

2021 年省级移动政务服务能力 调查评估报告

中国软件评测中心

(工业和信息化部软件与集成电路促进中心)

二〇二一年七月

版权所有，未经许可不得转载引用

● 组织实施单位

中国软件评测中心（工业和信息化部软件与集成电路促进中心）

● 调查评估工作组

总 负 责 人：吴志刚

1. 研究小组

组长：周润松 副组长：王闯 崔雪峰

成员：王庆蒙 潘春燕 王晓芹 范海勤 丁 翰 宋慧敏

2. 报告编写组

组长：王 闯 副组长：崔雪峰 王晓芹

成员：王庆蒙 范海勤 王 强 丁 翰 陈冠名 宋慧敏

3. 数据采样组

组长：崔雪峰 副组长：王庆蒙 范海勤

成员：王 强 宋建伟 韩 颖 杨 帅 范恩羽 兰 辉

边 琳 杨 平 丁 翰 史普超 陈冠名 张泽昊

宋慧敏 都 颖 周 宇

- 联系方式

王 闯 电话: (010)88558541 邮箱: wangchuang@cstc.org.cn

崔雪峰 电话: (010)88558737 邮箱: cuixuefeng@cstc.org.cn

潘春燕 电话: (010)88559365 邮箱: panchunyan@cstc.org.cn

王庆蒙 电话: (010)88559354 邮箱: wangqingmeng@cstc.org.cn

- 官方网站 www.ccidegov.cn

- 官方微信

赛迪评估



目 录

一、 评估概况.....	1
(一) 调查评估背景.....	1
(二) 调查评估对象.....	3
(三) 调查评估过程.....	5
(四) 调查评估内容.....	7
二、 评估结果.....	15
(一) 省级移动政务服务能力综合评估结果.....	15
(二) 省级移动政务服务能力 App (ios) 评估结果.....	16
(三) 省级移动政务服务能力 App (安卓) 评估结果.....	17
(四) 省级移动政务服务能力微信小程序评估结果.....	18
(五) 省级移动政务服务能力支付宝小程序评估结果.....	19
三、 评估发现.....	19
(一) 总体情况.....	19
(二) 使用便捷度指标表现.....	27
(三) 内容实用度指标表现.....	32
(四) 安全保障度指标表现.....	45
四、 发展建议.....	50
(一) 转变思维观念, 确立“人民中心”理念.....	50
(二) 健全制度机制, 加强制度体系构建.....	51
(三) 丰富服务种类, 提高高频服务覆盖度.....	51

(四) 提升技术能力, 优化用户使用体验.....	51
(五) 保障用户权益, 提升个人信息安全保护.....	52
五、 优秀案例汇编.....	53
(一) 广东省: “粤系列”——搭建移动服务新体系.....	53
(二) 天津市: 津心办——坚持精心、敬心、用心、暖心+打造尽心服务新模式.....	69
(三) 浙江省: 浙里办——伴你一生大小事.....	73
(四) 福建省: 闽政通——政务服务 APP 统一平台.....	78
(五) 江西省: 赣服通——手机一开 说办就办.....	83
(六) 四川省: 天府通办——技术创新 驱动移动政务服务高质量发展.....	89
(七) 新疆维吾尔自治区: 新疆政务服务移动端.....	97

一、评估概况

(一)调查评估背景

移动政务服务是移动互联网时代党和政府联系群众、服务群众、凝聚群众的重要渠道。随着信息社会不断发展，人们通过互联网尤其是移动互联网获取信息和服务已成为常态。2021年7月2日，国家互联网信息办公室《数字中国发展报告（2020年）》指出，“数字政府建设成为推进国家治理体系和治理能力现代化的有效手段，“掌上办”“指尖办”成为政务服务标配”。同时，根据CNNIC第47次《中国互联网络发展状况统计报告》，截至2020年12月，我国互联网政务服务用户规模达8.43亿，较2020年3月增长21.6%，占网民整体的85.3%。可以说，移动政务服务充分践行了网上群众路线，构建了指尖服务模式，开拓了党和政府联系群众、服务群众、凝聚群众的重要渠道。这一渠道的建立是加快转变政府职能、建设服务型政府的重要手段，是引导网上舆论、构建清朗网络空间的重要阵地，是探索社会治理新模式、提高社会治理能力的重要途径。

国家信息化战略为移动政务服务建设发展提供政策支持。习近平总书记在中共中央政治局就实施网络强国战略进行第三十六次集体学习时强调，随着互联网特别是移动互联网发展，社会治理模式正在从单向管理转向双向互动，从线下转向线上线下融合，从单纯的政府监管向更加注重社会协同治理转变。李克强总理在《2021年政府工作

报告》中指出，要推进政务服务便利化。同时，随着“互联网+政务服务”的深入推进，国家出台的一系列文件都明确要求推动移动政务服务建设发展。《国务院关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》（国发〔2016〕55号）文件要求“利用统一的政务服务资源，积极推进平台服务向移动端、自助终端、热线电话等延伸，为企业和群众提供多样便捷的办事渠道”。《国务院办公厅关于印发“互联网+政务服务”技术体系建设指南的通知》（国办函〔2016〕108号）文件指出，要整合各类政务服务事项和业务办理等信息，通过网上大厅、办事窗口、移动客户端、自助终端等多种形式，结合第三方平台，为自然人和法人提供一站式办理的政务服务。同时，还要求提高百姓用手机登录政务服务平台及政府门户网站的使用舒适度。《国务院办公厅关于印发进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案的通知》（国办发〔2018〕45号）则明确要求拓展政务服务移动应用。《国务院关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》（国发〔2018〕27号）强调，要推广移动政务服务，积极推进覆盖范围广、应用频率高的政务服务事项向移动端延伸，推动实现更多政务服务事项“掌上办”、“指尖办”。《国务院办公厅关于推进政务新媒体健康有序发展的意见》（国办发〔2018〕123号，简称《意见》）指出突出民生事项，优化掌上服务。《国务院办公厅关于加快推进政务服务“跨省通办”的指导意见》（国办发〔2020〕35号）文件要求加强全国一体化政务服务平台移动端建设和应用，推动“跨省通办”事项“掌上办”、“指尖办”。

以人民为中心发展理念为移动政务服务提供建设发展方向。移动政务服务既是顺应互联网发展规律的产物，更是落实“以人民为中心”发展理念、彰显了人民至上的价值追求，这也为移动政务服务提供建设发展方向。以人民为中心就意味着要满足人民对美好生活的向往，以人民需求为导向，让老百姓获取服务更加便利、人性和智能。进一步来说，基于移动互联网技术的移动政务服务，不仅将政府提供政务服务的时间延伸到八小时工作时间以外，拓宽政务服务时间，而且将政府提供政务服务的空间从实地、PC端延伸到“指尖”，拓展政务服务空间。同时，利用移动政务服务的便利快捷，以广覆盖、高频率、重点领域政务服务为切入点，大力推进移动政务服务应用，既扩展和完善了一体化在线政务服务，更方便和满足了社会群众。

(二)调查评估对象

本次调查评估对象是全国 32 个省份面向社会公众提供移动政务服务的各类移动应用，主要包括两大类，一是独立开发的移动客户端，二是基于第三方平台的小程序。

独立开发的移动客户端包括省级移动政务服务 App（ios 版本）27 个、省级移动政务服务 App（安卓版本）32 个；

基于第三方平台的小程序主要是基于支付宝平台的小程序 24 个、基于微信平台的小程序 25 个。

具体调查评估对象名称见下表，“——”表示该地区无相关应用。

表 1 各省移动政务服务渠道名单

序号	地区	App (ios)	App (安卓)	支付宝小程序	微信小程序
1	北京	北京通	北京通	北京通	北京政务服务
2	天津	津心办	津心办	津心办	津心办官方
3	河北	冀时办	冀时办	冀时办	冀时办
4	山西	三晋通	三晋通	——	山西政务三晋通
5	内蒙古	蒙速办	蒙速办	蒙速办	蒙速办
6	辽宁	辽事通	辽事通	辽事通	辽事通
7	吉林	吉事办	吉事办	吉事办	吉事办
8	黑龙江	——	全省事	——	——
9	上海	随申办	随申办	随申办	随申办
10	江苏	江苏政务服务	江苏政务服务	江苏政务服务	江苏政务服务
11	浙江	浙里办	浙里办	浙里办	——
12	安徽	皖事通	皖事通	皖事通	皖事通
13	福建	闽政通	闽政通	闽政通	闽政通
14	江西	赣服通	赣服通	赣服通	——
15	山东	爱山东	爱山东	爱山东	爱山东
16	河南	——	豫事办	豫事办	——
17	湖北	鄂汇办	鄂汇办	鄂汇办	鄂汇办
18	湖南	新湘事成	新湘事成	新湘事成	一件事一次办
19	广东	粤商通	粤商通	——	粤省事
20	广西	广西政务	广西政务	——	——
21	海南	椰省事	椰省事	码上办事	——
22	重庆	重庆市政府	重庆市政府	渝快办	渝快办
23	四川	天府通办	天府通办	天府通办	——
24	贵州	云上贵州多彩宝	多彩宝	——	贵人服务
25	云南	办事通	办事通	——	办事通

26	西藏	西藏政务	西藏政务	——	西藏政务
27	陕西	秦务员	秦务员	秦务员	秦务员
28	甘肃	甘快办	甘快办	甘快办	甘快办
29	青海	——	青松办	青松办	青松办
30	宁夏	我的宁夏	我的宁夏	我的宁夏	我的宁夏政务服务
31	新疆	——	新疆政务服务	新疆政务服务	新疆政务服务
32	新疆生产 建设兵团	——	兵政通	——	兵政通

注 1：由于“粤商通”App 是为法人提供服务，个人无法注册登录。故未进行数据采样。

注 2：面向公务人员的移动政务应用不在本次调查评估范围内。

(三)调查评估过程

1. 指标体系研究与意见征集

时间：2021 年 3 月 1 日-2021 年 6 月 30 日

为进一步落实党和国家有关要求，推动全国省级移动政务服务向规范化、集约化、实用化、智能化及创新化方向发展，2021 年 3 月 1 日-2021 年 5 月 31 日，中国软件评测中心根据《国务院关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》（国发〔2016〕55 号）、《关于印发“互联网+政务服务”技术体系建设指南的通知》（国办函〔2016〕108 号）、《国务院办公厅关于推进政务新媒体健康有序发展的意见》（国办发〔2018〕123 号）等文件要求，结合互联网发展应用新趋势以及征求专家意见，最终研究制定《2021 年全国省级移动政务服务应用评估指标体系》。同时，为加强对移动政务服务建设成果的宣传，促进各省移动政务服务应用建设管理单位的经验交流和共享，提升移

动政务服务的知晓度，增进政府的公信力，助推人民满意的服务型政府建设，2021年6月5日-6月30日，中国软件评测中心通过赛迪评估官方微信公众号发布《关于征集2021年全国省级移动政务服务优秀创新案例的函》，受到了多地积极响应，经过专家评议和筛选，编制形成相关优秀创新案例。

2. 调查评估数据采集及分析

(1) 自动化工具采集数据

时间：2021年6月1日-2021年7月5日

中国软件评测中心依托多种工具开展数据采集。一是使用移动平台性能测试工具 PerfDog 对“渠道性能”指标中运行移动政务服务 App 时 CPU、内存、电量占用和消耗情况进行测评分析。二是依托应用安全测评平台对各地移动政务服务 App 代码风险、操作系统风险、数据风险和业务风险等“安全风险”指标采集测试结果数据并进行分析。三是借助 Web 调试代理工具 Fiddler 对个人信息保护相关指标进行测评分析。

(2) 人工采集数据

时间：2021年6月1日-7月5日

中国软件评测中心组织数据采集人员按照分工对调查评估指标中的“获取便捷性”、“注册登录便捷性”、“功能便捷性”、“高频服务覆盖度”、“集约化建设”、“个人信息保护”等指标相关评估要点开展

数据采集工作。

3. 评估报告撰写与结果分析

时间：2021年7月6日-2021年7月25日

中国软件评测中心对汇总的所有指标数据采集结果和评选结果进行统计分析，撰写形成《2021年省级移动政务服务能力调查评估报告》。

(四)调查评估内容

1. 调查评估思路

中国软件评测中心坚持以人民为中心的发展理念，围绕优化政务服务、加快建设服务型政府目标，结合各地最新实践、网民最新需求以及信息技术发展最新趋势，设计省级移动政务服务能力评估指标体系。本次评估指标设计思路重点关注以下三方面。

一是，关注移动政务服务使用便捷情况。《国务院关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》（国发〔2016〕55号）指出，要为企业和群众提供多样便捷的办事渠道。从用户角度出发，聚焦用户需求和体验，将政府提供服务变成用户需要服务，充分发挥移动政务服务的高便捷性。因此，本次评估重点关注移动政务获取渠道的便捷性、注册登录的便捷性、应用功能的便捷性以及应用性能情况。

二是，关注移动政务服务内容实用情况。《国务院关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》（国发〔2016〕55号）提出要

利用统一的政务服务资源提供办事服务。《国务院关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》（国发〔2018〕27号）要求以公安、人力资源社会保障、教育、卫生健康、民政、住房城乡建设等领域为重点，积极推进覆盖范围广、应用频率高的政务服务事项向移动端延伸，推动实现更多政务服务事项“掌上办”、“指尖办”。因此，本次评估重点关注移动政务服务重点高频政务服务资源的提供情况和办理深度，以及统一集约提供政务服务资源情况。

三是，关注移动政务服务安全保障情况。《中华人民共和国数据安全法》指出在开展数据处理活动应当加强风险监控。《中华人民共和国网络安全法》要求规范个人信息控制者在收集、存储、使用、共享、转让、公开披露等信息处理环节中的相关行为。多部委联合发文《App违法违规收集使用个人信息行为认定方法》为App运营者自查自纠和网民社会监督提供指引。从防范用户安全风险保护个人隐私角度出发，本次评估重点关注移动政务服务应用安全风险和对个人信息保护情况。

2. 调查评估指标

(1) 省级移动政务服务 App（ios 和安卓）评估指标

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	权重	
				ios	安卓
使用便捷度	获取便捷性	政务服务平台获取	评估各地政务服务平台提供移动政务服务 App（ios 和安卓）二维码入口情况。	4	3
		应用商店获取	评估苹果应用商店提供各地移动政务服务 App（ios）下载情况。	4	—

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	权重		
				ios	安卓	
		应用商店获取	评估华为应用商店、腾讯应用宝、百度手机助手、OPPO 应用商店、VIVO 应用商店、360 手机助手等主流应用商店提供各地移动政务服务 App（安卓）下载以及下载次数情况。	—	4	
	注册登录便捷性	—	评估各地移动政务服务 App 提供人脸识别、手机号码一键登录、指纹登录、支付宝、微信等快捷登陆方式情况。	4	3	
	应用性能	—	评估各地移动政务服务 App 运行时 CPU、内存、电量占用和消耗情况。	—	2	
	功能便捷性	功能调用	评估各地移动政务服务 App 在用户访问过程中允许实时调用电话拨号器、导航软件、在线客服、办事评价等功能情况。	2	2	
		内容浏览	评估各地移动政务服务 App 允许用户在不登陆的情况下浏览政策、新闻、办事指南等信息和服务指南情况。	2	2	
		内容搜索	评估各地移动政务服务 App 提供内容搜索以及搜索的可用性和精准性情况。	2	2	
		页面浏览	评估各地移动政务服务提供个人信息自动填写、实时缓存等功能情况。	2	2	
		用户中心	评估各地移动政务服务 App 提供服务订阅、服务推送、电子证照等多方面个性化主动服务情况。	3	3	
	内容实用度	高频服务覆盖度	住房保障	评估各地移动政务服务 App 围绕住房公积金、商品房屋租赁和买卖、住房保障等领域整合提供在线办理、在线查询、在线缴费等服务资源以及在线办理深度情况。	4	4
			社会保障	评估各地移动政务服务 App 围绕养老、工伤、失业、社保卡等领域整合提供在线办理、在线查询、在线缴费等服务资源以及在线办理深度情况。	4	4
出境入境			评估各地移动政务服务 App 围绕护照、港澳通行证、台湾通行证等领域整合提供在线办理、在线查询、	4	4	

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	权重	
				ios	安卓
			在线缴费等服务资源以及在线办理深度情况。		
		交通出行	评估各地移动政务服务 App 围绕驾驶证、机动车、交通行业从业资格等领域整合提供在线办理、在线查询、在线缴费等服务资源以及在线办理深度情况。	4	4
		纳税服务	评估各地移动政务服务 App 围绕发票、纳税等领域整合提供在线办理、在线查询、在线缴费等服务资源以及在线办理深度情况。	4	4
		户籍管理	评估各地移动政务服务 App 围绕身份证、户籍、流动人口居住证等领域整合提供在线办理、在线查询、在线缴费等服务资源以及在线办理深度情况。	4	4
		公用事业	评估各地移动政务服务 App 围绕水电气暖、有线电视、宽带、家政、文体休闲等领域整合提供在线办理、在线查询、在线缴费、在线报名等服务资源以及在线办理深度情况。	4	4
		司法公证	评估各地移动政务服务 App 围绕法律援助、司法鉴定、公证、劳动仲裁等领域整合提供在线办理、在线查询、在线缴费、在线预约等服务资源以及在线办理深度情况。	4	3
		就业创新	评估各地移动政务服务 App 围绕执业资格、就业促进、创业优惠、人才引进等领域整合提供在线办理、在线查询、在线缴费、在线报名等服务资源以及在线办理深度情况。	4	3
		医保就医	评估各地移动政务服务 App 围绕预约挂号、在线问诊、电子病历、医保业务等领域整合提供在线办理、在线查询、在线缴费、在线报名等服务资源以及在线办理深度情况。	4	4
		教育培训	评估各地移动政务服务 App 围绕考试报名、入学入园、教育资助、学校查询、教育机构服务等领域整合提供在线办理、在线查询、在线缴	4	3

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	权重		
				ios	安卓	
一级指标			费、在线报名等服务资源以及在线办理深度情况。			
		婚育收养	评估各地移动政务服务 App 围绕婚姻登记、生育登记和奖励、收养登记等领域整合提供在线办理、在线预约、在线查询等服务资源以及在线办理深度情况。	4	3	
		环境气象	评估各地移动政务服务 App 围绕环境保护、环境质量监测、气象信息、地质信息等领域整合提供在线办理、在线查询等服务资源以及在线办理深度情况。	3	3	
		疫情防控	评估各地移动政务服务 App 围绕常态化防控、境外防控、疫苗接种、健康码、确诊患者同程查询等领域整合提供在线办理、在线查询、在线预约等服务资源以及在线办理深度情况。	4	4	
	集约化建设	统一身份认证	评估各地移动政务服务 App 中各类应用系统实现统一身份认证、统一账号登录情况。	2	2	
		统一办件查询	评估各地移动政务服务 App 提供办件信息统一查询情况。	1	1	
		统一咨询投诉	评估各地移动政务服务 App 建设统一咨询投诉渠道情况。	2	2	
		电子证照	评估各地移动政务服务 App 提供电子证照及种类情况。	5	5	
		数据同源	评估各地移动政务服务 App 与本地政务服务平台、政府门户网站、政府部门网站及其他移动政务服务渠道使用统一数据源，实现数据共享新环境情况。	2	2	
		服务层级	评估各地移动政务服务 App 提供省、市、县、乡、村等五级政务服务事项覆盖度情况。	2	2	
		智能化服务	评估各地移动政务服务 App 智能搜索、智能问答等功能建设情况。	2	2	
	安全保障度	安全风险	程序安全	评估各地移动政务服务 App 代码风险，包括病毒扫描、Java 代码反编译风险、加固壳识别等情况。	—	1

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	权重	
				ios	安卓
		系统安全	评估各地移动政务服务 App 操作系统风险，包括 Webview 远程代码执行漏洞、Content Provider 数据泄露漏洞、Janus 签名机制漏洞等情况。	—	1
		数据安全	评估各地移动政务服务 App 数据风险，包括数据库注入漏洞、密钥硬编码漏洞、InnerHTML 的 XSS 攻击漏洞等情况。	—	1
		业务安全	评估各地移动政务服务 App 业务风险，包括“应用克隆”漏洞攻击风险、下载任意 apk 漏洞等情况。	—	1
	个人信息保护	个人信息收集	评估各地移动政务服务 App 个人信息收集最小必要性、个人信息授权同意、个人信息保护政策提供等情况。	2	2
		个人信息主体权利	评估各地移动政务服务 App 提供个人信息主体权利的全面性，包括查询、更正、删除、撤回授权、注销个人信息等功能以及提供相关投诉 App 情况。	2	2
		个人信息传输	评估各地移动政务服务 App 涉及个人敏感信息在传输过程中保密性情况。	2	2

