

海南省地方标准编制说明

一、项目简况

(一) 标准名称：

自贸港政务服务场所建设与管理规范

(二) 任务来源（项目计划号）：

《海南省市场监督管理局 关于下达海南省2024年第一批地方标准制修订项目计划的通知》

项目计划号：2024-Z 004

(三) 起草单位：

- 海南省营商环境建设厅
- 深圳市万人市场调查股份有限公司（深圳市数智大数据技术研究院）

(四) 单位地址：

- 海南省营商环境建设厅：海南省海口市琼山区红城湖路100号
- 深圳市万人市场调查股份有限公司（深圳市数智大数据技术研究院）：深圳市龙华区大浪街道横朗社区福龙路旁恒大大时尚慧谷大厦（东区）7栋408

(五) 参与起草单位：

无。

(六) 标准起草人：

表 1 标准起草人

序号	姓名	单位	职务	职称	任务分工	联系方式
1	桂一文	海南省营商环境建设厅	标准编制组组长	/	全面统筹和标准修改	18608962624
2	廖罗喜	海南省营商环境建设厅	标准编制组副组长	/	业务指导和标准修改	13876311299
3	杨志林	深圳市万人市场调查股份有限公司 (深圳市数智大数据技术研究院)	标准编制组副组长	/	标准起草、修改和撰写编制说明	13238437049
4	李宁	海南省营商环境建设厅	标准编制组副组长	/	业务协调和标准修改	18689890050
5	廖理华	海南省营商环境建设厅	标准编制组成员	/	标准修改	13398909210
6	聂海波	海南省营商环境建设厅	标准编制组成员	/	标准修改	13648680809
7	韦岳峰	海南省营商环境建设厅	标准编制组成员	/	标准修改	13698965802
8	王譞	海南省营商环境建设厅	标准编制组成员	/	标准修改	18689890460

9	吴钟茂	海南省营商环境建设厅	标准编制组成员	/	标准修改	18708926899
10	余水森	海南省营商环境建设厅	标准编制组成员	/	标准修改	18808906553
11	谢祖敏	海南省营商环境建设厅	标准编制组成员	/	标准修改	13907691070
12	符祥煜	海南省营商环境建设厅	标准编制组成员	/	标准修改	13518848255
13	黄显荣	海南省营商环境建设厅	标准编制组成员	/	标准修改	15289859341
14	何明龙	深圳市万人市场调查股份有限公司 (深圳市数智大数据技术研究院)	标准编制组成员	/	标准起草	18665368916
15	贾琤	深圳市万人市场调查股份有限公司 (深圳市数智大数据技术研究院)	标准编制组成员	/	标准起草	13923790852
16	刘巧艳	深圳市万人市场调查股份有限公司 (深圳市数智大数据技术研究院)	标准编制组成员	/	标准起草	13760255684
17	廖润佳	深圳市万人市场调查股份有限公司 (深圳市数智大数据技术研究院)	标准编制组成员	/	标准起草	13750094160
18	张文羽	深圳市万人市场调查股份有限公司 (深圳市数智大数据技术研究院)	标准编制组成员	/	标准起草	13600144078

二、编制情况

(一) 编制标准的背景及必要性和意义

《国务院关于进一步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)提出:“建立健全政务服务事项管理、**政务服务中心建设**、政务服务实施、便民热线运行、服务评估评价等标准规范”。《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)提出:“推动各级政务服务场所按需开设远程虚拟窗口,运用远程身份核验、音视频交互、屏幕共享等技术,为企业和群众提供远程帮办服务”。《海南省人民政府办公厅关于进一步加快推进政务服务标准化规范化便利化的实施意见》(琼府办〔2022〕49号)明确规定:“按照国家政务服务标准,结合我省实际,建立完善政务服务事项管理、**政务服务中心(便民服务中心(站))建设**、政务服务实施、便民热线运行、服务评估评价等标准规范。”

海南自贸港建设是党中央、国务院赋予海南新的历史任务,是推动中国改革开放和社会主义现代化建设的重要举措。为了规范政务服务场所建设与管理要求,提升企业群众的获得感与满意度,打造优质、高效的营商环境,特制定《自贸港政务服务场所建设与管理规范》。

本文件的制定有利于规范自贸港政务服务场所的建设与管理工作,提高政务服务场所的综合服务能力,优化政务服务水平,提升企业群众办事效率,助力海南自贸港的高质量发展。

(二) 编制过程简介

1. 2023年7月至8月,开展标准信息研究检索、收集与本项目相关的国家标准、行业标准、地方标准以及部委发布的政策性文件。

2. 2023年9月至10月,为准确掌握全省政务服务标准化工作现状,稳步推进地方标准文本的起草工作,项目组通过跟岗学习、座谈访谈、正式发函、专家研讨等多种形式,开展现状调研工作,调研范围包括省直有关单位,各市、县、自治县营商环境建设局,重点园区。项目组

通过实地走访、座谈调研等形式，初步了解海南省及海口市、琼海市、文昌市、澄迈县、临高县等先进市县（区）的经验做法，共计收集到了政务服务地方标准编制相关的三百多项材料。



3. 2023年9月至12月，项目组对调研获取的材料进行归集整理、分析应用，形成标准文本的核心框架内容，完成标准初稿。同时，深入业务一线，在海南省政务服务大厅、龙华区政务服务中心通过跟岗学习的方式了解政务服务全流程的具体运作模式和典型做法，收集相关方的工作需求和在实际操作中遇到的问题，对标准初稿进行了讨论和修改完善，使标准内容更加全面、具体和切实可行。

