



广州市人民政府公报

GAZETTE OF THE PEOPLE'S GOVERNMENT OF GUANGZHOU MUNICIPALITY

2022

第29期（总第926期）

广州市人民政府公报

2022 年第 29 期（总第 926 期）

2022 年 10 月 20 日

目 录

广州市人民政府办公厅文件

广州市人民政府办公厅关于印发广州市数字政府改革建设“十四五”规划的通知
（穗府办〔2022〕22 号） （1）

部门文件

广州市城市管理和综合执法局关于印发广州市加氢站管理暂行办法的通知
（穗城管规字〔2022〕4 号） （56）

广州市人民政府办公厅文件

穗府办〔2022〕22 号

广州市人民政府办公厅关于印发广州市 数字政府改革建设“十四五”规划的通知

各区人民政府，市政府各部门、各直属机构：

《广州市数字政府改革建设“十四五”规划》业经市委、市政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。实施中遇到问题，请径向市政务服务数据管理局反映。

广州市人民政府办公厅

2022 年 8 月 9 日

广州市数字政府改革建设“十四五”规划

目 录

前 言

第一章 发展现状与形势

第一节 发展基础

第二节 发展机遇

(本文与正式文件同等效力)

第三节 面临挑战

第二章 总体要求

第一节 指导思想

第二节 工作原则

第三节 发展目标

第三章 整体布局

第一节 总体架构

第二节 总体定位

第三节 主攻方向

第四章 重点任务和重大工程

第一节 夯实自主可控的数字政府新底座

第二节 强化优质便捷的普惠服务体系

第三节 创新“数字孪生”城市治理模式

第四节 提升政府业务协同效能

第五节 构建数据要素配置新高地

第六节 提升安全保障能力

第七节 营造数字治理新环境

第五章 实施步骤

第一节 2021 年全面推进阶段

第二节 2023 年数据赋能阶段

第三节 2025 年高层次发展阶段

第六章 保障措施

第一节 强化组织统筹

第二节 统筹资金保障

第三节 加强监督考核

第四节 运行运维保障

第五节 优化队伍建设

附件 1 指标计算方法

附件 2 名词解释

前 言

以习近平同志为核心的党中央站在历史发展的高度，提出关于建设网络强国、数字中国、智慧社会的战略部署，持续深化“放管服”改革，加快政府数字化改革步伐。党的十九届四中全会提出要推进数字政府建设，十九届五中全会审议通过的《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》明确提出“加强数字社会、数字政府建设，提升公共服务、社会治理等数字化智能化水平”的要求。

数字政府建设赋能数字经济，引领智慧城市发展，形成整体高效的政府运行体系、优质便捷的普惠服务体系、公平公正的执法监管体系、全域智慧的协同治理体系，推动超大型城市治理体系和治理能力现代化。自 2017 年广东省启动数字政府改革建设工作以来，广州市贯彻省委省政府数字政府改革建设“全省一盘棋”部署，结合本市实际情况，紧扣以数字政府建设深化“放管服”改革的思路，在优化政务服务、提升监管能力、加快数据治理、夯实数字基础等方面取得良好成果。2020 年，广州市在国家营商环境评价考核中“政务服务”指标排名全国第一，国家一体化政务服务能力考核在全国 32 个重点城市中排名第二，广州市政府门户网站在 2019 年度全省政府网站与政务新媒体考评中被评为优秀并居全省第一、在 2020 年清华大学政府网站绩效评估中获省会城市及地级市“双冠”。数字政府改革建设在支撑广州市服务便民惠民、营商环境升级、超大城市治理等方面取得了新进展、新突破，增强了企业和群众的获得感和幸福感，成为广州市经济社会高质量发展的重要驱动能力。

为进一步明确“十四五”期间广州市数字政府改革建设的目标、布局、任务与重点工程，指导协调全市开展数字政府改革建设工作，按照国家战略部署和《广东省数字政府改革建设“十四五”规划》《广州市国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》等文件要求，结合本市实际情况，编制本规划。本规划基准年为 2020 年，规划期为 2021 年至 2025 年。

第一章 发展现状与形势

第一节 发展基础

一、“全市一盘棋”顺利推进

(本文与正式文件同等效力)

市委、市政府高度重视数字政府建设与发展工作，组织成立了市“数字政府”改革建设工作领导小组，建立了统一领导、上下贯通、协同推进、执行有力的“全市一盘棋”工作机制。出台深化市级事业单位改革工作的方案，调整优化各市直部门信息化管理运营单位，组建广州市数字政府运营中心，发挥全市信息化建设和运行管理核心作用，为改革建设提供有力支撑。发布《广州市“数字政府”建设总体规划（2020—2022 年）》，明晰全市数字政府建设发展目标、关键任务和推进路径。各区按照统一部署，成立区级“数字政府”改革建设工作领导小组，统筹推进区级机构改革和体制机制创新，形成纵向贯通、横向联动的全市数字政府改革建设工作协同体系，有力保障全市改革建设工作整体推进。

二、政务服务改革全面推进

建成全市一体化行政审批系统，实现线下政务大厅与线上政务服务平台全流程融合，市、区、街（镇）、居（村）四级服务事项全面进驻。推出“穗好办”政务服务移动端总门户，截至 2020 年 12 月 31 日，“穗好办”移动端为全市市民和企业提供近 1200 项服务事项，通过业务优化、可信身份认证、电子证照、数据共享、物流速递服务等措施，实现高频服务事项办理“零跑腿、零资料、零填写”；市级政务服务事项实现 100% 可网上申办，100% “最多跑一次”，98% 实现“零跑动”，线下办事“只进一扇门”“只到一扇窗”；深入推进主题式服务改革，共梳理市级“一件事”联办主题服务 105 项，区级 284 项；推进集成服务线上线下一体化融合，梳理 169 个全流程网办事项，实现“网上综合受理，部门分类审批，便捷方式出件”。依托自助服务终端加快推进政务服务自助办、就近办，全市部署政务服务自助终端机 3500 台；持续优化一体化政务服务咨询投诉体系，网上办事大厅、实体政务大厅和 12345 政务服务便民热线知识库的办事服务信息实行同源管理，广州 12345 政务服务便民热线连续两年（2019 年、2020 年）荣获中国最佳政府服务热线称号。

三、业务应用水平显著提升

企业开办、不动产登记、公共资源交易与基层减负便民等重点政务服务应用不断创新。越秀区建设“越秀智库”，深化“越秀人家”应用，创新打造“越秀先锋”移动工作台等，多措并举为企业和居民提供多渠道、个性化掌上服务。天河区深化“一枚公章管审批”改革，实行“三级目录、三级风险”管理，行政许可时限压缩约 92%，实现 100% 可预约、可网办和“不见面审批”。黄埔区上线全省首个“粤商通”

专区，从企业筹建、开办到经营等全生命周期政务服务实现“指尖办”。增城区推进工程建设项目审批制度改革，创新审批模式。花都区全程代办，助推产业项目加速落地。广州市公共资源交易领域首个区块链共享平台“e链通”，被中华人民共和国发展和改革委员会列为“2019 年公共资源交易平台创新成果交流活动”交流成果。

四、数据整合共享有序开展

截至 2020 年 12 月 31 日，市政务信息共享平台作为全市统一政务信息共享交换枢纽，已接入市直单位 152 家，信息资源主题 4056 个，汇集数据超 170 亿条，日均交换数据超 4900 万条，为优化服务、协同监管、业务协同打下坚实数据基础；数字广州基础应用平台累计汇聚 5900 多万条数据，为建立营商环境企业画像、深化市区联动、强化综合治理等方面提供深度场景应用；依托市政务信息共享平台全面开展办事领域信息共享，在市本级全面免除相关证明超 150 万张；组织市、区部门开展电子证照办理和签发工作（需要省级部门签发的提请省级部门签发），市电子证照系统已与 29 个部门的 81 个业务系统完成互联互通，上线 550 类电子证照，营业执照、户口本、身份证、社保卡、居住证等个人、企业高频常用证照基本全量电子化，并与省级电子证照系统实现无缝对接，累计签发近 8000 万张电子证照，累计用证 2500 多万次；建设统一的数据共享资源库，实现 9 类信息在审批过程中共享复用，减少材料重复提交和信息重复录入；高标准推进数据开放工作，广州市政府数据统一开放平台已接入 63 个部门的 1518 个开放数据集，233 个数据接口，开放数据约 1.33 亿条，累计下载超 17 万次。

五、信息基础设施初具规模

建成政务云服务平台、政务网、大数据中心、基于“四标四实”数据的数字广州基础应用平台等政务信息化公共支撑平台。截至 2020 年 12 月 31 日，市政务云服务平台共有 2200 多台物理服务器及 12000 多台虚拟服务器，存储总量超过 16300TB，提供 58 项云资源服务，80% 以上市级单位在云服务平台部署应用系统；市电子政务网实现五大核心带宽 80G 互联，各区实现万兆互联，共接入 1000 余家用户单位，其中互联网访问单位 400 余家；建成城市二维地图和 CIM（城市信息模型）平台，依托政务大数据应用开展城市治理工作；城市网络通信能力及网络安全水平显著提升，数据信息保密安全监管体系逐步完善，智慧城市数字底座安全稳固，信息基础设施建设位居全国前列。

六、营商环境改革协同推进

营商环境政策体系初步建成，相继出台了营商环境 1.0、2.0、3.0、4.0 改革政策及配套文件，聚焦推进“一网通办、一窗通取”模式、不动产登记全线“一体办”“一门式”办理等改革举措，着力打破传统流程限制，实现各部门同步联动，减少事项办结时间。跨部门办事结果“大礼包”一窗通取，投资贸易便利化水平、企业办事体验明显提升。优化不动产担保登记机制，广州成为全国第三个开展不动产担保统一登记试点工作的城市。

第二节 发展机遇

互联网已成为驱动产业创新变革的先导力量，围绕数字竞争力全球战略布局全面升级，推进全面数字化发展成为全球主要大国的共识。广州市作为全国改革开放排头兵和创新先行者，亟需以数字政府建设为抓手，服从服务国家和全省战略，补短板锻长板，推动数字化与经济社会发展深度创新融合，提升民生服务水平，增强社会治理能力，在践行新发展理念上先行一步。

一、以数字化转型提升国家竞争力成为全球趋势

当前国际局势风云突变，数字化转型成为各国提升治理能力应对危机的途径。新冠疫情暴发，世界主要经济体均受到严重影响，很多国家把数字化转型当成应对治理困境、促进经济发展的重要突破口。《2020 联合国电子政务调查报告》显示，从全球范围来看，世界各国政府正在利用数字技术创新政府运作模式，不断转变信息公开、政府决策和公共服务的方式。193 个联合国成员国中，有 145 个国家设有首席信息官或类似职位。越来越多的国家出台了数字政府战略，并将数字政府作为应对各种复杂挑战的关键。欧盟委员会公布了一系列数字化转型规划，包括指导欧洲如何适应数字时代的总体规划以及《欧洲数据战略》《人工智能白皮书》《欧洲新工业战略》等。欧盟所有成员国签署了《欧盟塔林电子政府部长宣言》，承诺将采取措施为公民提供高质量、以用户为中心的数字化公共服务，为企业提供无缝跨境公共服务。英国政府发布《数字服务标准》最新版，到 2020 年在英国两大政府平台上发展了 2500 万核准用户。美国仅联邦政府一级的信息化建设投入预算就高达近千亿美元。日本、韩国、新加坡等我国近邻也都在结合自身实际情况大力推进数字化转型。总体来看，数字化转型已经成为世界各国应对挑战，抢占未来国际竞争制高点

的关键着力点。

二、国家和广东省对数字政府建设作出新部署

党中央、国务院高度重视数字化发展和数字政府建设，十九届四中、五中全会均提出要加快建设数字政府。《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》将数字化发展提升到前所未有的高度，提出中国要“迎接数字时代，激活数据要素潜能，推进网络强国建设，加快建设数字经济、数字社会、数字政府，以数字化转型整体驱动生产方式、生活方式和治理方式变革”“将数字技术广泛应用于政府管理服务，推动政府治理流程再造和模式优化，不断提高决策科学性和服务效率”。广东省贯彻落实党中央、国务院决策精神，将数字政府作为“十四五”改革重点，《广东省国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》提出，深入推进数字政府改革建设，全面增强政务服务“一网通办”、政府治理“一网统管”、政府运行“一网协同”能力，推动政府治理体系和治理能力现代化；《广东省数字政府改革建设“十四五”规划》明确，2025 年全面建成“智领粤政、善治为民”的“广东数字政府 2.0”，让改革发展成果更多更公平惠及全体人民。《广州市国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》提出，聚焦政府数字化转型和政务服务品牌塑造，将数字技术广泛应用于政府管理服务，推动政府治理流程再造和模式优化，不断提高决策科学性和服务效率，探索超大城市数字化治理新路径。

三、全国各地加快行动形成新一轮数字化浪潮

面对“十四五”新形势，全国各地普遍提高了对数字化发展和数字政府建设的重视程度，以数字政府建设提升区域公共服务、社会治理、政府运行和市场监管能力水平。浙江省委深改委印发了《浙江省数字化改革总体方案》，提出聚焦党政机关、数字政府、数字经济、数字社会、数字法治，加快构建“1+5+2”工作体系，搭建好数字化改革“四梁八柱”，制订了“一年出成果，两年大变样，五年新飞跃”的总时间表。杭州市提出率先建成“整体智治示范区”和数字变革策源地，《杭州市国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》将“强化数字化赋能”作为“十四五”发展的基本要求，将“数字变革走在前列”作为“十四五”发展的目标之一，提出要实现数字产业化、产业数字化、城市数字化深度融合。上海市印发《关于全面推进上海城市数字化转型的意见》，将全面推进城市数字化转型

（本文与正式文件同等效力）

作为上海主动服务新发展格局的重要战略，提出坚持整体性转变、全方位赋能、革命性重塑，推动经济、生活、治理三大领域相互协同、互为促进，把整座城市视为一个有机生命体，强化数字技术系统集成、整体应用，协同推进经济、生活、治理等领域的整体转型，促进城市发展、治理、运行效能整体提升。各地的积极创新营造了浓厚的数字化发展氛围。

四、数字技术快速发展为数字政府创新升级创造新条件

世界信息革命持续高速前进，云计算、大数据、物联网、移动互联网等新一代信息技术已经广泛应用于经济社会各领域，人工智能、区块链、5G、虚拟现实等应用范围不断扩展，新应用、新模式、新业态和新服务层出不穷，数字经济、数字社会各领域基于新一代数字技术的应用场景遍地开花，数字技术赋能作用得到全面体现。更新一代的量子计算、6G 等技术研究也不断深入，即将在不远的将来投入应用，并将影响城市生活与社会治理的方方面面。数字技术的快速发展，以及在全社会各领域的广泛渗透，推动城市不断向数字化方向转型，为政府更加全面、快速、彻底的数字化转型创造了更好氛围和更优技术条件。

五、广州市数字政府建设逐步进入创新发展高级阶段

广州市推进数字政府改革建设以来，以数字政府改革建设为先导，引领带动数字经济、数字社会发展。近 3 年来，在市委、市政府的坚强领导下，我市数字政府改革建设持续走在全国前列，取得令人瞩目的成绩，一体化政务服务水平不断提升，数字化条件下的政府治理能力显著增强，带动全市数字经济、数字社会发展不断提速，数字政府改革建设创新发展的条件已经完全具备。“十四五”时期，数字政府改革建设将进入技术体系、管理模式、服务模式智能创新阶段，为在全市范围内推动数字政府深度改革，需继续创新发展理念，吸纳融合新兴技术，将大量体系化创新融入社会发展各领域，为企业群众提供智能化服务，推动全市各级政府治理能力变革，带动经济社会高质量发展，最终形成全面渗透、跨界融合、加速创新、引领发展的成熟型智慧政府。

面对新形势和新机遇，我市应以数字政府建设为着力点和突破口，深入推进“放管服”改革，促进政府职能转变，加强一体化运营，提升基础设施和公共平台支撑能力。以“数据驱动”主线强化创新应用，推动新技术赋能业务优化，推进政务服务“一网通办”、城市治理“一网统管”和政府办公“一网协同”，实现“三屏”

联动，助力营商环境优化，推进数字经济高质量发展。

第三节 面临挑战

虽然我市数字政府改革取得了令人瞩目的成果，但是企业群众对政务服务的需求不断提升，党中央、国务院对数字化发展作出新部署，国际国内形势复杂多变，都对数字化环境下的政府治理能力提出了新要求。要推进数字政府改革建设向深水区迈进，还面临很多问题和挑战。

一、统筹协同合力有待激发

数字政府改革建设是极为复杂的系统性工程，牵涉面广，涉及部门、层级多，整体协同推进难度大。虽然全市数字政府改革建设的管理机构、统筹协调机制已经建立，全市一体化的数字底座、应用支撑体系也已建成，“全市一盘棋”的数字政府改革建设格局初现，但在政务信息资源整合共享利用、跨部门政务应用创新、城市治理数字化支撑、信息化项目管理效率提升等方面有待进一步优化。数字政府主管部门与业务部门之间的责任边界仍需明确，省、市、区之间的统分协作机制有待进一步完善，政企合作、多方参与的数字政府建设运营服务体系有待健全，业务协同创新合力有待进一步激发。

二、政务服务水平仍需提升

疫情防控常态化形势下，更多的市民会选择电子化办事渠道，一定程度上倒逼线上办事质量的提升。线上线下服务供给渠道标准不一的问题虽有较大改善，但仍未得到根本性解决，“一网通办”“全市通办”服务范围仍有较大局限，“免证办”“刷脸办”等服务新方式尚未广泛惠及企业和群众。政务服务供给以“政府端菜”为主的模式仍未得到根本性改变，从群众角度出发的主动式、场景式服务严重不足。营商环境距现代化国际化“新高地”仍有差距，在流程优化、并联审批、告知承诺等方面仍存在突出短板。政务服务品牌认知度、辨识度、影响力有待进一步加强，全市统一、特色鲜明、口号响亮的数字政府建设品牌形象有待进一步塑造，新兴技术在政务服务领域应用广度与深度有待拓展。

