

标准先进性评价实施细则

——政务服务“一网通办”业务规范

1 范围

本细则规定了政务服务“一网通办”业务标准先进性评价的总则、关键性指标的确定程序、评价实施等方面的要求。

本细则适用于对政务服务“一网通办”业务标准开展先进性评价。

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。

DB31/T 1204—2020标准先进性评价通用要求

3 总则

3.1 标准先进性评价的主要原则包括：

- a) 坚持对标国内领先水平和国际先进水平；
- b) 坚持政府指导、市场主导和社会参与；
- c) 坚持系统性、科学性、独立性、公正性和规范性。

依据DB31/T 1204—2020和本细则对政务服务“一网通办”业务标准实施先进性评价。

3.2 接受标准先进性评价的标准应：

- a) 关键性指标的参数或水平，在其所处行业中具有创新性、引领性，填补相关领域的国际或国内空白，或显著优于同业水平；
- b) 制定程序和编写格式规范，内容完整；
- c) 实施取得成效，可包括：
 - 被政府部门、国际贸易、检测机构、企业等实际应用；
 - 降本增效、提高市场占有率，对产业和社会产生积极影响；
 - 引领产业发展，被标准、法律法规、社会组织、科技论文等采用或引用。

4 关键性指标

4.1 确定程序

标准先进性评价关键技术指标确定应按照以下程序开展：

- a) 梳理国内外相关标准，形成相关标准集合；
- b) 分析行业现状、市场需求和发展趋势，收集相关的指标要求，形成指标集合；

- c) 对比指标水平并汇总指标水平对比情况,若某项指标目前无国际标准、国内标准,应选定国际和国内行业标杆;
- d) 征求行业协会、行业内企业、专业机构、供应商、消费者等意见,召开专家评审会,专家组在指标池中确定引领市场和产业发展的关键性指标;
- e) 专家组根据指标水平对比情况以及行业发展情况,确定关键性指标的先进值和权重。

