

## 自贸港一体化平台服务规范

Specification for the service of integrated platform in the free trade  
port

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

## 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 总则 .....	2
4.1 职责分工 .....	2
4.2 服务原则 .....	2
4.3 服务管理体系 .....	2
5 服务平台 .....	3
5.1 平台总体架构 .....	3
5.2 平台建设方式 .....	4
5.3 平台技术架构 .....	4
6 服务渠道 .....	4
6.1 PC端 .....	4
6.2 窗口端 .....	4
6.3 移动端 .....	5
6.4 自助终端 .....	5
6.5 热线端 .....	5
7 服务对象 .....	5
7.1 服务主题 .....	5
7.2 服务获取 .....	6
8 服务人员 .....	7
8.1 服务人员和要求 .....	7
8.2 服务提供 .....	9
9 业务场景 .....	12
9.1 “一件事”服务 .....	12
9.2 跨域通办 .....	14
9.3 信用审批 .....	15
9.4 其他业务场景 .....	16
10 平台服务管理 .....	16
10.1 管理流程 .....	16
10.2 管理要求 .....	16
10.3 管理内容 .....	17
11 安全与运维保障 .....	19
11.1 安全要求 .....	19

11.2 运维保障.....	20
附录 A（资料性） 自贸港一体化平台服务流程.....	21
附录 B（资料性） “海易办”平台系统融通模式.....	24
参考文献.....	26

## 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。

本标准由海南省营商环境建设厅提出并归口。

本文件起草单位：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）。

本标准主要起草人：桂一文、廖罗喜、廖润佳、李宁、廖理华、聂海波、韦岳峰、王譞、吴钟茂、余水森、谢祖敏、符祥煜、黄显荣、何明龙、贾琤、刘巧艳、杨志林、张文羽。

# 自贸港一体化平台服务规范

## 1 范围

本文件规定了自贸港一体化平台建设与管理的原则、服务平台、服务渠道、服务对象、服务人员、业务场景、平台服务管理、安全与运维保障等内容。

本文件适用于自贸港一体化平台面向用户的服务管理，实现从“规则制定、设计开发、运行监测、评价监督、更新升级”的闭环管理。

## 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 32618 政务服务中心信息公开业务规范

GB/T 39046 政务服务平台基础数据规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**自贸港一体化平台**（“海易办”平台） **free trade port integrated platform**

省级统筹建设的用于汇聚全省政务服务、公共服务等各级各类办事服务系统的海南省一体化在线政务服务平台（即“海易办”平台），是全省政务服务的总入口，通过PC端、窗口端、移动端、自助终端、热线端等渠道，面向企业和群众提供统一的政务服务和公共服务。

### 3.2

**政务服务管理机构** **government service management agency**

承担政务服务管理职能的机构，进行政务服务事项管理、运行管理、监督考核等工作的机构。

[来源：GB/T 40756—2021, 3.2]

### 3.3

**一网通办** **one-stop administration services**

基于全国一体化政务服务平台将线上线下的各系统和数据整合为共享协同的网络体系，通过线上线下能力复用和数据共享，支撑政府作为一个整体，为服务对象提供高质量服务，实现“网上随时办、大厅就近办、多事协同办”。

[来源：GB/T 40756—2021, 3.11]

### 3.4

**服务相关方** **service related parties**

参与服务场景的机构和个人，通常包括服务实施机构及其工作人员、决策者及政策制定者、政府内部其他工作人员、第三方服务提供者。

[来源：GB/T 40756—2021, 3.17]

### 3.5

#### 服务对象 service target

申请办理政务服务事项的自然人、法人和其他组织。

[来源：GB/T 32170.1—2015, 3.2, 有修改]

## 4 总则

### 4.1 职责分工

4.1.1 省级政务服务管理机构负责指导监督“海易办”平台的运行管理工作。各级政务服务管理机构负责制定政务服务运行管理的业务规则，统筹推进政务服务场所建设、管理监督进驻业务部门、优化创新政务服务模式，包括政务服务事项基本目录、实施清单的审核发布，政务服务场所窗口工作人员的配备、日常管理、服务规范等。

4.1.2 省级政务数据主管部门负责“海易办”平台的统筹规划和建设管理，指导、监督各接入单位做好对接工作。

4.1.3 各接入单位明确业务牵头部门和技术保障部门，负责协调落实本单位或本行政区域内与“海易办”平台相关的政务服务事项管理、服务管理、数据管理和安全管理等工作。

### 4.2 服务原则

#### 4.2.1 让服务泛在可及

构建一源五端、全时在线、全省通办的一体化政务服务体系，充分发挥“海易办”平台的作用，以政务服务事项标准化为基础，推动线上线下政务服务“无差别受理、同标准办理”，结合新技术推动改革成效向乡镇（街道）、村居（社区）延伸，打通基层办事“最后一公里”，让企业群众随时随地享受到政府提供的服务。

