

SZDB/Z

深圳市标准化指导性技术文件

SZDB/Z 179-2016

网上办事大厅建设规范

Construction standard for online business hall

2016-03-15 发布

2016-04-01 实施

深圳市市场监督管理局 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语与定义	1
4 缩略语	2
5 建设原则	2
6 建设要求	2
7 支撑系统组成	8
8 安全要求	8
9 服务提供	11
10 评价与改进	15
参考文献	16

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本文件由深圳市政务服务管理办公室提出。

本文件由深圳市政务服务管理办公室归口。

本文件主要起草单位：深圳市政务服务管理办公室，深圳市标准技术研究院。

本文件主要起草人：张永昌、秦晓红、王刚、王卓民、田云、张卫清、何静、王飞、钟耀丹、张卫琳、王琴、吕勇、曾碧静、王冕博。

网上办事大厅建设规范

1 范围

本文件规定了网上办事大厅的建设原则、建设要求、支撑组成、权责清单系统、安全要求、服务提供、评价与改进等要求。

本文件适用于本市行政区域内的网上办事大厅建设。

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 2312 信息交换用汉字编码字符集基本集

GB/T 9387.2 信息处理系统 开放系统互连 基本参考模型 第2部分：安全体系结构

GB/T 15121 信息技术 计算机图形 存储和传送图片描述信息的元文卷

GB/T 15278 信息处理 数据加密 物理层互操作性要求

GB/T 17191 信息技术 具有1.5Mbit/s数据传输率的数字存储媒体运动图像及其伴音的编码

GB/T 17235 信息技术 连续色调静态图像的数字压缩及编码数字压缩及编码

GB 18030 信息技术 中文编码字符集

GB/T 18336.3 信息技术 安全技术 信息技术安全性评估准则 第3部分：安全保证要求

GB/T 21061 国家电子政务网络技术和运行管理规范

DB 44/T 1146 行政审批事项编码规范

DB 44/T 1147 行政审批事项办事指南编写规范

DB 44/T 1148 行政审批事项业务手册编写规范

SZDB/Z -2015 政务服务体系构建（管理）规范

3 术语与定义

SZDB/Z -2015 《政务服务体系构建（管理）规范》中界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

网上办事大厅 online business hall

通过网络平台提供各类综合性政务服务的数字虚拟空间。

3.2

办理深度 depth of dealing

政务服务事项在网上办事大厅提供网上政务服务的等级。

3.3

场景式服务 scene-mode service

以简明、形象的导航方式，通过动画模拟实体大厅的办理场景，创建虚拟的办事环境，为服务对象提供体验式的网上服务。

4 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

JPEG: 联合图像专家小组 (Joint Photographic Experts Group)

GIF: 图像互换格式 (Graphics Interchange Format)

TIFF: 标签图像文件格式 (Tagged Image File Format)

MIDI: 乐器数字接口 (Musical Instrument Digital Interface)

ASF: 高级串流格式 (Advanced Streaming Format)

AVI: 音频视频交错格式 (Audio Video Interleaved)

MPEG: 动态图像专家组 (Moving Pictures Experts Group)

ASF: 高级串流格式 (Advanced Streaming Format)

XML: 可扩展标记语言 (Extensible Markup Language)

SOAP: 简单对象访问协议 (Simple Object Access Protocol)

OSPF: 开放式最短路径优先 (Open Shortest Path First)

IPX: 互联网数据包交换协议 (Internetwork Packet Exchange protocol)

NetBEUI: 增强用户接口 (NetBios Enhanced User Interface)

SNMP: 简单网络管理协议 (Simple Network Management Protocol)

VPN: 虚拟专用网络 (Virtual Private Network)

DAC: 数字模拟转换器 (Digital to analog converter)

DNS: 域名系统 (Domain Name System)

RAS: 雷达吸波结构 (radar adsorb support)

