

## 发展城市基础及公共服务类应用的意义：

//

发展城市基础及公共服务类应用是推动数字强国建设、促进数字化转型和提高公共服务效率及质量的关键措施，符合政府政策导向，有助于增强与公众的互动和沟通。

- **首先，从数字强国角度看，发展移动端应用是推动数字强国建设的重要举措之一。**数字强国建设是国家发展的战略方向，而移动端应用是数字技术的重要组成部分。通过发展移动端APP，可以促进信息技术与各行各业深度融合，推动数字经济的快速发展，提高国家的经济实力和综合竞争力。
- **其次，发展移动端应用可以推动数字化转型。**随着移动互联网的普及，政府等机构需要加快数字化转型的步伐。移动端应用是数字化转型的重要手段之一，可以推动其数字化转型的进程。
- **最后，发展移动端应用可以提高公共服务效率和质量。**移动端应用可以更加方便快捷地向社会提供各种公共服务，如政务服务、公共交通等。国务院办公厅2021年印发的《建设指南》中，明确提出“2022年底前，各省（自治区、直辖市）和国务院部门移动政务服务应用与国家政务服务平台移动端‘应接尽接’、‘应上尽上’，移动政务服务能力显著提升。”这表明政府已经将发展移动端应用作为推动数字化转型、提高公共服务效率和质量、提升社会治理水平的重要举措之一。发展移动端应用不仅可以提高服务效率和质量，还可以降低社会成本，提高社会效益。同时，各类APP也可使相关企业和政府等机构能够更好地与公众进行沟通，增强互动。

//

## 城市基础及公共服务类应用整体发展现状：



- 截至2023年末，中国移动互联网月独立设备数已连续数月保持在约13.9亿的水平，整体流量增长已经遇到瓶颈，但城市基础及公共服务类APP却凭借其独特的优势保持着高速增长态势。
- 主要原因是其能满足用户日益多样化的需求，提供一体化服务，并通过实施“大APP战略”，即通过整合各类资源和服务到一个综合应用中，提升用户体验、实现资源的高效整合与成本的降低，同时为用户提供更多便捷的服务可能性。
- 这种策略使得城市基础及公共服务类APP在竞争激烈的移动互联网市场中脱颖而出，保持了强劲的增长势头。

## 细分行业APP发展策略及现状：



### 交通运输行业：

- 公路、铁路：2023年出行热潮助力移动端流量大幅增长，铁路12306APP由票务销售渠道向一体化出行服务平台转型，流量攀升至历史最高点；交管12123APP继续拓展业务应用场景，上线轻微事故视频快处等功能，月活跃用户峰值突破1.4亿。



### 基础设施行业：

- 电力：国家电网打造的网上国网APP已发展成为线上办电首选平台，山东12月APP活跃用户数超500万；服务升级、体验优化赢得广泛好评。
- 能源：中石油旗下中油好客e站APP围绕“加油移动支付”、“加油卡服务”两大核心服务，为用户提供便捷的加油体验和丰富的优惠福利，2023年12月活跃用户规模超700万；中石化拓展“线上+线下”、“能源+服务”两个一体化模式，一站式综合服务平台“易捷加油”APP活跃用户数量快速增长，且向中低线城市渗透。



### 金融与公共服务行业：

- 税务：个人所得税APP提升纳税便利性和公平性，助力个税政策改革落地，其渗透率逐年提高，2023年月度渗透率峰值对比三年前提升5.0%，达13.0%。
- 政务：地方政务类移动端服务范围涵盖人社、交警、党建等多个类别，其中福建闽政通活跃用户数居首位，流量接近1800万，北京地区的交警APP、山东地区的党建APP等用户规模均位于前列；政务APP提升了政府的服务效率，推动了政务透明与现代化治理。

