



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

全国一体化政务服务平台移动端建设要求

General requirements of national integrated government service platform mobile terminal

(征求意见稿)

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 缩略语	1
5 基本要求	1
6 建设层级	1
6.1 建设层级	2
6.2 国家移动端	2
6.3 省级/部门移动端	2
7 总体技术架构	2
8 总体技术要求	3
8.1 服务及展现层	3
8.2 应用层	4
8.3 支撑层	4
8.4 数据资源层	5
8.5 基础设施层	5
8.6 运维管理	5
8.7 安全保障	5
9 应用接入	5
9.1 应用类型	6
9.2 用户接入方式	6
9.3 应用接入流程	9
9.4 应用接口管理	9
9.5 应用上下线管理	12
10 移动端备案	12
10.1 总体要求	12
10.2 责任单位信息备案要求	12
10.3 审核要求	12

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国行政管理和标准化技术委员会行政管理分委会（TC594/SC1）提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

全国一体化政务服务平台移动端建设要求

1 范围

本文件规定了全国一体化政务服务平台移动端的建设层级、总体技术架构和架构各层级的技术要求、应用接入要求、移动端备案要求等。

本文件适用于全国一体化政务服务平台移动端的建设和应用。

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 39047—2020 政务服务平台基本功能规范

GB/T 28827（所有部分） 信息技术服务 运行维护

3 术语和定义

GB/T 39047—2020界定的术语和定义适用于本文件。

4 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

APP：应用程序（Application）

5 基本要求

全国一体化政务服务平台移动端（以下简称“移动端”）基本要求包括但不限于：

- a) 规范建设：应强化顶层设计和集约化建设，推动移动政务服务资源整合，避免重复建设，提升全国一体化平台移动政务服务能力；
- b) 需求引领：应围绕营商环境、社保医保、就业创业、教育考试、住房保障等重点领域，提升移动政务服务供给水平和创新能力，应拓展医疗就诊、公共交通、水电气热讯等便民服务应用；
- c) 创新驱动：应充分发挥移动互联网优势，利用大数据、区块链、人工智能等技术手段，创新移动政务服务提供方式，提升移动政务服务个性化、智慧化水平；
- d) 安全可控：应增强移动政务服务一体化安全防护能力，加强对重要政务数据、敏感个人信息等的保护，确保移动政务服务信息安全；
- e) 体验友好：移动端设计应确保交互友好、操作简易、服务可用、兼容多种型号终端设备。

6 建设层级

6.1 建设层级

移动端总体层级架构分为国家政务服务平台移动端（以下简称“国家移动端”）、国务院部门政务服务平台移动端（以下简称“部门移动端”）和各省（自治区、直辖市）级政务服务平台移动端（以下简称“省级移动端”）。

6.2 国家移动端

国家移动端是全国移动政务服务的总枢纽，提供统一公共基础支撑和全国政务服务查询、咨询、办理、预约和投诉评价服务。国家移动端通过构建全国移动政务服务应用管理中心，对全国一体化平台提供的各类移动政务服务应用进行统一接入、统一发布、统一管理和统一监测。

6.3 省级/部门移动端

各省级/部门移动端是本地区/本部门移动政务服务的重要渠道和服务入口。各省级/部门移动端依托国家政务服务平台公共入口、公共通道、公共支撑等基础支撑能力，按照统筹原则集约建设，并对接国家移动端。

