# 数字政府建设：对“一网统管”的理解与思考

2022年6月23日，国务院印发《关于加强数字政府建设的指导意见》（以下简称《指导意见》），是中国政府为适应新一轮科技革命和产业变革趋势而适时出台的一份里程碑式文件。《指导意见》提出，加快推进城市运行“一网统管”，探索城市信息模型、数字孪生等新技术运用，提升城市治理科学化、精细化、智能化水平。

本文基于笔者个人的认知、观察和分析，谈谈对于“一网统管”及背后数字政府建设的一些思考和理解。欢迎读者批评指正。

一、现状

1. 基本历程

2019年初，上海市委、市政府主要领导要求上海探索和建设城市管理“一张网”，并提出“一屏观天下，一网管全城”的目标要求，是城市运行“一网统管”的雏形。

2019年11月，书记在上海考察时指示，把抓好“城市运行一网统管”定位于城市治理的“牛鼻子”工作。

2020年4月，上海市委、市政府出台《上海市城市运行“一网统管”建设三年行动计划》，全力推进以“一网统管”为标志的智慧政府建设。

2021年，是广东省全面启动数字政府2.0的建设元年。6月，广东省政府办公厅印发《广东省数字政府省域治理“一网统管”三年行动计划》，提出以“一网统管”提升省域治理现代化水平，打造全国数字化治理示范省。

2022年3月，住房和城乡建设部印发《关于全面加快建设城市运行管理服务平台的通知》，全面加快建设城市运行管理服务平台，推动城市运行管理“一网统管”。运管服平台重点以支撑城市运行安全、城市综合管理服务为主。

2022年6月，国务院印发《指导意见》，进一步强调了“一网统管”对于建设数字社会的引领作用。

2022年9月，国务院办公厅印发《全国一体化政务大数据体系建设指南》，提出社会管理方面，推进城市运行“一网统管”和社会信用体系建设。

2023年2月，国务院印发《数字中国建设整体布局规划》，提出夯实数字基础设施和数据资源体系“两大基础”，推进数字技术与经济、政治、文化、社会、生态文明建设“五位一体”深度融合，强化数字技术创新和数字安全屏障“两大能力”，优化数字化发展国内国际“两个环境”。

2. 建设路径

2019年伊始，各省市陆续推进和探索“一网统管”的建设，在发展和探索的过程中，逐步形成了两种典型路径：业务驱动路径和数据驱动路径。

1）业务驱动路径

业务驱动路径以城市治理业务为切入点，实现城市治理业务的现代化和数字化。

以上海市为例，上海成立城市运行管理中心，着眼“高效处置一件事”，推动一般常见问题及时处置、重大疑难问题有效解决、预防关口主动前移；以杭州为例，杭州建立“城市大脑”运营指挥中心，提出建设“城市大脑”，以改善城市交通为着力点，从“治堵”向“治城”跨越。

2）数据驱动路径

数据驱动路径以数据要素为切入点，汇聚数据资源，为实现政府科学决策、社会精准治理等提供数据支撑。

以广东省为例，广东建设“粤治慧”平台，依托省市一体化政务大数据中心，汇聚政务和社会数据资源，实现数据有序共享，促进各行业数据的综合分析和应用。

二、理解

1. 宗旨

“一网统管”的宗旨，是“以人民为中心”，核心是民生，即与人民相关的事项。

从需求角度来看，是对人的生存权利和发展权利有关的全部和普遍需求；从责任角度来看，就是党和政府施政的最高准则。其带来的价值是增进民生福祉，改善人民生活品质。

在“一网统管”建设快速推进的今天，应正确认识和坚持“一网统管”的本义，在“民生”上下功夫，不局限于所谓的“工程思想”，多关注实践带来的成效，由点及面，推进政府治理流程的优化和模式创新。

2. 涵义

“一网统管”的涵义中，基础是“一网”，原则是“统”，重点是“管”。

1）“一网”

“一网”包含基础支撑网和数据资源网，是“一网统管”的基石。

基础支撑网，主要包括政务云平台、电子政务网络、共性应用支撑能力（如身份认证、电子证照、数字孪生）等。

数据资源网，主要包括各类基础数据库、主题库、业务资源数据库、专题库以及公共数据等。

这两张网，不仅属于“一网统管”，同样属于“一网通办”和“一网协同”，具备公共属性，也是数字政府建设的共同保障。

2）“统”

