

滕一帆腾讯云数字政府产品总监

当前政务服务建设的基本矛盾是 传统建设模式和新型服务之间的矛盾

解决矛盾的关键是

汇聚政企、融合服务、连接群众

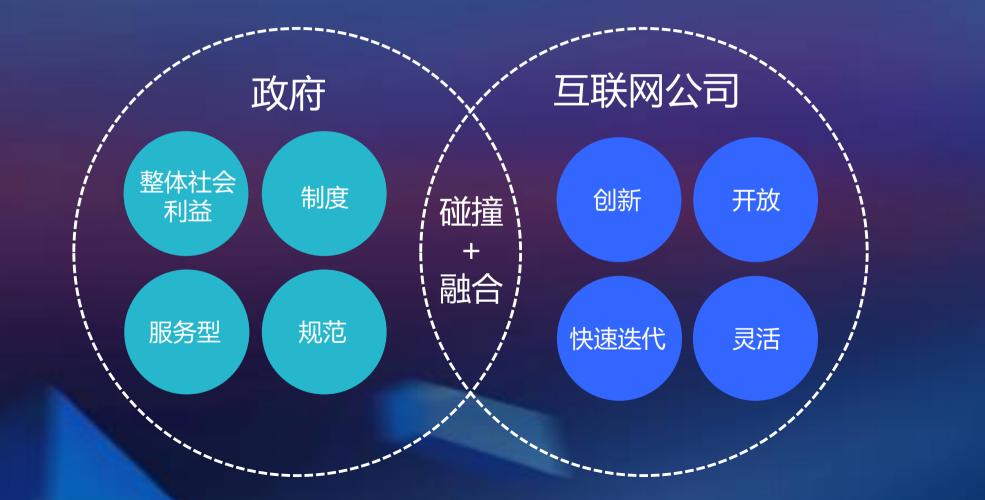
促进企业能力整合

助力政府发展生态

建立标准规范 打通难点堵点

连接广大群众 提供便捷服务

腾讯政务产业互联实践经验 两种组织文化和思维的碰撞和融合



海量服务之道

三大意识

七大手段



腾讯的政务互联网思维







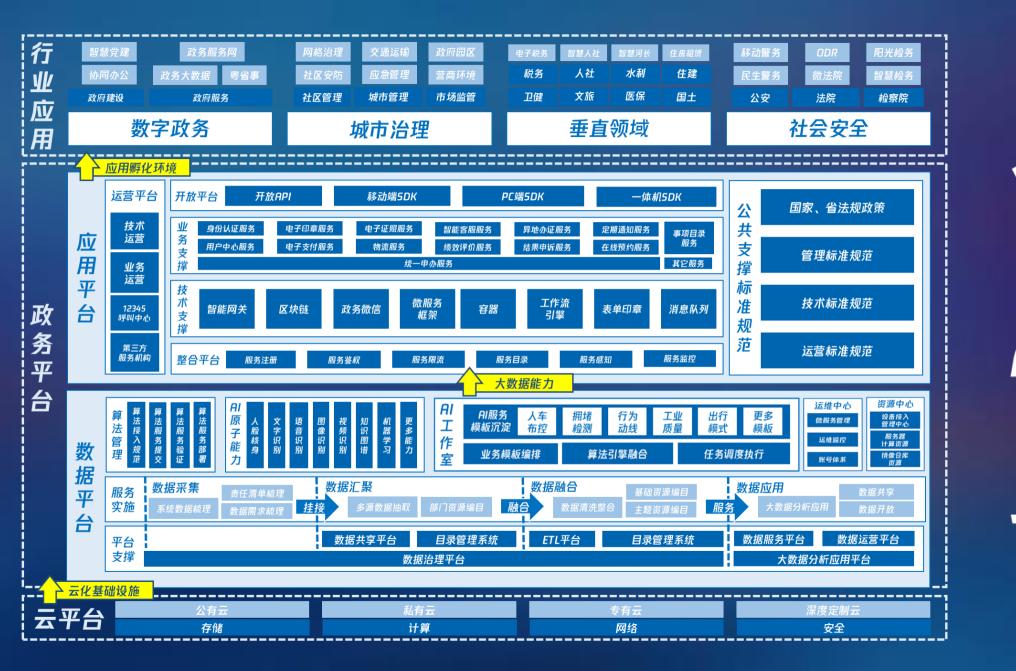
国家方针政策

腾

务

政务企业资源、经验

腾讯技术能力、政务经验





一个技术提升平台,协助企业提升应用研发能力

一个生态融合平台,助力政府发展政务服务生态

一个群众连接平台,把优质的政务服务带给群众

政务应用平台

打造政务应用工具箱·连接器·行业生态



大智移云物, 研**发难**

工具箱

让研发不再重新造轮子

应用到用户,推广慢



让用户和应用不再遥远

业务更新快,缺方案



让政府·企业·开发者紧密合作

政务应用平台架构

以标准化角色能力工具,孵化标准化项目交付团队

为你团队中的不同角色提供个性化交付工具

管理者 能力工具

开发者 能力工具

测试者 能力工具

部署者 能力工具

运维者 能力工具

运营者 能力工具







