



先试先行，惠普助力佛山政务改革迈向新台阶—佛山市政务综合服务体系建设

在当今倡导智慧城市、阳光政务的大背景下，佛山的政务改革也持续深入，他们携手惠普公司，利用融合云计算、大数据等多种先进技术的完整解决方案，搭建佛山政务综合服务体系，通过整合政府服务的门（遍布城乡767个行政服务中心）、网（佛山市12345综合政务门户）、线（12345热线电话）、自助及移动服务终端等各种服务渠道，为市民提供更为全面便捷的服务，并提高政府各部门工作效率

产业 政府

目标

佛山政府希望通过服务转型，将各职能部门集中一起，通过统一号码、统一标准、统一机构、统一监管，实现节约成本，监管政府，提升市民体验

惠普解决方案及服务

惠普拥有丰富政府行业咨询经验和深厚技术实力，结合佛山政府整体发展战略和定位，从佛山智慧城市整体规划出发，按公共服务整体需求，对佛山政务综合服务体系进行个性化的顶层设计，充分考虑佛山未来的发展需要，实现整体设计、分步分阶段实施

IT 效益

- 服务渠道通过惠普云平台管理，整合了资源，提升效率，节约支出
- Autonomy提供富媒体多元化政务信息采集，进行数据分析与挖掘，实现趋势分析及市场预警，提供政务决策支持

业务成效

- 方便的接入渠道，便利市民生活
- 整合政务服务渠道推进政府管理与服务创新
- 资源整合，实时监控，建设阳光政府



“佛山市政府与惠普合作，从顶层设计、底层搭建等环节逐步地开展政务综合服务体系建设，以实现真正的服务型政府。这种创新的政务服务模式也为广东其他城市的政府服务及监管体系建设提供了宝贵经验和标准参考。”

— 关亮，佛山市政府12345热线管理中心副主任



概览

佛山，广东省第三大城市，也是最早实行改革开放的城市之一。改革进程中，他们一直都在摸索前进，无论是早就开展的行政审批制度改革，还是建立政府12345热线，或者将综合行政服务大厅搬到网上，佛山市政府的种种改革都是以监督政府职能部门，更好地服务市民，提升市民体验为宗旨。在当今倡导智慧城市、阳光政务的大背景下，佛山的政务改革也持续深入，他们携手惠普公司，利用融合云计算、大数据等多种先进技术的完整解决方案，搭建佛山政务综合服务体系，通过整合政府服务的门（遍布城乡767个行政服务中心）、网（佛山市12345综合政务门户）、线（12345热线电话）、自助及移动服务终端等各种服务渠道，为市民提供更为全面便捷的服务，并提高政府各部门工作效率。



用户简介

佛山市人民政府行政服务中心（简称“佛山行政服务中心”）是佛山市政府赋予行政审批制度改革、协调和管理进入中心行政审批事务职能的正处级事业机构，主要负责政府行政审批制度改革的日常工作，组织各有关职能部门的行政审批服务事项实行集中办公，为市民和投资者提供“一站式”服务，并负责进驻中心单位的日常管理、协调与监督。他们无论在机构建设还是工作方式上，一直遵承着佛山“开放务实”的优良传统。佛山行政服务中心包含了综合服务大厅、市民热线中心，并集结了很多政府职能部门，建筑装修并不豪华，却是很多政务服务探索、政务服务体验的开始之地。

客户挑战

改革创新，搭建政务综合服务体系迫在眉睫

早在1998年，佛山就因为市民、企业的各种需求，开展了行政审批制度改革。行政审批制度改革的根本是政府资源配置重心的下移，如政府的各个部门需要在城市的各个角落包括乡镇有办公点、审批流程简单高效。如此多的各级部门服务网点虽然方便了基层的老百姓，但政府的投入非常大，佛山政府希望通过服务转型，将各职能部门集中一起，节约成本，提升市民体验。

