

赛迪评估白皮书

2018 年省级移动政务建设情况 调查报告

北京赛迪工业和信息化系统评估中心

二〇一八年十二月

调查报告编写组

组 长：周 亮

副组长：王 芳

王 强

成 员：杨 帅

冯玮娜

赵小亚

随着信息社会发展，通过移动端上网成为主流方式。根据 CNNIC《第42次中国互联网络发展状况》统计报告，截至2018年6月，我国网民中使用手机上网人群占比达98.3%，规模达7.88亿。其中，在线政务服务用户规模达到4.70亿，占总体网民的58.6%。与此同时，网上政务服务提供的载体也不再仅局限于PC端政府网站，移动App、移动版网站、政务微信微博、第三方城市服务（如微信、支付宝城市服务）等移动端服务平台成为政务信息裂变式传播渠道。

政务App和移动版网站是政府主导建设的，是发布政务信息、宣传法律政策、引导社会舆论、提供办事服务最直接、最权威的平台。建好用好政务App和政务移动版网站，对于树立政务机构权威形象、沉淀政务数据、落实“放管服”改革要求具有积极作用。

北京赛迪工业和信息化系统评估中心研究制定了移动政务调查指标。指标重点围绕省级政府、人大、政协、检察院、法院建设的面向公众提供服务的App和移动版网站的开通上线、基础运维等情况开展调查，以期为进一步移动政务渠道建设管理与服务体系完善做铺垫。

总体上来看，各政务移动应用管理规范程度都比较高；其中政府移动政务建设率较高，基础运维较好，而人大、政协和法院检察院移动政务建设率较低，且日常运维较差。

2018年12月

目 录

一、 调查对象	1
二、 调查指标	1
三、 调查结果	3
(一) 政府篇	4
(二) 人大篇	11
(三) 政协篇	13
(四) 法院篇	17
(五) 检察院篇	21
四、 发展建议	25
(一) 提高重视，稳步推进移动政务建设与应用	25
(二) 严格准入，加强移动政务上线运行管理	25
(三) 明确标准，加快推进移动政务规范化水平	25
(四) 加强集约，构建一体化移动政务服务体系	26
(五) 重视安全，确保移动政务平台健康运行	26

一、调查对象

本次调查对象包括我国 32 家省级政府、31 家省级人大、31 家省级政协、32 家省级法院、32 家省级检察院，共 158 家单位建设的面向公众提供综合政务信息、办事、互动等政务服务的官方网站 App 或移动版网站。

*本报告所称的移动版网站是指能适配移动端浏览器，符合公众移动端访问习惯的官方网站。未经优化，仅基于移动端浏览器全面展现网页内容，不利于用户便捷访问阅读的，未纳入本报告所称的移动版网站范畴。

二、调查指标

本次调查工作旨在了解和把握当前我国省级移动政务（政务 App 和移动版网站）的基础建设管理情况，以期为移动政务进一步规范化管理和服务优化奠定基础。基于此，调查指标围绕移动政务的建设情况、管理情况以及内容基础运维情况制定。调查指标包括渠道权威性、管理规范性、运维持续性 3 个一级指标、9 个二级指标。

表 1 省级移动政务调查指标

一级指标	二级指标	指标说明
渠道权威性	建设情况	调查各单位是否建设政务 App 或移动版网站（如移动适配版、Wap/M 版网站等），支持移动终端访问。
	官方网站	调查官方网站是否提供真实可用的移动 App、移动版网站访问入口（如链接、二维码等）及下载访问说明。
	应用市场	调查主流应用市场上政务 App 提供情况：

一级指标	二级指标	指标说明
		(1) 用户能否通过主流应用市场 (如: App Store、安卓市场、百度手机助手、应用汇、应用宝等) 获取到官方 App; (2) 应用市场上是否存在易使公众混淆的山寨 App。 *移动版网站不调查本指标。
管理规范 性	名称	调查政务 App、移动版网站名称是否具有官方性: (1) 政务 App 名称缩写是否能表明其政务官方特点; (2) 移动版网站名称是否以本地区、本单位机构名称命名。
	徽标	调查政务 App、移动版网站徽标是否具有区域特色或单位特点, 能体现官方权威性。
	主办单位	调查政务 App、移动版网站是否标明主办单位。
	版本	调查不同应用市场上政务 App 版本是否一致。 *移动版网站不调查本指标。
运维持续 性	及时性	调查政务 App、移动版网站是否存在长期不更新或栏目空白情况。
	可用性	考察政务 App、移动版网站是否存在信息服务不可用情况, 如 App 闪退、文字图片链接无法正常访问 (错链、断链等)。

三、调查结果

经过对 158 家省级单位摸底调查，我国省级移动政务在基础建设管理方面呈现以下特点：

一是政务移动服务渠道建设覆盖率与移动互联网快速发展水平不匹配。目前，省级 App 或移动版网站建设率仅达 43.6%，无法满足公众随时随地获取信息和服务的需求。

二是移动政务的管理规范程度亟待提升。目前尚未形成完善的政务移动服务管理体系，存在应用建设和上线管理责任不清、山寨版本和多版本现象普遍、主办单位标识不明等问题，不仅影响政府权威性，还存在安全风险。

三是移动政务内容基础运维和管理不足。省级 App 和移动版网站中，43%单位存在更新不及时问题，32%单位存在应用闪退、文字图片链接不可用等情形，影响公众使用实效和政府公信力。

四是移动政务的发展方向须进一步明确。大多省级政务 App 或移动版网站仅作为政务信息发布窗口，内容多为动态、法规类信息，功能相对单一。移动政务的服务定位、服务功能有待进一步明确。

