

联合发布方：北京国信数云科技有限公司 | 复旦大学数字与移动治理实验室

# 中国省级移动政务服务报告

## 指尖服务·掌上好办

管用

敢用

好用

爱用

可用





# 中国政务服务掌上办指数

CHINA MOBILE GOVERNMENT SERVICES INDEX

2022

指尖服务·掌上好办

# 目录

---

引言	001
“掌上好办”评估指标体系	003
“掌上好办”评估方法	007
“掌上好办”概貌	011
“掌上好办”指数	015
“掌上好办”标杆	021
“掌上好办”建言	048

---

# 引言

## INTRODUCTION

CHINA MOBILE GOVERNMENT SERVICES INDEX

## 引言

在移动互联时代，移动政务服务平台已成为政府提供政务服务的重要渠道。2021年11月12日，国务院办公厅印发的《全国一体化政务服务平台移动端建设指南》指出要“积极推动企业和群众经常办理的事项向移动端延伸，提升移动政务服务供给水平，全面优化用户体验，推动政务服务事项从‘掌上可办’向‘掌上好办’转变”。2022年6月，国务院印发的《关于加强数字政府建设的指导意见》也提出要“打造掌上办事服务新模式”。

然而，对于用户来说，移动政务服务应用是否真正可用、管用和好用？又是否爱用和敢用？只有从用户感受出发，实现这五个“用”，移动政务服务才能真正实现“掌上好办”，让用户受用。

为提升用户实际体验，实现“掌上好办”，北京国信数云科技有限公司和复旦大学数字与移动治理实验室联合制作发布了中国政务服务“掌上好办”指数和《中国省级移动政务服务报告》。



2021



2022

# 01

## “掌上好办” 评估指标体系

## 一、“掌上好办”评估指标体系

“掌上好办”评估指标体系以用户的使用感受为标尺，立足我国政务服务相关的政策要求与地方实践，借鉴国内外政务服务评测经验，并每年组织专家研讨，根据最新发展趋势和用户使用反馈进行动态调整。

指尖服务，掌上好办。报告将各地政府开发的移动政务服务应用比喻为政府向公众伸出的一只“数字之手”，需要“五指并用”才能真正实现“掌上好办”：



图1 “掌上好办”评估指标体系

## 1.1 可得性 可用

可得性是“小拇指”，是掌上好办的起点。小拇指象征期许，人们常常用小拇指“拉钩”以示约定，用户获知和获取移动政务服务应用，体现了对移动政务服务的期待。

## 1.2 有用性 管用

有用性是“食指”，是掌上好办的功用。食指在五指中最常被用到，取物、写字和握筷都离不开食指，移动政务服务应用也只有真正帮用户办成事才能“管用”。

## 1.3 易用性 好用

易用性是“中指”，是掌上好办的体验。中指为峰，“好用”是用户对一个移动政务服务应用的更高阶感受。

## 1.4 满意度 爱用

满意度是“无名指”，是掌上好办的效果。无名指用于佩戴戒指，象征着忠诚相守。移动政务服务只有让用户愿用“爱用”，才能实现对用户的终极承诺。

## 1.5 安全感 敢用

安全感是“大拇指”，是掌上好办的基石。没有大拇指的参与，整个手掌将无法紧握物体，也只有保护好用户数据和个人信息，用户才会放心“敢用”移动政务服务应用。

表 1 “掌上好办” 指数评估指标体系

一级维度	二级维度	权重	三级维度	权重
可用（可得性） 13%	多用户覆盖	5%	适老性	2%
	多端同源	4%	残障人士关怀	2%
	省市连通	3%	国际化	1%
	分享与快捷使用	1%	多端获取	2%
管用（有用性） 33%	信息查询和电子证照	4%	信息查询服务	2%
	全程在线办事	16%	电子证照服务	2%
			高频及特殊群体服务提供	6%
			电子材料调取 / 提交	3%
			在线支付	1%
			进度查询	2%
	“一件事” 服务	6%	办理成功	4%
	跨省通办	5%	政务服务	4%
	特色服务	2%	便民服务	2%
	好用（易用性） 23%	技术体验	4%	账号跨省联通
注册登录		4%	高频跨省通办事项提供	3%
导航搜索		6%	跨端无感漫游	1%
互动反馈		5%	兼容性	1%
新技术使用		4%	流畅度	2.5%
			流量消耗	0.5%
			注册过程便捷	2%
			登录方式多样	2%
			界面清晰通俗	3%
爱用（满意度） 14%		用户意愿	11%	搜索有效
	用户评价	3%	客服质量	3%
			投诉建议	2%
敢用（安全感） 17%	归属主体权威明确	2%	新技术可用	2%
	用户协议合理合规	6%	非强制使用	2%
	用户安全保护有力	9%	留存意愿	4%
			再次使用意愿	4%
			分享意愿	3%
			身份分级认证	1%
			用户授权和选择权	2%
			个人信息保护	3%
			APP 安装包安全	2.8%
			APP 破解安全	1.5%
			用户数据安全	3.2%
			信息输入安全	0.5%
			账号可注销	1%

# 02

## “掌上好办” 评估方法

## 二、“掌上好办”评估方法

### 2.1 评估范围

在确定评估范围时，“掌上好办”指数首先对各省份政府自主开发的移动政务服务 APP 应用和依托于商业应用而开发的政务服务小程序应用的提供情况进行了搜集和梳理。报告发现，目前各省份均已上线了移动政务服务 APP 应用，逾 80% 的省份在 iOS 应用市场上架了移动政务服务 APP 应用，所有省份在 Android 主要应用市场上架了移动政务服务 APP 应用，绝大多数省份还上线了相应的微信或支付宝小程序（如表 2 所示）。

表 2 各省份移动政务服务应用提供情况

地区	移动政务服务APP		移动政务服务小程序	
	Android端	iOS端	微信小程序	支付宝小程序
北京	北京通	北京通	北京政务服务	北京通
天津	津心办	津心办	津心办官方	津心办
河北	冀时办	冀时办	冀时办	冀时办
山西	三晋通	一部手机三晋通	山西政务三晋通	三晋通
内蒙古	蒙速办	蒙速办	蒙速办	蒙速办
辽宁	辽事通	辽事通	辽事通	辽事通
吉林	吉事办	吉事办	吉事办	吉事办
黑龙江	黑龙江全省事	/	/	/
上海	随申办市民云	随申办市民云	随申办	随申办
江苏	苏服办	苏服办	苏服办	苏服办
浙江	浙里办	浙里办	浙里办	浙里办
安徽	皖事通	皖事通	皖事通	皖事通
福建	闽政通	闽政通	闽政通	闽事通
江西	赣服通	赣服通	赣服通	赣服通
山东	爱山东	爱山东	爱山东政务服务	爱山东
河南	豫事办	/	/	豫事办

地区	移动政务服务APP		移动政务服务小程序	
	Android端	iOS端	微信小程序	支付宝小程序
湖北	鄂汇办	鄂汇办	鄂汇办	鄂汇办
湖南	新湘事成	新湘事成	新湘事成	新湘事成
广东	粤省事	粤省事	粤省事	/
广西	广西政务	广西政务	壮掌桂	壮掌桂
海南	海易办	海易办	海易办	海易办
重庆	渝快办	重庆市政府	渝快办	渝快办
四川	天府通办	天府通办	四川省政务服务大厅	天府通办
贵州	多彩宝	云上贵州多彩宝	贵人服务	贵人服务
云南	办事通	办事通 - 一部手机办事通	云南政务一部手机办事通	一部手机办事通
西藏	西藏政务	西藏政务	西藏政务	西藏政务
陕西	秦务员	秦务员	秦务员	秦务员
甘肃	甘快办	甘快办	甘快办	甘快办
青海	青松办	/	青海青松办	青松办
宁夏	我的宁夏	我的宁夏	我的宁夏政务服务	我的宁夏
新疆	新疆政务服务	/	新疆政务服务	新疆政务服务
新疆生产建设兵团	兵政通	/	兵政通	/

注：湖南省移动政务服务 APP 应用“新湘事成”近期已在各应用市场下架

报告认为，以上各类 APP 应用和小程序应用都是代表当地政府为公众提供移动政务服务的渠道，以保障用户选择不同服务端获得政务服务的权利，且用户通过不同服务端感受到的服务体验应该是一致或相近的。考虑到移动政务服务 APP 应用是目前唯一各省份都已推出的移动政务服务端，为保证评估样本的一致性和可比性，报告将目前全国 31 个省（自治区、直辖市）和新疆生产建设兵团（不含港澳台）开发和运营的移动政务服务 APP 应用作为评测用户感受的评估对象（如表 2 所示），并以各省份政务服务官网上提供的版本为准，同时参考了 iOS 应用市场和 Android 主要应用市场（华为、小米、OPPO、vivo、荣耀）中上架的移动政务服务 APP 应用。

