



中华人民共和国国家标准

GB/T 39047—2020

政务服务平台基本功能规范

Basic functional specification of government service platform

2020-07-21 发布

2020-10-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言 I

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 缩略语 2

5 基本功能 2

 5.1 基本功能框架 2

 5.2 基本功能要求 3

参考文献 7



前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国行政审批标准化工作组(SAC/SWG 14)提出并归口。

本标准起草单位:国务院办公厅电子政务办公室、中国标准化研究院、山东省计算中心(国家超级计算济南中心)、南京市政务服务管理办公室(南京市行政审批局)、山东省标准化研究院、浙江省大数据发展管理局、江西省信息中心、广东省政务服务数据管理局、四川省大数据中心、公安部第一研究所、大汉软件股份有限公司、亚信科技(成都)有限公司、国泰新点软件股份有限公司、太极计算机股份有限公司、中国测绘科学研究院、鲸数科技(北京)有限公司、佛山市顺德区质量技术监督标准与编码所、山东省大数据局。

本标准主要起草人:许潇文、张媛、冯蕾、逢锦山、卢向东、尹智刚、管晋华、李三群、巫小波、陈治佳、孙富安、姜舟、徐云、李景曦、钱学文、公伟、常立丽、王赟萃、孙杨、李松渊、张军、李恒训、史丛丛、金震宇、王晓航、李强、尚健、张福浩、徐起、赵硕、赵文慧、李健、李春、刘建、王旭东。



政务服务平台基本功能规范

1 范围

本标准规定了政务服务平台的基本功能框架以及基本功能要求。

本标准适用于全国各级政务服务平台设计、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。

GB/T 32170.1 政务服务中心标准化工作指南 第1部分:基本要求

GB/T 36901—2018 电子证照 总体技术架构

GB/T 36906—2018 电子证照 共享服务接口规范

3 术语和定义

GB/T 32170.1界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

全国一体化在线政务服务平台 national integrated online government service platform

由国家政务服务平台、国务院有关部门政务服务平台和各地区政务服务平台组成,实现全国范围内政务服务事项标准统一、整体联动、业务协同的政务服务平台。

3.2

统一身份认证 unique identify authentication

用户通过使用同一套认证凭证,可访问所有政务服务平台上与该用户身份对应的授权网络应用的过程。

3.3

电子印章 electronic seal

一种以电子签名数据为表现形式的印章。

注:可用于签署电子文件,其内容包括电子印章印文图像数据、印章信息和信任凭证。

3.4

证照 certificate

由机关、团体、企事业单位颁发的、能够证明资格或权利等的凭证类文件。

[GB/T 36901—2018,定义 3.1]

3.5

电子证照 electronic certificate

由计算机等电子设备形成、传输和存储的证照数据文件。

[GB/T 36901—2018,定义 3.3]

3.6

居民身份网络可信凭证 cyber trusted identity

用于在网络空间中证明居民个人身份的电子文件,与居民身份证件具有一一对应关系。

[GA/T 1721—2020,定义 3.1.3]

3.7

居民身份网络标识 cyber identifier

由居民身份网络认证服务系统派发给凭证应用系统,用于标识居民个人身份的编码。

注 1: 同一凭证应用系统中,居民身份网络标识与居民真实身份一一对应。

注 2: 同一居民在不同凭证应用系统的居民身份网络标识不同。

[GA/T 1721—2020,定义 3.1.4]

4 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

APP: 应用程序(application)

GDP: 国内生产总值(gross domestic product)

5 基本功能

5.1 基本功能框架

政务服务平台基本功能框架包括服务门户、业务应用、公共支撑等,用户可通过 PC 电脑、移动终端、实体大厅、自助服务终端、呼叫热线等多种渠道访问服务门户,实现业务办理及应用。