对政府

传统模式

政务应用平台

靠自身积累,投入大量 人力物力建设

依托腾讯政务实践成果, 标准资源库、标准业务流 程库,数字政府标杆经验

互联网+政务服务基础支撑 能力、服务能力建设周期

长、见效慢

建设效果很大程度受制于 开发商水平,建设效果不 可控

开发商多、业务系统多, 接入、管理耗费大量人力, 管理成本高

基础支撑能力与互联网+政 务服务创新能力、标准业 **务流程库,缩短建设周期**

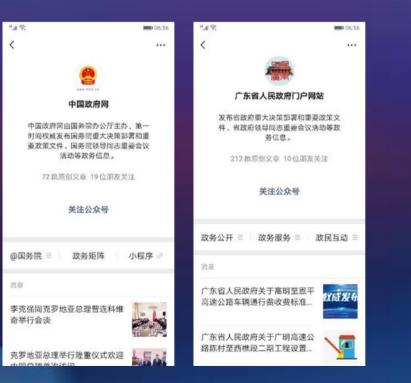
数字广东锤炼,能力全面、 标准规范统一,建设质量

引入互联网运营管理理念, 有效管理开发商与服务接 入,确保项目高效运转



以公众号、小程序为中心打造市民连接器

公众号实现官方资讯发布,小程序实现掌上化政务服务 两者将成为政务服务的标配







以政务微信、企业微信为中心打造政企连接器

和微信用户体验一致,上手即用,并针对政企私有环境进行增强 提供丰富的移动办公功能,让组织高效协作



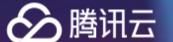
政务应用平台官网

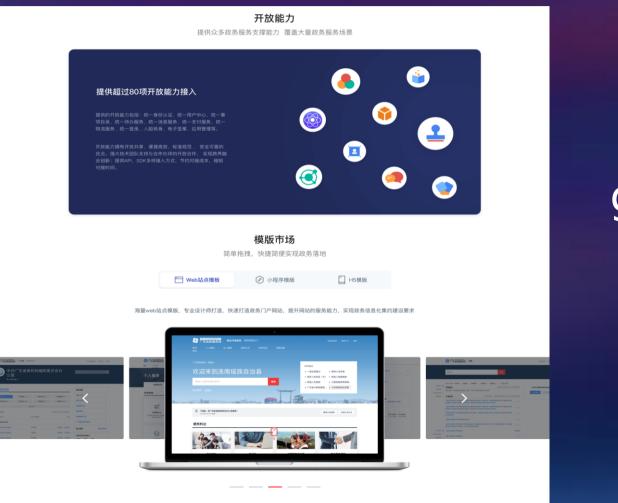
govcloud.tencent.com











govcloud.tencent.com

政务数据平台

成为数据体系创造者·治理者·引领者

