智庫 中社
国家智库报告 2019（26）
National Think Tank
社会·政法

政府电子服务能力指数（2019）

胡广伟　张雪莹　吴新丽　著

THE INDEX OF GOVERNMENT E-SERVICES CAPABILITY (2019)

中国社会科学出版社

本报告上篇为省级（省和直辖市）、市级政府电子服务能力指数，详述了省市政府网站及微博、微信、APP（“两微一端”）4个电子服务渠道的服务能力指数，以及“双微”和“新媒体”等综合能力指数和相应的最佳实践。下篇为国务院部委电子服务能力指数，详细报告了国务院部委电子服务渠道指数、综合指数以及相应的最佳实践。附录部分增添了报告核心部分的英文版，并阐述了测评指标、测评标准、样本来源以及各测评对象的完整数据，供各级政府信息化领导、专家及相关领域学者、读者参考。

扫一扫
获得更多新书信息

ISBN 978-7-5203-5046-4

9 787520 350464 >

定价：89.00元

智庫 中社 国家智库报告 2019（26）
National Think Tank
社会·政法

政府电子服务能力指数（2019）

胡广伟 张雪莹 吴新丽 著

THE INDEX OF GOVERNMENT E-SERVICES CAPABILITY (2019)

中国社会科学出版社

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com

图书在版编目（CIP）数据

政府电子服务能力指数.2019/胡广伟，张雪莹，吴新丽著.—北京：中国社会科学出版社，2019.9

（国家智库报告）

ISBN 978-7-5203-5046-4

Ⅰ.①政… Ⅱ.①胡…②张…③吴… Ⅲ.①电子政务—研究报告—中国—2019 Ⅳ.①D63-39

中国版本图书馆CIP数据核字（2019）第204140号

出 版 人 赵剑英
项目统筹 王 茵
责任编辑 喻 苗
特约编辑 范晨星
责任校对 赵雪姣
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 2019年9月第1版
印 次 2019年9月第1次印刷

开 本 787×1092 1/16
印 张 17.25
插 页 2
字 数 220千字
定 价 89.00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

项目组主要成员

胡广伟　张雪莹　吴新丽　刘建霞

杨金龙　刘晓昕　王思迪　张　晅

金诸雨　Sohail Raza Chohan　司文峰

魏　畅　刘　露　赵思雨　杨巳煜

摘要：随着“互联网+”国家战略的推进，“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，本报告从部委、省（直辖市）、地级市等不同层级，以政务网站、政务微博、政务微信、政务APP四个服务渠道为切入点，构建了政府电子服务能力测评体系，通过全样本测评定量与定性相结合的方式报告了中国省、市、部委电子服务能力的水平，应用综合指数、双微指数、新媒体指数等复合数据展示了中国政府电子服务渠道的整合情况，进而总结得到了电子政务服务能力建设的最佳实践与案例：贵阳市人民政府网站——成熟完备的政务网站、北京发布——实用便民的政务微博、南昌市政务网站（微信）——全方位服务的政务微信、宁波政务——均衡发展的政务APP等，并分别进行深入剖析。各项指数数据表明，中国各级政府电子服务“三多三少”“三强三弱”的特点依然明显：“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”；服务能力建设的重心逐渐从政务网站向新媒体渠道转移，特别是政务APP的发展较快；公众、企业的使用体验逐年提高，相比电商应用，尚有较大提升空间；政务服务业务呈现出逐渐下沉的发展趋势，行政审批改革、简政放权成效明显。本报告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：政务服务；电子服务；“互联网+”；服务能力；能力指数

Abstract: With the implementation of the "Internet +" national strategy, applications of "Internet + Government Service" continues to be deepen. At the same time, the society and public expect better government services and better customer service experience in a quick increasing trend. In order to evaluate and enhance the e-service capability of the governments, the project constructed the government e-service capability evaluation system including provinces, cities, ministries and commissions from the perspective of four e-service Channels (i. e., government website, WeChat, micro-blog, APP). And through the evaluation and analysis, the project reported the government e-service capability level and some interval attributes, The comprehensive index, sunch as "Double Micro Index", new media index, and the innovation index, are designed and proposed. Finally, the report summed up with the best practice cases.

Keywords: Government Service; E-service; "Internet +"; Service Capability; Capability Index

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。特别是，2015年7月国务院发布的《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》、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，体现了国家对提升各级政府的电子政务服务能力的重视与关切。2017年10月，党的十九大报告指出要不断推进国家治理体系和治理能力现代化，加强互联网内容建设，建立网络综合治理体系，进一步明确了这一发展导向。

在2017年、2018年报告基础上，本报告连续第三年以中国（港、澳、台除外）省、市政务网站、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，用定量和定性技术与方法分析中国省、市电子政务服务能力的水平，并总结得到电子政务服务能力建设的最佳实践。

首先，从三个层面（省、直辖市、地级市），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、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。

其次，测算省、市电子政务服务能力各项复合指数。结果显示，省、市双微能力指数最高，综合指数、新媒体指数依次递减，凸显出中国电子政务服务渠道发展侧重方向的转变，即由传统渠道向新渠道转移。

