

瞄准群众、企业急难愁盼,浙江打造出一批在全国推广的数字化成果—— 这些应用,何以“香飘墙外”

本报记者 施力维 徐子渊 金春华 通讯员 陆浩强

在江苏南京,从事海外仓储物流的企业——易达仓储CEO刘倩,通过“海外智慧物流”平台匹配到10多家跨境电商企业,拿下了大订单;在四川阿坝州茂县,一套源自浙江“浙农服”的数字农服平台正在搭建,有望解决当地农产品溯源、农资管理的难题……

“海外智慧物流”“浙农服”“健康码”“政采云”……一个个有着鲜明浙江烙印的数字化应用,如今正在全国各地推广使用。在全国率先启动数字化改革一年多来,浙江打造出一批实用、管用、管用的重大应用。不少应用在实战一线经受了考验,不仅“墙内开花”,而且“香飘墙外”,成为全国各地干部群众的心头好。

找准需求 聚焦破解共性难题

一方小小的“健康码”,在疫情防控常态化的当下,成为了人们最常用的应用之一。在刚刚结束的省第十五次党代会,浙江“首创并应用健康码”还被写入了党代会报告。

2020年2月,“健康码”从杭州走向全省乃至全国。只用了短短一周时间,浙江11个设区市实现“健康码”全覆盖,并为全国数字化疫情防控提供了“浙江方案”。

它的快速推广,在于聚焦共性难题的破解之道,为统筹推进疫情防控和复工复产,找到了科学化、精细化、智能化的管理手段。

一名曾在杭州市滨江区跟班学习的湖北干部,对此深有感触:“健康码”诞生在浙江,这绝不是偶然。在浙江期间,他参观、调研了从数字治堵、数字抗疫,到便民直达、惠企直达、民生直达等一系列先进的数字化工具,深切感受到浙江数字变革的理念与氛围之浓郁。

早在2017年,浙江就以事项数据标准化为抓手,推进政务服务“一窗受理”“一证通办”“一网办理”。此后,浙江又通过数字赋能,面对群众、企业的办事烦恼,加快打造“掌上办事之省”,开发了“浙里办”APP。

浙江全面启动数字化改革以来,更是聚焦国家所需、浙江所能、群众所盼、未来所向的重大需求,开发上线了七张问题清单、公平在线、民生“关键小事”智能速办等127个重大应用。

127个重大应用背后,事实上是127个重大共性难题的改革突破。它们或是用数字变革解决传统手段难以解决的“老大难”问题;或是为新闻问题提供全新的解法。这是浙江的数字化应用能快速形成全国性影响力的一个重要原因。

近两年来,受疫情影响,外贸企业在境外的仓储物流受阻。2021年初,浙江省商务厅获悉,浙江全省9万多家有外贸业务的企业中,七成企业反映在海外订不到仓库,物流配送成本高昂。

面对全国外贸企业新的共性难题,浙江如何寻求新解法?“通过数字化改革,瞄准企业、群众的急难愁盼问题靶向发力。”浙江省商务厅对外贸易处于部云皓说。

海外仓企业在国际供应链环节中具有“蓄水池”作用,出口企业将货物批量发送至国外仓库,可实现在销售本地配送。但过去海外仓企业与外贸企业间信息不对称,外贸企业主要是通过“点对点”的方式订仓。

在商务部的指导下,省商务厅打造“海外智慧物流”平台,为海外仓企业与外贸企业提供线上对接、撮合,变过去的点状对接为网状服务。“如今在平台上发布需求,让外贸企业找仓库就像用网约车一样简便。政府搭建的平台,不收取任何费用。拓展了我们的客户群体,也降低了出海企业的物流成本和仓储成本。”刘倩说。

目前入驻“海外智慧物流”平台的海外仓达326个,覆盖全球177个城市,总面积464.75万平方米,超8.8万家有外贸业务的企业因此获益。同时,平台还进一步打破部门间的数据壁垒,联动外汇、银保监、海关、信保等部门为外贸企业提供海关物流、金融保险等多元化服务。商务部还在去年的第130届广交会上向全国发布推广了该平台。

