

ICS 35.240.99

L 67

ZWFW

国家政务服务平台标准

C 0103-2018

国家政务服务平台 政务服务移动端建设要求

2018-12-28 发布

2018-12-28 实施

国务院办公厅电子政务办公室 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 缩略语	2
5 国家政务服务平台政务服务移动端命名	2
5.1 名称	2
5.2 图标	2
5.3 介绍	2
6 国家政务服务平台政务服务移动端展现	2
6.1 总体要求	2
6.2 页面视觉	3
6.3 服务导航	3
6.3.1 按事项性质	3
6.3.2 按服务对象	3
6.3.3 按实施主体	3
6.3.4 按服务主题	3
6.3.5 按服务层级	3
6.3.6 按行政管辖	3
7 国家政务服务平台政务服务移动端功能	3
7.1 事项发布	3
7.2 事项办理	4
7.3 办件查询	4
7.4 搜索功能	4
7.5 咨询与投诉	4
7.5.1 咨询	4
7.5.2 投诉	4
7.6 评价功能	5
7.6.1 办件评价	5
7.6.2 应用评价	5
7.7 用户中心	5
8 国家政务服务平台政务服务移动端地方和部门站点	6
8.1 地方和部门站点	6
8.2 地方和部门建设内容	6
8.3 地方和部门政务服务应用接入	6

8.3.1	应用类型.....	6
8.3.2	用户接入方式.....	6
8.3.3	应用接入流程.....	9
8.3.4	应用接口管理.....	9
8.3.5	应用上下线管理.....	12
9	政务服务移动端备案.....	12
9.1	总体要求.....	12
9.2	命名信息备案要求.....	12
9.3	责任单位信息备案要求.....	12
9.4	审核要求.....	12

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

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这些专利的责任。

本标准由国务院办公厅电子政务办公室提出并归口。

本标准起草单位：国务院办公厅电子政务办公室、浙江省人民政府办公厅、广东省人民政府办公厅、江西省人民政府办公厅、四川省人民政府办公厅、南京市政务服务管理办公室、中国电子技术标准化研究院。

本标准主要起草人：卢向东、尹智刚、陈治佳、马运领、佟舟、孔令军、徐云、李景曦、王赟萃、李松渊、孙杨、张军、钱学文、李恒训、王立建、赵菁华。

国家政务服务平台政务服务移动端建设要求

1 范围

本标准规定了国家政务服务平台政务服务移动端的命名、展现和功能要求，以及国家政务服务平台政务服务移动端地方和部门站点、地方和部门政务服务移动端对接及政务服务移动端上线审核的要求。

本标准适用于国家政务服务平台移动端的建设、地方和部门政务服务应用接入和政务服务移动端上线审核工作。

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 32907-2016 信息安全技术 SM4分组密码算法

GB/T 32918（所有部分）信息安全技术 SM2椭圆曲线公钥密码算法

C 0109.1-2018 国家政务服务平台政务服务事项基本目录及实施清单 第1部分：编码要求

C 0109.2-2018 国家政务服务平台政务服务事项基本目录及实施清单 第2部分：要素要求

C 0114-2018 国家政务服务平台可信身份等级定级要求

3 术语和定义

GB/T 32907-2016、GB/T 32918（所有部分）界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

国家政务服务平台政务服务移动端 the mobile client of national government service platform

是地方和部门政务服务移动应用及资源的汇聚接入平台，面向自然人、法人和其他组织提供全国政务服务查询、咨询和移动办事服务的入口。

注：支付宝小程序、微信小程序等是国家政务服务平台政务服务移动端的第三方渠道。

3.2

国家政务服务平台政务服务移动端站点 site in the mobile client of national government service platform

