

政 务 公 开 规 范

ZJGK—YW 2082—2017

义乌市市政服务“3+1+3”智慧便民 服务规范 (试行)

2017-12 -20 发布

2018-06-20 实施

义 乌 市 人 民 政 府 办 公 室

发 布

目 录

前言	2
1 范围	3
2 名词术语	3
“3+1+3”	3
3 “恒风行” APP	3
3.1 功能定义	3
3.2 设计要求	4
4 “小黄狗” APP	5
4.1 功能使命	5
4.2 模块详解	5
5 停车有道 APP	7
5.1 预约车位	7
5.2 欠费补缴	7
5.3 城建卡余额	7
5.4 咪表停车	7
5.5 优惠券功能	7
5.6 使用帮助（疑问解答）	8
6 短信提醒	8
6.1 功能定义	9
6.2 短信内容要求	9
7 在线办理业务	9
7.1 用水申请	9
7.2 用水自助缴费	9
7.3 增值税发票办理	11

前 言

本规范按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本规范由义乌市人民政府提出。

本规范由义乌市城管委、义乌市水务局、义乌市交通局、义乌市行政执法局归口。

本规范起草单位：义乌市城管委、义乌市水务建设集团有限公司、浙江恒风集团有限公司、义乌市环卫处、义乌市天然气有限公司、合肥工业大学。

本规范主要起草人：王新宇、张建锋、王菁菁、朱黎琴、毛丽萍、俞剑、龚巍巍、苑森朋、俞罡、郭亚光、彭斗超、厉剑、陈露子、楼愚智。

义乌市市政服务“3+1+3”智慧便民服务规范

1 范围

本规范规定了义乌市市政服务“3+1+3”智慧便民服务要求等内容。

本规范系《义乌市市政服务政务公开规范》的子规范，适用于义乌市市政服务领域“恒风行”APP、“小黄狗”APP、停车有道APP相关便民服务、停水停气短信提醒工作等相关业务工作。

2 名词术语

下列术语和定义适用于本规范。

“3+1+3”

3个APP，即“恒风行”APP、“小黄狗”APP、停车有道APP，1条短信及时告知停水停气提醒，3个自来水主要办理环节实行在线办理，即用水申请、自助缴费、开票。

3 “恒风行”APP

3.1 功能定义

用户通过APP查询“智慧交通”出行平台所有应用中指定的服务信息及账户信息，包括但不限于实时公交、到站信息、交通线路、客运购票、出行规划、包车、旅游、失物招领等多种信息，并针对用户指定账户提供移动支付服务。“恒风行”APP界面如图1所示。



图 1

功能如下：

- APP 提供与义乌智慧公交智能调度系统联通的所有公交线路及公交车运行信息。
- 能够根据用户定位，自动匹配更新最近公交站点的公交车信息，例如 21 路车即将进站，B 支 3 路还有 7 站到达用户所在站点。
- 提供线路查询，并能展开地图为用户提供直观感受。
- 用户信息可以视情况更改；通过手机号码注册账号，实名添加常用联系人后，可以使用购票功能；同时为提供公交车和线路收藏功能。

3.2 设计要求

设计要求如下：

- 客户端设计应遵循安全、可靠、易用、可维护和可扩展等原则。
- 客户端宜提供易用、风格统一、体验良好的用户界面；
- 在查询前，客户端宜优先显示用户默认账户信息。

4 “小黄狗”APP

4.1 功能使命

用户可通过APP注册账号，查找附近小黄狗智能垃圾回收机，扫码投递可回收的生活垃圾，包括塑料瓶，纺织物，废金属，废纸张，废玻璃，并实时返现到用户账户，促使生活垃圾有趣且有效分类。

APP不定期发布环保大事件、小知识，对提高公民环保意识具有一定意义，其功能如下：

- a) 附近回收点：一键查看附近回收机，小黄狗总在你身边；
- b) 扫码投递：扫描回收机二维码投递废品，快捷方便；
- c) 累计投递：投递信息一目了然，记录您的环保成就；
- d) 我的环保金：投递废品能换钱，环保公益有回报。

4.2 模块详解

4.2.1 首页

内容资讯与功能模块清晰可见，除“扫码投递”“环保数据”“附近回收机”等功能信息外，用户关心的环保大事件、小黄狗环保知识可在最新动态里查看。“小黄狗”APP首页界面如图2所示。

