

主持人：谢谢刘局长的发言。接下来有请深圳市维度统计咨询股份有限公司第三方评估中心总监的朱明先生为我们带来信息化背景下的第三方评估服务新时实践。大家欢迎！

朱明：尊敬的各位领导、各位来宾：

大家上午好！

我是来自深圳市维度统计咨询股份有限公司的朱明。同时我站在这里其实现在是非常紧张的，一方面是刚才两位统计局的领导姜处长和刘局长做了非常专业的演讲，从政府统计专业研究领域以及粤港澳大湾区做了非常专业精彩的解读，作为接力他们发言的人，我深感我自己水平上的巨大差距，怕我们在座的来宾有一种落差感。同时作为第一个发言的企业家代表，后续会有很多的优秀的同行也发表非常精彩的分享，所以今天我在这里更多的是起到一个抛砖引玉的作用。将我们在工作实践中的一些体会与各位进行分享，不当之处恳请各位进行批准指正。

今天为各位分享的内容有以下三方面：

一、信息化背景下的政府咨询评估的新挑战

首先我们在这里简单就现在政府使用的各种信息化产品和工具进行一个说明。一般来说是分为以下三类，第一类是我们公对公系统，第二是公对于商系统以及公对系统，这些方式对政务起到了非常重要的表示。政务信息化的主要作用与红利首

先从根本上改变了政府的行政管理模式，就是我们经常说的只有数据多投入我们人民才能少跑路。第二方面极大的拓展了我们政府能够提供的公共服务，以前我们不敢想，想不到的这种服务领域我们现在政府都能够通过信息化的手段来进行提供。第三个也是明显地提高了我们政府的绩效管理能力。信息化和技术的使用，除了能够为我们政府治理提供助力之外，更重要的是技术革新对我们行业起到了特别重大的推动作用。我们有越来越多的跨行业者进入我们传统的行业里面。我们共同参与到这一场信息化红利的分享中来。当然除了分享红利之外，我们也要看到我们信息化、数字化发展带来的机遇和挑战。我个人认为，挑战主要是来自这几个方面：一是我们要看清政策机构的划分以及职能。尤其是现在新一轮机构改革的变化，它是我们做政府领域评估里面最重要需要考虑的方向。二是现在的政府使用平台系统，这种新型工具越来越理性，从原来不管怎么样，先拿过来评估，后续如何也不会太深究，到现在越来越既重视开发也重视利用以及我们政府干部群体的年轻化对信息化更加接受的，以及在这里我们提到的一点，我们现在信息化市场调查服务有一个重要的思维转变，就是我们从拼硬件到拼软件。

为什么谈到这一点呢？比如说我们现在所说的公安系统里面，我们传统的模式看到犯罪嫌疑人怎么去识别他？是由录像，有警校的学生一帧一帧去看。现在是人工智能的识别系统

去做。所以对于我们服务供应商来说原来你拼的是硬件服务器，而现在拼的是标签化的智能系统这是重大的转变。第二是平台跟接口的转变，我们现在很多做信息化的企业家朋友，他们很多人我们都认识，大家分享的观点很担忧，担忧的事情就是大的平台企业，比如说华为，比如说中信，如果他们开发了政府服务的系统，对于咱们企业来说就是降维打击了，他们很关注这一点，还有我们看成本以及人工的二元选择。

政策非常重要，新一轮的机构改革，督查政策给我们带来了什么方向，进行了优化配置，不仅仅是机构上的精简，更多的是多部门的协调由一类事情一个部门协调以及多部门协助，同时合并同类项以及自选动作以及成立政务服务数据管理局以及政府里面的督查政策非常重要，就是以督促干，注重实效、控制总量、计划管理。简单来说就是既然要求干，干出实效，同时也要给基层减轻负担，怎么做到？助力信息化的技术手段，它是非常重要的手段。

另外我们看到，在信息化背景下政府咨询一个新的出路在哪里？市场调查的传统行业在现代企业我们如何进行转型和发展？一方面是我们协助政府进行闭环管理，既然要求协助他们发现问题，也要帮助他们解决问题以及我们找到适合我们自己的新领域。举个例子来说，今年深圳市政府提出了十大行动规划，十大重点任务，细分起来有270项行动任务，涉及到各个部门，我们在座的企业一定能够从自己的领域里面找到自己细分

的方向。知道大方向以后，我们就是如何从我们的理念进行落地。

二、政府客户需求挖掘与信息化产品设计

我们做这个行业都知道客户需求是第一位的，对于政府客户来说，从哪个切入点切入是最准确的呢？我认为最重要的切入点是绩效考核，什么是绩效考核以及为什么从绩效考核切入呢？我们在座的同行和前辈都知道我们进行商业调查和分析的时候是看消费习惯、行为画像等等。政府客户来说核心就是绩效考核，绩效考核是我们很多政府的职能部门都在做的事情。如果我们改变一下思想家来说，我们各个部门生来是有权限的，一直都在考核过程当中。我们知道绩效考核以后，落实也是非常重要的。重要在三点，一是场景化的设计与体验，我们作为服务的供应商，不仅仅是把自己定位为政府咨询的供应商，而应该是被整个这一类客户进行服务的。换句话说你不光去想帮他做什么项目。更重要的想你服务的这个对象他每天早上9点上班到6点下班，从他打开电脑到关闭电脑会接触哪些人哪些事情遇到什么场景？遇到什么困难？你把它进行细化以及场景化体验以后才会更好。我们现在做的营商环境更是如此，我们从企业的生命周期，从创办到发展整个历程看他接触哪些环节，这才是我们做的一个重要的方向。包括在具体的工作当中，我们会遇到一些常见的问题，客户的顾虑怎么解决？都是我们必须要去回答的方面。这也是非常重要的。

