



国家智库报告 2017 (34)  
National Think Tank

社会·政法

# 政府电子服务能力 指数报告 (2016)

胡广伟 司文峰 杨金龙 等著

EVALUATION REPORT OF GOVERNMENT E-SERVICE  
CAPABILITY INDEX (2016)

中国社会科学出版社

# 政府电子服务能力 指数报告 (2016)

胡广伟 司文峰 杨金龙 等著

EVALUATION REPORT OF GOVERNMENT E-SERVICE  
CAPABILITY INDEX (2016)

## 图书在版编目 (CIP) 数据

政府电子服务能力指数报告·2016/胡广伟等著. —北京: 中国社会科学出版社, 2017. 10

(国家智库报告)

ISBN 978 - 7 - 5203 - 1241 - 7

I. ①政… II. ①胡… III. ①电子政务—研究报告—中国—2016  
IV. ①D63 - 39

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 261044 号

---

出版人 赵剑英  
责任编辑 王 茵  
特约编辑 范晨星  
责任校对 朱妍洁  
责任印制 李寡寡

---

出 版 中国社会科学出版社  
社 址 北京鼓楼西大街甲 158 号  
邮 编 100720  
网 址 <http://www.csspw.cn>  
发 行 部 010 - 84083685  
门 市 部 010 - 84029450  
经 销 新华书店及其他书店

---

印刷装订 北京君升印刷有限公司  
版 次 2017 年 10 月第 1 版  
印 次 2017 年 10 月第 1 次印刷

---

开 本 787 × 1092 1/16  
印 张 10.75  
插 页 2  
字 数 141 千字  
定 价 49.00 元

---

凡购买中国社会科学出版社图书, 如有质量问题请与本社营销中心联系调换  
电话: 010 - 84083683

版权所有 侵权必究

本书得以出版得到了南京大学“国家双创示范基地”、南京大学政务数据资源研究所、国家自然科学基金面上项目“电子政务服务价值共创机制及实现模式实证研究”（编号：71573117），以及江苏省“六大人才高峰”项目“政务大数据资源开发技术与实证方法研究”（编号：2015 - XXRJ - 001）的资助。

对报告传播过程中给予大力支持的瞭望智库、新华网等媒体表示诚挚谢意！对报告修改过程中给予中肯建议的专家、学者及参与数据测评工作的来自南京大学的各位志愿者表示衷心感谢！

## 前 言

随着“互联网+”国家战略的实施，“互联网+政务服务”应用持续深化，社会和公众对政务服务的网络化需求快速增多，期待政府能够提供更好的用户服务体验。2015年7月，国务院发布《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》，将这一趋势推向新高潮。在新环境下，提升中国各级政府的电子政务服务能力显得尤为重要。2016年3月发布的《中华人民共和国国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要》把“深化行政管理体制改革”“优化政府服务”“推广‘互联网+政务服务’，全面推进政务公开”作为“十三五”的重要工作任务。

2016年下半年，南京大学政务数据资源研究所在国家双创示范基地的支持下，协同新华网政务大数据事业部等机构对中国省（自治区）、市、部委的政务网站（包括政务服务平台）、政务微博、政务微信和政务APP四个电子渠道的服务能力进行了测评，完成了《政府电子服务能力指数报告（2016）》（下称报告）。

本报告以中国（港澳台地区除外）省（自治区）、市、部委政务网站、政务微博、政务微信、政务APP四个服务渠道为切入点，构建政府电子服务能力测评体系，并通过全样本测评获得分析数据，应用定量和定性分析技术与方法展示中国省（自治区）、市、部委电子政务服务能力的水平，总结得到电子政务服务能力建设的最佳实践。

## 2 国家智库报告

报告从四个层面 [省 (自治区)、直辖市、地级市、部委], 结合四种渠道 (网站、微博、微信、APP) 对政务服务能力、政务服务途径、省级政务服务区间属性和政务服务地域属性等进行深入分析, 系统报告了中国电子政务服务的发展水平。计算省 (自治区)、市电子政务服务能力各项复合指数, 其中综合指数最高, “双微” 指数、新媒体指数依次递减, 凸显出中国电子政务服务基础渠道带动新渠道的发展特点。进一步分析了区域电子政务服务能力综合指数。数据表明, 中国东部沿海地区的电子政务服务能力综合指数最高, 东北地区最低, 高低分化明显。最后, 总结了电子政务服务的最佳实践, 并分别进行深入剖析。部委发展规律和省 (自治区) 市也表现出一致性。

