

ICS

CCS 点击此处添加 CCS 号



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

政务服务大厅集约化建设指南

Guidelines for intensification of Government Service Halls

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

(征求意见稿)

(本草案完成时间：20250512)

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

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 集约化建设原则 1

 4.1 科学规划、系统布局 1

 4.2 需求导向、精准服务 1

 4.3 资源集约、高效协同 1

 4.4 数字赋能、安全可控 1

5 服务场所科学布局 1

 5.1 规划选址 2

 5.2 建设规模 2

 5.3 空间布局 2

6 服务窗口按需设置 2

7 事项进驻与服务优化 2

 7.1 事项进驻 2

 7.2 服务优化 3

8 设备设施集约化 3

 8.1 设备设施配备 3

 8.2 设备设施使用 3

 8.3 设备设施管理 4

9 系统整合与数据共享 4

 9.1 系统建设与整合 4

 9.2 数据整合与共享 4

 9.3 数据智能分析 5

10 运营管理规范化 5

 10.1 人员管理与能力提升 5

 10.2 应急响应与处置 5

 10.3 监督监测提升 6

参考文献 7

政务服务大厅集约化建设指南

1 范围

本标准给出了政务服务大厅集约化建设原则、服务场所科学布局、服务窗口按需设置、事项进驻与服务优化、设备设施集约化配置、系统整合与数据共享、运营管理规范化等方面的指南。

本标准适用于各级政府部门设立的综合性政务服务大厅的集约化建设与管理，专业性政务服务大厅建设与管理参照执行。

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 44888 政务服务大厅智能化建设指南

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 集约化建设原则

4.1 科学规划、系统布局

坚持顶层设计与整体谋划，宜结合地区政务服务需求与发展趋势，科学规划政务服务大厅选址地点、建设规模，合理布局服务区域，推动实现业务、平台、人员等要素的合理化配置，避免重复建设和资源浪费。

4.2 需求导向、精准服务

以企业和群众办事需求为核心，聚焦高频事项和办事难点堵点，优化服务流程、丰富服务场景、创新服务模式、加强服务引导，按需做好动态调整，不断提升服务精准性与便捷性。

4.3 资源集约、高效协同

坚持资源共享复用，加强跨层级、跨部门业务协同，强化平台对接和数据共享，宜集约高效利用现有空间、设备、系统等资源，持续提升服务效能，降低行政成本。

4.4 数字赋能、安全可控

宜利用大数据分析群众办事需求与行为规律，为服务优化、资源调配提供数据支撑与智能服务。完善数据安全防护机制，确保技术创新与安全防护同频共振。

5 服务场所科学布局

5.1 规划选址

政务服务大厅应符合城市规划要求，宜选择在人口较为集中、交通便利、环境适宜、公共设施完善、周边配套健全的区域，统筹利用现有政务服务场所或其他已有公共建筑。装修设计应简洁大方、经久耐用、干净整洁，杜绝奢侈浪费、华而不实。

5.2 建设规模

5.2.1 宜充分考虑本行政区人口规模、经济发展水平、事项进驻量和办件量，结合办事服务、人员办公、设备运行等各方面需求，科学确定政务服务大厅场所规模，避免资源闲置和浪费。确因承担事项过多的，线下办件量较大的，可结合实际确定建设规模。

5.2.2 在条件允许的情况下，推进专业大厅向综合大厅归并整合。

5.2.3 探索实行跨层级共建运行，有条件的地区宜结合实际探索推进省级大厅与省会城市大厅融合、市级大厅与所在城区大厅融合，共用办事场所，通过一体化管理，统一提供对外服务。

5.3 空间布局

5.3.1 宜依据服务内容、业务需求、办事习惯等，科学合理划分服务区域，包括但不限于咨询导办区、窗口服务区、自助服务区、休息等候区、投诉受理区等。

5.3.2 服务区域的面积应结合区域类型、业务需求、服务流程等进行确定。

5.3.3 服务区域应充分考虑服务对象办事动线需求，标识应清晰可见。

5.3.4 及时调整优化空间布局，有效盘活闲置空间，提高空间利用效率。根据服务拓展、业务增长相关需求，宜设置增值服务区，可引入政策服务、法律服务、金融服务、人才服务、科创服务、国际贸易服务等。

6 服务窗口按需设置

6.1 宜根据政务服务事项类型和业务关联性分类设置服务窗口。结合进驻事项情况可分类设置市场准入、投资项目、不动产登记等服务领域，并根据服务领域业务实际设置综合服务窗口或专业服务窗口。应持续推动各领域服务事项纳入综合窗口受理。

