

# 中华人民共和国国家标准

国家标准《政务服务标准化工作指南第1部分：  
基本要求》（征求意见稿）

## 编制说明

标准起草组  
二〇一二年九月

## 一、任务来源

《行政服务标准化工作指南 第1部分：基本要求》国家标准由国家标准化管理委员会提出并列入2010年国家标准制修订计划（计划编号：20100171-T-469）。

本部分由山东省新泰市公共行政服务中心、山东省标准化研究院、山东省质量技术监督局、国家行政学院电子政务研究中心、福建省龙岩市行政服务中心、北京市西城区综合行政服务中心、安徽省广德县行政服务中心等单位组成标准编制组共同起草完成。

## 二、编制背景和目的

近年来，国家对公共服务领域的标准化高度重视，国家标准委牵头研究制定的《国家标准化发展纲要》、《国家标准化“十一五”发展规划》和全国服务标准专项规划，均将公共服务领域的标准化列入了重点支持范围。从《国民经济行业划分》（GB/T 4754）、联合国统计署的国际标准产业分类（ISIC）中的服务业分类来看，行政服务被明确为公共服务业的有机组成部分。行政服务作为政府主导和提供的一类主要公共服务，推进标准化改革也就成了当前和今后一段时间重中之重的任务。行政服务标准化已成为全球标准化发展的一个重要趋势，无论在服务标准化，还是整个标准化工作中都占据了十分重要的地位。只有政府行政服务标准化做好了，才能真正有效地推进其他服务标准化，乃至整个标准化工作。

《服务业组织标准化工作指南》系列标准的发布实施，为行政服务标准化工作的开展指明了前进的方向。但由于行政服务从属性和导向上都与其他服务业有着本质的区别：一是行政服务是由政府及其部门或政府授权的一些机构依法提供的服务；二是行政服务的对象都是因为从事政府依法管制的行业，或因依法需要政府认证、认可的有关事项的机关企事业等法人或其他团体及个人；三是行政服务提供的主要是投资项目审批、与人民群众生产生活密切相关的各种证照申领发放、基础设施使用权审批、公共资源交易、政策咨询、信息发布等方面的服务。因此为了指导我国行政服务机构稳步、有序地开展标准化工作，有必要针对行政服务的特点，对该行业的标准化工作提出一些基本要求，做到有章可循，有据可依。制定本标准的目的主要有以下几个方面：

- 1、推动行政服务机构开展标准化工作，提高政府服务水平和行政效能；
- 2、针对行政服务标准化工作的特点，明确其工作内容、主要任务和基本原则；
- 3、指导和帮助行政服务机构标准化从业人员开展标准化工作。包括机构的配置和人员要求以及标准体系的建立和标准的制修订等。

## 三、编制原则

本标准起草过程中坚持了以下基本原则：

**（一）通用性原则。**本标准是我国行政服务领域有关标准化工作的第一项国家标准，是行政服务标准体系和后续所有相关标准的基础，同时本标准定位于“基本要求”，因此标准编制遵循通用性原则，力图给出行政服务标准化工作的基本原则、主要任务、实施要求和保障，而不对技术细节和具体程序等进行过于具体的描述。

**（二）实践性原则。**我国行政服务标准化工作虽然刚刚起步，但发展非常迅速，山东、安徽、江苏等省在服务标准化试点工作成功的基础上相继出台了有关行政服务标准化建设的地方标准，实际运作中积累了大量的经验。该部分标准的编制坚持实践性原则，总结吸纳了近年来行政服务机构标准化试点工作的成功经验，尊重已经形成并经过实践检验的、被社会广泛接受的有关理论总结，充分考虑其实际可操作性。

**（三）规范性原则。**本标准按照GB/T1.1-2009《标准化工作导则第1部分：标准的结构和编写》的要求进行编写，标准在起草过程中参考了GB/T 15624.1-2003《服务标准化工作指南 第1部分：总则》、GB/T 24421.1-2009《服务业组织标准化工作指南 第1部分：基本要求》、GB/T 24421.2-2009《服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系》、GB/T 24421.3-2009《服务业组织标准化工作指南 第3部分：标准编写》等服务业标准化国家标准，保证标准形式和内容的规范性。

**（四）前瞻性原则。**在兼顾当前我国行政服务机构发展现实情况的同时，还必须体现标准的前瞻性和引导性特点，考虑到未来的发展趋势和规范化需求，在标准技术内容的确定上应充分考虑这种趋势和需求。

## **四、工作过程**

### **1、成立起草小组**

在接到标准制定任务后，2011年1月，新泰市公共行政服务中心会同山东省质监局、山东省标准化研究院和国家行政学院在新泰市公共行政服务中心召开标准编制启动会，会议明确了标准制定的目的、意义和依据，制定了标准编写和调研计划，各起草单位抽调业务骨干组成标准起草小组，并对标准起草工作进行分工，明确各自任务和职责，以确保项目的顺利实施。

