ICS 点击此处添加 ICS 号
CCS 点击此处添加 CCS 号

中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

政务服务平台集约互联工作规范

Specification for the intensive interconnection of government service platforms

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

（工作组讨论稿）

（本草案完成时间：2025.07.17）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX－XX－XX 发布　　XXXX－XX－XX 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 II
1 范围 1
2 规范性引用文件 1
3 术语和定义 1
4 基本原则 1
4.1 顶层规划、统分结合 1
4.2 用户导向、服务集成 1
4.3 资源共享、数据赋能 2
4.4 集约集成、降本增效 2
4.5 创新驱动、安全可控 2
5 基础设施集约化 2
5.1 政务云平台基础设施 2
5.2 网络基础设施 2
5.3 共性支撑能力 2
6 应用服务集约化 3
6.1 服务内容 3
6.2 服务渠道 3
6.3 服务流程 4
7 数据资源集约互联 4
7.1 数据共享集约化 4
7.2 数据治理互联化 4
7.3 数据应用高效化 5
8 运行管理 5
8.1 运营管理 5
8.2 运维管理 5
8.3 监督提升 5
参考文献 6

前　言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则　第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由××××提出。

本文件由××××归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

政务服务平台集约互联工作规范

1 范围

本标准规定了政务服务平台集约互联工作的基本原则、基础设施集约化、应用服务集约化、数据资源集约互联、运行管理等内容。

本标准适用于各级政务服务平台的规划、建设、运行及服务优化，涵盖政务服务网、移动端、自助终端等多渠道服务整合。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 39046—2020 政务服务平台基础数据规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

政务服务平台 Government Service Platform

由政府部门主导建设，整合政务服务资源与数据，通过信息化手段为企业和群众提供政务服务办理、信息查询、互动交流等功能的综合性平台。

3.2

集约互联 Intensive Interconnection

以提升政务服务效率、优化企业与群众办事体验为目标，以“高效办成一件事”等服务创新概念为牵引，以全面实现硬件、软件、服务应用和解决方案的共建、共享、复用、重用为手段，通过统筹规划整合政务服务领域分散的系统资源、数据信息、服务功能等，实现资源、能力、场景的高度集成，推动跨地区、跨部门、跨层级的高效互联与协同运作。

4 基本原则

4.1 顶层规划、统分结合

政务服务平台应加强全局统筹，开展顶层规划，立足实际提出平台总体建设应用框架，推进系统对接、数据融合，全面实现政务服务全流程电子化。各级各部门应当在平台统一框架下，推进个性化、精准化政务服务，与政务服务平台开放兼容互联，形成定位清晰、标准统一、运行高效的政务服务平台建设和运行体系。

4.2 用户导向、服务集成

应充分调研评估企业群众办事需求，围绕“高效办成一件事”服务场景，以高频政务服务事项为抓手，重构线上流程，优化办事程序，打通堵点难点，实现政务服务“好办”“易办”。发挥政务服务平

台枢纽作用，打造政务服务公共入口、公共通道，集约共建政务服务网、移动端、自助终端等服务渠道，实现多端服务同源同质。

4.3 资源共享、数据赋能

统筹政务服务机房、计算、存储、网络、安全等资源需要，建设统一政务云平台，加强资源运行情况监控，实现资源共享和动态调配，提高资源利用效率。强化政务数据归集，加强数据源头治理，推动实现“一数一源一标准”，提升数据质量，打造数据共享应用场景，简化数据申请使用程序，实现线上线下办事材料互认复用。

4.4 集约集成、降本增效

应以方便企业和群众办事为原则，不得华而不实、铺张浪费，坚决防治和纠正政务服务中的“面子工程”，统筹规划，统一组织实施，防止分散重复建设和频繁升级。建立共享共用机制，加强资源整合，推动重要政务信息系统互联互通、信息共享和业务协同，降低软件开发、系统维护和升级等方面费用，提高资源利用效率与资金使用效益，防止资源浪费。

4.5 创新驱动、安全可控

加强云计算、区块链、大数据、人工智能等新技术研究，立足服务需要采用成熟技术，同步建立完善的配套管理应用体系，切实发挥新技术作用，避免“为用而用”“为新而用”。建立完善数据安全防护机制，落实国产化应用要求，确保技术创新与安全防护同频共振。

5 基础设施集约化

5.1 政务云平台基础设施

5.1.1 应依托政务云平台，整合分散的服务器、存储、网络、安全等硬件设备，实现计算、存储、网络资源的动态调配，减少硬件资源的重复购置与闲置浪费。

5.1.2 应提高政务云平台的支撑能力，提高服务的可用性、缩短响应时间，确保政务云平台稳定高效地支撑政务服务平台运行。

5.1.3 人工智能算力基础设施应由省级统一规划、集中建设、集约管理资源池，实现资源的弹性调度和按需分配。确保安全的前提下稳妥有序探索部署通用人工智能+政务大模型。

