

DB50

重 庆 市 地 方 标 准

DB50/T 957.3—2019

“渝快办”工作规范

第 3 部分：网上政务服务平台建设与管理

2019 - 12 - 15 发布

2020 - 03 - 15 实施

重庆市市场监督管理局 发 布

目 次

前 言..... I

1 范围..... 1

2 总体架构..... 1

 2.1 总体架构..... 1

 2.2 建设模式..... 2

 2.3 业务流程..... 2

 2.4 基础设施层..... 3

 2.5 应用支撑..... 4

3 主要应用系统..... 6

 3.1 事项管理系统..... 6

 3.2 综合受理系统..... 6

 3.3 业务运行系统..... 7

 3.4 电子证照系统..... 8

 3.5 电子监察系统..... 8

 3.6 大数据综合应用系统..... 9

 3.7 中介服务系统..... 10

 3.8 综合管理系统..... 11

4 自助服务终端..... 12

 4.1 基本要求..... 12

 4.2 主要功能..... 12

 4.3 操作方式..... 12

5 网上政务服务平台安全保障..... 13

 5.1 系统安全..... 13

 5.2 应用安全..... 13

 5.3 数据安全..... 13

附录 A （规范性附录） 中介服务系统入驻登记程序..... 14

前 言

DB50/T 957《“渝快办”工作规范》分为7个部分：

- 第1部分：总则；
- 第2部分：政务服务政务服务实体大厅（窗口）（窗口）建设与服务；
- 第3部分：网上政务服务平台建设与管理；
- 第4部分：政务服务工作规范；
- 第5部分：政务公开工作规范；
- 第6部分：问政咨询工作规范；
- 第7部分：效能监管工作规范。

本部分是DB50/T 957的第3部分。

本部分依据GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本部分由重庆市人民政府办公厅提出并归口。

本部分起草单位：重庆市人民政府电子政务办公室、重庆市质量和标准化研究院、两江新区政务中心、巴南区行政服务和公共资源交易中心、涪陵区人民政府行政服务中心、璧山区行政服务中心、石柱县行政服务中心、浪潮软件股份有限公司。

本部分主要起草人：谢江南、冯骏、李宗磊、罗先文、杨洋、张锐、朱洪艳、邓科、邵光彩、罗霞、姜华、谭红军、袁家鹏、杨春宝。

“渝快办” 工作规范

第 3 部分：网上政务服务平台建设与管理

1 范围

本部分规定了网上政务服务平台建设与管理的原则要求、总体架构、主要应用系统、网上政务服务平台安全保障等内容。

本部分适用于全市网上政务服务平台的建设、运行、管理。

2 总体架构

2.1 总体架构

2.1.1 全市网上政务服务平台总体架构见图 1。

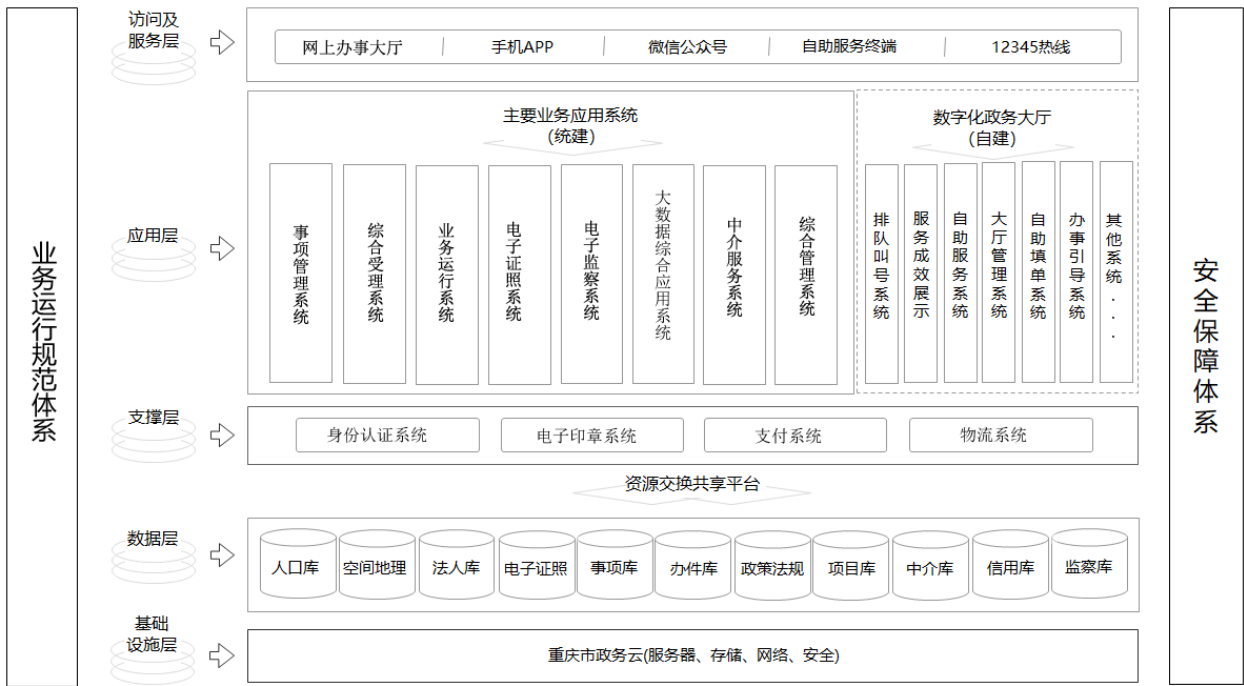


图 1 网上政务服务平台总体架构图

- 2.1.2 网上政务服务平台的总体架构包括五大层次和两大体系，五大层次包括基础设施层、数据层、支撑层、应用层、访问及服务层；两大体系包括业务运行规范体系和安全保障体系。
- 2.1.3 五大层次为以下内容：
- a) 基础设施层。网上政务服务平台依托重庆市政务云中心运行，系统运行依赖的计算资源、网络、存储、安全等基础设施由政务云中心统一提供；

