

数据要素×城市治理

特色赛道二：提升政务服务增值化水平

数据赋能助力涉企问题高效闭环处 置

助企启航队

数据要素



2024年“数据要素×”大赛浙江分赛



目录

CONTENT

01 项目概述

02 解决方案

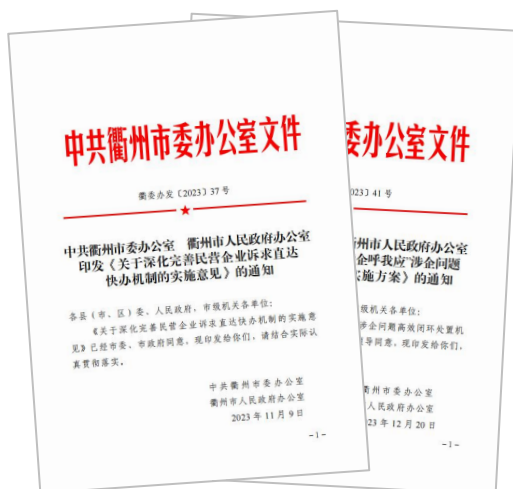
03 商业模式

04 应用价值

05 团队介绍



“企呼我应”是企业反映问题、寻求帮助的绿色通道，作为服务产业链的关键抓手，为企业和产业发展提供全方位、一站式、集成化的全周期全链条服务。



企呼我应

去年以来，我们以承接省级试点为契机，率先打造“企呼我应”服务品牌，通过建立“企呼我应”处置监督双闭环机制，保障政务服务增值化改革高质效推进。



2023年1月，浙江省委召开全省深入实施“八八战略”强力推进创新深化、改革攻坚、开放提升大会，部署实施营商环境优化提升“一号改革工程”等三大工程。

2023年2月，衢州市委书记高屹专题调研营商环境优化提升“一号改革工程”并主持召开座谈会。

强调要以党的二十大精神为指引，认真贯彻省委关于实施营商环境优化提升“一号改革工程”的部署要求，锚定“全国一流、全省领先”的目标，树立大局意识、强化系统观念、着力攻坚克难，打造具有衢州辨识度、全省全国影响力的营商环境建设标志性成果，为城市发展、能级提升提供源源不断的动力



