《政务服务“云综窗”业务规范》许昌市地方标准编制说明

# 一、编制的目的和意义

1.政策依据

近年来，国家高度重视政务信息化建设，并为此出台了一系列相关政策文件，明确强调了对政务服务线上线下融合业务进行规范化管理的重要性。其中，《全国一体化政务服务平台线上线下融合工作指南》（GB/T 40756-2021）作为指导性文件，从业务协同、数据共享、应用整合和技术支撑四个核心维度，系统性地构建了线上线下深度融合的基础架构与业务模型，该指南为“云综窗”业务的线上线下融合提供了详尽的科学指导和切实可行的实施路径。《国务院关于在线政务服务的若干规定》（国令第716号）明确提出:国家加快建设全国一体化在线政务服务平台，推进各地区、各部门政务服务平台规范化、标准化、集约化建设和互联互通，推动实现政务服务事项全国标准统一、全流程网上办理，促进政务服务跨地区、跨部门、跨层级数据共享和业务协同，并依托一体化在线平台推进政务服务线上线下深度融合。这些政策文件的出台，为许昌市编制《政务服务“云综窗”业务规范》提供了坚实的政策依据和明确的方向指引，充分彰显了建立健全政务服务“云综窗”业务规范是紧跟国家政策导向、顺应信息化发展的必然要求。

2.可行性分析

实践基础：近年来，许昌市在深化政务服务改革、加速信息化建设方面积累了宝贵的实践经验。这些经验不仅涵盖了政务服务流程的优化、服务质量的提升，还涉及到了信息化建设中的技术选型、数据整合与共享等多个方面。这些丰富的实践经验为“云综窗”业务规范的编制提供了坚实的实践基础，确保了规范内容的科学性、实用性和前瞻性。

技术保障：随着信息技术的飞速发展，特别是音视频交互、屏幕共享、云计算、大数据等前沿技术的广泛应用，为“云综窗”业务的开展提供了强大的技术支持。这些技术不仅提升了政务服务的便捷性和效率，还增强了服务的互动性和个性化，确保了“云综窗”业务能够高效、稳定地运行。

人才队伍：许昌市在政务信息化领域已经培养和汇聚了一支高素质、专业化的人才队伍。这支队伍涵盖了信息技术、项目管理、数据分析、行政管理等多个领域，具备丰富的政务信息化项目建设和运营管理经验。他们熟悉政务服务信息化的最新发展趋势，能够准确把握政务服务综合窗口服务规范编制的关键点和难点，为规范编制提供智力支持与专业指导。同时，通过持续开展相关培训与交流活动，许昌市还在不断提升人才队伍在政务服务业务方面的专业水平，为规范编制工作的顺利进行与有效实施提供了有力保障。

3.目的

（1）优化政务服务环境

推动政务服务数字化转型，实现线上线下服务的深度融合，打造高效、便捷、智能的政务服务环境。

（2）推动政务服务创新

通过制定业务规范，鼓励各级政务服务中心（便民服务中心）在“云综窗”服务中探索新的服务模式和方法，推动政务服务的持续创新。

（3）提升服务质量

规范“云综窗”的服务流程，明确服务要求，提升客服人员的专业素质和服务能力，从而增强服务对象的满意度和获得感。

4.意义

（1）推动政务服务数字化转型

项目标准的制定有助于推动政务服务数字化转型。通过规范服务流程、优化服务方式，可以实现线上线下融合，提升政务服务的便捷性和智能化水平。这有助于满足人民群众日益增长的数字化政务服务需求，推动政府治理体系和治理能力现代化。

（2）推动许昌市政务服务高质量发展

项目标准的制定有助于提升政务服务的效率和质量，能够进一步优化营商环境，增强群众的获得感和满意度。同时，本标准还能够为其他地区政务服务“云综窗”的建设和运行提供有益借鉴。

综上所述，编制《政务服务“云综窗”业务规范》对于许昌市政务信息化建设具有极为重要的目的和深远意义，是提升政务服务管理水平、推动数字政府建设、促进经济社会高质量发展的关键举措。

# 二、任务来源及编制原则和依据

落实中共河南省委，河南省人民政府关于全面实施标准化战略加快建设标准河南的意见（2022年7月24日）工作部署，更好的将许昌市在政务服务领域改革创新的经验做法规范化标准化，将我们的实践结果固化，标准制修订过程遵循《河南省标准化管理办法》和《地方标准管理办法》。

