一指通办；二是一体化规划设计各类政务服务终端，使各类终端用户体验基本一致，包括界面风格一致、办事指引一致、办事流程一致；三是提供场景式服务，提供形式直观、易看易懂的办事导航指引，方便群众办事。

政务服务新媒体模式创新。开发个性化政务服务，拓展视频接待、网上信访、群众建议征集等互动应用，大力推进政务新媒体建设，开发面向民众的信息主动推送服务，加快电子政务从管理向服务转型。

5G+政务服务。利用 5G 技术高速率、高接入、低功耗、低延时的技术优势，推动 5G 在市统一申办受理和审批系统、政务服务系统等方面试点应用。通过 5G 网络部署、5G 高清直播推广、5G 政务远程审批建设，利用 5G 终端开展高精度信息采样和大数据智能分析，提升“指尖办理”用户体验，打破政务服务时空限制。

“好差评”机制。建立政务服务“好差评”监督机制，依托政务服务门户，线下设立“找茬”窗口，线上开通“找茬”通道，实名公示服务事项涉及的部门（单位）相关负责人、处（科）室相关负责人和直接责任人员，就服务态度、服务流程、服务环境、服务质量等方面，广泛接受企业群众的办事投诉和意见建议。建立智能化政务服务

“好差评”匿名反馈机制，将大厅窗口评价器、自助服务端、政务APP等收集到的评价数据，纳入后台数据库，自动生成对依申请政务服务事项和依申请公共服务事项的受理、办理等行为的评价，及时公开评价结果。

3. 公共服务应用

(1) 目标

提升汕尾市公共信息资源的开发利用率，充分利用大数据资源，推进智慧教育、智慧社区、智慧医疗等建设，挖掘旅游数据信息，实现精准红色旅游建设和营销，打造汕尾市智慧红色旅游，力争成为全国红色旅游示范点。促进各类业务协同，提升政府公共服务能力。

(2) 建设内容

智慧红色旅游。一是构建红色旅游智慧化管理系统，利用可视化管理系统实现对海丰县、陆河县等红色旅游资源的有效保护。二是建设红色旅游智慧化服务系统，完善网络基础设施，增加5G网络在景区覆盖，搭建红色旅游景区线上模块，建设和完善“粤省事·海陆丰革命老区专区板块”功能和服务。推广红色旅游景区电子交互设施应用，增设景区5G+虚拟旅游模块，以革命老区为试点，通过3D、4D和VR/AR技术呈现重要历史战争、经典故事等，提升游客体验观感度。三是建设红色旅游智慧化营销系统，深挖红色文化的内涵，推进汕尾市“红色历史事件之旅”等主题的红色旅游路线设计，进行主题式营销。利用互联网实现预订、行程、分享全过程营销，深入挖掘客户旅游全过程的各类信息数据，实现精准化营销。构建红色旅游链，加强

不同景区合作，形成汕尾市旅游生态链，带动汕尾市旅游行业点、线、面快速发展。

智慧教育。一是建设教育应用和管理平台，推进教育云平台、远程教育平台、智慧学习平台的建设，完善教育信息管理。二是完善市教育资源服务平台，与省“粤教云”公共服务平台互联互通，完善市级教育基础数据库，形成国家、省、市教育资源共建共享。三是实现智慧校园全面覆盖，建设完善教育信息化基础设施，提升各类学校出口带宽和无线网络覆盖度，推进 5G 校园网络建设，推广校园高清视讯远程协同教育教学、5G+VR/AR 沉浸式教学、基于人工智能的教育教学评测与管理等试点应用。四是利用非税业务网上缴费平台，实现学费、杂费等费用线上缴纳，简化教育费用缴纳流程。

智慧医疗。一是打造便民惠民医疗服务，实施国民电子健康信息服务计划，完善基于新型信息技术的互联网预约服务，普及远程医疗服务，促进优质医疗资源下沉。二是全面推进人口健康信息服务体系，建设标准统一、科学先进、高效实用、安全可靠的市级区域全民健康信息平台，整合所有市级医疗烟卤系统和市医疗卫生机构系统，实现数据共享和业务协同。三是完善医疗基础设施，促进和规范健康医疗大数据应用，增加 5G 网络医疗节点覆盖，推进 5G 技术在互联网医院、医学影像、数字化手术室、卫生应急指挥等领域的试点应用，推进医疗审核应用，对定点医疗机构的医保即时结算数据进行智能审核，生成疑点信息辅助人工决策，提供医疗机构总额支付和次均限额等方面的即时预警，提供医疗费用多项指标即时预警。