## DESCRIPTION

# 研究范围 及数据说明

### 研究范围

1. 研究对象：  
-中国互联网移动端用户
2. 研究范围：  
-中国移动互联网城市基础及公共服务类部分重点APP及其用户的使用行为

### 数据说明

1. 数据来源：  
-UserTracker 多平台网民行为监测数据库（桌面及智能终端）
2. 数据统计时间：  
-2020年1月-2023年12月

## CONTENTS

# 目 录

---

### 01 交通运输行业-典型移动端应用监测

Transportation Industry - Monitoring of  
Typical Mobile Applications

---

### 02 基础设施行业-典型移动端应用监测

Infrastructure Industry - Monitoring of  
Typical Mobile Applications

---

### 03 金融与公共服务行业-典型移动端应用监测

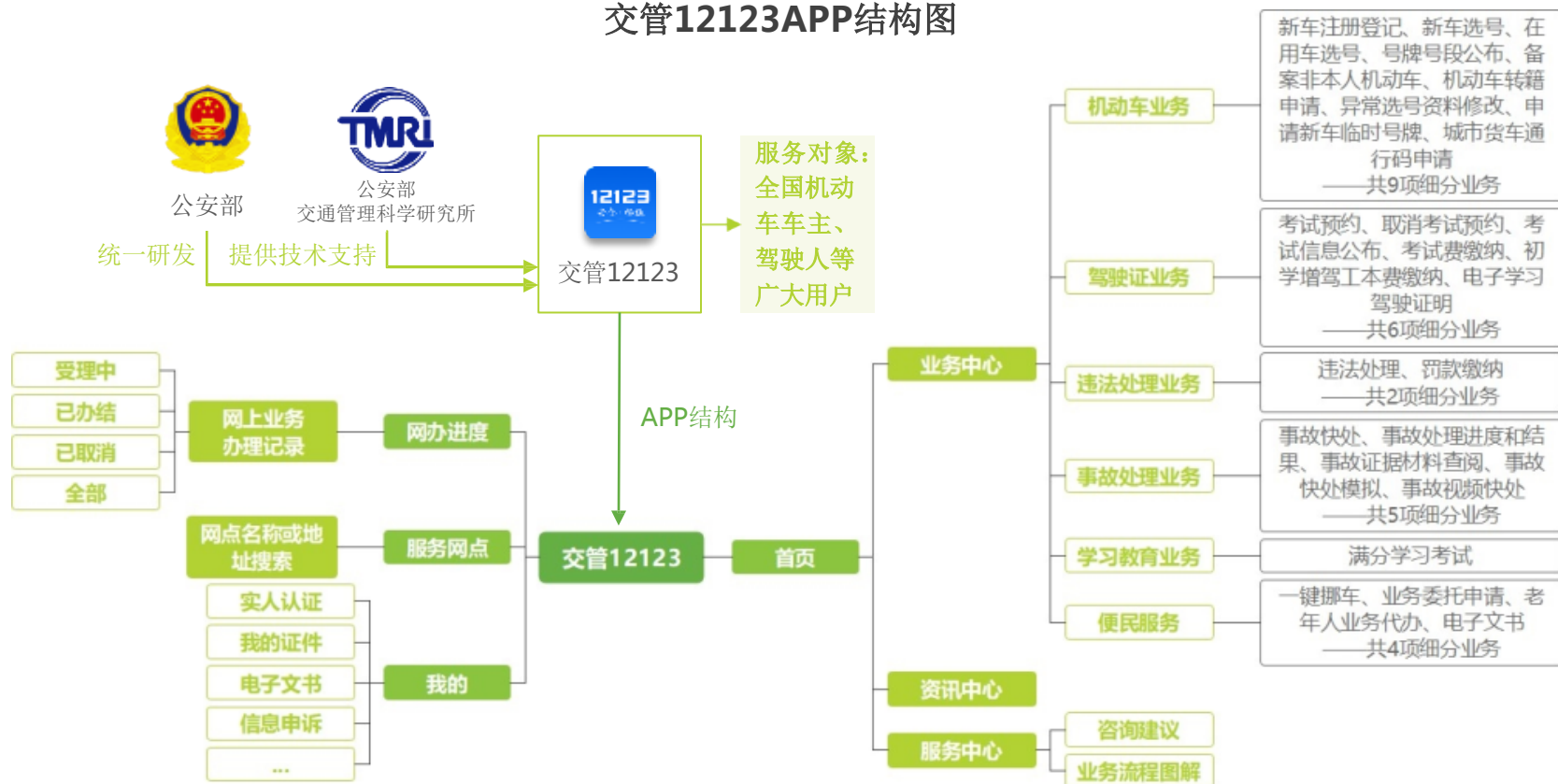
Financial Industry and Public Services -  
Monitoring of Typical Mobile Applications

