

团 体 标 准

T/ZAS 4012—2022

政务服务中心数字化建设工作规范

Specifications for the digitalization construction of administrative
service center

2022 - 04 - 18 发布

2022 - 05 - 01 实施

浙江省标准化协会 发布

浙江省标准化协会（ZAS）是组织开展国际、国内标准化活动的省级社会团体。制定ZAS标准满足市场需要，推动团体标准化工作，是浙江省标准化协会的工作内容之一。中国境内的团体和个人，均可提出制修订ZAS标准的建议并参与有关工作。

ZAS标准按浙江省标准化协会《团体标准管理办法》进行制定和管理。

ZAS标准草案经向社会公开征求意见，并得到参加审定会议的3/4以上的专家投票赞同，方可作为ZAS标准予以发布。

在本标准实施过程中，如发现需要修改或补充之处，请将意见和有关资料寄给浙江省标准化协会，以便修订时参考。



本标准版权为浙江省标准化协会所有，除了用于国家法律或事先得到发布单位文字上的许可外，不许以任何形式复制该标准。

浙江省标准化协会地址：杭州市玉古路173号中田大厦16F-I、J

邮编：310007 电话：（0571）85025675 传真：（0571）85025675

网址：www.zjbx.org 邮箱：zjsbzhxh@zjbx.org

目 次

前言	IIII
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 缩略语	2
5 服务场景要求	2
5.1 线上场景	2
5.2 线下场景	2
5.3 主题服务场景	2
6 系统架构	2
6.1 总体架构	2
6.2 政务用户及门户体系	2
6.3 政务应用体系	3
6.4 政务支撑体系	3
6.5 数据资源体系	3
6.6 基础设施体系	3
7 数字化应用要求	4
7.1 政务智办	4
7.2 政务智管	5
7.3 政务智治	6
8 建设保障	7
8.1 制度建设	7
8.2 组织保障	7
8.3 人才保障	7
8.4 安全管理	7
附录 A（资料性） 政务服务中心数字化建设总体框架	8
参考文献	9

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ZAS政务服务标准化专业委员会提出。

本文件由浙江省标准化协会归口。

本文件起草单位：台州市人民政府行政服务中心、台州市大数据发展管理局、临海市大数据发展管理局、衢州市营商环境建设办公室、西湖区行政审批服务管理办公室、杭州市标准化研究院、萧山区市场监督管理局行政审批分局、拱墅区行政审批服务管理办公室、台州市黄岩区人民政府行政服务中心、江山市营商环境建设办公室、绍兴市越城区政务服务办公室、南湖区政府服务和数据资源管理局（行政审批局）、安吉县政务服务管理办公室、金东区行政服务中心、金华市计量质量科学研究院、温州市质量技术监督促进会、浙江标协标准化服务有限公司、北京政腾科技有限公司。

本文件主要起草人：杨坤、卢春林、徐叶祺、林满足、吴海兵、李文阳、徐震宇、左爱兵、戴世亮、朱佳安、车英伟、林浩、柴青、姚佳明、杨超飞、喻鸿、万展迎、薛海霞、陈国龙、李俊、苗在武。

引 言

本标准的政务服务中心数字化建设是以满足社会机构、公众良好的办事体验为根本目标，以强化数字化改革成效为根本原则，以提升政务服务中心运行保障效率为根本准则，通过数字赋能、业务协同、流程再造、机制重塑形成即时感知、科学决策、主动服务、高效运行、智能监管、全程掌控的政务服务新机制，推动政务服务能力提升的一次质量变革、效率变革、动力变革。

