

# 《城市全域数智化转型智库通讯》

聚焦城市治理创新实践  
探索城市治理现代化新路径

2026年1月刊

总第10期

北京大学城市治理研究院  
北大-浪潮城市治理创新联合实验室

## 【编辑部】

主办单位：北京大学城市治理研究院 北大 - 浪潮城市治理创新联合实验室

总顾问：俞可平

专家委员会：

主任：沈体雁

委员：刘雪刚 刘伦 罗森 罗保荣 孙铁山 向天怡 徐伟涛 徐军栋 许立言 魏金雷 张波 张洪谋

(注：名单按姓氏首字母排)

编辑部主任：耿德红

责任编辑：唐新宇 杨鹏彦

## ▶【本期导读】

2025年11月21日，由北京大学城市治理研究院、环球时报社共同主办，环球网、北京大学武汉人工智能研究院承办的“2025年中国城市治理创新论坛”在北京举办。来自政府部门、研究机构、高校和相关领域的专家学者与嘉宾共同深入探讨城市治理的核心内涵与时代价值，分享先进理念与创新实践，为城市可持续发展贡献力量。



2026年1月11日，由北京大学城市治理研究院与新华数字政府研究中心联合主办的第四届“中国城市治理创新优秀案例”选拔大会在北京大学隆重举行。第四届“中国城市治理创新优秀案例征集评选活动”共收到来自全国各省区市的党政部门、企事业单位、社会组织等多方主体申报的高质量案例471个，涵盖基层治理、公共服务、城市管理等多个城市治理关键领域，通过陈述答辩、专家严格评审，最终评选出十个“十佳案例”与十四个“优秀案例”，展示了各地在破解治理难题方面的创新路径、服务民生的扎实举措以及可借鉴可推广的实践成果。



两场活动的相继举办，既搭建了政产学研多方交流的高端平台，也汇聚了全国城市治理创新的鲜活实践与前沿智慧。北京大学讲席教授、城市治理研究院院长俞可平教授在第四届“中国城市治理创新优秀案例”选拔大会的致辞中，针对本次活动案例申报情况进行了深入分析，他指出，虽然申报项目覆盖了全国30个省市区，但却呈现出以下几个特点：



## **一是地域分布高度集中，创新活跃区与滞后区并存**

从申报与入围项目的来源地看，创新实践呈现明显的非均衡分布。广东、浙江、湖北、山东、四川五省成为创新活跃的主要区域，其申报总量占比超过半数，其中广东省表现尤为突出。在入围阶段，广东、浙江、四川三省的领先优势进一步凸显，入围项目合计占比过半。相比之下，西北、东北及部分西南边远地区的参与度与成果显现度明显不足，部分省区甚至未有项目入围，反映出不同区域在城市治理创新的资源投入、机制活力与成果提炼能力上存在显著差距。

## **二是内容聚焦基层治理与公共服务，治理现代化导向鲜明**

无论从申报还是入围类别分析，城市治理创新的重点领域高度明确。“基层治理”类项目在申报中占比超过八成，在入围项目中亦占据近半数份额，显示出当前城市工作的重心显著下沉。结合“公共服务”与“城市管理”类项目，三者共同构成了本届创新案例的主体（占比超过83%），充分说明当前城市创新的主战场在于提升公共治理效能、优化公共服务供给、完善精细化管理，旨在直接回应人民群众的“急难愁盼”问题，夯实城市治理的基层基础，这正是推进城市治理体系和治理能力现代化的核心要义所在。

## **三是创新主体以党政机关为主导，体现中国特色治理逻辑**

在项目申报主体构成上，党政机关占比高达约77%，占据绝对主导地位。这一特征与创新内容聚焦治理和服务领域高度吻合，深刻反映了当代中国城市治理创新的主要推动力量和实施模式：即在党的全面领导下，以政府机构为主要引擎，通过体制机制改革、政策工具创新与技术应用赋能，系统性破解治理难题、提升服务品质。这凸显了我国“党建引领、政府负责、社会协同、公众参与”治理格局的实践形态，也表明制度创新与行政驱动在当前阶段仍是城市治理创新的关键动力。

## ▶ 【专家观点】

在全球化时代，城市化与全球化相伴而生，无论在政府合作、经济贸易、文化交流、科学技术和旅游等人类生活的主要领域，城市都是国际交往的主要舞台，虽然世界各国的城市都有自己的政治经济、历史文化、地理环境和人口规模等特征，但是世界各国的城市之间更存在着共同的发展规律和普遍的发展趋势。在相当程度上也可以说全球的城市也是一个命运共同体，在公共服务、城市规划、城市治理、智慧城市、宜居城市、绿色城市、市民参与、可持续发展等许多方面，世界城市具有共同的目标，也面临着相似的挑战。