7 总体技术架构

移动端包括基础设施层、数据资源层、支撑层、应用层、服务及展现层，安全保障和运维管理贯穿架构各层级，总体技术架构见图1。

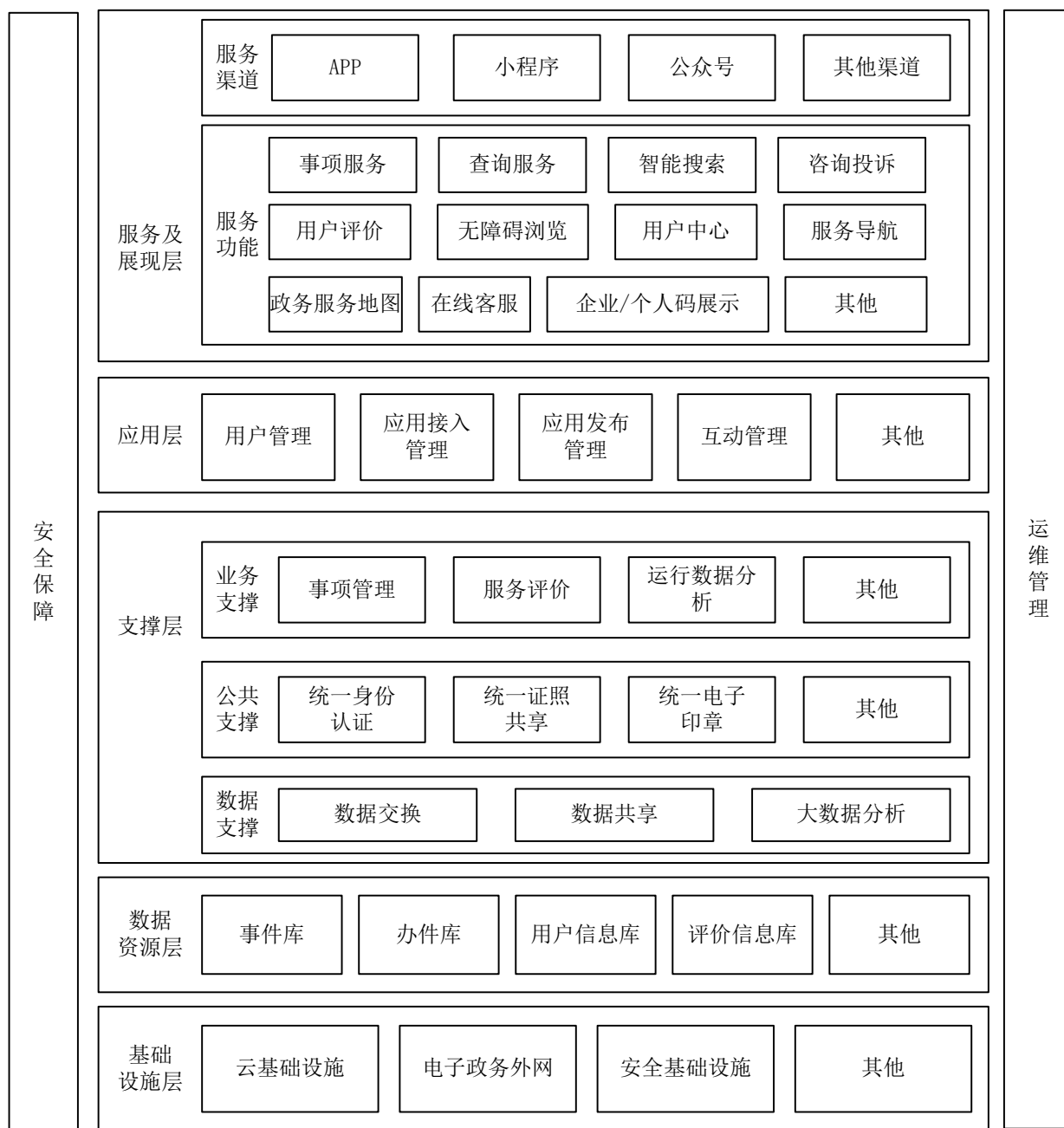


图1 总体技术架构

8 总体技术要求

8.1 服务及展现层

8.1.1 服务渠道

服务渠道包括面向用户的政务服务APP、小程序、公众号等不同渠道，按照统一身份认证、统一电子证照等统一要求，为用户提供服务。

8.1.2 服务功能

服务功能包括但不限于：

- a) 事项服务：应提供事项办理预约、服务订阅、事项办理等功能；
- b) 查询服务：应提供关键字服务查询、查询结果排序等功能；
- c) 智能搜索：应提供按应用服务、自然人服务、法人服务、办事指南、行政审批等进行搜索功能；
- d) 咨询投诉：应提供咨询投诉内容填写、保存、提交、结果反馈等功能；
- e) 用户评价：应提供对已办结的办件、移动政务服务应用等进行评价功能；
- f) 无障碍浏览：应提供无障碍浏览功能，可确保内容中界面组件可操作，内容和控件可理解；
- g) 用户中心：应提供用户注册登录、用户基本信息查询、办件查询等功能；
- h) 服务导航：应提供按事项性质、按服务对象、按实施主体、按服务主题、按服务层级的办事服务导航功能；
- i) 政务服务地图：应提供政务服务地图功能，将线下渠道在政务服务网进行可视化呈现；
- j) 在线客服：应为用户提供在线智能客服问答及在线人工帮办等服务，提升用户在线办事体验度。
- k) 企业/个人码展示：应提供企业/个人码的接入、展示功能。

8.2 应用层

8.2.1 概述

应用层通过服务应用管理中心提供接入管理、应用管理、用户管理、互动管理等功能，实现对各级服务应用的分级管理。

8.2.2 接入管理

服务应用接入管理功能包括但不限于：

- a) 应提供服务应用接口注册、接口联通性测试、接口信息审核、接口监测等功能；
- a) 应提供服务应用信息创建、服务应用与接口绑定、服务应用文件上传、服务应用功能测试、服务应用审核等功能。