#### 4.2.2 让服务智慧便捷

从企业和群众视角出发，推动关联事项集成办、容缺事项承诺办、异地事项跨域办、政策服务免申办，强化新技术全流程应用，优化服务体验，创新智慧搜索、智慧引导、智慧问答、智慧审批等服务方式，实现政务服务由人力服务型向人机交互型转变，由经验判断型向数据分析型转变。

#### 4.2.3 让服务公平普惠

提供普惠性、兜底性服务，推进基本公共服务数字化应用，积极打造多元参与、功能完备的数字化生活网络，围绕老年人、残疾人等特殊群体需求，建立常态化“帮办代办”服务机制，加快适老化改造和信息无障碍环境建设，消除“数字鸿沟”，提升城市温度和文明程度。

### 4.3 服务管理体系

#### 4.3.1 基本要求

“海易办”平台应实现“七个统一”：

——统一身份认证，面向自然人和法人用户提供登录和权威的实名认证服务，实现“一次认证、全网通办”；

——统一证照服务，推动电子证照、电子印章、申请材料、数据资源的跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务协同管理和服务；

- 统一事项管理，建立标准化的办事指南，为服务对象提供线上线下无差别、均等化的政务服务；
- 统一“好差评”，提供办事服务实时在线评价，打造上下覆盖、部门联动的政务服务监督评价体系；
- 统一咨询投诉，依托省12345热线平台，明确政务服务咨询、投诉举报处理程序，构建全面覆盖、标准统一的政务服务咨询投诉体系；
- 统一用户服务，打造用户专属空间，实现用户证照、办件、评价等等用户信息一网汇聚；
- 统一搜索服务，通过关键词搜索、分类浏览等方式，快速查找服务，实现政府信息“一网通查、精准获取”。

#### 4.3.2 服务体系

“海易办”平台服务体系包括服务渠道、服务人员、服务对象和主题、业务场景，如图1所示。



图1 “海易办”平台服务体系

## 5 服务平台

### 5.1 平台总体架构

5.1.1 自贸港一体化平台体系由国家级平台、“海易办”平台组成，通过政务服务数据共享平台进行资源目录注册、信息共享、业务协同、监督考核、统计分析等，实现政务服务事项就近能办、全省通办、异地可办。

5.1.2 国家级平台包括国家政务服务平台和国务院部门政务服务平台。

——国家政务服务平台依托国家电子政务外网建设，主要实现各地区各部门政务服务汇聚、跨地区跨部门数据交换、跨地区统一认证、共性基础服务支撑。

——国务院部门政务服务平台（业务办理系统），实现部门相关政务服务的办理，并与国家政务服务平台实现对接和办理结果汇聚。

5.1.3 “海易办”平台是面向群众、企业服务的总入口，支撑全省政务服务“一网通办”。

- “海易办”平台联通国家政务服务平台，支撑各市县各部门政务服务类系统及应用程序统一接入和整合，变多网受理为一网受理。
- 建立省政府数据中心，依托统一信息资源目录，通过与国家级平台的数据交换，实现自然人、法人基础信息共享、用户认证信息交互、证照信息共享、办件信息交换、统计分析和监督考核。

## 5.2 平台建设方式

“海易办”平台采取统建方式，由省级整体统一建设，各市县（区）不再单独建设，全省政务服务数据由省级政务数据主管部门统一采集汇聚、登记管理、同源发布、共享开放。

## 5.3 平台技术架构

“海易办”平台技术架构由用户及服务层、业务应用层、应用支撑层、数据资源层、基础设施层组成，标准规范、运维运营、安全保障贯穿架构各层级并提供支撑。

- 用户及服务层应具备用户注册、用户管理、事项信息发布、事项信息检索、智能客服、在线预约、表单预填、办件查询、服务评价等基本功能，自然人和法人可通过 PC 端、窗口端、移动端、自助终端、热线端等多种渠道访问。
- 业务应用层应包括政务服务管理平台和各级部门审批业务办理系统，实现政务服务事项管理、运行管理、电子监察、电子证照、电子档案和电子文件管理等功能。
- 应用支撑层为平台系统为统一的身份认证、数据服务、智能搜索、电子印章、电子表单、支付体系、物流服务等基础技术提供服务支撑，推动证照、申请材料、数据资源的共享互认。
- 数据资源层应保障“海易办”平台服务系统的高效运行，应包括但不限于系统数据库、政务服务事项库、办件信息库、基础信息资源库、主题信息资源库等数据库。
- 基础设施层包括网络、服务器、安全等硬件基础设施，优先依托全省统一的政务云平台进行集约化部署建设。全省统一的省政府数据中心依托电子政务网络建设。

## 6 服务渠道

### 6.1 PC 端

- 6.1.1 “海南省政务服务网”为全省网上政务服务统一入口，网站网址为 <https://wssp.hainan.gov.cn/hnwt/home>。
- 6.1.2 提供线上政务服务，支持主流浏览器的兼容模式和极速模式，支持主流电脑操作系统。
- 6.1.3 PC 端应公开宣传海易办 APP、小程序等移动端服务渠道，并提供下载或访问的二维码。
- 6.1.4 应能通过网上模糊搜索与政务服务网或政务服务事项名称相关的关键词，在浏览器首页找到海南政务服务网网站。
- 6.1.5 因系统升级等原因临时暂停服务的，应在门户网站提前公告，明确暂停服务的时间、恢复服务时间和相关技术支持电话。

