

一体化政务服务平台服务规范

Specification for the service of integrated government service
platform

2024 - 10 - 31 发布

2024 - 12 - 01 实施

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 服务原则	2
4.1 可及性	2
4.2 专业性	2
4.3 便捷性	3
4.4 普惠性	3
5 服务事项	3
5.1 清单管理	3
5.2 事项确认	3
5.3 闭环机制	3
6 服务平台	3
6.1 平台建设基本要求	3
6.2 服务功能管理	4
6.3 服务渠道管理	7
7 服务人员	8
7.1 在线咨询人员	8
7.2 后台审批人员	8
7.3 运行维护人员	8
7.4 技术支持人员	9
8 服务流程	9
8.1 咨询	9
8.2 预约	9
8.3 申请	10
8.4 受理	10
8.5 审查	11
8.6 决定	11
8.7 送达	11
8.8 评价	11
8.9 其他服务	12
9 业务场景	12
9.1 高效办成一件事	12
9.2 全省通办	13
9.3 信用审批	14

9.4 其他业务场景.....	15
10 数据共享开放.....	15
11 服务效能.....	16
11.1 渠道畅通.....	16
11.2 智慧可及.....	16
11.3 机制赋能.....	16
11.4 联动增效.....	16
12 服务保障.....	16
12.1 技术支持.....	16
12.2 故障处理.....	16
12.3 安全保障.....	17
附录 A（资料性） 海南省一体化政务服务平台服务流程.....	18
参考文献.....	21

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。

本文件由海南省营商环境建设厅提出并归口。

本文件起草单位：海南省营商环境建设厅、深圳市万人市场调查股份有限公司（深圳市数智大数据技术研究院）。

本文件主要起草人：桂一文、廖罗喜、廖润佳、李宁、廖理华、聂海波、韦岳峰、王譞、吴钟茂、余水森、谢祖敏、符祥煜、黄显荣、何明龙、贾琤、刘巧艳、杨志林、张文羽。

一体化政务服务平台服务规范

1 范围

本文件规定了海南省一体化政务服务平台（以下简称“省一体化政务平台”）的服务原则、服务事项、服务平台、服务人员、服务流程、业务场景、数据开放共享、服务效能、服务保障等内容。

本文件适用于全省各级各部门基于省一体化政务平台进行功能完善和流程优化时的建设指引，以及各级政务服务场所的服务人员提供咨询、预约、申请、受理、审查、决定、送达、评价等服务流程的管理规范，推动全省政务服务运行管理实现共建、共治、共享。

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 32618 政务服务中心信息公开业务规范

GB/T 38664.1 信息技术 大数据 政务数据开放共享 第1部分：总则

GB/T 38664.2 信息技术 大数据 政务数据开放共享 第2部分：基本要求

GB/T 39046 政务服务平台基础数据规范

GB/T 39047 政务服务平台基本功能规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

全国一体化在线政务服务平台 national integrated online government service platform

由国家政务服务平台、国务院有关部门政务服务平台和各地区政务服务平台组成，实现全国范围内政务服务事项标准统一、整体联动、业务协同的政务服务平台。

[来源：GB/T 39047—2020，3.1]

3.2

海南省一体化政务服务平台 integrated government service platform of Hainan

由省级统筹建设，用于汇聚全省政务服务、公共服务等各级各类业务办理系统的政务服务平台，是全省政务服务的总入口，是全国一体化在线政务服务平台的组成部分。

3.3

政务服务机构 government service agencies

政府部门及其授权或委托的、提供政务服务的法定组织，包括政务服务管理机构（3.3.1）和政务服务实施机构（3.3.2）。

[来源：GB/T 39735—2020，3.2，有修改]

3.3.1

政务服务管理机构 government service management agencies

承担政务服务管理职能的机构，进行政务服务事项管理、运行管理、监督考核等工作的机构。

[来源：GB/T 40756—2021，3.2，有修改]

3.3.2

政务服务实施机构 government service implementation agencies

各级政府及其具备相应主体资格且行使相应政务服务事项的工作部门、部门管理机构、依法承担行政管理职能的单位和组织、列入党群工作机构序列但依法承担行政职能的部门、具有公共服务职能的企业。

[来源：GB/T 40756—2021，3.1，有修改]

3.4

政务服务事项 government service items

政府部门及其授权或委托的其他组织行使依申请办理的行政权力和公共服务事项过程中提供的服务事项。

[来源：GB/T 39554.1—2020，3.3，有修改]

3.5

一网通办 one-stop administration services

基于全国一体化在线政务服务平台将线上线下的各系统和数据整合为共享协同的网络体系，通过线上线下能力复用和数据共享，支撑政府作为一个整体，为服务对象提供高质量服务，实现“网上随时办、大厅就近办、多事协同办”。

[来源：GB/T 40756—2021，3.11，有修改]

3.6

服务相关方 service related parties

参与服务场景的机构和个人，通常包括服务实施机构及其工作人员、决策者及政策制定者、政府内部其他工作人员、第三方服务提供者。

[来源：GB/T 40756—2021，3.17]

3.7

服务对象 service object

申请办理政务服务事项的自然人、法人和其他组织。

[来源：GB/T 39735—2020，3.4]

4 服务原则

4.1 可及性

4.1.1 以政务服务事项标准化为基础，制定审查标准，编制并主动公开标准化的办事指南。

4.1.2 发挥省一体化政务平台的作用，畅通服务渠道，使服务对象可随时随地获取政务服务。

4.2 专业性

4.2.1 采用“整体政府”的管理方法贯穿整个服务管理体系，条块结合，促进跨部门协同联动。

4.2.2 需关注服务对象和服务相关方的体验。

4.3 便捷性

- 4.3.1 从企业和群众的视角出发，整合服务事项，简化服务流程。
- 4.3.2 借助新技术，优化服务体验，提供精准的个性化服务。

4.4 普惠性

- 4.4.1 以“办成事”为目标，提供线上线下并行的服务。
- 4.4.2 结合老年人、残疾人等特殊群体的服务需求，推动政务服务平台的无障碍建设。

5 服务事项

5.1 清单管理

- 5.1.1 省级政务服务管理机构负责对海南省基本目录和省级实施清单进行统筹协调、指导服务、动态管理和监督检查。
- 5.1.2 各级政务服务管理机构根据国家基本目录和海南省基本目录，制定并动态更新本级政务服务事项实施清单。

5.2 事项确认

- 5.2.1 省级政务服务管理机构按照全省政务服务事项标准化建设要求，统一实施清单中同一政务服务事项的名称、编码、依据、类型、受理条件、服务对象、申请材料、办理流程、法定办结时限、审批结果、收费和收费依据、表单内容等要素，并根据清单编制标准化办事指南。
- 5.2.2 依照法律、法规、规章，定期开展实施清单清理工作，对没有依据的受理条件、申请材料等内容，依照法定权限和程序提出处理意见。

