

# 寻找数字政务服务力

数字中国、数字政府、数字政务服务如火如荼,为推进国家治理体系和治理能力现代化提供了有力支撑。9月1日,由北京商报社、深蓝财经媒体智库主办的“如何打造数字政务的服务力和影响力沙龙”在新闻大厦艺术馆举办,沙龙邀请“产学研媒政”各界人士齐聚一堂,为数字政务服务更好地赋能经济发展提供真知灼见。北京商报社社长兼总编辑李波涛表示,伴随着新技术、新媒介的革新升级换代,正推动政务服务变得更智能、更便捷,数字政务水平也已成为新时代政府治理和服务能力的重要标准。今年,经济全面恢复,但疫情之后“80分效应”非常明显,社会心理、经济环境以及传播态势都发生了很大变化。同时,网络舆论正逐渐对政府部门的决策产生影响。在此背景下,希望通过深蓝财经媒体智库的活动平台,为在数字政务服务中扩大政府声音“传播力、引导力、影响力、公信力”建言献策。

## 数字化是社会治理、公共政策重要发展趋势

北京社会主义学院副院长 王报换

“数字化是社会发展的趋势,‘用数据说话’已经成为政界、商界、学界等的共识。”让王报换感受最新的是,最近这些年,走进政府部门的办公室,最常听到的一句话就是“请用数据说话”;此外很多大型企业会议室、大厅、展示厅等,在进行会议分享、内容展示、企业宣传等时,也会围绕着“用数据说话”这一理念。

王报换分析,从全球治理来看,数字化是社会治理或者公共治理、公共政策重要发展的趋势,之前叫作科学化。“其实,所有问题科学化的基础就是数据化。因此,可以说没有数据化、没有数字化,科学化很难落到实处,也很难落地落实。”

大数据是一场革命,庞大的数据资源使得各个领域开始了量化进程,无论是学界、商界、政府,所有的领域都将开始量化的进程。王报换指出,“量化的进程就是数字化。作为数字中国的重要组成部分,数字政府建设近年来提速明显。现在政府政务各方面趋势都是数字化。而数据化、数字化中的数字力就是使用数字数据来进行有条理的分析,从而决策、决断的能力,能够将所有决策迅速使用数字做出合理判断决断的能力就是数字



力的能力”。

对于政务新媒体,王报换则指出,“在大数据时代、在数字经济时代,政务新媒体要更好地引领社会舆论,要向世界讲好中国故事,要为政府多解民生之忧,必须强化精准思维,精准思维核心就是要善于用数据说话,善于用数据讲理”。

## 政府要通过数字化“从简政到精兵”

全国工商联智库委员会委员 施星辉



政务数字化带来治理的巨大变革,其间也面临挑战。施星辉认为,当下政务数字化在发展水平不一、共享机制不完善、线上线下一体化协同三个方面还有待进一步完善。

在各地政务数字化发展水平不一方面,施星辉表示,北京、上海、浙江在政务数字化方面相对领先。尤其

是北京,政府部门在政务数字化应用场景方面具有较强的意识,预计未来将在全国发挥引领作用。然而,各地在数字化基础设施的建设上却仍存在差异。

同时,施星辉指出,各地政府部门在数据共享方面存在机制不完善的问题,这限制了一些政策的落实和措施的到位。

施星辉也特别提到,政府数字化在线上线下一体化协同机制仍需加强。“政府要求某些流程既要提交纸质材料,又要提交线上材料,这是政务数字化下一步需要解决的问题。此外,还有一些流程确实需要面对面办理,如何将必须面对面的环节与前面的环节真正一体化规划,也是亟待解决的问题。”

针对这些问题,施星辉建议各地政府部门利用数字化手段,从简政到精兵,以实现政务数字化的内循环和外服务机制的真正落地,“要强化为企服务意识,真正做到‘问需于企,问计于企’”。

“优化营商环境还处在进行时,正在路上。”施星辉建议,“各地政府部门要通过数字化手段,推动‘从简政到精兵’,反过来,‘精兵才能简政’。”

## 做强数字政务就要让数据真正产生价值

朝阳区工商联副主席、柏睿数据总裁 梁雪青

“打造数字政务的数字力和影响力,要筑牢数据智能的底座,确保信息安全、数据安全,确保数据智能分析能力,把握在自己手中。”梁雪青表示,这就需要充分利用数据价值,通过及时有效的数据智能分析,让数据真正产生价值。

“尽管数据本身并未附带价值,但是如何实现政务数据的价值,已经有了很多探索。”梁雪青表示,许多大数据应用模式并不是很有效,主要原因是未对需求和问题进行深入研究,导致方法和目的不对路,预期和效果不匹配,“因此,关键要直击需求,提升应用能效,将数据分析结果和实际业务结合起来”。

在谈到数据如何为数字政务进行服务时,梁雪青认为,这背后最关键的是用好AI和数据智能强有力的支撑,这包括数据存储和分析的能力。由此,就能实现海量数据智能采集分析和处理,对社情民意热点事件、重大事件、突发事件实现智能跟踪分析,这样才能更好地助力政府构建贯穿从底层业务数据编织、到城市大脑创新升级的智能数据算力底座。

