

# 国家标准《全国一体化政务服务平台一网通办基本要求》（征求意见稿）编制说明

## 一、工作简况

### （一）任务来源

本标准是国家标准化管理委员会 2022 年下达的第二批国家标准制定计划中的全国一体化政务服务平台系列标准之一，该标准计划号为：20201580-T-469。由全国行政管理和服务标准化技术委员会行政管理分委会提出并归口，由中国标准化研究院牵头，协同国务院办公厅电子政务办公室、山东省计算中心（国家超级计算济南中心）等单位联合起草。

### （二）制定背景

全面实现政务服务“一网通办”，是贯彻党中央、国务院决策部署，深入推进“放管服”改革，持续优化营商环境的重要举措。国家发布一系列政策推动“一网通办”工作。

《国务院关于加快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）提出：充分发挥全国一体化政务服务平台“一网通办”支撑作用，进一步推进政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业和群众办事便利化。

《国务院关于加强数字政府建设的指导意见》（国发〔2022〕14号）提出：充分发挥全国一体化政务服务平台“一网通办”枢纽作用，推动政务服务线上线下标准统一、全面融合、服务同质，构建全时在线、渠道多元、全国通办的一体化政务

服务体系。《关于印发全国深化“放管服”改革优化营商环境电视电话会议重点任务分工方案的通知》（国办发〔2020〕43号）提出：推动60种高频电子证照全国标准化应用，在更大范围实现“一网通办”。

根据以上政策文件要求，应尽快制定全国一体化政务服务平台一网通办标准，对一网通办相关内容做出规定和引导，使之成为提升我国一网通办水平的助推器，从而全面保证一网通办规范化水平。

## （二）编制过程

### 1. 基础资料的收集和第一稿形成

研究初期，标准编制工作组就系统收集、研究了大量国内外关于政务服务平台一网通办的政策文件、国家标准、地方标准，如2019年，英国发布的《数字服务标准》，全国各个地区发布的一体化政务服务平台一网通办相关的地方标准，结合国际、国家、地方和行业有关一网通办标准，以政务服务线上线下融合办理为主要内容，形成了《全国一体化政务服务平台一网通办基本要求》标准草案第一稿。其主要内容包括全国一体化政务服务平台一网通办基本要求、事项管理、流程优化、线上线下融合、公共支撑、监督检查、评价改进等内容，标准的适用范围明确为，适用于全国政务服务“一网通办”工作的运行管理。

形成标准第一稿后，标准编制小组在中国标准化研究院、山东省计算中心（国家超级计算济南中心），以及相关

企业技术专家支持下，再次调研了一网通办公共支撑范围和流程优化方面的资料，进行了比较深入的调查研究，对标准内容进行了修改完善。2022年12月组织召开了标准草案第一次专家研讨会。来自中国标准化研究院、全国行政管理和服务标准化技术委员会行政管理分会、山东省计算中心（国家超级计算济南中心）等单位专家代表参加了会议，与会专家提出标准应结合各地区建设实际，标准即要为一网通办建设提供方向性引领，又要满足不同地区发展现状。通过研讨，建议标准内容要更强化适用性，同时加快研制进度。

## 2. 一网通办框架的设定和第二稿形成

标准编制工作组认真研究了与会专家和企业的意见后，重新吸收了一网通办包含范围有关内容，确定了包含业务、管理、公共支撑、线上线下融合在内的一网通办整体框架，形成了标准第二稿《全国一体化政务服务平台一网通办基本要求》。标准通过图示的形式对框架逻辑关系进行展示，分别界定了业务、管理、公共支撑、线上线下融合需包含的内容。

## 3. 一网通办关键内容的确定和第三稿形成

标准框架确定后，标准编制工作组系统研究了《国务院关于加快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）、《国务院关于加强数字政府建设的指导意见》（国发〔2022〕14号）等政策文件，以及 GB/T 39047-2020《政务服务平台基本功能规范》GB/T 39046-2020

《政务服务平台基础数据规范》GB/T 39044-2020《政务服务平台接入规范》等系列标准，全面理解了一网通办技术内容与已发布标准的关系，重新调整了标准框架和主要内容。重点细化了各章节具体技术细节，事项管理方面分别从事项梳理、动态管理、办事指南方面进行规范，线上线下融合要求方面，分别从渠道、办理两个方面进行规范，最终形成了标准第三稿。

2023年1月，标准编制工作组再次召集来自中国标准化研究院、全国行政管理和服务标准化技术委员会行政管理分委会，江苏、上海、贵州、重庆等政服务机构，以及一窗（北京）互联网科技研究院有关专家和企业代表进行了研讨。上海方面专家提出了“建议明确国家、国家部委、省政府、市级政务服务平台定位，互联模式、整合模式。特别是要明确国家平台共享应用模式和中枢通道”相关建议；江苏方面专家提出了“线上平台功能上应具备统一身份认证、统一在线申请、统一在线支付、统一在线物流、统一总客服、统一“好差评”等功能”相关建议；贵州方面专家提出了“第三方服务（缴费服务、邮寄服务）增加代收件服务”相关建议。标准编制工作组对专家意见进行梳理，共形成了39条建议，并对建议分别进行处理，详细说明了采纳与否情况，进一步修改完善了标准文本，形成标准征求意见稿。