### 6.2 窗口端

- 6.2.1 提供线下政务服务，位于政务服务场所和部门专业大厅。
- 6.2.2 应能通过网上搜索或海南省政务地图搜索获取政务服务场所的地理位置、实景照片、营业时间、联系方式、可供办理事项清单和交通路线指引等。
- 6.2.3 窗口端应在显著位置公示“海易办”平台 PC 端的链接、移动端的下载二维码等，以及自助终端



的查找方式。

### 6.3 移动端

6.3.1 移动端的服务渠道包括但不限于：

- a) 海易办 APP；
- b) 海易办微信小程序；
- c) 海易办支付宝小程序；
- d) 海南营商环境微信公众号；
- e) 海易办微信公众号；
- f) 海南 12345 热线微信公众号。

6.3.2 应支持手机、平板等不同类型的移动终端设备。

6.3.3 应支持主流移动端操作系统。

6.3.4 应能通过移动端应用商店、微信搜索、支付宝搜索等方式获取海易办应用程序及其第三方线上入口。

6.3.5 因系统升级等原因临时暂停服务的，应提前公告，明确暂停服务时间、恢复服务时间和相关技术支持电话。

### 6.4 自助终端

6.4.1 与“海易办”平台互联互通，提供高频事项的办理服务。

6.4.2 县（区）级以上政府服务场所应设置 24 小时自助办理区，并放置自助终端。

6.4.3 推动集成式自助终端向乡镇（街道）、村（社区）、园区、商场、楼宇和银行、邮政网点、电信网点等场所延伸。

6.4.4 自助终端的点位分布应能通过海南省政务地图进行检索，并获取具体位置和可供办理事项清单。

### 6.5 热线端

热线端的服务渠道包括但不限于：

- a) 海南 12345 热线；
- b) 各级政务服务场所咨询电话；
- c) 各专业政务服务大厅咨询电话。

## 7 服务对象

### 7.1 服务主题

7.1.1 面向自然人的服务主题，包括生育收养、户籍办理、民族宗教、教育科研、入伍服役、就业创业、设立变更、准营准办、抵押质押、职业资格、纳税缴费、婚姻登记、优待抚恤、规划建设、住房保障、社会保障（社会保险、社会救助）、证件办理、交通出行、旅游观光、出境入境、消费维权、公共安全、司法公证、知识产权、环保绿化、文化体育、公用事业、医疗卫生、离职退休、死亡殡葬、其他（含个体工商户，按照自然人生命周期排序）等。

7.1.2 面向法人的服务主题，包括设立变更、准营准办、资质认证、年检年审、税收财务、人力资源、社会保障、投资审批、融资信贷、抵押质押、商务贸易、招标采购、海关口岸、涉外服务、农林牧渔、国土和规划建设、交通运输、环保绿化、应对气候变化、水务气象、医疗卫生、科技创新、文体教育、知识产权、民族宗教、质量技术、检验检疫、安全生产、公安消防、司法公证、公用事业、法人注销、

档案文物、其他（按照法人生命周期排序）等。

## 7.2 服务获取

### 7.2.1 事项咨询

7.2.1.1 应能通过模糊检索、目录检索、场景导航、智能推荐、热点服务等方式对政务服务事项进行检索，检索结果应包括政务服务事项名称、办事指南等。

7.2.1.2 应能通过政务服务场所、海南省政务服务网、海易办 APP、小程序、微信公众号、短视频等渠道获取办事指南，明确事项办理程序。

### 7.2.2 注册登录

7.2.2.1 应能通过 PC 端、移动端、自助终端和窗口端进行用户注册，其中 PC 端、移动端、自助终端为用户自主注册，窗口端为窗口工作人员代为注册。

7.2.2.2 自然人注册：应能以身份证、社保卡、港澳台居民来往内地通行证或居住证、台湾居民来往大陆通行证或居住证、普通护照、外国人永久居留身份证等进行用户注册；或通过本地已经建立官方实名认证的平台，绑定认证，获取实名信息，并签订网上服务协议，完成快速注册。

