

浙江杭州西湖区推动人工智能政务服务增值化集成改革

“AI+”引领政务服务服务新时代

■ 丁珊 方莹

“西湖区政务服务何时申报?”“合成生物项目要落地,哪里更合适?”在浙江省杭州市西湖区企业综合服务中心,人才、科创、政策、法治等八大增值窗口的工作人员,每天都会收到大量上述涉企问题的咨询。企服中心就是一个“一站式”集成的中枢枢纽,办理涉企事项、推动政策落地。

枢纽之外,企业仍然呼唤更为智慧化、高效率的解决方案。省市区三级为企服政策,能否向企业定向推送?企业反映的急难愁盼,能不能像网购一样,实时更新问题进度,高效闭环地解决?在浙江省大力开展政务服务增值化改革之际,杭州市西湖区相关部门思考着助企服务的创新路径。

今年7月底,以阿里云“通义千问”大模型为基础,西湖区政务服务专属模型“西小服”2.0版本上线。它身材虽小,“技能指数”却算得上是“打工仔”之首:坐拥140亿参数模型,精准画像西湖区17.6万家经营主体、贯通3063.15万条企业数据,可实时匹配企业问题咨询,并实现政策自动匹配、企业诉求自动流转。

“作为新质生产力的‘核心引擎’,AI如今无处不在,政务服务领域是典型落地场景之一。”西湖区改革办有关负责人认为,“我们为政务服务增值化改革注入‘人工智能’芯片,不仅打造了全省首个助企服务AI专员,还致力于建成24小时不打烊的网上企业综合服务中心,构建线上线下融合的为企服务新生态。”

AI给增值化改革一个推力 从四大核心场景去破题

在西湖区企业综合服务中心,综合受理窗口工作人员刘蒙蒙每天回答超过200次咨询。但今年以来,有AI协同办公后,刘蒙蒙身上的压力减轻了。

“企业主线下咨询问题时,除常规解答外,我还会推荐用‘浙里办’App扫一扫二维码,试试看‘西小服’提问。”

边说着,刘蒙蒙边用手机登上“西小服”,将前来咨询的刘女士的问题输入进去。

早在2020年,西湖区就率先在全省成立企业发展服务中心;2023年,西湖区又以增值化改革为牵引,整合部门资源,打通政务服务与增值服务融合的堵点,成立企业综合服务中心,除了刘蒙蒙所在的综合受理、兜底服务两个专窗,还因地制宜开设项目、政策、金融等八大增值领域,创设知识产、商事、警企联动等特色服务专区,形成“1+8+1+N”的为企服务新阵地。

人工智能高速发展,“AI赋能增值化改革”加速进入西湖区的视野。很快,西湖区和阿里云友好握手。不到半年,“西小服”数字人和“西湖企服”AI数智平台正式上线。

西湖区企服中心有关负责人认为,改革的目的是通过AI助力涉企问题高效闭环,实现更多企业从找部门向找“西小服”转变。

AI的能力无处不在,嵌入西湖区政务服务增值化改革的各环节。当一名企业主收到匹配度极高的新政短信提醒;当在线申报后,补助资金不到半小时就兑入账户;甚至公司门口的马路牙子破了个洞,通过平台反映,解决,这背后都离不开AI的身影。“AI+诉求”“AI+政策”“AI+服务”“AI+一类事”,这四个AI赋能核心应用场景,是西湖区改革的重点。

比如,将海量企业和动辄上万字的政策,实现精细颗粒度的匹配,背后的推力就是AI。

西湖区为17.6万家经营主体精准画像:归集出3063.15万条数据,涉及税收、社保、知识产权等;标注经营生产、荣誉资质等企业标签275个,平均为每家企业打上约11个标签。