智慧社区。一是建设和完善社区管理和综合信息系统，为社区居民提供全天候受理和一站式办理服务。二是建设社区智慧生态，建设社区综合服务平台，打通社区周边商圈、O2O、B2C的社区住户一公里消费，打造智慧社区生态圈。三是完善社区养老功能，支持和引导社会各类主体参与社区综合服务设施建设、运营和管理，建立健全养老信息化服务网络，形成以信息平台为载体，居家养老、社区养老和机构养老服务全面发展的信息化服务网络。

智慧交通。一是建设汕尾市公共交通体系，全面推进公交都市建设，引导建立城市公共交通规划与城市总体规划全过程的协同工作机制，建设汕尾市公交监管平台、城市公交快速通勤系统等，增强城市公共交通对汕尾市发展的引导作用。二是建设汕尾市智慧交通管理体系，建设城市智能交通管理工程，包括建立ITS共用信息平台，建立智能交通管理指挥系统、公共交通服务系统、交通引导系统、高速公路不停车收费（ETC）系统，对交通路况进行实时视频监控等。三是建设“互联网+智慧交通”服务体系，建设交通服务平台，积极发展车辆预约、路况感知、出行路线定制、社区公交、旅游专线等多种形式的特色服务，更好满足上班、上学、就医、旅游、购物等多样化出行需求。

（五）完善安全标准规范体系，营造数据管理优良环境

1. 安全体系

（1）目标

落实国家《信息安全技术网络安全等级保护基本要求》（等级保

护 2.0)、党政部门云计算服务网络安全管理等制度要求和广东省“数字政府”网络安全体系建设总体规划（2019-2021 年）实施方案。通过构建多维联动机制，增强安全管理、安全保障、安全运用等立体防护能力，建立“权责清晰、多方联动、多重防护”的网络安全体系。为汕尾市各级各部门提供数据安全环境。

（2）建设内容

建立“数字政府”网络安全责任机制。一是建立“数字政府”网络安全工作协调响应机制。严格落实网络安全工作责任制，建立网络安全协调机制和网络完全信息通报工作制度，明确“数字政府”建设中的网络安全主体责任。**二是**建立“数字政府”关键信息基础设施安全保护机制。明确和落实关键信息基础设施安全保障主体责任，加强关键信息基础设施安全保护。“数字政府”建设运营单位对市电子政务外网、政务云平台、政务信息系统等关键信息基础设施安全负主体责任，安全责任纳入考核。加强对设计、建设及运营人员的安全保密管理，确保所有人员严格遵守国家保密法律、法规和各部门安全保密相关规章制度，履行保密义务，并按要求签署保密协议。**三是**建立政务外网安全运营工作机制。建立政务外网网络安全运营周报制度，加强政务外网安全运营月度通报。

建立完善的网络安全管理体系。一是加强网络安全组织管理。针对“数字政府”政务网络安全建设重点任务，明确责任部门和责任人，落实主管的相关网络安全保障工作。**二是**加强网络安全人员管理。划分人员工作岗位职能，明确安全职责和义务，做好人员岗位管理和培

训。**三是**开展网络安全制度编制。按照国家、省以及行业相关的法律法规和标准规范要求，针对政务云、大数据、业务应用三大安全防护主体对象，形成安全策略、管理制度、操作规程等安全管理制度。**四是**加强网络安全风险管理。制定相应的风险评估、处置和应对方案以及有效的风险控制措施，确保“数字政府”安全管理体系“管控有效、成本合理”。

建立多重的网络安全技术体系。一是做好公共安全服务建设。提供统一的身份管理与认证服务、权限管理服务、安全态势服务，提供一体化审计服务和云平台密码支撑服务，做好安全专家技术服务。二是做好物理环境、云平台、通信网络、区域边界、计算环境、管理中心的安全标准建设和技术措施。

