

《政务服务平台集约互联工作规范》

（征求意见稿）

编 制 说 明

标准起草组

二〇二五年七月

一、工作简况

（一）任务来源

为深入贯彻落实中共中央、国务院《党政机关厉行节约反对浪费条例》和国务院办公厅《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）的相关工作要求，进一步加强政务服务资源整合，强化复用共用，持续推动政务服务平台互联互通、信息共享和业务协同，组织开展《政务服务平台集约互联工作规范》（以下简称《工作规范》）国家标准研制。该项目计划号为：20251201-T-434，标准性质为“推荐”，明确由全国行政管理和服务标准化技术委员会（SAC/TC 594）归口，中国标准化研究院牵头起草。

（二）主要起草单位和工作组成员

主要起草单位：中国标准化研究院等。

起草人：略。

（三）编制目的及意义

1. 编制目的

2025年5月，中共中央、国务院印发《党政机关厉行节约反对浪费条例》，提出“政务服务应当方便企业和群众办事，相关设施坚持实用原则，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’”“党政机关政务信息系统建设应当统筹规划，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，防止资源浪费”。2025年7月，国务院办公厅印发《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），要求“持续完善全国一体化在线政务服务平台，强化有关业务系统集约整合和互联互通，提高安全防护能力水平，更好支撑重点事项落地实施。各地区要加强统筹，充分依托现有省级政务服务平台和行业业务系统拓展功能，支持省市县共用，避免重复建设，防止‘数字形式主义’”。

政务服务平台是政府向社会提供政务服务的关键枢纽。在数字化转型的大潮中，政府服务的信息化、智能化已成为提升治理效能、优化营商环境的重要途径。近年来，各地区各部门认真贯彻落实党中央、国务院决策部署，全面推进“互联网+政务服务”，深入推进“高效办成一件事”改革，构建一体化政务服务平台，政务服务水平大幅提升，营商环境显著改善，企业和群众获得感不断增强。与此同时，在政务服务平台建设中也不同程度暴露出一些问题，主要表现在：**一是统筹规划不到位。**各地区、各部门在建设政务服务平台时，往往基于自身需求独立设计，缺乏整体规划，造成重复建设、频繁升级，甚至推倒重来的问题依然存在；同时为追求“数字化政绩”而开发功能同质的系统现象也较为突出，导致资源浪费。**二是对接标准不统一。**平台、移动端入口不统一，造成系统联接不畅通，平台辅助决策作用大打折扣。**三是数据共享不充分。**“数据联而不通”现象较为普遍，跨层级、跨

部门的数据孤岛依然突出，数据共享壁垒仍未破除，材料文件重复提交依然是影响企业和群众办事体验的重要问题。**四是刻意追求制度创新、技术创新。**人工智能等新兴技术在政务服务中加速应用，为应用而应用现象凸显，存在“面子工程”“数字形式主义”，造成投入产出失衡。**五是重建设轻运营。**主要表现为过度关注平台建设，却忽视后续的持续优化、功能迭代、用户服务和数据挖掘，最终导致平台“建而不用”“用而不优”，难以发挥实际效能，甚至可能加剧重复建设的问题。上述问题的存在，一定程度上阻碍了政务服务平台服务质量与效能的提升。

为全面贯彻落实党中央、国务院工作部署，按照国办政务办要求，我们组织起草了本工作规范，广泛征求了意见并进行了修改完善。通过本工作规范，全面阐述政务服务平台集约互联工作内涵，形成平台集约互联广泛共识，明确平台集约互联工作要求，推动政务服务平台实现从“分散低效”向“集约高效”转变。

2. 编制意义

《工作规范》的制定，对构建集约高效的政务服务体系，有效支撑“高效办成一件事”改革，实现政务服务平台健康有序可持续发展具有重要意义。

一是统一思想。在政务服务平台建设不断扩张的趋势下，《工作规范》从另一个维度明确提出集约互联工作要求，契合平台建设的内在要求，符合平台发展的客观规律，凝聚平台建设工作共识，形成既好用又经济的工作模式。

