

ICS 03.080.99
CCS A 12

团体标准

T/CI XXX-2024

综合窗口服务规范

comprehensive window service specification

(征求意见稿)

2024-X-XX 发布

2024-X-XX 实施

中国国际科技促进会

发布

中国国际科技促进会(CIAPST)是 1988 年经中华人民共和国国务院科技领导小组批准而成立的全国性社会团体。制定团体标准、开展标准国际化和推动团体标准实施,是中国国际科技促进会的工作内容之一。任何团体和个人,均可提出制、修订中国国际科技促进会团体标准的建议并参与有关工作。

中国国际科技促进会标准按《中国国际科技促进会标准化管理办法》进行制定和管理。中国国际科技促进会征求意见稿经向社会公开征求意见,并得到参加审定会议的 80%以上的专家、成员的投票赞同,方可作为中国国际科技促进会标准予以发布。

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中国国际科技促进会标准化工作委员会,以便修订时参考。

任何团体和个人,均可对本标准征求意见稿提出意见和建议,牵头起草单位联系方式: 532963806@qq.com

中国国际科技促进会

地址:北京市海淀区中关村东路 89 号恒兴大厦 13F

邮政编码: 100190

电话:010-62652520 传真: 010-62652520

网址: <http://www.ciapst.org>

目次

前言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 服务准备 1

 4.1 场地设施 2

 4.2 事项梳理 2

 4.3 流程设计 2

 4.4 窗口设置 3

 4.5 指南的编制和公开 3

5 服务实施 3

 5.1 服务渠道 3

 5.2 服务执行要求 3

 5.3 服务流程 4

 5.4 制度落实 4

 5.5 数据的使用和共享 5

6 服务保障 5

 6.1 信息化建设 5

 6.2 人员要求 5

 6.3 职责分工 6

 6.4 投诉处理 6

7 服务的检查和评价 6

 7.1 监督检查 6

 7.2 服务评价 7

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。

本文件由苏州市相城区行政审批局提出。

本文件由中国国际科技促进会归口。

本文件起草单位：XXXXXX

本文件主要起草人：XXXXXX

综合窗口服务规范

1 范围

本文件规定了政务服务综合窗口的服务准备、服务实施、服务保障和服务评价。

本文件适用于市级、区（市）级政务服务单位开展综合窗口政务服务工作，镇（街道）级政务服务机构可参照执行。

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
GB/T 39735 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

自然人全生命周期服务

按照生命周期的规律，将自然人的办事需求划分为出生、入学、就业、住房、婚育、退休、后事和其他 8 个阶段，针对需求梳理整合政府可提供的配套政务服务的工作模式。

3.2

企业法人全生命周期服务

按照生命周期的规律，将企业法人的办事需求划分为企业设立、项目建设、生产经营、企业退出 4 个常见阶段，针对需求梳理整合政府可提供的配套政务服务的工作模式。

3.3

全生命周期综合窗口

将政务服务的办事需求分为自然人和法人两类，打破原有按行政部门设立窗口的模式，依据办事事项的逻辑关系、关联关系，整合高频事项，根据业务类别建立全生命周期综合窗口，提供套餐式服务的创新服务方式。

4 服务准备

4.1 场地设施

4.1.1 各级政务服务机构的功能区设置、服务场所的标识、秩序管理、物品管理、设施设备管理均应符合 GB/T 36112 的要求。

4.1.2 各级政务服务机构的综合窗口应通过门户网站、窗口展示牌、服务告知单等媒介对服务信息进行公开，内容包括：

- a) 基本信息，如全生命周期套餐名称、服务窗口、设立依据、法定批准条件及法律、法规限制批准的数量、收费依据及收费标准等；
- b) 办理信息，如全生命周期套餐承办责任人、办理流程、承诺时限、申请材料及示范文本、办理情况和结果告知等；
- c) 监督投诉信息，如投诉受理单位、投诉电话号码等。