# 交通运输行业：公路 | 交管12123

## 公安部为车主打造公路交通综合服务管理移动端平台

由公安部官方打造的互联网交通安全综合服务管理移动端平台“交管12123”于2015年底上线运行，APP发展至今实现了机动车、驾驶证、事故处理等六大业务模块共计27项细分业务的手机通办，极大减少了车主线下窗口办理业务的等候时间和出行成本，为广大用户提供了全方位、便捷的服务。

### 交管12123APP结构图



来源：公开资料，艾瑞咨询自主研究绘制。

# 交通运输行业：公路 | 交管12123

## 交管12123APP通过发展策略优化和先进技术运用，实现流量大幅增长

2023年，交管12123通过提升用户体验、推进智能化发展、拓展业务应用场景等发展策略，并结合人工智能、物联网、大数据、云计算等先进技术的运用，实现了APP流量的大幅增长，APP月活跃用户峰值突破1.4亿；其12月用户规模达到2020年1月的1.9倍，对比2022年同期增长了14.4%，在交通安全服务领域的影响力和渗透率不断提高。

### 交管12123APP发展情况及流量变化趋势

#### 交管12123APP发展策略及关键技术更新

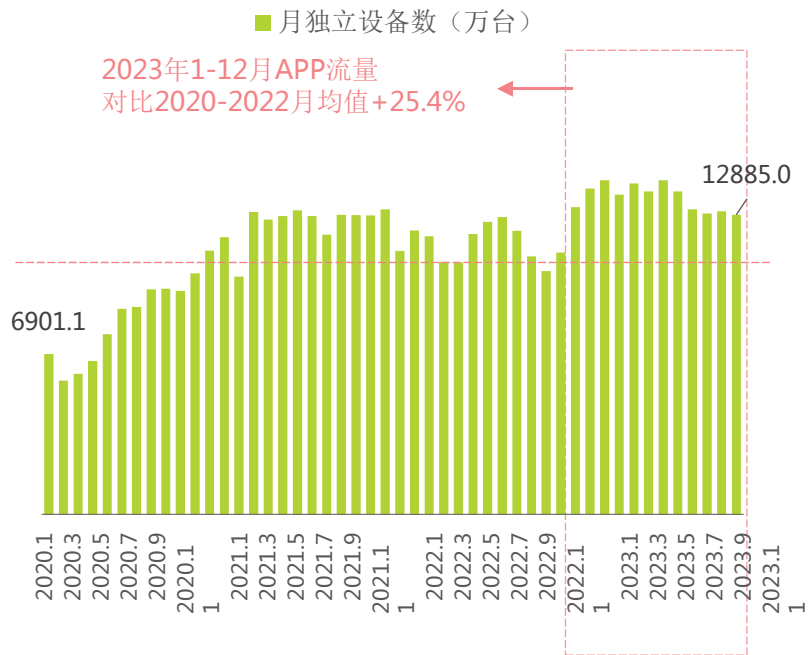
##### 发展策略：

- **提升用户体验：**优化了界面设计，提高了操作便捷性和使用效率
- **推进智能化发展：**利用人工智能、大数据、云计算等先进技术，实现业务服务的智能化和信息化
- **拓展业务应用场景：**6月1日起，“交管12123”APP上线轻微交通事故视频快处新业务；10月，上海公安交警在APP上线“公安交管服务网点地图”功能，成为该功能在全国范围内的首个试点
- **加强安全保障：**采用先进的安全技术，保障用户信息的安全性
- **推广普及APP：**通过多种渠道进行宣传推广，提高交管12123APP的知名度和使用率

##### 关键技术更新：

人工智能技术	大数据技术	物联网技术	云计算技术
移动支付技术	区块链技术	.....	

