

团体标准
《线上咨询及导办帮办服务建设规范》
编制说明

二〇二四年五月

《线上咨询及导办帮办服务建设规范》 编制说明

一、工作简况

（一）任务来源

2023年12月19日，中国国际科技促进会标准化工作委员会印发《线上咨询及导办帮办服务建设规范》标准立项通知，项目计划编号CI2023560。由苏州市吴中区数据局牵头主编，XXXXXX等单位共同起草。

（二）项目背景

在经济快速发展，社会高速进步的新时代，不断满足企业、群众对政务服务的需要，是我们建设人民满意的服务型政府的不竭动力。中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于推进基层整合审批服务执法力量的实施意见》，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》《关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》，政务服务发展进入深化效能阶段，注重企业和群众的优质衍生服务，加强数字赋能，推动政务服务水平实现从“优”到“精”的跃升。

目前，政务服务边界持续延伸，政务服务一方面包括服务清单列明的事项，另一方面也包括服务清单外的便民服务及企业增值服务。针对(类)政务服务线上咨询及导办帮办服务建设规范主题国家标准、行业标准存在空白，线上咨询、导办帮办的媒介日益增多，政策问答库也尚未建立成体系，线上的该类服务聚合力和统一性不高，成效参

参差不齐问题尤为突出。线上咨询及导办帮办服务规范遵循有利于解决企业群众办事的“随办随问”“问办协同”“远程帮办”等便利化需求原则，旨在统一线上咨询、导办帮办服务的基本原则、基本要求、服务范围、服务流程、服务监督和评价与改进的要求，构建随身、随地、随时的优质高效政务服务模式，为企业办事群众提供全方位“不见面”办事服务。

（三）起草单位

本文件由苏州市吴中区数据局提出。

本文件由中国国际科技促进会归口。

本文件参与起草单位：XXXXXX。

本文件主要起草人：XXXXXX。

二、编制过程说明

本标准在起草过程中根据各阶段标准任务的工作要求，组织了相关领域的调研，并召开了多次的研讨会，通过对标准内容进行多次的修改和完善，形成了目前的标准文本。主要编制过程包括以下几个阶段：

（一）准备阶段

2023年12月19日在全国团体标准信息平台立项公示后，主编单位成立标准编制工作小组，2024年1月11日组织召开标准编制启动会，确定了标准起草成员，明确各自任务分工和主要职责，提出具体的工作思路和阶段任务。

（二）调研阶段

2024年1月-2024年3月，进入调研阶段，标准编制组前期以资料调研方式，收集相关标准、项目文档，学习借鉴北京市“在线导办”、南通市帮代代办等案例，认真整理、分析、归纳，为标准文本起草打下坚实基础。

（三）起草阶段

标准编制组立足于标准的普适性、系统性、实操性和实用性，结合苏州市吴中区政务服务综合窗口运行的实践经验，经过多次研究和讨论，充分听取并研究各单位的意见及资料，形成了草案稿。

（四）征求意见阶段

2024年4月，标准编制组完成《线上咨询及导办帮办服务建设规范》征求意见稿、编制说明，在参编单位范围内征求意见，并对规范文本进行相应修改，制作征求意见汇总处理表。

2024年5月，将修改后的《线上咨询及导办帮办服务建设规范》由中国国际科技促进会提交全国标准信息平台公示并广泛征求意见，同时根据意见处理情况对规范文本进行相应修改，形成审查稿。通过这两轮征求意见的反馈进一步完善了标准文体。

（五）审查阶段

拟定于2024年7月，召开《线上咨询及导办帮办服务建设规范》标准送审稿审查会，与会专家对《线上咨询及导办帮办服务建设规范》进行全面审核并提出专业意见及建议，并形成《标准意见汇总处理表》，标准编制组根据审核意见对标准中的内容进行修改，形成标准报批稿上报。

三、标准编制原则及依据

参照相关法律、法规和规定,在编制过程中着重考虑了科学性、适用性和可操作性。

(一) 标准制定的基本原则

- 1) 标准具有良好的适用性。
- 2) 标准的设计和编制、推广、认证具有科学性、可扩展性和实操性。
- 3) 标准充分考虑国家需求, 兼顾社会应用条件。
- 4) 标准合理利用国家资源, 推广先进技术。
- 5) 标准的编写格式和方法具有规范性。
- 6) 积极参考国内已有标准以及国际先进技术。
- 7) 与相关标准法规协调一致。

(二) 标准制定的依据

本标准按照 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》要求进行编写, 其中参考GB/T 32168-2015《政务服务中心网上服务规范》、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》、GB/T 43558-2023《全国一体化政务服务平台移动端规范》。

四、标准主要内容

本标准适用于政务服务单位开展线上(类)政务服务咨询及导办帮办服务工作, 其他整合优化的自然人和企业法人事项参照执行。

本标准规定了线上(类)政务服务咨询及导办帮办服务的术语和

定义、基本原则、基本要求、服务范围、服务流程、服务监督、评价与改进。

五、与有关法律法规和强制性标准的关系

遵守和符合相关法律法规和强制性标准要求。规范性引用文件包括：

GB/T 32168-2015 政务服务中心网上服务规范

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

GB/T 43558-2023 全国一体化政务服务平台移动端规范

六、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准在编写过程中无重大意见分歧。

七、后续贯彻措施

建议由中国国际科技促进会贯彻本标准的相关活动，利用各种活动（如工作组活动、行业协会的管理和活动、专家培训、标准化技术刊物、网上信息等）尽可能向行业相关单位和机构宣贯该标准。

建议本标准发布之日起半年内实施。

八、其他应说明的事项

无。

《线上咨询及导办帮办服务建设规范》编制小组

2024年5月