建立可靠的网络安全运营体系。一是加强安全防护与预警。结合网络安全态势感知、异常流量监测等安全保障技术，加强电子政务互联网出口网络安全监测。准确把握网络安全风险规律、提升安全风险管控能力，逐步实现从“基于威胁的被动保护”安全体系向“基于风险的主动防控”安全体系的转变。二是加强安全监测与分析。做好政务网络安全威胁情报分析、终端监控、网络流量监控等安全监测与分析。三是加强安全事件响应及处理。建设“数字政府”网络安全应急指挥中心，制定突发事件应急预案、网络安全应急响应计划、灾难恢复策略、恢复预案，明确市政务服务数据管理局、市直各部门、市“数字政府”建设运营单位在网络安全、系统运维、公共服务等方面突发事件的应急分工及工作流程，定期组织网络安全应急培训并开展应急

演练，不断完善预案，保障“数字政府”健康持续发展。

建立有效的网络安全监管体系。“专项督查与自监管有机结合”。检查安全措施和整改措施落实情况，定期开展网络安全专项督查，组织有资质的机构对市“数字政府”建设运营单位进行安全策略、系统建设、运维管理等多个层面的安全审计。市直各部门建立健全岗位安全管理制度，确保政务信息化安全落实到位。完善网络安全监管制度，监督市“数字政府”建设运营单位落实企业安全保密监管责任。

2. 标准体系

(1) 目标

建立标准化工作机制、贯彻落实国家、省、行业相关标准规范，为“数字政府”建设实施提供重要保证。

(2) 建设内容

建立标准化工作机制。成立标准工作组，贯彻落实国家、省、行业相关标准，协调相关标准的技术内容和技术归口以及应用实施过程中的重大问题，督促检查标准化工作的落实；

建立标准化工作培训与咨询制度。按需组织专家对标准化工作内容进行培训，咨询标准化工作中遇到的问题。

五、 实施路径

(一) 2019 年：夯基础、建平台、亮示范

建设汕尾市政务云平台、升级电子政务外网等信息化基础设施，满足业务系统迁移上云的需求。建设政务信息资源共享平台和地理

信息公共平台（“粤政图”平台汕尾市分节点）等支撑平台，打通市直各部门之间信息互联的通道，实现支撑平台与其他系统的对接，为数据的二次开发和应用奠定基础。加快旅游、医疗、交通等领域应用系统建设，打造革命老区红色旅游示范项目。到 2019 年底，资源共享、政务服务、公共服务等方面的建设初显成效，营商环境明显优化。

信息基础设施。采用“一网多平面”架构升级电子政务外网，统一互联网出口；推动政务外网纵向按照统一标准完成“市-县(市、区)-乡镇(街道)”全覆盖，按需延伸到村，横向市、县(市、区)直单位全覆盖；启动建设政务服务办事实体大厅，完成大厅功能设计；逐步关停一些不合规范的数据机房和 IT 资源，完成符合条件的硬件资源迁移到市级数据中心；新建汕尾市政务云平台，推进已建业务系统迁移上云工作；建设人口库、法人库、自然资源和空间地理库、社会信用信息库等基础数据库，助推省级数据库资源的完善。

技术平台。梳理政务服务资源目录，构建政务信息资源共享体制，列出政务信息资源“共享清单”，明确共享的政务信息资源范围；完善政务信息资源共享平台，打通市直各部门之间信息互联的通道，逐步实现平台与其他系统的对接；基于“粤政图”平台汕尾市分节点，建设多尺度、多分辨率、多种类的区域地理空间数据框架体系和区域地理空间信息资源共享体系，为实现自然资源的可视化管理提供基础。

数字治理与数字服务。建设市级统一的协同办公系统，逐步实现政府部门内部办公无纸化、智能化；完善一体化在线政务服务系统，对接省一体化在线政务服务平台，为企业和公众提供便捷服务；以

“5G+旅游”为特色开展旅游示范应用，带动智慧红色旅游不断发展。

安全与标准。按照国家计算机信息系统安全等级保护、涉密信息系统分级保护、党政部门云计算服务网络安全管理等制度，制定安全管理机制，确定安全管理机构和人员，明确责任范围；落实省政务信息化相关标准要求，制定标准贯彻执行的工作机制。