——北京大学讲席教授、北京大学城市治理研究院院长 俞可平

在我们追求技术赋能与管理创新的同时，更需要一份冷静的思索，当城市日益成为精益运转的超级系统，我们如何呵护家园的温暖底色呢？现代化的度量，不仅在于楼宇的高度，网络的速度，更应该注重人心的温度、文化的厚度和社区的黏度。我们不仅要善于运用数字的智慧，让城市更聪明更高效、更适宜，更要用心呵护人的价值，更要关注街头巷尾的烟火气，邻里之间的问候声，以及每一个生活在这里的人能够安放梦想与乡愁。

——中国政策科学学会会长、人民日报社原副总编辑 马利

着眼美丽中国、立足美丽城市，加强城市治理，要立足城市空间治理、环境治理、生态治理、水系治理、风貌治理、数智治理六个方面。

——国务院发展研究中心资源与环境政策研究所研究员 谷树忠

希望在充分总结提炼过去这些年我国城市治理创新发展的成功经验基础之上，推动我国的城市治理大军走向全球，走向世界。第一个，我国的城市治理硬实力超强，我们已经形成了强大的城市治理、城市规划、城市建设、城市运营的供给体系，还有强大的科技体系、人才体系，形成了体系化的城市治理的能力，和世界级城市相关的产业集群。第二个，我们也形成了世界上最先进的城市治理体制机制、理念、理论、政策、工具，第三个，全球城市治理需求巨大，无论是发展中国家，还是发达国家，大家都面临着住房短缺、城市失序、安全隐患、基础设施缺乏、公共服务衰退的一些挑战，第四个，走出去的强劲势头，势头正猛。我们也看到很多优秀的企业在全世界各个国家有一些非常成功的点式项目，。

——北京大学城市治理研究院执行院长 沈体雁

聚焦“精细化整理、精准化管理、精益化治理”三维发力，既是落实中央决策部署的具体实践，更是“十五五”时期破解城市发展难题、激发城市内生动力的必由之路。。

——国家发改委国地所研究员 徐策

石景山区深入实施城市更新和产业转型“两大战略”，以新首钢的更新为引领，统筹推动老工业厂房、老旧小区和低效楼宇的更新改造，带动“京西八大厂”和全区的整体复兴，全力打造新时代首都城市复兴新地标。。

——北京市石景山区住房和城市建设委员会主任 闫晓辉

## ▶ 【城市治理学术观点】

谷树忠 | 全国政协委员、国务院发展研究中心资源与环境政策研究所研究员



### 《绘就美丽城市治理新蓝图》

城市作为人类社会经济活动的核心空间，是美丽中国建设的关键载体。谷树忠先生在会上表示，美丽中国的城市治理目标应涵盖“天蓝、地绿、水清、土净、田沃、景秀、居美、园洁”八大维度，并补充“地区特色美”与“百姓感知美”，共同构成一个多层次、全覆盖的目标体系。这一体系不仅反映出人们对优美生态环境与宜居生活的期待和要求，也为城市治理创新指明了方向。。

他特别指出，城市建设必须立足自身、因地制宜，避免千篇一律和同质化。在他看来，地域特色正是城市独特美感的核心：“例如西北地区的戈壁大漠美，沿海省份的海滨滩涂美，青藏高原的高山峻岭美和东北地区的冰天雪地美等等，都是各地区特色的生动体现。”

谈及城市治理建设的具体方案，谷树忠强调，城市治理坚决贯彻党中央《关于全面推进美丽中国建设的意见》提出的“四个全”：全领域转型、全方位提升、全地域建设、全社会行动。为此，他建议，城市空间治理要严格控制发展边界，优化空间结构；城市环境治理要强化空气质量、垃圾分类、水体治理；城市生态治理要推进生态廊道、绿道系统、湿地修复；城市风貌治理要尊重自然与历史，保护城市文化遗产；城市数智治理要构建数字化、智能化的城市治理体系。

“城市不仅要‘看起来美’，更要‘住起来美’‘活得美’。”谷树忠在演讲中说道，希望通过本次论坛汇聚全球智慧、凝聚发展合力，推动城市治理从理念创新到实践落地的整体跃升。“美丽中国不是一句口号，而是需要民参与、系统推进的长期工程。”期待各级政府、企业、社区与公众协同发力，让美丽中国建设在城市层面扎实落地，让每座城市都成为人与自然和谐共生的美好家园。