与之相对的,87条省市市区惠企政策通过AI向量化切割,细化为690多项条件,与AI企业标签颗粒度对齐后,又通过算法模型,实现快速精准的匹配。

“对企业来说,这就省去政策虽多,但不知道适用哪款的问题;对政府来

说,也将分散在各部门、各行政级别的政策进行融合,具有系统的集成性。”西湖区企服中心有关负责人说。

千锤百炼“西小服” AI助手为企服务

与人工智能拥抱千行百业的逻辑类似,政务服务垂直模型“西小服”的生成原理,就是通过政务领域语料的投喂、学习等,变得越来越称手、好用。今年春天,西湖区47家单位、100余名工作人员组建了专门的AI训练师专班。

“基本政务服务、相关文档知识等,我们精选后再投喂给‘西小服’。”专班训练师朱巧巧介绍,截至目前,共投喂文档1695篇,平台数据1万余条,政企高频问答2784个,还有涉企服务事项439项。

“所有‘西小服’的回答,都是有据可循的。它也能超越人的有限性,回答单个窗口无法解答的问题。”朱巧巧说。

这半年来,“西小服”从70亿模型参数迭代到140亿模型参数,知识基座变得更厚实,每秒可完成2.5千万亿次的运算,推理能力也“肉眼可见”地进步。

前段时间,负责开发“西小服”的阿里云架构师徐新建问“西小服”:“我是正在创业的大学生,想要在西湖区开个茶艺馆,能享受到什么政策?”输入时,徐新建的心里也没谱,他知道现有的知识库,“西小服”很难直接检索到答案。

但不同于以往的“无可奉告”,这次“西小服”给出了AI自己的理解:西湖区有许多茶产业政策,龙坞茶镇正大力发展新茶饮产业,建议将茶馆开到茶镇,可以享受相关政策。

“它还从文件中自动检索出和创业相关的投促局以及和茶产业相关的农业农村局、龙坞茶镇的联系方式,呈现了一个实用且有建设性的答案。”徐新建说。

作为西湖区17万经营主体与企业的直接服务者,“西小服”能否更具亲和力、更有温情感,在多次头脑风暴中,西湖区和阿里云探讨起“西小服”的EQ参数。

西湖区企服中心有关负责人说,借



“西小服”2.0版上线

助语音音色处理和合成技术,现在的“西小服”像个颇具少年感的卡通小子,“恰到好处地应用语气词,听起来抑扬顿挫,像是和真人说话。”“西小服”还支持语音、文字和图片等多模态输入,实现更智能、更个性化的服务。

诉求跑在算法里 倒逼政府效能提升

在营商环境持续优化过程中,如何构建“无事不扰、有需必应”的环境,“西小服”或许提供了新的解题思路。

走访中,一位干部提及,必要的走企必不可少,但需科学安排频次和主题。“拿为企服务的走访来说,当天企业出来接待的,未必是真正身处问题困境的人;去走访的,也未必是真正知道解决办法的人。”

更大的随机性还表现在个体的智商情商、知识储备、情绪状态,这些都影响着为企服务的能力水平。

问题的双方“相见在云端”,一定程度上随机性为确定性,激发企业的内生动力,整合政府的整体合力。这可能是未来政务服务的常见场景之一。

AI实现多个部门人力的垂直整合。今年7月,位于紫金港科技路的一

家企业,将急需融资的需求提给平台后,AI开始加速跑。“企业的诉求第一时间会被智能拆解为若干项,科学分派到不同的归属部门。”徐新建介绍,分派的时间可能是0.01秒。后来,属地管理的紫金港科技城管委会,很快为企业推荐了相关的金融机构。

“诉求的产生、解决、评价,都像外卖订单一样跑在算法里。解决慢了,系统会催单;解决得不满意,企业主还可以点差评。”西湖区企服中心有关负责人说,这反过来倒逼政府提升行政效能。

为给基层减负,西湖区在诉求流转中注重分类、分层:所有的问题均先到企服中心,由八大板块内部流转解决,实在需要镇街、平台解决的,再流转镇街。“这相当于镇街这一级级的压力,大大减轻了。”西湖区企服中心有关负责人说。