（二）2020年：合系统、汇数据、促应用

推动各部门所有业务系统全部上云，通过政务信息资源共享平台、视频共享平台等支撑平台与相关业务系统对接，实现市级各类政务数据的汇聚、共享和交换，为数据治理奠定基础。提升以“大数据为核心”的数字驱动能力，促进应急指挥、环境保护、红色旅游等汕尾市业务领域个性化开发和应用。到2020年底，实现业务系统全部上云，数据统筹能力进一步加强，旅游、教育、环保等领域推出一批应用系统，数字治理和服务能力明显提升。

信息基础设施。在完善的电子政务外网基础上，整合市直各部门专网，逐步实现全市政务外网“一张网”建设；基于政务云平台，扩大市直部门应用系统迁移范围，基本实现已有业务系统全部上云，优化与省级云平台的对接方式；构建数据中心备份机制，实现市数据中心和省主数据中心通过政务外网广域网连接；采用一定的机制实现省垂系统政务数据的回滚，建设主题数据库。

技术平台。进一步完善政务信息资源共享平台，支撑和满足全市应用系统对跨部门数据的共享与交换需求，进一步实现与省政务信息资源共享平台的对接；建设汕尾市移动政务服务系统，实现与省级移

动政务服务平台的对接，政务服务事项逐步实现“指尖办理”；依托省统一身份认证平台，为市级业务系统提供身份认证服务，真正实现“一次认证、全网通办”；依托省电子印章平台和电子证照系统，提供电子印章服务和电子证照服务，满足政府办公和政务服务过程中的电子签章需求，支撑电子证照跨部门共享；建设市级视频共享平台，统筹公安、应急、住建等部门的视频资源，为视频资源的集约共享提供基础平台。

数字治理与数字服务。强化市场监管资源整合，建设综合监管执法一体化平台，基本形成互通高效、管理精准的数字化市场监管体系；加快生态环境大数据应用，数字生态治理能力明显提升。建设应急监测预警、指挥救援等系统，实现动态感知、智能监控、综合研判、指挥调度等能力；进一步扩大数字服务应用范围，开展教育、医疗、红色旅游等领域的数据开放和利用。

安全与标准。完善网络安全检查、应急处置、预警报警等安全机制，基于物理、网络、平台、数据、应用、管理的多重安全防护体系基本形成，安全管理、安全保障、安全运用等立体防护能力逐渐加强，“数字政府”相关的成熟标准得到及时宣贯。

（三）2021 年：活数据、强治理、升服务

通过盘活汕尾市各类数据，进一步提升数据共享与交换能力，探索数据向公众和社会开放的机制和标准。加快大数据融合和挖掘能力，释放数据潜在的信息和价值。到 2021 年底，完成一批基于大数据治理的业务应用系统开发，数字治理和数字服务水平全

面提升，实现“数字政府”政府决策科学化、公共服务高效化、社会治理精准化的目标。

信息基础设施。完成全部专网整合，完全实现全市政务外网“一张网”；进一步提升政务外网性能，建成架构统一、安全可靠、弹性调度、通达顺畅的政务外网体系；完善市级政务云平台，建设特色行业云，为开发特色应用提供云支撑服务；加快研究大数据融合和挖掘的技术能力，提升大数据在宏观经济决策、市场监管、生态环境等领域的服务和应用。

技术平台。进一步完善政务信息资源共享平台、地理信息平台（“粤政图”汕尾市分节点）、视频共享平台等支撑平台的功能，为各部门应用系统的开发提供数据支撑服务；进一步完善身份认证、电子印章、电子证照等“电子化介质”的功能，提高政务服务、行政办公、市场监管、社会治理等领域应用的效率；探索数据向公众和社会开放的机制和标准，构建支持数据开放安全的数据接口，加大数据资源共享和利用的范围，引导市场开发利用大数据资源。

数字治理与数字服务。社会治理与服务的水平大幅提升，“互联网+政务”服务体系完全实现；市场监管、经济调节、环境保护、应急指挥、智能决策等领域的社会治理手段完全实现智能化，形成开放共享、运行高效、智慧创新的社会治理新局面；教育、医疗、旅游、社区等各部门专业化应用进一步建设和完善，数字服务能力显著提升，基本形成优质、高效、多渠道的应用体系。