5.3 闭环机制

- 5.3.1 除法律、法规另有规定或涉及国家秘密等情形外，政务服务事项全部纳入省一体化政务平台进行标准化、规范化、数字化管理，实现政务服务事项数据统一、同源发布、同步更新。
- 5.3.2 应明确单一政务服务事项涉及的法定程序、办理环节和时限要求，细化业务办理岗位设置，明确岗位名称、工作职责、办理时限、联系方式等，形成管理闭环。涉及协同办理的事项，应统一数据接口、受理标准和服务规范。

6 服务平台

6.1 平台建设基本要求

- 6.1.1 省一体化政务平台采取统建方式，由省级整体统一建设。
- 6.1.2 省一体化政务平台是全省面向企业、群众服务的总入口，支撑政务服务“一网通办”：
 - 与国家政务服务平台对接融合和数据共享，国家级政务服务平台包括国家政务服务平台和国务院部门政务服务平台；
 - 与海南省“互联网+监管”系统对接融合和数据共享，实现审批部门和行业监管部门、综合执法部门之间的数据互联互通；
 - 全省各级各部门政务服务业务办理系统及应用程序统一接入省一体化政务平台。
- 6.1.3 应发挥省一体化政务平台总枢纽作用，统一建设、接入、协同等标准规范。

6.1.4 全省政务数据由省级政务数据主管部门统一采集汇聚、登记管理、共享开放。海南省政府数据中心与国家政务大数据平台对接，同步数据，支持按需调用。

6.2 服务功能管理

6.2.1 服务功能

6.2.1.1 省一体化政务平台基本功能框架以及基本功能要求应符合 GB/T 39047 的规定。

6.2.1.2 省一体化政务平台的功能设计和开发,应注重改革引领和数字赋能双轮驱动,优化业务流程,提升智慧便捷服务能力。

6.2.1.3 支持各级各部门基于省一体化政务平台自主开发特色服务,满足服务对象多层次多样化服务需求。

6.2.2 管理流程

建立“设计管理、开发管理、运维管理、更新升级、服务控制与反馈”的闭环管理体系,见图1。

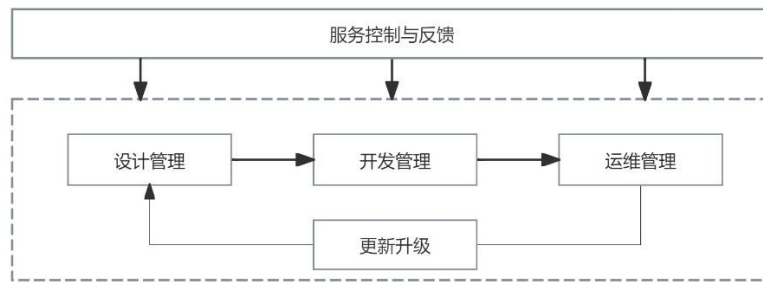


图1 海南省一体化政务服务平台管理流程

6.2.3 设计管理

6.2.3.1 服务设计的目的是在描述现有业务流程的基础上,对流程进行规范和优化改进,明确需求内容,为新功能的开发奠定基础。

6.2.3.2 省级政务服务管理机构应对服务设计进行统一管理,保障服务的一致性和持续改进。各级政务服务管理机构结合工作实际,应制定和实施统一的服务标准,明确管理要求和业务模式。

6.2.3.3 服务设计主要环节包括收集业务需求、分析业务素材、制定业务规则、审核业务规则,见图2。具体环节说明如下:

- a) 开展需求调研,明确业务范围、业务框架和业务应用场景,便于厘清业务、数据、技术与服务对象之间的关系;
- b) 通过用户画像、用户旅程图、服务蓝图等测试对业务需求进行分析,确定业务组织结构、系统业务功能和部门业务关系等设计要素;
- c) 制定涉及的岗位职责、政务服务事项、法定程序、办理环节、协同方式等业务规则;
- d) 政务服务管理机构应组织业务领域专家对业务规则的合法性、准确性、一致性和完整性等内容进行审核,并将形成的业务规则交付给开发人员。

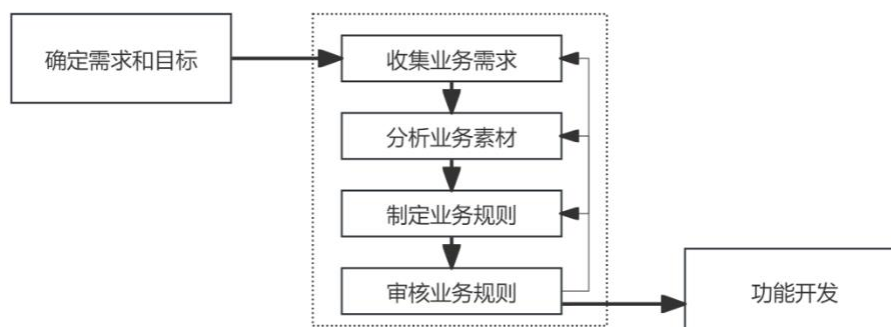


图2 服务设计主要环节流程图

6.2.3.4 应持续优化线上政务服务体验：

- a) 提供多语种服务；
- b) 遵循“信息无障碍”设计原则，优化各端口界面交互、内容朗读、操作提示、语音辅助等功能，提供大字版、语音版、简洁版等界面模式。

6.2.3.5 应对照政务服务改革要求，对业务流程进行全面优化和再造重塑，形成与政务服务改革目标相适应的工作规范和工作流程。

6.2.3.6 结合海南自由贸易港发展要求，开发非接触式办税缴费、免税商品物码溯源、智慧金融综合服务、国际旅游消费服务、智慧就业等特色功能。

6.2.4 开发管理

6.2.4.1 将业务规则转化为可执行的代码，并遵循省一体化政务平台的编码规范和设计模式进行开发，确保代码质量。

6.2.4.2 综合考虑未来系统应用扩展及系统集中等更新升级需求，软件系统进行冗余设计，保证维护灵活、扩展便捷。

6.2.4.3 应提供日志记录接口供开发人员调用。

6.2.4.4 应建立或接入风险预警模型，针对系统运行过程中的故障、预警信息，及时通知、及时处置。

6.2.4.5 应对软件的功能、性能、兼容性、易用性、可靠性、安全性等进行测试。

6.2.4.6 政务服务管理机构应对照业务规则对系统的服务内容进行逐项核对，特别是对关键信息、敏感数据进行重点审核，确保符合业务规则，满足用户需求。

6.2.4.7 试运行期间，应开展用户体验测试，收集反馈意见和问题，用户体验的内容包括但不限于：

- a) 服务入口是否易于查找；
- b) 服务界面是否简洁明了；
- c) 操作指南是否便于理解；
- d) 是否能适应不同智能终端；
- e) 操作方式是否符合日常使用习惯；
- f) 业务流程是否顺畅；
- g) 用户在各环节的等待时长；
- h) 交互过程是否顺畅，是否存在卡顿、闪退等问题。