希望通过理论与实践的结合, 建立一套科学、客观、量化及导向清晰的政府电子服务能力测评体系, 展现各级政府的电子服务能力发展水平, 以评促建, 以评促用, 树立标杆, 引导电子政务的可持续化发展, 助力中国政务治理能力现代化水平的提升。此工作仅从能力管理的视角测评政府电子服务水平, 数据和结论难免偏颇, 仅供各界参考。

测评工作及报告的完成得到各级政府及领域专家的大力支持, 在此一并致谢!

南京大学政务数据资源研究所  
新华网政务大数据事业部  
南京大学国家双创示范基地  
二〇一七年七月

**摘要：**随着“互联网+”国家战略的实施，“互联网+政务服务”的应用持续深化，社会和公众对政务服务的网络化需求也快速增长，期待政府能够提供更好的用户服务体验。为了检验和提升各级政府的电子服务能力发展水平，进而建立一套科学、客观、量化及导向清晰的政府电子服务能力测评体系，达到“以评促建、以评促用、树立标杆，引导电子政务可持续化发展”的目的，项目组从部委、省（直辖市）、地级市等不同层级，以政务网站、政务微信、政务微博、政务APP四个服务渠道为切入点，构建了政府电子服务能力测评体系，并通过全样本测评，分析了政务服务能力、政务服务途径、政务服务区间属性、政务服务地域，应用定量和定性相结合的方法展示了中国省、市、部委电子政务服务能力的水平，计算出综合指数、双微指数、新媒体指数，进而总结得到了电子政务服务能力建设的最佳实践案例。各项指数数据表明，中国各级政府电子服务呈现“三多三少”“三强三弱”的特点：“入口多、渠道多、栏目多，协办少、联办少、通办少”；“信息服务强，办事服务弱；网站服务强，移动服务弱；传播推广强，亲民易用弱”。同时也发现中国电子政务服务呈现新、老渠道协同发展的态势；中国东部沿海地区的电子政务服务能力综合指数最高，东北地区最低，高低分化明显等。本项目仅从能力管理的视角测评政府电子服务水平，数据和结论难免偏颇，仅供各界参考。

**关键词：**政府电子服务，电子政务服务，能力指数，能力测评，政府治理

**Abstract:** With the implementation of the “Internet plus” national strategy, applications of “Internet plus government service” continues to deepen. And the network needs of government service from society and public is quickly increasing, expecting that the government can provide better customer service experience. In order to test and enhance the level of development of the electronic service capability of governments at all levels, and establish a scientific, objective, quantitative and direction – clear government electronic service capability evaluation system, and achieve the goal of “promote construction by evaluation, promote use by evaluation, set a benchmark to guide the E – government developing sustainably”, the project team have constructed the evaluation system of the government electronic service capability from four levels of province, municipality directly under the Central Government, prefecture – level city, ministry and commission from the perspective of four service Channels of government website, WeChat, micro – blog, APP. And through the full sample evaluation, the project team have analyzed government service capability, government service approach, provincial government service interval attribute, government service area, showed the level of E – government service capability of province, city, ministry and commission of our country by way of a range of quantitative and qualitative, calculated the comprehensive index, double Micro index, new media index, and then summed up the best practice cases of E – government service capacity building. The composite index data show that the development of China’s E – government service of basic channels leads to new channels, the highest is the comprehensive index of E – government service capability of the eastern coastal areas of China, and the lowest Northeast China obviously for the high and low differentiation, the law of development is consistent for province, city,



## 2 国家智库报告

ministry and commission. This project tests the level of government electronic service only from the perspective of capacity management, with the data and conclusions biased inevitably but for reference only.

