

评估指标设计思路及指标体系

第一节 评估指标设计思路

一、数字政府服务能力评估指标设计思路

党的十九届五中全会提出坚定不移建设数字中国，加快数字化发展。李克强总理强调，持续深化“放管服”改革，在更大范围内实现一网通办，推动更多事项集成办理和“跨省通办”。为进一步落实党和国家有关要求，助力各地政府“十四五”时期全面推进高效智慧型数字政府建设，为人民群众提供更加普惠、优质、便捷的公共服务，中国软件评测中心综合各地最新实践、网民最新需求以及互联网技术发展最新趋势，在持续推进、优化全国政府网站绩效评估工作基础上，从数字政府依托的互联网服务渠道入手，不断改进数字政府服务能力评估工作，最终助力各地实现让百姓像网购一样方便地获得政府服务。

本次评估工作重点关注以下四个方面。

一是重点关注各地落实《指导意见》重要任务情况。2022年中国软件评测中心在连续开展3年数字政府服务能力评估基础之上，围绕《指导意见》中重点部署的工作任务，对2021年评估指标进行进一步调整，不仅关注政府在经济调节、市场监管、社会治理、公共服务、生态环境保护、政务公开等领域数字化履职能力体系建设，而且关注数据资源体系、安全保障体系、制度规则体系、支撑平台体系建设情况。

二是持续关注数字政府公共服务体系建设。《“十四五”规划纲要》明确要求，深化“互联网+政务服务”，提升全流程一体化在线服务平台功能。《指导意见》提出“构建全时在线、渠道多元、全国通办的一体化政务服务体系”，打造泛在可及、智慧便捷、公平普惠的服务体系。2022年评估工作将持续重点关注从用户角度出发，聚焦用户需求和体验，关注各地持续优化利企便民数字化服务，提升公共服务能力情况，涵盖服务渠道广度、服务深度、服务速度、服务精度和服务温度。

三是持续关注各地数据资源共享开放与开发利用建设。十九届四中全会把“数据”列为重要生产要素。《“十四五”规划纲要》明确提出，加强公共数据开放共享，建立健全国家公共数据资源体系，确保公共数据安全，推进数据跨部门、跨层级、跨地区汇聚融合和深度利用。《指导意见》进一步明确要求，加强推进全国一体化政务大数据体系建设，依法依规促进数据高效共享和有序开发利用，充分释放数据要素价值，确保各类数据和个人信息安全。2022年评估工作继续从数据治理角度出发，持续性重点关注支撑数字政府综合服务能力提升的数据质量、数据安全、数据共享、数据开放与开发利用等方面建设情况。

四是扩大征集各地数字政府创新实践案例范围。创新是引领发展的第一动力，数字政府要实现高质量发展，需要不断开放创新。为进一步鼓励各地将数字政府建设过程中具有创新性的优秀做法进行总结，实现创新成果共享，结合《指导意见》内容，2022年评估在前3年评估工作基础上，结合最新发展趋势，对“优秀创新案例”附加指标内容进一步做了调整，扩大了数字政府建设实践案例征集覆盖面，以期能够获得更有针对性的案例，全方位、多维度为各级数字政府建设主管部门和建设单位提供参考。

二、政府网站绩效评估指标体系设计思路

自2018年以来，我国政府网站建设发展进入新阶段。国家对政府网站的要求越来越明确，管理也越来越规范，自《政府网站发展指引》之后，国务院办公厅先后印发了《国务院办公厅关于加强政府网站域名管理的通知》《政府网站集约化试点工作方案》《国务院办公厅秘书局关于印发政府网站与政务新媒体检查指标、监管工作年度考核指标的通知》《国务院办公厅政府信息与政务公开办公室关于规范政府信息公开平台有关事项的通知》等文件持续指导各地各部门开展政府网站规范化建设，努力实现将政府网站打造成更加全面的政务公开平台、更加权威的政策发布解读和舆论引导平台、更加及时的回应关切和便民服务平台，以中国政府网为龙头、部门和地方各级政府网站为支撑，建设整体联动、高效惠民的网上政府。《指导意见》的出台，对政府网站的功能定位又做了进一步要求。基于以上因素，第二十一届政府网站绩效评估指标体系也紧紧地围绕国家最新要求、网民最新需求以及互联网技术发展最新趋势来设计。本次评估工作重点关注以下几个方面。

一是引领政府门户网站向“数字政府综合服务平台”发展。作为数字政府建设成果重要载体的政府门户网站要与时俱进地适应数字政府建设的新阶段，在继续发挥政务公开平台、政策发布解读和舆论引导平台、回应关切和便民服务平台的基础上，依托政府网站集约化平台统一信息资源库汇聚融合经济监测预警、“互联网+监管”、数字化社会治理、数字化生态环境保护、“互联网+督查”、公共数据开放等政务资源，逐渐将政府门户网站发展成全新的“数字化孪生政府”，促进政府门户网站逐渐走向“数字政府综合服务平台”的发展方向。

二是明确政府门户网站的能力建设模型。按照“以人民为中心”的基本原则，从用户需求出发，模拟用户访问政府门户网站的流程环节，分析用户每个环节的真实需求，进而分析明确集约融合发展阶段政府门户网站七大能力建设模型，包括资源汇聚能力、数据应用能力、资源融合能力、资源传递能力、诉求回应能力、安全防护能力和运维保障能力。

三是破除政府网站提质增效靠改版的传统思维。破除政府网站提质升级靠改版的传统思维，树立推进信息资源和功能应用融合发展的建设思路，政府网站的运营运维模式

从“信息发布”转向“制作轻量化数据应用服务”，政府网站优化提质的主要途径从过去2-3年一次的全面改版转变为日常性的、小步快跑式的数据产品开发和功能应用优化。

四是探索建立政府门户网站数据治理体系。通过集约化建设，政府门户网站逐渐形成了海量数据汇聚与共享的基础，只有从大数据中挖掘出有价值信息，进而形成服务能力才是政府门户网站大数据应用的关键。因此要通过制定数据标准、建立共享共用机制、开发数据应用产品等三个方面工作，探索建立“用数据说话、用数据决策、用数据管理、用数据创新”的政府门户网站数据治理体系。

三、国家级开发区网站调查评估指标设计思路

进入新的发展阶段，我国对新时代国家级开发区发展进行了全面部署，也提出了更高的要求。本次针对国家级开发区网站开展调查评估工作，旨在推动和引导国家级开发区网站建设，提高网站质量和服务水平，发挥其作为互联网平台的反哺作用，推动实现国家级开发区改革创新发展和经济水平的不断提升。本次评估指标设计思路重点关注以下两个方面。**一是政府网站的基本定位。**一方面要体现政府网站功能定位，包括政务公开、解读回应、办事服务、互动交流；另一方面要符合《政府网站发展指引》的要求，符合网站开设规范、网站内容和功能、网站集约共享等要求；再之，落实政府网站检查考核要求，依据考核指标做好网站的日常管理、常态化运维监管工作。**二是国家级开发区的功能定位。**开发区要坚持以产业发展为主，把优化营商环境作为首要任务，不断促进新型城镇化发展；同时要不断贯彻落实创新驱动发展战略，促进科技创新、制度创新，吸引集聚创新资源，提高创新服务水平，推动绿色发展，推动由要素驱动向创新驱动的转变，网站的栏目和内容要充分体现开发区的功能定位。

基于以上指标设计思路，本次调查评估关注的重点主要包括四个方面：一是聚焦开发区网站的开设规范及运维保障情况，关注网站的开设基本情况，域名、名称规范性，网站标识合规性、网站页面布局、栏目设置、可访问性、更新运维等情况。二是聚焦开发区网站支持开发区功能的情况，关注开发区在产业发展、创新驱动发展、推动绿色发展等方面工作开展情况。三是聚焦创新政策举措解读兑现情况，关注各类优惠政策措施发布后，在各地开发区宣贯解读，以及开展相关工作落实情况。四是聚焦为人才企业提供优质服务的能力，结合各类人才及企业需求，关注开发区的创新实践以及提升网上服务水平的情況。