数据与业务脱节, 价值低

标准化数据资产管理体系

数据工程环节多,链路长

一体化政务数据运营体系

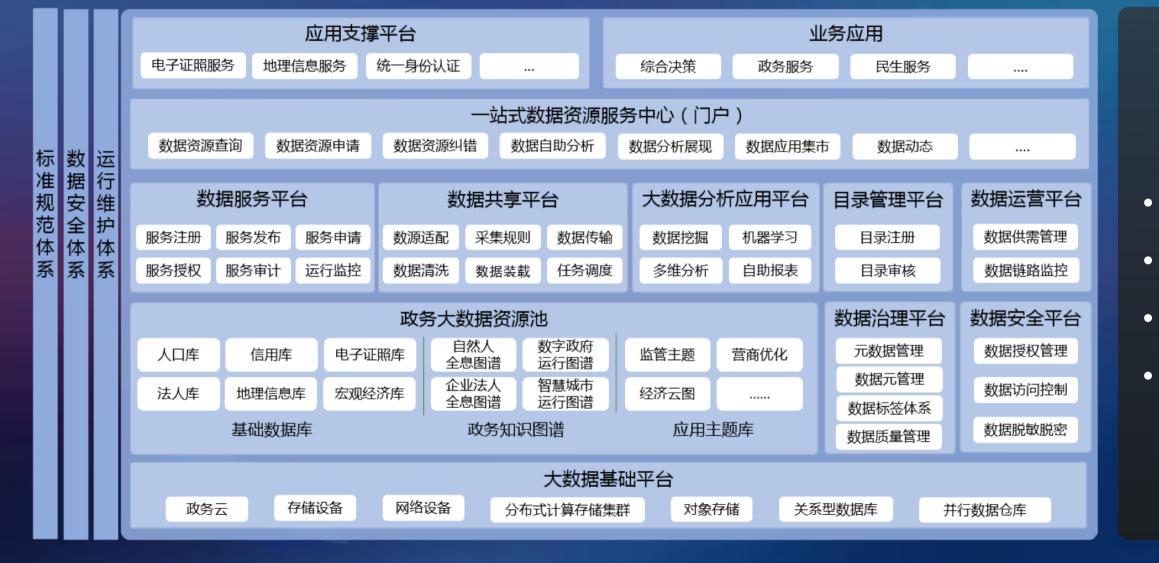
数据服务能力薄弱, 创新难

一站式数据服务平台

政务数据平台架构

Tencent 腾讯 │ **②** 腾讯云





传统数据中心

- 以支持政务数据共享交换为重点
- 数据质量参差不齐,治理层次较浅
- 数据散乱质量差,无法形成有效资产
- 缺乏运营,开发及数据输出服务协同困难

政务数据平台

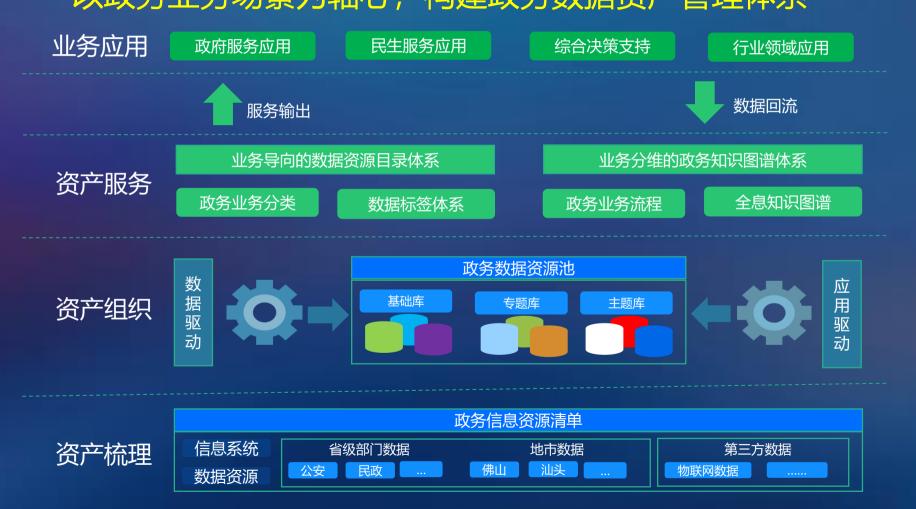
- ✔ 全面拓展数据服务方式,统一数据服务出口
- 依托数广治理实践,构建全流程数据服务体系
- 数据业务化,构建完整政务数据资产管理体系
- ✔ 建立数据运营体系,监控数据开发流程,制订运营 指标体系,持续提升研发及对外服务能力

政务数据资产管理

以政务领域实践建立八大数据资产管理标准

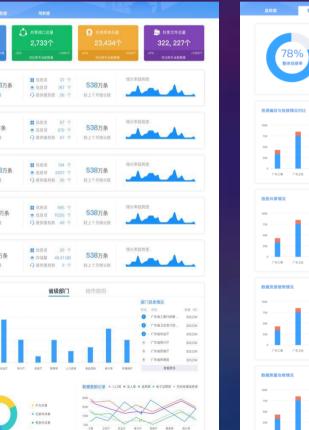
- 基础标准, 规范总体框架原则
- 管理标准, 规范数据管理活动
- 安全标准,规范政务数据安全
- 数据标准,统一信息资源口径
- 技术标准, 约束技术协作路径
- 工具标准,制定工具使用规范
- 政务应用标准,制定政务服务数据规范
- 行业应用标准,制定行业应用数据规范

