



中国政务服务掌上指数

CHINA MOBILE GOVERNMENT SERVICES INDEX

2023

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

我的宁夏



中国政务服务掌上办指数

CHINA MOBILE GOVERNMENT SERVICES INDEX

2023

指尖服务 · 掌上好办

目录

引言	001
“掌上好办” 评估方法	003
“掌上好办” 概貌	011
“掌上好办” 指数	015
“掌上好办” 标杆	019
“掌上好办” 建言	033

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《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”。2023年9月，国务院办公厅《关于依托全国一体化政务服务平台建立政务服务效能提升常态化工作机制的意见》中指出“强化好办易办”，“切实将企业和群众经常使用的高频服务打造成为‘好用’、‘爱用’的精品服务”，“持续做好一体化政务服务能力第三方评估工作，以企业和群众获得感为第一评价标准，推动政务服务从政府供给导向向企业和群众需求导向转变”。

从用户视角和感受来看，移动政务服务应用是否真正可用、管用和好用？用户又是否爱用和敢用？只有实现这五个“用”，移动政务服务应用才能真正称得上是“掌上好办”。为此，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从用户体验出发设计指标体系，对我国省级层面移动政务服务应用开展第三方评估，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》，以助力我国移动政务服务效果的不断提升。



2021



2022



2023

01

“掌上好办” 评估方法



一、“掌上好办”评估方法

（一）“掌办”指数特色

聚焦掌上：以移动政务服务手机客户端 APP 应用和小程序应用作为主要评估对象；

用户视角：坚持从用户体验出发设计指标体系，并引入用户“体验官”对移动政务服务应用进行使用测试；

结果导向：尽最大可能以用户感受到的真实“结果”而不是以政府供给的“产出”和“过程”作为第一评估标准；

无感评估：在评估过程中不需要评估对象提供任何“材料”和“数据”，而是由评估方通过真实体验、技术测试和文本分析等多种方法采集数据作为评估依据，既减轻了评估对象的负担，也避免了数据造假；

动态调整：结合移动政务服务的实践创新与理论前沿，每年组织专家学者研讨，根据最新的国家要求、用户反馈、地方实践与研究成果，对指标体系进行动态调整，以不断提升评估方法的科学性和专业性；

客观中立：坚持第三方评估的独立性、客观性与中立性原则。

（二）“掌办”指数指标体系

“掌办指数”将移动政务服务应用比喻为政府向公众和企业伸出的一只带有温度的“数字之手”，只有“五指并用”“心手合一”才能真正实现“掌上好办”。因此，掌办指数也围绕用户在体验移动政务服务时从“手上”和“心里”获得的实际感受来设计评估指标体系：

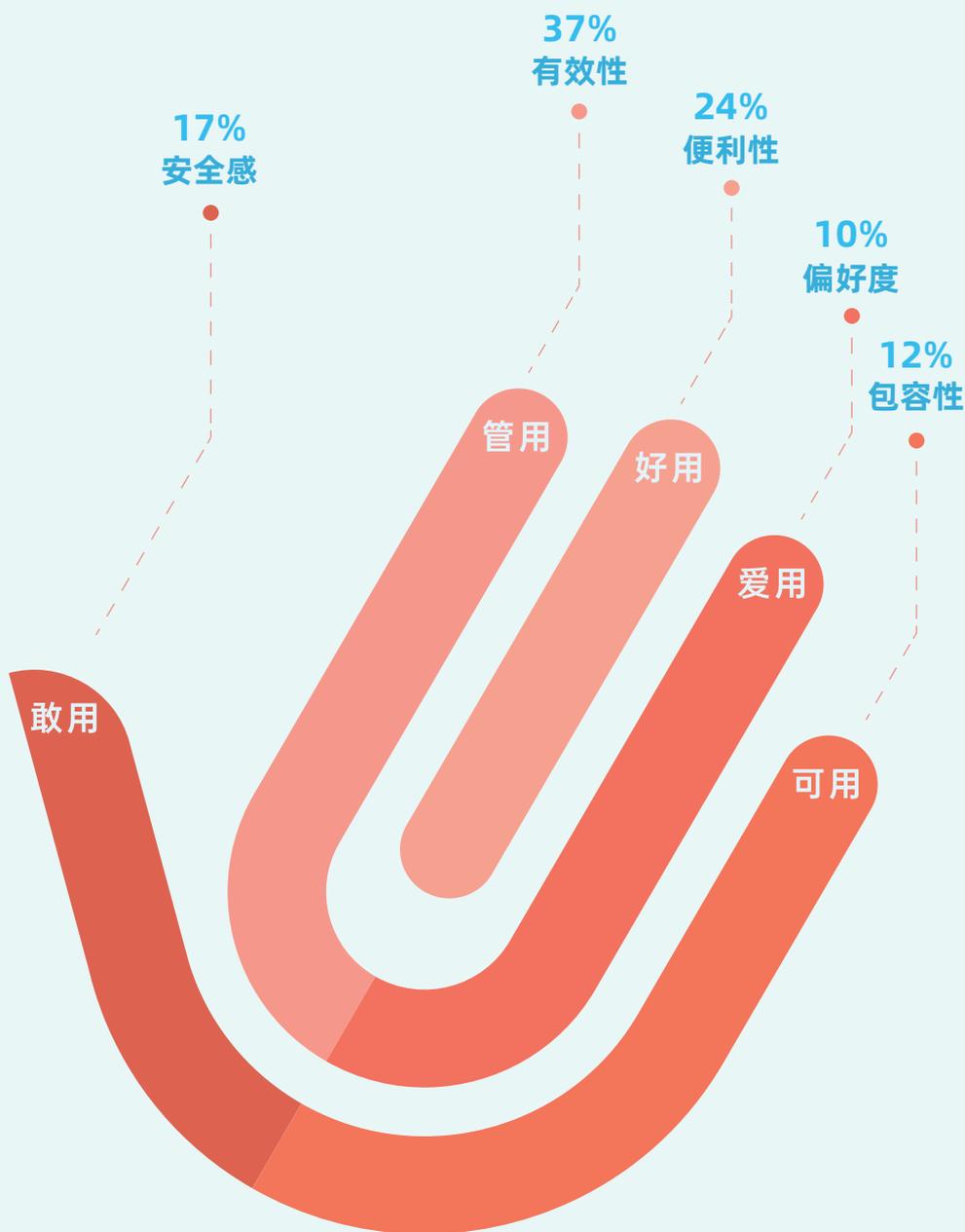


图1 “掌上好办”评估指标体系

1.1 包容性 可用

包容性是“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，代表了各类用户群体对移动政务服务“可用”的期待。该维度包括多用户覆盖、多渠道统筹、线上线下协同、个性化设置四个二级指标。

