



# 中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

## 全国一体化政务服务平台一网通办 基本要求

One-stop administration services general requirement of national integrated  
government service platform

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

国家市场监督管理总局  
国家标准化管理委员会 发布

# 目 次

前 言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本要求 .....	1
5 事项管理 .....	2
6 流程优化 .....	2
7 线上线下融合 .....	3
8 公共支撑 .....	4
9 监督检查 .....	5
10 评价改进 .....	5

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国行政管理和服务标准化技术委员会行政管理分委会（TC594/SC1）提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

# 全国一体化政务服务平台一网通办基本要求

## 1 范围

本文件规范全国一体化政务服务平台一网通办的基本要求、事项管理、流程优化、线上线下融合、公共支撑、监督检查及评价改进要求等。

本文件适用于全国政务服务“一网通办”工作的运行管理。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 33190—2016 文件存储与交换格式

GB/T 36901—2018 电子证照总体技术架构

GB/T 36902—2018 电子证照目录信息规范

GB/T 36903—2018 电子证照元数据规范

GB/T 36904—2018 电子证照标识规范

GB/T 36905—2018 电子证照文件技术要求

GB/T 36906—2018 电子证照共享服务接口规范

GB/T 39554.1—2020 全国一体化政务服务平台 政务服务事项基本目录及实施清单 第1部分：编码要求

GB/T 39554.2—2020 全国一体化政务服务平台 政务服务事项基本目录及实施清单 第2部分：要素要求

GB/T 39047—2020 政务服务平台基本功能规范

GB/T 40756—2021 全国一体化政务服务平台 线上线下融合工作指南

GB/T 39735—2020 政务服务评价工作指南

GB/T XXXX 全国一体化政务服务平台移动端建设要求

## 3 术语和定义

GB/T 39047-2020界定的术语和定义适用于本文件。

## 4 基本要求

应当整合国家、省、市三级互联的政务服务平台，形成以国家政务服务平台为总枢纽，各地区和国务院有关部门政务服务平台是具体办事平台的全国一体化政务服务平台体系。应建设统一的政务服务总门户，整合政务服务数据资源，优化政务服务流程，完善配套制度，实现政务服务事项“一网通办”。“一网通办”应从业务、管理、线上线下融合、公共支撑等方面进行规范，框架见图1。

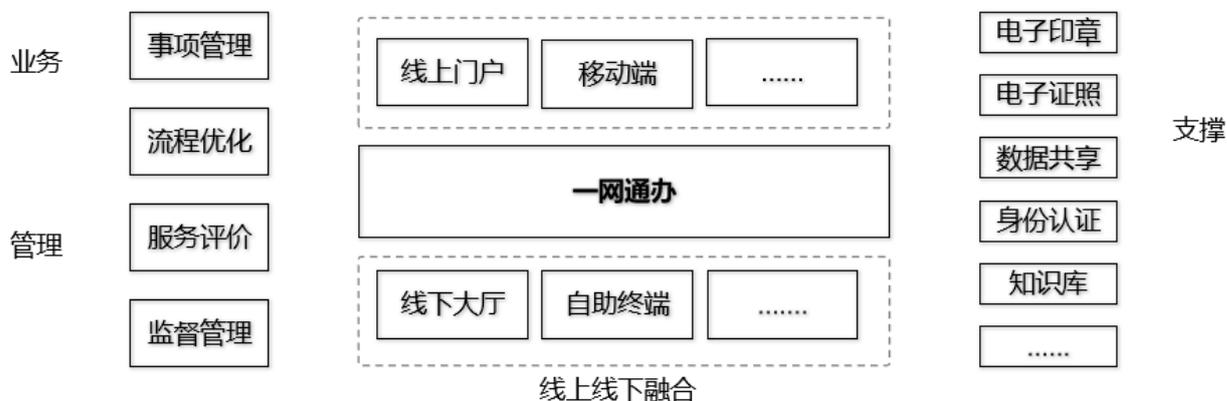


图1 “一网通办”框架

## 5 事项管理

### 5.1 事项梳理

事项梳理内容包括但不限于：

- a) 事项目录梳理：应梳理形成统一的政务服务事项清单，事项目录梳理要求见 GB/T 39554.1—2020；
- b) 事项要素梳理：应统一规范事项要素，事项要素要求见 GB/T 39554.2—2020；