建议各政务服务中心根据自身实际功能布局、人流量、服务对象等核心因素，依托本规范各项规定，逐步实施数字化建设及改造工作。

政务服务中心数字化建设工作规范

1 范围

本文件规定了政务服务中心数字化建设的服务场景、系统架构、数字化应用、建设保障等方面的要求。

本文件适用于政务服务中心的数字化建设与运行管理。

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 20271 信息安全技术 信息系统通用安全技术要求

GB/T 22239-2019 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

GB/T 22240 信息安全技术 网络安全等级保护定级指南

GB/T 25058 信息安全技术 网络安全等级保护实施指南

GB/T 32168-2015 行政服务中心网上服务规范

GB/T 36113 行政服务中心服务投诉处置规范

DB33/T 2036.4-2017 政务办事“最多跑一次”工作规范 第4部分：服务大厅现场管理

DB33/T 2350—2021 数字化改革术语定义

DB33/T 2351 数字化改革 公共数据分类分级指南

3 术语和定义

DB33/T 2350—2021界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

政务服务 administrative service

政府部门及其授权或委托的其他组织行使行政权力、履行公共服务职责过程中提供的服务。

[来源：GB/T 39735, 3.1]

3.2

政务服务中心 administrative service centre

地方各级人民政府设立的，集中办理本级政府权限范围内的行政许可、行政给付、行政确认、行政征收以及其他服务项目的综合性管理服务机构。

[来源：GB/T 32170.1, 3.1]

3.3

主题服务场景 theme service scenario

各级政府按照办理对象、办理区域、生命周期、办理流程等创新、融合多业务场景，为社会机构和公众提供个性化、特色服务。

4 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

AI: 人工智能 (Artificial Intelligence)
API: 应用编程接口 (Application Programming Interface)
APP: 应用程序 (Application)
BIM: 建筑信息模型 (Building Information Modeling)
GIS: 地理信息系统 (Geographic Information System)
PC: 个人计算机 (Personal Computer)
WebGL: Web图形库 (Web Graphics Library)
OA: 办公自动化 (Office Automation)
LED: 发光二极管 (Light-Emitting Diode)

5 服务场景要求

5.1 线上场景

应依托省一体化在线政务服务平台(“浙里办”),打造线上入口统一、标准统一、流程统一的集约化平台,为社会机构和公众提供线上咨询、预约、申报、进度查询、好差评等办事服务闭环。

5.2 线下场景

应依托政务服务中心线下实体大厅,为社会机构和公众提供咨询、导服、取号、叫号、办理、领证、好差评等一站式服务,同时提供帮办、代办、24小时自助服务和便民服务。

5.3 主题服务场景

通过线上与线下全环节融合、全流程打通,合理有效调配政务服务资源,为社会机构和公众提供跨省通办、全域通办、常态化企业开办一件事等服务。

6 系统架构

6.1 总体架构

6.1.1 应运用互联网、大数据、云计算、AI等现代数字技术对政务服务中心数字化建设系统架构进行设计,系统架构包括“五横四纵”九大层级,架构示意图见附录A。

6.1.2 “五横”应包含政务用户及门户体系、政务应用体系、政务支撑体系、数据资源体系、基础设施体系。

6.1.3 “四纵”应包含网络安全体系、组织保障体系、标准规范体系、政策制度体系。

6.2 政务用户及门户体系

6.2.1 政务服务中心应提供政务服务网、微信、APP、自助设备、视频电话、窗口等线上线下多渠道办事方式。

6.2.2 政务服务中心信息化系统应有合理的用户权限和角色，如：社会机构和公众、窗口人员、监察人员、审批人员、管理人员、决策人员等。

6.3 政务应用体系

6.3.1 政务智办应用应涵盖统一预约系统、统一咨询系统、统一取叫号系统、统一好差评系统、智能引导系统、代办系统、帮办系统、一网通办系统，为社会机构和公众数字化办事服务提供保障。

6.3.2 政务智管应用应涵盖统一门户工作台、人员管理系统、培训考试系统、大厅现场巡检系统、数字化考核、安防监控、大厅数字化运营系统，为政务服务中心内各个岗位人员、设施设备、能效、环境等数字化管理提供保障。

6.3.3 政务智治应用应涵盖管理驾驶舱、电子监察监督，为政务服务中心综合运营治理提供保障。

6.4 政务支撑体系

6.4.1 公共组件应涵盖身份认证、公共支付、办件中心、事项中心、归档中心、表单中心、电子签章、用户中心、快递物流、申报中心、好差评、咨询中心、材料中心、证照中心、消息中心、视频监控中心等核心公共模块，为政务应用体系各系统提供支撑。