6.2.5 运维管理

- 6.2.5.1 建立健全平台运行维护管理机制，加强省一体化政务平台运营管理队伍建设，明确专职运维团队，负责平台的运行维护和信息管理工作。
- 6.2.5.2 应对服务进行管理和全程跟踪，定期检查和记录服务实施情况。
- 6.2.5.3 应利用政府网站、海易办 APP、政务服务场所等渠道开展宣传，提高服务平台的使用率。
- 6.2.5.4 应对系统运行进行实时监控，包括服务器性能、网络状态、应急响应速度等关键指标。
- 6.2.5.5 建立日志管理规范，对系统中产生的日志信息进行查看维护，并定期归档，便于快速地定位问题产生的原因。
- 6.2.5.6 通过集中培训、实操指导、图文、视频教程等方式，对政务服务机构的服务人员开展平台使用规范、操作要点等专题培训。
- 6.2.5.7 应完善各岗位的服务标准化知识体系，包括通用知识（规章制度、业务知识、服务礼仪、服务流程等）和政务服务专业知识，并将岗位标准化知识体系作为入职培训、定期考核的重要材料。

6.2.6 更新升级

- 6.2.6.1 应定期对平台进行更新、维护。
- 6.2.6.2 应加强对国产软硬件的兼容性适配。
- 6.2.6.3 应具备适配新型操作系统的能力。
- 6.2.6.4 针对服务对象反映的问题，制定具体的改进措施，包括优化服务功能、提升服务质量、改进用户体验等。
- 6.2.6.5 关注政策动态和技术发展，加快服务功能迭代创新，提升业务场景的适应性和竞争力。

6.2.7 服务控制与反馈

6.2.7.1 应规范设计管理、开发管理、运维管理过程中的服务控制与反馈管理，服务控制与反馈分析模型见图 3。

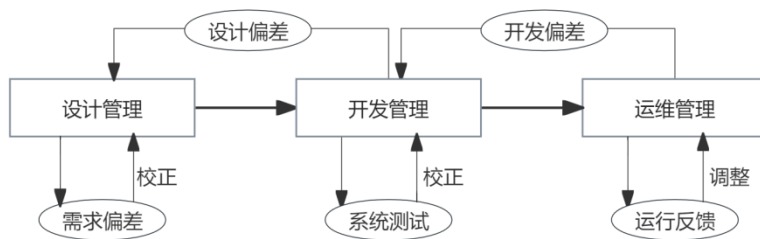


图3 服务控制与反馈分析模型

6.2.7.2 应从重复性、合法性、准确性、一致性、完整性、普惠性、用户体验等维度进行服务的审核校正和反馈调整，审核内容包括但不限于：

- a) 业务合法性：是否符合国家法律、法规、规章和地方政府的要求；
- b) 信息准确性：服务事项、申请材料等要素的表述是否准确无误；
- c) 标准一致性：不同服务场景、服务渠道的业务规则是否保持一致；
- d) 流程完整性：各服务环节之间衔接是否顺畅，是否存在互为前置、冗余或缺失的服务环节；
- e) 服务普惠性：是否关注老年人、残疾人等特殊群体的需求。

6.2.7.3 服务控制与反馈分析指南见表1。

表1 服务控制与反馈分析指南表

审核维度	审核内容	设计管理阶段	开发管理阶段	运维管理阶段
重复性	新功能或新系统是否重复建设	√	—	—
合法性	权责划分是否合法、明确	√	√	△
	职能配置是否合法、明确	√	√	△
	业务规则是否合法、明确	√	√	△
	对政策要求的执行程度和效果	△	△	△
准确性	服务事项的名称、描述、分类等信息是否准确无误	√	√	△
	申请材料提供的名称、数量、规格是否准确无误	√	√	△
	是否有遗漏或多余的材料要求	√	√	△
一致性	是否与现行业务规则保持一致	√	√	√
	线上线下的业务规则是否保持一致	√	√	√
完整性	各服务环节之间衔接是否顺畅	√	√	√
	是否存在互为前置、冗余或缺失的服务环节	√	√	√
普惠性	是否提供无障碍功能	√	√	—
	是否提供多语种功能	△	△	—
	是否提供多样化的服务渠道	√	√	√
用户体验	服务入口是否易于查找	—	√	√
	界面设计是否简洁明了	—	√	√
	操作指南是否便于理解	—	√	√
	是否能适应不同智能终端	—	√	√
	操作方式是否符合日常使用习惯	—	√	√
	用户在各环节的等待时长	—	√	√
	交互过程是否顺畅，是否存在卡顿、闪退等问题	—	√	√
注：“√”表示必选，“△”表示根据实际情况确定，“—”表示该阶段不需要审核相应内容。				

6.2.7.4 应提供在线评价渠道，便于服务对象在使用省一体化政务平台过程中，针对系统故障、内容错误、操作体验不佳等方面的问题，实时反馈改进建议。

6.2.7.5 对于服务人员提出的有关系统使用、申请材料、办理流程等优化建议，应定期进行统一汇总，并反馈至各级政务服务管理机构：

- a) 如建议合理及理由充分，则采纳并同步到办事指南中；
- b) 如建议不合理或理由不充分，反馈不采纳的理由；
- c) 如存在争议且无法解决，则进行审议；
- d) 无论采纳与否，均应在一个月内予以答复。

6.2.7.6 应对服务控制与反馈过程进行确认与验证，保障在校正或调整后的功能符合预期并正常运行。

6.3 服务渠道管理

6.3.1 服务渠道包括PC端、窗口端、移动端、自助终端和热线端，其中：

- a) “海南政务服务网”为全省线上政务服务统一入口，网址为 wssp.hainan.gov.cn；
- b) 窗口端通过各级政务服务场所提供“面对面”的政务服务；

- c) 移动端的服务渠道包括但不限于海易办 APP、小程序；
- d) 自助终端放置在各级政务服务场所、服务站点，并在自助终端的屏幕上或机身的显著位置公示咨询电话；
- e) 热线端的服务渠道包括但不限于海南 12345 政务服务便民热线（以下简称“12345 热线”）、各级政务服务场所的咨询电话等。

6.3.2 全省各类服务渠道的政务服务事项基本目录、实施清单、办事指南等信息，做到同源管理、统一发布。

6.3.3 完善省一体化政务平台的用户指引，包括主要功能介绍、操作指南、移动端下载安装说明、常见问题解答等。

6.3.4 推动自助终端向村（社区、居）、园区、商场、楼宇和银行等场所延伸。

6.3.5 建立并动态更新全省各级政务服务场所的政务服务通讯录，包括但不限于电话号码、电子邮箱、传真号码、具体地址、服务时间等。

6.3.6 通过海南省政务地图公开各级政务服务场所和服务站点的信息，包括地理位置、实景照片、服务时间、联系方式、可供办理事项清单和交通路线指引等。

6.3.7 服务渠道因系统升级、临时迁址等原因临时暂停服务的，提前公告暂停服务时间、恢复服务时间和咨询电话。

6.3.8 兼顾不同服务对象的需求，提供信息无障碍服务、多语种服务等。

7 服务人员

7.1 在线咨询人员

在线咨询人员的岗位职责包括但不限于：

- a) 解答服务对象的在线咨询；
- b) 提供智能导办、解读政策文件等服务；
- c) 指导服务对象在线填写申请材料；
- d) 记录、上报服务对象反映的投诉问题和意见建议。