未来,“西小服”和平台还可能是个晴雨表。西湖区正在建立涉企问题综合分析、AI数智平台运行、企业综合服务中心运行等分析研判制度,借助算法梳理、总结企业诉求背后的规律,举一反三、晾晒评价,为全面优化营商环境提供决策参考。

(据《浙江日报》)

山西出台“1+N”人才政策 加快新时代人才强省建设

本报讯(见习记者赵焯)记者日前从山西省政府新闻办举行的新闻发布会上获悉,山西制定出台“1+N”人才政策,统筹推进教育科技人才体制机制一体改革,为高质量发展和现代化建设提供坚强人才支撑。

据介绍,“1+N”人才政策体系中的“1”是《关于深入学习贯彻党的二十届三中全会精神加快新时代人才强省建设的实施意见》(以下简称《实施意见》)。作为人才政策体系中牵头总总的文件,《实施意见》深入贯彻党的二十届三中全会关于“深化人才发展体制机制改革”的重要部署,紧密结合山西省实际,提出了当前和今后一个时期全省人才工作的总体要求、主要目标和重点任务,内容涵盖了人才培养、引进、使用、流动、评价、激励、服务等方面,为全省人才工作提供重要指导和政策依据。

“N”是配套的专项人才政策,首批推出10项,涵盖党管人才领导体制和人才发展体制机制改革的具体措施。其中,新修订的《中共山西省委人才工作领导小组工作规则》《中共山西省委人才工作领导小组办公室工作细则》,以及新出台的《中共山西省委人才工作领

导小组成员单位职责清单》《关于统筹推进省级人才项目及资金的工作规程》,这4项政策旨在进一步加强党对人才工作的全面领导,健全党管人才领导体制和工作格局,压实各级党委(党组)主体责任,着力推动各成员单位按照“管行业就要管人才、抓产业先要抓人才”的要求,具体抓好本行业本领域人才工作和人才队伍建设。

《三晋英才计划实施办法(试行)》《关于加强新时代山西科技人才队伍建设的若干措施》《山西省卓越工程师队伍建设实施方案(试行)》《关于加强新时代高技能人才队伍建设的行动计划》这4项政策,主要是瞄准国家战略人才力量和产业创新人才队伍建设,进一步加大支持力度,完善发现、选拔、培养机制。

《山西省柔性引才工作实施办法》和修订的《山西省“一事一议”支持人才发展实施办法》这两项政策,主要是创新方式,拓宽渠道,为人才培养、引进、使用提供更加积极、更加开放、更加有效的制度支撑。

据悉,后续山西省还将制定出台省级高层次人才分类目录、认定办法及服务事项清单等配套政策。

山西加力支持大规模设备更新和消费品以旧换新

本报讯(见习记者赵焯)近日,山西省政府新闻办举行新闻发布会,介绍山西省加力支持大规模设备更新和消费品以旧换新的具体措施并回答记者提问。

加力支持大规模设备更新和消费品以旧换新,是促进有效投资、激发消费潜力的重大举措。9月4日,山西省政府办公厅出台《山西省加力支持大规模设备更新和消费品以旧换新具体措施》,主要有以下三个方面。

在扩大支持范围上再加力。老旧营运货车报废更新方面,结合山西省空气质量改善和交通领域设备更新需求,明确提出在完成好国三及以下营运柴油货车报废更新的前提下,将报废范围扩大到国四营运类柴油货车。结合山西省重卡货车供需现状,将更新范围扩大到甲醇、燃气货车。家电产品换新方面,在国家确定8类家电产品的基础上,将支持范围扩大到15类,新增洗碗机、智能门锁、扫地机器人等新型智能家电产品,进一步释放消费潜力。