**Keyword:** Government electronic service, E – government service, Capability index, Capability evaluation, Government governance

# 目 录

<b>第一章 测评体系与测评方法</b> .....	(1)
一 测评背景 .....	(1)
二 测评思路 .....	(2)
三 测评工作 .....	(2)
<b>第二章 政府电子服务能力指数</b> .....	(4)
一 政府电子服务能力指数说明 .....	(4)
二 政务网站服务能力指数 .....	(4)
(一) 直辖市政府政务网站服务能力指数 .....	(4)
(二) 省级政府政务网站服务能力指数 .....	(6)
(三) 地级市政府政务网站服务能力指数 .....	(9)
三 政务微博服务能力指数 .....	(16)
(一) 直辖市政府政务微博服务能力指数 .....	(16)
(二) 省级政府政务微博服务能力指数 .....	(18)
(三) 地级市政府政务微博服务能力指数 .....	(21)
四 政务微信服务能力指数 .....	(26)
(一) 直辖市政府政务微信服务能力指数 .....	(26)
(二) 省级政府政务微信服务能力指数 .....	(28)
(三) 地级市政府政务微信服务能力指数 .....	(31)
五 政务 APP 服务能力指数 .....	(35)
(一) 直辖市政府政务 APP 服务能力指数 .....	(35)

## 2 国家智库报告

(二)	省级政府政务 APP 服务能力指数 .....	(37)
(三)	地级市政府政务 APP 服务能力指数 .....	(40)
<b>第三章</b>	<b>政府电子服务能力综合指数 .....</b>	<b>(45)</b>
一	政府电子服务能力综合指数 .....	(45)
(一)	政府电子服务能力综合指数说明 .....	(45)
(二)	直辖市政府电子服务能力综合指数 .....	(45)
(三)	省级政府电子服务能力综合指数 .....	(47)
(四)	地级市政府电子服务能力综合指数 .....	(51)
(五)	省级政府电子服务能力指数 .....	(56)
二	政府电子服务能力“双微”指数 .....	(58)
(一)	政府电子服务能力“双微”指数说明 .....	(58)
(二)	直辖市政府电子服务能力“双微”指数 .....	(58)
(三)	省级政府电子服务能力“双微”指数 .....	(60)
(四)	地级市政府电子服务“双微”指数 .....	(63)
三	政府电子服务能力新媒体指数 .....	(67)
(一)	政府电子服务能力新媒体指数说明 .....	(67)
(二)	直辖市政府电子服务能力新媒体指数 .....	(68)
(三)	省级政府电子服务能力新媒体指数 .....	(69)
(四)	地级市政府电子服务能力新媒体指数 .....	(71)
<b>第四章</b>	<b>政府电子服务能力指数区域分布 .....</b>	<b>(76)</b>
一	政府电子服务能力指数区域分布 .....	(76)
二	政府电子服务能力综合指数区域分布 .....	(76)
三	政府电子服务能力综合指数区域差异 .....	(78)
四	华东与东北地区电子服务能力指数比较 .....	(78)
<b>第五章</b>	<b>政府电子服务最佳实践 .....</b>	<b>(79)</b>
一	政府电子服务最佳实践说明 .....	(79)

二 政务网站最佳实践 .....	(79)
三 政务微博最佳实践 .....	(82)
四 政务微信最佳实践 .....	(83)
五 政务 APP 最佳实践 .....	(85)
<b>第六章 省市级政府电子服务能力现状、问题与对策 .....</b>	<b>(89)</b>
一 中国政府电子服务能力现状 .....	(89)
二 中国政府电子服务能力的主要问题与建议 .....	(91)
(一) 四渠道综合服务能力均值在 60 分以下 .....	(91)
(二) 服务内容、方式不能按需应变, 创新力不够 .....	(92)
(三) 政府电子服务能力发展不均衡 .....	(92)
<b>第七章 问题与反馈 .....</b>	<b>(95)</b>
一 测评过程说明 .....	(95)
二 特殊情况处理 .....	(96)
三 局限与不足 .....	(96)
<b>附录 1 工作思路问答 .....</b>	<b>(98)</b>
<b>附录 2 测评指标体系 .....</b>	<b>(103)</b>
<b>附录 3 省市样本来源 .....</b>	<b>(106)</b>
<b>附录 4 部委电子政务服务能力指数 .....</b>	<b>(138)</b>
<b>附录 5 部委样本来源 .....</b>	<b>(155)</b>