各类单位移动政务建设调查详细情况，请参见下文。

（一）政府篇

1. 移动政务建设率较高，发展势头良好。

调查发现，全国省级政府移动政务发展较好，访问便捷，为公众随时随地获取政务服务奠定良好基础。主要表现在以下几方面：

（1）App 和移动版网站建设规模相当。

目前，87%省级政府建设了移动政务服务渠道。其中，19 个省级政府开发了 App，18 个省级政府开通了移动版网站¹，方便不同渠道用户访问。

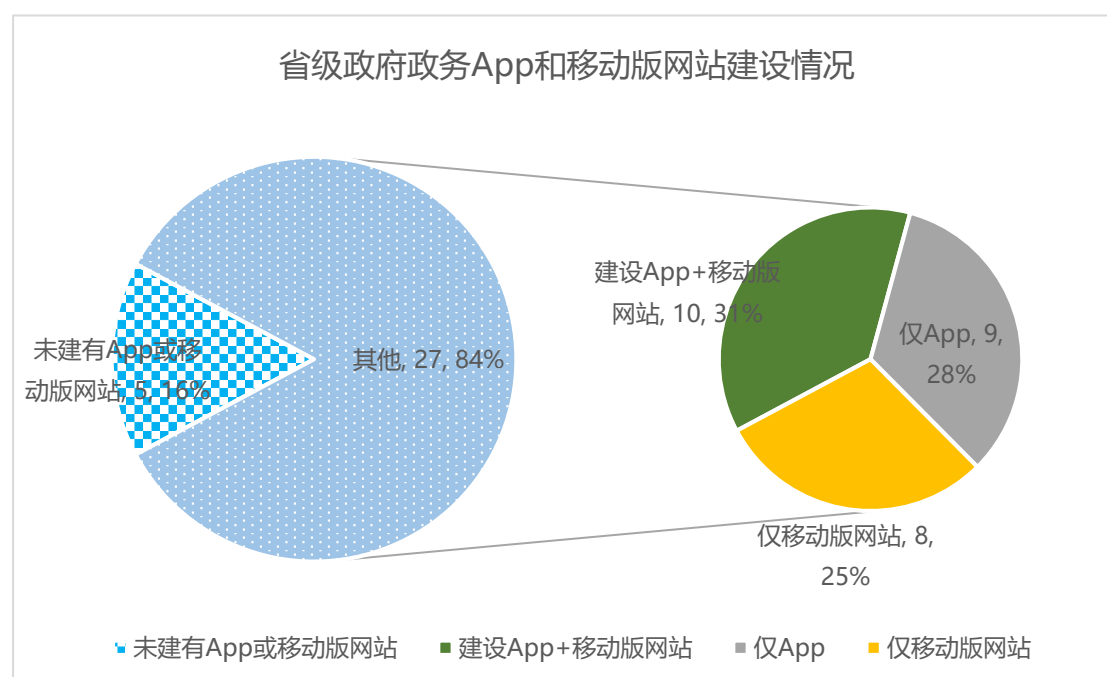


图 1 省级政府 App 和移动版网站建设情况

（图片来源：赛迪评估）

（2）八成以上移动版网站域名与本级政府网站一致

¹ 河北、山西等 10 个省级政府同时建设了 App 和移动版网站。

调查数据显示，建设了政务移动版网站的 18 个省级政府中，北京、广东等 15 个省级政府的移动版网站采用了与本级政府网站相同的域名。其他 3 个省级政府移动版网站域名不同于与本级政府网站，域名格式包括“wap. □□□. gov. cn”和“3g. □□□. gov. cn”两种。其中，“□□□”表示本地区名称拼音全称或缩写。

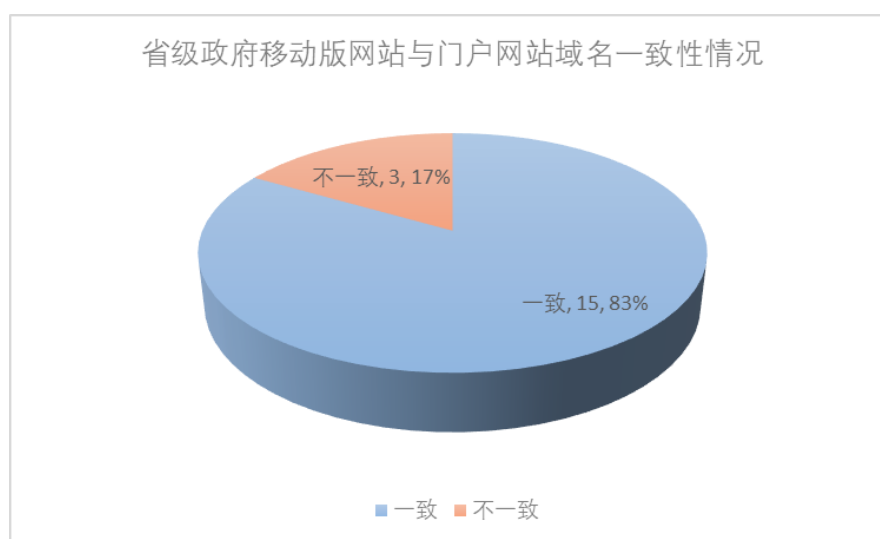


图 2 省级政府移动版网站与本级政府网站域名一致性情况

(图片来源：赛迪评估)

(3) App 均通过本级政府网站显著位置提供入口。

调查范围中，所有 App 均通过本级政府网站提供了有效下载链接或二维码。其中，68%的 App 还同时在 App Store、安卓市场、安智市场、百度手机助手、应用汇、应用宝等主流应用市场提供下载，方便公众使用。

