

# DB37

## 山东省地方标准

DB 37/T 3448.1—2019

### 政务服务平台 第1部分：基本功能要求

Government affairs services platform—Part1: Requirements for basic function

2019 - 03 - 21 发布

2019 - 04 - 21 实施

山东省市场监督管理局

发布

目 次

前言 ..... II

引言 ..... III

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 平台功能要求 ..... 1

    4.1 基本功能框架 ..... 1

    4.2 数据资源层 ..... 2

        4.2.1 概述 ..... 3

        4.2.2 业务信息库 ..... 3

        4.2.3 基础信息库 ..... 3

    4.3 应用支撑层 ..... 3

        4.3.1 用户管理及认证 ..... 3

        4.3.2 支付平台 ..... 3

        4.3.3 物流平台 ..... 4

        4.3.4 电子印章 ..... 4

        4.3.5 workflow 引擎 ..... 4

        4.3.6 电子表单 ..... 4

        4.3.7 消息服务 ..... 4

    4.4 业务应用层 ..... 4

        4.4.1 政务服务管理平台 ..... 4

        4.4.2 政务服务业务办理系统 ..... 6

    4.5 用户及服务层 ..... 7

        4.5.1 服务终端 ..... 7

        4.5.2 政务服务网 ..... 8

参考文献 ..... 10

## 前 言

DB37/T 3448《政务服务平台》分为如下部分：

- 第1部分：基本功能要求；
- 第2部分：基础数据元目录；
- 第3部分：基础代码集；
- 第4部分：基础数据规范；
- 第5部分：业务办件号编码规则；
- 第6部分：事项分类；
- 第7部分：……

本部分为DB37/T 3448的第1部分。

本部分按GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本部分由山东省人民政府办公厅提出、归口并监督实施。

本标准起草单位：山东省人民政府办公厅、山东省大数据局、山东省计算中心（国家超级计算济南中心）、山东省质量技术监督局信息中心、山东省标准化研究院。

本标准主要起草人：刘烨、綦琳、都海明、张媛、逢锦山、刘建、史丛丛、赵硕、常立丽、李刚、周鸣乐、李敏、李旺。

## 引 言

深入推进“互联网+政务服务”，加快构建网上政务服务平台，运用信息化手段提升政务服务效能，是党中央、国务院作出的重大决策部署。近年来，山东省按照要求，建设省市政务服务平台，开展政务服务互联互通，推动企业和群众网上办事“一次办好”，深化“放管服”改革和政府职能转变，切实增强改革获得感。

政务服务平台是全省面向公众提供服务的主渠道，山东省的政务服务平台按照省市两级部署、各级应用的架构进行建设。制定政务服务平台标准，对平台建设、功能设置、数据交换等提供统一规范，可为全省政务服务数据共享和业务协同提供支撑。

本部分规定了政务服务平台基本功能，从方便企业群众办事角度出发，对政务服务平台各层级提出了功能要求，以加快推动山东省政务服务平台的规范化建设，着力提升平台的实用性，为社会提供规范、高效、公开、便捷的政务服务。



# 政务服务平台 第1部分：基本功能要求

## 1 范围

本部分规定了政务服务平台的基本功能框架，以及各层级的基本功能要求。  
本部分适用于山东省政务服务平台的设计、开发及应用。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GM/T 0031—2014 安全电子签章密码技术规范

DB37/T 3084.1—2018 政务服务工作规范 第1部分：行政许可

DB37/T 3448.6—2019 政务服务平台 第6部分：事项分类

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**电子印章** electronic stamp

一种由制作者签名的包括持有者信息和图形化内容的数据，可用于签署电子文件。

[GM/T 0031—2014，定义3.1]

### 3.2

**电子签章** electronic seal

使用电子印章签署电子文件的过程。

[GM/T 0031—2014，定义3.2]

### 3.3

**电子签章数据** electronic seal data

电子签章过程产生的包含电子印章信息和签名信息的数据。

[GM/T 0031—2014，定义3.3]

