



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

政务服务"一件事一次办"工作指南

Guidelines for one-stop government services

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

(征求意见稿)

(本草案完成时间：20230908)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 工作原则	2
4.1 需求导向	2
4.2 系统集成	3
4.3 数据赋能	3
4.4 协同高效	3
5 服务事项	3
5.1 “一件事一次办”事项清单管理	3
5.2 “一件事一次办”事项梳理	3
5.3 办事指南编制	5
6 服务提供	5
6.1 服务发布	5
6.2 服务咨询	5
6.3 导办与帮（代）办	6
6.4 引导申报	6
6.5 收件与受理	6
6.6 事项办理	6
6.7 结果送达	7
7 服务管理	7
7.1 综合窗口	7
7.2 信息平台	7
7.3 数据管理与共享	8
8 服务质量	9
8.1 人员管理	10
8.2 运行管理	10
8.3 现场管理	10
9 服务保障	10
9.1 基本要求	10
9.2 牵头单位	10
9.3 配合单位	11
9.4 系统管理支撑部门	11

10 服务监督与评价改进 11

 10.1 总体要求 11

 10.2 服务监督 11

 10.3 服务评价 12

 10.4 持续改进 12

附录 A（资料性） 政务服务“一件事一次办”事项办事指南要素 13

参考文献 17

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由国务院办公厅政府职能转变办公室、中国标准化研究院提出。

本文件由全国行政管理和服务标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：国务院办公厅政府职能转变办公室、中国标准化研究院等。

本文件主要起草人：略。

引 言

2022年2月，国务院印发《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），要求从便利企业和群众办事角度出发，围绕企业从设立到注销、个人从出生到身后的全生命周期，推动关联性强、办事需求量大、企业和群众获得感强的多个跨部门、跨层级政务服务事项集成化办理，提供主题式、套餐式服务。

2022年9月29日，国务院办公厅印发《关于加快推进“一件事一次办”打造政务服务升级版的指导意见》（国办发〔2022〕32号），要求推动数字技术广泛应用于政府管理服务，优化业务流程、打通业务系统，强化数据共享，推动更多关联性强、办事需求量大的跨部门、跨层级政务服务事项实现“一件事一次办”，进一步提高企业和群众办事的体验感和获得感。

为全面贯彻落实国务院文件要求，全国行政管理和服务标准化技术委员会在全国范围内广泛开展“一件事一次办”改革调研，及时总结提炼各地好经验、好做法，经过深入研讨论证，牵头起草了本标准，旨在为各地提供科学规范、普适性广、实操性强的标准参考和实践工具，以标准化促进政务服务规范化、便利化，打造政务服务升级版。

政务服务“一件事一次办”工作指南

1 范围

本文件规定了政务服务“一件事一次办”工作的术语和定义、工作原则、服务事项、服务提供、服务管理、服务质量、服务保障、服务监督与评价改进等规范化要求。

本文件适用于全国各级各类政务服务机构和人员开展政务服务“一件事一次办”工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 2260-2007 中华人民共和国行政区划代码

GB/T 21062.1-2007 政务信息资源交换体系 第1部分：总体框架

GB 32100-2015 法人和其他组织统一社会信用代码编码规则

GB/T 32168-2015 政务服务中心网上服务规范

GB/T 36112-2018 政务服务中心服务现场管理规范

GB/T 36114-2018 政务服务中心进驻事项服务指南编制规范

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 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 39735-2020 政务服务评价工作指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

政务服务事项 government service item

政府部门及法律、法规授权具有管理公共事务职能的机构和组织依据法定职能，直接面向自然人、法人和其他组织提供的依申请办理事项，包括依申请办理的行政权力事项和公共服务事项。其中：行政权力事项包括行政许可、行政确认、行政裁决、行政给付、行政奖励、行政备案及其他行政权力事项。公共服务事项包括水、电、气、热、通信等社会服务以及公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、住房保障、文化体育、残疾人服务等领域依申请办理的服务事项。

3.2

“一件事一次办” one-stop government services

从企业和个人办事需求出发，将需要到多个部门或跨层级办理的关联性强、涉及面广、办理量大、办理频率高、办理时间相对集中的多个单一事项，整合为企业和群众视角的“一件事”，推行集成化办理，实现“一地、一窗、一次”办理。

3.3

全生命周期事项 the life circles of businesses and individuals

指企业和个人生命周期各阶段涉及的政务服务事项。

3.4

企业全生命周期 the life circles of businesses

指企业从开办到注销的全过程，包括企业开办、工程建设、生产经营、惠企政策兑现、员工录用、不动产登记、注销等阶段。

3.5

个人全生命周期 the life circles of individuals

指自然人从出生到身后的全过程，包括新生儿出生、入园入学、大中专学生毕业、就业、就医、婚育、扶残助困、军人退役、二手房交易及水电气联动过户、退休、身后等阶段。

3.6

一次告知 one-time notification

对设定依据、受理条件、申请材料、办结时限、收费标准、办理结果等要素一次性书面告知服务对象，为服务对象提供友好、直观、精准的办事指引。

3.7

一表申请 one-form application

综合政务服务“一件事一次办”事项涉及的多个单一政务服务事项的申请表单，按照“最小颗粒度”原则梳理表单项目，通过单项字段采集去重、相似比对、清洗去重，将多张申请表整合成一张综合性申请表，避免信息重复填写。