4. 2024年1月14日，海南省市场监督管理局对《自贸港政务服务场所建设与管理规范》予以立项。

5. 2024年2月至3月，正式成立标准编制组，充分征求海南省营商环境建设厅与相关部门的意见，对标准初稿进一步修改完善，形成征求意见稿。随后以发函形式广泛征求意见，发函对象包括省公安厅、省自然资源和规划厅等47个省级单位、19个市县和13个重点园区，累计收到30条意见，编制组根据上述意见对标准征求意见稿进一步修改完善。

6. 2024年4月25日，召开线下标准征求意见会，共有来自16个单位的24位业务代表参与会议，并对标准内容提出问题与意见，编制组对问题进行了解答、对意见进行了记录，会后对意见进行整理与处理，并根据意见处理情况对标准征求意见稿及编制说明进行修改。下一步将通过营商厅和标准化行政主管部门的门户网站向社会公开征求意见。

(三) 制定标准的原则和依据，与现行法律法规、标准的关系

编制组遵循“科学性、统一性、协调性、适用性、一致性和规范性”的原则，在编制过程中严格按照我国现行有效的法律法规和国家标准的要求。本文件制定过程中引用的主要标准如下

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
GB/T 18894—2016 电子文件归档与电子档案管理规范
GB/T 20269 信息安全技术 信息系统安全管理要求
GB/T 20270 信息安全技术 网络基础安全技术要求
GB/T 20271 信息安全技术 信息系统通用安全技术要求
GB/T 21061 国家电子政务网络技术和运行管理规范
GB/T 21064 电子政务系统总体设计要求
GB/T 22081 信息技术 安全技术 信息安全控制实践指南
GB/T 32169.2 政务服务场所运行规范 第2部分：进驻要求
GB/T 36112—2018 政务服务场所现场管理规范
GB 37488—2019 公共场所卫生指标及限值要求
GB/T 38664.1 信息技术 大数据 政务数据开放共享 第1部分：总则
GB/T 38664.2 信息技术 大数据 政务数据开放共享 第2部分：基本要求
GB/T 42727 政务服务事项电子文件归档规范
GB 50034 建筑和照明设计标准
GB 55019 建筑与市政工程无障碍通用规范
GB 55036 消防设施通用规范
GB 55037 建筑防火通用规范
GB 50763 无障碍设计规范
DB46/T 506.1 公共场所标识标牌英文译写规范 第1部分：通则

(四) 主要条款的说明

1、范围

本文件规定了海南自贸港政务服务场所基本原则、总体要求、空间规划与管理、数字化建设与管理、服务行为与管理、社会评价、物品与财务管理、安全与应急管理等方面的要求。

本文件适用于省、市县（区）的政务服务场所建设管理工作，专业政务服务大厅和乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站、重点园区可参照执行。

2、术语和定义

本章对政务服务、政务服务场所、政务服务事项、服务对象、自贸港一体化平台（海易办）的术语和定义进行了规定。

3、基本原则

本章规定了物理空间与数字空间融合、业务场景与营商环境融合、空间利用与社会功能融合、信息技术与流程再造融合的四大基本原则。

4、总体要求

本章规定了政务服务场所的名称规范、服务类型、服务形式、服务时间、数字技术等。

5、空间规划与管理

本章规定了政务服务场所的场所空间规划、场所设施设备和场所功能与环境管理，其中场所空间规划包括场所设计、功能分区、窗口设置与管理、标识设计与管理、无障碍建设等内容，场所设施设备包括设施设备的配置、维护等，场所功能与环境管理包括场所功能要求、场所环境管理等内容。

6、数字化建设与管理

本章包括“海易办”平台、海南12345热线、自助终端等数字化服务渠道和档案与数据管理的相关要求，其中档案与数据管理包括档案管理、数据共享和回流、数据安全与隐私保护。

7、服务行为与管理

本章规定了人员要求、服务要求和管理要求，其中人员要求包括基本要求、场所管理人员、窗口工作人员、后台审批人员和其他人员，服务要求包括“五个一样”服务、仪容仪表、服务礼仪、服务用语，管理要求包括考勤、培训、考核、投诉、监督管理等方面的内容。

8、社会评价

本章分为评价主体、评价内容、评价方式三部分，其中评价方式包括“好差评”评价、评价回访、第三方评价。

9、物品与财务管理

本章包含物品管理与财务管理两方面的内容。

10、安全与应急管理

本章对安全要求和应急管理做出了规定。

(五) 标准中如果涉及专利，应有明确的知识产权说明

无。

(六) 采用国际标准或国外先进标准的，说明采标程度，以及国内外同类标准水平的对比情况

本文件未采用国际标准或国外先进标准。

本文件较国内外同类标准而言，制定时间较晚，标准内容较新，更加符合国家和海南省最新政策的要求，更符合海南实际情况、具备鲜明的海南特色。

(七) 重大分歧意见的处理依据和结果

本文件在编制和讨论过程中未出现重大分歧意见。

(八) 贯彻标准的要求和措施建议（包括组织措施、技术措施、过渡办法、实施日期等）

- 1、组织措施：由营商厅牵头，加强组织领导和监督检查，确保标准的落实。
- 2、技术措施：开展对相关部门和人员的标准宣贯和培训工作，逐步在海南省各级政务服务场所推广实施。
- 3、过渡办法：针对不同阶段的工作，制定合理的过渡措施，确保各项工作的顺利衔接。
- 4、实施日期：本文件正式发布实施之日起。

(九) 预期效果

本文件的实施将有助于提高自贸港政务服务场所的建设与管理水平，优化政务服务环境，提升群众办事效率，为自贸港建设提供有力保障。

(十) 其他应予说明的事项

无。