



中华人民共和国国家标准

GB/T 32170.1—2015

政务服务中心标准化工作指南 第 1 部分：基本要求

Guide to standardization of administrative service centre—
Part 1: Basic requirements

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	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 标准化工作基本原则	1
4.1 依法依规、科学严谨	1
4.2 总体规划、有效实施	1
4.3 突出特色、注重实效	1
4.4 广泛参与、持续完善	2
5 标准化工作主要任务	2
6 标准化机构和人员	2
6.1 机构要求	2
6.2 人员要求	2
7 标准体系的建立	2
8 标准的制定	2
8.1 总则	2
8.2 标准起草要求	2
8.3 征求意见要求	3
8.4 标准审查要求	3
8.5 标准批准与发布	3
9 标准的实施	3
10 评价与持续改进	3
10.1 评价	3
10.2 持续改进	4

前 言

GB/T 32170《政务服务中心标准化工作指南》目前包括两个部分：

——第1部分：基本要求；

——第2部分：标准体系。

本部分为 GB/T 32170 的第1部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本部分起草单位：山东省新泰市公共行政服务中心、山东省质量技术监督局、泰安市质量技术监督局、国家行政学院电子政务研究中心、山东省标准化研究院、北京市西城区综合行政服务中心、福建省龙岩市行政服务中心、安徽省广德县政务服务中心。

本部分主要起草人：吴萍、张厚菊、杨冬静、李坤、郭大雷、梁菲、江源富、曲发川、孙芬英、刘增升、彭霞。

政务服务中心标准化工作指南

第1部分：基本要求

1 范围

GB/T 32170 的本部分规定了政务服务中心(简称中心)标准化工作基本原则、主要任务、标准化机构和人员、标准体系的建立、标准的制定、标准的实施以及评价与持续改进。

本部分适用于中心的标准化工作。

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 1.1 标准化工作导则 第1部分:标准的结构和编写

GB/T 32170.2 政务服务中心标准化工作指南 第2部分:标准体系

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。

3.2

服务对象 service target

向政务服务中心申请办理行政许可、行政给付、行政确认、行政征收以及其他服务项目的自然人、法人和其他组织。

4 标准化工作基本原则

4.1 依法依规、科学严谨

应结合政务服务实际,完整、准确地贯彻国家有关法律、法规和方针政策,充分体现科学严谨的原则。

4.2 总体规划、有效实施

制定标准化总体规划,贯穿政务服务和管理的各个方面,全面协调地开展工作。

4.3 突出特色、注重实效

突出政务服务特色,以规范、便民、高效为宗旨,注重可操作性和实用性,满足服务对象的现实需求。