7.2.2.3 法人和其他组织注册：应能以统一社会信用代码、营业执照等进行用户注册，并可关联法定代表人和授权经办人。

7.2.2.4 对于无法线上自主完成注册登录的用户，可前往政务服务场所窗口端进行实名信息采集，完成注册登录。

7.2.2.5 应能通过 PC 端、移动端、自助终端和窗口端进行登录认证，其中 PC 端、移动端、自助终端为用户自主登录认证，窗口端为窗口工作人员指引登录认证。

7.2.2.6 应能以账号密码、身份证、手机号码、社保卡、CA 证书、银行卡、生物识别等方式进行登录认证。

### 7.2.3 预约和取号

7.2.3.1 可以通过 PC 端、移动端、自助终端进行办事预约服务，选择预约窗口和事项、日期和时间段，并按照系统提示确定预约是否成功。

7.2.3.2 在预约时间段内，若因个人原因无法准时到场办理业务，应提前取消预约。

7.2.3.3 在一定时间段内超过一定次数的预约不取号或取号不办理（比如 1 个月内超过 2 次），视为爽约。爽约的，须从爽约之日起 15 天后才能再预约。

7.2.3.4 通过政务服务场所的电子显示屏、微信公众号、短信等方式，查看窗口排队情况，及时到窗口办理业务。

### 7.2.4 提交材料

7.2.4.1 可通过窗口端（线下递交或邮寄）、PC 端、移动端或自助终端提交政务服务事项办理申请。

7.2.4.2 依托海易办 APP 的“亮码办事”功能可免于提交已共享的实体证照或证照复印件，在办理业务时，只需用手机展示“海易办”平台“亮码办事”模块中的二维码，窗口工作人员使用扫码设备扫码或者放置在自助终端等“扫码”区域，系统会自动获取个人或企业信息，同步关联其名下的电子证照。

7.2.4.3 已在线收取申请材料或通过部门间共享能获得规范化电子材料的，无需重复提交纸质材料。

7.2.4.4 填报过的共性信息可通过“海易办”平台自动获取，无需重复填写。

7.2.4.5 已纳入电子证照库的证照通过数据共享，实现免提交。

7.2.4.6 可以通过办件编号在 PC 端、移动端查询事项办理进度，并根据系统提示，补齐补正材料。

#### 7.2.4.7 通过窗口端提交办理材料的情形：

- 若材料不齐全，应根据《一次告知补正通知书》上的内容和标准，在规定时间内通过 PC 端、移动端、自助终端或窗口端提交补齐补正材料；
- 若材料齐全，则领取窗口工作人员出具的加盖本行政机关专用印章和注明日期的书面凭证，等待审批结果。

#### 7.2.5 办结取证

7.2.5.1 如所办事项需支付费用，可选择微信、支付宝、银行卡等方式进行在线或线下支付。

7.2.5.2 应能通过自然人或法人专属空间查阅、接收办结通知和电子证照、电子批文等结果物。如所办事项有纸质材料，可选择线下自助获取、快递邮寄等方式获取。

#### 7.2.6 评价监督

7.2.6.1 可通过全国一体化政务服务平台的“统一好差评”功能，对办事指南和服务办件进行评价。

7.2.6.2 应能在线下服务各环节结束后通过窗口评价器对服务进行评价。

7.2.6.3 应能在 PC 端、移动端、自助终端，对已办结事项进行评价，评价内容可包括办件评价、办事指南评价、办事大厅评价和服务应用评价等。

7.2.6.4 除海南 12345 热线外，可通过“未办成事”协调服务窗口和领导信箱等渠道进行投诉建议。

7.2.6.5 应能通过 PC 端、移动端、海南 12345 热线、政务服务场所意见箱、投诉建议窗口等对服务过程中的问题进行反馈和投诉举报，并能在后续查询到相应处理结果。

#### 7.2.7 其他服务

7.2.7.1 应构建自然人专属服务空间和法人专属服务空间，提供查看消息通知、档案信息、电子证照等服务功能。

7.2.7.2 自然人专属服务空间主要包括“个人码”服务、政策推荐、服务订阅、个人办事专区、便民服务（民生保障、公共文化）、消息中心、个人证照等相关内容。

7.2.7.3 法人专属服务空间主要包括“企业码”服务、政策推荐、服务订阅、企业办事专区、企业互动专区、消息中心、企业证照、企业档案等相关内容。

7.2.7.4 老年人、残疾人等特殊群体可以通过“语音搜索”功能快速找到服务。

7.2.7.5 服务获取流程见附录 A。

### 8 服务人员

#### 8.1 服务人员和要求

##### 8.1.1 窗口工作人员

8.1.1.1 窗口工作人员包括政务服务场所综合咨询窗口、综合办事窗口、部门进驻窗口、帮办代办窗口、跨区域通办窗口、“未办成事”协调服务窗口的工作人员，及接听业务咨询电话的在线客服人员等。

8.1.1.2 窗口工作人员的岗位职责，包括但不限于：

- a) 接待和回复服务对象咨询；
- b) 引导服务对象取号排队和办理业务；
- c) 协助服务对象使用自助服务设备；
- d) 提供咨询、导办、查阅政策文件等服务；
- e) 指导服务对象填写资料；

- f) 审核申请材料；
- g) 录入信息、接件登记、材料流转等；
- h) 接收审批部门移交的资料并通知服务对象领取或上网查询；
- i) 核对现场领取人身份信息；
- j) 记录、上报服务对象反映的问题投诉和意见建议；
- k) 提供打印复印、失物招领等便民服务；
- l) 提供邮寄结果物服务；
- m) 其他政务服务相关工作：包括为老幼病残孕军烈等群体提供帮办代办、办理进度查询、对接网格员上门办理等服务。