4.2 事项梳理

4.2.1 阶段划分

将自然人和企业法人在全生命周期中产生的各类办事需求按照高频事项、多事项、强关联等原则划分为若干个阶段。

4.2.2 套餐梳理

4.2.2.1 将服务事项分为自然人全生命周期服务和企业法人全生命周期服务，并划分到对应的阶段当中。

4.2.2.2 依据服务事项之间的逻辑关系、数据间的关联关系，整合自然人和企业法人办件量高的事项，梳理出自然人和企业法人各阶段的全生命周期套餐服务事项。

4.2.2.3 明确各全生命周期套餐的申请材料、办结材料、承诺时间、办理流程等，并编制对应材料示例文本。

4.3 流程设计

4.3.1 梳理部门

梳理并确定全生命周期每个阶段套餐服务事项的实施牵头部门和配合部门。

4.3.2 梳理典型事项

梳理全生命周期各阶段常见事项、典型事项、高频事项，将以上几种情况逐个梳理服务流程，并绘制简明的流程图。

4.3.3 流程优化

4.3.3.1 通过精简材料、整合表单、优化环节、加强跨部门协同、数据共享等方式不断优化流程。

4.3.3.2 以下类型材料应精简：

- a) 没有法律、法规、规章等依据的申报材料；
- b) 表述不明确的材料；
- c) 可以被其他申报材料涵盖或替代的申报材料；
- d) 可以通过书面告知承诺方式替代的申报材料；
- e) 可通过政府部门间核查或数据共享获得的材料。

4.4 窗口设置

- 4.4.1 市级、区（市）级政务服务机构应按照全生命周期的阶段设置对应的综合窗口。
- 4.4.2 镇（街道）级政务服务机构应按照业务类别设置对应的窗口，在办件种类齐全、条件允许时可参照市、区（市）两级政务服务机构的分类方法设置窗口。
- 4.4.3 村（社区）政务服务工作站窗口宜设置业务综合受理窗口。
- 4.4.4 各级政务服务机构设置的全生命周期大综窗的规模和数量应根据实际接收的办件量灵活调整。
- 4.4.5 各地提供全生命周期政务服务的机构应在网上同步开辟线上全生命周期综合窗口。

4.5 指南的编制和公开

- 4.5.1 全生命周期套餐的服务指南宜参照 GB/T 36114 的要求进行编制。
- 4.5.2 从全生命周期综合窗口筹备初期到服务实施阶段逐步制定服务指南，并从线上、线下等服务渠道发布指南。
- 4.5.3 考虑到办事群众需要，窗口可公开服务指南的简版。简版服务指南宜采用纸质活页、宣传折页等方式印刷，并按要求定位摆放、方便索取。
- 4.5.4 简版服务指南除注明联办事项、常用材料等基本信息外，宜采用二维码等形式加载完整信息供公众查阅。

5 服务实施

5.1 服务渠道

5.1.1 线上渠道

- 5.1.1.1 政务服务机构应提供线上渠道，方便申请人随时随地提出申请。支持线上办理的服务渠道应包括：PC端、移动端等渠道。
- 5.1.1.2 线上渠道提供的服务应符合 GB/T 32168 的要求。
- 5.1.1.3 各级政务服务机构在申请人登录线上服务平台后，应引导申请人填写信息并上传材料。
- 5.1.1.4 套餐办理过程中需要采集申请人相片、指纹等信息或现场签章确认的，政务服务机构应引导申请人至线下窗口履行相关业务流程，取得办理结果文件。
- 5.1.1.5 线上服务平台系统应有供申请人勾选服务需求的定制化菜单功能。

5.1.2 线下渠道

- 5.1.2.1 政务服务机构应支持申请人现场办理全生命周期套餐。
- 5.1.2.2 申请人提出线下办理申请后，各级政务服务机构应为申请人提供面对面服务。
- 5.1.2.3 各级政务服务机构应为申请人提供定制化套餐服务。

5.2 服务执行要求

- 5.2.1 服务流程应符合“申请—综合窗口受理—材料流转至部门审批—综合窗口出件”的步骤有序开展。
- 5.2.2 每个全生命周期套餐服务阶段的首办部门为牵头部门。牵头部门应根据全生命周期套餐的办事频率、场景需求等要素在综合窗口配备工作人员，负责受理申请人线上、线下的需求。
- 5.2.3 牵头部门应负责协调并确定综合窗口受理申请、发起材料流转、组织联席会议、结果送达等工作。