三、城市治理支撑仍需增强

城市信息感知终端建设体系未能全面统筹，公共设施及其运行状态的物联感知、数据汇聚存在较多信息孤岛。运用信息技术手段优化城市治理的管理机制尚未建立。

（本文与正式文件同等效力）

多元治理主体参与度不够，欠缺快捷准确收集掌握最新民意的“终端感知”。治理方式技术支撑不足，缺乏跨部门治理平台应用，大数据驱动的治理和监管模式尚在探索，跨部门、跨领域治理场景尚未“一屏”掌握，靶向治理、研判预见不够，数字化治理能力仍需提升。

四、数据要素配置机制亟待建立

数据资源管理统筹缺乏统一完整的数据标准规范体系，法律法规尚不完善，数据共享体系与机制不够高效，标准规范仍需进一步健全。政务平台集成整合数据的广度、深度、力度有待提升，数据汇聚归集时效性不高、质量参差不齐，数据鲜活性、准确性不足以全面支撑跨部门、跨层级协同治理和协同服务。数据应用价值挖掘不足，统一的数据安全运营管理能力有待加强。数据要素市场建设滞后，数据交易价值不确定及权利范围模糊，市场交易缺乏准入、隐私保护、安全分类、质量价值评估及数据接口等各类标准，数据交易主体多元化、复杂化、虚拟化、隐蔽化带来的广泛的信用风险无法精准管控。

五、信息基础能力仍有短板

存量信息基础设施使用年限久、运行时间长、新技术应用少、运维成本高，难以以为日益增长的政务信息化需求提供支撑。云平台资源利用效能有待提升，各部门对共性应用支撑能力的推广应用不足。全市电子政务网络管理与运维能力亟待增强，大量专网有待整合，电子政务外网网络承载能力尚不足以满足专网整合需求。统一的电子政务外网网络安全防护体系有待升级。

第二章 总体要求

第一节 指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，深入贯彻习近平总书记关于数字中国建设的重要论述以及对广东、广州系列重要讲话和重要指示批示精神，准确把握新发展阶段，完整、准确、全面贯彻新发展理念，落实广州市第十二次党代会和市委全会及“两会”精神。激活数据要素潜能，迎接数字时代，加快建设数字经济、数字社会、数字政府，以“双区”建设、“双城”联动为战略引领，持之以恒实施“1+1+4”工作举措，紧紧围绕“善政慧治、惠企利民”总目标，全面深化“数字政府 2.0”建设，以数字政府建设创

新引领智慧城市发展，优化政府管理、政务服务，实现政府决策科学化、社会治理智能化、营商环境便利化、公共服务高效化，加快建设数字经济引领型城市和国际一流智慧城市，推动实现老城市新活力、“四个出新出彩”。

第二节 工作原则

一、目标引领，以人为本

以数字政府改革建设助力全市提升政府运作效率和惠企利民服务水平为根本出发点，扎根人民关心关注的政务、民生、经济等重要领域，围绕政务服务持续创新、城市治理精准智能、数字经济蓬勃发展等需求，运用先进数字技术，提升政府治理体系和治理能力现代化水平，让数字政府建设成果惠及全社会，切实提升人民的幸福感、获得感。

二、强化统筹，共建共享

在全省统一部署下，强化全市数字政府建设“一盘棋”大格局，以系统性思维加强总体规划，坚持集约共享、开放兼容，统筹推进基础设施、支撑平台、数据中心、服务平台建设，提供便捷共享的服务支撑能力，构建纵向贯穿、横向联动、条块协同的整体数字政府。

三、突出重点，创新发展

围绕数字化场景下超大型城市精细化管理要求，把提升政府运作效率和惠企利民服务水平作为数字政府改革建设的着力点和出发点，将先进技术与政府改革深度融合，推进业务流程再造、体制机制创新，打造“数字孪生”城市治理新模式。

四、开放协同，营造生态

持续完善数字政府建设运营机制，加强政产学研协作，繁荣数字政府建设相关产业生态体系，积极引导社会和市场力量规范参与数字政府建设。发挥市场主体技术创新优势，提升公共技术、业务运营等服务供给水平，增强数字政府改革建设持续发展能力。

五、数据赋能，支撑产业

以业务应用为牵引，依托政务大数据中心，强化政府内部数据共享，夯实公共数据基础。创新公共数据开发利用机制，推进公共数据与社会数据融合应用，优化数据要素配置，充分发挥数据资源对协同服务、协同治理的赋能作用。

（本文与正式文件同等效力）

六、自主可控，安全发展

坚持发展与安全并重的理念，严格遵循网络信息安全相关法律法规和制度标准，贯彻落实国家关于网络空间自主可控的相关政策。坚持网络安全和数字化同步建设、同步发展，以安全保发展，以发展促安全。以系统化、整体化安全观构建管理周到、技术先进、综合防御、积极防范的数字政府安全保障体系，满足数字政府建设安全需求。

第三节 发展目标

以数字政府建设赋能数字经济，推进政府治理全方位、系统性、重塑性变革，形成整体高效的政府运行体系、优质便捷的普惠服务体系、公平公正的执法监管体系、全域智慧的协同治理体系。提高数字民生普惠性和包容性，建成国际一流智慧城市，消除“数字鸿沟”，加快信息无障碍建设，实现全民共享智慧生活新体验，激发实现广州老城市新活力、“四个出新出彩”新动能。到 2025 年，基本建成“善政慧治、惠企利民、亮点突出”的整体数字政府和城市服务便捷高效、城市治理精细智能、数字经济领先发展、城市部件泛在感知的“全域孪生、自驱进化”智慧城市，将广州市打造成创新型智慧城市引领者，全面数字化发展排头兵。

2025 年的具体目标：

——**政务服务能力全国领先。**以数字化手段赋能政务服务领域提升，基本实现政府运行方式、业务流程和服务模式数字化智能化。“穗好办”APP 服务能力进一步提升，80% 的高频政务服务事项实现“指尖办”，市级政务服务事项网上可办率达到 100%，政务服务一体机街（镇）覆盖率达到 100%，并有效解决“数字鸿沟”问题。建成服务效率高、综合成本低，管理规范、透明有序的营商环境高地。

——**城市治理能力走在全国前列。**基本建成全域可视、精准映射、虚实交互、模拟仿真、智能干预的“数字孪生”治理体系，形成以党建为统领、数智为特征的基层治理体系，实现城市治理、社会运行、生态环境等全要素数字化和虚拟化，运行状态实时可视可控。生态平衡能力、重大风险防范化解能力及应急救援处置能力显著增强，社会管理和生态治理水平全面提升，建成数据驱动、科学决策、精细智能的数字化治理样板城市。

——**政府协同效能走在全国前列。**坚持以党建为引领，聚焦人大、政协、法院、

检务等履职需求，加强党群民主法治数字化发展。形成市区一体、业务协同的整体政府运行机制，实现跨层级、跨地域、跨部门、跨系统、跨业务协同管理和服务。满足政府内部“办文”“办会”“办事”需求，实现市政务协同办公平台与“粤政易”平台全面对接，“粤政易”实现政府公职人员 100% 开通，激活率 95% 以上，日均活跃率达 50% 以上。

——数据要素市场化配置打造全国新样板。全面推进数据资源全过程管理，累计公共数据汇聚总量达到 300 亿、公共数据开放数据集达到 2000 个。加快培育数据要素市场，催生数字经济新业态、新模式，打造数据汇聚完整有效、数据治理精准高效、数据服务智慧便捷、数据流通合规有序、数据管理规范精细、数据产业示范引领的数字赋能新格局。

——数字政府底座支撑能力走在全国前列。联合智慧城市基础支撑建设能力，政务云、政务网等集约精益基础设施体系不断升级，人工智能、区块链等技术应用进一步完善，业务应用支撑能力持续提质增效。数字政府底座支撑达到新高度，实现政务云资源算力规模 25 万核，电子证照用证率 80% 以上，视频终端接入数量达到 110 万路。

表 1 “十四五”时期广州市数字政府建设主要指标

序号	类别	主要指标	2020 年现状值	2025 年目标值
1	数字化基础设施	政务云资源算力规模（万核）	17.76	25
2		视频终端接入数量（万路）	22	110
3		电子证照用证率（%）	10	80
4	数据驱动能力	公共数据编目工作市级部门覆盖率（%）	79.60	100
5		累计公共数据汇聚总量（亿）	107	300
6		累计公共数据开放数据集数量（个）	1516	2000
7	数字政府效能	政务服务“好差评”（分）	9.50	9.80
8		高频服务事项“指尖办”率（%）	30	80
9		政务服务一体机街（镇）覆盖率（%）	90	100

（本文与正式文件同等效力）

序号	类别	主要指标	2020 年现状值	2025 年目标值
10	数字政府效能	“一窗”综合受理率（%）	86	100
11		“零跑动”事项覆盖率（%）	90	95
12		依申请和公共服务事项全流程网办率（%）	25	70
13		“穗好办”日活跃用户数（万名）	8	20
14		“穗智管”行业覆盖率（%）	20	90
15		“粤政易”日活跃用户率（%）	20	50
16		“一件事”主题集成服务数量（件）	172	500
17		高频服务事项“跨省通办”率（%）	60	85

第三章 整体布局

第一节 总体架构

根据我市数字政府改革建设要求，以系统工程方法构建“二横四纵”的分层总体架构模型，“二横”分别为城市应用层、城市数字底座，“四纵”分别是标准规范、安全保障、运营管理、数据治理。

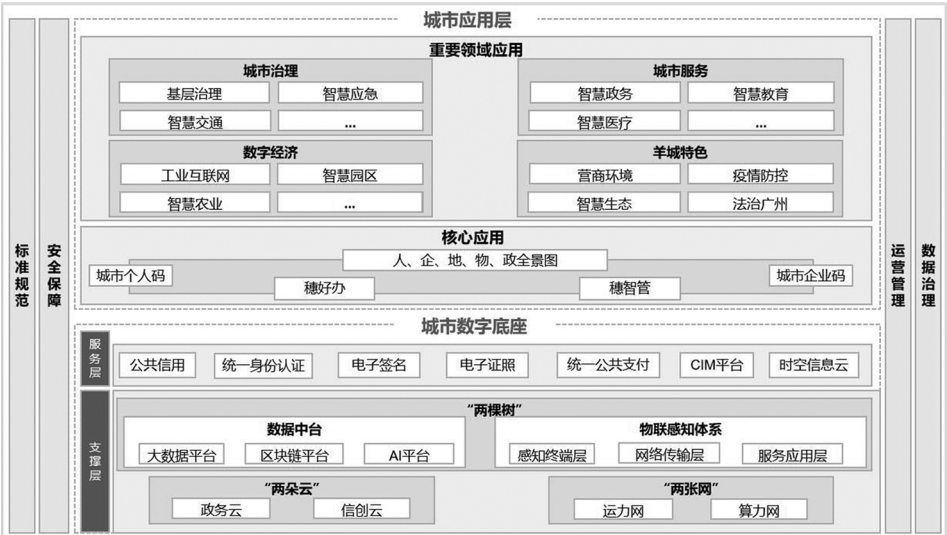


图 1 总体架构图

第二节 总体定位

一、统筹全市数字政府改革建设

在广州市“数字政府”改革建设工作领导小组领导下，广州市“数字政府”改革建设工作领导小组办公室负责全市政务信息化工作的日常工作，为市各部门、各区提供“云网数”和公共支撑服务。积极推动市、区级平台对接，实现省、市、区三级平台协同联动。基于省市统一基础平台、统一开发标准、统一应用框架，规范推进数字政府建设。运用省市统建、共建的数据资源和能力支撑平台，推动各部门、各区业务系统整合和跨部门数据共享共用，以及社会数据资源开发利用。支持和鼓励各部门、各区聚焦业务发展，探索建设特色业务应用。

二、衔接上级数字政府改革建设

按照省市一体化总体建设规范，遵循省级数字政府技术架构标准要求，深度对接“粤”系列等省级平台，充分运用现有省级公共支撑能力，根据实际应用需求定制创新，开发特色应用系统，加强与省统建平台、系统的数据共享和业务协同。新建应用系统根据需求与省统建公共支撑平台对接，实现“全省一盘棋”，助力数字强省建设，并做好与全国系统接轨的准备。

三、推动粤港澳大湾区协同发展

深入贯彻落实粤港澳大湾区建设和支持深圳建设中国特色社会主义先行示范区战略部署，强化国家中心城市核心引擎功能，推进“双区”建设、“双城”联动。融合推进粤港澳大湾区发展，推动政务服务事项“湾区通办”，促进湾区服务协同、治理协同和监管协同，吸引湾区更多数据流、资金流、人才流等汇入广州，服务带动全省“一核一带一区”建设，支撑引领粤港澳大湾区建设国际一流湾区和世界级城市群。

第三节 主攻方向

按照“整体政府、业务协同、持续改进”总体要求，推进数据共享、业务协同，构建数字政府业务协同体系。铸造“穗好办”“穗智管”品牌，聚焦政务智能普惠均等服务，构建“高效运行、决策智能、营商兴业、精细善治”数字政府广州样板。发挥粤港澳大湾区发展核心引擎作用，以数据要素牵引、促进湾区数据协同联动发展，推动数据跨境服务，构筑立足广州、引领大湾区、辐射一带一路的开放型数字

（本文与正式文件同等效力）

经济创新高地，加快形成共建共治共享共同富裕的数字社会。

一、布局数字政府新底座

围绕政府数字化改革总目标，依托 5G、人工智能、“数字孪生”、物联网等数字技术，完善基础设施体系、数据资源体系、应用支撑体系，打造健壮稳定、集约高效、自主可控、安全可信、开放兼容的“二横四纵”体系架构。加快部署新型信息基础设施，优化数据中心整体布局和边缘计算节点部署，推进全球领先的新型网络与智能感知设施建设。统筹发展与安全，全面提升城市感知能力、连接通信能力及网络安全水平。加强物联网基础安全管理，健全制度、标准和技术保障体系，提升跨行业物联网安全态势感知和风险预警水平。建成安全稳固、根基强韧、高效协同、蓬勃发展的智慧城市数字底座，催生广州市发展数字新基建“头雁”效应。

二、开启智慧服务新体验

坚持以人民为中心的发展思想，以满足企业和群众对智能、便捷政务服务不断增长的需求为出发点和落脚点，在对接全省统一数字政府支撑平台基础上，积极运用大数据、物联网、区块链、人工智能等先进数字技术夯实政务服务基础平台，优化政务服务流程，提升政务服务供给能力。深入推进政务服务创新升级，打造升级版“一网通办、全城通办”的“穗好办”服务品牌，完善“一件事”主题式服务、免证办、异地办、“指尖办”、智能秒批等服务模式，探索个性化、主动式推送服务等政务服务新模式。为群众提供触手可及、高效便捷的政务服务新体验，助力广州成为国内一流的政务服务新样板。

三、开创城市治理新格局

按照“一图统揽、一网共治”总体治理构想，围绕超大城市数字化治理需求，运用数字技术创新城市管理和社会治理模式，推进党政机关整体治理体制机制变革。依托“穗智管”城市运行管理中枢，承接省数字政府“一网统管”部署，强化各领域业务数据融合共享，打造全局“一屏掌控”、政令“一键智达”、执行“一贯到底”、监督“一览无余”的数字化协同应用场景。全面提升数据治理、城市管理、生态保护、公共安全等精细化智能化管理水平，增强生态平衡能力、重大风险防范化解能力、应急救援处置能力。深化广州市在粤港澳大湾区“核心增长极、枢纽型网络城市”发展定位，加强广深“双城”联动，全力推进数据全域融合、时空多维呈现、要素智能配置的城市治理新范式，开创党政机关整体治理新格局。

四、提升政府协同新效能

围绕建设人民满意的服务型政府总目标，着力提升政府行政效能和公信力，全面推进政府机关内部数字化进程，加快政府履职方式方法系统性、数字化重塑。加强与“粤政易”平台对接，以数字化平台激发行政效能新活力，构建综合集成、协同高效、闭环管理的政府运行机制，形成各级党政职能部门核心业务全覆盖、横向纵向全贯通的全方位数字化工作体系。推动扁平、透明、移动、智能业务协同应用链，提升跨层级、跨地域、跨部门、跨系统、跨业务协同管理和服务效能，实现政府运行“一网协同”，促进政府服务水平和治理能力“双提升”，打造政府业务协同效能最强市。

五、打造数据流通新格局

深入推进数据要素市场化配置改革。加强政府内部数据共享，深化党政机关与社会、企业高效协同，推动公共数据和社会数据融合，提升数据资产价值，推进数据要素市场化流通，充分释放数据红利。以数字政府建设推动数据产业发展，营造数字政府可持续发展生态，培育数字化转型标杆企业，壮大数字产业集群，引导监管数据要素市场发展，以数据产业推动经济高质量发展，形成全社会共享“数字红利”良好氛围。

第四章 重点任务和重大工程

第一节 夯实自主可控的数字政府新底座

一、提供稳定可靠的云服务

提升政务云支撑能力。整合提升全市政务“一朵云”。升级市级政务云平台承载能力，为数字政府重点领域业务应用提供计算、存储、网络及安全等各类云计算基础设施资源、相关软件和服务，满足跨部门业务协同、数据共享与交换等需求。推动各领域非涉密政务信息系统向政务云平台迁移，全面推进与省级政务云实现“省市一体化”。加强多级异构云平台间互通和融合管理，增强全市统一政务云资源管控能力，提升部门系统上云率和云资源使用率。探索推进特色行业云与市级政务云对接，支撑政务数据与社会数据融合。统筹推进全市统一政务云灾备服务体系建设，实现关键数据异地灾备和关键应用双活灾备，确保核心业务系统关键数据快速恢复和稳定运行。打造全市政务“一朵云”，构建全市统一政务应用云服务生态体系和政

（本文与正式文件同等效力）

务应用生态市场。

提高政务云集约化管理水平。提升电子政务基础设施精细化管理，全面优化资源申请、使用、撤销等流程，提升资源利用率和使用效率，更好地支撑全市政务信息化应用。建设统一的政务云管理平台，整合、纳管各区各部门原有政务云。研究制订政务云健康评价体系，优化政务云平台运营服务，完善全市统一的云服务体系和管理办法，明确各方具体职责，提升政务云运营效能。

