

# 国务院办公厅关于印发全国一体化政务服务平台移动端建设指南的通知

国办函〔2021〕105号

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构：

现将《全国一体化政务服务平台移动端建设指南》印发给你们，请结合实际认真组织实施。

各地区各部门要认真贯彻落实党中央、国务院关于深化“互联网+政务服务”、加快推进全国一体化政务服务平台建设的决策部署，按照建设指南要求，加强政务服务平台移动端标准化、规范化建设和互联互通，创新服务方式、增强服务能力，推动更多政务服务事项网上办、掌上办，不断提升企业和群众的获得感和满意度。

国务院办公厅

2021年9月29日

（此件公开发布）

## 全国一体化政务服务平台移动端建设指南

近年来，各地区各部门依托本地区本部门政务服务平台大力推动政务服务事项掌上办、指尖办，取得了积极成效，政务服务平台移动端已成为各级政府服务企业和服务群众的重要渠道。但还存在政务服务平台移动端建设管理分散、标准规范不统一、数据共享不充分、技术支撑和安全保障体系不完备等突出问题。为进一步加强和规范全国一体化政务服务平台（以下简称全国一体化平台）移动端建设，推动更多政务服务事项网上办、掌上办，制定本建设指南。

### 一、总体要求

#### （一）指导思想。

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，坚持以人民为中心的发展思想，坚持新发展理念，坚持推动高质量发展，围绕加快转变政府职能、深化“放管服”改革、持续优化营商环境，加强和规范全

国一体化平台移动端建设管理，推动各地区各部门政务服务平台移动端标准化、规范化建设和互联互通，全面提升移动政务服务能力和水平，最大程度利企便民。

## （二）工作原则。

坚持统筹规划。强化系统观念，完善标准规范，加强全国一体化平台移动端建设顶层设计，充分发挥国家政务服务平台移动端总枢纽作用，推动各地区各部门移动政务服务资源整合和政务服务平台移动端集约化建设，全面提升一体化服务能力。

坚持需求引领。聚焦企业和群众办事难点堵点问题，顺应企业和群众新要求、新期盼，积极推动企业和群众经常办理的事项向移动端延伸，提升移动政务服务供给水平，全面优化用户体验，推动政务服务事项从“掌上可办”向“掌上好办”转变。

坚持创新驱动。充分发挥移动互联网泛在、连接、智能等优势，积极运用大数据、区块链、人工智能等技术手段，提升移动政务服务个性化、智慧化水平。创新移动政务服务提供方式，坚持政府主导，鼓励多方参与，规范政府部门与第三方平台合作，推动移动政务服务健康有序发展。

坚持安全可控。全面落实总体国家安全观，树牢网络安全底线思维，统筹发展和安全，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，确保政务网络和数据信息安全。

## （三）工作目标。

2022 年底前，各省（自治区、直辖市）和国务院部门移动政务服务应用与国家政务服务平台移动端“应接尽接”、“应上尽上”，移动政务服务能力显著提升，形成以国家政务服务平台移动端为总枢纽的全国一体化平台移动端服务体系。编制全国一体化平台移动端高频政务服务事项清单，将企业和群众经常办理的事项全面纳入清单管理，并建立动态更新机制，推动实现清单内的事项“掌上可办”。在京津冀、长三角、川渝等区域开展试点，率先实现试点区域内高频政务服务事项在移动端“区域通办”、“无感漫游”。在此基础上，不断健全全国一体化平台移动端服务体系，实现各级移动政务服务应用标准统一、整体联动、业务协同。持续推进更多政务服务事项纳入全国一体化平台移动端高频政务服务事项清单管理，实现清单内事项在全国一体化平台移动端无差别受理、同标准办理。进一步推动各地区高频服务事项在移动端实现“跨省通办”、“无感漫游”，企业和群众办事更加便捷、服务满意度大幅提升。

## 二、总体架构

### （一）层级架构。

全国一体化平台移动端包括国家政务服务平台移动端、国务院部门政务服务平台移动端和各省（自治区、直辖市）省级政务服务平台移动端。（层级架构图见附件1）

#### 1. 国家政务服务平台和国务院部门政务服务平台移动端。

国家政务服务平台移动端是全国移动政务服务的总枢纽，为各地区和国务院部门政务服务平台移动端提供公共入口、公共通道、公共支撑，为企业和群众提供查询、预约、办理、投诉建议和评价反馈等一体化服务。建设国家政务服务平台移动政务服务应用管理系统，对接入的移动政务服务应用进行一体化管理和运行监测，支撑移动政务服务业务协同和事项跨地区、跨部门办理，实现各地区各部门相关服务应用在国家政务服务平台移动端同步接入、同源发布、同质服务。