## 二、国家标准编制原则、主要内容及其确定依据

### （一）编写主要原则

本标准在起草过程中，主要遵从以下原则：

## 1. 遵从全国一体化政务服务平台相关法规和标准的原则

本标准的研制遵从《国务院关于加强数字政府建设的指导意见》（国发〔2022〕14号）文件中对全国一体化政务服务平台一网通办提出的要求。本标准在研制过程中，秉承一网通办建设应满足全国一体化政务服务平台建设基本要求的思路，先后参考2020年发布的GB/T 39047-2020《政务服务平台 基本功能规范》、GB/T 39046-2020《政务服务平台 基础数据规范》、GB/T 39044-2020《政务服务平台 接入规范》等系列标准，以求与全国一体化政务服务平台法规和标准一致。同时也参考了与一网通办密切相关的GB/T 39554.2-2020《全国一体化政务服务平台 政务服务事项基本目录及实施清单 第2部分：要素要求》、GB/T 39554.1-2020《全国一体化政务服务平台 政务服务事项基本目录及实施清单 第1部分：编码要求》、GB/T 40756-2021《全国一体化政务服务平台线上线下融合工作指南》等标准。

## 2. 以线上线下融合办理为主要内容

线上线下融合办理是一网通办的重要内容，除了保障线上平台办理功能可用，还要确保线下办理渠道的通畅。因此，一网通办要求中，将渠道优化作为规范一网通办的重点内容。在一网通办内容要求上，突出了线上渠道与线下渠道的

融合，以达到线上线下一网通办的目标，保证为群众提供满意的政务服务。

### 3. 强化流程优化原则

一网通办的重点是政务服务流程优化办理，政务服务事项办理包含事项的预约、事项受理、事项审查、事项办结等多个不同的办理环节，各环节中的要求的办理材料、办理方式均不完全相同。更重要的是同一事项办理存在线上办理与线下办理两种渠道，因此流程优化成为标准内容中必不可少的内容。本标准不仅为单个事项的流程优化提出优化要求，还对当前重点推动的一件事给出流程优化要求，要求一件事宜以服务对象办事需求为导向，实行一窗受理、按责转办、协同审批、结果互认，落实牵头部门的牵头责任等。

### 4. 坚持评价改进原则

一网通办建设水平如何需要明确的评价改进原则，即能够明确建设方向，又便于对一网通办建设情况进行评价改进。因此，本标准围绕评价改进，从评价方式、评价指标、评价结果给出了具体的评价要求。其中，评价指标方面，因已有相关的国家标准，为保证与国标的一致性，避免标准的重复建设，本标准直接引用了相关国标，标准中规定评价指标设置应符合 GB/T 39735-2020 中附录 A 要求，对服务体系完备度、服务制度透明度、群众办事便利度、办事体验满意度等进行评价。