#### mUserTracker-2020-2023.12交管12123APP用户规模



来源：公开资料、UserTracker 多平台网民行为监测数据库（桌面及智能终端），艾瑞咨询自主研究绘制。

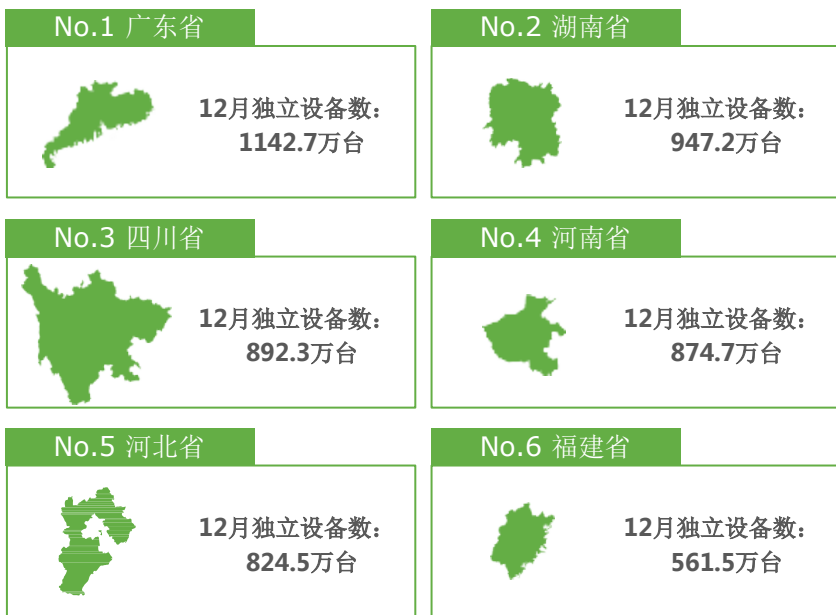
# 交通运输行业：公路 | 交管12123

## 广东用户最多，男性、已婚、40岁及以下用户为APP的主要使用群体

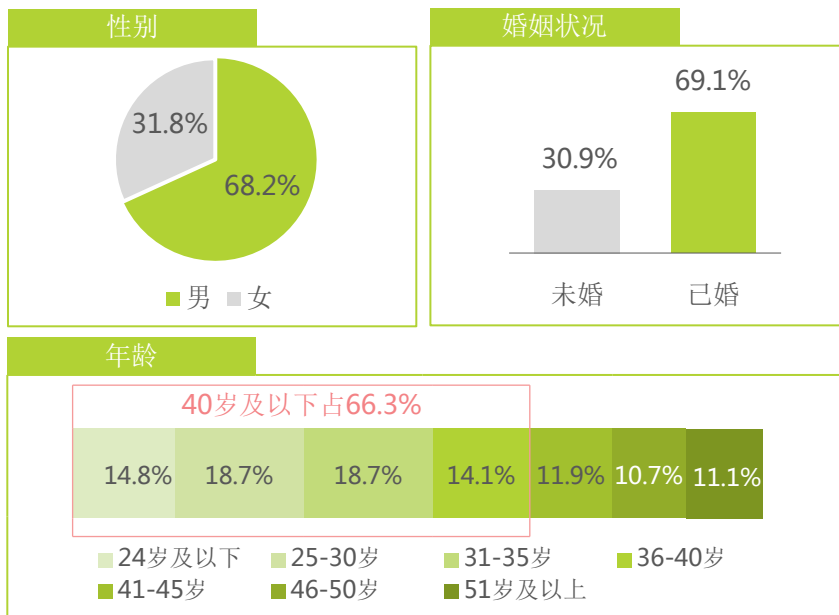
从活跃用户地域分布来看，广东、湖南、四川用户规模分列前三，其中广东为交管12123APP唯一一个用户数量破千万的省份。中青年已婚男性用户群体是APP流量的主要来源。