6.4.2 业务主题组件应涵盖常态化企业开办一件事、出生一件事、死亡一件事、全域通办、跨省通办、智能受理、智能审批、智能秒办等特色主题服务，为社会机构和公众提供主题式、场景式的服务。

6.5 数据资源体系

6.5.1 基础数据

基础数据应包括政务服务中心运营产生的办件信息、评价信息、网点信息、咨询数据、人流、车流、人员考勤、专业技能、业务定级等。

6.5.2 主题库

主题库应依托采集的基础数据，通过数据清洗、数据挖掘将数据资产化，形成政务服务主题、中介服务主题、大厅运营主题三大核心数据主题。

6.5.3 外部共享数据

外部共享数据应包括业务数据、服务数据、信用数据等，为能力开放平台提供多维度原始数据。

6.5.4 能力开放平台

能力开放平台应包含数据高铁、数据清洗、算法模型、数据共享、分析挖掘等数据处理功能，建设统一的数据处理能力开放平台，形成公共数据处理应用，开放给其他部门、各类系统使用，支撑政务服务中心数字化建设。

6.6 基础设施体系

6.6.1 基础网络

6.6.1.1 应根据大厅管理、机关办公、部门审批、自助办理等不同场景，部署互联网、政务外网、政务内网、部门专网、视联网、感知网等计算机网络。

6.6.1.2 应实现计算机网络高可用性，主备双线容灾机制。

6.6.1.3 应实现通信信号、无线局域网在政务服务中心公共区域全覆盖。

6.6.1.4 网络建设应符合 GB/T 22239-2019 中 9.1 的规定。

6.6.2 机房及设备

- 6.6.2.1 中心机房应适当预留通信机房面积，以满足接入、汇聚、转接服务的需求。
- 6.6.2.2 对安全性要求级别高的部门（如公安、税务等），应设置单独的机房，和中心机房分离。
- 6.6.2.3 多楼层场地应分别设置分机房或弱电间。
- 6.6.2.4 信息化设备应包括感知设备、办公设备、开放设备等。感知设备对政务服务中心内的基础设施、软硬件设备、人员等进行视频感知和物联感知。
- 6.6.2.5 办公设备应符合 DB33/T 2036.4-2017 中 8.2 的规定。

6.6.3 政务云

政务云应包含计算服务、存储服务、灾备服务、运维保障及安全服务等，数字化应用系统应统一在基础设施平台上部署实施。

7 数字化应用要求

7.1 政务智办

7.1.1 统一预约

- 7.1.1.1 应建立在线预约平台，覆盖政务服务中心全部政务服务事项及办理窗口。
- 7.1.1.2 应建立预约事项分组、预约时间分段、可预约人数限制、预约到场取号排队优先等规则，预约数据与排队叫号数据连通。
- 7.1.1.3 应通过政务服务网、移动应用端、自助服务一体机等提供统一预约服务。

7.1.2 统一咨询

- 7.1.2.1 应具备通过云计算、大数据、AI 等技术提高咨询服务质量的能力，并拓展办事咨询渠道。
- 7.1.2.2 线上咨询应符合 GB/T 32168-2015 中 5.4 的规定，并建立实时在线的咨询平台，由人工客服通过图文、视频等方式完成办事咨询。
- 7.1.2.3 应建立咨询知识库，按照目录、事项、关键词、常用语、高频问答，建立从事项情形到办事指南的回答链路，沉淀高频事项常见问答模板；基于咨询数据积累，通过机器学习，逐步提升智能机器人咨询服务能力。
- 7.1.2.4 应建立 AI 在线咨询平台，实现线上智能化人机交互，获取事项办理相关信息，提供办事指南、信息填写指引等。
- 7.1.2.5 线下服务人员应熟练应用咨询知识库，提升咨询能力。

7.1.3 统一取叫号

- 7.1.3.1 应支持政务服务网或移动应用端在线取号。
- 7.1.3.2 应支持过号重呼，多业务转号等功能，实现全窗口、全业务范围覆盖。
- 7.1.3.3 应统一取叫号服务，大厅取号信息需实时同步至省“一网通办”平台统一取叫号系统，支持线上线下载协同。
- 7.1.3.4 应支持无声叫号，宜配备 LED 条屏等显示叫号信息，支持手机短信提示。

