

ZWFW

国家政务服务平台标准

C 0102-2018

国家政务服务平台 政务服务门户建设要求

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门户命名 2

 5.1 名称 2

 5.2 标识 2

6 国家政务服务平台政务服务门户展现 2

 6.1 总体要求 2

 6.2 服务导航 3

 6.2.1 按事项性质 3

 6.2.2 按服务对象 3

 6.2.3 按实施主体 3

 6.2.4 按服务主题 3

 6.2.5 按服务层级 3

 6.2.6 按服务形式 3

 6.2.7 按行政管辖 3

 6.3 服务搜索 3

 6.4 无障碍浏览 3

 6.5 页面布局 3

 6.6 内容发布 4

 6.7 链接管理 4

7 国家政务服务平台政务服务门户功能 4

 7.1 建设内容 4

 7.2 用户注册 5

 7.3 登录认证 5

 7.4 事项发布 5

 7.4.1 实施清单重点要素展示 5

 7.4.2 实施清单全部要素展示 5

 7.5 事项办理 5

 7.6 办件查询 5

 7.7 咨询与投诉 5

 7.7.1 咨询 5

 7.7.2 投诉 5

 7.8 办件评价 6

 7.9 服务搜索 6

 7.10 用户中心 6

 7.11 政务服务站点建设 6

8 与地方和部门政务服务门户对接 7

8.1 政务服务应用接入.....	7
8.1.1 应用接入方式	7
8.1.2 应用接入流程	7
8.1.3 应用接口管理	8
8.1.4 应用上下线管理	11
8.2 评价对接	11

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、王赞萃、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门户建设要求

1 范围

本标准规定了国家政务服务平台政务服务门户命名、展现、功能要求及国家政务服务平台与地方和部门政务服务门户间的对接要求。

本标准适用于国家政务服务平台政务服务门户的建设。本标准不适用于国家政务服务平台政务服务移动端建设。

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 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 0110-2018 国家政务服务平台统一身份认证系统接入要求

C 0114-2018 国家政务服务平台可信身份等级定级要求

国办发〔2017〕47号 国务院办公厅关于印发政府网站发展指引的通知

3 术语和定义

GB/T 32907、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门户 the service portal of national government service platform

由国家政务服务平台为自然人、法人和其他组织提供的政务服务互联网入口。

3.2

地方和部门政务服务门户 the service portal of ministries and commissions or local governments

由地方或部门政务服务平台为自然人、法人和其他组织提供的政务服务互联网入口。

注：地方是指除港、澳、台外的32个省级政府，部门是指C 0109.1-2018的4.5中列出的中央业务指导（实施）部门。

3.3

站点 sub site

在国家政务服务平台政务服务门户上与地方和部门政务服务门户数据同源、服务同源的子站。

3.4

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。

3.5

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。

4 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

ICP 网络内容服务商 (Internet Content Provider)

IE 一款网页浏览器 (Internet Explorer)

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

LOGO 标识或徽标 (LOGOtype)

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

URL 统一资源定位符 (Uniform Resource Locator)

5 国家政务服务平台政务服务门户命名

5.1 名称

国家政务服务平台政务服务门户、地方和部门政务服务门户要冠以国家、本地方、本部门名称, 在政务服务门户头部标识区域显示全称, 并在首页显著位置显示“全国一体化在线政务服务平台”的标识或文字。

国家政务服务平台政务服务门户名称为“中国政务服务平台”。

5.2 标识

标识 (LOGO) 是打造国家政务服务平台政务服务门户、地方和部门政务服务门户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各自的政务服务门户标识, 标识应特点鲜明、造型优美、容易辨认, 便于记忆和推广。

6 国家政务服务平台政务服务门户展现

6.1 总体要求

国家政务服务平台政务服务门户展现应遵循国办发〔2017〕47号中的网页设计规范要求, 包括:

- a) 页面内容应便于复制、保存和打印, 不得限制复制页面内容, 不得限制另存为本地文件;
- b) 页面应最大限度减少用户额外安装组件、控件或插件, 确需使用时, 所需安装的组件应便于在相关页面获取;
- c) 页面中的图片、附件、视频应有效可用, 名称应直观准确; 使用的文件格式应便于常用软件打开, 避免用户额外安装软件;
- 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, 窗口应提供关闭功能;
- e) 严禁刊登或链接商业广告;
- f) 页面底部功能区应列明网站标识、网站标识码、网站纠错、网站主办单位及联系方式、ICP 备案编号、公安机关备案标识和站点地图等内容;
- g) 国家政务服务平台政务服务门户应支持 IPv4/v6 双栈技术。

6.2 服务导航

6.2.1 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。

6.2.2 按服务对象

分为面向自然人的政务服务事项和面向法人和其他组织的政务服务事项。

6.2.3 按实施主体

按事项的管理归属部门进行导航。

6.2.4 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门户应按照C 0109.2-2018梳理政务服务事项服务主题；

地方和部门的政务服务门户服务主题可保持不变，汇聚到国家政务服务平台时，应按照C 0109.2-2018的要求进行梳理，不符合的，应纳入到“其他”中。

6.2.5 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。

6.2.6 按服务形式

分为线上办理、线下办理、线上线下一体化办理的政务服务事项。

6.2.7 按行政管辖

分为定点办理、跨地区通办的政务服务事项。

6.3 服务搜索

在国家政务服务平台政务服务门户首页、频道页和主要页面提供搜索功能。

搜索结果按应用服务、办事服务、政策法规进行分类。

6.4 无障碍浏览

国家政务服务平台政务服务门户所有页面应实现无障碍浏览。

无障碍浏览功能包括：纯文本通道、视觉辅助和在线语音功能。

6.5 页面布局

页面布局包括：

- a) 国家政务服务平台政务服务门户页面应简洁明了，保持统一风格；
- b) 页面设计按适配常用分辨率的规格设计，页面分辨率一般为72像素每英寸，页面画布尺寸为1920像素*高度，中间内容区域宽度为1100像素；
- c) 应确定1种主色调，合理搭配辅色调，总色调不宜超过3种。使用符合用户习惯的标准字体和字号，同一类别的栏目和信息使用同一模板，统一字型、字号、行间距和布局；
- d) 页面布局应科学合理、层次分明、重点突出，符合从左到右、从上到下的阅读习惯。首页页面设计不宜过长，尽量少使用过大的图片及音视频文件，在主流计算机配置和当地平均网速条件下，页面加载时长不宜超过3s；

- e) 除了国家政务服务平台政务服务门户首页以外，对于每一个访问的链接，都应清晰地标注当前所访问页面所在的位置，并且可逐级访问各链接（在当前页面打开，不打开新窗口）。特别是国家政务服务平台政务服务门户首页链接，应保证每个页面都有到首页的链接；
- f) 对主流类别及常用版本（如 IE8 及以上版本）浏览器具有较好的兼容性，页面整齐不变形，不出现文字错行、表格错位、功能和控件不可用的情况；
- g) 对移动端浏览器具有较好的适应性和兼容性，在移动端浏览器上宜进行结构重排及样式重新渲染，与移动端浏览器显示方式相匹配，页面整齐不变形，不出现文字错行、表格错位、功能和控件不可用的情况。

6.6 内容发布

内容发布包括：

- a) 文字：
 - 1) 正文内容应简练，突出重点，符合网络宣传规定及特点；
 - 2) 正文中的中文应使用全角状态下的标点符号，正文中的英文应使用半角状态下的标点符号；
 - 3) 网站正文中的中文字型为“宋体”，字号为 15 像素，行间距倍数为 180%，中文每段开头空两个空格。英文字型为“Arial”，字号为 12 像素，行间距倍数为 120%，英文每段靠左对齐，首行无缩进。中文或英文内容，段与段之间应空一行；
 - 4) 对于有链接指向的文字，在鼠标悬停时，文字颜色应变化；
 - 5) 在详细内容中有附件需下载时，应使用不同文字颜色突出显示附件名字，且详细标注附件名称，并以“附件：”字样开头。
- b) 图片：
 - 1) 国家政务服务平台政务服务门户各页面使用的图片应清晰准确，且与正文内容一致；
 - 2) 所有图片应定义高度和宽度，并设置替代文本（即定义 alt 属性），替代文本应与主题保持一致；
 - 3) 为保证网站浏览速度，图片应使用 JPG 或 PNG 格式，图片分辨率不低于 72 像素每英寸，图片比例 6:4，4:3，16:9，单张图片大小不得超过 1MB；
 - 4) 避免使用可能存在或潜在版权纠纷的图片。