1.2 有效性 管用

有效性是“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能真正有效地帮用户办成事才能“管用”。该维度包括电子证照与数据查询服务提供、政务服务全流程办成、便民服务实用三个二级指标。

1.3 便利性 好用

便利性是“中指”，是掌上好办的感受。中指为峰，“好用”是用户对一个移动政务服务应用的更高阶体验。该维度包括省市入口连通、登录核验便捷包容、“码上”服务与通行、导引清晰有效、办理过程迅捷、反馈互动通畅、服务分享便捷、技术体验顺畅八个二级指标。

1.4 偏好度 爱用

偏好度是“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。移动政务服务应用只有让用户“愿用”、“爱用”，才能实现对用户的终极承诺。该维度包括用户评价良好、用户优选意愿两个二级指标。

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。该维度包括归属主体权威明确、用户协议合规、用户安全保护有力三个二级指标。

表 1 “掌上好办” 指数评估指标体系

一级指标	二级指标	权重	三级指标	四级指标
可用（包容性） 12%	多用户覆盖	3%	适老性 残障人士无障碍 境外人士服务	APP 获取 小程序获取 名称基本一致 页面体验一致
	多渠道统筹	4.5%	多端获取 体验同质量	
	线上线下载协同	3%		
	个性化设置	1.5%	个性化排序 个性化推送	
管用（有效性） 37%	电子证照与数据查询 服务提供	6%	用户电子证照服务 用户数据查询服务	高频服务 特殊人群服务 “一件事”集成服务
	政务服务全流程办成	25%	服务在线提供	
			流程及材料要求清晰告知	
			材料在线提交或免提交	
			服务办理进度可查询	
便民服务实用	6%	服务成功办理	服务进度可查询 服务进度可推送	
好用（便利性） 24%	省市入口连通	1%		注册登录便捷 登录方式多样 核验方式多样 技术非强制使用
	登录核验便捷包容	4%	注册登录便捷多样 身份核验多样	
	“码上”服务与通行	2.5%		
	导引清晰有效	4%	导航指引清晰 搜索引擎有效	
	办理过程迅捷	5.5%	免申即享 秒批秒办 按时办结	
	反馈互动通畅	4%	客服全流程人机协同 投诉建议及时响应与公开	
	服务分享便捷	1%		
	技术体验顺畅	2%	兼容性 流畅度	
爱用（偏好度） 10%	用户评价良好	2%		全流程客服 客服方式人机协同
	用户优选意愿	8%		
敢用（安全感） 17%	归属主体权威明确	1%		用户分级认证 用户授权确认 Cookies 使用选择 安全责任承担 数据删除承诺
	用户协议合规	5%	用户授权选择 数据安全保护	
	用户安全保护有力	11%	APP 安装包安全 用户数据安全 APP 破解安全 信息输入安全 账号可注销	

（三）“掌办”指数评估范围与过程

3.1 评估范围

“掌上好办”指数对各省级政府开发运营的移动政务服务 APP 应用和依托于商业应用提供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，目前各省级政府均已上线了移动政务服务 APP 应用。其中，逾 85% 的省级政府在 iOS 应用市场上架了移动政务服务 APP 应用，所有省级政府都在 Android 主要应用市场上架了移动政务服务 APP 应用，并在微信或支付宝平台上推出了小程序应用。

表 2 省级政府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	京通	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	黑龙江全省事	黑龙江全省事	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	湘易办	湘易办	湘易办	湘易办
广东	粤省事	粤省事	粤省事	粤省事
广西	广西政务	广西政务	壮掌桂	智桂通
海南	海易办	海易办	海易办	海易办
重庆	重庆市政府	重庆市政府	渝快办	渝快办
四川	天府通办	天府通办	/	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	新服办	/	新疆政务服务 新服办	新疆政务服务 - 新服办
新疆生产建设兵团	兵政通	/	兵政通	/

注：北京市移动政务服务 APP 应用“北京通”在评估期间已离线调整

报告认为，无论 APP 应用还是小程序应用，都是代表当地政府为公众和企业用户提供移动政务服务的渠道，以给予用户选择不同服务渠道的权利，但用户通过不同服务端感受到的服务体验应该是同质量或相近的。

由于移动政务服务 APP 应用是目前唯一各省份都已推出的移动政务服务渠道，为保证评估样本的一致性和可比性，报告将目前全国各省、自治区、直辖市和新疆生产建设兵团（不含港澳台）开发运营的移动政务服务 APP 应用作为评测用户体验的主要评估对象（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 市场和主要 Android 市场（华为、小米、OPPO、vivo、荣耀）中上架的移动政务服务 APP 应用。此外，考虑到北京和广东的实际情况，对这两地的评估以小程序应用为主要评估对象。

3.2 数据采集

报告采用真实体验、技术测试、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。数据采集时间截止至2023年9月5日。

首先，报告专门招募了包括青年人、老年人、外籍人士等群体在内的体验官，在经过系统培训后，对各地移动政务服务应用的真实使用感受进行了体验和评估，并对每位体验官的评估结果进行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，对移动政务服务APP应用提供的隐私政策和用户协议进行了系统的文本分析，并对各主要应用市场上用户发布的真实评价数据进行了采集和分析。



真实体验

+



技术测试

+



文本分析

3.3 权重分配和指数计算

在权重的分配上，根据各地在各项指标上的实际表现进行配置，对全国普遍达标情况较低、各地之间差距较大的指标设置相对较高权重，对全国普遍达标情况较高、各地之间差距较小的指标设置相对较低权重，以激励率先实现创新突破的地区。“掌上好办”综合指数计算公式如下：

“掌上好办”综合指数

$$\begin{aligned} &= \sum (\text{包容性指标分值}) \times 12\% + \sum (\text{有效性指标分值}) \times 37\% \\ &+ \sum (\text{便利性指标分值}) \times 24\% + \sum (\text{偏好度指标分值}) \times 10\% \\ &+ \sum (\text{安全感指标分值}) \times 17\% \end{aligned}$$

02

“掌上好办” 概貌



二、“掌上好办”概貌

从五个维度的分值上看，各省份在安全感方面整体表现最好，平均得分率为 68.71%；在偏好度方面表现次之，平均得分率为 58.1%；在包容性和便利性方面表现一般，平均得分率分别为 50.91% 和 52.04%；而在有效性方面还有较大提升空间，平均得分率仅为 48.95%。从五个维度的标准差来看，有效性的地区间差异仍最为明显；包容性、偏好度两个维度的地区间差异相对较小。