### mUserTracker-2023年12月交管12123APP用户画像-1

#### | TOP6 省份



#### | 性别、年龄、婚姻状况



来源：UserTracker 多平台网民行为监测数据库（桌面及智能终端）。

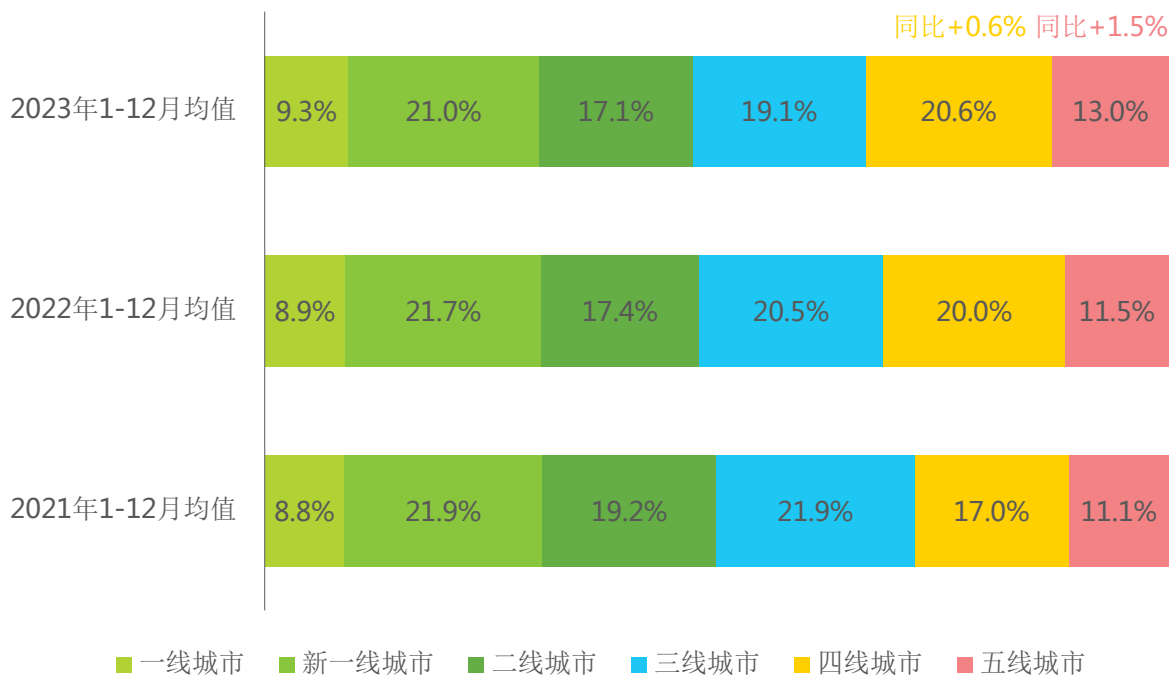


# 交通运输行业：公路 | 交管12123

## 四、五线城市用户占比提升，APP覆盖面扩大、普及率提高

对比2022年，2023年1-12月交管12123APP活跃用户中四线城市群体占比提升0.6个百分点、五线城市群体占比提升1.5个百分点，APP在低线级城市普及程度提高、覆盖范围及影响力稳步提升。