第二节 数字政府服务能力评估指标

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 评估内容 | 权重 |
|------|------|------|--|----|
| 管理保障 | 组织保障 | 领导机制 | 评估各地数字政府建设组织领导、推进机制建设情况： 1.是否成立专门的数字政府建设工作领导小组或数字政府 | 2 |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 评估内容 | 权重 | |
|------|-------|--------|---|---|-----|
| 度 | | | 建设领导协调机制； 2.是否明确小组统筹领导本地数字政府建设具体工作机制等。 | | |
| | | 管理机构 | 评估各地数字政府建设推进机构建设情况： 1.是否成立相关工作推进机构（如数字办、大数据局、数据资源管理局、政务服务管理局等）； 2.是否明确工作职责，具体协调、指导、监督数字政府建设情况。 | 1.5 | |
| | | 数字素养提升 | 评估各地组建支撑本地数字政府建设的专家委员会等组织情况。 | 1 | |
| | | 考核评估 | 评估各地对数字政府建设常态化考核机制建立情况。 | 1.5 | |
| | 制度保障 | 规划设计 | 评估各地数字政府建设规划方案制定情况： 1.制定发布本地数字政府建设规划（整体规划、工作方案、指导意见）情况； 2.制定发布本地数字政府建设相关年度计划（工作要点等）情况。 | 2 | |
| | | 制度标准 | 评估各地数字政府建设相关制度标准规范建设情况： 1.制定发布本地数字政府建设相关标准规范情况（如，基础设施、数据资源、政务服务管理、数据分类分级、数据开发利用、安全管理、技术应用等）； 2.制定发布本地数字政府建设相关法规、规章、规定及配套措施等管理制度情况（如，基础设施、数据资源、政务服务管理、数据开发利用、安全管理等）。 | 2 | |
| | 平台支撑度 | 基础设施 | 政务云平台 | 评估各地集约建设政务云平台体系和大数据中心体系情况，以及政务信息系统云迁移整合情况。 | 1.5 |
| | | | 网络平台 | 评估各地电子政务外网服务功能、网络延伸拓展情况，网络安全事件处置或网络泄密事件预警和发现能力建设，以及开展网络安全、保密检查情况。 | 1.5 |
| | | 共性应用支撑 | 身份认证 | 评估各地数字政府各服务渠道（网站、政务服务平台、“两微一端”等）实现统一注册、统一身份认证以及统一用户空间建设情况。 | 1 |
| | | | 电子证照 | 评估各地电子证照共享服务体系和应用领域覆盖情况。 | 1 |
| 统一 | | | 评估各地政务服务涉及行政事业性收费事项实现统一在线 | 1 | |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 评估内容 | 权重 |
|-------|--------|--------|--|----|
| | | 支付 | 支付功能情况。 | |
| | | 办事系统 | 评估各地数字政府各服务渠道（网站、政务服务平台、政务 App）实现办事统一申报、统一查询、统一咨询投诉等功能情况。 | 1 |
| | | 信用信息平台 | 评估各地信用信息公共服务平台功能（如，信息查询和智能分析能力）建设情况。 | 1 |
| | | 政务电子地图 | 评估各地利用政务电子地图支撑政府开展公共服务、社会治理、生态环境保护等情况（如，办事服务机构查询、城市环境污染投诉、违法停车随手拍、市政设施损坏反馈等）。 | 1 |
| 数据赋能度 | 数据资源 | 数据目录 | 评估各地支撑数字政府的政务数据目录、公共数据开放目录及相关责任清单建设与维护情况。 | 2 |
| | | 数据资源库 | 评估各地支撑数字政府的人口、法人、空间地理等基础信息资源库、主题数据库、专题数据库建设与维护情况。 | 2 |
| | 数据共享 | 共享平台 | 评估各地支撑数字政府的数据共享交换平台建设情况。 | 2 |
| | | 共享利用 | 评估各地支撑数字政府的政务数据共享清单、数据供需对接清单建设情况等。 | 2 |
| | 数据开发利用 | 数据开放 | 评估各地数据开放平台建设情况以及数据开放情况： 1.是否建设统一数据开放平台以及开放平台功能完善性（搜索、需求申请、统计分析、可视化展现、互动等）； 2.数据开放平台汇聚不同层级数据情况； 3.数据开放平台汇聚本级不同部门数据集情况； 4.开放平台开放的数据是否覆盖信用服务、医疗卫生、社保、就业、公共安全、城建住房、交通运输、教育文化、科技创新、资源能源、生态环境、工业农业、商贸流通、财税金融、安全生产、市场监管、社会救助、法律服务、生活服务、气象服务、地理空间、机构团体等领域。 | 2 |
| | | 数据质量 | 评估各地开发数据资源准确性、完整性、时效性、全面性、多样性情况： 1.是否存在开放数据内容不准确情况； 2.是否对数据项进行完整详细说明； 3.是否明确数据更新频度并及时更新数据； 4.数据资源提供的数据格式是否全面（API 接口、csv、xlsx 等）。 | 2 |
| | | 数据 | 评估各地开放数据资源的开发利用情况： | 2 |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 评估内容 | 权重 |
|-------|------|--------|---|----|
| | 数据安全 | 利用 | 1.各地为推动公共数据资源开放利用开展应用竞赛活动情况以及作品成果展示情况； 2.各地在信用、金融、健康医疗、交通、文旅、教育、工程建设、农业、疫情防控等热门重点场景领域数据开发利用情况； 3.各地充分发挥政府和社会力量共同推动打造公共数据开发利用场景应用情况； 4.各地数据开发利用场景应用成果数量及典型成果质量情况。 | |
| | | 数据安全体系 | 评估各地在数据分类分级、风险评估、检测认证等方面制度建设情况。 | 2 |
| | | 隐私保护 | 评估各地在个人信息、个人隐私信息保护方面建设情况（如，网站、App 在收集个人信息时是否提供使用协议或隐私说明；网站、新媒体是否存在个人隐私信息泄露现象等）。 | 2 |
| 服务成熟度 | 政务服务 | 服务覆盖度 | 网站政务服务事项覆盖层级、覆盖部门、目录建设以及常用查询服务的建设情况： 1.政务服务事项覆盖层级情况（省级：省级、市级、县级、乡镇级、村级；地市：市级、县级、乡镇级、村级）； 2.政务服务指南覆盖本级政府具有对外服务职能部门的程度； 3.是否发布权责清单、通办清单、收费清单、中介清单、跑动次数清单、公共服务事项清单、依申请行政权力事项清单； 4.评估实现省（市）内通办的政务服务事项的覆盖度； 5.评估实现跨省（区）通办的政务服务事项的覆盖度； 6.便民利企常用查询服务的覆盖程度。 | 2 |
| | | 服务准确性 | 评估网站提供的政务服务事项办事指南的基本要素、申请材料、办理流程、表格下载、收费标准等要素信息的准确性。 | 2 |
| | | 服务集成度 | 评估各地开展集成服务的覆盖程度： 评估网站提供的“一件事一次办”集成服务的覆盖度和办理深度。重点检查网站“一件事一次办”集成服务的数量，办理材料办理流程优化改造情况，以及实现的在线办理深度。 | 3 |
| | | 移动 | 评估各地利用移动互联网应用程序（App、小程序、政务微 | 3 |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 评估内容 | 权重 |
|------|------|-------|---|----|
| | | 政务服务 | 信等)提供掌上服务、指尖服务情况(包括操作便捷性、内容实用性、使用安全性等)。 | |
| | | 服务智能化 | 评估各地利用大数据、人工智能等技术面向个人、企业主动服务(如,免申即享、惠企政策精准推送等)、智能服务(如,智能秒批、智能互动)提供情况。 | 3 |
| | 便民服务 | 疫情防控 | <p>评估各地疫情防控方面的数字化应用水平:</p> <p>1.是否利用互联网服务渠道开设相关专题,建设服务平台,提供应用服务,如发布疫情防控、复工复产相关政策文件、辟谣信息、疫情通报信息,提供发热门诊定点医院查询、风险等级查询、核酸检测机构查询、疫苗接种点(机构)查询等服务;</p> <p>2.防疫健康码应用情况:是否实现全省健康码互通互认,健康码是否集成亮码、扫码登记、老幼健康码助查/反向扫码、他人代查、核酸检测结果查询、核酸检测提醒、疫苗接种情况查询、防疫信息登记等功能;是否实现健康码与通信大数据行程卡实现“卡码融合”;</p> <p>3.依托一体化数据(共享)平台、大数据中心,利用大数据技术支持开展疫情溯源、确诊病例流调、时空人员追踪筛查、重点人群管控、物资分配等情况。</p> | 3 |
| | | 医疗服务 | <p>评估各地基于政府部门主导的网上预约挂号、电子病历互联互通、远程医疗等网上医疗服务的建设情况:</p> <p>1.是否建设网上统一预约挂号平台;</p> <p>2.是否实现电子病历互联互通建设情况;</p> <p>3.是否提供远程医疗、在线问诊等服务。</p> | 2 |
| | | 教育服务 | <p>评估各地基于政府部门主导的教育资源共享平台、远程教学等的建设情况:</p> <p>1.是否建立教育资源共享公共服务平台;</p> <p>2.远程教学学校覆盖情况;</p> <p>3.远程教学科目覆盖情况。</p> | 2 |
| | | 交通服务 | <p>评估各地基于政府部门主导的交通拥堵实时数据、公共交通实时预报等服务提供情况:</p> <p>1.城市交通拥堵指数实时监测平台建设情况;</p> <p>2.城市公共交通来车信息实时预报平台建设情况。</p> | 2 |
| | | 社保服务 | <p>评估各地社保异地办理、社保多元化服务渠道建设情况:</p> <p>1.社保异地业务联网办理的实现情况(如社保关系转移、异地就医结算、养老保险待遇状态比对查询等);</p> <p>2.社保服务渠道多元化建设情况(如,通过互联网、自助服</p> | 2 |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 评估内容 | 权重 | |
|---------------|--------|----------|---|---|---|
| | | | 务一体机、政务微信、政务 App 等提供社保服务)。 | | |
| | | 就业服务 | 评估各地基于公共数据建设就业服务信息服务平台、网上职业技能培训开展情况： 1.是否建立就业信息服务平台； 2.是否建立网上职业技能培训平台； 3.是否开展网上职业技能培训。 | 2 | |
| | | 公共资源交易服务 | 评估各地公共资源交易数字化服务水平： 1.是否制定和发布本地区公共资源交易目录； 2.公共资源网上交易全程电子化（在线注册、在线购买标书、在线投标、在线评标）实现程度。 | 2 | |
| 治理 精准 度 | 经济调节 | — | 评估各地利用数字化手段开展宏观调控决策、经济社会发展分析、投资监督管理、财政预算管理、数字经济治理等政府经济调节数字化水平。如，经济监测预警、趋势研判，经济运行动态感知等。 | 3 | |
| | 市场监管 | 市场主体监管 | 评估各地对市场主体利用数字化手段进行监管情况，主要考察市场主体信用体系（企业信用信息公示系统）建设、市场监管大数据平台建设情况。 | 2 | |
| | | 市场产品监管 | 评估各地对市场产品利用数字化手段进行监管情况，如食品全程数字化监管、药品全程追溯、医疗器械保健食品化妆品追溯等。 | 2 | |
| | 社会治理 | 矛盾化解 | 评估各地利用数字化手段开展社会矛盾化解管理情况，如网上行政复议、网上信访、网上调解、网上法律援助等互联网渠道建设。 | 2 | |
| | | 公共安全 | 公共安全 | 评估各地利用数字化手段开展治安防控、公共安全、应急管理领域数字化治理情况，如雪亮工程、应急管理系统建设、危险源监测等。 | 2 |
| | | | 基层治理 | 评估各地利用数字化手段实施“互联网+基层治理”，构建新型基层管理服务平台，开展智慧社区建设情况。 | 1 |
| | 生态环境治理 | | 评估各地利用数字化手段开展生态环境治理情况，如施工工地扬尘及渣土车道路遗撒监管、空气质量实时监测、水域水质查询、污染源上报、互联网+垃圾分类回收等。 | 3 | |
| 公开 透明度 | 政策发布 | 政策文件库 | 评估各地通过政府门户网站建设统一政策文件库，汇聚发布政策文件，提供政策文件分类、查询、下载等功能的情况。 | 2 | |
| | | 政策智能推送 | 评估各地政府门户网站通过挖掘利用政策文件数据为用户提供政策文件精准分类、精准推送、精准订阅、关联办事服务以及其他形式的智能化应用的情况。 | 1 | |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 评估内容 | 权重 | |
|---------|----------|---|--|--|---|
| | 新媒体传播 | 政策传播 | 评估政府网站与政务新媒体平台以及政务新媒体之间在政策信息传播方面的联动和多样化解读产品建设情况。 | 2 | |
| | | 回应关切 | 评估各地通过政府门户网站、政务新媒体对社会重大舆情集中回应的情况。 | 1 | |
| | 互动回应 | 统一互动渠道 | 评估各地通过政府门户网站建设统一咨询投诉渠道，及时、规范、高质量答复网民留言，及时公开网民留言和答复内容，及时公开留言受理答复的统计数据等情况。 | 2 | |
| | | 统一问答库 | 评估各地建设统一互动问答库，并在此基础上提供智能问答服务的情况。 | 2 | |
| | 社会满意度 | 政务服务好差评 | 好差评渠道 | 评估各地依托政府网站（政务服务平台）、移动端提供政务服务好差评渠道建设情况。 | 2 |
| | | | 好差评效果 | 评估各地公开的政务服务好差评用户评价效果以及差评整改反馈情况： 1.评估本地提供的政务服务用户评价满意度效果； 2.针对差评结果本地开展的整改反馈情况。 | 2 |
| 数据服务满意度 | | 评价功能 | 评估各地数据开放平台用户满意度评价功能建设情况。 | 1 | |
| | | 评价效果 | 评估各地数据开放平台使用（平台功能、开放数据质量等）、数据开发利用成果使用（质量）满意度情况。 | 2 | |
| 互动回应满意度 | | 咨询答复 | 评估各地利用政府网站（政务服务平台）、移动端渠道答复公众、企业咨询情况以及答复满意度评价功能建设情况： 1.开设咨询渠道情况； 2.提供答复满意度评价功能情况。 | 1 | |
| | | 答复效果评价 | 评估各地公众、企业对各类咨询投诉答复内容的满意度评价效果情况。 | 2 | |
| 优秀创新案例 | 数字化履职 | 各地政府在推进经济调节、市场监管、公共服务、社会管理、生态环境保护等领域数字化履职能力建设过程中形成的创新做法或优秀实践案例。 | 10 | | |
| | 数字机关建设 | 各地政府在大数据辅助决策、一体化协同办公体系建设、行政执法全流程数字化运行等方面形成的创新做法或优秀实践案例。 | | | |
| | 安全保障体系建设 | 各地政府推进数字政府建设中，在安全制度建设、安全防护能力建设、安全防护技术应用等方面的创新做法或优秀实践案例。 | | | |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 评估内容 | 权重 |
|------|----------|------|--|----|
| | 数据资源体系建设 | | 各地在数据资源管理机制、政务数据高效共享、公共数据开发利用方面的创新做法或优秀实践案例。 | |
| | 制度规则体系建设 | | 各地在数字政府建设管理机制创新、数字政府建设法规制度体系建设、标准规范体系建设方面的创新做法或优秀实践案例。 | |
| | 技术平台支撑 | | 各地政府推进数字政府建设过程中，在新型信息基础设施、重点共性应用建设方面形成的创新做法或优秀实践案例。 | |