## 2.2 数据采集

报告采用“技术测试 + 观察体验 + 文本分析”等方法对我国省级移动政务服务应用的“掌上好办”水平进行了数据采集和分析。数据采集时间截至2022年7月10日。

首先，报告通过技术测试对移动政务服务 APP 应用的性能表现和技术安全进行了测评。

同时，报告还专门招募了体验官，在经过系统培训后，对各地移动政务服务应用的实际使用感受进行了体验和评估，并对每位体验官的评估结果通过交叉检验和专人复核，以最大程度消除因评估个体差异所产生的数据偏差。

报告还对各主要应用市场上用户发布的真实评分数据进行了采集和分析，对移动政务服务 APP 提供的隐私政策和用户协议进行了系统的文本分析。



技术测试

+



观察体验

+



文本分析

## 2.3 指数计算方法

$$\begin{aligned} &= \sum (\text{可得性指标分值}) \times 13\% + \sum (\text{有用性指标分值}) \times 33\% \\ &+ \sum (\text{易用性指标分值}) \times 23\% + \sum (\text{满意度指标分值}) \times 14\% \\ &+ \sum (\text{安全感指标分值}) \times 17\% \end{aligned}$$

# 03

## “掌上好办” 概貌

### 三、“掌上好办”概貌

评估结果如表3所示，目前全国“掌上好办”指数平均分为52.84分，标准差为10.38。各省份的“掌上好办”水平仍存在较大差异，但相较于去年（去年标准差为12.75），差距有所减小。从五个维度的横向比较来看，有用性这一维度的地区间差异仍最为明显。

表 2 各省份移动政务服务应用提供情况

维 度	平 均 值	标 准 差
可得性（可用）	6.16	2.46
有用性（管用）	12.90	4.35
易用性（好用）	13.42	2.18
满意度（爱用）	8.40	1.92
安全感（敢用）	11.96	1.85
综合指数	52.84	10.38

图 2 展示了各地得分相对最高的五项指标。

各省份的应用中提供了手势认证、刷脸识别等多种新技术，但均不强制用户使用，给予用户自愿选择的权利；在“一件事”服务方面，绝大多数省份提供了便民服务；在“导航搜索”方面，绝大多数省份都能做到界面清晰，导航信息、服务术语等文字表达通俗易懂，导航设计、布局及切换方便有序；在用户协议合理合规方面，各省份应用都基本明确了对用户个人信息的安全保护责任；在全程在线办事方面，多数省份提供了在线支付功能。

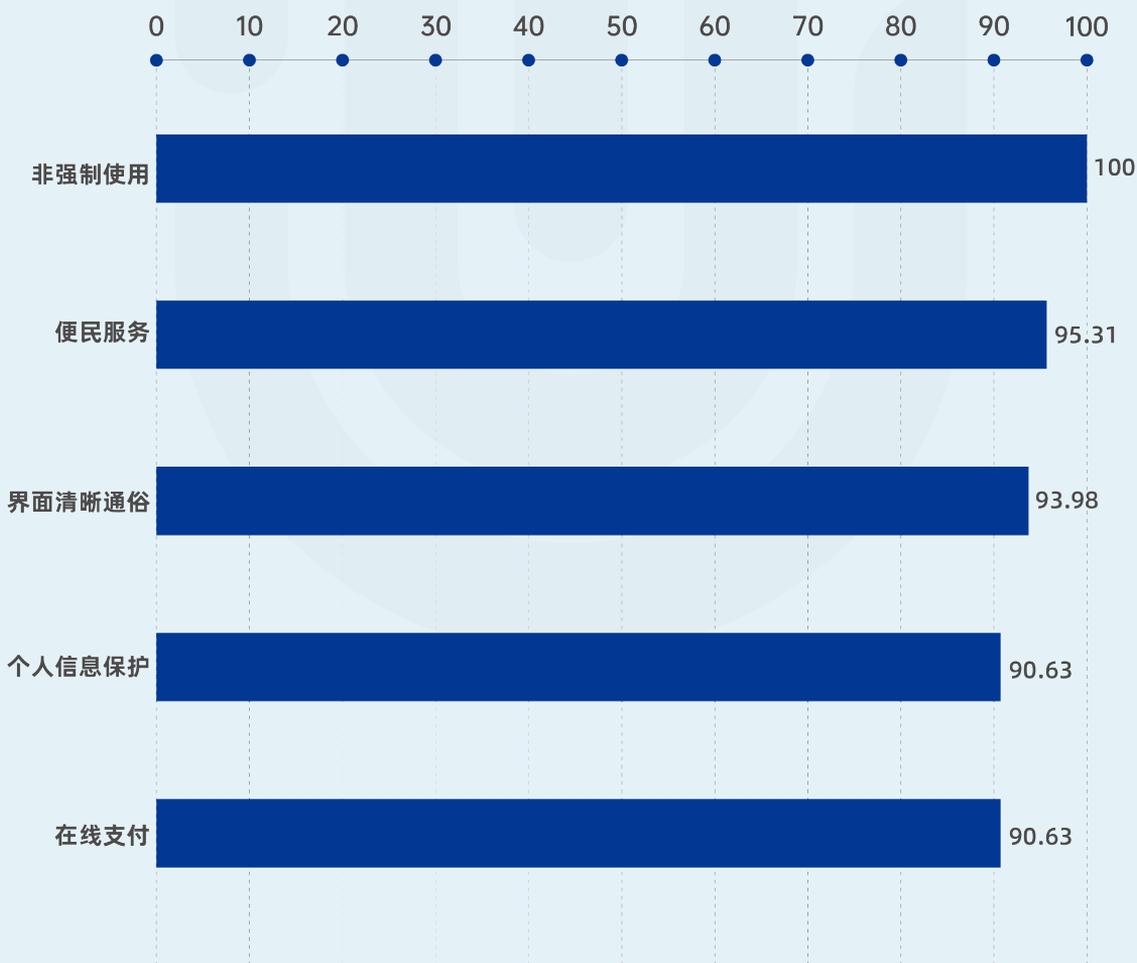


图 2 各省份得分相对最高的五项指标

图 3 展示了各地得分相对最低的五项指标。

目前暂未有省份上线方便残障人士使用移动政务服务应用的功能；只有个别省份能实现在本地移动政务服务 APP 应用上打开来自其他省份移动政务服务 APP 应用分享的服务，实现跨端“无感漫游”功能，较多省份上线了“跨省通办”专区，但仅有极少数省份的移动政务服务 APP 能够提供“真实”的高频跨省通办事项；在全程在线办事方面，仅有少数的省份能实现服务事项办理成功。此外，在用户协议合理合规方面，只有较少的省份提到“用户分级认证”相关内容。