### mUserTracker-2023年交管12123APP用户画像-2



来源：UserTracker 多平台网民行为监测数据库（桌面及智能终端）。

# 交通运输行业：铁路 | 铁路12306

## APP核心功能强大，优势突出，流量持续增长

作为移动端购票的唯一官方平台，铁路12306APP于2013年底正式上线运行。历经十年发展，APP在车票预订、在线支付、退改签功能的基础上，逐步上线了如订餐/约车/订酒店、电子临时乘车身份证明的开具等功能，以满足广大用户铁路出行的实际需求。此外，在2023年7月，北京用户还能够使用铁路12306APP刷码乘坐地铁。功能、界面和应用场景的不断完善，大幅提升了其在铁路交通领域的竞争优势，9月APP流量达历史峰值1.19亿。

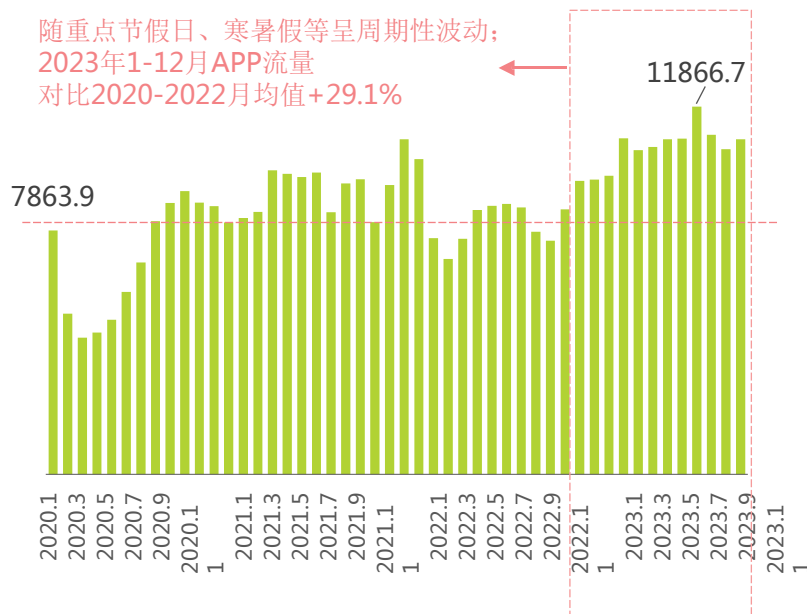
### 铁路12306APP核心功能及流量变化趋势

#### 铁路12306APP核心功能及优势



#### mUserTracker-2020-2023.12 铁路12306APP用户规模

■ 月独立设备数（万台）



核心功能	票务查询和预订	订单管理	个人信息管理
	车站大屏	时刻表	临时身份证明
	订餐/约车/住宿	空铁/铁水联运	.....

主要优势	官方平台，信息准确可靠	购票方式灵活多样
	信息实时更新，及时提醒	支付便捷，安全可靠
	一站式服务，出行无忧	界面简洁易用，操作便捷
	积分兑换，会员权益	.....

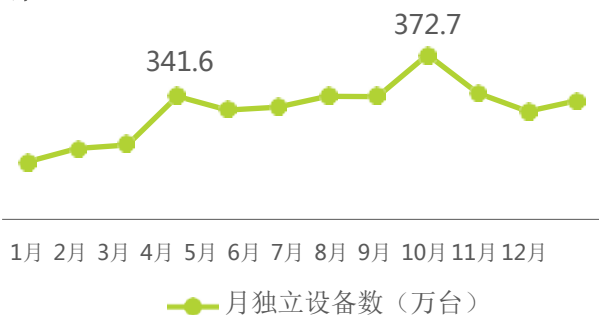
来源：公开资料、UserTracker 多平台网民行为监测数据库（桌面及智能终端），艾瑞咨询自主研究绘制。

# 交通运输行业：铁路 | 铁路12306

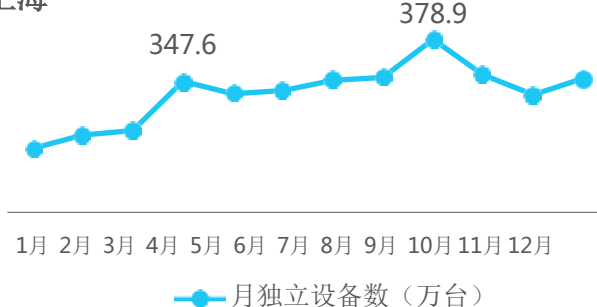
2023年四个一线城市用户中，北京、上海、深圳流量小高峰均出现在4月、9月，京沪两城活跃用户变化趋势较为一致