3.8

一套材料 one-set of application materials

对政务服务“一件事一次办”事项涉及的多个单一政务服务事项的申请材料进行整合、精简、优化，形成一张材料清单，提供申报材料样式模板，申请人按要求提供一套申请材料，实现“一套材料、一次提交”。

3.9

一窗（端）受理 acceptance in offline comprehensive service windows and online service columns

通过线下综合窗口或线上专栏，一次性受理申请人所有申报材料，并进行一次性初审。

3.10

一次联办 one-time coordinated mechanism

牵头单位根据设定的后台分办规则，一次性将申报材料分发给配合单位，依托全国一体化政务服务平台，进行联动审批，涉及多个环节勘验、验收的，由牵头单位组织联合评审、联合勘验、联合验收，配合单位在规定期限内反馈结果。

4 工作原则

4.1 需求导向

根据企业和个人全生命周期各阶段的实际办事需求，对涉及面广、办理量大、办理频率高、办理时间相对集中的政务服务事项进行全面梳理，实行“一件事一次办”，动态更新政务服务“一件事一次办”事项清单。以需求满足为导向，开展服务提供、服务管理、服务保障、服务评价监督与持续改进工作，最大程度利企便民。

4.2 系统集成

从便利企业和群众办事角度出发，按照不同应用场景、业务情形，将同一阶段内需要到政府部门、公用企事业单位和服务机构办理的多个单一政务服务事项集成为“一件事”，优化业务流程，提供主题式、套餐式服务。

4.3 数据赋能

加强政务服务平台建设，推动“一件事一次办”事项办理相关业务系统互联互通。充分运用数据共享，为业务协同提供支撑，将“一件事一次办”向政务服务移动端（含APP、小程序等）、集成化自助服务终端等拓展，便利企业和群众线上申办、自助申办。

4.4 协同高效

建立跨部门协同推进机制，通过系统联通、数据共享，按照“一次告知、一表申请、一套材料、一窗（端）受理、一网办理”的要求，科学设计流程、简化申报方式、统一受理方式、提高出件效率，减时间、减环节、减材料、减跑动，高效推动跨部门、跨层级政务服务事项实现“一件事一次办”。

5 服务事项

5.1 “一件事一次办”事项清单管理

5.1.1 “一件事一次办”事项清单编制

梳理形成政务服务“一件事一次办”事项清单，推动实现企业和个人全生命周期重要阶段涉及面广、办理量大、办理频率高、办理时间相对集中的政务服务事项全覆盖，清单内容实行动态管理并动态更新。清单要素宜包括：“一件事一次办”事项名称、涉及事项名称、责任单位。

5.2 “一件事一次办”事项梳理

5.2.1 基本要求

“一件事一次办”涉及的跨部门政务服务事项，根据事项办理过程中的前后置关系，以“核心环节事项办理单位”或“第一个环节办理单位”的原则指定牵头单位；涉及跨层级的，由上一层级为牵头单位开展有关事项梳理工作。牵头单位应会同配合单位按照“减时间、减环节、减材料、减跑动”要求，全面梳理“一件事一次办”事项，理顺事项办理的前后置关系，依法归并相关环节，全面推进业务整合和流程再造，除法律法规规定应当并行办理的事项外，应支持企业和群众根据实际需求自主选择办理“一件事一次办”涉及的全部或部分事项。

梳理工作应实现办理场景的“最小颗粒度”梳理，特别是事项组合应用的结构、关系等。按照事项清单，对事项关联所需材料、业务流程的基本信息进行梳理，形成“一套材料”；明确“一件事一次办”涉及的事项与相关单一事项的情形、材料的映射关联关系，进行情形化梳理。

5.2.2 基本步骤

“一件事一次办”事项梳理基本步骤包括但不限于主题梳理、情形梳理、流程梳理、表单梳理、材料梳理等五个阶段。对优化后的合法性、合理性进行审查，如有重大调整，宜通过公开征求意见或专家论证等方式予以确认。

5.2.2.1 主题梳理

确定“一件事一次办”主题并明确包含的事项范围。流程包括但不限于：

- a) 从企业和群众实际需求出发，围绕企业和个人全生命周期重要阶段的办事需求归纳形成“一件事一次办”事项；
- b) 按照“高频优先、注重落地”原则，通过办件数据挖掘、事项间关联性统计等技术手段，筛选普遍存在办理需求的单一事项，合理归集为“一件事一次办”事项。涉及事项在本地区应具备“一件事一次办”、统一提供服务的落地条件。