安全与标准。完全实现“权责清晰、多方联动、多重防护”的安

全体系，多重安全防护完全达到国家、省的相关要求。

六、保障措施

(一) 组织保障

加大“数字政府”改革建设工作领导小组工作力度，定期组织召开工作会议，协调解决“数字政府”建设推进过程中的重点难点问题。提升政务服务数据管理局统筹力度，加强宏观指导和统一部署，全面推进我市“数字政府”改革建设。提高各级政府和各部门对“数字政府”改革建设的重视程度，建立“专项专岗”制度，明确各项工作的主要负责人，真正落实重点项目责任到人、责任到岗。

(二) 政策保障

建立我市“数字政府”管理政策与制度，构建各级政府和各部门统筹联动的协调机制，保障“数字政府”改革建设顺利进行。建立健全运维相关政策和制度，探索免审项目制度、黑名单项目制度。贯彻落实“数字政府”建设运维的质量管理和标准规范，持续优化改革建设环境。制定“数字政府”建设项目权责清单和效能评估考评体系，考核“数字政府”改革建设进度、质量和效果，加强对“数字政府”改革建设的监督和管理。加强数据安全保障措施，解决数据安全隐患。

(三) 技术保障

推进5G、大数据、人工智能等新一代信息技术应用，提升“数字政府”建设过程中数据传输、处理、分析、应用能力，满足政务业

务应用需求。探索应用区块链技术，提高政务数据在传输和存储过程中的可信度。加强系统设计和开发能力，保障政务信息系统使用更加便捷高效。加强数据处理和数据挖掘技术应用，强化数据治理能力，各部门共享数据及其处理成果，为政府决策提供有力支撑。

(四) 人才保障

借助粤港澳大湾区和广深科技创新走廊带来的人才流动优势，加强“数字政府”人才队伍建设，积极培养精通政府业务和信息技术的复合型人才，建立专业化的“数字政府”改革建设队伍，要求各县（市、区）、市直各部门加强信息化方面技术型人才配备，保障“数字政府”相关任务和项目有力实施。加强信息化人员培训教育，强化各级领导干部与工作人员的“数字政府”建设意识和相关技能。鼓励高校、科研院所和相关单位参与到“数字政府”改革建设中，更好发挥智库作用和人才优势。探索以购买服务的方式在高新技术领域获取社会人才资源。

(五) 资金保障

统筹全市“数字政府”改革建设资金，完善资金预算，加大“数字政府”专项建设资金支持力度。统筹规划各部门建设资金，集约建设新的政务信息系统，避免重复建设，降低投资成本。利用政策优势，争取省和广州、深圳等发达城市资金支持。加强“数字政府”改革建设资金监管，完善资金审核机制，保障专款专用。

(六) 运营保障

积极发挥省“数字政府”建设运营企业的资源优势，加强与数字广东网络建设有限公司汕尾分公司合作，实现政府管理优势与企业运营优势的高效结合。采用本地团队驻场运营方式，减少运营团队人员流动，提高项目运营效率，保障项目运营的稳定性和可持续性。

文件依据：

- (1) 《国务院关于在线政务服务的若干规定》（国令第 716 号）
- (2) 《国务院办公厅关于推进政务新媒体健康有序发展的意见》（国办发〔2018〕123 号）
- (3) 《进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案》（国办发〔2018〕45 号）
- (4) 《国务院办公厅关于印发〈政府网站集约化试点工作方案〉的通知》（国办函〔2018〕71 号）
- (5) 《国务院关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》（国发〔2018〕27 号）
- (6) 《关于开展国家电子政务综合试点的通知》（2017 年 12 月）
- (7) 《中国共产党十九大报告》（2017 年 10 月）
- (8) 《加快推进落实〈政务信息系统整合共享实施方案〉工作方案》（发改高技〔2017〕1529 号）
- (9) 《国家发展改革委关于印发“十三五”国家政务信息化工程建设规划的通知》（发改高技〔2017〕1449 号）
- (10) 《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）
- (11) 《国务院办公厅关于印发政务信息系统整合共享实施方案的通知》（国办发〔2017〕39 号）
- (12) 《广东省政务服务数据管理局关于印发 2019 年全省一体化在线政务服务平台服务能力提升工作有关专项实施方案的通知》

