

# 山东进行了一场如同系统升级的“数字变法”

□ 张守营

几年前,山东省一位养殖户办理动物检疫证,需要带着材料跑遍兽医站、检疫所、政务大厅,前后折腾半个月。如今在临沂,同样的手续通过手机“爱山东”App拍照上传,系统自动核验信息,电子证件直接发到养殖户的云端账户。这个变化背后,藏着山东正在发动的一场静悄悄的“政府操作系统大升级”——全省政务系统正在从“功能机”向“智能机”进化。

过去,山东省各部门的政务系统就像不同品牌的乐高积木,虽然都是方块,但接口不匹配。人社局的系统和市场监管局的数据库互不相通,企业变更经营范围,需在多个系统重复填报信息。山东这次改革的核心“1751”体系,本质上是在打造“标准乐高接口”:全省统一的数据平台如同中央处理器,把分散在67个省级部门、16个地市的“数据烟囱”连成“数据高速公路”。

在淄博,这项改革已显现实效。当

地推出的“无感续证”服务,系统自动抓取企业信用记录、经营数据,许可证到期前3个月就启动智能审批流程。某连锁药店负责人说:“以前续证要准备32份材料,现在手机弹个提醒,点确认就续上了。”这种变化就像手机系统更新后,不同App之间能自动共享信息,用户再也不用反复登录不同账户。

改革方案中“全周期、全链条数字化服务”的承诺,正在把山东变成企业的“数字化管家”。青岛上线的“青松办”平台,把企业从注册到注销的147个事项打包成“服务套餐”。创业者选定经营范围,系统自动匹配所需许可证,就像淘宝购物车里的“智能搭配推荐”。

更值得关注的是“政策计算器”功能。烟台某科技公司输入研发投入、专利数量等数据,系统瞬间匹配出可享受的21项政策,精确计算出604万元的补贴额度。这种精准施策的能力,源于后台打通了工信、科技、税务等12个部门的数据库,让政策红利从“大海捞针”变成“精准滴灌”。

山东的特别之处在于,不仅要优化数据服务,还要让数据本身产生价值。在潍坊,农业大数据平台整合了土壤墒情、气象预报、市场行情等信息,农民点点手机就能获得“什么时候浇地最划算”“种什么作物最挣钱”的智能建议。寿光的蔬菜合作社利用这些数据,把黄瓜上市时间精确控制到3天内,每斤多赚0.8元。

工业领域的数字化变革更惊人。东营的轮胎企业把生产数据接入政府工业互联网平台,通过对比全省能耗数据,发现了工艺改进空间,单条生产线每年省下300万元电费。这种数据共享机制,相当于给每个企业配备了“行业分析师”,用全省数据为单个企业“开小灶”。

这场改革最深刻的变革,发生在政府内部。在济南历下区,AI助手“小智”已替代30%的文书工作,自动生成会议纪要,起草通知文件。更厉害的是“数字督查”系统,能实时抓取全省重点项目进展数据,自动标红滞后事项,比人工督查效率提升20倍。

基层公务员的工作方式也在改变。德州某街道办事处主任展示了他的“智能工作台”:大屏实时滚动着辖区企业运行数据、12345热线热点问题、网格员巡查动态。系统自动生成的处理建议中,既有历史案例参考,又有法律条文索引,处理复杂问题的速度提升三倍不止。

但这场数字化变革并非坦途。数据共享遭遇的“部门保护主义”,就像手机里不肯开放权限的App。某地市曾出现交通部门担心数据安全,不愿共享实时路况数据,导致城市大脑“智慧交通”模块建设卡壳3个月。山东的应对之策是建立“数据确权登记制度”,给每个数据包打上“产权标签”,用区块链技术确保共享可追溯。

另一个挑战是数字鸿沟。在菏泽农村,70岁的王大爷面对政务服务一体机手足无措的场景提醒着改革者:智能化不能变成“去人性化”。现在山东每个村都培养了“数字代办员”,就像手机店的导购员,手把手教群众使用智能系统,保留线下窗口作为“系统兼容接口”。