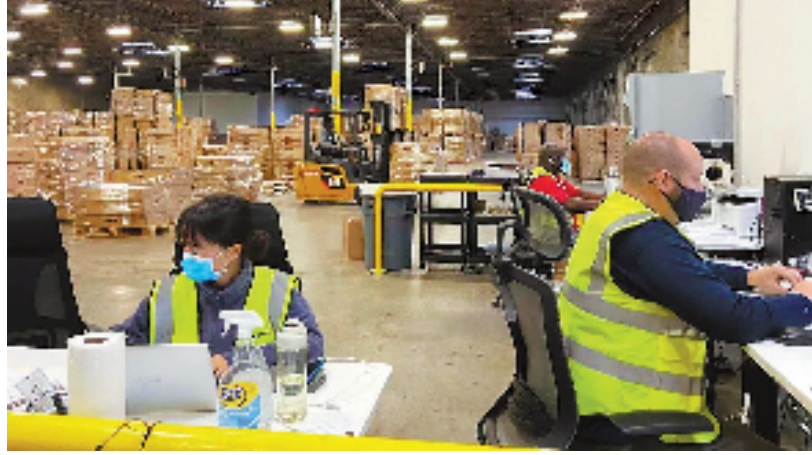
坚持问题导向,以重大需求牵引实现重大改革,这让浙江的数字化改革在大时代中有了大格局。浙江大学管理学院教授刘渊认为,纵深推进数字化改革要实现新突破,必须以精准识别需求为突破口,找准企业、群众、基层最为迫切的需求,最想解决的问题、最有获得感的领域。



西藏那曲色尼区行政服务中心,“数字色尼一张图”相关数据在大屏实时显示,助力当地基层治理。受访者供图



旅客在广州南站通过刷身份证识别健康码状态(资料图)。新华社发



一家在德国的中资海外仓企业工作人员,正通过“海外智慧物流平台”接单。受访者供图

迭代完善 不断提升用户体验

一款好的应用,必然要经历用户的筛选和实战的考验。

这是一个大浪淘沙的残酷过程。国内某知名咨询机构的研究报告显示,一款商业化APP的生命周期平均只有10个月,85%的用户会在1个月内将其下载的应用程序从手机中删除,而到了5个月,这些应用程序的留存率仅有5%。更多的应用,最后都成了不会再被打开的“僵尸”应用。

浙江数字化改革的应用成果,虽然不能简单地与一般的商业化应用类比,但终究还是要面向广大企业、群众,不仅要管用、实用,还要让大家爱用。

这意味着,数字化应用的牵头部门,在抓住需求的同时,还要扮演产品经理的角色,不断提升用户体验。产品数浙江在全国推广并形成巨大影响力的应用,都经历了不断迭代完善的过程。

曾经参与“健康码”开发的杭州市公安局90后科技民警钟毅,就自比为穿警服的“产品经理”。

“当时健康码是一个全新的构想,没有样本可供参照,好比在无人区里开辟道路,虽然意义重大,但荆棘密布,前途难以预测。”接到指令后,钟毅会同十余名团队成员连夜进驻基地,迅速投入全新的开发工作。

没有一款应用是降生就完美的,每一个数字产品都要不可避免地经历迭代升级的过程。

钟毅的笔记本里,记录了“健康码”诞生的这段时光:40天内,29轮技术调整,14个版本的规则完善,63项功能应用的迭代,数据获取效率较上线初提升9倍,杭州“健康码”的正确率达到了99.99%以上。