是地方和部门在国家政务服务平台政务服务移动端上建设的政务服务站点，与国家政务服务门户的地方和部门站点数据同源、服务同源。

3.3

政务服务应用 the application of government service

由地方或部门为自然人、法人和其他组织提供各类网上政务服务。

3.4

菜单 menu

国家政务服务平台政务服务移动端的入口。

3.5

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。

3.6

应用市场 application market

为移动设备提供收费（免费）应用下载服务的电子应用商店。

4 缩略语

HTTPS 超文本传输安全协议（Hyper Text Transfer Protocol over Secure Socket Layer）

JPG 一种图像格式，以24位真彩色存储单个位图（Joint Photographic Group）

OFD 开放版式文档格式（Open Fixed-layout Document）

MP4 一种视频文件格式（Moving Picture Experts Group 4）

PDF 便携式文档格式（Portable Document Format）

PNG 便携式网络图像格式（Portable Network Graphic）

SDK 软件开发工具包（Software Development Kit）

5 国家政务服务平台政务服务移动端命名

5.1 名称

国家政务服务平台政务服务移动端的名称为“中国政务服务”。

地方和部门政务服务移动端以便于推广为原则，以本部门、本地方的名称、简称或体现部门、地方政务服务特色的名称命名。

各政务服务移动端头部标识区域显示移动端全称。

5.2 图标

图标（icon）是打造政务服务移动端品牌形象的重要视觉要素。地方和部门可根据区域特色或部门特点设计政务服务移动端图标，图标应特点鲜明、容易辨认、造型优美，便于记忆和推广。

5.3 介绍

介绍是指在各应用市场中向用户介绍政务服务移动端内容及功能的说明文字和图片，分为应用截图、应用描述、版本说明等部分，要求如下：

- a) 应用截图。至少使用三张内容或功能截图，展示政务服务移动端主要内容和功能；
- b) 应用描述。简要说明本政务服务移动端可提供的服务内容和功能；
- c) 版本说明。描述版本迭代新增功能以及改进点。

6 国家政务服务平台政务服务移动端展现

6.1 总体要求

国家政务服务平台政务服务移动端的总体要求如下：

- a) 符合移动设备的交互方式，应兼容当前主流移动设备的屏幕尺寸与分辨率；
- b) 功能上应最大限度减少用户额外安装组件、控件或插件；

- c) 显示内容中图片、附件、视频等应有效可用，名称要直观准确。图片、附件、视频采用 JPG、PNG、OFD、PDF、MP4 等主流常用格式，其中附件宜使用网页阅读（避免使用浏览器插件）模式，便于跨平台的兼容性和浏览的流畅度；
- d) 避免使用弹出窗口、漂浮窗口，确需使用时，不得使用多个窗口，且窗口应提供关闭按钮；
- e) 严禁刊登或链接商业广告页面；
- f) 集成统一分享功能，分享渠道应支持当前主流社交平台软件；
- g) 政务服务移动端应支持通用移动终端操作系统；
- h) 涉及系统关联的信息由系统自动填写；需要用户填写的信息内容，输入方式应以点选或勾选为主，关键实质内容以文字方式输入；
- i) 政务服务移动端应支持信息无障碍浏览。

6.2 页面视觉

国家政务服务平台政务服务移动端页面视觉要求应按《国家政务服务平台政务服务移动端界面视觉要求》设计。

6.3 服务导航

6.3.1 按事项性质

政务服务事项分为行政权力事项和公共服务事项。

行政权力事项包括行政许可、行政处罚、行政强制、行政征收、行政给付、行政检查、行政确认、行政奖励、行政裁决、其他行政权力。

6.3.2 按服务对象

分为面向自然人的政务服务事项，面向法人和其他组织的政务服务事项。

6.3.3 按实施主体

按事项的管理归属部门进行导航。

6.3.4 按服务主题

按面向自然人、法人和其他组织的不同主题进行导航，服务主题见C 0109.2-2018的9.16和9.17。

国家政务服务平台政务服务移动端应按照C 0109.2-2018提出的要求梳理服务主题，不符合的，应纳入到“其他”中。

地方和部门的政务服务移动端服务主题可保持不变。

6.3.5 按服务层级

分为国家级、省级、市级、县级、乡（镇、街道）级、村（社区）级政务服务事项。

6.3.6 按行政管辖

分为定点办理、跨地区通办的政务服务事项。

7 国家政务服务平台政务服务移动端功能

7.1 事项发布

政务服务事项发布的实施清单展示内容应包括实施编码、事项名称、事项类型、设定依据、行使层级、实施主体、法定办结时限、承诺办结时限、到办事现场次数、受理条件、材料目录信息、办理流程、