据佛山市政府12345热线管理中心副主任亮先生介绍说，他们从几个方面努力实现转型。首先，把佛山行政服务中心工作搬到网上，实现网上审批，这也切合2012年广东省提出要组织开展“三打两建”建设社会信用体系、建设市场监管体系的要求，满足佛山市政府提出的“推动信息化监管建设”实施规划；其次，基层的网点不再盲目地扩张，而是通过综合窗口服务形式去推送政府服务，通过网络、计算机技术、标准化来实现。

再次，整合12345热线，为方便政府与市民的沟通交流，监督政府办公并提高工作效率，佛山政府在2007年就开通了政府热线电话12345，随着群众诉求多样化和业务量的增多，如12315工商热线、12333社保热线等各职能部门不同热线必须进行整合，让市民可以记住一个号就能解决所有问题。

不管是统一号码、统一标准，还是统一机构、统一监管都需要在一个平台上实现。这个包含了整个佛山政务综合服务体系的平台要有受理、处理功能，还能处理很大的数据量，并且这些数据信息能够主动推送给市民，也可以给领导进行决策分析以便更好地方便群众办事。而这一平台的最大作用则是逐步实现政务咨询、群众诉求、行政投诉，尤其是消费维权申诉、经济违法行为举报的受理、办理及监察等工作环节的一体化，统一规范登记、受理、分派、处理、审核、办结、归档及效能监督程序，形成政务服务工作效能监督的全方位覆盖。据了解，从2010年开始，佛山市政府与惠普合作，从顶层设计、底层搭建等环节去逐步地开展政务综合服务体系的建设，以实现真正的服务型政府。

在信息化建设过程中，佛山行政服务中心也非常担心一般地方政府遇到的一些瓶颈，诸如，整体设计的立足点不是基于政府业务需求，而是过于IT化；政务服务渠道林立，信息分散，缺乏一个简便快捷且易用的统一渠道导致市民服务体验差；服务标准和业务流程不一样，政府部门间信息共享和协作困难，跨部门问题难以协调；各单位的考核标准不一，增加监管困难；资源利用率不高，形成数据孤岛，进一步开发利用业务数据的可能性有限，提高了政府行政成本等等。而佛山市政府也就吸取经验，从上述这些层面去做变革，如引进纪委监督、综合服务大厅网点下放、12345统一话务平台建设等。



解决方案

统一规划、分步实施，惠普担当重任

为了帮助佛山政府提供一个协同、整合、便捷、高效、可扩展的一体化市民信息及服务平台，便利佛山市民的生活，并提高政府各部门工作效率，惠普公司按照“统一规划、分步建设、积极稳妥、务求实效”的原则，协助其构建了佛山政务综合服务体系解决方案。具体实施的服务内容包括：

- 实体服务大厅体系建设。全佛山市有767个行政服务的网点，遍布区、市、镇街以及乡村，整个实体大厅服务体系如银行网点一样，能够及时提供各种职能服务。
- 佛山市12345综合政务门户。这是个为市民做实事的网站，他们可以在网上提交资料，在网上找政府部门办事，可以在线咨询问题。存储在专业知识库中的7万多条信息毫无保留向市民开放，被市民称为政府“百度”。
- 政府12345统一话务平台。惠普从2010年帮助佛山政府开始整合通用热线，通过300多个成员单位的运维支持，建立了汇集各类政务和公共服务资源信息及服务平台。市民可以在任何时间通过热线电话、手机短信、互联网等多种渠道，向12345提出咨询或帮助请求，此后会遵循“统一指挥调度、统一监督”的原则，由12345中心统一分拣、转到各个对应的职能部门，这些单位必须在24小时内受理，并在受理后的15天内给答复，从标准、流程各个层面提升用户体验。
- 自助终端体系。市民可以在自助终端上扫描身份证、打印发票、上网办事情。
- 综合咨询服务。上述整套体系不是孤立的，不是一朝一夕能够建设完成，必须进行统一规划、分步实施，还要根据运行情况进行各种细节上的修改，需要从咨询、建设到后期运维的全生命周期专业IT服务。