（粤政数函〔2019〕252号）

（13）《广东省政务服务数据管理局关于征求2019年广东省“数字政府”改革建设工作推进情况评估工作方案意见的函》（粤政数函〔2019〕216号）

（14）《广东省政务服务数据管理局关于印发广东省“数字政府”网络安全体系建设总体规划（2019-2021年）实施方案的通知》（粤政数〔2019〕3号）

（15）《广东省“数字政府”建设总体规划（2018-2020年）实施方案》（粤府办〔2018〕48号）

（16）《广东省人民政府办公厅关于印发广东省“数字政府”改革建设2019年工作要点的通知》（粤办函〔2019〕87号）

（17）《广东省人民政府办公厅关于印发广东省深入推进审批服务便民化工作方案的通知》（粤府办〔2018〕51号）

（18）《广东省人民政府关于印发广东省“数字政府”建设总体规划（2018-2020年）的通知》（粤府〔2018〕105号）

（19）《广东省人民政府关于印发广东省加快推进一体化在线政务服务平台建设工作实施方案的通知》（粤府〔2018〕103号）

（20）《广东省发展改革委关于印发海陆丰革命老区振兴发展规划的通知》（粤发改区域〔2018〕398号）

（21）《广东省人民政府办公厅关于印发广东省信息基础设施建设三年行动计划（2018-2020年）的通知》（粤府办〔2018〕14号）

（22）《广东省人民政府办公厅关于印发广东省政务数据资源共

享管理办法（试行）的通知》（粤府办〔2018〕50号）

（23）《广东省人民政府关于印发广东“数字政府”改革建设方案的通知》（粤府〔2017〕133号）

（24）《汕尾市人民政府办公室关于印发汕尾市市级政务信息化服务项目管理办法（试行）的通知》（汕府办〔2019〕14号）

（25）《汕尾市人民政府办公室关于开展全市一体化在线政务服务平台服务能力提升工作的通知》（汕府办函〔2019〕135号）

（26）《2019年汕尾市人民政府工作报告》（2019年1月）

（27）《汕尾市人民政府办公室关于印发汕尾市“数字政府”改革建设2019年工作要点的通知》（汕府办函〔2019〕107号）

（28）《汕尾市人民政府关于印发汕尾市贯彻落实〈海陆丰革命老区振兴发展规划〉实施方案的通知》（汕府函〔2019〕53号）

（29）《汕尾年鉴·2018》

（30）《汕尾年鉴·2017》

（31）《汕尾年鉴·2016》

主要名词解释：

1. “四个走在全国前列”：在构建推动经济高质量发展的体制机制上走在全国前列；在建设现代化经济体系上走在全国前列；在形成全面开放新格局上走在全国前列；在营造共建共治共享社会治理格局上走在全国前列。

2. “两个重要窗口”：广东既是向世界展示我国改革开放成就的重要窗口，也是国际社会观察我国改革开放的重要窗口。

3. “1+N+M”：省“数字政府”政务云布局规划，即1个省级政务云平台，N个行业特色云平台、M个地市节点。

4. “两地三中心”：两地指同城、异地，三中心指同城双中心加异地灾备中心。

5. “三定”：指定部门职责、定内设机构、定人员编制。

6. “粤省事”：广东省民生服务小程序。

7. “粤政图”：省政务服务数据管理局开发的地理信息公共支撑和综合应用平台。

8. “双随机、一公开”：即在监管过程中随机抽取检查对象，随机选派执法检查人员，抽查情况及查处结果及时向社会公开。

9. “两库一单”：两库指检查对象名录库和执法检查人员名录库。一单指随机抽查事项清单。

10. “指尖计划”：利用微信公众号、小程序、城市服务、政务微信等多元化移动端渠道，提供“一直在线、贴身随行”的高频事项“掌上办”及移动协同办公便捷政务服务能力。

11. “四少一快”：少填信息、少报材料、少跑现场、少带证件，快速办理。

12. “粤教云”：广东省教育云公共服务平台。

13. VR/AR: VR 指虚拟现实技术，AR 指增强现实技术。

14. O2O: 一种商业模式，指将线下的商务机会与互联网结合，让互联网成为线下交易的平台。

15. B2C: 一种商业模式即“商对客”，直接面向消费者销售产品和服务商业零售模式。

16. ITS: 智能交通系统。