是否收费、收费标准、收费项目名称、办件类型、办理地点、办理时间、咨询方式、常见问题、监督投诉方式等要素。实施清单部分要素见C 0109.2-2018的8.2。

7.2 事项办理

自然人、法人和其他组织经过国家政务服务平台政务服务移动端用户注册和登录认证后可进行事项办理。

事项办理要求办理人至少满足C 0114-2018的3.1中第三级实名认证等级要求，并与所办事项要求的实名认证等级保持一致。

7.3 办件查询

为自然人、法人和其他组织提供线上办件进度查询服务，用户可在用户中心直接查看该用户所有的办件信息。

办件查询结果包括办件进度、办件基本信息、材料信息、快递信息等。

7.4 搜索功能

可按应用服务、自然人服务、法人服务、办事指南、行政权力等进行搜索，支持模糊检索、目录检索、整句搜索、多条件筛选、地理位置识别、语音输入和全文检索等功能，并具有拼音和关键词联想、政务主题词库、错别字识别、停用词识别、违禁词识别、热词推荐和智能推荐等辅助功能。

搜索结果按分类、部门和地区展现，地区展现上实现省、市、县三级联动对内容进行智能化排序，帮助自然人、法人和其他组织快速准确地定位信息、政策、事项和服务。

7.5 咨询与投诉

7.5.1 咨询

用户实名认证登录后，可对某一事项进行咨询，提交的咨询内容包括事项名称、事项所在地区或部门、咨询人姓名、咨询人联系电话、咨询人电子邮箱、咨询人邮政编码、咨询人联系地址、咨询标题、咨询内容，其中“咨询人电子邮箱、咨询人邮政编码、咨询人联系地址”为非必填项。咨询内容填写时支持内容草稿功能。咨询信息公开时，实名咨询的用户信应按C 0131-2018的6.4展示。

地方和部门政务服务管理机构按权限受理咨询，可公开的咨询结果直接发布在国家政务服务平台政务服务移动端上，咨询结果包括咨询内容、咨询人、提交时间、受理单位、回复单位、回复内容和回复时间。不可公开的咨询结果，咨询人通过登录用户中心查询咨询结果。

咨询功能要求咨询人至少满足C 0114-2018的3.1中第三级实名认证等级要求。

7.5.2 投诉

用户实名认证登录后，可对办件结果进行投诉，选择部门、事项类别、是否愿意公开，填写投诉内容并提交，支持截屏、拍摄和内容草稿功能。地方和部门政务服务管理机构按权限受理投诉，投诉应在合理时限内予以答复。对投诉答复不服时，按现行法律法规可依法提起行政复议或诉讼的办件，有关主管单位应明确此处“投诉答复”的法律性质和办理流程。可公开的投诉事项及处理结果在国家政务服务平台政务服务移动端上予以公开，投诉结果信息公开时，实名投诉用户的信息应按C 0131-2018的6.4展示。

投诉功能的实名认证等级与所办事项要求的实名认证等级保持一致。

7.6 评价功能

7.6.1 办件评价

用户在政务服务移动端上直接调用国家政务服务平台统一评价系统对已办结的办件进行评价。国家政务服务平台上线之前的地方和部门办件评价信息不再进行对接上传。办件评价说明见表1。

表1 办件评价说明

指标名称	指标星级	说明
整体评价	☆☆☆☆☆	很满意 ☆☆☆☆☆ 满意 ☆☆☆☆ 基本满意 ☆☆☆ 不满意 ☆☆ 很不满意 ☆
去现场次数满意度	☆☆☆☆☆	是办理人对去现场次数满意程度的评价
办事指南符合度	☆☆☆☆☆	实际办事材料要求和流程与公开的办事指南的符合度
办事效率	☆☆☆☆☆	实际办结时间与承诺办结时间的符合度
服务质量	☆☆☆☆☆	对在线咨询、现场办理、电话咨询等服务质量进行评价
网上体验	☆☆☆☆☆	对网上办事的便捷性和用户体验进行评价
评价内容	无	办理人对办件的文字评价

7.6.2 应用评价

用户在使用国家政务服务平台政务服务移动端上的应用时，可对应用进行评价，应用评价说明见表2。

表2 应用评价说明

指标名称	指标星级	说明
整体评价	☆☆☆☆☆	很满意 ☆☆☆☆☆ 满意 ☆☆☆☆ 基本满意 ☆☆☆ 不满意 ☆☆ 很不满意 ☆
评价内容	无	用户对应用的文字评价