5.2 网络基础设施

5.2.1 政务服务平台应统一网络协议标准，支持不同网络下的连接需求，保障数据信息的传输与连接。

5.2.2 应建立全方位安全防护体系，统一安全设备接入标准，落实网络安全要求，增强风险感知和自主可控能力，确保系统和数据安全。

5.3 共性支撑能力

5.3.1 应统筹推进统一身份认证、电子证照、电子印章、电子档案等基础能力体系建设，充分利用共性能力，为政务服务平台提供基础支撑服务。

5.3.2 应推动各级业务系统集中对接，统一接口协议，明确接口调用频率、调用权限，实现能力复用、接口统一、流程协同，构建横向集成、纵向贯通、高效协同的政务服务基础支撑体系。

6 应用服务集约化

6.1 服务内容

6.1.1 统一事项管理

6.1.1.1 应依托政务服务平台由省级统筹建设统一的事项库，对政务服务事项实现统一管理，事项要素应包含事项名称、事项编码、设定依据、申请材料、受理条件、办理流程等内容；不同层级、部门、渠道的业务办理应统一执行事项库的标准事项规范。

6.1.1.2 应根据政务服务平台的功能需求，对事项库的相关功能进行优化，实现政务服务平台与事项库的高效协同。

6.1.1.3 “高效办成一件事”涉及的联办事项中，政务服务事项应依托事项库实现统一管理。鼓励有条件的地区按照政务服务事项管理方式，将增值服务、公共服务纳入事项库统一管理。

6.1.2 功能整合

6.1.2.1 应按照“用户思维、简化入口、智能引导”的原则，充分考虑企业群众办事习惯，优化服务流程与界面设计，统筹规划平台功能，包括但不限于提供统一搜索、统一咨询、统一办理、统一查询办理结果、统一投诉建议、统一评价等功能。

6.1.2.2 应基于政务服务平台统建系统内容，在智能问答、智能引导、智能预填、智能帮办、智能辅助审批、智能分析等场景中，构建省级统筹、集中接入、统一调度、分级复用的服务模式，实现智能服务管理多场景集约应用。应按事项办理周期和社会热点等趋势，提供服务专区、办理推荐等服务，整体提升政务服务智能化水平。

6.2 服务渠道

6.2.1 服务入口统一

应充分发挥政务服务平台政务服务公共入口作用，除法律法规另有规定或涉及国家秘密等外，原则上对各部门其他涉及企业和群众办事的原有平台入口进行整合归并。确因事项实施层级、政策差异等原因不适宜整合的，按照统一标准与省级政务服务平台实现对接联通。

6.2.2 服务渠道整合

6.2.2.1 应通过应用统一系统、业务系统对接、统一身份互认等手段，实现政务服务网、政务服务移动端、自助终端等服务渠道集约化提供。

6.2.2.2 政务服务网应整合本地区网上服务渠道，将政务服务网作为网上政务服务总入口，不宜出现其他入口。

6.2.2.3 移动端应将本地区移动政务服务资源统一接入省级政务服务平台移动端，并对外提供服务。加强对移动端的标准化规范化管理，确需新建的避免新增服务入口、服务渠道。

6.2.2.4 自助终端应通过政务服务平台统一提供的接口对外提供服务，自助终端的界面设计应保证便捷度和交互友好性。

6.2.3 线上线下融合

6.2.3.1 应加强政务服务平台与线下政务服务大厅的预约、取号、叫号、办件评价系统的对接，实现线上线下系统互联互通、数据信息同步共享。

6.2.3.2 应依托政务服务平台统一申报能力建设线下窗口综合受理系统，确保数据同源，业务一致。应充分应用线上线下共享对接成果，统一申报、统一接件、统一受理。

6.3 服务流程

6.3.1 受理集成

应通过运用数据共享、数据对接等技术手段实现各级、各部门自建业务办理系统与政务服务平台的对接，推动各级、各部门事项（包括单事项与“一件事”）的统一受理；统一身份认证跳转方式接入的事项应逐步推动向统一受理模式转换。

6.3.2 办件归集

6.3.2.1 应统筹建设政务服务平台的办件数据库，统一规范、统一对接、统一质检、统一入库，实现办件数据集中汇聚、分级返还。

6.3.2.2 应加强办件数据归集与管理，制定统一的办件编码规则，推动所有办件统一生成办件编码，参照 GB/T 39046 的要求对办件入库进行规则校验，规则校验不通过的办件不应入库。

6.3.3 知识库集成

6.3.3.1 应完善政务服务知识库的建设，汇聚与政务服务相关的政策法规、申请条件、办理情形、审查要点、历史办件等知识数据，并加强各级、各部门自建知识库的归整汇聚。