表 3 各维度平均得分情况

维 度	平均分 值（总分）	平均得 分率	标 准 差
包容性（可用）	6.11 (12)	50.91%	1.25
有效性（管用）	18.11 (37)	48.95%	7.69
便利性（好用）	12.49 (24)	52.04%	3.46
偏好度（爱用）	5.81 (10)	58.1%	0.77
安全感（敢用）	11.68 (17)	68.71%	2.51

在具体指标上，与 2022 年相比，提供在线办理的服务事项的省份显著增多，全国各省份“服务在线提供”的平均分有所上升，“服务办理进度可查询”、“服务成功办理”的平均分明显上升；能给予反馈回复的省份也有较大幅度的增加，“客服全流程人机协同”、“投诉建议及时响应与公开”的平均分明显提高。

表 4 进步相对最显著的五项指标

指标	2023年平均分值 (总分100分)	2022年平均分值 (总分100分)
服务成功办理	38.13	5.47
服务办理进度可查询	67.97	39.06
投诉建议及时响应与公开	52.34	26.57
客服全流程人机协同	43.75	21.68
服务在线提供	42.87	39.73

图 2 展示了各地平均得分相对最高的五项指标。各省份在“技术体验顺畅”的兼容性上均表现优秀，有关安装、启动、卸载操作的测试通过率高；在“省市入口连通”方面，绝大多数省份都在省级应用中整合了市级服务；在“政务服务全流程办成”方面，多数省份的流程及材料要求能清晰告知，能提供办事要求、联系电话等信息；在“用户安全保护有力”方面，多数省份的信息输入安全性较高，提供账号注销功能。

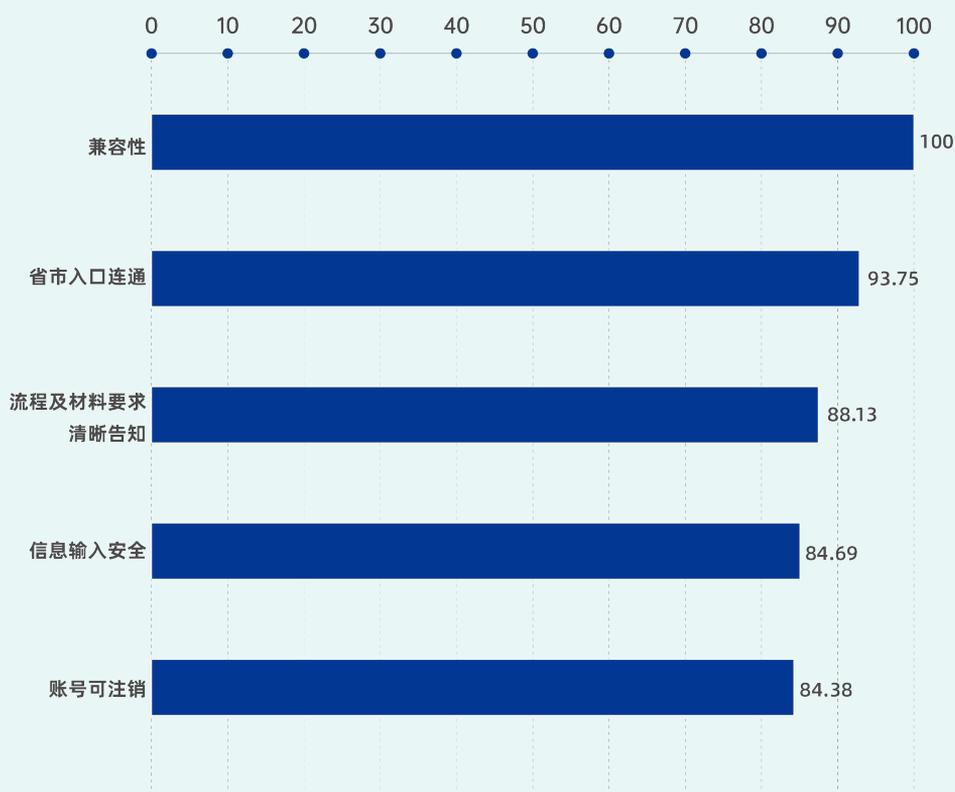


图 2 各省份平均得分相对最高的五项指标

图3展示了各地平均得分相对最低的五项指标。在“多用户覆盖”方面，目前暂未有省份上线方便残障人士无障碍使用移动政务服务应用的功能；只有较少省份提供了方便境外人士使用移动政务服务应用的模式及服务；绝大多数省份都推出了方便老年人使用移动政务服务应用的“大字版”模式，但能提供“语音版”等其他适老化功能及在注册登录环节就提供方便老年人使用的模式的省份还相对较少；在“导引清晰有效”方面，仅有少数的省份能在用户使用移动政务服务应用的全过程中提供相关的指引功能；在“办理过程迅捷”方面，只有较少的省份上线了“免申即享”相关服务。