二是明确工作标准。对于基础设施、应用服务、数据服务、运行管理等方面提出了明确工作要求，统一工作标准，为各地提供了具体可操作的工作指导，减少重复建设和资源浪费，推动平台建设集约互联工作落地落实。

三是深化互联共享。进一步明确政务服务平台系统对接和数据共享是集约互联工作的重要内容，健全共享机制，提高数据质量，打通数据堵点，推进数据应用，强化数据赋能是发挥平台集约化作用，降低企业和群众办事成本的有效举措。

四是突出用户导向。《工作规范》进一步确立了用户导向，推动平台建设由政府主导向企业群众需求主导转变，从企业群众需求出发，不务虚名、不贪虚功，不搞华而不实、铺张浪费，注重实效，让有限的资源发挥更大的作用。

五是支撑“高效办成一件事”落地。通过对互联互通和业务协同加以规范，进一步打破信息壁垒，推进跨部门、跨层级业务系统的线上集成、数据按需高效流转，为政务服务系统及数据的融合互通提供基础框架。

（四）主要工作过程

《政务服务平台集约互联工作规范》国家标准的研制工作严格遵循《国家标准管理办法》相关要求，结合《党政机关厉行节约反对浪费条例》《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）等政策文件精神，系统开展调研、起草、修改完善等工作，确保标准科学性、规范

性和适用性。编制过程主要如下。

1. 广泛调研，掌握资料

研究初期，标准起草组系统收集、研究了大量关于政务服务平台的政策文件、国家标准、地方标准。对国家层面出台的一系列政策文件进行了系统梳理与研读，着重围绕《党政机关厉行节约反对浪费条例》第四十九条、第五十条的要求，系统研究有关政务服务平台建设的标准规范、研究报告、学术论文等资料，同时总结国内不同地区出台的集约化建设相关地方标准，把握政策导向及问题导向，总结共性与差异，为制定本规范提供参考依据。

2. 集中研讨，研制标准

2025 年 5-6 月，搜集相关标准及文献，设计《政务服务平台集约互联工作规范》标准框架。

2025 年 6 月 17 日，组建《政务服务平台集约互联工作规范》国家标准起草组。组织召开起草组第 1 次线上视频会议，研究标准框架，启动标准研究及编制工作。

2025 年 6 月 19 日，组织召开起草组第 2 次线上视频会议，研究和讨论标准框架和范围，编制形成《政务服务平台集约互联工作规范（草案）》第一稿。

2025 年 6 月 19 日，由全国行政管理和服务标准化技术委员会（SAC/TC594）向国家标准化管理委员会报送《关于加快推进〈政务服务平台集约互联工作规范〉等 2 项推荐性国家标准制修订工作的请示》，启动国家标准研制工作快速程序。

2025年6月24日-25日，组织召开线下标准起草组集中编制会议，针对第一稿开展研讨，分章节组织编写修改。根据与会专家及地方意见，重点对基础设施集约化、应用服务集约化、数据资源集约互联章节进行调整完善，最终形成《政务服务平台集约互联工作规范（草案）》第二稿。

2025年6月26日，就《政务服务平台集约互联工作规范（草案）》第二稿向北京、天津、黑龙江、山东、海南等地方征求意见。根据意见反馈情况，对服务渠道、运行管理等章节内容进行修改，形成标准文本第三稿。

2025年7月9日，组织召开线上专家交流会。邀请江苏、浙江、上海、重庆、浙江等地方相关专家对《政务服务平台集约互联工作规范（草案）》第三稿研提意见。根据专家建议进一步对标准文本进行完善。

2025年7月17日，标准起草组对第三稿标准文本进行讨论与完善，形成《政务服务平台集约互联工作规范》（征求意见稿）。

二、 标准编制原则和主要内容的确定

（一）编制原则

1. 符合相关法律法规。政务服务平台相关工作应符合《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《党政机关厉行节约反对浪费条例》《政务数据共享条例》《国务院关于在线政务服务的若干规定》《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》等法律法规和政策性文件的规定。

2. 导向性原则。按照《党政机关厉行节约反对浪费条例》《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）要求，强化厉行勤俭节约、反对铺张浪费责任落实，从深入推进转变政府职能，提高政务服务效能，明确政务服务平台集约化建设应遵循顶层规划、用户导向、资源共享、集约集成、创新驱动等原则。