8.2.3 应用管理

服务应用管理功能包括但不限于：

- a) 应用清单管理：应提供服务应用分类分级、服务应用状态展示、清单动态管理等功能；
- b) 应用发布管理：应提供服务应用界面配置、分厅上线发布、服务应用使用情况统计等功能；
- c) 应用维护管理：应提供服务应用接口巡检、界面巡检、问题告警、排查处理、应用下线等功能；
- d) 应用优化管理：应提供服务应用优化建议反馈、优化情况归档等功能。

8.2.4 用户管理

用户管理功能包括用户权限管理、角色管理、账号管理等。

8.2.5 互动管理

互动管理功能包括咨询投诉管理、搜索管理、知识库管理等。

8.3 支撑层

8.3.1 业务支撑

业务支撑功能包括但不限于：

- a) 事项管理：应对接全国一体化政务服务平台，提供政务服务事项查询、展示，以及预约、申请、办理、结果反馈等功能支撑。
- b) 服务评价：应对接办事服务评价系统，提供办件结果评价、评价反馈等功能支撑；
- c) 运行数据分析：应提供运行数据、运维数据、用户活跃等数据的数据采集、数据统计、数据可视化展示等功能。

8.3.2 公共支撑

公共支撑层包括但不限于统一身份认证系统、电子印章系统、电子证照系统、统一支付系统、物流服务系统、办事服务评价系统，其具体功能为：

- a) 统一身份认证系统：应提供用户身份认证功能支撑；
- b) 统一电子印章系统：应提供电子印章授权、验证等功能支撑；
- c) 统一电子证照系统：应提供电子证照核验、证照文件下载、证照信息获取等功能支撑；
- d) 统一支付系统：应提供在线支付、支付反馈、多方对账等功能支撑；
- e) 物流服务系统：应提供寄件、物流查询等功能支撑；
- f) 办事服务评价系统：应提供服务评价、评价反馈、反馈监督等功能支撑。

8.3.3 数据支撑

数据支撑层包括但不限于数据共享、数据交换、大数据分析等，其具体功能为：

- a) 数据共享：应提供数据共享功能支撑；
- b) 数据交换：应提供业务数据交换的功能支撑；
- c) 大数据分析：应提供对事项数据、业务办理数据等的大数据分析功能支撑；