7.1.4 代办系统

- 7.1.4.1 应针对复杂流程事项建设代办系统。

7.1.4.2 应针对重点企业、高端人才建设代办系统，为社会机构和公众提供VIP服务。

7.1.4.3 应实现全程办理环节信息的跟踪。

7.1.5 智能引导系统

7.1.5.1 应设置智能导服区对社会机构和公众进行分流，并依据办事事项，引导至24小时自助服务区、网上办理区、人工受理窗口。

7.1.5.2 现场引导应采取BIM建模技术，提供WebGL可视化引擎或其他3D图形展示化引擎，进行模型的可视化管理和查看。

7.1.6 一网通办

7.1.6.1 应对收件端进行事项的合理配置，应用省“一网通办”平台统一收件系统，为社会机构和公众提供全自助办理、半自助指导、深度帮办、窗口受理等不同程度的办理服务。

7.1.6.2 受理窗口应使用PC进行收件服务，应配置高拍仪、身份证读卡器、平板电脑、打印机等设备。

7.1.6.3 网上办理区应使用PC、平板电脑、手机等设备提供服务，并根据业务类型配备相应工作人员，给予办事对象指导。

7.1.6.4 大厅自助一体机设备，应包含基础身份核验和材料核验等功能，包括二代身份证识别、指纹识别、文件扫描、二维码扫描、电子签名、彩色打印等。

7.1.6.5 应提供电子出件、窗口出件、出件柜出件、快递出件等多种出件形式，实现出件统一管理。

7.1.7 统一好差评

应按GB/T 36113的规定，运用省好差评处理平台，建立差评件申诉整改核查机制，并根据评价结果不断改进服务方式，优化服务流程，持续提升服务质量。

7.2 政务智管

7.2.1 统一门户工作台

应建立统一门户工作台，实现一个端口登录，统一权限分配，管理功能集成，根据不同角色差异化开通权限。

7.2.2 人员管理系统

7.2.2.1 应建立统一的综合窗口人员库、后台审批人员库。

7.2.2.2 应支持人员排班轮岗计划定制，支持人员调休、休假、请假、考勤统一管理。

7.2.2.3 应建立人员多维度评估体系、人员和岗位的匹配模型。

7.2.3 培训考试系统

7.2.3.1 应建设线上线下融合一体的培训考试系统，满足个性化培训需求。

7.2.3.2 应建立人员的内训培养体系以及相关教材、试题、课程等培训内容。

7.2.4 大厅现场巡检系统

7.2.4.1 应建立基于现场管理标准化内容的巡检系统。

7.2.4.2 应建立巡检系统评测指标，并支持人员正向、逆向巡检的指标动态化变更需求。

7.2.4.3 巡检数据应推送至人员管理系统，支撑人员考核。

7.2.4.4 巡检系统应支持分区域、分窗口多种巡检方式。

7.2.5 数字化考核

- 7.2.5.1 应建设涵盖工作、考勤、学习、创新、管理等指标的人员综合考核管理系统，并搭建机器学习模型。
- 7.2.5.2 应建立考核指标和薪酬体系挂钩的正向激励机制。

7.2.6 安防监控

- 7.2.6.1 应具备对政务服务中心重点场所、设施设备进行实时视频监控、异常识别、报警联动、应急响应、控制、事件追溯等安全保障管理功能。
- 7.2.6.2 监控设备应实现全网络传输、数字化存储、视频音频同步录制等功能，宜集中控制管理。
- 7.2.6.3 大厅出入口应配备人流统计、热量感应功能的摄像头，实时统计现场人流数量，进行人员体温监测。

7.2.7 后勤管理

- 7.2.7.1 应建立覆盖后勤服务、管理、保障等基本功能的后勤管理应用平台。
- 7.2.7.2 应建设资产管理系统，具备对重要资产新增、盘点、领用等全生命周期跟踪、可视化管理的功能。

7.2.8 综合报警及公共广播系统

- 7.2.8.1 综合报警系统应采用总线报警管理模式，并在办事大厅、办公区域等安装紧急报警按钮。
- 7.2.8.2 公共广播系统应采用 IP 网络式架构，并与消防报警联动，在遇到消防火警时自动切换至火警广播。

