

# 江西省发电

发电单位 江西省政务服务管理办公室

签发盖章 廖裕良

等级 特急·明电 赣政务明电〔2020〕40号

赣机发 号

## 江西省政务服务管理办公室 江西省信息中心关于印发《“赣服通” 优化提升技术方案》的通知

各市、县(区)政务服务管理办公室、信息中心(信息办),省直有关部门办公室:

为进一步做好“赣服通”技术优化提升工作,支撑各地、各部门有更多更好的特色服务接入“赣服通”,现将《“赣服通”优化提升技术方案》印发给你们,请各地、各部门认真贯彻执行。

2020年11月10日

共 13 页

# “赣服通”优化提升技术方案

## 一、总体要求

按照《江西省人民政府办公厅关于印发“赣服通”3.0 版建设工作方案的通知》(赣府厅字〔2020〕3 号)等部署要求,各地、各部门要依托全省一体化政务服务平台,结合实际应用场景,按照《“赣服通”服务接入规范》(见附件 1)做好“赣服通”本级分厅应用服务、主题专区、部门专区、“一链办理”等特色服务接入,完成分厅优化升级工作,不断拓展提升完善“赣服通”功能。

## 二、建设原则

(一)坚持全省统筹。各地、各部门要充分利用全省一体化政务服务平台提供的标准化支撑服务或组件,整合本地各类政务服务资源,完成服务接入和数据归集,不得重复建设已有的统一支撑基础平台。各地、各部门原则上不再新建独立政务服务 APP 或第三方移动政务服务平台,已经建设的平台应部署至“赣服通”分厅中或开设专区,并尽快完成应用迁移工作。

(二)坚持用户导向。各地、各部门要更加注重用户导向、问题导向和效果导向,结合移动办理特点,通过业务流程再造,实现集成服务、一次办成。要完善分厅运营监测,及时发现和解决用户使用过程中遇到的问题。同时,加强本地分厅运营工作,着力提升用户体验感和获得感。

(三)坚持务实创新。各地、各部门要强化责任意识,强化协同配合,创新工作思路,狠抓工作落实,做到整体联动、高效运转。要以大数据、云计算、区块链等技术为支撑,以服务“不见面”、办事“零接触”为目标,不断拓展企业和个人服务新功能。

(四)坚持规范有序。各地、各部门要严格遵循技术规范、运营规范和安全规范,不断加强数据安全、应用安全和网络安全建设,强化安全保护意识,落实安全管理责任,确保平台安全、高效运行。

### 三、重点任务

(一)服务应用接入。各地、各部门要按照《“赣服通”政务服务平台应用接入技术方案》要求,接入省统一身份认证、统一电子证照、统一电子印章、统一公共支付、统一安全管理、统一消息中心、统一办件中心、统一评价中心、统一用户空间等基础支撑平台,开发符合小程序和 APP 端体验的特色服务,并做好原有服务应用的优化升级。

(二)部门服务专区。按照全省统筹、开放共建的模式,鼓励支持省直各部门按照《“赣服通”部门专区建设规范》(见附件 1—附录)自主建设与运营部门服务专区,将“赣服通”作为本部门服务企业群众的主渠道。省直各部门要充分依托全省一体化在线政务服务平台,做好自建业务系统与全省电子政务共享数据交换平台、省可信身份认证系统、省电子证照共享服务系统、政务服务“好差评”系统等公共业务支撑系统的技术对接,进一步提升部门业务在身份核验、数据共享、电子证照、消息推送、服务评价等方面的服务功

能。

(三)主题服务专区。各地、各部门要按照《“赣服通”主题专区建设规范》(见附件1—附录),结合实际业务场景,聚合服务打造主题专区。省直部门负责梳理本行业统筹建设管理的全省性服务,接入至省级主厅主题服务专区;各地区要结合本地特色需求完善专题策划,为特定场景、特定人群提供专享服务,实现一类主题一个专区。