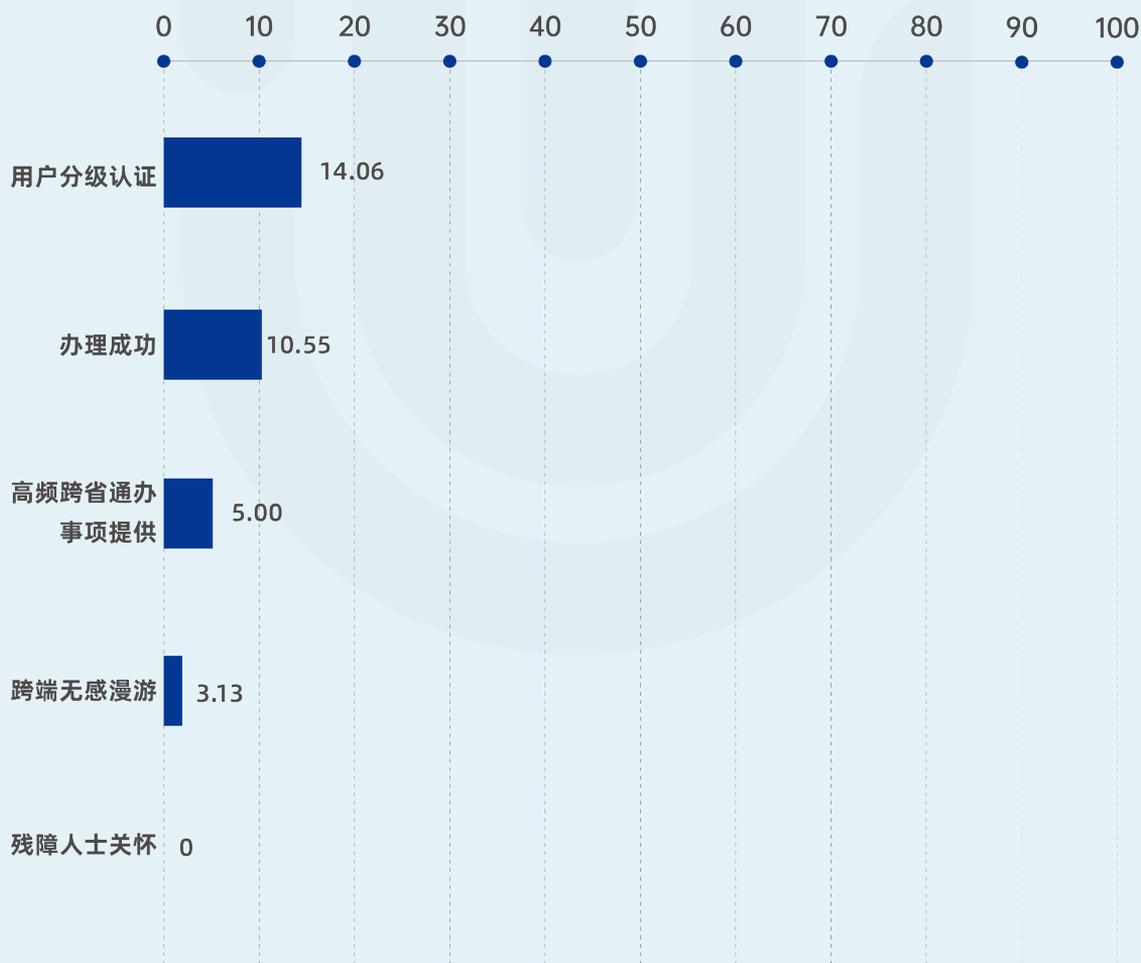


图 3 各省份得分相对最低的五项指标

# 04

## “掌上好办” 指数

## 四、“掌上好办”指数

省级“掌上好办”综合指数如表4所示。各地的“掌上好办”指数可分为六个综合等级。浙江、上海得分均超过70分，进入等级A+，山东、江西得分超过65分，进入等级A，其后分别是江苏、安徽、重庆、宁夏和天津，进入等级A-。

表4 “掌上好办”综合指数

综合指数及等级 (满分100分)	省份	特征	好办掌声
<b>A+</b> 70分以上	浙江、上海	各维度表现优异，全面发展，在部分细节上仍需打磨	
<b>A</b> [65,70)分	山东、江西	整体表现优秀，在各维度部分细节上仍需要改善	
<b>A-</b> [60,65)分	江苏、安徽、重庆、宁夏、天津	整体表现优秀，但至少在一个维度上还存在短板	
<b>B+</b> [50,60)分	海南、内蒙古、北京、湖北、福建、河北、贵州、甘肃、四川、山西、陕西、广东	整体表现较好，但在多个维度上仍存在提升空间	
<b>B</b> [40,50)分	辽宁、云南、吉林、广西、西藏	整体表现中等，但在多个维度有较大改进空间	
<b>B-</b> [0,40)分	湖南、新疆生产建设兵团、河南、新疆、青海、黑龙江	有个别亮点，但在多个维度上还需进行大力改进	

全国“掌上好办”综合指数的空间分布如图4所示，颜色越深表示该省份的综合指数分值越高。整体上，指数分值较高的地方主要集中在我国东部地区；此外，重庆、宁夏等中西部省份也表现较为出色。

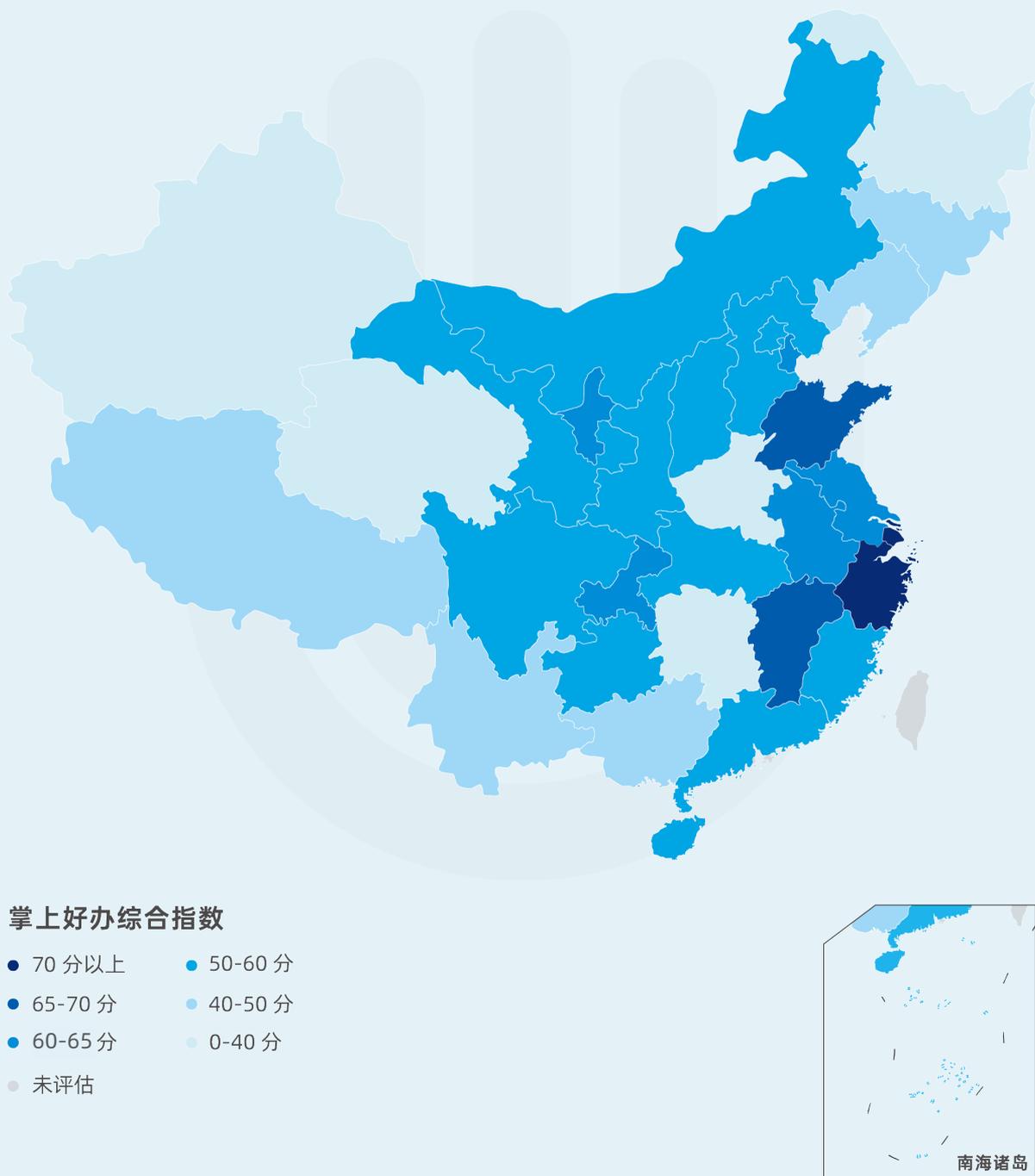


图4 “掌上好办”综合指数空间分布

在五个单项维度上，各省份在安全感方面整体表现最好，平均达标率为 70%；在满意度和易用性方面表现次之，平均达标率分别为 60% 和 58%；在可得性表现一般，平均达标率为 47%；而在有用性方面还有较大提升空间，平均达标率仅为 39%。

各省份在可得性、有用性、易用性、满意度和安全感五个单项维度上的得分如表 5、6、7、8、9 所示。在五个单项维度上，江苏、江西、上海在可得性维度上获得 A+；浙江、山东、上海在有用性维度上获得 A+；上海、浙江在易用性维度上获得 A+；浙江、上海在满意度维度上获得 A+；甘肃、辽宁、内蒙古、江苏、云南在安全感维度上获得 A+。

表 5 “掌上好办” 可用指数

可得性等级（满分13分）	省份
<b>A+</b> 9分以上	江苏、江西、上海
<b>A</b> [8,9)分	海南、湖北、吉林、宁夏、浙江、河北、甘肃
<b>A-</b> [7,8)分	天津、安徽、福建、内蒙古、山东
<b>B+</b> [5,7)分	辽宁、北京、山西、四川、河南
<b>B</b> [4,5)分	西藏、云南、广东、陕西、新疆、 新疆生产建设兵团、重庆
<b>B-</b> [0,4)分	湖南、青海、贵州、广西、黑龙江

表 6 “掌上好办” 管用指数

有用性等级 (满分33分)	省份
<b>A+</b> 20分以上	浙江、山东、上海
<b>A</b> [17,20)分	重庆、江西、贵州
<b>A-</b> [13,17)分	江苏、海南、天津、安徽、广东、宁夏、湖北
<b>B+</b> [12,13)分	福建、内蒙古、四川、北京、山西、云南、西藏
<b>B</b> [9,12)分	黑龙江、陕西、青海、河北、甘肃、广西、 新疆生产建设兵团
<b>B-</b> [0,9)分	吉林、河南、新疆、辽宁、湖南