## 4 平台功能要求

### 4.1 基本功能框架

政务服务平台基本功能框架包括数据资源层、应用支撑层、业务应用层、用户及服务层，标准规范与管理制度、安全与运维保障体系贯穿各层级，为各层级提供支撑。政务服务平台基本功能框架见图1。



图1 政务服务平台基本功能框架

## 4.2 数据资源层

#### 4.2.1 概述

数据资源层包括政务服务事项、办件信息、电子监察、法制监督等业务信息库，并通过政务信息资源共享交换平台共享利用人口、法人单位、空间地理、宏观经济、电子证照、公共信用等基础信息库，以及其他外部信息库。

省市政务服务平台间、市级政务服务平台间、政务服务平台与部门自建业务办理系统间的数据交换，宜通过政务信息资源共享交换平台实现。

#### 4.2.2 业务信息库

业务信息库包括但不限于：

- a) 政务服务事项库：应包括政务服务事项目录清单、实施清单等数据，目录清单和实施清单的编写应符合 DB37/T 3084.1—2018 中第 4 章的规定；
- b) 办件信息库：应包括政务服务事项申请、受理、审查、决定等数据；
- c) 电子监察库：应包括监察结果、督察督办等数据；
- d) 法制监督库：应包括事项梳理合法性审查、政务服务运行审查等数据。

#### 4.2.3 基础信息库

基础信息库包括但不限于：

- a) 人口信息资源库：应包括姓名、民族、身份证号码等数据；
- b) 法人单位信息资源库：应包括法人和其他组织的资本资产、生产经营、资质荣誉、参保缴费等数据；
- c) 空间地理信息资源库：应包括交通、水系、植被、居民地、地理实体、影像等数据；
- d) 宏观经济信息资源库：应包括统计、规划、监测、管理等宏观经济数据；
- e) 电子证照信息资源库：应包括证照名称、证照编号、证照内容、证照信息文件等数据；
- f) 公共信用信息资源库：应包括自然人、法人和其他组织的资质、行为、行政处罚等数据。

### 4.3 应用支撑层

#### 4.3.1 用户管理及认证

用户管理及认证包括但不限于以下功能：

- a) 用户注册：提供账号注册，以及第三方已有账号的快捷注册等功能；
- b) 用户登录：提供账号登录，以及客户端扫描二维码、第三方账号快捷登录等功能；
- c) 实名认证：提供政务部门及政府认可第三方服务的实名认证，以及实名认证解绑等功能；
- d) 单点登录：提供用户单点登录到互相信任接入系统等功能；
- e) 法人和其他组织授权：提供法人和其他组织办事权限的授权申请、授权审核、授权维护等功能；
- f) 用户管理：提供用户的信息管理、信息维护、信息检索等功能；
- g) 应用接入：提供应用系统接入的申请、审核、维护、联调等，以及应用接入情况、单点登录情况等查询功能。

#### 4.3.2 支付平台

支付平台依托第三方支付服务，包括但不限于以下功能：

- a) 电子支付：与代收机构平台结合提供电子支付等功能；
- b) 数据归集：提供按业务归属地区实时将业务数据归集至相关征收部门收入征管系统等功能；

- c) 多方对账：提供与代收机构平台、收款银行系统、相关征收部门收入征管系统进行多方对账，以及资金结报、清算等功能。

#### 4.3.3 物流平台

物流平台依托第三方物流服务，包括但不限于以下功能：

- a) 申请材料寄送：提供用户申请材料寄送单生成、实物及文件原件验证、物流信息推送、快递员分配、通知取件、物流状态信息维护、物流信息追踪等功能；
- b) 办理结果寄送：提供用户办理结果材料寄送单生成、物流信息推送、快递员分配、通知取件、物流状态信息维护、物流信息追踪等功能。

#### 4.3.4 电子印章

电子印章包括但不限于以下功能：

- a) 电子印章管理：提供电子印章的申请、审批、制作、发放、挂失和销毁等管理功能；
- b) 电子印章使用：提供签章人身份识别、记录签章日志、审计日志管理等功能，电子签章流程参见 GM/T 0031—2014 中 6.2 节的规定；
- c) 电子签章数据结果验证：提供电子印章信息、电子印章持有人数字证书、文件完整性验证等功能。