8.4 数据资源层

数据资源层包括事件库、办件库、用户信息库、评价信息库等业务数据库。

8.5 基础设施层

应包括云基础设施、电子政务外网、安全设施等基础设施支撑。

8.6 运维管理

应提供系统运维、设备运维、数据运维等运维服务和事件管理、问题管理、应急管理等运维管理功能。运维管理要求应符合GB/T 28827（所有部分）中的相关规定。

8.7 安全保障

移动端物理安全、网络安全、数据安全、运行安全等安全技术和安全管理要求应符合GB/T 34975中的要求，以及GB/T 22239中规定的等级保护第三级安全要求。关于个人信息保护安全要求应符合GB/T 41391的相关规定。

9 应用接入

9.1 应用类型

政务服务应用分为需身份信息和完全开放两类应用。

省级和部门应用接入时应按照9.2、9.3和9.4的要求，在全国一体化政务服务平台接口管理子系统中注册接口。接入单位应指定专业技术人员协助国家移动端做好接口对接工作，包括压力测试、安全测试、后台处理与保障等工作。

注：完全开放类应用可采用H5页面方式，接入时可忽略9.2，按9.3和9.4的要求接入应用。

9.2 用户接入方式

9.2.1 用户对接流程

用户对接流程包括：

- a) 用户授权：在线办理服务通过全国一体化政务服务平台申请用户授权；
- b) 授权验证：全国一体化政务服务平台对用户授权请求进行验证；
- c) 加密用户信息：全国一体化政务服务平台对授权用户信息进行 SM4 加密；
- d) 分发授权信息：将已加密的授权用户信息分发给请求方；
- e) 解密用户信息：请求方使用全国一体化政务服务平台解密 SDK 包对加密用户信息进行解密操作。