(2) 省级移动政务服务小程序（支付宝和微信）评估指标

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	权重
使用便捷度	获取便捷性	政务服务平台获取	评估各地政务服务平台提供本地移动政务服务小程序二维码入口情况。	4
	功能便捷性	功能调用	评估各地移动政务服务小程序在用户访问过程中允许实时调用电话拨号器、导航软件、在线客服、办事评价等功能情况。	2
		内容浏览	评估各地移动政务服务小程序允许用户在不登陆的情况下浏览政策、新闻、办事指南等信息和服务指南情况。	2
		内容搜索	评估各地移动政务服务小程序提供内容搜索以及搜索的可用性和精准性情况。	2
		页面浏览	评估各地移动政务服务小程序提供个人信息自动填写、实时缓存等功能情况。	2

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	权重
		用户中心	评估各地移动政务服务小程序提供服务订阅、服务推送、电子证照等多方面个性化主动服务情况。	3
内容实用度	高频服务覆盖度	住房保障	评估各地移动政务服务小程序围绕住房公积金、商品房屋租赁和买卖、住房保障等领域整合提供在线办理、在线查询、在线缴费等服务资源以及在线办理深度情况。	4
		社会保障	评估各地移动政务服务小程序围绕养老、工伤、失业、社保卡等领域整合提供在线办理、在线查询、在线缴费等服务资源以及在线办理深度情况。	4
		出境入境	评估各地移动政务服务小程序围绕护照、港澳通行证、台湾通行证等领域整合提供在线办理、在线查询、在线缴费等服务资源以及在线办理深度情况。	4
		交通出行	评估各地移动政务服务小程序围绕驾驶证、机动车、交通行业从业资格等领域整合提供在线办理、在线查询、在线缴费等服务资源以及在线办理深度情况。	5
		纳税服务	评估各地移动政务服务小程序围绕发票、纳税等领域整合提供在线办理、在线查询、在线缴费等服务资源以及在线办理深度情况。	4
		户籍管理	评估各地移动政务服务小程序围绕身份证、户籍、流动人口居住证等领域整合提供在线办理、在线查询、在线缴费等服务资源以及在线办理深度情况。	5
		公用事业	评估各地移动政务服务小程序围绕水电气暖、有线电视、宽带、家政、文体休闲等领域整合提供在线办理、在线查询、在线缴费、在线报名等服务资源以及在线办理深度情况。	5
		司法公证	评估各地移动政务服务小程序围绕法律援助、司法鉴定、公证、劳动仲裁等领域整合提供在线办理、在线查询、在线缴费、在线预约等服务资源以及在线办理深度情况。	5
		就业创新	评估各地移动政务服务小程序围绕执业资格、就业促进、创业优惠、人才引进等领域整合提供在线办理、在线查询、在线缴费、在线报名等服务资源以及在线办理深度情况。	5

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	权重
		医保就医	评估各地移动政务服务小程序围绕预约挂号、在线问诊、电子病历、医保业务等领域整合提供在线办理、在线查询、在线缴费、在线报名等服务资源以及在线办理深度情况。	5
		教育培训	评估各地移动政务服务小程序围绕考试报名、入学入园、教育资助、学校查询、教育机构服务等领域整合提供在线办理、在线查询、在线缴费、在线报名等服务资源以及在线办理深度情况。	5
		婚育收养	评估各地移动政务服务小程序围绕婚姻登记、生育登记和奖励、收养登记等领域整合提供在线办理、在线预约、在线查询等服务资源以及在线办理深度情况。	4
		环境气象	评估各地移动政务服务小程序围绕环境保护、环境质量管理、气象信息、地质信息等领域整合提供在线办理、在线查询等服务资源以及在线办理深度情况。	4
		疫情防控	评估各地移动政务服务小程序围绕常态化防控、境外防控、疫苗接种、健康码、确诊患者同程查询等领域整合提供在线办理、在线查询、在线预约等服务资源以及在线办理深度情况。	4
	集约化建设	统一身份认证	评估各地移动政务服务小程序中各类应用系统实现统一身份认证、统一账号登录情况。	2
		统一办件查询	评估各地移动政务服务小程序提供办件信息统一查询情况。	1
		统一咨询投诉	评估各地移动政务服务小程序建设统一咨询投诉渠道情况。	2
		电子证照	评估各地移动政务服务小程序提供电子证照及种类情况。	5
		数据同源	评估各地移动政务服务小程序与本地政务服务平台、政府门户网站、政府部门网站及其他移动政务服务渠道使用统一数据源，实现数据共享新环境情况。	2
		服务层级	评估各地移动政务服务小程序提供省、市、县、乡、村等五级政务服务事项覆盖度情况。	2
		智能化服务	评估各地移动政务服务小程序智能搜索、智能问答等功能建设情况。	2

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	权重
安全保障度	个人信息保护	个人信息的收集	评估各地移动政务服务小程序个人信息收集最小必要性、个人信息授权同意、个人信息保护政策提供等情况。	2
		个人信息主体的权利	评估各地移动政务服务小程序提供个人信息主体权利的全面性，包括查询、更正、删除、撤回授权、注销个人信息等功能以及提供相关投诉 App 情况。	2
		个人信息的传输	评估各地移动政务服务小程序涉及个人敏感信息在传输过程中保密性情况。	2

二、评估结果

中国软件评测中心依据评估结果将各省移动政务服务渠道的综合服务能力以及单项服务能力划分为四个等级，分别是优秀等级（得分 ≥ 80 分）、良好等级（ $60 \leq \text{得分} < 80$ 分）、发展等级（ $40 \leq \text{得分} < 60$ 分）和起步等级（得分 < 40 分），具体名单如下表所示：

（一）省级移动政务服务能力综合评估结果

等级	省份
优秀等级 (得分 ≥ 80 分)	浙江省、广东省
良好等级 ($60 \leq \text{得分} < 80$ 分)	北京市、上海市、安徽省、广西壮族自治区
发展等级 ($40 \leq \text{得分} < 60$ 分)	天津市、黑龙江省、江苏省、福建省、江西省、山东省、河南省、湖北省、海

等级	省份
	南省、重庆市、四川省、贵州省、云南省、西藏自治区、陕西省、甘肃省、宁夏回族自治区
起步等级 (得分<40分)	河北省、山西省、内蒙古自治区、辽宁省、吉林省、湖南省、青海省、新疆维吾尔自治区、新疆生产建设兵团

注 1: 同等级内按照行政区划进行排序。

注 2: 省级移动政务服务能力综合评估结果 = AVERAGE(M+N+X+Y)。其中, M 为省级移动政务服务 App (ios) 评估结果, N 为省级移动政务服务 App (安卓) 评估结果, X 为省级移动政务服务支付宝小程序评估结果, Y 为省级移动政务服务微信小程序评估结果。

(二) 省级移动政务服务能力 App (ios) 评估结果

等级	省份
优秀等级 (得分 \geq 80分)	上海市、浙江省、安徽省
良好等级 (60分 \leq 得分<80分)	北京市、天津市、江苏省、福建省、山东省、广西壮族自治区、云南省、甘肃省、宁夏回族自治区
发展等级	河北省、山西省、内蒙古自治区、辽宁省

等级	省份
(40分 ≤ 得分 < 60分)	省、吉林省、江西省、湖北省、海南省、重庆市、四川省、贵州省、西藏自治区、陕西省
起步等级 (得分 < 40分)	湖南省

注 1: 同等级内按照行政区划进行排序。

注 2: 省级移动政务服务 App (ios) 评估结果 $M = \Sigma$ 使用便捷度 (占比 23%) + Σ 内容实用度 (占比 71%) + Σ 安全保障度 (占比 6%)。

(三) 省级移动政务服务能力 App (安卓) 评估结果

等级	省份
优秀等级 (得分 ≥ 80分)	上海市、浙江省、安徽省
良好等级 (60分 ≤ 得分 < 80分)	北京市、天津市、江苏省、福建省、山东省、广西壮族自治区、云南省、甘肃省、宁夏回族自治区
发展等级 (40分 ≤ 得分 < 60分)	河北省、山西省、内蒙古自治区、辽宁省、吉林省、黑龙江省、江西省、河南省、湖北省、湖南省、海南省、重庆市、四川省、贵州省、西藏自治区、陕西省、青海省、新疆

等级	省份
	维吾尔自治区
起步等级 (得分<40分)	新疆生产建设兵团

注 1: 同等级内按照行政区划进行排序。

注 2: 省级移动政务服务 App (安卓) 评估结果 $N = \Sigma$ 使用便捷度 (占比 23%) + Σ 内容实用度 (占比 67%) + Σ 安全保障度 (10%)。

(四) 省级移动政务服务能力微信小程序评估结果

等级	省份
优秀等级 (得分 \geq 80分)	广东省
良好等级 (60分 \leq 得分<80分)	北京市、上海市
发展等级 (40分 \leq 得分<60分)	山东省、云南省、贵州省、甘肃省、新疆维吾尔自治区
起步等级 (得分<40分)	天津市、河北省、山西省、内蒙古自治区、辽宁省、吉林省、江苏省、安徽省、福建省、湖北省、湖南省、重庆市、西藏自治区、陕西省、青海省、宁夏回族自治区、新疆生产建设兵团

注 1: 同等级内按照行政区划进行排序。

注 2：省级移动政务服务微信小程序评估结果 $X = \Sigma$ 使用便捷度（占比 15%）+ Σ 内容实用度（占比 79%）+ Σ 安全保障度（占比 6%）。

(五) 省级移动政务服务能力支付宝小程序评估结果

等级	省份
优秀等级 (得分 ≥ 80 分)	无
良好等级 (60 分 \leq 得分 < 80 分)	浙江省
发展等级 (40 分 \leq 得分 < 60 分)	北京市、天津市、上海市、江西省、河南省、海南省
起步等级 (得分 < 40 分)	河北省、内蒙古自治区、辽宁省、吉林省、江苏省、安徽省、福建省、山东省、湖北省、湖南省、重庆市、四川省、陕西省、甘肃省、青海省、宁夏回族自治区、新疆维吾尔自治区

注 1：同等级内按照行政区划进行排序。

注 2：省级移动政务服务支付宝小程序评估结果 $X = \Sigma$ 使用便捷度（占比 15%）+ Σ 内容实用度（占比 79%）+ Σ 安全保障度（占比 6%）。

三、评估发现

(一) 总体情况

1. 移动政务服务进入广泛建设阶段，服务渠道丰富多样

调查评估显示，全国各类省级移动政务服务渠道平均得分指数是0.47，整体进入广泛建设阶段，全国31个省（自治区、直辖市）和新疆生产建设兵团均通过省级移动政务服务App或政务服务小程序提供移动政务服务。其中，2个省级政府均建设了移动政务服务App，包括27个ios版本和33个安卓版本。24个省级政府建设了移动政务服务支付宝小程序，25个省级政府建设了移动政务服务微信小程序（各地区移动政务服务渠道建设情况见表1），省级移动政务服务渠道丰富多样。

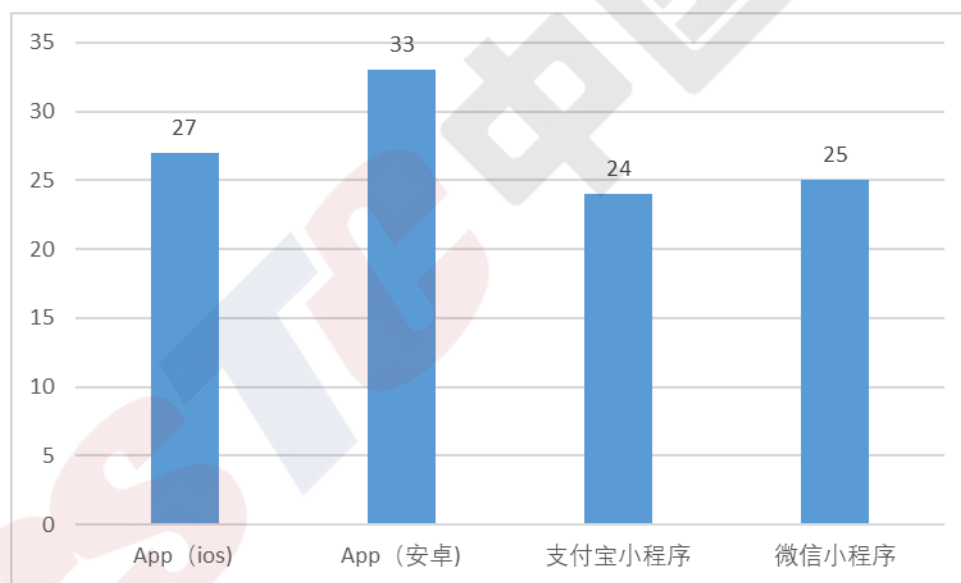


图 1 省级移动政务服务渠道数量对比图

2. 领先地区先行先试，不断探索移动政务服务创新实践

领先地区先行先试，积极推进覆盖范围广、应用频率高的政务服务事项向移动端延伸，推动实现更多高频政务服务事项“掌上办”、“指尖办”，涌现出一批优秀创新实践，不断满足用户多样化个性化

需求，用户满意度、获得感不断增强。

“闽政通”App、“随申办”App、广西政务App、“爱山东”App、“浙里办”App、“粤省事”微信小程序、“粤商通”App等移动政务服务渠道提供的统一电子证照种类均超过100种，为实现更多事项“掌上办”提供了有力支撑。在调查评估的100余项高频服务事项中，“北京通”App、“津心办”App、“随申办”App、江苏政务服务App、“浙里办”App、“皖事通”App、“闽政通”App、“爱山东”App、“粤省事”微信小程序、“我的宁夏”App等移动政务服务渠道实现掌上办的高频服务事项覆盖度较高，均超过了60%。

浙江省“浙里办”App围绕群众企业最关心、最常办的事项，特别是老年人、残疾人等特殊群体的特殊需求，积极推动政务服务应用创新，全面增强群众企业办事获得感。例如，疫情防控期间，率先推出疫情防控专区，综合集成“健康码”“疫情动态发布”等应用，助力群众企业掌握疫情防控“一手信息”，有序推动复工复产；推出“浙冷链”，通过将冷链食品供应链全流程中的人、物、环境等相关信息汇集在冷链食品溯源码中，实现对进口冷链食品“一码统管、一键排查、一链存证”。



图 2 “浙里办” App 服务专区综合集成

广东省“粤省事”移动政务服务平台是全国首个集成民生政务服务小程序，于 2018 年 5 月 21 日上线。“粤省事”开设了汽车以旧换新、人社、教育、公安、尊老爱老、民政、体育、住房置业、卫生健康、三农等 32 个服务专区，涵盖社保、公安、税务、教育、公积金、出入境等多项业务，支持各地市开展区域特色服务创新。



图 3 “粤省事”微信小程序服务专区

3. 移动政务服务发展不平衡现象较突出

调查评估发现，全国省级移动政务服务综合能力发展等级不平衡。浙江省、广东省 2 个单位处于优秀等级，北京市、上海市、安徽省、广西壮族自治区等 4 个单位处于良好等级，天津市、黑龙江省、江苏省、福建省、江西省等 17 个单位处于发展等级，河北省、山西省、内蒙古自治区等 9 个单位处于起步等级，处于起步阶段、发展阶段的单位明显多于良好阶段和优秀阶段的单位，移动政务服务综合发展等级分布不平衡。

不同类型的移动政务服务渠道建设水平也存在明显差距。调查发

现，全国省级移动政务服务 App(ios) 平均得分指数是 0.60，App(安卓) 平均得分指数是 0.57，支付宝小程序平均得分指数是 0.33，微信小程序平均得分指数是 0.31，移动政务服务 App 的建设水平远高于支付宝和微信小程序，差距比较明显。

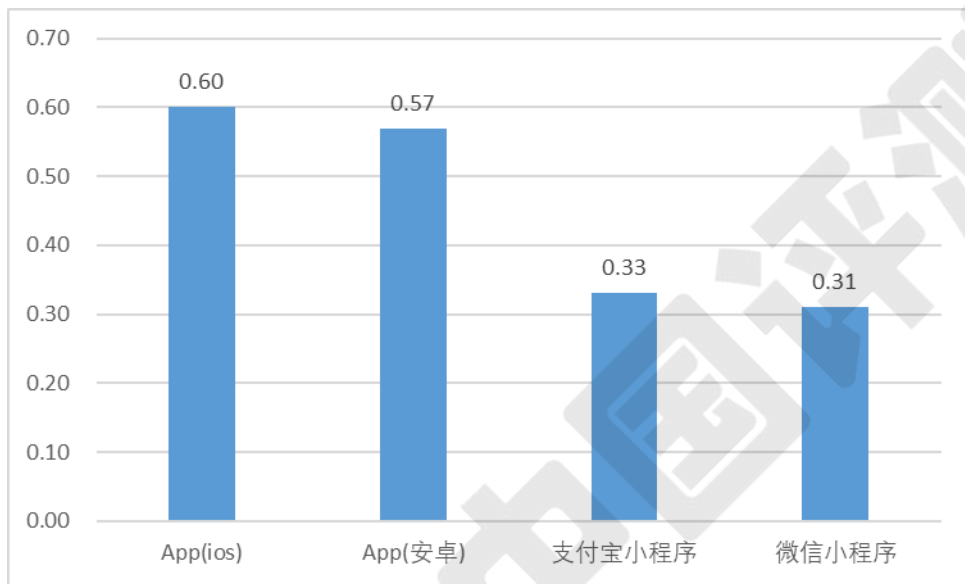


图 4 各类移动政务服务渠道平均得分指数对比

内容实用度亟待提升。从一级指标表现情况来看，安全保障度平均得分指数最高，其次是使用便捷度，内容实用度的平均得分指数明显偏低，说明各地区在保障安全、使用便捷的基础上，需要提供更多能够实现掌上办的高频服务事项，提高掌上办的广度和深度。

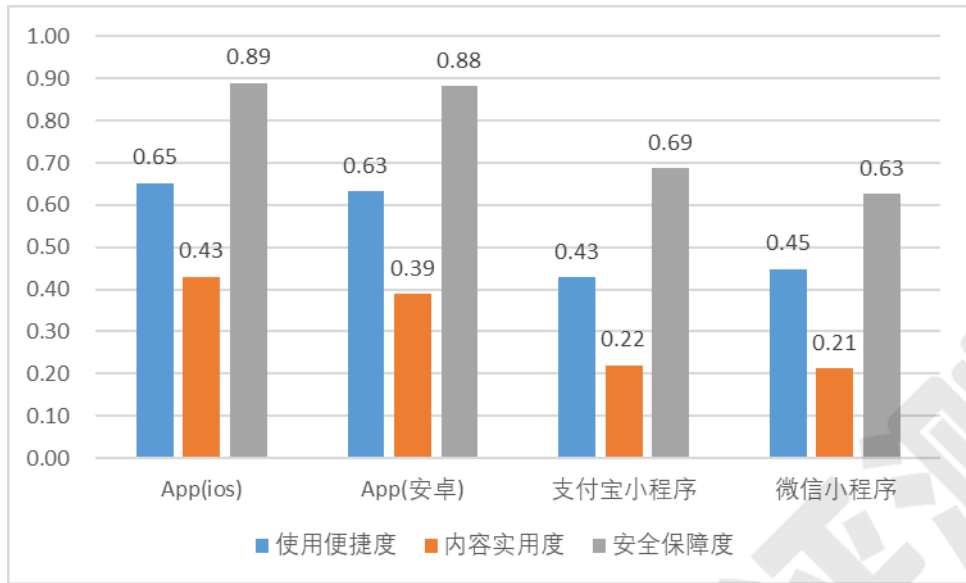


图 5 各类移动政务服务渠道一级指标平均得分指数对比图

调查还发现，部分移动政务服务渠道功能可用性、内容实用性较差，支付宝和微信小程序此类问题比较明显。数据显示，App（ios）、App（安卓）、支付宝小程序、微信小程序四类移动政务服务渠道得分低于 40 分的比例分别是 7.69%、3.23%、70.83%和 80%，大部分小程序处于起步阶段，功能不可用、服务严重缺失等现象比较明显。