国务院部门应积极推进移动政务服务应用建设，按需建设本部门移动政务服务应用管理系统，对移动政务服务应用的注册、审核、发布、监测等进行管理，并与国家政务服务平台移动政务服务应用管理系统对接联通。国务院部门原则上不再新建独立对外服务的政务服务平台移动端，应充分依托国家政务服务平台移动端对外提供服务。已建设政务服务平台移动端的国务院部门，要加快建设移动政务服务应用管理系统，对本部门移动政务服务应用进行统筹整合和集约化管理，并按照“应接尽接”、“应上尽上”原则，将相关服务应用接入国家政务服务平台移动端。

#### 2. 省级政务服务平台移动端。

各省（自治区、直辖市）省级政务服务平台移动端是本地区移动政务服务的主要提供渠道和总入口。各地区要按照省级统筹原则，充分利用全国一体化平台支撑能力，整合本地区移动政务服务资源，建设完善省级政务服务平台移动端。各地区原则上由省级政务服务平台移动端统一对外提供移动政务服务。加快建设省级政务服务平台移动政务服务应用管理系统，面向工作人员提供移动政务服务应用注册、审核、发布、监测等功能，按照统一标准对本地区各级各类移动政务服务应用进行规范管理，推动相关服务应用在政务服务平台移动端、政务服务大厅、自助终端等服务渠道统一管理、同源发布、一体化服务。

### （二）技术架构。

全国一体化平台移动端技术架构主要包括基础支撑层、应用管理层和服务提供层。（技术架构图见附件2）

基础支撑层主要为政务服务平台移动端提供国家电子政务外网、政务云平台等基础设施，数据资源服务、大数据分析等数据支撑，统一身份认证、统一证照共享、统一电子印章等公共支撑以及事项管理、“好差评”管理、用户体验监测等业务支撑。

应用管理层部署移动政务服务应用管理系统，提供用户管理、服务应用接入管理、服务发布管理、运维管理等功能，实现对移动政务服务应用的规范管理和运行监测。

服务提供层通过移动互联网应用程序（APP）、小程序等服务渠道，按照统一标准，面向企业和群众提供政务服务事项咨询、办理、查询、评价等服务。

### **三、强化政务服务平台支撑能力，推动移动政务服务规范管理和协同服务**

各地区各部门要充分发挥全国一体化平台支撑作用，按照统一标准规范、统一清单管理、统一身份认证、统一数据共享、统一应用管理的要求，推动全国一体化平台移动端标准化、规范化建设和协同化、一体化服务。

#### **（一）统一标准规范。**

1. **建设和接入标准。**制定和完善全国一体化平台移动端建设和接入标准，对技术架构、接入组件、界面交互等进行规范，进一步明确访问入口和服务应用接入等要求，提升各地区和国务院有关部门政务服务平台移动端建设标准化、规范化水平。

2. **质量管理标准。**加强全国一体化平台移动端全生命周期质量管理，制定和完善全国一体化平台移动端质量管理标准，对系统性能、应用管理、运行监测等进行规范，切实保障功能完备、运行稳定、体验良好。

3. **安全防护和管理标准。**制定和完善全国一体化平台移动端安全防护和管理标准，进一步强化各地区和国务院有关部门政务服务平台移动端数据和网络安全防护、日常监测、风险预警、应急处置能力。

#### **（二）统一清单管理。**

围绕教育、公安、社会保障、民政、卫生健康、税务等领域，聚焦与企业 and 群众生产生活密切相关的高频事项，基于国家政务服务平台政务服务事项基本目录，分批编制全国一体化平台移动端高频政务服务事项清单，推动实现相关服务应用在移动端、电脑端（PC端）、自助终端等同源发布、统一管理。按照深入推进政务服务“一网通办”、“跨省通办”等部署要求，不断优化移动政务服务办事流程，精简办事材料，持续推动更多政务服务事项纳入全国一体化平台移动端高频政务服务事项清单管理，在政务服务平台移动端提供服务。

#### **（三）统一身份认证。**

基于自然人身份信息、法人单位信息等国家认证资源，依托国家政务服务平台统一身份认证系统，建立健全全国统一身份认证体系，统一身份认证标准、规范身份认证渠道、建立身份认证结果纠错机制，为全国一体化平台移动端提供统一身份认证公共支撑，实现用户身份信息跨地区、跨部门互信互认、“无感漫游”。各地区和国务院有关部门要根据移动端办事服务的需求和特点，在确保安全的前提下，不断优化政务服务平台移动端身份认证服务，为用户提供二维码、手势识别、指纹识别、声纹识别等安全便捷的身份认证服务方式。