5.2.2.2 情形梳理

确定“一件事一次办”事项包括的具体办事情形并明确每种情形的判定条件。对“一件事一次办”事项存在的办事情形（根据办事人的实际情况或需求差异而存在不同的办事流程、申请材料、申请表单等情况）进行归纳，明确不同情形的判定条件（如新生儿出生“一件事”中，夫妻双方均为本市户口、夫妻一方为本市户口）。

5.2.2.3 流程梳理

明确“一件事一次办”事项涉及的多个事项组合形成的办事流程并明确各个事项之间的关联关系。对于“一件事一次办”事项涉及的多个事项，判断事项之间关联关系的方法，包括但不限于：

- a) 如存在某一事项的办理结果必须作为另一个事项的办理条件的情况，在流程中将这些事项视为需要按照前后顺序办理的事项；
- b) 对于一些可同步办理的事项，在流程设计中将这些事项视为并行办理的事项；
- c) 根据事项之间的关联关系，梳理确定事项的办事流程，如“一件事一次办”内包括多种情形，则需要根据各种情形分别梳理形成不同情形下的办事流程。

5.2.2.4 表单梳理

将“一件事一次办”涉及的多个事项需要填写的表单栏目进行汇总，通过归并、数据共享等方式进行精简、优化，实现“多表合一、一表申请”。流程包括但不限于：

- a) 对“一件事一次办”事项涉及多个事项的申请表单进行分析、优化；
- b) 汇总表单字段，去除重复冗余，梳理形成“一件事一次办”事项表单；
- c) 通过共享数据自动调用、个性信息自行填报，实现申请表单自动生成；
- d) 如表格内包括多种情形，应梳理形成不同情形的表单内容；
- e) 应保障“一件事一次办”事项涉及的业务办理部门能够通过“一件事一次办”表单获得足够的申请人信息。

5.2.2.5 材料梳理

应对“一件事一次办”事项申请人需要一次性提交的材料清单进行梳理优化。以“多个事项申请材料信息共享、事项之间办理结果内部流转”为原则，合并材料，重新整合为一套材料列表，实现“一套材料、一次提交”。申请材料中确需保留的证明事项，宜有设定依据，且征求业务办理部门意见，并向社会公开，列明设定依据、索要证明单位、开具证明单位等。应保障各个事项业务办理部门能够获得足够的申请人申请材料。流程包括但不限于：

- a) 对包含的各个事项须提交的材料清单进行汇总。包括材料名称、材料份数、材料类型、材料形式等；
- b) 合并可共享材料，整合形成“一件事一次办”事项材料清单。如果某个事项的申请材料是另一个事项的办结物，则该材料不列入“一件事一次办”的材料清单。

如“一件事一次办”事项包括多种情形，则需要对各种情形分别梳理形成不同情形下的材料清单。汇总形成每种情形要求提交的材料清单，实现“一套材料”。

5.3 办事指南编制

5.3.1 基本要求

应遵循合法合规、简明实用、通俗易懂、公开透明的原则，编制纸质和电子版办事指南，注明“一件事一次办”事项名称、常见材料等基本信息，并加载二维码供扫码查阅。指南要素应包括但不限于：设定依据、受理条件、申请材料、办结时限、收费标准、办理结果等内容。

5.3.2 编制流程

政务服务管理机构或指定的牵头单位应组织配合单位根据实际情况开展“一件事一次办”办事指南编制工作，形成“一件事一次办”办事指南。（办事指南要素参见附录A）

- a) 征求意见，“一件事一次办”办事指南征求意见稿编写完成后，由政务服务管理机构或指定的牵头单位征集相关政务服务业务办理部门意见，并根据意见反馈与处理情况完善办事指南；
- b) 审核发布，政务服务管理机构或指定的牵头单位应组织相关业务主管部门对完善后的办事指南进行审核确认，得到统一审核确认后，由政务服务管理机构统一发布。

5.3.3 动态管理

政务服务管理机构应建立办事指南问题反馈机制，对办事指南进行动态管理。若“一件事一次办”涉及事项所依据的法律、法规、政策性文件等发生变更、废止或事项权力依据发生变化的，应及时修订。

6 服务提供

6.1 服务发布

县级以上政务服务中心和乡镇（街道）便民服务中心宜设置“一件事一次办”综合受理窗口或将“一件事一次办”事项纳入综合受理窗口，受理申请人提出的“一件事一次办”事项的咨询、申请等。综合受理窗口应提供必要的“一件事一次办”事项办事指南，注明联办事项、常见材料等基本信息。