6.2 服务窗口数量应依据政务服务大厅的进驻事项数、业务办理量、业务办理时长和等待时长等因素进行合理设置。

6.3 宜通过预约分流、错峰服务、潮汐窗口等方式动态调配资源。利用大数据分析等手段，实时监测大厅人流量、各窗口办件量和等候人数等，根据数据变化动态调整窗口配置，避免出现高峰拥堵、低峰闲置现象。

6.4 根据政务服务大厅实际运行和业务办理需求，探索创新跨层级、跨区域多功能窗口服务模式，进一步提升政务服务效能。

7 事项进驻与服务优化

7.1 事项进驻

7.1.1 政务服务事项除涉及国家秘密或场地限制的，应全部进驻本地区政务服务大厅。确无法进驻的政务服务事项，应实行一体化管理，按统一要求提供规范服务。

7.1.2 宜重点聚焦企业和群众办事需求集中的领域，提高事项进驻率。各级政务服务大厅事项进驻率参照如下标准：

- 省级政务服务大厅事项进驻率宜不低于 95%;
- 市级政务服务大厅事项进驻率宜不低于 90%;
- 县（区）政务服务大厅事项进驻率宜不低于 85%。

确因承载条件有限的，可结合实际进驻事项。

7.1.3 宜推动“高效办成一件事”重点事项入驻对应行使层级的政务服务大厅。可根据地区发展特色与企业和群众需求，扩展本地区“一件事”的覆盖范围。

7.1.4 宜进一步丰富、扩充政务服务大厅的公共服务供给。推动与企业和群众生产生活密切相关的水电气热、网络通信等公用事业领域高频办理的服务事项纳入政务服务大厅。

7.1.5 宜根据企业和群众需求，结合本地区政务服务大厅承接能力，提供政策服务、法律服务、金融服务、人才服务、科创服务、国际贸易服务等增值服务。

7.2 服务优化

7.2.1 强化主动引导、靠前服务，全面落实首问负责、一次告知、帮办代办等制度，推动实现线上线下办事标准统一、服务同质。

7.2.2 通过优化服务流程、提高服务效率，不断提升服务质效。流程优化内容包括但不限于以下方面：

- 预约、取号、叫号。宜参照 GB/T 44888 相关要求，建立统一、多级联动和线上线下融合的政务服务大厅预约、取号、叫号系统，明确预约优先、过号顺延等规则，不应以未预约、现场过号为理由不提供服务。
- 咨询导办。整合政府门户网站、政务服务平台、政务服务大厅、12345 政务服务便民热线等渠道信息，纳入统一知识库，提供精准化的咨询问答服务。宜整合现场咨询电话，提供统一的咨询服务，不应以不熟知为理由拒绝提供咨询服务。
- 帮办代办。优化线下帮办代办工作机制，为老年人、残疾人等特殊群体提供陪同办、代理办、优先办等服务。宜参照 GB/T 44888 相关要求，提供高频服务事项专业人工、语音视频通话、远程协助等智能帮代办服务。
- 宜创新服务模式，为企业和群众提供“集成办”“承诺办”“跨域办”“免申办”等服务，推动更多事项集约高效办成。

8 设备设施集约化

8.1 设备设施配备

8.1.1 应根据实际业务需求和人流量，统筹智能自助设备集约化配置，避免多头配置、重复建设，解决设备标准不一等问题。

8.1.2 应推广使用集成式自助终端，加强数据共享，统一后台管理，提供跨系统、跨部门的综合自助服务。不宜配置业务系统不融通、功能单一、操作复杂的终端设备。

8.1.3 应根据导览导办、监测预警等需求合理配置电子大屏，避免过度配置或资源闲置。

8.1.4 应立足区域经济发展水平和政务服务实际需要，合理配置智能机器人、虚拟数字人等智能设备。应注重设备的实用性和业务契合度，避免盲目配置。

8.1.5 应结合服务区域设置，合理配置无障碍通道、电梯、卫生间、助视助听交互系统等无障碍设施设备，以及轮椅、药箱、AED 除颤仪等应急救援设施设备。

8.1.6 宜根据人流量，按需配置停车场、非机动车停车棚、母婴室、充电桩、手机充电台、自助售卖机等公共和便民设备设施。

8.2 设备设施使用

8.2.1 应将智能自助设备设置在政务服务大厅自助服务区，并提供清晰易懂的操作指引，包括文字、图示或视频教程等。智能自助设备操作界面应简洁明了，确保服务对象能够便捷定位和使用，避免复杂菜单和繁琐步骤导致的使用体验不佳等问题。