三、具体实例-以数智文明平台为例

接下来这个部分是以重点的案例来展示我们如何做正式客户开发以及产品设计的。首先是我们自主研发了这个系统，在来之前跟我们公司董事长也做了一个交流，我们董事长去年在行业协会里面分享了政府统计的经验，我跟他进行了请教，咱们更多的是和在座的同行共同把蛋糕做大，所以我们会把我们所有的想法跟产品跟大家进行一个分享。看有没有一个深度的挖掘和合作。我们的产品一方面是一种技术革新。但是我们个人认为，它更重要的是一种理念的创新。我们这个系统主要是做什么呢？一个重大的改变和革新方向是我们在座的很多同行会做全国文明城市测评的项目，实际考察、问卷调查、材料审核，但是我们做的领域，我们的视角不同之处在哪里？我们所做的不是一个简单的文明测评系统，而是一个政府绩效管理系统。为什么这样说呢？它有什么特点呢？第一个，我们是低风险，我们知道所谓你做每个项目立项的时候一定要做风险的评估，为什么我们是低风险呢？因为我们不是给各地承诺在我们助力下你可以评上全国文明城市，而是我们告诉他我们做文明城市的创建过程当中，帮助你如何进行细化和落实。所以我们做的都是扎扎实实的工作，不管是中央巡检，地方巡检，对于我们所做的工作都是非常认可的。还有我们全流程和智能化的服务，更重要我们要考虑到接口的服务，政府多部门都有平台和数据平台，我们子系统是否可以接入大平台里面，所以

接口问题也解决了。

简单介绍完这个产品以后，跟大家分享一下我们当时如果怎么设计这个领域以及我们的新路里程。全国文明城市是一个全国综合评比里面含金量最高，现在进行第六届的评比，在座同行都这些知道方面，但是我们有两点不能忽略。第一你所讲的这个事情只是帮助宣传部和文明办发现问题还是发现问题又解决问题？这是第一个关键点。第一个就是做这个文明城市是由一个文明委几十家单位一起去做，文明办只是统筹协调的作用，真正干事情是文明办和所有的职能部门共同去做，这才是最重要的关键，你理解了这个问题以后，我们在设计方面就会有针对性。

所以我们设计了三个理念，第一个是我们为宣传部、文明办设计个性化全流程服务，从最开始的工作到最后的工作提交都会进行考核和分析。更重要的是我们在绩效考核里面文明办对其他单位有2-5分的分数考核，大家知道政府考核里面2-5分是非常重要的，这个考核是指挥棒和重要的抓手，如何调动起2-5分协调各部门让他们参与到文明创建中来，这是我们要考虑的事情。三是我们侧重的不是运动式的迎检，而是长效机制的设立和落实，这是我们的思路。

我们所做的事情有以下，一是打通市区街道三级层面，将文明绩效考核逐级细化落实。二是传统实地考察，三是信息化测评，利用指标设计、权重赋值、大数据以及相关的工作。给

大家展示一下基本的页面，大家看我们最左边的页面就是我们绩效管理系统，我们在每个月、每个季度为他们提交一个报告，这个报告内容是什么？可以给大家做一个分享。首先我们要谈这个月我们发现了哪些问题？集中在哪些类型？什么时候发现的？发现的地点在哪里？原因是什么？同时我们还有一个回头看的机制，我们看通过我们信息化的系统，我们去看上个月发现的问题你的整改率是多少？上个月你发现问题的整改及时率是多少？你的创建工作完成阶段工作是什么？所以我们全过程留痕的测评体系可以有效的帮助政府部门进行绩效考核。所以平时的工作当中能够抓起，年底进行评价得分就非常有依据，所以我们能够提供更多的是这种技术化、推动政府理念的这种革新，让各单位也能够减轻负担，让我们的统筹协调部门也有抓手。中间这一张恩土地是什么？是我们做细化落实的地图痕迹和标识，大家可以看到我们有六种颜色的标识，这六种颜色是什么？我们发现问题以后我们很多人到这一步就结束了，但是我们发现发现问题固然重要，解决问题更加重要。但是发现了问题不一定每一类都能够解决，所以我们把它细分了六类问题，这六类问题我们有一些是延期整改，有一些任务责任需要厘清，有一些是资金还没有到位申请延期。我们要细化每个基层单位去使用这个系统的场景，把他工作中的所有可能性就存进来，以及最右边的及时发现及时拍照的功能。所以我们通过全流程的体系能够有效的推动这样的文明城市创建工

作。

今天进行分享以后我个人有几个浅见，树一个标榜供各位批判。

1、信息化的时代对政府服务评估既然机遇又是挑战，我们如何看待？主动拥抱它接受它一起拥抱数字化、技术化的红利还是固守回避排斥它？相信大家心中都有答案了。

2、作为一个企业家不应该把自己仅仅定位为政府服务的供应商，而应该深刻的认识到自身的企业责任，着眼于推动政府治理理念和治理方式的创新，和政府部门形成一种新的战略合作伙伴关系。

3、我们在具体的做事方面，你提供服务一定要帮政府部门解决问题，如何解决问题？就是发现问题到解决问题的闭环治理，同时对政府新一轮的政策制订或者是修订提供我们治理咨询，在这个过程中绩效评估作为纲领，落地操作作用基本，理念创新作为引领，技术革新作为手段，形成政府评估咨询的新型模式。

时间原因，今天分享到这里。我也是代表我们公司希望跟在座各位专家和领导共同携手把我们这个行业发展得越来越好！谢谢各位！