



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

行政服务标准化工作指南 第 1 部分：基本要求

The manual of standardization on administrative services

——Part 1: Basic requirements

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

（征求意见稿）

— XX — XX 发布

XXXX — XX — XX 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言 I

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本原则 1

5 主要任务 2

6 机构和人员 2

7 标准体系的建立 2

8 标准的制定 3

9 标准的实施 4

10 评价与持续改进 4

前 言

GB/T ××××《行政服务标准化工作指南》分为两个部分：

——第1部分：基本要求；

——第2部分：标准体系与编制规则。

本部分为GB/T ××××的第1部分。

本部分依据GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本部分由全国服务标准化技术委员会（SAC/TC 264）提出并归口。

本部分起草单位：

本部分主要起草人：

行政服务标准化工作指南 第1部分：基本要求

1 范围

GB/T ××××的本部分规定了行政服务标准化工作的基本原则、主要任务、机构和人员以及标准体系的建立、标准的制定、标准的实施以及评价与持续改进等。

本部分适用于行政服务机构的标准化工作。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 24421.3 服务业组织标准化工作指南 第3部分：标准编写

GB/T 24421.4 服务业组织标准化工作指南 第4部分：标准实施及评价

GB/T XXXXX.2 行政服务标准化工作指南 第2部分：标准体系与编制规则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

行政服务机构

为公民、法人或其他组织提供行政服务的机构。

3.2

行政服务标准化

运用标准化的原理和方法，对行政服务机构具有重复性和共同执行的日常工作和服务内容制定标准、实施标准以及对标准实施情况进行监督检查并持续改进的活动。

3.3

行政服务标准体系

行政服务领域内的标准按其内在联系形成的科学有机整体。

4 基本原则

4.1 统一规划、分类实施

行政服务标准化工作应制定标准化总体规划，建立健全行政服务标准体系，提高行政服务标准化管理和水平，分类组织实施，促进行政服务工作健康有序发展。

4.2 满足需求、便民实用

行政服务标准化应体现行政服务的特点，从便民利民的角度出发，注重标准的可操作性和实用性，确保行政服务全过程优质、高效、稳定，满足行政服务对象的现实需求。

4.3 广泛参与、持续完善

在制订和实施行政服务标准的过程中，应全员参与并广泛吸纳公众参与和监督，坚持持续改进，确保行政服务标准化取得实效。

4.4 自主创新、突出重点

借鉴吸收国内外先进的管理经验，突出行政服务特色，自主制定符合我国实际的行政服务标准。

5 主要任务

5.1 贯彻执行国家和地方有关标准化的法律、法规和方针政策；

5.2 制定行政服务标准化工作规划或计划；

5.3 制定行政服务标准化方针目标并组织实施；

5.4 建立并完善行政服务标准体系；

5.5 制定和实施行政服务标准；

5.6 对行政服务标准的实施进行监督检查并持续改进；

5.7 参加有关标准化活动。

6 机构和人员

6.1 机构设置

6.1.1 行政服务机构应设置相应的标准化工作机构,明确标准化工作职责。

6.1.2 标准化工作机构应有完整的组织机构体系和完善的标准化管理制度。

6.2 人员配备

6.2.1 应在最高管理层中，明确标准化工作的负责人。

6.2.2 应根据实际工作需要配备标准化工作人员,并明确其职责范围和工作要求。

6.2.3 应加强对标准化工作人员的教育和培训，使其具备与所从事的标准化工作相适应的专业知识和工作技能。

7 标准体系的建立

7.1 行政服务机构应根据管理和服务的需要，建立行政服务标准体系。

7.2 体系的建立应符合以下要求：

a) 与行政服务工作相关法律法规相衔接；

- b) 围绕实现行政服务机构的服务方针目标，按照 GB/T XXXXX.2 的要求搭建体系框架，框架应全面成套、层次恰当、划分分明、相互协调；
- c) 保证标准体系的有效性；
- d) 体系内标准应协调一致，避免重复和交叉，与国内现行的其他相关标准无歧义、无冲突。

8 标准的制定

8.1 基本要求

- 8.1.1 标准制定应遵循简化、协调、统一、优化的原则。
- 8.1.2 行政服务标准应具有可操作性、前瞻性和预见性。
- 8.1.3 应根据需要对已发布实施的行政服务标准适时进行复审和修订。

8.2 制定程序

8.2.1 起草标准草案

- 8.2.1.1 应遵守标准编写规则，结构合理、内容具体、具有可操作性和可检查性。
- 8.2.1.2 应以服务对象为导向，满足服务对象的需求。
- 8.2.1.3 应识别行政服务提供过程中关键的服务要素，并对每个要素予以规定。
- 8.2.1.4 文字表达应准确、简明、严谨。

8.2.2 征求意见

- 8.2.2.1 应采取公开征求意见的方式。
- 8.2.2.2 应保证行政服务提供部门、监督部门以及公众代表多方参与。
- 8.2.2.3 应重点关注服务对象的意见。
- 8.2.2.4 应广泛协商并达成一致。

8.2.3 标准审查

- 8.2.3.1 标准审查可采用会审、函审等方式进行。
- 8.2.3.2 审查的重点包括：
 - a) 与有关法律法规、方针政策要求是否保持一致；
 - b) 标准是否符合行政服务实际需求, 达到预定的目标；
 - c) 与标准体系内的其他标准是否协调；
 - d) 标准的内容是否合理、完整；
 - e) 标准的编写格式是否规范。

8.2.4 批准发布

行政服务标准由行政服务机构的最高管理者或其授权的标准化管理者代表批准后编号、发布。

9 标准的实施

- 9.1 体系中的标准应认真实施。
- 9.2 标准实施时，应制定实施计划，确定实施范围、人员、进度和要求等。
- 9.3 组织相关人员对标准的目的、意义、作用以及条款内容等进行学习培训。

- 9.4 根据标准条款要求在实际工作中应用并验证，针对标准的应用情况提出反馈意见。
- 9.5 结合行政服务工作特点，宜采用信息化手段促进标准实施。
- 9.6 对标准的实施情况进行监督和检查，对不符合标准的行为应及时纠正。

10 评价与持续改进

10.1 评价

10.1.1 评价的原则

行政服务标准化工作的评价应遵循以下原则：

- 客观、公正、独立；
- 标准与实际工作相对照；
- 自我评价、社会评价和第三方机构评价相结合。

10.1.2 评价的方式

行政服务标准化工作的评价有以下方式：

a) 自我评价

行政服务机构内部应建立标准化管理自我评价体系，定期组织对行政服务标准化工作进行自我评价。评价应符合GB/T 24421.4 的有关规定。

b) 社会评价

在实施服务标准的基础上，宜开展对服务质量、服务方式和服务效果的社会评价。社会评价可采用服务对象满意度测评、社会监督、问卷调查及征求意见等形式。

c) 第三方机构评价

评价工作也可由有资质的评价机构实施。

10.2 持续改进

- 10.2.1 行政服务标准化工作应建立持续改进长效机制，以求不断改进行政服务标准化的内容和成效。
- 10.2.2 应从各种不同的途径收集反映行政服务标准化的信息，并进行分析比对，发现问题及时改进。
- 10.2.3 应吸收不同领域的人员参加纠正过程，对纠正过程进行监督，以确保达到预期目标。