

江门市政务服务和数据管理局：

“数”启治理新思维 “智”优服务创未来

站在当下回望过去，才能更清楚地看到奋斗的意义。2019年，江门市政务服务和数据管理局组建，开启了江门政务服务和数据管理工作的新篇章。一经起步，就是加速。

发出全国首张自然人参保缴费公共数据资产凭证，开启数据资产凭证1.0模式；江门全国首创地级市在境外设立综合性政务服务专区，“跨境通办”服务模式入选广东省推进粤港澳大湾区规则衔接机制对接20个典型案例；“验收即发证”不动产登记案列被省工改办评为全省十佳优秀案列……

五年磨一剑，砥砺自生辉。江门数字政府建设和政务服务优化不断交出出色答卷。

党的二十届三中全会强调，要加快构建促进数字经济发展的体制机制；推进政府机构、职能、权限、程序、责任法定化，促进政务服务标准化、规范化、便利化。这些要求将成为未

来行政体制改革的指导方针，也将成为提升政府治理现代化水平的重要指引。

今年4月，根据江门市机构改革方案，江门市政务服务和数据管理局（以下简称“市政务和数据局”）正式挂牌，推动政务服务更规范更便利、政府治理效能迈向更深更广领域、数字经济发展底座更稳固更扎实，以数字政府建设赋能江门经济社会高质量发展。

再踏巅峰新天，更扬云帆立潮头。市政务和数据局正紧扣时代发展脉搏，全面贯彻新发展理念，不断推进新时代“数字政府”建设，奋力开创政务服务新局面，为国家谋发展，为人民谋幸福。

文/图 陈敏锐 莫月琦



A

以数字政府为先导 赋能社会治理“一网感知”

在政府数字化治理专区，经济运行、社会管理、公共服务、生态环境、市场监管等数据及时汇聚更新，气象服务、文旅服务、应急管理、政府热线……与群众生产生活息息相关的信息“一触即感”。这就是我市“一网统管”平台。

建设高效的数字政府，引领行政管理、政务服务、营商环境的质量变革、效率变革、动力变革，是推进国家治理体系和治理能力现代化的重要抓手。

2021年以来，市政务和数据局深入学习贯彻习近平总书记视察广东重要讲话、重要指示精神，认真贯彻落实党中央、国务院决策部署以及省委、省政府部署要求，紧贴市委“1+6+3”工作安排，以数字政府建设和政务服务改革为抓手，着力打造湾区政务服务高地，持续推进数字化赋能提升政府服务效能，优化营商环境。

我市先后印发《江门市数字政府改革“十四五”规划》《江门市数字政府改革“十四五”规划三年行动计划（2021—2023）》《江门市数字政府改革建设新一轮三年行动计划（2024—2026）》，坚持整体、系统、协同观念，统筹布局，先行先试，扎实推进数据资源整合、系统集约建设、政府服务提质、治理流程优化等工作。

市政务和数据局结合江门市打造“全国市域社会治理现代化示范市”目标，将“一网统管”与党建引领基层治理“书记工程”有机结合，先后出台有关方案明确江门市建设广东省市域社会治理“一网统管”示范区标准和三年建设任务。同时，明确部门职责分工，形成各领域“一网统管”工作合力。

完成省平台在市本级和县（镇）试点的部署，结合已建和在建的信息化项目，快速推进专题规范接入和建设。目前，全市已完成招商项目调度、市场监管、粤平安、政务服务、应急管理24个大中小屏智慧专题的建设，同时着力基层实战应用，选取江海、台山、鹤山作为县域治理“一网统管”试点，建设一批县域特色专题，助力社会治理和经济发展。