7.7 用户中心

用户中心应包含以下基础功能：

- a) 提供自然人、法人和其他组织登录前的用户注册、登录和密码找回功能，登录后的密码修改功能；
- b) 提供自然人、法人和其他组织用户实名认证等级提升入口；
- c) 我的办件。查看我所有办理的事项状态，包括已办结与未办结的事项；
- d) 我的咨询。查看、删除我的所有咨询及回复，也可发起新的咨询；
- e) 我的投诉。查看、删除我的所有投诉及回复，也可发起新的投诉；
- f) 我的收藏。查看、删除我所有收藏的事项、政务服务应用及服务动态的相关信息；
- g) 我的消息。消息提醒服务，包括公共消息推送以及自然人、法人和其他组织事项办理、咨询、投诉等进度变化提醒；
- h) 我的足迹。查看、删除我在国家政务服务平台政务服务移动端中的使用与浏览历史；
- i) 我的证照。关联与自然人、法人和其他组织相关的所有证照，可查看证照的详细信息，办理与该证照相关的业务，删除相关证照。

实现用户一次登录，可在用户中心查询各项服务过程中所产生的过程信息和历史信息，可自行设定和维护用户中心信息。个性化推送通过大数据挖掘分析用户行为习惯，智能推送用户关注度高、与用户相关的信息，提供主动服务，实现以“我”为中心的服务资源聚合和个性化服务定制。

8 国家政务服务平台政务服务移动端地方和部门站点

8.1 地方和部门站点

地方和部门政务服务移动端事项和应用应在国家政务服务平台聚合展现，并体现和宣传推广地方和部门的特色创新服务，形成一体化服务能力。

具体部门见C 0109.1-2018的4.5；地方是指32个省级政府，具体见C 0109.1-2018的4.5中的行政区划名称（不含台、港、澳和国家本级）。

8.2 地方和部门建设内容

国家政务服务平台政务服务移动端站点的建设内容主要包括：

- a) 政策服务。及时发布地方和部门“互联网+政务服务”的有关政策；
- b) 政策解读。地方和部门与“互联网+政务服务”相关的政策解读，包括国家相关政策在地方和部门的政策解读；
- c) 政务服务专题。地方和部门围绕政务服务专项工作开设的特定栏目；
- d) 政务服务事项。地方和部门汇聚到国家政务服务平台政务服务事项；
- e) 政务服务应用。地方和部门除汇聚到国家政务服务平台政务服务事项以外的政务服务应用，如“商事登记”、“信息查询”、“中介服务”等具有地方和部门特色的政务服务应用。

8.3 地方和部门政务服务应用接入

8.3.1 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。

地方和部门应用接入时应按照8.3.2、8.3.3和8.3.4的要求，在国家政务服务平台接口管理子系统中注册接口，并按第6章要求开发政务服务应用的页面和交互功能，其业务数据接口应使用国家政务服务平台接口管理子系统输出的统一接口。政务服务应用的页面中应集成国家政务服务应用入驻系统的统计功能，集成方式见图1。国家政务服务平台应用管理子系统按照8.3.5的要求，负责该类政务服务应用的统一审核和上下线。

接入单位应指定专业技术人员协助国家政务服务平台政务服务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：完全开放类应用接入时可忽略8.3.2，按8.3.3和8.3.4的要求接入应用。

8.3.2 用户接入方式

8.3.2.1 用户对接流程

用户对接流程包括：

- a) 用户授权。在线办理服务通过国家政务服务平台申请用户授权；
- b) 授权验证。国家政务服务平台对用户授权请求进行验证；
- c) 加密用户信息。国家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。请求方使用国家政务服务平台解密 SDK 包对加密用户信息进行解密操作。