第三节 政府网站绩效评估指标

一、部委政府网站绩效评估指标体系

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 评估内容 | 权重 |
|--------|--------|--------|---|----|
| 资源汇聚能力 | 政府信息公开 | 法定主动公开 | <p>评估网站主动公开机构职能、政策文件、规划计划、行政许可和其他对外管理服务事项（依据、条件、程序以及办理结果）、处罚强制（依据、条件、程序以及处罚决定）、财政预决算、行政事业性收费、政府采购、人事信息、统计数据、建议提案等信息的情况：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 是否在“政府信息公开专栏”中开设相关栏目； 2. 是否按照相关政策要求和业务逻辑设置子栏目，便于用户查找； 3. 发布内容是否实用、准确、及时、规范，重点检查栏目是否存在栏目内容与栏目名称不相符、不一致等信息噪音的问题。 | 16 |
| | | 专题专栏 | <p>评估网站围绕年度重点工作任务、部门特色业务职能，通过专题专栏集中发布相关政策通知、文件解读、工作动态、规划计划、标准规范、知识库、办事服务、便民查询等信息服务的情况：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 是否开设相关专题专栏； 2. 是否发布工作部署进展情况； 3. 是否整合提供工作相关的政策、服务、知识、互动等资源； 4. 信息丰富程度及信息更新情况。 | 6 |
| | | 政策解读 | <p>评估网站对本级政策文件开展政策解读的情况：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 是否开设政策解读栏目，发布是否及时； 2. 考察针对涉及面广、社会关注度高的政策文件的解读比例； 3. 是否发布由文件制发部门、牵头或起草部门提供的解读材料，解读内容是否包括背景依据、目标任务、主要内容和解决的问题等； | 6 |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 评估内容 | 权重 |
|--------|--------|--------|---|----|
| | | | 4. 是否通过数字化、图表图解、音频、视频、动漫、访谈等多种形式开展解读； 5. 解读材料是否与政策文件本身相互关联。 | |
| | 政务服务 | 服务覆盖度 | 评估网站是否发布政务服务事项清单目录： 1. 是否发布行政权力事项及覆盖度； 2. 是否发布公共服务事项及覆盖度； 3. 是否发布便民利企常用查询事项及覆盖度。 | 8 |
| | | 服务准确度 | 评估网站提供的政务服务事项办事指南的基本要素、申请材料、办理流程、表格下载、收费标准等要素信息的准确性。 | 3 |
| | | 服务办理深度 | 评估本级服务事项实现全程网办、材料预审、材料核验等网办深度的程度。 | 2 |
| | 开放数据 | 开放目录 | 评估数据开放目录的提供情况： 1. 是否发布政务数据开放目录； 2. 目录分类是否科学合理，便于用户识别查询。 | 2 |
| | | 数据质量 | 评估开放数据的准确性、完整性、时效性、全面性、多样性情况： 1. 是否存在开放数据内容不准确情况； 2. 是否对数据项进行完整详细说明； 3. 是否明确数据更新频度并及时更新数据； 4. 数据资源提供的数据格式是否全面（API 接口、csv、xlsx 等）。 | 2 |
| 数据应用能力 | 资讯数据应用 | | 评估网站通过挖掘利用新闻资讯数据为用户提供活动日历、领导日历以及其他形式的数据应用服务的情况。 | 1 |
| | 政策数据应用 | | 评估网站通过挖掘利用政策文件数据为用户提供政策文件精准分类、精准推送以及其他形式的数据应用服务的情况。 | 2 |
| | 服务数据应用 | | 评估网站通过挖掘利用政务服务数据为用户提供智能审批、智能秒办、反向办以及其他形式的网上办理创新模式。 | 2 |
| | 互动数据应用 | | 评估网站通过挖掘互动交流数据为用户提供互动知识库、智能推荐、舆情分析以及其他形式的数据应用服务的情况。 | 2 |
| | 其他数据应用 | | 评估网站为用户提供用户空间、政务地图、统计公报数据分析以及其他形式的数据应用服务的情况。 | 3 |
| | 渠道融合 | | 评估网站与移动端是否实现数据同源。 | 2 |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 评估内容 | 权重 |
|-----------|---------|--------|---|----|
| 资源融合能力 | 展现融合 | | 评估网站与政府信息公开平台、政务服务平台、数据开放平台等各类平台是否实现展现风格统一。 | 3 |
| | 功能融合 | | 评估网站是否实现各平台用户统一登录、统一搜索。 | 3 |
| | 内容融合 | | 评估网站是否围绕重点服务领域依据用户需求和业务逻辑设计导航体系，融合提供新闻动态、政策通知、办事服务、查询服务、标准规范、互动知识库等各类信息资源。 | 2 |
| 资源传递能力 | 导航体系 | 地图导航 | 评估网站地图导航是否存在与实际栏目体系不符合、不准确的情况。 | 3 |
| | | 频道栏目导航 | 评估网站频道栏目导航的友好程度，重点检查网站是否存在栏目重复建设、内容雷同等情况，是否存在栏目与频道、内容与栏目不符的情况，首页展现的内容是否符合政策要求和用户关注热点。 | 3 |
| | 智能搜索 | 智能输入 | 评估网站搜索功能是否向用户提供关键词推荐、拼音转化、自动纠错等功能。 | 3 |
| | | 智能输出 | 评估网站的搜索结果是否准确，是否实现对政策、数据搜索结果的可视化，是否实现政务服务搜索结果的场景化、是否实现关联信息的聚合化。 | 3 |
| | 无障碍及适老化 | | 评估网站是否提供无障碍浏览和老年人模式。 | 3 |
| 诉求响应能力 | 咨询投诉 | | 评估网站统一咨询投诉渠道建设，及时、规范、高质量答复网民留言，及时公开网民留言和答复内容，及时公开留言受理答复的统计数据等情况。 | 4 |
| | 智能问答 | | 评估网站智能问答机器人答复是否准确，是否提供智能提示、复杂意图理解、拼音理解、融合答案输出等功能。 | 3 |
| | 征集调查 | | 评估网站搭建统一征集调查平台，围绕重大决策开展征集调查活动，提供在线意见征集和结果查看功能，开展征集调查活动次数，及时公开征集调查结果统计和采纳情况等情况。 | 3 |
| 安全和运维保障能力 | 日常运维 | | 评估网站链接有效性、严重错误、日常更新、网页发布日期错误等日常运维情况，是否因信息内容运维、管理工作不当出现严重问题被相关主管部门通报整改或被重点媒体曝光。 | 5 |
| | 安全防护 | | 评估网站在主机风险控制、网站漏洞防护等方面的安全控制情况，是否因出现安全、泄密等严重问题被相关主管部门通报整改或重点媒体曝光。 | 3 |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 评估内容 | 权重 |
|--------|------|------|--|----|
| | 隐私保护 | | 评估网站是否提供隐私保护相关政策、是否存在隐私泄露，是否因隐私泄露被相关主管部门通报整改或重点媒体曝光。 | 2 |
| 优秀创新案例 | | | 评估本部门网站在资源汇聚、数据应用、优化融合、场景设计、新技术应用等方面的创新实践。 | 10 |