(四)“一链办理”服务。各地、各部门要聚焦企业群众办事堵点、难点和痛点问题,以“全链条办理完整一件事”为标准,参照省“一链办理”服务模式,完成本地服务开发。优先推动出生、入学、新车上牌、二手房登记、不动产抵押登记、办电报装等方面的个人服务,以及围绕生产、经营、融资等方面的企业服务实现“一链办理”。所有“一链办理”服务必须实现一表申请、一套材料、一次提交、一窗受理、一网通办。在应用开发过程中,应充分依托全省一体化在线政务服务平台的公共支撑服务能力,完成与统一身份认证、统一电子证照、统一电子印章等系统对接,优化用户信息填写内容、附件上传等流程,原则上所有用户基本信息和电子证照材料不需要填写和上传。

(五)无证办理专区。基于全省电子证照共享服务系统,各地依据《江西省“无证办理”建设规范》(见附件1—附录)完成“无证办理”专区相关服务接入,专区框架无需二次开发。在服务接入开发过程中,凡是可以通过数据核验、数据共享方式实现的,必须直

接通过部门间数据调用、证照信息调用等方式实现后台加载核验并自动生成办事材料,为企业群众提供无感申报办事体验。为保障用户证照和数据的使用安全,所有证照使用须经过用户本人授权,所有授权行为记录、证照使用记录须按要求对接全省统一“区块链+政务服务”基础平台。

(六)不见面审批专区。依托全省“一窗式”综合服务平台,结合“一次不跑”“只跑一次”改革,各地、各部门要按照《江西省“不见面审批”专区建设指南》(见附件1—附录)完成“不见面审批”服务接入,专区框架无需二次开发。所有服务在接入开发中,必须按要求与统一办件中心、统一消息中心、统一用户咨询等平台进行对接,为用户提供全方位的贴心办事服务。

(七)企业服务专区。按照《“赣服通”主题专区建设规范》(见附件1—附录)建设具有本地特色的“企业服务专区”,专区框架和相关功能无需二次开发,专区内容包含企业办税、惠企政策、企业用工、金融补贴等涉企高频服务。所有接入的服务应按照省可信身份认证系统对接标准,为市场主体提供基于电子营业执照在政务服务平台的用户注册、实名验证、身份鉴别、单点登录等服务,实现法定代表人或其授权的代理人可刷脸进入“赣服通”办理相关业务。

(八)用户专属空间。按照《“赣服通”用户专属空间对接标准》(见附件1—附录)将社保、医保、不动产、公积金等数字服务接入“赣服通”,支持“赣服通”用户专属空间建设,专属空间基础功能无

需二次开发。各地应基于省可信身份认证系统和省数据共享交换平台,完成服务接入开发。

(九)区块链+政务服务。各地、各部门要充分依托省级统建的“区块链+政务服务”基础平台,探索区块链在数据共享、业务协同等方面应用,所有应用涉及用户身份信息、证照信息、个人数据信息等隐私信息,须通过区块链+授权方式征得用户同意授权后方可使用。各地、各部门要按照《“赣服通”区块链+可信授权服务接入规范》要求,依托个人和企业法人的面对面授权和异地授权认证的支撑能力,尽快做好相关服务的对接及原有应用的升级工作,真正做到授权、用证留痕及防篡改、防抵赖,实现授权记录及电子证照用证记录随时可查、全程可追溯,保障用户数据使用安全。

(十)惠企政策兑现服务。各地应结合本地出台的惠企政策与本地区企业实际需求,按照《江西省惠企政策兑现管理系统对接规范》(见附件1—附录)做好政策兑现服务,对惠企政策进行事项化、标准化、要素化梳理,形成政策兑现办理事项库、政策兑现要素库等专业数据库,落实政策兑现线上和线下服务途径。各地区政策数据库要尽快完成与省级惠企政策库的对接与数据归集,及时更新惠企政策,实现惠企政策全省精准推送,提高企业享受各类政策红利的便利度、可及性和获得感。

(十一)拓展用证场景。各地、各部门要根据《国务院关于在线政务服务的若干规定》(国务院令 第716号)、《江西省人民政府办公厅关于认真做好电子证照在政务服务中具体应用工作的通知》