### **2、广泛调研，拟定大纲**

起草小组全体人员进行了行政服务专业知识和标准编制规则的培训，系统学习了国家行政服务相关政策法规和服务业有关国家标准。通过深入调研国内综合性、专业性行政服务机构标准化建设的现状，广泛搜集、整理国内外相关技术资料，并进行理论提升和材料分析，初步拟定标准编写大纲。

### **3、围绕大纲，编写初稿**

标准起草工作人员按照标准编写大纲，集中智力，分工协作，2011年4月15日《行政服务标准化工作指南 第1部分：基本要求》工作组讨论稿第一稿形成。

### **4、深入研讨，调整框架**

2011年5月16日在新泰市公共行政服务中心召开起草工作组第二次全体会议，会议研究讨论了《行政服务标准化工作指南 第1部分：基本要求》初稿，对标准的整体框架及各部分内容进行了讨论，对编制过程中遇到的疑问进行分析。会后，起草小组对起草单位的修改意见进行了整理，并组织了两次深入的内部讨论后，对标准进行了修改，对每部分的框架做出了调整，使标准的框架更加合理、层次更加清晰、内容更加完善。于2011年6月20日形成了《行政服务标准化工作指南 第1部分：基本要求》工作组讨论稿第二稿。

### **5、不断改进，形成征求意见稿第一稿**

讨论稿第二稿完成后，我们邀请省标准化专家进行充分讨论，同时对《行政服务标准化工作指南》2项系列标准之间的协调和接口问题做出了要求，进一步明确了各章编写思路。在此基础上，经过多次修改、完善，于2011年12月16日形成了《行政服务标准化工作指南 第1部分：基本要求》工作组讨论稿第三稿。

2012年3月6日，我们在济南召开起草工作第三次全体会，对标准讨论稿第三稿进行充分讨论，集中讨论了本标准的术语和定义、基本原则、主要任务、机构和成员、体系的建立、标准的制定、实施和评价改进等几部分，进一步提高标准的指导性、适用性和可操作性。会后经过认真细致的修改，形成了标准讨论稿第四稿。

2012年3月15日，在新泰市公共行政服务中心召开起草工作组第四次全体会议，对讨论稿第四稿进行充分研讨，形成了征求意见稿第一稿。

### **6、集思广益，形成征求意见稿第二稿**

2012年7月，国家标准编写组将《行政服务标准化工作指南第2部分：标准体系与编制规则》国家标准（征求意见稿）通过信函的形式在全国范围征求意见。共发出征求意见函141封，其中省、市、县各级行政服务中心108封，质监部门及标准化研究院共21封，行政管理研究机构及其他相关部门共12封。

截止8月31日，本标准共收回反馈意见函26封。标准编写组将提出修改的意见整理归纳为20条。其中，采纳10条，未采纳8条，另有2条涉及标准名称的变更等，暂时保留，待专家论证会后确定。标准编写组按照各方提出的意见，对标准草案进一步进行修订，形成了目前的征求意见稿第二稿。

## **五、标准的主要技术内容**

本标准共分为 10 个组成部分，主要内容如下：

### **（一） 范围（第 1 章）**

本章介绍了本标准的主要内容和本标准的适用领域。

### **（二） 规范性引用文件（第2章）**

本章主要列出了本部分标准引用其他文件的文件清单。本标准主要参考和引用了GB/T 24421 等国家标准。

### **（三） 术语和定义（第 3 章）**

本章定义了 3 条最基本的术语：行政服务机构、行政服务标准化和行政服务标准体系，对术语和定义的适用范围也作了明确界定。

### **（四） 基本原则（第 4 章）**

本章从“政府主导、统一规划；满足需求、便民实用；广泛参与、持续完善；自主创新、突出重点”四个方面提出了行政服务标准化工作的基本原则。

### **（五） 主要任务（第 5 章）**

本章从 7 个方面明确了行政服务标准化工作的主要任务。

### **（六） 机构和人员（第 6 章）**

本章主要明确了行政服务标准化工作在标准化机构设置和工作人员配备方面的要求，为行政服务机构顺利实施服务标准化提供基础保障。

### **（七） 标准体系的建立（第 7 章）**

本章主要围绕适用性、合法性、科学性、合理性和开放性等方面提出了行政服务标准体系建立的要求。

### **（八） 标准的制定（第 8 章）**

本章主要规定了行政服务标准的制定程序，以及行政服务标准在起草阶段、征求意见阶段、审查阶段、批准发布阶段应遵循的基本要求，其中重点强调的是行政服务标准的制定要以行政服务对象为导向，具有针对性和适用性。

### **（九） 标准的实施（第 9 章）**

本章主要规定了标准实施的要求，强调服务标准应根据其内容和适用对象等因素，选择适当的实施方式；结合行政服务机构工作特点，提倡以信息化手段促进标准实施，对标准的实施检查验证，保证标准执行顺畅。

### **（十） 评价与持续改进（第 10 章）**

本章主要规定了行政服务标准化工作评价和持续改进的原则和方式，强调开展行政服务标准化工作的机构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。