从技术层面讲，惠普在佛山政务综合服务体系建设过程中，主要从4个方面进行支撑：一是建立佛山12345政务云，主要就是将所有的资源进行整合，尤其是涉及到各个职能部门的IT系统都部署在惠普云服务平台上，服务渠道通过云平台管理；二是以大数据技术为支撑，通过Autonomy提供数据分析，不仅是从音频、视频中搜索市民的意见，同时也将这些信息进行分析作为政府建议，实现趋势分析及市场预警；三是政府流程引擎，因为这些改革必然会涉及到政府以往工作流程的再造；四是移动互联应用，这主要是涉及到手机、智能移动终端等应用服务，让市民坐公交车的时候，就可以用手机把事情办好。

客户收益

6个“1”推进服务创新，提升市民体验

从统一审批，到12345热线平台，从综合服务大厅，到综合政府服务网，佛山政务综合服务体系的 successful 建设，有效地提升了市民服务咨询的体验，提高了各政府部门的服务水平及效率，也助力打造了佛山综合政务服务品牌。依据12345热线的运营经验估算，12345综合政务服务平台的应用将节约近60%的行政成本支出。当前可用终端包括已有的一套系统、一个门户网站、100多个话务坐席、700多个带多功能自助终端的服务大厅。

谈到项目实施的好处，佛山市政府行政服务中心副主任陈光脚先生介绍说，政务综合服务体系的建设很好地应和了市政府希望政务改革达到的6个“1”，即1张网（网上办事大厅）、1个窗口（统一综合服务窗口）、1个终端（自助终端）、1套标准（行政审批和服务标准）、1个热线（12345热线）以及1个后台（指挥所有配套服务的体系）。具体来讲包括：

客户解决方案概览

硬件

- 惠普云模式融合基础设施架构

软件

- HP Autonomy
- HP 云运维管理平台
- HP Anywhere 创新型移动应用开发平台

服务

- 从咨询、规划、建设到后期运维全程咨询服务

- 便利市民生活。佛山市民享受到更快、更便捷、更全面的公共服务及信息。方便的接入渠道也大大降低了市民咨询信息及获取服务的门槛。
- 推进社会管理与服务创新。平台的建立将政务服务渠道进一步整合与扩充，将政府服务有效前移，对行政机关效能进行有效监督，并对社会信息进行全面收集、科学分析、有效利用，为相关部门提供决策支持，促进政府更好地履行社会管理与公共服务职能。
- 资源合理整合，提供更优质高效廉洁的服务。对政府来讲，统一的体系建设将服务渠道及资源进行了全面的整合与扩充；通过对社会信息进行全面收集、科学分析、有效利用，建设专业优质的公共服务信息知识库；协调共享资源，让各部门有序高效地运作；定期进行数据的汇总、分析和梳理，提炼出有价值有效的信息，为各部门提供决策支持，同时也方便监管机构进行有效监督；全程留痕、实时监控，有利于各部门为市民提供更优质高效廉洁的服务。

现在，“12345，有事找政府”已经成为佛山市民的口头禅，从刚开通热线时20-30%的满意率，到现在这一数字达到99%，可见政府背后的全力投入，也正是持续深入的政务改革让佛山的经济更加繁荣、市民生活更加丰富，这一切都让佛山在建设智慧城市、开展阳光政务中走在前列。

政务综合服务体系的成功建设也让佛山“开放、务实”的风貌得到更加淋漓尽致的体现，这种创新的政务服务模式也为广东其他城市的政府服务及监管体系建设提供了宝贵经验和标准参考。我们相信，拥有丰富政府行业咨询经验和深厚技术实力的惠普公司能够在佛山今后的信息化建设过程中，发挥更大作用。

更多资讯

hp.com/go/services

“佛山政务综合服务体系的建设和实现了市政府希望政务改革达到的6个“1”的目标：即1张网、1个窗口、1个终端、1套标准、1个热线以及1个后台，便利了市民的生活，推进了政府部门服务创新。”

— 陈光卿，佛山市人民政府行政服务中心副主任

登录获取最新资讯

hp.com/go/getupdated

