浙江政务服务网“最多跑一次”事项网上办事功能有效性检查操作手册

# 一、标准说明

## 检查范围：

* 1. 浙江政务服务网萧山分厅“最多跑一次”事项，并排除未开通网上办理功能的事项。

## 检查标准：

* 1. 本次检查将从：网上办事地址为部门窗口、网上办事地址为站点首页、网上办事地址为政务网首页、网上办事地址为办事指南页面、网上办事功能实际不能用的、网上办事页面无法打开的、网上办事页面不能用政务网账号登陆的 这6个维度进行检查，具体错误定义及实际案例截图详见下方常见错误和真实案例举例章节。
  2. 如不含有以上6类错误的，本次检查任务中，视为该事项的网上办事功能“通过”。

## 故障记录标准：

* 1. 本次检查过程中遇到错误的事项，需截图留档。
  2. 同一站点、同一部门，连续多个事项出现一样的错误，保留第一个被发现问题的截图，不必重复截取多张。
  3. 同一站点、不同部门，相同故障（例如办事页面无法打开），需分别截图。
  4. 截图时需在图中有明显的问题展现。
  5. 截图的方式可以是word文档也可以是错误图片打包成文件夹。

## 复查标准：

* 1. 复查工作采取工作人员交叉核对的方式。
  2. 复查时，如遇到初查时有故障且有截图，复查时故障消除的情况，删除该事项原故障截图，表格中将该事项标注为“通过”。
  3. 复查时，遇到初查时事项检查结果标准为“通过”，但复查时候发生故障的，进行截图并按照故障类型进行分类标注故障。

# 二、常见错误和真实案例举例

## 网上办事地址为部门窗口：

* 1. **故障描述：**部门工作人员将部门窗口地址作为网上办理的地址。导致百姓依然无法办事。
  2. **该类错误的网上办理错误地址举例：**(**备注：**举例并不代表该事项有此类问题，只是检查中存在有事项将下列链接作为自己的事项网上办理地址，该错误与举例中的事项或部门无直接关系)<http://www.zjzwfw.gov.cn/zjzw/dept/query.do?deptId=002482170&webId=1&tabid=44309>
  3. **该类错误的截图举例：**(**备注：**举例并不代表该事项有此类问题，只是检查中存在有事项将下列链接作为自己的事项网上办理地址，该错误与举例中的事项或部门无直接关系)

## 网上办事地址为站点首页：

* 1. **故障描述：**部门工作人员将部门或业务系统的门户网站当作网上办事地址，该类问题比较明显的特征是，百姓点击网上办事按钮后，进入的是门户类站点，且站点上内容繁杂，真正需办理的事项却藏的较深不容易寻找，或者直接就是没有办事入口。
  2. **该类错误的网上办理错误地址举例：**<http://fw.zjhrss.gov.cn/;jsessionid=A65CA687013A39B132004B79C4392E39?resSys=%2Fr%2Fcms&zbdw=%E6%B5%99%E6%B1%9F%E7%9C%81%E4%BA%BA%E5%8A%9B%E8%B5%84%E6%BA%90%E5%92%8C%E7%A4%BE%E4%BC%9A%E4%BF%9D%E9%9A%9C%E5%8E%85&num=0&bah=%E6%B5%99ICP%E5%A4%8709110377&locale=zh_CN&lxwm=http%3A%2F%2Fwww.zjhrss.gov.cn%2Fcol%2Fcol1389735%2Findex.html&ysl=35&sh=0&sl=0&dtj=0&bqsy=%E6%B5%99%E6%B1%9F%E7%9C%81%E4%BA%BA%E5%8A%9B%E8%B5%84%E6%BA%90%E5%92%8C%E7%A4%BE%E4%BC%9A%E4%BF%9D%E9%9A%9C%E5%8E%85&cbdw=%E6%B5%99%E6%B1%9F%E7%9C%81%E4%BA%BA%E5%8A%9B%E8%B5%84%E6%BA%90%E5%92%8C%E7%A4%BE%E4%BC%9A%E4%BF%9D%E9%9A%9C%E4%BF%A1%E6%81%AF%E4%B8%AD%E5%BF%83&dpj=20&res=r%2Fcms%2Fwww%2Fred&bod509=1&ystk=http%3A%2F%2Fwww.zjhrss.gov.cn%2Fcol%2Fcol1389737%2Findex.html&_start_time=1528036779747&mzsm=http%3A%2F%2Fwww.zjhrss.gov.cn%2Fcol%2Fcol1389736%2Findex.html&location=http%3A%2F%2Ffw.zjhrss.gov.cn%2Ftyfsrz%2Ffrlogin.jspx&base>=
  3. **该类错误的截图举例：**