再次，与往年相比，本报告增加了各渠道的电子政务服务区域指数分析。数据表明，四个渠道的电子政务服务能力总体情况是由中国东南沿海地区向西北欠发达地区递减，中部地区以湖北省、重庆市为代表进步迅速，表现可圈可点。

最后，总结电子政务服务的最佳实践：贵州省人民政府网——成熟完备的政务网站、北京发布——实用便民政务微博、南昌市政务网站（微信）——全方位服务政务微信、宁波政务——均衡发展政务 APP，并分别进行深入剖析。

综合来看，各级政府电子服务“三多三少”“三强三弱”的特点依然明显；服务能力建设的重心逐渐从政务网站向新媒体渠道转移，特别是政务 APP 的发展较快；公众、企业的使用体验逐年提高，相比电商应用，尚有较大提升空间；政务服务业务呈现出逐渐下沉的发展趋势，行政审批改革、简政放权成效明显。

项目组希望通过理论与实践的结合，建立一套科学、客观、量化及导向清晰的电子政务服务能力测评体系，报告各级政府的电子政务服务能力发展水平，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。

南京大学政务数据资源研究所

南京大学国家双创基地

新华网大数据中心

二〇一九年三月

目　录

上篇　省市政府电子服务能力指数

第一章　测评体系与测评方法 …… (3)
一　测评背景 …… (3)
二　测评思路 …… (4)
三　测评工作 …… (4)

第二章　省市政府电子服务能力指数 …… (7)
一　省市政府电子服务能力指数含义 …… (7)
二　省市政府政务网站服务能力指数 …… (8)
三　省市政府政务微博服务能力指数 …… (17)
四　省市政府政务微信服务能力指数 …… (27)
五　省市政府政务 APP 服务能力指数 …… (38)

第三章　省市政府电子服务能力综合指数 …… (48)
一　省市政府电子服务能力综合指数 …… (48)
二　省市政府电子服务能力“双微”指数 …… (58)
三　省市政府电子服务能力“新媒体”指数 …… (65)

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com

第四章　省市政府电子服务最佳实践 …… (73)
一　政府电子服务最佳实践甄选 …… (73)
二　省市政务网站最佳实践 …… (74)
三　省市政务微博最佳实践 …… (80)
四　省市政务微信最佳实践 …… (84)
五　省市政务 APP 最佳实践 …… (90)

下篇　国务院部委电子服务能力指数

第五章　测评体系与测评方法 …… (99)
一　测评背景 …… (99)
二　工作思路 …… (100)
三　指标体系 …… (101)
四　测评工作 …… (104)

第六章　国务院部委电子服务渠道指数分析 …… (105)
一　国务院部委电子服务渠道指数说明 …… (105)
二　国务院部委网站服务能力指数 …… (106)
三　国务院部委微博服务能力指数 …… (109)
四　国务院部委微信服务能力指数 …… (112)
五　国务院部委 APP 服务能力指数 …… (116)

第七章　国务院部委电子服务能力综合指数 …… (120)
一　国务院部委电子服务能力综合指数 …… (120)
二　国务院部委电子服务能力“双微”指数 …… (124)
三　国务院部委电子服务能力“新媒体”指数 …… (127)

第八章　国务院部委电子服务最佳实践 …… (131)
一　国务院部委电子服务最佳实践说明 …… (131)

二 国务院部委政务网站最佳实践 …… (131)
三 国务院部委政务微博最佳实践 …… (133)
四 国务院部委政务微信最佳实践 …… (135)
五 国务院部委政务 APP 最佳实践 …… (136)

第九章 问题与反馈 …… (138)
一 测评过程说明 …… (138)
二 特殊情况处理 …… (139)
三 局限与不足 …… (140)
四 版权说明 …… (141)
五 交流反馈 …… (141)

附录 1 省市政府电子服务能力测评指标 …… (142)
附录 2 省市政府电子服务能力测评标准 …… (145)
附录 3 省市政府电子服务能力样本来源 …… (152)
附录 4 地市级政府电子服务能力指数 …… (191)
附录 5 国务院部委电子服务能力测评标准 …… (212)
附录 6 国务院部委电子服务能力测评样本 …… (218)
附录 7 The Index of Government E-Services Capability(2019) …… (223)

上　篇

省市政府电子服务能力指数

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，移动化、迅捷化、智能化、网络化成为政务服务的新常态，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，如何更好地服务企业和公众，满足其对电子服务的需求，提升中国电子政务水平，已成为现阶段治理能力现代化的重要内容。

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”对加快转变政府职能的积极作用，提出要实现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，助力深化改革、经济发展、民生改善和政府建设。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”工作，以深化政府自身改革更大程度利企便民。2017 年 10 月，党的十九大报告指出要不断推进国家治理体系和治理能

