

南山政务服务5G消息

姚俊华

南山区政务服务数据管理局 广东省深圳市 518000

摘要：随着中国5G网络商用提速，中国电信、中国移动、中国联通在2020年4月8日联合发布了《5G消息白皮书》，基于RCS UP2.4标准，启动新一轮基础通信服务的升级变革，5G消息在中国迎来一个重要里程碑。

关键词：政务服务；5G；5G消息；5G发展

引言：5G消息是最基础的通信业务，也是很多行业服务和营销的入口5G时代，短信升级为5G消息，给各行业带来新的机遇，其中政务应用场景将是5G消息最典型的应用领域之一。5G消息是短信业务的升级，作为5G时代电信运营商提供的种基础电信服务，支持的媒体格式更多、表现形式更丰富。5G消息基于GSMA（全球移动通信系统协会）RCS UP标准构建，实现消息的多媒体化、轻量化。

1 5g 消息发展背景

1.1 5G消息发展

2016年，为进一步推动RCS的产品开发及全球部署，GSMA推出UP标准(RCS Universal Profile,通用配置文件)，统一了全球RCSUP标准，并陆续快速更新了多个版本。目前全球主流运营商大多数基于UP2.x标准开展商用实践。

1.2 5G消息的现状

5G消息受到国内市场高度关注。《5G消息白皮书》发布一年内，在工信部等相关行业管理部门的指导下，三大运营商携手产业链合作伙伴，推动5G消息产业生态在行业标准、平台建设到终端商用、应用孵化等多个领域取得突破性进展。

1.3 5G消息的定义

5G消息是行业短信的全新升级，依托终端原生短信窗口，可发送文本、图片、音视频、多媒体卡片、位置、联系人等内容。无需预装APP，企业客户可在聊天机器人(Chatbot)消息窗口中为个人用户提供会话、搜索等一站式体验，实现服务闭环。

5G消息基本的系统要求主要包括：

第一，5G消息业务面向4G和5G个人用户提供服务。

第二，终端相关要求以 GSMA NG.114v1.0和 GSMA

RCC.07v1.0为基础，根据运营商业需求对标准进行部分删减和参数明确，不提供需要对终端进行额外定制的功能。

第三，5G消息系统具备不同运营商之间实现互联互通的能力关于5G消息的终端、网络、行业接入等技术要求。

1.4 5G消息的前景

随着5G终端的覆盖率不断上涨，5G消息即将成为普适性的信息基础设施，催生巨大的5G消息应用技术市场。同时，由于对安全做了全新的设计，无论C端和B端接入5G消息都需要经过实名认证，且通信过程加密，使得信息安全可管可控。^[1]

2 南山政务 5G 消息

2.1 5G消息带来数字政务转型新方向

近年来，党中央、国务院围绕数字政务改革，作出了一系列重要部署：

党的十九届四中全会明确提出通过“建立健全运用互联网、大数据、人工智能等技术手段进行行政管理的制度规则。推进数字政府建设，加强数据有序共享”。数字政府建设由此在国家层面成为治理能力现代化的重要战略举措。

2.2 5G消息在政务行业的应用

5G消息政务应用场景，主要集中在三个方面：

(1) 面向服务过程的可视化，如企业/个人办事、公益活动等；

(2) 面向公共服务的生动化，如政策介绍、宣传视频等；

(3) 面向业务推广的多元化，如生活缴费、账单提醒等。

2.3 南山政务5G消息介绍

(1) 设计初心

南山区坚持以“互联网+政务服务”改革为导向，秉持“让数据多跑路，群众少跑腿”的理念，构建基于5G消息的一站式办事服务窗口。5G消息的智能交互、多媒体

作者简介：姚俊华，民族：汉，性别：男，籍贯：江西，职称：高级工程师，学历：研究生 邮编：518000，研究方向：电子政务，大数据，信息安全

化、轻量化、高触达的特点为市民提供更完善更便捷的在线服务与互动。

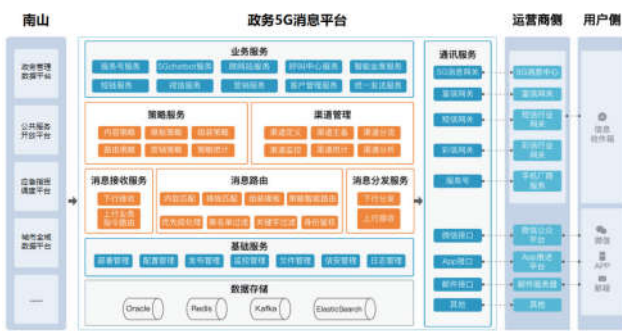
(2) 整体方案

借助5G消息与政务服务融合的契机,南山全面梳理了30余个政府部门的政务服务事项,优化办理流程,实现智能引导,减少办事时间,结合海量的线上、线下办事场景和需求,逐项设计了具有创新性的5G消息融合应用方案。

(3) 技术特点

通过分析5G消息的应用特点,结合当前政务在数字化建设中的需求同时根据南山完善的5G网络底座,使用科学的数据融通技术以及基础通信技术的稳定性、基础应用服务模式化等,提出了基于应用架构的针对5G消息业务场景整体系统架构。

南山政务5G消息政务平台采用微服务架构,其应用架构如下:



南山政务5G消息平台应用架构

(4) 应用特色

首先是一键式、多维度提升服务体验。第二是一站式、全覆盖缩短办事流程。第三是一体化、免下载提升服务效率。第四是一揽子、可拓展实现无缝衔接。第五是一条龙、全领域延伸应用领域。