强化智慧城市云服务能力。推进智慧城市基础设施集约化建设，通过精细化运营不断提升云化资产利用率。提升绿色、安全、自主可控的技术能力，构建“超算+智算+边缘计算”多元协同的先进算力基础设施集群。建设“一云多芯、统一纳管”的智慧城市云平台，为各类城市管理应用系统提供基础算力承载服务，提升覆盖城市管理应用开发、集成、运营等一体化服务支撑能力。

专栏 4-1 信息基础设施类重点工程

政务云升级优化。整合各区、各部门已建政务云基础设施，形成物理分散、逻辑统一的全市政务“一朵云”。优化政务云平台服务体系，提升云平台在计算、资源弹性服务、信息安全服务等方面的支撑保障能力。强化政务云 IaaS（基础设施即服务）、PaaS（平台即服务）服务能力，为各单位政务信息系统提供计算、存储等 IaaS 服务，增强数据库、中间件等 PaaS 服务能力，提供灾备及政务云平台运营管理服务。面向 AI 及区块链应用场景的广泛需求提升智能算力服务能力。加强精细化管理，整体提升全市政务云平台的使用率。

二、构筑智慧城市网络新骨架

优化智慧城市网络基础设施。围绕“全市一张网”总目标，构建“横向到边、纵向到底”的全市政务外网体系，推进部门非涉密业务专网与政务外网对接。升级政务外网底层传输骨干网，打造基于 OTN（光传送网）全光智能网络的高效传输的政务外网骨干网，依托 SRv6（基于 IPv6 转发平面的段路由）技术构建一张横向到边、多业务平面、网络自动驾驶的算力网络。推进以 5G MEC（多接入边缘计算）为核心的城市边缘算力和城市 5G 网络、传输网络以及物联感知终端体系的协同规划建设，逐步实现端网算一体化的同步规划、同步建设、同步运行。加快建设感知网，统筹管理物联感知设备，重点推进交通、水利、环保、气象等智能物联网感知体系建设，拓展城市运行感知数据源，做好城管基础数据汇聚，赋能城市精细化管理。

依托 IPv6（互联网协议第 6 版）等新一代网络技术，优化城市通信网络智能运维和高效运营能力，为城市智慧化提供高可用性、高安全性网络承载服务。前瞻布局量子通信城域网，加速突破关键核心技术，探索推进量子信息技术在保障基础设施安全运行、信息与网络安全、公共服务等关键领域应用。

建设智慧城市创新基础设施集群。全面对接国家、省、市基础设施，按照统分结合原则，加快建设高速、移动、安全、泛在的网络基础设施，高水平建设全光网区域。推进 5G、人工智能、物联网等信息技术与传统基础设施融合发展，推动公共服务、城市管理、环境保护等基础设施数字化、智能化改造，提高传统基础设施运行管理效率及服务能力。加快推进 5G 应用试点示范项目建设，提升“5G+智能制造”“5G+车联网”“5G+智慧物流”等融合应用。推进 CIM 基础数据信息模型建设，搭建、汇聚城市三维数字底板，全量接入已建感知设备数据，提升感知设备智能应用。

专栏 4-2 政务网络强化重点工程
完善政务外网。优化骨干服务（含核心网络服务、汇聚网络服务、政务云互联网出口服务）、网络运营服务、城域网络接入服务及广域线路接入服务，提升电子政务外网网络服务能力。建立统一网络监测体系，提升政务外网安全访问控制能力。政务外网无线服务能力提升项目。探索建设无线政务网络基础设施，引入无线通信技术，推动更高安全性、更强韧性、更广泛应用面的政务外网服务能力延伸。智慧城市通信网络基础设施建设工程。加快部署 5G 基站，实现全市 5G 网络全覆盖，打造“5G+智能制造”“5G+北斗车联网”“5G+智慧物流”等 5G 应用。

三、深化一体化政务大数据中心建设

提升政务大数据中心支撑能力。完善一体化政务大数据中心，积极推进绿色数据中心、高密度数据中心、边缘数据中心布局。增强数据共享、数据治理、数据管理、数据分析等公共支撑能力，为各部门数据应用提供产品化、标准化支撑。提升政务大数据中心用户体验，为各部门及相关开发者提供专业、易用、可信赖的平台产品和服务，探索搭建基于政务区块链基础平台的数据共享开发应用。推动各区按照统一标准加强区级政务大数据中心节点建设力度，推进数据跨域高效流转。

完善数据资源库建设。持续完善自然人信息基础库、法人单位信息基础库、空间地理信息基础库、社会信用库和电子证照库等基础库建设。围绕本部门业务主线，

汇聚整合关联数据，完善本部门或牵头业务主题库，支撑本行业业务及跨行业业务开展和创新，建设生态环境、水利、自然资源、市场监管、应急指挥、消防应急等应用专题数据库。

提升视频和感知数据管理能力。加大视频资源和感知资源统筹整合力度，建立健全视频和感知数据资源目录，打通视频和感知数据资源共享通道，支撑各部门构建不同场景应用。建设完善视频和感知数据资源管理系统，支撑公安、应急管理、水利、住房建设等不同感知终端间数据汇聚和交互，推进全市视频和感知资源共享共用。

专栏 4-3 政务大数据中心重点工程
政务大数据中心。加快推进政务大数据中心建设，完善各基础库、主题库、专题库建设，建成包括大数据中心门户、数据服务平台、数据管理系统、数据治理工具、共享交换平台在内的平台系统，提升政务大数据中心数据汇聚、加工处理和开发利用能力。数据资源库建设完善工程。持续完善自然人、法人单位、自然资源和空间地理、信用信息信息和电子证照等基础库建设，并提供数据共享服务。建设完善各类应用专题数据库，将多源数据整合成标准、稳定、高效、高质量数据资源。

四、健全数据技术支撑体系

建设“数字孪生”模型平台。完善城市信息模型数据采集体系，采集广州市建成区和重点地区三维现状信息模型，构建多源异构三维数据库。加快时空大数据平台建设，在国土空间规划、市政建设与管理、自然资源开发利用等方面开展智能化应用。建立“数字孪生”城市信息模型平台，接入和整合全域全量数据资源，打造物理和数字空间一一映射的城市信息模型，实现城市运行监测数据实时呈现，发展基于城市场景、事件模拟推演的“数字孪生”应用服务。开展城市规划、建设、运行、管理和决策仿真应用，助力广州超大城市治理体系和治理能力现代化。

推进智慧城市空间数字底座建设。加快智慧城市时空信息基础设施建设，完善智慧广州时空信息云平台，制订平台建设和运行管理办法及相关标准规范，发挥平台作为“粤政图”市级节点的基础支撑作用。组织开展现代陆海统一测绘基准建设，全面建成陆海一体、动态、高精度现代测绘基准体系，开展大比例尺地形图、高分辨率卫星遥感影像、航空摄影测量、地下空间设施普查测绘、三维基础地理信息数据建设等成果更新，构建空地立体化数据获取体系，丰富测绘地理信息资源，夯实智慧城市空间数字底座，支撑全市“一张图”时空数据展现、空间定位、数据时空

分析等多层次功能需求。

推进人工智能基础平台建设。搭建广州市人机协同开放平台，形成数据结构化、技术工具化、算法模块化、知识系统化、接口标准化的基础支撑能力。依托人机协同开放平台，集约建设人工智能能力基础平台，强化人工智能算法中心、人工智能原子能力中心等支撑，为数字政府建设运行提供人工智能技术实验场，形成人工智能和城市管理业务间相互协同的生态链。完善人工智能通用算法库、人工智能基础数据库，为各领域提供软硬件开放共享服务，为城市管理提供人工智能技术攻关、成果转化、平台开放运营等服务，助力产业生态培育，形成产业集聚效应，提升广州市人工智能产业竞争力和影响力。

推动区块链技术平台建设。建设支持国产密码体系的高可靠性、高安全性、自主可控政务区块链基础平台，推动分布式云计算和区块链技术深度融合，为建设数据化、自动化、智能化、智慧化形态的智慧城市提供底层支撑。组织开展区块链与经济社会深度融合示范工程，打造区块链与政务服务深度结合的特色应用场景，提供“区块链+商事服务”“区块链+电子证照”“区块链+不动产登记”等创新应用服务。

专栏 4-4 统一支撑平台类重点工程
BIM（建筑信息模型）技术应用工程。推进 BIM 技术应用，发挥 BIM 技术在可视化设计、虚拟化施工、协同管理、提高质量的优势。深化应用自主创新 BIM 技术，开展 BIM 应用示范工程建设，促进建筑业向绿色化、信息化转型升级。鼓励行业、企业开展 BIM 技术的研究和应用，促进全行业 BIM 技术应用能力不断提升。 CIM 平台建设工程。推进 CIM 基础平台建设，构建包括基础地理信息、建筑物和基础设施的三维数字模型、标准化地址库等信息的 CIM 基础数据库，不断更新完善城市三维数字模型库。充分发挥 CIM 平台的基础支撑作用，面向管理服务推进“CIM+”平台应用。 人工智能基础平台。构建开放共享的人工智能基础平台，打造数字政府智能底座，为政府部门、相关企业和个人开发者提供人工智能公共服务。

五、强化业务应用支撑能力

加强统一身份认证平台建设。完善统一身份认证账户库，利用 5G、大数据、物联网、人工智能、区块链等信息技术，整合多种身份核验方式和认证源，完善创新认证服务方式，提升自然人、法人、公务人员等身份安全认证能力，为政务服务在线办理提供统一实名身份认证服务，推进“一次认证，全网通办”。

加强电子签章、电子签名系统建设。提升电子印章平台服务能力，为电子证照、

电子文书、电子公文等业务应用电子印章提供支撑，推进解决跨地区、跨部门、跨业务互认互信难题。探索建立企业电子印章综合服务平台，提供便民利企服务，优化营商环境。积极探索电子签名社会化创新应用，推广电子签名在企业开办、不动产登记、行政执法、电子证明等高频服务场景中的应用，减少群众、企业跑动次数，切实为基层减负，推进政务服务全流程网办。

加强可信电子证照管理和应用平台建设。按照国家统一规范，结合区块链技术，推动简易、便捷、安全的电子证照发证、用证等服务，提升电子证照信息互认共享能力。探索合约认证、信息加密、认证追踪等应用，支撑政务服务“四免”“零跑动”。

第二节 强化优质便捷的普惠服务体系

一、健全便捷高效的服务模式

持续优化业务流程。以企业、群众高效办成“一件事”为目标，加大政务信息共享平台数据共享力度，推进政务服务“四免”优化。大力推广电子签名、电子印章、电子证照和电子档案，完善统一认证、管理和应用体系，建立数据账户和用户信息授权机制，健全市民办事数据共享比对机制，减少证明材料重复提交。推行容缺容错受理、“不见面审批”、承诺制信任审批、全流程网办、电子证照共享复用等举措，加快政务服务“一站式”办理，实现群众办事“零跑动”。拓宽“一件事一次办”覆盖范围，推动政务服务由“被动服务”向“主动服务”转变。

推进线上线下一体化集成服务。围绕政务服务“一网通办”目标，升级全市一体化在线政务服务平台，完善“穗好办”移动政务服务平台能力，加强区级平台服务整合。统一授权线上线下集成服务事项，统一线上线下服务办事入口，规范线上受理审批环节，推进“网上综合受理、部门分类审批、便捷方式出件”线上服务，建立“统一受理、分类审批、统一出件”线上线下一体化集成服务模式。构建线上线下一体化服务管理机制，对各部门进驻大厅的网上预约、办事、评价、监督等应用服务进行集中开发、管理与发布，打造线上线下一体化应用服务集成管理的“广州模式”。

提升政务主动服务能力。依托 5G、人工智能、大数据、区块链等新一代信息技术，持续深化“不见面审批”。分批筛选高频“智能审批”服务事项，通过数据关联分析和预测，主动研判用户潜在个性需求，为用户提供主动关怀和服务，提升有

温度的个性化主动服务能力，实现惠企便民政策、事项“精准送、智能达、一次办”，执行政策“免申即享”，助力企业群众“坐享”政策红利。促使政务服务由“来办”“能办”向“主动办”“推送办”“智慧办”转变，提升群众办事体验感、获得感，稳步建成服务型政府。

推动政务服务“跨域通办”。深化政务服务“跨域通办”，大力推进全流程网办。拓展政银合作、政邮合作，依托“穗好办”、广东政务服务网、“粤省事”、“粤商通”等平台，实现线上申请、受理、反馈渠道全覆盖。通过与省内外多地互设“云窗口”，推动广州与其他省市开展“跨域通办”，探索打破传统政务服务地域界限和行政壁垒，建立政务服务“远程办、跨域办”新模式，最大限度减少企业和群众办事跑动次数。

创新发展特色政务服务。进一步推广市级政务服务首席服务制度，优化服务平台和服务体系，持续推进企业全程免费代办服务，提升“点对点”“面对面”专属服务体验。拓展云直播、5G 视频联动等方式，常态化开展“广州政务讲堂”系列线上政策宣讲，为企业提供最新营商环境政策宣讲培训，提升政企联动工作效率。积极推广“云窗口”试点应用，实现跨部门、跨领域业务进驻、跨区域“云坐席”线上服务，实现不同政府部门、政务事项“远程联办”“屋内通办”“坐席协办”。探索推进政务服务与水、电、气服务网点和互联网平台等社会渠道融合，提升企业群众办事便捷度。制订首席服务规范，推动形成地方标准，推广“广州经验”。

二、推进政务服务渠道多元化

深化政务服务全渠道融合。统筹推进政务服务渠道全面融合，整合政务服务实体大厅、网上服务大厅、“穗好办”移动端和政务服务便民热线等渠道资源，推动线上线下政务服务高效互动。进一步完善政务服务网服务与咨询功能，将窗口服务向线上渠道延伸，引导、承接线上服务咨询，进一步完善“穗好办”服务品牌，构建线上线下一体化政务服务受理、审批、出件、咨询、查询等服务，保障服务质量一致性。

提升“穗好办”移动服务整合能力。深入推进全市移动服务应用整合，强化“穗好办”区级专区建设，区级移动服务应用全量向“穗好办”聚合。拓展与第三方渠道合作，增强“穗好办”服务供给能力，推动更多政务服务和生活服务事项进驻“穗好办”，实现个人高频服务和企业全生命周期服务事项全流程网办。持续推进

高频事项“一件事”服务、政策兑现、精准服务等特色服务事项移动端可办。全面提升“穗好办”服务品质，通过线上、线下服务多渠道深化“穗好办”政务服务品牌宣传推广。打通“穗好办”和“穗康”数据通道，推动“穗康”向集政务服务、社会治理、生活服务于一体的城市生活平台转变，实现移动政务服务全渠道广覆盖。

打造智能感知服务大厅。升级实体政务大厅硬件设备、软件服务，加快政务服务中心智能化建设。为企业群众提供刷脸预约认证、场景引导、智能导办、评价跟踪等服务，实现业务办理场景智能化感知。建设线下融合服务体验区，引导群众通过智慧化终端在线办理政务服务事项，推进同域业务通办，跨域业务异地可办。推动大厅办事过程跟踪、人流动态分析、窗口办事群众状态感知、服务态势感知、预测预警等智能运行管理，建立人号合一、无感认证、精准定向推送、服务过程回溯等应用，实现大厅“千人千面”个性化服务。推动智能无感政务服务效能提升，形成智能化政务生态链条，打造辐射大湾区的政务服务综合体，建成“会思考”的服务大厅。

打造政务服务“总客服”。建立热线服务与在线政务服务平台一体化支撑体系，赋予热线预约、查询办事流程和进度权限，将咨询求助功能嵌入政务服务平台各办事环节，使热线切实参与在线政务服务全流程，精准解答企业市民诉求。应用机器学习、人脸识别、位置定位、5G 等数字技术，优化智能应答服务，构建线上线下统一知识库，实现问答口径一致。建立热线业务全景视图，建设服务事项预警监控，实现对重复事项、集中诉求、突发事件等重点事项监控、分析、预警。优化“广州 12345”小程序“立拍秒查”功能，全面提升市民参与度、获得感。

专栏 4-5 政务服务优化重点工程
政务服务一体机推广。加大政务服务一体机在街（镇）、居（村）的投放力度，提升基层政务服务能力，实现“小事不出村、大事不出镇”，打通政务服务“最后 100 米”。政务服务咨询投诉平台。推进与国家或省级政务服务咨询投诉渠道、市政务服务监督管理平台、市直部门办件系统、12345 服务热线平台对接，实现工单全程电子化流转。运用智能语音、智能机器人、智能质检、语音转写等技术，提高政务服务智能化运营水平。优化全市政务服务投诉数据标准，建立分析研判机制，形成收集问题、分析问题、督促政务服务完善大闭环。“跨域通办”应用工程。基于“全省通办”应用，建设完善“跨省通办”相关业务系统，与省政务服务平台全面对接、深度融合，推动“跨省通办”事项“掌上办”“指尖办”。针对粤港澳企业、群众网上办事习惯特点，完善推广“湾区通”平台，提高大湾区政务服务一体化水平。

三、持续优化营商环境

深化营商环境改革。持续深化“穗好办”涉企服务智能化应用，深入推进“证照分离”、告知承诺制、高频事项“智能秒办”等涉企改革，优化惠企政策供给。围绕企业开办、工程建设、不动产登记、企业投资等领域及信贷、纳税、用水电气、贸易通关等专项业务，开展“区块链+营商环境”应用，打造营商“联盟链”。优化工程建设项目审批流程，实现工程建设项目“一站受理，全程网办”，推动用水、用电、用气“一窗式”联合审批。综合运用企业群众咨询投诉、互联网舆情、公共数据、问卷调查等大数据分析，打造营商环境最优市。