按照改革蓝图,到2027年山东的数字政府将完成“三级跳”:从“能办事”到“好办事”,最终实现“事好办”。我们可以想象这样的场景——创业者早上在“爱山东”App提交材料,中午电子营业执照就同步到税务、社保系统;建筑公司申报施工许可,系统自动调取地质勘探数据、环保测评结果,生成三维施工模拟方案;农民在田间用手机扫描小麦,立即获得病虫害AI诊断和农药配送服务……

这种变化本质上是在重构政府与市场的关系。政府变成深度融入经济社会的“操作系统服务商”,通过数据流动引导资源精准配置。当山东这个经济大省完成数字化蜕变,其释放的能量可能会超乎想象——就像给传统产业装上数字引擎,为政府治理植入AI芯片,这场静悄悄的革命,正在重塑齐鲁大地的经济基因。放眼全国,山东的做法并非个例,想象一下,当整个中国都加持了“数字化”这项技能,我们的国家将会是一个什么样子?

地方传真

## 大庆萨尔图区:外贸进出口总值增长显著

本报讯 记者袁小峰日前从黑龙江大庆市萨尔图区商务局获悉,为推动内外贸一体化发展,加快构建“买全国卖全国、买全国卖全国”格局,鼓励企业积极发展对俄贸易,有序推动双向经贸合作高质量发展,在商务局和大庆海关支持下,最终取得中晟国金(大庆)国际贸易有限公司作为黑河黑龙江大桥口岸开通以来国内首个前往俄罗斯开展跨境运输LPG企业、首次于大庆设立海关临时查验场地等成果。

据了解,中晟国金主要从事俄罗斯能源、化工原料及机械、电子等产品进出口业务,已获准执行中俄两国交通运输部实行陆路汽车运输能源及化工物料贸易互通许可,具备俄罗斯能源进口贸易基础,前期与大庆石化、大庆炼化、亿鑫化工等大型能源化工企业建立供应俄罗斯LPG、甲醇等原料合作关系。此前,该企业通过委托满洲里相关企业进行俄罗斯能源运输进口代理,但受限于通关效率无法大规模开展业务,由于市场需求量激增,且通过代理报关无法将保税和外贸数据留在本地,故拟于大庆设立总部企业。但企业提出可否实现运输车辆由黑河口岸直接过境、在大庆进行报关查验诉求,此举不仅可降低运输通关时间成本,还可确保大宗商品价格稳定,及时满足订单需求。若能实现该模式,企业即可不断完善对俄罗斯能源贸易进口及危险化学品运输经营条件,并配套做好相关物流等事宜,为大庆市税收和对外贸易作出贡献。

在了解到企业面临的困难与需求后,萨尔图区商务局主动靠前服务,为改善现有外贸企业规模小、实力弱、无稳定业务和进出口总值偏低局面,2024年,与中晟国金签订招商引资合作协议,建设投资额1亿元中晟国金大庆总部项目。在总部项目方面,提供科创创业园场地作为企业办公场所,现已全部建设完工;在物流园项目方面,面对辖区工业用地稀缺和无工业园区等困难,积极带领企业负责人前往多处闲置资产进行实地考察,最终选定萨尔图区原一占地4万平方米闲置学校载体作为对俄能源物流园和海关临时查验点场地。在项目落地前,商务、发改、住建、交通运输等部门各司其职,为企业全程服务,保驾护航。

针对企业提出异地清关诉求,萨尔图区政府联合大庆市商务局前往大庆海关进行多轮磋商和充分论证,为企业大力争取实现异地清关可能性,打通相关业务流程设计。去年下半年,首次实现2台运输车辆由国内前往俄罗斯,在俄方境内运行2200公里,满载45吨俄产液化石油气(LPG)工业原料成功由黑河中俄公路大桥出境,创造黑河公路大桥开通以来首次有国内LPG运输车辆通关入境新纪录,实现黑龙江首家企业开展中俄LPG跨国联运业务新突破。车辆抵达大庆后,由大庆海关执行查验取样,极大缩减运输车辆等待时间。此次运输任务是国内首批在俄方境内实现长距离运输LPG车辆,为中俄危化品跨境运输开辟了新路径,是构筑向北开放新高地的具体行动和实际成效。

截至2024年底,中晟国金大庆总部全年实现液化石油气和甲醇约3万吨交易、贸易额约0.7亿元。通过中晟国金进出口业务有效带动,萨尔图区全年外贸进出口总值显著增长。企业预计3年内实现进口200万吨、贸易额100亿元、缴税1000万元、带动就业200余人预期目标,为区域经济发展注入强劲动力。

