

广东数字政府标准规范

GDZW 0001.3-2019

粤省事移动政务服务平台 第3部分：功能规范

2019-8-9 发布

2019-8-9 实施

广东省政务服务数据管理局 发布

目 次

前 言.....	II
1 范围.....	1
2 概述.....	1
3 政务服务应用.....	1
4 个人中心.....	2
4.1 概述.....	2
4.2 办件查询.....	2
4.3 帮助与反馈.....	2
4.4 认证和登录.....	2
4.5 消息提醒.....	2
4.6 个人信息.....	2
5 我的证照.....	2
5.1 总体要求.....	3
5.2 卡证类.....	3
5.3 证明类.....	3
6 搜索功能.....	3
参考文献.....	4

前 言

GDZW 0001《粤省事移动政务服务平台》分为六个部分：

- 第1部分：总体规范；
- 第2部分：数据规范；
- 第3部分：功能规范；
- 第4部分：建设规范；
- 第5部分：运营规范；
- 第6部分：安全规范。

本部分为GDZW 0001的第3部分。

本部分按照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。

本部分由广东省政务服务数据管理局提出并归口。

粤省事移动政务服务平台 第3部分：功能规范

1 范围

本部分规定了广东省粤省事小程序的政务服务应用、个人中心、我的证照、搜索等模块的功能要求。

本部分适用于粤省事移动政务服务平台中粤省事小程序的功能设计、接入粤省事移动政务服务平台的政务服务应用的选择和组织，同时可作为广东省各级政府及部门其他政务服务小程序功能设计的参考。

2 概述

粤省事小程序应为自然人、法人和其他组织提供政务服务应用、个人中心、我的证照和搜索四大模块的功能。

3 政务服务应用

政务服务应用为自然人、法人和其他组织提供各类政务服务事项的线上查询、办理及预约功能。来自不同部门的相关应用应按服务主题组织。

在支撑能力具备的情况下，应优先提供预期用户较多以及使用频度较高的应用。应提供的政务服务应用见表1，但不限于表1所列应用。

表 1 应用列表

分类	主题	应用
常用服务	公积金	查询缴存信息及明细、提取预约等
	社保	五险缴费情况、对应待遇及服务
	护照通行证	护照、通行证签注与预约
	行驶驾驶	违章缴罚查询、车辆及证件服务等
	税务	个人税务查询、电子税票开具等
	户政（治安）	户籍、身份证、居住登记等服务
	生活缴费	燃气缴费充值、自报读表数等服务
	交通出行	为市民提供汽运出行便利等
专项服务	不动产登记	不动产信息查询等
	公共服务	一键移车、本地天气等生活特色服务等
	人才与就业	人才证书及教育信息等查询与办理等
	法律服务	法律咨询、法律援助、公正等服务
	调解仲裁	劳动人事调解、仲裁业务办理等
	社会救助	社会救助申请预约与申请进度查询
	信用信息	企事业单位、社会组织信用信息查询
人生事	婚姻	新领证、补领证预约等
	新生儿	申领出生医学证明及预约信息查询等
营商服务	中介超市	为企业提供网上中介邀约等服务
群体服务	助残	残疾人证件和补贴申请、个税减免等
	境外人士	港澳居民及华侨、外籍人士服务
专区	少数民族旅游服务	少数民族地区文化、旅游信息服务

表 1（续）

分类	主题	应用
专区	智慧出行服务	自驾、铁路、汽运、航空的出行服务
	公安服务	交管、出入境、治安等业务
	人社服务	社保、人事人才、劳动关系等业务
	流动人口	居住证、积分制入户广州等业务
	粤港澳大湾区服务	出入境、婚姻、港澳直通车等业务

宜按照用户当前状态，集中展示与其密切相关的应用，隐藏用户不需要的应用。

应设置标准化的事项办理流程，办理须知应简明且重点突出，办理过程应可暂停、易重启，办理结果应规范化展示。

4 个人中心

4.1 概述

应提供办件查询、帮助与反馈、认证和登录、消息提醒、个人信息等功能。

4.2 办件查询

可为自然人、法人和其他组织提供的线上办件进度查询服务，用户能在用户中心直接查看自己的待处理事项、处理中事项、已完结事项。

4.3 帮助与反馈

应包含但不限于以下功能：

- 问题反馈功能。能查看所有问题咨询及回复，也能发起新的问题咨询；
- 用户建议功能。能查看所有建议投诉及回复，也能发起新的建议投诉。

4.4 认证和登录

应包含但不限于以下功能：

- 提供自然人、法人和其他组织用户注册（绑定）、登录；
- 提供自然人、法人和其他组织用户实名认证功能；
- 提供登录有效期、登录方式的管理功能；
- 不同业务对登录级别要求不同，需要更高认证等级时，提供升级认证功能（如刷脸认证）。

4.5 消息提醒

应提供消息提醒服务，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。

消息提醒有主动推送和消息提示两种方式。主动推送可通过公众号推送或短信推送等方法。消息提示方式是在小程序显要位置提供消息展示或新消息提示；应为通知、提醒等全局信息做好预留，可使用顶部常置方式并提供关闭操作。

4.6 个人信息

可查看基础信息（姓名、性别、出生日期等），查看和编辑常用信息（收件地址、手机号、电子邮箱等）。

5 我的证照

5.1 总体要求

充分利用已建成的电子证照能力,设置适于移动端使用场景的相关功能。应提供已绑定的证照列表、证照详情页、添加证照功能。

应提供集中的电子证照存放模块和便捷的入口,在证照展示提供相关办事入口。

电子证照分为卡证和证明两类。

5.2 卡证类

应提供卡证类电子证照的添加、删除、查看、出示等基础功能。应支持居民身份电子凭证、社会保障卡、护照、驾驶证、行驶证、港澳通行证、台湾通行证、残疾人证、居住证等卡证。

5.3 证明类

应提供证明类电子证照的添加、删除、查看、出示等基础功能。

6 搜索功能

支持模糊搜索、多条件筛选、地理位置识别和全文搜索等功能,宜提供拼音和关键词联想、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。

搜索结果宜按分类展现,对结果进行智能化排序,帮助自然人、法人和其他社会组织快速准确地定位信息、政策、事项和服务。

应提供展示搜索历史功能。

应提供热门搜索信息功能。

参考文献

- [1] C 0103 国家政务服务平台政务服务移动端建设要求
 - [2] 国办函〔2016〕108号 国务院办公厅关于印发“互联网+政务服务”技术体系建设指南的通知
-