# 三、编制过程

1、成立标准研制组

2024年2月5日，许昌市行政审批和政务信息管理局成立《政务服务“云综窗”业务规范》标准研制组，负责完成许昌市地方标准《政务服务“云综窗”业务规范》的研制工作。标准研制组由来自政务信息管理、政务管理、信息技术、财务管理、法律等多领域的专业人员组成，凭借丰富的专业知识和实践经验，为标准的制定奠定了坚实的人才基础。在成立初期，研制组明确了各成员的职责分工，制定了详细的工作计划和时间表，确保研制工作有序推进。

2、标准信息检索

检索、收集与本项目相关的国家标准、行业标准、地方标准以及部委发布的政策性文件，整理信息检索内容后，本标准涉及到的信息如下：

《中华人民共和国标准化法》

《地方标准管理办法》（国家市场监督管理局总局令第26号）

《国家标准涉及专利的管理规定（暂行）》 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

《政务服务中心运行规范第3部分:窗口服务提供要求》（GB/T 32169.3）

《政务服务中心服务现场管理规范》（GB/T 36112）

《全国一体化政务服务平台线上线下融合工作指南》（GB/T 40756-2021）

《政务服务大厅智能化建设指南》GB/T 44888-2024

开展地方标准化管理

按照许昌市地方标准管理要求，开展标准的立项、起草、征求意见、审查、批准和发布等工作。

4、制定工作组草稿

制定工作组草稿研制工作组根据前期的信息检索和调研成果，深入分析政务服务“云综窗”业务的关键要素和核心环节。首先确定了明确各项政务服务业务标准的适用范围、基本原则、具体要求和实施步骤。设定评价指标，如响应时间、问题解决率、用户满意度、业务流程优化程度等。经过多次内部研讨和反复修改，形成了工作组草稿。

# 四、主要内容

1、管理机构

规定了许昌市行政审批和政务信息管理局为“云综窗”的管理机构，负责统筹协调各级政务服务中心的云综窗设置和平台建设工作。

2、场地设置

要求云综窗设置在各政务服务大厅以及乡镇（街道）便民服务大厅，并规定了周边环境的安静要求，以保障视频通话的清晰度。

3、设施设备

列举了云综窗应配备的设备，如电脑、打印机、高清摄像头等，并规定了设备应支持的功能和系统产生的帮办数据的保留期限。

4、人员管理

规定了市级、区县政务中心及乡镇（街道）便民服务中心工作人员在“云综窗”服务中的职责和要求，包括熟悉业务、在线保持、及时答复等。

1. 业务梳理

要求进驻政务服务大厅的政务服务事项的责任单位负责本部门事项的精细化梳理工作，包括事项基础信息、申请条件、材料清单等内容的梳理。

6、服务流程

规定了网办辅导服务流程、远程受理服务流程和业务支撑服务流程，明确了不同服务模式下客服人员和申请人的操作步骤和要求。

7、监督与评价

规定了政务服务中心（便民服务中心）负责对“云综窗”工作进行监督与评价，包括纳入“好差评”效能监察范围、投诉机制等。

我国“《政务服务综合窗口服务

五、采标情况

规范》”相关现行的相关标准见表1。

表1  相关国家标准和行业标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 标准编号 | 标准名称 |
| 1 | GB/T 32169.3 | 政务服务中心运行规范第3部分:窗口服务提供要求 |
| 2 | GB/T 36112 | 政务服务中心服务现场管理规范 |
| 3 | 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》 |
| 4 | GB/T 44888-2024 | 《政务服务大厅智能化建设指南》 |

# 六、重大意见分歧的处理

本标准制定过程中无重大分歧意见。

# 七、与国家法律法规和强制性标准的关系

本标准文件所有条款均符合国家现行的法律、法规及相关强制性标准要求。

八、标准实施的建议

标准制定过程应严格制定流程，起草小组应组织相关部门的专家参与其中，充分表达意见提高标准的科学实用性，使实施主体充分了解标准每项条款的来源及实施方法和预期目标，为标准的宣贯实施奠定基础；标准发布后，以政府部门为主导，充分利用标准化信息平台、培训班等渠道向全社会宣贯标准、宣传政策。应通过召开专题会议，由专业的标准化技术人员面向各相关主体对标准进行宣贯和培训。

1. 其他应予说明的事项

无

《政务服务“云综窗”业务规范》

许昌市地方标准编制小组

2025年2月20日