- b) 数据层。数据层由人口库、法人库、空间地理等基础库和电子证照库、事项库、办件库、项目库等主题库组成。数据层基于数据共享交换平台从各部门汇聚相关的基础数据和业务数据形成大数据中心，为网上政务服务平台的运行提供数据支撑；
- c) 支撑层。支撑层为网上政务服务平台的运行提供服务能力支撑，包括身份认证系统、电子印章系统、支付系统、物流系统等；
- d) 应用层。应用层由政务服务管理平台、业务办理平台、数字化政务大厅和大数据综合应用系统等组成；
- e) 访问及服务层。网上政务服务平台的访问及服务层包括线上和线下两种渠道。线上渠道包括网上政务服务平台、手机 APP、微信公众号、热线电话等；线下渠道主要包括各级行政服务大厅和政务服务便民点。

2.1.4 两大体系为以下内容：

- a) 业务运行规范体系。分为技术规范和业务规范。技术规范包括事项、办件、电子证照、统一身份认证建设使用的技术标准；业务规范包括“渝快办”标准体系、电子证照运行管理办法、网上政务服务平台运行管理办法、政务服务统一物流管理办法等管理标准；
- b) 安全保障体系。安全保障体系包括网上政务服务平台的系统安全、数据安全和应用安全保障。

2.2 建设模式

重庆市“互联网+政务服务”平台，遵循平台总体架构，采取统建方式，由市级整体统一建设，各区县（自治县）不再建设，政务服务数据市级大集中，在平台内部共享，其构架图见图2。