为不断夯实基础支撑能力，市政务和数据局充分运用省级平台支撑能力，构建江门市城市运行管理“一张图”，完成蓬江主城区120平方公里三维数据建模，精准反映地物真实情况，助力开展精细化的城市管理；建设市级物联感知平台，制定全市统一的智慧城市物联感知模型体系，已接入城管、水利、交通等部门的路灯控制、水位监测、桥梁安全监测等物联设备2万多套（套），为县（市、区）提供物联感知设备纳管服务，赋能“一网感知态势”；建成融合通信平台，以“查得到、联得通、调得动”为目标，打通全市相关单位视频会议、无线通信、“雪亮工程”等系统，构建高效连接、多级互联的运行调度机制。

政府侧流程再造是数字政府建设的另一重点。我市进一步推动政务信息化项目由条块化管理向整体化管理转变，强化对项目规划、入库、立项、验收等流程的规范管理，促进信息化项目规范化、标准化建设。优化政务信息化管理系统，完成涉及地理空间建设项目、商用密码建设项目立项审批功能建设，实现管理部门线上联动立项审核，提升项目管理工作效率。

B

以民生“小切口” 打造“江门易办事”政务服务品牌

去年，广东发布首批20个粤港澳大湾区规则机制对接典型案例，其中江门创新港澳居民“零出关”办理内地政务服务上榜。这是江门在全国首创地级市综合性跨境通办政务服务专区，探索优质公共服务向港澳延伸的生动实践。

“真是太方便了，我们家二孩入学的社保证明、不动产登记证明都不用到窗口打印了，只需要线上查询，线上提交。线下报名，也只需线上查询打印就可以了。老大大上学时我都是跑到大厅排队打证明。”给孩子办理入学的刘女士说道。

从“排队报名”到“指尖报名”，背后是“数据跑路”代替“群众跑腿”。服务“小窗口”，改革“突破口”。政务服务窗口，一头连着党和政府，一头连着人民群众。

近年来，市政务和数据局以打造粤港澳大湾区政务服务高地为目标，着力开展“江门易办事”政务服务品牌提质行动，以“服务平台数智化、大厅服务标杆化、业务流程最优化、政务服务精准化、政务数据价值化、惠企政策便利化”等为支撑，力促政务服务好办、民意诉求速办、湾区服务通办，推动市场化、法治化、国际化一流营商环境建设。

——持续推进政务服务好办。全面开展“二次统筹”工作，推动全市超7.9万项政务服务事项实现同一事项在全市范围内名称、依据、流程、材料、时限等一致，有效提升政务服务事项指南完备度、准确性，方便企业群众办事。推进政务服务事项市内“无差别”办理，进一步统一事项清单、完善服务平台、规范服务流程和窗口设置，推动400多项“无差别办理”事项在各级政务服务大厅窗口落地见效。全面对接省“数字空间”，实现政务服务事项在工程建设、准入准营、公共资源交易、市场监管等领域共16069项政务服务事项支持“免证办”，累计用证量超过1073万次。推动“高效办成一件事”，建设市政务服务一体化平台“一件事”服务模块，已上线133个主题866件“一件事”。强化政务服务实体大厅规范化建设，江门市行政服务中心、蓬江区行政服务中心及台山市行政服务中心获评全省首届政务服务标杆大厅，新会区、恩平市两个县级行政服务中心获评省标杆培育政务服务中心。

——用心落实民意诉求速办。打造便捷、高效、智慧的12345热线“总客服”，归并部门服务专线47条，实现全市统一接处。2023年，我市12345热线共受理民生诉求96万宗，事项办结率100%。通过12345热线平台对接“粤省心”、一网统管等事项清单标准，完成热线事项标准工单模板配置，打造具有江门特色的“民意速办”平台。全面推行AI工单、AI转办、AI回访“3AI”诉求接处模式，实现工单标签与部门智能标签自动匹配分拨，并对民生诉求进行全量回访，提高政务热线数字化水平，实现95%的事项AI智能分派，支撑各类诉求的快速流转、高效处置，接通率达99%。

