

# 中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

## 政务服务平台基本功能规范

Basic functional specification of government service platform

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

国家市场监督管理总局  
中国国家标准化管理委员会

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 概述 .....	5
5 政务服务平台基本功能及要求 .....	6
5.1 服务门户 .....	6
5.2 业务应用 .....	7
5.3 公共支撑 .....	8

## 前 言

本标准依据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（SWG14）提出并归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

## 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、国务院做出的重大决策部署。政务服务平台，主要是运用互联网、大数据、云计算、人工智能等技术手段，由人民政府组织建设、行政机关使用的，通过网上大厅、移动客户端、自助终端等多种形式，结合第三方网络平台，为公民、法人和其他组织提供政务服务的平台。

本标准按照《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）、《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）、《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）、《国务院关于在线政务服务的若干规定》（国令第716号）等的相关要求，借鉴ZFW C0101-2018《国家政务服务平台总体框架》、ZFW C0102-2018《国家政务服务平台政务服务门户建设要求》、ZFW C0102-2019《国家政务服务平台 统一电子印章 总体技术架构》、ZFW C0110-2018《国家政务服务平台统一身份认证系统接入要求》、GB/T 36901-2018《电子证照总体技术架构》等国家政务服务平台标准，归纳总结政务服务平台需具备的基本功能，形成本标准。

制定《政务服务平台基本功能规范》标准，对政务服务平台所承载的基本功能进行统一规范，指导全国各级政务服务平台规范建设，对于实现政务服务平台功能统一、业务协同，更好为企业和群众提供全流程一体化在线服务，推动政府治理现代化具有重要意义。



# 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通用术语和定义、基本功能与要求。  
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。