需要说明的是，移动版网站中有 39%的单位在本级政府网站提供了访问入口和说明。由于移动版网站可根据移动设

备浏览器自动跳转，因此，即使未在政府门户网站提供入口也并不影响用户访问。

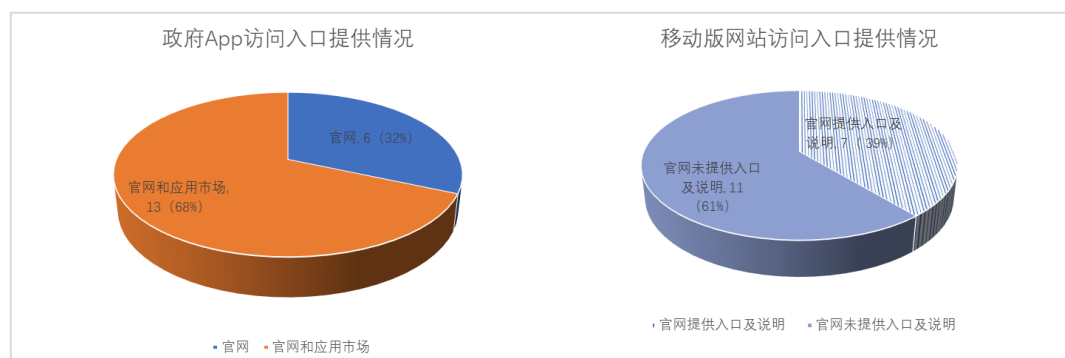


图 3 省级移动政务访问入口提供情况

(图片来源：赛迪评估)

2. 应用市场缺乏针对性管理，App 官方与否难以分辨。

调查过程中发现，安卓市场、安智市场、百度手机助手、应用宝、应用汇等 App 主流应用市场，缺乏针对政务 App 的分类及特定管理，“山寨”App²频现。例如，通过百度手机助手搜索关键词“上海政府”，发现上海、上海网等 App，从名称、徽标等方面无法明确判定哪个为官方版本，给用户下载使用带来不便，甚至风险。

² “山寨”App 指 App 的名称、图标等标识，以及内容、结构等与官方 App 相似度很高，极易误导公众，影响政府官方权威性。



图 4 “山寨” App 示例



图 5 “山寨” App 示例

再如，通过应用宝、百度手机助手等应用市场搜索“安徽政府”，发现“掌中安徽”、“安徽”、“安徽网”等 App 与官方 App 相似度高，给公众辨识“真伪”带来不便。



图 6 “山寨” App 示例

3. 移动政务规范性较好，但仍存在部分标识不明、版本不一现象。

调查结果显示，省级政府 App 和移动版网站的名称和徽标规范程度较高，能充分体现政府官方性。其中，名称命名方式主要包括“中国□□□”（如“中国上海”App）、“□□□省政府”（如“山西省政府”App）等类型，其中“□□□”指地区中文名称。徽标大多为国徽（如吉林省政府移动版网站），或者能体现区域特色的文字、图片等元素（如西藏自治区App），特点鲜明、容易辨认。

然而，调查也发现部分政府 App 存在单位标识不规范、版本不统一现象，须加强重视。如，部分政府 App 未提供单位标识、或提供的单位标识为技术企业（如下图所示），公众无法判断其是否为官方应用。

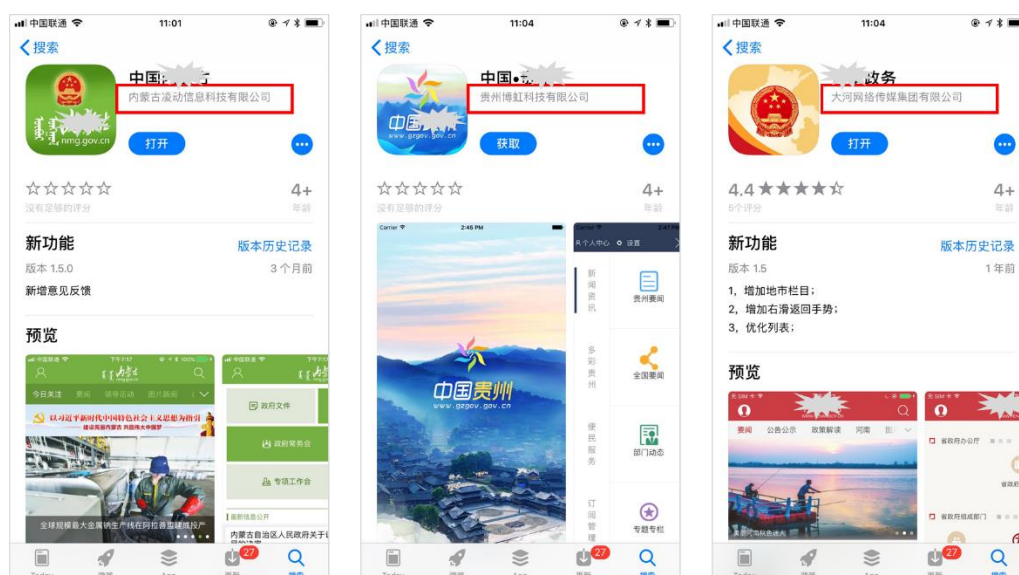


图 7 App 单位标识不规范示例

此外，还存在部分 App 在不同应用市场上版本不一致的现象。例如，通过某省政府门户网站提供的二维码下载的官方 App“XX 省政府门户网站”，版本号为 V2.0.3(公开测试)，可以正常使用。但在应用宝上下载的 App“XX 省人民政府”，版本号为 V1.0.6，且该 App 首页显示“XX 省人民政府网站 App 正在改版”，栏目大多为空白。