下一步,萨尔图区各相关部门将继续强化政务服务,先行先试填补对俄跨境运输市场经验空白区,以生动实践鼓励国际道路运输企业开拓对俄市场板块,实现运输类别多元化、国际化。

## 嘉禾:传统产业为发展注入强大动力

□ 邓和明 李金飞  
□ 本报记者 邢成敏

在湖南省南部,有一座因铸锻造而闻名的小城——嘉禾县。这里,熊熊炉火历经岁月燃烧,见证着铸锻造产业从传统走向现代,实现华丽蝶变,为县域经济发展注入强大动力。

嘉禾县铸锻造起于秦汉时期,历经千年。20世纪90年代,该县乡镇企业快速崛起,铸锻造企业近1000家,塘村、袁家镇等地“家家点火、户户冒烟”。这些作坊虽规模较小,但灵活适应市场需求,生产的铸铁锅、五金配件等产品,凭借良好质量,在国内市场站稳脚跟,为后续产业发展奠定坚实基础。

长期以来,传统铸锻造工艺能耗高、产品附加值低,成为制约嘉禾铸锻造产业进一步发展的瓶颈。为打破困境,嘉禾县积极引导企业加大技术研发投入,与科研院所合作,引入先进设备与工艺。在政策支持下,不少企业淘汰老旧设备,采用自动化生产线,实现生产流程精准控制。通过一系列技术革新,嘉禾铸锻造产业逐步摆脱低端形象,向中高端迈进。

嘉禾县以“一区(嘉禾高新区)两园(塘塘、龙行工业园)+塘村“精铸小镇””的布局,构建起机械制造全产业链条。在这个产业集群里,无论是毛坯件、精铸件还是铸造原辅材料,或是供应光机、整机零部件,在本地均可实现100%采购。一半以上企业生产机床五大件及零部件,并配套了线路板、控制系统等供应商,可以不出县就能装配整合数控机床,极大地降低了企业生产成本,提升了产业整体竞争力。

湖南省大为智能装备有限公司是一家专注于生产立式、卧式加工中心的公司,年销售额突破2亿元。其凭借优质的铸件吸引了江苏、广东等地多家企业组团落户嘉禾,为当地产业集群的发展注入了新的活力。

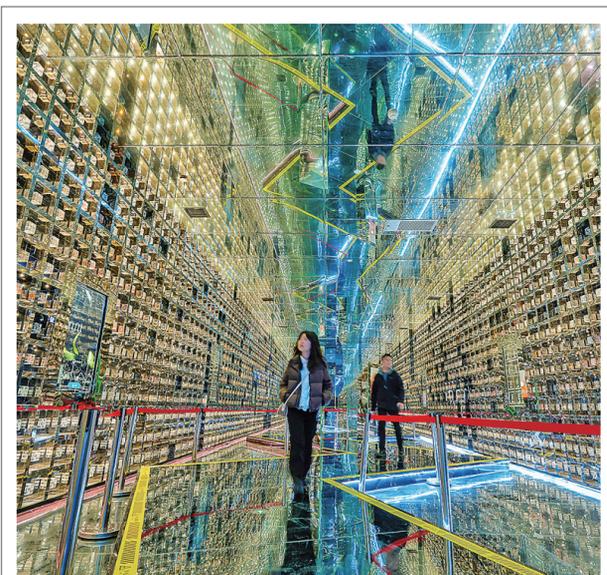
如今的嘉禾铸锻造产业,不再局限于简单的零部件生产,而是朝着产业链上下游延伸,实现产业升级。在前端,企业加强与原材料供应商合作,确保优质原材料稳定供应,并开展原材料深加工,提高产品品质。在后端,积极发展产品精加工、表面处理等环节,提升产品附加值。一些企业开始涉足高端装备制造领域,填补市场空

白。如嘉禾县中毅达铸造有限公司自主研发的五轴机床,多了两只“抓手”,能够在涡轮叶片、手机钻孔等加工领域大显身手。湖南恒胜实业有限公司智能针织机更是创造了不到10分钟织一件毛衣、一人能管20台织机的奇迹。