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

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，为企业和群众提供高效、便捷的政务服务。

### 3.2

**政务服务平台运营者** e-government service platform operators

政务服务平台的主管单位。

### 3.3

**政务服务门户** service portal

由政务服务平台为自然人、法人和其他组织提供的政务服务互联网入口。

### 3.4

**服务导航** service navigation

为自然人、法人和其他组织提供网上政务服务事项的分类导引。

### 3.5

**政务服务应用** the application of government service

为自然人、法人和其他组织提供的各类网上政务服务。

### 3.6

#### 行政权力事项 administrative power item

依据法律、法规、规章、规范性文件和部门职责分工的规定，由法定行政机关或组织实施的对自然人、法人和其他组织权力义务产生直接影响的具体行政行为。

### 3.7

#### 公共服务事项 public service item

由政府各部门面向自然人、法人和其他组织，除行政权力事项之外办理的授益性事项。

### 3.8

#### 政务服务事项 government service item

行政权力事项与公共服务事项合称为政务服务事项。

### 3.9

#### 基本目录 basic category

各级政府、部门依据国家法律、行政法规、部门规章及政策编制的政务服务事项的目录。

### 3.10

#### 实施清单 implementation list

由政务服务实施主体依据“三定”规定确定的职责分工，对基本目录中实施的政务服务事项进行细化完善形成的清单。

### 3.11

#### 自然人 natural person

基于出生而取得民事主体资格的人，其外延包括本国公民、港澳台居民、外国公民和无国籍人等。

### 3.12

#### 法人 legal person

具有民事权利能力和民事行为能力，依法独立享有民事权利和承担民事义务的组织。

### 3.13

#### 实名身份 real name identity

用户资料真实性进行的一种验证审核，有助于建立完善可靠的用户信息。

### 3.14

#### 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。

### 3.15

#### **业务系统 business system**

政务服务业务应用系统。

### 3.16

#### **登录认证 login authentication**

自然人和法人账号进行身份鉴别的过程。认证方式包括但不限于如账号口令、手机短信、生物特征、数字证书认证等。

### 3.17

#### **身份认证 identity authentication**

包含实名核验和登录认证。实名核验是对自然人或法人身份进行实名核验时的认证。

### 3.18

#### **信任传递 trust transitivity**

实现用户、业务系统的强身份鉴别,跨地区和部门条件下的信任传递。

### 3.19

#### **单点登录 single sign on**

当用户访问多个应用系统时,只需提交一次认证信息就可访问多个应用系统。

### 3.20

#### **登出 log out**

用户主动操作结束全网所有已登录业务会话。

### 3.21

#### **电子印章 electronic seal**

一种以电子签名数据为表现形式的印章,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。

### 3.22

#### **电子印章基础设施 electronic seal infrastructure**

能够实现电子印章的产生、备案、分发和撤销,电子印章制作主体注册,以及电子印章相关数据、系统的符合性检测等功能的硬件、软件、策略和规程的集合。

### 3.23

**电子印章制作主体** organization of electronic seal making  
在有关单位或系统监管下，从事电子印章制作技术服务的主体。

3.24

**电子印章使用主体** organization of electronic seal using  
因业务或职权需要，需使用电子印章的主体。

3.25

**电子印章签章** stamp with electronic seal  
使用电子印章签署电子文件的过程，也称为电子签章或电子印章盖章。

3.26

**电子印章验章** verify stamp of electronic seal  
对电子印章签章结果进行验证的过程，也称为电子签章验证。

3.27

**电子签章数据** electronic seal signature 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。

3.28

**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。

3.29

**基础数据** basic data  
各级政务部门在履行职能过程中普遍使用的基础性、基准性数据。

3.30

**业务数据** business data  
各级政务部门在履行职能过程中形成的数据。

3.31

**数据请求方** data demander  
调用政务服务数据的各地区和国务院有关部门。

3.32

**数据提供方** data provider  
提供政务服务数据的各地区和国务院有关部门。

## 3.33

**政务信息资源 government information resource**

政务部门在履行职责过程中制作或获取的，以一定形式记录、保存的文件、资料、图表和数据等各类信息资源，包括政务部门直接或通过第三方依法采集的、依法授权管理的和因履行职责需要依托政务服务平台形成的信息资源。

## 3.34

**数据共享 data sharing**

政务服务平台面向内部应用和各地区各部门、国家基础信息库、国家重点信息系统共享政务服务数据。

## 3.35

**数据开放 data opening**

政务服务平台面向社会公众开放政务服务数据。

## 3.36

**数据交换 data exchange**

政务服务业务数据在政务服务平台之间互相发送、传输、接收的过程，具体业务包括数据汇聚过程和数据推送过程。

## 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 概述

政务服务平台基本功能应以提升和深化政府网上公共服务能力、提升政务服务治理创新水平为目标，其基本功能框架主要包括服务门户、业务应用、公共支撑三类。服务门户主要为自然人、法人和其他组织提供政务服务互联网入口和出口；业务应用主要进行政务服务事项管理、事项办理、用户访问监测等；公共支撑主要支持实现政务服务事项一体化办理。政务服务平台基本功能框架图如图1所示。