3. 协调性原则。该标准的编制旨在兼顾全国不同地区政务服务发展水平和特点的工作考量，从基础设施建设、应用服务、数据资源和运行管理等方面，提出如何推进实现政务服务平台的集约高效，力求全面、科学、系统地指导各地区落实政务服务平台集约互联要求。

4. 采用国家标准原则。对已有国家标准的内容尽量采用国家标准。本标准在编制中参考《GB/T 39046-2020 政务服务平台基础数据规范》国家标准。

5. 有利于扩展兼容原则。充分考虑可扩展性和兼容性，为构建完善集约高效的政务服务平台，推动政务服务效能提升，推动线上服务与线下服务相融合，突出资源整合利用，为未来业务发展预留足够的扩展空间。

（二）标准主要内容

本标准给出了政务服务平台集约互联的基本原则、基础设施集约化、应用服务集约化、数据资源集约互联、运行管理等方面的要求。

标准框架见图 1。

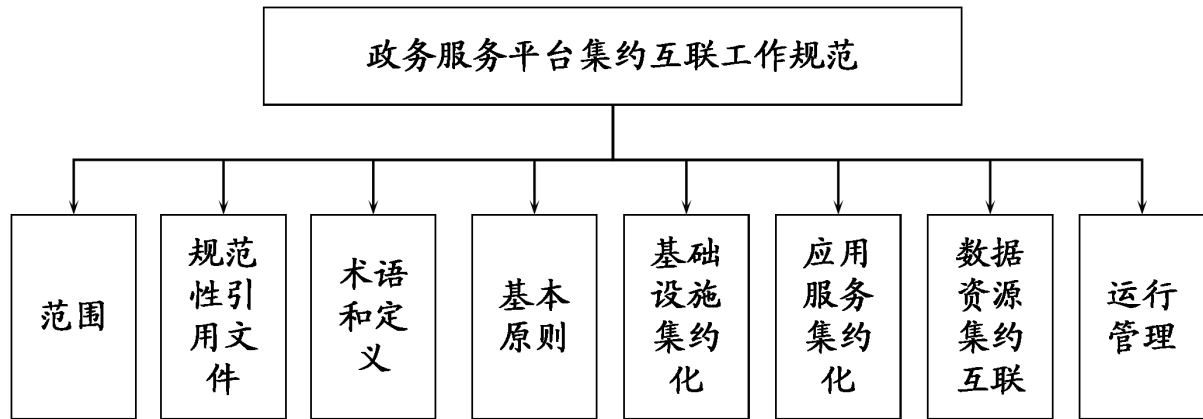


图 1 《政务服务平台集约互联工作规范》标准框架

1. 范围

本标准给出了政务服务平台集约互联的基本原则、基础设施集约化、应用服务集约化、数据资源集约互联和运行管理等方面的内容。本标准适用于各级政务服务平台的规划、建设、运维及服务优化，涵盖政务服务网、移动端、自助终端等渠道服务整合。

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：GB/T 39046-2020 政务服务平台基础数据规范。

3. 术语和定义

界定了“政务服务平台”“集约互联”等核心术语。

4. 基本原则

本部分明确了政务服务平台集约互联应遵循顶层规划、统分结合，用户导向、服务集成，资源共享、数据赋能，集约集成、降本增效的原则。

5. 基础设施集约化

本部分明确了政务云平台基础设施、网络基础设施、共性支撑能力等方面的要求。政务云平台基础设施主要依据政策要求，从资源整合、公用复用角度，强调整合分散的服务器、存储、网络、安全等硬件设备，减少硬件资源的重复购置与闲置浪费。同时对人工智能算力基础设施提出省级统一规划、集中建设、集约管理等要求。网络基础设施方面，主要依据安全需要，提出统一网络协议标准、统一安全设备接入标准等，落实安全要求。共性支撑能力方面，提出统筹统一身份认证、电子证照、电子印章、电子档案等基础能力体系建设，推动各级业务系统集中对接，实现能力复用、流程协同，构建政务服务基础支撑体系。