以政务业务场景为轴心,构建政务数据资产管理体系





可视化盘点政务数据,合理量化部门贡献,全局追踪资产服务能效





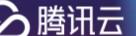




全维度审计

全流程服务

全链路管控



驱动政务应用生态广泛创新

政务数据中心整体封装

资源可用不可见

一站式服务安全透明



信用+

数据驱动业务发展

创新应用百花齐放

联合执法

互联网+监管

应急指挥



强化数据服务引擎

全面提升数据服务能力

......







政务数据平台知识图谱体系

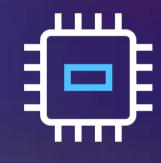
政务要素图谱

以政务服务领域为背景,以自然人 和法人为实体对象,构建多维多层 的政务元素知识图谱模型。



数字政府图谱

以政务事项数据为基础,以政务业 务模型为纽带,构建数字政府运行 的全景业务知识图谱模型。



智慧城市图谱

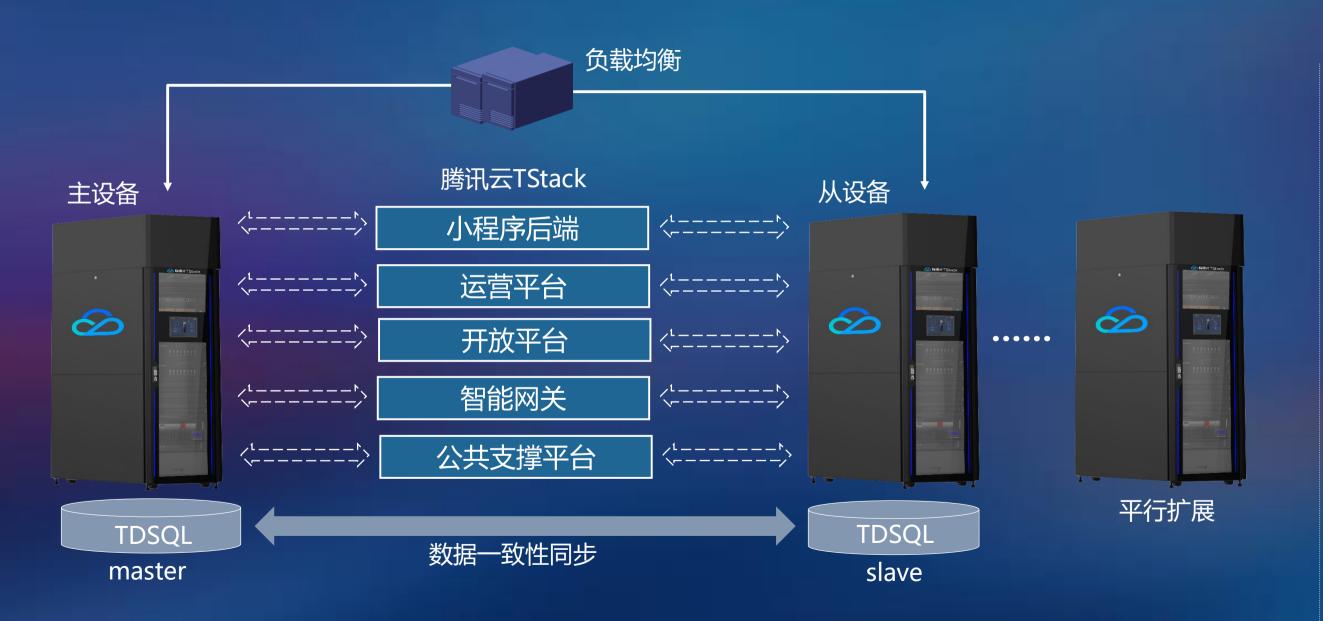
整合时空数据与政务场景,提供面 向智慧城市运行的时空信息图谱与 综合决策支持数据服务。