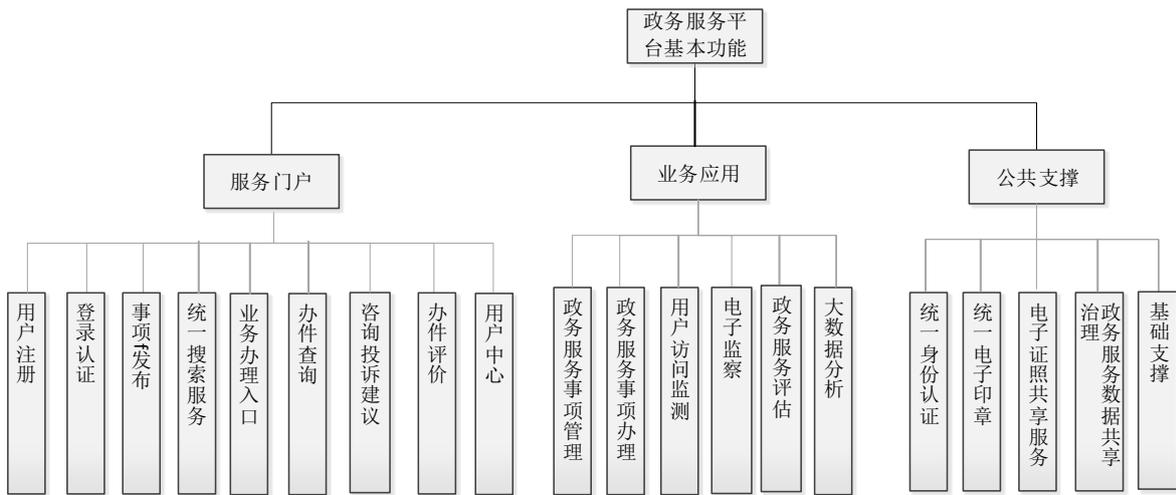


图1 政务服务平台基本功能框架

## 6 政务服务平台基本功能及要求

### 6.1 服务门户

#### 6.1.1 概述

服务门户应包括用户注册、登录认证、事项发布、统一搜索服务、业务办理入口、办件查询、咨询投诉建议、办件评价、用户中心等功能。

#### 6.1.2 用户注册

应提供自然人、法人和其他组织用户注册实名制功能，保证政务服务平台用户信息的真实、合法和有效。

#### 6.1.3 登录认证

应提供自然人、法人和其他组织登录认证实名制功能，保证政务服务平台用户信息的真实、合法和有效。

#### 6.1.4 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。应发布外商投资准入特别管理措施（负面清单）。

#### 6.1.5 统一搜索服务

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的搜索等服务检索功能，实现政务服务的快捷、方便查询。

#### 6.1.6 业务办理入口

应向自然人、法人和其他组织提供业务在线办理的互联网入口和移动端入口，应向政务服务事项实施机关人员提供办理的互联网入口，实现业务办理的入口统一。

#### 6.1.7 办件查询

应提供办件进度、办件基本信息、材料信息、快递信息等的查询，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。

## 6.1.8 咨询投诉建议

### 6.1.8.1 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，保证办事人在事前、事中、事后的疑问能得到答复。

### 6.1.8.2 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，保证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。

### 6.1.8.3 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，保证办事人建议渠道顺畅，不断提高政务服务平台的适用性。

## 6.1.9 办件评价

应提供对办件过程、办件结果、办件效能等的评价，实现办事人对线上事项办件的“好差评”满意度反馈。

## 6.1.10 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，实现用户获得与其个人需求匹配的政务服务相关的政策、办理入口、办事指南等信息；
- 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、建议受理功能；
- d) 应提供消息服务，使用户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，使用户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功能，实现通过人脸识别、手机 APP 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的同意。

## 6.2 业务应用

### 6.2.1 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、政务服务评估、大数据分析等功能。

### 6.2.2 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外商投资准入特别管理措施（负面清单）关联功能，实现政务服务事项办理前置预判。

### 6.2.3 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。

### 6.2.4 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。

### 6.2.5 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。

### 6.2.6 政务服务评估

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。

### 6.2.7 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纰漏、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。

## 6.3 公共支撑

### 6.3.1 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。

### 6.3.2 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，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，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、身份证实名核验（公民身份号码、姓名、有效期限） 2、社保核验（公民身份号码、姓名、社保卡发卡地行政区划代码、社会保障号码） 以上两种方式中任意一种均可
四级	在三级基础上进行真人核验，使用人脸或其它生物特征进行核验
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

### 6.3.3 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，电子印章的，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。

### 6.3.4 电子证照共享服务

应包含的基本功能见GB/T 36901-2018和GB/T 36906-2018。

### 6.3.5 政务服务数据共享治理

政务服务数据共享治理的功能及要求：

- a) 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，采用库表交换、文件交换和接口等方式，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；
- b) 应提供政务服务数据治理功能，实现对政务服务主数据、元数据等的检验，以及政务服务平台之间传输数据对账，为跨地区、跨部门、跨层级办理政务服务业务提供支撑。

### 6.3.6 基础支撑

应提供包括移动支撑、地图服务、搜索引擎、数据整合工具服务、 workflow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。

---