

《全国一体化政务服务平台线上线下融合工作指南》国家标准（征求意见稿） 编制说明

一、工作简况

（一）任务来源

本标准根据国家标准化管理委员会关于下达 2020 年第一批推荐性国家标准计划的通知（国标委发〔2020〕14 号）的安排制定，该标准由全国行政审批标准化工作组提出并归口，该标准计划号为：20201578-T-469。

（二）编制过程

1. 成立标准编制工作组（2019 年 12 月）

2019 年 12 月，成立标准编制工作组，制定工作计划和落实方案，启动标准研究及编制工作。

2. 调查分析（2020 年 1-2 月）

标准编制工作组通过查阅相关文献、权威政策文件、标准资料，了解国内外研究现状，全面梳理线上线下融合需求。同步开展了实地调研，2020 年 1 月 14 日-17 日、21 日，国办电子政务办会同中国标准化研究院，先后赴上海市、浙江省、河北省、北京市开展政务服务线上线下融合情况专项调研。调研组通过座谈交流、走访实体大厅、观摩省市政务服务平台实际运行等多种形式，全面了解四地政务服务现状，面临的问题及成功经验，为标准编写奠定基础。

3. 形成草案（2020年3月-6月）

本标准重点参考《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）文件中相关要求编写。草案技术内容形成，一是充分总结调研掌握的各地实际情况；二是认真研究政务政务服务平台系列工程标准，提炼线上线下融合相关要求，作为标准起草的重要参考；三是结合线上线下融合实际，系统研究开放组体系结构框架（TOGAF）方法，确定从总体架构、业务架构、应用架构、数据架构等维度描述线上线下融合关键元素和其关系，最终编制形成标准草案。

4. 形成征求意见稿（2020年7月）

2020年7月以来，标准编制工作组召开多次在线会议，对标准内容进行讨论研究，依据建议或意见对标准进行细化和完善。并多次与国办电政办沟通，按照要求，一是提炼总结出政务服务的通用的业务模型，包括平行服务业务模型、接续服务业务模型、集成服务业务模型；二是要强调从事项到服务的转换，在业务部分，补充增加服务创建场景、服务范围确定、服务命名、交互设计等内容；三是进一步加强应用与业务的衔接，根据业务通过模型，补充完善应用融合系统流程，包括用户登录和导服流程、服务申请流程、服务受理流程、服务办理流程。最终，形成了标准征求意见稿。

二、标准编制原则和确定主要内容的论据及解决的主要问题

（一）编写主要原则

本标准依据 GB/T 1.1—2009《标准化工作导则第 1 部分：标准的结构和编写》给出的规则起草。本次标准的编写主要原则：

1、整体性原则

本标准围绕用户需求，从整体上提供服务方案，统筹服务要素资源，形成以业务为核心、数据为纽带、应用为载体、技术为支撑的线上线下整体服务架构。

2、均等性原则

本标准充分考虑服务的均等性，确保线上线下融合后，所提供的服务每个人均可使用，提供的服务获取机会均等，如提供容易获取的服务渠道、一致或相近的获取服务的成本等。

3、简化性原则

本标准在规划线上线下融合时，充分考虑简化性原则，确保最大程度降低服务的复杂性、增强服务的适用性，并通过用户行为分析来改善线上线下融合服务的设计，持续优化用户体验。

（二）标准主要内容

本标准主要分为 11 个组成部分：

1. 范围

本部分给出的标准适用范围。本指南给出了创建线上线下融合的政务服务的指导性建议，包括建设过程中涉及的业

务、数据、应用和技术等要求，以及他们之间关系描述。

2. 术语和定义

本部分给出了标准中使用的术语和定义，按政务服务的分类、政务服务线上线下融合两个角度给出必要的术语，如线上政务服务、线下政务服务等术语和定义。

3. 融合目标

本部分给出了融合目标，根据政务服务线上线下融合实际需求，将目标归纳确认为服务运行更高效、服务供给更多元、服务获取成本更低等目标。

4. 基本原则

本部分给出了融合的基本原则，包括整体性、均等性、简化性原则，整体性原则。

5. 政务服务融合总体架构

本部分给出了政务服务融合总体架构，包括业务、数据、应用、技术四个层面。业务是指政务服务相关事务的处理。数据是指政务服务涉及业务数据分类、数据模型构建、数据开放及数据治理。应用是指政务服务涉及相关各类政务服务应用。技术是指通过技术层面对政务服务的网络化实现。