同时,梁雪青认为,中国需要有自己核心的根技



术。在她看来,如果不把根技术做好,即使建设得再好,“也可能一夜坍塌”,国际竞争会导致我们被“卡脖子”。

因此,梁雪青呼吁,要打造强大的数字政务,基础之一就是要做好自己的根技术,这样才能发展得更好、更安心,“真正的关键核心技术是要不来、买不来、讨不来的”。

## 政务新媒体在ESG领域扮演重要角色

机械工业经济管理研究院企业社会责任ESG促进中心主任 冯雅丽



随着数字技术的飞速发展和社交媒体的广泛普及,政务新媒体已成为现代社会的重要组成部分。在冯雅丽看来,在这个充满活力和开放性的平台上,政府机构、企业和公众之间的互动与交流得以加强。然而,这种新型的传播方式也给ESG(环境、社会和治理)带来了新的挑战 and 机遇。

“近年来,ESG问题在全球范围内受到越来越多的关注。对于政务新媒体而言,ESG不仅是一种责任,更是一种机遇。在政务新媒体领域引入ESG理念,意味着将新媒体的运营与发展与环境、社会和治理紧密结合,实现社会价值与经济效益的双赢。”

冯雅丽举例说,在环境保护方面,政务新媒体可以利用其影响力倡导绿色行动,宣传环保理念,引导公众参与;在社会责任方面,政务新媒体应当成为社会公正、公平、公开的倡导者;在治理方面,政务新媒体应当以公开透明为原则,不断完善自身的治理体系。

“政务新媒体在ESG领域扮演着重要角色。它既是ESG的宣传者、倡导者,也是ESG的实践者和监督者。”冯雅丽表示,通过积极参与ESG事务,政务新媒体不仅可以提高自身的公信力和影响力,还可以推动社会可持续发展,为构建美好的社会作出贡献。

“当然,政务新媒体在ESG实践中也面临着一些挑战。”冯雅丽直言,例如信息传播的有效性、网络安全、数据隐私等问题。“因此,政务新媒体在未来的发展中需不断探索创新的方法和手段,以更好地应对ESG领域的挑战。”

## 有情感的政务新媒体才能与公众更好地连接

快手科技副总编辑 张鹏

在几乎所有互联网用户都在使用短视频的情况下,政务新媒体如何能够把握这一机会,让政府内容传播获得更多关注?对此,张鹏指出,政务新媒体要坚持以人民为中心的工作导向,要加入情感才能与公众更好地连接。

2022年国务院发布《关于加强数字政府建设指导意见》,其中提到要积极构建政务新媒体矩阵体系,形成整体联动、同频共振的传导格局。据张鹏观察,近年来,各地区、各部门认真践行网上群众路线,积极运用政务新媒体推进政务公开、优化政务服务,凝聚社会共识、创新社会治理,取得了较好成效。

从快手平台来看,截至去年底,快手大概有15000个政务号入驻和运营。今年上半年,快手用户月活量比去年的5.87亿人次提升近15个百分点。“这也说明有更多用户在互联网上,特别是在短视频和直播平台上获取相应的信息。”张鹏指出。

“这些数据背后的意义则值得深究。”张鹏进一步解读称,数据增长的背后,一方面是国家基础设施建设不断地完善、用户习惯更迭,以及平台繁荣的内容生态建设;另一方面则是很多政务媒体号在不断地转变。



张鹏指出,作为政务号,它的情感直接影响到公众与它的连接。除了绝对权威的部门,其他的账号都必须加入情感,否则就会失去与公众的连接。同时张鹏还表示,政务号同样需要关注站内热点和合理的跟进。“追热点并不一定意味着热点低俗化或者娱乐化,只要紧扣各自的工作,展示正面的形象是可以很好地跟热点相结合的。”

## 企业数字化是政务数据真实化的重要一环

酣客酒业总裁助理 管维旌



“数字化已然成为社会发展中的重要组成部分,对推进社会经济的发展起着至关重要的作用。”管维旌表示,这正在深刻改变着我们每个人的生活方式、每个企业的生产方式、社会的治理与管理方式。

身处企业中的管维旌对政务新媒体有着自己的体验与感受,在他看来,政务新媒体正越来越多地承担起

数字政府、政务数字化的职责。他表示,“政务新媒体是数字化发展进程中的产物,政务新媒体在政府和企业、个体间发挥着至关重要的链接作用。通过数字化运营和大数据的帮助,如今政务新媒体呈现出服务类型多样化、智能化、人性化和个性化的特点。”

“数字政府对我们企业来说最受益的是办事越来越便捷,营商环境越来越优化。”管维旌说,近年来,“数据多跑路、企业少跑腿、服务有温度”已经“肉眼”可见的变为现实。

管维旌说,依托数字政府建设持续推进,企业查信息、查政策变得方便的同时,办事流程也实现了电子化,申请、受理、审批、归档等政务服务已实现全流程电子化。“我们能收到政府部门精准推送的相关政策、服务资讯。”

同时,管维旌认为,在数字化政府建设的背景下,企业也应持续迭代更新技术,实现业务流程、企业管理的数字化,不断提升企业数字化程度,用更准确的数据与政府相关部门进行对接,“只有这样才能保证政务数据的标准化、真实化、透明化,更好地为企业发展赋能”。

北京商报记者 张茜琦 卓洋/文 张笑嫣/摄