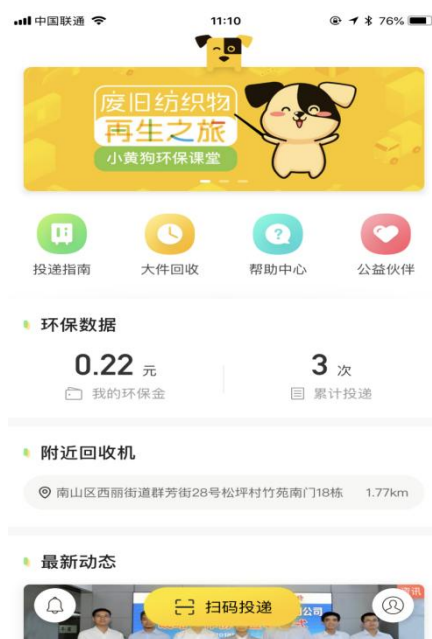


图 2

4.2.2 附近回收机

根据当前定位，显示附近所有小黄狗智能垃圾回收机的详细地址和距离，展开详情可查看机器编号、服务时间、回收品类等详细信息，点击“导航至此”就能随时随地轻松体验。附近回收机界面如图3所示。

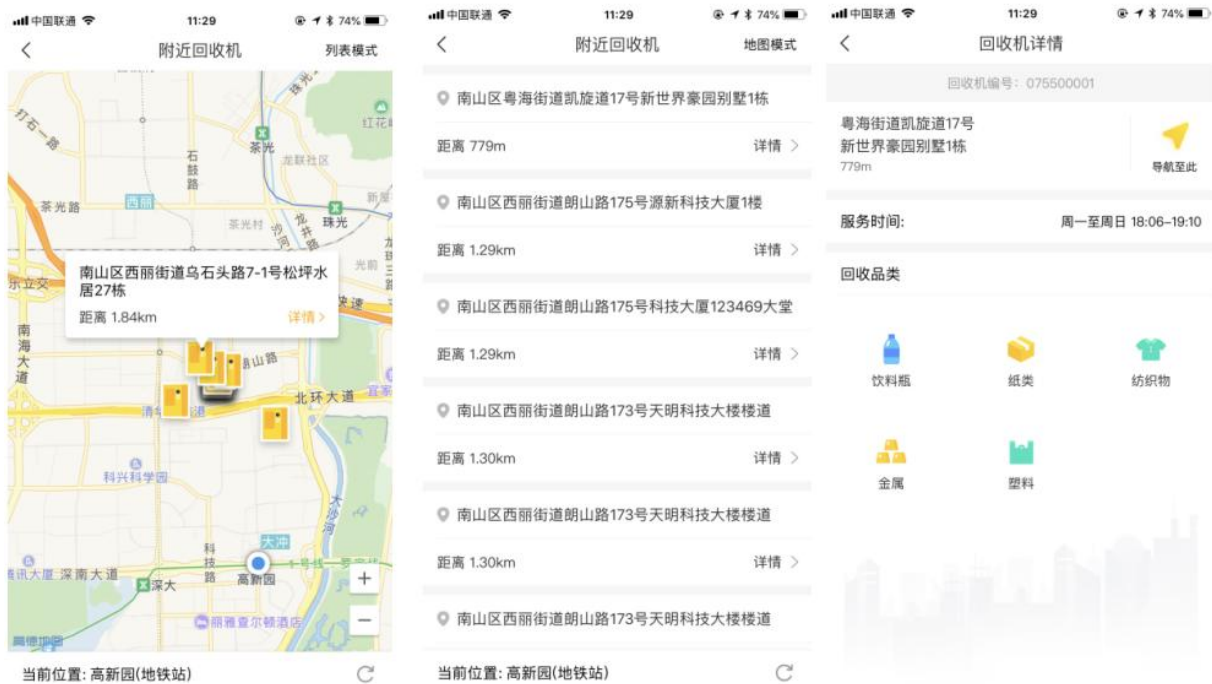


图 3

4.2.3 环保数据

点击“我的环保金”可查看具体环保金金额及明细，环保金可提现使用。点击“累计投递”可查看详细投递详情，让环保充满成就感。环保数据界面如图4所示。