## ▶ 【城市治理创新案例】

### 案例一：《郑州：以“十个一”破解特大城市党建引领网格化高效能治理之道》

#### 一、案例背景

2022年以来，郑州坚持以习近平总书记关于社会治理重要论述为指引，锚定推进社会治理现代化目标，落实河南省委“五基四化”（“五基”即加强基层党组织建设、基层治理队伍建设、基层治理机制建设、基层治理网格建设、基层治理平台建设，“四化”即持续提升基层治理社会化、法治化、智能化、专业化水平）部署要求，立足政治性、人民性、实践性、时代性、科学性，推动党的组织优势和数字技术优势融合，以建设智能体城市为底座，以党建引领网格化为抓手，以“一委一办一平台 + 两中心 +N 应用”（“数字郑州”建设领导小组 / 党建引领基层高效能治理工作领导小组 + 市县两级党委智慧城市运行办公室 + 党建引领网格化治理平台 + 城运中心、大数据中心）为支撑，探索构建并持续深化“一核统多元、一格管全面、一屏观全域、一网揽全局、一线通上下、一键全处理、一融助创新、一文促善治、一法保平安、一制强安全”的“十个一”党建引领网格化高效能治理体系，为实现经济社会发展现代化提供有力保障。

“十个一”党建引领网格化高效能治理体系是一个有机整体。“一核统多元”，就是强化党组织在城市治理中的领导作用，构建“党组织 + 群团组织 + 社会组织 + 群众自治组织 + 新经济组织 + 重点就业群体”的共建共治共享治理体系。“一格管全面”，就是将网格作为实施治理、服务群众的基础单元，整合资源、下沉力量，形成全域覆盖、无缝衔接的网格体系，并在网格内做好社会治理工作，解决老百姓急难愁盼问题。“一屏观全域”，就是推进党建网、政务网、视联网、物联网、数联网和众多工作专网融合融通，对全市域空间和城市运行状态全面感知、实时掌握。“一网揽全局”，就是将网格化平台作为城市运行和治理的智能中枢，构建完善“大综合一体化”治理机制，服务社会治理大局。“一线通上下”，就是打通数据、平台和各个体系，实现指挥调度“一线通”、群众诉求“一线通”。“一键全处理”，就是在智能中枢建立统一的智慧化工作机制，对法定职责边界清晰的事项全过程在线处理，统筹解决跨层级、跨部门、跨区域复杂事项，形成“基层（群众）发现—一键上报—智能分派—联动处置—结果反馈—综合评价”的闭环流程。“一融助创新”，就是依托网格提供优质服务，吸引集聚各类经营主体和优秀人才，打造多类型行业智能体，激发创新、促进发展。“一文促善治”，就是把文化建设、精神文明建设融入网格，以践行社会主义核心价值观为主线，

着力打造人文之城，推动公民个人文明素养和社会整体文明程度提升。“一法保平安”，就是把依法治理的要求落实到社会治理工作全过程、各环节，充分运用法治思维和法治方式解决社会治理问题，全面提升社会治理的法治化水平。“一制强安全”，就是将安全理念贯穿于平台建设、数据管理、制度运行全过程，完善数据分级管控的内控机制，实现数据信息全域、全时可控。

## 二、案例的创新点

一是治理格局之变：从“碎片分散”到“系统集成”。过去，城市治理部门林立、条块分割，“看得见的管不着，管得着的看不见”问题突出。如今，通过“一核统多元”“一格管全面”，实现了治理力量在网格的整合下沉、统一指挥。乡镇（街道）、村（社区）一个个基层治理单元以党建引领的“一根针”串起了社会治理“千条线”，从过去疲于应付上级多个部门、多条体系层层批发流转任务，变成城运中心平台“总受理、总分派、总监督、总考核”，渠道信息更集中、条块权责更清晰、载体抓手更有力，基层“小马拉大车”困境也得到有效缓解。

二是响应效能之变：从“被动迟缓”到“敏捷高效”。过去，问题发现靠偶然、处置流程漫长、群众诉求石沉大海的情况时有发生。如今，借助“一屏观全域”“一网揽全局”“一线通上下”，问题发现更早（AI预警）、感知更准（多渠道汇聚）、流转更快（平台秒级派单）、处置更及时（限时办结）。据统计，12345热线融入网格化平台后，热线工单一键直达乡镇（街道）和部门处置人员，中间环节大幅减少，事件处置时间平均缩短14.2小时；110警务平台融入后，21.3万件非警务事项通过网格化平台流转，既释放了基层警力，又提升了群众诉求解决效率；16个区县（市）数字城管融入后，243项城管类事件全部通过网格化平台流转，减少了平台数量、降低了运维成本，也有效解决了多头派单、多头接单问题。

