

《政务延伸服务规范》

编制说明

青岛才企综合服务集团有限公司

二〇二三年六月

目 录

一、工作简况	1
(一) 任务来源	1
(二) 起草单位和主要起草人	3
(三) 起草单位和主要起草人任务分工	3
(四) 起草过程	4
二、标准制定的目的和意义	3
三、标准编制原则、主要技术内容和确定依据	3
(一) 标准编制原则	3
(二) 主要技术内容	7
(三) 确定依据	13
四、与现行相关法律、行政法规和其他标准的关系	7
五、重大分歧意见的处理过程、处理意见及其依据	7
六、其他需要说明的内容	7

一、工作简况

（一）任务来源

近年来，由于对营商环境的重视程度不断加强，各地区不断进行政务服务便利化、规范化、标准化改革，各行政区域内政务服务大厅也相继推出有助于企业和办事群体政务审批事项便利化的政务延伸服务，政务延伸服务的范围更加广泛，内部分工愈来愈细，服务内容开始分级。

然而，在政务延伸服务快速提升的同时，还面临着机制不健全、标准化建设水平落后等问题，政务延伸服务行业在标准化领域内处于空白状态，需进一步填充。

为了进一步提高政务延伸服务的质量和水平，构建政务延伸服务标准体系，进而增强政务延伸的服务和管理，促进政务延伸服务提质增效十分必要。

（二）起草单位和主要起草人

1. 标准起草单位

青岛才企综合服务集团有限公司、青岛自贸企业发展促进中心有限公司、青岛全链帮集中办公区服务有限公司。

2. 主要起草人

刘德超、范向伟、叶灵露、孙琳、王学梅、刘晓娜。

（三）起草单位和主要起草人任务分工

姓名	工作单位	任务分工
刘德超	青岛才企综合服务集团有限公司	标准主要发起人
范向伟	青岛才企综合服务集团有限公司	标准主要组织者

叶灵露	青岛才企综合服务集团有限公司	标准主要组织者
王学梅	青岛才企综合服务集团有限公司	标准主要起草人，负责标准框架内容搭建、构思
孙琳	青岛全链帮集中办公区服务有限公司	标准主要起草人，负责标准框架内容搭建、构思，制定标准框架提纲、标准内容编写。
刘晓娜	青岛全链帮集中办公区服务有限公司	参与标准编写，参与草案修改完善

(四) 起草过程

1. 准备阶段

2023年5月，根据标准编制任务要求与计划，成立了由青岛才企综合服务集团有限公司、青岛自贸企业发展促进中心有限公司、青岛全链帮集中办公区服务有限公司组成的标准起草小组，研究政务延伸服务规范相关的法规标准，明确目标和内容后，制定了《政务延伸服务规范》标准编制工作方案，依据工作组参与的人员的业务、人数将任务细分到个人。

2. 资料搜集

2023年5月，标准起草小组查阅和收集相关文献、标准和服务规范等相关资料，进行分析研究。

3. 研究分析

根据最后确定的标准名称和主要内容，2023年6月，标准工作组充分调研分析国内政务延伸服务内容、服务形式、服务规范，确定政府延伸服务规范内容大纲。

4. 确定标准框架形成标准草案

2023年6月，在全面梳理相关法规及标准的基础上，对标准的内容和要求进行了界定。最终在工作组成员的不懈努力和反复修改后，编制形成标准草案初稿。

5. 征求意见

2023年8月，为确保标准的科学性、合理性、实用性，标准起草工作组通过全国团体标准信息平台和“山东标准”微信公众号等平台面向社会广泛征求意见。

二、标准制定的目的和意义

本项目制定的目的是通过规范政务延伸服务的术语和定义、服务内容、服务流程，构建政务延伸服务业标准体系，逐步解决政务延伸服务碎片化、割裂化、重复化问题，填补政务延伸服务行业在标准化领域内的空白状态。为进一步提高政务延伸服务的质量和水平，加强政务延伸服务规范化管理，促进政务延伸服务提质增效具有重要意义。