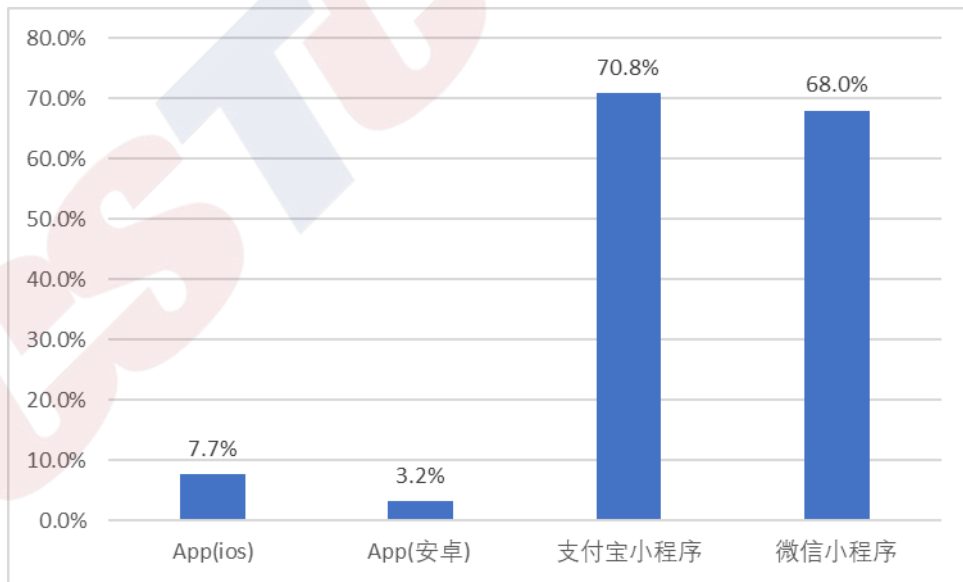


图 6 四类移动政务服务渠道中得分低于 40 分的数量占比

例如，辽宁省移动政务服务 APP “辽事通”未提供绝大多数高频服务事项的掌上办理，部分事项有栏目无内容或者服务不可用，部分

服务只是简单连接政务服务网的对应栏目，未提供适配移动终端版本的服务。

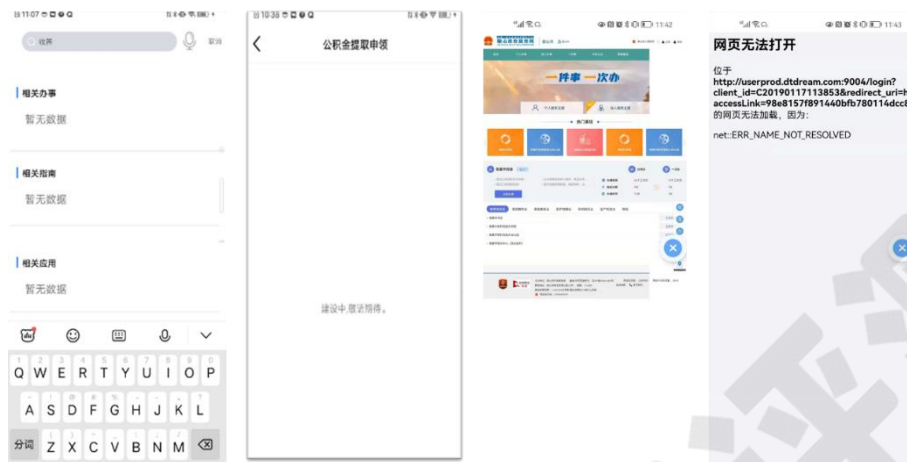


图 7 “辽事通”部分问题页面

例如，青海省政务服务“青松办”微信小程序只有个人中心、我的卡包、全省通办和办事指南几个栏目，全省通办栏目是空白栏目，办事指南栏目只提供了西宁市的部分办事指南，未提供其他地市的办事指南，也没有提供任何能够实现掌上办、掌上查的服务事项。



图 8 “青松办”微信小程序

4. 安全风险防范有力，个人信息保护总体合格

调查评估数据显示，移动政务服务 App（安卓）的安全风险指标平均得分指数是 0.88（由于平台限制，本次只对 App（安卓版本）的

安全风险开展调查评估), 说明多数移动政务服务 App(安卓)对安全风险的防范措施和防范力度较好, 安全漏洞少。同时, 在个人信息保护方面, 数据显示, 四类渠道的个人信息保护整体合格, 平均得分指数均超过 0.6, 但支付宝和微信小程序等第三方平台的个人信息保护略显不足。

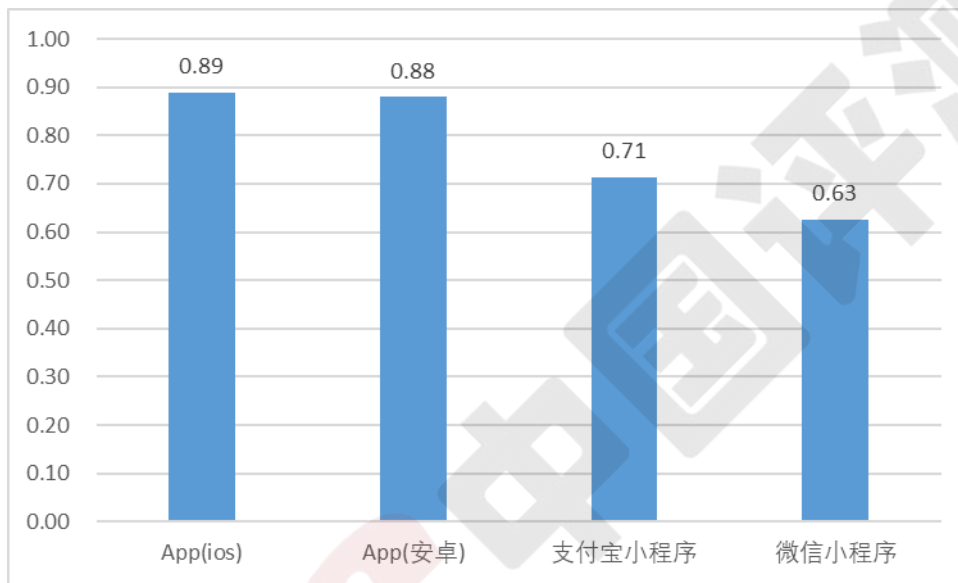


图 9 各移动政务服务渠道个人信息保护指标平均得分指数

(二)使用便捷度指标表现

1. 移动政务服务 App 渠道获取方便、登录快捷

政务服务网获取便捷性方面, 省级移动政务服务 App 获取便捷度较高, 小程序获取便捷度较低, 在 App (ios) 中, 88.5%的省级政务服务网提供了对应入口, 在 App (安卓) 中, 87.1%的省级政务服务网提供了对应入口, 在支付宝小程序中, 41.7%的省级政务服务网提供了对应入口, 在微信小程序中, 48%的省级政务服务网提供了对应入口, 小程序在政务服务网的获取便捷程度较低。

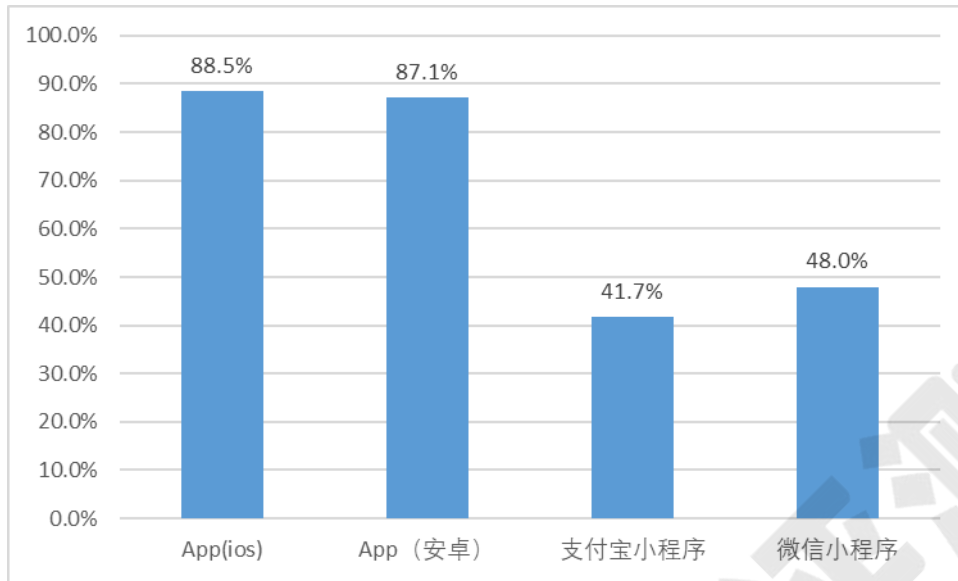


图 10 提供各类移动政务服务渠道入口的省级移动政务服务网比例

应用商店获取便捷性方面，25 个 App (ios) 能够在应用商店中下载，只有湖南省未在应用商店中提供下载。针对移动政务服务 App (安卓)，对腾讯应用宝、360、华为、小米等 4 个主流应用商店进行调查，31 个 App (安卓) 中，14 个 App (安卓) 均能在 4 个主流应用商店中下载，8 个 App (安卓) 能在 3 个主流应用商店中下载，4 个 App (安卓) 能在 2 个主流应用商店中下载，3 个 App (安卓) 能在 1 个主流应用商店中下载，还有 2 个 App (安卓) 不能在任何主流应用商店中提供下载。

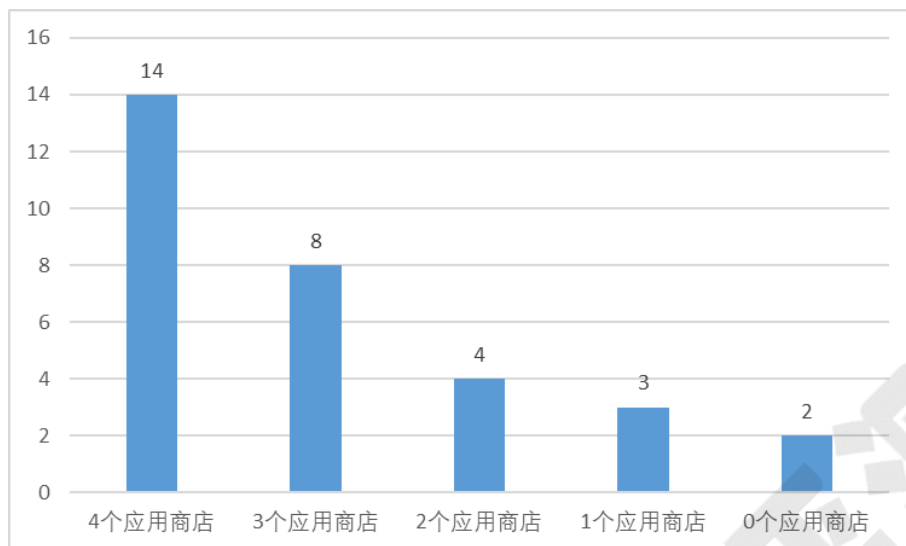


图 11 App（安卓）在主流应用商店中的下载情况

注册登录便捷性方面，很多省级移动政务服务 App 除了提供传统的用户名登录之外，还提供了人脸识别、手机号码一键登录、指纹登录、支付宝登录、微信登录等多种快捷登录方式，登录方式趋于多样化，但各种登录方式在各省移动政务服务 App 中分布不均衡。在评估的 57 个省级移动政务服务 App 中，提供 5 种快捷登录方式的占比 10.5%，提供 4 种快捷登录方式的占比 8.8%，提供 3 种、2 种和 1 种快捷登录方式的占比超过 20%，还有 3 个 APP 未提供快捷登录方式，占比 5.3%，快捷登录方式虽然趋于多样化，但多数 APP 只提供 1 到 3 种登录方式。

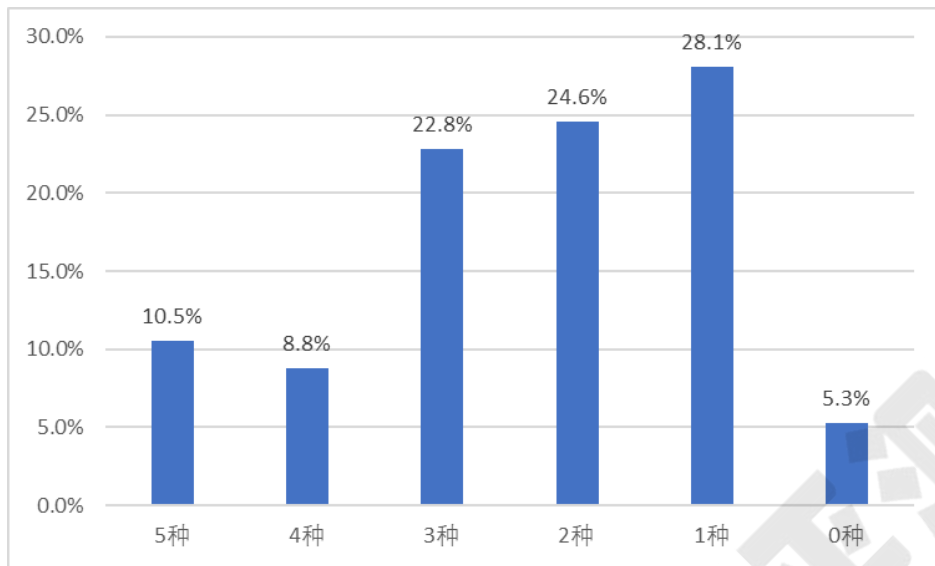


图 12 移动政务服务 App 快捷登录方式种类分布情况

山西省的“三晋通”App、云南省的“办事通”App 和天津市的“津心办”App 都提供了 5 种以上的快捷登录方式。



图 13 “三晋通”、“办事通”、“津心办”App 登录界面

2. 移动政务服务 App 功能便捷度较高，小程序略显不足

“功能便捷性”指标主要包含“功能调用”、“内容浏览”、“内容搜索”、“页面浏览”、“用户中心”等 5 个三级指标。

调查评估发现，“内容搜索”、“页面浏览”两个指标表现较好，

多数移动政务服务渠道都提供了站内搜索功能，并且搜索准确，多数移动政务服务渠道实现了个人信息自动填写功能、页面切换返回准确、实时缓存功能；“内容浏览”指标表现中等，超过一半的移动服务渠道允许用户在未登录的情况下浏览政策、新闻、办事指南等内容；“功能调用”、“用户中心”等两个指标表现一般，多数移动政务服务渠道不允许用户在访问过程中实时调用电话拨号器、导航软件、在线客服等功能，“用户中心”的服务订阅、服务推送等功能明显不足。同时不同移动政务服务渠道间，移动政务服务 App 的功能便捷性明显好于支付宝和微信小程序。

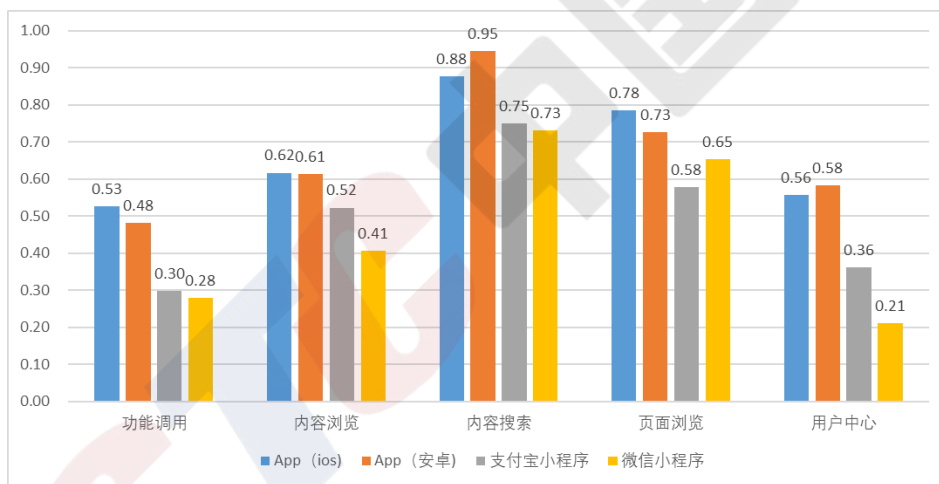


图 14 不同移动政务服务渠道“功能便捷性”各指标的平均得分指数

3. 移动政务服务 App（安卓）的系统资源占用率较低

调查评估发现，移动政务服务 App（安卓）的性能指标的平均得分指数是 0.62。其中，河北的“冀时办”App 性能最佳。各省移动政务服务 App（安卓）对手机资源的利用整体较为良好，运行流畅。

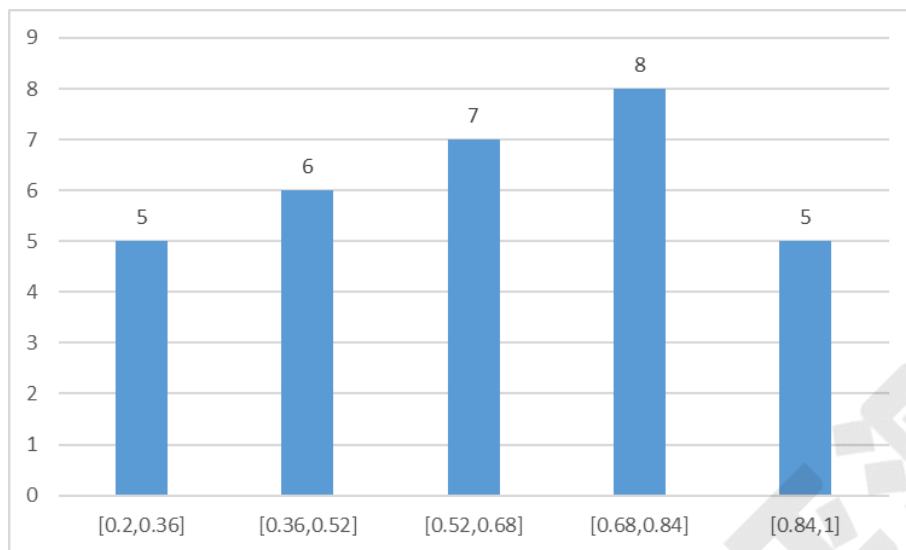


图 15 不同得分指数区间 App (安卓) 数量分布情况

CPU 占用率方面，50%App (安卓) 的 CPU 占用率小于 8%，CPU 资源消耗总体较小，其中海南的“椰省事”App (安卓)、黑龙江的“全省事”App (安卓)、甘肃的“甘快办”App (安卓) 和河北的“冀时办”App (安卓) 表现较为突出。

内存占用方面，50%App (安卓) 的内存占用小于平均值 261.8MB，内存开销总体较小，其中湖南的“新湘事成”App (安卓)、云南的“办事通”App (安卓)、河北的“冀时办”App (安卓) 和重庆的“渝快办”App (安卓) 表现较为突出。

耗电量方面，50%App (安卓) 的耗电量小于平均值 62.4mWh，整体较为节能，其中海南的“椰省事”App (安卓)、甘肃的“甘快办”App (安卓)、黑龙江的“全省事”App (安卓) 和河南的“豫事办”App (安卓) 表现较为突出。

(三)内容实用度指标表现

1. 超八成移动政务服务 App 覆盖近七成服务领域

本次评估工作对住房保障、社会保障、出境入境、交通出行、税务金融、户籍管理、公用事业、司法公证、就业创新、医保就医、教育培训、婚育收养、环境气象、疫情防控等 14 个领域的 111 项高频服务事项的在线办理、在线查询、在线缴费、在线预约的实现情况开展调查评估。调查评估结果显示，住房保障、社会保障、交通出行、公用事业、司法公证、医保就医、教育培训、婚育收养、疫情防控等超八成地区的移动政务服务 App 覆盖了近七成服务领域。同时，数据显示，住房保障、教育培训、疫情防控、社会保障等 4 个领域各类移动政务服务渠道的地区覆盖率明显领先于其他领域，绝大多数地区能够通过不同服务渠道提供以上四个领域的服务事项。出境入境、税务金融、户籍办理、就业创业、环境气象等四个领域的地区覆盖率较低。

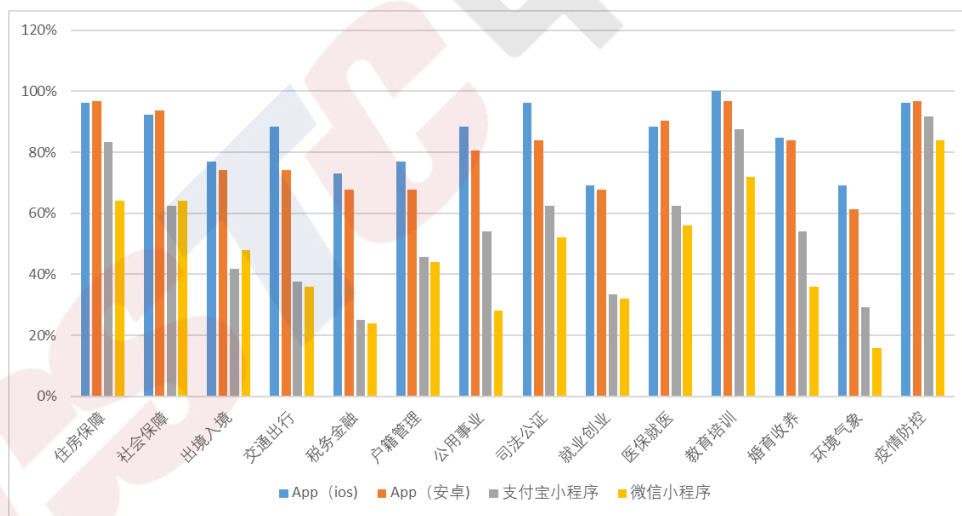


图 16 不同服务渠道服务领域各地区覆盖率

“浙里办”App，不仅通过“个人办事”、“法人办事”栏目同源提供浙江省政务服务网上的依申请办事事项，而且在“服务超市”栏目中通过“交通出行”、“婚育”、“公积金”、“社保”等 19 个服务领域整合各类应用场景和服务事项，提供了在线查询、在线预约、在线办