在提高补贴标准上再加力。汽车以旧换新方面,符合条件的汽车报废更新,将补贴标准由此前的购买新能源乘用车补贴1万元、购买燃油乘用车补

贴7000元,分别提高到2万元和1.5万元。对符合条件的汽车置换更新,补贴标准由此前的2000元提升至购买新能源乘用车补贴1.2万元、购买燃油乘用车补贴1万元。家电产品换新方面,补贴标准由此前产品最终销售价格的10%,提升至最高补贴20%。家装消费品“焕新”方面,补贴标准由此前产品最终销售价格的10%提升至15%。家电产品和家装消费品每位消费者每类可补贴1件,每件补贴不超过2000元。电动自行车以旧换新方面,符合条件的收旧并换购电动自行车的消费者予以一次性500元补贴。

在优化流程上再加力。在电动自行车以旧换新、家电产品换新、家装消费品“焕新”方面,均提出由山西省商务厅通过竞争方式确定全省统一的换新支付服务平台,解决了消费者补贴领取时间长、效率不高的问题。针对全省居民消费方式的转变,提出鼓励相关企业整合上下游资源,开设线上线下专区,提高补贴的高效性、便捷性和安全性。

下一步,山西省商务厅、省交通运输厅、省农业农村厅将制定各领域实施细则,进一步明确补贴标准和流程,财政、市场监管等各有关部门也将合力推动政策落实。

■ 徐隽 金正波

雄安,这座“未来之城”正拔节生长,处处是生机勃勃的高质量发展景象。

来到雄安新区政务服务中心,“京雄同城化专区”和“企业全生命周期服务专区”的标识十分醒目。

当前,雄安新区已进入大规模建设与承接北京非首都功能疏解并重阶段,跨省市迁移是疏解企业落户新区的第一关。如何让企业在雄安新区“安家落户”更高效便捷?雄安新区的回答是“改革”。

“为深入推进京津冀协同发展,持续优化营商环境,雄安新区深化‘高效办成一件事’改革,持续提升公共服务水平,助力疏解企业快落地、留得住、发展好。”雄安新区政务服务中心市场准入组组长高松介绍,聚焦企业跨省市迁移往返多次跑、部门多头跑、网络不通办等难题,雄安新区全面打通条

深化“高效办成一件事”改革

雄安助力企业快落地留得住发展好

块壁垒,打造了企业跨省市迁移“全链条”服务应用体系,助力疏解企业实现“一键迁移”“无感畅办”。

“以往办理企业跨省市迁移要在迁出地和迁入地来回跑好多趟,手续繁琐。”中国新兴集团有限公司战略部负责人王霖深说,雄安新区企业服务中心实行“一企一策一团队”的精准服务,帮助企业线上预审申请材料,免除企业“往返跑”。

“雄安新区推行了涵盖企业跨省市迁移全链条、畅通央企二三级公司资质审批权限等四大类十项改革举措,北京的社保专线在新区设端口,支持疏解单位和人员在雄安新区办理参保登记、人员增减等高频事项,极大便利了疏解企业落户新区。”高松说。

优化政务服务、提升行政效能是优化营商环境、建设全国统一大市场的必然要求。7月16日,国务院办公厅印发《“高效办成一件事”2024年度

第一批重点事项清单》,其中,企业事项中,第一项便是“企业迁移登记”。

中煤水文局集团有限公司综合办公室副主任郝晓圆向记者介绍,今年1月,公司将机关总部迁址到雄安新区智慧能源大厦,办理“跨省迁移”手续只用了两个工作日。“从前期的咨询、材料筹备到帮助对接办公住所、最终落户新区,每一环节都体现了政府对疏解企业的高度重视。迁移过程高效、暖心,让我们感受到这里创新创业的良好氛围,更坚定了我们对未来发展的信心。”

目前,已有200多家企业通过跨省市迁移体系顺利落地雄安新区。

近年来,京津冀三地不断健全协同工作机制,已有203项政务服务事项实现“同事同标”,165项服务事项实现资质资格互认,政务服务信息化、智能化、精准化、便利化水平不断提高,协同发展合力不断增强。