“统”包含统筹和统一，是“一网统管”的原则。

上下同欲者胜。“一网统管”建设，是一个大型、复杂的数字工程，强调全局观和整体性，实施难度较大，需要有一个强有力的组织领导，自上而下地统筹各方资源，加强“一网统管”的建设意识和目标价值。该工程最大的难处，不是技术，是意识，是对“重塑政府文化”的统一认识。

统筹，应具备“针线意识”。针，是民生之针，为了能够让民生之针闪亮、坚硬，领导干部应身体力行，指定领导代表，协同发挥宏观统筹作用；线，是城市治理的万条线，城市治理千头万绪，以民生服务为“针”，让每个治理主体都主动地参与和融入到城市治理中，成为城市治理中的活跃元素，不断地穿针引线，织出人民群众的幸福网。

统一，应建立统一标准。推动标准化，可以保障“一网统管”建设的规范化。

统一基础设施标准，包括政务软硬件和网络标准，是共性基础资源集约共享的基础；统一技术标准，制定技术架构和质量管理标准，规范访问入口和服务应用对接等要求，保障产品质量；统一应用标准，也称为统一业务标准，坚持需求引领建设应用，注重用户体验，厘清产品业务，规划产品内容；统一数据标准，包括元数据、数据管理、信息资源目录、开放共享等标准，是数据资源大循环的基础，也是业务协同的前提；统一运营标准，规范建设项目的运营服务标准和运维保障标准，做好后勤保障；统一安全标准，包括网络安全、技术安全、网络安全等标准，提升数字安全保障能力。

3）“管”

“一网通办”强调政府管理，“一网统管”强调政府治理。

① “管什么”

宏观上，“一网统管”是城市治理的一种管理方式，是对国家（地区）的经济、政治、文化、社会、生态文明五位一体的现代化管理。

不同于自上而下行使地政府管理体系，“一网统管”的管理更强调发挥多主体的作用，它是基于合作与分工而形成的网络型结构，是组织结构扁平化的体现，也是权力和制度基础上的一种创新方法和技术。

微观上，“一网统管”是对城市要素（人、地、物、事、情、组织等）的管理和治理。通过各种信息技术手段，归集和整合城市中的各信息要素数据，以“问题”为出发点和落脚点，在大数据及人工智能等技术的赋能下，逐步形成从预防问题、发现问题再到解决（根治）问题的城市治理闭环。

有所为有所不为。“一网统管”的建设，不替代不包揽原有政府部门的日常事务管理，重点关注问题，特别是民生问题，从监管到执行，通过运用多方专业力量和市场机制，更好地发挥社会价值。

② “谁来管”

“一网统管”建设中，政府不再是唯一的治理主体。它是一种由政治组织（如一府两院）牵头主导，公众、企事业单位、社会组织共同参与的多元化合作模式。

③ “怎么管”

“一网统管”建设的愿景，是打造一个新型的城市运行管理空间，是一个打破部门边界、注重解决效率和用户价值的数字空间。

在数字空间中，政府部门定位为一个敏捷型、服务型的政府。它以监管城市运行和满足公众合理需要为目标，合力打造从预防问题、发现问题再到解决（根治）问题的城市治理闭环。

如何预防问题？核心是监管和预警。

在数字空间中，能够保障信息的完整性和实时性。信息完整性有助于监管部门精准分析和研判问题；信息实时性有助于监管部门及时预防风险。

如何发现问题？关键是渠道。

在数字空间中，集成有两类渠道：第一类是公众或群体主动反馈的渠道（如12345、各类收集码等）；第二类是各业务部门工作人员主动发现的渠道（如指挥中心、驾驶舱、网格平台、数字巡航等）。

如何解决问题？核心是响应。

根据问题的分类等级，明确问题干系部门，及时组织干系人，运用数字空间，通过敏捷的响应讨论机制（如在线会议/文档/论坛等），集思广益分析问题，必要时公开问题征求意见，整理解决思路，呈批领导层决策，敲定解决办法，分发任务，执行跟踪，最后解决问题并归档。

解决问题的过程中，数字空间为分析角色和执行角色提供数字化的辅助分析能力和执行能力（如数据关联分析能力、地理空间网络可视化能力、通信能力、动态监控能力等）；同时，也为决策角色提供移动场景（如审批）能力，实现快速响应。