三是决策模式之变：从“经验直觉”到“数据驱动”。过去，城市治理决策多依赖个人经验和局部信息，存在盲区和偏差。如今，“一屏观全域”归集政法、公安等59个部门12.11亿条人、地、事、物、情、组织“六要素”数据，“一线通上下”充分反映社情民意，为城市治理提供了前所未有的全景视野和精准画像。通过大数据分析，精准识别分析城市运行的堵点、痛点、风险点，比如特定区域的交通拥堵规律、高发投诉类型、潜在安全隐患等，为实现资源科学配置、措施更加优化、服务精准投放提供了充分依据。比如，在学校、医院等重点区域、重点行业、重点部位布设并接入智能视频监控，融合智慧信访、智慧矛盾等功能，加强对城市运行公共安全、矛盾冲突、重大风险隐患的预警和提前处置。整体决策过程

更加透明、科学、有的放矢，城市治理的“绣花”功夫真正落到了实处。四是服务体验之变：从“群众跑腿”到“数据跑路”。过去，群众办事常常面临“门难进、脸难看、事难办”的困扰。如今，“一线通上下”听取群众意见建议，“一格管全面”推动服务下沉，“一键全处理”提升工作效率，高频民生服务事项在网格党群服务站或通过移动端就能办理；网格员成为居民的“贴心管家”，主动发现并协助解决身边的烦心事；3.43万个“连心群”形成的微信矩阵，覆盖356.6万户居民，架起了辐射全市千万群众的“连心桥”和“直通车”；智能应用为特殊群体提供暖心守护，群众的幸福感安全感获得感显著提升。五是安全韧性之变：从“事后应对”到“事前预防”。过去，城市安全管理往往重事后处置、轻事前预警。如今，依托“一屏观全域”的智能监测预警和“一网揽全局”的快速联动处置，风险防控关口大大前移。智能算法对消防隐患、地质灾害、重点人员异常等风险进行识别和预警，网格员和相关部门第一时间介入核查处置，将大量风险隐患消灭在萌芽状态。城市安全运行的“防护网”织得更密更牢，应对突发事件的协同处置能力也得到加强，城市的安全底板更加坚实。

### 三、案例所取得的阶段性成果

郑州“十个一”体系深入实践，推动治理效能显著提升，发展活力不断增强，实现了“三个加强、三个提升”。

党对城市治理的领导全面加强。3.94万个网格党组织，1.6万个社区社会组织和2.1万个群众自治组织有机联结，4000个无主管楼院党组织全面建立，三新群体在党组织引领下积极参与社会治理，形成了“党组织登高一呼、群众积极响应”的生动局面。

应急处突能力全面加强。智能中枢高效发挥作用，应急指挥体系由过去的分级指挥向现在的分级与扁平协同指挥转变。应急抢险救援快速反应处置能力，比2022年提升20%。2025年年底，郑州市提前启动城市应急模式应对低温暴雪天气，城市主次干道除雪速度比以前缩减7小时，实现“雪停路净”。2025年跨年夜，在二七塔商圈专属网格，通过政法、公安、城管、交通等部门高效协同，确保了2.5平方公里6小时百万人次活动零事故。2026年跨年夜运行更加平稳可控。

干部作风建设全面加强。依托网格化平台，构建“批、办、督、评”一体化数字化智慧督查督办机制，倒逼干部作风转变、效能提升。2024年10月以来，先后组织处理、党纪政务处分359人。全市上下机关干部下基层了解民情、掌握实情、服务群众蔚然成风。

城市治理效能显著提升。以网格化平台为依托，“大综合一体化”的城市运行和治理智能中枢功能不断增强，问题感知、即时修复、数据决策“自进化”能力大大提升。自2023年10月8日全市统一事项办理流程以来，网格化平台累计处理各类事件910.3万余件，办结率99%，群众满意率95%。其中，市级占比4.97%，区县（市）占比15.87%，79.16%的群众诉求和事件在乡镇（街道）和村（社区）得到有效化解，基本实现“小事不出村（社区），大事全网联动”。

创新发展能级显著提升。全市政务服务事项网上可办率达94.4%，一体化政务服务能力跻身全国第一方阵，网上办、掌上办、刷脸办成为常态。市场主体总量突破213万户。2024年全市数字经济规模突破7000亿元，数据交易金额突破31亿元，获批国家数据流通利用试点城市，入选全国城市全域数字化转型典型案例。