三、标准编制原则、主要技术内容和确定依据

（一）标准编制原则

查阅参考文献、相关标准，分析并提出制定方案和意见。在本标准起草过程中，依照GB/T 24421.1-2023《服务业组织标准化工作指南 第1部分 总则》、GB/T 24421.2-2023《服务业组织标准化工作指南 第2部分 标准体系构建》和GB/T 24421.3-2023《服务业组织标准化工作指南 第3部分 标准编制》的规定编写。其中主要参照了GB/T 32168《政务服务中心网上服务规范》，GB/T 36112《政务服务

中心服务现场管理规范》，GB/T 36113 《政务服务中心服务投诉处置规范》。

1. 一致性原则

标准规范性引用文件及各条款内容与国家现行政策、规划、标准、意见中的规定和要求相一致。参考法规要求、国家标准、行业标准、地方标准，尽量等同引用。

2. 规范性原则

本标准按照GB/T 24421.3-2023《服务业组织标准化工作指南 第3部分 标准编制》的要求进行编写，确保标准形式和内容的规范性。结构上主要包括封面、前言、目次、范围、规范性引用文件、术语和定义、服务提供方、服务流程、服务监督、评价与改进等内容。

3. 实用性原则

本文件是在充分收集相关资料和文献，分析我国政务服务与政务延伸服务规范现状的基础上形成的。本文件具有良好的实用性和可操作性，能够为政务延伸服务的管理与实施提供标准规范。

4. 科学性原则

本文件参考了相关标准及政策性指导文件，考虑了我国政务延伸服务发展现状，在密切结合实际服务过程的基础上制定，确保文本内容能政务延伸服务规范起到切实的参考作用。

（二）主要技术内容

1. 标准的主要框架

《政务延伸服务规范》团体标准框架构建参考了政务服务行业内已发布的相关标准，主要共分为 6 章，包括范围、规范性引用文件、术语和定义、服务提供方、服务流程、服务监督、评价与改进等内容。

2. 标准的主要内容

2.1 范围

本标准规定政务延伸服务的术语和定义，服务提供方，服务流程，服务监督、评价与改进。

本标准适用于各行政区域范围内政务服务大厅政务延伸服务的管理与实施。

2.2 规范性引用文件

《政务延伸服务规范》主要引用了以下标准：

GB/T 32168 政务服务中心网上服务规范

GB/T 36112 政务服务中心服务现场管理规范

GB/T 36113 政务服务中心服务投诉处置规范

2.3 术语和定义

主要分为四个术语，分别对政务服务、政务延伸服务、服务提供方、基层服务站进行了定义。

2.3.1 政务服务的定义内容直接引用国家标准 GB/T 39735—2020。

2.3.2 政务延伸服务由政务服务定义引申而来，可以提供政务服务之外的，有助于政务审批事项办理及营商环境

优化的便利化服务。

2.4 服务提供方

主要对服务服务内容、服务场所、服务人员的规范要求进行了详细说明。

2.4.1 服务内容

主要列举了免费热线咨询、帮办代办、企业注册地址等有助于政务审批事项办理及营商环境优化的便利化服务。

2.4.2 服务场所

服务场所分为线上服务平台和线下服务场所，线上服务平台提供的服务按照 GB/T 32168。

2.4.3 服务人员

对人员组成、人员要求、人员管理方面做了详细规定。

2.5 服务流程

从服务准备、服务提供、服务保障方面进行了全流程服务规范。

2.6 服务督察、评价与改进

参照 DB3205/T 1061—2023 中服务督察、评价与改进进行。

（三）确定依据

1、相关标准

- ① GB/T 32168 政务服务中心网上服务规范
- ② GB/T 36112 政务服务中心服务现场管理规范
- ③ GB/T 36113 政务服务中心服务投诉处置规范

2、调研成果

在标准编制过程中，编写组开展多次内部研讨，就服务内容、服务流程等问题结合实际情况进行反复讨论。对调研情况和专家意见进行总结归纳，为团体标准的编写提供了丰富的素材。

四、与现行相关法律、行政法规和其他标准的关系

本文件符合现行法律、法规和强制性国家标准的规定，与其他相关强制性标准无冲突。

五、重大分歧意见的处理过程、处理意见及其依据

无。

六、其他需要说明的内容

无。

标准起草小组

2023 年 7 月 19 日