二、地方政府网站绩效评估指标体系

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 评估内容 | 权重 | | |
|--------|--------|--------|--|----|----|----|
| | | | | 省 | 市 | 县 |
| 资源汇聚能力 | 政府信息公开 | 法定主动公开 | 网站主动公开机构职能、政策文件、规划计划、国民经济和社会发展统计信息、行政许可和其他对外管理服务事项（依据、条件、程序以及办理结果）、处罚强制（依据、条件、程序以及处罚决定）、财政预决算、财政资金达基层、收费清单、政府采购、人事信息、建议提案、重大会议、重大决策预公开、重大建设项目批准和实施、教育、社会保障、住房保障、稳岗就业、养老服务、生态环境、医疗卫生、安全生产、食品药品安全等信息的情况： 1. 是否在“政府信息公开专栏”中开设相关栏目； 2. 是否按照相关政策要求和业务逻辑设置子栏目，便于用户查找； 3. 发布内容是否实用、准确、及时、规范，重点检查栏目内容的实用性，是否存在信息噪音。 | 21 | 21 | 22 |
| | | 专题专栏 | 网站对政府重点工作、社会关注热点、互联网+监管等通过专题专栏集中发布相关政策和解读、工作部署进展、工作成果等的情况： 1. 是否开设相关专题专栏； 2. 是否整合提供工作相关的政策、服务、数据、知识、互动等资源； 3. 信息丰富程度及信息更新情况。 | 2 | 2 | 2 |
| | | 政策解读 | 网站对本级政策文件开展政策解读的情况： 1. 是否开设政策解读栏目，发布是否及时； 2. 针对涉及面广、社会关注度高的政策文件的解读比例； | 4 | 4 | 3 |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 评估内容 | 权重 | | |
|----------|------|---|---|----|---|---|
| | | | | 省 | 市 | 县 |
| | | | 3.是否发布由文件制发部门、牵头或起草部门提供的解读材料，解读内容是否包括背景依据、目标任务、主要内容和解决的问题等； 4.是否通过数字化、图表图解、音频、视频、动漫、访谈等多种形式开展解读； 5.解读材料是否与政策文件本身相互关联。 | | | |
| | 政务服务 | 服务覆盖度 | 网站政务服务事项覆盖层级、覆盖部门、目录建设以及查询服务的建设情况： 1.政务服务事项覆盖层级情况（省级：省级、市级、县级、乡镇级、村级；地市：市级、县级、乡镇级、村级；区县：县级、乡镇级、村级）； 2.发布政务服务事项清单、通办清单、收费清单、中介清单、跑动次数清单、公共服务事项清单的情况； 3.便民利企常用查询服务的覆盖程度。 | 3 | 3 | 3 |
| 服务准确度 | | 评估网站提供的政务服务事项办事指南的基本要素、申请材料、办理流程、表格下载、收费标准等要素信息的准确性。 | 2 | 2 | 2 | |
| 服务办理深度 | | 评估本级服务事项实现全程网办、材料预审、材料核验等网办深度的程度。 | 3 | 3 | 3 | |
| 服务集成度 | | 评估“一件事一次办”集成服务的提供情况： 1.评估网站提供的“一件事一次办”集成服务的数量； 2.评估网站“一件事一次办”集成服务在线办理的深度。 | 4 | 4 | 4 | |
| 开放数据集覆盖度 | | 评估各地开放数据集、数据接口的覆盖情况： 1.评估本级政府数据集、数据接口的开放数量； 2.评估汇聚不同层级开放数据的情况。 | 3 | 3 | 3 | |
| | 开放数据 | 开放数据集质量 | 评估各地开放数据资源准确性、完整性、时效性、全面性、多样性情况： 1.是否存在开放数据内容不准确情况； 2.是否对数据项进行完整详细说明； 3.是否明确数据更新频度并及时更新数据； 4.数据资源提供的数据格式是否全面（API接口、csv、xlsx等）。 | 3 | 3 | 3 |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 评估内容 | 权重 | | |
|--------|--------|------|--|----|---|---|
| | | | | 省 | 市 | 县 |
| 数据应用能力 | 资讯数据应用 | | 评估门户网站通过挖掘利用新闻资讯数据为用户提供活动日历、领导日历以及其他形式的数据应用服务的情况。 | 1 | 1 | 1 |
| | 政策数据应用 | | 评估政府网站通过挖掘利用政策文件数据为用户提供政策文件精准分类、条款拆解、关联办事、精准匹配以及其他形式的数据应用服务的情况。 | 2 | 2 | 2 |
| | 服务数据应用 | | 评估门户网站通过挖掘利用政务服务数据为用户提供跨省通办、跨区域通办、智能审批、智能秒办、反向办以及其他形式的网上办理创新模式。 | 2 | 2 | 2 |
| | 互动数据应用 | | 评估门户网站通过挖掘互动交流数据为用户提供互动知识库、智能推荐、舆情分析以及其他形式的数据应用服务的情况。 | 2 | 2 | 2 |
| | 其他数据应用 | | 评估门户网站为用户提供用户空间、政务地图、统计公报数据分析以及其他形式的数据应用服务的情况。 | 3 | 3 | 3 |
| 资源融合能力 | 内容融合 | 教育 | 评估门户网站在教育领域是否依据用户需求和业务逻辑设计导航体系，提供群众眼中的沉浸式、情景式一件事服务，整合提供政策通知、政务公开、办事服务、查询服务、标准规范、互动交流等各类信息资源。 | 1 | 1 | 1 |
| | | 社保 | 评估门户网站在社保领域是否依据用户需求和业务逻辑设计导航体系，提供群众眼中的沉浸式、情景式一件事服务，整合提供政策通知、政务公开、办事服务、查询服务、标准规范、互动交流等各类信息资源。 | 1 | 1 | 1 |
| | | 住房 | 评估门户网站在住房领域是否依据用户需求和业务逻辑设计导航体系，提供群众眼中的沉浸式、情景式一件事服务，整合提供政策通知、政务公开、办事服务、查询服务、标准规范、互动交流等各类信息资源。 | 1 | 1 | 1 |
| | | 交通 | 评估门户网站在交通领域是否依据用户需求和业务逻辑设计导航体系，提供群众眼中的沉浸式、情景式一件事服务，整合提供政策通知、政务公开、办事服务、查询服务、标准规范、互动交流等各类信息资源。 | 1 | 1 | 1 |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 评估内容 | 权重 | | |
|--------|--------|---|---|----------------------------|---|---|
| | | | | 省 | 市 | 县 |
| | | 就业创业 | 评估门户网站在就业创业领域是否依据用户需求和业务逻辑设计导航体系，提供群众眼中的沉浸式、情景式一件事服务，整合提供政策通知、政务公开、办事服务、查询服务、标准规范、互动交流等各类信息资源。 | 1 | 1 | 1 |
| | | 社会救助和福利 | 评估门户网站在社会救助和福利领域是否依据用户需求和业务逻辑设计导航体系，提供群众眼中的沉浸式、情景式一件事服务，整合提供政策通知、政务公开、办事服务、查询服务、标准规范、互动交流等各类信息资源。 | 1 | 1 | 1 |
| | | 婚姻生育 | 评估门户网站在婚育领域是否依据用户需求和业务逻辑设计导航体系，提供群众眼中的沉浸式、情景式一件事服务，整合提供政策通知、政务公开、办事服务、查询服务、标准规范、互动交流等各类信息资源。 | 1 | 1 | 1 |
| | | 医疗健康 | 评估门户网站在医疗领域是否依据用户需求和业务逻辑设计导航体系，提供群众眼中的沉浸式、情景式一件事服务，整合提供政策通知、政务公开、办事服务、查询服务、标准规范、互动交流等各类信息资源。 | 1 | 1 | 1 |
| | | 企业开办 | 评估门户网站在企业开办领域是否依据用户需求和业务逻辑设计导航体系，提供群众眼中的沉浸式、情景式一件事服务，整合提供政策通知、政务公开、办事服务、查询服务、标准规范、互动交流等各类信息资源。 | 1 | 1 | 1 |
| | 渠道融合 | 评估门户网站与移动政务服务是否实现数据同源。 | 2 | 2 | 2 | |
| | 展现融合 | 评估门户网站与政府信息公开平台、政务服务平台、数据开放平台等各类平台是否实现展现风格统一。 | 2 | 2 | 2 | |
| | 功能融合 | 评估门户网站是否实现各平台用户统一登录、统一搜索。 | 2 | 2 | 2 | |
| | 资源传递能力 | 导航体系 | 地图导航 | 评估门户网站地图导航是否存在与实际栏目体系不符情况。 | 1 | 1 |
| 频道栏目导航 | | | 评估门户网站频道栏目导航的友好程度，重点检查网站是否存在栏目重复建设的情况，是否存在栏目 | 1 | 1 | 1 |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 评估内容 | 权重 | | |
|-----------|---------|------|--|----|----|----|
| | | | | 省 | 市 | 县 |
| | | | 与频道、内容与栏目不符的情况，首页展现的内容是否符合政策要求和用户关注热点。 | | | |
| | 智能搜索 | 智能输入 | 评估门户网站搜索功能是否向用户提供关键词推荐、拼音转化、自动纠错、灵活设置检索条件等功能。 | 3 | 3 | 3 |
| | | 智能输出 | 评估门户网站的搜索结果是否准确；是否实现对百姓体关键词的准确搜索；是否实现对政策、数据搜索结果的可视化；是否实现政务服务搜索结果的场景化；是否实现关联信息的聚合化。 | 3 | 3 | 3 |
| | 适老化及无障碍 | | 评估门户网站是否提供无障碍浏览和老年人模式。 | 2 | 2 | 2 |
| 诉求响应能力 | 咨询投诉 | | 评估门户网站统一咨询投诉渠道建设，及时、规范、高质量答复网民留言，及时公开网民留言和答复内容，及时公开留言受理答复的统计数据等情况。 | 4 | 4 | 4 |
| | 智能问答 | | 评估政府门户网站智能问答机器人答复是否准确，是否提供智能提示、复杂意图理解、拼音理解、融合答案输出等功能。 | 4 | 4 | 4 |
| | 征集调查 | | 评估政府门户网站搭建统一征集调查平台，围绕重大决策开展征集调查活动，提供在线意见征集和结果查看功能，开展征集调查活动次数，及时公开征集调查结果统计和采纳情况等情况。 | 2 | 2 | 2 |
| 安全和运维保障能力 | 日常运维 | | 评估政府门户网站链接有效性、严重错误、日常更新、网页发布日期错误等日常运维情况，是否因信息内容运维、管理工作不当出现严重问题被相关主管部门通报整改或被重点媒体曝光。 | 4 | 4 | 4 |
| | 安全防护 | | 评估政府网站在主机风险控制、网站漏洞防护等方面的安全控制情况，是否因出现安全、泄密等严重问题被相关主管部门通报整改或被重点媒体曝光。 | 3 | 3 | 3 |
| | 隐私保护 | | 评估政府门户网站是否提供隐私保护相关政策、是否存在隐私泄露，是否因隐私泄露被相关主管部门通报整改或重点媒体曝光。 | 3 | 3 | 3 |
| 优秀案例 | | | 评估本地区政府门户网站在资源汇聚、数据应用、优化融合、场景设计、新技术应用等方面的创新实践。 | 10 | 10 | 10 |