### 8.1.2 后台审批人员

后台审批人员的岗位职责包括但不限于：

- a) 按照审批权限，负责本科室职责范围内各类审批及服务事项的审查、审批及组织专家评审、外出勘查工作；
- b) 负责本科室职责范围内审批服务事项的流程再造、时限压缩、材料精简及事项标准化梳理工作；
- c) 负责与相关职能部门做好各类审批业务的衔接及沟通协调工作；
- d) 负责做好各类审批业务的档案管理及数据统计工作；
- e) 负责窗口工作人员相关业务的培训指导。

### 8.1.3 技术支持人员

技术支持人员的岗位职责包括但不限于：

- a) 研究运用信息化手段推进政务服务事项网上办理工作；
- b) 负责“海易办”平台的运行维护、安全保障等工作；
- c) 对服务相关方反馈的系统及平台故障进行处理；
- d) 及时处理“海易办”平台推送的故障反馈工单，并对故障提出方反馈故障处理结果；
- e) 收集“海易办”平台的优化提升意见，作为更新优化内容；
- f) 对服务对象关于“海易办”平台技术问题的来电咨询或在线咨询及时作出回复；
- g) 做好故障处理台账记录。

### 8.1.4 开发管理人员

开发管理人员的岗位职责包括但不限于：

- a) 参与平台架构设计、技术选型、系统部署等关键环节；
- b) 负责“海易办”平台的日常运维工作，包括系统监控、故障排查、性能优化等；
- c) 负责制定服务内容上线流程与标准，确保上线服务满足政策、法规及平台要求；
- d) 协调技术团队，确保服务内容按照既定计划顺利上线，并及时通知相关部门和用户；
- e) 定期备份平台数据，确保数据安全可靠；
- f) 跟踪平台运行状态，及时报告和处理异常情况；
- g) 负责协调各部门数据共享与交换工作，推动数据资源的互联互通；
- h) 负责“海易办”平台的安全管理工作，制定并执行安全策略和规范；
- i) 定期进行安全漏洞扫描和风险评估，及时采取防范措施。

## 8.2 服务提供

### 8.2.1 咨询导办

8.2.1.1 可通过“海易办”平台的PC端、移动端、自助终端、窗口端和海南12345热线等渠道为服务对象提供事前咨询导办服务。

8.2.1.2 “海易办”平台统一行政审批系统知识库（以下简称“知识库”）应包含政务服务事项的申请条件、办理情形、审查要点、表单填写规则等常见问题，人工客服和智能客服均可从中查询调用信息。

8.2.1.3 应配备国际常用语种的人工客服。

8.2.1.4 咨询导办包括但不限于以下情形：

a) 对于已知办理事项名称的情形：

- 1) 准确回答涉及事项、政务服务场所位置、窗口业务电话等内容的询问；
- 2) 向服务对象提供政务服务事项的办事指南或一次性告知清单；
- 3) 可通过海南12345热线的人工客服、“海易办”平台的人工或智能客服获取个性化问题的详细解答以及办事指南或一次性告知清单；
- 4) 如遇到无法解答的问题，人工客服应判断能否通过知识库检索答案，智能客服应搜索知识库并向服务对象发送相关内容；
- 5) 如无法通过知识库解答，服务对象可选择咨询后台专家顾问，专家顾问一般由审批人员担任；
- 6) 如无可用的在线咨询后台专家顾问，人工或智能客服应记录服务对象的姓名、联系方式和主要咨询内容，在了解相关信息后及时主动答复服务对象，并将问题与答复提交到知识库管理员处进行审核、记录。

b) 对于不清楚具体办理事项的情形：

- 1) 可通过“海易办”平台的智能客服获取智能搜索、智能问答、智能导航等服务，明确办理事项名称并获取办事指南等材料；
- 2) 可通过“海易办”平台或海南12345热线的人工客服获取政务服务事项名称、办理流程、办理材料等，如果服务对象咨询内容为非依申请政务服务事项，则人工客服应提供相关部门咨询电话及具体地址；
- 3) 对不属于本政务服务场所办理的事项，应做好解释说明，宜告知服务对象办理地点、方法或渠道；
- 4) 对不属于申请范围或由于政策变动等原因停止受理的事项，应向服务对象做好解释说明；
- 5) 对能立即答复的事项，应立即答复；不能立即答复的，应登记服务对象的姓名、联系方式和主要咨询内容，在了解相关信息后及时主动答复服务对象，并将问题与答复记录到知识库中。