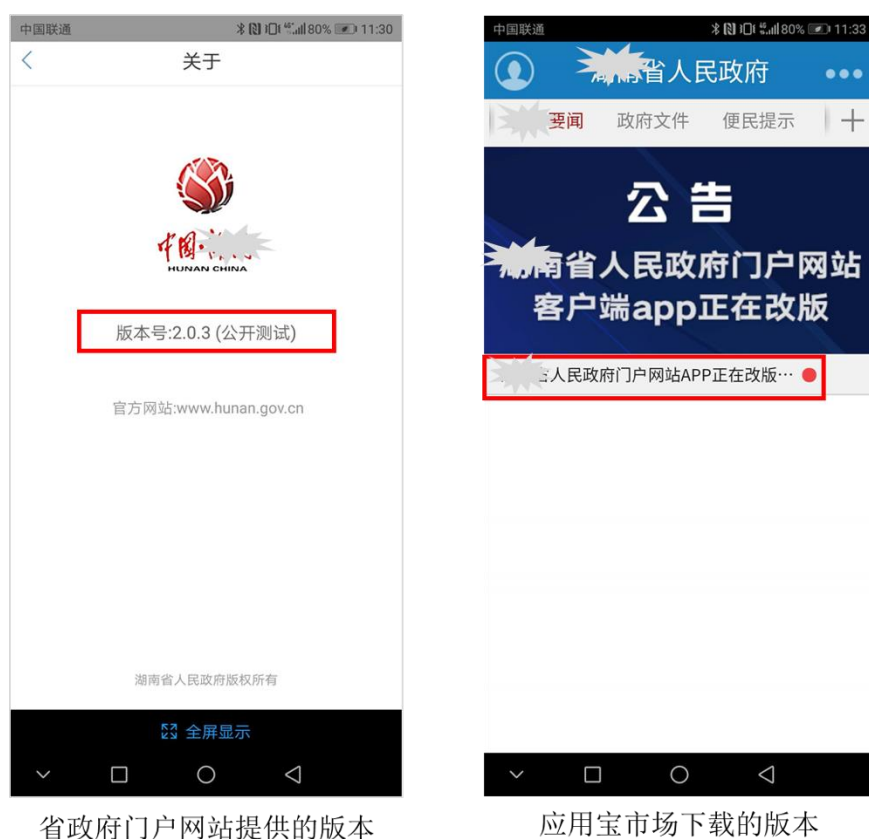


图 8 App 版本不一致示例

4. 基础运维较好，但少量不更新、不可用问题仍影响公众获得感。

调查结果显示，当前各省政府 App 和移动版网站基础运维管理较好。95%的 App 和所有移动版网站未发现明显长期不更新问题。80%的 App 和 89%移动版网站未发现明显服务不可用问题。

值得一提的是，长期不更新、不可用问题虽然较少，但由于信息和服务在不断更新，此类问题发生的概率较大，且会切实影响公众对政府信息服务的获得感。各地须加强日常监测保障，确保移动政务各项应用和网站健康运行。

（二）人大篇

1. 移动政务渠道建设率低，与公众需求不匹配。

当前，各省级人大均未建设 App，仅上海、湖南、辽宁、重庆、陕西 5 家省级人大开通了移动版网站，支持公众通过移动端获取信息和服务。

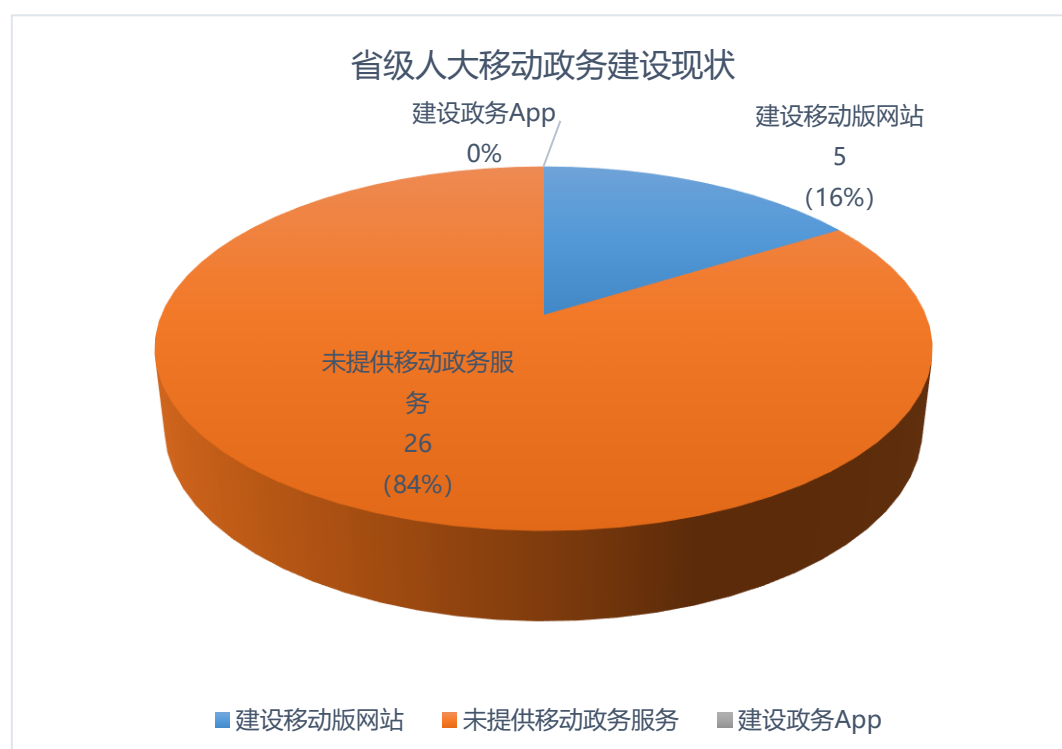


图 9 省级人大移动政务建设现状

2. 不更新、不可用问题较多，运维保障水平待提升。

调查发现，5 家移动版网站中，有 3 家存在栏目无内容或更新不及时问题，有 2 家存在链接不可用问题。如下图所示，某移动版网站“大事记”栏目近 1 年未更新；某移动版网站“网上调查”栏目无内容；某移动版网站“网上信访”等链接无法使用。