6.7 链接管理

链接管理包括：

- a) 国家政务服务平台政务服务门户为本门户页面、图片、附件等生成唯一的内部地址。链接到本门户内的页面地址称为内部链接，在引用时应采用相对路径；
- b) 国家政务服务平台政务服务门户所使用的其他网站资源地址，称为外部链接。引用外部资源时应采用带域名的绝对路径；
- c) 应建立链接地址的监测巡检机制，确保所有链接有效可用，及时清除不可访问的链接地址，避免产生“错链”、“断链”。对于外部链接应严格审查发布流程，不得引用与所在页面主题无关的资源。

7 国家政务服务平台政务服务门户功能

7.1 建设内容

建设内容包括用户注册、登录认证、事项发布、事项办理、办件查询、咨询与投诉、办件评价、服务搜索，应建设面向自然人、法人和其他组织的用户中心，并在国家政务服务平台政务服务门户统一技术平台上建设地方和部门政务服务站点。

7.2 用户注册

为保证国家政务服务平台政务服务门户用户信息的真实、合法和有效，自然人、法人和其他组织用户注册采用实名制。

用户注册包括国家节点注册、地方和部门节点注册。具体内容见C 0110-2018的6.1。

7.3 登录认证

为保证国家政务服务平台政务服务门户用户信息的真实、合法和有效，自然人、法人和其他组织登录采用实名制。

登录认证包括国家节点登录认证、地方和部门节点登录。具体内容见C 0110-2018的6.2。

7.4 事项发布

7.4.1 实施清单重点要素展示

实施清单重点要素展示内容应包括实施编码、事项名称、受理条件、材料目录信息、办理流程、法定办结时限、承诺办结时限、到办事现场次数、实施主体、是否收费、收费标准、办理地点、办理时间、咨询方式、监督投诉方式等要素，具体要素说明见C 0109.2-2018的8.2。

7.4.2 实施清单全部要素展示

实施清单全部要素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。全部要素说明见C 0109.2-2018的8.2。

7.5 事项办理

事项办理是为自然人、法人和其他组织提供事项在线办理导引。自然人、法人和其他组织经过国家、地方或部门政务服务门户用户注册和登录认证后直接进入地方和部门政务服务门户的事项办理页面。

7.6 办件查询

办件查询是为自然人、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。

办件查询结果应包括办件进度、办件基本信息、材料信息、快递信息等。

7.7 咨询与投诉

7.7.1 咨询

国家政务服务平台政务服务门户开设咨询功能，直接关联到事项。用户完成注册后，可针对某一事项进行咨询。提交的咨询内容应包括事项名称、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。咨询信息公开时，实名咨询用户的个人信息应按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门户上，咨询结果应包括咨询内容、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。

7.7.2 投诉

国家政务服务平台政务服务门户开设投诉功能，用户可对办件结果进行投诉。用户投诉应实名登录，

选择部门、事项类别、是否愿意公开，填写投诉内容并提交，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，按照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“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门户上予以公开，投诉结果信息公开时，实名投诉用户的个人信息应按 C 0131-2018 的 6.4 展示。

投诉功能是在实名认证用户完成事项办理后对办件进行投诉，投诉功能的实名认证等级与所办理事项要求的实名认证等级保持一致。

7.8 办件评价

国家政务服务平台政务服务门户建设统一办件评价系统，对线上事项办件的满意度进行评价。地方和部门政务服务门户应统一使用国家政务服务平台政务服务门户统一评价系统，用户在对每个办件进行评价时，直接调用国家政务服务平台政务服务门户统一评价系统。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	☆☆☆☆☆	对网上办事的体验进行评价
评价内容	无	办理人对办件的文字评价