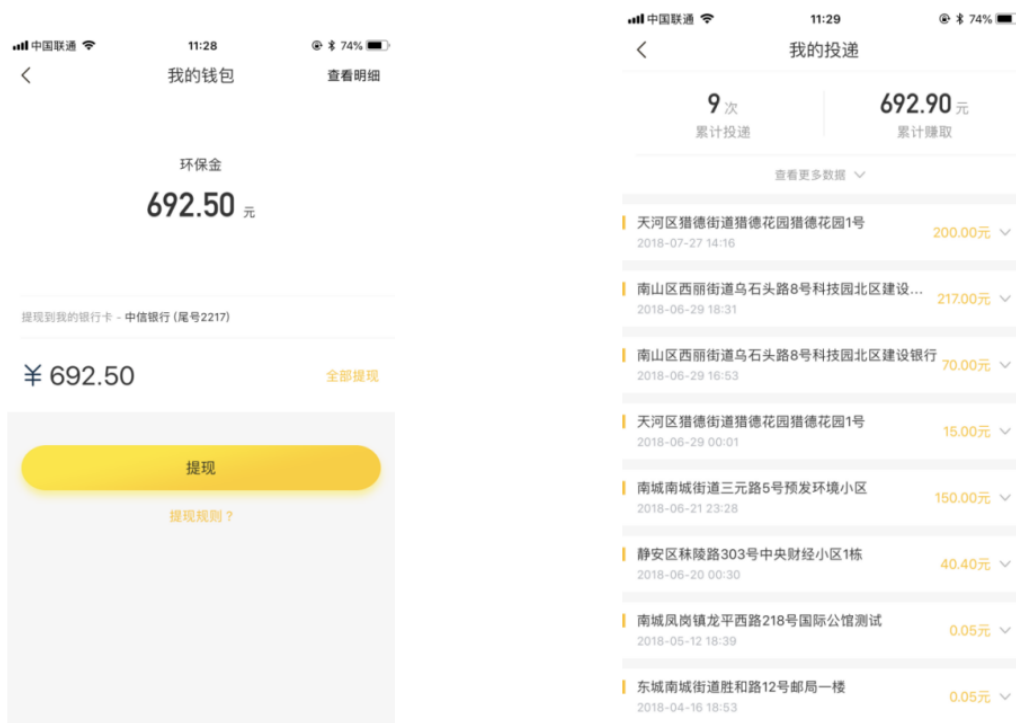


图 4

5 停车有道 APP

5.1 预约车位

点击“首页”里的“预约车位”按钮，会出现您需要预约的信息，如实填写需要您预约的停车场、需要预约的车牌号（如只绑定一辆车则不需要选择，如绑定多辆需要选择预约车辆）、预约的时间，确认无误后提交预约订单。您需要在预约的时间内到达预约停车场，否则将取消预约。在“会员”里的“预约记录”可查看预约记录。