8.2.1.5 咨询导办结束后人工客服或智能客服应主动为服务对象提供多种服务渠道的获取方式。

8.2.1.6 各政务服务场所应指定至少一名知识库管理员，由知识库管理员将咨询后台专家顾问解答的问题与答复调整为规范化书面语言，录入知识库中。

### 8.2.2 身份认证

8.2.2.1 打造全省统一的身份认证体系，服务对象只需一个实名账号，即可通享政务服务。

8.2.2.2 应对服务对象在注册过程中的遇到问题进行在线解答。

8.2.2.3 应根据服务对象反馈的问题完善用户注册指南。

8.2.2.4 如遇服务对象为老人、残疾人等特殊群体，不具备独立进行注册的特殊情况，应协助其完成用户注册。

8.2.2.5 应对服务对象在用户登录过程中遇到的问题进行解答，并处理审核用户提交的重置密码、手机号解绑、账号解禁等工单。

8.2.2.6 如业务办理过程中需跳转到其他系统页面，不应要求二次登录认证。

### 8.2.3 预约叫号

8.2.3.1 应通过 PC 端、移动端、自助终端和窗口端提供预约服务。

8.2.3.2 各渠道的预约数据应归集到“海易办”平台进行统一管理和使用。

8.2.3.3 应建立健全预约服务规范，明确预约方式、预约事项分组、预约放号数量、个人预约总量限制、取消预约次数、预约倒计时提醒、预约过号、预约后等待服务时长、重复预约、无故爽约等的相关规定。

8.2.3.4 宜建立完善“预约+预审”制度，在预约阶段可上传申请材料并进行预审，减少跑动次数和办理时间。

8.2.3.5 宜针对紧急与特殊情况建立完善免预约服务制度，明确可免除预约的情形和服务流程等。

8.2.3.6 应在政务服务场所入口处设置取号机，提供线下取号服务。

8.2.3.7 宜在线下取号服务的基础上，开通”线上取号“功能，并可在线实时查看排队进度。

8.2.3.8 应在入口附近的醒目位置设置引导人员、引导标识等，指引服务对象进行取号。

8.2.3.9 宜为老人、残疾人等群体建立完善无需预约可直接取号的机制，如当日无号，应做临时加号处理。

8.2.3.10 应采取静默叫号。

8.2.3.11 取号成功后应向服务对象推送一条取号成功通知短信，并在服务对象前面的排队人数小于等于三人时向服务对象推送一条告知办理窗口和排队人数的短信。

8.2.3.12 宜根据各窗口实时人数进行叫号流转，将排队人数多的窗口的业务流转至排队人数少的窗口。

### 8.2.4 事项审批

8.2.4.1 政务服务事项的受理、审查、制证/文、决定、出件等审批（服务）流程提供应符合《政务服务事项标准化 总则》的要求。

8.2.4.2 申请事项依法不需要审批、不属于受理部门职权范围，或因数量限制、政策变动等原因停止受理的，窗口工作人员应以书面形式告知服务对象，并做好解释说明。

8.2.4.3 适用于告知承诺制的政务服务事项，应以书面形式(含电子文本)将证明义务、证明内容以及不实承诺的法律责任一次性告知服务对象。服务对象可自主选择是否采用告知承诺制方式办理，不愿承诺或者无法承诺的，按照一般程序办理。

8.2.4.4 应对即办件进行受理，申请材料齐全、符合法定形式的，出具《受理通知书》。

8.2.4.5 应核查补齐补正材料是否符合要求，如符合要求则接件与受理，如不符合要求则通知服务对象二次补正。

8.2.4.6 通过调用电子证照、数据共享核验、实施告知承诺、运用行政协助等方式实现申请材料的原件或复印件免于提交。

8.2.4.7 服务对象在线下申请办理业务时，不得强制要求其先到线上预约或在线提交申请材料。

8.2.4.8 窗口工作人员应能通过知识库进行问题记录、查阅和分享。

8.2.4.9 结合工作实际，提出有关申请材料、审批流程等的优化建议，应将要求及提出该要求的理由进行统一汇总，并反馈至政务服务审批部门：

- a) 如要求及理由合理，应进行采纳并同步到办事指南中；
- b) 如要求或理由不合理，应反馈不采纳的理由；
- c) 如存在争议且无法解决，应反馈至事项法庭进行审议；

- d) 无论采纳与否，均应在一个月内予以答复。
- 8.2.4.10 应按照审查内容、审查标准、审查要点对服务对象提交的申请材料进行审查。
- 8.2.4.11 应遵守行政审批规定，不得擅自增设或减少审批条件、随意抬高或降低审批门槛。
- 8.2.4.12 应在法定期限或承诺期限内办结申请事项。
- 8.2.4.13 申请事项受理后依法有公示、听证、现场踏勘等特别规定的，应向服务对象说明。
- 8.2.4.14 需要收费的政务服务事项，收费后应开具合法有效的凭证。
- 8.2.4.15 作出决定后，应通过短信、信息推送等方式，发放审批通过相关的告知材料和通知。
- 8.2.4.16 需要向社会公示的，按相关规定执行。
- 8.2.4.17 应按照服务对象要求，出具电子版或实体证照、批复文件等结果物。
- 8.2.4.18 应按照服务对象要求，通过邮寄、通知服务对象自提或通知服务对象在线查询等方式送达结果物。