表 7 “掌上好办” 好用指数

易用性等级 (满分23分)	省份
<b>A+</b> 17分以上	上海、浙江
<b>A</b> [15,17)分	山东、安徽、宁夏、重庆、江西、北京
<b>A-</b> [14,15)分	天津、湖北、内蒙古、广西、四川
<b>B+</b> [13,14)分	河北、福建、江苏、海南、辽宁、山西
<b>B</b> [10,13)分	陕西、贵州、广东、甘肃、湖南、吉林、西藏、 新疆生产建设兵团、云南
<b>B-</b> [0,10)分	青海、新疆、黑龙江、河南

表 8 “掌上好办” 爱用指数

满意度等级 (满分14分)	省份
<b>A+</b> 10分以上	浙江、上海
<b>A</b> [9.5,10)分	安徽、四川、山东、吉林、天津、贵州
<b>A-</b> [9,9.5)分	甘肃、福建、海南、北京、内蒙古、江西、陕西、江苏、宁夏、重庆、云南、河北、湖北
<b>B+</b> [8,9)分	广东、广西、山西
<b>B</b> [5,8)分	辽宁、湖南、西藏
<b>B-</b> [0,5)分	黑龙江、青海、河南、新疆、新疆生产建设兵团

表 9 “掌上好办” 敢用指数

安全感等级 (满分17分)	省份
<b>A+</b> 13.5分以上	甘肃、辽宁、内蒙古、江苏、云南
<b>A</b> [13,13.5)分	重庆、浙江、北京、河北、陕西、宁夏、天津、山西、福建
<b>A-</b> [12,13)分	江西、上海、安徽、山东、四川、广西
<b>B+</b> [11,12)分	海南、湖南、贵州、西藏
<b>B</b> [9,11)分	湖北、吉林、广东、新疆、河南
<b>B-</b> [0,9)分	青海、新疆生产建设兵团、黑龙江

05

“掌上好办” 标杆

## 五、“掌上好办”标杆

### 5.1 可得性 可用

可得性是指用户能通过多种渠道获知并获取移动政务服务应用，具体包含多用户覆盖、多端同源、省市连通及分享与快捷使用四个二级维度。

#### 5.1.1 多用户覆盖

多用户覆盖是指移动政务服务应用提供了便于老年人、残障人士、外国人等特殊群体使用的模式。

适老性是指移动政务服务应用针对老年人群的特性推出了相应功能，如为老年人提供大字版、简洁版等。目前近 70% 的省份提供了“老年人专区”“长者专版”等方便老年人使用的模式，江苏、江西和宁夏等省份的“长辈模式”不仅有相应的字体和界面设计，还提供了语音辅助等功能，如图 5 所示。



图 5 江苏的适老性服务

残障人士关怀是指移动政务服务应用针对残障人士推出了相应功能。目前，暂未发现有省份的移动政务服务应用专门为残障人士提供了服务专区。

国际化是指移动政务服务应用针对外籍人士推出相应板块和功能，如设有专门的外籍人士入口、提供与外籍人士相关的政务服务等。目前有16%的省份提供了“外籍人士专区”“ENGLISH”英文版等服务模式，并为外籍人士提供健康码、医疗、教育等信息服务，如图6所示。

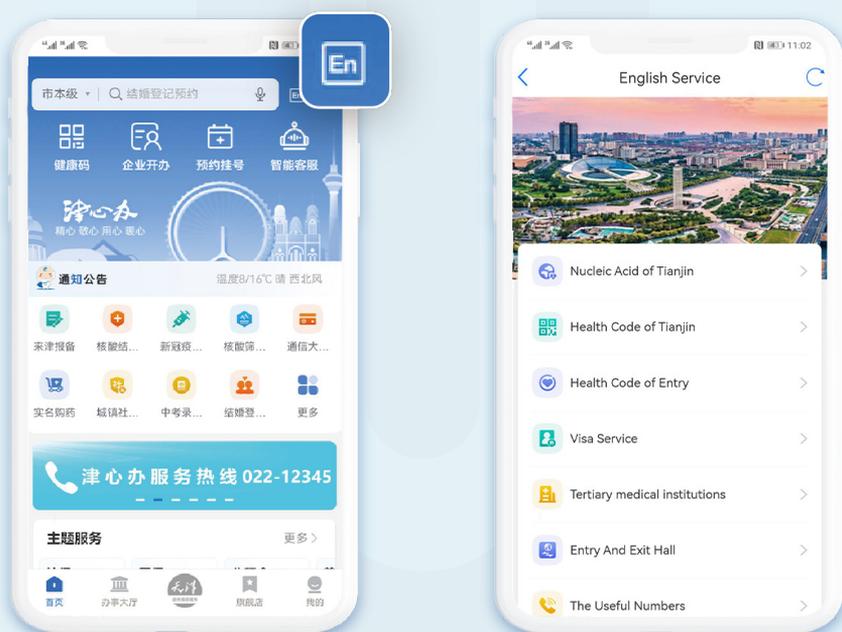


图6 天津的国际化界面

### 5.1.2 多端同源

多渠道同源是指用户可以通过多种服务端进入来自同一源头的移动政务服务，且获得的使用体验基本一致或相近，具体包括多端获取和体验一致性两项指标。

多端获取是指用户既能通过官网和应用市场下载移动政务服务APP应用，也可通过官网及微信、支付宝获取移动政务服务小程序应用。

目前，移动政务服务APP应用获取方面，逾90%的省份在政务服务官网首页首屏提供了APP二维码供下载，如图7所示；逾80%的省份在iOS应用市场和Android主要应用市场都上架了可供下载的APP应用。用市场都上架了可供下载的APP应用。



图 7 贵州政务服务网提供的 APP 获取路径

在小程序应用获取方面，逾 20% 的省份在官网提供了微信小程序和支付宝小程序的二维码，如图 8 所示；逾 70% 的省份可通过“省份+政务服务”等关键词在微信和支付宝中检索到相应的移动政务服务小程序应用。



图 8 新疆政务服务网提供的小程序获取路径

体验一致性是指用户从不同服务端获取的移动政务服务 APP 应用和小程序应用在名称和使用体验上基本一致或相近。当前，有 50% 的省份的移动政务服务 APP 应用和小程序应用名称完全一致（如图 9 所示），有逾 30% 的省份的移动政务服务 APP 应用和小程序应用在归属主体描述上基本一致，这些不同服务端的应用给用户带来的界面体验也基本相同。



图 9 河北的多端应用

### 5.1.3 省市连通

省市连通是指省级移动政务服务能够与市级服务连通或整合。目前，有近 70% 的省份的移动政务服务应用已经与市级服务进行了连通或整合，用户可在省级移动政务服务应用上进入市级服务事项。图 10 展示了甘肃省的省市服务连通功能，用户可通过“站点列表”进入市级站点，点击具体的服务事项后，进入所选城市的办事页面。



图 10 甘肃与下辖地市的服务连通

### 5.1.4 分享与快捷使用

分享与快捷使用是指移动政务服务应用可通过二维码或短链接的方式分享到第三方平台，或通过创建手机桌面快捷键等方式便于用户重复使用。目前，逾 40% 的省份提供了移动政务服务应用的分享与快捷使用功能，分别如图 11-1、图 11-2 所示。



图 11-1 浙江的服务分享功能

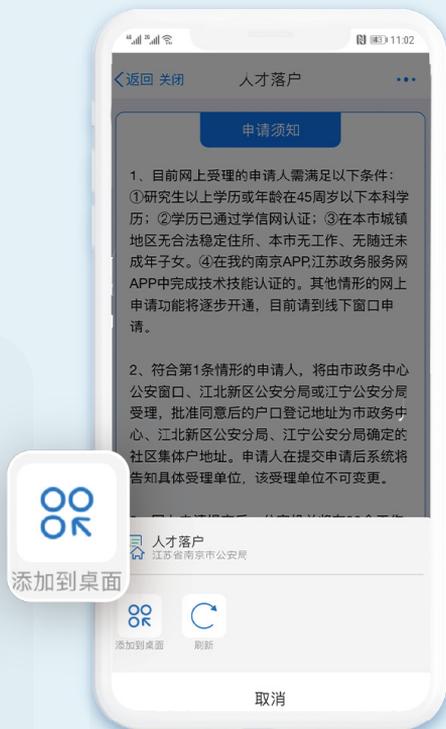


图 11-2 江苏的“添加到桌面”功能

## 5.2 有用性



管用

有用性是指移动政务服务应用能有效使用信息查询和电子证照服务、全程在线办事、“一件事”服务、跨省通办服务，以及满足特定需求的特色服务等。

### 5.2.1 信息查询和电子证照

信息证照服务是指用户能通过移动政务服务应用获取信息查询服务和电子证照服务。

信息查询服务是指用户能通过移动政务服务应用进行公共服务信息查询，具体包括医保金、养老金、公积金、核酸检测结果、医院开诊情况、交通违章等社会关注度较高的公共服务信息。目前，绝大部分省份都提供了信息查询服务，有近60%的省份提供了全部上述6项信息查询服务。图12展示了上海医保金、养老金、公积金等信息的查询服务。