(据《人民日报》)

■ 新华社记者 贾云鹏

“之前听别人说申请公租房很麻烦,没想到现在手机上就全部搞定了,还选到了中意的房子。”在山东省济宁市府河新苑公租房小区,市民李东格对记者谈起申请公租房的经历:通过“爱山东”App,完成了公租房申请、查看房源、选房、签订电子合同等,整个流程既高效又便捷。

变化源于当地实施的“申请公租房一件事”改革。济宁市住房保障和房地产发展事务中心保障性住房服务部副部长李志众说,针对传统公租房管理服务存在的“环节多、材料多、跑腿多”等问题,济宁对主城区7247套公租房逐个赋予“专属二维码”,扫码即可实时查询户型、租赁状态等信息,同时搭建核查平台、智慧保障房管理平台,实现公租房赋码、资格核查、线上配租、日常监管全链条网上办理。

“过去申请人需线下提交申请表、户籍、收入证明、婚姻证明等10多项材料,申请表最多要加盖8个单位的公章,群众折返跑、多次跑等现象时有发生。”李志众以资格核查环节举例说,现在核查平台共享婚姻、低保、车辆、养老金、不动产等数据,自动生成资格核查报告,群众不再受四处奔波开具证明之苦。

推行“申请公租房一件事”改革以

来,济宁市已开展7轮线上选房,1582户家庭参与,其中手机选房占比91%,房屋配租率同比提升30%,房屋闲置率同比下降80%,主城区公租房整体闲置率低于1%。

这是山东深化“高效办成一件事”改革的缩影。近年来,山东以“高效办成一件事”改革为牵引,综合运用流程重塑、数据赋能等方式,持续减材料、减时限、减费用、减环节、增便利,让更多办事企业群众线下“只进一门”、线上“一网通办”,提升政务服务效能。

前不久,临沂市罗庄区五福水饺馆负责人魏金秋,通过区政务服务“一件事”服务窗口,当场办理了“食品经营许可证”等开办餐饮店的所有事项。魏金秋说:“办理这些手续原来需要跑行政审批、综合执法、消防等多个部门,要花费一周时间,现在只需跑一次、交一套材料就能办理完成,省时又省心。”

今年以来,罗庄区已有2000多家餐饮店享受到“一件事”服务。罗庄区行政审批服务局局长张振贵说,通过相关部门集成联动,开办餐饮店办理时间由7个工作日减少至1个工作日以内,申报材料从18份减至8份,跑动次数从4次减少至最多跑1次。

从“多部门、多窗口、多次跑”变为“一部门、一窗口、一次跑”,大量企业同样感受到改革带来的便利。在济宁

高新区,济宁众一机械科技有限公司年产工程机械及道路机械结构件3000台项目用不到一天时间,就同时拿到了建设工程规划许可证和建筑工程施工许可证。“这让我们施工时间至少提前了两个月,也为项目今年年底投产打下了基础。”公司管理部部长李建设说。

济宁高新区行政审批服务局行政审批二处处长李代成说,济宁高新区围绕工程建设推行“项目开工一件事”,实现了立项、规划、施工、验收四个阶段的集成审批服务,为项目早开工、抢工期提供服务保障。

山东省政务服务管理办公室相关负责人说,山东依托省一体化大数据平台,推动各类数据及时汇聚,目前企业登记、房产登记等320多类数据实现实时汇聚,医保、公积金等500多类数据实现次日更新,为“高效办成一件事”落地落实提供了有力数据支撑。

企业群众少跑腿,离不开数据多跑路。山东加快推进电子证照扩大应用领域和互通互认,要求凡是通过电子证照、数据共享可以获取的信息,不再要求企业和群众提供实体材料。目前,全省已使用电子证照8亿余次,开展数据共享480亿余次,高频政务服务事项和常见社会生活场景基本实现“无证明”。