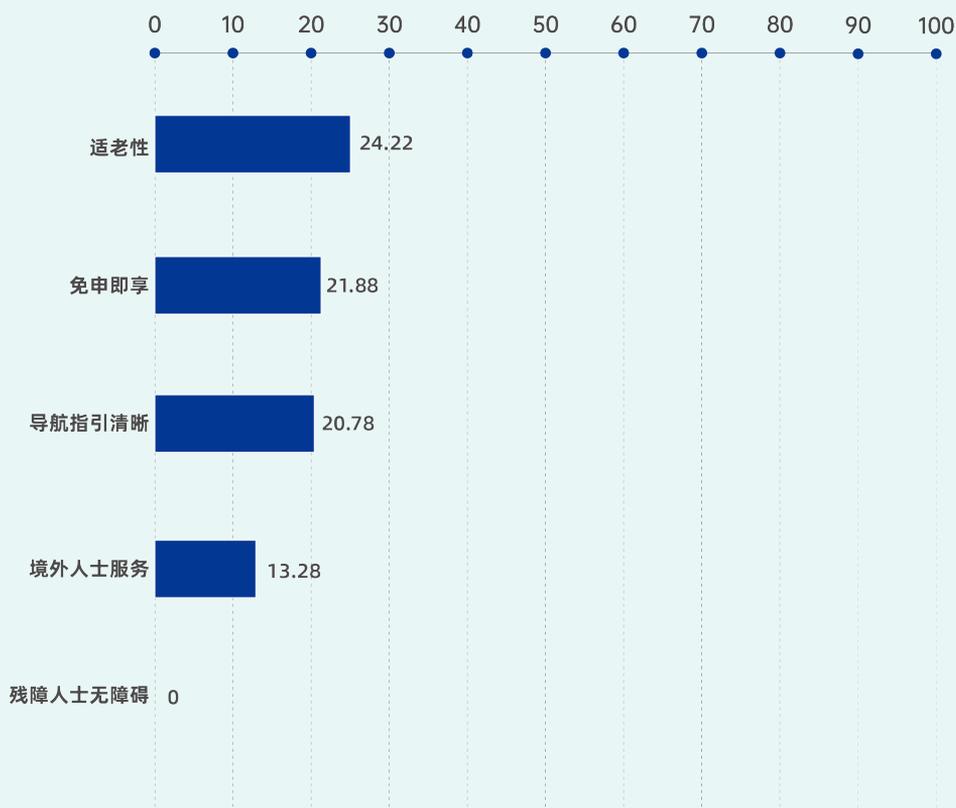
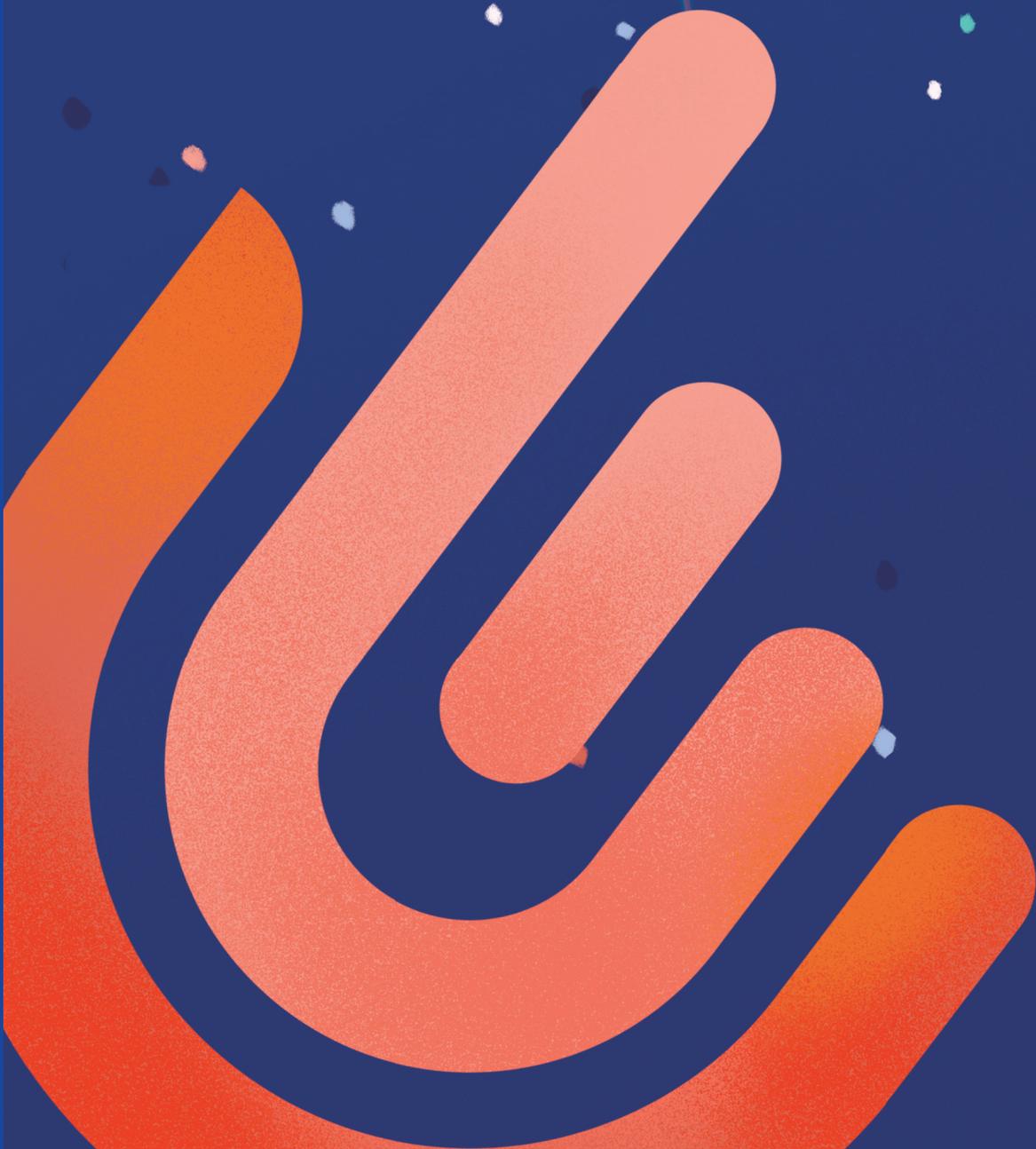


图3 各省份平均得分相对最低的五项指标

03

“掌上好办” 指数



三、“掌上好办”指数

省级“掌上好办”综合指数如表 5 所示。各地的“掌上好办”指数共分为六个综合等级。浙江、上海得分均超过 79 分，进入等级 A+；江西、山东得分超过 76 分，进入等级 A；其后是海南、湖北、重庆、安徽、天津、北京，进入等级 A-。

表 5 “掌上好办”综合指数

A类	A+ 79分以上	A (76,79]分	A- (60,76]分
	浙江、上海	江西、山东	海南、湖北、重庆、安徽、天津、北京
B类	B+ (49,60]分	B (39,49]分	B- [0,39]分
	河北、江苏、陕西、湖南、内蒙古、宁夏、广东	福建、贵州、甘肃、新疆生产建设兵团、四川、黑龙江、云南、西藏、山西、广西、辽宁、青海、吉林	新疆、河南

浙江、上海、江西、山东获得“首屈一指”称号；经“体验官”们打分评选，浙江的“浙里办”使用体验最佳，获得“掌上好办”称号；重庆获得西部“掌上明珠”称号；海南、湖北进步最快，获得“指争朝夕”称号。