群众获得感幸福感显著提升。小事不出网格、大事全网联动。自2022年9月“郑好拍”上线以来，先后解决群众身边各类急难愁盼事件285万件。“郑好拍”拍出了群众的掌声，群众对党组织就在身边、党的温暖就在身边更加可感可及。

## 案例二：《“企呼我应 温暖营商”——涉企政务服务的温州新样板》

### 一、案例背景

温州市政务服务局始终牢记、坚定践行习近平总书记在浙江工作期间寄予温州政务服务工作“两个窗口 两个满意”的深情嘱托，以涉企问题为“第一导向”，加快构建以“四个一”为核心的“企呼我应”政务服务模式，推动为企业服务由“多头分散”转变为“一站集成”，让企业感受到“温暖营商”的春风暖意。

#### 1. 创新“一类事”，规范涉企中介市场环境

自2019年底以来，率全国之先聚焦企业反映的投资项目评估多、评估乱、评估不规范、服务环节长、时间跨度大等问题，持续推动涉企中介服务从“最多评一次”向“一类事”迭代升级，全面构建“增值式”涉企中介服务体系，推动中介服务提效50%、服务费用下降30%，实现项目审批全生命周期提速增效。一是公布一张清单，按照法律法规和国务院决定，对调整、下放、取消的鉴定评估事项进行动态修订调整，向社会公开。历经两轮调整，市本级评估数量减少将近60%，县级评估数量减少26%，并确定9个“免评估”事项，实现清

单之外无评估。二是搭建一个网超，稳步推进中介服务市场化改革，搭建“网上中介超市”平台，清理取消“门槛式”准入条件，引进2109家中介机构入驻，形成了评估门类较为齐全、技术力量全面、市场竞争充分的新型中介服务市场体系。三是规范一套流程，出台制度文件，全市推广“多评合一”“一评多用”“免评估”，创新中介“联合体”方式，推动改革向农业、工业、商贸等领域项目拓展，逐步扩大涉企评估“一类事”改革范围，释放更多改革红利。

## 2. 建强“一中心”，打造涉企服务“中台枢纽”

自2018年起，积极推动为企业服务窗口由“物理整合”至“化学融合”转变，设立为企业服务专区。在此基础上，于2023年11月迭代升级为企业综合服务中心，形成了市县乡一体贯通的“1+14+N”企服中心架构体系，并出台2项制度文件，推动企服中心的标准建设和规范运行，为企业提供“一站式”增值服务。一是整合服务力量，以入驻政务服务大厅的行政审批处室为基本力量，赋予增值服务职能，实现基本政务和增值服务一体融合。目前，市县平均集成了308项政务服务事项、公布了231项增值服务事项，并协调落地涉企活动3919场，惠及企业40256余家。二是整合服务资源，以企服中心为核心，深化“一核多点、一体融合”改革，稳妥推进涉及瓯越中央法务区等11个涉企服务平台的共建共享、资源整合、业务协同，梳理发布涉及金融产品、国际展会、孵化基地等7个类别78项的涉企服务信息，着力提升企服中心“一站式”涉企服务能级。

## 3. 做优“一机制”，推动涉企问题闭环解决

2024年5月，聚焦涉企问题发现渠道分散、多头管理、重复办理等问题，牵头建立了全市统一的“企呼我应”涉企问题高效闭环解决机制，并会同经信部门迭代建成了全市一体贯通的“帮企云·企业之家”平台，全面提升助企纾困解难的实战实效。一是广开渠道、主动发现，推动13条政府部门涉企问题发现渠道整合，联动代表委员、行业商协会等社会力量，建立多维度问题收集网络，实现“一个矩阵、一个渠道、一次报送、一口管理”。二是三侧联动、高效处置，由企服中心统筹调动政府侧、社会侧、市场侧等资源，推动涉企问题分类分层分级办理落实：简单问题直接确定主体办理，复杂疑难问题由企服中心或党政主要领导专题协调办理，职能管辖权限问题实行逐级提交办理。三是举一反三、巩固拓展，注重从个案提炼普遍规律，征集129个典型案例，通过“复盘—转化—推广”三级机制，推动21类共性问题参照解决，18个典型案例全省推广，实现从简单解决“一件事”到系统治理“一类事”升级。四是晾晒评价、闭环治理，构建“流程驱动+效能监测”双引擎，对超期、不满意等事项进

行效能考核、跟进监督，形成“双闭环”管理模式。构建“分析研判+辅助决策”双机制，对高频、共性、苗头等问题聚类分析，形成“诉求响应-政策优化-制度完善”的闭环治理体系。