应急管理
督查核查危化品重大危险源企业

本报消息 应急管理部近日启动危化品重大危险源企业2024年专项督查核查工作。

自9月起,应急管理部陆续派出17个工作组深入危化品重大危险源、海洋石油、陆上石油和油气长输管道等重点企业,聚焦安全管理、本质安全设计、操作运行、作业安全、设备管理、消防与应急等方面的风险隐患,核检各地区和有关企业化工和危化品安全生产治本攻坚三年行动重点任务落实情况。工作组还将对今年以来安全生产明查暗访和专家指导服务发现的企业特殊作业管理不到位、报警管理不规范、从业人员学历资质不符合要求等屡查屡犯问题的整改和举一反三情况进行抽查。

本次督查核查将对发现的重大隐患和突出问题加大通报曝光力度,督促对违法违规行为依法严肃查处,压紧压实各地区和有关企业安全责任,强化隐患排查闭环,有效管控重大安全风险,坚决遏制重特大事故。

市场监管总局
发布优化营商环境重点举措

本报消息 市场监管总局近日出台了《市场监管部门优化营商环境重点举措(2024年版)》,按照既要“放得活”又要“管得住”的要求,提出当前和今后一段时期市场监管领域优化营商环境的重点政策举措。

在推动营商环境优化方面,重点举措围绕当前经营主体反映强烈的、影响一流营商环境建设的重点难点和堵点问题,谋划提出改革举措。针对限制企业跨区迁移、冒名登记、职业索赔等问题,主动回应经营主体关切,提出企业异地迁移可以直接到迁入地办理登记,完善企业实名认证机制和程序等务实举措。

在推进严格规范公正文明执法方面,重点举措提出要结合违法行为性质、情节、社会危害程度,综合考虑影响法律实施效果的因素,科学确定处罚种类和幅度。从统筹高质量发展和高水平安全的高度,提出健全食品安全风险防控体系等一系列监管措施。

安徽
出台37项举措加强知识产权法治保障

本报消息 近日,安徽省出台《关于加强知识产权法治保障深化协同保护的实施意见》,从加强知识产权法治制度建设、深化知识产权国际交流合作等8个方面提出37项具体举措,加强知识产权法治保障。

该意见明确,统筹推进《安徽省知识产权保护与促进条例》立法,制定《安徽省地理标志保护办法》等规章制度;推进省域、县域专利侵权纠纷行政裁决规范化建设国家级试点,将专利侵权纠纷行政裁决工作纳入地方法治政府相关考核和整体部署;完善知识产权纠纷人民调解组织,推动知识产权纠纷调解与复议、诉讼、仲裁等工作衔接;加强对知识产权领域严重违法失信主体信息共享;支持和引导公证机构为企业、科研院所和发明创造权利人的技术研发、技术改造等活动提供公证服务;推动海外知识产权纠纷应对指导中心安徽分中心和工作站建设,提升涉外法律服务水平。

海南
试点实施离岛免税化妆品电子标签

本报消息 自9月1日起,海南试点实施离岛免税化妆品电子标签。试点期限暂定两年。

此次试点实施的电子标签,是指通过一定的电子化存储机制将离岛免税化妆品中文标签相关内容进行存储,并生成相应的电子码。电子标签应当具备便捷提取功能,能够被消费者使用智能手机安装的常用通讯或支付软件以扫描方式直接识读,从而获取产品中文标签信息。

根据试点工作有关要求,离岛免税化妆品注册人、备案人或境内责任人需在产品上市销售、进口前,按照公告要求填写生成电子标签的产品中文标签信息,并向海南省药品监督管理局部门提交信息;海南省药品监督管理局部门收到信息后,对符合要求的中文标签信息进行赋码生成电子标签,并在政务网站公示;注册人、备案人或境内责任人可登录政务网站自行下载电子标签,并以印刷或加贴方式标注在产品销售包装可视面显著位置。