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，江西、湖北、重庆、安徽等中西部省份也表现出色。

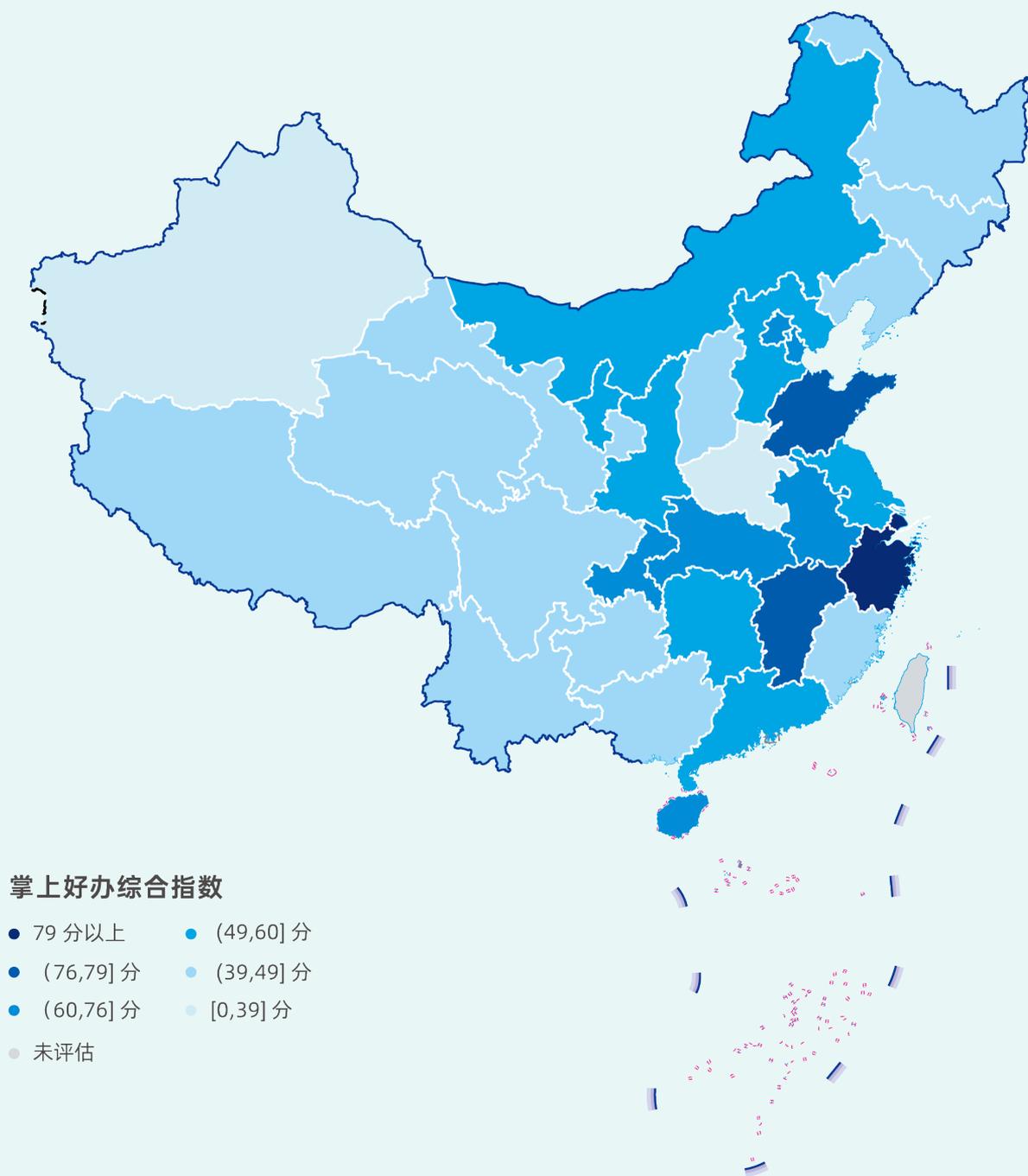


图4 “掌上好办”综合指数空间分布

在各个维度上获得 A+ 等级的省份如表 6 所示：

表 6 “掌上好办” 各维度 A+ 省份

维度	A+
包容性：可用	浙江、上海、山东
有效性：管用	浙江、江西
便利性：好用	上海
偏好度：爱用	浙江、上海
安全感：敢用	山东、江苏、重庆、江西、甘肃

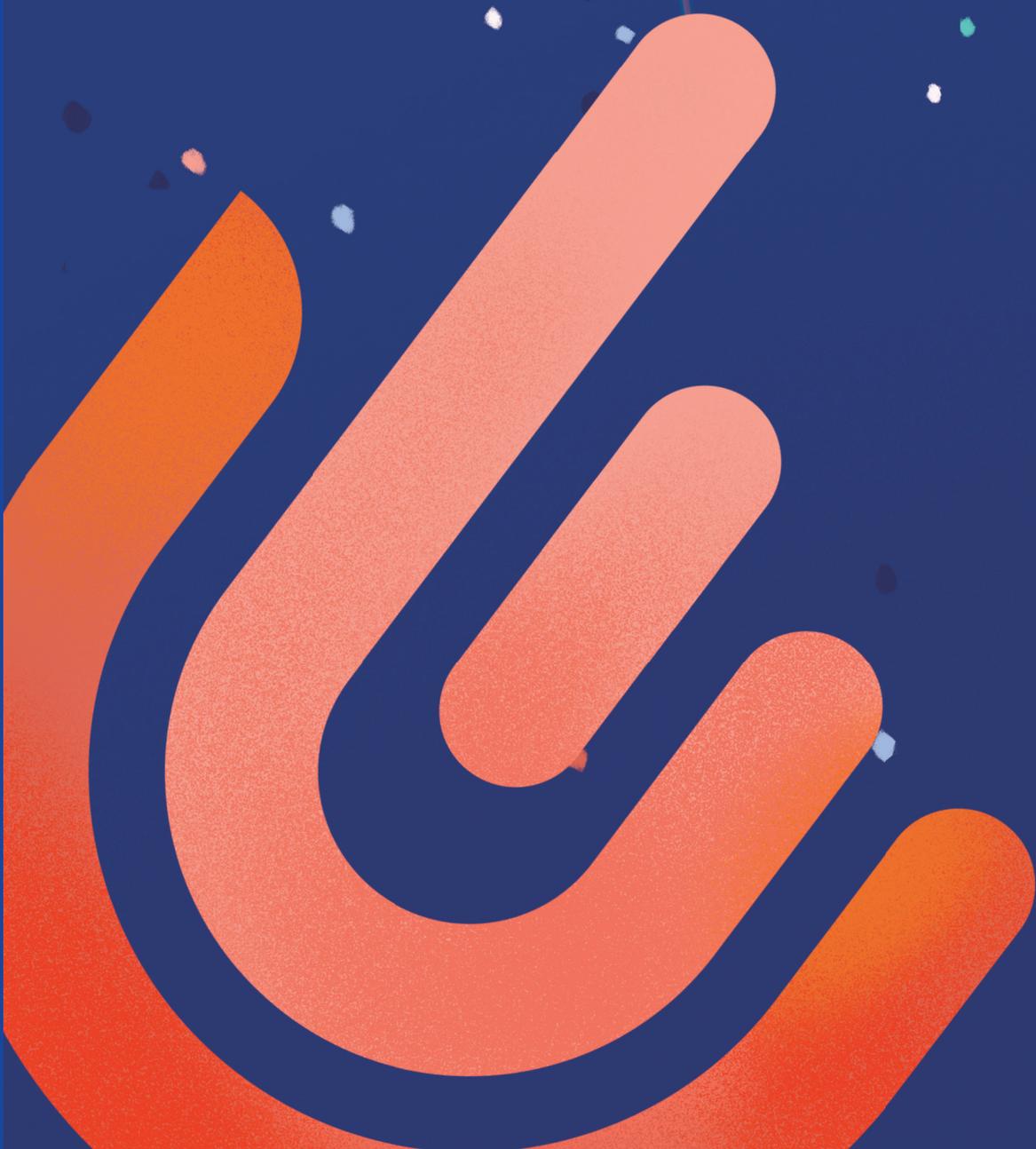
此外，评估发现，西部各省份的用户体验相较于去年有明显提升，西部地区各省份的综合排名如下：