6.3.3.2 应建立知识库定期更新维护责任机制和数据校核纠错制度，强化对不符合实际、错误数据、杂乱数据的监督与整改，动态构建政务服务知识体系。

6.3.3.3 宜运用人工智能等技术，关联各业务清单和数据要素之间逻辑关系，构建政务服务知识图谱，为智能问答、智能引导等应用提供高质量知识数据基础。

6.3.4 “好差评”集成

各级“好差评”数据应保证真实可靠，并实时向省级“好差评”系统汇聚，强化“好差评”数据的集约性、完整性、合理性，避免数据交换的“形式主义”，加强“好差评”数据的管理与智能分析。

7 数据资源集约互联

7.1 数据共享集约化

构建政务数据共享体系，实现数据目录统一管理、数据资源统一发布、共享需求统一受理、数据供需统一对接、数据异议统一处理，实现跨层级政务数据资源互联共用。编制发布政务数据资源目录，实现全量政务数据集约管控。构建政务数据共享协调机制，支撑跨地区、跨部门共享归集与精准定位。建立数据对接链路，规范数据上传、下发、校验流程，定期同步实现纵向贯通，按需向基层回流常用数据，强化基层治理数据支撑。

7.2 数据治理互联化

以“一数一源一标准”为核心，构建集约化数据治理体系。梳理政务数据要素，推动要素规范统一，建立统一数据标准，形成跨部门数据治理基准。加强质量动态管控，统筹建立校核纠错制度，提供数据纠错渠道，通过数据关联比对（事项编码/办件码）分析质量问题，实现“采集-校核-应用”闭环管理。强化关联互通应用，通过事项编码整合跨部门办事数据、办件码串联全流程服务数据，消除数据孤岛，提升业务协同效率。

7.3 数据应用高效化

依托统一标识，构建企业、个人全生命周期主题数据库，实现跨部门数据“一数一源”集约管理。推动跨领域数据集约化整合，统一数据元标准，避免重复采集存储，形成“一源采集、全网共用”的数据资产池。加强互联化应用，通过政务数据共享平台实现主题库数据跨层级、跨地域流通，支撑企业政策精准匹配、个人服务个性化推荐等场景，推动服务模式从“分散采集”向“数据互联”转型，消除部门间数据壁垒。

8 运行管理

应强化政务服务平台统一运营运维管理，组建配备合理、稳定可持续的政务服务平台运营运维团队，按照省级统筹、分级运营原则，对运营运维资源实施统一规划、统一调配、统一管理，全面提升政务服务集约化建设和一体化运营管理水平。

8.1 运营管理

8.1.1 应建立健全政务服务平台运营的工作制度，确保运营团队工作有规可循、有序发展。

8.1.2 政务服务平台运营内容包括但不限于用户服务、定制化服务、业务梳理、数据分析、风险预警、宣传推广、舆情管理等。持续优化运营模式，加强集约管理，降低运营成本。

8.1.3 强化地方政务服务平台、部门政务服务平台与国家政务服务平台对接连通，加强跨地区、跨部门、跨层级的运营业务协同。

8.2 运维管理

8.2.1 应加强平台的集约化运维管理，对平台集成的关键系统、主要功能模块及核心数据服务实施全链路实时监控，覆盖硬件状态、软件性能、业务流量及接口调用等核心指标，消除监控盲区。

8.2.2 应统一设置告警规则，对系统崩溃、数据异常等状态实时自动触发短信、邮件、即时通讯工具等通知，运维团队统一响应，提高问题处理效率。

8.2.3 应建立日常运维巡检机制，确保平台安全稳定运行，降低运行风险。宜采用自动化工具与人工巡检相结合的方式，通过利用自动化监控软件，实现对平台 7×24 小时实时监测，对异常指标及时发出预警；同时，定期开展人工巡检，以及时发现软硬件设备运行中的设备磨损、线路老化等异常状况，避免故障扩大化，并查看、采集平台运行数据，为平台稳定运行提供技术支持。

8.3 监督提升

应建立健全监督机制，对政务服务平台资源整合度、业务协同度、服务便捷度、治理效能度等内容开展监测，并通过广泛收集公众意见与建议，有针对性地改进提升政务服务平台的服务水平。

参 考 文 献

[1] 国务院办公厅关于健全“高效办成一件事”重点事项常态化推进机制的意见（国办发〔2025〕24号）

[2] 国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能 推动“高效办成一件事”的指导意见（国发〔2024〕3号）

[3] 国务院办公厅关于依托全国一体化政务服务平台建立政务服务效能提升常态化工作机制的意见（国办发〔2023〕29号）

[4]国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见（国发〔2022〕5号）

[5]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）

[6]中共中央 国务院《党政机关厉行节约反对浪费条例》