提升企业全周期“管家+专家”服务。以市场主体诉求为导向，聚焦市场准入、投资建设、获得信贷、生产运营、市场退出等企业全生命周期高频服务事项，开展全程免费代办，及时办理企业服务诉求。推进企业远程代办模式，利用“云窗口”拓宽企业代办服务渠道，帮助企业实现多部门“一站式办理”，使企业享受专业化无偿代办服务，形成“多渠道宣传、零距离沟通、全方位服务”格局。加强政企互动，完善覆盖市、区两级职能部门和公共服务单位的全市政企互动体系，推进市、区两级联动，聚焦企业办事难点、堵点，通过专区大力开展政策宣讲和政企互动活动，为企业提供全链条便利化服务，提升利企便民智慧化水平。

便利国际贸易与合作。全面提升口岸服务能力，拓展“单一窗口”服务向国际贸易各链条延伸，推进一般纳税人试点。着重优化口岸通关流程，加快智慧海港、智慧空港建设，推动场地、设施与数字技术融合，实现7×24小时不打烊便利通关。压缩通关时间，降低进出口合规成本，公开并精简通关单证，鼓励企业通过线上提前申报，推广“无纸通关”模式。

改善企业融资环境。加强涉企信用信息归集，实现涉及中小企业市场监管、海关、司法、电水气、税费、公积金、社保等信用信息及时归集和共享，深化金融监管关键环节闭环管理。推广“粤信融广州信易贷”等中小企业线上融资服务平台，依托广州市企业服务平台和“穗好办”，汇聚涉企金融服务，促进银企融资对接，提升中小企业信贷成功率。探索利用各领域平台开展“跨境通”业务，为港澳及国际投资创业者提供一站式服务。积极推进外资和境外投资企业审批流程再造，以数字化便利企业申报，提升广州对外资、外企的吸引力。

打造公共资源交易“一张网”。深化市、区及各行业公共资源交易平台整合共

享，建立分类统一、公开透明、服务高效、监督规范的公共资源交易平台体系，分类规范公共资源交易服务事项，提高服务事项网办比例。积极对接省公共资源交易平台，进一步提升公共资源交易整合共享水平，推进交易环节大幅简化、办事材料逐步减少，监管体系进一步健全，基本形成适应全市经济社会发展的公共资源在线一体化交易模式。进一步完善网上中介服务超市建设，提升网上中介服务超市的能力和水平。

专栏 4-6 涉企服务应用重点工程

“全链条”商事登记应用工程。借助人工智能全程辅导、共享式登记模式，完善全程电子化商事登记应用，覆盖企业注销登记服务，大幅减少填报内容，推动企业开办全环节、全链条无人工干预智能“秒批”，提升企业全链条时效。**“区块链+营商环境”工程。**聚焦企业市场准入、投资建设、融资信贷、生产运营、市场退出等全生命周期服务过程高频事项，围绕企业开办、工程建设、不动产登记、企业投资等领域，以及信贷、纳税、用水电气、贸易通关等专项业务，基于数字政府平台能力，打造“区块链+营商环境”应用。**中小企业综合服务平台。**围绕中小企业全生命周期，通过数字赋能，着力减环节、减时间、减成本、优服务，提升市场主体投资创业便利度。通过打通政府、金融、产业、技术等多方信息，解决企业、金融机构之间信息不对称问题，缓释中小企业融资难题。提供智能融资、智能供应链/贸易、智能直融、智能监管、智能风控和智能运营等服务。**营商环境重点区域系列工程。**依托数字政府基础支撑能力，推进医疗、教育、交通、政务服务、城市管理等公共服务领域数据资源有序开放和共享，加快发展南沙粤港澳全面合作示范区。通过“粤信融广州信易贷”平台，提高广州企业获得信贷能力，推动黄埔区、越秀区开展省信用服务实体经济试点，支持中小企业和个体工商户发展。开通“穗好办”与各类优质知识产权机构数据接口，完善知识产权全链条服务，加强专利信息分析，引导专利发展布局，提升国际专利占有量，深化中新广州知识城粤港澳大湾区知识创造示范区建设。**贸易便利化应用工程。**加强国际贸易“单一窗口”建设和全面推广，做好“单一窗口”标准版应用服务。推动货物装卸、在途、转运等联运物流信息交换共享，对接“单一窗口”提供全程追踪、实时查询等服务，实现口岸通关物流信息可视化应用，推进实现通关放行全流程的智能化、便利度。

四、提高数字民生普惠性和包容性

聚焦教育、医疗、养老、人社等群众关注的热点民生问题，强化科技赋能，提升公共服务质量和民生保障能力。探索构建“全生命周期”数字生活服务体系，推动数字民生多场景应用。推进公共服务机构资源数字化，加大共享开放和应用力度。

推进线上线下公共服务共同发展、深度融合，积极发展在线课堂、互联网医院、智慧图书馆等，支持公共服务机构对接基层，扩大优质公共服务资源辐射覆盖范围。提升全民数字素养，加快信息无障碍建设，构建面向特殊群体信息服务体系，为老年人、残疾人等特殊群体提供精准优质高效的公共服务，在保持数字服务发展的前提下，保留传统服务模式，保证精神病人、中老年人等缺乏使用数据服务能力和学习能力的人群能便捷地享受到政府的服务。将数字技术全面融入社会交往和日常生活，推进健康、养老、教育、交通、文旅等生活性服务业应用社保卡，建立和完善居民服务“一卡通”模式，促进公共服务和社会运行方式创新，体现数字民生包容性，构筑美好数字生活新图景，共享智慧生活新体验。

加强智慧医疗建设。大力开展“互联网+医疗健康”建设，完善全民健康信息平台，推进医疗健康数据资源跨部门、跨区域共享。拓展完善多元化医疗健康服务应用功能，集成扫码建档、家庭医生、远程医疗、移动支付等功能，推动医疗健康相关机构间实现一体化诊疗和检验检测数据互联互通互享。推动医疗、医保、医药和健康各相关领域数据融合应用，健全数据标准体系和信息安全保障体系，形成覆盖全人口、全生命周期健康信息服务体系。深入推进医养结合，打造覆盖家庭、社区和医疗机构的智慧健康养老服务网络，推动老年人健康和养老信息共享、深度开发、合理利用。完善疾病预防智能云平台，加强卫生医疗应急指挥能力，健全卫生统计、价格监测、药品管理、DRG（疾病诊断相关组）管理、卫生应急等功能，实现城市健康指数实时监控、精准预防。深化互联网医院建设，推广“5G+远程医疗”“互联网+护理”等服务，探索面向医养结合的远程医疗服务。将医学影像辅助诊断、人工智能辅助诊断、数字病理辅助诊断等应用成果向基层医院延伸，充分发挥互联网、大数据等信息技术在分级诊疗中的作用。

推进“互联网+教育”。建立广州教育大数据平台，促进各级教育公共服务平台对接，建成互联互通、协同服务、方便快捷的数字教育公共服务体系。加强数字教育资源共建共享，推进优质教育资源向乡村辐射。提升师生信息素养，以人工智能辅助教育教学，推广智慧教研、智慧教学，逐步实现信息技术在全市课堂教学中的常态化应用。推进智慧阅读，培养学生阅读兴趣习惯，构建智慧评价体系，探索过程性评价。发挥人工智能辅助决策功能，提升智慧教育治理能力，以教育大数据平台支撑教育综合治理现代化，实现校园管理和教育治理智能化，推动广州智慧教育

创新发展。深入推进信息技术与教育融合创新，提升广州国家重要中心城市和科技教育文化中心功能，深化粤港澳大湾区智慧教育协同创新，发挥广州在粤港澳大湾区乃至全国示范引领作用，以教育智慧化支撑引领教育现代化。

强化数字人社服务。坚持“以群众需求为导向，以业务应用为核心，以数据融合为支撑”，着力打通人社服务业务链条和数据共享堵点，优化业务流程。在全市范围内推动人社系统“全数据共享、全服务上网、全业务用卡”，深入推进人社“大平台、大应用、大服务、大数据、大保障”建设，促进社保卡在一体化平台中的电子证照共享应用，融合社保卡线上线下应用，实现社保卡支撑相关业务在我市和跨市、跨省“一网通办”，实现人社全领域业务多渠道、智慧化“一点通办”“全市通办”，全面提升人社信息化便民服务水平。基于政务大数据中心完善市级人社大数据中心建设，加强人才数据资源、社保基础数据建设，优化公共就业数据库，形成覆盖全面、分类清晰、主题突出的就业数据库。开展人社数据跨层级跨部门共享应用，实现与全国、全省人社数据共享平台系统对接及应用全覆盖，实现人员身份、业务状态、证书证明等部门内外数据共享查询和比对核验。促进就业、社保、人事人才等业务数据资源与分析模型管理，加强失业、就业、创业、人才流动、薪酬浮动等业务场景综合预警分析，舆论热点、相关政策数据融合展示。深度对接“穗智管”平台，充分挖掘人社业务数据价值，提升人社大数据在精准服务、政策推演、决策支持、科学监管等领域融合应用，为提高服务和业务管理水平提供决策支撑。推动建设粤港澳大湾区人才大数据中心，发挥人才大数据作为生产要素的创新引擎作用，支撑人才服务业数字化转型和高质量发展，提升人才精准服务能力和智能应用水平。

提升智慧养老服务水平。深化“智慧民政”建设，依托民政业务综合信息平台，全面提升民政信息化应用和服务水平。积极推行“互联网+智慧养老”，加强养老服务信息资源规划、管理和应用，完善居家养老信息化服务平台，提高养老服务信息化水平。将社区医疗与养老结合，建立老年人口数据库、健康档案数据库、志愿者数据库和电子病历，为老年人、残疾人等提供移动医疗、养老信息管理、过敏体征监测等服务。通过对接社区卫生服务中心等医疗机构管理平台，实现远程医疗和远程智能健康管理，辅助老年人、残疾人等共享美好数字生活。

提高文旅数字化能力。利用 5G 通信、大数据、人工智能等新一代信息技术，按照规模适当、布局科学、业态多元、特色鲜明的原则，建设先进、高效、智能的文

旅资源管理和公共服务体系，推动文旅业务精细化、文旅服务智慧化、文旅资源一体化、文旅数据动态化管理。加强全市文化旅游智能综合监管能力，为文化旅游管理部门提供数据支撑和决策依据，辅助行业监测和应急指挥。提升广州文化引领地位，加强图书馆、博物馆、旅游景点等公共文化场所数字化服务能力建设，提升广州文化影响力、辐射力。利用城市信息模型平台、城市影像、数字文献资源、视频等历史数据档案建设广州记忆数字平台，助推广州城市文化综合实力出新出彩。

专栏 4-7 民生服务类重点工程

智慧医疗应用工程。充分整合应用全民健康信息平台，实现全市医疗卫生机构信息互联互通、信息共享和业务协同；完善智慧化多点触发疾病防控预警监测系统，提高公共卫生智能化监测预警处置水平；统筹集约建设区域医共体信息化系统，加强医院信息化标准建设，提升区域医疗机构信息化水平；完善贯通四级医疗卫生机构远程医疗服务体系，促进优质医疗资源下沉。**智慧教育工程。**构建大数据教学资源库，优化升级广州智慧教育公共服务平台，积极开展线上教育，探索基于大数据的个性化学习、协作学习、泛在学习，积极推进大数据环境下的课程、教学、评价改革，在各环节为师生提供数据资源支撑和工具解决方案。**智慧人社工程。**建设广州人才大数据平台、就业服务大数据平台，提升社保回流数据应用协同服务能力，打造“指尖上的人社”服务专区，强化就业创业、失业管理、劳动仲裁等管理服务，加大市民买房购车、积分入户、出入境、子女入学等方面应用支撑力度。**民政业务综合信息平台。**围绕民政七项根本工作、五项改革任务，完善涵盖养老、救助、社区治理、社会组织、儿童福利、慈善社工、志愿服务、婚姻登记等业务信息化系统；逐步整合已有或在建业务系统，构建“一数一源，一源多用”民政数据体系；以业务需求驱动数据治理，运用“穗好办”等公共服务应用，加强与民政部数据对接，助力提升全市民政管理和服务水平。**“数字文旅”应用工程。**完善数字公共文化信息管理与服务基础支撑平台，优化升级广州公共文化云项目与基础数字资源服务体系，逐步建成涵盖全民阅读、全民艺术普及等公共文化服务“一站式”文旅公共服务平台；建设数字图书馆、数字文化馆、数字博物馆、数字美术馆等，实现文化资源一张图导览与应用；鼓励各区探索打造智慧文旅场景；加强旅游信息资源整合，实现“一部手机游广州”。**智慧政务提升工程。**以提高部门网上服务能力为目标，推进部门业务使用一体化平台进行办理；实现服务事项电子证照、数据共享核验、电子印章、电子签名、告知承诺等“应用尽用”。

第三节 创新“数字孪生”城市治理模式

聚焦提升城市智慧化治理水平，围绕全面实现城市运行管理“一网共治”核心目标，全面汇聚经济运行、城市管理、生态环境、应急管理、营商环境等领域数据，

(本文与正式文件同等效力)

建设管理运行监测、预测预警、协同联动、决策支持、指挥调度五位一体的市、区两级“穗智管”基础平台，为全市跨区域、跨领域的应用专题建设提供标准、灵活、开放的支撑能力，并按照全省统一建设标准规范，纳入全省“一网统管”体系，形成“横向协同、纵向联动”一体化城市运行管理体系，推动治理全方位全场景覆盖，鼓励社会大众全面主动参与城市共建共治，推进城市治理智能化、精细化，形成“一网共治”社会治理新秩序。

一、布局全面感知体系

按照“管运分离、共建共享”原则，充分发挥数字政府建设运营机构主体支撑作用，构建分层运营、统筹管理的物联感知运营管理体系。加快在建筑物、道路（含道路设施）、供水、电力、燃气、消防、管廊、环境监测点等城市治理设施部署高智能化感知“神经元”，基于“穗智管”平台汇聚城市部件物联感知数据，完善全要素治理数据资源支撑，提升城市风险实时感知能力。强化市场化建设运营能力，完善城市治理感知体系，实现智能感知、数据共享、协同监管，为应急管理、“互联网+监测监管”、综合治理等提供“治理之眼”。

二、优化“穗智管”治理体系

建设“穗智管”综合指挥决策中枢。按照全省统一建设标准规范，推进集感知、分析、服务、管理、指挥于一体的市、区两级“穗智管”基础平台建设，积极对接省“粤治慧”平台和“一网统管”体系，完善一体化综合网格管理体系，逐步实现省、市、区三级平台数据互联互通。建立“穗智管”三级综合指挥调度平台，连通各应用专题和各区运行管理平台，强化共性技术赋能和协同应用支撑，推进资源调度、专题构建管理、指挥调度、监督管理等能力。加强大中小屏联动，实现对全市整体状态全局分析和智能预警，为各部门公务人员开展业务赋能，提升部门数字化履职能力。融合业务部门指挥中心能力，支撑跨部门、跨区域、跨层级统一指挥、整体联动，提升领导决策和资源调度能力，最终实现一网统观全市、一网统一指挥、一网统筹决策。

打造城市运行管理中枢。推动城市管理公共设施与 5G、物联网、传感技术融合建设，促进城市运行管理全局多维呈现，全方位监测城市运行状态，全维度研判城市运行态势感知，形成有呼必应、协同联动的城市运行管理中心。大力推动 BIM 技术与工程建造技术深度融合应用，加快自主可控 CIM 平台发展。探索构建“数字孪

生”城市实时模型，实现实体城市向数字空间全息映射，增强城市治理灵敏感知、快速分析、迅捷处置能力。

三、丰富“穗智管”联合治理场景

推动城市管理智能升级。围绕“看全面、管到位”城市管理目标，深入推进城市治理机制、政策法规、标准体系建设，形成与国际现代化区域中心城市相匹配的城市管理标准体系。依托“穗智管”平台，全面汇聚城市管理数据资源，加快5G、人工智能、物联网、大数据分析等前沿技术应用，在重点领域开展无人机等智能装备常态化巡检，探索基于人工智能技术的智能预判治理模式，形成以视频智能分析和主动发现问题为主的城市管理创新格局。基于CIM平台的城市管理指挥体系建设，发展基于城市场景、事件模拟推演的“数字孪生”应用服务，推进垃圾分类、废弃物处置、环境卫生、设施建设与管理、燃气管理、市容景观、综合执法等城市管理业务精准化、智慧化。形成全市统一管理、统一调度、统一应用、精准管理、便民服务、共建共治共享的智慧城市管理体系。

深化智慧交通管理。在“一个中心、三大平台、五大体系”智慧交通管理总体框架基础上，推进智慧交通大数据中心建设，推动交通数据汇聚融合。加强“智慧公路”“智慧航道”“智慧港口”建设，构建以数据为核心的交通运输行业治理体系，有效支撑交通运输市场管理和行业政策制定。提升城市智慧交通服务，优化交通运输组织智能分析，创新城市交通服务保障模式。深化人工智能在交通行业管理、执法稽查等领域应用，提升交通基础设施效能、交通系统运行效率、交通安全保障能力及公众出行服务便捷度。结合自动驾驶和5G技术，探索自动驾驶小巴运营，实现智能交互、自主巡航、换道、避障等功能，为市民提供智慧便捷的公交出行服务。打造智能化城际铁路网、航空航运网络、机场网络。

推动生态环境协同保护。聚焦生态环境服务和绿色生态发展，建设生态保护大数据平台，构建覆盖全市主要区域环境智能感知体系。增强大气污染防控、水流域环境治理、土壤污染治理、固体废物处理、自然资源清查盘查、气象灾害监测等能力，对全市环境质量、污染源、生态指标等进行全过程监管，提升生态环境精准追溯、防控、保护、治理能力。支持中新广州知识城等重点区域打造“可持续城市降温”试点示范，探索生态保护、绿色发展和宜居环境建设。推进“智慧排水”建

设，构建全流程实时监控管理系统及公共排水设施“一张图”管理系统。基于城市数字平台能力，构建智慧供水云服务平台系统，实现由水源到终端全过程智慧供水，打造全流程可视、可知、可控、可预测智能水务体系。