理、在线缴费等各类型的掌上办服务事项。



图 17 “浙里办” App 服务领域

“粤省事”微信小程序通过“常用服务”、“专项服务”、“人生事”、“法人服务”、“群体服务”等分类，覆盖了公积金、社保、医保、护照通行证、行驶驾驶、税务、户政、生活缴费等 35 个服务领域，每个领域都包括在线查询、在线预约、在线办理、在线缴费等主要办事功能。



图 18 “粤省事”微信小程序服务领域

2. 领先地位实现“掌上办”的事项覆盖度显著较高

调查评估结果显示，“北京通”App、“津心办”App、“随申办”App、“浙里办”App、“皖事通”App、“闽政通”App、“粤省事”微信小程序、“我的宁夏”App 等领先地位的 App 或微信小程序实现掌上办的高频服务事项覆盖度较高，“高频服务覆盖度”指标的平均得分指数高于 0.5，其中“浙里办”App 和“皖事通”App 的平均得分指数高于 0.7 表现最优，“粤省事”微信小程序平均得分指数也达到了 0.66。这些领先地位移动政务服务渠道不仅提供了较多的掌上办高频服务事项，而且事项的层级覆盖度也比较好，能覆盖多数地市或者区县。

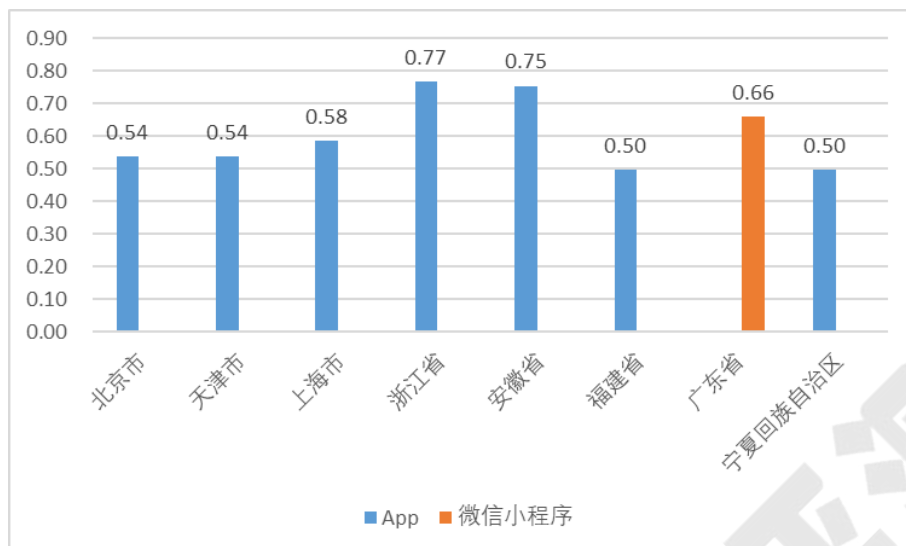


图 19 领先地区移动政务服务渠道高频服务事项覆盖度指标平均得分指数

疫情防控领域，安徽“皖事通”App 和云南“办事通”App 在疫情防控领域均提供了健康码在线申领、核酸检测预约、核酸检测记录查询、核酸检测机构查询、新冠同行查询、疫苗接种预约、疫苗接种机构查询、疫苗接种记录查询、严防境外输入相关服务、疫情风险等级查询等 10 项高频服务事项，覆盖度最高。



图 20 安徽“皖事通”App 和云南“办事通”App “疫情防控”服务事项

住房保障领域，“浙里办”App 通过“公积金”、“不动产”服务专题提供了公积金在线办理、公积金账户查询、不动产登记在线办理、不动产登记在线查询、房屋租赁登记备案在线办理、保障房在线申请、保障房轮候结果查询等服务，而且这些在线服务能够覆盖绝大多数地市。



图 21 “浙里办”住房保障领域高频服务事项情况

在出境入境领域，北京市的“北京通”App、支付宝小程序、微信小程序，天津市的“津心办”App，上海市的“随申办”App、支付宝小程序、微信小程序，安徽省“皖事通”App，能够比较全面的提供出境入境服务事项的掌上办，包括护照在线办理、台湾通行证在线办理、港澳通行证在线办理、出入境证件办理状态在线查询、普通护照签注在线办理、港澳通行证签注在线办理、台湾通行证签注在线办理等服务。



图 22 上海市“随申办”App 出境入境高频服务事项掌上办情况

税务领域，浙江省“浙里办”App、广东省“粤省事”微信小程序比较全面的提供了税务方面的掌上办事项，包括发票在线申领、发票真伪在线查询、税收优惠在线申请、个人纳税记录在线查询、电子税票开具等服务。

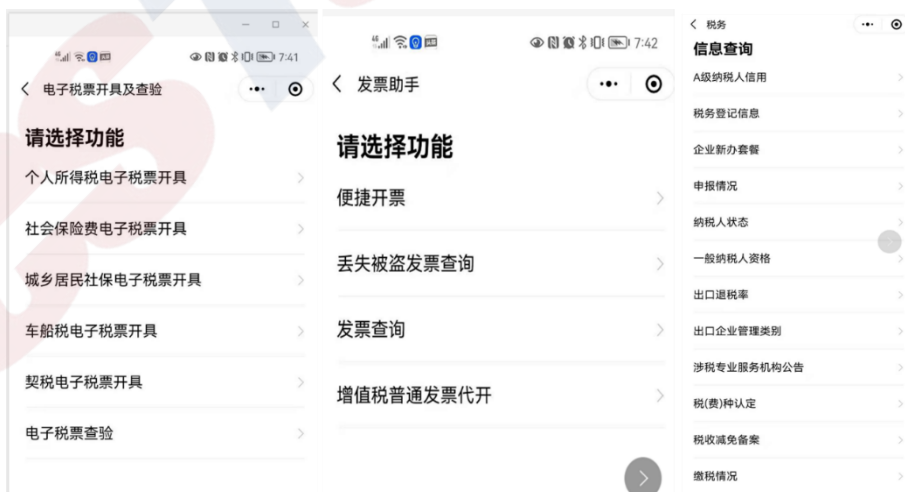


图 23 “粤省事”微信小程序税务领域高频服务事项



图 24 “浙里办” App 税务领域服务

3. 移动政务服务渠道集约化建设水平普遍较好

调查评估发现，“统一身份认证”、“统一办件查询”、“统一咨询投诉”、“数据同源”、“服务层级”等集约化相关指标平均得分指数比较高，尤其是移动政务服务 App 渠道更加明显，说明各省市在推进移动政务服务渠道建设中，秉承一体化的顶层思想，力求以高度集约化的建设模式，实现行政权力集中进驻、数据资源集中共享、政务服务集中供给。

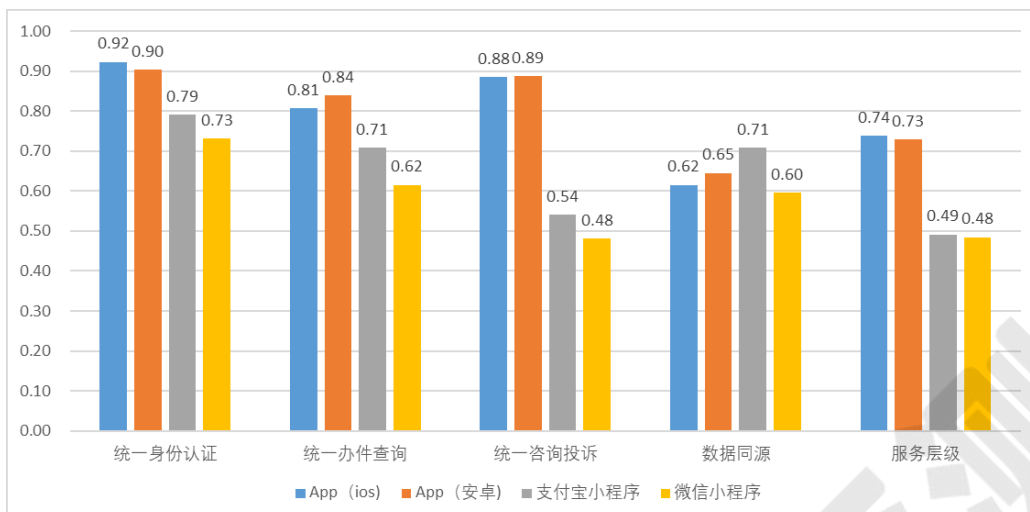


图 25 集约化建设各指标表现情况

4. 高频服务事项“掌上办”、“指尖办”水平整体不高

调查评估数据显示，各类移动政务服务渠道高频服务覆盖度指标平均得分指数分别是 0.3、0.32、0.17 和 0.16，平均水平普遍较低。其中移动政务服务 App 表现相对要好于支付宝和微信小程序。

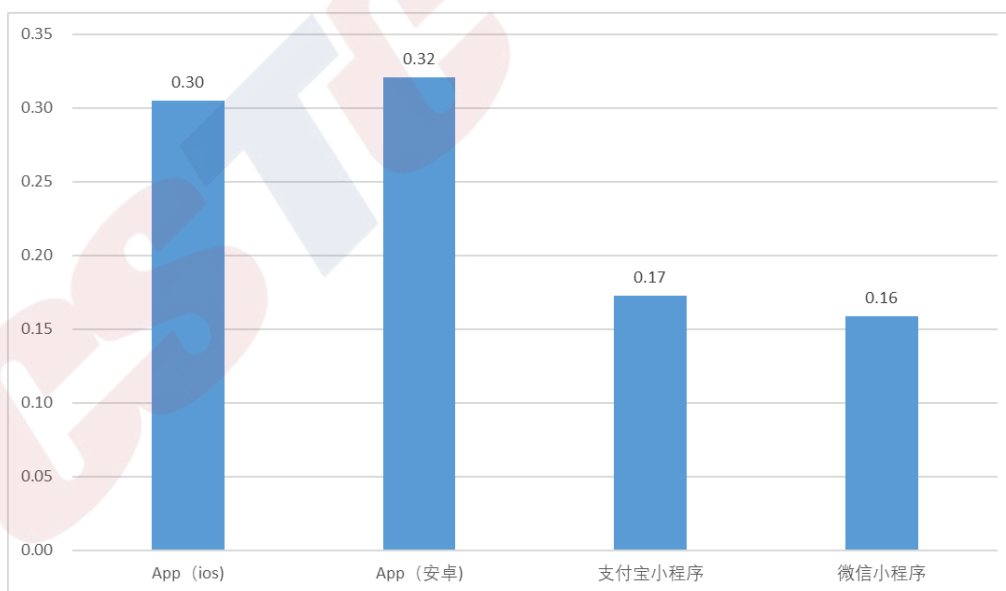


图 26 各类移动政务服务渠道掌上办高频服务事项指标平均得分指数

其中，司法公证、社会保障、疫情防控、户籍管理、交通出行、住房保障等领域的高频服务覆盖度表现相对较好。

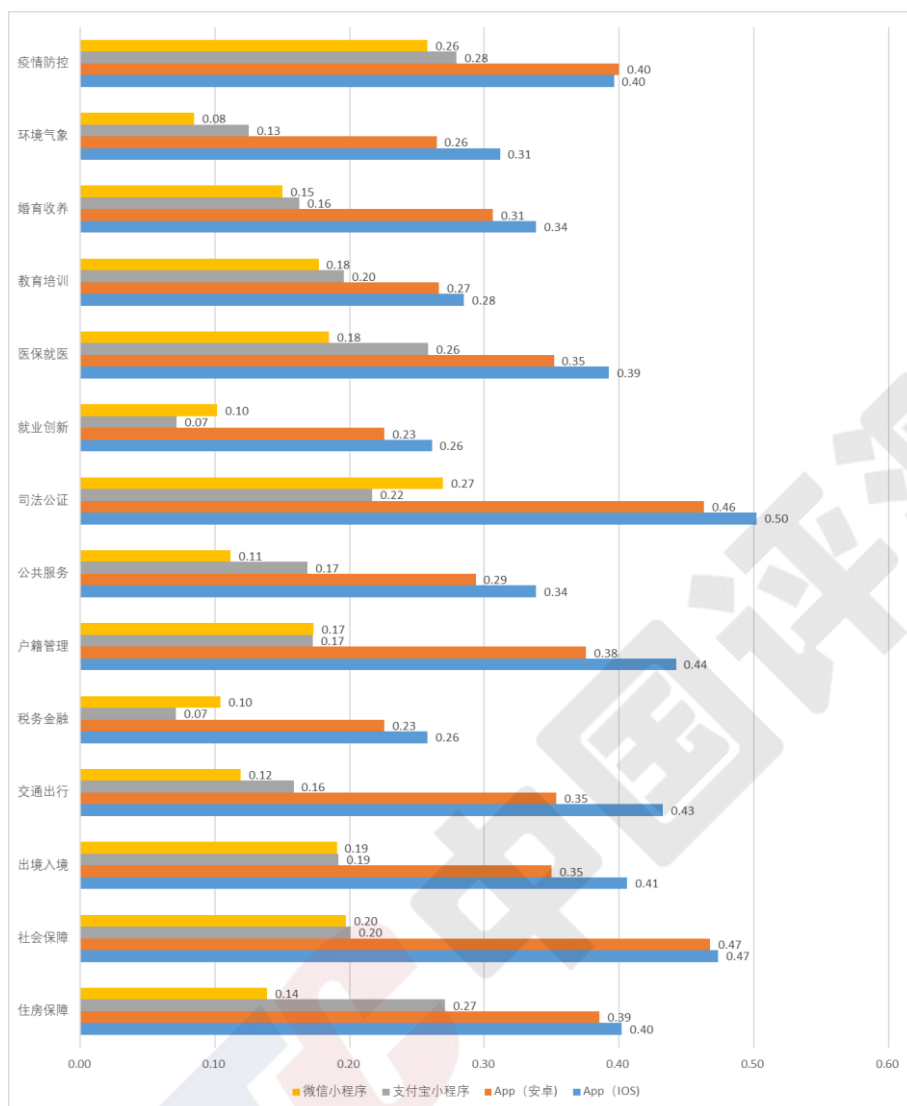


图 27 各类移动政务服务渠道不同服务领域高频服务覆盖度指标平均得分指数

高频服务事项掌上办能力不足主要表现为以下几个方面：

一是能装不能进。例如，湖南省“新湘事成”App 在调查评估期间能够下载安装，但始终无法注册，注册过程中显示“人脸识别正在升级，暂时无法办理此业务”，因此很多服务无法使用。

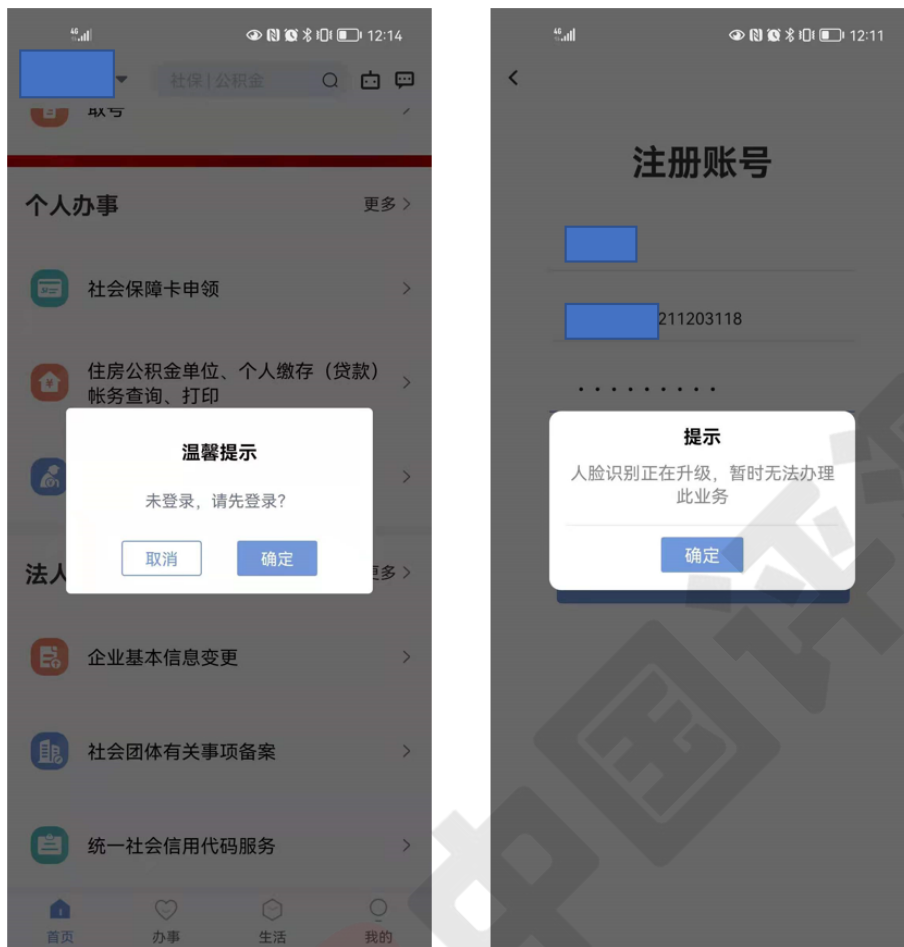


图 28 湖南省“新湘事成”App

二是服务事项少。例如，“我的宁夏”支付宝小程序的“热门精品服务”服务领域和服务事项非常少，而且“部门办事”只提供自治区本级服务，未提供下级政府服务。



图 29 “我的宁夏”支付宝小程序

三是能看不能办。例如，“甘快办”支付宝小程序公积金提取、

护照办理等服务只是提供办事指南，未能提供在线办理。

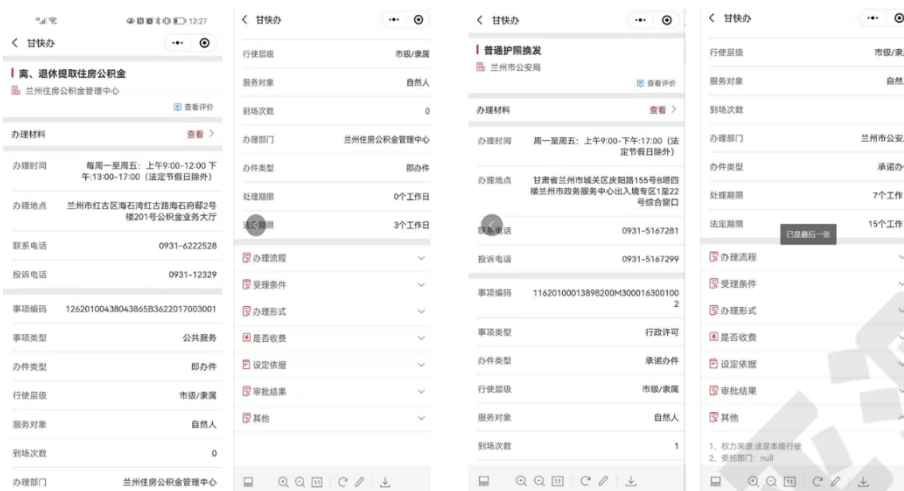


图 30 甘肃省“甘快办”支付宝小程序

四是能查不能办。例如，“渝快办”微信小程序主要提供了“社保服务”、“医疗卫生”、“医疗保障”、“民政服务”等四个领域的查询服务，未提供任何办事服务。

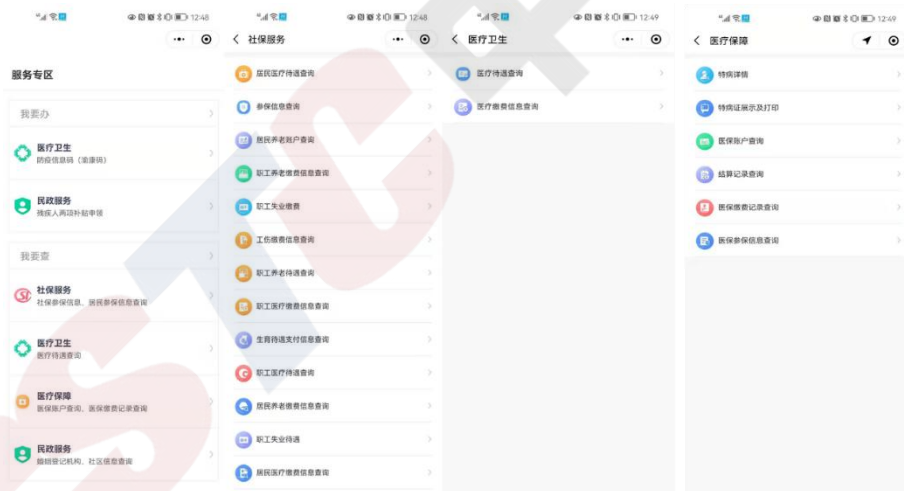


图 31 “渝快办”微信小程序

五是栏目与内容不对应。例如，江苏省政务服务支付宝小程序的“社保”主题提供的却是“人才落户”，“南京公积金”不可用，点击无反应，“交通办事”应用提供的不是办事只是新闻动态。