7.2 后台审批人员

后台审批人员的岗位职责包括但不限于：

- a) 按照审批权限，负责职责范围内的政务服务事项的受理、审查、决定；
- b) 组织专家评审、现场踏勘等涉及特殊环节的工作；
- c) 负责职责范围内政务服务事项的流程再造、时限压缩、材料精简及事项标准化梳理工作；
- d) 负责与业务主管部门做好各类审批业务的衔接及沟通协调工作；
- e) 负责做好档案管理及数据统计工作；
- f) 负责在线咨询人员相关业务的培训指导。

7.3 运行维护人员

运行维护人员的岗位职责包括但不限于：

- a) 负责省一体化政务平台的日常运维工作，包括系统监控、故障排查、日常巡检等；
- b) 负责解答服务对象关于省一体化政务平台技术问题的咨询；
- c) 负责记录故障并形成故障工单，协调技术支持人员进行软硬件故障修复；
- d) 负责业务需求的沟通、整理、汇报；

- e) 负责省一体化政务平台的的安全管理工作，制定并执行安全策略和规范；
- f) 定期备份平台数据，确保数据安全可靠。

7.4 技术支持人员

技术支持人员的岗位职责包括但不限于：

- a) 负责故障点技术分析定位；
- b) 负责处理系统技术故障和问题；
- c) 负责做好故障处理结果反馈；
- d) 负责设备的安装、调试、维护；
- e) 负责解决技术问题，提供技术指导。

8 服务流程

8.1 咨询

8.1.1 明确服务对象的办事需求：

- a) 解答服务对象在办事过程中遇到的系统操作、材料填报、服务流程等方面的专业问题，准确告知咨询电话、办理地点、办理方式等关键信息；
- b) 遇到无法解答的问题，可通过统一行政审批系统知识库（以下简称“知识库”）检索答案；
- c) 无法通过知识库获取准确的答复内容，先登记服务对象的姓名、联系方式和主要咨询内容，在了解相关信息后积极主动联系服务对象作出答复；
- d) 对咨询内容不属于政务服务事项范畴，提供相关部门咨询电话及办理地点。

8.1.2 提供政务服务事项办事指南：

- a) 告知服务对象可通过海南政务服务网、海易办 APP 等服务渠道获取政务服务事项办事指南；
- b) 根据服务对象的需求，告知获取纸质版办事指南的具体地点；
- c) 对不属于申请范围或由于政策变动等原因停止受理的事项，向服务对象做好解释说明。

8.1.3 应采用实名制进行用户注册：

- a) 自然人注册：以身份证、社保卡、永居证等进行统一身份认证，并签订服务协议，完成实名注册；或通过与本地已经建立官方实名认证的平台，绑定认证，获取实名信息，补充签订服务协议，完成快速注册；
- b) 法人和其他组织注册：以营业执照、数字证书（CA）等进行统一身份认证，并签订服务协议，完成实名注册，并可关联法定代表人和授权经办人。

8.1.4 无法线上自主完成注册登录的用户，可前往政务服务场所窗口端进行实名信息采集，完成注册登录。

8.1.5 配备国际常用语种的人工客服，提供多语种服务。

8.1.6 推行语音唤起、预约、办理和问答式引导等智能导办服务，解决在线操作、材料上传、业务办理等方面问题。

8.2 预约

8.2.1 通过 PC 端、移动端进行办事预约服务，选择预约窗口、日期和时间段，预约申请提交后系统实时反馈是否预约成功。

8.2.2 制定预约服务规范，明确预约方式、预约事项分组、预约放号数量、个人预约总量限制、预约提醒、预约过号、取消预约、重复预约、失约等的相关规定：

- a) 将次日起的一周内设置为可预约时间，各渠道的预约数据归集到省一体化政务平台进行统一管理和使用；
- b) 实行分时段预约，一般每半个小时为一个时段，预约放号数量可结合窗口数量和平均办件总量进行设计；
- c) 在线下取号服务的基础上，开通“线上取号”功能，并可在线实时查看排队进度，预约号可按预约时间段优先叫号；
- d) 预约成功后无法准时到场取号的，服务对象应提前取消预约；
- e) 1个月内累计超过3次预约不取号或取号不办理，视为失约，在一定时间段内暂停该用户的线上预约功能。因不可抗力原因导致无法在预约时间段内前往办理的，不视为失约。

8.2.3 提供“绿色通道”服务，明确可免预约的情形和服务流程等。

8.2.4 线下政务服务场所的取号机应支持通过有效身份证件调取预约信息并打印排队单号。

8.3 申请

8.3.1 服务对象通过海南政务服务网、海易办 APP 等服务渠道，查看政务服务事项办事指南，点击“在线办理”，进入申请页面。

8.3.2 服务对象线上登录后，系统应自动获取服务对象的信息，同步关联其名下的电子证照，实现政务服务事项的表单信息预填和申请材料复用。

8.3.3 通过调用电子证照、数据共享核验、实施告知承诺、运用行政协助等方式实现申请材料免提交，包括但不限于以下情形：

- 已在线收取申请材料或通过部门间共享能获取规范化电子材料的，无需重复提交纸质材料；
- 已纳入电子证照库的证照通过数据共享，实现免提交；
- 填报过的共性信息可通过省一体化政务平台自动获取，无需重复填写；
- 证明和材料的数据共享。

8.3.4 服务对象在线提交各类电子申请材料时，根据所申请政务服务事项的要求，加盖服务对象的电子印章。

8.3.5 线上提交事项办理申请后，应提示是否成功，并告知服务对象办件编号。

8.3.6 服务对象可通过以下方式查询事项申请信息：

- a) 通过 PC 端、移动端的法人或个人数字空间，在办件列表中查看申请信息；
- b) 通过在 PC 端、移动端的办件相关栏目中输入办件编号，查询办件信息；
- c) 通过拨打服务热线电话，提供办件编号，由热线服务人员代为查询，并反馈办件信息；
- d) 通过各级政务服务场所的自助终端刷身份证查询办件信息，或输入办件编号查询；
- e) 通过手机扫描受理通知书二维码，获取办件信息。