5.2.4 按照 4.2.3 流程优化的结果, 通过各审批部门跨部门流转的方式进行审批。套餐办理流程按照事项服务的分类分为顺序审批、并联审批和混合审批三种。

5.2.5 整个全生命周期套餐服务事项办结后, 由综合窗口或通过信息化平台将办理结果送达申请人。

5.3 服务流程

5.3.1 事项咨询

5.3.1.1 窗口人员应对申请人的咨询应按照一次性告知原则作出明确答复。

5.3.1.2 对属于全生命周期大综窗承办事项的, 引导申请人前往正确窗口办理, 并告知办理依据、时限、申请材料等信息。

5.3.1.3 对不属于全生命周期大综窗承办事项的, 应做好解释说明并指导申请人去相关部门办理。

5.3.1.4 对网上咨询的, 窗口人员应及时回复, 并留下申请人联系方式。

5.3.2 窗口受理

5.3.2.1 窗口人员应提供菜单式服务, 供申请人根据自身的办事需求自主选择办理事项。

5.3.2.2 申请人提出全生命周期套餐办理申请后, 窗口人员及时接待, 并提供相应的申请表格和示范文本。

5.3.2.3 对申请材料齐全且符合法定形式的, 窗口人员应当场登记受理。

5.3.2.4 对申请材料不齐全或不符合法定形式的, 窗口人员应当场予以指正。对不能当场补齐或更正的申请事项, 窗口工作人员应一次性书面告知需要补正的内容。

5.3.2.5 对程序简便、申请材料齐全且符合法定形式的全生命周期套餐事项, 应由窗口人员当场办结。

5.3.2.6 申请人网上提出的事项办理申请, 窗口人员应限期反馈受理情况, 告知下一步办理流程和相关要求。

5.3.2.7 申请人前往错误的窗口办理全生命周期套餐时, 窗口人员应帮助申请人将申请材料流转至正确的办事窗口。

5.3.3 内部审批

5.3.3.1 窗口人员受理后, 应利用统一的信息平台将申请材料推送至相关部门。

5.3.3.2 由窗口人员流转的申请材料, 审批部门应在规定时间内完成并作出决定。

5.3.3.3 对需要开展现场勘查的审批事项, 应及时组织人员开展。

5.3.3.4 审批过程中, 可根据申请人的办事需要, 将某一部门的审批结果提前交付申请人。

5.3.4 结果送达

5.3.4.1 全生命周期套餐的审批结果, 由审批部门流转至综合窗口统一汇总, 并通知申请人领取。

5.3.4.2 根据申请人需要, 提供 EMS 邮寄、自取等方式送达。

5.3.5 归档

窗口人员将相关材料整理归档时应保证申请人的信息安全。

5.4 制度落实

5.4.1 首问负责制

5.4.1.1 申请人在各级政务服务机构办理套餐服务时, 首位接待的窗口人员应承担办理、解答、转交等责任。

5.4.1.2 属于职责范围的事项，首问责任人应按照承诺服务等有关规定及时处理，条件不符合或手续不全的，应作出书面解释说明和具体指导工作。

5.4.1.3 不属于职责范围的事项，首问责任人应主动说明情况，并告知或引导申请人到相关承办窗口；不在各级政务服务机构办理的，应详细告知承办该事项的具体部门及地址，做好必要的协调工作。

5.4.2 一次性告知制

申请人前往各级政务服务机构办理事项或电话咨询有关事宜时，服务人员应一次告知其所要办理事项的依据、时限、程序和所需要的全部材料。

5.4.3 限时办结制

5.4.3.1 对法律、法规、规章等有明确办理时限规定的事项，受理窗口应严格按照规定办理，在保证质量的前提下，缩短办理时限。

5.4.3.2 对法律、法规、规章等没有时限规定的事项，受理窗口应承诺办结时限，并向社会公布。

5.4.3.3 能够缩短办理时间当场办结的，应及时办理；因特殊情况不能在规定时限内办结的，应及时向申请人说明原因。

5.4.4 联席会议制

全生命周期综合窗口相关单位在全生命周期套餐处理过程中遇到疑难复杂问题、部门业务交叉或环节不畅等问题时，应及时召开联席会议协调会商并制定改进措施。

5.4.5 巡视审查机制

全生命周期综合窗口政务服务有关单位在制定套餐服务时，应建立定期巡视和审查机制。及时发现办理中的特殊问题，如：企业退出阶段或自然人身后阶段注销相关主体信息时，应考虑关联信息的提醒和处置。

5.5 数据的使用和共享

5.5.1 政务服务机构在为申请人办理服务的过程中，应采取“先核后补”、“鉴证减材”的方式，先利用电子证照库、法人数据库、自然人数据库等基础库调用相关信息后，再向申请人一次性收取仍需提供的办事材料。

5.5.2 政务服务机构应树立既是平台使用方也是管理方的理念，在使用过程中发现新信息时，及时补录至信息平台。

6 服务保障

6.1 信息化建设

6.1.1 各地政务服务机构应逐步建立统一的政务服务大数据共享平台（以下简称数据共享平台）。

6.1.2 数据共享平台应建立数据全生命质量周期管理,对数据从计划、获取、存储、共享、维护、应用、消亡生命周期的每个阶段里可能引发的各类数据质量问题，进行识别、度量、监控、预警等管理活动，保障信息使用的安全性和提供数据的真实性。