7.2.9 动环监测系统

- 7.2.9.1 应通过统一平台对动力机房等重要区域进行动力及环境的实时监测。
- 7.2.9.2 动力系统监测包括空调运行、UPS、电池组运行状态监测和控制。
- 7.2.9.3 环境监测内容包括环境温度、湿度、水浸等。
- 7.2.9.4 安全防范系统包括烟感火灾报警监测、门禁状态监测和远程控制、视频监控远程查看和调用。
- 7.2.9.5 应采用物联网技术手段，通过温湿度传感器、视频监控、门禁控制器等设备，实现对动力机房等重要区域实时监控。
- 7.2.9.6 应采用统一的通信协议标准，实现各个系统之间互联互通。

7.2.10 办公管理

应实现智能办公、移动办公，办公平台应具备考勤打卡、流程发起和处理、通知公告、收文、发文、会议直播、邮件发送、在线沟通、业务协同等功能，推进OA系统与浙政钉对接，实现桌面与移动端不断融合。

7.3 政务智治

- 7.3.1 应打造数字化可视中心，整合信息发布、视频监控、数据分析、GIS 业务、3D 实景等平台，实现“一站式”管理。
- 7.3.2 应对大厅人流量、排队等待时间、办件效率、好差评等各类数据进行汇总、分析，实时大屏呈现，接受社会机构和公众的监督。

- 7.3.3 通过大数据挖掘各类事项的办件量、办事效率、窗口平均等待时间、窗口满意度等数据指标，设置指标体系，多维立体展现政务服务中心运行状态，动态呈现数据分析结果，供管理者决策。
- 7.3.4 应建立电子监察体系，监察审批每个环节，对自由裁量权零容忍。
- 7.3.5 应建立审批红黄牌预警机制，及时提醒审批人员审批。
- 7.3.6 应建立高频审批堵点风险预警机制。

8 建设保障

8.1 制度建设

- 8.1.1 应制定和完善与政务服务中心数字化建设相适应、与现行法律法规和技术标准相协调的各项管理制度，如智能设备维护管理制度、信息安全管理制、智能安防管理制度等。
- 8.1.2 应制定智能化硬件设施设备、信息系统的运行、维护操作指南。

8.2 组织保障

- 8.2.1 应组织成立政务服务中心数字化建设管理机构，负责对数字化政务服务中心规划、建设、运营、运维等组织和管理。
- 8.2.2 应形成跨部门协同推进机制，明确各部门、各岗位的职责范围和业务分工。

8.3 人才保障

- 8.3.1 应配备满足政务服务中心数字化建设、运营和维护所需的信息化领域专业技术人员和管理人员，制定各岗位人员资质要求、岗位职责。
- 8.3.2 应制定年度培训计划，组织开展法律法规、数字化、信息化、标准化等相关专业知识、技能的培训教育，并开展人员绩效考核、能力验证。
- 8.3.3 应建立人才培养和激励等机制，为政务服务中心数字化建设提供人员保障。

8.4 安全管理

- 8.4.1 应建立运行安全体系架构，包括物理安全、网络安全、应用安全、数据安全等安全技术要求。
- 8.4.2 应做好感知设备、执行操作设备的防护工作，防止未经授权访问、窃取、损害或干扰。
- 8.4.3 网络安全、信息安全保障工作应符合 GB/T 20271、GB/T 22240、GB/T 25058、DB33/T 2351，保障网络设备、通信线路、服务器正常运行。
- 8.4.4 应对政务服务中心运行管理以及运维管理的各项子应用进行技术防护，支持对信息访问者或管理者进行身份识别和接入位置识别、安全控制。
- 8.4.5 应制定设备故障、火灾等突发事件的应急处理预案，确定应急情况下智能安防设备启用、事故处理以及人员疏散、救援等各项流程和要求。