应在政务服务平台设立“一件事一次办”专栏，并向政务服务移动端（含APP、小程序等）、集成化自助服务终端等扩展。

6.2 服务咨询

咨询方式包含线下咨询和线上咨询，工作人员应对申请人的咨询一次性做出明确答复。

6.2.1 线下咨询

包含现场咨询和信函咨询。现场咨询即综合窗口咨询，应明确公布“一件事一次办”综合受理窗口所在具体位置。信函咨询应明确公布通信地址和邮政编码。

6.2.2 线上咨询

包含网站咨询和电话咨询。网站咨询应为申请人提供线上智能客服或人工客服，包括对办理条件、方式、流程等方面的业务咨询。电话咨询主要受理申请人在“一件事一次办”过程中的咨询、建议、投诉和举报等。牵头单位应及时做好知识库更新、上传，以及业务培训和12345热线的派发工单承办工作。

6.3 导办与帮（代）办

宜依托线下大厅的引导台、帮（代）办服务窗口提供导办与帮（代）办服务。

6.4 引导申报

应在申请人选择“办事情形”和“办理方式”阶段提供引导功能。引导功能包括问卷引导、选项复用、办理方式引导：

- a) 问卷引导：应以层级递进的引导问卷方式，引导申请人逐步选择符合自身的办事情形，办事情形应做到最小颗粒化，应能穷尽和包含绝大多数主要情形；
- b) 选项复用：应具备办事情形选项和数据资源目录相关联的功能。如果情形选项能够通过网络核验获取的，应自动完成选择，实现情形引导选项的自动获取；
- c) 办理方式引导：办事情形引导后，应提示申请人选择线上办理或线下办理方式。申请人选择线上办理方式时直接进入“一表申请”页面，选择线下办理方式时自动生成个性化材料清单、线下办理地址、咨询电话等内容，并且提供可下载的材料清单。

6.5 收件与受理

6.5.1 综合窗口人员应对申请材料的完整性进行审核，符合业务办理操作细则的，或经业务部门确认材料无误的，窗口人员应予以收件，并出具收件凭证。

6.5.2 符合容缺受理条件的审批事项，申请人作出容缺受理承诺后，窗口人员应予以受理，对不符合容缺受理条件的应当场告知。

6.5.3 申请材料不齐全或不符合收件要求的，窗口人员应退还所有材料，一次性告知需补正材料。

6.5.4 办理结果和实体证照需要通过邮寄递送的，应将寄送地址录入服务平台，并由申请人对信息进行确认后提交。

6.6 事项办理

实施部门联办机制。窗口人员应根据设定的后台分办规则一次性将申请材料分送给配合单位，配合单位对申请材料进行审核，根据审查结果做出审批决定。涉及多个环节联合评审、联合勘验、联合验收的，由牵头单位组织配合单位开展联动审批，联合评审、联合勘验、联合验收，线上线下审批协同。

6.6.1 材料流转

综合窗口人员收取“一件事一次办”申请材料后，应及时通过线上平台将相关申请材料推送至业务办理部门，实现线上材料流转。线上流转无法实现的，可根据实际情况暂时采用线下窗口传递等方式。

- a) 业务涉及部门应依托全国一体化政务服务平台，开展联动审批，推行联合评审、联合勘验、联合验收等，实现线上材料流转；
- b) 线上流转无法实现的，业务办理部门在政务服务中心（便民服务中心）后台设置工位的，窗口人员应在前台和后台之间开展材料传递，将收件申请材料送至后台，由审批人员签收；
- c) 业务办理部门未在政务服务中心（便民服务中心）后台设置工位的，窗口人员应每天定时集中整理，依托第三方快递收取材料，寄往各业务办理部门，并做好寄出单据归档。各业务办理部门也可自行前往领取材料，并做好登记领取台账；
- d) 退件材料及办理结果（含不予受理、不予批准、依申请撤回的通知书）退回前台窗口的，由窗口人员向申请人做好解释说明并办理签收；
- e) “一件事一次办”事项涉及各业务办理部门与政务服务管理机构在材料流转时的签收凭证，分别由政务服务管理机构及各业务办理部门进行归档。

6.6.2 部门联办

“一件事一次办”业务涉及的各部门应推动实现“一网办理”、联动审批。申请符合法定条件，全流程应在承诺时限内依法作出审批决定，并完成制证。涉及多个环节的，由牵头单位组织配合单位开展联合评审、联合勘验、联合验收等。

- a) “一件事一次办”涉及的业务办理部门应及时对受理材料的合法性、规范性进行审核，依法作出处理决定。
- b) “一件事一次办”涉及的业务办理部门作出审批决定后，应形成办理结果和电子证照，并归集入库，实行数据共享。未纳入电子证照系统或电子证照制证签发时间较长时，各部门可通过内部征询的方式获取前置事项的审批结果。
- c) 申请人在“一件事一次办”各业务办理部门作出行政审批决定前书面提出撤回申请，要求退还申请书和申请材料的，业务办理部门应当终止审批，并将相关资料退回综合窗口，由窗口人员一次性退回所有材料。