图 12 上海的“三金”信息查询服务

电子证照服务是指用户能通过移动政务服务应用使用电子化证照，实现方便“亮证”，具体包括身份证、社会保障卡、医保电子凭证、驾驶证、行驶证、营业执照、老年人优待证、残疾人证明、居住证/户口本、结婚证等热门电子证照。目前，绝大部分省份的移动政务服务应用都提供了电子证照服务，但提供的电子证照数量各不相同。逾50%的省份提供了5种以上的上述电子证照服务；山东和浙江提供了上述所有电子证照的亮证服务，分别如图13-1、图13-2所示。



图 13-1 山东提供的电子证照



图 13-2 浙江提供的电子证照

## 5.2.2 全程在线办事

全程在线办事是指用户能通过移动政务服务应用实现服务事项全程在线办成，包括高频及特殊群体服务提供、电子材料调取 / 提交、在线支付、进度查询及办理成功等多个环节。

高频及特殊群体服务提供是指不同类型的用户能通过移动政务服务应用办理人社、交通、医疗等领域的高频事项，具体包括社保卡申领、驾驶证申领、工伤认定、老年人优待证申领、残疾人证申领、企业变更登记、户籍类证明、不动产登记、失业保险金申领、居住证申领、跨省异地就医备案、外国人居住登记等服务。目前，逾 90% 的省份在线提供了部分上述高频及特殊群体服务，但服务事项较少且内容不一，各省份提供的上述高频及特殊人群服务事项的覆盖度平均得分仅 31 分（满分 100 分），其中，社保卡申领服务在线提供的覆盖度较高，而其他服务在线提供的覆盖度则普遍偏低。

电子材料调取 / 提交是指用户在办理服务事项时，可以直接从应用后台调取相关材料，从而免于提交，也可自行在线提交电子材料。目前，能实现材料免于提交的省份还很少，山东在办理“夫妻投靠”服务事项时，结婚证可以通过选择“自动获取”方式直接以电子形式调取，如图 14 所示；所有省份均已能实现 PDF 等格式的电子材料的在线提交功能，云南还允许用户复用此前提交的材料，如图 15 所示。



图 14 山东的“夫妻投靠”电子材料自动调取



图 15 云南的“复用材料”

在线支付是指用户可以在移动政务服务应用上直接实现在线支付功能。目前，有逾 90% 的省份提供了在线支付功能。

进度查询是指用户能在移动政务服务应用上获得事项办理进度的推送和查询服务。目前，逾 20% 的省份提供了办理进度推送功能，主动告知用户办理事项的进度，如图 16 所示，江西主动为用户推送服务办结的消息。逾 80% 的省份提供了办理进度查询功能，如图 17 所示，上海的办理进度查询功能使用户能查询到当前办理事项所处的环节，但目前仅有 25% 的省份能真正查询到服务办理进度。



图 16 江西的办理进度推送



图 17 上海的办理进度查询

办理成功是指用户能通过移动政务服务应用在承诺时间内成功办成事项。报告对居住登记和社保卡申领两项高频服务事项进行了实际体验，并对服务办理成功与否及办理时间进行了测评。体验结果显示，仅有近 16% 的省份能在移动政务服务应用上办成这两项高频服务事项，办成时间均在 5 个工作日以内。

### 5.2.3 “一件事” 服务

“一件事”服务是指用户能通过移动政务服务应用获取由多个部门协同办理的集成式服务，具体包括政务服务一件事和便民服务一件事。

政务服务一件事包括出生一件事、婚育一件事、户口迁移一件事、企业开办一件事、退休一件事、助残一件事等集成式政务服务。目前，近60%的省份提供了政务服务“一件事”，其中，出生一件事和婚育一件事的覆盖度较高，其他政务服务“一件事”的覆盖度还相对较低。图18展示了湖北的部分政务服务一件事，其对一件事的描述还采用了较为通俗易懂的口语化表达方式。



图 18 湖北提供的政务服务一件事



图 19 上海提供的公共服务一件事

便民服务一件事包括医疗就诊、交通出行等集成式便民服务。目前，逾90%的省份提供了便民服务一件事，但多为医疗就诊方面的一件事服务，服务种类还较为单一。图19展示了上海提供的部分公共服务一件事，包括还清房贷一件事、新能源汽车专用牌照申领一件事、水电气一件事、医疗一件事等。

## 5.2.4 跨省通办

跨省通办是指用户能通过移动政务服务应用实现服务事项的跨省办理。《国务院办公厅关于加快推进政务服务“跨省通办”的指导意见》中列出了共 140 项全国高频政务服务“跨省通办”事项清单，要求“从高频政务服务事项入手”，“推动‘跨省通办’事项‘掌上办’、‘指尖办’”，“有效满足各类市场主体和广大人民群众异地办事需求”。该项指标具体包含账号跨省联通、高频跨省通办事项提供及跨端无感漫游等方面。

账号连通是指用户通过移动政务服务应用办理跨省通办事项时，不需要注册新的账号，或注册过程便捷“无感”。目前，逾 20% 的省份实现了账号体系的跨省连通。图 20 展示了在上海办理安徽的跨省通办事项时，只需点击“确认授权”便可完成账号注册，进而开始办理安徽的跨省通办事项；部分省份还可直接进入跨省通办专区进行办理，不需要注册新的账号。

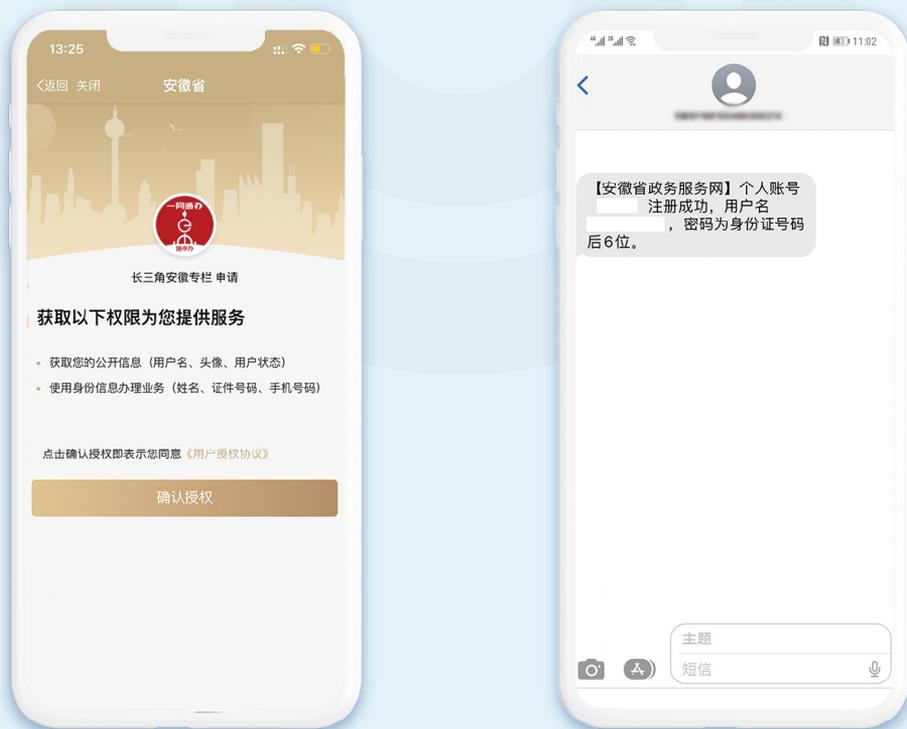


图 20 上海跨省通办账号无感注册

《国务院办公厅关于加快推进政务服务“跨省通办”的指导意见》中指出，“围绕教育、就业、社保、医疗、养老、居住、婚育、出行等与群众生活密切相关的异地办事需求”，推动“社会保障卡申领、异地就医登记备案和结算、养老保险关系转移接续、户口迁移、住房公积金转移接续、就业创业、婚姻登记、生育登记”、“市场主体登记注册、涉企经营许可”等事项“跨省通办”。