#### 4. 共建“一品牌”，助力温州经济提速发展

2024年以来，围绕市委市政府打造“温暖营商”金名片的目标要求，协同各地各部门聚焦政策执行、优化供地、人力资源等企业需求最迫切、最有感的急事难事，推行了系列改革创新举措，让企业在最优的营商环境中感受“温暖营商”的温度，全面打响“温暖营商”品牌。一是打造“政策计算器”新工具，聚焦产业政策条款多、资质认定专业强等问题，以大数据构建个性化“政策计算器”，集成5994个政策项目，推动惠企政策“一键匹配”、政策奖补“一键申报”、资质测算“一键分析”，累计兑现奖补资金836.2亿元，惠及企业群众2609.1万户次，实现政策服务从“被动搜索”转向“主动推送”，得到中央“深改办”和国务院专刊发文推广，并荣获全省改革突破奖、全省政务服务增值化改革“一市一品”特色亮点项目。二是创新“数据得地”新机制，结合温州“七山二水一分田”的用地实际状况，创新实施“数据得地365”预评审工作机制，在“向谁供地”上坚持3个条件，在“能否拿地”上设定6个标准，在“优先排序”上比拼5类指标，通过对企业近几年发展业绩的综合评估，实现有限的土地资源向“发展前景好、产值增长快、亩均效益高”的优质企业配置，全市累计完成供地19801.26亩，入选全国优化营商环境创新实践案例。三是构建“问企识才”新模式，聚焦人才评价结果与人才实际贡献脱节问题，实施“问企识才”改革，创新“重点企业自主评、中小企业行业评”的技术职称、技能等级社会化评审模式，主动向906家重点企业、3家龙头企业和26个行业协会学会“放权”，着力构建“企业推、政府核、人才享”的企业人才评价体系，入选中国改革地方全面深化改革典型案例、全省第二批营商环境“微改革”案例，并在中组部《组工信息》及《中国组织人事报》头版刊发。

## 二、案例解决问题

### 1. 优化治理架构：应对政府转型挑战，构建服务型协同闭环

推动政府向服务型转变是现代治理变革的核心方向。传统部门分割导致制度性损耗，严重制约经济治理效能。为破解这一核心问题，温州市以成立政务服务局为关键抓手，着力构建跨部门协同新架构：集成服务打破壁垒，闭环管理压实责任，整合资源补齐短板，以此驱动政府职能由审批管控向生态赋能转变，推动治理体系从碎片化向整体性跃迁。

## **2. 畅通要素配置：降低制度成本障碍，激发市场内生动力**

中介服务成本高、要素配置梗阻显著推高制度成本，加之诉求响应碎片化持续加剧企业负担，已成为抑制市场主体活力的关键障碍。为系统性破除行政壁垒，降低市场运行成本，需着力构建市场化服务供给体系，重点疏通政策、人才、土地等关键要素流动通道，以切实降低制度性交易成本，全面激发市场主体内生动力与活力。

## **3. 重塑竞争优势：提升企业服务效能，强化区域发展支撑**

长三角区域要素加速流动与产业格局深度重构，对企业服务的响应速度与精准度提出了更高的要求。针对企业普遍反映的政策传导迟滞、行政效能不足严重制约发展活力的问题，应通过服务体系创新，加速将营商环境软实力转化为区域竞争硬支撑，以高效响应和精准服务重塑制度新优势，巩固企业发展根基。

## **4. 创新管理路径：提升决策科学性，打造数据智治模式**

复杂多变的经济生态对依赖传统经验的决策模式构成显著挑战，治理的适应性与科学性亟需提升。为有效应对这一挑战、推进治理现代化，须加快打造数据驱动的治理新逻辑：打通政策精准匹配通道，建立要素动态监测与配置体系，健全风险预警与效能评估机制，形成精密智治新模式，切实提升治理的预见性、靶向性和科学性。

### **三、案例主要做法**

#### **1. 探索企业服务创新路径，打造“温州样本”彰显服务高度**

针对当前我国企业服务体系普遍处于构建初期、成熟经验不足的现状，温州立足市场主体活跃的区域特点，聚焦企业服务标准化建设、跨部门协同机制与数字化赋能等关键环节开展前瞻性探索，构建了全域覆盖、创新驱动的企业服务新模式。该实践不仅有效破解了本地企业发展中的服务梗阻，更为全国完善企业服务体系提供了可复制、可推广的“温州方案”，其系统性、创新性充分彰显了服务理念与实践的领先高度。