6.7 结果送达

“一件事一次办”业务办结后，按照集约化、高效化的原则，利用信息化方式推送办理结果和电子证照，依托政务服务平台实现“一端出件”。可采取窗口发放、物流快递送达等灵活多样的方式，将办理结果和实体证照第一时间送达申请人。

7 服务管理

7.1 综合窗口

7.1.1 “一件事一次办”综合受理窗口，应配备电脑、高拍仪、评价器、身份证读卡器、社保卡读卡器、电子证照扫码枪（墩）等设施设备。

7.1.2 形成主题叫号、前台一窗受理、后台分发流转、窗口统一出件的运行机制，由政务服务管理机构会同“一件事一次办”事项牵头部门确定事项信息并公开。

7.2 信息平台

利用全国一体化政务服务平台统一事项管理、身份认证、数据共享等公共支撑能力，加快建设政务服务“一件事一次办”事项办理系统，开展政务服务“一件事一次办”所需各类信息资源的管理、汇聚、协同、供需、使用等工作。

通过政务服务PC端、政务服务移动端（含APP、小程序等）、集成化自助终端等开通政务服务“一件事一次办”办理渠道，公布“一件事一次办”事项目录清单和办事指南。根据“一件事一次办”事项清单及办事流程，整合升级各类业务办理系统和办事服务平台，实现办理过程、办理结果和电子证照互联互通、业务协同、信息共享，推进政务服务线上线下深度融合。

7.2.1 线上专栏

- a) 线上专栏应具备“一件事一次办”服务呈现、搜索、告知、咨询、导办、申报，以及政务服务事项“一件事一次办”的过程评价、投诉发起、办理结果和电子证照送达等功能。
 - 1) “一件事一次办”专栏的服务呈现，应通过符合用户浏览习惯的方式呈现事项分类展示列表，如：新生儿出生、员工录用、企业准营等，同时便于用户通过搜索查找事项；
 - 2) “一件事一次办”专栏的服务告知与导办，包括统一的“一件事一次办”事项的要素展示、“一件事一次办”情形引导，形成符合申请人实际申报情况的导办告知单，包括但

不限于：事项名称、牵头单位、办理时间、流程图，以及申报材料的必要性、来源渠道、材料类型、份数等；

- 3) “一件事一次办”专栏应具备“一件事一次办”业务的办件进度查询、申请材料补正、办理结果电子送达、办事评价、投诉发起等功能。

- b) 宜基于人工智能、大数据技术，结合用户画像和行为分析，提升主动提醒、精准推送、电子证照“免申即享”等服务能力。通过数据整合、事项集成以及申请事项的后台匹配，建立项目间的逻辑关系判断等，系统自动判断并提示办理事项，实现精准化的内容推送。

7.2.2 事项办理系统

政务服务“一件事一次办”事项办理系统应包括政务服务“一件事一次办”用户申报、办理事项配置、业务协同调度等模块功能。

7.2.2.1 政务服务“一件事一次办”事项办理系统用户申报模块应通过符合用户浏览习惯的方式呈现事项分类展示列表。

7.2.2.2 办理事项配置模块应具备承接上级标准事项库动态同步数据的能力，并为本级政务服务审批部门和下级平台提供新增政务信息目录的编制、分级审核、维护发布、统计分析等功能；应具备对接线上线下多渠道“一件事一次办”事项展示及办理的支撑能力，提供多事项场景组合、情形引导、表单整合、材料整合、流程优化的功能，对政务服务事项梳理结果进行标准化、动态化、联动化处理，可实现“一件事一次办”事项在提供者与管理者之间、管理者与使用者之间的传输。

7.2.2.3 业务协同调度模块应具备数据统筹和分发能力，衔接各系统、规范数据传输，实现数据流转传递，确保数据的一致性，建立系统对接规范，数据传输标准、数据对接标准。同时，还应具备情形引导，业务审批、流程优化、事后监管、信息传递等功能，以满足对线上线下多渠道“一件事一次办”信息展示及办理，实现“一件事一次办”全场景业务办理的支撑能力，实现“一件事一次办”办件信息在提供者与管理者之间、管理者与使用者之间的传输。

7.2.3 基础支撑能力和服务体系

利用全国一体化政务服务平台身份认证、电子证照、电子印章等公共支撑能力及安全保障、运维管理体系，为政务服务“一件事一次办”业务办理提供用户互信互认、电子证照生成与应用、电子印章签发和验证等基础支撑能力以及安全保障和运维服务。

7.3 数据管理与共享

7.3.1 组成

政务服务“一件事一次办”过程中的数据管理与共享工作由数据要素、标准规范、技术支撑三个方面组成，三者相辅相成、互为支撑，形成政务服务“一件事一次办”共享数据要素按需汇聚、统筹管理、整合共享，有效反馈的流通闭环。包括但不限于：