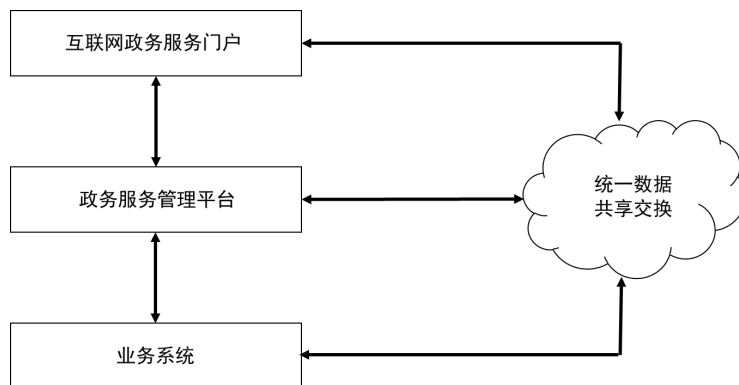


图2 平台总体架构图

2.3 业务流程

2.3.1 政务服务业务数据在互联网政务服务门户、政务服务管理平台、业务办理系统之间流转，具体见图3。

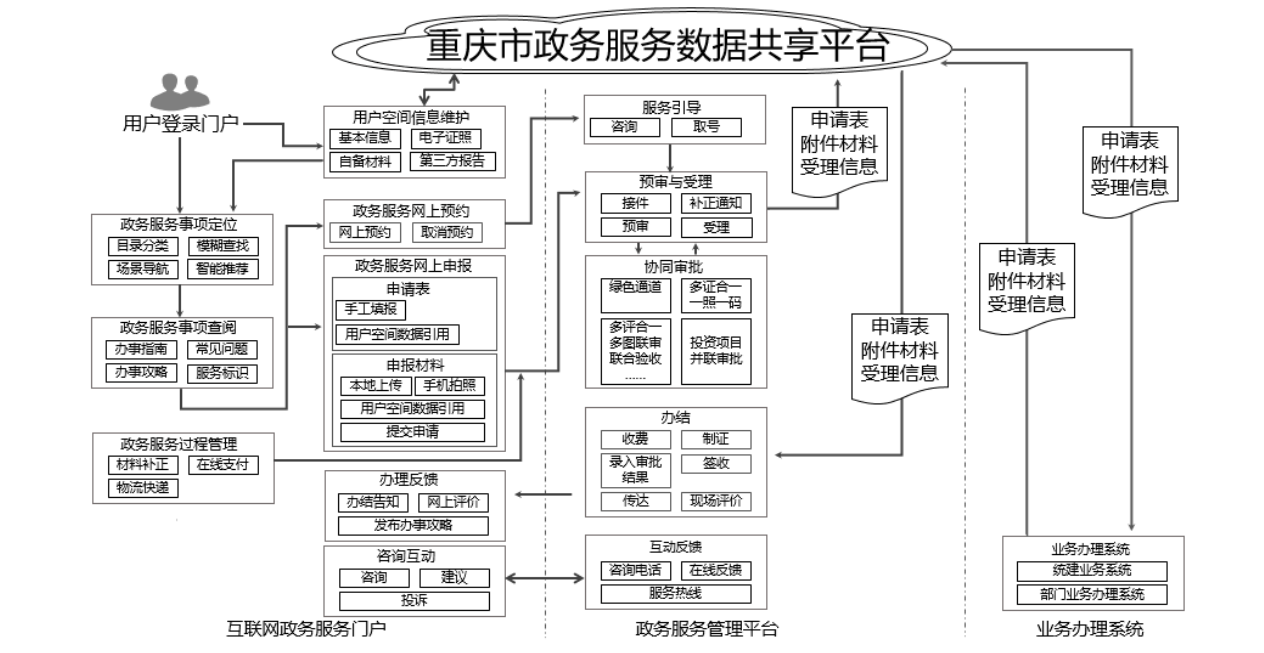


图3 业务流程示意图

2.3.2 用户注册登录、用户信息维护、政务服务事项定位和查询，以及政务服务的网上预约、申请、过程管理、办理反馈和互动咨询功能在互联网政务服务门户实现；服务引导、政务服务事项受理、协同审批、事项办结和互动反馈功能在政务服务管理平台实现。业务办理系统对申请表、附件材料、受理信息的接收，对过程信息、审批结果和电子证照的发送通过政务服务数据共享完成。

2.3.3 部门已建互联网申报入口的，应通过与网上政务服务平台进行页面集成、单点登录和系统融合，实现与网上申报入口集成。

2.3.4 部门业务申报入口统一为网上政务服务平台，网上政务服务平台通过接口对接的方式，将申报数据推送给部门业务系统。

2.3.5 部门业务系统将部门审批过程和结果数据通过接口对接的方式实时传输至网上政务服务平台统一办件库，进行数据汇聚。使用专网的部门，将本部门数据交换共享至网上政务服务平台，完成数据汇聚。

2.4 基础设施层

2.4.1 建设

政务云是全市政务服务业务运行的基础平台，由全市统一建设，各市级部门、区县（自治县）申请使用。政务云主管单位负责云平台搭建、服务器运行管理、网络环境、安全设施等。

2.4.2 使用

各市级部门、区县（自治县）依申请使用政务云的资源。资源使用部门按流程向政务云主管单位申请云计算资源，审核通过后应用。

2.4.3 对接

各市级部门、区县（自治县）使用政务云的资源部署本部门应用系统，不涉及与政务云的对接。

2.4.4 管理

政务云资源由云中心运营商负责管理维护，保证云中心的计算、存储、网络等资源提供持续稳定服务。使用云中心的各市级部门、区县（自治县）管理本部门部署在云中心上的业务应用。

2.5 应用支撑

2.5.1 身份认证系统

2.5.1.1 建设

身份认证系统由全市统一规划建设，部署在互联网区，统一接入国家一体化政务服务平台，为全市各市级部门、区县（自治县）的政务服务系统提供统一的互联网用户注册、登录和认证，实现“一点登录、全网通办”。

2.5.1.2 使用

2.5.1.2.1 自然人注册：自然人基于身份认证平台实现用户注册，基于平台提供的实名认证方式，完成实名认证。

2.5.1.2.2 法人注册：法人基于身份认证平台实现用户注册，完成实名认证。

2.5.1.2.3 三级授权：法人基于身份认证平台创建代理人，为代理人进行授权。

2.5.1.2.4 找回密码：用户基于身份认证平台找回密码，并完成密码重置。

2.5.1.3 对接

2.5.1.3.1 身份认证平台作为全市各级、各单位政务服务系统互联网用户的统一入口，为各系统提供统一的接入标准和规范。各系统所需的用户登录、注册、找回密码、实名认证等基础功能由统一身份认证平台提供。各级、各单位政务服务系统需完成统一登录、统一退出的对接工作，对接后各系统原则上不再保留自己的用户体系，如已建系统需要保留存量用户，可对存量用户采取映射方式与认证平台用户进行绑定处理，对于获取到认证平台的用户信息是否保留，对接系统根据各自需要自行决定。

2.5.1.3.2 身份认证平台提供页面和接口对接方式。WEB 系统采用页面方式进行对接；APP 采用接口方式进行对接。各政务服务系统运行中如需使用认证平台的其他功能，可直接调用。

2.5.1.4 管理

各市级部门、区县（自治县）互联网政务服务应用需按照统一身份认证的技术要求与身份认证系统进行对接，实现用户的注册、认证、维护，不再保留自身的用户注册及管理功能。各市级部门、区县（自治县）原有存量实名用户需按照统一身份认证的标准交换到身份认证系统。

2.5.2 电子印章系统

2.5.2.1 建设

电子印章系统由全市统一规划建设，部署在电子政务外网，统一对接国家一体化政务服务平台，为全市审批服务提供基础支撑。电子印章系统包括：电子印章管理平台、电子印章服务平台和签章客户端。

2.5.2.2 使用

2.5.2.2.1 签章：对证照、文件、网页等内容加盖电子印章及数字签名。

2.5.2.2.2 验章：验证电子印章的有效性。

2.5.2.2.3 内容验证：验证签署文件的内容是否被篡改。

2.5.2.2.4 证书查看：查看印章签署者的数字证书信息。

2.5.2.2.5 签章信息查看：查看签章人、印章名称、印章时间等签章信息。

2.5.2.3 对接

2.5.2.3.1 客户端签章：各市级部门、区县（自治县）在自建业务系统中集成签章插件，对业务运行产生的文件基于浏览器实现签章操作。

2.5.2.3.2 服务端签章：各市级部门、区县（自治县）业务系统调用电子签章系统签章服务，不需要人工介入，自动完成签章操作。

2.5.2.4 管理

电子印章制作单位基于电子印章系统制作电子印章；电子印章使用单位基于电子印章系统提供的印章服务，实现签章、验章操作，并对本单位的电子印章进行保管、注销等管理。

2.5.3 支付系统

2.5.3.1 建设

支付系统由全市统一建设、集中部署，为全市政务服务提供在线支付功能。支付系统通过第三方支付平台联通财政、税务、收款银行系统，实现线上线下、PC端、移动端、智能一体机全覆盖。