(赣府厅字〔2020〕45号)等要求,明确电子证照与纸质证照在政务服务中具有同等法律效力,所有应用中涉及证照相关的材料原则上应通过全省电子证照共享系统调用方式实现后台加载核验并自动生成办事材料,凡是可通过电子证照共享的,不再要求办事人提交纸质证照。基于全省电子证照共享数据库,推动全省各级政府部门补换证业务在线办理,实现各类证照到期提醒和补换证业务一站式办理。要依托全省电子证照共享服务系统,实现业务办理系统与各级电子证照共享服务系统对接,保证新增证照电子证照与纸质证照同步签发,加快存量纸质证照电子化,确保证照质量达到可正常使用要求,实现发证用证一体化。

(十二)PC端与移动端融合办理。为进一步提升企业群众办事服务体验,为用户提供多端一体化在线政务服务,各地区在做好“赣服通”分厅优化升级的同时,应做好江西政务服务网分厅改版升级工作,实现PC端与移动端融合办理,将“赣服通”分厅的服务应用同步接入江西政务服务网分厅,实现服务同源、多端同步,满足用户的不同场景办理需求。各地要按照国家有关地方政府提升网上政务服务能力的要求和企业群众办事的需求,基于标准性、统一性、规范性建设原则,开展政务服务网分厅改版升级,包括前端页面、流程优化、服务同步等。围绕以用户为中心,完善本地用户空间服务,为用户提供有本地特色的专属服务。

(十三)线上线下一体化服务。为进一步提升“赣服通”服务品牌,推动“赣服通”服务能力向线下延伸,满足不同办事群体的办事

需求,各地、各部门应结合政务服务智能管理系统和自助服务终端,加强实体大厅办事窗口和 24 小时智能服务大厅服务能力建设,推进线上线下融合办理。

#### 四、运维保障

(一)服务上架指南。“赣服通”项目组将依据《“赣服通”服务上架指南》(见附件 2)审核所有服务,审核通过之后方可上架“赣服通”平台。以下为服务上架审核流程,如图 1 所示。

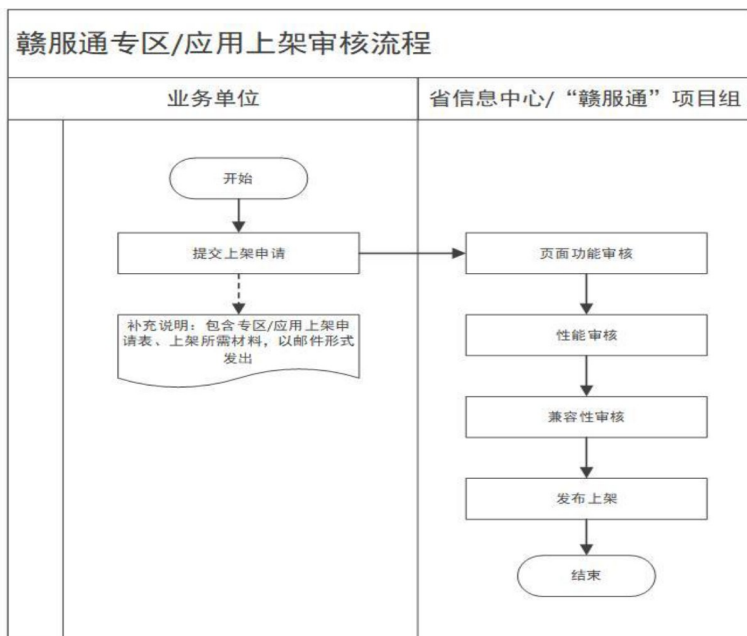


图 1:服务上架审核流程

(二)提交接入申请。全省各地、各部门上线服务需填写《“赣服通”服务接入申请表》(见附件 2—附录)并发送至“赣服通”项目组邮箱(zwfwmtgl@jiangxi.gov.cn),“赣服通”项目组将在 1 个工作日内完成审核工作,审核通过后,将建立专用微信工作对接群进行下一步沟通。



(三)提交建设方案。接入单位在接入申请审核通过后将建设方案发送至“赣服通”项目组,建设方案内容要求包含服务功能、产品设计、对接方式、安全方案、性能要求、运营机制等。

(四)提交原型设计。接入单位按照《“赣服通”服务视觉规范》(见附件 2—附录)完成服务 demo 原型设计图,并发送给“赣服通”项目组进行规范性审核,“赣服通”项目组将在 1 个工作日内完成对服务的用色、布局、体验等内容的审核。