#### （四）统一数据共享。

国家政务服务平台统一受理政务数据共享需求并提供服务，推动移动政务服务应用所需相关数据实现跨地区、跨部门、跨层级安全有序高效共享，更好满足移动政务服务创新发展需要。各地区和国务院有关部门要推动政务服务领域高频使用的电子证照跨地区、跨部门共享和全国范围内互信互认，不断扩大电子证照应用领域，有力支撑政务服务平台移动端“扫码亮证”、“一证通办”、“无感通办”，最大程度“减证便民”。

#### （五）统一应用管理。

各地区各部门要按照统一标准，规范本地区本部门移动政务服务应用管理。要规范第三方平台推广移动政务服务应用行为，对各渠道服务应用进行统一管理和监测，确保相关服务应用安全可靠运行。国务院有关部门已建的政务服务平台移动端及移动政务服务应用，应在2022年底全部接入国家政务服务平台移动端；新建的移动政务服务应用同步接入国家政务服务平台移动端。各地区要加快推动已建的移动政务服务应用向省级政务服务平台移动端汇聚，并同步接入国家政务服务平台移动端。

### 四、优化政务服务平台移动端服务功能和方式，为企业和群众提供更加便利高效的移动政务服务

各地区和国务院有关部门要围绕企业和群众办事需求，进一步优化政务服务平台移动端功能，不断丰富集成套餐式服务和“扫码亮证”、“一证通办”、“无感通办”等应用场景，充分利用移动互联网新技术，持续提升移动政务服务便利化水平。

#### （一）不断优化个性化、智慧化服务功能。

1. 建设用户专属服务空间。建设完善政务服务平台移动端用户专属服务空间，集中汇聚展示用户电子证照、办件、投诉建议等数据，紧贴不同用户需求特点和关注重点，推动各项利企便民政策和办事服务直达直享、一站办理，实现精准化匹配和个性化推送，不断提升用户体验。

2. 优化搜索服务和智能客服。运用人工智能等技术优化政务服务平台移动端搜索服务功能，实现对移动政务服务事项和应用的统一检索，提升搜索服务便捷度和智慧化水平。优化集智能搜索、智能问答、智能导航于一体的智能客服，方便企业和群众快捷精准获取相关服务信息。

3. 完善移动政务服务“好差评”。不断丰富移动政务服务“好差评”评价渠道，通过扫描二维码、消息推送等方式，让企业和群众能够随时随地对服务进行评价反馈，促进移动政务服务由政府供给导向向企业和群众需求导向转变。

4. 开展适老化改造。优化政务服务平台移动端界面交互、内容朗读、操作提示、语音辅助等功能，积极为老年人提供大字版、语音版、简洁版移动政务服务应用，推出相关应用的“关怀模式”、“长辈模式”，让老年人充分享受移动政务服务带来的便利。

## （二）不断丰富移动政务服务应用场景。

1. 推进集成套餐式服务。围绕企业、个人全生命周期的办事服务，聚焦多部门联办、跨地区通办的政务服务事项，通过事项关联、表单整合和流程再造，构建适合在移动端办理的集成套餐式服务，推动实现移动政务服务事项“一件事一次办”。

2. 推广“扫码亮证”服务。推动身份证、社会保障卡、医保电子凭证、驾驶证、行驶证、营业执照等电子证照在全国一体化平台移动端汇聚和使用，在户政、社保、住房、医疗等相关事项办理中推广“扫码亮证”服务，着力打造实名认证、实人核验、实证共享的服务模式。

3. 推广“一证通办”、“无感通办”。以身份证件号码或统一社会信用代码关联电子证照，推动移动政务服务事项“一证通办”。规范电子材料的使用、归档、移交、安全保管和共享利用，通过电子材料数据共享和互信互认，推动移动政务服务事项相关表单预填和申请材料复用，实现移动政务服务事项申报、办理、支付、出件等“无感通办”。有条件的地区可探索实现表单自动填报和申请材料免提交功能，持续提升移动政务服务效能。

4. 拓展便民服务应用。大力推动医疗就诊、公共交通、水电气热、电信等与群众日常生活密切相关的便民服务应用接入政务服务平台移动端，提供一体化服务，实现更多便民服务事项掌上办、指尖办。

## （三）积极运用新技术提升移动政务服务便利化水平。

积极运用大数据、人工智能、第五代移动通信（5G）等技术，综合利用数据挖掘、智能学习等方法，创新移动政务服务。发挥区块链在促进数据共享、优化业务流程、提升协同效率、强化安全保障等方面的作用，为进一步提升移动政务服务效能提供有力支撑。

## 五、保障措施

### （一）强化组织领导。

在全国一体化在线政务服务平台建设和管理协调小组统一领导下，加强全国一体化平台移动端建设顶层设计、组织推进、统筹协调和监督指导等工作。全国一体化在线政务服务平台建设和管理协调小组办公室负责具体组织开展全国一体化平台移动端标准制定、高频政务服务事项清单编制、系统对接、技术指导等工作。各地区和国务院有关部门要建立健全推进本地区本部门政务服务平台移动端建设管理的协调机制，制定政务服务平台移动端建设方案以及与国家政务服务平台移动端的对接方案，加快推进政务服务平台移动端标准化建设和规范化管理。