3. 城市运行管理空间

新型的城市运行管理空间，是数字政府建设的产物。

数字空间的创建，重点是整合，它不覆盖和取代已有的成熟内容，是在成熟内容的基础上进行整合和创新，建立统一的连接通道，实现一体化集约管理。

新型的城市运行管理空间包含以下定位：

1）数字监管空间

构建监管空间，融合汇聚审批监管、服务监管、“互联网+监管”、执法监管、市场监管、金融监管等监管数据，重点关注联合监管、热点监管，打造监管对象库，反哺监管过程和结果数据，提升监督管理水平。

2）数字指挥空间

构建指挥空间，打通融合各部门、各领域系统的指挥中心，打造一体化的指挥协同调度平台。通过多个终端（指挥舱、PC端、手机端、Pad端）的连接，为不同场景下的应急突发事件提供实时的情况分析和资源调度能力，实现集中式协同调度、应急指挥。

3）数字事务空间

构建事务空间，打造一体化的事务管理平台。事务来源主要有两个：一是城市运行管理空间中需完成的服务事务；二是汇聚有多渠道、多业务系统的机关内部事务，同时支持拓展融合更多的事务办理途径。

4）数字决策空间

构建决策空间，包含辅助决策和基本决策两大部分。

辅助决策是核心，在政务大数据的支撑下，研发政务大模型，打造一体化的生成式人工智能大模型产品（AI助理），为决策角色智能推荐多样化的、动态的决策辅助信息（数据图文、历史决策、群众心声等），提升决策能力。

基本决策是日常，为决策角色打造决策空间，统一汇聚执行角色的分析成果（一手信息），由决策角色诊断问题并提出决策意见或下发任务（线上分配的任务应具备行政效力）。

5）数字互动空间

构建互动空间，打造多元化的城市运行管理互动空间。多元化，体现了空间的多维性，它不仅包含公职人员之间的内部互动，还包含治理主体之间的外部互动，是一个即扁平、又民主的互动空间。

6）数字诉求空间

构建诉求空间，搭建一站式的统一咨询诉求服务平台。除紧急热线之外，平台归并多地区、多部门、多领域的政务服务便民热线，实现一个号码全渠道多媒体（小程序、网站、电话、移动APP等）的响应服务。

7）数字运营空间

构建运营空间，建设一体化指挥运营管理平台。平台提供全方位的运营管理服务，是政务的“服务枢纽”、品牌的“推广中心”以及建设的“质量大使”。

8）数字产品空间

构建产品空间，推进经济、政治、文化、社会、生态文明各领域的数字化发展。一方面，打造数字经济、数字政务、数字文化、数字社会、数字生态文明五大综合平台，完善“一网统管”产品体系布局；另一方面，整合对接各行业各领域的政务应用系统，统筹政务应用系统建设，探索本地特色业务应用。

9）数字数据空间

构建数据空间，建设数据中心，内部汇聚政务数据，外部循环社会数据，统一数据共享交换和开放服务，提供政务数据全生命周期的管理和服务能力。

10）数字赋能空间

构建赋能空间，做好技术赋能。技术赋能空间作为应用系统和支撑平台、基础设施的中间通道，为应用系统的建设提供标准开放的研发能力、平台能力、可视化能力、低代码能力、系统对接能力、网关能力、空间能力、AI能力、模型能力等。

4. 场景应用设想

1）城市运行管理空间的应用联动

“泥头车违规乱象”，是城市发展的突出问题。

新型的城市运行管理空间，可以为“泥头车违规乱象”的整治工作提供数字化手段，有效提升监管、整治的效率和质量。

首先，数字监管空间汇聚泥头车的各类监管数据，包括：

各责任部门联合审查核发的许可证件数据；泥头车动态监控数据，如GPS卫星定位行车记录仪数据、道路速度、限制通行、危险行为驾驶监控等；泥头车黑名单数据等。

其次，在各类监管数据的基础上，通过数字技术手段建立预警机制，为监管人员提供自动预警功能，支持事前、事中的动态监管：

事前监管（自动化）：系统自动分析建筑工地的监控视频数据、车辆的行为轨迹和停留时长等数据，分析每一辆出入工地的泥头车是否有违法风险，及时推送预警给监管部门。事前监管（工具化）：系统为联合整治小队的常态化检查和专项行动提供监管辅助，小队人员可以通过终端设备实时查询泥头车的许可信息和风险信息，现场查处无证运输、超载超限等问题。事中监管：系统自动分析行驶中的泥头车监管数据，智能判断行驶中的泥头车是否出现偏离轨迹、超速行驶、撒漏等违法行为，及时推送给责任监管部门。

