

SZSD

数 字 山 东 工 程 标 准

SZSD 0052—2024

政务服务事项上网运行管理规范

Government affairs online operation management standards

2024 - 04 - 15 发布

2024 - 06 - 01 实施

山东省大数据局 发 布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 1

5 上网流程与要求 1

6 运行保障 3

附录 A（规范性） 事项数字化梳理成果..... 4

附录 B（规范性） 业务部门自测表..... 5

参考文献 8

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

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专利的责任。

本文件由山东省大数据局提出并归口。

本文件起草单位：山东省大数据局、山东省大数据中心、青岛市大数据发展管理局、淄博市大数据局、菏泽市大数据中心、枣庄市大数据中心、烟台市大数据中心、潍坊市大数据局、临沂市行政审批服务局、平邑县行政审批服务局、山东省标准化研究院、智慧齐鲁（山东）大数据科技有限公司、浪潮软件股份有限公司。

本文件主要起草人：苏毅、桓德铭、郑旭、崔光磊、宋国训、刘亚平、陈园园、石俊龙、江河、李文娜、李子敬、田树利、秦国芹、王德成、孙刚、蒋敏、王喜、黄明胜、宋宝雷、代振华。

政务服务事项上网运行管理规范

1 范围

本文件规定了标准化政务服务事项上网运行的基本要求、上网流程、运行保障等内容。
本文件适用于指导各级业务主管部门开展标准化政务服务事项上网运行和管理。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 基本要求

4.1 平台管理部门、业务主管部门应加强政务服务队伍建设，配备专业技能人员，包括但不限于梳理人员、配置人员。

4.2 平台管理部门、业务主管部门应定期对工作人员进行“爱山东”政务服务平台使用操作、安全管理等知识培训，保障政务服务事项平稳运行。

4.3 业务主管部门负责对标准化政务服务事项进行数字化梳理，包括但不限于：

- 事项要素梳理、事项精细化梳理；
- 上线策略配置。

4.4 业务主管部门在平台管理部门的指导下负责对事项进行中台配置，包括但不限于：

- 中台配置、个性开发；
- 业务系统改造及接口调试；
- 事项发布和运行管理。

5 上网流程

5.1 事项数字化

业务主管部门负责事项数字化，工作流程主要为：

- a) 对事项进行数字化梳理；

- b) 形成《事项数字化梳理成果》（参见附录 A）；
- c) 将《事项数字化梳理成果》提交至业务主管牵头处室(单位)审核。

5.2 中台配置

业务主管部门在平台管理部门的指导下负责对事项进行中台配置，工作流程主要为：

- a) 依据审核通过的《事项数字化梳理成果》开展中台配置/开发，包括：
 - 配置基础信息：业务主管部门应从业务中台系统配置用户须知、用户协议、办理条件、刷脸认证、允许代办等信息，其中：用户须知展示申报事项的基本信息、设定依据、收费情况、受理条件、申请材料、办理流程、用户承诺等信息；用户协议展示法律依据、行政法规、情形分类、免责声明、用户权利与义务等信息。
 - 结果配置：业务主管部门应配置事项办结后群众可获取的结果及获取途径（邮寄、自取或线上分发）等信息；
 - 路由配置：业务主管部门应将收发接口在业务中台进行注册配置。
- b) 推动业务系统及接口开发调试。

5.3 应用预检

业务主管部门对配置完成的事项进行预检审核，确认配置情况符合业务要求后形成自检报告。工作流程主要为：

- a) 依据《事项数字化梳理成果》开展测试，并形成《业务部门自测表》（附录 B）；
- b) 编制自检报告；
- c) 将测试结果提交至业务主管牵头处室(单位)审核。

5.4 应用上线

5.4.1 业务主管部门应向本级平台主管部门提出上线申请，明确发布渠道，并提交自检报告。

5.4.2 平台管理部门应对业务主管部门提交的上线申请进行复核。测试通过的，通知业务主管部门组织实施上线；测试不通过的，返回业务主管部门进行整改，重新提出上线申请。

5.5 动态调整

5.5.1 出现下列情形时，应更新服务应用及相关要素：

- 法律、法规、规章、规范性文件等制定、修改、废止；
- 区划调整、机构改革等情况；
- 上级机构取消、下放、调整。
- 其他需调整的情况。

5.5.2 可进行以下调整：

- 服务应用变更：针对事项情形及材料发生变动等原因需要变更的事项，业务主管部门应向平台管理部门提出变更申请，按照 5.1、5.2、5.3、5.4 规定的流程重新组织实施上线；

——服务应用下架：因法律、法规、规章和规范性文件的废止或明确取消的事项，业务主管部门应向平台管理部门提出下架申请，对复核通过的进行下架。

6 运行保障

6.1 宣传推广

6.1.1 平台管理部门应统筹“爱山东”政务服务平台的推广运营工作，利用社交媒体、政府网站、政务服务场所以及其他公共场所进行宣传推广，提升公众知晓度。

6.1.2 业务主管部门应针对所提供的服务应用，自主进行宣传推广，提高政务服务应用的使用率。

6.2 运行管理

6.2.1 平台管理部门、业务主管部门应分别建立完善的“爱山东”政务服务平台和服务应用风险应急保障制度，对风险应急保障的组织机构及职责、资源保障、风险识别、风险评估、风险预防措施、应急处理等进行明确规定。