- a) 数据要素方面：设立政务服务“一件事一次办”共享数据主（专）题库；
- b) 标准规范方面：制定统一的数据模型、数据目录管理、数据汇聚、数据质量、数据服务、数据资源管理、数据处理与整合、数据供需对接、数据异议处置等规范；
- c) 技术支撑方面：依据统一的标准规范，依托政务数据共享平台提供资源管理、供需对接、数据汇聚、质量管理、问题反馈、数据处理、数据整合、数据服务、权责管理、安全控制等相关能力。

7.3.2 共享数据主（专）题库

设立政务服务“一件事一次办”共享数据主（专）题库，实现不同层级、地域、部门、行业之间数据共享复用。对政务服务“一件事一次办”共享数据库应满足以下要求：

- a) 数据来源范围：政务服务事项涉及的本行政区域本级、上级、下级的基础数据库、政务服务“一件事一次办”业务资源主（专）题库，以及各地区各部门其他相关业务资源数据库和专题库。其中，基础数据库包括人口、法人、证照、信用、自然资源和地理空间等国家认定的基础数据库；政务服务“一件事一次办”业务资源库包含政务服务“一件事一次办”的告知、申请、表单填写、材料申报、证照提交、受理、联办、出件等流程和环节产生的历史业务数据；
- b) 数据要素范围：涵盖企业和个人全生命周期；
- c) 数据汇聚范围：依托本行政区域政务数据共享平台，汇聚行政区域本级的相关数据；依托本行政区域政务数据共享平台与上级平台形成映射关系，承接上级回流数据；依托本行政区域政务数据共享平台与下级平台形成映射关系，汇聚下级的相关数据；
- d) 数据服务范围：涵盖政务服务“一件事一次办”的告知、申请、表单填写、材料申报、证照提交、受理、联办、出件等全周期和全流程。

7.3.3 数据资源管理

依托政务数据共享平台对汇聚数据和共享数据进行信息资源管理，形成信息资源元数据，供各级各单位对政务服务“一件事一次办”相关数据资源进行梳理和登记，支撑数据的汇聚、服务、供需对接与共享交换。其中，信息资源目录遵循GB/T 21062系列标准，政务数据资源目录遵循国务院办公厅下发的《政务数据资源目录编制规范》。

政务服务事项“一件事一次办”相关数据以政务数据资源目录与资源清单为管理单元，提供信息资源的查阅、编目、资源挂载、订阅、授权、授权管理等功能。

7.3.4 数据供需对接

依托政务数据共享平台提供数据供需对接能力，涵盖需求编制、需求提出、需求复核、需求审核、需求响应、督导考评等环节。形成供需对接清单，明确政务服务“一件事一次办”所需办事材料及数据字段的来源、类型、共享方式、更新周期，提供相关的目录与资源，实现政务数据资源目录外政务服务“一件事一次办”有关数据的有序共享、按需汇聚、统筹协调。

7.3.5 数据服务与共享交换

7.3.5.1 依托政务数据共享平台，提供基于信息资源的数据服务与共享交换，为相关的子系统提供所需的数据和服务。应满足以下要求：

- a) 数据服务方式，用于对共享数据或其他相关信息进行实时调取与核验以及办理过程中对相关系统能力的获取与使用；
- b) 数据共享交换方式，用于对办理过程中所需数据、信息的提前获取、批量获取。

7.3.6 数据安全

依托政务数据共享平台，提供政务服务“一件事一次办”共享数据分级分类管理、脱密共享与服务等，确保相关数据要素不被泄露、截留、滥用。

按照国家《网络安全法》《个人信息保护法》《数据安全法》等关于等级保护、分级保护相关法律法规要求进行政务数据共享平台与政务服务“一件事一次办”相关子系统的安全加固与升级工作。

8 服务质量

8.1 人员管理

8.1.1 人员配备

8.1.1.1 应按照满足政务服务“一件事一次办”的要求，建立服务意识强、业务技能高的综合窗口人员队伍，配备专业素养高、协调能力好的复合型业务骨干。

8.1.1.2 “一件事一次办”综合受理窗口工作人员的招录、管理宜由政务服务管理机构统一负责。

8.1.1.3 “一件事一次办”审批人员由相关部门人员选派进驻，实行双重管理，日常管理和年度考核等由政务服务中心负责。

8.1.1.4 宜重点配备大数据、人工智能、区块链等领域专业人员。

8.1.2 服务礼仪

服务礼仪、规范用语等应符合GB/T 36112-2018要求。

8.2 运行管理

8.2.1 运行机制

采用一窗（端）受理、后台联动审批、一网办理的运行机制。包括但不限于：

- a) 主题式叫号；
- b) 套餐式服务；
- c) “一件事一次办”事项办理系统；
- d) 事前事中事后全链条监管。

8.3 现场管理

大厅现场的设施设备布局应符合GB/T 36112-2018的要求。

9 服务保障

9.1 基本要求

宜建立政务服务“一件事一次办”牵头单位和配合单位协同推进机制，定期组织召开联席会议，牵头单位应履行牵头职责。可利用政府网站、政务新媒体、政务服务平台等载体，加强政务服务“一件事一次办”的宣传，提高“一件事一次办”的知晓度，扩大“一件事一次办”的受众面。

