

#### 四、详细服务方案

##### （一）项目的理解

##### 1. 项目建设背景

为持续优化濮阳市营商环境，全面提升政务服务办事效能，濮阳市结合现阶段政务服务发展的实际需求，聚焦群众在办事过程中普遍遇到的“找不到”“不懂办”和“跑多趟”等痛点难点问题，创新推出数字政务门牌服务，旨在为群众提供更加便捷、高效、智能的政务服务体验。这一举措是濮阳市深化“放管服”改革、推动政务服务线上线下融合的重要抓手，也是提升群众获得感、幸福感和满意度的关键路径。

##### 2. 采购需求分析

##### 2.1. 采购背景与目的

随着移动互联网的快速发展，政务服务逐渐向线上迁移，微信小程序作为一种轻量级的应用形式，已经成为政府提供便民服务的重要渠道。本次采购旨在通过开发一套功能完善的微信小程序及后台管理系统，提升政务服务的便捷性、透明度和效率，满足公众对政务服务的多样化需求。

采购的核心目标包括：

（1）提升用户体验：通过前端微信小程序的功能设计，简化用户操作流程，提供个性化、智能化的政务服务。

（2）优化后台管理：通过后台管理系统的功能开发，实现政务事项的高效管理、数据统计和分析，提升政府部门的运营效率。

（3）实现系统对接：通过与事项库系统的有效对接，确保数据的实时同步和一致性，避免信息孤岛。

（4）完善事项梳理：通过事项梳理服务，明确办事流程和线下网点信息，确保线上线下服务的无缝衔接。

## 2.2. 采购内容分析

### 2.2.1. 前端微信小程序应用功能

#### (1) 授权登录

授权登录功能用户使用小程序的第一步，支持微信一键登录，简化用户注册流程，提升用户体验。同时，授权登录还可以为后续的个性化服务提供数据支持。

#### (2) 事项查询

事项查询功能为用户获取政务服务信息的主要途径。通过关键词搜索或分类筛选，用户可以快速找到所需办理的事项，了解办理流程、所需材料等信息。

#### (3) 情形引导

情形引导功能通过智能化的问答方式，帮助用户快速定位所需办理的事项。该功能可以提升用户的操作效率，减少因信息不对称导致的误操作。

#### (4) 办事指南

办事指南功能为用户提供详细的办事流程、所需材料、办理时限等信息，帮助用户提前做好准备，减少线下办理时的等待时间。

#### (5) 线上办事跳转

线上办事跳转功能将用户引导至线上办事平台，支持用户在线提交申请、上传材料等操作，减少线下办理的频率，提升办事效率。

#### (6) 标签检索

标签检索功能通过标签化的方式对事项进行分类，用户可以通过点击标签快速找到相关事项，提升搜索效率。

#### (7) 热门排行

热门排行功能展示用户最常查询或办理的事项，帮助用户快速了解高频事项，同时为政府部门提供数据支持，优化资源配置。

#### (8) 意见建议

意见建议功能为用户提供反馈渠道，用户可以对服务提出改进建议或投诉，帮助政府部门及时发现问题并改进服务。

### （9）政务热线

政务热线功能为用户提供一键拨打电话的服务，方便用户在遇到问题时及时联系相关部门，提升服务的及时性和有效性。

### （10）政务地图

政务地图功能展示线下办事网点的位置信息，帮助用户快速找到最近的办事地点，减少因地理位置不熟悉带来的不便。

### （11）大厅详情

大厅详情功能为用户提供办事大厅的详细信息，包括办公时间、联系方式、可办理事项等，帮助用户提前了解大厅情况，减少不必要的等待。

### （12）材料下载

材料下载功能为用户提供办事所需材料的下载链接，用户可以在线下载并打印所需材料，减少线下办理时的材料准备时间。