### 5.2 动态调整要求

依托全国一体化政务服务平台事项管理系统，实行清单的动态管理。清单管理系统应具备事项梳理、事项录入、事项审核、事项调整等基本功能。国家、各地区和国务院有关部门事项清单应通过线上平台、移动端、线下窗口等渠道同步发布和更新。

### 5.3 办事指南

5.3.1 应在政务服务平台和线下服务窗口公开，确保办事指南各要素在线上线下保持一致，线上线下一实际办理与公布的应保持一致。

5.3.2 政务服务平台上的政务服务事项办事指南应与事项清单关联显示。

5.3.3 办事指南应细化到业务办理项，并给出业务办理项的材料清单，还应注明材料的提供方式。

## 6 流程优化

6.1 应推动政务服务事项的申请、受理、审查、决定、证照制作、决定公开、收费、咨询等环节全流程在线办理。

6.2 应依托身份认证、电子印章、电子证照等基础支撑，推动证照、办事材料、数据资源共享互认，压缩办理环节、精简办事材料、缩短办理时限。

6.3 一件事宜以服务对象办事需求为导向，以场景主题、生命周期等为主线，梳理形成跨业务、跨部门、跨层级的协同办理机制，宜实行一窗受理、按责转办、协同审批、结果互认，应落实牵头部门的牵头责任。

6.4 宜提供智能申报、智能辅助审批、智能审批能力。

## 7 线上线下融合

### 7.1 线上

#### 7.1.1 线上渠道

7.1.1.1 平台建设：应建立统一的全国一体化政务服务平台，具备统一身份认证、统一在线申请、统一在线支付、统一在线物流、统一总客服、统一“好差评”等功能，并联通全国一体化政务服务平台事项管理系统，实现网上预约、网上申请、在线办理、实时查询、咨询投诉、网上评价等，平台功能应符合 GB/T 39047—2020。

7.1.1.2 移动端建设：应建立统一的政务服务移动端，围绕办理、查询、咨询、投诉等提供一站式服务，移动端建设要求应符合 GB/T XXXX。

#### 7.1.2 线上办理

7.1.2.1 除法律法规另有规定或涉及国家秘密等外，政务服务事项应纳入政务服务平台办理，宜实现申请、受理、审查、决定、证照制作、决定公开、收费、咨询等全流程在线办理。

7.1.2.2 政务服务平台应按照事项性质、服务对象、实施主体、服务主题、服务层级等方式提供分类引导服务。应围绕重点高频事项开展集成套餐服务。应设置场景式服务，提升服务对象体验度。

7.1.2.3 公安、人力资源社会保障、教育、卫生健康、民政、住房城乡建设等覆盖范围广、办事频率高的政务服务事项宜向移动端延伸，实现“掌上办理”。

### 7.2 线下

#### 7.2.1 线下渠道

7.2.1.1 依托全国一体化政务服务平台，扩大窗口办理事项的内容和范围，推进跨部门、跨层级和跨区域的综合窗口受理模式，根据业务需要设立分类或分领域的综合窗口。

7.2.1.2 宜设立综合窗口，并依托政务服务平台，进行线下综合窗口的受理。宜采用受审分离、系统对接等方式避免二次录入。

7.2.1.3 宜设立靠前引导服务，引导群众进行填表、材料预审等，缩短窗口办理时间。

#### 7.2.2 线下办理

7.2.2.1 应利用省、市、县（区）、街道（镇）、村（居）便民服务体系，实现就近能办、区域通办。

7.2.2.2 通过线下服务窗口提供政务服务的，应建立首问负责、一次告知、信息公开、引导服务、咨询服务、预约服务、代办服务、第三方服务（缴费服务、邮寄服务、代收件服务）、填表服务、帮办服务等服务制度。