# 第一章 测评体系与测评方法

## 一 测评背景

随着信息技术的高速发展和政务理念的不断演进，政务服务呈现电子化的发展趋势，办事效率和服务质量大幅提升，政府决策日益科学化、民主化。同时，社会和公众对基于互联网的政务服务的需求不断增加。如何更好地服务社会和公众，满足其对电子政务服务的需求，提升中国电子政务服务水平，已成为当前政府亟待解决的管理问题。

2015年7月，国务院发布《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》，强调“互联网+政务服务”，加快转变政府职能，提出要加快互联网与政府公共服务体系的深度融合，促进公共服务创新供给和服务资源整合，构建面向公众的一体化在线公共服务体系。2016年4月12日，国务院发布《2016年政务公开工作要点》，提出要加大公开力度，加强政策解读，不断增强公开实效，保障人民群众知情权、参与权、表达权和监督权，助力改革深化、经济发展、民生改善和政府建设。为深化政府自身改革和更大程度地利企便民，2016年9月14日，国务院总理李克强主持召开国务院常务会议，部署加快推进“互联网+政务服务”。为响应国家号召，客观反映中国电子政务发展现状，寻找推进“互联网+政务服务”建设的优化路径，提升中国电子政务发展水平，南京大学政务数据资源研究所在国家双创示范基地

的支持下开展了2016年中国电子政务服务能力测评工作。

本次调查评估从“用户体验”出发，构建电子政务服务测评体系，以客观公正、可量化、可重复为原则，分成多个小组对中国（港澳台地区除外）27个省（自治区）、4个直辖市、334个地级市、64个部委的政府官方网站、政务微博（以新浪微博为主）、政务微信、政务APP（Android和iOS系统）四种渠道进行了全方位的交叉测评和复查，主次分明、凸显特色，旨在推动中国电子政务服务向“一站式服务”发展，提升公民满意度和政府服务能力，促进中国电子政务服务健康有序发展。

## 二 测评思路

测评工作自2016年5月开始筹备，6月进行团队组建与工具方法的准备，7、8月完成预测评、正式测评、补测评等工作，9—12月进行数据的整理与分析工作，2017年1—4月完成研究报告。

主要工作思路如图1—1所示。

## 三 测评工作

测评时间：2016年7—12月。

测评对象：中国大陆的27个省（自治区）、4个直辖市、334个地级市（包括副省级和计划单列市）、64个部委的政府官方网站、政务微博、政务微信、政务APP，实现省（自治区）、直辖市、地级市的全样本测试。<sup>①</sup>

---

<sup>①</sup> 本次项目测评的对象分为省市和部委两个部分。省市部分测评对象共有365个行政区划单位（未包括港澳台地区），其中省级行政区划31个，包括22个省、5个自治区、4个直辖市；地级行政区划单位334个，包括293个地级市、8个地区、30个自治州、3个盟。