(5) 阶段成果

一是实现主动服务、精准推送。它将原先单纯文字、图片的告知性短信升级为5G消息,主动发送给需要办理业务的的企业和个人,他们根据自己的需要可以获取资讯、查询信息或者直接进入业务办理流程。

二是融入线下一站式、整体式服务,极大简化办事流程。

三是赋能线上服务智能申办、智能审批,大幅减少办事时间。

为落实国家、省、市关于“数字政府”建设的工作部署,南山区围绕经济调控、社会治理、公共服务和生态环境保护等政府职能建设了“圳智慧”平台,将5G消

息广泛应用于“圳智慧”平台的多个管理和服场景,例如征兵宣传、交通违章通知以及政民互动等方面,取得非常好的效果。

(6) 社会价值

加速政府数字化服务转型,扩大了政务信息的辐射力,同时大大降低了政府的治理成本

2.4 南山政务5G消息成为行业标杆

在由工业和信息化部主办的第四届“绽放杯”5G应用征集大赛5G消息专题赛决赛中,大赛包括13个区域赛、21个专题赛和1个标杆赛,自今年5月16日启动以来,共征集参赛项目12281个,经过6个月激烈的角逐,遴选出各大区域赛、专题赛的300个一、二等奖获奖项目进入全国赛复赛,最终48个项目脱颖而出入围总决赛。

南山政务5G消息上线以来一直倍受媒体的关注和报道以及群众的一致好评,国务院办公厅、国家发改委调研组曾多次对此创新模式进行专题调研并予以肯定;各地62批参观考察团队组织到访学习。^[2]

3 南山政务5G消息不足之处

3.1 仅在移动上线、联通电信仍在调试

受限于三大运营商的5G消息发展进程,目前仅上线移动5G消息,在联通电信方面仍处于对接测试阶段,随着运营商进一步推进5G消息的发展,南山政务5G消息在联通电信正式上线后,可使更多群众享受5G消息带来的便利。

3.2 真正支持5G消息终端不足

据相关数据显示,截止2021年底,完整支持5G消息的终端仅117款,全国活跃用户约8000万,占总体移动终端用户较小,故真正能享受5G消息的用户数量仍待进一步提高。

3.3 需深入探索业务与5G消息特性的联动

整体业务场景与5G消息的联动仍不够紧密,业务模块与模块之间相对较独立,必须深入事务中去,探索了解不同事项和不同环境的具体场景、用户行为、组织结构,业务流程等,为用户真正解决问题。

3.4 智能便捷的应用有待进一步提高

5G消息是整合了人工智能、大数据、云计算等技术的新型通信方式,基于此可构建智慧政务公共服务平台,提高政务服务能力与水平,进一步解放高价值生产力,打造出AI+互联网+政务服务,使管理决策智能化,从“接诉即办”到“未诉先办”,极大地提高政务服务效率与质量。^[3]

4 对政务5G消息的建议

4.1 加速扩展应用上线,继续引领示范

目前中国移动、中国联通、中国电信在均已发布5G消息试商用,需坚持联合CSP与三大运营商加快全面上线的步伐,实现互联互通的,一点接入、全网发送,继续引领5G消息在政务应用的发展,起到先行先试的示范作用。

4.2 坚决实施创新驱动,聚焦政务5G

创新是引领发展的第一动力,党的十九届五中全会指出,要坚持创新在我国现代化建设全局中的核心地位,把科技作为国家发展的战略支撑,发挥创新生态链整体效应,认真贯彻落实上级部署,聚焦政务+互联网与5G通信技术发展的线路。

4.3 坚持需求导向,扩大服务生态

5G消息是一个生态化的产品。从技术实现角度来看,运营商负责底层平台建设,政务行业提出前合业务的应用需求,中合技术实现都依赖产业链各类企业;从应用场景角度来看,5G消息不仅支持政务行业打通不同产品,还支持企业事项和其他服务场景的有效融合。

4.4 加强标准合作制定,推动行业应用繁荣

目前各政府机构在应用5G消息创新时缺乏可以参考的统一行业标准,各机构仍处于摸索阶段,政府机构需要配合监管机构行业协会等机构加快制定相关行业5G消息应用标准,加速5G消息在政务行业推广应用。^[4]

5 展望

5.1 南山政务5G消息是可复制的模式

南山智慧政务5G消息逐步形成了可复制可推广的经

验,辐射到其他行业领域和区域。国务院办公厅、国家发改委调研组先后对5G消息赋能政务给予肯定,全国各地62批参观考察团队前来学习政务5G消息的行业解决方案。

5.2 南山政务5G消息可辐射更广的领域

政务5G消息应用前景广阔,未来可期。仅就直接降低社会运行成本来分析,南山政务服务使用5G消息后,为辖区企业、群众节省的人工、材料和交通成本约1.8亿元。

结束语:随着政务5G消息应用的不断深化,它的社会效应持续显现,不仅带来了利企便民、智能高效的智慧服务,同时也提升了政府在各个方面的管理能力和水平,大大降低了政府的治理成本,有效助力营造国际一流营商环境。相信,政务5G消息是数字社会和数字中国建设的加速器,必将进一步助力数字红利在全社会的释放,增强人民群众的获得感、幸福感!

参考文献:

- [1]王禹蓉.中国电信5G消息正式商用 5G消息规模化发展拉开帷幕[J].通信世界,2022,(03):34-35.
- [2]张佳丽.商用姗姗来迟,5G消息发展能否突破瓶颈? [N].人民邮电,2022-01-27(001).
- [3]杨洁.中国电信商用5G消息 产业发展进入关键年 [N].中国证券报,2022-01-26(A07).
- [4]刘柏清.5G消息赋能银行移动金融服务创新实践探索[J].中国信用卡,2022,(01):77-82.