### （13）地图导航

地图导航功能为用户提供前往办事地点的导航服务，帮助用户快速找到最佳路线，减少因交通问题带来的不便。

## 2.2.2. 后端后台管理功能

### （1）事项管理

事项管理功能是后台系统的核心功能，支持对政务事项的增删改查操作，确保事项信息的准确性和及时性。

### （2）事项同步

事项同步功能通过与事项库系统的接口对接，实现数据的实时同步，确保前后端数据的一致性，避免信息孤岛。

### （3）事项分类

事项分类功能支持对政务事项进行分类管理，方便用户通过分类快速找到所需事项，同时为政府部门提供数据支持，优化资源配置。

### （4）事项查询

事项查询功能支持通过关键词或分类快速查找事项，方便政府部门对事项信

息进行管理和维护。

(5) 事项筛选

事项筛选功能支持通过多种条件对事项进行筛选，方便政府部门对事项信息进行统计和分析。

(6) 事项列表

事项列表功能展示所有政务事项的列表信息，支持分页显示和排序，方便政府部门对事项信息进行查看和管理。

(7) 事项审核

事项审核功能支持对新增或修改的事项进行审核，确保事项信息的准确性和合规性。

(8) 事项关联匹配

事项关联匹配功能支持将相关事项进行关联，方便用户在办理某一事项时快速找到相关事项，提升用户体验。

(9) 意见建议管理

意见建议管理功能支持对用户提交的意见建议进行查看、回复和处理，帮助政府部门及时发现问题并改进服务。

(10) 统计分析

统计分析功能支持对政务事项的办理情况、用户反馈等数据进行统计和分析，为政府部门提供数据支持，优化资源配置。

(11) 系统管理

系统管理功能支持对后台系统的用户、角色、日志等进行管理，确保系统的安全性和稳定性。

(12) 地图管理

地图管理功能支持对政务地图的线下办事网点信息进行管理和维护，确保地图信息的准确性和及时性。

(13) 线上链接跳转

线上链接跳转功能支持在后台系统中添加和管理线上办事平台的链接，方便用户通过小程序直接跳转至线上办事平台。



### 2.2.3. 系统对接

系统对接是本次采购的重要内容之一，通过与事项库系统的接口对接，确保前后端数据的实时同步和一致性。系统对接的具体内容包括：

（1）数据同步：实现前后端数据的实时同步，确保事项信息的准确性和及时性。

（2）接口开发：根据事项库系统的接口规范，开发相应的接口，确保数据的正常传输和处理。

（3）数据安全：在系统对接过程中，确保数据的安全性，防止数据泄露或被篡改。

### 2.2.4. 事项梳理服务

事项梳理服务是本次采购的另一个重要内容，通过对办事流程和线下网点的梳理，确保线上线下服务的无缝衔接。具体内容包括：

（1）办事流程梳理：明确每个事项的服务对象、承办单位、业务科室、材料清单、线上办入口、预约方式、申请条件等信息，确保办事流程的透明化和规范化。

（2）线下网点梳理：明确每个事项的办事地点、渠道、政务地图信息、办理时限、取件方式、补充说明等信息，确保用户能够快速找到最近的办事地点并了解相关信息。

### 2.3. 技术需求分析

#### （1）前端技术需求

前端微信小程序需要采用微信小程序开发框架，确保小程序的兼容性和稳定性。同时，前端需要具备良好的用户体验设计，确保用户能够便捷地操作。

#### （2）后端技术需求

后端后台管理系统需要采用成熟的后端开发框架，确保系统的稳定性和安全性。同时，后端需要具备良好的数据管理功能，确保政务事项信息的高效管理。

#### （3）系统对接技术需求

系统对接需要采用标准化的接口规范，确保前后端数据的正常传输和处理。

同时，系统对接需要具备良好的数据安全机制，防止数据泄露或被篡改。