本项目旨在打造一个集企业**政务服务增值化**功能于一体的响应及时化、流程闭环化、服务高效化的营商环境提升服务平台，服务全市企业高质量发展。

多模块联动建设，企业诉求及时响应

强化多源问题渠道数据汇聚，迭代升级企业社区化网格化服务、营商环境“清障”行动模块内容，形成多层级、多领域企业诉求问题响应通道。

多业务流程闭环，企业诉求高效办理

通过企呼我应系统建设，形成企业诉求、驻企服务、“清障”行动等诉求提交办理业务流程闭环，提升企业服务服务质量

多业务数据汇聚，企业诉求及时响应

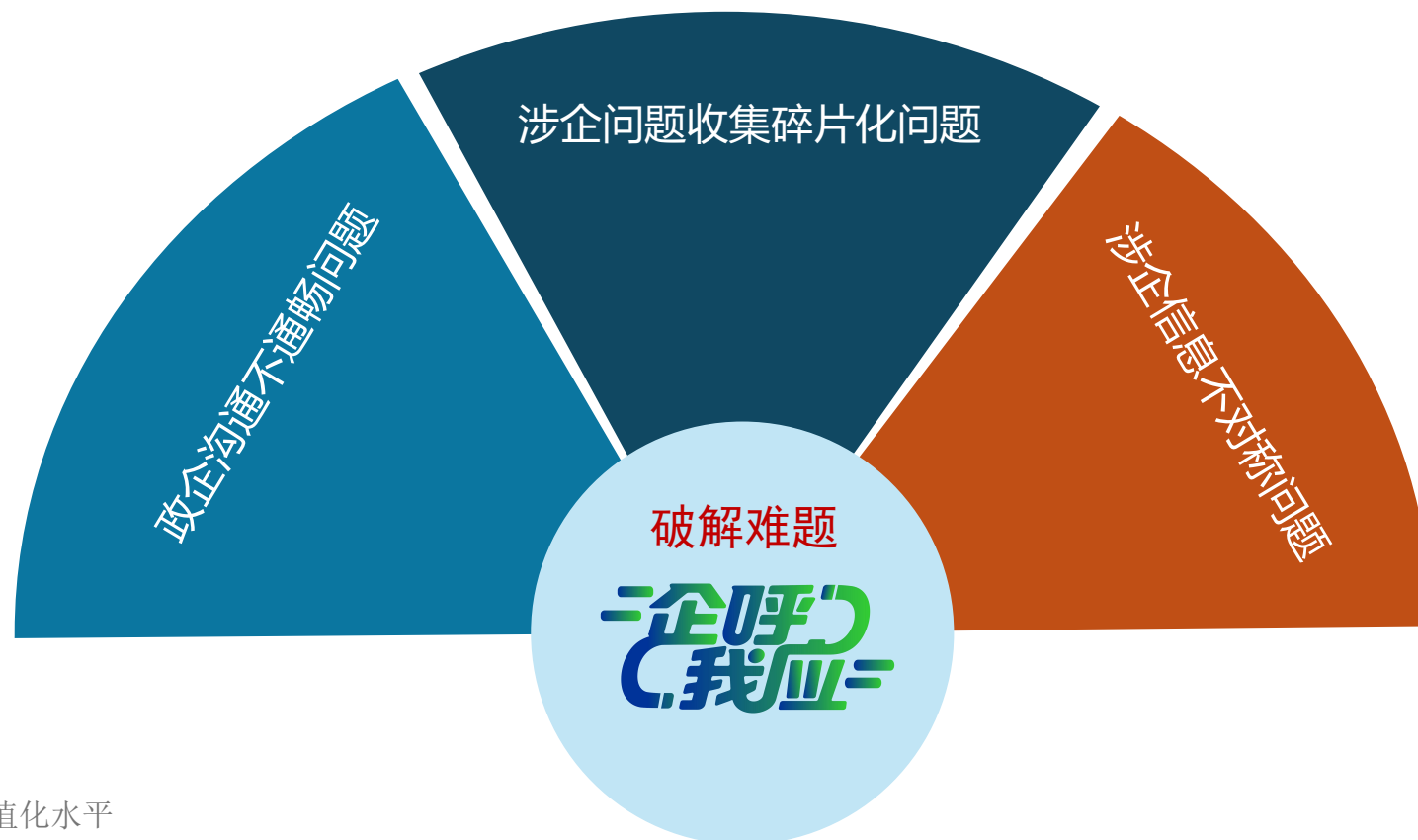
强化多源问题渠道数据汇聚，迭代升级企业社区化网格化服务、营商环境“清障”行动模块内容，形成多层级、多领域企业诉求问题响应通道。

多维度数据展示，沉淀企业服务成果

强化企呼我应系统数据分析展示，突出呈现各业务模块企业服务成果，为领导决策和部门工作开展提供可视化数据支撑



企服中心作为“企呼我应”中台枢纽，统筹政企社多方资源，协调各类涉企难题，有效破解政企沟通不畅通、涉企问题收集碎片化、涉企信息不对称等问题，确保涉企问题“件件有着落、事事有回应”。



