

T/SDAS

团 体 标 准

T/SDAS XXXX—XXXX

政务延伸服务规范

Specification of government extension service

（征求意见稿）

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

山东标准化协会 发 布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 服务提供方 1

 4.1 服务内容 1

 4.2 服务场所 2

 4.3 服务人员 2

5 服务流程 2

 5.1 服务准备 3

 5.2 服务提供 3

 5.3 服务保障 4

6 服务监督、评价与改进 4

 6.1 服务监督 5

 6.2 服务评价 5

 6.3 投诉处理 5

 6.4 持续改进 5

7 证实方法 5

 7.1 服务提供方 5

 7.2 服务流程 5

 7.3 服务监督、评价与改进 6

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由青岛才企综合服务集团有限公司提出。

本文件由山东标准化协会归口。

本文件起草单位：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。

本文件主要起草人：

政务延伸服务规范

1 范围

本文件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。
本文件适用于各行政区域范围内政务延伸服务的管理与实施。

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 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

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

各级政府、各相关部门及事业单位，根据法律法规，为社会团体、企事业单位和个人提供的许可、确认、裁决、奖励、处罚等行政服务。

3.2

政务延伸服务

各行政区域范围内以企业或个人等服务对象需求为导向，提供有助于政务审批事项办理及营商环境优化的便利化服务。例如：授权的市场准入、工程建设、社会保障、财税金融等审批事项帮办代办及相关热线咨询等。

3.3

服务提供方

政府单位或受政府指派/委托承担直接为企业或个人提供政务延伸服务的服务中心。

3.4

基层服务站

可为行政区域范围内入驻的企业提供便利化服务的孵化基地、产业园等“一站式”服务单位。

3.5

集中登记地址

为创业初期尚不具备办公条件或不需要实体办公条件的创业主体提供的用以申办住所（经营场所）登记的非居住用房。

4 服务提供方

4.1 服务内容

4.1.1 热线咨询

4.1.1.1 应通过线上、线下的形式，公开政务热线咨询号码，便于企业和个人进行热线咨询。

4.1.1.2 应包括行政区域内各审批部门咨询热线的接听、解答、转办、督办。

4.1.1.3 应定期对行政区域内政务服务中心政务服务对象进行回访，了解服务过程中是否有违规情况发生。

4.1.2 帮办代办

4.1.2.1 行政区域内对于可通过委托授权他人办理的审批事项应提供代办服务，获取所需信息后服务中心进行全权办理。

4.1.2.2 行政区域内对于不可委托授权他人办理的审批事项应提供帮办服务和一次性告知，进行问题解答、方案出具。

4.1.2.3 信息应线上留痕，并做好信息安全管理。

4.1.3 注册地址

4.1.3.1 行政区域内宜提供企业注册地址便利化服务，按照行政区域法律法规及政策要求发放集中登记地址。

4.1.3.2 集中登记地址发放、管理应线上留痕，并做好信息安全管理。

4.2 服务场所

4.2.1 线上服务平台

4.2.1.1 服务中心宜建立线上服务平台，推行电子化办公，包括 PC 端、移动端等，满足企业或个人政务审批事项办理便利化的服务需求。

4.2.1.2 线上服务平台提供的服务应按照 GB/T 32168 的要求执行。

4.2.1.3 线上服务平台宜包括业务咨询、代办申请、注册地址申请、办事指南、政策查询、进度查询等功能。

4.2.1.4 线上服务平台应提供完整的政务延伸产品体系、业务事项清单和办事指南，并根据相关法律法规和政策文件的变化及时调整和公布。

4.2.2 线下服务场所

4.2.2.1 服务场所的功能划分和现场管理应按照 GB/T 36112 的要求执行。

4.2.2.2 线下服务场所宜设置对应的政务延伸服务专窗，提供事项咨询、帮办代办、注册地址提供服务。

4.2.2.3 应设置能够满足企业和个人政务审批事项咨询的场所，并下沉至基层服务站。

4.3 服务人员

4.3.1 人员组成

服务中心应根据业务需求，设置服务工作人员和管理人员。

4.3.2 人员要求

4.3.2.1 管理人员应具备组织协调和业务管理的能力，负责对接政府审批部门、服务监督、考核和评价工作。

4.3.2.2 服务工作人员：

- 服务工作人员根据服务内容，分为热线服务人员、帮办代办服务人员和地址发放服务人员等；
- 服务工作人员应熟悉所在行政区域审批事项清单、服务流程，具备咨询解答、事项办理和业务沟通能力。应统一着装、亮牌上岗、使用规范的服务礼仪和服务用语；
- 热线服务人员承担所在行政区域各审批板块热线接听、解答、转办及政务服务回访工作；
- 帮办代办服务人员承担所在行政区域审批事项的咨询解答、材料准备、事项提报等帮办代办工作；
- 地址发放服务人员承担所在行政区域内集中登记地址的发放、维护、回访、监管等工作。