#### **2. 优化企业服务生态体系，激活“温州引擎”厚植发展热土**

针对企业服务效能不足制约经济活力释放的突出问题，温州通过健全“事前精准对接、事中高效服务、事后跟踪评估”的全周期服务链条，重点破解政策落地“最后一公里”、要素保障不及时等关键堵点，切实提升助企纾困解难实效。通过稳定企业预期、激发投资活力，有效缓解了经济发展中的结构性压力。持续优化企业服务生态，已成为温州释放发展潜力、

筑牢高质量发展根基的关键举措，成功激活了驱动增长的“温州引擎”，厚植了企业蓬勃发展的热土。

### **3. 构建企业服务均衡格局，树立“温州标杆”构筑区域优势**

为抢占区域性的激烈竞争先机，破解服务资源“重城区轻县域、重大企轻小微”的结构性短板，温州坚持“全域推进、高效配置”原则，着力推动政策服务、专业服务和要素服务向县域园区、中小微企业延伸覆盖，加速优质资源全域流动与高效集聚。同时，深化“服务+产业”协同模式，以精细化、差异化服务赋能企业全链条成长，显著提升市场主体获得感与区域综合服务竞争力。这一优化服务资源配置的实践，有效构筑了支撑高质量发展的区域新优势。

### **4. 强化企业服务保障力度，铸就“温州品牌”营造暖心环境**

温州作为中国民营经济的重要发祥地，始终将保障本土企业“留得住、发展好”、吸引外来企业“进得来、融得进”作为优化提升营商环境的核心任务。聚焦企业在生产经营、要素获取、权益维护等方面的急难愁盼，温州以“全程护航、精准滴灌”为理念，健全常态化联系服务机制，切实强化对中小微企业、外来投资企业的权益保障。这不仅是健全企业服务体系的内在要求，更是凝聚企业向心力、推动市场主体与城市发展同频共振的关键路径，成功铸就了有口皆碑的“温暖营商”品牌，营造了让企业安心扎根、舒心发展的暖心环境。

## **四、案例阶段性成果**

### **1. 攻坚中介服务改革，打造高效便捷营商环境新标杆**

坚持问题导向，靶向破解投资项目审批领域中介服务结构性矛盾。创新实施涉企中介“一类事”集成改革，动态精简、规范评估事项清单（市本级仅保留 21 项涉企评估事项，全市 9 个评估事项实行“免评估”）。高标准建成并运营全省首个“网上中介超市”，通过“脱钩改制、破除门槛、平台整合、鼓励升级”的组合拳，成功实现了中介服务由政府附属向完全市场化的转变，构建了公平开放、竞争有序、规范高效的新型中介服务市场体系，目前已入驻 2100 余家高资质机构。以“多评合一”“一评多用”“中介联合体”等为核心抓手，实现中介服务成本骤降、效率跃升。企业对接成本（时间、费用）普遍降低 30%-70%，切实增强市场主体获得感。

## **2. 重构集成服务体系，构建全域融合服务新生态**

建成高效协同的“1+14+N”市县乡三级企业综合服务中心体系。服务网络实现全域覆盖，不仅包含1个市级中心、14个县级中心，更延伸至76个重点乡镇（街道）企服平台及数安港等24个专业园区服务驿站，打通了服务企业的“最后一公里”。深度整合世温家园、瓯越中央法务区等既有平台资源，打造“一核多点”综合服务体，并集成项目、政策、金融等10大核心业务板块。组建以首席服务专员为核心的专业队伍（平均入驻37名专员），梳理形成市本级290项、县级平均226项涉企服务事项清单，提供“一站式”精准服务，成功塑造“一体融合”的服务生态，有效破解了服务资源碎片化难题，实现“只进一扇门、能办所有事”。2025年累计办件量近85.4万件；组织政策宣讲、银企对接、法律问诊等专项活动近4000场，覆盖企业超4万家次，实现重点产业园区、规上企业服务全覆盖，切实将惠企举措转化为企业发展动能。

## **3. 创新闭环智治机制，实现诉求响应效能新跃升**

迭代“帮企云·企业之家”线上平台，集成诉求咨询等核心模块，全域归集整合13条涉企诉求渠道，创新构建“企呼我应”全流程闭环处置机制。截至2025年12月底，全市通过分类分层分级闭环处置，累计高效处置涉企问题54829件，办结率、满意率均达96%以上。强化疑难问题复盘分析，催生跨境电商“9810”出口业务全链路、二手车出口业务新模式等创新举措，实现“解决一个问题、规范一个领域”，推动涉企治理模式由“被动响应、个案解决”向“主动治理、系统防范”深刻转变，45项创新做法获省委改革办刊发推介，18项举措入选省级典型案例库。