2.5.3.2 使用

2.5.3.2.1 网上缴费：网上申报业务流转至收费环节，申请人在PC端、移动端、智能一体机查询到待缴费用，选择在线支付方式，系统反馈是否缴费成功并出具缴费回执单。

2.5.3.2.2 资金流转：缴款人缴款成功后，资金转入财政网上缴费待缴科目，系统自动完成对账，自动对收缴资金进行分解清算，将资金划转到相应的财政专户。

2.5.3.3 对接

支付系统通过第三方支付平台，对接市业务运行系统、市财政局非税收费系统。第三方支付平台对接线上支付。各级政务服务机构有自建网上申报系统的，应按照对接标准与统一支付平台进行对接，不得直接与其他第三方支付平台对接。

2.5.3.4 管理

市政府电子政务管理部门牵头制定在线支付管理平台的技术标准规范。市财政管理部门建立完善有利于推动网上缴费的配套政策，对支付系统的所有收费数据进行管理，定期与支付系统对接的银行进行对账，对申请人反映的收费异常数据，进行核实并处理。对收费数据进行统计分析。

2.5.4 物流系统

2.5.4.1 建设

物流系统由全市统一建设、集中部署，为各级政务服务机构和申请人提供申请材料及审批结果（证照或批文）的邮寄服务。

2.5.4.2 使用

2.5.4.2.1 申请材料邮寄：申请人在网上政务服务平台申报业务时，可选择是否通过邮寄方式递送申请材料。

2.5.4.2.2 审批结果（证照或批文）邮寄：申请人在网上政务服务平台申报业务时，可选择是否通过邮寄方式接收审批结果（证照或批文）。

2.5.4.2.3 邮寄进度查询：申请人可在网上政务服务平台 PC 端、移动端查看申请材料邮寄进度。政务服务机构工作人员可在业务运行系统查看审批结果邮寄进度。

2.5.4.3 对接

物流系统应对接中国邮政物流系统，并为全市政务服务提供物流服务。

2.5.4.4 管理

2.5.4.4.1 各级政务服务管理机构跟邮政公司签订服务合同，由邮政公司提供统一的邮件包装，包括显示字样和 logo 标识。

2.5.4.4.2 各级政务服务机构可设置专门的邮寄窗口，统一接收申请材料邮件以及邮寄审批结果。

3 主要应用系统

3.1 事项管理系统

3.1.1 基本要求

3.1.1.1 事项管理系统全市统一建设，部署在电子政务外网区，各级不再单独建设。

3.1.1.2 事项管理系统对全市各级政府部门政务服务事项进行电子化、版本化、规范化、标准化管理，形成全市统一政务服务事项库，为业务办理系统、网上政务服务平台、实体政务服务大厅等系统提供服务事项数据，实现事项的同源管理、多方使用。

3.1.2 主要功能

事项管理系统主要向各级政府部门提供目录清单、实施清单、申请材料、问题解答等信息的填报、审核和发布。主要功能包括：目录清单管理、实施清单管理、事项下放管理、查询统计、资源配置等。

3.1.3 使用权限和要求

事项管理部门负责全市目录清单的统一管理、发布、审核。各级实施部门负责本部门实施清单的管理。法制管理部门及相关部门负责目录清单、实施清单的合法性审查。

3.2 综合受理系统

3.2.1 基本要求

综合受理系统全市统一建设，部署在政务外网区，各级不再单独建设。综合受理系统是供全市各级政务服务实施部门用于实现统一受理的业务系统。

3.2.2 主要功能

综合受理系统主要为各级服务实施部门提供政务服务事项的统一受理服务功能。业务运行系统应符合浏览器/服务器架构，具备对目前各种主流浏览器的兼容性，支持多种数据库环境，能够与其他政务服务应用系统集成，能够向其他平台提供数据接口、共享其他平台数据。

3.2.3 操作方式

3.2.3.1 综合受理系统通过页面化的方式访问使用，各级系统管理员为本级政务服务实施部门人员分配用户名和密码。

3.2.3.2 各级政务服务实施部门人员通过分配的用户名和密码登录综合受理系统，按预先配置的事项办理流程完成业务的受理、提报、办结、送达等。在业务办理过程中，依据实际情况，向申请人出具文书。业务办结时，依据实际情况，制作电子证照，并颁发纸质证照。

3.2.4 使用权限和要求

3.2.4.1 各级政务服务实施部门的系统管理员使用综合受理系统自行维护本级本部门相关业务信息和内容，包括政务服务事项配置、申请材料配置、事项流程配置、用户角色权限配置等。