表 7 西部省份“掌上好办”综合排名

省份	排名
重庆	1
陕西	2
内蒙古	3
宁夏	4
贵州	5
甘肃	6
新疆生产建设兵团	7
四川	8
云南	9
西藏	10
广西	11
青海	12
新疆	13

04

“掌上好办”标杆



四、“掌上好办”标杆

1、浙江·浙里办

“全能、细心、扎实”是浙江移动政务服务应用“浙里办”体现出的核心特色。首先，浙里办是一个“全面”的移动政务服务应用。在本年度评测到的高频服务、特殊人群服务、“一件事”集成服务以及便民服务中，“浙里办”是唯一一个在线提供了所有上述服务的移动政务服务应用，其扎实的数据底座全方位支撑了这些服务。同时，浙里办也是本年度评测中能成功办理服务事项最多，且办理完成时间最快的移动政务服务应用。

在基础的功能设置上，浙里办也处处体现出细心的服务设计，比如：当以“老年”相关关键词进行检索时，会提示“推荐开启‘长辈版’”（图 5）；首页“我的常用”专栏收录了用户近期的常用服务（图 6-1），点击“查看全部”后，还展示了用户近期对某项服务的浏览次数（图 6-2）。



图 5



图 6-1



图 6-2

此外，浙里办还在不断探索创新便于用户使用的路径方法，比如：推进线上和线下融合服务，“线下就近办”为用户展示了最近的办事地点（图 7-1），“在线取号”的功能方便用户预约线下服务（图 7-2），同时用户还可以在取号时看到窗口当前排队人数（图 7-3、图 7-4）；定期更新“带您快速了解‘浙里办’”和“玩转浙里办”的内容（图 8-1），综合采用文字、图片和视频等形式向用户推介和告知如何使用“浙里办”提供的服务（图 8-2、图 8-3），努力降低用户的使用门槛。



图 7-1



图 7-2



图 7-3



图 7-4



图 8-1



图 8-2



图 8-3

扎实精细的服务体验，迭代创新的便民方式，使得本次评测中有近70%的用户“体验官”选择了“非常愿意”优先使用浙里办提供的服务。在用户优选意愿这项指标上，体验官给浙里办打出的平均分为92分，是本次评测中**用户优选意愿的最高得分**。

2、上海·随申办

上海移动政务服务应用“随申办”以“贴心、包容、接地气”为突出亮点。

首先，在诸多细节设置上，随申办都尽可能提供一种用户体验至上的“店小二”模式，比如，用户不仅能查看所有办件进度（图9-1），点进某项办件还可查看该项办件所处办理环节的所有信息（图9-2）；同时，用户在消息中心还会收到推送的进度消息（图9-3）。对于不予受理的办件，会有工作人员致电告知用户如何补充修改才会成功受理。此外，不仅提供了客服总入口（图10-1），还在用户办理具体的服务事项时提供客服入口，实现“线上帮办”（图10-2）；智能客服推送的“常见问题”能解决用户大部分的疑问（图10-3），用户还可在工作时间随时转接到人工客服进一步咨询（图10-4）。



图 9-1



图 9-2



图 9-3



图 10-1



图 10-2



图 10-3



图 10-4

最受体验官称赞的是随申办的搜索服务，“像是生怕用户不知道该怎么说要搜的东西”，努力用最贴近用户使用习惯的口语化关键词帮助用户搜索到相关服务（图 11-1、图 11-2、图 11-3）。因此，随申办也是在本次评估中，唯一一个所有参与评测的体验官都对其搜索服务给出满分 100 分的移动政务服务应用。



图 11-1



图 11-2



图 11-3

随申办在注册登录界面还提供了方便外籍人士使用的模式“English Login”（图 12-1），通过“Help”入口提供英文注册操作手册（图 12-2），并通过“Guide”告知外籍人士在注册登录后如何找到涉外人士服务专区（图 12-3），体现了随申办的包容性和国际化。



图 12-1



图 12-2

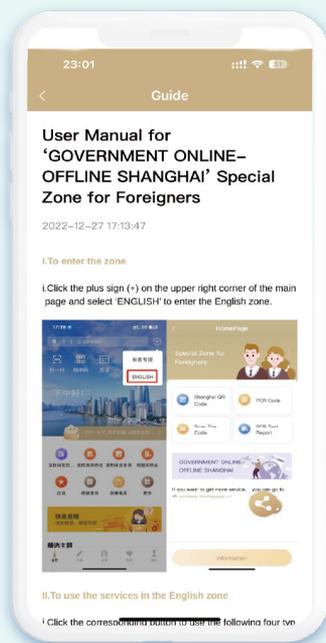


图 12-3

此外，随申办还基于市民需求不断推出创新实践，比如“随申码”在设计之初便将自身定位为一个集多场景应用于一身的服务码，市民不再需要带上各类实体“卡”和“证”便能获得各类政务服务和公共服务。如今，在上海地区，市民已可在多个场景下使用随申码，包括办理政务服务，进入文旅场所，乘坐公共交通，就医看病和药店购药等（图 13-1、图 13-2），使线上的“码”接上了线下的“地气”。



图 13-1



图 13-2

同时，随申办也在努力实现对用户的尊重和担负的责任，比如：在调用用户“免于提交”的证照前给予用户“是否调取”的选择权，并在经过用户的授权后才进行调用（图 14）；在隐私政策中详细阐释了如何保护用户的数据安全以及发生个人信息安全事件时的处置方案（图 15-1、图 15-2），而不是通过“免责声明”或“与本应用无关”等文字推卸安全保护责任，使用户感受到了诚意和安全感。