目前，近 30% 的省份提供了高频跨省通办事项，但其中真正能实现跨省通办事项办理的省份仍然较少，大多数省份只在跨省通办专区中展示一些非重要或无关的服务事项，如重名查询等。图 21 展示了山东的高频跨省通办服务事项。



图 21 山东的高频跨省通办服务事项

跨端无感漫游是指用户将 A 省移动政务服务应用上的某个服务通过第三方社交平台分享后，其他用户可用 B 省移动政务服务应用将该服务直接打开并顺畅使用，无需再下载获取 A 省移动政务服务应用。目前，仅有个别省份实现了跨端无感漫游功能。图 22 展示了江西的跨端无感漫游，将山东移动政务服务应用的“人才落户”服务进行分享后，可以通过江西移动政务服务应用打开并使用。



图 22-1 山东的“人才落户”服务



图 22-2 通过江西应用打开的山东“人才落户”服务

## 5.2.5 特色服务

特色服务是指移动政务服务应用能因“时”因“地”因“人”满足特定需求，提供特色和热门服务专区。

目前，绝大多数省份都设有疫情防控专区。江西在汛期提供了防汛专区，如图 23 所示。北京作为旅游热门城市，在其移动政务服务应用中设立了文化旅游专区，如图 24 所示；海南在其移动政务服务应用中设立了离岛免税专区，方便用户查询免税物流等信息，如图 25 所示。宁夏在暑期时设立了“中高考服务专区”，方便考生查询中考和高考成绩，如图 26 所示。



图 23 江西的防汛服务专区



图 24 北京的文化旅游专区



图 25 海南的离岛免税专区



图 26 宁夏的中高考服务专区

## 5.3 易用性



易用性是指用户能在移动政务服务应用上顺畅便捷地使用服务，包含技术体验、注册登录、导航搜索、互动反馈和新技术使用五个二级维度。

### 5.3.1 技术体验

技术体验是指用户在使用移动政务服务应用过程中的技术感受，包含兼容性、流畅度和流量消耗三个方面。

兼容性是指移动政务服务应用在不同机型下安装、启动和卸载的操作通过率总体表现。目前，各省份的平均得分超过 80 分（满分 100 分），整体表现较好。

流畅度是指移动政务服务应用在不同机型下启动耗时、CPU 占用、内存占用、系统崩溃（闪退）以及无效服务（应用连通性）等方面的总体表现。目前，各省份的平均得分不超过 50 分，在流畅度上表现一般，50% 左右的省份存在移动政务服务应用内存占用高于基准值、服务无法正常打开等问题。

在流量消耗方面，逾 50% 的省份的移动政务服务应用的流量消耗高于基准值，各省份的平均得分不超过 40 分。

### 5.3.2 注册登录

注册登录是指用户能顺畅地完成注册和登录，具体包含注册过程便捷和登陆方式多样性两个方面。

注册过程便捷是指用户在注册时无需填写非必要的信息，且在注册完成后即可自动跳转登录，无需再进行手动登录。目前，仍有近 30% 的省份要求用户在注册时填写居住地址等非必要信息；逾 60% 的省份已经实现用户注册完成后可自动跳转完成登录。

登录方式多样性是指用户既能通过身份证号码、手机号码、用户名等注册信息进行登录，还可通过国家政务服务账号、电子社保、支付宝、微信等第三方登录方式进行登录。目前，各省份均已实现登录方式的多样性，其中近 80% 的省份允许用户通过支付宝、微信等第三方登录方式进行登录。

### 5.3.3 导航搜索

导航搜索是指用户能通过界面导航或搜索功能迅速找到所需办理的事项，具体包括界面清晰通俗和搜索有效两个方面。

界面清晰通俗是指移动政务服务应用的界面清晰，无文字重叠、图标错位等问题；导航信息、服务术语、交互提示等文字通俗易懂；导航栏容易查找、导航布局有序且能有效切换。目前，各省份的平均得分逾 90 分，在界面清晰度、导航有序性和文字通俗性等方面的表现均较为优秀。

搜索有效是指用户能够使用符合日常习惯的、口语化的关键词在移动政务服务上进行检索并获得相关服务。目前，各省份的移动政务服务应用均设置了搜索功能，但在使用口语化关键词对多种类型的服务进行模糊搜索时，存在无法搜索到相关事项的情况，搜索效果整体表现一般，各省份的平均得分为 63.9 分。

图 27 展示了上海的搜索功能，用户在使用口语化关键词“开门医院”检索疫情下开放就诊的医院时，可以检索到“主要医院部分科室停诊情况查询”及主要医院的就诊服务。图 28 展示了浙江的搜索功能，用户通过口语化关键词“外地来的”能搜索到相应的服务和政策。



图 27 上海的搜索功能



图 28 浙江的搜索功能



### 5.3.4 互动反馈

互动反馈是指用户能通过移动政务服务应用的客服功能和投诉建议功能进行咨询与交流，具体包括客服质量和投诉建议。

客服质量是指用户通过移动政务服务应用办事时能获得完善的全流程客服和人机协同客服。图 29 展示了天津在注册登录页面设置的客服入口“登录有疑问”，使用户在应用登录过程中遇到问题时，可以寻求帮助；图 30 展示了上海在为用户办理在线服务时设置了客服“线上帮办”，用户可直接点击进入客服界面；图 31 展示了用户能在广西移动政务服务应用上成功转接人工客服进行咨询，并在咨询服务结束后对人工客服进行评价。

目前，逾 60% 的省份在智能客服不能解决用户问题时提供了转接人工客服的选项。然而，在实际使用体验中，智能客服对很多常见问题（如注册登录操作等）无法给予有效回复时，仅有不足 20% 的省份能真正成功转接到人工客服。



图 29 天津在注册登录页面设置客服入口



线上帮办

图 30 上海在服务办理环节设置客服入口

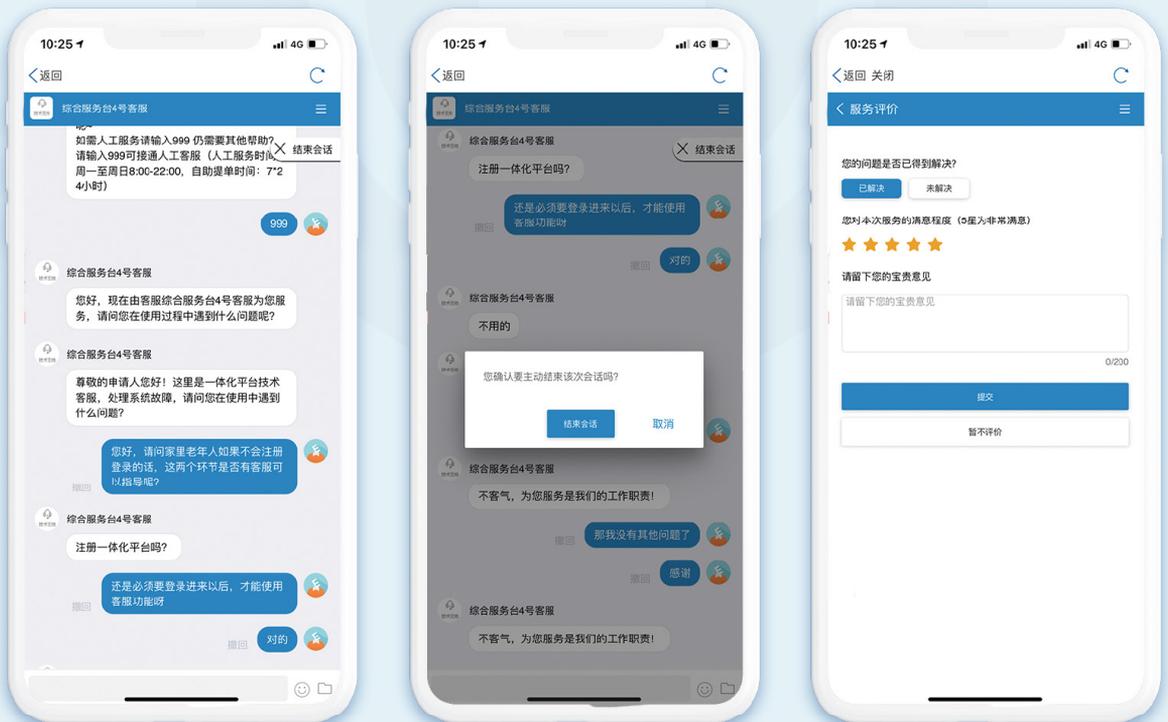


图 31 广西的人工客服回复与评价

投诉建议是指用户能在移动政务服务应用中进行投诉或提出建议，并能及时得到公开和回复。目前，逾 80% 的省份提供了投诉建议功能。逾 70% 的省份对部分体验官的投诉建议进行了回复，但仅有不足 20% 的省份公开了投诉建议的内容。其中，山东和广西对体验官的投诉建议的回复率相对最高，分别为 83% 和 75%；浙江对体验官的回复相对最为及时，最快时当天即可进行回复，并有相关部门的电话回访，详细了解用户需求和诉求，态度专业良好。在本次评测中，未有省份能在一个月内对体验官提出的所有投诉建议都进行了回复。