4.3.3 人员管理

4.3.3.1 应对所选用的服务工作人员进行岗前培训，合格后方可上岗；

4.3.3.2 应做好服务工作人员的管理工作，抓好日常管理、业务培训和监督考核。

5 服务流程

5.1 服务准备

5.1.1 服务清单

5.1.1.1 服务中心应获取行政区域内审批事项清单，与各审批部门建立协同联动机制，实施审批事项清单动态更新。

5.1.1.2 服务中心人员按照审批事项及服务中心特点，将审批事项清单转化为服务中心服务清单，形成服务产品。

5.1.1.3 服务清单应包括事项名称、审批责任部门。

5.1.2 办理明白纸

服务中心应根据服务清单动态更新情况，安排服务工作人员查询、了解服务事项办理条件、办理流程、所需材料、办理时限、办理地点等内容，形成办理明白纸。

5.2 服务提供

5.2.1 热线咨询

5.2.1.1 受理：

- 热线咨询应设置响应时间，保证在规定时间内接听；
- 受理事项时，热线服务人员应注意语音、语气、语调，态度亲切、热情。

5.2.1.2 解答：

- 对于一般咨询类事项，热线服务人员应直接答复；
- 对于其他类不能直接答复的事项，热线服务人员根据事项需求推送至审批部门，由审批部门进行回电解答；
- 所有热线咨询应线上留痕，便于后期查询、分析、总结工作。

5.2.1.3 回访：

- 热线服务人员应定期回访政务服务对象，了解服务过程中是否有违规情况发生；
- 回访内容包括政务服务大厅工作人员一次性告知、服务态度、廉洁自律等方面，满意度评价分为：满意、一般、不予评价、不满意；
- 热线服务人员对象进行详细说明反馈后，回访对象意见为不满意的事项，应记录回访对象不满意理由，反馈至上级领导处理。

5.2.1.4 办结：处理完毕的事项，应予以办结并线上留痕。

5.2.2 帮办代办

5.2.2.1 需求接收：

- 帮办代办服务人员应通过线上服务平台和线下服务场所接收企业和个人帮办代办需求；
- 帮办代办服务人员应向企业和个人提供行政区域内审批事项相关政策及审批事项的咨询服务，对不符合相关政策规定的事项，应当场或线上驳回，告知不予受理的理由，不属于帮办代办事项范围内的，应告知企业和个人负责办理该事项的部门；
- 帮办代办服务人员应向企业和个人列出办理事项需准备的材料，并指导企业和个人按有关要求做好前期准备工作；
- 企业和个人需求应线上留痕。

5.2.2.2 需求沟通：

- 帮办代办服务人员向申请对象进一步确认详细诉求；
- 确认过程应线上留痕。

5.2.2.3 办理：

- 帮办代办服务人员应按照需求问题为申请对象出具解决方案，代办范围内的事项全权办理；
- 帮办代办服务人员应对受理需求进行全程跟踪直至办结。

5.2.2.4 办结：

- 处理完毕的事项，应予以办结并线上留痕；

- 申请对象在线上服务平台完成帮办代办申请事项后，系统应推送统一的评价页面，提醒申请对象进行评价；
- 申请对象在线下服务场所完成帮办代办申请事项后，帮办代办服务人员应邀请申请对象进行线下评价。

5.2.3 注册地址

- 5.2.3.1 查看申请事项：地址发放服务人员应在规定时间内查看收到的注册地址申请事项。
- 5.2.3.2 信息审核：地址发放服务人员对提交的地址申请事项进行审核，确认申请信息是否填写完整有效。
- 5.2.3.3 地址发放：
 - 地址发放服务人员审核通过的地址申请事项，应在规定时间内进行地址发放并更新地址状态。
 - 地址发放服务人员审核未通过的地址申请事项应备注修改意见，并推送给申请对象，待申请对象修改合格后进行地址发放并更新地址状态。
- 5.2.3.4 推送办结材料：
 - 地址维护完成后，应将办结材料推送给申请对象；
 - 申请对象在线上服务平台完成注册地址申请事项后，系统应推送统一的评价页面，提醒申请对象进行评价。