6. 应用服务集约化

本部分提出了服务集约化提供的基本要求，对服务内容、服务渠道、服务流程等方面做出了重点规范。服务内容重点考虑政务服务事项的统一管理以及从用户角度出发进行功能整合，提升特定服务场景的智能化服务水平。服务渠道重点考虑发挥省级政务服务平台公共入口作用，进一步整合政务服务网、移动端、自助终端等服务渠道，同时加强线上线下互联互通和信息同步。服务流程重点考虑从服务统一受理、办件归集管理、知识库归集、服务评价系统汇聚等方面实现服务全流程集成、统一。

7. 数据资源集约互联

本部分明确了政务数据资源的共享、数据治理、数据应用等

相关内容。在数据共享方面，提出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。数据治理方面，提出围绕“一数一源一标准”构建集约化数据治理体系，建立统一数据标准，加强质量动态管控，通过事项编码和办件码消除数据孤岛。数据应用方面，提出依托统一标识，构建企业、个人全生命周期主题数据库，推动跨领域数据集约化整合，形成“一源采集、全网共用”数据资产池，通过政务服务共享平台支撑数据跨层级、跨地域流通，消除部门数据壁垒。

8. 运营管理

本部分包括运营管理、运维管理、监督提升等内容，旨在通过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，全面提升政务服务平台集约化建设和一体化运营管理水平。运营管理方面，提出建立运营工作制度，规范运营内容，加强各级政务服务平台运营业务协同。运维管理方面，要求加强集约化运维管理，统一告警规则，建立日常运维巡检机制，确保系统安全稳定运行。监督提升方面，明确应健全监督机制，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，针对公众意见建议不断改进平台服务水平。

三、标准试验验证情况分析

本标准依据《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《党政机关厉行节约反对浪费条例》《政务数据共享条例》《国务院关于在线政务服务的若干规定》《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》《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》制定，并在制定过程中进行了充分调研和论证。

四、知识产权情况说明

本标准不涉及专利。

五、产业化情况、推广应用论证和预期达到的经济效益

本标准作为推动集约高效的政务服务平台建设的规范性技术文件，重点落实《党政机关厉行节约反对浪费条例》的要求，从政务服务平台集约互联基本原则、基础设施集约化、应用服务集约化、数据资源集约互联、运行管理等方面，建立了政务服务平台集约管理、共享互联的标准规范。通过标准实施能够有效指导各地区各部门推动政务服务平台集约化管理，有效解决目前政务服务平台建设运行中存在的突出问题，进一步提升线上服务效能，满足企业和群众办事服务需求。

六、采用国际标准和国外先进标准情况

未采标。

七、在标准体系中的位置，与现行相关法律法规、规章及标准的协调性

本标准属于行政管理和服务标准体系的重要标准。依据《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《党政机关厉行节约反对浪费条例》《政务数据共享条例》《国务院关于在线政务服务的若干规定》《国务院关于进一步加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》《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》《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》等文件制定，系统参考《GB/T 39046-2020 政务服务平台基础数据规范》国家标准，本标准与现行相关法律法规及相关标准协调一致。

八、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准无重大分歧意见。

九、标准性质的建议说明

本标准给出了政务服务平台集约互联的基本原则、基础设施集约化、应用服务集约化、数据资源集约互联、运行管理等方面的规范。适用于各级政务服务平台的规划、建设、运维及服务优化，涵盖政务服务网、移动端、自助终端等多渠道服务整合，建议其性质为推荐性标准。

十、贯彻标准的要求和措施建议

本标准是行政管理和服务标准体系的重要标准。是全面落实《党政机关厉行节约反对浪费条例》，推动集约高效政务服务平

台建设的规范性指导文件。本标准对于规范政务服务平台建设与运行、防止资源浪费和重复建设具有重要意义。建议对全国范围内各部门、各级政务服务平台建设和管理人员开展标准宣贯与培训。该标准对于落实厉行勤俭节约、反对铺张浪费的部署要求，进一步提升政务服务效能、优化营商环境，建设人民满意的服务型政府具有重要意义，建议尽快批准发布。

十一、替代或废止现行相关标准的建议

不涉及。

十二、其他应予说明的事项

无。

标准起草组

2025年7月18日