### mUserTracker-2023年铁路12306APP一线城市用户规模变化趋势

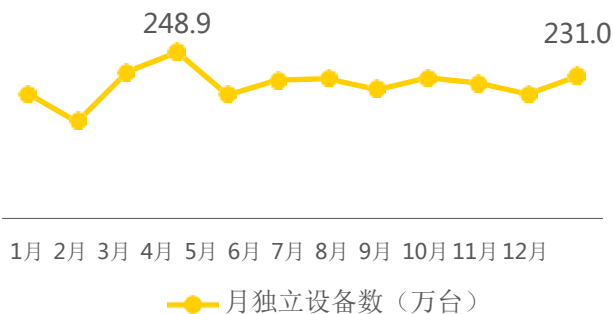
| 北京



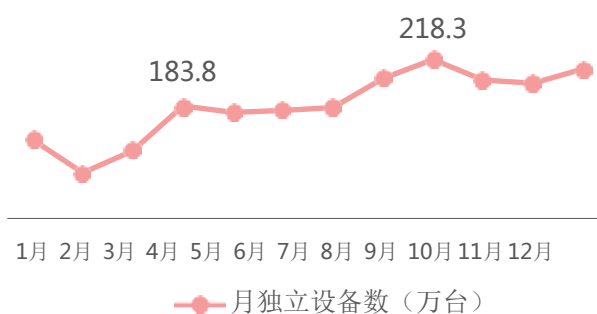
| 上海



| 广州



| 深圳



来源：UserTracker 多平台网民行为监测数据库（桌面及智能终端）。

# 基础设施行业：能源电力 | 国家电网

## 打造“网上国网”APP，五年稳步发展成为用户线上办电首选平台

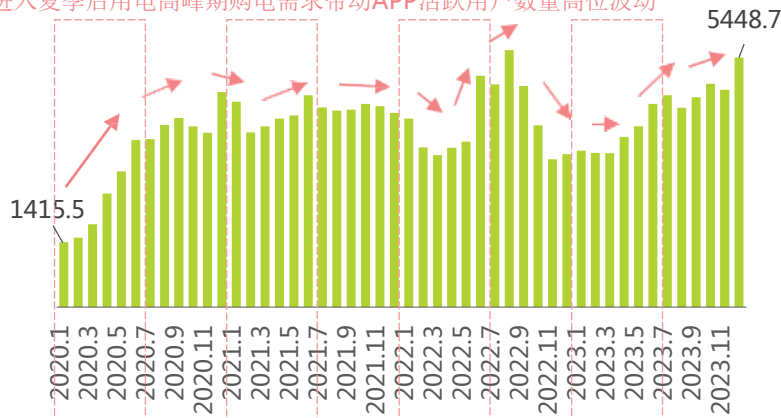
2018年3月，作为电力行业两大央企之一的国家电网开始着手打造网上服务平台——“网上国网”APP。历经近六年的发展，网上国网APP已成为央企中用户信赖度高、黏性强、规模大的线上服务平台之一。从APP用户规模变化趋势来看，其移动端活跃用户数量随购电需求变化呈季节性波动。从地区渗透程度来看，山东用户规模最大，四川、河北、河南、山西分列第2-5名，TOP5省份用户占APP总体用户规模的36.8%。从G网24小时活跃用户分布来看，10点、15点是用户活跃的两个小高峰时间。