也就是在更新到第14个版本后,

“健康码”正式从杭州走向全国,成为许多互联网从业者眼中的“现象级”产品。直到现在,钟毅带领的团队还在对“健康码”进行迭代升级和增量开发。

浙江在数字化改革中创新打造的好应用,在走向全国的过程中需要因地制宜进行开发完善,这是一款应用能持续保持旺盛生命力的关键。

“浙农服”是源自嘉兴平湖市的一个为农数字服务应用。通过多跨协同,打破部门间条块分割,在一定程度上解决了农户生产服务供给难、产销对接难、金融授信难、惠农政策落地难等痛点难点问题,得到了群众的好评。

但农业生产具有地域性,浙南、浙北物产不同,如果单纯将一个应用简单复制,难免会遇到问题。在推广过程中,“浙农服”采取“基础版+个性定制”的开发模式,精准服务每个县、市实际需求。

比如,针对四川茂县的甜樱桃、枇杷、苹果等鲜果多,但管理不精细、品质参差不齐、农药用量管理粗放等问题,在当地干部的建议下,“浙农服”的茂县版“茂农服”平台做足了产品溯源、农业物资智慧管理两个板块。“这个平台可以帮助我们在数据精准支持下,做好水果的品质管理。”茂县政府办公室副主任陆杰说。

值得一提的是,为更好地参与市场化竞争,浙江农合联还成立浙江农合数字科技股份有限公司,在全国各地竞标,参与为农服务平台的建设。目前,公司已经与江苏、广东等省份的农合联做了接触。

“通过数字化改革积累了丰富的实战经验,变财政‘输血’为市场‘造血’,改革就有了可持续性。”嘉兴市农合联的一位干部说。

变革重塑 形成引领未来新能力

数字化改革是新蓝海。浙江通过数字化改革撬动了深层次的机制、体制的变革。这些在数字时代中先行探索积累起来的经验,对全国各地来说弥足珍贵。

最近,在西藏那曲市色尼区,兼职网格员尼玛措姆打开手机上“数字色尼一张图”的随手拍功能,上报村里的卫生问题,及时得到了解决。

通过数字变革提升基层治理效能,推动治理能力和治理体系的现代化,这是浙江数字化改革的一大课题。浙江援藏干部将技术、更将理念带到了西藏那曲,让数据在雪域高原跑了起来。

“数字治理是社会治理的新趋势,我们引进推广浙江数字化改革的理念和经验,逐步助推‘数字色尼一张图’迭代升级。”省援藏指挥部副指挥长潘渭说,色尼区地广人稀,“数字色尼一张图”可助当地打通各部门数据壁垒,把基层治理中的信息统一归集,从而提升治理效率。

比如,色尼区各层级各部门收集的民生投诉类问题,现已全部归集到“数字色尼一张图”上,管理人员可直接通过平台精准“派单”给相关部门,提高群众投诉问题的解决效率。“要让数据‘说话’、数据‘跑腿’,大家的理念和思维都在提升、转变。”尼玛措姆说。

当前,浙江正在高质量发展中奋力推进中国特色社会主义共同富裕先行和省域现代化先行。浙江引领改革风气之先,一体推进全面深化改革、共同富裕示范区重大改革和数字化改革取得重大突破。

牢牢把握为全国改革探路的要求,继续发挥探路者作用,勇当改革开放排头兵。变革,每天都在浙江发生。

钥匙一交,轻松坐等,半小时完成。浙江在全国首创车辆检测“一件事”集成改革,打破了公安、市场监管、环保等部门间的数据壁垒。

去年7月,浙江330家机动车检测站经标准化建设、改造、提升,均通过复核验收。车主在省内车检站均可进行“交钥匙、一窗办”车检,平均耗时缩短三分之二。

车辆检测“一件事”集成改革,被认为是全国“放管服”改革领域的一大突破,为公共服务领域改革提供了范

本。目前,这项改革正在全国推广,江苏宿迁等地已在试点。

浙江各地的公安交警部门,接待了多批外省前来学习的团队。“科技公司模仿打造一个应用很简单,难的是背后的制度变革。”最早试点推动车检“一件事”改革的衢州公安相关负责人,一直向各地的学习团队强调这个观点。