政务服务平台基本功能框架见图 1。

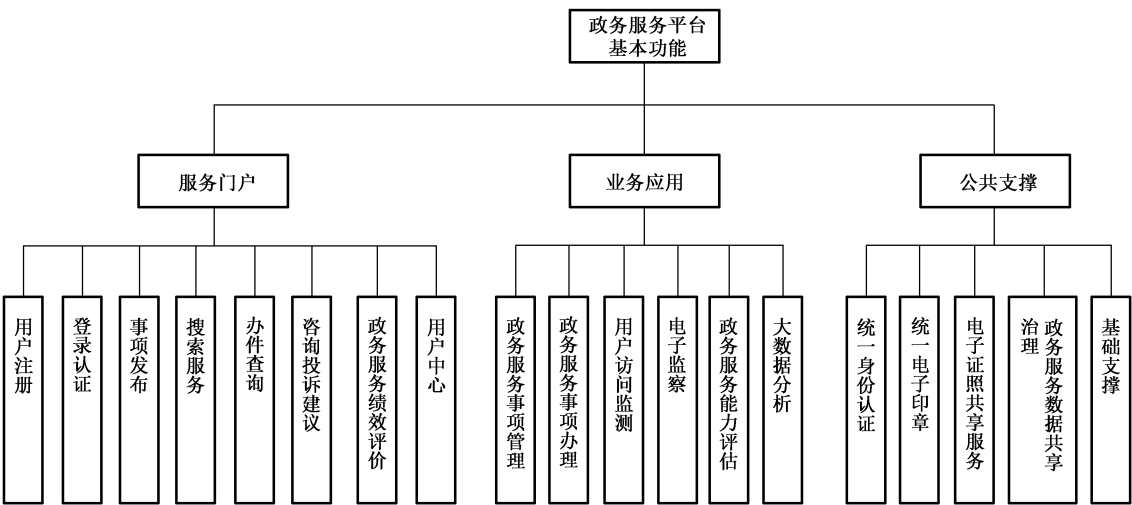


图 1 基本功能框架

5.2 基本功能要求

5.2.1 服务门户

5.2.1.1 概述

服务门户应包括用户注册、登录认证、事项发布、搜索服务、办件查询、咨询投诉建议、政务服务绩效评价、用户中心等功能。

5.2.1.2 用户注册

应提供自然人、法人和其他组织用户实名或居民身份网络可信凭证注册功能,保证政务服务平台用户信息的真实、合法和有效。

5.2.1.3 登录认证

应提供自然人、法人和其他组织实名或居民身份网络可信凭证认证登录功能,保证政务服务平台用户信息的安全、真实、合法和有效。

5.2.1.4 事项发布

应提供政务服务事项政策、事项目录、办事指南等的发布,实现相关政务服务事项信息的全方位展示。

5.2.1.5 搜索服务

应提供政务服务事项分类搜索、站点搜索、多条件搜索、多维度筛选、搜索词辅助、智能推荐和地区匹配搜索等服务搜索功能,实现政务服务的快捷、方便查询。

5.2.1.6 办件查询

应提供办件基本信息、办件进度、材料信息、快递信息等的查询功能,实现办件信息实时查询,确保办事人及时了解办件相关信息。

5.2.1.7 咨询、投诉和建议

5.2.1.7.1 咨询

应建立政务服务事项在线咨询渠道,并根据咨询内容给出咨询回复,实现政务服务平台和自然人、法人和其他组织之间咨询沟通的畅通,确保办事人在事前、事中、事后的疑问能得到答复。

5.2.1.7.2 投诉

应建立政务服务事项在线投诉渠道,并根据投诉内容进行投诉处理,确保办事人投诉渠道顺畅,投诉在合理时限内被答复,提升办事人服务体验。

5.2.1.7.3 建议

应建立政务服务事项在线建议渠道,并根据建议内容进行建议处理,确保办事人建议渠道顺畅,不断提高政务服务平台的适用性。

5.2.1.8 政务服务绩效评价

应提供覆盖各级政务服务机构、各类政务服务平台的评价功能,实现办事人对线上线下政务服务的

评价。

5.2.1.9 用户中心

应面向自然人、法人和其他组织提供个性化服务,相关功能及要求如下:

- a) 应提供个性化定制功能,用户可获得与其个人需求匹配的相关政策、办理入口、办事指南等;
- b) 应提供办事进度全流程查询入口,实现办件信息实时查询,确保办事人及时了解办件相关信息;
- c) 应提供咨询、投诉和建议受理功能的入口;
- d) 应提供消息服务入口,用户可及时查看与之相关的信息;
- e) 应提供政务服务相关内容收藏功能,方便用户查看收藏信息;
- f) 应提供用户足迹展示功能,用户可及时了解自己访问足迹;
- g) 应提供卡包功能,实现用户证照信息的汇聚;
- h) 应提供注销功能,实现用户注销操作;
- i) 应提供隐私空间、已读消息自动销毁等功能,实现个人隐私保护;
- j) 应提供实名等级认证入口功能,实现通过居民身份网络可信凭证、生物特征识别等方式的认证;
- k) 应提供授权委托功能,实现授权事项征得自然人或法人和其他组织的同意。

5.2.2 业务应用

5.2.2.1 概述

业务应用主要包括政务服务事项管理、政务服务事项办理、用户访问监测、电子监察、政务服务能力评估、大数据分析等功能。

5.2.2.2 政务服务事项管理

政务服务事项管理包括的功能及要求:

- a) 应提供政务服务事项基本目录、实施清单管理和事项动态更新管理功能,能够实现各区域、各层级、各渠道政务服务事项要素统一、同步更新、同源发布,其中事项目录应以国家基本目录为基准;
- b) 应提供政务服务事项分析比较功能,关联事项承诺效率,实现群众评价与监督;
- c) 应提供事项串联功能,实现相关政务服务事项全链条办理;
- d) 应提供政务服务事项与国家发布的市场准入负面清单等市场准入类管理措施关联功能,实现政务服务事项办理前置预判。

5.2.2.3 政务服务事项办理

应提供政务服务事项受理、办理、决定、反馈等在国家、各部门以及各地区政务服务平台间的流转,实现政务服务办理的快速推进。

5.2.2.4 用户访问监测

应提供用户访问行为数据的采集、分析等的访问监测功能,实现对用户的基本属性、浏览历史、搜索关键词、系统使用率、使用效果等进行多维度分析和评价。

5.2.2.5 电子监察

应提供对政务服务事项信息和办件信息的监察,实现对事项信息的完整性、事项办理的时效性、办

件内容的规范性等方面的集中监控。

5.2.2.6 政务服务能力评估

应提供对政务服务平台的支撑能力及政务服务水平的评估,实现对政务服务事项规范程度、政务服务流程优化程度、线上线下服务融合程度、移动政务服务推广程度、电子印章支撑程度、电子证照支撑程度、咨询投诉建设情况、评估评价建设情况、服务保障程度、办事企业好差评、办事群众好差评等的评估。

5.2.2.7 大数据分析

大数据分析包括的功能及要求:

- a) 应提供对政务服务事项数据、办件数据、电子证照目录数据、用户行为数据等政务服务数据资源的整合,依据数据之间联系,提升数据价值,实现对用户分析以及潜在需求功能推送;
- b) 应通过统计分析、数据挖掘、空间分析、数据建模等分析手段揭示全国政务服务内在图景,实现政务服务事项实施机关人员发现政务服务不足、优化政务服务供给;
- c) 应提供决策分析和业务分析功能,实现相关部门对营商环境、经济发展、GDP 增长等信息的掌握,起到决策参考作用。

5.2.3 公共支撑

5.2.3.1 概述

公共支撑主要包括统一身份认证、统一电子印章、电子证照共享服务、政务服务数据共享治理、基础支撑等功能。

5.2.3.2 统一身份认证

统一身份认证的功能及要求:

- a) 应提供用户注册和登录认证,通过居民身份网络标识实现国家、地区和部门政务服务平台用户注册、用户登录身份信息传递;
- b) 应提供信任传递功能,通过居民身份网络标识实现国家、地区、部门政务服务平台之间的双向信任传递;
- c) 应提供统一登出功能,通过国务院各部门和各地区政务服务平台向国家政务服务平台提供登出接口,供国家政务服务平台调用方式实现;
- d) 应提供用户身份等级提升功能,实现不同应用场景下用户身份等级的提升,其中用户身份实名等级列表见表 1。

表 1 用户身份实名等级列表

等级	实名核验方式
一级	邮箱、账号口令
二级	手机号、短信码
三级	1. 身份证件信息核验(姓名、身份证件号码、有效期限); 2. 居民身份网络可信凭证认证(居民身份网络可信凭证、居民身份网络可信凭证口令)。 以上两种方式中任意一种均可
四级	在三级基础上进行实人核验,使用人脸或其他生物特征进行核验
五级	在四级基础上,使用身份证专用识别设备或具有射频功能的手机配合专用 APP 进行实证核验

5.2.3.3 统一电子印章

统一电子印章的功能及要求：

- a) 应提供电子印章信任支撑功能,为电子印章的互认、互通提供信任支撑服务;
- b) 应提供电子印章管理功能,为电子印章制作和状态发布提供注册和管理服务;
- c) 应提供电子印章制作、申领、变更、挂失、注销、续期、更换及电子印章状态发布功能,为电子印章业务提供支撑;
- d) 应提供电子印章接入检测功能,为电子印章制作、状态发布提供测试服务;
- e) 应提供电子印章应用功能,实现电子印章导入、电子印章签章和验章,确保文档数据的真实性、完整性以及电子印章所有者行为的不可否认性,确保电子印章数据格式的正确性、电子签章签名值的正确性、电子印章所有者证书存在于电子印章所有者列表中、电子印章的有效性、电子印章所有者数字证书有效性、签章时间有效性、原文杂凑的正确性、时间戳有效性。

5.2.3.4 电子证照共享服务

基本功能应符合 GB/T 36901—2018 和 GB/T 36906—2018 给出的电子证照共享服务功能规定。

5.2.3.5 政务服务数据共享治理

5.2.3.5.1 政务服务数据共享

应提供政务服务数据共享功能,实现政务服务平台内部政务服务数据与政务服务平台门户、政务服务平台运维系统、政务服务平台移动端等的共享传递。

5.2.3.5.2 政务服务数据治理

应提供政务服务数据治理功能,实现对政务服务业务数据、元数据等的质量控制与分析挖掘。

5.2.3.6 基础支撑

应提供包括物流服务、支付服务、二维码服务、地图服务、移动支撑、搜索引擎、数据整合工具服务、工作流引擎、消息服务等在内的基础支撑功能,实现业务应用组件和服务可扩展、可定制、可复用。

参 考 文 献

- [1] GA/T 1721—2020 居民身份网络认证 通用术语
- [2] ZWFW C0101—2018 国家政务服务平台总体框架
- [3] ZWFW C0102—2018 国家政务服务平台政务服务门户建设要求
- [4] ZWFW C0110—2018 国家政务服务平台统一身份认证系统接入要求
- [5] ZWFW C0118—2019 国家政务服务平台统一电子印章总体技术架构
- [6] 国务院办公厅转发国家发展改革委、财政部等 10 部门推进“互联网+政务服务”开展信息惠民试点实施方案(国办发〔2016〕23 号)
- [7] 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)
- [8] 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)
- [9] 全国一体化在线政务服务平台建设和管理协调小组办公室关于印发全国一体化在线政务服务平台数据共享服务管理暂行办法的通知(国办电政函〔2019〕235 号)