“嘉禾优良的营商环境是我们企业发展的根本。”湖南鑫泉科技有限公司总经理毛剑锋介绍,公司主要生产各类高端精密汽车模具、注塑机、油缸等产品,最大支持注塑机铸件50吨、汽车模铸件28吨,拥有三条树脂砂木模生产线和一条汽车模树脂砂实型铸造生产线。

目前,嘉禾县有铸锻造企业135家,其中规模以上企业106家,年产能超过5万吨的2家。现有高新技术企业45家、省级以上专精特新“小巨人”企业17家(其中国家级1家)、省级创新型企业25家、新三板挂牌企业7家,拥有专利授权数723个,其中发明专利88个,实用新型专利635个。

如今,嘉禾县铸锻造产业已成为当地县域经济的重要支柱,占当地工业总产值的72%,带动就业人数超1万人,为县域经济发展注入活力。



## 种业建设助推“中国西部菜都”发展

近年来,四川省彭州市通过高标准建成中国南方蔬菜种业创新中心等举措,加速推进国家区域性蔬菜种业创新基地的建设发展,打造“中国西部菜都”。截至2024年底,彭州市已建成存有200余种蔬菜种子的“种子银行”、天府蔬菜种苗繁育中心等8家蔬菜工厂化育苗中心,筛选出适宜成都平原种植的蔬菜新品种35个,通过地展和棚展的方式示范、推广蔬菜新品种。图为近日在彭州市,参观者在“种子银行”参观。

新华社

## 厦门同安:破解消费纠纷治理的“协同密码”

□ 谢代文  
□ 本报记者 丁南

2023年5月,福建省厦门市同安区某楼盘183名业主创建名为“没有魔镜,就是不服”的微信群集中维权。原来,购房时销售人员承诺赠送“魔镜”智能门禁系统,交房时却踪影全无。业主们翻遍合同,发现只字未提“魔镜”,仅有微信聊天记录和几张模糊照片作为证据。短短一个月的时间,投诉量从24件暴增至451件,一场群体性纠纷一触即发。

转机出现在由同安区多部门共同组建的“消费环境协同治理中心”。厦门市同安区市场监督管理局启动“消费环境协同治理”机制,12天内联合法院组织多轮调解,最终促成开发商补偿业主15万元,并通过司法确认赋予协议强制执行力。“原以为要打几年官司,没想到十几天就解决了!”业主代表张女士感慨。这场纠纷的成功化解,成为同安区协同治理机制的标志性案例。

### 破壁:从“九龙治水”到“协同共治”

传统消费纠纷调处中,行政管理部门调解、法院管裁决、消保组织管协调,“各管一段”的治理模式常让消费者陷入投诉难的困境。“魔镜”纠纷暴露了部门协同配合不畅的弊端,单靠市场监管部门难以应对涉众型矛盾。同安区市场监督管理局副局长陈荣旋

直言。

2023年8月,同安区整合区市场监管局、法院、司法局、消保委、厦门市律协公益委等5部门成立全省首个实体化运作的“消费环境协同治理中心”,并吸纳检验检测机构、鉴定机构、各行业协会专家以及律师、公证员等多元化专业社会力量组成“5+X”开放联盟。通过合署办公、数据共享、联席会议等6项机制,将行政、司法、专家技术等各方优势资源“拧成一股绳”。

“协同的关键在于打破‘信息孤岛’。”陈荣旋以“魔镜”纠纷为例:过去此类案件往往需要辗转市监、住建、法院等部门研判处置,处理周期较长。如今通过跨部门联动,调解成功率提升至97%,也极大压缩了处理周期。司法力量的深度嵌入更让“行政调解、协议执行不到位”的痼疾成为历史。“我们为183名业主批量出具司法确认书,协议自动履行率从65%跃升至100%。”同安区法院立案庭副庭长王安安介绍。

数据显示,协同治理中心运行以来,累计化解疑难纠纷280起,为群众挽回经济损失超42.35万元。这场打破部门壁垒的“化学反应”,为破解治理碎片化提供了“同安方案”。