5.2.4 基层政务延伸

- 5.2.4.1 服务中心应与基层服务站签订政务延伸服务协议或政务延伸服务承诺书，签订后方可提供政务延伸服务。
- 5.2.4.2 服务中心与基层服务站应制定相应的政务延伸服务联络机制和推送机制。
- 5.2.4.3 服务中心应定期对基层服务站工作人员进行服务流程培训，确保基层政务延伸服务的正确执行。
- 5.2.4.4 服务中心与基层服务站的工作对接和服务推送应进行线上留痕。

5.3 服务保障

5.3.1 人员培训

- 5.3.1.1 服务中心应建立健全服务队伍培训机制，采取定期组织培训、参观学习、自我学习等方式，培养一批审批事项熟悉、业务熟练、服务专业的专职工作人员。
- 5.3.1.2 联合外部专业化资源，采取外包服务、设置流动窗口、轮岗学习等方式组建外围支撑团队，满足专业化服务需求。

5.3.2 信息安全

- 5.3.2.1 服务中心应建立健全信息安全管理机制，保证涉密信息、企业信息等信息的安全。
- 5.3.2.2 服务中心应定期对所有人员进行信息安全管理、保密意识和防范措施的培训工作。

5.3.3 服务制度

5.3.3.1 首问负责制

- 5.3.3.1.1 服务中心应建立政务延伸服务首问负责制，首位接待的服务人员应承担指引、办理、解答、转交等责任。
- 5.3.3.1.2 属于职责范围的事项，应按照相关服务要求及时处理。不属于职责范围的事项，应主动说明情况，并告知或引导服务对象到相关窗口（部门）。

5.3.3.2 一次性告知制

服务中心应建立政务延伸服务一次性告知制。服务对象提交帮办代办申请或热线咨询有关事宜时，服务工作人员应一次性告知其相关审批事项的办理条件、办理流程、所需材料、办理时限、办理地点等。

6 服务监督、评价与改进

6.1 服务监督

6.1.1 服务中心应建立工作考核与监督机制，成立服务质量监督小组，通过服务对象回访、内部监督检查等渠道，对服务提供的过程、效能进行监督。

6.1.2 通过事后回访的方式，向服务对象了解服务过程中是否有违规情况发生。

6.1.3 定期开展服务质量监督检查工作，对服务过程和服务效能进行内部监督和考核。

6.2 服务评价

6.2.1 服务中心应建立服务评价机制，采用服务对象评价、多方评价相结合等方式，对服务过程中的各环节进行综合量化评价。

6.2.2 服务中心应根据不同的评价目的，如事项受理服务评价、服务满意度评价、服务总体情况评价等，确定服务评价内容。

6.2.3 服务中心应定期开展服务评价，分析和汇总服务评价结果，及时反馈服务评价结果。根据评价结果，改进且持续提高服务质量，并整理发布典型服务举措和持续好评案例并通报表扬。

6.3 投诉处理

6.3.1 服务中心应建立投诉和意见建议受理机制，畅通投诉和意见建议受理渠道，公开投诉和意见建议受理方式。

6.3.2 服务中心应及时处理服务对象的投诉，投诉处置应按照 GB/T 36113 的要求执行。

6.3.3 服务中心根据投诉内容和意见建议，提出改进或整改意见。

6.4 持续改进

6.4.1 服务中心应根据评价结果、投诉和意见建议，及时采取整改或改进措施，反馈整改结果。

6.4.2 服务中心应定期对服务监督和服务评价结果进行分析研判，提出解决方案和整改措施，优化服务流程，提高服务质量。

7 证实方法

7.1 服务提供方

7.1.1 服务内容

查阅相关的管理文件。

7.1.2 服务场所

现场查看基础设施配置情况，线上访问查看服务平台运作情况。

7.1.3 服务人员

通过考核确认其达到要求，准予上岗，归档并管理服务人员的培训记录、监督考核记录等。

7.2 服务流程

7.2.1 服务准备

查阅服务清单、办理明白纸等文件资料。

7.2.2 服务提供

现场或线上查看服务提供情况，必要时，可向相关企业确认服务提供情况，归档并管理服务提供的过程文件。

7.2.3 服务保障

归档并管理首问负责制、一次性告知制、队伍培训机制、信息安全管理机制等制度文及相关培训的记录文件。

7.3 服务监督、评价与改进

7.3.1 现场或线上查看服务公开监督电话。

7.3.2 归档并管理以下信息：

- 服务质量监督和检查记录情况；
 - 运行管理的记录和档案情况；
 - 服务质量意见收集与分析记录；
 - 行业管理部门检查与整改记录；
 - 投诉督办情况与各类投诉完整记录。
-