解决方案（二）多入口、易互动

畅通企业问题直达渠道，服务多端透出。



“企呼我应” 二维码



浙里办



企业码



微信公众号



浙政钉入口



问题看板



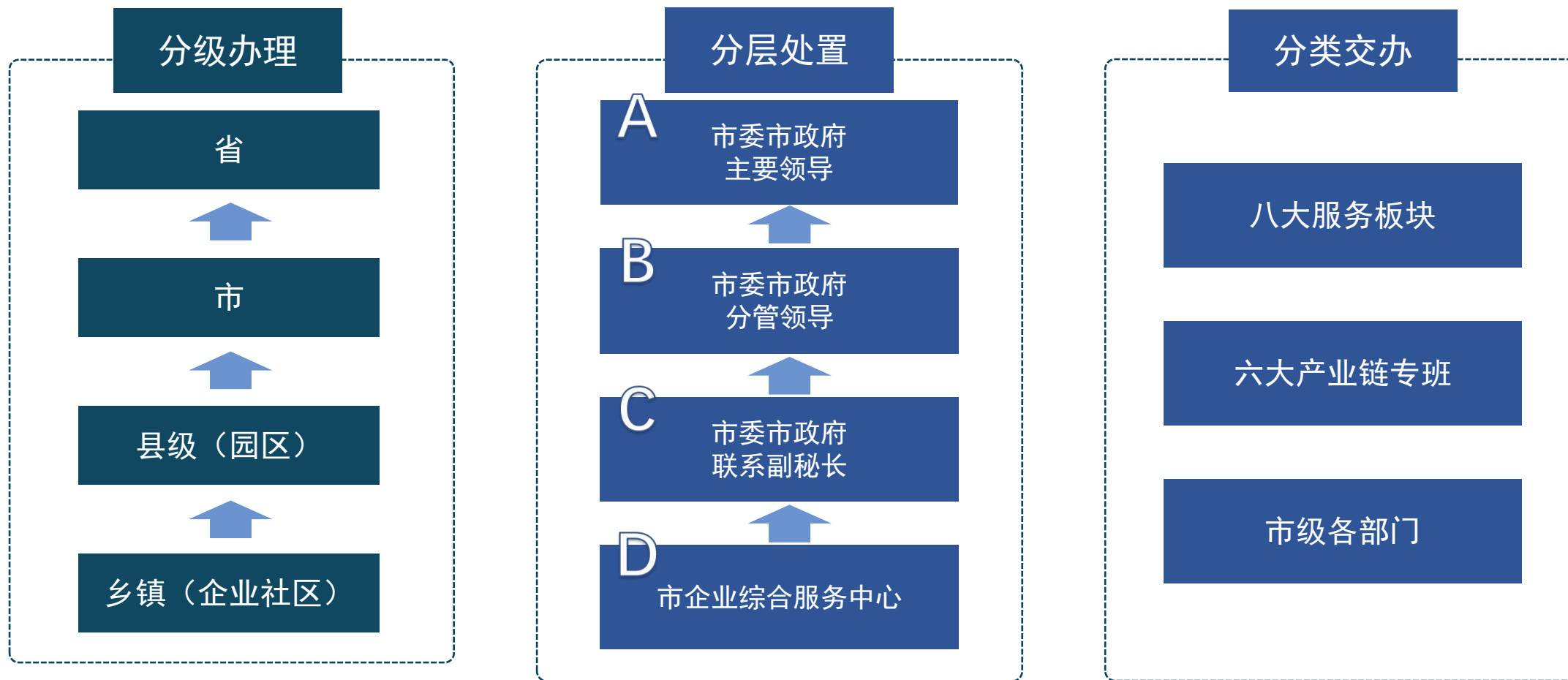
领导批示

企业可以通过手机、电脑，在微信、支付宝、浙里办、企业码小程序、三衢客户端上登录“企呼我应”。

部门可随时随地通过浙政钉在线接受任务和查看企业诉求办理情况，领导可以在线进行批示，企服中心根据批示开展督办。