5 建设原则

5.1 整体建设原则

应符合可管控、标准化、便捷化、节约化、整体化、安全性、一致性的要求。

5.2 建设目标

建设集政务服务信息网上公开、投资项目网上审批、社会事务网上办理、公共决策网上互动、政府效能网上监察等于一体的政务服务门户网站。

6 建设要求

6.1 规划设计

6.1.1 分级设计

6.1.1.1 数据交换

市、区（新区）、街道办事处、社区均应通过电子政务资源信息交换平台实现政务数据交换。具体应符合下列要求：

- 市政务数据应使用市电子政务资源信息交换平台；
- 市级以下政务数据应使用区级电子政务资源信息交换平台。

6.1.1.2 宽带接入

市、区（新区）、街道办事处行政服务大厅及社区公共服务站均应接入网上办事大厅外网。并根据区间不同，外网接入要求不同：

- 市行政服务大厅到区（新区）行政服务大厅电子政务外网应接入 100 M 以上的带宽；
- 区级行政服务大厅到街道办事处应接入 10 M 以上的带宽；
- 街道办事处行政服务大厅到社区应接入 10 M 以上的带宽。

6.1.1.3 逻辑隔离

网上办事大厅外网和互联网应通过逻辑隔离安全设备进行联接。

6.1.1.4 管理模式

网上办事大厅采用网站群管理模式，统一规划构建权责清单系统、信息公开平台、政民互动平台、网上办事平台、监管平台等。

6.1.2 网页设计

6.1.2.1 一致性

页面设计应符合一致性要求，包括：

- 页面整体设计风格一致，页面布局和用图、用色风格前后一致；
- 界面元素命名一致，相同元素和同类元素均应使用相同名称命名；
- 相同功能应使用相同元素；
- 界面元素样式及摆放位置均应一致。

6.1.2.2 简洁性

6.1.2.2.1 页面设计应符合简洁性要求：

- 不同栏目版块不应有交叉重复内容，共性较多的内容应尽量划分到同一栏目版块；
- 结构层次不应超过 3 层；
- 常用信息内容、功能服务宜放到较浅层次；
- 信息内容获取和功能服务过程不应超过 3 步。

6.1.2.2.2 域名应易于理解和记忆，宜放弃无意义或难以理解的字符数字组合而选用稍长的域名，域名管理应符合 GB/T 21061 的相关要求。

6.1.2.3 易用性

6.1.2.3.1 网上办事大厅栏目不应有无效或错误链接。

6.1.2.3.2 应充分考虑浏览器兼容性、字体兼容性和插件流行程度等。

6.1.2.3.3 页面设计应符合易用性要求：

- 对于专业性较强的术语和复杂的操作应设有在线帮助或操作指南；
- 用户操作完每一步骤后，应有提示（当前所处状态）；

- 具有严重后果的功能执行应是可逆的,程序应给出严重后果的警告,在执行命令前应要求确认;
- 网页应设置无障碍浏览功能。

6.1.2.4 安全性

6.1.2.4.1 系统中的硬、软件及信息资源应满足可靠性设计要求。

6.1.2.4.2 对网络结构的设计,网络设备的选型、安装、调试各环节应统一规划和分析,确保系统运行可靠。

6.2 平台组成

6.2.1 应用平台

应具备跨平台、支持多种数据库环境的能力,按功能划分为:

- 政务公开;
- 办事服务;
- 政民互动;
- 电子监察;
- 权责清单;
- 其他。

6.2.2 展示平台

应具备提供多种信息服务的能力,按渠道划分为:

- 互联网展示;
- 移动政务服务;
- 政务服务热线;
- 政务服务信息公开电话广播。

6.2.3 管理平台

应具备全面管理的能力,按功能划分为:

- 网上办事大厅办公;
- 网上办事大厅日常管理维护;
- 网上办事大厅监控;
- 网上办事大厅数据分析。

6.2.4 公共申报、审批平台

6.2.4.1 应实现下列业务功能:

- 网上申报;
- 任务调度;
- 信息共享;
- 协作交互;
- 管理监控;
- 其他。

6.2.4.2 应具备以下子系统,以方便系统用户根据不同的单位和角色拥有不同权限:

- 窗口服务;

- 项目审批；
- 个人办公；
- 信息管理。

6.2.5 权责清单系统

应具备事项动态管理、多部门使用的能力，按功能划分为：

- 事项申报；
- 事项变更（废置）；
- 事项审定；
- 事项发布；
- 统计分析；
- 其他。

6.2.6 系统分析平台

6.2.6.1 应满足网上办事大厅系统整体流量分析的需要，包括：

- 浏览量；
- 浏览人的 IP 地址；
- 平均逗留时间；
- 浏览页面数；
- 其他。

6.2.6.2 应提供分析报告，为网上办事大厅内容和功能的调整提供依据，包括：

- 图形化的年报；
- 图形化的月报；
- 图形化的周报；
- 用户区域；
- 其他。

6.2.6.3 应不断完善政务服务信息系统功能，加强对政务服务数据的信息挖掘和分析利用，发掘政务服务数据信息价值。

6.3 数据要求

6.3.1 一般要求

数据应符合 GB/T 15121、GB/T 17191、GB/T 17235、GB 18030等标准的规定。

6.3.2 数据分类

6.3.2.1 文本类

文件的中文编码宜采用 GB 18030，如软件系统无法支持可采用 GB 2312。

6.3.2.2 图形图像类

6.3.2.2.1 图形图像数据应采用 JPEG、GIF 和 TIFF 等格式。

6.3.2.2.2 彩色图像颜色数不低于 256 位色数，灰度图像灰度级不低于 128 级，图形可以为单色，图像的扫描分辨率不低于 150 dpi。

6.3.2.3 音频类

6.3.2.3.1 音频类数据应采用 WAV、MP3、MIDI 和 ASF 等流式音频格式，用于实时交互的音频宜使用流式媒体格式。

6.3.2.3.2 数字化音频的采样频率宜不低于 11.025 kHz，量化位数至少为 8 位，声道数宜为双声道。

6.3.2.3.3 网站上使用的语音应采用标准的普通话男声或女声配音。

6.3.2.4 视频类

6.3.2.4.1 视频类数据应采用 AVI、QuickTime、MPEG 和 ASF 等流式媒体格式。

6.3.2.4.2 视频类素材每帧图像颜色数应不低于 256 色或灰度级不低于 128 级。

6.3.2.4.3 视频类素材中的音频与视频图像应有良好的同步性。

6.3.2.5 动画类

6.3.2.5.1 动画类数据应采用 GIF 和 Flash、AVI 动画、FLI/FLC 动画或 QuickTime 动画等格式。

6.3.2.5.2 动画色彩造型应和谐，帧之间应具有较强的关联性。

6.3.3 数据编码

6.3.3.1 一般编码

网上办事大厅系统中使用的各类代码应符合相应的国家标准、行业标准或地方标准：

——组织机构代码；

——单位隶属关系代码；

——党政机关、人民团体及其他机构名称代码；

——全国干部、人事管理信息系统指标体系分类与代码；

——统计指标分类与代码；

——公民身份证号、性别、职业状况、婚姻状况、健康状况等个人信息代码；

——企业代码；

——经济性质代码。

6.3.3.2 事项编码

事项编码应符合 DB 44/T 1146 要求。

6.3.3.3 业务编码

每一个政务服务事项办理时，应根据事项编码规则生成统一的业务流水号，流水号应是全市应具有唯一性。

6.3.4 数据交换模式

6.3.4.1 依托平台

网上办事大厅数据交换主要依托本级电子政务资源信息交换平台完成。各数据提供和获取单位通过部署在本部门的电子政务资源信息交换平台前置节点，按照网上办事大厅数据标准要求共享各类信息资源，将办理过程信息交换到资源交换平台。