加强应急管理指挥联动。落实全国全省“一盘棋”应急响应机制和重大突发事件“四个一”应急处置机制，依托省级全域应急感知和通信网络体系，形成全市各类应急通信网络。结合人机协同开放平台，建设应急模型算法系统，推进应急监测预警、风险感知、研判分析、辅助决策等智能化应用，形成信息通畅、反应灵敏、指挥有力、手段先进、运转高效、安全保密的智慧应急指挥体系。推进应急领域数据全面汇入“穗智管”平台，加快构建应急指挥调度平台，建设“应急大脑”，建立安全生产和自然灾害突发应急事件智慧调度平台，完善全市应急管理“一张图”，实现应急数据实时监测和管理。强化数字技术在公共卫生、自然灾害、事故灾难、社会安全等突发公共事件应对中的运用，全面提升预警和应急处置能力。

强化公安执法智能应用。依托广州市警务云平台，深度融合视频云监控系统、PGIS（警用地理信息基础平台），完成全市统一公安大数据平台建设。在人流密集区、治安敏感区设置智能化感知点，全力开展各警种基于大数据平台智能化应用创新，提升治安态势、交通概览、重点区域人流分布、网络态势等领域数字化管理水平。完善公共安全智慧网格，推动人工智能、GIS（地理信息系统）产品能力、人工智能+三维可视化引擎、人脸识别系统与反恐防暴、打击犯罪、扫黑除恶、防范诈骗、网络安全等机制融合创新，推进全方位智能化公共安全场景应用。围绕基层实战，强化对重点人群排查管控、社会治安等业务支撑，提升群体性事件、突发事件、重大公共安全事件的预警、预测和指挥调度能力，为打造更高水平“平安广州”提供更有力的技术支撑。

深化社区智慧化管理。以推动社区服务和管理功能综合集成为导向，推进各领域公共服务向社区延伸，促进智慧社区建设。依托社区数字化平台和线下社区服务机构，建设便民惠民智慧服务圈，提供线上线下融合的社区生活服务、社区治理及公共服务、智能小区等一站式综合服务。鼓励物业服务企业建立智慧物业平台，创建基于 CIM 的智慧社区应用示范。结合人工智能技术，加强对小区人员进出、车辆进出、高空抛物、垃圾堆放、周界防护等智能化管理，提升对消防通道占用、煤气

泄漏、火灾等情况的及时预警、发现和响应，实现社区管理现代化、精细化，打造智慧共享、和睦共治的新型智慧社区。

推动基层治理模式升级。以推进数据资源一体化深化基层减负为目标，促进全市数据采集、存储、共享和应用规范化，基于“数字广州基础应用平台”，整合垂直到街道社区电脑终端和移动终端的基层采集业务功能，建立业务部门在街镇社区设置电脑终端和手机终端业务系统的准入制度，统一数据采集标准，优化统一数据采集模式。强化系统集成、数据融合和网络安全保障，健全基层智慧治理标准体系，推广智能感知等技术。推动基层治理数据资源共享，基于业务要求向基层开放使用。完善街（镇）、居（村）与部门政务信息系统数据资源共享交换机制，推进居（村）数据资源建设，综合采集居（村）数据，实现一次采集、多方利用。依托一体化在线政务服务平台，建立表格目录台账并进行统一管理，规范基层表格填报工作，实现基层减负提质增效。

推动乡村振兴建设。加快推进数字乡村建设，深化农业农村资源管理大数据应用，构建面向农业农村综合信息服务体系，推动农业数字化转型，打造全市现代农业产业体系。推进实施乡村“雪亮工程”，深化平安乡村建设。推动乡村旅游、农业旅游、休闲康养、农村电商、农田建设等综合信息服务体系发展，建立涉农信息普惠服务机制。建设全国全省乡村振兴示范区，构建全市美丽乡村数据动态化、场景可视化、应用智能化数字乡村管理模式，推动乡村振兴环境卫生治理和优化，高质量建设岭南特色美丽宜居乡村，实现乡村管理服务数字化。

推动智慧农业发展。开展“穗农云”建设，支持广州农业农村大数据平台建设应用，打造“三农智库”农业农村大数据平台。开发完善“广州农博士”平台，大力推广农业专家问诊等综合服务。推广物联网、大数据、云计算等信息技术在农机装备和农机作业服务中的应用，依托北斗导航定位系统和 5G 通信系统，探索建立无人作业农场。推动从化区荔枝省级产业园农机应用智能化改造，依托增城区 5G 智慧农业试验区，推进 5G 智慧农业产业应用。推广数字化养殖，继续鼓励畜禽养殖场配套应用自动化数字设施设备，推进畜禽养殖智能化高质量发展。加大农产品质量安全溯源管理平台推广应用，完善源头可追溯、风险可预警、质量可监控的农产品质量安全追溯体系。

专栏 4-8 城市治理类重点工程

“穗智管”城市运行管理中枢建设工程。构建“感知智能”“认知智能”“决策智能”的智慧城市运行管理中枢，各区建设区级协同管理平台，向上与省级中枢对接，向下为街（镇）、网格实战提供数据应用、联勤联动支撑；建立智慧城市数字化资产运营中心，建立城市运行体征指标体系和可视化城市运行图，“一张图”“一套表”全方位辅助领导决策，为城市运行高效管理提供技术支撑。**广州市“泛在物联感知”工程。**建设新型城市级物联网平台，统筹接入全市存量物联网感知设备，分批新建物联网感知基础设施，依托物联、数联、智联一体化平台，融合摄像、射频、传感、遥感和雷达等感知单元，建立“天地空”三位一体的城市泛在感知网络，形成全市统一“泛在物联”体系。**智慧交通工程。**通过完善“一个中心、三大平台”，建立多维监测、智能联网、精准管控的信息网，加强新业态监管信息化建设，加强交通数据资源与分析模型管理，促进人工智能与交通行业管理、执法稽查等应用深化，实现全市交通运行态势评估、运输行业运行安全与动态监测、交通应急指挥与协调联动、交通智能化管理。**智慧应急工程。**优化完善广州市应急管理综合指挥调度中心，实现应急管理综合指挥调度联动。建设稳定可靠的指挥信息网、天地联动的卫星通信网、高效灵活的无线通信网，全面提升广州市应急管理信息化水平。**智慧生态工程。**以生态环境监管整体联动为目标，构建“智慧生态”平台，进一步完善全市生态环境基础数据库，持续深化生态环境综合分析系统，建立本地化固废管理特征库，实现生态环境动态联动监管，整体提升生态环境治理能力。**智慧水务工程。**充分利用4K、5G、地理信息、大数据、人工智能、云计算等新技术，建设完善智慧水务基础平台；围绕智慧排水、洪涝灾害预警预报、河长制管理等重点方向，开展相关系统项目建设，稳步提升广州水务信息化建设和水务行业管理水平。**智慧农业工程。**开展“穗农云”建设，支持广州农业农村大数据平台建设应用，打造“三农智库”农业农村大数据平台，实现对广州市农业农村的全域监管，并基于“一张图”分析及展示，为决策提供精准数据支持。

四、打造全市统一的监管体系

强化政务服务全流程监管。进一步完善政务服务“好差评”制度建设，简化评价流程，提高群众评价积极性。综合分析评价数据，主动识别、精确化解政务服务中的堵点、难点问题。建立完善全市政务服务监管平台，加强与各部门业务系统、“好差评”系统、咨询投诉平台等系统深度融合，推进监管平台逐步接入各级政务服务大厅，实现全市线上线下政务服务精细化监管。建立健全政务服务评估机制，强化政务服务经验复制推广，推动全市政务服务质量持续提升。

强化信用监管机制。加强信用信息管理系统及数据资源建设，优化升级公共信用信息服务平台，加大企业公共信用信息归集共享，完善社会信用业务应用，结合

区块链技术，构建全市统一社会信用链。加强市域信用信息使用、湾区内信用信息互通共享，形成全市公共信用信息归集、共享、应用、评价、监管闭环体系。推进“信用+大数据”精准监管，探索开展公共信用综合评价，推动信用核查和失信惩戒作为必要环节嵌入行政审批、财政资金申请、政府采购等业务流程，持续拓宽信用监管覆盖范围。强化信用信息共享，推动政府部门信用信息向市场主体有序开放，完善信用监管长效机制。

优化市场监管机制。加强市场监管信息化基础支撑，推动全市各部门市场监管数据整合，全面实施“双随机、一公开”监管。深入推进“互联网+监管”，将区块链、人工智能等新技术运用于市场监管，赋能不动产登记、重要商品监管、金融服务与监管、电子证照管理、跨境物流监管、行政执法监管等领域治理管控，增加“多方互信、业务安全”要素。依托公共信用信息服务平台，实施信用分级分类监管、新经济“包容期”管理等新型监管模式，支持各行政部门在行政管理、公共服务、公共资源交易、数字经济等领域开展事中事后监管应用。

强化数据要素市场监管。加快构建多元共治数据要素市场治理体系，规范各类市场主体数据资源利用行为。以数据产权制度倒逼企业增强数据要素储备，充分发挥数据新型要素对其他要素效率倍增作用，培育发展数据要素市场。强化数据要素市场监管，明确数据交易监管主体，研究制订数据交易各环节的监管制度、互通规则和违规惩罚措施。加强数据产权保护，优化数据要素流通环境，完善数据合规应用监管和审计。加大隐私数据监管保护，深化市场淘汰机制。依托省级数据流通监管平台，实现数据流通全流程监察，确保数据要素市场公平竞争、健康运行。

专栏 4-9 监管类重点工程
政务服务监管平台推广工程。依托平台，实现任务管理、通知推送、群组交流、资料报送等功能，逐步接入相关政务服务系统和各级政务服务大厅，实现线上线下政务服务监测分析、预警和评估全流程、精细化监管。政务服务“好差评”系统。不断丰富系统功能，优化评价流程，提高平台易用性；运用大数据等技术对反映集中的问题进行跟踪分析和挖掘；利用科学量化指标进行考核评估和结果展现。社会信用信息化建设工程。推进“信用广州”平台升级改造，打造面向企业和公众的“一站式”掌上综合信用服务平台；提升企业信用风险预测预警和动态监测能力，推进企业信用风险分级分类管理；大力推进“信易游”“信易批”“信易租”等“信易+”系列项目，拓展社会化、市场化守信激励措施。

第四节 提升政府业务协同效能

一、健全数字政府统筹管理机制

强化“全市一盘棋”工作理念，加强整体战略谋划，推进业务协同和市区联动。持续加强党建引领为主体、民主法治为两翼的联动发展，聚焦行政效能、党建民主法治，建设有力度、有温度的数字政府。明确细化各职能部门数字政府建设分工和责任边界，围绕业务职能，推动各部门系统、部门数据清理整合。构建数字政府多维评价体系，建立关键评价指标，落实考核和精准督查机制，发挥考核督查导向作用。从基础支撑、数据资源共享与开放、政务服务智慧化和体验度、政府治理协同度和精细化等维度对各部门数字政府建设情况进行评价，推进整体数字政府建设。

二、构建高效协同政府运行模式

创新扁平高效的办公模式。推动市政务协同办公平台与“粤政易”平台对接，形成线上线下相结合的移动办公模式，实现省、市、区政务办公“掌上协同联动”。强化移动端公文流转和追溯能力，促进“指尖”办文“零时延”。推动部门内部非涉密公文全程数字化流转，加强电子印章管理和使用，实现公文办结实时归档及电子档案在线移交，形成线上闭环。加强与“粤视会”视频系统兼容对接，满足视频会议、视频会商、指挥调度、业务培训等应用需求，推进远程办会“零距离”，提升多元立体会议协作能力，提高政府应对紧急事件的响应效率。

推动政府内部办事“零跑动”。创新政府内部办事模式，优化办事流程，推动机关内部非涉密“零跑动”办事事项全程网上办理。加强财务、人事等机关内部办事系统整合共享并接入“粤政易”平台，实现高频办事事项全流程网办。以“粤政易”升级倒逼内部业务协同流程再造，面向部门间办事事项，精简材料、优化流程，全面梳理、逐步推出和动态管理本部门机关内部办事“零跑动”清单，实现全市政府机关跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务管理高效协同。

提升基层减负增效水平。推进全市数据采集、存储、共享和应用规范化，制订政务服务元数据标准体系，建设基于统一采集目录的数据采集体系，推动市区两级数据中心和部门、街（镇）资源池建设，基于共享平台数据流动体系和数据处理体系，实现“一次汇聚，多次共享”，促进数据要素在市、区、街（镇）、居（村）流动、配置。推进一体化在线政务服务平台向基层延伸，实现一个系统受理所有业务，避免数据重复采集和“二次录入”，运用数字化手段，切实为基层减负增效。

三、加强紧密有效的多方协同

支持“智慧党建”建设。升级完善“智慧党建云”平台，实现党建工作“电子留痕”、全周期管理、全过程联动。完善以党建网为主的服务窗口，探索党建创新，结合“粤省事”统一服务入口功能，打造“智慧党建体验仓”“党建超市”等创新应用，丰富党员和群众生活新体验。推动大数据在干部人才评价方面的运用，对各级党组织和党员进行“立体画像”，动态掌握党员、党组织底数，为精准施策提供全量数据。

支持“数字人大”建设。依托省级政务云平台 and 省市一体化大数据中心，完善人大及常委会行使权力和履行职责应用系统，加强立法、监督、代表履职等一体化应用建设。完善人大机关办公门户和综合保障平台，以“粤政易”平台为枢纽，推进与党委和“一府一委两院”办公协同、联通交互。依托“粤省事”平台，优化人大互动渠道，为代表联系人民群众、人民群众依法参政议政提供线上线下融合的一站式服务。

支持“数字政法”建设。推动政法基础通信网络与政务外网整体融合、政法各单位业务系统逐步迁移上云、政法系统脱敏数据与其他单位共享，构建全市政法领域安全能力体系和云网数融合支撑体系。推进政法跨部门大数据办案平台建设，提升案件办理质效。探索建设全市社会治理指数发布系统，积极推动大数据在分析研判、风险管控、精准打击、规范执法和纠纷化解领域的应用，实现全市政法系统社会治理关键数据互通共享。

支持“智慧法院”建设。以线上线下融合、集约智能为目标，推动多元解纷和诉讼服务转型升级。强化智能辅助办案和业务协同，提升智慧审判成效。推进电子卷宗在执行全流程中的深度应用，实现智慧执行高效智能。围绕司法政务、司法人事和审判管理，完善智慧管理系统建设。探索区块链技术在数据安全、信息可信、操作合规、流程再造等方面的落地应用，实现司法办案全程留痕。强化法院与政府部门数据共享和业务协同，支持法院数据一体化建设，促进法院执行工作与政府相关职能部门工作良性互动。

支持“智慧检务”建设。加强智慧检务管理与支撑体系、智慧检务资源与应用体系及智慧检务工作与服务体系建设。深入推进全业务智慧办案，实现检察业务与大数据、智能化等先进技术的融合，借助大数据强大的数据分析、信息收集能力及

智能化高效处理效率，提升检务人员办案能力，加强业务数据碰撞与融合，开发案件数据分析模型，探索人工智能应用。深入推进全要素智慧管理，依托数据及智能管理系统，优化组织管理及检察业务管理体系，实现对检务工作要素全面管理。深入推进全方位智慧服务，融合“两微一端”检务公开系统，向当事人、律师及社会公众提供全方位智慧检务信息服务。深化检察全领域智慧支撑，推进数据资源、应用资源在检察机关的融合应用，夯实智慧检务办公办案基础，提高检务工作质量、管理效率及资源利用率。

支持民主党派及群团数字化建设。推动民主党派参政议政、民主监督、政治协商、社会服务、自身建设等工作与信息技术深度融合，不断提高组织建设水平和履职能力。推进群团机关数字化建设，强化群团信息化资源整合共享能力，打造线上线下相互促进、有机融合的群团工作新形式。

专栏 4-10 多方协同数字化应用重点工程

协同办公系统整合、对接、应用。出台办公平台整合对接规范，推动市直各部门、各区自建办公系统按规范与市协同办公平台对接，实现跨层级、跨部门、跨业务信息共享和办公协同，持续推进跨部门跨层级办公协同、智慧公文管理，大幅提高工作和服务效率。**“粤政易”推广应用工程。**加强推广应用，为全市各级公务人员移动化处理公文、审批文件、督查督办、决策分析等提供支持。推动“粤政易·看数”移动应用，实现“决策看数”移动化、便捷化。推进“粤视会”系统推广应用，与各地各部门视频会议系统兼容对接，实现纵向五级覆盖、横向联通，提供移动视频会议、视频会商等业务应用。**内部办事“零跑动”清单编制。**以法律法规、党内法规、单位职责规定为依据，由上至下开展机关内部“零跑动”办事项事项的梳理，逐年制订梳理目标，到 2023 年底，本部门办件量排名前十的事项 100% 实现“零跑动”，非涉密办事项 100% 实现网上办理。**填表报数系统应用工程。**梳理居（村）自治事项清单、协助政府事项清单、负面事项清单等事项清单，整合梳理上报数据“一张表”。全市推行在线报送数据“一张表”方式，减少基层重复填报的报表、台账。**“数字党建”应用工程。**完善集党员管理、党员教育及党员服务为一体的“数字党建”平台，充分利用大数据为党员进行“立体画像”。建设“数字党建体验舱”，集成党课、虚拟现实、远程视频会议、人工智能设备演说练习等互动功能。打造“党建超市”，提供党群服务、环境卫生、民生保障、文化体育四大类服务。**“数字政法”应用工程。**持续完善政法信息数据共享平台，建设全市政法各级跨部门业务共享协同系统，运用大数据、人工智能、物联网、边缘计算等技术打造“数字政法”融合支撑平台，推动政法智能化应用生态建设，全面提升政法机关全系统的智能化和数字化水平。“数

“数字人大”平台建设。构建数据全域覆盖、分级汇聚、纵向联通、统一管控的“数字人大”大数据中心。建设一站式机关办公门户，构建一体化机关综合保障平台，建设一体化监督工作平台等“数字人大”综合应用平台。优化人大网、人大服务一体机等系统，推进在各级人大机关和全市代表联络站的全覆盖。**“数字法院”应用工程。**构建智慧法院人工智能系统，建设完善智慧法院实验室和技术创新中心，推进智慧法院领域的科技创新成果与法院信息化建设深度融合。建设完善全流程电子诉讼服务平台、移动微法院、审判管理系统、司法公开和诉讼服务智能服务等系统和应用，不断提高法院信息化、智能化水平。**“数字政协”工程。**建设远程协商、社情民意、数字档案等业务系统，优化完善“数字政协”平台功能。加强政协大数据中心建设，推进信息资源融合共享，驱动数据高价值应用，为委员履职和领导决策提供数据支持。