图 32 江苏政务服务支付宝小程序



图 33 江苏政务服务支付宝小程序“交通办事”

(四)安全保障度指标表现

1. 移动政务 App（安卓）整体安全意识强安全隐患少

调查评估发现，移动政务服务 App（安卓）的安全风险指标的平均得分指数是 0.89，整体安全意识较强。河北“冀时办”、山西“三晋通”、内蒙古“蒙速办”、辽宁“辽事通”、上海“随申办”、福建“闽政通”、湖南“新湘事成”、重庆“渝快办”、贵州“多彩宝”、云南“办事通”、陕西“秦务员”、宁夏“我的宁夏”、“新疆政务服务” App 得到满分，较为突出。

本次安全风险指标包括系统安全、程序安全、数据安全、业务安全等四个二级指标，平均得分指数分别是 0.96、0.75、0.82、1。其中系统安全和业务安全表现良好，程序安全 and 数据安全还需要进一步加强。最大的安全隐患为 InnerHTML 的 XSS 攻击漏洞、动态调试攻击风险、动态注入攻击风险，分别有 17、14、12 个 App 未通过单项测试。

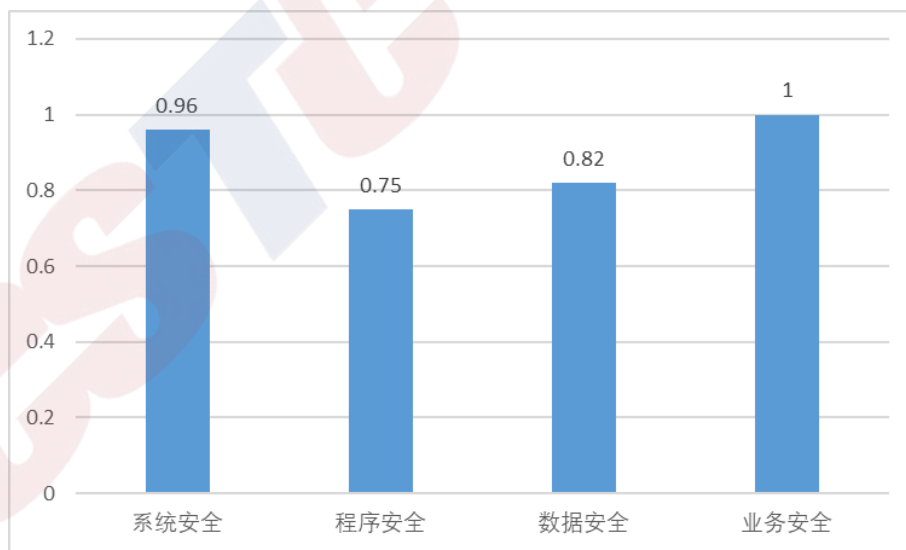


图 34 移动政务服务 App（安卓）安全风险各指标的平均得分指数

2. 多数移动政务服务渠道具备一定的个人信息保护安全措施

调查评估数据显示，多数移动政务服务 App 及小程序具备一定的个人信息安全防护措施，在收集个人信息及个人信息维护功能方面，移动政务服务 App 好于小程序。

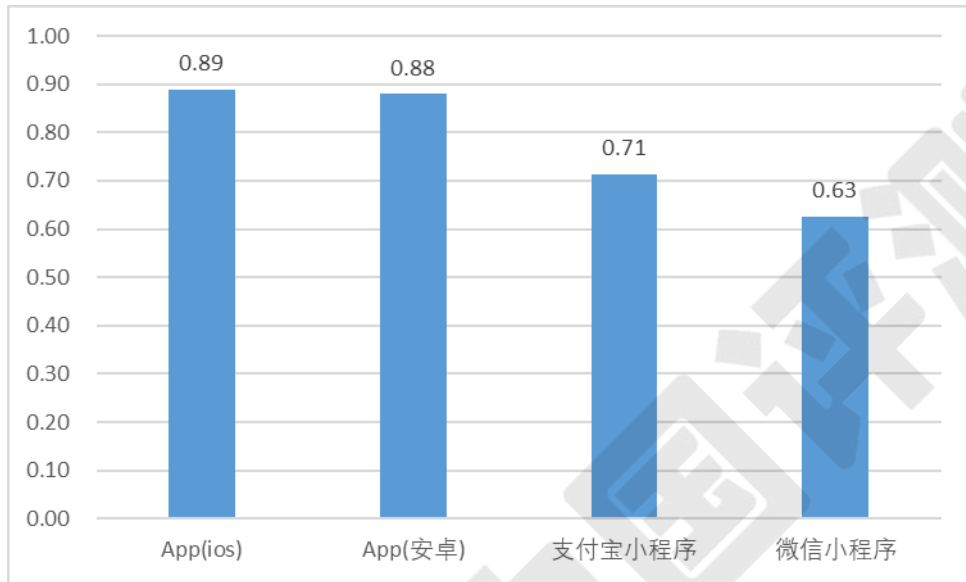


图 35 各类移动政务服务渠道个人信息保护指标平均得分指数

个人敏感信息传输安全方面，多数移动政务服务渠道采取了一定的技术措施。调查评估结果发现，全国 31 个省（自治区、直辖市）和新疆生产建设兵团共 106 款 App 中，江苏省和山东省的 4 款移动政务服务 App 采用了 HTTP 协议传输个人敏感信息，其余均采用 HTTPS 协议，移动政务服务整体对个人敏感信息传输的安全性意识较强。但值得注意的是，有 16 款 App 在使用 HTTPS 协议的情况下仍然可以通过 WEB 代理调试工具获取明文的用户身份证号码，不能防范中间人攻击，可能会造成个人敏感信息的泄露，需要采取一定的补救措施，来进一步保证个人敏感信息传输的安全性。

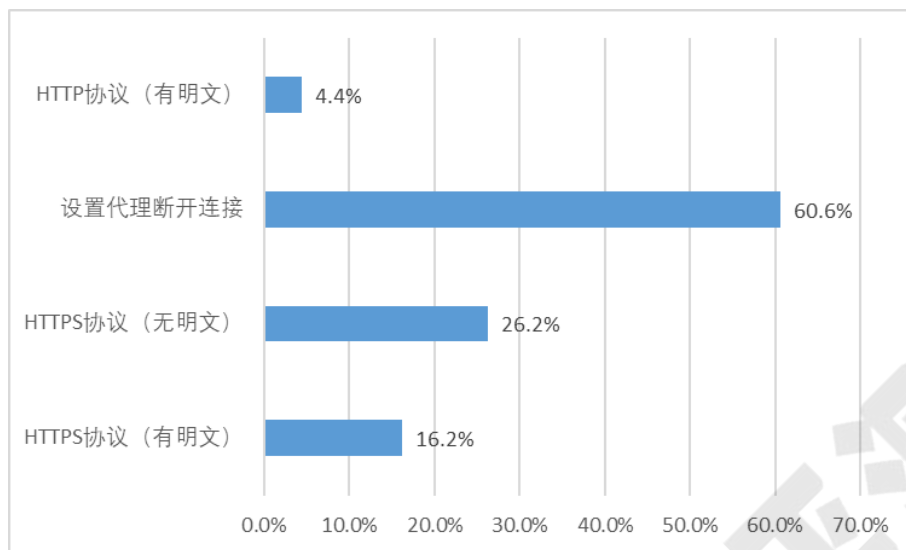


图 36 移动政务服务 App 个人敏感信息传输协议分布情况

个人信息收集与业务关联性方面，绝大多数移动政务服务渠道所收集的个人信息与业务功能有直接关联。仅江西省的移动政务服务渠道出现了与业务功能并无直接关联的情况，在编辑个人信息时强制要求用户填写婚姻状况，其余 30 个省（自治区、直辖市）和新疆生产建设兵团在收集个人信息方面均能够与业务直接关联，并未出现以其他理由强制收集个人信息的问题，说明移动政务服务渠道都能够基本满足只收集与业务功能关联紧密的个人信息。

在个人信息保护政策方面，移动政务服务 App 表现好于小程序。57 款移动政务服务 App 均提供了个人信息保护政策，其中 30 款 App 的个人信息保护政策内容详实，覆盖了个人信息收集范围和使用目的、个人信息收集方式、对外共享、转让和公开披露个人信息的规则、个人信息主体的权利和实现机制等；而 47 款小程序中仅 18 款提供了个人信息保护政策，且只有 6 款小程序的个人信息保护政策内容详实，其余个人信息保护政策内容覆盖面不全，存在基本内容缺失的情况。

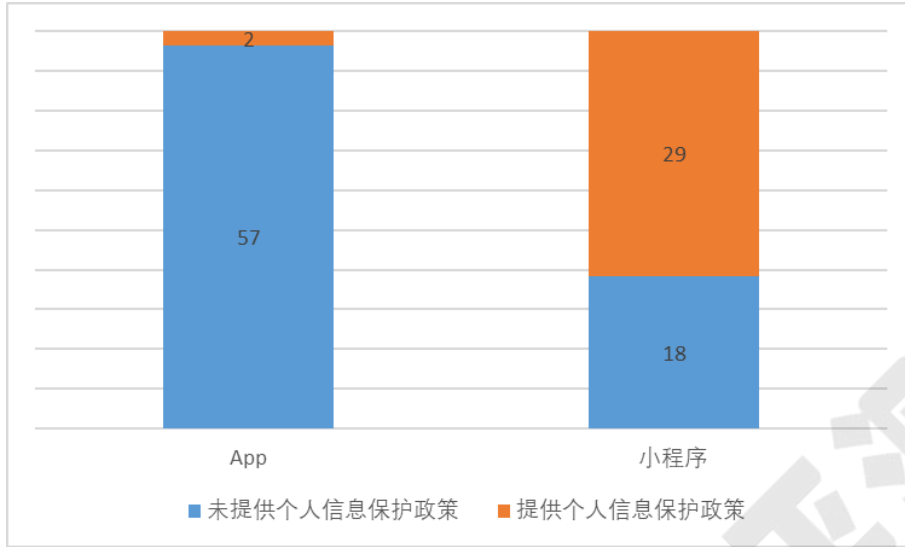


图 37 移动政务服务渠道个人信息保护政策提供情况

在个人信息授权同意方面，移动政务服务 App 表现好于小程序。59 款 App 均能够逐一单独向个人信息主体获取授权同意，包括相机、位置和通知等权限；而 47 款小程序中除了一款小程序未申请用户权限外，仅 18 款逐一单独获取向个人信息主体获取授权同意，其余均依赖于微信或支付宝 App 直接获得授权同意，尤其是微信小程序的相机权限几乎均未逐一经授权同意进行获取。

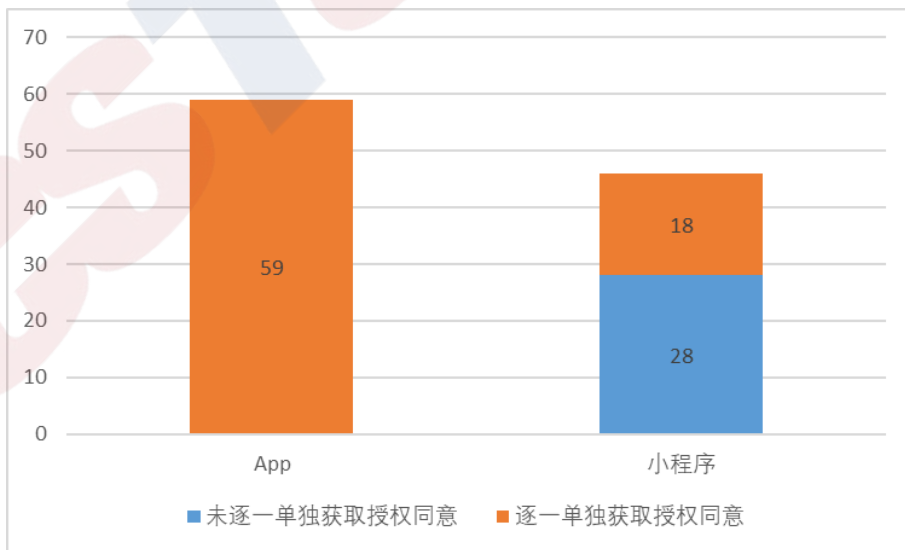


图 38 各类移动政务服务渠道个人信息主体授权同意情况

在个人信息维护功能方面，移动政务服务 App 的表现远好于小程

序。个人信息主体的权利主要包括查询个人信息、更正个人信息、删除个人信息、注销账号、撤回授权同意和提供投诉渠道 6 种。数据显示，App 在提供个人信息维护功能方面要远远好于小程序，93%的 App 可以至少提供 5-6 种个人信息主体的权利。小程序的个人信息基本都是通过微信和支付宝授权用户信息而获得，因此在功能设计过程中可能会忽略向个人信息主体提供更改、删除和注销个人信息的方式，导致个人信息主体权利提供不完备。

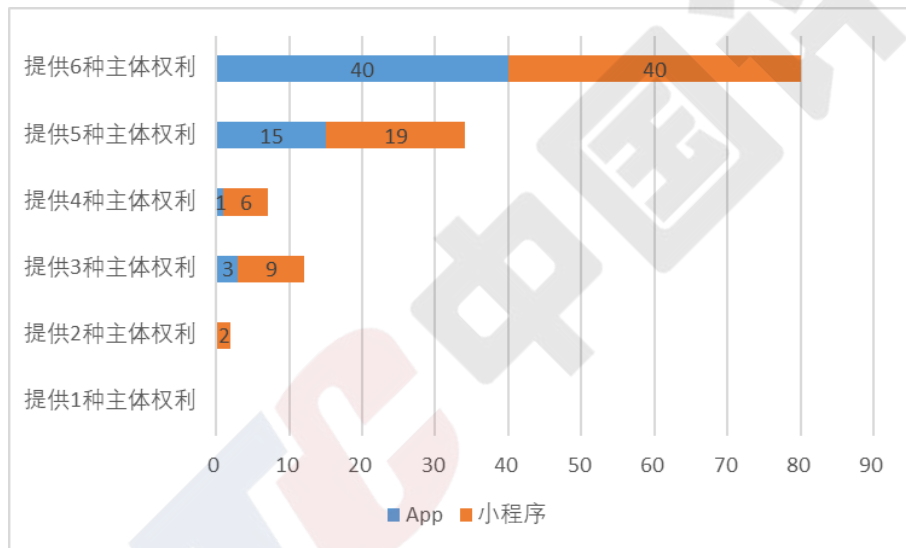


图 39 各类移动政务服务渠道个人信息维护功能提供情况

四、发展建议

(一)转变思维观念，确立“人民中心”理念

坚持人民中心理念，将以人民为中心的发展思想贯彻移动政务服务应用建设全过程，顺应人民意愿，满足人民需求。主管部门应明确移动政务服务应用的功能定位，从用户角度考虑移动政务服务的供给，推动移动政务服务从“政府端供给导向”向“用户端需求导向”转变，

努力建设利企便民、亮点纷呈、人民满意的“指尖上的政府”。树立“酒香也怕巷子深”意识，探索创新不同形式的宣传推广，让更多的用户知晓并愿意使用移动政务服务。

(二)健全制度机制，加强制度体系构建

加强统筹规划，完善体制机制，规范运营管理，持续提升政府网上履职能力，建议国家层面制定移动政务服务建设和应用指引，制定服务内容、布局展示、操作界面、技术功能、运维保障等方面的标准规范，推动各地、各部门“掌上办”、“指尖办”的规范化、便捷化水平。建议各地探索建立移动政务服务应用相关的内容保障、监督考核、安全防护等工作机制，提高各类移动政务服务应用程序的规范化运营管理和均衡化发展水平。

(三)丰富服务种类，提高高频服务覆盖度

重点推动与群众日常生活密切相关的教育、就业、社保、医疗、养老、居住、婚育、出行等民生事项以及惠企利企的企业生产经营领域的高频易办事项向移动政务服务渠道延伸，丰富高频服务事项种类，包括在线办理、在线查询、在线缴费、在线预约等。加强全国一体化政务服务平台移动端建设和应用，推动个人服务、企业生产经营领域的高频“跨省通办”事项“掌上办”、“指尖办”。

(四)提升技术能力，优化用户使用体验

遵循移动互联网发展规律，加强线上线下联通、数据互联互通、渠道融合发展，实现政府网站、办事大厅及不同移动政务服务应用间的数据同源、服务同根。深化技术应用，简化移动政务服务应用操作环节、优化操作流程，方便企业和群众使用，提升移动政务服务应用便捷化、人性化水平；积极运用大数据、云计算、人工智能等新技术新应用，提升移动政务服务应用的智能化水平。

(五)保障用户权益，提升个人信息安全保护

随着个人信息保护意识的提升以及国家在个人信息保护方面的安全治理力度越来越强，应用或服务在个人信息保护方面的合规性成为一种趋势及社会要求。移动政务 App 及小程序作为政府级别应用，在个人信息保护方面也应该起到标杆性及引领性作用，需要进一步在技术及管理上提升个人信息保护，保障个人利益。

五、优秀案例汇编

(一)广东省：“粤系列”——搭建移动服务新体系

1. 粤省事——“指尖办”让老百姓越来越省事

“粤省事”移动政务服务平台是全国首个集成民生政务服务小程序，于2018年5月21日上线。“粤省事”开设了汽车以旧换新、人社、教育、公安、尊老爱老、民政、体育、住房置业、卫生健康、三农等32个服务专区，涵盖社保、公安、税务、教育、公积金、出入境等多项业务，支持各地市开展区域特色服务创新。截至2021年7月，累计实名用户超1.35亿，累计业务量达130亿，公众号关注量达2172万，累计上线1827项服务事项，推广使用居民身份电子凭证、社保卡电子凭证、医保电子凭证等90种个人电子证照。

一、打造一站式便民服务平台

(一) 高频政务事项“指尖办理”。

围绕“一站式，更省事”主题，平台整合了相关业务部门的高频政务服务事项，推动“以行政部门为中心”向“以用户为中心”的服务模式转变，实现服务从分散化到体系化，从粗线条到精准化的转变，实现政务服务一站式“指尖办理”，做到让政务数据多跑动，让百姓少跑腿。平台推出的助残服务可帮助全省580万残疾人在家即可办理补贴申领等事项，残疾人证电子证照的推行极大地便利了相关人群；劳动人事调解仲裁服务提供的劳动纠纷调解线上办理为全国首例，每

起仲裁案件可让群众少跑腿 10 次以上；法律服务提供全天候免费线上法律咨询和公证服务，满足群众业务需求；税务服务惠及全省 3000 多万个人纳税用户，实现线上办税预约、社保参保登记、调整缴费基数等服务，多项服务事项“零跑动”。



图 40 粤省事移动政务服务平台

详细案例：全面二孩政策实施背景下，“粤省事”平台上线了“新生儿父母申领出身医学证明”服务，惠及全省（不限广东户籍）新生儿父母，全省 1600 多家具有出生医学证明签发资质的医疗机构均可线上申领。父母亲通过微信即可实现异地刷脸认证、协同签署文件，且无需提交身份证件复印件，通过数据共享可少提交 1 项材料、少填

9 个数据项，并通过邮政寄递到家实现全程线上办理，足不出户完成出生医学证明申领，大大提升信息准确性的同时，也减少了医护人员核对工作量。

（二）创新打造平台“服务专区”。

“粤省事”平台将各类服务事项进一步整合，创新打造“服务专区”，群众可快速了解、定位业务事项并提高办事效率。例如，“春运服务专区”基于自驾、铁路等四大出行场景，提供交通动态查询、应急救援申请、订票等 31 项便民服务，最大程度满足群众多元化出行需求；“粤港澳大湾区服务专区”为港澳居民、华侨和外籍人士提供包含跨境婚姻、港澳台办证预约等一百多项服务，涉及教育、税务等多个领域，受到广大境外同胞和外籍友人好评；除此之外，还有以各业务领域区分的教育服务专区、民政服务专区、人社服务专区等，为群众提供全方位的指尖政务专区服务。

详细案例：根据《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案》（国办发〔2020〕45 号）有关要求，平台在缩小“数字鸿沟”、助力老年人群体融入信息化社会方面积极推动信息无障碍建设。一是采用 WCAG2.0 标准进行适老化无障碍设计，上线全国首个移动端适老化老年人服务专区。二是推出支持普通话和粤语特色的语音搜索功能，对服务进行深度无障碍访问设计与技术处理。相关措施推出后广受好评，获新华社、人民日报、央视新闻联播等 10 多家媒体转载，成为各地竞相学习的标杆。