接着，在数字指挥空间中，针对数字化监管空间中反馈的预警和风险，监管人员进行空间定位和风险分析。

如果情形较轻，通过系统提供的通信手段，通知基层人员前往现场查看初步处理；如果情形较重，及时通知和调度附近的执法人员到达现场处理。获取预警和风险的同时，指挥调度人员依据系统提供的通信手段建立沟通通道，及时了解情况，不断优化调度方式（如增援）。

再次，在数字事务空间中，针对指挥空间下发的调度任务或者人民群众反馈的问题和意见，执行角色可以结合现场的调查处置情况，在统一的事务平台中办理相关事务。平台已打通不同事务系统之间的数据流通途径，能够实现办事人员在统一空间中集中办理事务、多源同步工作信息。

最后，解决问题不是最终的目标，最终的目标是对问题的总结和复盘。因此，在数字决策空间中，决策角色除了可以看到所有事务的解决过程和解决结果信息之外，还可以查阅执行决策和监管角色在监管、执行过程中的总结和思考，帮助决策者更好的做出决策。

2）互动空间的应用

思想的交流是进步的重要方式，同时基层也是最贴近于民众的群体。

因此，在数字互动空间中，开设决策互动空间和全民互动空间（类似于论坛）：

1）决策互动空间：属于决策领导的互动空间。各领域、各部门的领导可以互相共享优秀案例和文章，也可以发表关于应用或者其他方面的一些看法或见解。

2）全民互动空间：属于全民用户的互动空间。各行业领域的工作人员、专业人士、行业代表都可以在空间中沟通探讨、自由讨论，目的是打破各部门各领域的信息壁垒。

以某图书馆为例，该图书馆为那些没有座位只能坐在图书馆的大台阶上读书的读者提供预览坐垫，从细节上为市民提供人性化服务。

此举动，图书馆的工作人员可以在互动空间中共享献策，分享举措的实施过程（如坐垫的设计、厂家的洽谈、坐垫的使用等），为其他同类型的场所、设施工作人员提供实施参考。

再以社区治理为例，法制示范街道可以组建社区治理讨论小组，分享治理的新模式，各街道、社区可以依据本地的实际情况讨论问题，研究方法。

总的来说，这是一个开放性的脑暴空间，在这里，各方人员（含公众、企业、组织代表）可以尽情的发挥想象空间，共同为城市建设出谋划策。

重要的是，两个层级的互动空间，并不是互相封闭的。全民互动空间中热度高的优秀内容，会推荐到决策互动空间中；同样，如果是决策空间中质量高的学习内容，也会转发至全民空间相互交流学习。

5. 建设方向

“一网统管”是城市数字化治理的具体实践，同时也是数字政府建设的重要探索方向。这是一场持久战，在不同的阶段，要采用不同的打法。

1）建设总原则

因地制宜，有的放矢。不同城市、片区的发展基础、产业结构、城市资源、经济水平都存在一定的差异性。建设之初，一定要系统性地对城市及片区进行客观性的分析，在大统一的前提下，给予地方一定的自主权，让地方充分考虑自身的发展阶段和需求，梳理关键、核心的痛点难点，发挥地方的主动性和创造性。

2）建设阶段

“一网统管”的建设过程中，大致经历以下四个阶段：

① 从无到有

属于建设初期，重点关注信息基础设施的建设，是一个打好地基的过程。“一网统管”是一个系统工程，核心地基就是信息基础设施。

从顶层设计来看，“一网统管”建设统筹方要加强对基础设施建设的重视，适度超前投资布局，建好基础网，包括不限于电子政务云建设、数据平台建设、政务网络建设、安全系统建设等；建设实施方，要重视对基础设施应用的使用，依流程接入基础设施资源，必要时根据实际情况建立多级管理模式。

“从无到有”的阶段，是一个很难产出拿得出手“亮点”的阶段，但是从长远看，这一步骤至关重要。因此，要耐得住性子，扎扎实实做好基础工作，正所谓“养兵千日，用兵一时”。