7.9 服务搜索

服务搜索功能实现政务服务事项分类搜索、站点搜索、多条件搜索、多维度筛选、搜索词辅助、智能推荐和地区匹配的搜索功能。

7.10 用户中心

用户中心是面向自然人、法人和其他组织提供以“我”为中心的个性化服务，包括办事进度全流程查询、我的办件、我的咨询、我的投诉、我的收藏、我的足迹、我的消息和我的证照，实现用户一次登录，可在用户中心查询用户在地方和部门政务服务平台各项办件所产生的过程信息和历史信息，可自行设定和维护自然人、法人和其他组织用户信息。

7.11 政务服务站点建设

地方和部门政务服务站点应基于国家政务服务平台政务服务门户统一技术平台进行建设，采用“四统一分”的模式进行建设，以确保地方和部门政务服务站点在拥有各自政务服务特色的同时，具备统一用户体验。“四统”是指地方和部门统一在国家政务服务平台政务服务门户上按要求对各自政务服务站点的内容进行维护，包括统一栏目导航、统一栏目名称、统一页面模板，统一评价，“一分”是指地方和部门政务服务应用的个性化接入。

建立国家政务服务平台政务服务门户上的“部门站点”，体现各部门特色创新服务，帮助部门宣传推广创新服务，通过“部门站点”完成对国家政务服务平台的应用聚合，形成一体化服务能力。具体部

门见 C 0109.1-2018 的 4.5。

建立国家政务服务平台政务服务门户上的“地方站点”，体现各地方特色创新服务，帮助地方宣传推广创新服务，通过“地方站点”完成对国家政务服务平台的应用聚合，形成一体化服务能力。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）。

地方和部门政务服务站点的建设内容主要包括：

- a) 服务动态。及时发布地方和部门“互联网+政务服务”工作动态和成果；
- b) 政策及解读。地方和部门与“互联网+政务服务”相关的最新政策及对政策的解读，包括国家相关政策在地方和部门的相关政策解读；
- 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；
- f) 服务搜索。对地方和部门政务服务站点的服务内容进行分类搜索，符合国家政务服务平台政务服务门户搜索要求。

8 与地方和部门政务服务门户对接

8.1 政务服务应用接入

8.1.1 应用接入方式

地方和部门政务服务应用接入到国家政务服务平台政务服务门户时，相关接口应在接口管理平台注册，接入单位按本标准要求开发政务服务应用的页面和交互功能，由应用入驻平台负责政务服务应用统一审核和上下线。

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门户做好接口对接工作，包括压力测试、安全测试、后台处理与保障等工作。

8.1.2 应用接入流程

应用接入到国家政务服务平台政务服务门户分为应用接入申请，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 1。