图 10 栏目更新不及时示例

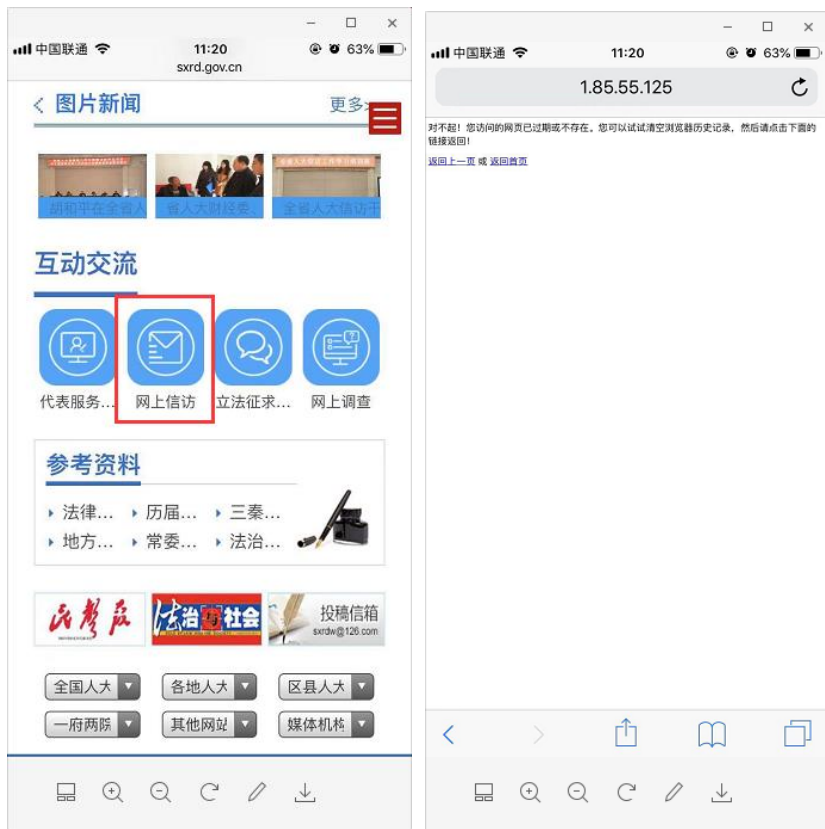


图 11 链接不可用示例

（三）政协篇

1. 移动政务建设率较低，发展空间较大。

目前，我国省级政协 App 和移动版网站建设率较低，但部分省先行先试，具备了一定基础，发展空间较大。调查结果如下：

（1）App 或移动版网站建设率不足三成。

调查结果显示，31 家省政协中，有 5 家建了 App，6 家开通了移动版网站。其中，陕西省同时建设了 App 和移动版网站。值得注意的是，山西、浙江、安徽、江苏、重庆等地虽也建了 App，但均为本地区政协移动履职服务平台，暂未面向社会公众提供信息和服务，未纳入本次调查。

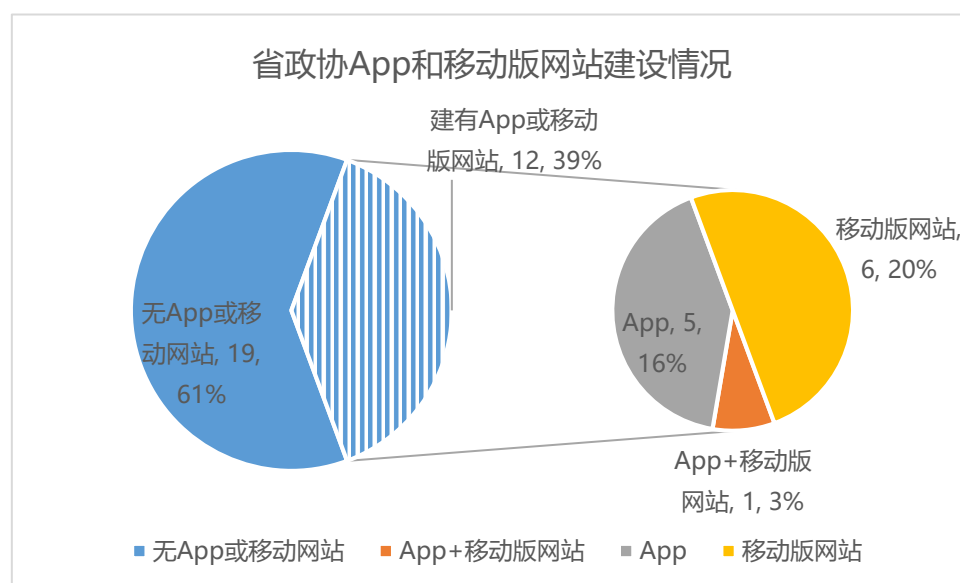


图 12 省政协 App 和移动版网站建设情况

（图片来源：赛迪评估）

6 家移动版网站中，北京、浙江、甘肃 3 家采用与本级政协网站相同的域名。另外 3 家域名格式为“wap. □□

□.gov.cn”和“m.□□□.gov.cn”，其中“□□□”为本地
区政协名称全拼或缩写。

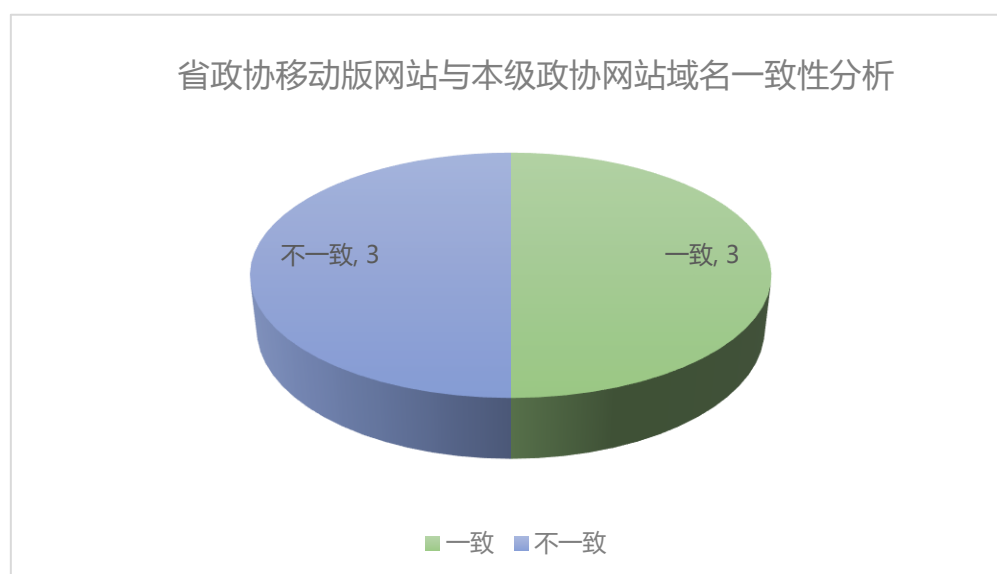


图 13 省政协移动版网站与本级政协网站域名一致性分析

(图片来源：赛迪评估)