第五节 构建数据要素配置新高地

以数字技术为核心驱动，全面提升多源异构数据采集、处理、分析、治理能力。推进政府内部数据汇聚共享，增强公共数据资源共享开放和利用成效。加速数据要素市场培育，形成规范有序、包容审慎、鼓励创新、协同共治的数字经济发展新环境。培育数字化转型标杆企业，壮大数字产业集群。做优做强沿江产业带，进一步加快广州人工智能与数字经济试验区建设，优化升级天河中央商务区、天河高新区、中国（广州）超高清视频创新产业示范区、北京路国家级文化产业示范园区、海珠广场文创金融产业创新区，打造数字经济、总部经济和现代服务业集群，建设粤港澳大湾区数字经济高质量发展示范区，助推数字经济高质量发展。

一、夯实公共数据治理运营基础

构建公共数据资源体系。面向全市各级部门开展信息化能力和公共数据资源普查，摸清公共数据资源底数，形成全市统一系统清单、数据清单和需求清单。推进公共数据资源体系建设，为数据汇聚共享、分类分级开放、开发利用和数据要素市场化配置打好基础。

加强公共数据整合汇聚。按照全市统一数据资源目录，推进“三张清单”管理。建立数据整合机制，全面归集数据资源，对数据资源进行注册、挂接、发布。依据《政务信息资源目录编制指南》等标准规范要求，对政务数据资源分类分序进行编排。按照国家和省公共数据统一标准规范，充分利用好国家数据共享交换平台，依

（本文与正式文件同等效力）

托省市一体化政务大数据中心，加强基础库建设，推进宏观经济、生态环保、疫情防控、社会保障、民生医疗等主题库和专题库建设。汇聚整合经济运行、产业发展、行业管理、社会发展、社会治理、社会民生、社会服务等领域社会数据。

推进公共数据有序共享、开放。建立政务数据共享协调机制，强化全市政务数据共享统筹协调力度和服务管理水平，推进数据跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务有序共享。根据部门职责梳理政务信息资源目录，编制政务数据供需对接清单，通过省市一体化政务大数据中心开展全市数据需求对接和共享。建立省、市、区三级政务数据共享沟通机制，推进省级垂直管理业务系统数据向基层开放共享。逐步扩大政务信息资源共享交换范围，协调推进公共服务机构、相关企业及第三方平台数据等社会数据共享。开展数据应用效能综合评价，促进共享数据应用能力提升。在公共数据资源目录管理框架下，构建公共数据分类分级开放和动态更新机制，推动公共数据依法有序开放。完善数据开放标准规范，提升公共数据开放质量和应用水平。健全公共数据定向开放、授权开放管理制度，有序释放公共数据进入市场化流通。

提升公共数据运营能力。提升数字政府运营中心数据开发运营能力，推进数据治理、数据共享、数据开放和数据应用一体化集成服务。健全数据分层、分级、分类共享机制，加强数据共享平台对跨部门业务协同的数据支撑能力。加大跨区域公共数据共享力度，完善数据闭环流转机制，促进数据回流赋能基层治理，社区治理信息系统和共享数据为镇街、村居开放应用接口和权限。加快形成统一规范、互联互通、安全可靠的城市数据供应链，打通城市数据感知、分析、决策和执行等环节。围绕交通、医疗、教育、金融、市场监管、社会保障等重点领域，探索建立分行业、分场景可控数据开放机制，优先开放民生密切相关、社会迫切需要、经济效益明显的公共数据。在数据安全法律法规体系框架中，探索政府数据授权运营试点，依托第三方企业技术优势，深度挖掘利用公共数据的价值，安全有序推进公共数据与社会数据融合创新和开放应用。依托集算力、算法、算数一体化的数字政府智能底座，鼓励社会力量积极参与数字政府改革建设相关的算法、新型应用场景创新研究，通过公共数据资产化、运营能力建设市场化推动广州公共数据产业化建设，并与数据管理方、审计方相互制约完成业务运营、数据运营的各类建设和管理工作，形成共

建共治共享的管理运营模式。组织开展应用创新大赛、公共数据开发利用大赛，引导社会力量、市场力量参与数字政府建设，推动全社会利用政府开放数据创造价值。

创新公共数据治理体系。坚持“以释放数据价值为目标，以守住数据安全为底线”的数据治理新要求，建立结构化、标准化、专业化数据管理体系。健全数据治理机制，开展数据编目、整合、共享、分析、展现、安全等工作。编制包括元数据标准、数据模型、数据质量、数据生命周期管理、数据使用等各领域管理办法，明确相关部门职责分工，制订符合标准的数据质量标准和体系指标，开展数据质量评估、检查、监测、分析等工作。建立政府及部门 CDO（首席数据官）工作机制，负责本区本部门数据资源统筹、数据共享开放、数据治理及运营统筹，强化部门间数据互联互通及信息协同，促进公共数据开发利用。以业务应用为导向，组织各部门持续开展数据治理。建立数据治理考核机制，解决标准不统一、数据质量不过关等问题。建立健全数据分类分级、质量管理、脱密脱敏和安全管理等数据治理相关标准文件，加强制定数据使用安全和隐私法律法规，探索开展政务数据应用大赛，激发各单位结合业务需求开展数据应用，推动数据质量稳步提升。

专栏 4-11 大数据中心数据开发利用示范工程

数据质量提升行动。各地各部门按统一标准规范和要求，持续开展数据治理专项工作，围绕数据准确性、鲜活率、完整性，不断提升数据质量。开展数据治理成效考核评价，建立健全市级政务数据治理成效考核评价机制。**公共数据开放平台升级工程。**升级完善统一公共数据开放平台，搭建一个“汇、管、用、运”数据全生命周期管理的全域大数据平台。基于统一政务信息资源目录，构建公共数据分级分类开放目录；丰富公共数据开放格式，着重明确数据可机读要求；提供原始数据集、API 接口、标准数据文件等开放方式，创新数据加工、处理和人工智能工具集等多种开放模式，提升公共数据开放水平；强化数据融通、处理，以具体业务需求驱动数据资源的采集、汇聚与治理，推进数据资源一体化。**公共数据资源开发利用试点行动。**以卫健、社保、交通、企业投融资等重点领域为试点，推进电子健康码、电子社保卡等多场景应用、政企交通数据社会化应用、政银企互动等政府数据和社会数据深度融合。

二、加快培育数据要素市场体系

健全数据要素法律规范。探索制定数据要素管理地方性法规，规范数据要素配置活动，促进数据资源共享开放和利用。重点推进数据权益保护规范体系研究，明

明确数据要素市场化配置范围、原则、程序、内容、标准，规范数据格式和数据质量，定义数据保护规则，破解数据要素市场化配置的堵点问题，为数据要素市场化配置提供制度支撑，以制度建设推动广州市抢占数据要素市场培育制高点。

完善数据要素交易机制。加大数据要素市场主体培育力度，健全数据要素市场化流通机制和体系，开展数据要素市场化交易价值评估、利益分配、非法交易处置机制研究，引导设立数据交易机构，设计数据价格生成机制。推动形成繁荣有序的全球数据要素开放市场，实现数据要素资源价值深度挖掘。积极开展数据要素市场化配置改革试点示范建设，助力数字经济创新发展。

建立穗港澳数字经济创新要素高效流通体系。发挥粤港澳大湾区区域发展核心引擎作用，争取国家支持在广州特定区域实行穗港澳三地数据跨境开放共享及安全管理，促进穗港澳地区跨境资金和商贸物流等方面便利流动。加快建设中新广州知识城国际数字枢纽和南沙（粤港澳）数据服务试验区，探索建立“数据海关”，高效开展跨境数据流通的审查、评估、监管等工作，率先探索穗港澳数据要素流通规则，促进数据资源在大湾区充分汇聚、顺畅流动和深度应用。

三、助推数据产业生态发展

推动数据产业创新集聚发展。培育壮大数据产业集群，加强重点领域数据核心技术攻关，推动公共数据与社会数据、工业数据融合应用，形成数据开放创新生态体系。通过融合存量数据和协同过程中产生的增量数据，创新迭代产业数据整体建模、质量管控，实现对重点行业和区域的经济运行监测、产业链创新链重大项目布局和实施等，支撑多样化经济数字化治理、产业数字化服务、数字产业化发展应用场景，提升政企协同能力。

数据牵引推动大湾区一体化建设。以数据要素为牵引，推动全生产要素流动。充分发挥广州中心城市及核心引擎地位，赋能粤港澳大湾区一体化建设，在“幼有善育、学有优教、劳有厚得、病有良医、老有颐养、住有宜居、弱有众扶”等公共服务领域提供有力支撑，打造“智慧大湾区”一体化协同发展。建设粤港澳大湾区数字经济高质量发展示范区，助推数字产业生态高质量发展。

推进数据跨境国际合作。探索构建跨境数据流动规则，带动数字经济高质量发展。建立数据跨境流动制度体系、数据安全治理体系。鼓励市场主体积极探索实践跨境数据流动，利用市场化机制提升数据跨境流动管理效率，强化国际合作。

专栏 4-12 产业支撑类重点应用

经济运行监测分析平台。打造横向全协同、上下全打通、数据全共享的全国一流经济运行监测分析平台，实现经济调节用数据说话、用数据决策、用数据管理。力争实现市级各部门应用全覆盖，经济监测分析效果显著。

第六节 提升安全保障能力

一、加固数字政府安全技术体系

搭建安全可信的信息基础设施。按照集约建设原则，统一规划建设国产政务云平台，以处理器、操作系统为底座，采用国产服务器、数据库系统、中间件系统等软硬件，构建自主创新高可靠的政务云服务环境，为各部门应用系统开发部署提供可信政务云服务。面向大数据、人工智能、物联网等新技术应用场景，探索构建“x86+ARM+GPU+NPU”多种计算形态，满足多样化算力需求。

打造自主可控的应用系统生态。探索开展安全可信的应用示范工程，分批次逐步推进政务信息系统适配开发、改造与迁移，增量采用安全可控的技术和软硬件产品，提升电子政务安全保障水平。强化应用系统设计和适配能力，提高可信政务云服务能力，加强应用系统安全测评，确保系统稳定性、安全性、扩展性与实用性，保障数据安全。建立国产政务应用生态，推动政务应用持续创新。

强化国产化终端应用。推进台式终端、笔记本等终端设备、外设国产化。在确保安全性、稳定性的基础上加强设备选型及应用场景设计，强化与国产操作系统的兼容性，保障用户使用体验。推进核心安全技术和安全装备国产化，构建本质安全的网络安全技术能力。

专栏 4-13 数字政府安全技术强化重点项目

打造安全可信的政务云。采用可信可控的处理器、服务器、操作系统、数据库系统、中间件系统等软硬件，搭建异构同步、“一云多芯”的一体化政务云服务环境，为各部门提供安全可靠的政务云服务，分批次逐步推进应用迁移与改造。

二、强化政务网络安全保障能力

完善网络安全管理制度。落实政务网络安全同步规划、同步建设、同步实施要求（本文与正式文件同等效力）

求，推动安全与应用协调发展。贯彻国家、省级网络安全相关法律法规，健全安全等级保护、涉密信息系统分级保护、风险评估制度、预警和应急处置制度，建立网络安全保密工作责任制。健全完善政务云安全运行维护规范，提升政务云平台安全运行能力。构建完善数据全生命周期安全管理制度体系，规范数据分类分级安全策略，落实安全主体责任，加强数据安全和个人信息保护。

提升基础设施安全防范水平。加快网络安全科技创新应用，构建符合网络安全等级保护三级要求的安全防护能力，确保数字政府基础平台满足等级安全要求。强化政务外网边界防护，深化政务外网互联网出口安全防护能力，完善各边界安全策略，落实各单位接入政务外网安全要求。完善云平台安全体系建设，“上云前”和“在云上”安全同步保障，完善市政务云平台安全保障体系，提升云安全资源池公共支撑能力，完善外部单位至云平台及云平台不同业务间安全隔离，增强跨网跨域安全隔离与实时数据交换能力，解决政务终端跨网跨域访问安全接入与隔离问题。完善电子政务身份基础设施建设，基于零信任安全架构强化政务应用与数据访问控制能力。探索构建安全支撑平台，对无线政务专网、物联网、国产政务云、区块链基础平台等新型基础设施提供整体安全保障，提升信息基础设施安全防范能力。

提高新技术应用安全防护能力。基于 5G、物联网、边缘计算等新技术，提升在可信接入、威胁监测、风险识别、安全防御、安全检测、安全恢复、安全模型认证等方面的安全防护能力。针对智能语音识别、语音交互、视频图像身份识别、无人机等新技术应用场景，探索构建应对人工智能技术的高级威胁预警、网络资产管理、网络行为溯源分析等安全防护能力。构建面向区块链基础设施、区块链平台、区块链服务等技术全场景安全监测、防护、测试验证的安全防护技术体系。

专栏 4-14 网络安全保障能力重点工程
密码资源应用。建设安全领先、整体合规的密码基础设施和密码服务体系，完善商用密码应用安全性评估体系，推进已建网络和信息系统密码应用改造，加强浏览器、阅读器等软件在社会公众中的推广应用。推动国产密码在政务信息系统中的应用。推广应用国产商用密码，强化密码技术的完整性、真实性、机密性、不可否认性服务，确保信息系统在物理和环境安全、网络和通信安全、设备和计算安全、应用和数据安全等方面的安全性，提升网络自主可控能力。零信任安全体系。基于“零信任”“应用为中心”基本原则，提供强化安全应用访问控制，将非法访问阻挡在应用服务和重要数据之外，加强政务应用和数据防护。

三、完善公共数据安全保障体系

围绕数据采集、传输、存储、处理、交换、销毁等环节，构筑公共数据全生命周期安全防护体系。建立公共数据平台安全风险预警机制，建立数据安全应急防控机制，建立容灾备份、安全评价、日常巡检等数据安全防护管理制度和数据安全审计制度，提升数据安全防护能力。推进存储传输加密、数据水印溯源、出口管控、多因子认证等系统建设，落实数据分类分级、安全态势感知、数据权限管控、日常审计等运营工作，防范数据篡改、泄露、滥用。建立健全数据安全防护能力评估指标，推动数据安全管理工作可量化、可追溯、可评估。

四、提供可靠的安全管理运营服务

加强一体化安全管理。按照“谁主管谁负责，谁建设谁负责，谁运行谁负责，谁使用谁负责”和“管业务必须管安全”原则，完善数字政府网络安全责任机制，构建业务链条网络安全责任模型，将网络安全责任、监督、激励等工作融入数字政府业务体系，建立常态化更新机制。优化网络安全管理标准、流程，强化网络安全通报管理、缺陷管理、系统入网管理、事件管理、应急管理、问责管理机制。加强数字政府网络安全运营团队管理，明确运营团队准入要求和职责权限，强化数字政府网络安全保障队伍能力，提升网络安全人员专业技能及应急处置实战能力。培育各部门相关人员网络安全意识，完善网络安全问责奖惩和审查机制。

健全数字政府和智慧城市安全运营平台。加强基础设施安全防护，营造安全可靠的数字政府和智慧城市信息基础设施环境，提升网络信息空间安全策略管控、网络监测预警、网络内容与行为管理、网安联动、应急协同调度等防护能力。构建自主可控、安全可靠的网络信任体系。加强物联感知终端安全监控，智能感知各类物联终端安全状态。构建面向云计算的安全运营服务，建立事前防御、检测，事中防护和事后响应的全方位云安全体系。围绕密码安全基础支撑、物联感知安全防护、城市通信网络防护、城市网络空间治理、体系化主动防御等方面，打造智慧城市安全体系。推动城市可信身份认证，提高公共服务智能化水平，增强居民使用便捷度和体验感。

完善政务网络安全监管体系。加强电子政务网络安全分析、态势预测和常态化治理，提升安全监管能力。强化一体化电子政务网络安全支撑体系，建设内外网公共安全组件。统一提供国产密码、电子证书、电子签章等基础安全服务，提升安全支撑能力，加强应用和移动端安全管理。建立健全事前、事中、事后全程安全监管联动机制，提高网络安全突发公共事件处置能力。提高安全检查与分析能力，加强

终端监控、网络流量监控、操作日志分析、入侵检测，实现全链路安全监控，积极采用主动防御、大数据行为分析、APT（高级持续性威胁及攻击）流量检测、威胁情报感知等先进技术和产品，提升网络安全监控与监测能力。建立常态化安全巡检评估及应急响应工作机制，安全运营和安全运维同步开展。定期开展安全基线核查和加固、安全教育培训、网络信息安全风险评估，重大活动前开展专项网络信息安全检查。完善数字政府网络安全指数评价机制，利用攻防实战演练检验各部门网络安全防护能力，促进网络安全防御体系日益完善。

第七节 营造数字治理新环境

一、优化数字政府运行管理体系

强化数字政府改革建设统筹管理。强化市“数字政府”改革建设工作领导小组对政务信息化工作的顶层设计和统筹指挥，不断完善安全保障制度、标准规范体系，加强各区、各部门信息化规划建设引导，进一步整合政务数据资源，持续推进政务信息化项目全生命周期监督和效能评价工作，创新生态体系管理模式，发挥市数字政府改革建设专家委员会前瞻性、高水平的决策咨询和技术支撑作用。

完善市区两级分级协同建设机制。市、区两级政府合理分工协作，市级部门在总体技术支撑体系下开发建设应用系统。鼓励区级政府部门在统一体系规范下探索建设本地特色业务应用，形成成功案例在全市复制推广。市级基础设施、政务数据大脑、公共支撑平台、政务服务平台由市统一规划部署，按照统分结合的原则，支撑市、区两级应用开发和运行保障，并与省平台全面对接。