### 智治:数字赋能下的纠纷化解革命

“过去调解员跑断腿,现在数据多跑路。”同安区市场监督管理局执法稽

查科科长王自治的感慨,道出了数字变革对消费纠纷治理的重塑。

登录“移动微法院”平台调处消费纠纷,智能语音识别帮助调解人员生成调解笔录,区块链技术确保电子协议不可篡改,当事人只需要通过手机微信小程序就能够实现实时视频通话、线上申请司法确认……协同治理中心打造的“线上闭环”,让纠纷化解从“面对面”转向“屏对屏”。中心在处置ETC收费争议时,平台通过批量立案、分批调解,仅用3天便出具51份调解协议,引导11人申请线上司法确认。“若走传统诉讼程序,至少要1个月。”王自治说。

司法与技术的融合更让调解“预见未来”。法院开发的“诉讼结果评估模型”,通过分析上百万份历史判例,为消费者生成个性化风险报告。“职业索赔类投诉中,系统可自动识别不合理诉求,避免当事人‘狮子大开口’。”王安安透露,预评估机制让调解方案接受率提升40%,司法确认申请量增长65%。

数据分析则让治理从“被动应对”转向“主动研判”。协同治理中心依托12315、12345、公共安全指令等平台,定期分析投诉举报受理情况,对数据分布及变化趋势、问题集中领域、被诉热点主体等进行多维度、全方位分析,可捕捉职业索赔聚集区、预付式消费“爆雷”企业。2024年10月,数据分析到某电商平台投诉量一个月内激增

300%,市监部门、法院共同约谈平台,督促其建立“七日无理由退货”快速通道,拦截潜在纠纷200余起。“过去是‘救火队’,现在是‘瞭望哨’。”陈荣旋说。

过去一年,同安区线上调解占比达86%,消费者满意度得到显著提升,一场“数治”革命正重新定义消费维权效率。

### 共生:信用修复与市场活力的良性循环

消费治理的终极目标,不仅是化解纠纷,更是重建信任。在同安区,一场“信用修复—市场激活—社会共治”的生态重构悄然发生。

协同治理中心的燃气安全专家吕晶指出,信用修复需与技术支持并行。“例如某集成灶泄漏事故中,我们既锁定责任方,又指导企业升级19项安全标准,实现‘惩处’与‘重生’的平衡。”王安安透露,预评估机制让调解方案接受率提升40%,司法确认申请量增长65%。

同安区后田海鲜商圈曾因价格不透明、计量不标准等问题遭到游客投诉,如今这里成为厦门首个旅游餐饮“诚信商圈”。“我们后厨360°无死角直播,游客在大厅就能看后厨。”商户代表郑梦醒说。市场监管部门推出的“红黑榜”评比,让诚信商户获得流量倾斜。2024年,后田商圈投诉量下降70%,营业额实现反增,集体商标“欢渔后田”海鲜卷春节期间销售额突破千万元。

“过去维权靠嗓门大,现在靠机制硬。”消费者黄某某去年网购空调遭遇

货不对板,因购物账号非本人实名,被法院以“主体不适格”为由驳回起诉。“虽然败诉,但调解员为我普及了网购风险,现在我会亲自操作下单。”消费者陈铭焯去年办理了某健身房的健身卡,只去了两次,要求退费未果。经治理中心协调,“在中心现场‘一站搞定’,专业而便捷,结果符合心理预期。”

从部门协同的“物理整合”到数字赋能的“化学反应”,再到信用共生的“生态重构”,同安区消费环境协同治理机制的创新性,是一场对传统治理范式的大胆突破。

“同安区消费环境协同治理机制踏上了‘前瞻性’的全新征程。”厦门大学法学院教授郑金雄评价说,它不仅是解决消费纠纷的临时驿站,而是以更广阔的视野,将目光投向整个消费生态的系统性重塑与升华,构建“政府引导+社会协同+市场响应”的和谐生态。“当政府从‘全能管理者’转变为‘生态共建者’,社会治理才能真正可持续。”

“治理现代化没有标准答案,唯有持续创新。”郑金雄建议,未来可挖掘社会力量的参与潜能,构建更立体的治理网络。而消费者黄某某的期待更为朴素:“希望每个人都能感受到,维权不再是一场孤独的战役。”

目前,同安区消费投诉量稳步下降,市场活力持续迸发。这场始于“一面魔镜”的治理实验,正为全国消费环境再升级写下生动注脚。