数字政务一体机

一体式部署,政务民生轻松上云

指尖民生一体机





Tencent 腾讯 b 腾讯云



业务自主化

入口标准化



- 1,统一认证
- 2,统一查询
- 3,统一证照

百姓感知低



- 1, 开发标准

开放标准化



- 2,能力汇聚
- 3,项目管理

标准规范低

交付标准化



- 1,交付流程
- 2,交付时间
- 3,交付文档

交付周期长

服务标准化



- 1,运营服务
- 2,运维服务
- 3,技术咨询

专业性不强

政务行业生态圈

活化生态运营模式,凝聚行业力量

技术生态











企业上云支撑包 行业园区支撑包

合作伙伴技术赋能

开发辅助 联合开发项目

专项支持



















技术生态







生态学院 技术支持 License支持 成本优势

配套支持



腾讯自研技术组件、行业产品











自研组件 行业组件 产品模块

引入垂直领域组件和产品







业务生态





合作伙伴





行业能力 服务能力 技术能力

₩ 腾讯云























腾讯优图

腾讯IDC













中间件





(A)

解决方案指导









 \bigcirc













腾讯 产品平台







腾讯政务平台

解决方案输出







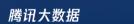
技术支持















腾讯云能力融合

行业SaaS应用上线

政务生态大家谈

政务生态合作伙伴案例分享





MYSAFE 麦赛科技













政府公务人员 (政务) 目标 | 实现整体协同,提升行政效能









业务 粤省事、广东政务服务网



企业 微信 目标 | 便捷服务打造营商环境新优势

业务广东政务服务网

洞察政务民生痛点

挖掘流程再造机会

提供技术解决方案

助力数字政府改革

粤省事 & 政务服务网 & 协同办公

粤省事

服务类型涉及19个政府部门

每12个广东人就有一个使用粤省事

每分钟有197人次通过粤省事办理业务

223万

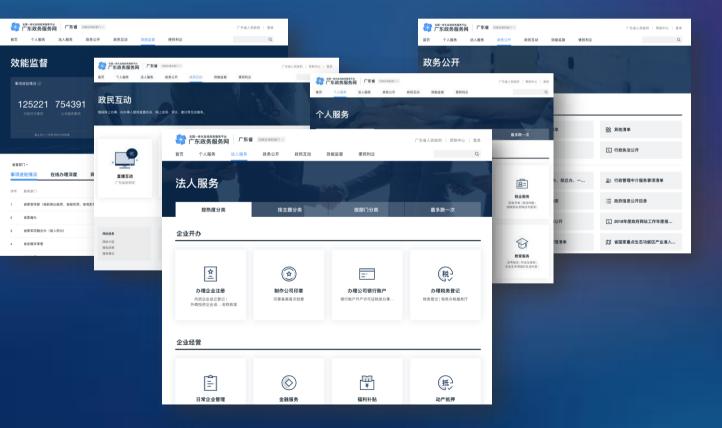
1.2亿笔 查办总量

478项 零跑动



政务服务网

2063家备案企业,416万笔备案数,11652笔开办数