9.2 牵头单位

9.2.1 按照企业和个人“一件事一次办”事项清单分工，落实牵头任务，组织配合单位召开联席会议，制定工作计划，明确工作目标、完成时限和保障措施等。

9.2.2 依托政务服务平台推动“一件事一次办”事项全流程网上、掌上办理。

9.2.3 牵头规范办事流程，编制“一件事一次办”事项办理标准化工作规程和办事指南。

9.2.4 牵头开展政务服务“一件事一次办”政策解读和宣传引导，加强业务培训。

9.2.5 根据“一件事一次办”事项办事频度、场景需求等要素，做出分析研判，推进在合理的场所、机构设置综合窗口。

9.2.6 牵头开展调研督导，收集动态信息，掌握工作进展情况，不断扩大“一件事一次办”事项的范围，拓展服务领域。

9.3 配合单位

9.3.1 根据“一件事一次办”事项流程关联度、办理频度等，配合牵头单位开展部门驻点、窗口延伸服务。

9.3.2 配合牵头单位编制“一件事一次办”事项办事指南，规范办事流程，加强部门对应事项的业务培训，提高“一件事一次办”的质量和效率。

9.3.3 按照政务服务“一件事一次办”工作需要，完成部门业务系统规范化改造，实现业务协同。

9.3.4 负责查收、核实“一件事一次办”事项办理系统推送的材料，按责办理对应事项，共享办理结果。

9.4 系统管理支撑部门

9.4.1 辅助牵头单位、配合单位研究编制“一件事一次办”事项信息系统建设技术实施方案，明确智能引导、一表要素、数据共享、电子证照调用等需求，支撑系统建设维护，做好系统接口对接管理工作，加强部门业务系统与“一件事一次办”信息系统的衔接共享。

9.4.2 加强网络保障，对“一件事一次办”事项中不具备政务外网环境的单位，进行政务外网环境搭建、改造，确保网络链路互联互通，数据传输平稳高效。

9.4.3 强化“一件事一次办”信息系统运行过程中的应用安全、数据安全、网络安全等防护措施，保障服务安全稳定运行。

10 服务监督与评价改进

10.1 总体要求

各地区应明确“一件事一次办”监督评价责任主体，负责牵头开展“一件事一次办”效能监督、服务评价与改进工作。责任主体对监督中发现的问题及收集到的差评，应及时进行核实，督促相关部门限期整改，逐一回访整改效果，持续改进服务。

10.2 服务监督

10.2.1 应明确“一件事一次办”业务涉及部门的具体办理时限、审查标准，根据实际办理时长、审查意见、办理结果，监测业务服务成效，监督检查内容包括但不限于：

- 事项清单目录编制及动态更新情况；
- 指南编制完整、规范、精准情况；
- 流程整合优化情况；
- 信息化系统平台功能支撑能力和运行稳定性情况；
- 可共享数据的应用情况和数据互认情况；
- 窗口设置落实情况；
- 部门联办执行情况；
- 事项办理时限情况；
- 咨询、投诉及回访处理情况；
- 档案完整、规范情况。

10.2.2 政务服务管理机构应建立“一件事一次办”督办机制，对流程优化、办事进程、环节衔接等进行督办调度。

10.2.3 牵头单位应对配合单位“一件事一次办”工作推进情况、服务效能进行监督调度，协商解决跨部门业务协同问题。

10.2.4 可邀请人大代表、政协委员、企业和群众代表、媒体工作者等，实行常态化监督、体验式办理。

10.2.5 政务服务管理机构应会同有关单位建立政务服务“一件事一次办”监督机制，对工作推进不及时、工作落实不到位、企业和群众反映问题突出的，给予通报批评，并限期整改。

10.3 服务评价

10.3.1 政务服务管理机构可依托全国一体化政务服务平台，畅通各类评价渠道，开展政务服务“一件事一次办”好差评，对办事窗口、办事人员、办事成效等进行满意度“一事一评”“一次一评”。

10.3.2 开展政务服务“一件事一次办”服务评价应符合 GB/T 39734-2020、GB/T 39735-2020 的要求。

10.4 持续改进

10.4.1 对监督检查、服务评价中发现的问题，政务服务“一件事一次办”牵头单位应当会同配合单位及时整改，并向政务服务管理机构反馈整改情况。

10.4.2 政务服务管理机构应定期对监督发现的问题和评价结果进行分析研判，对服务对象反映集中的问题限期依法依规整改解决。对服务对象反映强烈、“差评”集中的事项，应及时调查研究，归纳发现政务服务的堵点难点，提出解决方案和整改措施，持续改进服务。