6.1.3 数据共享平台应落实数据分级管理制度，在数据传输时应采取数据核验等方式保障办事主体的信息安全。

6.2 人员要求

- 6.2.1 各级政务服务机构的全生命周期综合窗口应设置窗口人员和管理人员。
- 6.2.2 窗口人员应具备对应阶段全生命周期套餐服务的能力，承担业务咨询、业务受理、材料流转、结果送达等工作。
- 6.2.3 管理人员应具备组织协调、业务管理的能力，并负责协调外单位组织联席会议以及全生命周期套餐服务事项的监督、考核和评价工作。
- 6.2.4 窗口人员和管理人员应定期接受相关业务培训，全面了解和掌握全生命周期政务服务的相关要求。
- 6.2.5 各地提供全生命周期套餐服务的机构应设置团队和专人负责相关工作的实施、推动。配置的团队应具备妥善完成相应工作的能力。

6.3 职责分工

6.3.1 实施牵头部门

- 6.3.1.1 根据梳理出的全生命周期套餐清单，组织配合部门召开联席会议，制定工作计划。
- 6.3.1.2 会同配合部门规范办事流程，编制全生命周期套餐服务指南。
- 6.3.1.3 会同大数据管理部门、配合部门基于线上服务平台梳理全生命周期套餐的审批模块开发需求，推动全流程网上、掌上办理。
- 6.3.1.5 根据全生命周期套餐的办事频率、场景需求等要素，在合理的场所、机构设立办事窗口。
- 6.3.1.6 会同配合部门开展调研督导工作，及时发现问题并督促改进。
- 6.3.1.7 当自然人全生命周期服务和企业法人全生命周期服务的套餐出现变更时，应及时组织服务人员进行培训。

6.3.2 协同配合部门

- 6.3.2.1 按照工作职能和任务部署，积极参加实施牵头部门组织的会议、调研和督导等活动，针对问题及时提出改进措施。
- 6.3.2.2 根据全生命周期套餐的流程关联度、办理频率等，配合实施牵头部门设立办事窗口或开展部门驻点、窗口延伸服务。
- 6.3.2.3 配合牵头部门编制全生命周期套餐服务指南，规范办事流程，加强部门对应事项的业务培训，提高联办质量。
- 6.3.2.4 负责查收、核实全生命周期联办系统推送的材料，办理联办事项，共享办理结果。

6.4 投诉处理

- 6.4.1 各级政务服务机构应设立公开投诉处理的接待场所、意见箱、电话号码、网址、电子邮箱以及信函邮寄地址等，确保渠道畅通有效。
- 6.4.2 各级政务服务机构在处理投诉工作时应符合 GB/T 36113 的要求。

7 服务的检查和评价

7.1 监督检查

- 7.1.1 政务服务机构管理部门应设置专门的监督检查部门，对全生命周期大综窗的业务办理全过程进行实时监控和统计。
- 7.1.2 监督检查部门应及时发现即将超过承诺时间的全生命周期套餐事项，并及时采取措施。措施包括但不限于：

- a) 审批部门工作人员人手不足的，调派工作人员；
- b) 审批部门工作人员业务不熟练的，安排业务知识培训；
- c) 全生命周期套餐业务办理遇到困难时，应及时通知实施牵头单位召开联席会议，商讨解决方案。

7.1.3 监督检查部门应根据申请人的投诉和建议及时对全生命周期套餐进行调整。

7.2 服务评价

7.2.1 总体要求

各级政务服务机构在开展服务评价工作时应符合 GB/T 39735 的要求，做到线下服务“一次一评”、线上服务“一事一评”、社会各界“综合点评”、政府部门“监督查评”。

7.2.2 评价渠道

在各级政务服务机构的服务窗口、网上平台、移动端、自助终端等渠道提供服务评价。

7.2.3 评价内容

评价内容包括各级政务服务机构的服务事项管理、办事流程、服务规范、服务效率、便民度，网上平台的便捷性、完善性，工作人员的服务态度、业务能力、服务水平等。

7.2.4 评价等级

评价等级分为非常满意、满意、基本满意、不满意和非常不满意五个等级。

7.2.5 评价方式

7.2.5.1 各级政务服务机构在每个全生命周期套餐办结后，应邀请办事人进行 1 次服务评价。

7.2.5.2 在全生命周期套餐办结后 24 小时内未做评价的，各级政务服务机构应通过信息平台推送、短消息通知等方式通知申请人进行服务评价。

7.2.5.3 各地政务服务机构应根据本地区、本部门实际，引导社会组织、中介组织、研究机构等第三方，定期开展政务服务评价。

7.2.6 结果运用

各级政务服务机构应对评价结果统计分析，并依据情况进行不合格整改，将服务评价的结果对外公开并纳入年度绩效考核工作当中。