6.2.2 平台管理部门、业务主管部门应按照职责分工建立应急预案，对访问量激增、网络故障、黑客入侵等紧急情况进行有效应对。

6.2.3 业务主管部门应建立健全服务应用常态化运行管理机制，对服务应用进行常态化监测，确保服务有效运行。

附 录 A
(资料性)
事项数字化梳理成果

事项数字化梳理成果见表A. 1。

表A. 1 事项数字化梳理成果

事项数字化梳理成果					
时间	版本	编撰人	审核人	发布人	说明
序号	项目	成果内容			
1	版本说明				
2	基本信息				
3	拆解依据				
4	办事字段				
5	办事材料				
6	办事情形				
7	政务知识				
8	字段格式示意说明 （字段使用参考）				

附 录 B
(资料性)
业务部门自测表

业务部门自测表见表B. 1。

表B. 1 业务部门自测表

部门： 事项名称：
目录编码： 事项唯一编码： 事项类型： 测试连接：

检查要点			测试标准动作	是否测试通过	备注
在线受理	办理对象	只支持法人办事用自然人账号不能办理，法人账号正常办理			
		只支持自然人办事用自然人账号正常办理，法人账号不能办理			
		支持自然人+法人办事，两种账号正常办理			
	用户须知	内容完整，符合业务要求			
	用户协议	内容完整，符合业务要求			
	办理条件	不满足办理条件的情况是否能够进入事项（如用户登录级别）			
	代办模式	事项是否支持授权代办			
		授权代办从用户个人空间授权成功			
		授权代办在办理时授权成功			
		授权人与被授权人办件空间展示相同			
	授权	授权选项正常点击&唤醒时机符合事项配置			
		点击授权后，可获取用户信息			
	签名	签名输入后是否写入版式文件			
		配置签名模块，功能正常			
	人脸识别	与身份证照片对比生效			
		人脸识别唤醒时机符合事项配置			
	情形	授权代办系统情形应用及与基本配置关系			
		服务对象情形应用			
		描述通俗易懂			
	表单检查	办理过程中字段输入正常			
		办理过程中填写字段与审批系统字段展示相同（字段映射正常）			
		字段是否按业务需求脱敏			
		共享后的字段，脱敏是否生效			
		字段共享-只读			
		字段共享-可修改			
		字段应共享尽共享			
		联动规则是否按业务需求触发			

检查要点			测试标准动作	是否测试通过	备注
		联动规则触发效果是否满足业务需求			
		必填、手机号码、身份证等基础校验是否完善			
		数据填写是否满足办件业务			
		数据格式以及数据内容是否符合业务需求（表格数据3条起测）			
		数据格式以及数据内容是否符合业务需求（卡片数据2条起测）			
		页面切换，点击上一步、下一步操作，数据是否正常显示			
	办件材料	材料是否与办事指南保持一致			
		最小颗粒度拆解（表单嵌套材料、兜底性模糊不清材料）			
		数量、格式、大小符合业务需求			
		下发办件后，在审批系统中支持下载查看			
		版式文件生成后，是否与填报信息一致			
		版式文件中，签章是否正常显示（个人、法人）			
		版式文件下发后，审批系统正常查看			
		材料共享（可修改、不可修改）			
		材料应共享尽共享			
		共享接口测试			
	信息确认页	单号是否正常			
		信息展示是否完整（如下拉框、级联多选的文本值展示，表格数据渲染）			
		签名是否正常			
		表格、卡片数据的时间是否满足需求			
		二次确认弹窗			
		提示信息展示是否正常			
		提示图片展示正常			
	保存草稿	数据是否展示正常			
		未提交办件，退出后重新进入仍然可以保存填报信息			
办件过程	委托受理系统	是否收到办件			
		表单字段是否完整			
		下发材料是否完整			
		不同情形下发材料是否准确			
		电子签章是否正常展示			
		受理通知书内容及盖章			
	审批系统	是否收到办件			
		表单字段是否完整			
		下发材料是否完整			
		不同情形下发材料是否准确			
		电子签章是否正常展示			
		办件结果邮寄地址信息是否完整			

检查要点			测试标准动作	是否测试通过	备注
	测试办件是否全流程覆盖	不予受理流程确认			
		字段补齐补正流程确认			
		材料补齐补正流程确认			
		不予许可流程确认			
		许可办结流程确认			
		特殊流程覆盖（暂停计时、延期申请等流程）			
		撤回流程确认			
		重新上报流程确认			
	办件结果及状态回传	用户空间办件列表、办件详情页、原系统办件详情页回传状态是否正常展示			
		重要办件节点短信通知是否正常发送			
		电子结果物是否正常回传			
		结果是否电子化（加盖印章）			
		电子办件结果物支持下载查看（C类事项中台详情页、A类事项首信与中台详情页）			
		特定状态下，原系统办件详情页“撤回”按钮功能是否正常			
		特定状态下，原系统办件详情页“重新上报”按钮功能是否正常			
区级办件测试		以上测试点全面覆盖，是否通过			
测试渠道	爱山东APP以上测试点全面覆盖, 是否通过 （办理链接生成二维码，用“爱山东”app扫描测试）				
	微信小程序以上测试点全面覆盖, 是否通过 （办理链接生成二维码，用爱山东微信小程序扫描测试）				
	支付宝小程序以上测试点全面覆盖, 是否通过 （办理链接生成二维码，用爱山东支付宝小程序扫描测试）				
	爱山东PC端以上测试点全面覆盖, 是否通过 （仅测试办理链接即可）				
办件删除		办件单号是否删除			

事项测试人员签字确认：

测试是否通过：

日期：

参 考 文 献

- [1] 爱山东政务服务平台移动端管理办法（鲁数发〔2022〕10号）
 - [2] 关于加强“爱山东”政务服务平台移动端建设管理的意见（办公厅便函〔2022〕157号）
 - [3] C 0103-2018 国家政务服务平台政务服务移动端建设要求
-