Tencent 腾讯 b 腾讯云



协同办公

建设集约化、协同化、移动化的政务工作台,服务50万政府公务人员





公共支撑平台-数字政府平台服务

数字政府平台服务,规范政府信息化建设 支撑保障粤省事、广东政务服务网稳定运行 积累用户787万,认证实名用户600万 接入政务应用338个,发布服务385个













社会治理体系生态产品——ODR

信访、12345、网格员、交通、 医疗等民事纠纷、行政纠纷、 涉法涉诉纠纷及互联网舆情信 息汇集。

社会问题分析研判、智能分流至相应化解主体部门。

主体部门根据事件问题,通过法律咨询、调解、协商、仲裁、诉讼等方式处置并反馈结果。

l 线索发现

2 事件分流

3 事件处置

6 治理监督

5 治理考核

4 治理评估

处置过程监督管理。

考核结果的处置与激励。

处置结果评估。

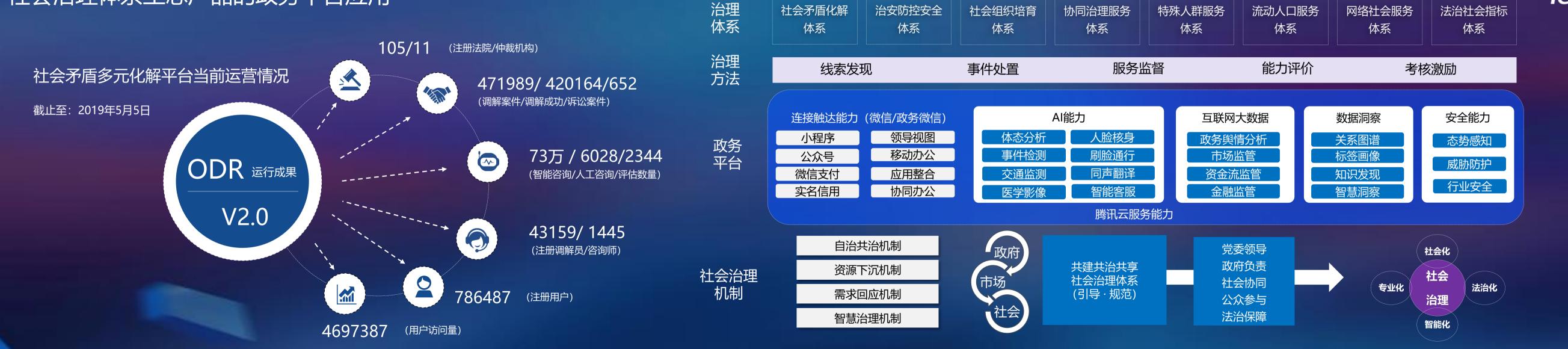






石景山矛盾纠纷多元化解平台

社会治理体系生态产品的政务平台应用









MY5/FE 麦寨科技

7年研发 2000家餐饮机构用餐安全





获客效率 100倍 交付效率 10倍

SaaS孵化生态 **引发**业模式变革

- 高效、稳定、安全。
- 连接政府监管部门、餐饮食堂经营户、食材生产供应商、公众消费者。
- 流量传播, 全国代理合作伙伴推广。

SaaS应用 智慧监管 | 阳光采购 | 阳光公示 | 数字食安...

政务平台 小程序 | 公众号 | 微信支付 | AI | 数据看板...

腾讯云服务 CVM | 分布式数据库 | COS | CDN | 云直播...

MYSAFE 麦寨科技





Tencent 腾讯 │ **②** 腾讯云



"互联网+不动产"

- 打通住建、税务、国土等12个部门数据
- 支撑不动产交易、纳税、登记、缴费一站式服务模式
- 实现抵押登记3个工作日内、其他登记类型5个工作日内办结

一站式企业开办

- 采用无介质身份认证及电子签名
- 一站式办理设立登记、刻章申请、银行开户预约、发票申领等
- 1个工作日内即可领取企业开办大礼包









工程建设项目审批

- 覆盖从项目立项到竣工验收全流程
- 实现"统一受理、并联审批、实时流转、跟踪督办、信息共享"
- 有效压减工程项目建设审批时间至62个工作日内

一次办成

- 梳理多层级、跨部门办理事项
- 精简办事环节和材料,优化再造办理流程
- 实现重点领域和高频事项政务服务 "一次办成"

