

黑龙江省地方标准化指导性技术文件

DB23/Z 0007—2026

政务服务全省通办规范

2026 - 06 - 29 发布

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。

本文件由黑龙江省政务大数据中心提出。

本文件由黑龙江省营商环境建设监督局归口。

本文件起草单位：黑龙江省营商环境建设监督局、黑龙江省政务大数据中心、哈尔滨市标准化研究院、中移信息系统集成有限公司。

本文件主要起草人：孟广仕、王同琛、高祥涛、刘晨鑫、卫柏吟、赵若潇、韩东旭、赵文敬、贺佳、孟昭旺、刘姝含、申雪梅、罗岩、迟轶伦、高占亮、满雪辉、孙明淇、冯怡宁、周琦、魏超、王骁骁、殷善博、王畅、孙健淇、夏梓竞、张思琦、宁雪慧。

政务服务全省通办规范

1 范围

本文件规定了政务服务全省通办的总体要求、服务模式和流程、人员保障及评价与改进等内容。
本文件适用于黑龙江省范围内开展的政务服务全省通办工作。

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 36113 政务服务中心服务投诉处置规范

GB/T 39554.1 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

GB/T 44193 全国一体化政务服务平台一网通办基本要求

3 术语和定义

GB/T 39554.1、GB/T 44193界定的下列术语和定义适用于本文件。

3.1

政务服务事项

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]

3.2

全省通办

通过线上线下融合的方式，实现政务服务事项在全省范围内跨区域、跨层级、跨部门的无差别受理、同标准办理和结果互认。

3.3

全程网办

从提出申请到收到办理结果的全过程，均通过网络形式完成。

[来源:GB/T 44193—2024, 3.5]

3.4

异地代收-属地办理

异地综合窗口依据政务服务事项申请材料清单代收申请材料，并流转至属地相关部门进行受理、办理。

3.5

异地代收-异地办理

异地综合窗口依据政务服务事项申请材料清单代收申请材料，异地相关部门进行受理、办理。

4 总体要求

4.1 通用要求

确认全省统一的通办事项清单，按照统一标准在多渠道开展政务服务全省通办工作。

4.2 明确事项清单

明确事项范围、适用层级、办理方式、办理深度、所需材料、审查标准、材料流转时效等内容，实行动态管理。通办事项清单对接国务院“高效办成一件事”总体清单及年度重点事项清单，黑龙江一体化政务服务平台（以下简称“省平台”）动态更新并同步至中国一体化在线政务服务平台（以下简称“国家平台”）。

4.3 统一标准

各地政务服务机构按省级统一制定的办事指南、流程标准、材料清单等相关要素进行办理。

4.4 融合服务渠道

全省通办政务服务线上与线下深度融合。支撑窗口办、手机办、网上办、自助办等多渠道服务方式，实现流程统一、数据共享、结果互认、流程可追溯。

4.5 数据互认与共享

依托省平台，构建统一的用户身份认证、电子证照、电子印章、电子档案等支撑体系，实现信息共享和材料互认。

5 服务模式和流程

5.1 服务模式

全省通办服务模式分为：全程网办、异地代收-属地办理、异地代收-异地办理

5.2 服务流程

服务流程分全程网办服务流程、异地代收-属地办理服务流程、异地代收-异地办理服务流程，其中：全程网办服务流程见图1、异地代收-属地办理服务流程见图2、异地代收-异地办理服务流程见图3。