注1: 国际标准水平是指国际标准和国外先进标准最高水平。

注2: 国内标准水平是指国家标准、行业标准、地方标准的最高水平。

4.2 内容说明

4.2.1 事项管理

4.2.1.1 事项覆盖度

明确行政权力事项和公共服务事项。

4.2.1.2 办事指南规范化

规定办事指南公开要求、内容要求、关联显示要求。

4.2.1.3 办事指南个性化

办事指南内容包含网上及中介服务要素等个性化内容。

4.2.2 业务管理

4.2.2.1 流程优化

明确“减时间、减环节、减材料、减跑动”要求。

4.2.2.2 集成服务

提出跨部门业务协同要求。

4.2.2.3 窗口创新

提出“就近办、家门口办”,首问责任等7项服务制度及延时服务要求。

4.2.3 服务便利化

4.2.3.1 统一在线客服

设立统一电话咨询平台。

4.2.3.2 统一身份认证

服务对象线上统一身份认证,一次认证,全网通办。

4.2.3.3 统一快递物流

建立网上统一物流平台。

4.2.3.4 统一移动端服务

建立全市统一的在线政务服务移动终端和公众号。

4.2.3.5 申请材料电子化

电子证照、电子公文、电子印章等的应用程度。

5 评价要求

5.1 评价机构应依据表1关键性指标先进基准值进行比对分析，并根据确定的权重进行评分，评价总分85及以上，评定结论为“具有先进性”。

5.2 本细则由上海质量管理科学研究院有限公司组织制定。经“上海标准”评价委员会年月日审议后公布。

表1 评价细则表

一级指标	分级指标	国际国内标准比对		国际国内行业标杆比对		先进基准水平	权重
		标准名称及条款	指标值/ 要素水平	国内/ 国际标杆	指标值/ 要素水平		
关键性指标/要素 (权重: 0.6)	事项管理 (0.3)	事项覆盖 度 (0.3)	GB/T 39048-2020《行政许可事项分类与编码规则》 第 5.2 条	10 类行政权力事 项及公共服务事 项	/	/	10 类行政权力事项和公 共服务事项 0.054
		办事指南 规范化 (0.4)	GB/T 44193-2024《全国一 体化政务服务平台一网通 办基本要求》第 5.4 条	规定了办事指南 公开要求、内容要 求、关联显示要求	/	/	编制并公开办事指南 0.072
		办事指南 个性化 (0.3)	/	/	国务院审改办、国家标准委 《行政许可标准化指引》 “四、(一) 2.”	服务指南包含审批依 据等线下审批常规要 素	办事指南作为线下审批 常规要素 0.054
	业务管理 (0.3)	流程优化 (0.4)	/	/	《国务院办公厅关于加快 推进“一件事一次办”打 造政务服务升级版的指导意 见》(国办发〔2022〕32 号) “一(二)”	大幅减时间、减环节、 减材料、减跑动	减时间、减环节、减材 料、减跑动 0.072
		集成服务 (0.3)	/	/	《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)“三(四)”	强化线上线下联动， 开展并联审批、联合 评审、联合验收等， 大幅压减办理时长和 办事成本	跨部门业务协同 0.054

窗口创新 (0.3)	/	/	/	《国务院关于加快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)“四(三)”	●推动公共教育等领域群众经常办理的政务服务事项下沉至便民服务中心(站)办理。 ●推动集成式自助终端向村(社区)、园区、商场、楼宇和银行、邮政、电信网点等场所延伸,实现政务服务“就近办、家门口办”	就近办、家门口办	0.054
					《行政许可标准化指引》“四、(一)1.”	制定首问责任等7项服务制度	
					《国务院办公厅关于依托全国一体化政务服务平台建立政务服务效能提升常态化工作机制的意见》(国办发〔2023〕29号)“(四)”	鼓励推广延时、错峰、“周末不打烊”等服务模式,满足群众差异化办事需求	
服务便利化 (0.4)	统一在线客服 (0.2)	/	/	《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)“二(三)”	加强12345热线与政务服务平台投诉建议体系、“好差评”体系等业务协同,打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”	设立统一电话咨询平台	0.048

		统一身份认证 (0.2)	/	/	《国务院关于加快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)“三(三)”	实现网上办事“一次注册、多点互认、全网通办”	实现网上办事“一次注册、多点互认、全网通办”	0.048						
		统一快递物流 (0.2)	/	/	《国务院办公厅关于加快推进“一件事一次办”打造政务服务升级版的指导意见》(国办发〔2022〕32号)“三(五)”	采取窗口发放、物流快递送达等灵活多样的方式,将办理结果和实体证照送达申请人	采取窗口发放、物流快递送达发放证照	0.048						
		统一移动端服务 (0.2)	GB/T 44193-2024《全国一体化政务服务平台一网通办基本要求》第7.1.4条	通过本级统一的政务服务平台移动端提供服务	/	/	政务服务平台移动端提供服务	0.048						
		申请材料电子化 (0.2)	GB/T 44193-2024《全国一体化政务服务平台一网通办基本要求》第9.4/9.5条	统一电子印章 (9.4) 统一电子证照 (9.5)	/	/	推动电子证照跨区跨部门互通互认和扩大应用领域	0.048						
		标准实施成效(权重: 0.3)	标准应用 (0.6)	应反映受评标准被政府部门采用、国际贸易采用、检测机构应用、企业应用等情况; 分为重要应用、一般应用。					0.18					
			实施效益 (0.4)	应反映受评标准实施后社会效益、行业推广等情况。					0.12					
标准规范性(权重: 0.1)		标准制定 (0.4)	依据规定程序和要求起草标准,起草组构成应具备广泛性和代表性,标准制定过程中应征求相关方意见。						0.04					
		标准内容 (0.5)	标准技术内容要素完整。						0.05					
		标准格式 (0.1)	符合GB/T1.1要求或与标准类别相应的其他标准编写要求。						0.01					