#### 4.3.5 工作流引擎

工作流引擎提供政务服务业务办理流程的支持、解释和执行等功能。

#### 4.3.6 电子表单

电子表单包括但不限于表单的定制、维护、提交、归档等功能。

#### 4.3.7 消息服务

消息服务包括但不限于消息的发送、接收、存储、管理等功能。

### 4.4 业务应用层

#### 4.4.1 政务服务管理平台

##### 4.4.1.1 政务服务事项管理

###### 4.4.1.1.1 概述

省级政务服务事项管理平台提供对全省目录清单、实施清单的统一动态维护管理，包括但不限于目录清单管理、实施清单管理、清单发布管理和统计分析等功能。

###### 4.4.1.1.2 目录清单管理

目录清单管理包括但不限于以下功能：

- a) 清单要素管理：提供目录清单要素的新增、修改、删除等功能；
- b) 统一清单库初始化：提供数据批量导入、自动检查、错误信息提醒等功能；
- c) 清单审核发布：提供目录清单的审核、发布等功能；
- d) 动态维护管理：提供目录清单的新增、变更、拆分、合并、暂停、取消等功能；
- e) 历史记录：提供目录清单动态变化过程的记录等功能。

#### 4.4.1.1.3 实施清单管理

实施清单管理包括但不限于以下功能：

- a) 清单要素管理：提供实施清单要素的新增、修改、删除等功能；
- b) 清单编制：提供实施清单要素信息的梳理和填报等功能；
- c) 清单审核发布：提供实施清单的审核、发布等功能；
- d) 动态维护管理：提供实施清单的新增、变更、取消、调整、下放等功能；
- e) 历史记录：提供实施清单动态变化过程的记录等功能。

#### 4.4.1.1.4 清单发布管理

提供目录清单和实施清单接口的发布、管理等功能。各级政府门户网站、政务服务网应通过调用清单接口，获取统一的清单信息。

#### 4.4.1.1.5 统计分析

统计分析包括但不限于以下功能：

- a) 事项检索：提供按区域、部门、类型、状态等事项检索功能；
- b) 清单统计：提供清单统计报表，以及电子表格文件导出等功能；
- c) 比对分析：提供事项横向部门比对分析，以及同一事项实施清单在不同地区、不同层级的比对分析等功能。

#### 4.4.1.2 政务服务运行管理

政务服务运行管理包括但不限于以下功能：

- a) 咨询登记：提供对政务服务大厅（窗口）咨询信息的记录管理等功能；
- b) 统一收件：提供对政务服务网或政务服务大厅（窗口）申请信息的统一收件等功能；
- c) 业务预审：提供对申请人提交相关信息和材料的预审核等功能；
- d) 补齐补正：提供将补齐补正材料名称、原因、截止日期等告知申请人，以及申请人材料上传等功能；
- e) 业务受理：提供业务受理、业务流转、受理结果反馈等功能；
- f) 信息推送：提供将政务服务办件申请及受理信息推送至政务服务业务办理系统等功能；
- g) 统一出件：提供将证书等办件材料统一发放给申请人等功能；
- h) 结果反馈：提供办理结果、用户投诉、用户咨询、用户建议等信息的反馈功能；
- i) 档案管理：提供业务办理系统中过程信息、结果信息、证照信息等档案管理功能；
- j) 信息导出：提供办理信息按需求导出等功能，例如：“双公示”信息导出；
- k) 结果材料打印：提供证照等办理结果材料打印功能；
- l) 统计分析：提供日常统计、分析等功能。

#### 4.4.1.3 电子监察管理

电子监察管理包括但不限于以下功能：

- a) 监察规则设置：提供监察条件、监察类型、监察状态、监察内容、监察指标的配置管理等功能；
- b) 运行监察：提供实时监控、预警纠错、督查督办、大数据监察等功能；
- c) 投诉处理：提供对政务服务网投诉的登记、调查、审核、批示、结果认定流程管理等功能；
- d) 效能管理：提供考核规则设置、效能评估、申诉管理、效能数据上报管理等功能；
- e) 统计分析：提供查询统计设置、在线打印、电子表格导出等功能；