用户接入流程见图 1。

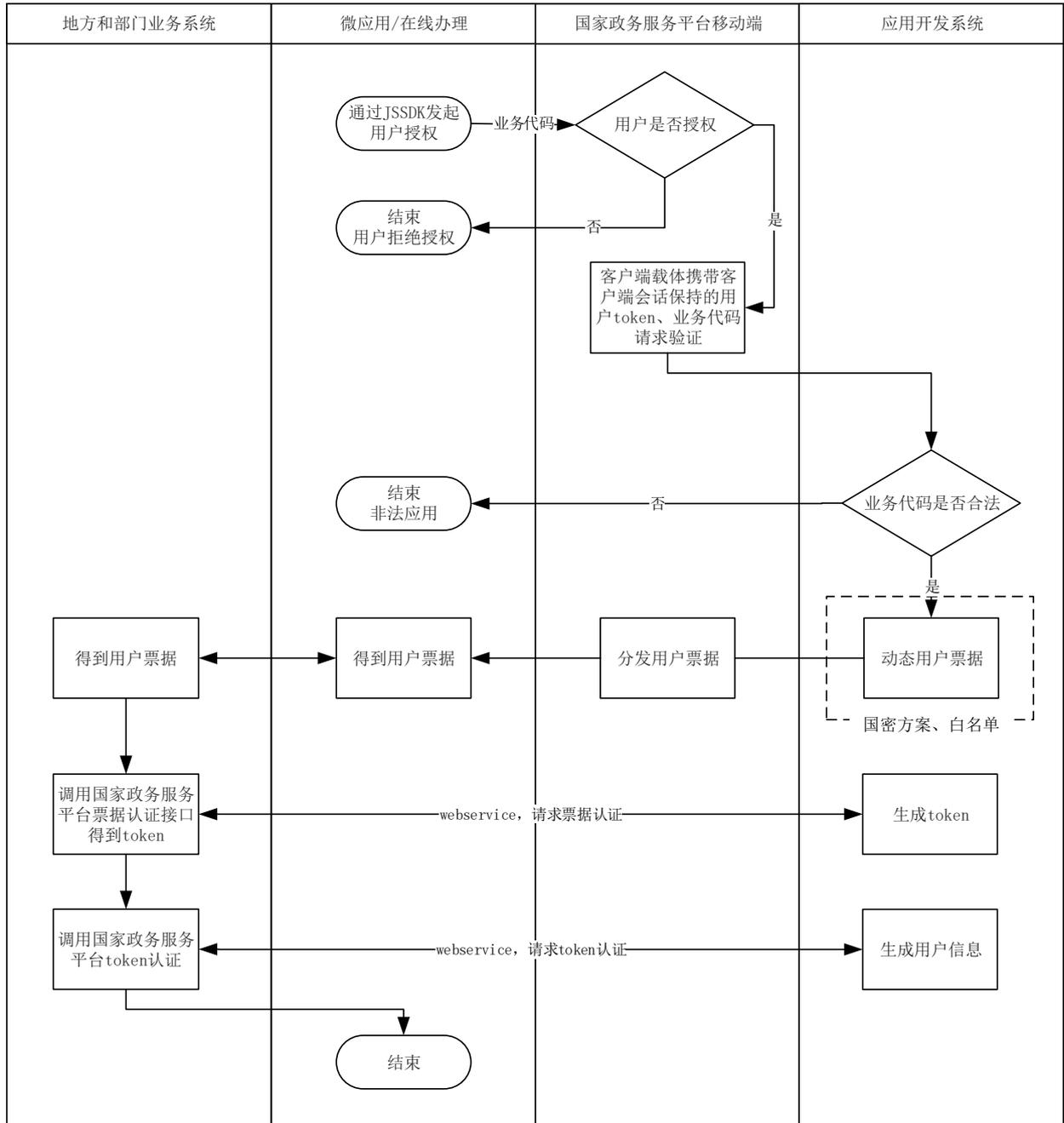


图 1 用户接入流程

8.3.2.2 用户对接方法

用户对接时需先引入国家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
```

8.3.2.3 获取用户加密数据

应用或事项在使用时需获取用户加密数据，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

8.3.2.4 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。

在国家政务服务平台政务服务移动端未登录情况下调用示例 4 的方法将返回示例 5 中数据，在国家政务服务平台政务服务移动端已登录状态下调用示例 4 的方法将返回“当前国家政务服务平台政务服务移动端已登录”。

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

8.3.2.5 用户注销

注销国家政务服务平台政务服务移动端的已登录用户见示例 6。

示例 6:

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

8.3.3 应用接入流程

应用接入到国家政务服务平台政务服务移动端分为：应用接入申请，接口注册和应用开发，应用上传、审核与发布三个步骤。应用接入流程见图2。

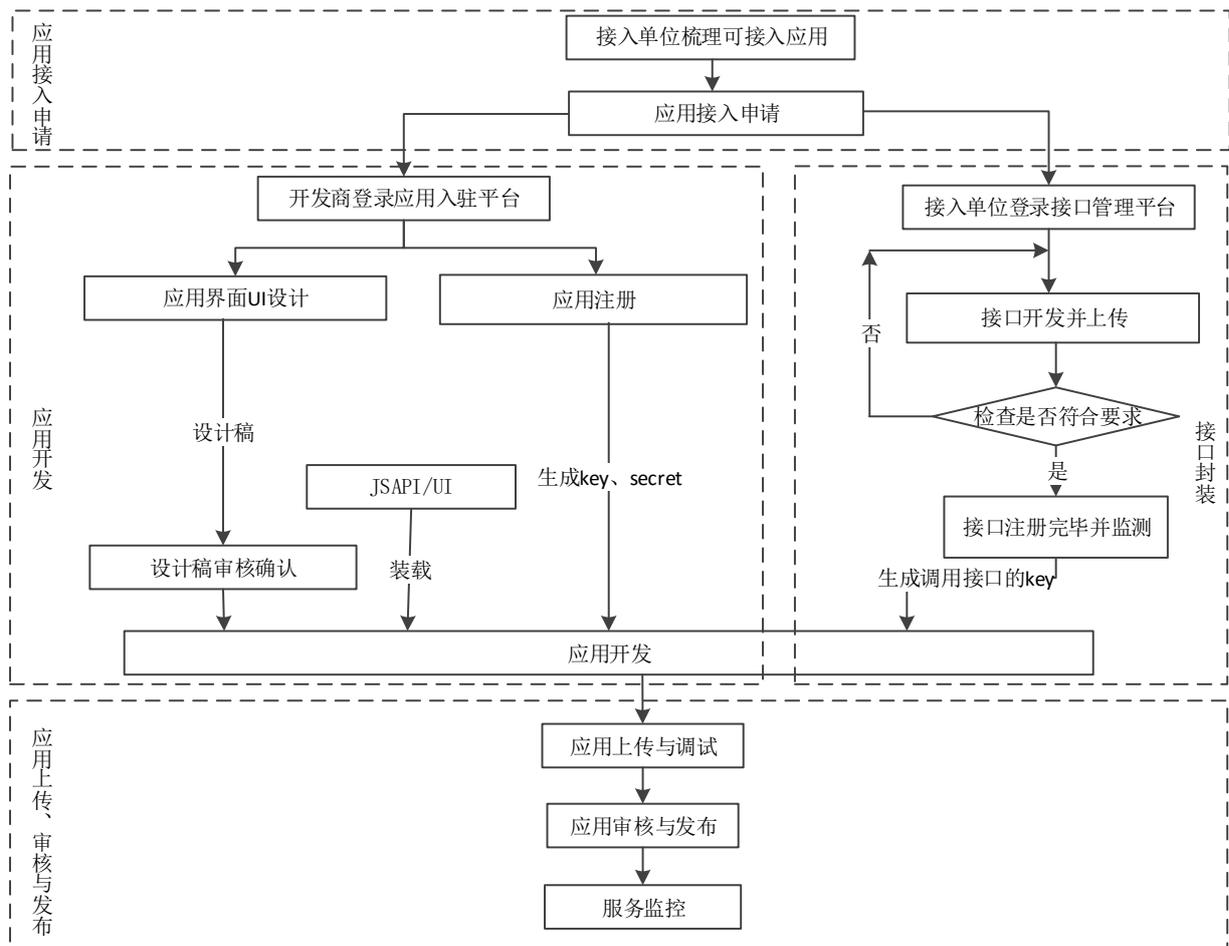


图 2 接入流程图

8.3.4 应用接口管理

8.3.4.1 应用接口管理

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。

8.3.4.2 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 C 0109.1-2018 的 4.3
pf	是	string	可兼容的访问渠道 如：gov - 中国政务服务 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": "**丹", "ctime": "2018-04-25 12:04:23", "desc": "*****" }] } }</pre>			

8.3.4.3 接口检测

应用接口注册到国家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 3。

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 3 接口检测图

接口检测要点如下:

- 应用接口是否正常接通，确定接口返回数据格式；
- 入参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。

8.3.4.4 接口鉴权

通过国家政务服务平台政务服务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.zwfw.gov.cn/](https://www.zwfw.gov.cn/)进行鉴权的配置，支持两种鉴权模式：

- 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；
- 白名单鉴权。接口白名单是对加入国家政务服务平台政务服务移动端白名单的接口开放。

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

8.3.4.5 数据脱敏

接入应用中对外显示的用户信息，应按 C 0131-2018 的 6.4 进行数据脱敏处理后向用户展示。

8.3.5 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。

9 政务服务移动端备案

9.1 总体要求

地方和部门政务服务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。

9.2 命名信息备案要求

地方和部门政务服务移动端备案的命名信息要求见第5章。

9.3 责任单位信息备案要求

地方和部门政务服务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）。

9.4 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。