

ICS 01.040.03  
A 12



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 32168—2015

---

## 政务服务中心网上服务规范

The specification for online service of administrative service centre

2015-10-12 发布

2016-05-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国国家标准化管理委员会 发布

# 目 次

前言 .....	I
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本原则 .....	2
4.1 公开性 .....	2
4.2 安全性 .....	2
4.3 易用性 .....	2
4.4 时效性 .....	2
4.5 兼容性 .....	2
4.6 综合性 .....	2
5 服务提供 .....	3
5.1 总则 .....	3
5.2 信息公开服务 .....	3
5.3 网上办理服务 .....	3
5.4 民意互动服务 .....	4
6 服务保障 .....	5
6.1 信息及系统安全 .....	5
6.2 数据记录管理 .....	5
6.3 提醒警示 .....	5
6.4 多渠道交互 .....	5
6.5 CA 数字认证 .....	5
6.6 电子化证照 .....	6
6.7 场景式服务 .....	6
6.8 服务特殊人群 .....	6
7 评价与改进 .....	6
7.1 评价方式 .....	6
7.2 评价内容 .....	6
7.3 评价结果 .....	6
7.4 持续改进 .....	6
参考文献 .....	7

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本标准起草单位:中国标准化研究院、镇江市政务服务管理办公室、镇江市标准化协会、深圳市政务服务管理办公室。

本标准主要起草人:戚亚新、蒋乃平、杨朔、李涵、张敏、戴红燕、关文刚。

# 政务服务中心网上服务规范

## 1 范围

本标准规定了政务服务中心网上服务的基本原则、服务提供、服务保障、评价改进。  
本标准适用于各级政务服务中心网上服务的建设和管理。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 21061 国家电子政务网络技术和运行管理规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**政务服务中心** **administrative service centre**

行政服务中心

地方各级人民政府设立的,集中办理本级政府权限范围内的行政许可、行政给付、行政确认、行政征收以及其他服务项目的综合性管理服务机构。

[GB/T 32170.1,定义 3.1]

### 3.2

**进驻部门** **the department into the service centre**

进入**政务服务中心**(3.1),为自然人、法人和其他组织提供行政许可,以及其他公共服务项目的政府部门和相关服务单位。

### 3.3

**政务服务中心实体大厅** **entity administrative service lobby**

**政务服务中心**(3.1)现场提供各类综合性政务服务的场所。

### 3.4

**政务服务中心网上大厅** **online lobby of administrative service centre**

**政务服务中心**(3.1)通过网络平台提供各类综合性政务服务的数字虚拟空间。

### 3.5

**场景式服务** **scene-mode service**

以简明、形象的导航方式,通过动画模拟实体大厅的办理场景,创建虚拟的办事环境,为服务对象提供体验式的网上服务。