- f) 监察日志：提供办件情况、办结情况、督办情况等网上运行数据的日志记录，以及政务服务工作情况的监控、记录和分析统计等功能。

#### 4.4.1.4 法制监督管理

##### 4.4.1.4.1 事项梳理合法性审查

事项梳理合法性审查包括但不限于以下功能：

- a) 事项审核：提供政务服务事项的合法性审核，以及审核意见反馈等功能；
- b) 事项比对：提供同一（同类）政务服务事项基本要素、受理条件、法律依据、平台流程等信息的比对功能；
- c) 事项查询：提供已审核政务服务事项信息的查询，以及按部门分类查询等功能；
- d) 法律法规库：提供对法律法规文书的增加、删除、修改、查询等功能。

##### 4.4.1.4.2 政务服务运行合法性审查

政务服务运行合法性审查包括但不限于以下功能：

- a) 运行过程监控：提供政务服务运行的信息采集、全过程监控等功能；
- b) 合法性审查：提供业务合法性审查、法制监督部门审查意见反馈等功能；
- c) 任务抽查：提供制定抽查任务、小组复查、形成复查结论、复查监控等功能。

##### 4.4.1.5 电子证照管理

电子证照管理包括但不限于以下功能：

- a) 电子证照鉴别：提供证照生成时对政务服务业务办理系统或操作用户身份和权限的鉴别等功能；
- b) 电子证照使用：提供注册用户和政务服务实施机构对电子证照数据的访问，以及证照使用中的安全管理等功能；
- c) 电子证照维护：提供电子证照变更信息、年检信息、挂失信息、有效期限信息、版本信息等维护管理功能。

#### 4.4.2 政务服务业务办理系统

##### 4.4.2.1 概述

政务服务业务办理系统按建设形式分为统建业务办理系统和部门自建业务办理系统，包括但不限于行政许可、行政处罚、行政强制、公共服务、中介服务等于系统。

##### 4.4.2.2 行政许可子系统

行政许可子系统包括但不限于以下功能：

- a) 业务审核或审批：提供行政许可业务的审核或审批，以及意见反馈等功能；
- b) 审批回退：提供将审批处理过程中出现问题的行政许可业务回退给办理人员等功能；
- c) 业务挂起/恢复：提供行政许可业务挂起、业务恢复等功能；
- d) 收费：与相关财政系统结合提供收费等功能；
- e) 业务办结：提供业务决定、业务归档、办理意见反馈等功能；
- f) 寄送：与相关物流系统结合提供审批结果材料寄送等功能；
- g) 办理结果反馈：提供准予行政许可、不予行政许可、退件等业务办理结果反馈功能；
- h) 业务查询：提供对业务办理、办理结果等信息的查询，以及相关材料下载等功能；

- i) 通知书打印：提供行政许可申请受理通知书、行政许可申请材料补正告知书、行政许可申请不予受理通知书、行政许可准予决定书、行政许可不予决定书等通知书打印功能；
- j) 业务委托：提供将行政许可业务办理权限委托给他人代替办理等功能。

#### 4.4.2.3 行政处罚和行政强制子系统

行政处罚和行政强制子系统包括但不限于以下功能：

- a) 行政执法检查管理：提供定期检查、随机抽查、联合执法、现场检查等行政执法管理功能；
- b) 案源管理：提供案源登记、案源审核、案源受理、案源立案等管理功能；
- c) 案件管理：提供行政处罚/行政强制案件业务流程办理、案件特殊操作、案件委托、案件查询等功能；
- d) 执法文书管理：提供业务办理过程所有执法文书的生成及管理功能；
- e) 案卷管理：提供案件办理过程文书归档、卷宗生成、案卷维护等功能。