8.2.2 宜提供“24 小时不打烊”服务，提高设备设施使用率。宜定期对设备设施的使用频次进行分析，对使用频次高的设备加强维护、降低故障率，保障办事需求。

8.3 设备设施管理

8.3.1 应对设备设施采购、配置、使用、维护、报废等全流程进行统筹管理，做好数据监测和统计分析，避免分散管理。宜根据业务量波动动态调配设备，鼓励区域内政务服务大厅调剂共享设备设施，盘活存量设备。

8.3.2 根据使用频次对设备进行动态调配。对使用频次低的自助设备，宜调整数量、提高设备利用率；对使用频次极低的，如日均使用次数 ≤ 1 次或周均使用次数 ≤ 3 次，视情况进行调剂处置。

8.3.3 应定期进行设备设施维护与功能优化评估，更新智能设备软件系统，开展巡检、故障维修、零部件升级、使用年限评估等，确保满足服务需求、运行稳定和业务连续。

9 系统整合与数据共享

9.1 系统建设与整合

9.1.1 应依托一体化政务服务平台，加强综合业务系统集约化建设和互联互通，深化线上线下一体化融合，更好支撑线上预约、线下服务和现场管理。宜参照 GB/T 44888 相关要求，优化系统集成、多级联动和线上线下融合的政务服务大厅预约、取号、叫号系统。系统应具备简单易用的界面和高效稳定的性能，统一排队数据格式，统一叫号规则，实时同步、自动分配至服务窗口。

9.1.2 应加强综合业务系统省级统筹建设和统一管理，支持省、市、县多级共用，避免重复建设。对因政策差异等因素，确不适宜省级统建的，由市级按照全省统一标准结合实际建设，并与省级政务服务平台互联互通，避免产生数据孤岛。

9.1.3 应充分发挥政务服务平台政务服务公共入口作用，对企业和群众办事的原有平台、系统进行整合归并。对于无法整合的系统，要与一体化政务服务平台实现对接联通，实现统一入口。

9.1.4 宜将分散在不同部门、不同层级的政务服务事项整合至综合业务系统统一受理，与业务办理系统实现互联互通，避免窗口工作人员“二次录入”，更好支撑政务服务大厅运行。

9.1.5 宜统筹建设跨层级、跨区域、跨部门的政务服务大厅基础支撑应用平台，实现集中部署、分级调用和稳定运行，全面支撑政务服务大厅多渠道、多终端、多场景的政务服务需求。

9.1.6 “高效办成一件事”重点事项业务系统宜依托原有系统改造提升，原则上不新建系统。

9.1.7 宜优化现有政务服务大厅各区域监控系统，明确设备接入标准，集成存储管理平台，设置智能分析规则，集成实时监控、录像回放、行为分析等功能。宜针对现场人员流动、窗口服务情况、设备运行状态等进行电子巡查，及时发现并处理异常情况，提高大厅运行的安全性和高效性。

9.1.8 宜优化完善现有政务服务大厅现场管理系统，集成日常办公、人员管理、考勤管理、督查管理、考核管理、统计分析等功能。

9.2 数据整合与共享

9.2.1 应统筹推进统一身份认证、电子证照、电子签章等基础支撑能力建设，加强身份信息、电子证照、办理结果等数据共享应用，支撑智能预填、智能预审、证照免提交，提高申请材料线上线下共享程度。

9.2.2 应提升数据共享的时效性，及时追踪数据交换状态，确保数据链路全流程可监测、可追溯、可管控，保障业务办理。

9.2.3 建立健全数据质量管控机制，对数据进行清洗、校验、整合，确保数据的准确性、完整性、时效性和一致性，提升数据价值和应用效率。

9.2.4 应加强数据采集、传输、存储、处理、共享、销毁等全生命周期安全管理，对涉及商业秘密、个人隐私信息等数据须进行脱敏脱密处理，采取加密传输、访问控制、数据备份等有效措施，保障数据安全。

9.3 数据智能分析

9.3.1 将政务服务大厅人流量、办事等待时长、办事服务评价等数据分析结果，应用于潮汐窗口调整、窗口人员调配、工作人员考核等领域，持续提高服务质效。

9.3.2 宜加强政务服务大厅进驻事项办件数量、办理时长、办理成功率等办件数据的统计分析，查找办事堵点、难点，做好前瞻性研究，为优化服务流程、创新服务模式等提供参考。