力现代化，加强互联网内容建设，建立网络综合治理体系。2018 年 4 月，在国家发展改革委、网信办等多个部门支持下的第一届数字中国建设峰会顺利召开，会上发布了 30 个全国电子政务最佳案例。为响应国家号召，客观反映中国电子政务服务发展现状，寻找推进“互联网 + 政务”建设的优化路径，提升中国政府电子服务能力水平，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，联合新华网开展了 2018 年中国电子政务服务能力测评工作。

本次调查评估以“用户体验”为出发点，构建政府电子服务能力测评体系，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、台除外）27 个省级政府、4 个直辖市、334 个地级市政府的门户网站、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

本期测评工作自 2018 年 5 月开始筹备，7 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—10 月进行数据的整理与分析工作，10—11 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：2018 年 7 月 1—31 日。

测评对象：中国大陆的 4 个直辖市、27 个省、334 个地级城市（包括副省级和计划单列市）的政府官方网站、政务微信、政

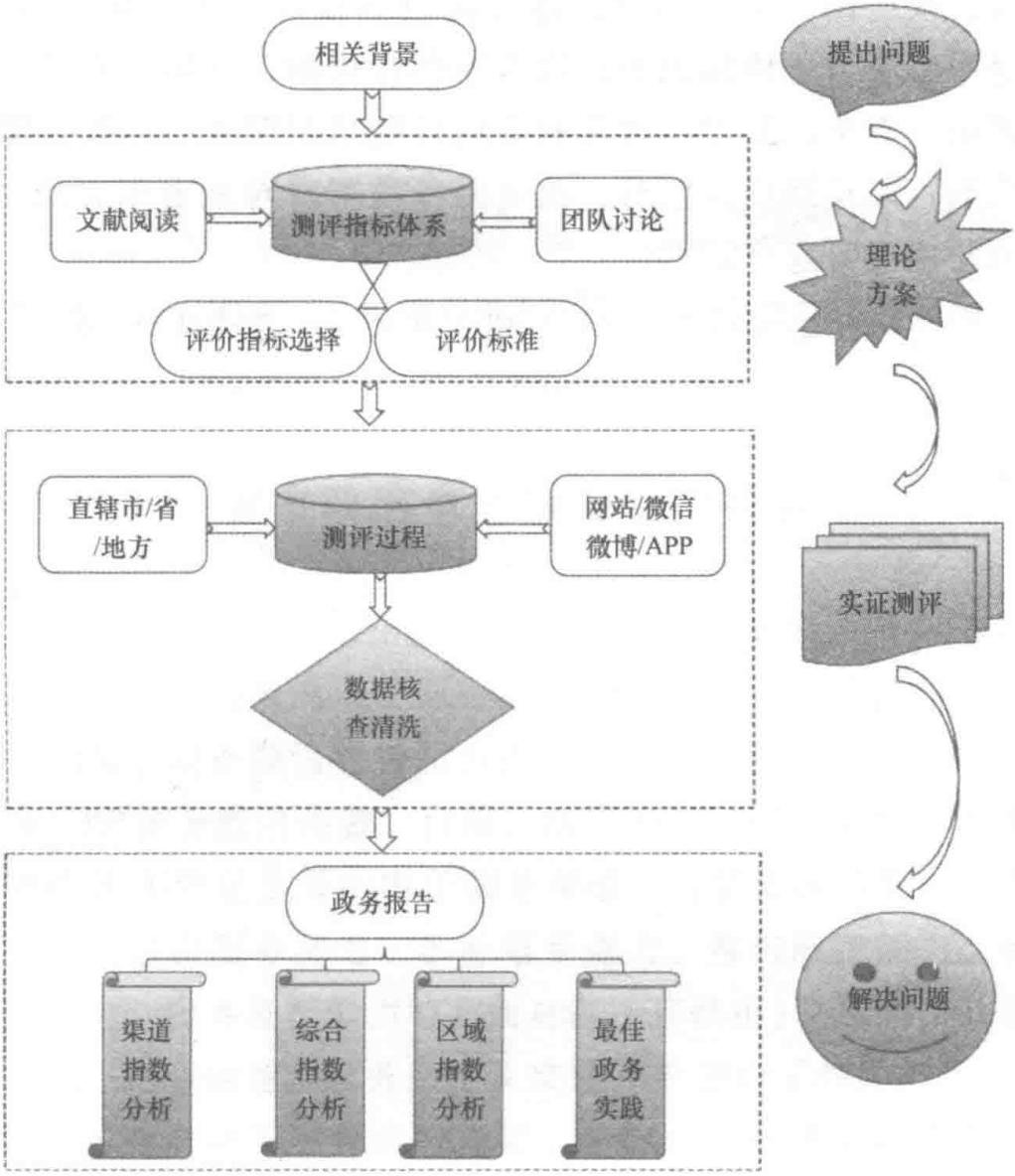

图 1－1　工作思路

务微博、政务 APP，实现省、直辖市、地级市的全样本测评。①

本测评中，“两微一端”的定义如下：有主体标识的，且经过认证的微博、微信订阅号或服务号。其中，凡是认证主体不

① 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），其中省级行政区 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、7 个地区、30 个自治州、3 个盟。

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com