6.3.4.2 提交数据模式

各级网上办事大厅应按照市网上办事大厅数据标准要求，采用以下方式向前置节点提交信息资源：

- 定时把数据写入前置节点数据库的相应数据表中；
- 提供能被前置节点访问的数据视图；
- 按照市网上办事大厅规定的 XML 格式，定期向前置节点提交 XML 数据文件。

6.3.4.3 获取数据模式

各级网上办事大厅应在本部门前置节点的数据库中提取数据，并参照市网上办事大厅数据标准使用相关数据。

6.3.4.4 数据监控

各级网上办事大厅后台应设置数据监控平台。

6.3.5 数据接口

6.3.5.1 一般要求

- 6.3.5.1.1 数据接口系统应保证数据的一致性，系统的安全性、开放性和适应性。
- 6.3.5.1.2 数据接口方式包括基于 IP 的通信包交换、基于文件的数据交换、数据库表一级的交换。
- 6.3.5.1.3 每一级数据交换，都需定义接口数据的结构、格式、语义，以确保参与交换的各个子系统以统一的语义理解来发送和接收数据。
- 6.3.5.1.4 信息服务宜采用 XML 技术进行数据同步。

6.3.5.2 业务咨询数据接口

各级网上办事大厅系统实现与广东省网上办事大厅平台业务咨询数据对接，各部门实现与网上办事大厅平台业务咨询数据对接，对接应按照《广东省网上办事大厅业务咨询接口规范》的要求。

6.3.5.3 服务投诉数据接口

各级网上办事大厅系统实现与广东省网上办事大厅平台服务投诉数据对接，各部门实现与网上办事大厅平台服务投诉数据对接，对接应按照《广东省网上办事大厅服务投诉接口规范》的要求。

6.4 编写要求

6.4.1 业务手册编写

业务手册编写应符合 DB 44/T 1148 的要求，应满足：

- 审批要素应齐全，包括事项名称和代码、受理范围、办理依据、实施机关、审批条件、申请材料、审批证件、审批时限、审批收费、审批咨询；
- 审批人员应具备从事本项行政审批的工作人员的资格要求；
- 将审批办理和监督检查过程以流程图的形式列出，包括外部流程图和内部流程图；
- 完善的通用审批流程，包括取号及电话（网上）预约、申请、受理、审查、决定、证件制作与送达和决定公开等；
- 其他审批流程的补充，包括依申请变更、延续、补证、依申请注销、转让、依申请撤离、依职权注销、依职权撤销、主动变更或撤回、中止审批或终止审批；
- 提供相关审批服务，包括审批进程查询等；

——详细的监督检查，包括书面检查、实地检查、定期检验、抽样检查、检验、检测、年检、诚信档案、分类监管、投诉举报、结果处理。

6.4.2 办事指南编写

办事指南编写应符合DB 44/T 1147的要求，应满足：

- 办理要素应齐全，包括事项名称和代码、受理范围、受理地点、办理依据、实施机关、办件类型、审批条件、申请材料、办理时限、审批收费、申请人权利和义务、咨询；
- 完善的办理流程，包括办理流程图、取号及电话（网上）预约、申请、受理、办理进程查询、获取办理结果、年检；
- 提供投诉和法律救济。

7 支撑系统组成

7.1 基础硬件

7.1.1 应包括数据库服务器、全文检索服务器、内容管理服务器、应用服务器、WEB 服务器、邮件服务器、备份服务器、舆情信息采集服务器、内容检索服务器、单点登录认证服务器、病毒防护服务器。

7.1.2 数据库服务器、WEB 服务器、邮件服务器等关键应用服务器宜配置双机系统及双机热备软件，实现主机故障切换，避免意外停机，消除单点故障，保证系统连续可用性和安全可靠。