9.3.3 宜以投资项目、企业开办、不动产登记等面广量大的高频服务事项为切入口，分析相关领域政务服务数据变化趋势和波动幅度，实现经济社会发展相关领域态势实时展示和动态感知，为政府决策提供参考依据。

9.3.4 系统应具备良好的数据归集、统计、分析等功能，能够为政务服务大厅的高效管理、改进提升、研究决策提供客观有效的数据支撑。

9.3.5 宜参照 GB/T 44888 相关要求，统一数据接口与服务规范，统筹配置政务服务大厅智能化应用，推动智能咨询、智能引导、智能预审等应用在具备条件的区域集中部署，高效应用。

9.3.6 宜在智能咨询、智能引导、智能预审等服务场景中，探索部署通用人工智能+政务大模型，构建省级构建、集中接入、统一调度、分级复用的服务模式，实现智能服务能力在多场景中的集约应用，整体提升政务服务智能化水平。

10 运营管理规范化

10.1 人员管理与能力提升

10.1.1 强化政务服务大厅进驻部门人员、综合窗口服务人员统筹管理和业务能力提升，提高业务保障水平，推动人员高效匹配。

10.1.2 部门宜选派有较强专业技能、长期稳定的人员进驻政务服务大厅，健全人员管理制度，保障人员队伍稳定有序运行。进驻部门人员应具备从事窗口工作所需的业务技能及相应的职业技术要求，岗位工作经验宜不少于 2 年。

10.1.3 统一配备综合窗口服务人员，明确岗位职责标准、专业能力要求和服务行为规范，建立以岗位胜任力为导向的人才引进、培养、选拔和评价机制，推动专业化、职业化发展。

10.1.4 结合政务服务大厅运行情况，定期开展业务学习、岗位实训、轮岗交流和专项培训，培训内容包括但不限于事项办理规范、系统操作、政策法规、流程衔接与服务礼仪等，持续提升服务能力。

10.1.5 宜针对在岗履职、办理效率、服务态度等加强考核评价，强化结果应用，避免出现服务态度恶劣、无故空岗、缺岗等情况。

10.2 应急响应与处置

10.2.1 制定覆盖事项办理中断、系统故障、设施设备损坏等常见办事场景的应急预案，明确启动条件、责任分工、处置流程和总结评估等内容，做好动态更新。

10.2.2 针对办事高峰和突发缺岗等情况，加强潮汐窗口动态启用和人员应急替岗，确保大厅各岗位在工作时段人员在岗、服务连续不中断。

10.2.3 针对网络链路、软件系统和硬件设施等故障，加强快速响应，做好人员引导，保障大厅服务不中断。

——一般故障应在 10 分钟内响应，30 分钟内初步处置或服务切换；

——重大故障应在 2 小时内完成临时替代方案部署。

10.2.4 加强政务服务大厅运行闭环管理，做好问题分类登记、责任到人、限期整改。

10.3 监督监测提升

10.3.1 宜围绕空间集约度、窗口运行集约度、服务集约度、设备设施集约度、人员管理集约度等方面，适时对政务服务大厅的集约化建设情况开展成效监测。

10.3.2 宜将监测评价结果作为政务服务大厅建设和改进的重要依据，及时发现问题和不足，提出改进措施和建议，推动政务服务大厅的持续发展和创新。

10.3.3 宜通过诉求收集渠道、第三方调查等方式，广泛收集公众意见与建议，及时发现问题并整改提升。

参 考 文 献

- [1]GB/T 32169.3 政务服务中心运行规范 第3部分：窗口服务提供要求
- [2]GB/T 32618 政务服务中心信息公开业务规范
- [3]GB/T 36114 政务服务中心进驻事项服务指南编制规范
- [4]GB/T 38227 投资项目建设审批代办服务规范
- [5]GB/T 44888 政务服务大厅智能化建设指南
- [6]GB/T 44193 全国一体化政务服务平台一网通办基本要求
- [7]国务院关于进一步推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见（国发〔2022〕5号）
- [8]国务院办公厅关于依托全国一体化政务服务平台建立政务服务效能提升常态化工作机制的意见（国办发〔2023〕29号）
- [9]国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能 推动“高效办成一件事”的指导意见（国发〔2024〕3号）