第四节 政务 App 调查评估指标

一、省级政务 App 调查评估指标

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 评估要点 | 权重 |
|------|------|--------|---|----|
| 功能操作 | 登录浏览 | 用户注册 | 评估 App 注册登录便捷性情况： 1. App 内是否提供人脸识别、手机号码一键登录、指纹登录、支付宝、微信等快捷登录方式情况。 2. App 内是否支持外地身份证/外地手机号注册登录。 | 2 |
| | | 内容浏览 | 评估 App 内容浏览便捷情况： 1. App 内容浏览无障碍，包括无需额外下载其他 App 或登录其他小程序便可浏览 App 内信息和服务指南；未登录状态下支持浏览信息和服务指南等。 2. 首次下载进入 App 后提供访问帮助指南。 | 1 |
| | 便捷使用 | 功能调用 | 评估 App 在用户访问过程中允许实时调用电话拨号器、导航软件、在线客服、办事评价等功能情况。 | 1 |
| | | 信息预填 | 评估 App 提供内容页面个人信息自动填写、实时缓存等功能。 | 1 |
| | | 数字关怀 | 评估 App 对长者和弱势群体的数字关怀模式情况。 | 1 |
| | 功能支撑 | 统一清单管理 | 评估高频服务事项与应用在移动端、电脑端（PC 端）同源发布、统一管理的情况。 | 2 |
| | | 统一身份认证 | 通过抽查高频服务事项与应用评估各地移动政务服务 APP 统一身份认证的实现情况。 | 2 |
| | | 统一应用管理 | 评估各地已建的移动政务服务应用向省级政务服务平台移动端汇聚的情况。 | 2 |
| | 数字身份 | 扫码亮证 | 评估各地移动政务服务 App 汇聚身份证、社会保障卡、医保电子凭证、驾驶证、行驶证、营业执照等电子证照以及在户政、社保、住房、医疗等相关事项办理中推广“扫码亮证”服务的情况。 | 2 |
| | | 用户空间 | 评估 App 用户中心提供电子证照、社保数据、我的办事、咨询投诉、我的评价等功能。 | 2 |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 评估要点 | 权重 |
|------|---------|------------------|--|----|
| 服务内容 | 智能客服 | 智能搜索 | 评估各地移动政务服务 App 提供内容搜索以及搜索的可用性和精准性情况。 | 2 |
| | | 咨询投诉 | 评估各地移动政务服务 App 咨询投诉功能的建设情况。 | 1 |
| | | 智能问答 | 评估各地移动政务服务 App 智能客服的建设情况。 | 1 |
| | 政务服务事项 | 服务覆盖度 | 评估各地移动政务服务 App 基于政务服务平台提供省、市、县、乡、村等五级政务服务事项覆盖度情况。 | 3 |
| | | 服务准确度 | 评估各地移动政务服务 App 政务服务事项办事指南要素的准确度。 | 3 |
| | 智能办事 | 一件事一次办 | 评估各地移动政务服务 App 提供适合移动端办理的政务服务事项“一件事一次办”的情况。 | 1 |
| | | “一证通办” “无感通办” | 以评估各地移动政务服务 App 以身份证件号码或统一社会信用代码关联电子证照，推动移动政务服务事项“一证通办”，推动移动政务服务事项相关表单预填和申请材料复用，实现移动政务服务事项申报、办理、支付、出件等“无感通办”的情况。 | 3 |
| | 高频服务和应用 | 住房保障 | 评估各地移动政务服务 App 围绕住房公积金、商品房租赁和买卖、住房保障等领域整合提供在线办理、在线查询、在线缴费等服务资源以及在线办理深度情况。 | 3 |
| | | 社会保障 | 评估各地移动政务服务 App 围绕养老、工伤、失业、社保卡等领域整合提供在线办理、在线查询、在线缴费等服务资源以及在线办理深度情况。 | 3 |
| | | 出境入境 | 评估各地移动政务服务 App 围绕护照、港澳通行证、台湾通行证等领域整合提供在线办理、在线查询、在线缴费等服务资源以及在线办理深度情况。 | 3 |
| | | 交通出行 | 评估各地移动政务服务 App 围绕驾驶证、机动车、交通行业从业资格等领域整合提供在线办理、在线查询、在线缴费等服务资源以及在线办理深度情况。 | 3 |
| | | 纳税服务 | 评估各地移动政务服务 App 围绕发票、纳税等领域整合提供在线办理、在线查询、在线缴费等服务资源以及在线办理深度情况。 | 3 |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 评估要点 | 权重 |
|------|------|------|---|----|
| | | 户籍管理 | 评估各地移动政务服务 App 围绕身份证、户籍、流动人口居住证等领域整合提供在线办理、在线查询、在线缴费等服务资源以及在线办理深度情况。 | 3 |
| | | 公用事业 | 评估各地移动政务服务 App 围绕水电气暖、有线电视、宽带、家政、文体休闲等领域整合提供在线办理、在线查询、在线缴费、在线报名等服务资源以及在线办理深度情况。 | 3 |
| | | 司法公证 | 评估各地移动政务服务 App 围绕法律援助、司法鉴定、公证、劳动仲裁等领域整合提供在线办理、在线查询、在线缴费、在线预约等服务资源以及在线办理深度情况。 | 3 |
| | | 就业创新 | 评估各地移动政务服务 App 围绕执业资格、就业促进、创业优惠、人才引进等领域整合提供在线办理、在线查询、在线缴费、在线报名等服务资源以及在线办理深度情况。 | 3 |
| | | 医保就医 | 评估各地移动政务服务 App 围绕预约挂号、在线问诊、电子病历、医保业务等领域整合提供在线办理、在线查询、在线缴费、在线报名等服务资源以及在线办理深度情况。 | 3 |
| | | 教育培训 | 评估各地移动政务服务 App 围绕考试报名、入学入园、教育资助、学校查询、教育机构服务等领域整合提供在线办理、在线查询、在线缴费、在线报名等服务资源以及在线办理深度情况。 | 3 |
| | | 婚育收养 | 评估各地移动政务服务 App 围绕婚姻登记、生育登记和奖励、收养登记等领域整合提供在线办理、在线预约、在线查询等服务资源以及在线办理深度情况。 | 3 |
| | | 环境气象 | 评估各地移动政务服务 App 围绕环境保护、环境质量监测、气象信息、地质信息等领域整合提供在线办理、在线查询等服务资源以及在线办理深度情况。 | 3 |
| | | 疫情防控 | 评估各地移动政务服务 App 围绕常态化防控、境外防控、疫苗接种、健康码、确诊患者同程查询等领域整合提供在线办理、在线查询、在线预约等服务资源以及在线办理深度情况。 | 3 |
| 运维管理 | 管理规范 | 展现规范 | 评估 App 页面展现的规范性。 | 2 |
| | | 主体规范 | 评估 App 主管单位、主办单位和建设运营主体的规范性。 | 2 |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 评估要点 | 权重 |
|--------|------|--------|--|---|
| | 日常运维 | 信息可用 | 评估 App 内部信息链接和外部链接可用性。 | 1 |
| | | 兼容性 | 评估 App50 台主流品牌手机兼容性适配情况，包括应用安装问题、启动问题，运行问题（闪退、卡死、执行失败）和卸载问题等。 | 1 |
| | | 性能 | 评估 App 安装用时、启动用时、CPU 占用、内存占用、流量消耗等情况。 | 5 |
| | 宣传推广 | 渠道推广 | 评估 App 在主流应用市场（腾讯应用宝、百度手机助手、华为应用商店、小米应用市场、OPPO 应用商店、VIVO 应用商店、360 手机助手、App Store 等主流应用商店）的获取便携情况。 | 1 |
| | | 下载量 | 评估 App 在应用市场的发布推广和下载情况。 | 1 |
| | 安全合规 | 安全风险 | 应用安全 | 评估 App 应用自身和程序源文件安全风险，包括病毒扫描、权限检测、SDK 识别等；加固、反编译、混淆、签名、信息泄露等情况。 |
| 数据安全 | | | 评估 App 本地数据存储安全、通信数据安全和内部数据交互安全，包括数据备份、数据存储、数据泄露、敏感数据泄露、数据库注入、密钥硬编码、加密方法等；HTTPS 弱校验、HTTP 传输、WebView 配置等；组件安全风险、intent 安全风险、剪贴板安全风险等情况。 | 3 |