附录 A

(资料性)

政务服务“一件事一次办”事项办事指南要素

名称	值域	是否必填项	要素规范
“一件事一次办”事项名称	自由文本	是	XXX “一件事一次办”
“一件事一次办”事项编码	自由文本	是	参考《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》
行政区划	代码“行政区划”	否	根据实际情况填写
区划编码	代码“行政区划编码”	否	根据实际情况填写
服务对象	代码“服务对象”	是	服务对象可以是多个对象组合，用符号“^”隔开，常见行政相对人：自然人、各类法人。参考《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》
“一件事一次办”涉及事项（服务）	名称选择项 “事项名称”	是	该“一件事一次办”下涉及的相关事项清单，进行选择
设定依据和实施依据	自由文本	是	应明确事项设定和实施的法律、行政法规、部门规章和规范性文件相关规定，列明具体条款。
申报须知（组合）	自由文本	是	申报须知应包括但不限于以下内容： 1、明确“一件事一次办”办理的前置条件如：开饭店“一件事一次办”需先行取得营业执照 2、明确“一件事一次办”的情形覆盖范围。如：目前开饭店“一件事一次办”仅限 300 m²以下申请

			3、明确申请材料的形式要求。如：材料符合两个免交要求。线上提交扫描件材料应当清晰，线下提交纸质材料应当符合形式标准
牵头单位	选择项“单位名称”	是	
配合单位	选择项“单位名称”	是	该“一件事一次办”事项涉及相关业务部门
是否收费	选择项	是	
收费标准	自由文本	否	如需收费，说明收费标准；如不收费则填写“不收费”
收费依据	自由文本	否	如填写收费标准，则必填本栏
网办地址	自由文本	是	具体有效的线上地址
办理地址	自由文本	是	具体承办单位所在地点
办理时间	格式限定	是	具体承办单位对外服务时间
办理流程图	附件上传	是	有效的流程引导图例
咨询方式	自由文本	是	包括电话、信件、邮件等多种咨询方式
监督方式	自由文本	是	包括电话、信件、邮件等多种监督方式
办理形式	代码“办理形式”	是	办理形式可以是多种形式组合，用符号“^”隔开。参考《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》
有无中介服务	选择项	是	若有，需填法定涉及的中介服务
承诺办结时限（工作日）	自由文本	是	对外承诺办结时限，无承诺办结期限的应与法定办结期限一致，一般以工作日计算
是否支持预约办理	选择项	是	填报该服务是否支持在线预约
网上支付	自由文本	是	如本“一件事一次办”涉及收费，填报该事项是否支持网上支付
是否支持物流快递	选择项	是	申请该“一件事一次办”的办理结果物是否支持快递寄送
联办能力	选择项	是	
线下跑动次数	数字选择	否	
线下跑一次原因和环节	自由文本	是	服务对象到现场的，注明原因

名称	值域	必填项	要素规范
材料标准名称	自由文本	是	校对“证照类型及代码表”后确定的材料规范名称
材料类型	代码“材料类型”	是	参考《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》
材料形式	代码“材料形式”	是	参考《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》
来源渠道	代码“来源渠道”	否	参考《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》
出具部门	自由文本	否	如果来源渠道是政府部门核发，请说明具体发证部门
纸质材料份数	自由文本	否	要求提供纸质材料的，明确收件份数要求
材料必要性	代码“材料必要性”	是	参考《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》
结果名称	自由文本	是	校对“证照类型及代码表”后确定的结果物规范名称
结果样本	图片或 PDF	是	结果物范例

参 考 文 献

- [1] GB/T 32168 政务服务中心网上服务规范
- [2] GB/T 32169.1 政务服务中心运行规范 第1部分：基本要求
- [3] GB/T 32169.3 政务服务中心运行规范 第3部分：窗口服务提供要求GB/T 37277-2018 审批服务便民化工作指南
- [4] GB/T 39216-2020 行政许可流程优化的方法与技术规范
- [5] 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
- [6] 《政务信息资源共享管理暂行办法》（国发〔2016〕51号）
- [7] 国家发展改革委 中央网信办关于印发《政务信息资源目录编制指南（试行）》的通知（发改高技〔2017〕1272号）
- [8] 中共中央办公厅国务院办公厅关于深入推进审批服务便民化的指导意见（厅字〔2018〕22号）
- [9] 优化营商环境条例（中华人民共和国国务院令第722号）
- [10] 国务院办公厅关于印发全国深化“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）
- [11] 国务院办公厅关于印发全国深化“放管服”改革着力培育和激发市场主体活力电视电话会议重点任务分工方案的通知（国办发〔2021〕25号）
- [12] 国务院办公厅关于全面实行行政许可事项清单管理的通知（国办发〔2022〕2号）
- [13] 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）
- [14] 国务院办公厅关于加快推进“一件事一次办”打造政务服务升级版的指导意见（国办发〔2022〕32号）