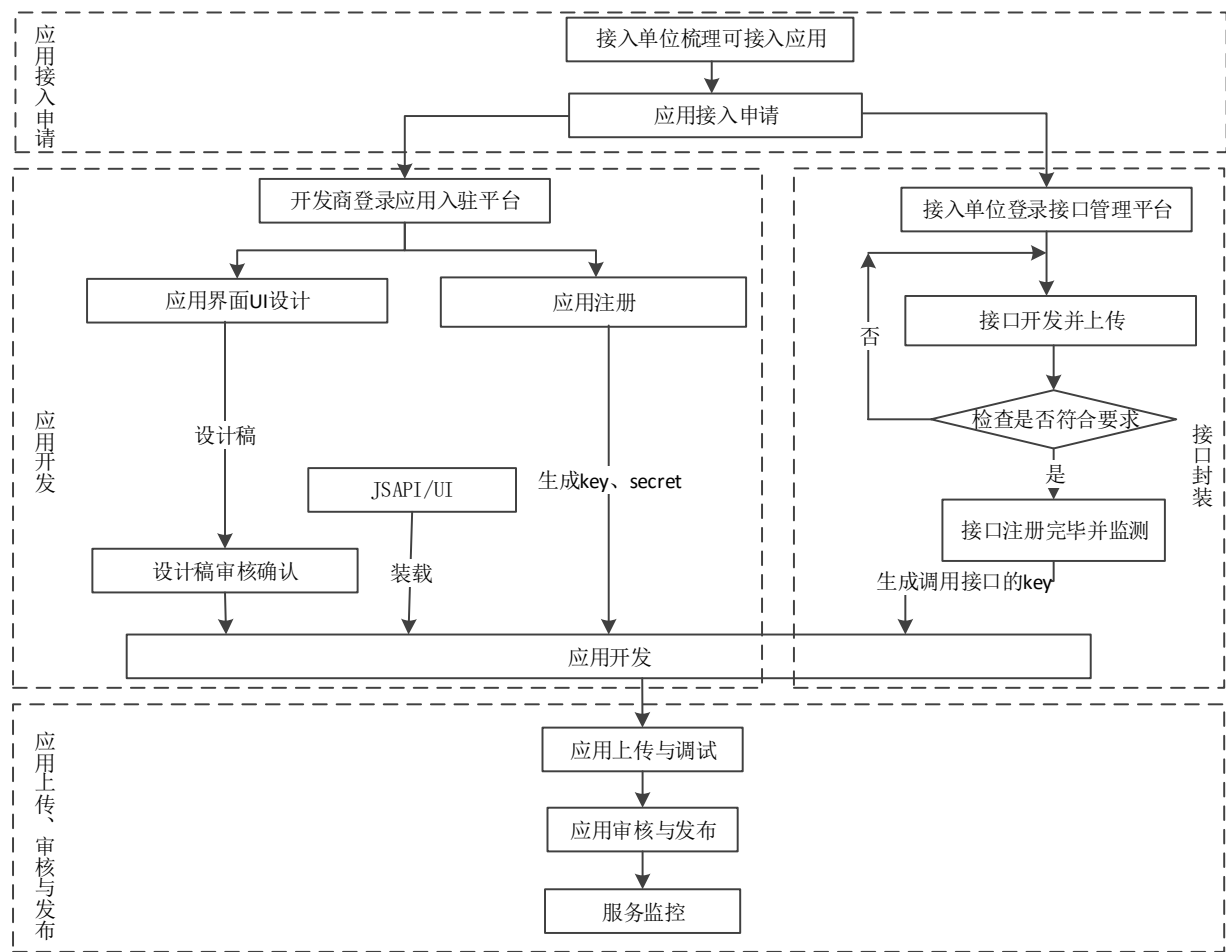


图 1 接入流程图

8.1.3 应用接口管理

8.1.3.1 应用接口管理

接入单位使用应用管理子系统分配的账号登录到接口管理平台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，接口管理平台管理员进行检测与审核，审核通过的接口由接口管理平台进行统一监管。

8.1.3.2 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 1。

示例 1:

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		***查询接口	
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": "**丹", "ctime": "2018-04-25 12:04:23", "desc": "*****" }] } }</pre>			

8.1.3.3 接口检测

应用接口注册到接口管理平台后，对接口进行数据维护，通过接口管理平台对接入应用源接口进行

检查和测试，接口检测见图 2。

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 2 接口检测图

接口检测要点如下。

- a) 应用接口是否正常接通，确定接口返回数据格式；
- b) 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；
- c) 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，及时预警。

8.1.3.4 接口鉴权

通过国家政务服务平台政务服务门户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。接口白名单是对加入国家政务服务平台政务服务门户白名单的接口开放。

应用接口请求所需的接口鉴权密钥需加密存储，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平台与业务接口交互时进行鉴权使用。

8.1.3.5 数据脱敏

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

8.1.4 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，由应用接入单位进行整改并经过重新审核后上线。

8.2 评价对接

国家政务服务平台政务服务门户统一评价系统提供标准评价服务调用方式，参数和格式见表 2。

表 2 办件评价对接参数表

请求地址		https://***/comment.do	
服务协议		https	
请求参数			
名称	必填	类型	说明
region	是	string	行政区划代码或部门代码，行政区划代码见 C 0109.1-2018 的 4.3，部门代码见 C 0109.1-2018 的 4.5
pf	是	string	可兼容的访问渠道 0-移动端 1-计算机端
projectid	是	string	事项的实施编码，见 C 0109.1-2018 的第 5 章
projectname	是	string	事项名称
taskid	是	string	办件编号，见 C 0109.2-2018 的 6.1