附录 A (资料性) 政务服务中心数字化建设总体框架

A.1 总体框架图

政务服务中心数字化建设总体框架图见图A.1。

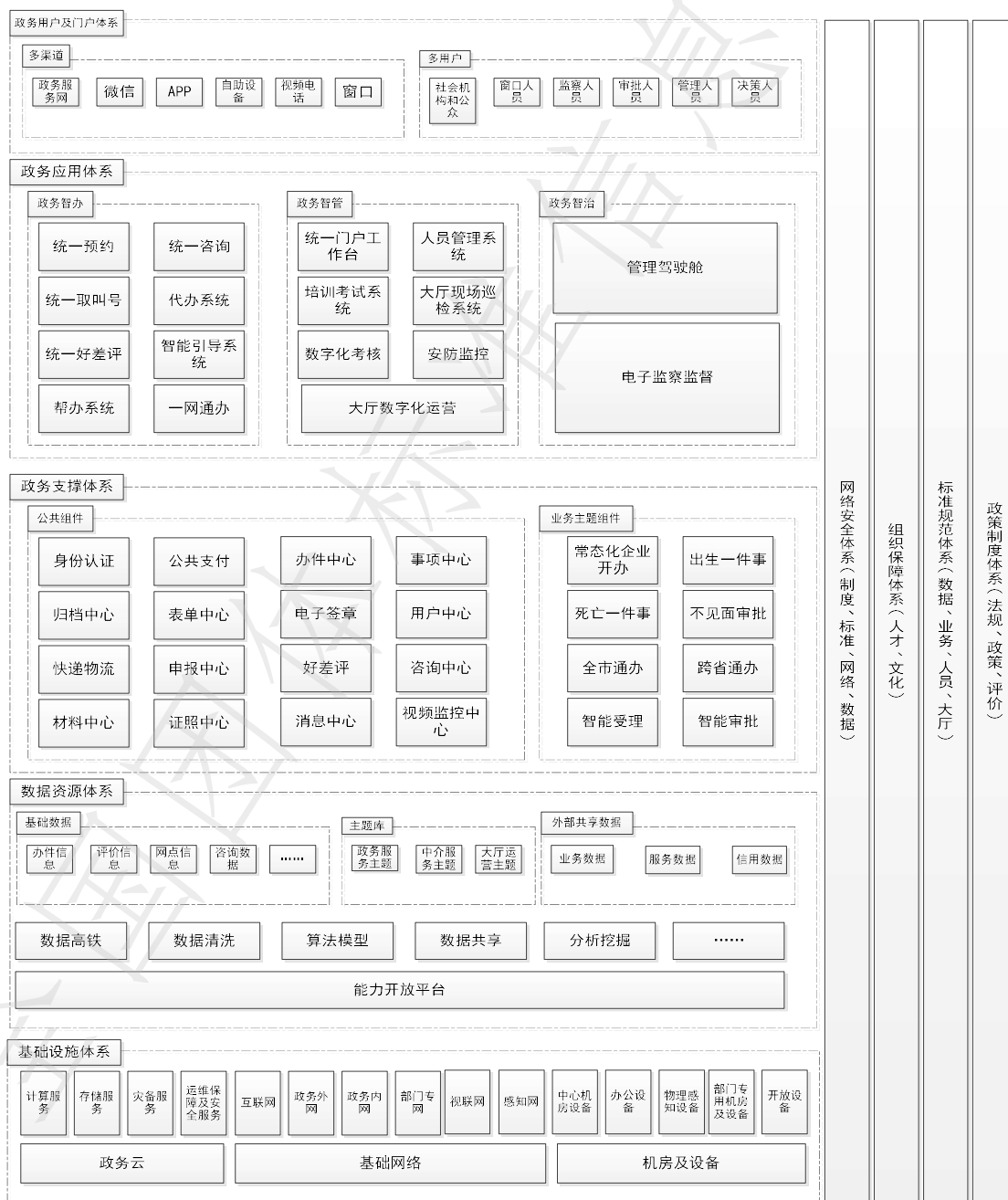


图 A.1 政务服务中心数字化建设总体框架图

参 考 文 献

- [1] 《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）
- [2] 《中共浙江省委办公厅浙江省人民政府办公厅印发〈关于加强行政服务中心建设的实施意见〉的通知》（浙委办发〔2020〕73号）
-