7.2 基础软件

应包括政务业务通用系统、数据库、应用中间件、WEB 服务器系统、网站发布系统、信息发布系统、业务办理流程管理系统、舆情采集监控系统、搜索引擎系统等。

8 安全要求

8.1 一般要求

8.1.1 网上办事大厅应建立安全管理制度，并应符合 GB/T 9387.2、GB/T 15278 等的相关要求。安全管理制度应包括以下方面：

- 人员安全管理制度；
- 操作安全管理制度；
- 场地与设施安全管理制度；
- 设备安全使用管理制度；
- 操作系统和数据库安全管理制度；
- 运行日志安全管理制度；
- 备份安全管理制度；
- 异常情况管理制度；
- 系统安全恢复管理制度；
- 安全软件版本管理制度；
- 技术文档安全管理制度；
- 数据保密管理制度；
- 应急响应管理制度；

- 审计管理制度；
- 运行维护安全制度；
- 第三方服务商的安全管理制度；
- 对系统安全状况的定期评估制度；
- 技术文档媒体报废管理制度。

8.1.2 网页信息应及时发布与更新，不应出现下列内容：

- 选用或发布与中央宣传口径不一致、不利于祖国统一、攻击党和国家领导人、违反民族宗教和外交等其他政策的稿件；
- 明显失实，涉及封建迷信、暴力和泄密等；
- 政治性、知识性、文字性差错。

8.1.3 管理平台应当对公众访问、办事以及各级管理员操作维护动作进行详细记录，记录保存时间不宜短于 6 个月，并提供统计、审计与分析功能。

8.1.4 安全管理应包括物理层、网络层、系统层、应用层、响应与备份恢复等安全的管理。

8.2 物理层安全

物理安全是保护计算机网络设备、设施以及其它媒体免遭地震、水灾、火灾等环境事故，人为操作失误或错误以及各种计算机犯罪行为导致的破坏过程。主要包括三个方面：

- 环境安全：对系统所在环境的安全保护；
- 设备安全：主要包括设备的防盗、防毁、防电磁信息辐射泄漏、防止线路截获、抗电磁干扰及电源保护以及设备冗余备份；
- 媒介安全：包括媒体数据的安全及媒体本身的安全，为了防止系统中的信息在空间上的扩散，应在物理上采取一定的防护措施，以减少或干扰扩散出去的空间信号。

8.3 网络层安全

8.3.1 防火墙

防火墙产品应满足以下条件：

- 基于状态检测的分组过滤；
- 多级的立体访问控制机制；
- 面向对象的管理机制；
- 支持多种连接方式，透明、路由；
- 支持 OSPF、IPX、NetBEUI、SNMP 等协议；
- 具有双向的地址转换能力；
- 透明应用代理功能；
- 一次性口令认证机制；
- 带宽管理能力；
- 内置了一定的入侵检测功能或能够与入侵检测设备联动；
- 远程管理能力；
- 负载均衡；
- 支持动态 IP 地址；
- 内嵌 VPN 功能支持；
- 灵活的审计、日志功能。

8.3.2 入侵检测系统

网络入侵检测系统应能满足以下要求：

- 能在网络环境下实现实时地、分布协同地全面检测可能的入侵行为；
- 能及时识别各种黑客攻击行为，发现攻击时阻断或弱化攻击行为、并能详细记录，生成入侵检测报告，及时向管理员报警；
- 能够按照管理者需要进行多个层次的扫描，按照特定的时间、广度和粒度的需求配置多个扫描；
- 能够支持大规模并行检测，能够方便地对大的网络同时执行多个检测；
- 所采用的入侵检测产品和技术不能被绕过或旁路；
- 检测和扫描行为不能影响正常的网络连接服务和网络的效率；
- 检测的特征库要全面及时更新；
- 安全检测策略可由用户自行设定，对检测强度和风险程度进行等级管理，用户可根据不同需求选择相应的检测策略；
- 能够帮助建立安全策略，具有详细的帮助数据库，协助管理员实现网络的安全，并且制定实际可强制执行的网络安全策略。