| 风险防范 | | | 评估 App 身份认证风险和恶意攻击防范能力，包括界面劫持、输入监听等；注入共计、root 设备、模拟器运行、WebView 漏掉、Zip 解压缩漏洞、HTML 攻击风险、SO 文件配置、库漏掉等情况。 | 2 |
| 用户权益保护 | | 个人信息处理 | 评估 App 违规收集个人信息、超范围收集个人信息、违规使用个人信息、强制用户使用定向推送功能等情况。 | 4 |
| | | 用户权限申请 | 评估 App 强制、频繁、过度索取权限、APP 频繁自启动和关联启动等情况。 | 2 |
| | | 用户引导 | 评估欺骗误导用户下载 APP、欺骗误导用户提供个人信息等情况。 | 2 |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 评估要点 | 权重 |
|------|------|--------|---|--|
| 功能操作 | 登录浏览 | 用户注册 | 评估 App 注册登录便捷性情况： 1. App 内是否提供人脸识别、手机号码一键登录、指纹登录、支付宝、微信等快捷登录方式情况。 2. App 内是否支持外地身份证/外地手机号注册登录。 | 2 |
| | | 统一身份认证 | 评估 App 统一身份认证情况： App 内是否实现统一身份认证，不存在二次登录的情况。 | 2 |
| | | 内容浏览 | 评估 App 内容浏览便捷情况： 1. App 内容浏览无障碍，包括无需额外下载其他 App 或登录其他小程序便可浏览 App 内信息和服务指南；未登录状态下支持浏览信息和服务指南等。 2. 首次下载进入 App 后提供访问帮助指南。 | 2 |
| | 便捷使用 | 功能调用 | 评估 App 在用户访问过程中允许实时调用电话拨号器、导航软件、在线客服、办事评价等功能情况。 | 2 |
| | | 信息预填 | 评估 App 提供内容页面个人信息自动填写、实时缓存等功能。 | 2 |
| | | 数字关怀 | 评估 App 对长者和弱势群体的数字关怀模式情况。 | 3 |
| | 智能客服 | 智能搜索 | 评估 App 智能搜索提供情况： 1. 是否提供智能搜索及可用性情况； 2. 智能搜索的精准性情况。 | 3 |
| | | 智能问答 | 评估 App 智能问答提供情况： 1. 是否提供智能问答功能及可用性情况； 2. 是否提供智能提示； 3. 是否实现复杂意图理解； 4. 答复内容准确实用。 | 3 |
| | 城市服务 | 数字公民 | 一码通城 | 评估 App 提供数字身份码，支撑健康查询、乘车（例如、公交、地铁）、证照（例如，电子医保凭证、电子证照）、预约（例如，办事预约、银行医院预约）、生活（例如，图书馆、景区公园）等智慧数字身份服务情况。 |
| 用户空间 | | | 评估 App 用户中心提供我的证照、低碳城市、我的服务（办事预约、服务推送、服务订阅）等功能。 | 4 |
| 政务服务 | | 服务覆盖度 | 评估 App 对住房保障、社会保障、出境入境、交通出行、医疗服务、纳税服务、户籍管理、司法公证，就业创业、教育培训、婚育收养、环境气象、医疗卫生等高频政务事 | 9 |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 评估要点 | 权重 |
|------|------|-------|--|----|
| | | | 项服务资源的提供情况。 | |
| | | 服务准确度 | 评估 App 政务服务资源内容准确度情况： 1. 服务事项办事指南要素信息是否全面、准确； 2. 服务事项办事指南是否实现多渠道同源。 | 4 |
| | 公共服务 | 疫情防控 | 评估 App 围绕常态化防控、境外防控、疫苗接种、健康码、确诊患者同程查询等领域整合提供在线办理、在线查询、在线预约等服务资源情况。 | 3 |
| | | 随手拍 | 评估 App 提供发现好人好事以及曝光不文明违法行为等随手拍等情况。 | 3 |
| | | 志愿公益 | 评估 App 提供志愿公益服务情况： 1. 提供城市志愿服务活动入口、积分及兑换等志愿服务情况； 2. 提供城市慈善公益服务活动入口等情况。 | 3 |
| | | 社区管理 | 评估 App 提供物业服务、社区门禁、社区党组、社区活动、消防安全等社区服务与管理情况。 | 3 |
| | 生活服务 | 文体娱乐 | 评估 App 提供文体娱乐服务情况： 1. 提供景区、图书馆、文化站、纪念馆、博物馆、美术馆、档案馆、科技馆、画院、展览馆等 文化场所 相关信息查询、预约和缴费等服务情况； 2. 提供全民健身场所、体育馆、游泳馆、健身房等 体育场所 信息查询、预约等体育休闲服务情况； 3. 提供游乐场、影剧院、音乐厅等 娱乐场所 相关信息查询、预约和缴费等文化娱乐服务情况。 | 4 |
| | | 教育医疗 | 评估 App 提供教育医疗服务情况： 1. 提供学校、教培等 教育场所 相关信息查询、教育服务情况。 2. 提供医院、诊所、药店等 场所 相关信息查询、医疗服务情况。 | 4 |
| | | 衣食住行 | 评估 App 提供衣食住行服务情况： 1. 提供商场、超市、零售商户、餐饮店等场所信息查询情况； 2. 提供度假村、宾馆等场所信息查询服务情况； 3. 提供停车查询缴费、交通（公交地铁）查询缴费等服务情况。 | 4 |
| | | 养老 | 评估 App 提供养老助残服务情况： | 4 |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 评估要点 | 权重 |
|------|--------|--------|--|----|
| | | 助残 | 提供养老服务、残疾人服务等服务场所和服务信息查询情况。 | 4 |
| | | 生活缴费 | 评估 App 提供水电气缴费、电视缴费、通信缴费等生活缴费服务情况。 | |
| 运维管理 | 管理规范 | 展现规范 | 评估 App 页面展现的规范性。 | 2 |
| | | 主体规范 | 评估 App 主管单位、主办单位和建设运营主体的规范性。 | 2 |
| | 日常运维 | 信息可用 | 评估 App 内部信息链接和外部链接可用性 | 1 |
| | | 兼容性 | 评估 App50 部主流品牌手机兼容性适配情况，包括应用安装问题、启动问题，运行问题（闪退、卡死、执行失败）和卸载问题等。 | 1 |
| | | 性能 | 评估 App 安装用时、启动用时、CPU 占用、内存占用、流量消耗等情况。 | 5 |
| | 宣传推广 | 渠道推广 | 评估 App 在主流应用市场（腾讯应用宝、百度手机助手、华为应用商店、小米应用市场、OPPO 应用商店、VIVO 应用商店、360 手机助手、App Store 等主流应用商店）的获取便携情况。 | 1 |
| | | 下载量 | 评估 App 在应用市场的发布推广和下载情况。 | 1 |
| 安全合规 | 安全防护 | 应用安全 | 评估 App 应用自身和程序源文件安全风险，包括病毒扫描、权限检测、SDK 识别等；加固、反编译、混淆、签名、信息泄露等情况。 | 2 |
| | | 数据安全 | 评估 App 本地数据存储安全、通信数据安全和内部数据交互安全，包括数据备份、数据存储、数据泄露、敏感数据泄露、数据库注入、密钥硬编码、加密方法等；HTTPS 弱校验、HTTP 传输、WebView 配置等；组件安全风险、intent 安全风险、剪贴板安全风险等情况。 | 3 |
| | | 风险防范 | 评估 App 身份认证风险和恶意攻击防范能力，包括界面劫持、输入监听等；注入共计、root 设备、模拟器运行、WebView 漏掉、Zip 解压缩漏洞、HTML 攻击风险、SO 文件配置、库漏掉等情况。 | 2 |
| | 用户权益保护 | 个人信息处理 | 评估 App 违规收集个人信息、超范围收集个人信息、违规使用个人信息、强制用户使用定向推送功能等情况。 | 4 |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 评估要点 | 权重 |
|------|------|--------|--|----|
| | | 用户权限申请 | 评估 App 强制、频繁、过度索取权限、App 频繁自启动和关联启动等情况。 | 2 |
| | | 用户引导 | 评估欺骗误导用户下载 App、欺骗误导用户提供个人信息等情况。 | 2 |