(2) 本级政协网站对移动政务服务入口整合情况较好。

调查结果显示，所有省政协 App 均有权威获取渠道，即各地政协网站均提供了 App 的下载二维码或链接。政务移动版网站方面，浙江、安徽、甘肃等单位通过省政协网站提供了入口及说明；其他省虽未在全省政协网站提供访问入口，但通过移动端访问时，可以自动跳转到移动版网站，暂不影响用户使用。

2. 管理规范性较好，名称、徽标等标识能体现官方性。

调查结果显示，所有省级政协 App 和移动版网站名称、徽标都比较规范，能够体现官方性。其中，名称多采用“□

□□政协”方式命名，“□□□”指本地区名称；徽标多使用政协协会徽，能够体现公信力和权威性。

另外，大部分 App 和移动版网站均在明显位置，标识主办单位信息。仅少数单位未提供主办单位信息，或标识的单位为技术企业。



图 14 单位标识不规范示例

3. 不可用、不及时问题较多，运维管理水平待提升。

调查结果显示，省级政协 App 和移动版网站中，80%存在栏目空白或更新不及时问题，40%存在链接不可用问题。例如，某 App 中“政协领导”栏目无内容；某移动版网站“大会发言”栏目超过 7 年未更新；某移动版网站图片链接不可用。



图 15 不及时、不可用示例

（四）法院篇

1. 移动政务渠道建设率低，与新技术应用趋势存在一定差距。

调查结果显示，32家省级法院中，仅有7家建设了移动政务渠道。其中，河南省法院同时建设了App和移动版网站，方便公众获取信息和服务。

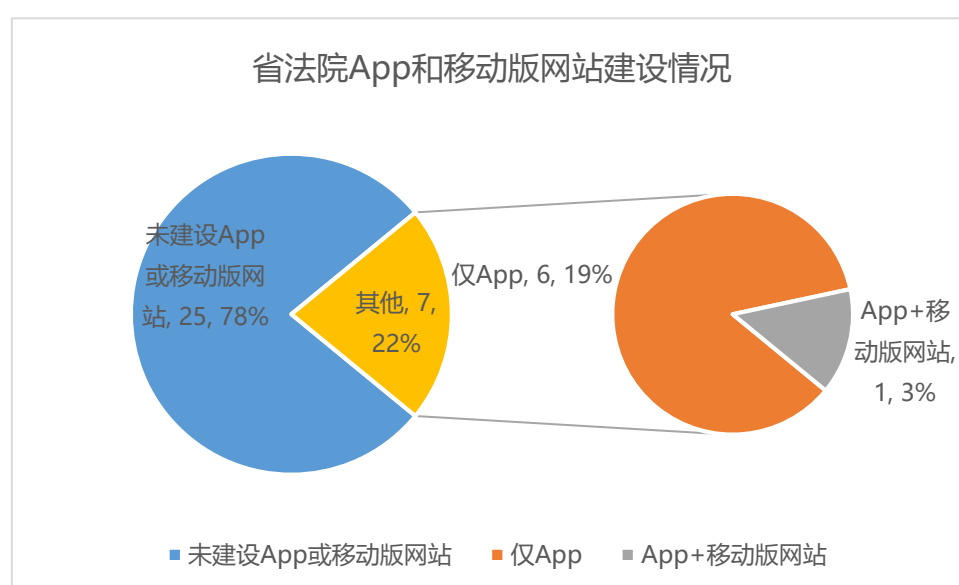


图 16 省法院 App 和移动版网站建设情况

(图片来源：赛迪评估)

2. 官网对移动政务渠道入口整合度较低，App 获取便捷度不高。

当前建设 App 的单位中，黑龙江、浙江、河南、宁夏 4 家省级法院在本地区法院网站及主流应用市场提供了 App 获取链接或二维码，方便公众访问；另有部分单位，未能在官方网站提供 App 下载入口，不方便公众快捷地获取官方应用。

3. 管理规范普遍较强，但存在少量主办单位标识缺失问题。

调查范围中，所有 App 和移动版网站名称、徽标规范性较好。App 名称多采用“□□法院”或“□□法院 12368”，移动版网站名称多为“□□高级人民法院”。其中，“□□”为地区名称；徽标则多采用法徽或天平，体现法院官方权威性，见下图。