② 从有到优

属于建设中期，重点关注基础设施网的整合和业务应用的打造、融合。“一网统管”的建设，不仅仅是要建好“一张网”，更要用好“一张网”。

基础设施网的落地，是一个持续的过程。现实情况中，大多数地方机构已建成部分或者全部基础设施资源，作为资源统筹管理方，需要充分地了解和调研现实情况，整合共性基础资源，纳入资源平台集中管理，并且制定合理的、灵活的资源配置制度和流程。同时，随着技术的不断升级和需求的不断反馈，资源统筹管理方应定期维护和升级基础设施资源，夯实地基。

应用场景的开发，是“一网统管”建设的关键。一是做好基础支撑场景的应用开发和整合工作，结合实际，统一建成（或升级）城市级的基础支撑应用，以申请服务的方式对需求方提供支撑，逐步淘汰陈旧的落伍的支撑工具；二是支持地方特色应用的打造和融合工作，创建政务应用市场，充分运用“一体化”建设思路，把具备共性服务的政务应用统一纳入政务应用市场，打通连接渠道，为业务的融合提供技术支撑。

资源的整合和统一，是一个循序渐进的过程，过程中会遇到两个问题，一是部门分割和利益冲突，二是流程制度的执行成效。

③ 从优到精

属于建设后期，重点关注新一代信息技术的应用升级，实现精细化的智能城市管理。

“从优到精”的阶段，基本盘已经稳定，是一个精益求精的过程。前两个阶段，多数的政府管理及治理流程已经逐步实现信息化，但受限于技术手段和实践经验，只能完成基本的业务流程，无法实现智能化。

借助大数据、人工智能、区块链等技术手段，建立政务领域的大语言模型，为政务服务赋能。建设全新的AI开放生态，渗透政务领域的每一个方方面面，为政府管理和政府治理提供智能化的服务，更好地认识城市的方方面面，实现精细化的城市管理。

④ 从精到可持续

属于运营期，重点关注数字政府建设的可持续发展，是一个长效运营的持续性过程。随着前三个阶段的铺垫，相关应用、设施也在不断的完善，建设资金的要求也在不断的增加，探索新型的运营模式，也成为了重中之重。

如何做到可持续？政策上，出台管理条文，支持多元引进，开放合作生态；措施上，探索运营市场化，构建健康的商业模式；机制上，建立科学系统的考核体系，不断改进和提升服务水平。

3）建设保障

无论是哪一个建设阶段，在建设的推进过程中，需要包含组织、制度、流程、财政、运营等方面全方位的保障。

① 组织

和传统信息化项目的战略定位不同，“一网统管”属于一种创新。创新先于执行，执行依赖组织。

传统的组织，不适合创新的推动，它是一股阻力，是固有特征和组织文化对创新策略产生的阻力。因为在顶层设计中，寻求的往往不仅限于资源的分配，还有认同和理解。

因此，需要一个全新的组织架构（组织变革），脱离原有的身份定位，允许在原有的组织架构之外执行既定战略。

在全新的组织中，领导组织自上而下，全力为这个全新的文化提供肥沃的土地（精神和资源的双重支撑）。

② 制度

一定的技术水平决定了一个区域的潜在产能，制度却决定了这种潜在量转变为现实量的程度。

一个足够完善的制度，能够帮助一个信息化水平较低的城市弯道超车，让数字政府建设实现最大价值。

和组织一样，制度也需要革新。一方面，制度的制定流程需要足够灵活，以满足城市以及市民的不断变化；另一方面，制度的制定内容需要足够开放，注入民间活力，刺激内部创新。

③ 流程

流程的变革和再造，是建设过程的关键。

立项流程再造。“一网统管”是一项大型的综合性建设项目，涉及面广，需要统一的、灵活的项目流程。通过统一且强有力的全新管理组织，在项目立项阶段设立统一出口，所有项目立项前需要进行精细化的评估，包括但不限于业务的范围、架构的衔接、资源的配置、方案的标准等内容，对信息化项目分门别类，合理利用和分配资源，推行试点先行策略，合理缩短立项流程周期。

政务流程再造。随着城市的不断发展，为了能够满足扩张的城市化需求，政府部门也需要不断的创新和提高自己的服务效率和服务能力。政府可以参考企业流程再造的思路和理念，梳理核心业务流程，通过信息技术手段，简化管理流程与辅助流程，提高政务绩效。