第五节 国家级开发区网站调查评估指标

| 一级指标 | 二级指标 | 评估要点 | 权重 | |
|--------|------|--|-----|-----|
| | | | 经开区 | 高新区 |
| 政务信息公开 | 基本政务 | <p>评估网站主动公开单位概况（开发区简介、主导产业、区位优势、创新发展、人才企业等介绍信息）、机构职能（机构设置、主要职责、联系方式以及领导介绍等信息）、政务动态（开发区工作动态、新闻资讯、通知公告等信息）、政策法规、财政信息、统计信息、权责清单等信息的情况；</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 是否在“政府信息公开专栏”中开设相关栏目； 2. 是否按照相关政策要求和业务职能设置子栏目，便于用户查找； 3. 发布内容是否实用、准确、及时、规范，重点检查栏目内容的实用性，是否存在以新闻动态信息替代实用内容的情况。 | 6 | 6 |
| | 产业发展 | <p>评估网站发布主导产业、产业政策、产业规划等产业发展情况；</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 是否设置相关栏目或专栏； 2. 是否动态发布开发区特色及主导产业发展情况、区位优势、行业统计信息； 3. 是否公开开发区产业发展工作相关的政策法规、优惠政策及重要文件解读信息； 4. 是否公开开发区产业发展规划、区域规划、工作计划等信息。 | 8 | 6 |
| | 科技创新 | <p>评估网站发布创新共享、创业支持、成果转化等科技创新共享工作情况；</p> | 6 | 8 |