“想用户之所想”“忧用户之所忧”，才能让移动政务服务应用得到大众的欢心，也正因此，在本次评估中，随申办在便利性“好用”维度上得分最高。



图 14

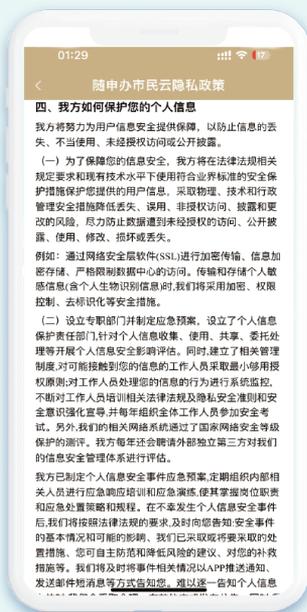


图 15-1

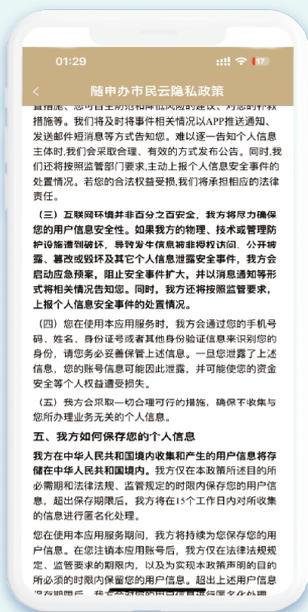


图 15-2

3、江西·赣服通

江西移动政务服务应用“赣服通”充分展现了“实在、管用”的服务本色。赣服通基于用户最实际的需求，把“政务服务落到实处”，对各地的先进经验兼收并蓄，通过流程梳理让用户感受到从“办理”到“办成”，通过底层数据的打通让用户获得更多的在线服务。比如在赣服通上，用户可进行省内医院的挂号、可在教育专区完成中小学生学习账单缴费、可实现水电燃缴费及交通罚款缴费等；赣服通还设置了“跨省通办”专区（图 16），用户已能在线办理专区内的部分事项。



图 16

赣服通还在智能客服上探索求新，智能客服“小赣事”更像是用户的“语音助手”，不仅能与用户进行语音对话，回答用户提问，还能在用户说出某项服务时帮用户直接跳转进入到该项服务的页面，兼具实用性和趣味性(图17)。



图 17

赣服通同样重视用户顺畅的技术体验，在本次评测中，赣服通是唯一一个在技术测试中接近满分的移动政务服务应用。

哪有什么“异军突起”，不过是怀着一颗为用户服务的心，稳扎稳打，敦本务实，也因此，在本次评估中，赣服通在“有效性”管用维度上位于A+等级。

4、山东·爱山东

山东移动政务服务应用“爱山东”凸显了“均衡、方便、安心”的特点。爱山东在“五指五用”上齐头并进、全面均衡发展，在本次评测中的五个维度上均处于A及以上等级。

爱山东积极贴近用户生活，降低用户使用门槛，如：将用户常用的五大类服务梳理为首页上的“住、行、医、游、学”专栏（图18），方便用户查找和使用；融合了线上申报、线下申报、免申即享的“政策兑现”专栏（图19），方便用户直接对号入座。



图 18



图 19

爱山东十分注重对用户的安全保护，是本次评测中唯一一个在隐私及用户协议中的各个方面都作出了能让用户安心“敢用”的承诺的移动政务服务应用，相关举措包括给予用户“授权选择”和“数据安全保护”等内容。

5、海南·海易办

海南移动政务服务应用“海易办”在实现通用功能全面提升与满足本地特色需求上同时发力。

服务事项办理提供“可掌办”和“可预约”的选择（图 20-1），使用户既可以线上办理，也可以预约线下办理（图 20-2）；“亮码办事”、“一码通全岛”等实践（图 21-1，图 21-2），使海易办在多个“好用”服务设计上领跑；“离岛免税”专题满足用户免税区消费的需要；作为外来人口较多的大省之一，“人才专区”可满足子女就学快捷落地等实际需求（图 22）。同时，海易办也在结合省内实际，完善具有海南特色的设计（图 23）。



图 20-1



图 20-2



图 21-1



图 21-2



图 22



图 23

海易办在本次评测中有四个维度处于 A- 及以上等级，在今年全国移动政务服务水平整体提高的环境下，综合指数从 B 类上升到 A 类，实现了“指争朝夕”地快速进步。在本次评测中，有体验官在周末体验海易办的办事服务时，在周末的晚上收到了相关工作人员的反馈，体验官感叹连连：“海易办真的好努力啊！”

6、湖北·鄂汇办

湖北移动政务服务应用“鄂汇办”全面提升，进步迅速，在“掌办”指数的多个“手指”上均实现了实质性提升。鄂汇办是少有的在用户初次使用时便为用户提供引导服务的移动政务服务应用（图 24-1、图 24-2、图 24-3），让用户能快速了解应用的功能布局。鄂汇办还立足于自身特点发展专区服务，如：跨省通办专区、武汉都市圈通办专区等。



图 24-1



图 24-2



图 24-3

在本次评测中，很多体验官都对“鄂汇办”的表现有“初觉‘意料之外’，细思‘情理之中’”的感受，“润物细无声”，尔后“于无声处听惊雷”，在本次评测中，“鄂汇办”综合指数从 B 类提升到 A 类，有四个维度处于 A-及以上等级，是中部地区进步最快的移动政务服务应用，“指争朝夕”名符其实。

7、西部标杆

重庆移动政务服务应用“**重庆市政府**”（又名“渝快办”）在本次评测中依旧保持在 A 类，其中有四个维度均处于 A- 及以上等级，是西部移动政务服务应用中的“掌上明珠”。谈及在渝快办上办理执照的感受，一位五十多岁、重庆本地的阿姨说，“流程还是很方便的，上手也很快，在家里就搞定了。总结起来就是，挺好的。”

陕西移动政务服务应用“秦务员”在本次评测中是西部地区进步最快的移动政务应用之一，其中有四个维度均处于 A- 等级。

宁夏移动政务服务应用“我的宁夏”在本次评测中的五个维度上均处于 B+ 及以上等级，连续两年在“掌上好办”指数的“爱用”维度中处于 A 类等级。“我的宁夏”设置了“小课堂”专区（图 25），为用户答疑解惑。