## 8.2.5 评价监督

- 8.2.5.1 投诉建议电话统一为 12345，应在政务服务场所显著位置对外公示。
- 8.2.5.2 事项办结后，发送短信或者“海易办”平台推送系统消息提醒服务对象评价。
- 8.2.5.3 线下服务各环节结束后，应主动邀请服务对象在评价器对服务做出评价。
- 8.2.5.4 “海易办”平台应当按照标准建设政务服务“好差评”系统，与国家政务服务平台互联互通。
- 8.2.5.5 应畅通投诉渠道，包括但不限于现场投诉、电话投诉、网上投诉、信函投诉等。
- 8.2.5.6 应建立“未办成事”事前预防、事中处理和事后改进机制。
  - a) 建立流程体验机制，事前预防“未办成事”情形。安排营商环境体验员体验高频重点、问题突出、投诉集中的“一件事”服务事项办理和服务提供流程，提出问题、给出优化意见和建议。
  - b) 建立投诉整改机制，事中处理“未办成事”问题。通过 12345 政务服务热线投诉渠道等方式，对群众给出差评的场景或环节限时整改，倒逼提升服务质量和工作效率。
  - c) 建立场景开发机制，事后改进“未办成事”场景。组建项目式场景开发团队，研究推进各类“一件事”场景设计、运行、管理、提升等工作。
- 8.2.5.7 应建立投诉与建议处置规范，按照“统一受理、分类处置、办结回访、台账管理、总结分析”对投诉与建议进行处置，其中：
  - a) 统一受理：服务对象反映问题，应立即受理登记，填写信息登记表并将相关信息录入海南 12345 热线平台；
  - b) 分类处置：根据反映问题的具体情况按照“属地管理优先”“谁主管谁负责”的原则进行分类处置；
  - c) 办结回访：办理完毕后应详细记录处理结果，通过电话、短信对服务对象进行回访，并将记录信息录入海南 12345 热线平台；
  - d) 台账管理：对已办结的事项应及时做好台账整理工作；
  - e) 分析总结：应定期对政务服务事项受理、交办、办理结果、投诉处置、咨询建议等数据进行综合分析，针对可能产生投诉问题的服务环节进行及时优化，避免同类问题重复出现，实现闭环管理。
- 8.2.5.8 相关负责人应通过联系被投诉人员了解情况、查看监控、聊天记录、申请材料等方式对差评进行甄别，判断是否为无效投诉，无效投诉不应纳入考核结果。
- 8.2.5.9 应对服务对象身份和投诉资料保密并完整保存，建档归档。

## 8.2.6 帮办代办

8.2.6.1 健全线上线下帮办代办服务体系，组建帮办代办工作队伍，配备政治思想好，业务能力强，综合素质高，熟悉营商环境、政务服务有关政策法规和专业知识的窗口工作人员、后台审批人员或志愿者，负责解答服务对象在办事过程中遇到的系统操作、材料填报、业务流程等方面的专业问题。

8.2.6.2 提供线上高频服务事项专业人工帮办代办，推行语音唤起、预约、办理和问答式引导等智能帮办服务，解决在线操作、材料上传、业务办理等方面问题。

8.2.6.3 针对重点项目，充分发挥企业首席服务专员和服务保障团队作用，跟踪企业办事诉求，协调解决在办理过程中遇到的有关问题。

8.2.6.4 针对老年人、残疾人等特殊群体，优先提供“面对面”政策解答、优先叫号办理、帮缴代缴、协助填表、复印打印等便利化服务；有条件的应推行“主动上门+帮办代办”服务模式。

8.2.6.5 各级政务服务管理机构当定期梳理、汇总和登记提供帮办代办服务过程中遇到的高频、共性问题，建立和完善相关的工作机制，联合各审批部门共同解决堵点、难点问题。

## 8.2.7 其他服务

8.2.7.1 应结合自贸港发展要求，开发非接触式办税缴费、免税商品物码溯源、智慧金融综合服务、国际旅游消费服务、智慧就业等特色功能。

8.2.7.2 应支持多语种的搜索和查询功能，以外国人和港澳居民、华侨为服务对象，通过“海易办”平台设立外国人服务专区，整合各类涉外办事指引信息内容，为外国人来琼创业投资和就业发展提供服务事项清单、办事指南、服务预约和办理等多语种指引服务。

8.2.7.3 政府信息公开范围、信息公开方式、主动公开和依申请公开业务应符合 GB/T 32618 中的相关规定。

8.2.7.4 应开发政务地图功能，汇聚线上线下多种办事渠道、事项办理指引，兼具地图导航功能，通过智能推荐办理方式、直观展示地址位置、智能导航办事路线等直观、可视、清晰的地图展示形式，精准指引事项查询办理。

8.2.7.5 根据用户提交材料和办理事项情况，完善用户标签，提供用户画像、精准推送、消息提醒、智能问答等服务内容，为企业群众提供精准化、前置化的服务。

8.2.7.6 应优化重构申请条件、申报方式、受理模式、审核程序、发证方式、管理架构，完善智能预填、智能预审等服务功能。

8.2.7.7 服务提供流程见附录 A。

# 9 业务场景

## 9.1 “一件事”服务

### 9.1.1 管理内容

9.1.1.1 省级政务服务管理机构应编制并发布“一件事”重点事项清单，明确事项名称、涉及事项、牵头单位和配合单位；制定并发布“一件事”工作方案，明确目标任务、改革措施和职责分工。