| 一级 指标 | 二级 指标 | 评估要点 | 权重 | |
|----------------|----------|---|-----|-----|
| | | | 经开区 | 高新区 |
| | | 1. 是否设置相关栏目或专栏； 2. 是否公开开发区创新孵化器、众创空间、产业联盟、企业研发机构等创新服务共享平台建设进展、取得成效信息； 3. 是否公开开发区高新技术企业认定、火炬企业认定、企业创新基金申请、国家科技成果转化引导基金等政策支持措施及工作开展情况； 4. 是否公开开发区承担国家和地方科技项目、创新成果转移转化、成果展示等信息。 | | |
| | 人才 引进 | 评估网站公开创新人才引进情况： 1. 是否开设人才引进相关栏目或专栏； 2. 是否公开高端人才引进、创新人才培养等相关的政策措施及开展情况； 3. 是否公开开发区人事任免、招考招录、人才培养等人事信息。 | 5 | 5 |
| | 招商 引资 | 评估网站发布招商引资工作开展情况： 1. 是否开设招商引资相关栏目或专栏； 2. 是否公开开发区产业优势、土地利用、基础设施、优惠政策、投资程序、招商项目等投资指南信息； 3. 是否公开市场准入退出、税费成本、企业融资、政务服务、内外资公平竞争等优化营商环境信息。 | 6 | 5 |
| | 绿色 集约 | 评估网站发布绿色生态集约工作开展情况： 1. 是否开设绿色集约等相关的栏目或专栏； 2. 是否公开开发区推进绿色生态园区建设、集约发展相关的政策措施、工作进展及取得成效信息。 | 5 | 5 |
| 政策 解读 回应 | 政策 解读 | 评估网站对涉及开发区创新驱动、行业发展、人才引进、投资促进等方面优惠政策、办法方案解读情况： 1. 是否开设政策解读栏目或专栏，及时发布解读信息； 2. 针对涉及面广、社会关注度高的文件解读比例； 3. 通过数字化、图表图解等多种形式解读，并与政策 | 5 | 5 |

| 一级 指标 | 二级 指标 | 评估要点 | 权重 | |
|----------------|---------------|--|-----|-----|
| | | | 经开区 | 高新区 |
| | | 文件本身相互关联； 4. 对优惠补贴类政策提供精准分类、精准送达、关联申报等服务。 | | |
| | 热点 回应 | 评估网站对涉及本地区、本部门的重大突发事件、社会公众关注的行业热点问题做出及时回应的情况： 1. 是否开设舆情回应、新闻发布会等专栏； 2. 是否针对涉及行业发展、科技创新等重要政策决策措施，通过新闻发布会、媒体直播等形式及时作出权威、全面的回应，阐明政策，解疑释惑。 | 5 | 5 |
| | 服务 一体 化 | 评估网站与统一政务服务平台的服务一体化情况： 1. 网站政务服务相关渠道是否跳转至省级统一政务服务平台相应节点（如有）； 2. 是否实现平台集约建设、服务同源、统一身份认证。 | 3 | 3 |
| 网上 政务 服务 | 服务 准确 度 | 评估网站提供的事项服务指南、事项目录、主题分类等的完整性、准确性情况： 1. 网站提供的政务服务事项办事指南的基本要素、申请材料、办理流程、表格下载、收费标准等要素信息的准确性； 2. 网站提供政务服务事项目录清单的完整性，是否全面提供行政办事、公共服务事项目录、通办事项清单、中介服务事项清单等； 3. 网站提供的主题分类的准确性及合理性。 | 3 | 3 |
| | 企业 开办 | 评估网站提供企业开办相关服务集成情况： 1. 根据办理对象、办理条件、办理流程进行分类导航，整合营业执照申请、公章刻制、税务登记、银行开户等办事服务资源； 2. 整合优化办事材料及办理流程，提供“一件事一次办”集成服务，并实现在线办理； 3. 汇聚企业设立审批、登记备案、中介代理等涉及企 | 3 | 4 |

| 一级 指标 | 二级 指标 | 评估要点 | 权重 | |
|----------|----------|--|-----|-----|
| | | | 经开区 | 高新区 |
| | | 业开办相关的政策文件、便民服务、查询信息、系统平台等资源。 | | |
| | 经营 纳税 | 评估网站提供经营纳税相关服务集成情况： 1. 根据办理对象、办理条件、办理流程进行分类导航，整合企业年报、广告宣传、申报纳税等办事服务资源； 2. 整合优化办事材料及办理流程，提供“一件事一次办”集成服务，并实现在线办理； 3. 汇聚企业信用、知识产权、专利商标、税额发票等涉及经营纳税相关的政策文件、便民服务、查询信息、系统平台等资源。 | 3 | 4 |
| | 项目 投资 | 评估网站提供项目投资相关服务集成情况： 1. 根据项目类别、投资对象进行分类导航，整合项目申报、审批备案等办事服务资源； 2. 整合优化办事材料及办理流程，提供“一件事一次办”集成服务，并实现在线办理； 3. 汇聚项目招商、资质审批等涉及项目投资相关的政策文件、便民服务、查询信息、系统平台等资源。 | 4 | 3 |
| | 就业 创业 | 评估网站提供人才就业创业相关服务集成情况： 1. 根据人才类别、服务需求进行分类导航，整合企业引才、就业补贴、创业扶持等办事服务资源； 2. 整合优化办事材料及办理流程，提供“一件事一次办”集成服务，并实现在线办理； 3. 汇聚人才招聘、机构企业、人才服务等涉及人才就业创业相关的政策文件、便民服务、查询信息、系统平台等资源。 | 4 | 4 |
| | 公共 服务 | 评估网站围绕个人和企业生产生活整合提供公共服务情况： 1. 整合户籍、教育、社保、住房、医疗、公用事业等民生主题服务； 2. 提供开发区企业名单、创业服务中心、众创空间、 | 4 | 4 |

| 一级指标 | 二级指标 | 评估要点 | 权重 | |
|--------|-------|---|-----|-----|
| | | | 经开区 | 高新区 |
| | | 孵化器、加速器、研发中心、重点实验室等查询服务。 | | |
| 互动交流参与 | 咨询投诉 | 评估网站统一咨询投诉渠道建设，及时、规范、高质量答复网民留言，及时公开网民留言和答复内容，及时公开留言受理答复的统计数据等情况。 | 4 | 4 |
| | 调查征集 | 评估网站搭建统一征集调查平台，围绕重大决策开展征集调查活动，提供在线意见征集和结果查看功能，开展征集调查活动次数，及时公开征集调查结果统计和采纳情况等情况。 | 4 | 4 |
| | 互动知识库 | 评估网站互动知识库的建设情况，是否依据政策文件咨询、办事服务答问、业务办理需求等形成业务知识库，按照主题、关注度等进行分类汇总处理，并实现动态更新。 | 4 | 4 |
| 功能设计推广 | 设计规范 | <p>评估网站设计规范情况：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 网站设计是否简洁明了，色调是否一致，栏目设置、页面布局是否科学合理，体现开发区特点； 2. 网站名称域名是否规范，符合网站发展指引要求； 3. 网站标识是否规范设置，底部功能区是否规范提供党政机关网站标识、网站标识码、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。 | 5 | 5 |
| | 辅助功能 | <p>评估网站导航体系、智能搜索及智能问答应用提供情况：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 网站地图导航设置是否符合栏目体系、是否准确实用； 2. 网站是否实现全站信息搜索，是否实现关键词推荐、拼音转化、自动纠错、灵活设置检索条件等功能，是否实现相关信息及服务资源的智能推荐； 3. 网站是否实现智能问答功能。 | 6 | 6 |

| 一级 指标 | 二级 指标 | 评估要点 | 权重 | |
|----------|----------|--|-----|-----|
| | | | 经开区 | 高新区 |
| | 网站 推广 | 评估网站政务新媒体及多语言版本的建设情况： 1. 是否提供微博、微信、App 等移动政务应用； 2. 是否提供网站多语言版本。 | 4 | 4 |
| | 运维 保障 | 评估网站日常运维监测情况： 1. 是否存在栏目不更新、空白栏目的情况； 2. 页面链接有效性，是否存在错链、断链； 3. 是否存在严重错别字、虚假伪造内容等严重错误。 | 3 | 3 |