8.3.3 数据传输安全

应采取加密算法或使用加密设备等防护措施，以保证数据传输的安全性和完整性。

8.3.4 系统安全审计

应符合 GB/T 18336.3 和公安部颁布的信息系统等级保护的基本技术要求。

8.4 系统层安全

8.4.1 操作系统安全

操作系统安全管理应从物理安全、登录安全、用户安全、文件系统和打印机安全、注册表安全、RAS 安全等方面制定强制安全措施。

8.4.2 数据库安全

数据库管理系统应具有以下能力：

- 自主访问控制（DAC）：DAC 用来决定用户是否有权访问数据库对象；
- 验证：保证只有授权的合法用户才能注册和访问；
- 授权：对不同的用户访问数据库授予不同的权限；
- 审计：监视各用户对数据库施加的动作，数据库管理系统应能提供与安全相关事件的审计能力；
- 信息提供：系统应提供在数据库级和纪录级标识数据库信息的能力。

8.5 应用层安全

8.5.1 身份认证技术

8.5.1.1 应设立系统管理人员、信息发布人员、业务办理人员、在线巡查人员等不同的管理权限，应有严格的身份认证和权限设置功能，并建立安全责任制度。

8.5.1.2 对公众的特定服务，例如网上办事、网上咨询、网上投诉等服务，应当建立相应的公众身份认证服务。

8.5.1.3 应为申请人提供统一身份认证功能，实现在网上办事大厅一次登录即可在全市所有政务服务平台办事。

8.5.1.4 在全市交叉认证管理系统实现信任源管理和 CA 证书互联互通的基础上,区级分厅可采用独立部署交叉认证组件进行应用改造,实现多 CA 证书的兼容应用。

8.5.2 防病毒技术

8.5.2.1 应采用分布式病毒防范系统。

8.5.2.2 应进行数据库的动态更新。

8.5.2.3 应进行定期扫毒。

8.5.3 DNS 服务器安全

使用DNS 安全配置制定 DNS 配置方案并实施,提高公共服务系统的安全性。

8.6 响应与备份恢复

应建立响应与恢复机制,确保出现自然灾害、系统崩溃、网络攻击或硬件故障时能得以恢复。特别是网络范围的数据备份与恢复,操作系统的备份与恢复,数据库以及应用系统的备份与恢复等。

存储、备份、恢复宜支持异地备份与恢复,应达到以下要求:

- 支持大容量存储;
- 跨平台的备份能力;
- 支持多种存储介质和备份模式;
- 支持自动恢复机制。

9 服务提供

9.1 信息公开服务

9.1.1 基本信息

应公示基本信息,包括但不限于以下内容:

- 行政服务大厅及专业办事大厅简介及机构设置;
- 行政服务大厅及专业办事大厅办公地址、办公时间、公交运行线路、服务热线电话;
- 进驻部门窗口办理事项调整情况;
- 网上投诉、网上咨询、意见征集的答复或结果。

9.1.2 政务信息

政务信息公开应包括以下内容:

- 政府信息公开指南;
- 政府信息公开目录;
- 政府信息公开工作年度报告;
- 政府信息依申请公开;
- 政府信息公开意见箱。

9.1.3 事项分类信息

9.1.3.1 个人办事分类有三种分类方法:

- 按主题分类有:兵役、出入境、户籍、婚姻、教育、交通、就业、名族宗教、纳税、社保、司

法公证、社会救助、死亡殡葬、生育收养、文化体育、消费维权、医疗、住房、知识产权、职业资格、其他等；

——按人生事件分类有：升学、找工作、失业、创业、迁居、买房子、结婚、生小孩、退休、殡葬、其他等；

——按特定对象分类有：残疾人、儿童青少年、妇女、港澳台侨、高校毕业生、老年人、农民、人才、特困家庭、外国人、其他等。

9.1.3.2 企业办事分类有三种分类方法：

——按主题分类有：安全防护、财务税务、对外交流、环保绿化、金融投资、建设管理、交通运输、劳动保障、立项审批、年检年审、农林牧渔、破产注销、人力资源、司法公证、设立变更、水利水务、土地房产、文物保护、新闻广电、医疗卫生、质量检查、知识产权、准营准办、资质认证、其他等；