6. 业务

本部分给出了业务融合相关内容，定义了政务服务业务构建策略、关键业务过程等。具体内容，一是给出了业务融合要点；二是给出融合需求，包括明确利益相关者、需求描述、确定目标等内容；三是给出线上线下融合服务的构建策

略；四是基于以上的分析，给出了服务创建场景、服务范围确定、服务命名、交互设计等内容。

7. 数据

本部分给出了数据融合的相关内容，描述了政务服务数据资源结构。具体内容上，一是给出数据融合目标，包括数据可发现、数据可获取、数据可理解、数据可信任、数据互操作等；二是给出数据融合原则，包括应建立网络化数据共享框架、应丰富数据共享模式、应促进数据的应用创新；三是给出具体数据融合要求，全网数据资产视图、数据资产描述、信息共享模式、数据质量管理、数据安全治理、数据溯源、数据工具、开放过程管理等。

8. 应用

本部分给出了应用融合的相关内容，描述了应用系统之间交互、应用系统与核心业务流程之间的关系。一是给出应用融合目标，将目标明确为保证系统的可扩展性和灵活性，并建立规范的应用全生命周期管理流程；二是给出应用融合原则，包括能力聚合、服务标准化、能力开放等原则；三是给出融合具体规范，包括融合能力共享、公共支撑、应用集成（共享）模式、应用融合系统流程、融合应用方案、应用市场等内容。

9. 技术

本部分给出了技术融合的相关内容，描述了需要支持业务、数据和应用服务的技術能力。一是给出技术总体目标，

目标概括为可实现应用与数据的分离、可支撑数据层的分布式部署、可并发访问、可提升数据处理的效率；二是给出技术融合原则，包括从用户交互体验出发原则、采用组件化设计方式原则等；三是给出技术架构，将技术架构明确用户交互层、服务编排层、分布式数据透明访问、分布式数据存储等。

10. 实施指南

本部分给出线上线下融合的实施指南，具体内容上，包括总体要求、融合服务模型、线上线下融合服务、强化政策保障等；

11. 评估规范

本部分给出线上线下融合的评估规范，具体内容上，包括评估原则、评估方法、指标体系、结果反馈与运用等。

三、主要试验[或验证]情况分析

本标准在北京、上海、浙江、河北等地政务服务线上线下融合建设中，进行了受办分离、数据共享的试验和分析，为本标准技术内容的规定提供有效支撑。

四、知识产权情况说明

本部分不涉及专利和知识产权。

五、产业化情况、推广应用论证和预期达到的经济效果

本标准给出了创建线上线下融合的政务服务的指导性建议，包括建设过程中涉及的业务、数据、应用和技术等要求，以及他们之间关系描述，是推动全国各级政务服务平台

线上线下融合工作开展的关键基础标准，将有效促进政务服务线上线下全面融合的实现。

六、采用国际标准和国外先进标准情况

无。

七、与现行相关法律、法规、规章及相关标准的协调性

截至目前，尚未发现本标准与我国有关的现行法律、法规和相关强制性标准相冲突。本标准充分吸收《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）等政策文件精神。

八、重大分歧意见的处理经过和依据

无。

九、标准性质的建议

建议作为推荐性标准发布实施。

十、贯彻标准的要求和措施建议

本标准给出了创建线上线下融合的政务服务的指导性建议，为实现政务服务业务、数据、应用和技术融合指明方向，因此建议标准主要用于指导全国一体化政务服务平台线上线下融合工作的开展，推动政务服务相关业务、数据、应用和技术的全面融合。

十一、替代或废止现行相关标准的建议

无。

十二、其它应予说明的事项
无。

标准编制工作组

2020-9-27