## **4. 精准破解要素瓶颈，激发市场主体发展新动能**

聚焦政策落地难、供地公平性、人才评价科学性等核心要素保障短板，创新打造“温暖营商”服务场景：政策直达方面，以大数据构建个性化“评估体系+政策匹配”，将5944个政策项目集成到一个数字化平台，同步植入政策匹配计算器、企业资质测算器等公共组件，推动奖补政策智能推送、直达快享，累计兑现奖补资金836.2亿元，惠及企业群众2609.1万户次；土地保障方面，创新实施“数据得地365”预评审工作机制，以数字化手段透明高效供应工业用地，全市累计为857家优质企业供地19801.26亩，获评2024年“全国营商环境十大创新案例”；人才评价方面，创新“问企识才”机制，坚持“破四唯”“立新标”并举，赋予企业更多人才评价自主权，进一步支持企业引进、培育、用好、留住人才，全市通过“问企识才”改革自主认定F类及以上人才577人、新培育市级产业领军人才37人，新自主培

育高级工、技师等技能人才 2.45 万人，并带动全市新培育技术技能人才 8.2 万人，温州跻身最具人才吸引力城市百强榜第 25 位。

## 5. 打造全国示范样板，树立营商环境建设新高度

通过系统性重塑涉企服务体系，温州市营商环境竞争力持续领跑：连续多年位居“万家民营企业评营商环境”全国前列，连续七年荣获“中国最具幸福感城市”，实现政务服务增值化改革由“点上突破”向“全域深化、系统集成”的跨越升华，成功塑造了具有全国影响力的优化营商环境“温州品牌”，为全国营商环境建设贡献了温州智慧。

### 五、案例创新性

温州以系统性思维打破治理壁垒，通过理念、机制、制度、技术四维创新，实现企业服务从被动响应向主动赋能、单点优化向系统集成的转型，打造具有示范意义的“温州品牌”。

#### 1. 价值逻辑重构：从政府本位到生态共建。一是需求驱动服务革新。

以企业需求为“第一标尺”，推行涉企中介“一类事”改革，“多评合一”等模式实现提效 50%、降费 30%，完成“行政思维”向“需求牵引”转变。二是服务能级跃迁。基础服务做减法（如开办企业“一日办结”），增值服务做乘法，集成政策推送、人才招引、融资担保等要素构建全周期服务生态（市县两级平均 233 项）。三是多元协同治理。创设政企对话场景，龙湾区“商调 + 企服法庭”模式，去年化解纠纷 483 件、平均 4 天结案，形成政企社共治机制。

#### 2. 运行机制重构：碎片响应到集成闭环。

一是诉求归集集成化：整合多源入口构建“一门受理”体系，企业自主申报问题占比 32.8%，助企员主动发现问题占比 9.5%，体现“被动”向“主动”转型。二是问题分办精准化：建立三级标签图谱，“企呼我应”系统实现诉求一键分办，时效从 2 小时压缩至 15 分钟。三是处置跟踪闭环化：全流程动态跟踪与双向评价，2025 年办结率达 99.9%，形成数字化闭环管理。

#### 3. 制度体系重构：经验治理到标准供给。

一是改革成果制度化。转化为 50 项制度 +87 项举措，如出台中介服务改革文件固化“多评合一”“一评多用”等举措，制定 3 项企服中心运行管理文件，建立标准化“1+14+N”服务体系。二是问题治理长效化：针对 21 类高频诉求建立共性问题库，推动出台 14 项配套

制度（如低效用地方案）。聚焦“办不成事”纳入纪检监督，形成“发现 - 研判 - 供给 - 监督”闭环。

#### **4. 赋能模式重构：人力驱动到数智驱动。**

一是平台化重塑服务流程：“网上中介超市”引入2100余家机构，实现中介服务全流程线上化、市场化竞争；打造“帮企云·企业之家”平台，构建“流程驱动+效能监测”双引擎，通过超期预警、数据聚类分析等手段，实现政策精准滴灌与服务效能动态优化。二是智能化优化要素配置：创新“数据得地”模式，运用数字化评分模型精准配置土地，彰显数据赋能的公平效率；“政策计算器”基于企业画像智能匹配，触达企业3万余家、17万户次，显著提升了政策服务的普惠性与精准度。

地址：北京大学政府管理学院 101 室

邮编：100871

电话：18500518993

邮件地址：pkuioug@163.com

发布日期：2026 年 1 月 16 日

