
中华人民共和国国家标准

《行政服务中心运行规范 第3部分：服务规范》
(征求意见稿)

编制说明

标准起草组
二〇一二年九月

目 录

一. 任务来源	1
二. 编制背景和编制依据.....	1
三. 工作过程	2
四. 标准主要内容说明.....	2

一. 任务来源

国家标准化管理委员会印发《关于下达 2010 年国家标准制修订计划的通知》（国标委综合[2010]87 号），下达了《行政服务中心运行规范 第 3 部分：服务规范》制定任务，计划编号为 20100175-T-469，标准性质为“推荐”，要求 2012 年完成，由全国服务标准化技术委员会归口。

《行政服务中心运行规范 第 3 部分：服务规范》由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、安徽省广德县行政服务中心、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组成标准编制组共同起草完成。

二. 编制背景和编制依据

近年来，全国大部分县、市和部分省自下而上自发建立了行政服务中心，政府集中提供一站式服务，对优化服务环境、提高行政效能、建设服务型政府起到了积极的推动作用，赢得了广大群众、企业和社会各界的广泛认可。服务标准化是提高服务质量、提升服务效能的有力手段。非常有必要向提供行政服务的机构推荐一个更具有适用性和针对性的行政服务中心运行规范，为其开展标准化建设提供引导和借鉴，为建设人民满意的服务型政府提供有力技术支撑和保障，真正实现一个窗口对外、一站式办理、一条龙服务的目标,让办事群众和企业享受到更加快捷、优质、高效的服务。

本标准主要依据以下文件和标准编写：

GB/T 24421 服务业组织标准化工作指南

GB/T XXXX.1 行政服务中心运行规范 第 1 部分：基本要求

GB/T XXXX.2 行政服务中心运行规范 第 2 部分：部门、项目和人员进驻规范

《中华人民共和国行政许可法》

《中华人民共和国公务员法》

《国家公务员行为规范》

三. 工作过程

（一）国标编制计划下达后，新泰市公共行政服务中心积极与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等参与单位联系协调，成立了标准编制领导小组和编写小组，确定了标准起草成员，制定了总体工作思路和各自职责，提出下一步工作思路和阶段任务。

（二）广泛调研，掌握资料。工作思路与职责任务明确后，标准编写小组根据标准编写大纲的框架，先后分头到福建漳州、深圳、珠海、贵州金沙等地的行政服务中心考察，实地调研各地行政服务中心在行政服务运行管理方面的情况，详细了解了各地区、各层级行政服务中心行政服务运行管理方面的共性特点，并征求了各地对行政服务国家标准起草制订工作的意见和建议。同时，国标编写小组还积极与各行政服务和标准化研究机构联系，广泛收集国内外相关技术资料，掌握了大量的资料素材。

（三）起草标准，精心修订。在广泛调研掌握第一手资料基础上，起草小组对掌握的材料进行整理、分析、归纳，依照《行政许可法》的有关原则和要求，结合《服务业组织标准化工作指南》（GB/T24421.4-2009）等国标的相关内容，确定了标准的起草框架。其间，标准编写小组与山东省质监局、山东省标准化研究院的专家多次对标准的起草框架和标准草案进行研究讨论和修改论证，几经易稿，形成了标准草案。

（四）征求意见，不断完善。标准编写小组于2012年7月将《行政服务中心运行规范 第3部分：服务规范》国家标准（草案）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12封。截止目前，共收回反馈意见函26封，收回修改意见31条，编写小组结合反馈意见对草案进行了进一步的充实完善，共采纳修改意见15条，未采纳16条，并对意见采纳情况逐条给予了反馈说明。标准编写组对收集的意见和建议组织标准编写组进行深入研讨，反复修改，形成了目前的标准征求意见稿。

四. 标准主要内容说明

本标准主要是对行政（审批）服务的术语和定义、基本要求、服务礼仪、服

务程序及质量要求、评价改进、相关附表等进行了全面规范，是行政服务领域适用性和针对性比较强的服务规范。本标准主要内容如下：

1、基本要求

本标准对行政服务的提供方式、制度保障、技术手段、运作方式、信息公开、持续改进等方面提出了 6 项基本要求。

2、服务礼仪

从服务人员在提供服务期间的仪容仪表、行为举止、服务用语等方面对服务行为提出了规范要求。

3、服务程序及质量要求

对服务提供过程中的各个办理环节进行了明确和界定，并规定对各环节的办理程度。

4、评价改进

对服务行为和服务质量的评价方式，以及服务提供规范的改进改进进行了规定。

5、附录

详细列举了服务过程中产生的各类示范文本。