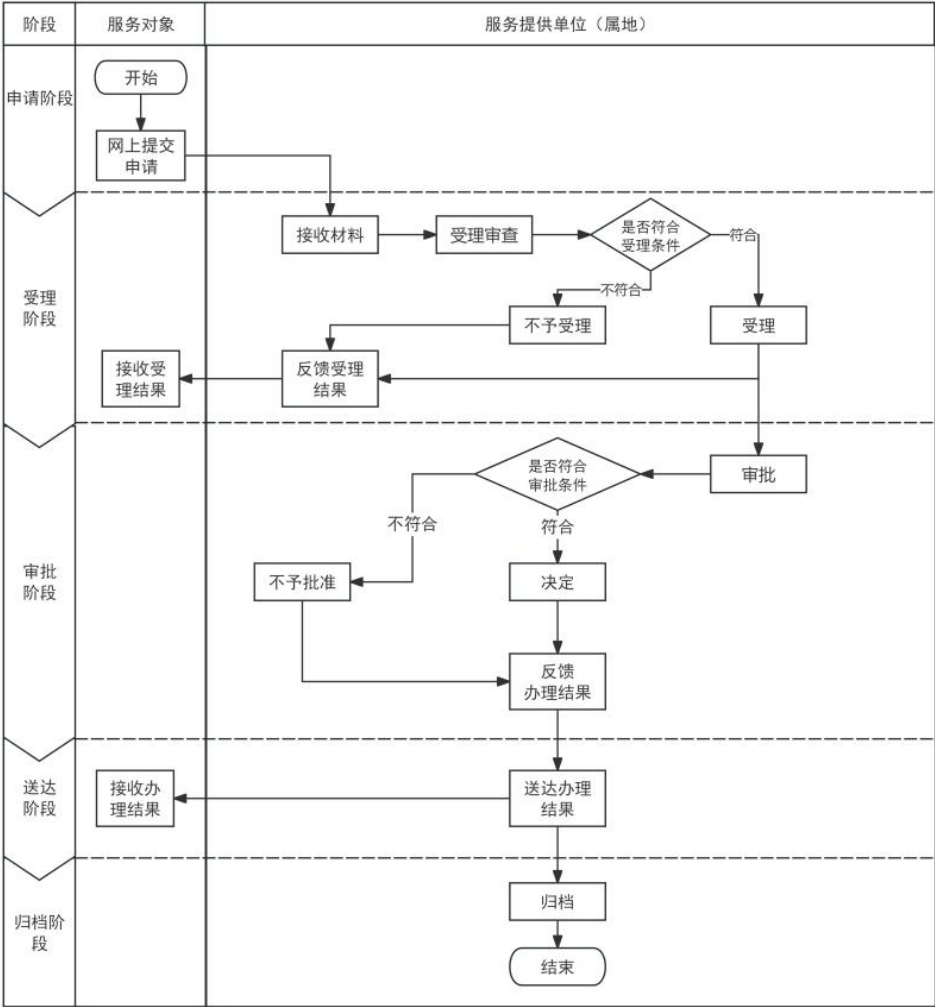


图 1 全程网办服务流程

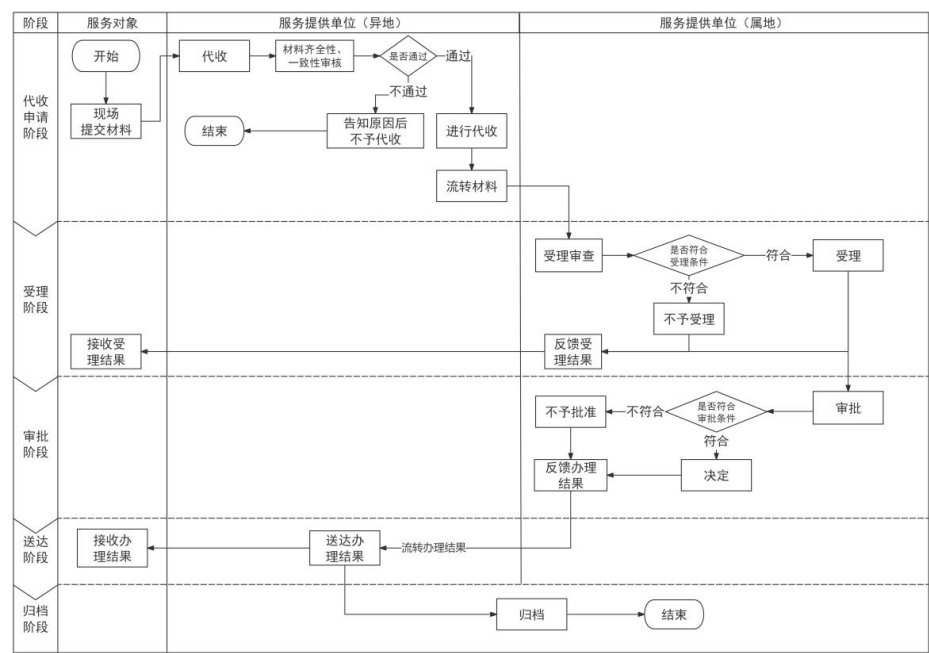


图 2 异地代收-属地办理服务流程

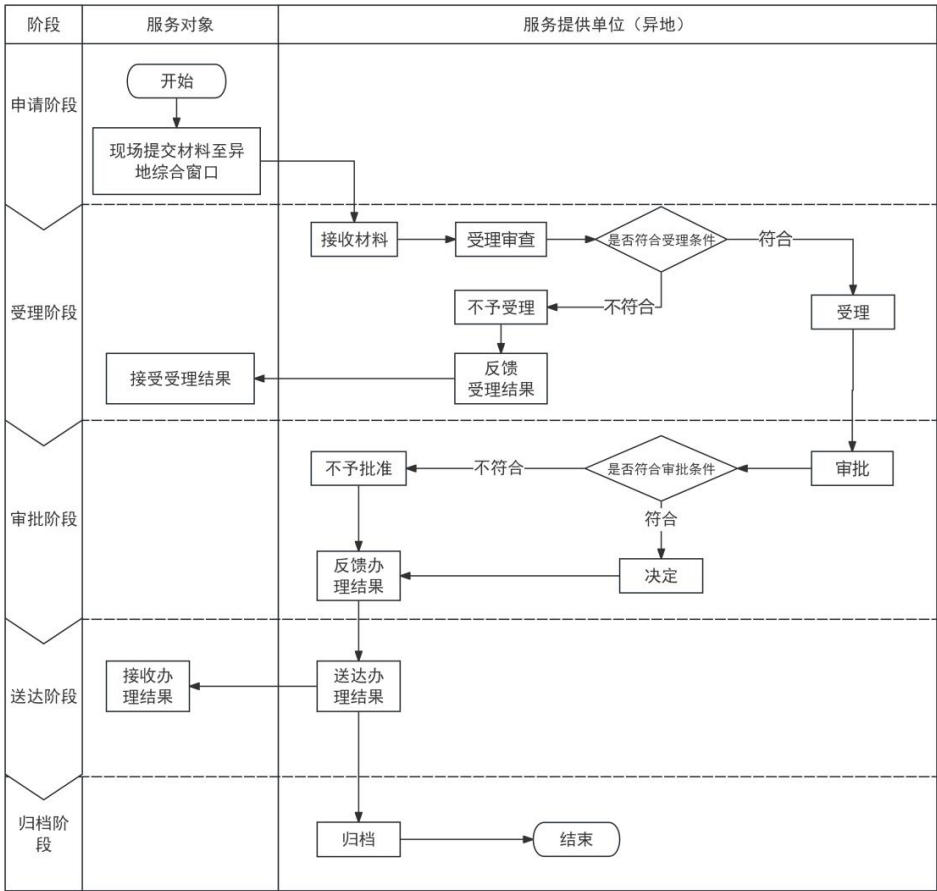


图 3 异地代收-异地办理服务流程

6 人员保障

6.1 人员配备

窗口人员建立AB角制度，窗口不空岗。工作职责包括但不限于：

- a) 收件核验；
- b) 咨询引导；
- c) 系统操作；
- d) 材料流转发起；
- e) 结果反馈；
- f) 异常登记；
- g) 物流对接等。

6.2 人员培训

人员培训上岗。培训内容包括但不限于：

- a) 收件核验；
- b) 政策解读；
- c) 服务规范与礼仪；
- d) 事项清单与指南详解；
- e) 材料核验要点；
- f) 系统操作；
- g) 沟通技巧；
- h) 应急处理；
- i) 常见问题解答等。

7 评价与改进

7.1 服务评价

建立服务质量评价机制，包括事项覆盖率、网办率、减材料率、问题处理率、群众满意度、窗口收件准确率、材料流转及时率、咨询一次性解答准确率等，定期发布评价结果。

评价体系包括但不限于：

- a) 线上评价：全程网办率、数据共享调用率；
- b) 线下评价：窗口整合度、基层投诉响应时效；
- c) 满意度调查：服务效率、咨询响应、业务规范、办事体验。

7.2 投诉处理

建立“受理→调查→处置→反馈”闭环处理机制。投诉处理应符合 GB/T 36113 规定。

7.3 服务改进

建立“问题清单—责任部门—整改措施—完成时限”的改进台账，每季度根据服务评价的结果进行分析与改进。