### （二）加强运营保障。

各地区和国务院有关部门要加强政务服务平台移动端建设、应用对接、日常运营和技术维护等经费保障，纳入本级预算管理，推动政务服务平台移动端健康可持续发展。加强运营管理队伍建设，创新运营服务模式，形成配备合理、稳定可持续的运营保障力量。利用新媒体、政府网站、政务服务场所、公共场所等积极开展全国一体化平台移动端宣传推广工作，不断提升公众知晓度，便于企业和群众充分了解和便利获取移动政务服务。

### （三）健全评估评价机制。

各地区和国务院有关部门要将推进全国一体化平台移动端建设管理工作纳入政务服务工作重点。优化完善评估评价机制，将政务服务平台移动端的建设管理、运维运营、安全保障、服务成效等纳入评估评价范围，以评促建、以评促管，不断提升全国一体化平台移动端服务能力和水平。

### （四）提升安全保障能力。

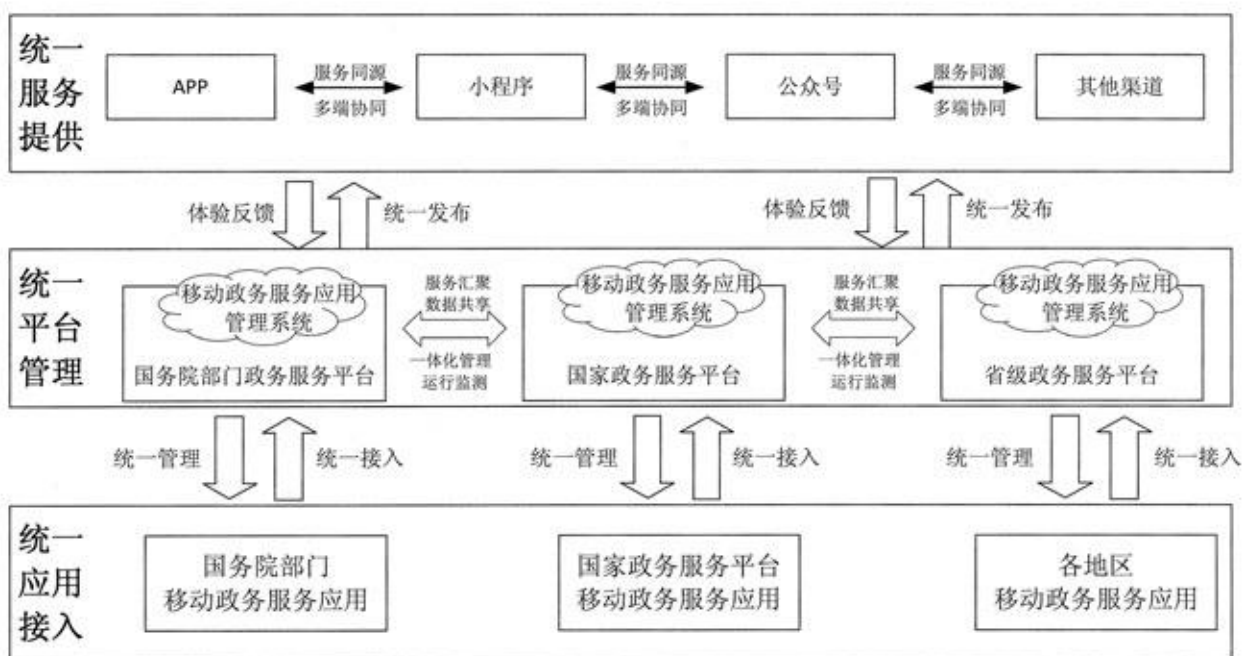
各地区和国务院有关部门要综合利用密码技术、安全审计等手段强化本地区本部门政务服务平台移动端安全保障和风险防控能力，构建全方位、多层次、一致性的防护体系，切实保障全国一体化平台移动端安全平稳高效运行。加强数据安全治理，强化用户隐私保护，严格规范用户信息采集，保障用户知情权、选择权和隐私权。加强网络安全保障队伍建设，健

全跨地区、跨部门网络安全保障协同工作机制，制定完善应急预案，不断提升日常防护、监测预警和应急处置能力。

- 附件：1. 全国一体化政务服务平台移动端层级架构图
- 2. 全国一体化政务服务平台移动端技术架构图

附件 1

### 全国一体化政务服务平台移动端层级架构图





## 全国一体化政务服务平台移动端技术架构图