——创新推动湾区服务通办。2021年4月，在澳门江门同乡会设立全国首个地级市综合性跨境通办专区，成功将内地政务服务窗口延伸到港澳。此后，持续丰富港澳跨境通办专区服务内容，相继融合广东政务服务网、“视频办”“粤智助”“粤省事”“粤商通”等服务能力，为粤港澳政务服务跨境通办贡献样本经验。2023年，在省政务服务和数据管理局支持下，开通全国首个省市共建的粤港政务服务“跨境通办”专区，率先试点应用粤港在身份互认创新突破成果。截至目前，港澳“跨境通办”政务服务专区已累计接待来访市民超1万人次，办理政务服务事项超9000宗。2024年，抢抓深中通道通车历史机遇，积极主动加强与深圳、中山等粤港澳大湾区城市的互联互通，上线启动“湾事通”江门专区以及深江、中江融合服务专区。江门成为全省首个在“湾事通”平台上线城市特色服务模块的地市，在微信端、支付宝端首批上线76项高频城市特色服务。深江、中江融合服务专区上线政务服务、招商服务、文旅服务、政务服务、人才服务和文化生活等领域超300项民生服务事项，为深圳、中山、江门三地企业群众提供高效便利的线上服务。

不断推出创新举措，从“进一门”到“最多跑一次”，从“不见面”到“一网通办”，再到“高效办成一件事”，市政务和数据局强化制度支撑保障，以民生“小切口”撬动政务服务能力“大提升”，不仅体现了办事方式的革新，更反映了政务服务理念、视角的深刻转变和效率、质量提升。

聚沙成塔，一桩桩、一件件政务服务暖心事，直抵民心民意，将为为民服务落到实处。如今的江门，正慢慢实现群众的事“随时随地办”，企业的事“高效贴心办”。

C

聚焦高质量发展中心工作 强化数字化赋能

在新会陈皮国家现代农业产业园管委会公共服务中心，一个实时滚动的屏幕引人注目，新会区超7000家新会陈皮产业生产经营主体的生产、流通情况不断更新。

“这是新会陈皮现代农业产业园智慧农业大数据平台，也是广东省首个聚焦本地特色产业的大数据项目，可为新会柑的种植、加工及仓储建立严格、规范的数字化生产标准，助力新会陈皮现代农业发展壮大。”平台相关负责人说。

聚焦“抓好一三五，做强百千万”，江门深入实施“百县千镇万村高质量发展工程”，着力构建以五级覆盖、管理协同、安全可靠“百千万工程”数字化支撑体系，同时积极发挥数字政府建设的放大、叠加、倍增作用，更好地统筹县的优势、镇的特色和村的发展，培育壮大一批适应“数字浪潮”的经济强县、特色强镇、名村名品，助力实现高质量发展。

2023年，市政务和数据局牵头组建信息化建设专班，迅速推动“百千万工程”业务指标体系和数字化支撑体系建设，构建起市属镇村四级区域画像，持续做好省市一体化“百千万工程”信息综合平台数据汇聚报送及本地化部署应用，在全市推广应用地标准版，为“百千万工程”挂图作战和指挥调度提供支撑。

近年来，市政务和数据局聚焦高质量发展中心工作，坚持数字化赋能千行百业。

招商引资，是一个地区产业升级的主要抓手，更是一座城市发展的后劲所在。市政务和数据局依托省“一网统管”基础支撑底座，构建全市招商项目调度专题，实现全市招商项目“一图展示、态势感知、调度督促”，赋能“大招商、招大商”中心工作，有力支撑招商项目调度、成果展示和落地进度跟踪。同时，建设全市工业园区管理专题，整合、汇聚辖区各级工业园区主体、产业情况、重点项目等数据，通过图表分析、展示各园区发展现状，辅助县域经济高效感知、精确研判和科学决策。全面推广应用省招商引资对接平台；上线“投资广东”平台江门板块，协同投促、工信等部门建立平台运营机制，发布招商信息资源近600项，及时展示我市的投资优势和资源情况，赋能产业招商投资。