### mUserTracker-2020-2023.12网上国网APP用户规模

■ 月独立设备数（万台）

呈季节性波动：春季用电需求淡季，流量随时间缓慢爬升，6月达上半年峰值；进入夏季后用电高峰期购电需求带动APP活跃用户数量高位波动



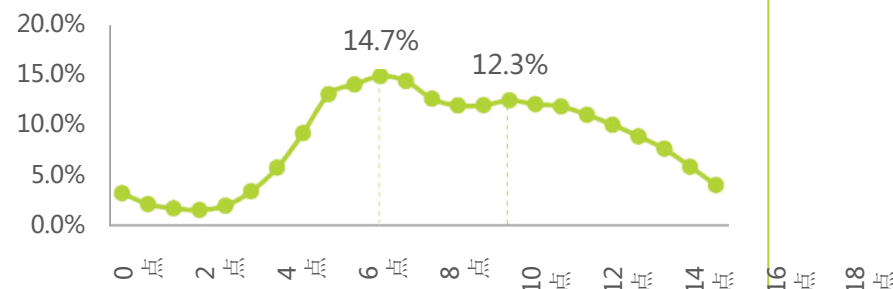
### mUserTracker-2023年12月网上国网APP用户省份TOP5、G网24小时活跃用户分布

#### 用户省份TOP5

12月独立设备数排名：

- No.1 山东——525.3万台，TGI: 121.5
- No.2 四川——430.8万台，TGI: 161.9
- No.3 河北——393.0万台，TGI: 115.5
- No.4 河南——345.1万台，TGI: 136.6
- No.5 山西——311.8万台，TGI: 222.6

#### G网24小时活跃用户分布



来源：UserTracker 多平台网民行为监测数据库（桌面及智能终端）。

来源：UserTracker 多平台网民行为监测数据库（桌面及智能终端）、艾瑞咨询定制数据挖掘服务。

# 基础设施行业：能源电力 | 国家电网

## APP服务升级+体验优化，各地分公司持续推广助力渗透加速

2023年，国家电网旗下APP“网上国网”功能服务不断迭代升级，为居民、企事业等各类用户提供了多样化且方便快捷的使用体验，与此同时，各地国网工作人员深入用户群体，面对面帮助用户下载使用APP并详细解答相关问题，进一步提升了APP的推广成效。这些努力共同促进了“网上国网”APP在市场上获得广泛好评并持续渗透，使更多用户能够享受其带来的便捷服务。

### 网上国网APP最新发展动态

#### 服务迭代升级，满足用户多样化需求

##### ➢ 为各类用户群体提供“一网通办”服务：

###### 针对居民客户：

提供交费、电量电费信息查询等常用功能，用能分析、电子发票等特色服务

###### 针对企事业客户：

提供交费、办电、用电信息查询等常用功能，提供用电负荷、能效诊断等专业化服务

###### 针对电动汽车客户：

提供站点查询、充电充值、个人桩接电等特色服务

###### 针对新能源客户：

为光伏客户提供建站咨询、光伏新装、上网电费及补贴结算等特色服务

#### 推广力度加强，APP持续渗透

##### ➢ 各地国网工作人员面对面推广APP：

国网宜兴市供电公司组织开展“网上国网”APP推广活动，帮助客户下载绑定，详细解答使用方法，为客户提供高效便捷服务



国网武威供电公司组织开展“网上国网购电季惊喜红包赢不停”网上国网推广运营活动，进一步提升APP推广成效



当地国网供电公司通过线上交费抽红包的方式调动用户通过网上国网交费的积极性，巩固、扩大APP用户群体

#### 用户体验优化，赢得广泛好评

##### ➢ APP设计、功能模块优化，用户评价良好：



首页、资讯、网上营业厅、生活、我的-APP主要界面展示

##### 应用商店用户评价：

“ ★★★★★ 版本：3.0.1  
服务热情周到，功能强大，体验良好  
★★★★★ 版本：3.0.1  
在外地工作，给家里交电费非常方便  
★★★★★ 版本：3.0.1  
网上国网交电费很方便，请再接再厉，服务广大人民。”

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/935344303341011131>