企服中心作为“企呼我应”中台，通过分级、分层、分类机制对各类问题进行研判交办。



解决方案（四）快响应、限时办

数据要素



所有问题受理后当日交办，实行1、3、5限时办理机制。

1

简单问题
1个工作日内解决

3

一般问题
3个工作日内解决

5

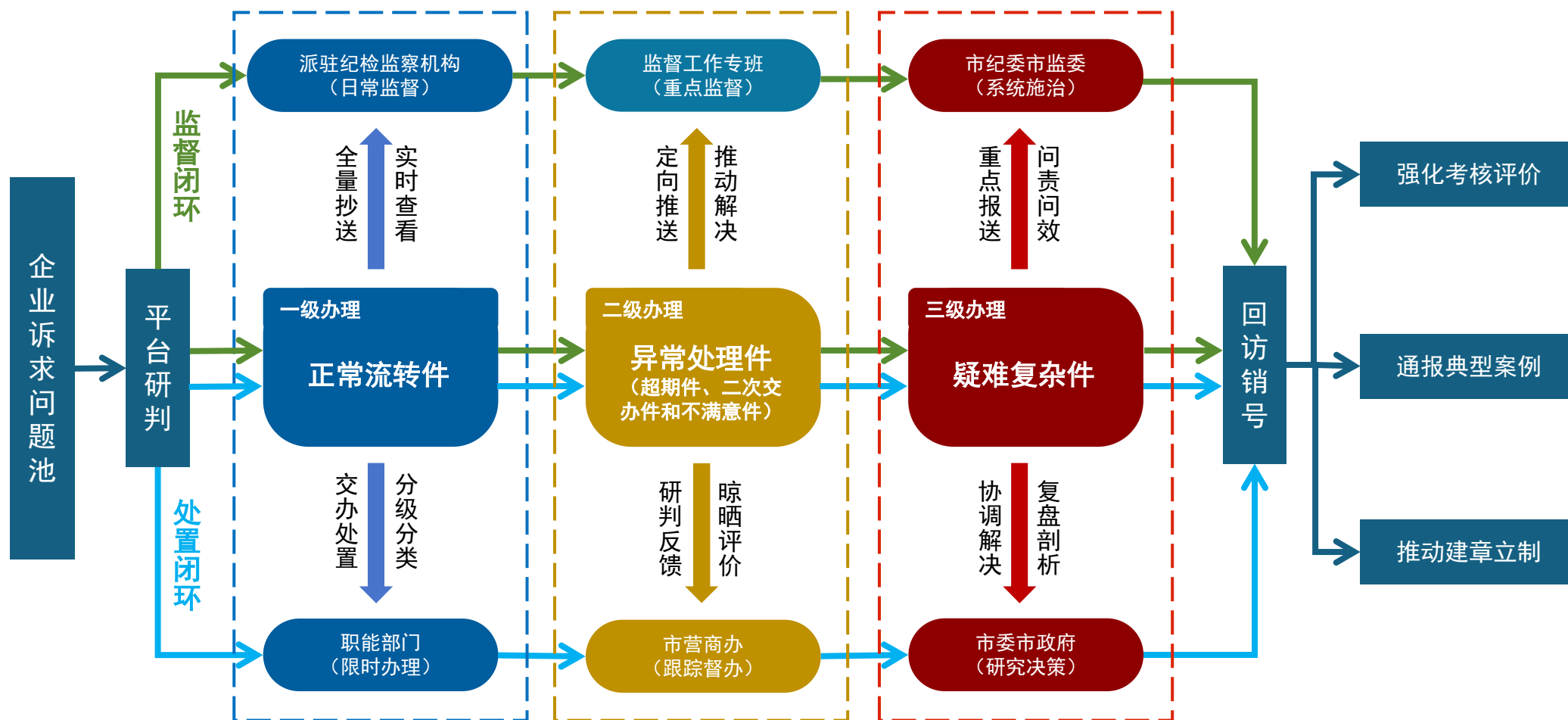
复杂问题
5个工作日内解决
或提出解决方案

我们在工作流程中引入“**好差评**”机制，通过电话回访、在线评价等方式，由企业直接对部门办理结果进行评价，以企业评为主，基层评、第三方评为辅，实现不满意件100%回访。