3.2.4.2 各级政务服务实施部门的工作人员使用综合受理系统办理政务服务事项，能使用本系统办理的，一律使用本系统办理。

3.2.4.3 各级政务服务实施部门应根据本机构工作人员的工作职责，分配相应用户权限，如受理、办结环节人员权限。

3.2.4.4 各级政务服务实施部门的工作人员使用综合受理系统办理业务时，应根据要求向行政相对人出具有关文书。

3.2.4.5 各级政务服务实施部门的工作人员应妥善保管各自的用户名和密码，不得随意授意他人使用，对本人账号在系统内产生的数据应负全部责任。

3.2.4.6 综合受理系统通过电子政务外网覆盖到所有的乡镇（街道）和村（社区）。

3.2.4.7 各级政务服务实施部门应加强对工作人员的系统培训工作，确保其能熟练使用综合受理系统。

3.3 业务运行系统

3.3.1 基本要求

业务运行系统由全市统一建设，部署在政务外网区，各级不再单独建设。业务运行系统是供全市各级政务服务实施部门办理政务服务事项的业务系统。

3.3.2 主要功能

业务运行系统主要提供政务服务事项的受理、审查、审批、决定、制证、送达、收费、办件业务统计分析等功能。业务运行系统应符合浏览器/服务器架构，具备对目前各种主流浏览器的兼容性，支持多种数据库环境，能够与其他政务服务应用系统集成，能够向其他平台提供数据接口、共享其他平台数据。

3.3.3 操作方式

3.3.3.1 业务运行系统通过页面化的方式访问使用，各级系统管理员为本级政务服务实施部门人员分配用户名和密码。

3.3.3.2 各级政务服务实施部门人员通过分配的用户名和密码登录业务运行系统，按预先配置的事项办理流程完成业务的受理、审查、审批、决定、送达等。在业务办理过程中，依据实际情况，向申请人出具文书。业务办结时，依据实际情况，制作电子证照，并颁发纸质证照。

3.3.3.3 各级政务服务实施部门管理人员使用用户名和密码登录业务运行系统，根据对应的数据权限进行统计查询、数据导出等操作。

3.3.4 使用权限和要求

3.3.4.1 各级政务服务实施部门的系统管理员统一使用业务运行系统自行维护本级本部门相关业务信息和内容，包括政务服务事项配置、申请材料配置、事项流程配置、用户角色权限配置等。

3.3.4.2 各级政务服务实施部门的工作人员统一使用业务运行系统办理政务服务事项，能使用本系统办理的，一律使用本系统办理。

3.3.4.3 各级政务服务实施部门应根据本机构工作人员的工作职责，分配相应用户权限，如受理、审查、决定等人员权限。

3.3.4.4 各级政务服务实施部门的工作人员使用业务运行系统办理业务时，应根据要求向行政相对人出具有关文书。

3.3.4.5 各级政务服务实施部门的工作人员应妥善保管各自的用户名和密码，不得随意授意他人使用，对本人账号在系统内产生的数据应负全部责任。

3.3.4.6 业务运行系统通过电子政务外网或互联网覆盖到所有的乡镇（街道）和村（社区）。

3.3.4.7 各级政务服务实施部门应加强对工作人员的系统培训工作，确保其能熟练使用业务运行系统。

3.4 电子证照系统

3.4.1 基本要求

电子证照系统遵循国家电子证照标准规范，由全市统一建设，部署在政务外网区，各级不再单独建设，覆盖市、区县、乡镇（街道）、村（社区）四级，管理的范畴包括：证照、批文、证明等。根据电子证照业务管理及应用要求，建设电子证照管理系统、电子证照共享系统以及电子证照信息库。

3.4.2 主要功能

3.4.2.1 电子证照系统管理全市的证照目录、数据以及共享服务，形成发证清单与用证清单。通过汇聚各部门存量及增量证照，形成电子证照库，并建立形成数据更新机制，确保证照库中数据的准确性、可用性。通过共享服务，对外提供电子证照数据共享应用。

3.4.2.2 全市统一电子证照系统通过与国家政务服务平台电子证照共享中心对接，实现全市电子证照服务与其他省（自治区、直辖市）电子证照服务的互联互通，支撑跨区域的电子证照共享应用。

3.4.3 操作方式

3.4.3.1 证照目录梳理。各市级部门、区县（自治县）利用电子证照系统梳理属于本部门颁发的证照目录，并对于每种证照类型配置证照照面要素，关联产生该证照的审批事项，进行证照套打相关配置。

3.4.3.2 证照数据归集。各市级部门、区县（自治县）依托全市数据共享交换平台，采用前置库、接口服务、文件等方式，将业务过程产生的存量证照与增量证照，加盖部门电子印章，形成可信、有效、不可篡改的电子证照，按照统一电子证照系统的技术标准，交换到统一电子证照库，实现电子证照数据归集。

3.4.3.3 证照应用。电子证照系统以共享服务的方式对外提供证照应用服务，各市级部门、区县（自治县）业务系统在涉及到电子证照应用的环节，采用接口对接的方式，调用电子证照系统接口，实现证照副本的获取、信息校验、信息查询等。部门业务人员进行业务受理时，根据申请人的基本信息，从电子证照系统获取申请人电子证照副本，实现材料免提交；涉及到信息验证的，可基于电子证照系统采集的数据进行信息校验；可基于电子证照系统获取证照的基本信息及照面信息，实现信息共享。

3.4.4 使用权限和要求

各市级部门、区县（自治县）应利用电子证照系统梳理本部门证照目录、汇聚本部门证照数据，并严格按照数据交换要求，负责本部门证照数据的更新及管理。各市级部门、区县（自治县）应对本部门形成的电子证照加盖电子印章，确保电子证照数据的有效性及不可篡改性。