二、强力支撑疫情防控和复工复产复学

新冠肺炎疫情发生以来，紧紧围绕支撑疫情防控和服务复工复产，“粤省事”第一时间上线疫情防控服务专区，为群众提供 80 多项疫情防控服务，第一时间上线“粤康码”，为群众在广东省内自由出行提供疫情防控通行证。全面支持复工复产复学，为全省学生复校、重大考试、广州马拉松、广交会等重大活动提供便捷的人员健康管理服务。

（一）建设“粤康码”，实现“一码通行”。

我省依托全国一体化政务服务平台统筹建设粤康码，在全国率先完成与国家“防疫健康信息码”对接，全面落实“一省一码”“一码通行”要求，粤康码成为全国范围内使用范围最广、功能最全、持续应用最久、应用成效最好的省级健康码。粤康码充分考虑到老人、小孩、残疾人士使用的特殊需要，设置了打印纸质粤康码、他人代为出示粤康码等多种功能，并在各级政务服务大厅提供人工查询健康码服务，让老人、小孩健康出行无障碍。截至 2021 年 7 月，“粤康码”累计使用人数 1.65 亿人，累计亮码次数 84 亿次。

（二）启用“粤康码通关凭证”，恢复粤澳两地人员正常往来。

按照中央统一部署扎实推进粤澳健康码跨境互转互认工作，于 2020 年 7 月 15 日全面启用粤康码通关凭证，落实以健康码互转互认为基础，恢复澳门与内地人员有序正常往来。“粤康码通关凭证”实现粤澳两地核酸检测数据共享、健康码转码互认，并集成海关健康申报服务，在保障用户隐私安全的前提下，提升了粤澳两地通关效率。粤澳健康码跨境互转互认的创新实践得到中央领导的充分肯定。

2. 粤商通——汇粤商，通政企

近年来，广东省深入贯彻落实党中央、国务院关于深化“放管服”改革，优化营商环境和扎实做好“六稳”工作、全面落实“六保”任务的决策部署，依托省数字政府改革建设成果，不断优化涉企政务服务，全力打造市场化、法治化、国际化营商环境，并于2019年8月推出涉企移动政务服务平台“粤商通”APP，更好服务广东省1400万商事主体。

“粤商通”围绕企业“招商、开办、筹建、经营、退出”全生命周期的各项刚需，依托数字政府政务大数据中心和一体化在线政务服务平台，提供了开企业、办业务、找政策、提诉求、查信用、招人才、筹资金、拓商机等八大主题特色服务，针对企业办理经营许可、年报提交、创业补贴、政策查询和融资贷款等热点难点提供了相应服务专区，逐步实现“汇粤商，通政企”，在助力构建“清”“亲”新型政商关系、再创营商环境新高地等方面发挥了有力作用。

截至2021年7月，“粤商通”已对接广东省内47个部门和21个地市，累计上线1217个高频涉企服务，提供企业所需的1333类电子证照，有超过840万市场主体用户通过“粤商通”办事，累计访问量超过8.99亿次，累计办件量超过1560.9万件，为广东省过半市场主体带来了“一站式”“免证办”的便捷指尖办事体验。



图 41 汇粤商，通政企，做企业专属“连接器”

一、企业准入更容易

依托省数字政府统一身份认证平台及政务大数据中心，粤商通平台打通了市场监管、税务、公安、人社、公积金和金融监管等 6 部门的业务系统，支持在线一表办理企业设立登记、银行开户、公章刻制、申领发票、税务 Ukey、公积金缴存登记、企业社保开户与社保员工参保登记等事项，企业只需一表一次填报，申请信息在后台即时流转，分配多个部门并行办理，各环节办理结果实时反馈，实现“一次登录、一表填报、一个环节、一网通办”，全面提升企业开办效率。



图 42 指尖“企业开办一网通办”

二、企业经营更便利

一是助力企业轻松对接资金渠道。“粤商通”整合全省各商业银行的信贷产品，并基于企业社会信用等大数据为企业精准画像，形成风险分析报告，大大提升授信放贷效率。企业可一站式对接 404 家金融机构，获得“量身定制”的 1101 款金融产品服务。截至 2021 年 6 月，平台已累计接收企业申请 2.89 万次，申请贷款 495 亿，完成授信 137.4 亿元。

二是创新打造企业在粤营商“身份证”和“通行证”。“粤商通”依托省政务大数据中心生成具有唯一标识的粤商码，并与 158 类高频电子证照关联，企业在日常商务交往中互扫粤商码即可查看对方的商事登记、社会信用、供需情况、中标经历等重要信息；商家扫码即可开具电子发票，通过粤商通还可在线领取发票，极大便利商事活动。产销供需、用工需求实现线上精准匹配。

三是通过精准匹配促成企业合作。“粤商通”提供了企业在“招人才”“筹资金”“找政策”“拓商机”等方面的服务，让市场要素充分流动起来。如通过“产业链供需对接”模块收集供需双方原料、设备、生产能力等信息，进行快速精准匹配以促成企业合作；通过“全球商机”主题促进境内外商贸交流；将企业招聘信息与粤省事、南方人才网等平台实时同步，即时触达 6000 万海量人才库，让求职者第一时间知悉职位需求，为人才招聘提供便利。



图 43 全方位促进营商要素流通

三、政策落地更高效

“粤商通”上线“亲清粤商”专区，整合资金申报、税费减免、资质认定等奖补项目申报信息，方便企业了解项目申报所需条件、申办时限，并通过专区在线申报与实时查询进度，相关补贴直接到账。平台汇聚并动态更新超过 3.7 万条权威行业文件、政策解读。

依托大数据分析和推荐算法，“粤商通”根据企业所在领域、搜索习惯、日常关注等信息，自动推送匹配的产业政策与资讯，实现从“人找政策”到“政策找人”的模式转变，助力营造风清气正的营商环境，助力广东省政商关系“清”上加“亲”。



图 44 数据引路，“政策找人”

四、诉求响应更快捷

新冠肺炎疫情发生后，粤商通平台第一时间上线了“企业诉求响应平台”，并与全省各级 12345 政府服务热线实现联通，搭建起企业和政府各部门直接沟通的桥梁，企业可在线反馈用工、融资、税务、出口等 50 多类诉求，后台精准分发到对应政府部门，24 小时内快速响应，及时为企业纾困解忧。截至 2021 年 6 月，已有 9.7 万家企业在粤商通诉求响应平台注册，访问量超过 47.8 万次，诉求处理率达 99.47%。



图 45 有求必应，政企相通

3. 粤省心——为民服务解难题，全力打造政务服务客服新模式

国务院办公厅印发《关于进一步优化政务服务便民热线的指导意见》，高位推动地方政务服务便民热线整合归并，实现以 12345 一个号码服务企业和群众。广东省委、省政府高度重视，将政务服务便民热线归并优化工作列入“我为群众办实事”重点民生项目清单，省政府常务会议专项研究部署，在话务整合的基础上，以互联网思维进一步谋划全省政务客服体系改革创新，集中力量建成“7×24 小时”数字化便民服务平台——“粤省心”政务服务便民热线平台（以下称“粤省心”平台），将打造成为广东省政务服务“总客服”、协同联动“总枢纽”、社情民意“总参谋”。6 月 28 日“粤省心”平台正式上线，标志着广东省政务服务客服体系建设开启新征程。

广东政务服务热线工作自 2012 年起就已启动，以各地级以上市

为主体，陆续建立集消费维权投诉、经济违法行为举报和行政效能投诉为一体的 12345 热线平台，并取得瞩目的工作成效。然而，随着经济社会飞速发展，人民群众对热线服务有了更高的期待，需要政府与时俱进持续改善。“粤省心”平台依托国家一体化政务服务平台及广东省数字政府集约化支撑体系建设，由省、市两级 12345 热线平台构成并实现两级联动。该平台在传统 12345 热线的基础上强化了数字化、智能化、智慧化应用，有效集成广东政务服务网、粤省事、粤商通、粤政易等数字政府服务全渠道，囊括电话、网站、小程序、APP 等多媒体形式，通过覆盖省、市、县、镇、村五级的接办体系，形成企业群众诉求受理、派单、办理、答复、督办、回访、办结评价的闭环管理，解决群众拨打电话时常需要等待，热线号码太多记不住，诉求反馈多头查等问题，使群众反映问题更快捷，政府处置和办理诉求更高效。

一、多业务一号受理，为民服务更暖心

经过近几年的持续推进，广东省 12345 政府热线整合工作已走在全国前列，各地 12345 共归并热线 800 多条。在此基础上，新增省级 12345 政务服务便民热线，综合受理省级各部门协调办理事项，继续整合归并人社服务、防震减灾公益服务、交通运输服务监督、安全生产举报投诉、扶贫监督举报等 32 条国家部委设立的政务服务热线，以及侵犯知识产权和制假售假举报、河湖问题举报投诉等本地自设的政务服务热线业务，确保全省除 110、119、120、122 等紧急热线外的政务服务便民热线实现 12345 一个号码服务，有效解决热线号码

多、群众记不住，办事多头找的问题，为民服务更暖心。

二、多渠道一体服务，诉求反馈更便捷

“粤省心”平台推出一个掌上“总客服”，整合全省政务服务互联网渠道客服入口，实现“一点受理，多点处置”，让群众企业在一个端就能发起各平台的诉求服务，了解掌握全渠道的诉求服务动态，接入全省政务服务的在线客服服务体系获得专业咨询服务。



图 46 “粤省心”小程序提供指尖诉求服务

(一) 精准梳理助力民生诉求超快办

依据《广东省进一步优化政务服务便民热线工作实施方案》（粤办函[2021]216号）工作部署，梳理全省市民、企业高频诉求服务事项，统一全省服务事项目录、统一事项要素、统一服务标准和统一数据规范，全面推进政务服务便民热线事项标准化。6月28日上线以来，通过“粤省心”小程序发布14个主题，超过154项诉求服务事项，实现自助在线服务，包括疫情防控、城管、户政、劳动社保、人才引进等，涵盖群众和企业生产生活方方面面。通过对诉求主题的精细化和标准化，让群众“找得到”“看得懂”“填得快”“办得顺”。

（二）技术赋能促进服务智慧化

“粤省心”小程序充分引入图像识别、语义分析、智能问答等AI技术，为群众开辟秒拍、智办的快办服务。在“立拍秒办”服务中，群众或企业只需要通过拍照获取需要反馈的情况，平台会根据图片情景分析，推荐与主题相关的诉求服务事项，方便群众快速提单。同时“粤省心”小程序开设在线客服，与12345电话热线和互联网自助服务体系形成协同互补，打造7X24小时全天候政务服务客服务体系。企业群众可自主选择渠道按需自助提交诉求，智能机器人可以处理的简单诉求可直接进行解答回复，复杂的转在线人工客服处理，诉求反馈更便捷。

（三）粤系列互联互通办事咨询一站可达

“粤省心”小程序充分发挥广东省数字政府集约化基础支撑平台统筹集约和互联互通的特点，将广东政务服务网、粤省事、粤商通、粤政易的客服体系和咨询投诉通道集约统一。全渠道嵌入“粤省心”

在线客服、智能客服入口，全面推进互联网政务服务客服体系的集约。多平台咨询、诉求统一受理，多点办理，充分发挥“粤省心”总枢纽的优势实现统筹和监督。

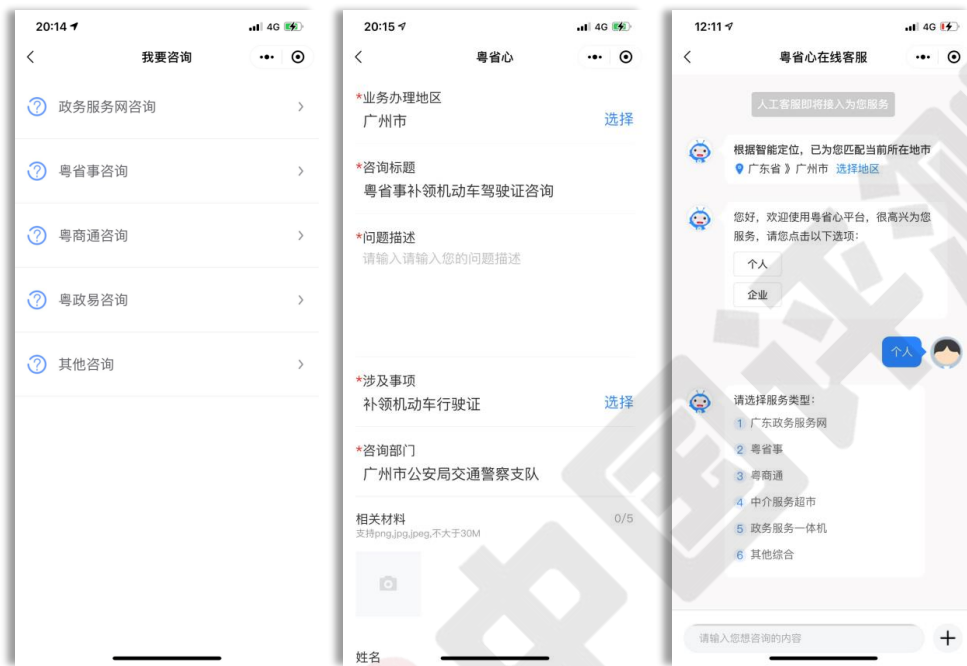


图 47 粤系列互联互通，客服体系集约统一

三、多功能一站集成，服务运营更智慧

（一）多功能一站集成，打造市民掌上政务服务宝典

“粤省心”平台以用户为中心，提供自助服务、在线交流、进度查询、知识库在线查询等多样化功能，实现政策资讯一站查、随时查，政务咨询投诉指尖办、随身办。平台知识库涉及公积金、消费维权、疫情防控、健康码、出入境、企业注册和准营准办等 31 类，涵盖全省 21 个地市高频诉求事项，集成多个地市 12345 平台特色服务并持续拓展。

（二）随时了解诉求处理进展情况，全省各渠道诉求工单进度一站查询和评价

“粤省心”免除了需要关注多个公众号或小程序才能获取诉求处理的繁琐操作，实现了全省各渠道诉求工单全归集，群众无需登录多个渠道多平台即可一站查看诉求办理进度。企业和群众可以通过“粤省心”向全省 21 个地市提交诉求工单，无论在哪个地市提交的诉求工单，都可以在“粤省心”查询处理进度与结果。

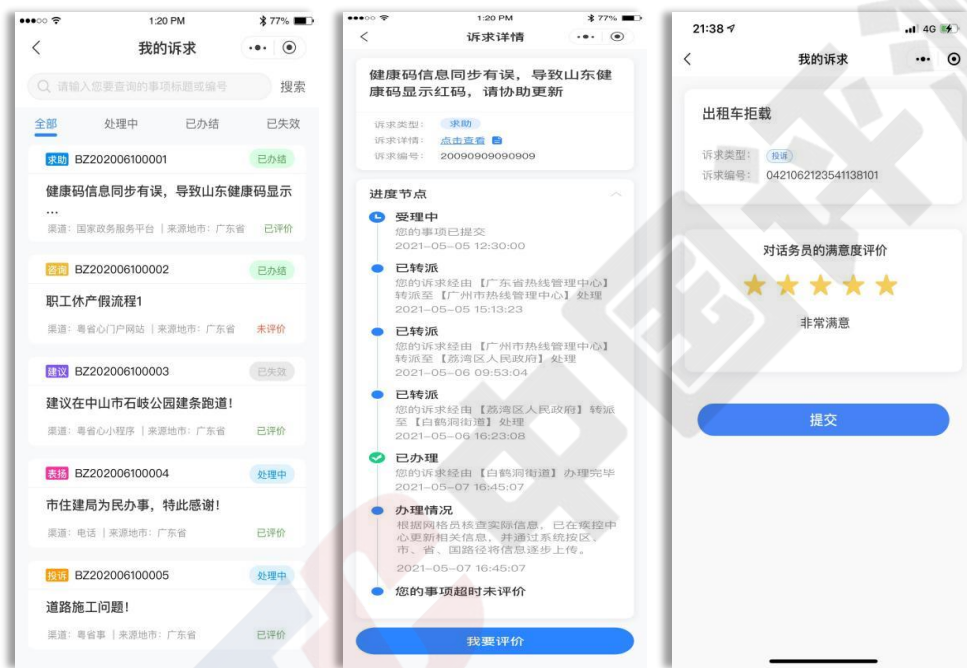


图 48 “粤省心”一站统查的诉求中心

此外，“粤省心”平台通过建设各类诉求专题数据库，推进对全量数据内在的社情民意规律性进行研究，探索诉前风险预警研判分析，有效辅助各级政府决策。同时，平台全面对接“好差评”系统，就像网上购物一样，企业群众可对诉求办理情况进行满意度评价，服务运营更智慧。

四、多层次一网协同，诉求办理更高效

“粤省心”平台“多层次一网协同”，是一个前端服务平台，更是一套后端协同体系。通过构建横向到边、纵向到底的五级工单系统，

形成全省一套统一的管理体系，实行同一业务规则，全面推行限时办结、接诉即办机制，加强协同联动，加强监督问责，实现诉求受理与后台办理服务紧密衔接，确保企业和群众身边事、烦心事，都能及时得到处置和办理，为民排忧解难更暖心。

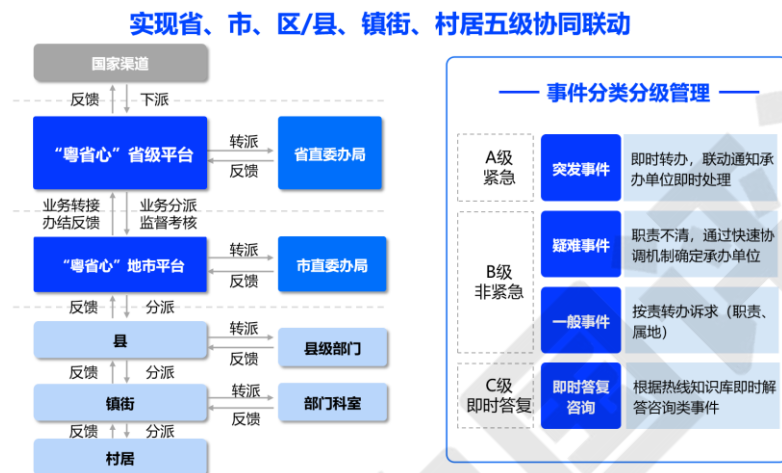


图 49 省、市、区/县、镇街、村居五级协同联动

“粤省心”平台作为广东数字政府改革建设的最新建设成果，是我省深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想，坚持以人民为中心发展理念，积极践行“我为群众办实事”实践活动的重要举措。

下一步，广东省将在充分发挥“粤省心”政务服务“总客服”的基础上，加强与粤治慧平台互联互通，在“一网通办”总客服基础上打造“一网统管”总客服，进一步深化平台协同联动“总枢纽”作用。同时充分运用大数据、人工智能、5G 等技术，不断提高平台智慧化运营水平，推进热线数据全量汇聚，加强与行业领先企业、高校及科研院所合作交流，基于群众诉求热点风向标和晴雨表作用，加强数据分析研判，发现民生热点、预判预警风险，切实发挥社情民意“总参谋”作用，助力推进政府治理体系和治理能力现代化建设。

(二)天津市：津心办——坚持精心、敬心、用心、暖心+打造尽心服务新模式

为贯彻落实党中央、国务院关于“互联网+政务服务”和“放管服”改革的工作部署，天津全面推动“津心办”政务服务移动端建设工作，坚持以精心、敬心、用心、暖心服务群众，让群众办事零跑腿、充分享受数字红利。

自2019年12月26日改版上线以来，“津心办”已实现APP、支付宝小程序及微信小程序三个访问渠道，目前，累计注册人数已超过1000万，上线市级政务服务事项1600余项，便民服务事项300余项。天津从提升政务服务“掌上办”“指尖办”的智能化和便利化方向发力，已将“津心办”打造为一张亮丽的“数字名片”。



图 50 津心办

（一）规划引领，建立四级联动工作机制

一是依托四级网信体系，建立工作架构。天津依托“三级确保、建设四级、多级完善”网信工作格局，构建了由各区、各委办局和各商业机构相关人员组成的政务服务移动端“津心办”组织体系，加强协调沟通，合力推动“津心办”建设。

二是制定工作要点，提前布局谋划。市网信办加强谋划布局，制定了《“津心办”天津政务服务移动端 2021 年工作任务要点》（津网信办通〔2021〕5 号），谋划布局全年 25 项主要工作，组织 33 个部门、20 余家商业机构召开推动会，明确任务分工，推动工作落实。

（二）抗击疫情，推出疫情防控闭环服务

一是在疫情防控初期上线“防控疫情天津在行动”服务专区。推出查看周边疫情、患者相同行程查询、密切接触者测量仪等便民服务应用，实时准确播报疫情和防控进展权威信息，普及疫情防护和健康知识，方便市民及时咨询及就诊，并通过中英文双语及时发布疫情动态。