停车有道APP界面如图5所示。

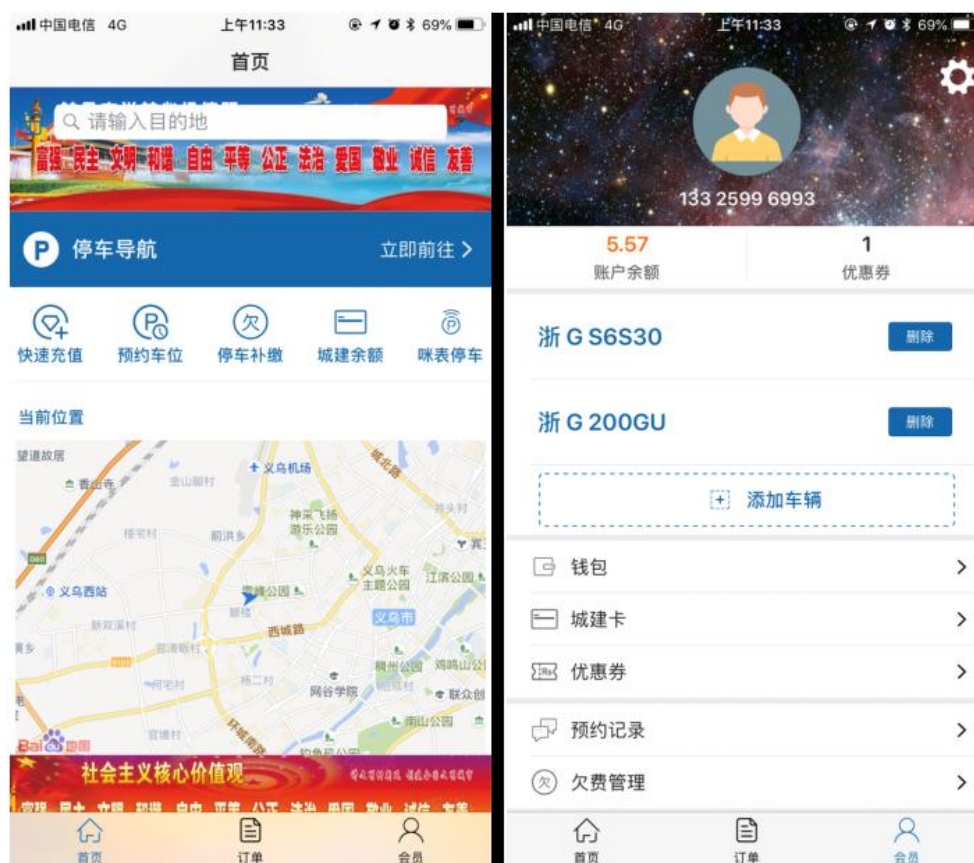


图 5

5.2 欠费补缴

点击“首页”里的“欠费补缴”，会出现当前用户历史欠费记录，点击需要补缴的订单，进行缴费即可，也支持全部欠费记录的统一补缴。

5.3 城建卡余额

查询的城建卡余额为泊车卡余额，通过提供的泊车卡号进行查询。

5.4 咪表停车

可通过APP余额支付咪表停车费用，app余额使用场景多元化。

5.5 优惠券功能

点击“会员”里的“优惠券”，出现可以使用的优惠券，点击右上角“失效”即可查看失效券。

5.6 使用帮助（疑问解答）

5.6.1 如何下载/安装应用？

安卓版下载途径：360、豌豆荚、华为、小米、腾讯应用宝等应用商城。iOS版可通过App Store 下载使用。也可以通过“停车有道APP下载二维码”或关注“停车有道官方微信”下载使用。

5.6.2 如何更新/卸载应用？

安卓版更新途径：360、豌豆荚、华为、小米、腾讯应用宝等应用商城。IOS版更新途径：App Store 更新。应用卸载与其他手机APP的卸载方式相同。

5.6.3 如何进行充值？

在界面“会员”里点击“钱包”会显示您的余额，“钱包”里选择“快速充值”，可选择您需要充值的金额，支持微信、支付宝充值。

5.6.4 如何进行快速停车缴费？

使用停车有道APP，对钱包进行充值，确保能支付停车费用，进入停车场就能自动帮您缴费，实现快速停车缴费。

5.6.5 如何快速找到附近车场？

通过“首页”里的“停车导航”模块，点进去后会在地图上面通过地图定位附近周边的最优车场（系统会根据金额、距离、剩余车位进行算法推荐），并可实现一键导航。

5.6.6 如何查看车场详情？

通过“首页”里的“停车导航”模块进入地图界面，点击右上角即可查看全部车场，可以查看到所有车场的收费时间与收费标准以及剩余车位情况。

5.6.7 如何索取发票？

当次停车费发票可在出场时向出口处员工索要。

索要多次停车的停车费发票请到义乌市工人西路94号2楼停车部领取。

流程：索要多次停车的停车发票到达领取地点后，需提供车牌号给停车部员工进行查询，查询完毕后进行发放。

5.6.8 添加车牌时提示车牌号已被他人绑定，怎么办？

可通过输入车架号和发动机号进行认证绑定。

5.6.9 车主认证有什么好处？

可以防止车牌号被他人绑定。

5.6.10 出场发现仍在计时，怎么办？

进行删除即可，不会扣除多余的停车费。通过“订单”里的“当前订单”进行左滑操作出现删除按钮点击删掉即可。因为APP上实行的虚拟计时计费的过程，具体的停车时间以车辆在停车场的进出场的时间差为准。

5.6.11 出场时停车场未抬杆，付现金后发现 APP 已扣费，怎么办？

拨打客服电话0579-85668666可申请退款。出场停车场未抬杆可能是由于停车场道闸系统出现故障所致，一般几率极小。

6 短信提醒

6.1 功能定义

结合用户需求，进一步提高服务水平，对停水停气用户进行点对点短信温馨提醒。

6.2 短信内容要求

短信用语应准确完整、文明礼貌，应标注发布单位、发布时间。

7 在线办理业务

7.1 用水申请

7.1.1 申请渠道如下：

- a) 义乌市水务集团门户网站；
- b) 网址：<http://www.yiwuwater.com/qt/WebPage/Default.aspx>
- c) “义乌水务集团”微信公众号，如图 6 所示。