(五)功能接口注册。接入单位需将所有服务接口按技术规范要求注册至全省电子政务共享数据统一交换平台和“赣服通”接口平台,方便“赣服通”项目组对接口的规范性、可用性、安全性、稳定性进行监控,如发现服务中存在不符合标准规范的接口,将无法通过上线审核。

(六)功能页面开发。接入单位按照接入开发规范进行服务开发,完成开发后提交至“赣服通”应用开放平台,由“赣服通”项目组对功能完整性、操作体验、页面响应等指标进行全面测试,测试通过后方可上架。

(七)服务上架发布。“赣服通”项目组按照服务审核规范在 1 个工作日内完成应用/专区的功能、交互、性能、兼容性等内容审核工作,审核通过后将上架至“赣服通”小程序与“赣服通”APP 指定功能模块。

(八)安全保障要求。为保障服务内容安全与用户数据安全,各地、各部门要按照《“赣服通”安全保障规范》(见附件 3)建立全

流程的安全保障机制,从用户敏感信息脱敏、服务安全防护、信息传输安全、数据存储安全、网络协议安全等多个角度持续提升安全等级,所有涉及安全风险的服务必须进行加密或者脱敏处理,保障数据使用安全。此外,涉及此项工作的相关单位或企业均需签订《“赣服通”平台建设管理数据安全保密协议书》(见附件3—附录)并履行相关责任与义务。对已上线的服务要建立安全保障机制,如发现不符合安全要求的服务,将作强制下架处理。

## 五、运营要求

为规范“赣服通”平台的服务管理,提升“赣服通”平台的服务质量,请各地、各部门按照《“赣服通”服务运营规范》(见附件4)开展运营工作,主要包含内容运营、活动运营、品牌运营等。要统筹线上线下运营资源开展运营工作,不断提升“赣服通”服务效果和品牌形象。

(一)专区运营。省直各部门建设上线的专区需自主运营,并通过传统媒体、微信公众号、微博、抖音等渠道进行线上宣传。同时,在本部门办事大厅或其他场景专门设置易拉宝、海报、桌贴、台卡等进行线下宣传,并对本部门专区的访问量、用户量、日活跃用户数、应用服务质量负责。

(二)分厅运营。各地区在推动分厅建设的同时,需对本级分厅的运营质量负责,主要包括分厅的企业法人实名用户量、日活跃用户数及应用服务质量等。各地要协调本地主流媒体针对分厅主要服务事项进行宣传报道,协调本地政务微信公众号、微博、抖音

等渠道进行线上宣传报道,在本地各级办事大厅、业务单位或其他场景专门设置易拉宝、海报、桌贴、台卡等进行线下宣传。

(三)应用保障。针对已上架的服务,各地、各部门要建立服务监控机制,定期检查应用的可用性,保障对外服务的通畅稳定。“赣服通”项目组会定期对相关服务进行抽查,如发现应用不可用且无公告说明时,将会作强制下架处理。

(四)接口保障。各地、各部门要建立服务接口监控机制,保障所有接口提供7\*24小时正常服务调用。如因接口异常导致服务无法正常运行,责任由接口提供方承担。遇到接口升级或调整,应至少提前1天告知并申请服务临时下架。

- 附件: 1.“赣服通”服务接入规范  
2.“赣服通”服务上架指南  
3.“赣服通”安全保障规范  
4.“赣服通”服务运营规范  
5.“赣服通”相关支撑平台简介

所有附件材料可在江西省政务服务网工作门户(<http://gzmh.jxzwfw.gov.cn/>)资料下载区提供文件电子版下载。

(联系人:省政务服务办,施祥伟 19807919717;省信息中心,黄振 13607916436;技术咨询,葛敏捷 18752011830;应用咨询,李小凤 13257088845;事项梳理,郑剑波 18579109817、李美全 18579187952;应用对接,周路 18870055211;电子证照,龚清清

18879367573; 交换平台, 章维德 15070829751; 政策兑现, 魏强  
13576008996; 运营推广, 王正坤 18501687942)