

《政务移动互联网应用程序行业生态服务商自律公约》

第一章 总则

第一条 为完善政务移动互联网应用程序（以下简称：政务应用程序）管理机制，推进政务应用程序标准化规范化管理，提升电子政务管理和服务效能，助力解决“指尖上的形式主义”突出问题，全面推进电子政务高质量发展，规范服务市场秩序，建立健康的政务应用环境，制定本公约。

第二条 本公约所称政务应用程序是指各级党政机关和事业单位开发建设，或依托各类互联网平台搭建，运行在移动智能终端上，为经营主体和社会公众提供管理服务，或为内部工作人员办公、管理、学习提供支撑服务的应用软件，包括移动客户端、小程序、快应用等。

第三条 本公约适用于政务应用程序行业生态服务商，包括政务应用程序开发商、分发商、运维商等，并且倡议其他服务提供者积极遵守。

第四条 政务应用程序行业生态服务商遵循守法、诚信、公平、中立、客观的基本原则，遵从规划统筹、集约高效、便民减负、安全可靠的服务原则，积极维护国家利益、公共利益，尊重权利人的合法权益。

第五条 政务应用程序行业生态服务商履行管理义务，依法依规提供服务，并采取有效措施，维护用户的知情权和选择权，切实保护用户合法权益。

第二章 自律条款

第六条 按照《关于“防治指尖上的形式主义”的若干意见》

《互联网政务应用安全管理规定》的有关要求，严格遵守《个人信息保护法》《数据安全法》等国家法律法规，坚持自我约束，建立健全统筹管理、审核备案、评价反馈、清理退出等机制，健全完善常态化监管措施和长效工作机制，积极支撑移动互联网应用程序备案工作，协助开展政务应用程序多项审核、功能检测等工作，共同维护良好的市场秩序和高效便捷的服务，推动电子政务健康可持续发展。

第七条 积极履行主体责任，落实在提供总体规划、建设开发、运维保障、运营服务等各项服务过程中相应责任义务，建立完备的内部管理制度，认真落实各项行业管理制度要求，积极配合各级主管部门做好行业发展和监管工作。

第八条 明确政务应用程序收集用户数据的目的和范围，确保数据收集的最小化。采取有效的技术手段对数据进行保护，定期进行数据安全审计，保护政务应用程序使用者的个人信息。

第九条 加强对人员、业务、流程等方面的综合管理，尤其要加强对信息化外包运维人员的管理，把好人员质量关，加强教育引导，严格监督管理，强化数据安全、保密管理和廉洁从业管理，保障政务应用程序使用者的合法权益。

第十条 加强多方协同合作，以惠民便民为核心目标，积极落实便捷集约有关原则，在核心技术、应用路径、使用模式

等方面开展行业自律，支持通用的硬件终端和用户普遍使用的便捷应用入口，政务应用程序不与特定企业捆绑。

第十一条 加强典型模式共建共享，积极探索省域共建模式，推动系统、工具等跨域整合利用，引导行业共同推进电子政务领域创新研究、标准制定、测试验证、基础设施建设、生态建设等各项工作。

第十二条 积极学习并宣传“防治指尖上的形式主义”建设管理、使用管理和安全管理相关理念，引导社会各界正确认识、合理使用、规范监督政务应用程序。

第十三条 支撑对政务应用程序类项目开展方案论证、合规性设计的前置管理，强化对已有系统、资源、渠道的摸排调查、整合复用，协助委托单位降低“空壳”、“僵尸”应用留存比率。

第十四条 通过采购服务实现政府办公、服务功能的场景，加强对各服务提供商资质的审核。服务提供商保证无特殊规定场景外，不提供打卡签到、积分排名、在线时长等强制使用功能。

第十五条 深入了解用户需求，设计直观、易用、高效的界面和流程，确保用户能够快速、准确地完成所需操作。定期通过反馈收集等方式，不断优化和升级政务应用程序。

第十六条 积极跟踪国际先进技术在政务领域的应用，适度开展前沿技术创新，探索推广人工智能、大数据等技术在政务领域的应用，同时防范新技术应用不当造成的各类风险。

第十七条 尊重知识产权，尊重数据所有者权益，保护用户隐私，重视信息服务的合法合规，按照有关要求推进行业标准规范建设，配合有关部门定期推进突出问题整改，提升服务整体水平。

第十八条 开发建设及运维政务应用程序相关功能时提供合理报价，自觉接受社会监督，履行社会责任，发现各类违法违规行及时向有关部门报告，提高行业服务质量。

第三章 公约的执行

第十九条 中国互联网协会作为本公约的执行机构，负责组织实施本公约。

第二十条 政务应用程序行业生态服务商签署本公约后受本公约约束，遵守执行本公约内容。

第二十一条 本公约成员单位违反本公约并造成不良影响的，任何单位和个人均有权向本公约执行机构进行举报。本公约执行机构在查证核实后，视不同情况要求成员单位及时改正、给予内部通报、取消本公约成员单位资格并向社会通报的处理。

第二十二条 本公约成员单位之间发生争议时，争议各方应本着互谅互让的原则争取以协商的方式解决争议，也可以请求公约执行机构进行调解，尽量减少采取公开批评或媒体造势等方式解决争议，自觉维护行业团结，维护行业整体利益。

第四章 附则

第二十三条 本公约经公约签署单位加盖单位公章后生效，

由中国互联网协会向社会公布，自公布之日起施行。

第二十四条 本公约遵循“动态修订、逐步完善”的原则。经公约执行机构或本公约十分之一以上签署单位提议，并经三分之二以上签署单位同意，可以对本公约进行修改。

第二十五条 我国政务应用程序行业生态服务商接受本公约的自律规则，均可以申请加入本公约；本公约签署单位通知公约执行机构后，可以退出本公约；公约执行机构定期公布加入及退出本公约的单位名单。

第二十六条 本公约由中国互联网协会负责解释。