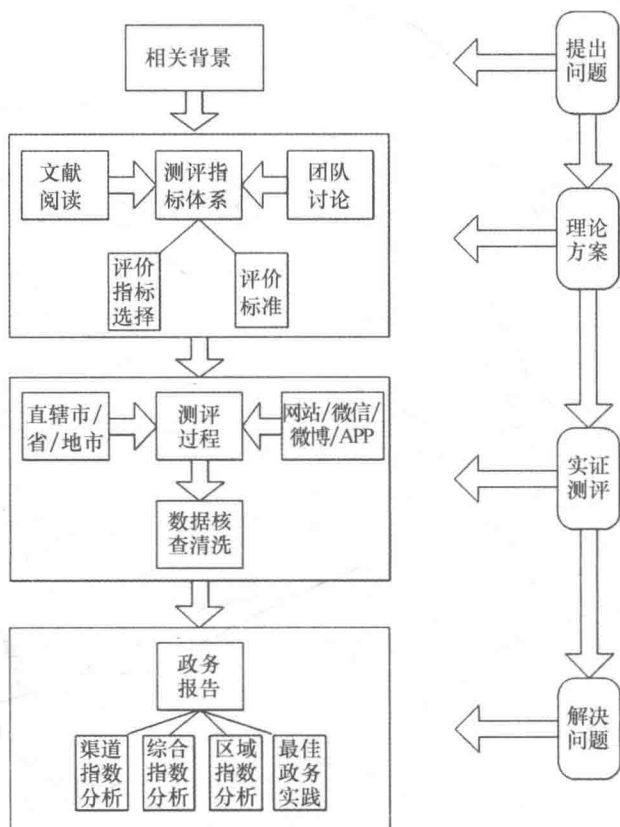


图 1—1 工作思路

测评中，“两微一端”的认定如下：对于有主体标识的认证，如经过认证的微博、微信订阅号或服务号，予以测评。其中，凡是认证主体不是人民政府的，不予测评，可能包括仅以党委、党宣传部、人民政府新闻办公室、信息中心等为主体标识的。没有主体标识的，比如由相关部门或者第三方单位开发、运营的微信订阅号与服务号、政务服务客户端，若其能提供与政府紧密相关的政务服务，能够清楚体现出其政府职能的，予以测评。

有关测评的问答见附录 1，测评指标见附录 2，测评样本见附录 3。

## 第二章 政府电子服务能力指数

### 一 政府电子服务能力指数说明

政府电子服务能力指数指通过对电子政务服务各渠道测评得到的用以反映电子政务服务能力高低的指标，包括政务网站服务能力指数、政务微博服务能力指数、政务微信服务能力指数和政务 APP 服务能力指数。目前，政务网站、政务微博、政务微信及政务 APP 是主要的电子服务渠道。为获得该指数，工作团队主要从信息服务能力、事务服务能力、参与服务能力、服务提供能力、服务创新能力等方面对省（自治区）、直辖市、地级以上政府政务网站、政务微博、政务微信及政务 APP 进行了测评。

### 二 政务网站服务能力指数

#### （一）直辖市政府政务网站服务能力指数

##### （1）网站服务能力指数

表 2—1 直辖市政府政务网站服务能力指数

排名	直辖市	指数	排名	直辖市	指数
1	北京市	76.01	3	上海市	63.28
2	重庆市	63.78	4	天津市	49.73



## (2) 整体概况

4个直辖市中,北京市政务网站的服务能力位列第一,在信息发布和网上办事能力上表现突出,网站服务便捷易用,且稳定可靠。重庆市和上海市分列第二位、第三位,其针对用户反馈的回应速度和处理效率值得肯定。

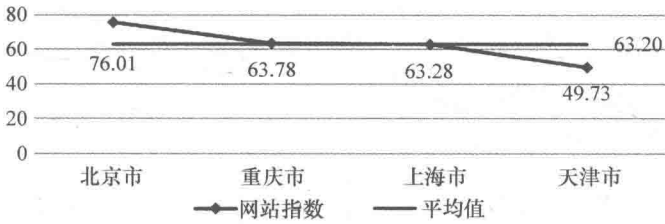


图2—1 直辖市政府政务网站服务能力指数

从网站服务能力的组成维度来看,服务提供能力、信息服务能力均处于高水平,指数均值分别为90.87、82.85;事务服务能力较低,指数均值仅为56.50;服务创新能力、参与服务能力低,指数均值分别为38.30、31.07。具体而言,北京市除了参与服务能力相对落后外,在其他各维度上均有良好表现,其网站的各项功能均趋于完善;重庆市各项服务能力表现相对均衡;上海市的信息服务能力稍显逊色,但参与服务能力首屈一指;天津市服务提供能力和信息服务能力表现出色,其他方面则相对一般。

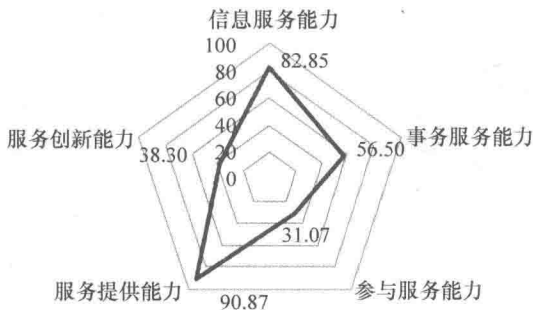


图2—2 直辖市政府政务网站服务能力总体维度指数