图 6

7.1.2 服务功能如下：

- a) 用水业务申请；
- b) 水费查询及缴纳；
- c) 历史账单查询等。

7.2 用水自助缴费

7.2.1 自助缴费渠道

自助缴费渠道包括支付宝缴费、微信缴费。

7.2.2 缴费流程

7.2.2.1 支付宝缴费流程如下：

- a) 打开手机支付宝，登录支付宝账户，点击首页的“生活缴费”图标；
- b) 选择水费，选择缴费单位“义乌自来水有限公司”，输入户号，点击下一步；
- c) 确认账单金额，点击“立即缴费”并付款。（如图 7 所示）

用水自助缴费支付宝缴费流程

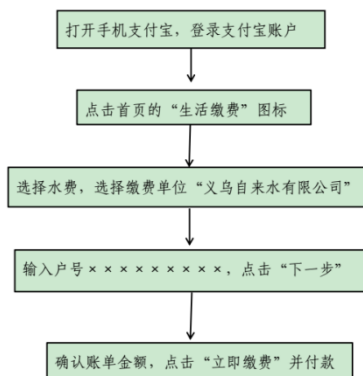


图 7

7.2.2.2 微信缴费流程如下：

- a) 打开手机微信，关注并点击进入“义乌水务集团”微信公众号；
- b) 点击进入“微自助”；
- c) 点击进入“绑定表卡”，填写表卡编号、手机号，点击“绑定表卡”；
- d) 点击进入“查询缴费”，选择“开始年月”，点击“查询水费”，可查看历史账单；如有“欠”字样，即为待交水费。
- e) 选择“支付水费”，点击“付”，输入密码即可完成支付；
- f) 缴费成功。（如图 8 所示）

用水自助缴费微信缴费流程

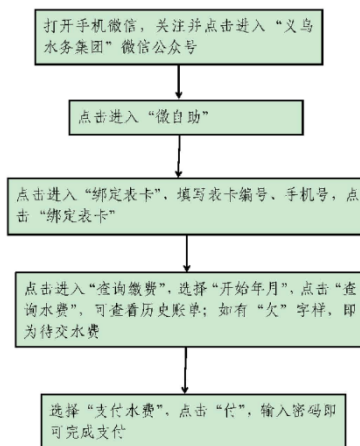


图 8

7.2.3 安全要求

应确保每天24小时正常稳定运行，不应随硬件、软件的维护和升级而影响账户安全。

应具备安全性、保密性和完整性。为确保缴费管理信息系统的安全与保密要求，系统应确保阻止非授权用户读取、修改、破坏或窃取数据，并对操作系统、数据库管理系统、应用系统和网络设备设置权限。

缴费系统数据库维护更新应包括数据、软件、硬件和网络的维护更新，维护应指定专人进行，并建立与其相适应的管理制度。

7.3 增值税发票办理

7.3.1 网上办理渠道

“义乌水务集团”微信公众号

7.3.2 办理流程

办理流程如下（如）：

- a) 打开手机微信，关注并点击进入“义乌水务集团”微信公众号；
- b) 点击进入“微自助”；
- c) 点击进入“业务办理”；
- d) 点击进入“增值税办理”；
- e) 选择“用户类型”；
- f) 填写“表卡编号、单位名称、单位地址、联系电话、纳税人识别号、开户银行、银行账号、申请人”，上传“营业执照、税务事项通知书”；
- g) 点击“我要办理”；
- h) 自来水厂受理并打印发票；
- i) 自来水厂将发票邮寄给用户。（如图 9 所示）

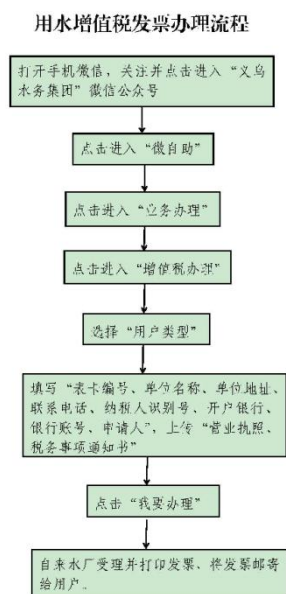


图 9

7.3.3 票据管理

对发票、收费凭证的发放日期、发票编号、领用人、试用用户编号、作废发票编号进行记录管理。