7.2.2.3 宜设置自助服务终端，实现查询、审批申请、办事预约、证照打印等功能。

### 7.3 线上线下咨询投诉

7.3.1 应同时提供在线平台、服务热线、线下窗口等客户服务渠道，处理服务对象提出的各类政务服务咨询、投诉和建议。

7.3.2 应对服务咨询或投诉进行分类分级，紧急类宜在 2 小时内回复，次紧急类宜在 24 小时内回复，

一般帮办需求和投诉宜通过 12345 热线解决。

7.3.3 宜提供人工智能客服，辅助处理咨询投诉内容。

## 8 公共支撑

### 8.1 统一电子印章

应提供电子签名的可视化展示，实现网页文件、版式化文件的电子印章功能，电子印章功能要求应符合GB/T 40756—2021中9.5.1要求。

### 8.2 统一证照共享

应建立电子证照库，提供数字证照的生成、管理、共享服务，具备办理过程中的证照管理、真实性鉴别、信息共享功能。电子证照技术架构应符合GB/T 36901—2018中相关规定；电子证照目录信息应符合GB/T 36902—2018中相关规定；电子证照元数据应符合GB/T 36903—2018中相关规定；电子证照标识应符合GB/T 36904—2018中相关规定；电子证照文件技术应符合GB/T 36905—2018中相关规定；电子证照共享服务接口应符合GB/T 36906—2018中相关规定；电子证照的存储与交换格式应符合GB/T 33190—2016中的相关规定。

### 8.3 统一电子档案

应建立统一电子档案库，采用电子签名（签章）技术，实现办理材料的在线提交、电子化归档、管理、查阅。

### 8.4 统一数据共享

数据共享要求包括：

- a) 应建立统一的政务服务数据管理目录，包括但不限于数据范围、数据提供单位、共享开放属性等要素；
- b) 应建设统一的政务服务数据共享交换系统，明确数据共享的具体应用场景，建立以应用场景为基础的公共数据授权共享机制；
- c) 应归集、关联与服务对象相关的电子证照、申请材料、事项办理等政务服务信息并形成相应目录清单，提高办事材料线上线下共享程度；
- d) 对服务对象已经提交并且能够通过信息化手段调取的材料，或者能够通过数据互认共享手段获取的其他单位的证明材料，不应要求服务对象重复提供；
- e) 应以企业群众高效便捷“办成一件事”为目标，制定数据共享责任清单、拓展“一网通办”急需的共享数据，满足普遍性高频政务服务事项的数据共享需求。

### 8.5 统一身份认证

应通过统一身份认证，为服务对象提供多源实名认证渠道，实现一次认证，全网通办。统一身份认证功能要求应符合GB/T 39047—2020中5.2.3.2要求。

### 8.6 其他支撑

8.6.1 政务服务平台应当接入政府部门公共支付平台，实现政务服务费用在线缴纳。

8.6.2 政务服务平台应建立或接入网上统一物流平台，为服务对象提供材料递交、结果反馈等快递服

务。

8.6.3 政务服务平台应建立知识库，汇聚群众办理的高频事项常见问题，以及职能部门咨询电话、办公场所等情况。

## 9 监督检查

### 9.1 检查方式

政务服务管理部门应定期或不定期的采取现场巡查、电子监察等多种方式开展抽样、抽点、定点监督检查。

### 9.2 检查内容

检查内容包括但不限于：

- a) 服务指南的准确性、完整性、更新及时性等情况；
- b) 办事是否存在超权限、超时限、逆程序等情况；
- c) 办事是否存在不作为、乱作为、权力寻租、恶意刁难、吃拿卡要等情况；
- d) 咨询投诉的及时回复情况及回复的质量情况；
- e) 政务服务中心场地布局的规范性、综窗设置合理性、信息化系统的服务效能。

## 10 评价改进

### 10.1 评价方式

评价方式包括但不限于：

- a) 可采用自我评价、服务对象满意度评价、第三方评价或多方评价相结合等方式开展评价；
- b) 自我评价宜每季一评，服务对象满意度评价宜一事一评；
- c) 宜在事项办结后三日内，通过电话、短信等渠道进行抽样回访；
- d) 第三方评价应由具有相关能力的专业机构承担，宜每年度进行一次评价，并向社会公布。

### 10.2 评价指标

评价指标设置应符合GB/T 39735-2020中附录A要求，对服务体系完备度、服务制度透明度、群众办事便利度、办事体验满意度等进行评价。

### 10.3 评价结果

根据情况需要及时公布第三方评价结果，并作为效能评价的重要依据。