8.3.7 事项申请信息应包括以下内容：

- a) 办件编号；
- b) 申请材料；
- c) 申请时间；
- d) 受理凭证；
- e) 办理进度等。

8.4 受理

8.4.1 服务对象提交申请后，后台审批人员登录统一接件受理系统或部门业务办理系统，按预先配置的权限，查看服务对象提交的相关信息和申请材料。

8.4.2 若申请材料齐全、符合法定形式，由后台审批人员通过省一体化政务平台受理：

- a) 受理通过的，出具《受理通知书》；
- b) 受理不通过的，出具《不予受理通知书》，并告知服务对象不予受理的原因。

8.4.3 若申请材料不齐全或不符合法定形式，一次性告知服务对象需要补正的全部材料内容和标准，并同步发放《一次告知补正通知书》。

8.4.4 涉及现场核验原件或提交纸质申请材料的政务服务事项，应通过短信、网络、电话等多种渠道，通知服务对象具体的办理时间和办理地点。

8.4.5 适用于告知承诺制的政务服务事项，以书面形式（含电子文本）将证明义务、证明内容以及虚假承诺的法律责任一次性告知服务对象。服务对象可自主选择是否采用告知承诺制方式办理，不愿承诺或者无法承诺的，按照一般程序办理。

8.5 审查

8.5.1 后台审批人员按照审查标准和内容在省一体化政务平台或部门业务办理系统中对服务对象提交的申请材料进行审查，不得擅自增设或减少审批条件、随意抬高或降低审批门槛。

8.5.2 涉及听证，招标，拍卖，检验、检测、检疫，鉴定，专家评审，现场踏勘，公示等特殊环节的，应告知服务对象相关信息。

8.6 决定

8.6.1 需要收费的政务服务事项，由系统根据事项收费依据和标准自动计算出收费金额，收费后开具合法有效的凭证。

8.6.2 应在法定期限或承诺期限内作出决定，并按照服务对象要求，出具电子版或纸质版的证照、批文、其他结果物（包括车辆号牌、指示牌、发票、收据、回执单等）等办件结果物。

8.6.3 作出决定后，通过短信、网络、电话等多种渠道，将办理结果告知服务对象。

8.7 送达

8.7.1 告知服务对象可通过法人或个人数字空间查阅、下载电子证照、电子批文等办件结果物。

8.7.2 通知服务对象纸质版的办件结果物获取方式如下：

- a) 可凭借有效身份证件，到政务服务场所的综合出件窗口领取；
- b) 可凭借有效身份证件，到24小时自助存取柜领取；
- c) 按照服务对象填写的邮寄地址，通过邮政系统寄送到指定地址。

8.8 评价

8.8.1 事项办结后，应发送短信或者推送系统消息提醒服务对象对办事指南和办件服务进行“好差评”评价。

8.8.2 评价内容包括政务服务事项管理、服务流程、服务规范、服务效率、便民度，政务服务平台的便捷性、完善性以及服务人员的服务态度、业务能力、服务水平等。政务服务评价指标体系见 GB/T 39735—2020。

8.8.3 定期开展例会，对好评突出的加强总结推广，对差评问题专项探讨解决，建立问题台账。

8.8.4 应畅通投诉建议渠道，服务对象可通过海南政务服务网、海易办 APP、12345 热线、电子邮箱、短信等渠道进行投诉建议，并能在后续查询到相应处理结果。

8.8.5 投诉建议处置流程包括统一受理、投诉调查、分类处置、意见反馈、资料归档等环节，其中：

- a) 统一受理：服务对象反映问题，应立即受理登记，填写信息登记表；
- b) 投诉调查：通过联系相关人员了解情况、查看监控、调取材料等方式对“差评”进行甄别，经调查投诉情况不属实的，判定为无效投诉；

- c) 分类处置：根据反映问题的具体情况按照“属地管理优先”“谁主管谁负责”的原则进行分类处置；
 - d) 意见反馈：办理完毕后应详细记录处理结果，并向服务对象和被投诉人反馈投诉处置意见；
 - e) 资料归档：应对服务对象身份和投诉资料保密，并完整保存，建档归档。
- 8.8.6 应定期对不同渠道的政务服务评价信息（包括但不限于评价结果、评价内容、“差评”事项及原因等）进行归集汇总和数据分析，并推送至各级政务服务管理机构，作为改进服务的重要依据。
- 8.8.7 建立政务服务评价考核奖惩制度：
- a) 将政务服务“好差评”情况纳入绩效考核；
 - b) 将评价结果作为单位、个人绩效考核、评选先进的重要依据；
 - c) 无效投诉不纳入单位、个人绩效考核结果；
 - d) 因系统故障、系统升级、功能调整等原因造成办件超期、差评投诉的情况，不纳入单位、个人绩效考核结果。

8.9 其他服务

- 8.9.1 数字空间应具备事项筛选功能，筛选维度包括但不限于服务部门、服务主题、生命周期分类等：
- a) 个人数字空间主要包括“个人码”服务、政策推荐、服务订阅、个人办事专区、便民服务（民生保障、公共文化）、消息中心、个人证照、我的信用等相关内容；
 - b) 法人数字空间主要包括“企业码”服务、政策推荐、服务订阅、企业办事专区、企业互动专区、消息中心、企业证照、企业档案、企业信用等相关内容。
- 8.9.2 政府信息公开范围、信息公开方式、主动公开和依申请公开业务应符合 GB/T 32618 中的相关规定。
- 8.9.3 针对重点项目，充分发挥企业首席服务专员和服务保障团队作用，跟踪企业办事诉求，协调解决在办理过程中遇到的有关问题。
- 8.9.4 做好老年人、残疾人等特殊群体的帮办代办服务，提供“面对面”政策解答、预约叫号、帮缴代缴、协助填表、复印打印等便利化服务。
- 8.9.5 通过省一体化政务平台设立境外人员（含港澳台）服务专区，整合各类涉外办事信息，为境外人员（含港澳台）办事、生活、工作、旅游、投资、购物等提供事项办理、政策查询、公共服务、咨询交流等多语种服务。
- 8.9.6 服务流程见附录 A。

9 业务场景

9.1 高效办成一件事

9.1.1 管理内容

- 9.1.1.1 省级政务服务管理机构负责编制并发布“一件事”重点事项清单，明确事项名称、涉及事项、牵头单位和配合单位。
- 9.1.1.2 各级政务服务管理机构统筹推进“一件事”事项办理标准化工作规程和办事指南的编制工作，并依托省一体化政务平台提供“一件事”服务介绍，实现多渠道同源发布、同步更新。
- 9.1.1.3 围绕企业和个人两个全生命周期重要阶段，梳理涉及单一政务服务事项间的关联关系和逻辑顺序，明确“一件事”涉及的单一政务服务事项，统一纳入省一体化政务平台和各级政务服务场所集中办理。
- 9.1.1.4 依托海南省政务服务事项管理系统，关联“一件事”涉及的所有政务服务事项。