政务平台助力开发过程

Tencent 腾讯 │ **②** 腾讯云



专注业务需求响应

摆脱基础能力的限制,团队专注业务开 发,运用腾讯赋能,实现用户业务需求。



缩短产品交付周期

传统交付流程,链条长,易失真,交付慢, 赶不上变化。政务平台支撑现场人员兼任需 求调研、二次开发、测试、交付的角色,快 速响应用户需求,实现隔周交付。

灵活适配用户的实际信息化发展水平、 业务需求层次,实现业务目的。





快速提供可真正运行的产品(区别原型、 ,用户在使用过程中能够准确发 现自己的真实需求。

精准发现用户需求





清晰的产品定位

运用互联网+思维构建政务平台、 公共能力,为业务应用提供基础 支撑,让合作伙伴能更专注于业 务开发,避免重复造轮子。

先进的技术体系

互联网+技术路线、成熟的技术 管理体系、规范化的开发流程。

严格的测试保障

从源头开始,提供严格的功能、 性能、安全等全方面测试,确保 产品的可靠性和稳定性。

强大的技术支持

为合作伙伴提供全方位的服务支持,有问必答,实时响应,沟通 无障碍。

优秀的用户体验

为合作伙伴产品提供视觉设计、 交互设计、用户研究、前端开发 等专业指导,为用户创造优秀的 产品使用体验



腾讯政务解决方案巡礼

拓展政务全景图, 共筑行业新时代

社会安全

数字蓝盾守卫美好生活



公安大脑 移动警务 民生警务

云南省公安厅 广东省公安移动警务

垂直行业

互联网+产业 连接最后一公里



卫生健康 市场监管 人社医保

数字政务

助力政府数字化转型



指尖民生 政务服务网 协同办公

成果

城市治理

打造人·科技·城市共同体



政府监管 社区管理 城市管理

宜昌智慧城市 长沙智慧城市





数字政务——指尖民生 & 政务服务网 & 智慧党建

以统一、标准的大数据中心实现政府服务一网通办,市民最多跑一次

优化身份认证体验,实现无 感知、更安全的核身、授权、 **认证,例如养老生存认证**

例如电子社保卡就医、电子身份证 办理住宿、乘车、登机等

查询、不动产查询等

信息查询

必须现场办理的业务,提前 南、提交办事材料

结合互联网能力,依托认证、 **签章、支付、物流等服务提供** 更多可以在线办理的事项

网上办事



消息通知

醒、业务消息等业务场景。缴

依托非税缴费、微信支付改 善流程,提升机构、银行的

供更多便民服务。例如物流、

全流程一体化在线服务





Tencent 腾讯 │ **②** 腾讯云



结合腾讯生态构建新时代"互联网+党建"应用模式

党组织类应用









党员类应用

发展党员

其他类应用





重点工作类应用

基层党建

















城市治理——智慧交通 & 智慧应急 & 智慧园区

腾讯云技术优势 + 海量人车数据优势 + 用户触达能力,全面推进智慧交通



全面覆盖灾害管理、安全生产、指挥调度、隐患排查等业务场景,**构建综合应急体系**



围绕地方园区产业特色、战略发展要求,建立不同主题的腾讯云基地







企业园区

物流可视化+供应需求管理

Tencent 腾讯 b 腾讯云

垂直领域——互联网+监管 & 营商环境优化 & 电子税局

、项目投资、政策服务三类政企交互关键环节作为切入点 打通信息壁垒,提升政府跨部门协作效率,切实改善营商环境



建立跨部门、跨地区、跨层级监管机制,实现"一处发现,多方联动,协同监管"



Tencent 腾讯 │ **金** 腾讯云



依托微信公众号、微信支付、微信城市服务等渠道,结合大数据治税能力 打造"高效税务"、"智慧税务"、"友好税务"、"创新税务"



社会安全——民生警务 & 移动警务 & 微法院

市民享受方便快捷、警力资源得到释放,打造业内第一个真正意义的互联网+民生警务平台

4个"个性化" 10个"统一" 统一身份认证平台 统一智能客服平台 统一电子证照库 统一申办受理平台 统一民生数据平台 统一数据交换平台 统一支付平台 统一专属网页 统一网上办事入口 统一工作标准

门户网站改版 有奖举报系统 平台上云 融媒体管理系统 案件信息公开系统

民生警务业务系统



● 郑州市"微信亮警"报警平台

基于腾讯云的音视频技术、微信链接民众的能力优势和微信小程序 轻便易用的特性,依托定制开发的郑州公安110视频报警小程序, 打造全新的"微信亮警"报警平台,塑造110视频报警新体验。



● 烟台市公安局110视频报警

烟台公安局与腾讯云联手打造的新型直播互动式报警平台——@110即将 亮相,这是全国首次将双向音视频通话技术应用于警务领域。该平台改良 自110报警平台产生至今30多年来固有的电话报警模式,拓宽了报警手段 和渠道,为广大市民提供24小时不间断视频接警服务。



Tencent 腾讯 │ **②** 腾讯云

以微信小程序、城市服务为超级流量入口,依托腾讯云的人脸识别、语音识别、云计算等高新技术,助力人民法院 打造智慧"微法院",实现立案、缴费、调解等"一站式"线上诉讼服务。









一个从技术研发到团队提升的 全方位环境



腾讯政务平台为你带来.....

- 政务全流程数据治理能力
- 过百款政务应用研发工具
- 3000多人次研发团队培训

一个汇聚政务行业资源与经验的 智慧生态圈



- 四大领域标准化解决方案
- 过百个政务工程应用案例
- 500多个行业领先合作伙伴

一个引领未来政务行业变革的 全新机遇



- 融合新技术
- 培养新团队
- 创造新生态