④ 财政

资金，是数字政府建设的主要挑战之一。建设项目的投资来源，主要是政府投资，资金以财政资金为主。

传统的数字政府项目采购程序中，公开招标是主要做法。通常来说，公开招标要求项目上的需求明确，但是，需求的确认工作往往不尽人意。

一方面，政府采购部门或咨询服务机构，无法在招投标之前完成对数字政府项目的充分调研和分析，也就无法合理的设置采购需求；另一方面，项目总是充满“变数”，对于需求的变更，没有一个合理的、规范的、灵活的处理机制，导致建设商的基本利润无法保障。

2022年7月15日，财政部发布新《政府采购法（意见稿）》（以下简称“意见稿”）向社会公开征求意见的通知。意见稿中，最值得关注的点是，新增了一种全新的采购方式——创新采购，并且对该采购方式进行相关的规定；其次，竞争性谈判的采购方式也将是数字政府项目的主流采购方式；最后，针对信息化采购，也有一条专门的条文，规定项目的方案编制、分类分包以及源代码、知识产权等内容。

此次意见稿的修订，充分体现出国家对于信息化项目采购制度革新的态度，也为数字政府的建设模式提供了新的可能性和持续性（多元共建）。

⑤ 运营

运营是数字政府建设长效可持续发展的保障。

互联网运营，注重的是产品与用户之间的关系，一切的方式方法都是围绕更好地建立关系而展开；数字化运营，注重的是服务与事物之间的关系，即为谁提供服务，提供什么服务，如何更好地提供服务。

重建设，轻运营，是阻碍长效可持续发展的重要因素。

互联网运营，经过多年来的沉淀和探索，是数字化运营理念成型的关键。打造一支优秀的、全面的运营队伍，是数字建设的重要力量，在战略上具有重要意义，能够为数字政府建设提供全方位的运营服务。

第一，事物即产品，做好产品运营服务。首先，产品要做到可靠、可用，要对已建成运行的产品不定期巡检，对已失效或者有问题的产品要有相应的处理机制；其次，产品要做到好用，要长期调研和分析用户的需求和问题，由此推动产品的迭代和升级；最后，产品要做到安全，要建立产品安全监测预警体系，做好产品的安全保障。（产品：包括不仅限于门户、平台、系统、应用、设施等，统一叫“应用系统”）

第二，事物即用户，做好用户运营服务。首先，要让用户会用产品，为用户提供引导式的智能服务、交流式的人工服务以及系统式的培训服务；其次，关注用户成长，为用户打造成长体系，提供和成长相匹配的激励机制（如助农产品），留住用户；最后，为用户建立一个长期有效且统一的沟通渠道，运用人工智能技术自动分门别类，搭配灵活高效的回馈机制，更好的为用户提供价值（用户：包括不仅限于个体、企业、组织等）。

第三，事物即活动，做好活动运营服务。充分利用闲置的资源，为市民朋友定期组织开设文化、精神、娱乐等类型的活动，借助数字产品的力量，尽最大可能地覆盖全民的需求范围。

第四，事物即内容，做好内容运营服务。全民网络时代，通过新媒体渠道宣发内容，能够让优秀的产品和活动更有效地触及用户，同时还可以促进与用户之间的互动和参与，增加用户对产品的归属感和参与感。

第五，事物即技术，做好技术运营服务。技术运营，是传统运维随云计算的普及而转变的一种角色。是非技术类运营的技术支撑，是各类产品、应用、活动以及内容的运维保障。

第六，事物即数据，做好数据运营服务。一方面，是为内部部门、业务、流程等内容服务的数据分析，提供完备的台账报表及可视化分析服务，挖掘用户的特点和需求，分析业务和产品优化的瓶颈和方向；另一方面，是为外部公民、法人及其他组织提供的数据服务，开放数据需求申请通道，融合公共数据和社会数据，支持数据授权市场主体运营，鼓励更多的数据开发使用场景，提供专业的数据购买运营服务以及做好数据使用的监督管理。

第七，事物即诉求，做好诉求运营服务。作为民生诉求的统一对接口，对外做好市民、企事业单位以及组织的受理反馈和回访沟通工作，对内做好各对接端口的分拨调度工作，建设统一的政务服务客服体系。

第八，事物即安全，做好安全运营服务。重视安全运营，建立安全运营制度，加强对数据、信息、网络、软硬件设施、文件、资产等内容的安全管理，针对大规模的安全事件有预警、发现以及整改处理能力。

广东新闻2023-10-12