图 17 规范化名称、徽标示例

但部分省级法院 App 或移动版网站存在未提供主办单位信息或提供的单位标识为技术企业，而非政府主办单位（如下图所示），使公众无法判断其是否为官方应用。

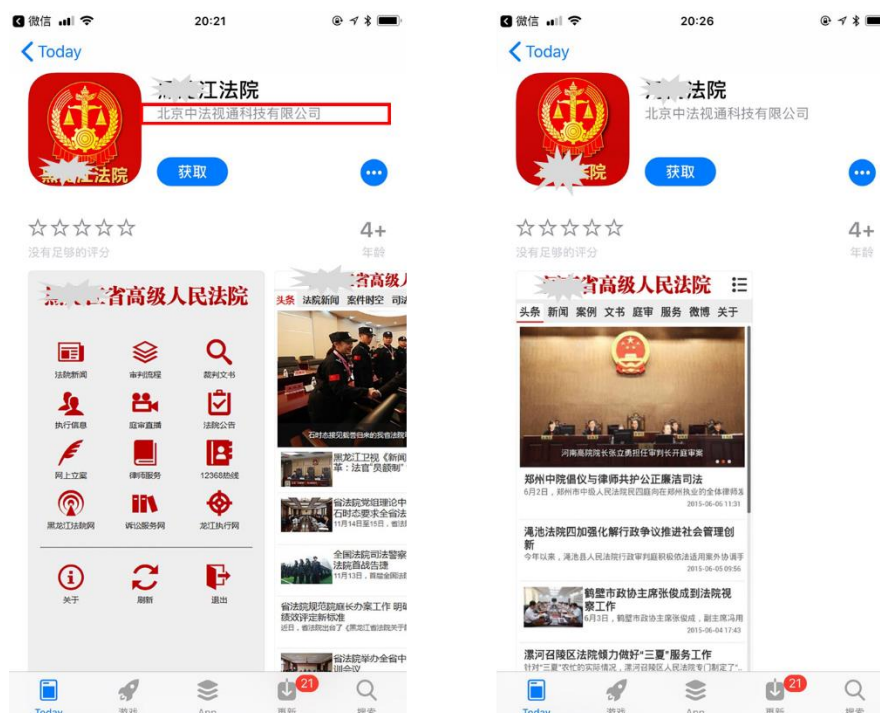


图 18 单位标识不规范示例

4. 内容更新不及时、不可用问题突出，运维保障水平待提升。

调查结果显示，6 家建设 App 或移动版网站的省级法院中，4 家存在信息更新不及时问题，3 家存在链接不可用或应用闪退问题。如某省级法院 App “开庭公告” 栏目无内容；某 App “国内新闻” 栏目超过 5 个月未更新；某 App “法院院长” 栏目点击链接无响应（如下图所示），降低用户体验度。

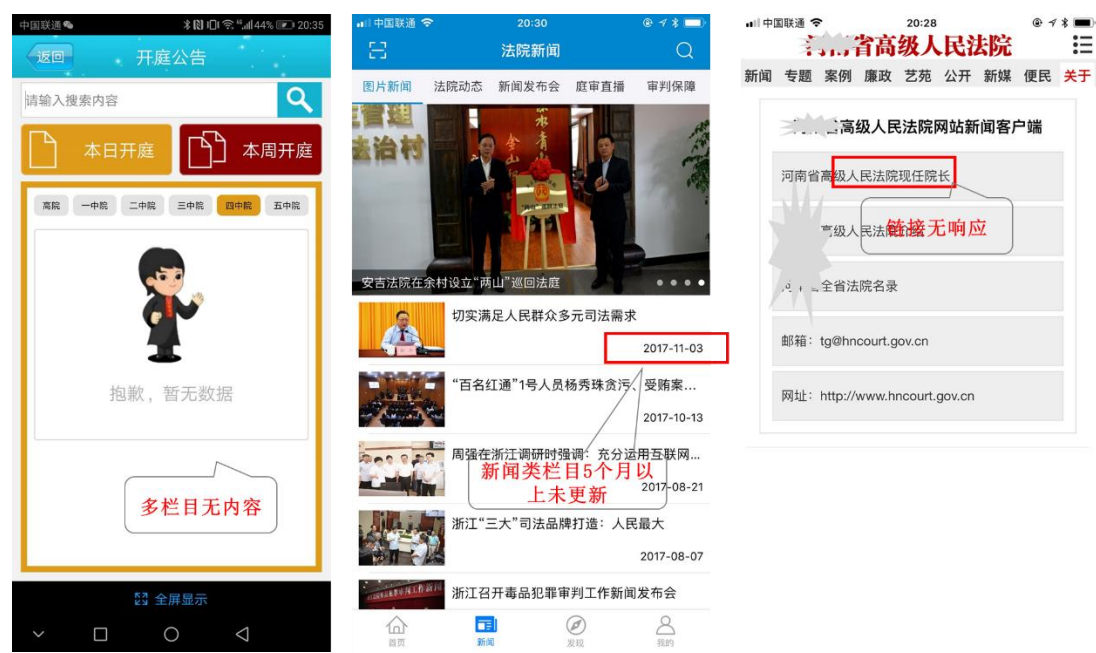


图 19 不及时、不可用问题示例

（五） 检察院篇

1. 移动政务渠道建设率低，与公众需求不匹配。

目前，32 家省级检察院中，建设了 App 或移动版网站的有 15 家，占比仅 47%。其中，9 家建设了政务 App，7 家开通了移动版网站³。

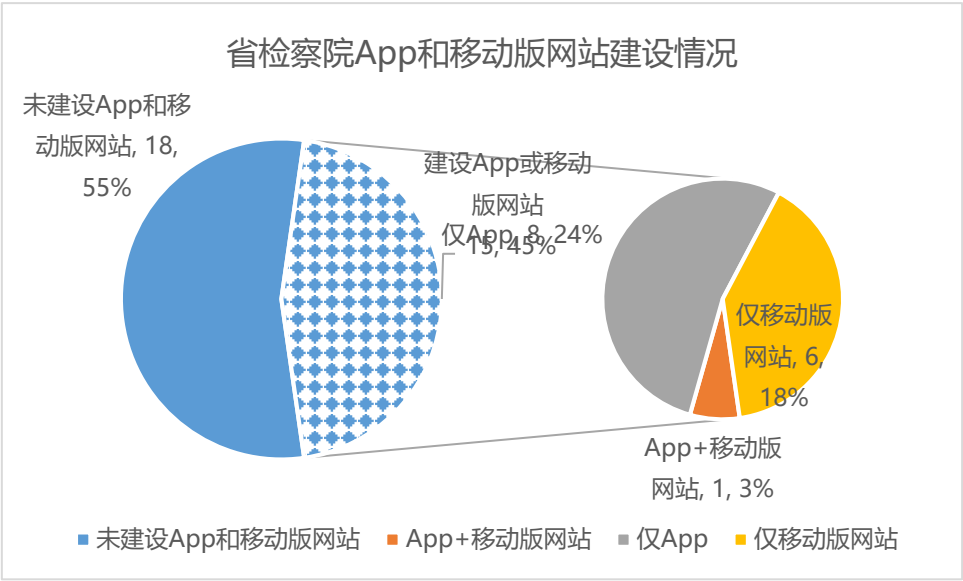


图 20 省级检察院 App 和移动版网站建设情况

（图片来源：赛迪评估）

2. App 访问入口与官网整合度不高，获取难度大。

目前，建设了 App 的 9 家省级检察院中，有 5 家在官方网站显著位置提供了 App 下载链接或二维码。其中，湖北、四川、陕西检察院同时在 App Store、安卓市场、百度手机助手、应用汇等主流应用市场发布官方 App，便于公众获取。其余 4 家省级检察院未能在官方网站提供 App 下载入口，给用户访问带来不便。