## （二）标准主要内容

本标准主要内容如下：

## 1. 范围

本文件规范全国一体化政务服务平台一网通办的基本要求、事项管理、流程优化、线上线下融合、公共支撑、监督检查及评价改进要求等。

本文件适用于全国政务服务“一网通办”工作的运行管理。

## 2. 规范性引用文件

本标准主要参考和引用文件是现行有效的国家标准。

## 3. 术语和定义

本标准主要采用 GB/T 39047-2020 界定的术语和定义。

## 4. 基本要求

本部分给出一网通办的整体框架，标准界定“一网通办”应从业务、管理、线上线下融合、公共支撑等方面进行规范。

## 5. 事项管理

分别从事项梳理、动态调整要求、办事指南三方面对事项管理提出了要求。

### 1) 事项梳理

事项目录梳理：应梳理形成统一的政务服务事项清单，事项目录梳理要求见 GB/T 39554.1-2020；

事项要素梳理：应统一规范事项要素，事项要素要求见 GB/T 39554.2-2020；

### 2) 动态调整要求

事项清单应通过线上平台、移动终端、线下窗口等渠道及时发布和更新。

### 3) 办事指南

应在政务服务平台和线下服务窗口公开。在线政务服务平台上的政务服务事项办事指南应与事项清单关联显示。

## 6. 流程优化

流程优化是一网通办的主要管理内容，本标准分别从事项办理优化、一件事优化等方面进行规定。

1) 应推动政务服务事项的申请、受理、审查、决定、证照制作、决定公开、收费、咨询等环节全流程在线办理；

2) 应依托身份认证、电子印章、电子证照等基础支撑，推动证照、办事材料、数据资源共享互认，压缩办理环节、精简办事材料、缩短办理时限；

3) 一件事宜以服务对象办事需求为导向，以场景主题、生命周期等为主线，梳理形成跨业务、跨部门、跨领域的协同办理机制。

## 7. 线上线下融合

给出了线上线下融合办理要求，其中线上线下分别从渠道与办理两方面进行规定。

## 8. 公共支撑

给出了支撑一网通办的各类公共支撑要求。

## 9. 监督检查

从检查方式、检查内容角度给出的监督检查要求。

## 10. 评价改进

从评价方式、评价指标、评价结果方面对评价改进进行规范。

### （三）标准主要内容确定依据

#### 1. 标准的适用范围

通过分析研讨，本标准充分考虑了一网通办内容，结合政务服务业务范围，最终将标准范围界定为：标准规范了全国一体化政务服务平台一网通办的基本要求、事项管理、流程优化、线上线下融合、公共支撑、监督检查及评价改进要求等。本文件适用于全国政务服务“一网通办”工作的运行管理。

#### 2. 标准框架和主要内容的设定

本标准是全国一体化政务服务平台领域内较顶层的标准。标准内容应覆盖政务服务办理的各个方面，包括事项、业务、管理、支撑、办理等。因为办理包括线上与线下两方面，而一网通办强调的就是线上线下融合的办理，因此标准框架围绕线上线下办理展开。同时，为了支撑线上线下融合办理，需要对流程进行优化，还需要对包含电子证照、电子印章、统一身份认证、物流、支付等在内的公共支撑进行规范。

#### 3. 流程优化内容的界定

流程是政务服务事项办理的关键内容，一网通办即要以一网与通办为目标，又要兼顾在通办过程中办理效率、办理

体验，因此流程优化成为一网通办标准中重点规范的内容之一。流程优化从事项角度，可分为单一事项办理流程与一件事办理流程，这两类办理流程都需要借助一定的公共支撑能力提升办事体验。因此标准分别从单一事项办理、公共支撑如何优化流程、一件事办理三方面对流程优化提出要求。其中，单一事项办理要求应推动政务服务事项的申请、受理、审查、决定、证照制作、决定公开、收费、咨询等环节全流程在线办理；公共支撑方面要求，应依托身份认证、电子印章、电子证照等基础支撑，推动证照、办事材料、数据资源共享互认，压缩办理环节、精简办事材料、缩短办理时限；一件事办理要求，宜以服务对象办事需求为导向，以场景主题、生命周期等为主线，梳理形成跨业务、跨部门、跨领域的协同办理机制。

### **三、试验验证的分析、综述报告，技术经济论证，预期的经济效益、社会效益和生态效益**

#### **（一）试验验证**

本标准在上海、贵州、重庆、江苏等地区，就一网通办规范的内容进行了试验验证，试验结果表明标准中规定的流程优化、线上线下融合、公共支撑建设等内容符合应用实践，并具备一定的引领性。同时，通过试验，这些地区的有益经验也被吸纳到标准的技术内容设置上。

#### **（二）预期效益**

本标准规定了一网通办基本框架、流程优化、线上线下

融合办理等内容，是推动政务服务一网通办的关键基础标准之一。标准的应用实施后，在标准引领下，可将全国一体化政务服务平台打造成服务群众和企业的总入口、总平台、总客服，实现服务提供的“一网通办、只跑一次、一次办成”。

#### **四、与国际、国外同类标准技术内容的对比情况，或者与测试的国外样品、样机的有关数据对比情况**

未发现与本标准同类的国际、国外同类标准。

#### **五、以国际标准为基础的起草情况，以及是否合规引用或者采用国际国外标准，并说明未采用国际标准的原因**

无。

#### **六、与有关法律、行政法规及相关标准的关系；**

本标准与我国有关的现行法律、行政法规和相关标准无冲突。行政法规方面，本标准遵从《国务院关于加强数字政府建设的指导意见》（国发〔2022〕14号）中对全国一体化政务服务平台一网通办提出的要求。相关标准方面，本标准属于政务服务平台领域标准，与已发布的 GB/T 39047-2020《政务服务平台基本功能规范》、GB/T 39046-2020《政务服务平台基础数据规范》、GB/T 39044-2020《政务服务平台接入规范》等系列标准协调一致。

#### **七、重大分歧意见的处理经过和依据**

无。

#### **八、涉及专利的有关说明**

本标准不涉及专利和知识产权。

## 九、实施国家标准的要求，以及组织措施、技术措施、过渡期和实施日期的建议等措施建议

本标准规定了一网通办基本框架、流程优化、线上线下融合办理等内容，为推动政务服务一网通办提供重要标准依据。因此建议标准主要用于指导全国政务服务一网通办的建设、运行、管理。标准实施上，建议通过会议的方式进行标准宣贯。

## 十、其它应予说明的事项

无。

标准编制工作组

2023-3-1