用户接入流程见图2。

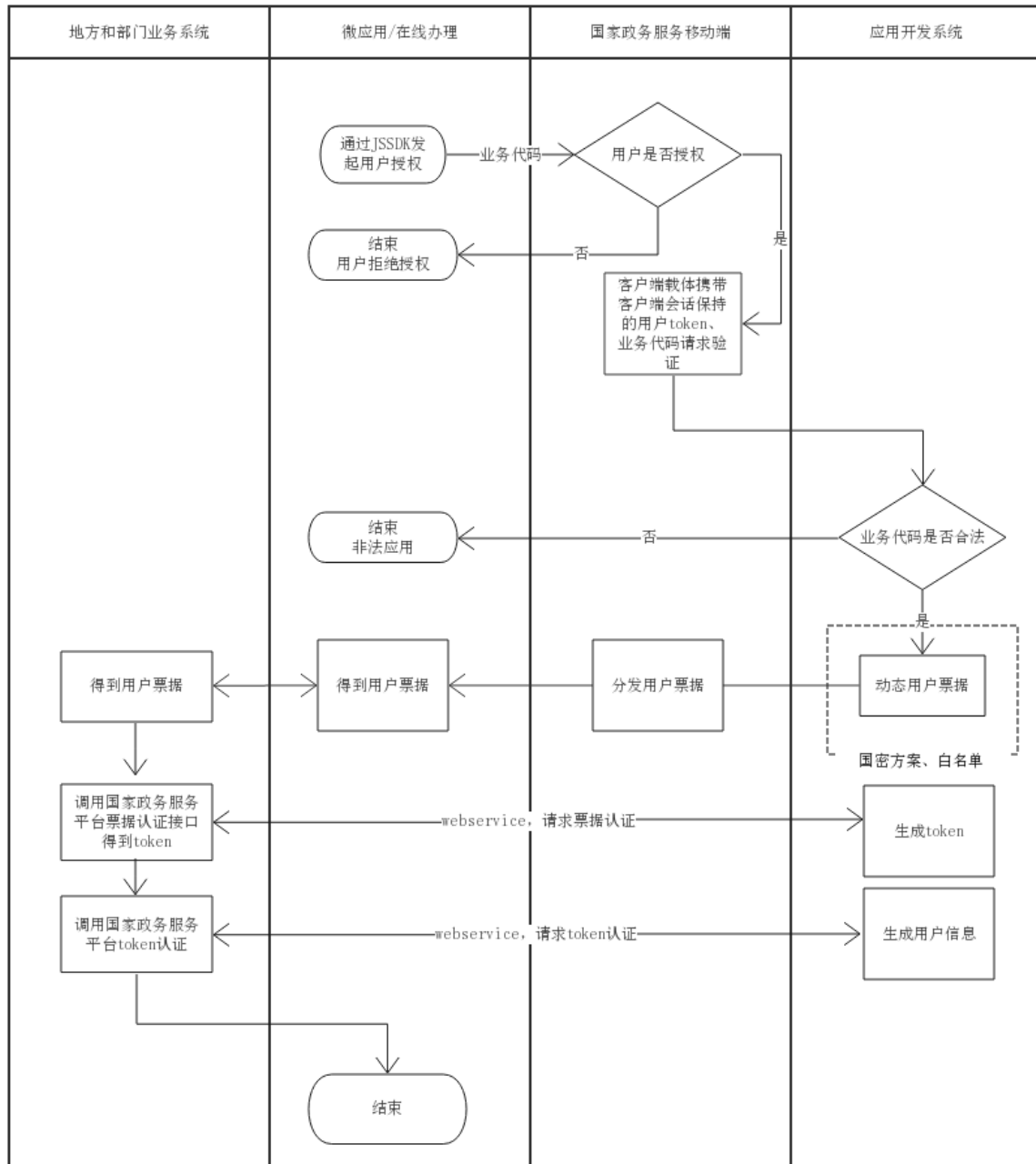


图2 用户接入流程

9.2.2 用户对接方法

用户对接时需先引入全国一体化政务服务平台应用管理子系统的脚本文件，脚本文件地址见示例1。

示例 1:

```
<script type="text/javascript" src="JSSDK-API 所在网络 url"></script>
```

JSSDK-API url 为应用管理子系统主域名+/jssdk/index.js

9.2.3 获取用户加密数据

服务或事项在使用时需要获取用户加密数据，获取方法见示例2。

示例 2:

```
lightAppJssdk.user.getTicket ({
    success:function(data) { //成功回调
    },
    fail:function(data) { //错误返回
    }
});
```

返回值说明见示例 3。

示例 3:

参数	参数类型	说明
ticket	String	用户票据
result	String	成功标识 true/false
message	String	错误时的描述

9.2.4 用户登录

执行用户登录操作时，执行以下示例4中的函数。

示例 4:

```
lightAppJssdk.user.loginapp ({
    success:function(data) { //成功回调
    },
    fail:function(data) { //错误返回
    }
});
```

返回值说明见示例5。

只有在移动端未登录情况下调用此方法会返回如下表中数据，如果移动端已经登录状态下调用此方法则只会返回“当前全国一体化政务服务平台移动端已登录”。

示例 5:

参数	参数类型	说明
Ticket	String	用户票据
Result	String	成功标识 true/false
Message	String	错误时的描述

9.2.5 用户注销

用户注销时，执行以下示例6中的函数。

示例 6:

```
lightAppJssdk.user.logout ({
    success:function(data) { //成功回调
    },
    fail:function(data) { //错误返回
    }
});
```