#### 4.4.2.4 公共服务子系统

公共服务子系统提供主动服务公示和依申请服务办理功能。依申请服务办理包括但不限于以下功能：

- a) 业务办理：提供公共服务业务的办理功能；
- b) 业务回退：提供将业务办理时出现问题的业务回退给办理人员等功能；
- c) 业务挂起/恢复：提供业务挂起、业务恢复等功能；
- d) 收费：与相关财政系统结合提供收费等功能；
- e) 业务办结：提供业务办结、办理意见反馈等功能；
- f) 寄送：与相关物流系统结合提供办理结果材料寄送等功能；
- g) 办理结果反馈：提供退件等业务办理结果反馈等功能；
- h) 业务查询：提供业务办理信息的查询，以及相关材料下载等功能；
- i) 通知书打印：提供通知书和相关材料的打印等功能；
- j) 业务委托：提供将业务办理权限委托给他人代替办理等功能。

#### 4.4.2.5 中介服务子系统

中介服务子系统包括但不限于以下功能：

- a) 中介管理：提供中介机构管理、资质管理、事项管理、交易管理、评价管理、合同管理等功能；
- b) 信息公开：提供中介查询、事项查询、资质查询、中介比对、信息公示、服务指南、咨询投诉等功能；
- c) 采供公告办理：提供项目采购人发布采购公告、中介机构报名竞价、合同签订及结果备案等功能；
- d) 评价体系：提供信用评分、中介机构惩戒等功能；
- e) 综合分析：提供业务办理情况、资质分类、业务办件量、中介机构入驻情况等分析功能。

### 4.5 用户及服务层

#### 4.5.1 服务终端

##### 4.5.1.1 移动终端

提供用户登录、办件查询、表单预填、办事预约、咨询投诉、网上支付、物流寄送等功能。

#### 4.5.1.2 自助服务终端

提供服务指南查阅、办事预约、办件查询、身份证识别、二维码扫描、样本打印、申请材料扫描等功能。

#### 4.5.1.3 个人电脑

提供用户注册及登录、办件查询、表单预填、办事预约、咨询投诉、网上支付等网上办理功能。

#### 4.5.1.4 呼叫中心

提供咨询、求助、建议、投诉举报等功能。

### 4.5.2 政务服务网

#### 4.5.2.1 用户注册及登录

应通过用户管理及认证系统为用户提供注册及登录功能。

#### 4.5.2.2 用户互动

用户互动包括但不限于以下功能：

- a) 用户咨询：提供智能咨询、留言咨询、常见问题咨询、咨询电话列表等功能；
- b) 用户投诉：提供对政务服务业务办理情况等投诉功能；
- c) 用户建议：提供对政务服务网的系统故障、内容错误、操作体验、工作评议等改进建议功能。

#### 4.5.2.3 事项发布

事项发布包括但不限于以下功能：

- a) 事项信息检索：提供政务服务事项信息的模糊检索、目录检索、场景导航、智能推荐、热点服务等功能；
- b) 事项信息展示：提供政务服务事项的办事指南、办事引导等多渠道展示功能，其中事项信息应按性质、对象、主题等分类方式展示，事项分类应符合 DB37/T 3448.6—2019 中第 5 章、第 6 章、第 8 章的规定。

#### 4.5.2.4 业务办理

业务办理包括但不限于以下功能：

- a) 网上申请：提供申请信息录入、申请材料上传等功能；
- b) 网上预约：提供预约申请、预约取消等功能；
- c) 补齐补正：提供补齐补正材料上传等功能；
- d) 业务撤回：提供业务受理前的业务撤回功能；
- e) 网上支付：提供业务办理过程中网上支付功能；
- f) 物流寄送：提供申请材料和办理结果的物流寄送功能。

#### 4.5.2.5 办件查询

办件查询包括但不限于以下功能：

- a) 信息查询：提供政务服务网、移动终端、自助服务终端等多种查询方式；
- b) 信息展示：提供事项申请信息、办理过程信息、办理结果信息等办件信息展示功能。



#### 4.5.2.6 服务评价

服务评价包括但不限于对办件、咨询等工作情况的满意度评价功能。

### 参 考 文 献

- [1] 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）
  - [2] 山东省人民政府办公厅关于印发《2017年全省政务服务平台完善提升工作实施方案》的通知（鲁政办字〔2017〕56号）
  - [3] 国家发展和改革委员会关于认真做好行政许可和行政处罚等信用信息公示工作的通知（发改电〔2015〕557号）
-