晋　城　市　数　据　局

B类

关于市政协八届五次会议第TA0049号提案的答复

九三学社晋城市委会：

贵单位提出的《关于推进我市政务商务服务综合平台建设的建议》收悉，经研究，现答复如下：

一、平台建设与服务成效

为深入贯彻落实国家、省数字政府建设决策部署，切实回应企业群众对掌上办、就近办、一次办的需求，我市于2019年正式上线晋城智能便民服务平台“晋来办”。截至目前，平台累计注册用户超351万，总访问量达5.95亿次，整体运行态势良好。

（一）建设概况：夯实数字底座，构建全维支撑

平台始终坚持“统一架构、统一标准、统一数据、统一安全、统一运维”的建设原则，着力打造技术先进、支撑强劲、安全可控的数字政务底座，为政务服务高质量发展提供坚实保障。

1.全渠道协同，服务触达更广。严格实行统一后台、统一数据、统一安全策略，实现三端服务同源、无缝衔接，用户一次注

册即可多端通用，真正实现“一号通行、一网通办、全程网办”，让服务触手可及。

2. 全能力支撑，运行保障更强。健全完善平台建设与接入标准，规范服务事项上架、更新、优化全流程，保障服务标准化、规范化。集成人脸识别、统一身份认证、消息推送、聚合支付等核心能力，为全市 40 余个业务系统提供统一用户支撑，避免重复建设、节约资源成本。

3. 全维度防护，安全底线更牢。严格遵守《网络安全法》《个人信息保护法》等法律法规，构建全方位安全防护体系，完成隐私合规审核、国产化与信创适配等工作，严守“原始数据不出域、数据可用不可见”的安全要求，保障用户信息安全。建立 7×24 小时运维监控与应急响应机制，完善运维管理体系，保障平台安全稳定运行。

（二）服务成效：聚焦便民利企，打造全场景体系

平台坚持便民利企核心导向，聚焦高频刚需事项、突出改革创新，着力构建覆盖更广、响应更快、体验更优的一体化政务服务体系，持续提升政务服务精度与温度。

1. 便民服务集成高效。聚焦民生高频领域，整合多领域优质服务资源，打造一站式掌上便民服务体系，推动公积金、不动产、医保、生活缴费等民生事项集成落地，实现民生服务一站汇聚、一网通办、一键直达，打通服务群众“最后一公里”。

2. 企业服务精准赋能。围绕企业全生命周期需求，以数字化手段优化营商环境，构建全方位、全流程企业服务链条。市级企业服务平台入驻“晋来办”，上线惠企政策精准推送、项目申报、企业规模自测等六大核心功能，实现企业服务“一网汇聚、精准对接”。同步开通企业服务直通车，依托12345政务服务便民热线，建立企业诉求全闭环处置机制，助力企业纾困解难、高质量发展。

3. 重点场景联办提质。聚焦群众办事痛点难点，深化“一件事一次办”改革，推动重点场景流程再造、数据共享、服务升级。新生儿出生相关事项整合业务流程、精简申请材料，大幅压缩办理时限，免费邮寄服务已惠及群众超9000人次；小学生入学实现线上一站式信息核验、全程网办，无需群众跑腿；高龄补贴推行线上申领、代办服务，切实降低群众办事成本，让“数据多跑路，群众少跑腿”落到实处。

二、下一步工作计划

“晋来办”作为我市综合性便民惠民政务服务平台，始终秉持“让数据多跑路、群众少跑腿”建设初衷。结合运行实际情况，平台仍存在服务场景覆盖面不足、智能化水平不高、用户体验有待优化等短板。为破解痛点、补齐弱项，提升综合服务能力，下一步数据局将聚焦功能完善、数据赋能、技术迭代三方面开展提质升级工作，具体举措如下：

1. 优化功能服务布局，构筑多元便民服务生态。围绕“政务+生活+资讯”一体化发展思路，整合数据资源、媒体资源优势，持

续完善平台功能架构，着力打造城市级综合服务客户端，擦亮我市数字服务名片。一是增设资讯发布专区。聚焦政务动态、民生热点，常态化更新权威资讯，畅通政策公开、信息公示渠道，保障群众知情权。二是拓宽便民生活场景。整合接入外卖配送、家政服务、文旅预约、生活缴费等高频民生服务，联动优质服务商优化服务供给、提升服务品质，不断增强用户使用黏性，切实满足群众多元化生活服务需求。

2.健全数据共享机制，夯实政务服务能力底座。充分发挥市数据局统筹协调职能，严格落实项目审核、验收双重管控机制，统一规范政务服务出口，依托“晋来办”平台集中提供标准化政务服务。持续深化政务信息资源归集整合，推进政务数据深度共享、高效复用，搭建纵向贯通、横向协同的一体化服务架构，推动更多政务服务事项实现网上办、掌上办、一次办。健全跨区域、跨部门、跨层级数据共享及业务互联机制，为政府科学决策、企业良性发展、群众便捷生活提供坚实可靠的数据支撑。

3.深化技术迭代赋能，提升平台用户使用体验。坚持技术赋能与服务提质双向发力，全方位优化平台运行质量。一是推进智能服务体系建设。聚焦群众办事堵点难点，依托人工智能技术，拓展智能咨询、业务引导、事项检索、材料预审等智能化应用场景，推动政务服务由“人找服务”向“服务找人”转变。二是优化终端适配能力。加快完成鸿蒙系统全功能适配开发，同步优化安卓、iOS等主流系统兼容性，提升平台加载速度与运行稳定性，

保障全终端、全场景流畅访问，筑牢平台安全、稳定、高效运行的技术保障防线。三是加快适老改造。启动适老化专项优化工作，调整文字大小、界面对比度，率先实现大字模式；简化操作流程，探索语音导航功能，切实帮助老年人跨越“数字鸿沟”，享受便捷服务。

感谢您对智慧城市平台建设方面工作的关心和支持，欢迎今后提出更多宝贵意见。

负 责 人：王志刚

承 办 人：景建波

联系电话：2218942

晋城市数据局

2026 年 5 月 21 日