——按经营活动分类有：办理社保、开办企业、扩大生产、纳税缴费、申请贷款、申请破产、申请专利、申请资质、投资立项、引进人才、其他；

——按特定对象分类有：个体工商户、高新技术企业、困难企业、民营企业、社会组织、私营企业、重点企业、中小企业、其他等。

9.1.4 办事指南

应向公众提供办事指南，包括但不限于以下内容：

——事项类型、事项编码、事项名称、受理条件、行政主体、法定办理时限、承诺办理时限、许可（审批）条件；

——法律、法规、政策、规章、其他规范性文件等的具体条款；

——详细的办理流程图、审核要求等；

——申报表或格式文本下载服务，可细化到每项材料的填报、审核要求，并提供示范文本；

——进驻部门办理事项的收费依据和收费标准；

——行政服务实体大厅的进驻部门、办理人员、联系电话、监督电话；

——进驻部门事项办理中的常见问题及解答；

——前置审批事项链接，提醒后置事项；

——行政服务实体大厅的布局示意图，标明每个进驻部门窗口的准确位置。

9.1.5 综合信息

应向公众提供动态的、综合性的信息并及时更新，包括但不限于以下内容：

——与行政审批服务相关的最新政策制度；

——与实体大厅密切相关的通知公告信息；

——除基本信息、事项办理指南之外的行政服务相关综合性信息。

9.2 网上办理服务

9.2.1 网上注册/登录

应提供网上办理注册/登陆服务，并符合以下要求：

——应为企业用户提供 CA 数字认证登录服务，为个人用户提供身份注册服务；

——用户注册信息至少包括用户类别、姓名（单位名称）、身份识别信息、联系方式；

——登录用户可办理网上预约、网上申报、网上审批（预审批）服务，以及查询网上办事大厅的所有操作日志。

9.2.2 网上预约

应提供网上预约服务，内容包括：

- 24 小时网上受理预约申请；
- 办理事项的预约时间；
- 短信、邮件等确认方式。

9.2.3 网上申报

应提供网上申报服务：

- 提供网上申报所需要件上传的功能，并将网上申报的材料实时传送到内网审批系统；
- 应将是否受理的决定指定工作日内反馈给用户；
- 对通过 CA 数字认证的用户宜提供正式受理服务，对身份注册用户应提供预受理服务；
- 宜上传申报资料，通过内部流转，共享信息，实现联办件的一站式申报受理。

9.2.4 网上审批

应提供网上审批服务，减少服务对象到现场次数：

- 对已受理的网上申报事项，在规定时限内应提供反馈预审批结果；
- 按照事项承诺办理深度实现网上审批，鼓励全流程网上审批；
- 需要两个或两个以上部门联合办理的事项实行网上并联审批；
- 审批结果为电子证照的，网上直接提供审批结果。

9.2.5 办理状态查询

应设立事项办理状态查询栏目，依据受理编号或有效证件号码等方式，提供事项办理查询服务，办事过程信息通过申办流水号以及事项编码统一标识关联。事项办理状态信息应至少包括：

- 事项类型；
- 事项编码；
- 事项名称；
- 办件名称；
- 申请时间；
- 受理进驻部门；
- 办事状态：
 - 办事过程信息包括 4 个必备信息：申办、受理、审批（处理）、办结；
 - 办事过程信息包括 6 个可选信息：网上预受理、补正告知、补正受理、特别程序申请、特别程序结果、领取登记。

