

# 全国行政管理和服务标准化技术委员会

## 文 件

SAC/TC 594

〔2025〕36号

### 关于开展政务服务大厅智能化建设 典型实践案例征集活动的通知

为进一步落实党的二十届三中全会精神，推动政务服务标准化规范化便利化建设，全国行政管理和服务标准化技术委员会组织研制了《政务服务大厅智能化建设指南》国家标准并已发布。为充分发挥标准化示范带动作用，现面向全国各地政务服务管理机构，公开征集通过标准化推动政务服务大厅智能化建设的典型实践案例。具体事宜通知如下：

#### 一、征集方向

##### （一）智能化业务办理

包括智能咨询引导（提供个性化、定制化、精细化的办事指南）、智能帮办代办（提供集AI客服、远程虚拟窗口、语音应答、视频帮办、视频导办、委托代办、材料和办理结果邮寄等于一体的“线上+线下”全流程帮办代办服务）、智能预约（提供功能完整、渠道多样的预约服务）、智能申

报（提供智能填表、定制式引导、AI 提醒、视频讲解等辅助申报服务）等典型案例。

## （二）智能化人员管理

包括智能监督（对政务服务大厅工作人员出勤、言行、服务等情况进行实时监督）、绩效管理（对政务服务大厅工作人员绩效的计划、执行、考核、反馈各环节实施闭环管理）、素养提升（具有数字化培训能力）等典型案例。

## （三）智能化运营

包括运营统一调度（对政务服务大厅的业务办理、人员、场所进行实时监控、风险预警和动态管理调度,支持灵活的资源配置和调整）、运营数据归集（对群众办件前的导办、咨询、帮代办等服务进行数据沉淀归集）、运营服务提升（服务能力指标体系的建设情况以及对应的数字化监督评估能力）、运营决策支持（服务热点分析、办理效率评估、服务满意度分析）、运营数据展示分析、个性化和智能化服务推送等典型案例。

## 二、征集方式

申报单位自愿提出申请，填写《〈政务服务大厅智能化建设典型实践案例〉申报表》（见附件），并于 2025 年 10 月 31 日之前将申报表 word 电子版、盖章扫描件发至邮箱 TC\_594@163.com, 邮件标题注明“智能化大厅+单位名称+案例名称”。

### 三、联系方式

全国行政管理和服务标准化技术委员会秘书处

通讯地址：北京市海淀区知春路4号中国标准化研究院

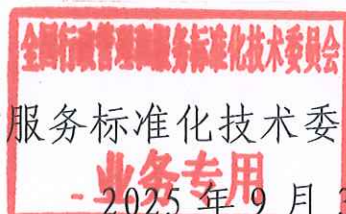
联系人：戴成然 陈扬

座机：010-58811429/010-58811330

手机：13426117547/13581889578

附件：《政务服务大厅智能化建设典型实践案例》申报表

全国行政管理和服务标准化技术委员会



## 附件

### 《政务服务大厅智能化建设典型实践案例》申报表

|                              |                                                                   |      |  |      |  |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------|--|------|--|
| 一、单位基本信息                     |                                                                   |      |  |      |  |
| 单位名称                         |                                                                   |      |  |      |  |
| 单位地址                         |                                                                   |      |  |      |  |
| 联系人                          |                                                                   | 联系电话 |  | 电子邮箱 |  |
| 二、整体情况<br>(300字以内)           | 总结提炼目标、做法、成效。                                                     |      |  |      |  |
| 三、主要做法<br>(1500字以内，<br>图片不限) | 围绕“征集方向”中涉及的智能化业务办理、智能化人员管理、智能化运营选择内容展开介绍具体举措，并结合具体数据、案例、图片等内容描述。 |      |  |      |  |
| 四、特色亮点<br>(1000字以内)          | 围绕“智能化业务办理、智能化人员管理、智能化运营”三个方向中选择一项介绍特色亮点。                         |      |  |      |  |
| 五、应用成效<br>(800字以内)           | 从提升政务服务效能，优化服务流程，提升群众体验等方面介绍标准落实成效。                               |      |  |      |  |
| 六、其他<br>(选报)                 | 佐证材料<br><br>可选择性提供相关辅助材料，包括报告、宣传材料、视频文件等。                         |      |  |      |  |