3.5 电子监察系统

3.5.1 基本要求

电子监察系统由全市统一建设，部署在政务外网区，各级不再单独建设。电子监察系统供各级政务服务管理机构对政务服务业务运行进行实时监督管理。

3.5.2 主要功能

电子监察系统通过设定监察指标和监察规则，主要提供政务服务事项办理的实时监控、预警纠错、督查督办、时限监察、大数据监察等功能。

3.5.3 操作方式

3.5.3.1 电子监察系统通过页面化的方式进行访问使用，各级系统管理员为本级用户分配账号和密码。

3.5.3.2 政务服务管理机构用户使用账户和密码登录电子监察系统，对政务服务业务实时监控。

3.5.3.3 政务服务管理机构用户使用账户和密码登录电子监察系统，对政务服务业务进行预警纠错、督查督办。

3.5.4 使用权限和要求

3.5.4.1 政务服务管理机构应将进驻实体政务服务大厅和网上政务服务平台办理的事项纳入电子监察系统的监管范围。

3.5.4.2 使用业务运行系统办理的事项自动纳入电子监察系统监管范围。

3.5.4.3 政务服务管理机构根据配备的用户权限使用电子监察系统，监管本区域政务服务业务办理的全过程。

3.5.4.4 乡镇（街道）公共服务中心、村（社区）便民服务中心根据工作需要参照执行。

3.6 大数据综合应用系统

3.6.1 基本要求

大数据综合应用系统采取分级建设模式，统一部署在电子政务外网。系统汇聚全市政务审批服务系统业务数据，对数据进行抽取、清洗、分析、共享、展示的综合性大数据分析系统。包括政务数据目录子系统、政务数据交换子系统、政务数据共享子系统以及政务数据门户子系统。

3.6.2 主要功能

大数据综合应用系统采用主流的大数据处理技术，能适用不断增长的政务大数据处理要求，提供面向结构化、非结构化、半结构化海量数据的大数据存储管理服务和综合分析服务。系统主要包括对政务服务数据进行抽取、汇聚、清洗、脱敏存储、分析、共享等功能。

3.6.3 操作方式

3.6.3.1 各级政务服务部门需将本部门的各个业务系统产生的业务数据在政务数据目录子系统里建立政务数据资源目录。

3.6.3.2 部门业务系统通过政务数据交换子系统以数据接口、数据库前置机、文件等方式，按照预先设置的时间、频次，向大数据综合应用系统汇聚数据。

3.6.3.3 大数据综合应用系统按照预先配置的分析程序对数据进行清洗、脱敏、计算分析，最后通过政务数据共享子系统向政府部门、社会大众开放数据。

3.6.3.4 政务数据门户子系统部署在互联网，为社会大众提供各类数据集，供社会大众及创客查询数据，并加以开发利用。

3.6.4 使用权限和要求

各级政务服务部门应严格按照预先设置的数据交换时间、频次向大数据平台交换数据，防止出现数据更新不及时、缺失等问题。各级政务服务部门根据本部门工作人员的不同职责，分配用户权限。

3.7 中介服务¹⁾系统

3.7.1 基本要求

中介服务系统应遵循“全面开放、自主入驻，便捷高效、公开透明，统一管理、分步实施，规范交易、强化监管”原则，实行全市统一规划、统一建设、统一管理，为全市中介服务交易提供入驻登记、信息发布、公开选取、结果反馈、合同管理、服务评价、信用监督等“一站式”综合服务。

3.7.2 中介服务事项清单编制

3.7.2.1 行业主管部门应根据法律法规和政府有关规定，梳理在项目审批和项目管理中需要提供作为行政审批和管理必要条件的各类技术服务名录，形成中介服务事项清单。

3.7.2.2 中介服务事项清单应统一编码管理，并对外公布。

3.7.2.3 因政策法规调整导致中介服务事项变更的，应及时调整并公布。

3.7.3 入驻登记

3.7.3.1 委托人和中介服务机构通过中介服务系统购买或承接中介服务的，应事先按照附录A的A.1所规定的程序在中介服务系统办理入驻登记，按程序提供完整、真实、有效、准确、合法的信息资料。

3.7.3.2 入驻中介服务系统的中介服务机构应是依法成立并有效存续的法律主体，具备法律法规规定的相关资质（资格）条件。并按照附录A的A.2所规定的程序办理入驻登记，按程序提供完整、真实、有效、准确、合法的信息资料。

3.7.3.3 中介服务系统应当建立中介服务机构展示专栏，公开展示中介服务机构基本信息、资质（资格）信息、人员信息、业绩信息、事前承诺、信用信息等在库信息（涉及国家秘密、商业秘密和个人隐私等不宜公开的信息除外），方便公众查询检索。

3.7.3.4 委托人、中介服务机构需指定专人负责账户管理和信息维护，及时更新本单位信息，并按照附录A的A.3、A.4的要求进行动态管理。

3.7.3.5 委托人、中介服务机构应妥善保管本单位登录账户和密码等重要资料。

3.7.4 采购公告发布

3.7.4.1 委托人在中介服务系统公开选取中介服务机构时，应当通过中介服务系统对外发布采购公告，采购公告应当包括但不限于项目名称、中介服务内容、报名截止时间、公开选取时间、公开选取方式等内容。