9.3 应用接入流程

应用接入到移动端分为应用接入申请、接口注册、应用开发、应用上传、审核与发布。应用接入流程见图3。

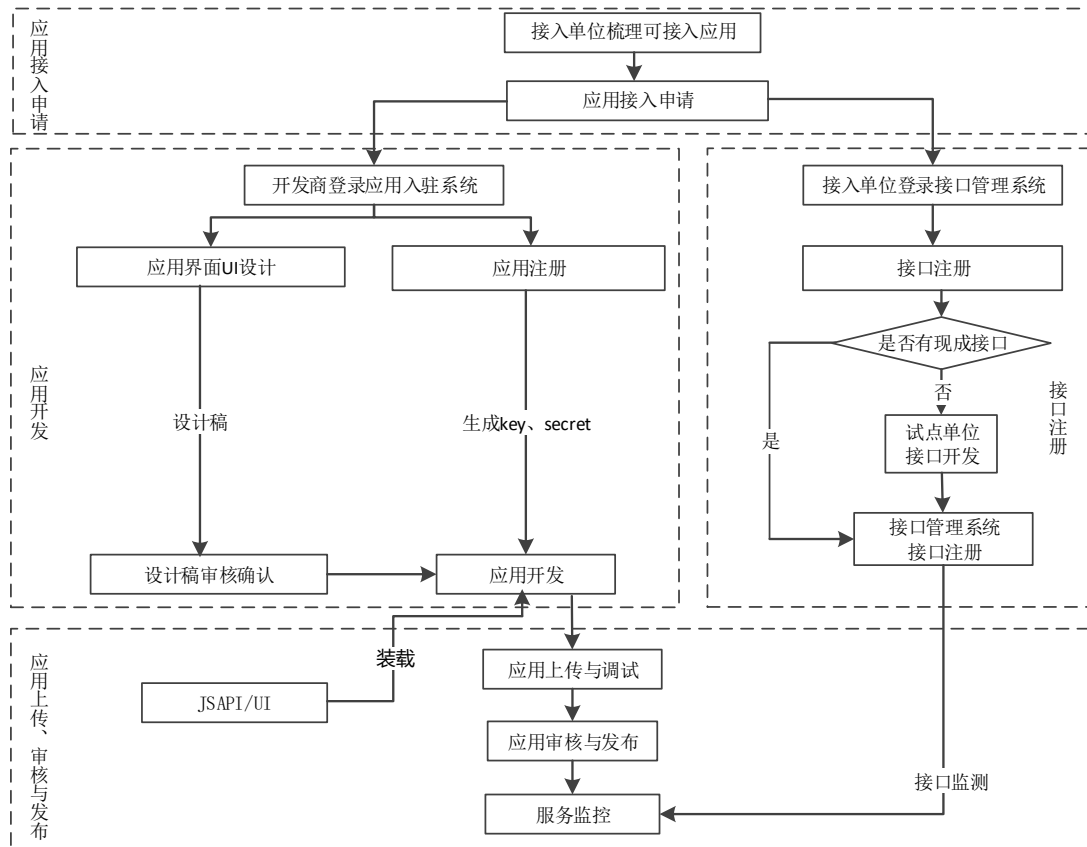


图3 接入流程图

9.4 应用接口管理

9.4.1 概述

应用接口通过接口管理子系统进行接口注册和管理，登录地址为<https://www.zwfw.gov.cn/>，完成接口注册后，接口管理子系统管理员进行检测与审核，审核通过的接口由接口管理子系统进行统一管理。

9.4.2 接口参数

接口注册时，应用接入单位应提供接入应用的源接口地址，以及相关请求参数与返回参数文件，文件中填写的接口主要参数和模式见示例7。

示例 7:

接口地址	https://*****/query		
返回格式	JSON		
请求方式	get 或 post		
接口协议	https		
接口备注	***接口		
请求参数			
名称	必填	类型	说明
region	是	string	行政区划代码，见 C0109.1-2018 的 4.3
pf	是	string	可兼容的访问渠道 如：gov - 中国政务服务平台 all - 全端支持
auth_code	是	string	业务代码，作为请求唯一标识
name	是	string	用户姓名
code	是	string	***编码
返回参数			
名称	必填	类型	说明
result_code	是	string	结果状态码 如：100 — 处理成功 102 — 处理失败 103 — 处理中
error_code	是	string	结果状态码为 102 时，接入单位接口返回自定义的错误码
error_msg	是	string	结果状态码为 102 时，接入单位接口返回自定义的错误消息
date	是	string	当前操作日期 YYYY-MM-DD
JSON 返回			
<pre>{ "process_response": { "result_code": "100", "date": "2018-04-25", "items": [{ "id": "15485", "name": "张*", "ctime": "2018-04-25 12:04:23", "desc": "*****" }] } }</pre>			

```

    }
}