9.1.1.5 梳理“一件事”涉及的政务服务事项的设定依据、受理条件、办理流程、申请材料、办结时限、收费标准、办理结果等要素信息，通过内容归并、数据共享等方式进行精简、优化，其中：

- a) 办理情形：多个受理条件组合形成的办理情形，将事项分为必办事项和情形事项，必办事项为该“一件事”所有情形都涉及的事项，情形事项为具体情形下需要申请的事项；
- b) 办理流程：明确不同事项之间的关联关系，合理调整前后置顺序，并通过图形化等直观方式展现出不同情形下的办理流程；
- c) 申请材料：梳理申请材料名称、材料类型、模板样本、电子表单、填报须知等基础材料信息，将“一件事”中多个事项都需提交的材料列为共享材料，实现“一次提交、多处复用”；
- d) 办结时限：梳理单一政务服务事项在“一件事”中的办结时限，确定“一件事”的整体办结时限。

9.1.1.6 健全“一件事”重点事项清单管理机制和常态化推进机制：

- a) 在政务服务事项的基础上，丰富公共服务供给，拓展增值服务内容；
- b) 打造外商“高效办成一件事”，从外资企业市场准入到退出、境外人员（含港澳台）入境到离境全生命周期重要阶段，提供市场准入、贸易投资、生产经营、市场退出、入境执业、落户等一站式、多语种的“一件事”服务。

9.1.1.7 应根据服务对象选择的“一件事”类型和递进式问答的结果，生成个性化一次性告知材料清单与需要填写的表单，实现一套材料、一表申请、一次提交。

9.1.1.8 各级政务服务实施机构统一在省一体化政务平台开展“一件事”并联审批，推行联合评审、联合勘验、联合验收等联动审批，强化线上线下审批协同。

9.1.1.9 对“一件事”的推进情况进行跟踪评估，并纳入营商环境考核评价。

9.1.2 业务模式

9.1.2.1 服务对象可以通过海南政务服务网、海易办 APP、12345 热线、线下窗口等渠道进行服务咨询，获取“一件事”的办事指南或办件引导服务。

9.1.2.2 “一件事”统一实行“综合受理、并联审批、统一出件”服务：

- a) 在省一体化政务平台的“一件事”专题服务页面，选择办理“一件事”中的全部或部分事项，通过递进式问答的情形导航，进行线上申报；
- b) 在各级政务服务场所综合受理窗口或特色窗口，实现“一窗受理”。

9.1.2.3 窗口工作人员收取“一件事”申请材料后，应及时通过省一体化政务平台将相关申请材料推送至政务服务实施机构，实现线上材料流转。

9.1.2.4 “一件事”涉及的出件环节，通过综合出件窗口统一出件，提供邮寄、信息推送等多种方式送达办件结果物。

9.2 全省通办

9.2.1 管理内容

9.2.1.1 省级政务服务管理机构统筹梳理并动态更新“全省通办”事项清单，并统一向社会公布。市县（区）政务服务管理机构按要求梳理本级“全省通办”关联的事项。

9.2.1.2 建立健全异地受理（接件）、问题处理、监督管理、责任追溯机制，明确工作职责、业务流转程序等。

9.2.1.3 在省一体化政务平台设置“全省通办”服务专区，“全省通办”事项清单全部纳入服务专区，实现可见、可查、可办。未纳入省一体化政务平台的“全省通办”事项，应按要求赋予跨区域通办窗口工作人员部门业务办理系统的账号权限。

9.2.1.4 在省、市县（区）政务服务中心的跨区域通办窗口开展咨询导办、异地受理（接件）服务；推动乡镇（街道）、村（社区、居）、重点园区开展“全省通办”试点服务。

9.2.1.5 各级政务服务管理机构和业务主管部门应开展“全省通办”政策解读和宣传引导，组织开展异地受理（接件）、系统操作、服务规范等业务培训。

9.2.1.6 建设跨区域通办窗口专职人员队伍，服务人员应熟练操作省一体化政务平台，高效开展事项办理。

9.2.1.7 各级政务服务管理机构和业务主管部门应明确跨区域通办的联络员，并逐级上报；由省级政务服务管理机构汇总形成全省统一的“全省通办”联络通讯录，并在省一体化政务平台动态管理。

9.2.1.8 由政务服务管理机构和业务主管部门对“全省通办”工作进行双重监督管理，建立“全省通办”办件全流程管控、超时预警机制，对预警件、超期件进行调度管理，确保事项按时办结。对退件率高、出错率高、差评率高、投诉率高的事项分析原因，限期整改、跟踪落实。

9.2.2 业务模式

9.2.2.1 “全省通办”的业务办理方式分为“全流程网办”和“异地受理（接件）”：

a) “全流程网办”由服务对象通过省一体化政务平台“全省通办”专区自主选择异地事项在线提交申请，系统自动分发至属地部门办理；

b) “异地受理（接件）”由服务对象自主选择就近的省、市县（区）政务服务中心跨区域通办窗口申请办理，由窗口工作人员通过统一接件受理系统进行异地受理（接件）、上传电子材料，系统自动分发至属地部门办理。

9.2.2.2 已实现全流程网办的“全省通办”事项，可依托省、市县（区）各级政务服务中心设置“帮办代办”专区，指导服务对象异地线上申请办理，开展申请材料提前辅导。

9.2.2.3 异地跨区域窗口工作人员，应按照办事指南要求对服务对象的申报资格进行确认并对申请材料进行形式审查，确认无误后进行受理（接件），将申请材料录入统一接件受理系统，流转至有审批权限的属地部门进行审批。

9.2.2.4 “全省通办”事项办结后，由属地跨区域窗口按照服务对象确定的审批结果领取方式（线上获取、异地跨区域窗口线下自助领取、快递邮寄等方式）进行结果送达，并将送达信息反馈至异地跨区域窗口。

9.2.2.5 如法律、法规规定需保存纸质档案的，异地受理（接件）的政务服务实施机构可按季度（特殊情形除外）集中移交至属地政务服务机构。

9.3 信用审批

9.3.1 管理内容

9.3.1.1 各级政务服务管理机构编制并动态调整适用于信用审批的政务服务事项清单，包括但不限于智能审批（秒批）事项清单、容缺受理事项清单、告知承诺事项清单等，并向社会公布。