数字化本身不能替代政府自身改革与职能转变。改革,不仅是手段创新,更是对不适应生产力发展的生产关系的深层调整。

撰文谈浙江的数字化改革时,北京大学政府管理学院教授黄璜说,数字化改革是用数字化全面赋能深化改革,既是公共治理体系主动适应数字化生产方式的自我优化,也是为新的数字化生产提供与之相应的规则结构的自觉重塑。

“大综合一体化”行政执法改革,就是对行政执法体系的一次重塑。

浙江作为全国唯一的试点,已经做了一系列探索,如通过构建“金字塔型”的行政执法队伍体系,进一步精简执法队伍、优化执法层级、整合乡镇执法力量,推进“一支队伍管执法”等。

通过制度体系的完善,逐步解决行政执法力量分散、协同不畅、执法行为不规范等问题,浙江正在打造的“大综合一体化”执法监管数字应用,对基层执法又有了新的赋能。省综合行政执法办规范指导处处长涂怀艳介绍,该应用包括协同指挥、监督检查、处罚办案、执法监督等4个核心业务模块,部分模块已经在省内一些县(市、区)试点。

除了“大综合一体化”行政执法改革外,浙江在“放管服”、要素市场化配置、区域金融、平台经济监管创新、“县乡一体、条抓块统”等方面的重大改革取得明显成效。过去5年,浙江完成国家级改革试点331项,为全国改革探路作出了重要贡献。

变革重塑,将是未来5年浙江的重要工作方向。以数字化改革推动社会各领域体系重构、制度重塑、能力提升,形成引领未来的新模式新能力。浙江将继续从理论、实践和制度层面,探索共性、机制性的成果,为全国提供“浙江方案”。



常山县金川街道综合执法队队员为违法行为现场拍摄取证,回传大数据后台。 拍友 陈丹 摄

链接

这些重大应用年内取得突破性进展

2022年,省委确定了一批牵一发而动全身重大改革和需要打造的重应用,确保在年内取得突破性进展、标志性成果。

- 1 健全疫情防控“动态清零”精密智控机制,迭代疫情防控精密智控综合集成应用。
- 2 全面推进“大综合一体化”行政执法改革,建设“大综合一体化”执法监管数字应用。
- 3 实施亚运指挥服务保障体制机制综合改革,建设“亚运在线”应用。
- 4 实施浙有善育集成改革,建设“浙有善育”应用。
- 5 推进义务教育“双减”集成改革,建设“双减在线”应用。
- 6 实施“双碳”集成改革,建设“能效倒逼‘双碳’协同创新”应用。
- 7 深化国土空间治理改革,迭代省域空间治理数字化平台。
- 8 深化要素市场化配置综合改革,建设“要素市场化配置”应用。
- 9 建立健全公权力大数据监督机制,迭代“公权力大数据监督”应用。
- 10 构建严密法治监督体系,建设“全域数字法治监督”应用。
- 11 推动干部队伍干部工作系统性重塑,迭代“浙里好干部”应用。
- 12 构建党建统领的问题闭环管控新机制,迭代“七张问题清单”应用。
- 13 完善舆论引导机制,迭代“舆论引导在线”应用。
- 14 实施强化反垄断、推进公平竞争集成改革,迭代“公平在线”“外卖在线”应用。
- 15 实施共同富裕现代化基本单元建设集成改革,迭代“未来社区在线”应用。
- 16 实施浙里康养集成改革,建设“浙里康养”应用。
- 17 实施数据价值化改革,建设产业大脑能力开放中心。
- 18 实施现代警务一体化集成改革,建设“浙警智治”应用。
- 19 实施“全域数字法院”改革,建设“全域数字法院”应用。
- 20 推进法律监督模式数字化变革,建设“检察大数据法律监督”应用。

资料来源:省委改革办 浙报制图:戚建卫