3.7.4.2 委托人在中介服务系统公开选取中介服务机构，不应设置以下差别化或歧视性限制条件：

- a) 设定的资格、技术、人员、业绩等条件与采购项目的具体特点和实际需要不相适应或者与合同履行无关的；
- b) 采购需求中的技术、人员、业绩、服务等要求指向特定中介服务机构的；
- c) 以特定行政区域的业绩、奖项作为选取条件的；
- d) 指定特定的中介服务机构的；
- e) 以其他不合理条件限制或者排斥其他中介服务机构的。

3.7.4.3 公告期间，委托人不得随意撤销公告。因特殊原因确须撤销公告的，委托人应向相关部门提出申请并说明理由，撤销公告后由委托人负责善后处理。若须变更公告内容的，由委托人按程序撤销后重新发布新的公告。

3.7.4.4 采购公告从发布至报名截止时间不应少于2个工作日。

3.7.5 服务机构选取

1) 中介服务是指向委托人提供作为行政审批必要条件的各类技术审查、论证、评估、评价、检验、检测、鉴定、鉴定、证明、咨询、试验等服务事项。委托人是指委托中介服务机构开展中介服务的国家机关、企事业单位和社会组织等。中介服务机构是指向委托人提供中介服务的企业、事业单位和社会组织等。

3.7.5.1 委托人应当按照公开、公平、公正和“一事一选”原则，在公告确定的选取时间按照公告确定的选取方式，通过中介服务系统交易系统进行公开选取中介服务机构。中介服务机构根据自身实际情况自主决定是否参与交易。

3.7.5.2 委托人在中介服务系统公开选取中介服务机构。可以选择以下方式：

- a) 随机选取。委托人在采购公告既定公开选取时间内，通过中介服务系统交易系统，从报名参加的中介服务机构中随机抽取 1 家中介服务机构作为中选人，采购公告明确的中介服务费用即为合同价格；
- b) 竞价选取。报名的中介服务机构在规定时间内，通过中介服务系统交易系统，按委托人在采购公告中设定的费用标准进行一次或多次报价，报价最低者为中选人。若出现 2 家及以上报价同为最低的，从报价最低者中随机抽取 1 家中介服务机构作为中选人。中选人的最低报价即为合同价；
- c) 直接选取。委托人在采购公告既定公开选取时间内，通过中介服务系统交易系统，从报名参加的中介服务机构中直接选定 1 家中介服务机构作为中选人，采购公告明确的中介服务费用即为合同价格。

3.7.6 中选结果公开

公开选取结果产生后，委托人应即时在中介服务系统交易系统进行确认，由系统自动生成并发布中选结果公告（委托人要求不公开的涉密项目除外）。

3.7.7 签订合同

3.7.7.1 委托人与中选中介服务机构应签订中介服务合同。签订合同之前，应对中选的中介服务机构是否满足有关报名条件进行实质性核对，并按相关规定处理。

3.7.7.2 中介服务合同范本除包含法定合同文本要求内容外，还应当包含以下内容：

- a) 履行合同的人员数量、执业资格要求；
- b) 服务质量要求；
- c) 服务时限要求以及不计服务时限的情况；
- d) 服务费用计算方法及支付方式。

3.7.7.3 合同签订后，中介服务机构应在 2 个工作日内将合同上传至中介服务系统备案。

3.7.7.4 委托人应在收到中介服务机构合格的服务成果后 2 个工作日内，在中介服务系统进行履约完成登记。

3.7.8 服务质量评价

3.7.8.1 委托人应当在中介服务系统进行履约完成登记时，对该中介服务机构的服务质量、服务时效、服务态度、服务收费和服务规范等方面进行满意度评价。

3.7.8.2 服务满意度评价实行“一事一评”，遵循“客观、公正、及时”原则，真实反映中介服务机构工作全程服务情况。

3.7.9 监督管理

3.7.9.1 应按照“谁主管、谁负责”原则，对中介服务交易活动的事中事后监督。

3.7.9.2 应对外公布监督电话、邮箱、地址等信息。

3.8 综合管理系统

3.8.1 基本要求

大厅综合管理系统，统一部署在电子政务外网。供全市各级行政服务大厅的工作人员使用，完成大厅日常管理工作。

3.8.2 主要功能

大厅综合管理系统主要提供大厅人员考勤管理、窗口管理、日常行政管理、绩效考核管理、排队监控、办事预约管理等功能。本系统应为浏览器/服务器架构，应具备对目前各种主流浏览器的兼容性，支持多种数据库环境，能够与其他政务服务应用系统集成，能够向其他平台提供数据接口、共享其他平台数据。

3.8.3 操作方式

3.8.3.1 大厅综合管理系统通过页面化的方式进行访问使用，系统管理员为各级行政服务大厅的入驻人员和管理人员分配用户名和密码。

3.8.3.2 各级行政服务大厅的入驻人员和管理人员通过分配的用户名和密码登录大厅综合管理系统完成日常工作。

3.8.3.3 大厅管理人员通过分配的用户名和密码登录大厅综合管理系统，完成窗口信息、预约信息等数据的设定；窗口管理者、大厅管理者登录系统完成请销假、入驻大厅等流程的审批；窗口工作人员登录系统完成考勤签到、发起请假流程等工作。