### 5.3.5 新技术使用

新技术使用是指用户在使用移动政务服务应用时能选择使用基于新技术的服务方式，包括新技术可用和新技术非强制使用两个方面。

新技术可用是指用户在使用移动政务服务应用时可选择人脸识别、手势识别、指纹识别、声纹识别等新技术服务方式。目前，逾 90% 的省份的移动政务服务应用提供了新技术服务，方便用户实现刷脸登录、手势解锁、指纹支付等功能。其中，逾 80% 的省份提供了人脸识别功能，近 50% 的省份提供了指纹识别功能，还有逾 30% 的省份提供了手势识别功能。

非强制使用是指在一些非敏感的服务事项上，移动政务服务应用仅将新技术作为一种选择项供用户使用，而非强制使用的唯一选项。在本次体验评测中，暂未发现有省份强制用户使用新技术。图 32 展示了重庆市提供了多种可供选择的新技术登录方式。



图 32 重庆提供的多种新技术登录方式

## 5.4 满意度

满意度是指用户对移动政务服务应用的使用感受和满意情况，具体包括用户意愿和用户评价两个二级维度。

### 5.4.1 用户意愿

用户意愿反映的是用户对移动政务服务应用的使用感受，包括用户的留存意愿、再次使用意愿及分享意愿。

留存意愿是指用户愿意在手机上保留而非卸载移动政务服务应用的意愿。目前，各省份移动政务服务应用的用户留存意愿整体不高，平均得分为 66.9 分（满分 100 分）。

再次使用意愿是指用户愿意再次使用移动政务服务应用的意愿。目前，各省份移动政务服务应用的用户再次使用意愿普遍不高，平均得分为 62.3 分（满分 100 分）。

分享意愿是指用户通过线上或线下渠道向他人推荐使用移动政务服务应用的意愿。目前，各省份移动政务服务应用的用户分享意愿普遍不强，平均得分仅为 58.7 分（满分 100 分）。

### 5.4.2 用户评价

用户评价是对 iOS 应用市场和 Android 主要应用市场中的移动政务服务应用所获得的用户评分及被评次数进行了综合分析。分析发现，移动政务服务应用中的查询类服务（如“三金”账单查询等）获得的用户好评较多；但也有不少用户反映，掌上办事存在操作过程繁琐、僵化、时间长等问题，一些场景下的人脸识别失败率高也成为实现掌上好办的阻碍，如图 33 所示。分享意愿是指用户通过线上或线下渠道向他人推荐使用移动政务服务应用的意愿。目前，各省份移动政务服务应用的用户分享意愿普遍不强，平均得分仅为 58.7 分（满分 100 分）。

- ★★★★★ **十分方便** 作者: 逗比哒哒哒  
可以查到了解的待办事项, 不出门就可以获取信息, 希望以后可以越来越便捷, 会推荐给  
大家使用 2022-04-24 18:19:09
- ★★★★★ **体验顺畅** 作者: 青丘白浅上神, 浅浅  
相比上一个版本, 打开首页公积金查询更顺畅。查询社保服务更快捷, 方便。 2022-01-10 19:33:00
- ★☆☆☆☆ **一星都不想给** 作者: 大爱这个豆子  
人脸识别一直失败, 就没有成功过, 想网上便捷办事太难了 2021-07-26 15:55:23
- ★☆☆☆☆ **垃圾产品, 烂的一批** 作者: 恒炫目  
从没有见过这么奇葩的产品逻辑 1.登录一直转圈 2.居住证流程, 第一个提错了, 有提起了  
第二个, 第二个打回是因为有在办其他业务, 但是第一个业务一直显示办理中, 半年了, 还  
是办理中 3.居住证办理派出所核实了住址和人, 但是系统打回了, 说是位置不一样, 不一样 2022-03-02 14:49:15
- ★☆☆☆☆ **没用过这么烂的APP** 作者: SkyWalker55588  
在上面办个东西还不如跑线下省事。你们这APP有没有人维护啊? 2022-03-11 14:42:59
- ★☆☆☆☆ **各种弹窗** 作者: 欧阳天涯  
查询结果不及时, 系统各种问题 2022-05-16 02:52:13
- ★☆☆☆☆ **一点事都办不到** 作者: 抗神的电子营业执照  
一年前申请的注销营业执照资料, 到现在还在待受理, 是人干的事吗? 2022-03-23 16:50:35
- ★☆☆☆☆ **如果家里只有老人怎么办** 作者: 徐震洲736784  
这玩意年轻人不动登录刚刷新了一次没刷通过"刷第二次直接给刷脸失败"!!!!!! 我就想问  
如果家里只有老人怎么办搞半天弄不懂 2022-02-28 20:49:59
- ★☆☆☆☆ **浪费他人的钱和时间** 作者:   
垃圾软件, 数据没有联通完善。出生一联办办得和没办一样, 一堆联办却没有告知其用途, 数据上传问  
题多, 程序繁琐, 且还要每个地方跑一趟。信息不对称, 什么新农保年未提示当年缴费, 第二年没提示  
缴费, 视作中断, 带来了一堆麻烦。 2022-01-06 15:12:55

图 33 应用市场中的用户评论

## 5.5 安全感 敢用

安全感是指移动政务服务应用能给用户带来足够的安全感，具体包含归属主体权威明确、用户协议合理合规和用户安全保护有力三个二级维度。

### 5.5.1 归属主体权威明确

归属主体权威明确是指应用市场上的移动政务服务应用能明确标注或在应用描述中明确表达其开发主体 / 版权归属主体为政府，并能清晰描述其提供的功能服务。目前，绝大部分省份能明确标注或在应用描述中明确表达其开发主体 / 版权归属主体为政府；只有近 30% 省份的移动政务服务应用既标注了其开发主体为政府，还在应用描述中明确了其归属主体为政府并提供了功能描述，如图 34 和表 10 所示。



图 34 内蒙古移动政务服务应用归属主体权威明确

表 10 各省份应用市场标注的开发主体

地方	Android开发主体	iOS开发主体
北京	北京市民卡管理中心（公共信息服务中心）	北京市民卡管理中心
天津	天津市大数据管理中心	天津市互联网信息办公室
河北	河北省政务服务管理办公室	河北省政务服务管理办公室
山西	建信金融科技有限责任公司	山西省人民政府
内蒙古	内蒙古自治区政务服务局	内蒙古自治区人民政府办公厅
辽宁	辽宁省信息中心	辽宁省政务服务管理办公室
吉林	吉林省吉林祥云信息技术有限公司	吉林祥云
黑龙江	黑龙江省营商环境建设监督局	/
上海	上海市民信箱信息服务有限公司	上海市民信箱信息服务有限公司
江苏	江苏省政务服务管理办公室	江苏省政务服务管理办公室
浙江	数字浙江技术运营有限公司	General Office of the People's Government of Zhejiang Province
安徽	安徽省大数据中心	Anhui Big Data Center
福建	福建省经济信息中心	福建省经济信息中心
江西	江西省信息中心	江西省信息中心
山东	山东省大数据中心	山东省大数据中心
河南	河南省大数据管理局	/
湖北	湖北省楚天云有限公司	Hubei Provincial Government Transparency and Services Administration Office
湖南	湖南省人民政府发展研究中心	湖南省人民政府发展研究中心
广东	广东省政务服务数据管理局	广东省政务服务数据管理局
广西	数字广西集团有限公司	广西壮族自治区信息中心
海南	数字海南有限公司	海南省大数据管理局
重庆	重庆市人民政府电子政务中心	重庆市人民政府电子政务办公室
四川	中国电信股份有限公司四川分公司	四川省大数据中心
贵州	贵州多彩宝互联网服务有限公司	贵州多彩宝互联网服务有限公司
云南	建信金融科技有限责任公司	云南省人民政府
西藏	西藏自治区人民政府办公厅	西藏自治区办公厅
陕西	陕西省政务大数据服务中心	陕西省政务大数据服务中心
甘肃	甘肃省人民政府办公厅	甘肃省人民政府办公厅
青海	青海省政务服务监督管理局	/
宁夏	工银科技有限公司	宁夏回族自治区人民政府办公厅
新疆	新疆维吾尔自治区政务服务和公共资源交易中心	/
新疆生产建设兵团	新疆生产建设兵团政务服务中心	/

## 5.5.2 用户协议合理合规

用户协议合理合规是指移动政务服务应用的用户协议内容合理合规，明确规定了对用户身份认证进行分级管理，明确规定了用户使用部分功能的选择权和应用在调用用户数据时需获得用户授权确认，以及明确规定了对用户个人信息进行保护。