解决方案 （五）处置监督双闭环

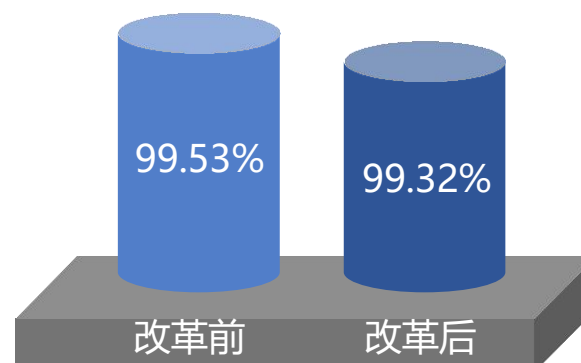
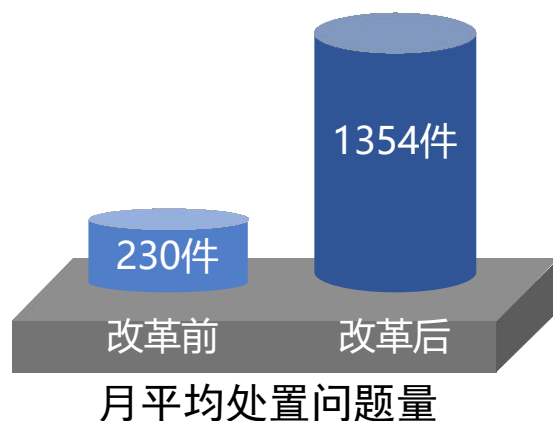
数据要素

为破解部门处置不力、质效不高的问题，探索建立问题处置和纪检监察“双闭环”机制，推动问题高效解决，建议落地见效。

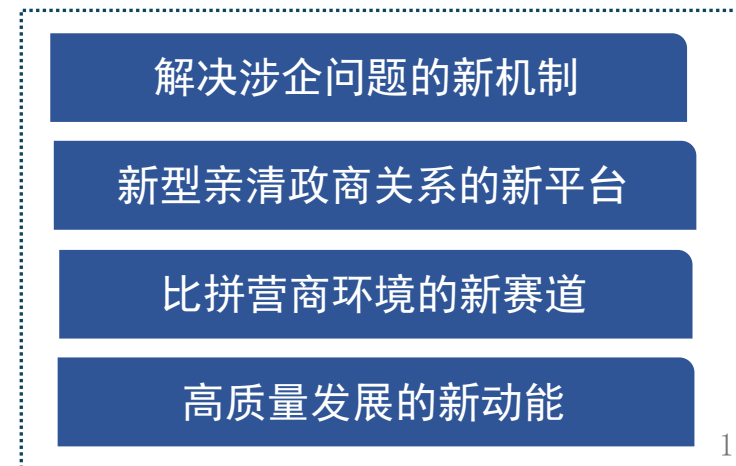
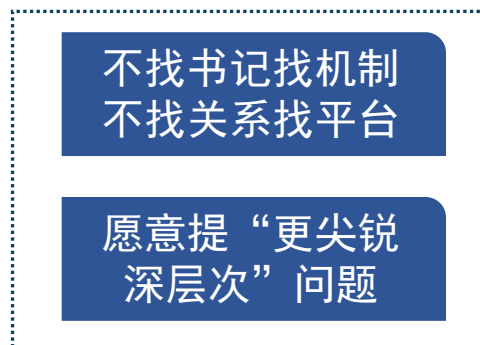
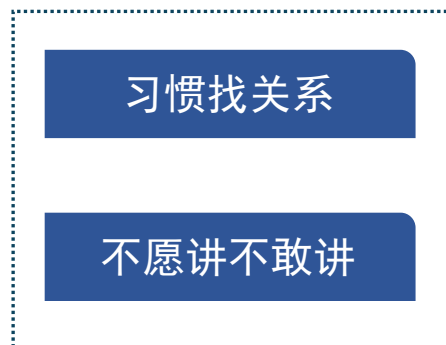


解决方案（六）工作成效

数据要素



企业评价满意率（其中非常不满意3个）



提高政务服务增值化水平





技术创新

大数据分析。本项目通过对原始诉求数据和办理结果数据的分析，沉淀共性问题数据资源。通过云计算技术加持，系统能够通过高效的数据存储和处理。智能化辅助办理，能够结合企业共性诉求办理结果，智能化识别企业诉求问题，高效化应答企业共性问题。

产品创新

全流程闭环。本项目从企业诉求的收集汇聚，到问题的研判交办，再到诉求数据的沉淀分析，形成了流程、业务完备的企业诉求办理服务闭环。问题上报办理通道，实现了政府侧、企业侧多端应用场景的融合贯通。