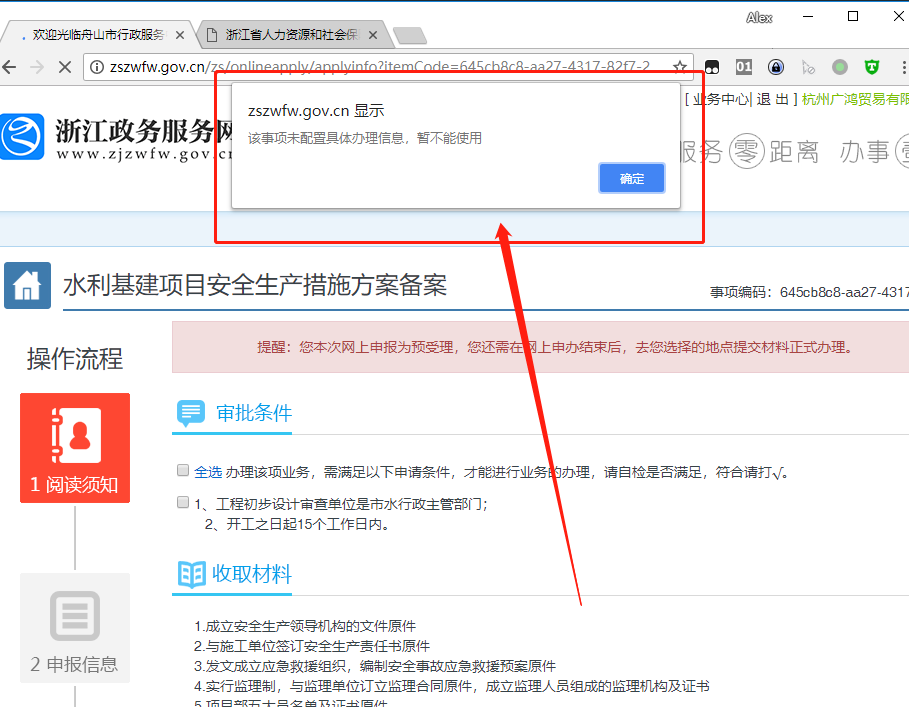
## 网上办事地址为政务网首页：

* 1. **故障描述：**部门工作人员将事项的网上办事地址，填写为浙江政务服务网的官网首页，或站点首页，导致百姓实际并无法网上办理事项。
  2. **该类错误的网上办理错误地址举例：**http://hz.zjzwfw.gov.cn/
  3. **该类错误的截图举例：**

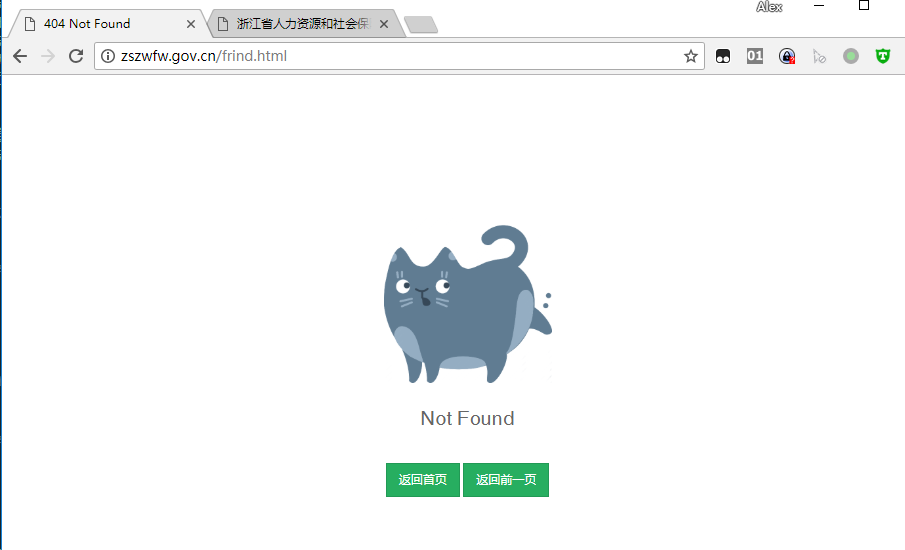
## 网上办事地址为办事指南页面：

* 1. **故障描述：**部门工作人员将事项本身或别的事项的办事指南页面作为事项网上办事的地址，导致百姓实际无法在网上办事。
  2. **该类错误的网上办理错误地址举例：**(**备注：**举例并不代表该事项有此类问题，只是检查中存在有事项将下列链接作为自己的事项网上办理地址，特此说明)<http://jh.zjzwfw.gov.cn/art/2017/11/10/art_49619_312538.html>
  3. **该类错误的截图举例：**(**备注：**举例并不代表该事项有此类问题，只是检查中存在有事项将下列链接作为自己的事项网上办理地址，特此说明)

## 网上办事功能实际不能用的：

* 1. **故障描述：**部门工作人员填写的事项网上办事地址，能出现办事页面，但实际无法使用的。
  2. **该类错误的网上办理错误地址举例：**http://www.zszwfw.gov.cn/zs/onlineapply/applyinfo?itemCode=645cb8c8-aa27-4317-82f7-28937e977eca
  3. **该类错误的截图举例：**

## 六、网上办事页面无法打开的：

* 1. **故障描述：**部门工作人员填写的事项网上办事地址实际无法打开的
  2. **该类错误的网上办理错误地址举例：**http://zszwfw.gov.cn/frind.html
  3. **该类错误的截图举例：**

## 七、网上办事页面不能用浙江政务网账号登陆的:

* 1. **故障描述：**部门工作人员填写的事项网上办事地址系统，未采用浙江政务服务网的单点登陆，百姓无法使用浙江政务服务网的个人或法人账号进行直接登陆，或二次登陆。
  2. **该类错误的网上办理错误地址举例：**http://yzb.hisotope.com/
  3. **该类错误的截图举例：**