二是全面落实“六稳”、“六保”工作，推出“企业复工复产轻松办”专区。发布我市惠企政策信息及复工复产资讯，方便企业办事。上线“小微企业金融帮扶”版块，一站式集纳各大银行服务小微企业信贷功能，帮助小微企业解决疫情期间融资难、融资贵问题。

三是便利疫情常态化防控，推出更多服务事项。上线 40 家三级医院（42 处院区）预约挂号功能，方便市民享受更加便捷的医疗卫生服务；推出疫苗接种记录查询及“津盾”功能，与核酸检测记录查询、

行程核验等功能共同构筑免疫长城；在电子卡包中新增电子社保卡，集合社保多项功能，实现跨省服务“零跑腿”。

（三）创新模式，打出利民利企组合拳

一是率先开通新闻资讯服务，上线“瞰天津、阅津彩”专区。从时事新闻、政策解读、重大事记三个角度打通政策资讯“最后一公里”，以滚动新闻形式呈现中央、天津市内发生的重大时事政治、经济、文化、社会等方面新闻信息，让市民在“津心办”上享受越来越多便民服务的同时，及时获取最权威、最新的政务新闻资讯。

二是聚焦企业群众与政府部门间政策信息不对称的问题，升级推出“津策通”2.0版。全时性呈现天津市政府、各区、各委办局等单位发布的政策信息及相关政策解读，通过政策“指引”服务，服务“落实”政策，让政策落实落地，真正实现“一端多能”。

（四）破除壁垒，探索政务服务新路径

一是以智能技术赋能政务服务。为便利群众使用天津政务服务移动端，“津心办”正在研发上线“智能小蜜”、千人千面等智能化功能，打破传统的检索式机器人服务，运用智能技术实现自然语言理解的智能问答能力，打破“人找服务”的政务服务传统模式，通过精准画像、服务推荐，实现“服务找人”的智能化服务，同时，上线“城市大脑”专区，以惠企直达、惠民直达、社会治理等分类，梳理政务服务事项，推动政务服务由“被动服务”向“主动服务”转变。

二是“两津联动”赋能城市共治。为进一步贯彻落实党中央关于治理体系和治理能力现代化的工作部署，着力加强市民的参与感、获

得感、幸福感，天津坚持画好“服务”“治理”结合的同心圆，将政务服务移动端“津心办”与全市一体化社会治理信息化平台“津治通”联通联动，形成政务服务“一张网”和城市治理“一张网”在“指尖”合一的“两津联动”发展格局，进一步满足市民对美好生活的新期待，实现共建共治共享“我的城”。

三是“线上+线下”，打通政务服务“最后一公里”。线上加快“津心办”APP端、支付宝小程序端、微信小程序端等建设工作，将“津心办”打造为“好用、爱用”的政务服务移动端。线下与建设银行天津分行深入合作，在部分建行网点加挂“津心办”智慧政务服务网点，增设智慧柜员机，集合高频政务服务事项，设置政务服务专区，将“津心办”暖心服务送至基层社区。

四是以专区建设为抓手，推广“一件事”服务。上线跨省通办专区，打造金牌营商环境，实现本市58项高频热门服务的“跨省通办”；推进适老化改造，上线老年人关爱专区，定制老年人界面风格，增加“智能语音”输入及“文字转语音”等功能，让操作更便捷化，让服务更人性化；推出清明祭扫专区，公开殡仪馆、经营性公墓，以及市直属单位收费价目等信息，提供网上祭扫、在线续期、骨灰迁移预约等网上办理事项，方便群众祭扫；开设国际专区，上线健康码、出入境等相关服务，拓展外籍人士服务事项，提升全流程服务能力。围绕清明祭扫、外籍人士、跨省通办等主题，以“一件事”办理目标，集合相关事项，建设功能专区。

(三)浙江省：浙里办——伴你一生大小事

浙江省是较早推进“互联网+政务服务”工作的省份，自2014年以来，浙江省以“四张清单一张网”改革为引领，持续推进浙江省一体化在线政务服务平台（“浙里办”）建设，率先形成全省统一、五级（省市县乡村）联动的“互联网+政务服务”体系。近年来，浙江认真贯彻落实党中央、国务院关于加快建设数字政府的决策部署，充分依托全国一体化在线政务服务平台，以数字化改革为总抓手，高质量推进政务服务“一网通办”，助力全面建成“掌上办事之省”，初步构建“网上一站办、大厅就近办、办事更便捷”的浙江模式，稳步引领政务服务由“可办”转向“好办易办”，力求为群众企业提供全面规范、公开公平、便捷高效的政务服务。

随着数字化改革的深入推进，“浙里办”APP作为浙江省面向群众企业掌上办事的总入口，从疫情防控到日常生活，从民生小事到家企大事，从政务服务到数字政府、数字经济、数字社会有关数字化改革应用，均可“掌上办、一站办”。目前，“浙里办”注册用户数突破6900万，日均活跃用户数178万；汇聚“城乡居民基本养老保险参保登记”等3642项依申请政务服务事项、“企业开办”等40件多部门联办“一件事”、“健康码”“浙冷链”等800余项便民惠企应用、“浙里亲清”“长者关怀”等40余个专题服务。



图 51 浙里办

一、强化顶层设计，构建全省一体化政务服务体系

“浙里办”建设之初，就确立了全省一体化的顶层思想，力求以高度集约化的建设模式，实现行政权力集中进驻、数据资源集中共享、政务服务集中供给。

一是建设电子政务“一朵云”。按照全省“统一规划、统一建设、统一运营”指导思想，建设省市两级架构、分域管理、安全可靠的政务云平台，实现计算资源、存储资源、服务支撑、安全保障等基础资源集约共享。

二是打造数据共享“一中心”。建设省市县三级联动的一体化智能化公共数据平台，建设人口综合库、法人综合库、信用信息库等一批基础库、主题库，为各地各部门优化业务流程、实现业务协同提供

数据共享支撑。

三是构建政务服务“一张网”。建设覆盖省市县乡村五级的一体化在线政务服务平台（“浙里办”），打造全省统一、全国首创的政务服务中台，综合集成全省统一快递体系、公共支付平台、政务咨询投诉举报平台，实现群众企业办事只进“一张网”。

二、坚持体验导向，持续推进政务服务“好办易办”

紧扣国务院“一网通办”要求，立足用户体验、基层需求、改革任务，全面推进政务服务 2.0 迭代升级，持续提升群众企业办事便捷度。

一是全面推动省域“一网通办”。推动政务服务事项标准化、结构化和数字化，将省市县三级 20 多万个事项统一标准化为 3642 个事项，实现全省事项统一办事指南、办理流程、表单材料；推行全省政务服务智能导服、统一收件、精准分办、远程审批，在不改变原有审批权限的基础上，有效破解事项审批的属地化管理限制。如“租赁自住住房提取住房公积金”事项，改革前群众须前往公积金缴存属地窗口办理；改革后群众可以前往全省任意窗口“就近办”。

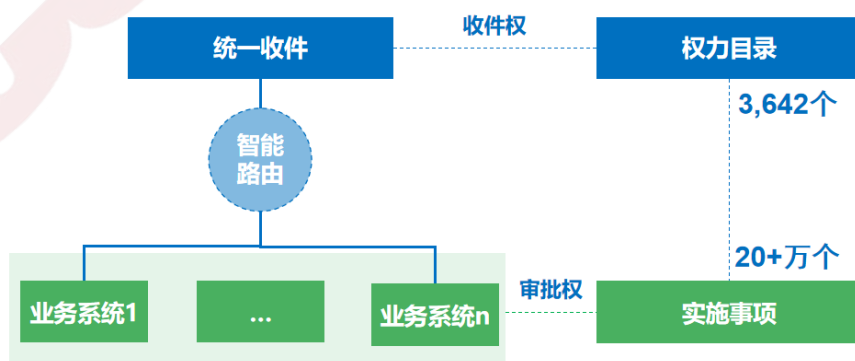


图 52 省域“一网通办”模式

二是不断推进简表单减材料。按照“应共享尽共享”原则，充分依托全国一体化在线政务服务平台、浙江省一体化智能化公共数据平台能力，持续推动业务流程再优化、表单材料再精简、数据共享再提升，稳步提升办事体验。目前，全省事项中，105 个事项字段免填、459 个事项材料免交、39 个事项“双免”；其中，高频事项字段、材料共享率高达 64.4%、43.5%。如“港澳台再次签注”事项，改革前群众要填写 3 个字段、提交 4 份材料，需要半天时间办理；改革后群众无需填写字段、提交材料，1 分钟就能完成办理。

“一证通办”——“期满换领机动车驾驶证”



图 53 简表单减材料

三是全面推进多部门联办“一件事”。立足群众企业办事视角，聚焦多部门联办“一件事”，支持多部门高效协同，实现“一表申请、一套材料、一次提交、一次办结”，推动部门政府转变为整体政府，提升群众和企业的办事体验。如“新生儿出生一件事”，涉及 4 个部门 5 个事项，改革前群众要跑 5 次窗口，平均 2 天才能拿到结果；改革后群众“指尖办、一次办、秒速批”。

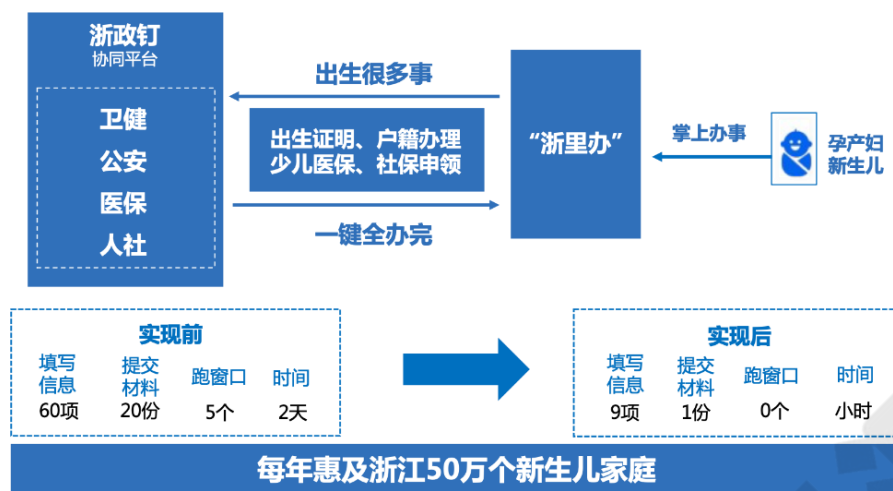


图 54 多部门联办“一件事”

三、突出示范引领，积极推动政务服务应用创新

围绕群众企业最关心、最常办的事项，特别是老年人、残疾人等特殊群体的特殊需求，积极推动政务服务应用创新，全面增强群众企业办事获得感。

一是积极推进服务专区综合集成。推出“疫情防控”“浙里亲清”“长者关怀”“助残服务”等 46 个主题服务专区，汇聚跨部门、跨层级的政务服务事项与便民惠企应用，支持群众企业“掌上办、网上办、一站办”。如疫情防控期间，率先推出疫情防控专区，综合集成“健康码”“疫情动态发布”等应用，助力群众企业掌握疫情防控“一手信息”，有序推动复工复产；推出“浙冷链”，通过将冷链食品供应链全流程中的人、物、环境等相关信息汇集在冷链食品溯源码中，实现对进口冷链食品“一码统管、一键排查、一链存证”。

二是全面推进电子证照应用推广。梳理细化电子证照应用场景，梳理细化电子证照应用场景，形成“酒店入住”“网吧上网”等 148 个电子证照场景清单，推出结婚证、出生医学证明等 290 本高频电子证

照，全面推动电子证照向服务社会便利化、营商环境优化、移动执法等场景延伸扩面。如在道路运输路面执法时，42.8万交通运输从业人员、21.5万家经营户可以通过“浙里办”APP“亮证”“亮码”，1.1万名交通执法人员可以通过扫码完成电子证照核验，有效提高执法效率。

三是加快推进政务服务跨省通办。聚焦群众企业跨省办事需求，特别是与人口流动密切相关、受益面广的政务服务事项，加快推进政务服务跨省通办。如深入贯彻落实长三角一体化发展国家战略，牵头推进“户口迁移”长三角区域“一网通办”，通过迁移信息网上流转取代纸质证件线下流转，实现“一地办理、网上迁移”，切实解决“来回跑”“多地跑”的问题。自2020年9月上线以来，浙江省已累计办理长三角区域“户口迁移”业务超过5.2万件。

(四)福建省：闽政通——政务服务 APP 统一平台

为适应移动互联网发展趋势，进一步创新网上服务模式，最大程度便民利民，福建省建设了全省政务服务 APP 统一平台——闽政通 APP。公众和企业可以随时随地获取所需服务，变“公众跑腿”为“掌上办事和信息跑路”，变“公众来回跑”为“部门协同办”。

闽政通 APP 整合全省各级各部门政务服务资源，将分散在众多部门的网上办事服务入口集成到一个 APP，百姓动动手指，就能处理身边的大小事；提供办事服务、信息服务和互动服务，并具备统一身份认证、统一支付服务等能力，打造权威、高效、便捷的个性化政务服务平台。



图 55 闽政通

一、福建码——让信息化更好服务民生

2021年6月15日，福建省政府办公厅印发《2021年数字福建工作要点》，明确将“八闽健康码”升级为“福建码”，统筹电子身份证、电子健康卡、医保电子凭证、电子社保卡等技术标准，实现一部手机全省就医，推动“互联网+社会服务”发展，提升社会服务智能便捷化水平，提升用户服务体验，实现全省“一码通行”。

以就医服务、旅游服务、借阅服务为样板，建设基于“福建码”的三大社会服务创新应用，整合就医、旅游、借阅服务资源，实现“一码就医”“一码旅游”“一码借阅”。以住店服务、出行服务、运动服务为拓展，规划“一码住店”“一码出行”“一码运动”方案，并进一步预留其他服务应用接入能力，推动“福建码”创新模式在各社会服务

场景深化落地。

目前，已完成福建省级机关医院、福建省老年医院等就医服务场景落地，群众通过“福建码”进行自动建档、预约挂号、扫码就医、诊间结算、线下取药、报告单查询等看病就医环节，实现高效、便捷的全流程就医体验，切实提升群众就医便捷性。

“福建码”通过整合社会服务资源，打通用户实名认证体系及支付等能力，推进实现一个 App 即可掌上完成就医、住店、出行、旅游等民生服务，打造社会智能化服务新模式，切实提升社会服务智能便捷化体验水平，让信息化更好服务民生。

二、政务服务开放式平台架构——创新个性化定制服务供给模式

打造开放式政务应用小程序体系，通过整合全省政务服务资源，推进网上政务服务从 PC 端到移动端的转变，全面实现全省政务服务事项“马上就办”掌上办，促进政府管理和服务方式创新，优化办事创业和营商环境。

政务小程序提供了灵活的移动应用产品上下架、推广、维护等运营管理平台。针对其他部门已建系统具有 App 的，可基于移动应用开发平台进行快速移植，作为闽政通 App 的应用单元，为增值服务的移动应用开发者提供技术平台支撑，推送移动互联网创新创业，打造多元生态系统。同时，为公众和企业提供了政务服务统一入口、统一导航，大力推进了政务服务跨地区、跨层级、跨部门“一号申请、一次登陆、一网办理”。将分散在众多部门的网上办事服务入口集成到闽政通 App，覆盖省、市、县（区）、乡镇（街道）和社区多级政府部门、

单位；整合各部门（行业）行政权力、公共服务和便民服务资源，统一提供信息资源的连通和共享。

截至目前，已完成福建省九市一区政务小程序入驻，共计与 16 个单位、18 个小程序完成对接，累计对接服务 551 个，上线服务 477 个。整合全省各政务服务资源等涉及面广、覆盖人群多、需求强烈的服务，实现用户信息的平台间共享、“一次注册，全网通用，一次登录，全网漫游”。

闽政通 App 创新服务供给模式，基于微服务架构率先建设全省一体化开放式掌上便民服务大平台，打造开放式政务应用小程序体系。通过全面整合福建省政务服务资源，支持各级各部门便民服务应用以小程序方式入驻，打造掌上政务应用的“入驻、配置、发布、监管、共享、运营、决策”业务闭环，建立省市连通共享机制、便捷入驻机制和服务绩效考评机制，推进全省政务应用一体化，构建福建省特色的政务服务应用生态。

三、数据精准授权——简历自动填充 精准核验

福建省经济信息中心在“闽政通”的应用基础上，结合国家信息中心基于国产密码基础设施与网络信任服务体系的“数据授权流通机制”进行探索，打造网络招聘中基于社保数据进行履历核验的创新服务，促进人力资源的合理流动和优化配置，提升人社部门对于网络招聘服务的监管精准化、智能化水平。

用户在求职过程中可登录闽政通 App，使用中国海峡人才市场提供的“人才招聘”服务。该服务支持在线编辑简历，并基于社保数据

对简历进行填充和核验。通过用户主动授权的方式，从省人社厅调取个人社保的缴交记录，通过闽政通 App 的数据流通中心传输给海峡人才市场。整个数据传输过程使用数字签名和加密技术，保证数据的安全和不可篡改性。

中国海峡人才市场收到社保数据后，将通过算法模型判定用户填写的各个工作阶段是否与社保记录相吻合，最后将结果返回闽政通 App 呈现给用户。经过核验的简历在求职过程中可减少招聘人员对求职者的评估成本，提高用户求职成功率。

用户在授权核验简历过程中可充分知悉授权数据范围、使用数据的机构和业务、数据保护政策条款、数据授权协议等信息。在确认信息无误的情况下，用户自主同意授权数据。授权过程还需进行电子签名和人脸识别，通过层层机制有效保证用户主观意愿的充分表达，也可保证授权数据的真实有效。完成业务后，用户还能通过授权管理模块查看授权记录，清晰感知到自身数据被使用的“来龙去脉”，做到随时可查、心中有“数”。同时闽政通 App 也为省人社厅等数据提供部门开放了数据使用监测等可视化服务，让业务部门对每一项数据的使用情况做到实时监管、透明审计。通过数据脱敏系统，对业务开展全程中用户隐私及敏感数据进行脱敏处理。通过基于密码技术搭建起来的数据传输通道，实现个人社保数据的安全传输。

四、新开办企业网上自助刻章——提高刻章申请效率 优化营商环境

聚焦市场主体关切，全力解决营商环境建设中的“堵点”“痛点”

“难点”问题，依托闽政通 App，实行网上自助刻章，由公章制作服务单位向公安部门备案，提供高效便捷的政务服务，推动企业群众“快办事”，压减办事时间，切实增强企业和群众对营商环境的满意度。

省内新开办企业通过企业注册登记后，可登录闽政通 App 在线发起刻章申请，根据企业需求自主选择公章材质、类型及数量并提交支付，待收到领章通知短信后，取章人凭本人有效身份证及取章码至所选的公章刻制企业领取印章；群众不必在印章店和办事窗口间来回跑，只需在领取公章时跑一次即可，大大提升办事效率，相关事项办理成本与时限也大大缩减，群众获得感与满意度明显提升。该服务是福建省扎实推动审批服务便民化、优化政务环境的具体举措，是以政务服务高质量带动营商环境优化的生动实践。

自上线以来，“网上自助刻章”服务累计使用已达到 278280 次，大大减少企业公章刻制时间，实现企业公章刻制“最多跑一趟”，极大提升开办企业便利度。

该服务将互联网功能与线下业务深度融合，通过优化全流程环节、整合软硬件设备、构建一体化平台，成功打造以人民群众“更省心、更省时、更省力、更省钱”为目标的“最多跑一趟”服务机制，通过优化每一步办理环节，节省群众跑动时间，同时大大压缩政府部门的行政支出成本，是主动落实“以人民为中心”的具体实践。

(五)江西省：赣服通——手机一开 说办就办

近年来，按照党中央、国务院全面深化“放管服”改革决策部署，江西坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻习近平总书记对江西提出的“作示范、勇争先”的目标定位和“五个推进”的更高要求，始终以人民为中心，依托国家一体化在线政务服务平台，立足打造为民服务解难题的重要平台，紧盯企业和群众办事的堵点、痛点、难点问题，开发建设全省移动政务服务平台“赣服通”，加快实现政务服务“掌上办”，让群众到政府部门办事像“网购”一样方便，真正做到“手机一开、说办就办”，不断增强群众的获得感和幸福感。

“赣服通”作为江西省为民服务解难题的重要平台，自2018年11月上线以来，经过全省上下的不懈努力，“赣服通”建设应用成效日益凸显。同时，“赣服通”紧盯企业和群众办事的堵点、痛点、难点问题，始终以人民为中心，持续优化升级。