服务创新

- 1、问题一键提交。企业侧建设问题简洁高效上报功能
- 2、进度实时查看。本项目支持企业实时查看诉求的流转情况和问题办理情况
- 3、结果评价反馈。本系统搭建了满意度星级评价功能，支持企业对诉求处理结果进行满意度评价和反馈



机制创新

明晰服务职责。结合各部门工作职责和企业诉求内容，梳理企业诉求办理职责清单，明确各部门的职责和权限，提升问题研判、交办流转工作效率。

制定标准规范。本项目构建了诉求研判交办、流转办理、回复时限等标准规范，保证企业诉求办理各项工作有条不紊开展，确保诉求处理的规范化和标准化。

模式创新

政企高效互动。本项目完备政府侧和企业侧业务场景功能，通过两侧功能融合，实现了政府和企业之间的有效互动，提高了诉求处理的效率和质量。

数据高效汇聚。本项目通过对衢州市八大诉求来源渠道数据的整合接入，进一步沉淀了全市企业诉求数据资源，通过数据分析场景的建设，提高了数据资源的利用价值。



难点堵点分析

顶层设计不够完善，缺少统一的整体规划和规范，缺乏整体部署和科学管理，难以兼顾不同部门业务需求，系统之间互联互通难、信息共享难和数据汇聚难

企业诉求问题采集和应用程度低。数据采集能力及对数据的应用能力仍比较局限，总体对企业诉求采集分析支撑能力较低，难以精准支撑企业服务工作高效开展

信息系统建设和运维集约化程度低。没有统一的组织领导，没有形成资源整合、信息共享的机制和氛围，导致标准不统一、集约化水平低、安全防护不到位等一系列问题

不同平台之间数据无法对接融合、数据协同，不利于针对企业最关注、最迫切、最期盼的问题进行个性化主动服务

所解决问题的重要程度和影响范围

聚焦营商办重点工作领域，深刻领会、把握规律、由点及面，基于前期项目建设成果，按照“企呼我应、企需我为”的要求，依托浙江政务服务网（浙里办）衢州政企通应用，聚焦涉企服务事项、疑难问题诉求、历史遗留问题的办理，升级建设衢州市企呼我应平台。

对诉求服务系统、兜底服务系统和智慧大厅进行迭代，重构业务板块，完备政务端和企业端功能内容，确保“件件有着落、事事有回应”，助力“民营经济32条”落实落地，打造“有求必应、无事不扰”服务金名片。

The screenshot displays the '我的诉求' (My Request) section of the '浙里办' (Zhe Li Ban) app. The interface is divided into two main parts: a top navigation bar and a main content area. The top bar includes a back arrow, the title '我的诉求', and a menu icon. Below the title, there are three tabs: '我有诉求' (I have a request), '我有建议' (I have a suggestion), and '建议查询' (Suggestion query). The main content area features a large blue banner with the text '有呼必应 无事不扰' (Respond to every call, no disturbance). Below the banner, there is a section titled '我对营商环境有话说' (I have something to say about the business environment). This section contains four input fields: '建议标题 (项目名称)' (Suggestion title (Project name)), '建议 (项目) 内容' (Suggestion (Project) content), '企业名称' (Company name), and '联系人' (Contact person). Each field has a placeholder text and a character count (e.g., '请输入标题, 最多50字' and '0/50').



数据要素分析

数据目录接口

本项目基于企业诉求要素，编制了完善的数据目录结构，包括表中文名称/英文名称、是否IRS编目/归集、IRS归集更新频率、表数据条数、最新数据更新时间、数据项、数据类型、字段描述等，以支撑系统应用高效建设运转

数据来源

本项目数据主要为企业诉求数据，来源于企呼端数据、问题主动收集通道数据、区域诉求问题数据、线下问题受理窗口数据、12345-8营商环境热线数据、“亲清”系列会议数据、领导交办问题数据、企业社区化网格化数据八大渠道。

