



中华人民共和国国家标准

GB/T 32168—2015

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

中华人民共和国
国家标准
政务服务中心网上服务规范
GB/T 32168—2015

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238

读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

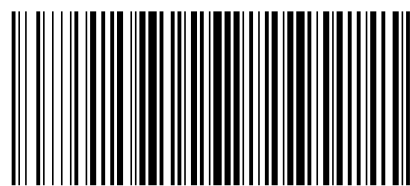
*

开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 16 千字
2015年10月第一版 2015年10月第一次印刷

*

书号: 155066·1-51811 定价 16.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107



GB/T 32168—2015

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 |

参 考 文 献

- [1] 国务院.关于清理国务院部门非行政许可审批事项的通知.2014年4月22日.
- [2] 中共中央办公厅.关于深化政务公开加强政务服务的意见.2011年8月2日.
- [3] GB/T 16264.8 信息技术 开放系统互连 目录 第8部分:公钥和属性证书框架
- [4] GB/T 32170.1 政务服务中心标准化工作指南 第1部分:基本要求
- [5] YD/T 1761—2012 网站设计无障碍技术要求

6.6 电子化证照

政务服务中心网上大厅宜建设电子证照库,管理电子证照类申报材料,提供电子化审批结果。

6.7 场景式服务

政务服务中心网上大厅宜针对公众的不同身份和需求,设计人性化的场景式服务,通过可选择交互方式演示不同公众办理业务的具体流程和相关要求,并为公众提供表格下载和业务提醒等拓展功能。

6.8 服务特殊人群

政务服务中心网上大厅宜提供无障碍功能和多语种功能。

7 评价与改进

7.1 评价方式

可采用自我评价、第三方评价、用户评价、管理机构评级、监督机关评价或多方评价相结合的方式,对政务服务中心提供的网上服务进行评价,可采取量化评价形式,日常评价与年终评价相结合。

7.2 评价内容

政务服务中心可从政务服务中心网上服务的内容的完备性、易用性、时效性、群众满意度等方面制定评价指标,并设计权重或分值。

7.3 评价结果

政务服务中心根据评价情况,及时在政务服务中心网上大厅或政务服务中心实体大厅公布评价结果,评价结果作为效能评价的重要依据。

7.4 持续改进

政务服务中心应根据评价结果不断改进网上服务方式,优化网上服务流程,持续提升服务质量。

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。