规范数字政府全流程运营服务。推动数字政府运营体系标准化、规范化建设，完善数字政府运行协调机制、建设开发模式、运营服务模式，建设运营管理平台，充实运营中心核心技术力量，优化运营服务流程，改善运营服务质量，整合社会优质资源，打造全面覆盖、各负其责、完整闭环的数字政府“生态圈”，全面提升数字政府整体运营效能。

汇聚优势资源推进共建共享。坚持政府主导，通过政策引导、市场采购、信用管理等举措加强数字政府建设统筹协调和组织推进，充分发挥专家委员会等专家智库、第三方服务机构、社会群体、专业人才的技术优势、渠道优势、咨询服务和专业运营优势，通过政社互动、政企互动联动机制，为数字政府建设、运营提供长期稳定服务支撑，充分实现共建共治共享。

二、健全数字政府标准规范体系

遵循国家、省数字政府建设标准规范，建立本地“统一底座、统一赋能、统一应用、统一安全、统一运行”的标准体系。突破关键技术，建立完善数据标准、政务服务标准、应用支撑标准、基础设施标准及数字安全标准，强化标准实施与监督，推动数字政府标准化发展，实现数字政府服务标准化。

重点构建数据标准。完善数据资源标准，建立涵盖数据产生、汇聚、交换、共享、开放等全生命周期的数据治理标准体系，完善基础库、主题库和专题库等数据资源库建设标准，更新迭代公共数据资源目录标准，推动制订公共数据知识抽取、融合等数据图谱标准。探索建设安全、规范、可信的数据流通标准，实现数据资源共享、开放、交易等标准化。

优化政务服务标准。完善政务服务标准化建设，优化政务服务供给标准体系、政务服务保障标准体系、政务服务评价及改进标准体系。政务服务供给标准体系包含政务服务事项标准、政务服务工作规范等子标准，政务服务保障标准体系包含各级政务大厅建设管理规范、政务信息资源共享规范、政务信息平台管理规范等子标准，政务服务评价及改进标准体系包含政务服务咨询投诉工作规范、“好差评”管理规范、政务服务评价规范等子标准。通过全面推进政务服务标准化，提升广州市政务服务能力建设。

完善公共支撑标准。健全市政务数据大脑业务协同、数据共享服务支撑标准，研究适用广州市实际情况的公共数据开放、数据交易等数据资产管理标准，逐步实现数据支撑平台标准化。按照硬件环境、系统架构、系统接口、软件开发等数字政府技术领域划分，编制公共基础支撑、应用开发共性组件、应用系统平台接口、应用系统技术要求等标准规范。从功能、可靠性、安全性、容灾设计等维度编制数字政府信息化建设质量标准规范，全面提升城市智慧运行中心管理及服务标准水平，实现可复制、可推广、可持续发展的应用支撑标准规范。

完善基础设施标准。优化政务服务网络标准，持续完善跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务统一电子政务外网技术标准，丰富优化政务外网、移动政务网和政务物联网相融合的电子政务网络结构标准，实现全市稳定可靠的网络支撑标准化。构建政务云平台标准，研究推进国产化政务云在数据库建设、大数据处理等方面应用的标准化，探索政务数据本地化计算政务边缘云应用标准，实现全市政务部门数据计算、数据存储、中间件应用等标准化全覆盖。

（本文与正式文件同等效力）

健全数据安全标准。完善数据安全标准，研究移动政务网、国产云等新型基础设施安全防护标准，编制数据分类分级、质量管理、脱密脱敏和安全管理等标准及规范性文件，健全“可用不可见”的数据隐私保护标准，制订应用、系统、平台、服务等方面安全策略，保障数字政府在统一的安全标准下稳定运行。

三、完善数字政府建设运营格局

提升数字政府运营支撑能力。优化“政企合作、管运分离”模式和配套机制，加强数字政府建设项目运营支撑能力。推动政府从购买项目软硬件为主向购买运营服务转变，分散政府、企业项目运营风险，建立全生命周期绩效考核体系，探索项目可用性、运营效能等绩效方式，保障数字政府建设运营可持续发展。

建立数字政府创新产业环境。优化全市数字政府建设运营生态，广泛吸纳参与数字政府改革建设的企业，探索建立数字政府创新产业联盟，充分发挥市场资源配置作用，提升数字政府各行业专业化建设水平。提高数字政府改革建设整体水平，带动全市信息化产业集群式发展，形成合作共赢、能力互补的产业格局，推动数字经济相关产业集聚发展。

第五章 实施步骤

第一节 2021 年全面推进阶段

以信息技术应用创新产业为支撑，以应用服务平台、决策治理体系和基础设施建设为重点，建立广州市一体化协同推进机制，推动基础政务数据资源汇集，加快数字政府框架与基础项目布局。拓展云网平台建设应用，推进统一身份认证、统一电子证照等统一公共支撑应用，初步建立广州市统一建设、统一平台、统一运行的共享共用基础支撑服务体系。持续优化升级政务服务能力，提高综合政务服务平台服务支撑能力，优化政务服务流程，推行“一件事通办、一类事统办”改革。拓展移动端政务应用，推动政务数字化应用，建设移动协同办公平台，深化推动“互联网+教育”“互联网+医疗”等示范建设。全面提升城市感知能力、连接通信能力及网络安全水平，加强物联网基础安全管理，健全制度、标准和技术保障体系，加大跨行业物联网安全态势感知和风险预警。

第二节 2023 年数据赋能阶段

加快推进公共服务平台建设，以需求为导向归集汇聚数据，不断提高政务数据

质量、数据归集速度，推动政务网络、业务系统和政务数据资源的归集共享，在数据充分共享基础上创新应用手段、提高应用层次。推动政务服务事项标准化审批，优化再造业务流程，提高政务服务集成化、移动化、标准化、国产化水平。建设广州市现代化综合指挥中心，优化升级“互联网+监管”系统，建设生态环境基础空间数据资源库，发挥大数据在公共服务、社会治理和政府运行中的重要作用。

第三节 2025 年高层次发展阶段

完成数据资源整合，实现数据高效流通共享，建成一批跨层级、跨部门、跨系统协同应用系统，新型数字政府模式基本形成。坚持数字政府建设发展与透明化监管并重，创新监管机制，推动监管事项全覆盖，强化政府数字化发展赋能。基于数字政府建设整体架构，夯实数据驱动的数据化、数字化、智能化、智慧化基础架构及发展应用，大力推进公共安全、应急管理、公共服务、市场监管和生态治理等方面的数字化发展应用以及创新业态，构建创新驱动、自主可控的政务新机制、新平台、新渠道，全面提升政府履职能力，提供主动式、管家式服务，实现政务服务由来办、能办向推送办、智慧办转变，以政府数字化转型引领社会治理体系和治理能力现代化，打造全国数字政府建设标杆。

第六章 保障措施

第一节 强化组织统筹

在市“数字政府”改革建设工作领导小组的统一领导下，市政务服务数据管理局牵头，协调解决数字政府改革建设的重大问题，组织开展规划实施情况动态监测、中期评估和总结评估，建立上下联动、左右协同的工作机制，完善统分结合的标准化管理机制。各区、各部门高度重视数字政府建设要求，全面对接国家、省工作部署，强化一体化建设，明确建设目标、工作任务、实施步骤等，建立问题、任务、责任清单，落实惩罚机制。加强与信息化领域知名专家学者或智库、咨询机构合作，完善专家问询机制，为数字政府建设提供评估、咨询及决策、运营等建议。

第二节 统筹资金保障

建立财政资金统筹机制，加大对数字政府建设专项的财政投入，丰富多部门、多主题的建设资金供给，合理制订和公开资金使用计划。做好数字政府基础设施、

(本文与正式文件同等效力)

服务租赁、升级扩容、人才保障、运行维护等经费保障。拓展信息化建设资金来源渠道，优化政府购买技术、运营服务流程，促进数字政府建设效率提升。

第三节 加强监督考核

研究制订数字政府基础设施、公共平台、业务系统等工作监督和考核机制，定期组织工作督查，将各单位项目推进情况纳入年度数字化转型工作绩效考核，确保整体建设实效。鼓励争先创优，对取得突破性改革成效的地方和部门，予以肯定并重点宣传推广改革模式与经验，形成比学赶超的改革氛围。同时，通过不定期开展公众开放日、公众意见征集等活动，接受人民群众对数字政府建设成效的监督。审计机关依法对数字政府建设进行审计监督，相关部门对审计发现问题应及时整改。

第四节 运行运维保障

依托各区数字政府运营体系，完善数字政府运营体系标准化、规范化建设，健全数字政府运行协调机制、建设开发模式、运营服务模式，充实运营中心核心技术力量，优化运营服务流程，改善运营服务质量。制订运维服务标准规范，提供统一运维响应，保障系统稳定运行，提供解决方案、系统管理、数据融合、容灾备份等专业化的技术服务，负责网络安全、技术支持、系统培训、系统运维、数据统计等日常工作，满足省、市部门 7×24 小时保障需求。整合社会优质资源，全面提升数字政府整体运营效能。

第五节 优化队伍建设

建立创新型人才的引进、激励和晋升等相关制度，探索具有吸引力、凝聚力、创新力的人才管理办法。建立分级分类人才培养体系，制订人才培养、培训计划，针对领导、各部门人员开展信息化技术培训，提升信息化意识和能力，加强信息技术、业务应用、标准规范、安全保障等培训，提升人才专业素养。

附件：1. 指标计算方法

2. 名词解释

附件 1

指标计算方法

序号	主要指标	计算方法
1	政务云资源算力规模（万核）	数据统计
2	视频终端接入数量（万路）	数据统计
3	电子证照用证率（%）	政务部门使用电子证照行政许可的事项数/政务部门行政许可事项数 * 100%
4	公共数据编目工作市级部门覆盖率（%）	数据统计
5	累计公共数据汇聚总量（亿）	数据统计
6	累计公共数据开放数据集数量（个）	数据统计
7	政务服务“好差评”（分）	数据统计
8	高频服务事项“指尖办”率（%）	使用“粤省事”“粤商通”“穗好办”高频办理政务服务事项数/所有高频政务服务事项数 * 100%
9	政务服务一体机街（镇）覆盖率（%）	已部署一体机的街（镇）数/街（镇）总数 * 100%
10	一窗综合受理率（%）	依申请政务服务事项纳入综合窗口办理的事项数/依申请政务服务事项总数 * 100%
11	“零跑动”事项覆盖率（%）	市区两级“零跑动”事项数/许可事项总数 * 100%
12	依申请政务服务事项和公共服务事项免快递全流程网上办理率（%）	免快递全流程办理的依申请政务服务和公共服务事项数/依申请政务服务和公共服务事项总数 * 100%
13	“穗好办”日活跃用户数（万名）	数据统计
14	“穗智管”行业覆盖率（%）	“穗智管”覆盖政府行业数/政府行业总数 * 100%
15	“粤政易”日活跃用户率（%）	数据统计
16	“一件事”主题集成服务数量（件）	数据统计
17	高频服务事项“跨省通办”率（%）	纳入高频事项清单里已实现跨省通办事项/清单总数 * 100%

（本文与正式文件同等效力）

附件 2

名词解释

1. **“一件事”**：以申请人视角的“一件事”目标需求为导向，通过两个以上办事服务或两个以上部门、地区的系统、数据、人员相互协同方式，为用户提供跨部门、跨层级、跨地区的“一件事”主题集成服务。

2. **“四免”优化**：核发材料免提交，业务表单免填写，免用实物印章，免用手写签名。

3. **“零跑动”**：由各级各部门提供的依申请办理行政权力和公共服务事项中，在符合法定受理条件前提下企业和群众通过网上或自助终端等方式，无需跑腿即可办理业务。

4. **“秒批”**：基于申请材料结构化、业务流程标准化、审批要素指标化的系统无人工干预自动审批。

5. **政银合作**：政府与银行开展合作，共同推进政务服务全程电子化办理，为企业开办提供银行网点“一站式”服务，方便企业、群众就近办理相关政务服务和审批业务。

6. **“云窗口”**：结合 5G 网络、人脸识别等技术，借鉴 24 小时自助银行服务（ATM）理念，建设无人值守的自助政务服务终端及环境，为企业群众提供远程视频咨询导办、材料打印、事项申报等服务。

7. **“证照分离”**：市场监管部门颁发的营业执照和各相关行业主管部门颁发的经营许可证分开审批，并对所有涉企经营许可事项按照直接取消审批、审批改为备案、实行告知承诺、优化审批服务四种方式分类推进改革。

8. **老城市新活力、“四个出新出彩”**：2018 年 10 月，习近平总书记视察广东并发表重要讲话，要求广州实现老城市新活力，在综合城市功能、城市文化综合实力、现代服务业、现代化国际化营商环境方面出新出彩。

9. **“双区”建设、“双城”联动**：全力推进粤港澳大湾区建设和支持深圳建设中国特色社会主义先行示范区，在新征程中持续释放“双区”驱动效应，推动广州、深圳“双城”联动，在新征程新高度上“比翼双飞”。

10. **“1+1+4”工作举措**：第一个“1”指加强党的领导和党的建设，是实现老

城市新活力的根本政治保证；第二个“1”指深化改革开放，是实现老城市新活力的根本路径和关键一招；“4”指在综合城市功能、城市文化综合实力、现代服务业、现代化国际化营商环境方面出新出彩。

11. “穗好办”政务服务品牌：广州市移动政务服务总入口，负责统筹全市办事应用的整合优化，市各部门通过“穗好办”平台统一为群众和企业提供移动端政务服务咨询、查询、预约、办理等服务。

12. “穗智管”城市运行管理中枢：广州市城市运行管理核心中枢，指运用大数据、云计算、区块链、人工智能、物联网等新一代信息技术，以基础数据、应急管理、社会舆情、经济运行、公共安全、医疗卫生、规划建设、城市管理、交通运行、营商环境、生态环境、民生服务等城市运行管理要素为重点，建设“感知智能”“认知智能”“决策智能”的城市发展新内核，打造数据全域融合、时空多维呈现、要素智能配置的城市治理新范式。

13. 智慧港口：以信息物理系统为框架，通过高新技术的创新应用，使物流供给方和需求方沟通融入集疏运一体化系统，极大提升港口及其相关物流园区对信息的综合处理能力和对相关资源的优化配置能力，智能监管、智能服务、自动装卸成为其主要呈现形式，能为现代物流业提供高安全、高效率和高品质服务的一类新型港口。

14. 国际贸易“单一窗口”：为国际贸易和运输企业提供统一的信息处理公共平台，实现企业通过“单一窗口”平台一点接入、一次性递交满足监管部门要求的格式化单证和电子信息；监管部门处理状态通过“单一窗口”平台反馈给申报人；监管部门按照确定的规则，共享监管资源，实施联合监管。

15. 雪亮工程：以区、乡、村为指挥平台，以综治信息化为支撑，以网格化管理为基础，以公共安全视频监控联网应用为重点的“群众性治安防控工程”。

16. “双随机、一公开”：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。

17. “政企合作、管运分离”：创新政府管理、企业运营的政务信息化建设模式，在政府统筹指导下，由企业主体负责数字政府建设运营，政府和企业共促数字政府建设发展。

18. 政务数据：政务部门在履行职责过程中制作或获取的，以一定形式记录、保

（本文与正式文件同等效力）

存的文字、数字、图表、图像、音频、视频、电子证照、电子档案等各类结构化和非结构化数据资源。

19. 公共数据：行政区域内行政机关以及具有公共事务管理和公共服务职能的组织，在依法履行职责过程中产生或获取的电子或非电子形式的信息记录。

20. 数字鸿沟：Digital Divide，即不同地区、不同部门、不同群体之间所存在的数据差距。

21. 5G：5th generation wireless systems 的缩写，即第五代移动通信技术。

22. 新基建：新型基础设施建设，主要包括 5G 基站建设、特高压、城际高速铁路和城市轨道交通、新能源汽车充电桩、大数据中心、人工智能、工业互联网七大领域。

23. 边缘计算：在靠近物或数据源头的一侧，采用网络、计算、存储、应用核心能力为一体的开放平台，就近提供最近端服务。

24. BIM（建筑信息模型）：建筑的数据化、信息化模型整合，物理和功能特性的三维数字表达。

25. CIM（城市信息模型）：以城市信息数据为基数建立的三维城市空间模型和城市信息的有机综合体。

26. “数字孪生”城市：“数字孪生”技术在城市层面的应用，通过构建城市物理世界、网络虚拟空间的一一对应、相互映射、协同交互的复杂巨系统，在网络空间再造一个与之匹配、对应的“孪生城市”，实现城市要素数字化和虚拟化、城市全状态实时化和可视化、城市管理决策协同化和智能化，形成物理维度上的实体世界和信息维度上的虚拟世界共生共存、虚实交融的城市发展格局。

27. 零信任体系：建立在不信任网络内部和外部的任何人、设备、系统的前提下，构建的基于身份的，先认证，再授权的安全防护体系。

28. VR：Virtual Reality 的缩写，指虚拟现实技术，是一种可以创建和体验虚拟世界的计算机仿真系统，它利用计算机生成一种模拟环境，使用户沉浸在该环境中。

29. API：Application Programming Interface 的缩写，指应用程序接口，是一些预先定义的接口，或指软件系统不同组成部分衔接的约定。用来提供应用程序与开发人员基于某软件或硬件得以访问的一组例程，访问人员无需访问源码或理解内部工作机制的细节。

30. IPv6: Internet Protocol Version 6 的缩写，指互联网协议第 6 版，是互联网工程任务组（IETF）设计的用于替代 IPv4 的下一代 IP 协议。

31. “x86+ARM+GPU+NPU”: x86 一般指 Intel（英特尔）x86，泛指一系列基于 Intel 8086 且向后兼容的处理器（CPU）指令集架构，x86 架构通常指使用 Intel x86 指令集处理器的计算机集合；ARM 通常指基于英国 ARM 公司设计 32 位精简指令集（RISC）处理器架构的计算机集合；GPU 是图形处理器，也即通常所说的显卡的核心，相比 CPU，更适用于大规模并行计算领域；NPU 是嵌入式神经网络处理器，相比 CPU，更擅长处理视频、图像类的海量多媒体数据，适用于人工智能计算场景。