数据要素利用模式

本项目数据利用模式主要为问题数据的流转办理和数据的沉淀分析。问题数据的流转办理主要基于企业诉求的流转办理机制数据的沉淀分析主要是通过建设总问题资源池夯实平台数据。

数据治理模式

数据梳理建模主要是以结构化形式呈现企业诉求数据关系；数据标准规范管理主要是制定数据收集处理的统一标准规范；数据质量管理主要是通过数据质量管理工具进行监控；数据安全主要是保护数据的安全性，防止隐私数据泄露和滥用。

数据触达用户方式

主要包括推式触达和拉式触达。推式触达主要包括政府侧的诉求办理流程的问题流转，以及企业侧的办理结果的精准推送等；拉式触达主要为政府侧总问题资源池和驾驶舱的建设，方便用户查询、查看问题诉求数据。



数据价值分析

洞察企业需求

本项目通过对企业问题的流转办理，以及问题数据的沉淀分析，将进一步了解企业发展需求，洞察企业发展问题，为针对性开展企业服务和政策服务工作提供高价值数据支撑。

提升服务质量

本项目通过支撑企业诉求办理工作的开展，将帮助部门发现在企业服务工作中的不足，以及难点堵点，为下步企业服务工作举措的改进提供方向指引。

辅助决策制定

企业诉求问题数据是政府部门工作决策的重要依据，通过数据的沉淀和分析，将帮助政府部门做出更为科学、合理的决策。



应用场景及案例

本申报项目方案主要应用案例为衢州市“企呼我应”系统项目，应用场景为企业诉求的多端渠道透出，问题的多层级流转办理，以及问题数据的沉淀分析等。





行业痛点分析

顶层设计不够完善，缺少统一的整体规划和规范，缺乏整体部署和科学管理，难以兼顾不同部门业务需求，系统之间互联互通难、信息共享难和数据汇聚难

企业诉求问题采集和应用程度低。数据采集能力及对数据的应用能力仍比较局限，总体对企业诉求采集分析支撑能力较低，难以精准支撑企业服务工作高效开展

信息系统建设和运维集约化程度低。没有统一的组织领导，没有形成资源整合、信息共享的机制和氛围，导致标准不统一、集约化水平低、安全防护不到位等一系列问题

不同平台之间数据无法对接融合、数据协同，不利于针对企业最关注、最迫切、最期盼的问题进行个性化主动服务



产生效益分析

社会效益分析

- 政务服务增值化改革得到进一步深化全面贯彻省委营商环境优化提升“一号改革工程”决策部署，落实各项文件精神，以政务服务增值化改革为总牵引，以大数据技术为新引擎，助力本地营商环境优化提升。
- 为政府企业管理服务工作提供及时、全面、准确的企业诉求信息，为部门领导决策提供决策参考。
- 建立合理有效的制度体系。通过对企诉求问题数据的深度挖掘分析，政府部门可以从中检验政策落地的有效性，以便及时调整政策，高效地推进产业空间布局规划和促进区域统筹联动。

经济效益分析

- 通过本项目的建设，将辅助政府部门衡量判断社会经济整体运行情况，为政府决策提供科学依据，并有力推进本地经济的良性发展。同时，政府对企业的管理服务，将直接关系到企业、甚至地区经济在国际和国内两个市场上的竞争能力，从而潜在地发挥经济服务效益提高企业在国内、国际市场上竞争能力、影响力
- 通过本项目的建设，将为企业提供高能级服务平台，进一步完善企业长效服务机制，落实涉企“一站式”服务，推进企业问题全流程、高效率办理。