企业是经济主体，服务好企业、让企业拥有良好的发展环境才是经济发展的关键。2022年6月，按照市委市政府部署，市政务和数据局统筹各有关单位，推动上线江门市中小微企业诉求快速响应平台，实行“1小时内响应、1天内提出解决方案、7天内办结”快速响应机制，竭力帮助企业纾困解难。同时，创新“多个渠道归集、一个品牌对外”企业服务模式，整合中小微企业诉求平台、“粤省心”平台、12345企业服务热线等渠道资源助力纾困，擦亮企业诉求“117”快速响应服务品牌。上线至今，全市共受理企业诉求3.5万余宗，办理满意度超99%，做法在全省推广。

D

拥抱数字经济新蓝海 抢占数实融合新赛道

今年2月，江门市新会区新会陈皮产业园有限公司拿到了一张“沉甸甸”的登记凭证。该公司资产“新会柑惠农农数据产品”成功获得了广州数据交易所颁发的广东省数据资产登记凭证。“新会柑惠农农”案例也被省选中作为“数据要素×”典型案例报送国家数据局。

党的二十届三中全会指出，要健全因地制宜发展新质生产力体制机制，健全促进实体经济和数字经济深度融合制度。

当前，数据作为新的重要战略资源和关键生产要素，正深刻改变着生产方式、生活方式和治理方式，正成为赋能经济社会高质量发展、推动形成新质生产力的强劲动力。

近年来，市政务和数据局聚焦“数字湾区”建设，一体化推进数字政府、数据要素市场化配置改革，全力赋能高质量发展。持续加强公共数据汇聚、共享、治理，推行“首席数据官+数据经纪人”模式，出台首部市级数据领域政府规章，全面夯实数据共享开放底座。大力推动公共数据开放开发利用，发出全国首张“自然人参保缴费”公共数据资产凭证，实现了公共数据向信贷领域的合规流通应用，为数据从资源向资产转化提供了鲜活的基层案例。《江门公共数据资产化激活信用数据价值项目》作为江门唯一一个项目入选广东省信用应用创新“揭榜挂帅”行动优秀项目。截至2024年8月底，已累计签发8834张数据资产凭证，共发放市民闪电贷1342笔，激发了数据在金融授信服务的潜力。

与此同时，市政务和数据局正有序推进数据要素市场建设。一方面，推动广州数据交易所（江门）服务基地成立。在市政府的大力支持下，基地于6月28日正式揭牌成立。大力开展“产业面对面”“数商零距离”等活动，营造浓厚的数据交易氛围。目前基地已上线22个数据交易标的，其中5个数据产品（能力）完成合规登记，可实现线上交易。另一方面，成功培育新会的陈皮协会、江海的大商云2家本地企业成为省数据经纪人。推动“新会柑惠农农”“江门电力贷”“江门市人民医院医疗器械不良事件报告”等数据产品在广州数据交易所上架。

6月21日，2024年“数据要素×”大赛广东分赛启动。此次广东分赛共设12个赛道，结合产业优势，我市承办了“数据要素×应急管理”赛道，成为全省6个承办广东分赛赛道的城市之一。9月5日，“数据要素×应急管理”赛道决赛正式打响，20支决赛队伍同台竞技，为应急管理事业发展提供新思路、新方案。

“我们紧抓‘数据要素×’大赛广东分赛机遇，积极承担‘数据要素×应急管理’赛道工作任务，以赛促研、以赛促用，在千行百业中创造更加丰富的应用场景，在创新应用中探索数据流通过径。同时，希望挖掘更多数据交易场景，孵化更多地方特色的数据产品，打造一批示范性、显示度高、带动性广的典型应用场景，进一步推动江门数据要素市场发展。”市政务和数据局相关负责人表示。