公开方式：主动公开

（本文与正式文件同等效力）

GZ0320220038

广州市城市管理和综合执法局文件

穗城管规字〔2022〕4 号

广州市城市管理和综合执法局关于印发广州市 加氢站管理暂行办法的通知

各区人民政府，市政府各部门、各直属机构，各城镇燃气行业协会，各城镇燃气经营企业，各加氢站经营企业：

《广州市加氢站管理暂行办法》已经市人民政府同意。现印发给你们，请结合实际，认真组织实施。实施过程中遇到的重大问题，请径向市城市管理综合执法局反映。

特此通知。

广州市城市管理和综合执法局

2022 年 5 月 12 日

广州市加氢站管理暂行办法

第一章 总 则

第一条 为加快广州市加氢站建设工作，规范加氢站建设与运营管理，保障加

氢站安全运行，促进氢能产业健康快速发展，根据相关法律法规和技术标准，结合我市实际情况，制定本办法。

第二条 本办法适用于广州市行政区域内加氢站的规划、建设、运营与安全管理等。

第三条 本办法所称的加氢站，是指为氢燃料电池汽车、氢气内燃机汽车或氢气天然气混合燃料汽车等的储氢瓶（罐）充装氢燃料的专门场所及专门设施，包括制加氢一体站、固定式加氢站和撬装式加氢站。

第四条 在符合相关标准规范和安全条件的前提下，鼓励各企业加快推进加氢站建设，鼓励各企业推进与汽车加油站或者加气站等合并建设油、氢、气一体化综合能源站。

第五条 加氢站的建设应与现有氢能产业发展规划相匹配，坚持绿色发展原则，推动能源消费结构调整，促进氢能产业健康持续发展，为国家碳达峰、碳中和目标作贡献。

第六条 对建成并投用的加氢站，市、区政府各部门将加大鼓励、扶持政策，通过资金配套扶持、金融贷款扶持、用地政策支持等手段，推动加氢站持续健康稳定发展。

第七条 市城市管理部门是本市加氢站行业管理部门，负责统筹协调加氢站管理中的重大问题，对各区的加氢站运营管理等工作进行业务指导。

各区城市管理部门具体负责本行政区域内加氢站日常运营相关的监督管理工作。

第八条 发展改革、规划和自然资源、生态环境、住房城乡建设、应急管理、市场监管、气象、工信、公安、交通等相关部门按照各自职责，做好加氢站管理相关工作：

（一）发展改革部门（或相关审批管理部门）负责制定加氢站建设运营发展相关扶持政策、负责加氢站项目投资备案，并会同城市管理部门开展加氢站专项规划编制工作；

（二）规划和自然资源部门负责将经批准的加氢站专项规划按程序纳入国土空间规划，按规定办理规划用地审批等工作；

（三）生态环境部门负责权限范围内加氢站项目环境影响评价审批等工作；

（四）住房城乡建设部门负责加氢站工程消防设计审查、消防验收，以及配套房

（本文与正式文件同等效力）

屋建筑工程的建设审批；

（五）应急管理部门负责指导行业主管部门开展涉及安全生产类、自然灾害类突发事件应急救援，并依法组织生产安全事故的调查处理工作；

（六）市场监管部门负责加氢站特种设备使用登记、安全监察等工作，核发《气瓶充装许可证》；

（七）气象部门负责加氢站雷电防护装置设计审核和竣工验收以及雷电防护装置定期检测监督检查等工作；

（八）工信部门在职责范围内支持氢能基础设施建设，协助相关部门支持条件允许的加油站同步规划加氢站；

（九）公安机关负责组织涉氢车辆的道路交通安全管理工作，查处相关违法行为；

（十）交通运输部门负责危险货物道路运输车辆许可及行业监管等工作。

第二章 规划建设

第九条 加氢站的建设应当符合加氢站专项规划。各区政府应当将加氢站项目纳入各区的整体经济发展规划，统筹落实加氢站的专项规划。

加氢站的规划，按照适度超前原则，充分考虑我市氢能产业发展规划要求，综合考虑现有汽车加气站和加油站的分布，并与国土空间规划、能源规划等做好衔接，由规划和自然资源主管部门按程序纳入城乡规划。

第十条 新建、改（扩）建加氢站建设项目，应当符合全市加氢站专项规划和燃气发展规划。

为服务公交、环卫、物流车辆等需要，确需在加氢站专项规划外新增加氢站建设布点的，按程序报送发展改革部门，由发展改革部门统一对加氢站专项规划进行动态调整，并由规划和自然资源主管部门按程序纳入国土空间规划。

第十一条 重点支持油、氢、气一体化综合能源站、制加一体站建设，鼓励利用现有加油（气）站改扩建加氢站。在满足有关技术标准要求前提下，现有加油（气）站在红线范围内改扩建加氢站可视为已纳入加氢站专项规划。

第十二条 加氢站建设项目审批由市城市管理部门统筹指导，区城市管理部门具体协调各相关主管部门，推进项目落地。加氢站项目参照天然气汽车加气站建设

项目实施，各相关部门按照责任分工，推进优化项目审批程序。

第十三条 鼓励加氢站建设用地集约使用。在符合本市加氢站专项规划的前提下，支持合法建设的汽车加油站、加气站利用现有土地建设加氢站；允许在物流园区、露天停车场、公交站场和燃料电池汽车运行比较集中的路线，在满足安全规范的前提下建设自用加氢站。

新增加氢站用地应当依法通过招标、拍卖、挂牌方式或其他合法方式取得。企业应按照土地管理法和相关法律法规的要求及流程办理加氢站相关用地手续。

第十四条 加氢站设计、施工、监理单位必须具备相应资质，加氢站的设计、施工、监理单位应当按照国家技术规范规定的安全距离或专业主管部门划定、审定的安全保护范围和控制要求进行设计、施工、监理，建设单位应当将施工图报施工图审查机构组织设计审查，并根据相关法律法规进行施工许可申请工作。

第十五条 加氢站、加氢合建站建设（含新建、改建、扩建）选址、设计、施工、运行及安全管理应符合国家现行有关标准规定。从事压力容器、压力管道等特种设备设计、安装的单位应当持有相应的特种设备许可。

第十六条 加氢站项目完工后，由建设单位依法组织进行竣工验收，由具备国家规定资质的安全评价机构进行安全验收评价，加氢站项目其他专业部分按其专业验收相关要求组织竣工验收，确保加氢站具备安全运行条件，符合规定的工程质量标准，并自竣工验收合格之日起 15 日内将竣工验收情况报区城市管理部门备案。加氢站建设项目未经验收或验收不合格的，不得交付使用。

第三章 经营许可

第十七条 加氢站建设项目验收合格后，各区城市管理部门按照相关法律法规的规定向加氢站经营主体核发《燃气经营许可证》，并在许可事项规定的范围内经营；市场监管部门按照相关法律法规的规定核发《气瓶充装许可证》。

第十八条 《燃气经营许可证》有效期为 5 年。经营企业分立、合并、中止经营，或者变更经营许可证载明内容的，应当在企业经营变更 30 日前向原核发部门提出申请并提交相关资料。经审查符合条件的，原核发部门应当予以办理。

第十九条 申请《燃气经营许可证》的企业应当具备下列条件：

（一）有经专业培训并考核合格的人员：企业主要负责人、安全生产管理人员、

（本文与正式文件同等效力）

特种作业人员应具备相应的安全生产知识和管理、操作能力，并考核合格。

(二) 有符合国家标准的氢气气源，并与氢气供应企业签订供用气合同（制加氢一体站除外）。

(三) 有符合《氢能车辆加氢设施安全运行管理规程》（GB/Z 34541—2017）相关要求的企业安全管理制度、安全操作规程、安全生产责任制度、风险管理体系、应急抢修人员和设备，以及事故应急预案等。

(四) 有符合要求的加氢站，具体要求如下：

1. 站点布局应当符合本市加氢站规划要求；
2. 站点建设应当符合国家及地方现行标准，并按照相关法律法规的规定办理相应的用地、建设审批和竣工验收备案；
3. 有符合标准的氢气计量、充装、消防、防雷、安全保护等设施。

(五) 有固定办公场所、经营和服务站点等经营场所及健全的经营方案。

(六) 法律法规规定的其他条件。

第二十条 申请《燃气经营许可证》的企业应当向城市管理部门提交下列申请材料，并对其真实性、合法性、有效性负责：

- (一) 燃气经营许可申请书；
- (二) 企业主要负责人、安全管理人员和操作人员相关资格证书和考核合格情况；
- (三) 氢气供应合同（制加氢一体站除外）；
- (四) 企业安全管理制度、安全操作规程、安全生产责任制度、风险管理体系；
- (五) 应急预案，经营企业应当根据加氢站可能发生的氢气泄漏、火灾、爆炸或其他事故编制综合应急预案、专项应急预案和现场处置方案；
- (六) 加氢站竣工验收合格情况；
- (七) 固定的经营场所（包括办公场所、经营和服务站点等）的产权或租赁情况，企业工商登记和资本结构情况的说明。

第四章 运营管理

第二十一条 加氢站经营主体必须落实安全生产主体责任，建立健全安全管理制度、安全生产责任制度、风险管理体系，构建安全风险分级管控和隐患排查治理

双重预防机制，制定事故应急预案，并定期组织应急演练。

第二十二条 经营企业应当建立加氢站数据采集与监测系统，并保存以下数据，其中音视频连续录制数据的保存时限不少于三个月；非音视频连续录制数据的保存时限不少于一年：

- （一）氢气设备运行日志（运行参数，维护保养记录，检验标定记录）；
- （二）充装、加注信息；
- （三）安全监控系统数据；
- （四）氢气质量记录；
- （五）隐患、事故处置记录；
- （六）应急演练记录；
- （七）人员培训记录。

加氢站经营企业应建立气瓶充装信息化管理系统，按照有关规定及时将信息录入广州市气瓶质量安全追溯信息平台。

第二十三条 加氢站作业人员及其相关管理人员应当按照国家有关规定经考核合格并取得相应资格证书后，方可从事相应的作业或者管理工作。其中特种设备安全管理、检测人员和充装作业人员需按照国家有关规定取得相应资格。

第二十四条 加氢站安全管理制度、安全操作规程应当张贴在醒目位置。发现加氢站存在事故安全隐患的，应当及时采取措施消除。

第二十五条 加氢站经营企业应当委托具有相应资质的安全评价机构，每三年对加氢站进行安全评价，出具安全评价报告，并将报告报送辖区内城市管理部门备案；每年组织具有相应资质的相关专家或安全评价机构对加氢站的日常运营进行安全评估。

第二十六条 加氢站经营企业应当设有安全运行管理机构及各级安全责任人，经营主体主要负责人为单位安全责任人，负责组织制订实施本单位安全生产规章制度和安全操作规程，对本单位的安全事故负主要责任。加氢站站长为站点安全责任人，负责落实安全生产规章制度和操作规程，对本站点安全工作负责。

第二十七条 加氢站安全管理制度应当包括以下内容：

- （一）运行现场安全管理制度；
- （二）消防安全管理制度；

（本文与正式文件同等效力）

- (三) 设备安全管理制度;
- (四) 工作人员安全管理制度;
- (五) 安全检查管理制度;
- (六) 事故上报处理流程;
- (七) 定期检验制度;
- (八) 安全保卫工作管理制度;
- (九) 气象灾害防御管理制度;
- (十) 危险源辨识与风险评估管理制度;
- (十一) 其他法律法规和规章规定的管理制度。

第二十八条 加氢站经营主体应当规范其运行信息的记录,对运行、维护、检验、监控、故障事故及人员资质等数据进行实时记录并定期保存。

第二十九条 加氢站经营主体应当按照广州市城镇燃气行业安全风险分级管控相关规定,执行安全风险分级管控制度。

加氢站主要设备应有标示清晰的安全工艺流程图,在主要操作点上标示相关安全负责人的姓名和联系方式等信息,在危险区域及重要设备处悬挂相应安全警告标志。

第三十条 为加氢站提供服务的氢气运输车辆应当按照《危险化学品安全管理条例》《危险货物道路运输安全管理办法》的要求,具备相应的危险货物道路运输资质。

第三十一条 有下列情形之一的,加氢站不得为用氢车辆加氢:

- (一) 车辆未办理机动车注册登记的、未悬挂汽车牌照的;
- (二) 氢气瓶未办理车用气瓶使用登记的;
- (三) 氢气瓶未设置电子识读标志的;
- (四) 氢气瓶超期未检验、定期检验不合格或超过设计使用期限的;
- (五) 其他不能保证充装和使用安全的。

第三十二条 加氢站加氢作业时应遵守以下规定:

(一) 加氢站应指定安全负责人负责加氢作业监护,每部加氢机应有一名以上操作人员;

(二) 操作人员应站在车辆侧面引导车辆进站,并与加氢岛保持安全距离;

- (三) 检查车辆储氢瓶、阀门等是否齐全;
- (四) 加氢胶管不得交叉或与其他设施缠绕;
- (五) 加氢过程中应监视加氢机计量仪表, 操作人员不可中途离开车辆;
- (六) 加氢过程中禁止清扫、维修车辆等容易产生静电的一切危害作业安全的活动。

第三十三条 加氢站只能通过加氢机向汽车储氢瓶加氢, 禁止向其他容器加氢, 禁止在站外加氢。

第五章 应急管理

第三十四条 加氢站经营企业及加氢站应当按照《中华人民共和国突发事件应对法》及有关法律法规的要求, 加强应急管理。

加氢站应当有与加氢规模相适应的抢险组织、应急人员和必要的装备、器材, 并进行经常性维护、保养, 保证正常运转。

加氢站经营企业应当建立安全风险分级管控制度, 按照安全风险分级采取相应的管控措施。加氢站经营企业应当建立健全并落实生产安全事故隐患排查治理制度, 采取技术、管理措施, 及时发现并消除事故隐患。

加氢站经营企业应当结合企业实际建立健全应急管理体制和完善应急机制, 制定应急管理规章制度, 加大安全生产投入, 加强应急队伍和能力建设, 提升企业的应急处置能力。

加氢站经营企业应当结合实际编制突发事件应急预案, 每半年至少组织一次综合应急预案演练或者专项应急预案演练, 每半年至少组织一次现场处置方案演练。

第三十五条 加氢站内发生氢气泄漏、火灾、爆炸或其他事故时, 加氢站应当在第一时间启动应急响应, 加氢站经营企业应当立即启动应急预案, 组织抢险、抢修并及时向区应急管理、城市管理等部门报告。区应急管理、城市管理等部门接到安全事故报告后, 应及时向上级部门报告, 并根据安全事故的具体情况, 决定是否启动重大安全事故应急响应联动机制。

安全事故发生后, 各职能部门应根据各自职责, 立即采取措施防止事故扩大, 并依照国家、省、市有关生产安全事故报告和调查处理的法律、法规进行报告和调查处理。

第三十六条 对社会开放的汽车加氢站，因设备检修等原因需临时停气的，应当提前 48 小时发布公告或书面通知；因突发事件导致紧急停气的，应当立即启动应急预案，优先保障城市公交车等社会公共服务车辆的氢气需求，并于 1 小时内向区燃气行政主管部门报告；计划停、歇业的，必须提前 90 个工作日向区燃气行政主管部门提出申请，经批准后方可停、歇业。

第三十七条 城市管理部门应编制专项监督工作方案，对运营中的加氢站每年定期或不定期进行抽查，并要求加氢站经营主体报送备案应急预案和定期演练落实情况。

第六章 监督管理

第三十八条 城市管理、发展改革、规划和自然资源、生态环境、住房城乡建设、应急管理、市场监管、气象、公安、交通、消防救援机构等部门依据职责分工，按照“谁审批谁负责、谁主管谁监管”的原则，采取在线监测、现场核查等方式，依法加强行政审批及事中、事后监管工作。

第三十九条 加氢站所属区城市管理部门应当会同相关职能部门，根据相关管理要求和本办法的规定，建立加氢站日常检查制度，对加氢站的经营条件、设备管理、安全管理、供应服务等情况定期进行监督检查，督促不符合要求的企业对存在问题进行限期整改，并将检查结果报市相关管理部门，市相关管理部门做好指导工作。

第四十条 任何单位和个人不得侵占、损毁、擅自拆除加氢站设施，不得损毁、覆盖、涂改、擅自拆除或移动加氢站的安全警示标志。任何单位和个人发现有危害加氢站及其安全警示标志的行为，有权予以劝阻、制止；经劝阻、制止无效的，任何单位和个人均有权向城市管理、公安等有关部门举报。

第七章 附 则

第四十一条 对违反本办法及加氢站相关行业监管规定的经营主体，按照城镇燃气相关法律法规等有关规定进行处罚。

第四十二条 本办法自印发之日起施行，有效期 3 年。

公开方式：主动公开

《广州市人民政府公报》简介

《广州市人民政府公报》是由广州市政府办公厅主办并公开发行的政府出版物。《广州市人民政府公报》主要刊载广州市政府规章和行政规范性文件，是政府信息公开的重要载体。根据《中华人民共和国立法法》等有关规定，在《广州市人民政府公报》上刊登的政府规章和行政规范性文件文本为标准文本，与正式文件具有同等效力。

《广州市人民政府公报》创刊于1949年12月，曾用刊名《广州市政》《广州政报》。自创办以来，《广州市人民政府公报》发挥了传达政令、宣传政策、指导工作、服务社会的作用。

《广州市人民政府公报》发行方式为免费赠阅，赠阅范围包括广州市直机关，各区人民政府，街道办事处、镇政府，居委会、村委会，重要交通枢纽，各级图书馆等。《广州市人民政府公报》在广州市政府门户网站“广州市人民政府”（<http://www.gz.gov.cn>）设置专栏刊登，并开设广州市人民政府公报微信小程序、公众号，公众可登录网站或扫描下方二维码查阅。



主 管：广州市人民政府
主 办：广州市人民政府办公厅
编辑出版：广州市人民政府公报编辑部
总 编：李 妍
编 辑：梁 捷 助理编辑：杨小敏
赠阅范围：国 内

国内刊号：CN44-1712/D
邮政编码：510032
地 址：广州市府前路1号市政府8号楼
电 话：83123138 83123238 83123438
网 址：<http://www.gz.gov.cn>
印 刷：广州市人民政府机关印刷厂