```

9.4.3 接口检测

应用接口注册到全国一体化政务服务平台接口管理子系统后，对接口进行数据维护，通过接口管理子系统对接入应用源接口进行检查和测试，接口检测见图4。

服务接口：

全国公交查询

接口名称：

全国线路查询

接口地址：

https://*****/bus/line

请求方式：

post

请求参数：

参数名	类型	是否必填	说明	值
city	string	是	需要查询的城市，如：北京，上海	请输入
q	string	是	待查询的线路，如：110，快线1号	请输入

发送请求

请求方式：

请求地址：https://*****/bus/line
请求参数：city=&q=&key=8cd152933ac290ae5bb56c776f847733
请求方式：POST GET

返回内容：

```

{
  "reason": "没有查询到数据",
  "result": null,
  "error_code": 211402
}

```

图4 接口检测图

接口检测要点包括：

- 应用接口是否正常接通，确定接口返回数据格式；
- 输入参数与返回数据中是否有敏感词汇，如有异常及时提醒管理员，并反馈给接口提供方；
- 定期检查应用接口的健康状况，如发生接口响应慢、接口报错、接口请求超时等情况，应及时预警。

9.4.4 接口鉴权

通过移动端进行互联网交互的应用进行接口访问鉴权，登录地址为https:// www. zfw. gov. cn/*进行鉴权的配置，支持两种鉴权模式：

- a) 安全鉴权：请求签名机制，签名算法采用 SM2，双方以安全方式存储接口鉴权密钥；
- b) 白名单鉴权：接口白名单，接口的开放针对国家政务服务平台政务服务移动端加入白名单。

应用接口请求所需的接口鉴权密钥需要加密存储，并且不可在前端页面进行调用。接口鉴权密钥是在接口管理子系统与业务接口交互时进行鉴权使用。

9.4.5 数据脱敏

接入应用中对外显示的用户信息，应进行数据脱敏处理后向用户展示，脱敏示例见示例8。

示例 8：

姓名脱敏显示：姓**； 证件号码脱敏显示：1101*****； 手机号码：1390*****。

9.5 应用上下线管理

应用上下线管理包含政务服务应用兼容性、可用性、安全性及压力测试，审核通过后上线到地方和部门政务服务站点，并对上线的政务服务应用进行统一监控，对政务服务应用不稳定、安全风险大、并发性能差的应用予以下线，由政务服务应用接入单位进行整改并经过重新审核后上线。

10 移动端备案

10.1 总体要求

省级和部门移动端在发布到互联网应用市场前，应将应命名信息、负责单位信息、安装包上传到国家政务服务平台，经审核确认后方可上线。

10.2 责任单位信息备案要求

省级和部门移动端备案的责任单位信息应包括负责部门、主管部门（联系电话）、主管（联系人、联系电话）及技术联系单位（联系人、联系电话）。

10.3 审核要求

审核要求包括：

- a) 备案信息应完整；
- b) 执行需要网络的操作时，对无网络情况应给予友好提示而不应出现崩溃现象；提交数据时，应检查网络功能状态，不应因网络信号较差而造成闪退；提交数据应有超时限制，不应出现一直处于提交中的状态；数据交换失败时应给予提示；执行操作后若回调失败，应退出本页面或执行其他操作；
- c) 应支持跨版本升级；
- d) 消息应按指定的业务规则发送；
- e) 政务服务移动端界面应适应不同大小手机屏幕和横竖屏切换展现；

- f) 用户登录政务服务移动端时，若因用户名或密码信息输入不正确，提示内容应为“用户名或密码不正确”；
 - g) 政务服务移动端应对非法输入或操作有提示、警告或错误说明，提示内容应清晰，并支持自动跳出提示警告画面；
 - h) 政务服务移动端传输用户数据应满足隐私要求，在未经用户事先同意或未告知用户如何以及在何处使用用户信息的情况下，不得传输用户数据；
 - i) 政务服务移动端应提供隐私条款说明。
-