决策成效

降本

减少企业纾困成本：通过建立“企呼我应”系统创新服务举措，形成完备的企业诉求问题办理业务流程闭环，降低过程成本。

节省企业时间成本：“企呼我应”系统通过建立完备的企业诉求办理工作机制，使企业能够快速高效的提交诉求问题，减少了企业因处理相关事务而花费的时间和精力。

提质

提升服务质量。“企呼我应”系统通过建立多层级问题流转办理机制，确保企业诉求得到及时、准确的响应和处理，提升了企业服务工作质量。

夯实支撑底座。通过“企呼我应”系统建设，将进一步夯实企业服务应用底座，汇聚充实企业服务数据资源，为后续平台的应用场景拓展提供强有力数据支撑底座。

增效

提高问题办理效率。本项目通过优化工作流程、设定办理时限、强化督察督办等措施，显著提高了衢州市企业诉求处理的效率。

增强企业获得感。通过及时、高效地解决企业诉求问题，以及搭建完备的企业诉求反馈机制，本项目将进一步增强企业的获得感和满意度。



服务成效



服务效率提升

本项目通过完备企业诉求在线办理、线下驻企服务，以及问题智能应答等功能，使企业能够更快速、更便捷的处理相关事务，进而不断减少人工成本和时间成本。



平台性能提升

本系统在设计时充分考虑了企业的实际需求和习惯，通过人性化、智能化的设计，提高了产品的易用性和可靠性。同时，采用先进的技术架构和高效的算法，服务平台能够处理大量的并发请求，保证系统的稳定性和响应速度。



用户满意提升

本系统能够针对用户普遍关注的共性问题，提供有针对性的智能解决方案，从而快速解决用户的痛点问题。同时，通过建设企业侧互动功能，进一步提升企业用户粘性。

协同能力

新材料

新能源

集成电路

智能装备

生命健康

特种纸

结合衢州市新材料、新能源、集成电路、智能装备、生命健康、特种纸六大产业链标签，本系统通过对企业诉求问题的产业链打标，分析各产业链链点企业诉求问题情况，突出衢州市各主导产业链发展基本情况，为针对性开展相应强链补链工作提供决策参考



市场潜力

社会需求

随着企业的发展和市场竞争的加剧，企业面临着越来越多的政策、市场、技术等方面的挑战和困难。“企呼我应”系统能够为企业提供一个快速、高效、便捷的诉求上报办理渠道，能够进一步强化政企间互动交流，提高办事效率，降低沟通成本。

示范价值

“企呼我应”系统能够促进政府和企业之间的良性互动和合作。通过本系统的建设和使用，政府可以更好地了解企业的发展诉求，为企业提供更加精准、有效的服务；企业也可以更好地了解政府的政策和规定，更好地遵守和执行相关政策。

市场容量

中国的企业数量庞大，且随着经济的发展和政策的支持，新注册企业的数量还在不断增加。随之而来的是企业发展问题不断涌现。随着政务服务增值化改革工作的深入推进，以及数字政府建设工作的深入推进，“企呼我应”系统作为一种高效企业诉求服务工具，其市场需求也将持续增长。

潜在市场空间

随着技术的不断进步和应用场景的不断拓展，“企呼我应”系统功能和应用场景也将不断丰富和完善，这将为企业诉求办理系统带来更多的潜在用户和市场空间。

行业示范性



“企呼我应”系统具有可复制、可推广性，通过整合企业需求、政府服务等多方数据，为企业提供一站式的诉求解决平台。该系统不仅解决了企业诉求收集渠道多样、处理流程复杂的问题，还通过数据分析和挖掘，为企业和政府提供决策支持，实现数据要素在行业中的有效赋能。



可持续发展性

“企呼我应”系统具有可复制、可推广性，通过整合企业需求、政府服务等多方数据，为企业提供一站式的诉求解决平台。该系统不仅解决了企业诉求收集渠道多样、处理流程复杂的问题，还通过数据分析和挖掘，为企业和政府提供决策支持，实现数据要素在行业中的有效赋能。

团队/企业介绍：履历、资质和优势等

参赛单位相关的基本资质、申报主体责任声明、财务审计、信用情况等，以及和参赛项目相关的基本资质证明、应用案例证明等材料。所有材料须为参赛单位所有，严禁使用母公司、分/子公司、控股公司或其它非参赛单位材料，否则将取消参赛资格和成绩等证明材料。

例如项目相关材料、可直观展示参赛项目效果的视频、产品获奖解决方案的 Demo 和说明文档等

数据要素×文化旅游（参赛赛道）

谢谢观赏

数据赋能助力涉企问题高效闭环处置

助企启航队