#### （4）事项梳理技术需求

事项梳理服务需要采用标准化的梳理流程，确保办事流程和线下网点信息的准确性和及时性。同时，事项梳理服务需要具备良好的数据管理功能，确保信息的规范化和透明化。

### 2.4. 性能需求分析

#### （1）前端性能需求

前端微信小程序需要具备良好的响应速度，确保用户能够快速获取政务服务信息并完成操作。同时，前端需要具备良好的兼容性，确保在不同设备和网络环境下都能正常运行。

#### （2）后端性能需求

后端后台管理系统需要具备良好的数据处理能力，确保政务事项信息的高效管理和统计。同时，后端需要具备良好的安全性，确保系统的稳定运行。

#### （3）系统对接性能需求

系统对接需要具备良好的数据传输能力，确保前后端数据的实时同步和一致性。同时，系统对接需要具备良好的数据安全机制，防止数据泄露或被篡改。

#### （4）事项梳理性能需求

事项梳理服务需要具备良好的数据处理能力，确保办事流程和线下网点信息的准确性和及时性。同时，事项梳理服务需要具备良好的数据管理功能，确保信息的规范化和透明化。

### 2.5. 安全需求分析

#### （1）前端安全需求

前端微信小程序需要具备良好的用户数据保护机制，确保用户的个人信息不被泄露。同时，前端需要具备良好的权限管理功能，确保用户只能访问其权限范围内的信息。

#### （2）后端安全需求

后端后台管理系统需要具备良好的数据安全机制，确保政务事项信息不被篡

改或泄露。同时，后端需要具备良好的权限管理功能，确保管理员只能访问其权限范围内的信息。

#### （3）系统对接安全需求

系统对接需要具备良好的数据安全机制，确保前后端数据的传输安全。同时，系统对接需要具备良好的权限管理功能，确保数据的访问安全。

#### （4）事项梳理安全需求

事项梳理服务需要具备良好的数据安全机制，确保办事流程和线下网点信息不被篡改或泄露。同时，事项梳理服务需要具备良好的权限管理功能，确保信息的访问安全。

### 3. 建设重点分析

数字政务门牌服务以群众需求为导向，通过整合线上线下资源，构建了全方位、多层次的政务服务引导体系。首先，该服务提供了详尽的事前引导功能，群众可以通过数字政务门牌快速了解办理事项的流程、所需材料、办理时限等关键信息，避免因信息不对称而导致的“找不到”问题。其次，针对群众在办理过程中可能遇到的“不懂办”问题，数字政务门牌提供了清晰易懂的办理攻略，涵盖从申请到办结的每一个环节，确保群众能够按步骤顺利完成事项办理。此外，数字政务门牌还整合了全渠道办理方式指引，群众可以根据自身需求选择线上或线下办理，灵活选择适合的办理渠道，减少不必要的“跑多趟”现象，真正实现“最多跑一次”甚至“一次不用跑”的目标。

在技术层面，数字政务门牌服务依托大数据、人工智能等先进技术，实现了政务服务的智能化和精准化。通过数据共享和系统对接，群众可以实时查询办理进度，享受个性化推荐服务，系统还能根据群众的办理历史和偏好，主动推送相关政策和便民信息，进一步提升办事效率。通过微信小程序群众可以随时随地获取服务，打破了时间和空间的限制，真正实现了政务服务的“掌上办”“指尖办”。

在实施过程中，首先需要梳理市本级各委办局真实办事事项，并明确各事项的市内办事地点和真实办事流程。将可以实现线上办理的事项充分线上化办理，推动提高线上真实可办比例和流程简化重塑。

数字政务门牌服务的推出，不仅能够有效解决群众办事的难点堵点问题，也为濮阳市政务服务改革注入了新的活力。通过这一创新举措，濮阳市能够进一步优化营商环境，提升政务服务效能，推动了政府治理能力和治理体系的现代化，为群众和企业提供更加优质、高效、便捷的政务服务，助力濮阳市经济社会高质量发展。