3.8.3.4 具有统计查询权限的用户登录系统后，可对相应权限的数据进行统计查询、导出数据等操作。

3.8.4 使用权限和要求

3.8.4.1 各级行政服务大厅管理员使用管理员账号和密码登录大厅综合管理系统后台自行维护本大厅相关信息和内容，包括部门信息、窗口信息、业务信息、预约信息、考勤管理信息等；

3.8.4.2 各级行政服务大厅统一使用大厅综合管理系统完成考勤管理、窗口管理、日常行政管理、绩效考核管理、排队监控、办事预约管理等工作，能使用本系统完成的，一律使用本系统完成；

3.8.4.3 各级行政服务大厅根据本机构工作人员的不同职责，分配用户权限，如窗口数据管理权限、流程审批权限等。

3.8.4.4 各级行政服务大厅工作人员妥善保管各自的用户名和密码，不得随意授意他人使用，对本人账号在系统内产生的数据应负全部责任。

3.8.4.5 各级行政服务大厅加强对大厅入驻人员的应用培训，确保其能熟练使用大厅综合管理系统完成日常管理工作。

4 自助服务终端

4.1 基本要求

网上政务服务平台全市统一建设，部署在互联网区，各级不再单独建设。网上政务服务平台汇聚全市各市级部门、区县（自治县）政务服务资源，面向自然人、法人和其他组织提供网上政务服务办事统一入口。

4.2 主要功能

网上政务服务平台功能面向自然人、法人和其他组织提供查、看、问、办、评等功能，包括：在线办事、政务公开、问政咨询、办件公示、办件评价、用户空间等。

4.3 操作方式

4.3.1 自然人、法人和其他组织通过页面化的方式访问网上政务服务平台，查看事项信息、政务公开信息、办件公示信息等。

- 4.3.2 自然人、法人和其他组织通过页面化的方式访问网上政务服务平台，实名登录后，在线进行业务申请。
- 4.3.3 自然人、法人和其他组织通过页面化的方式访问网上政务服务平台，在线查询业务办理进度。
- 4.3.4 自然人、法人和其他组织通过页面化的方式访问网上政务服务平台，实名登录后，在线进行业务评价。
- 4.3.5 自然人、法人和其他组织通过页面化的方式访问网上政务服务平台，实名登录后，在线进行业务咨询、业务投诉、交流互动等。
- 4.3.6 自然人、法人和其他组织通过页面化的方式访问网上政务服务平台，实名登录后，在用户空间，管理我的办件、我的证照、我的咨询、我的投诉、我的评价、我的建议等。

5 网上政务服务平台安全保障

5.1 系统安全

网上政务服务平台运行的操作系统应满足鉴别认证、强访问控制、服务器安全和终端安全。

5.2 应用安全

网上政务服务平台应具备身份鉴定、访问控制、通信安全、安全审计等。

5.3 数据安全

网上政务服务平台应符合全局数据整体安全、数据分类分级、数据传输安全、数据完整性、数据保密性、数据备份与灾难恢复等要求。

附 录 A
(规范性附录)
中介服务系统入驻登记程序

A.1 委托人入驻中介服务系统程序如下：

- a) 办理 CA 数字证书。向与中介服务系统完成技术对接的第三方数字认证机构办理 CA 数字证书。
- b) 信息登记。按照中介服务系统信息管理系统提示填报相关信息，并上传单位证照、法定代表人身份证明等原件扫描件。
- c) 比对入库。中介服务系统管理机构在 1 个工作日内对委托人填报信息与上传资料作一致性比对，信息一致的自动入驻中介服务系统，存在差异的一次性告知补正。

A.2 中介服务系统面向各类中介服务机构常态开放，中介服务机构按照自愿原则申请入驻中介服务系统，入驻程序如下：

- a) 办理 CA 数字证书。向与中介服务系统完成技术对接的第三方数字认证机构办理 CA 数字证书；
- b) 提出申请。中介服务机构在提交入驻申请时，应根据自身业务范围和资质（资格）选择中介服务事项，并确保在中介服务系统的服务有效期与其资质证书有效期一致。不应存在信息虚假、人员挂靠、资质（资格）借用等违法违规行为。中介服务机构通过 CA 数字证书登录中介服务系统信息管理系统，根据系统提示填报相关信息，并上传以下材料原件扫描件：
 - 1) 加载统一社会信用代码的营业执照（社会团体法人登记证书或事业单位法人证书）；
 - 2) 加盖单位公章的法定代表人身份证明；
 - 3) 中介服务机构及其在渝提供服务从业人员资质（格）证书；
 - 4) 加盖单位公章的入驻中介服务系统服务承诺书。
- c) 比对检查。中介服务机构提交入驻申请后，中介服务系统管理机构在 1 个工作日内对有关内容和材料进行一致性比对检查。如需补正材料的，由中介服务系统管理机构一次性告知补正，检查时间自材料补齐后重新计算；
- d) 公示入库。除涉及国家秘密、商业秘密和个人隐私的信息外，入驻的中介服务机构信息经检查后，应在中介服务系统公示 5 日，接受社会监督。公示无异议的，中介服务机构自动入驻中介服务系统。公示有异议的，中介服务系统管理机构应暂停入驻流程，及时告知申请人，并提请中介服务机构的行业管理部门核查。

A.3 更新信息涉及CA数字证书信息变更的，还应事先向相关数字认证机构办理变更手续。

A.4 中介服务机构更新或变更信息涉及营业执照、服务资质（资格）、执业（职业）人员的，须按入驻流程重新提交检查。