图 25

贵州移动政务服务应用“云上贵州多彩宝”在提供政务服务的同时也努力宣传本地文旅特色、地方特产等（图 26-1、图 26-2）。



图 26-1



图 26-2

西藏移动政务服务应用“西藏政务”提供了“中文版”和“藏文版”两种模式（图 27），方便使用不同民族语言的用户使用。

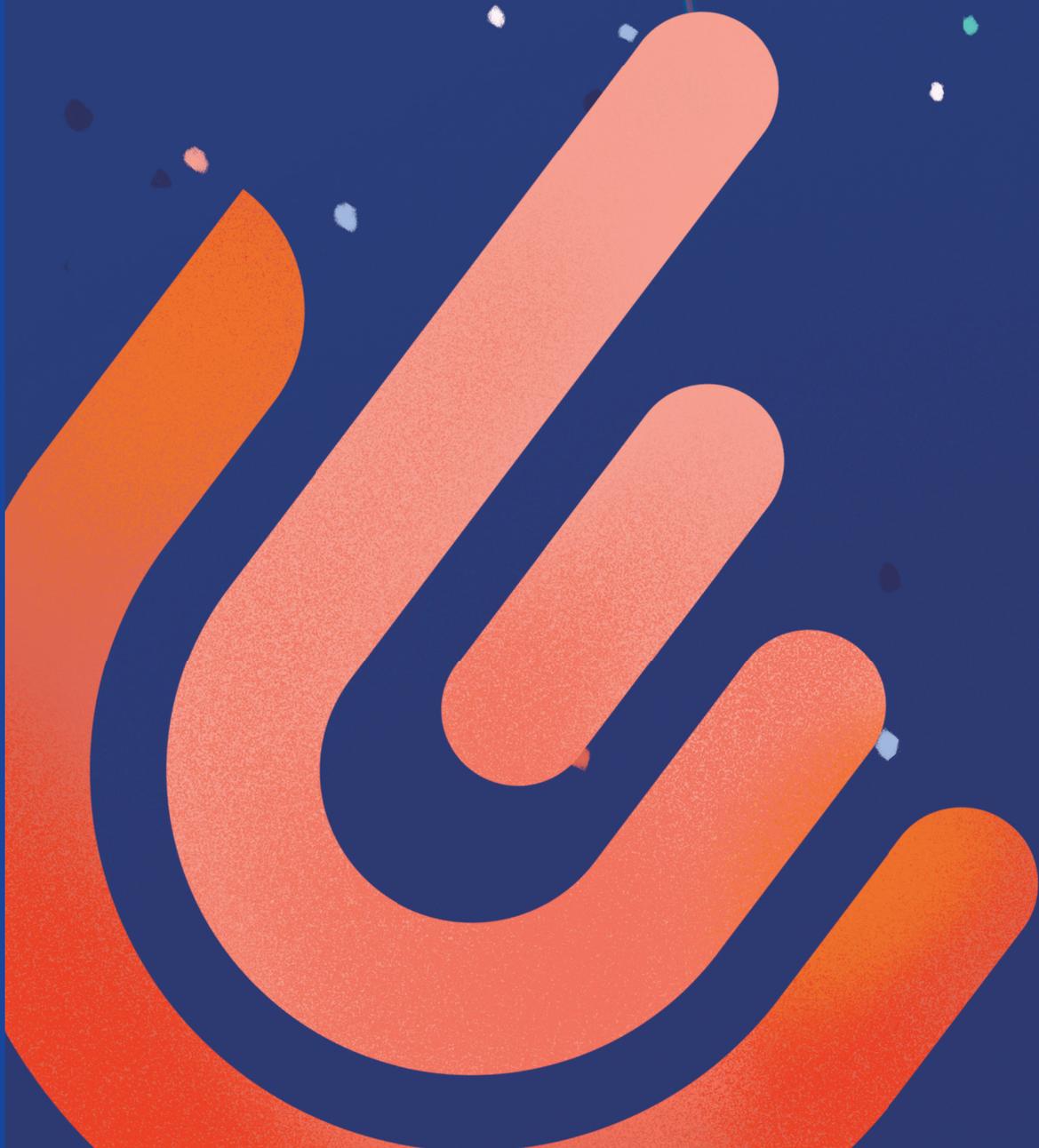


图 27

05

“掌上好办” 建言

CHINA MOBILE GOVERNMENT SERVICES INDEX



五、“掌上好办”建言

整体建言：

秉持用户视角：建议从“让用户便利”的角度出发设计功能与服务，成为让用户感到“好用”的移动政务服务应用；

注重长期运营：建议将“掌上好办”作为一项长期性、持续性的服务运营工作，而不是一次性的建设工程，需要基于用户需求和堵点不断优化，真正让用户“好办”和“爱用”；

关切本地需求：建议因地制宜，上线更多具有地方特色的实用服务；

加强多方协同：建议加强不同区域、平台间的协同联动，提供更多跨区域、跨应用平台的功能服务。

5.1 包容性建言



- ① 建议在注册登录环节和进入服务页面后即能在显著位置推出方便老年人、残障人士、境外人士使用移动政务服务应用的模块和功能，便于多种类型和处于不同场景下的用户都能获得移动政务服务；
- ② 建议提供线上线下协同服务，用户既可以在线上查找线下就近办事地点或预约线下办事，也能在线上查询到线下办事的进度与结果；
- ③ 建议提供个性化排序功能，并根据用户订阅或浏览内容推送与用户相关的服务。

5.2 有效性建言



管用

- ① 建议提供更多高频服务、特殊人群服务及“一件事”集成服务；推动更多办事材料“免于提交”；完善服务进度查询与推送功能；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；
- ② 建议围绕用户需求，提供更多、更实用的便民服务。

5.3 便利性建言



好用

- ① 建议简化注册时用户需提交的信息，避免在初次注册时填写非必要信息；在积极探索利用各类最新技术提供服务的同时，给予用户选择使用不同技术手段的权利，将新技术作为一种选项供用户使用，而非强制使用的唯一必选项；
- ② 建议提供更多可“码上”办成的政务服务和便民服务；
- ③ 建议提升对于各项功能和服务的指引功能，帮助用户了解和使用；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 建议上线更多免申即享服务和秒批秒办服务，合理减少服务办结时间和流程；
- ⑤ 建议提高客服体验，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，并公开可供其他用户参考的回复内容；
- ⑥ 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。

5.4 偏好度建言



爱用

- ① 建议高度关注用户各类应用市场中对移动政务服务应用的真实评价并进行快速响应与调整；
- ② 建议通过多种途径邀请用户体验移动政务服务，并基于真实的用户反馈不断提升群众和企业选择“掌上办事”的意愿，实现“掌上好办”。

5.5 安全感建言



敢用

- ① 建议完善用户协议内容，包括用户分级认证、用户授权确认等方面，承担起保护好用户个人信息的责任，降低公众的安全顾虑，真正做到让用户安心、放心；
- ② 建议完善安全保护技术，保障数据安全。

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 胡业飞 刘新萍 张忻璐 王翔 袁千里 马李滨

用户“体验官”

杰出体验官

王野然、易慧慧、于锦文、王芮、黄思雅、洪沁涵、孟潇、包惠敏

体验官

庄文婷、罗丹、杨敏、李梦柯、王潇睿、刘馥馨、韩琦、杜扬、陈曦来、王希、
王昱昊、杜天翔、范家宝、方诚、方南希、黄善英、范美、庄衣、王海

评估方法专家委员会

姓名	单位	
付熙雯	西北大学	
刘靖	浙大城市学院	
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	
郑跃平	中山大学	
朱琳	华东理工大学	

注：评估方法专家委员名单按姓氏拼音排序



▶ 中国政务服务掌上指数网 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



国信数云



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