9.3 互动沟通服务

9.3.1 在线咨询或离线咨询

9.3.1.1 应提供网上咨询服务，宜设置咨询表格，内容包括：

- 咨询进驻部门；
- 咨询类型；
- 是否公开；
- 咨询主题；
- 咨询内容

——相关附件等。

9.3.1.2 网上在线咨询应能转接至进驻部门窗口，即由相关业务人员直接负责解答。

9.3.1.3 离线咨询应做到定期回复，保证与服务对象沟通流畅。

9.3.1.4 经常咨询的问题应分类定期追加到常见问题解答中，形成知识库，供公众查询。

9.3.2 网上投诉

9.3.2.1 应提供网上投诉服务，宜设置投诉举报表格，内容主要包括：

——投诉举报受理编号；

——被投诉举报进驻部门；

——投诉举报类型；

——被投诉举报人姓名；

——投诉举报内容。

9.3.2.2 应建立相应的投诉管理机制。

9.3.2.3 应实时将投诉信息传输到行政审批系统中，并明确告知公众该投诉的处理时限。

9.3.2.4 应提供投诉举报结果反馈查询功能，通过投诉举报受理编号向公众反馈投诉举报处理的结果，必要时应公布相关纠正措施。

9.3.2.5 网上投诉模块宜与相关政府监察平台实现互动。

9.3.3 意见征集

9.3.3.1 应提供意见征集服务，根据公众关心的问题，动态调整意见征集话题。

9.3.3.2 应明确意见征集服务响应时间。

9.4 其他服务

9.4.1 智能排行服务

应按照政务服务事项办理深度及业务量大小提供排行服务。

9.4.2 智能搜索服务

应按照办事人员搜索频次提供关键字搜索查询服务。

9.4.3 智能推荐服务

应为申请人提供主动推荐服务。

9.4.4 场景式服务

应针对公众的不同身份和需求，设计人性化的场景式服务，通过可选择交互式演示不同公众办理业务的具体流程和相关要求，并为公众提供表格下载和业务提醒等拓展功能。

9.4.5 信息统计服务

应提供信息统计服务，公示办件信息和进度，公示日、月、累计收件和办结信息。

9.4.6 数据记录管理

应对公众访问、办事以及各级管理员操作维护动作进行详细记录，并提供统计、审计与分析功能。

9.4.7 提醒警示

对于专业性较强的术语、复杂的操作等，网上办事大厅应有在线帮助或操作指南。对于执行后会产生严重后果的功能，应设置警告提示，并且在执行命令前要求确认。

9.4.8 多渠道交互

应提供站内导航（栏目间的有效链接）、站外导航（与相关网站的链接），实现与下级网上办事大厅的互联互通。应提供多渠道服务平台和工具，包括：

- 邮件；
- 短信；
- 微博；
- 微信；
- 移动办公；
- 即时交流工具；
- 手机版互动服务；
- 其他。

10 评价与改进

10.1 评价方式

可采用第三方评价、用户评价、自我评价或相结合的方式，对网上办事大厅提供的网上服务进行评价；可采取量化评估形式，日常评估与年终评估相结合。

10.2 评价内容

应从网上办事大厅网上服务的功能完备性、易用性、时效性、群众满意度等方面制定评价指标，并设计权重或分值。

10.3 评价结果

应根据评价情况，及时在网上办事大厅或政务服务大厅公布评价结果，评价结果作为效能评价的重要依据。

10.4 持续改进

应根据评价结果不断改进网上服务方式，优化网上服务流程，持续提升服务质量。

参 考 文 献

- [1] 《广东省网上办事大厅深圳分厅建设规范》
 - [2] 《广东省网上办事大厅服务事项信息内容规范》
 - [3] 《广东省网上办事大厅服务事项分类规范》
 - [4] 《广东省网上办事大厅界面风格与内容规范》
 - [5] 《广东省网上办事大厅服务投诉接口规范》
 - [6] 《广东省网上办事大厅业务咨询接口规范》
 - [7] DB 51/T 1322 政务服务中心电子政务大厅建设规范
-