³ 湖北省检察院同时建设了 App 和移动版网站

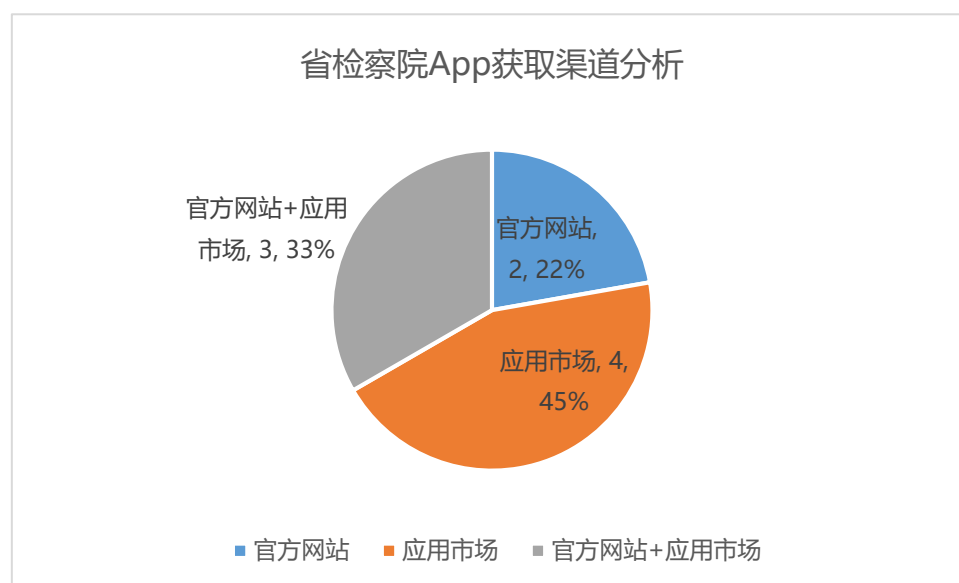


图 21 省检察院 App 获取渠道分析

(图片来源：赛迪评估)

3. 管理规范度普遍较高，但存在少量主办单位标识缺失问题。

省检察院建设的所有 App 和移动版网站在名称、徽标规范性方面表现较好。App 名称格式多为“□□检察”，移动版网站名称多采用“□□检察院”。其中，“□□”为地区名称。徽标则多采用检徽，能体现官方权威性。

但部分省检察院 App 或移动版网站存在未提供主办单位信息或提供的信息为技术企业或个人信息（如下图所示），使公众无法判断其是否为官方应用。



图 22 主办单位标识不规范示例

4. 日常运维保障是短板，内容更新不及时、不可用问题突出。

调查数据显示，73%的省级检察院 App 和移动版网站存在信息更新不及时或栏目空白问题，53%的调查对象存在应用闪退、图片文字链接打不开等不可用问题。如某移动版网站“法律法规”、“工作动态”等多个栏目无内容；某 App “工作报告”栏目超过 2 年未更新；某 App “律师预约”链接不可用；某移动版网站多条信息为乱码，链接无法正常访问（如下图所示）。



图 23 不可用、不及时示例

四、发展建议

（一）提高重视，稳步推进移动政务建设与应用

各地区、各部门应提高重视程度，将推进移动政务建设作为提升政务服务能力、转变政务管理模式的重要抓手。顺应信息社会技术发展趋势，挖掘用户需求，加快推进移动政务 App 和移动版网站的建设与应用。不断满足公众日益增长需求，提高政务信息传播率、政务服务到达率、政民互动参与率。

（二）严格准入，加强移动政务上线运行管理

当前移动政务 App 和移动版网站中“山寨”APP、“僵尸网站”等乱象频现，影响党政机关权威性与公众获得感。建议加强对移动政务 App 和移动版网站市场准入管理。一是上线审核管理，通过权威机构审查、认证后的移动政务 App 方能在应用市场发布上线；二是探索成立移动政务应用市场或移动政务应用数据库，实现移动政务应用入库管理。

（三）明确标准，加快推进移动政务规范化水平

制定移动政务建设标准规范，明确移动政务 App 和移动版网站名称、单位标识、设计展现等体现政务机关形象的设计标准规范；明确移动政务 App 和移动版网站操作、功能、性能等体现移动政务便捷性的功能标准规范；明确移动政务 App 和移动版网站与 PC 端网站信息、服务、互动等内容资源

一致性方面的内容标准规范，为各地区、各部门政务机关开展移动政务服务规范化建设提供指导。

（四） 加强集约，构建一体化移动政务服务体系

加强移动政务集约化建设，推进信息资源共享，构建一体化移动政务服务体系，是破解我国当前面临的应用散乱、多头维护、资源浪费等问题的根本办法。建议各地区、各部门加快梳理各类业务系统，充分整合数据资源。利用大数据、大平台的互联网思维，在现有资源基础上构建基于统一技术平台的一体化移动政务服务门户，提升移动政务集约化水平。

（五） 重视安全，确保移动政务平台健康运行

严格按照《移动互联网应用程序信息服务管理规定》、《互联网用户公众账号信息服务管理规定》、《互联网群组信息服务管理规定》、《互联网新闻信息服务管理规定》、《电信和互联网用户个人信息保护规定》等规范性文件要求，加强网络与信息安全管理，依法保障公民隐私与政务信息安全，构建天朗气清的移动政务网络空间。



赛迪官网二维码



赛迪评估微信号

北京赛迪工业和信息化系统评估中心

联系人：徐胜男

电 话：0086-10-88559252

传 真：0086-10-88559252

官 网：<http://www.ccidegov.cn/>

邮 件：wzpg@cstc.org.cn

地 址：北京市海淀区紫竹院路 66 号赛迪大厦 14 层（100048）