9.3.1.2 根据信用信息管理平台的评价结果，由系统按红、橙、蓝、黑自动识别分档辅助应用：

a) “红档”适用智能审批（秒批）、容缺审批、告知承诺等守信激励服务的同时，可对较优信用主体提供承诺加速审批、精简审批环节等激励服务；

b) “橙档”适用智能审批（秒批）、容缺审批、告知承诺等守信激励服务；

c) “蓝档”适用传统审批服务，不提供守信激励服务；

d) “黑档”系统自动禁办。被列入严重失信主体名单存在行业禁入措施的法人、个人，信用核验具有判定标准的事项由系统自动禁办，系统无法辨别的由窗口工作人员确认。

9.3.1.3 申请材料不齐全，符合信用等级的服务对象作出对符合条件、标准和要求的书面承诺后，政务服务实施机构依据书面承诺先行办理相关政务服务事项。

9.3.1.4 对于已实行的免审事项，符合信用等级要求的服务对象可享受免审服务。

9.3.1.5 对于在省一体化政务平台可申请办理的智能审批（秒批）事项，符合信用等级要求的服务对象可享受智能审批（秒批）服务。

9.3.1.6 依托全省统一的社会信用资源库，实现信用信息共享，将信用信息嵌入省一体化政务平台并提供信用查询、校验服务，实现系统自动核验服务对象信用状况。

9.3.2 业务模式

9.3.2.1 信用审批服务由服务对象自愿选择。

9.3.2.2 信用审批的服务流程：

- a) 窗口工作人员在受理环节前，核验服务对象的信用情况，明确是否适用信用审批服务；
- b) 不适用信用审批服务的服务对象，仍可按照普通审批模式进行审批；
- c) 适用信用审批服务的服务对象，为服务对象提供不同等级的守信激励服务，一次性告知政务服务事项的设定依据、受理条件、监管规则及违反承诺的后果。

9.3.2.3 服务对象自愿签署告知承诺书并按要求提交材料的：

- a) 对因承诺可以减免的材料，不再要求提供；
- b) 对可以在审批决定后一定期限补交的材料，实行容缺办理、限期补交。

9.3.2.4 有不良信用记录或者存在曾作出虚假承诺等情形的，在信用修复前不适用信用审批服务。

9.4 其他业务场景

9.4.1 梳理行政给付、资金补贴扶持、税收优惠等政策条件和适用规则，强化数据归集共享，精准匹配符合政策条件的服务对象，实现政策“免申即享”。

9.4.2 提供面向公共事业、医疗教育、文化娱乐等企业和群众生活密切相关、需求量大的场景和信息服务。

10 数据共享开放

10.1 省一体化政务平台的基础数据可划分为事项管理、办事申请、事项受理、事项办理、事项办结、服务评价、办事互动、电子监察和公共支撑等九大类，实际使用时可在现有分类基础上进行扩展。数据分类、数据项、数据集等应符合 GB/T 39046 的规定。

10.2 应制定统一的数据开放共享策略，规范数据口径，实现数据目录统一管理、数据资源统一发布、共享需求统一受理、数据供需统一对接和数据异议统一处理。

10.3 省级政务数据主管部门应制定政务数据分类分级规范，建立政务数据的分类体系，对分类后的政务数据进行定级，为政务数据的共享开放提供指引。

10.4 省级政务数据主管部门应梳理编制省级政务数据目录，各市县（区）、各部门对照省级政务数据目录内容、分级分类等相关标准，梳理编制本地区、本部门的政务数据目录。政务数据目录和政务数据内容的基本要求应符合 GB/T 38664.1、GB/T 38664.2 的规定。

10.5 建立政务数据目录动态更新机制，当目录发生调整时，政务数据提供者应报告本级政务数据主管部门，更新相应政务数据目录和内容。

10.6 应以政务服务业务场景为牵引，提出数据对接需求，纳入数据共享责任清单，推进跨地区、跨部门、跨层级的数据共享。

10.7 应健全数据资源有效流动的的制度规范，支持构建数据开发利用等场景，面向个人、法人和其他组织提供可机读、可下载的政务数据服务，开展政务信息资源的社会化开发利用，提供数据支撑。

11 服务效能

11.1 渠道畅通

11.1.1 依托国家政务服务平台，推动省一体化政务平台与国务院部门业务办理系统的数据对接，实现审批信息共享。

11.1.2 依托国家数据共享交换平台，共享利用人口、法人、自然资源、经济、电子证照等国家级基础库和主题库。

11.1.3 省级自建的部门业务办理系统，应统一接入省一体化政务平台，畅通数据共享渠道。不满足对接要求的，应按照数据对接标准升级改造。

11.2 智慧可及

11.2.1 充分利用新一代信息技术，提供“7×24小时”不打烊服务，实现随时可办。

11.2.2 依托全国一体化在线政务服务平台，通过线上数据共享、线下业务协同，实现跨域通办。

11.2.3 推进基层政务服务站点的标准化建设，提升基层服务人员综合服务能力，实现就地好办。

11.2.4 聚焦企业和群众的急难愁盼事项，建立健全办事堵点发现解决机制，实现有事能办。

11.3 机制赋能

11.3.1 规范省一体化政务平台运行管理的各项制度，实现平台的高效运行。

11.3.2 制定完善统一的技术规范、管理规范、服务规范、安全规范等标准体系，为平台的开发建设提供指引。

11.3.3 依托统一的基础设施体系，完善统一的电子政务网络，实现网络、算力、算法、数据等资源共建共享。

11.3.4 创新数字人才引进、培养机制，提升服务人员的数字思维、数字技能和数字素养。

11.4 联动增效

11.4.1 制定统一的标准规范，统筹线上线下服务资源，推进线上线下联动和服务管理协同。

11.4.2 深化数据共享应用，推进电子证照的互通互认，实现申请材料的共享互免。

11.4.3 聚焦“高效办成一件事”“办不成的事”，强化跨地区、跨部门、跨层级的业务协同联动。

11.4.4 应定期开展评估评价，评价内容宜包括服务的标准化、规范化、便利化、智能化等。

12 服务保障

12.1 技术支持

12.1.1 应在省一体化政务平台页面注明技术支持方及其联系方式，或提供平台技术问题反馈渠道，提供“7×24小时”的技术支持服务，及时响应并处理用户的问题和需求。

12.1.2 建立跨层级、跨区域、跨部门的政务服务协作技术社区。

12.2 故障处理

12.2.1 因系统故障、系统升级、功能调整等导致平台功能无法使用的，应及时通知各级政务服务机构。

12.2.2 应建立运行故障报告机制，规范故障处理流程。

12.2.3 应在规定时间内对服务相关方及服务对象提交的故障反馈进行诊断分析，判定故障点，及时处理，并形成故障工单。故障处理完成后，应形成故障处理结果。故障处理结果应至少包括故障申告时间、业务恢复时间、故障历时、故障处理过程、故障原因、处理结果及改进措施或建议。

12.2.4 宜对技术支持第三方的故障处理耗时和故障解决率等进行考核，并在服务到期时结合考核结果对是否续约进行考量。

12.3 安全保障

12.3.1 省一体化政务平台的安全保障要求包括资源安全保障、服务安全实施、安全运维、安全管理、安全测试等，见 GB/T 34080.1。

12.3.2 定期对系统功能进行日常巡检，并在节假日及重要活动开展前，对系统开展全面、深入的巡检，包含硬件状态、服务器性能、磁盘空间、磁盘 I/O¹⁾、数据库性能、数据备份等，并出具巡检报告。