目前各省份移动政务服务应用的用户协议中，明确对用户在进行身份认证时需提供的信息采用分级认证方式并给予用户在不同的服务场景下选择不同的个人信息收集范围的省份还相对较少，图 35 展示了北京的分级认证说明。

各省份的用户协议对用户的个人信息保护都较为关注，平均得分为 90 分（满分 100 分）；然而，有近 20% 的省份在其用户协议中存在涉及推卸责任的内容，如“第三方服务系统会共享您的用户信息或进行二次认证，如用户信息或业务信息发生泄漏，与本应用所有方无关”。

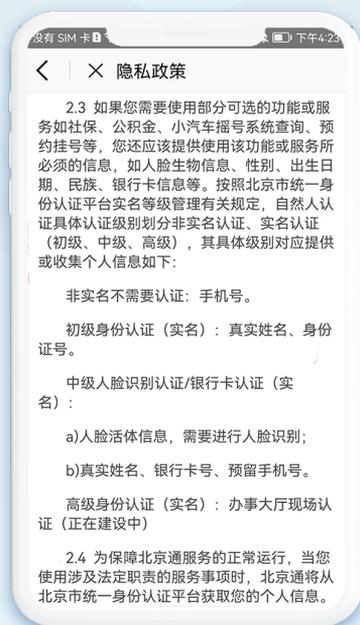


图 35 北京的用户身份分级认证

### 5.5.3 用户安全保护有力

安全保护有力是指移动政务服务应用能有力保护用户安全，包括实现APP安装包安全、APP破解安全、用户数据安全、信息输入安全，并能提供账号注销功能。图 36 展示了用户保护安全有力各个方面的平均得分。评测发现，各省份在安全保护方面的整体表现较好，平均得分为 74.34 分（满分 100 分）。此外，逾 80% 的省份提供了账号注销功能。

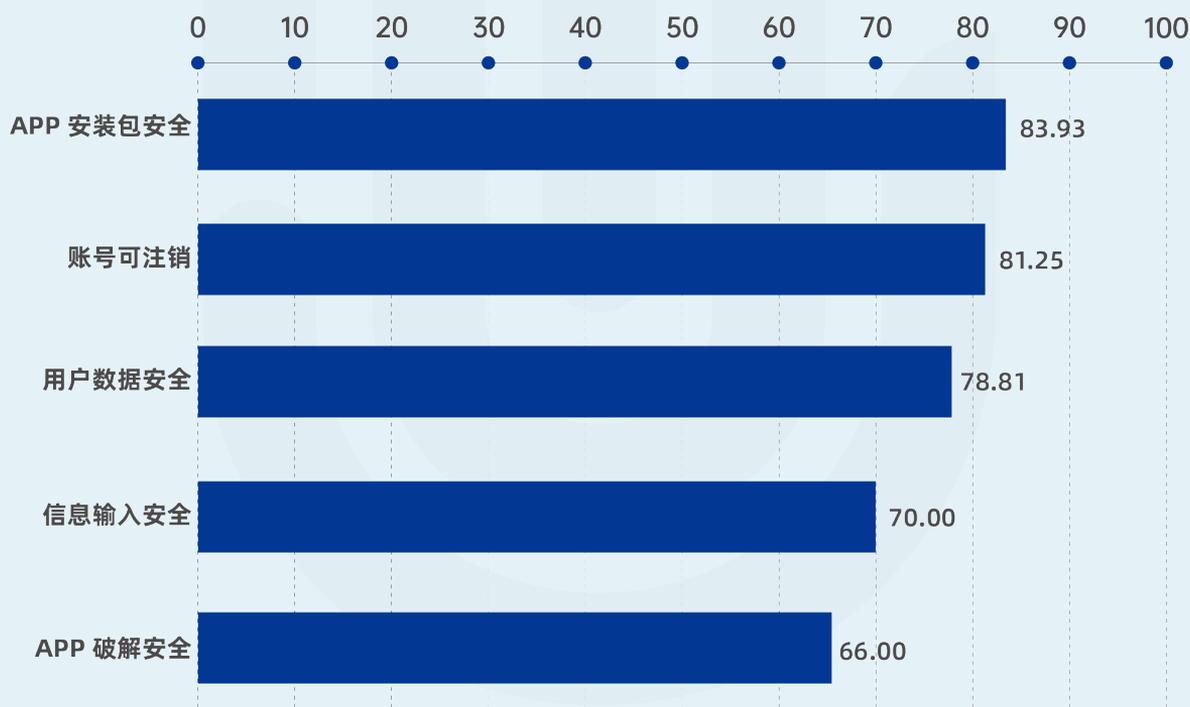


图 35 北京的用户身份分级认证

# 06

## “掌上好办” 建言

## 六、“掌上好办”建言

### 6.1 可得性



- ① 建议推出方便老年人、残障人士、外国用户使用移动政务服务应用的模块和功能，便于多种类型的用户获得政务服务；
- ② 建议提供 APP、小程序等多样化的移动政务服务应用服务端，并在不同的服务端让用户感受到基本一致的使用体验，以保障用户选择不同服务端获得同水平政务服务的权利。对于不同的移动政务服务应用服务端应一视同仁，不应将依托于商业应用的政务服务小程序作为唯一或优先建设的服务端；
- ③ 建议打通省市两级的服务事项，减少用户重复下载和注册服务应用的麻烦；
- ④ 建议提供应用服务分享功能，方便用户对应用服务进行分享推荐。

### 6.2 有用性



- ① 建议完善电子证照库，为用户提供更多电子证照服务；
- ② 建议提供更多高频及特殊群体服务事项；推动更多办事材料自动调取“免于提交”；完善服务进度推送与查询功能；提高服务事项的办理成功率，让上线的服务事项不仅能办理，更要能办成；
- ③ 建议围绕用户需求提高服务整合度，推出更多政务服务和便民服务“一件事”集成式服务；
- ④ 建议提供更多高频跨省通办事项服务，实现账号跨省连通和跨端无感漫游；
- ⑤ 建议基于特定需求，提供更多特色服务和热点服务。

## 6.3 易用性



好用

- ① 建议提高应用的兼容性和流畅度，减少流量消耗，优化用户使用移动政务服务应用时的技术体验；
- ② 建议简化注册时需提交的信息，提供多种登录方式选择，提升用户注册账户的便捷度；
- ③ 建议优化搜索功能，提升模糊搜索及口语化关键词搜索的有效性，方便用户迅速找到所需的信息或服务；
- ④ 建议完善客服质量，提供全流程客服和人机协同客服，有效解答和解决用户的问题；及时回复用户的投诉与建议，并公开回复内容。
- ⑤ 在积极探索利用新技术提供服务的同时，给予用户使用不同技术手段的权利，将新技术作为一种选择供用户使用，而非强制使用的唯一选项。

## 6.4 满意度



爱用

- ① 建议通过提升用户的真实体验来提高用户的留存意愿、再次使用意愿和分享意愿。
- ② 建议关注用户在全类应用市场中对移动政务服务应用的真实评价并及时作出回应与调整。

## 6.5 安全感

- ① 建议对应用市场上的移动政务服务应用明确标注或在应用描述中明确表达该应用的开发主体 / 版权归属主体为政府, 并详尽说明应用功能;
- ② 建议完善用户协议内容, 包括用户分级认证、授权确认与选择权等方面, 不推卸保护用户个人信息的责任;
- ③ 建议完善安全技术保护, 保证 APP 安装包、APP 破解、用户数据和信息输入的安全;
- ④ 建议提供账号注销功能, 简化注销流程, 明确告知用户注销结果。

## 指数联合发布方



国信数云



复旦大学  
DMG实验室

## 指数出品团队

郑磊 韩笑 刘新萍 张忻璐 马李滨

## 用户“体验官”

蔡伊南、段晓耀、蒋佳钰、梁熠扬、林志文、李行行、王芮、  
王野然、尉苇、吴海珍、辛悦、易慧慧、于锦文、朱钰谦

## 评估方法专家委员会

姓名	单位	
付熙雯	西北大学	
高翔	浙江大学	
胡业飞	复旦大学	
刘靖	浙大城市学院	
刘新萍	上海理工大学	
李重照	云南财经大学	
龙怡	上海政法学院	
马亮	中国人民大学	
王法硕	华东师范大学	
王翔	浙大城市学院	
郑跃平	中山大学	

注：评委名单按姓氏拼音排序



中国政务服务掌上指数网 [www.egovdata.com](http://www.egovdata.com)

联合发布方：北京国信数云科技有限公司  
复旦大学数字与移动治理实验室



DMG Lab  
Fudan University  
复旦大学 | 数字与移动治理实验室