“赣服通”牢牢把握5G时代移动化、智能化政务服务的新趋势，坚持以大数据、云计算、区块链技术为支撑，以安全诚信为前提、以可追溯为手段、以简化便捷公平公正公开为目标，不断拓展企业和个人服务新功能。

（一）“赣服通”基本情况介绍

1. 主要功能

“赣服通”的主要功能概括起来说就是“查、办、缴”。一是政务服务信息“掌上查”，通过“赣服通”可以查询社保、医保、公积金等缴存明细、可以实现驾驶证、行驶证等亮证服务。二是政务服务事项

“掌上办”，通过“赣服通”可以办理养老保险待遇领取资格认证、异地就医备案、公积金提取和冲抵贷以及公安户政、车管、出入境等业务。三是政务服务费用“掌上缴”，通过“赣服通”可以实现全省公办学校（高校、中小学和幼儿园）教育缴费，城乡居民养老、医疗保险缴费以及其他非税缴纳等。



图 56 “赣服通” 首页

2. 主要特点

总的来说就是实现了“3个零”。一是零见面。通过“赣服通”群众在手机上即可完成办事，真正做到了“一次不跑”，不再有门难进、脸难看、事难办。二是零材料。通过“赣服通”部门数据实现了整合共享，证件材料实现了电子化，办事所需材料可以直接从系统调取，群众办事不再需要提交纸质材料。三是零负担。通过“赣服通”群众

办事不再需要专门请假，不用来回奔波，不用排队等候，也不需要下载一大堆各个部门的 APP，极大减轻群众办事负担，降低了政府部门的行政成本。

（二）“赣服通”建设运营模式

1. 聚焦高效便民，做到服务功能快速上线

江西以群众需求出发，聚焦高频服务事项，前期以快速上线可用为原则，优先重点对接公安、人社、住建、民政等与群众息息相关的高频事项。亲自深入各个省直厅局调研，参与事项接入规划，按月调度省级事项上线任务，按周推进落实情况。

2. 制定标准规范，推动服务事项全省覆盖

江西总结省级平台建设经验，制定接入技术标准、运营推广规范，出台《加快推进“赣服通”政务服务平台建设工作方案》，对各设区市、各区县需上线“赣服通”事项数量、接入标准、完成时间等作出明确要求，各地按照标准规范分阶段建设运营。

3. 勇于创新突破，推动数据共享跨省互认

为了让改革成果更好惠及更多群众，特别是远在异乡拼搏的赣鄱儿女，江西主动与浙江、广东、福建等周边沿海发达省份合作，依托国家一体化在线政务服务平台，探索推进跨省数据共享应用。

4. 注重用户体验，确保服务成效便民利企

一是群众参与定制服务。江西坚持以群众需求为导向，为切实把“赣服通”打造成为民服务解难题的重要平台，结合“不忘初心、牢记使命”主题教育活动，依托平台开展全省政务服务大 PK 活动，让

群众对平台上的服务进行吐槽、找茬和点评，评选群众最满意、最不满意和最期待的服务，实现由政府“配菜”向群众“点菜”转变。针对群众反映强烈的问题有针对性推进整改，对群众投票反响效果好的服务在全省复制推广，不断增强群众的获得感。

二是群众主导服务评价。结合国家政务服务“好差评”试点，将平台评价功能接入全省“好差评”系统，让群众对服务体验进行评价。建立电子证照纠错等机制，开通“赣服通”平台业务和技术咨询热线，建立群众投诉问题处理闭环工作制度，24小时接听群众来电，及时帮助群众解决遇到的问题，不断增强群众的满意度。

5. 组建运营团队，促使平台品牌家喻户晓

一是组建“赣服通”运营团队，整合政府侧资源、蚂蚁集团市场资源，结合本地市场生态合作，围绕“赣服通”高频服务事项，以新媒体、短视频、活动等形式，开展线上、线下运营推广。

二是科学引导群众使用。注重人性化宣传引导，不搞强制摊派任务，聚焦高频服务，突出平台实用性，通过增强服务粘性和服务功能，让群众乐用常用“赣服通”。结合服务功能，统一设计宣传海报、易拉宝、功能视频、操作指南等，部署在各地进行宣传推广，让群众充分认可“赣服通”。特别是新上线服务宣传，第一时间让群众知晓。通过科学合理的人性化宣传引导，“赣服通”已经成为家喻户晓的“江西品牌”和人人爱用的“掌中宝”。

（三）主要特色

相比较其他省份同类移动政务服务平台而言，“赣服通”主要有

以下6方面特色。

一是服务区域全省覆盖。市县两级分厅全部建成并与省级平台联通运行，省市县三级掌上政务服务全覆盖。

二是贴心服务智能推送。“赣服通”平台可根据群众使用习惯、点击频率和年龄、性别结构等，6697项政务服务可智能化推送。

三是电子证照自动关联。112种常用电子证照全面完成关联，覆盖生活方方面面，群众只需点击认领即可，打开“赣服通”手机就是证件。

四是非税专区全国首创。建设全省统一非税支付平台，设立“赣服通”非税收缴专区，群众缴款实时获得缴款结果和电子票据，实现非税收入收缴“一网通办”。

五是群众参与定制服务。开展政务服务大PK，让群众对服务进行投票，评选满意、不满意和最期待的服务，直接参与选择上线服务事项，让群众“点菜”代替政府“配菜”。

六是跨省数据共享应用。基于国家一体化平台电子证照共享服务系统，与浙江在全国第一个实现跨省数据共享应用，直接惠及4.7万户浙江在赣企业和110万江西在浙群众。同时，我省正推进与广东、福建等周边省份开展跨省数据共享应用。

（四）主要成效

“赣服通”建设的成效，可以归纳为“123”：

“1”即接入事项、电子证照种类和跨省政务数据共享互认（与浙江）位居全国第一；

“2”即是全国第二个省市县三级掌上政务服务全覆盖的省份；

“3”即实名用户数位居全国同类平台第三。

总的来说就是实现了“3个零”。

一是零见面。通过“赣服通”群众在手机上即可完成办事，真正做到了“一次不跑”，不再有门难进、脸难看、事难办。

二是零材料。通过“赣服通”部门数据实现了整合共享，证件材料实现了电子化，办事所需材料可以直接从系统调取，群众办事不再需要提交纸质材料。

三是零负担。通过“赣服通”群众办事不再需要专门请假，不用来回奔波，不用排队等候，也不需要下载一大堆各个部门的APP，极大减轻群众办事负担，降低了政府部门的行政成本。

(六)四川省：天府通办——技术创新 驱动移动政务服务高质量发展

为贯彻落实党中央、国务院关于深入推进“互联网+政务服务”的部署要求，积极落实成渝地区双城经济圈“放管服”改革措施，聚焦大数据精准科学战“疫”，四川省坚持以人民为中心的发展理念，以“一网通办”前提下“最多跑一次”改革为牵引，大力实施数字四川、“互联网+”行动计划，依托全国一体化在线政务服务平台，迭代升级“天府通办”四川政务服务平台，运用大数据创新政府管理和社会治理模式，推动政务服务从“可办”向“好办”“易办”转变，从“线下办”“窗口办”向“线上办”“移动办”“指尖办”转变，推动

“健康码”与“天府通办”互联互通，实现更多政务服务事项“掌上办、一次办、一码办、全域办”，为进一步深化“放管服”改革，优化营商环境，做好常态化疫情防控，建设数字政府、智慧社会，引领驱动四川高质量发展提供强劲动力。



图 57 天府通办

一、技术驱动改革，构建移动服务新体系

（一）重构平台体系，打造多端一体化枢纽

“天府通办”作为四川官方唯一的政务服务平台，始终坚持高标准规划和迭代升级。四川省改变以往“省上统建、全部包办”的模式，从“集约发展、融合发展”的角度完善业务逻辑和系统架构，强化身份认证、事项系统、用户体系、统一支付、统一物流、综合受办、电子证照、电子签章等公共基础支撑能力，构建统一的架构模式、

统一的标准规范、统一的平台功能，凸显“公共入口”“公共通道”“公共支撑”的“一体化”枢纽作用，为各地各部门搭建基础框架和集成服务赋能。同时，为进一步拓展延伸政务服务渠道，为企业群众逐步建立“互联网+政务服务”完整生态体系，四川省依托不同的载体优势，根据不同的场景需求，服务不同的目标用户，参照国家移动政务服务平台相关标准规范，打造“1+N”（1个应用中台，PC端、移动端、自助终端、电视端、融媒体等N个服务渠道）同源多端政务服务矩阵，实现“应用服务集中供给、应用内容极大丰富、多端服务有效融合”，推动政府资源的“多端一体化”集约共享，让政府能以优化的综合成本为企业群众提供持续的多端一体化服务“快速迭代”体验。



图 58 “1+N”同源多端政务服务矩阵

（二）破除数据壁垒，开创数据共享新格局

为贯彻落实“一网通办”前提下“最多跑一次”改革部署，2020年底四川省组织开展网办能力提升应急攻坚和“一网通办”百日攻坚行动，聚焦“联、通、办”问题，结合实际建立了高频应用对接、自建业务系统对接和国家垂管系统对接三种对接模式，编制业务系统对接指南、操作指引和标准规范等40余项，全面开展部门业务系统与一体化政务服务平台深度对接。高频应用以省级住房公积金为样板，实现即办应用接入“天府通办”，为群众提供快速便捷的查询、办理服务；省自建业务系统以交通运输厅为样板，实现审批服务事项接入一体化政务服务平台，全流程数据共享、业务协同；国家垂管系统以公安厅为样板，依托国家政务服务平台实现身份认证和办理入口的统一。截止目前，已实现1891个高频应用上架服务、40个省自建业务系统深度对接、45个国家垂管系统数据联通，有效打破“信息孤岛”、拆除“数据烟囱”、融合“碎片化应用”，深度释放大数据红利，实现“网络通、业务通、数据通、应用通”，让“百姓少跑腿、数据多跑路”，为四川政务服务“移动办”“随手办”赋能。

二、技术驱动能效，打造移动服务专属性

（一）创新服务理念，实施差异化精准服务

四川省始终坚持以用户为中心，充分考虑各类群体使用习惯，从页面风格、功能布局和使用体验等纬度进行全新设计，推动“天府通办”迭代升级。改版后的“天府通办”将全新打造个人、法人版服务端，以“审批智能化、服务自主化、办事移动化”为重点，为个人提供全生命周期“全方位”服务，让群众享有日常最需要最基本最贴身

的服务；为法人提供全生命周期“一条龙”服务，推动企业持续健康发展。充分挖掘分析多端一体化全维度行为数据，聚合“千人千面”用户画像，量身定制“一人一档”“一企一档”的专“蜀”个人空间、法人空间，集成电子身份证、电子驾照、电子营业执照等各类电子证照、电子材料，关联办事事项和高频应用，为不同的用户推送更加精准的个性化服务事项以及上学、就医、出行、创业、生产、缴税、投资等主题式场景式服务，让用户可以随时查看、调用、办理，实现“记录一生、服务一生、关注一生”。

（二）挖掘服务潜力，提高数字化供给能力

基于“小前端、大平台、富生态”的数字政府模式，加快打造一批“好办”“快办”的移动数字政务精品工程，进一步打通信息“堵点”、填补服务“空白点”，为不同的用户群体提供“关怀模式”“智慧模式”“精准模式”“7*24小时模式”，大力提升政务服务均等化、普惠化、便捷化水平，让人人共享社会发展成果。围绕老年人、视障听障残疾人等群众出行、就医、消费、文娱、办事等高频事项和服务场景，优化应用方式，加强技术创新，最大程度消除“智能鸿沟”“数字鸿沟”，助力老年人、视障听障残疾人等群众办事“无障碍、不折腾”，真正让老年人、视障听障残疾人等群众更好地享受数字信息发展成果，感受到大数据带来的新体验和新变化。

三、技术驱动发展，推进移动服务普惠化

（一）激发地方活力，实现分站点共建共营

为全面激发各地各部门主观能动性和积极性，构建“全省统筹一

体化、市州建设个性化、利企便民最大化”的生动局面，四川省充分赋予各地各部门最大自主权，共享开放“四梁八柱”公共基础支撑能力和同源政务数据资源。各地各部门结合当地实际和群众需要，在“天府通办”统一架构体系上自行叠加特色便民应用和集成式服务，通过“互联网+精准定位”，让企业群众通过一个终端即可享受全省各地一体化无差异的“无感漫游”服务，实现四川政务服务“一网通办、全域可办”。如成都分站点“蓉易办”、乐山分站点“乐易办”、遂宁分站点“遂心办”等，既利用一体化政务服务平台公共基础支撑能力，大幅节省政务资源，又充分叠加地域特色，缓解全省政务基础设施区域不均衡带来的政务服务覆盖和普及问题，有效提升全省政务服务普惠化水平。截止目前，“天府通办”已建成省市县乡村五级覆盖的分站点 4.47 万个，叠加各地特色应用和集成式服务 1.56 万个。

（二）深化服务改革，加快提质增效新突破

为进一步优化政府服务，打造便利化公共环境，四川省以“减负惠企、便民利民”为改革宗旨，坚持全面推进与重点突破相结合，着力在重点领域和关键环节取得突破，形成示范带动效应，由省级推动全省各地政务服务高质量改革、跨越式发展，“为企业松绑、为群众解缚、为政府强身”。按照“目录规范、层级统一、展示简约、使用方便”的原则，开展政务服务事项标准化建设，初步实现同一事项在全省范围内“无差别受理、同标准办理”；以高效办成“一件事”为目标，从企业群众视角推进政务服务流程再造，让办事像“网购”一样方便；汇聚身份证、营业执照、驾驶证、社保卡、残疾人证等 439 类

电子证照并推进其互信互认，线上“减材料”、避免“反复查验”，线下“扫码”、“亮证”，切实提高企业群众办事生活便利程度；拉高改革标杆，提升服务质效，推出一批“零材料”“零等待”政务服务事项，让企业群众享受“零跑腿、零排队、不见面、全自动”政务服务新模式；围绕疫情防控，率先推行“非接触式”政务服务，打造疫情防控和小微企业复工复产专区；持续开展政务服务“好差评”，及时掌握反馈企业群众对政务服务的感受和诉求，满意率达99.98%。

四、技术驱动融合，提升移动服务创新力

（一）融合服务渠道，推广“健康码”通办通行

为做好常态化疫情防控工作，更好服务群众出行，四川省深入贯彻落实党中央、国务院决策部署，以大数据赋能疫情防控，开发“四川天府健康通”，统一全川出行通行证，实现一人一个“健康码”，“一码进入、一码申报、一码亮证、一码查询”。按照省委、省政府提出的“天府通办”与“四川天府健康通”融合应用的要求，充分发挥“四川天府健康通”防疫数据资源和“天府通办”政务服务资源优势，四川省积极推动“健康码”转化为“身份码”，打通“天府通办”与“四川天府健康通”认证体系，实现“健康码”注册用户和“天府通办”个人用户的相互融合、相互促进；在“健康码”上集成电子身份证、电子健康卡、电子医保卡、电子社保卡等证照信息，关联电子印章、电子材料等个人信息，群众“亮码”即可进行身份认证、共享电子材料、调取电子证照、使用电子印章等。推进“天府通办”与“四川天府健康通”数据融合、服务互通，进一步拓展政务服务事项网办范围，

在医疗卫生、交通出行、文化旅游、社会保障等公共服务领域内推出更多高频便民应用“一码通办”“一码共享”，让群众生活更加便利幸福。

（二）聚合服务力量，共推跨省通办一体化

为深入贯彻党中央、国务院关于推动成渝地区双城经济圈建设的重大决策部署，切实推动川渝两地经济社会高质量发展，2020年四川省和重庆市签署了成渝地区双城经济圈“放管服”改革合作协议，建立“跨省通办”工作机制，协同推进两地“放管服”改革。以国办跨省通办事项清单为基础，聚焦川渝两地企业群众异地可办的高频政务服务事项，明确办理模式、实现途径和完成时限，统一事项受理条件、申请材料、办理流程等要素，梳理形成了涵盖居民身份证换领补领、电子监控违法处理、普通护照签发、川渝两地户口迁移等210个川渝两地跨省通办事项清单，实现同一事项在川渝两地无差别受理、同标准办理。打通川渝两地用户跨省身份认证体系，实现一次认证、两地互信；依托“天府通办”“渝快办”，建设“川渝通办”政务服务专区，打造区域协作高水平样板，成为继京津冀、长三角、粤港澳之后全国第四个区域政务服务通办专区。截止目前，服务专区为川渝两地企业群众提供282万次办事服务。同时，为打造更为便捷的西南地区政务服务环境，解决“多地跑”“折返跑”等企业群众办事痛点难点，四川省与重庆市、贵州省、云南省、西藏自治区（“西南五省”）共同签署了《协同推进西南五省政务服务“跨省通办”合作协议》，组建区域联盟，积极探索推进点对点“跨省通办”、区域“跨省通办”。

(七)新疆维吾尔自治区：新疆政务服务移动端

新疆政务服务 APP 的宗旨就是网上办理业务，打造全新网上在线平台，打通政务服务业务、轻松办理个人的服务项目，法人办理、个人办理都能轻松尝试，多种办事方法，让老百姓在手机移动端进行业务的拓展，实现一键式办理操作，在网上轻松预约办理。



图 59 新疆政务服务

1. 健康通行码

疫情防控期间新疆政务服务移动端提供健康通行码服务，依托全国一体化政务服务平台实现跨省（区、市）数据共享和互信互认，提供查询核酸信息、疫苗接种信息、老幼健康码查询、健康通行码代领以及场所码等服务，作为个人出入通行的一个电子凭证，让群众的生

活更加精准、科学、有序。

在特殊情况下，如因 16 岁以下小孩存在未采集人脸的情况，可以在微信小程序的代领功能中，无需进行人脸识别，输入身份证与姓名即可领取健康码。同时，针对老幼健康码查询，不需要进行人脸验证操作，输入 16 岁以下 60 岁以上符合条件老人与小孩的姓名及身份证号，点击开始验证即可获得被申请人通行码，通行码有 10s 的显示时长。

在重点场所进出码申领过程中，填写场所名称、场所类型、所属地州市、社区以及场所详细地址，点击提交后即可申请成功；再次点击重点场所进出码申领按钮，可以查看今日扫码次数、累计扫码次数以及查看扫码登记记录。

2. 亮证功能

新疆政务服务移动端为用户提供移动端“亮证”功能，通过新疆政务一体化平台产生的证照，借助大数据平台的数据共享交换能力，推进电子证照数据的使用。如奇台县于 2021 年 5 月 19 日办法首张“营运车辆年度审验电子凭证”，广大车主通过新疆政务服务移动端就能直接查验，以前在使用纸质凭证的时候，有些驾驶员出门的时候着急忘记带了或者是多了一段时间皱皱巴巴了，通过这个“亮证”功能，就杜绝了这种情况。

3. 医保电子凭证

新疆政务服务 APP 为用户提供医保电子凭证的申领和使用。医保电子凭证可在定点医院、定点药店凭借此医保电子凭证进行消费，可

以无需携带医保实体卡，只需出示医保电子凭证就可以完成支付。也可通过医保电子凭证享受各类在线医疗保障服务，如参保账户查询、定点医院查询、定点药店查询、医保经办机构查询及药品目录查询。

4. 电子社保卡

新疆政务服务 APP 为用户提供电子社保的申领和使用，可以在网站、手机 APP 上进行电子办事凭证、线上待遇资格认证、快速登录服务的线上身份认证，也可以进行业务申办，如就业创业服务、社保服务、劳动用工服务、人才服务、调解仲裁服务。使用电子社保卡二维码进行参保缴费、考试缴费、培训缴费、工伤医疗费移动支付。

5. 社保服务

社保服务涉及参保信息查询、社保卡激活、社保卡挂失解挂以及社保证明下载打印等服务，极大方便了用户在查询社保服务以及办理需要社保证明的业务，以前用户需要社保证明时，还需要请假到具体的窗口进行排队打印，费事费力，现在只需要在新疆政务服务 APP 上进行下载打印即可。

6. 医保服务

医保服务涉及医保个人账户划入明细查询、医疗账户支出记录查询、医疗住院结算记录查询以及个人医疗账户余额查询等服务功能，用户可在新疆政务服务移动端上面进行个人医疗的相关数据查询，极大程度的方便用户了解个人的医疗保险等相关情况。

7. 公积金服务

公积金服务涉及公积金基本信息查询、贷款进度信息查询、公积

金账户信息查询、贷款账户信息查询等 8 个应用。用户可在新疆政务服务移动端上面进行公积金的相关数据查询，极大程度的方便用户了解公积金的等相关情况。

8. 智能客服

新疆政务服务移动端为用户提供 24 小时智能客服，用户可随时在此进行问题的咨询和信息的查看。囊括登陆注册问题、健康码问题、忘记密码、修改手机号码等等常见问题。让用户可 24 小时进行在线咨询和查询信息服务。