12.3.3 定期开展安全应急演练，建立突发事件应急处理机制。

1) I/O指磁盘的输入和输出。

附录 A
(资料性)

海南省一体化政务服务平台服务流程

服务流程见表A.1。

表A.1 服务流程表

序号	服务环节	服务人员动作				
		PC端	移动端	自助终端	窗口端	热线端
1	服务渠道提供	搭载海南政务服 务网，提供线上政 务服务。	包括海易办APP、 小程序等移动互 联网应用程序，提供 线上政务服务。	与省一体化政务平 台互联互通，提供 高频事项的办理服 务。	通过各级政务服务 场所提供“面对 面”的政务服务。	包括12345热线、 各级政务服务场所 的咨询电话等，提 供政务服务。
2	咨询	①询问服务对象办 事需求，依托知识 库检索问题答案， 并根据服务对象的 需要提供办事指南 等材料。 ②解答用户在线注 册登录过程中的问 题，处理审核用户 提交的重置密码、 手机号解绑、账号 解禁等工单。	①询问服务对象办 事需求，依托知识 库检索问题答案， 并根据服务对象的 需要提供办事指南 等材料。 ②解答用户在线注 册登录过程中的问 题，处理审核用户 提交的重置密码、 手机号解绑、账号 解禁等工单。	提供政务服务事 项、办事指南等信 息查阅服务。	①询问服务对象办 事需求，依托知识 库检索问题答案， 并根据服务对象的 需要提供办事指南 等材料。 ②为老年人、残疾 人等特殊群体提供 代为注册、登录等 服务。	①询问服务对象办 事需求，依托知识 库检索问题答案， 并根据服务对象的 需要提供办事指南 等材料。 ②解答用户在线注 册登录过程中的问 题。

表A.1 服务流程表（续）

序号	服务环节	服务人员动作				
		PC端	移动端	自助终端	窗口端	热线端
3	预约	统一设置预约窗口和事项、日期和时间段等信息，服务对象可自主选择预约服务。	统一设置预约窗口和事项、日期和时间段等信息，服务对象可自主选择预约服务。	—	引导服务对象使用取号机进行预约和取号。 进行叫号操作，按照排队单号进行业务办理。维护排队叫号的现场秩序。	—
4	申请	①通过海南政务服务网、海易办APP等服务渠道，统一公开办事指南。 ②服务对象提交申请后，告知服务对象事项申请信息。	①通过海南政务服务网、海易办APP等服务渠道，统一公开办事指南。 ②服务对象提交申请后，告知服务对象事项申请信息。	①通过海南政务服务网、海易办APP等服务渠道，统一公开办事指南。 ②服务对象提交申请后，告知服务对象事项申请信息。	按照办事指南协助服务对象上传申请材料，并告知服务对象事项申请信息。	—
5	受理	①申请材料齐全、符合法定形式，予以受理。 ②申请材料不齐全或不符合法定形式，一次性告知服务对象需要补正的全部材料内容和标准。	①申请材料齐全、符合法定形式，予以受理。 ②申请材料不齐全或不符合法定形式，一次性告知服务对象需要补正的全部材料内容和标准。	①申请材料齐全、符合法定形式，予以受理。 ②申请材料不齐全或不符合法定形式，一次性告知服务对象需要补正的全部材料内容和标准。	①申请材料齐全、符合法定形式，予以受理。 ②申请材料不齐全或不符合法定形式，一次性告知服务对象需要补正的全部材料内容和标准。	—
6	审查	①按照审查标准和内容对申请材料进行全面、整体、深入、细致的审查。 ②如事项涉及特殊环节，告知服务对象后续工作流程和办理时限。	①按照审查标准和内容对申请材料进行全面、整体、深入、细致的审查。 ②如事项涉及特殊环节，告知服务对象后续工作流程和办理时限。	由系统根据服务对象的表单信息和电子材料等进行核 验，实现智能审 批。	①按照审查标准和内容对申请材料进行全面、整体、深入、细致的审查。 ②如事项涉及特殊环节，告知服务对象后续工作流程和办理时限。	—

表A.1 服务流程表（续）

序号	服务环节	服务人员动作				
		PC端	移动端	自助终端	窗口端	热线端
7	决定	作出决定后，应通过短信、信息推送等方式，发放审批通过相关的告知材料和通知。需要向社会公示的，按相关规定执行。 按照服务对象要求，出具办件结果物。	作出决定后，应通过短信、信息推送等方式，发放审批通过相关的告知材料和通知。需要向社会公示的，按相关规定执行。 按照服务对象要求，出具办件结果物。	作出决定后，按照服务对象要求，发放审批通过相关的告知材料和通知，出具办件结果物等。	作出决定后，应通过短信、信息推送等方式，发放审批通过相关的告知材料和通知。需要向社会公示的，按相关规定执行。 按照服务对象要求，出具办件结果物。	—
8	送达	告知服务对象可通过法人/个人数字空间获取电子版的办件结果物，或选择线下自助领取、快递邮寄等方式获取纸质版办件结果物。	告知服务对象可通过法人/个人数字空间获取电子版的办件结果物，或选择线下自助领取、快递邮寄等方式获取纸质版办件结果物。	告知服务对象可通过法人/个人数字空间获取电子版的办件结果物，或选择线下自助领取、快递邮寄等方式获取纸质版办件结果物。	告知服务对象可通过法人/个人数字空间获取电子版的办件结果物，或选择线下自助领取、快递邮寄等方式获取纸质版办件结果物。	根据服务对象提供的办件编号查询事项办理进度信息并告知服务对象。
9	评价	①推送系统消息或发送短信，提醒服务对象评价。 ②对差评做出整改和反馈。	①推送系统消息、发送短信或小程序推送评价界面，提醒服务对象评价。 ②对差评做出整改和反馈。	①自动进入评价页面，评价页面展示办事项名称，办件编号，终端机编号等信息，并提供评价选项。 ②对差评做出整改和反馈。	①主动邀请服务对象通过窗口评价器或受理回执动态二维码进行评价。 ②对差评做出整改和反馈。	①通过语音或短信等提示引导服务对象进行评价。 ②对差评做出整改和反馈。

参 考 文 献

- [1] GB/T 34080.1 基于云计算的电子政务公共平台安全规范 第1部分：总体要求
 - [2] GB/T 39047—2020 政务服务平台基本功能规范
 - [3] GB/T 39735—2020 政务服务评价工作指南
 - [4] GB/T 39554.1—2020 全国一体化政务服务平台 政务服务事项基本目录及实施清单 第1部分：编码要求
 - [5] 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
 - [6] 《国务院办公厅关于印发“互联网+政务服务”技术体系建设指南的通知》（国办函〔2016〕108号）
 - [7] 《国务院关于进一步推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》（国发〔2018〕27号）
 - [8] 《进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案》（国办发〔2018〕45号）
 - [9] 《国务院关于进一步推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）
 - [10] 《国务院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》（国发〔2024〕3号）
-