9.1.1.2 围绕企业和个人两个全生命周期重要阶段，梳理涉及单一政务服务事项间的关联关系和逻辑顺序，明确“一件事”涉及到的单一政务服务事项，以及涉及的政务服务审批部门和办理时限，纳入政务服务中心集中办理。

9.1.1.3 建立“一件事”重点事项清单动态管理机制，从企业和群众的视角出发，逐步将集成办理“一件事”推广至更多领域更大范围：



- a) 在政务服务事项的基础上，丰富公共服务供给，拓展增值服务内容，为企业和群众提供“一件事一次办”“一类事一站办”服务；
- b) 打造外商“高效办成一件事”，从外资企业市场准入到退出、外国人入境到离境全生命周期重要阶段，提供市场准入、贸易投资、生产经营、市场退出、入境执业、落户等一站式、多语种的“一件事”服务。

9.1.1.4 各级政务服务管理机构应统筹推进“一件事”事项办理标准化工作规程和办事指南的编制工作，具体内容包括编码、名称、类型、权力来源、行使层级、办理材料、办理流程、法定时限、承诺时限、办理部门、政策依据、收费标准和依据、办理时间、办理地点、咨询联系方式、监督投诉联系方式、办理结果、常见问题等要素，并依托“海易办”平台提供“一件事”服务介绍，通过PC端、移动端、窗口端、自助端等服务渠道实现同源发布、同步更新。

9.1.1.5 梳理“一件事”涉及的政务服务事项的设定依据、受理条件、办理流程、申请材料、办结时限、收费标准、办理结果等，通过归并、数据共享等方式进行精简、优化。

- a) 办理情形：多个受理条件组合形成的办理情形，将事项分为必办事项和情形事项，必办事项为该“一件事”所有情形都涉及到的事项，情形事项为具体情形下需要申请的事项。
- b) 办理流程：明确不同事项之间的关联关系，合理调整前后置顺序，并通过图形化等直观方式展现出不同情形下的办理流程。
- c) 申请材料：理清事项申请所需材料名称、材料类型、模板样本、电子表单、填报须知等基础材料信息，将“一件事”中多个事项都需提交的材料列为共享材料，实现“一次提交、多处复用”。

9.1.1.6 应根据服务对象选择的“一件事”类型和递进式问答的结果，生成个性化一次性告知材料清单与需要填写的表单，实现一套材料、一表申请、一次提交。

9.1.1.7 应在“海易办”平台设计开发“一件事”专题服务页面，按服务对象类型、服务主题等进行“一件事”分类展示，推进“一件事”服务向移动端、集成式自助服务终端拓展，便利企业群众线上申报、自助申报。

9.1.1.8 “一件事”涉及的所有政务服务事项目录应进行统一管理，政务服务事项目录信息从海南省政务服务事项管理系统中进行同步。

9.1.1.9 按照“一枚印章管审批”改革要求，涉及跨部门、跨业务的“一件事”“一类事”，应明确政务服务审批部门和业务主管部门的监管职责和边界，强化审管协同。

9.1.1.10 各级政务服务审批部门统一在海南一体化政务服务平台开展“一件事”并联审批，推行联合评审、联合勘验、联合验收等联动审批，强化线上线下审批协同。

9.1.1.11 健全跨地区、跨部门、跨层级的数据共享机制，共享市场主体的电子证照、年报、许可、处罚、信用等数据，保障“一业一证”改革的深化实施。

9.1.1.12 推广社会保障卡“一卡通用”的数字化应用场景，实现政务服务、交通出行、文化旅游、就医购药等民生服务领域一卡通用。

9.1.1.13 宜对“一件事”的推进情况进行跟踪评估，并纳入营商环境考核评价重要内容。

9.1.1.14 推进好差评工作，对好评突出的加强总结推广，对差评问题专项探讨解决，建立问题台账。

## 9.1.2 业务模式

9.1.2.1 “一件事”统一实行“综合受理、并联审批、统一出件”服务。

- a) 在海南一体化政务服务平台的“一件事”专题服务页面，选择办理“一件事”中的全部或部分事项，通过递进式问答的情形导航，进行网上申报。
- b) 在各级政务服务场所设置线下“一件事”综合受理窗口，在一个窗口综合收件，实现“一窗受理”，依托综合窗口开展全省线上线下通办服务。

9.1.2.2 服务对象可以通过海南省政务服务网、海易办 APP、微信公众号、短视频平台、12345 政务服务便民热线、线下综合受理窗口等渠道进行服务咨询，获取“一件事”的办事指南或办件引导服务。

9.1.2.3 窗口工作人员收取“一件事”申请材料后，应及时通过“海易办”平台将相关申请材料推送至业务办理部门，实现线上材料流转。线上流转无法实现的，可根据实际情况暂时采用线下窗口传递等方式。

9.1.2.4 根据服务对象需求，优化整合“一件事”涉及的出件环节，提供窗口统一出件、免费邮寄等灵活多样的出件服务，以信息化方式推送反馈办理结果和电子证照，实现“一端出件”。

## 9.2 跨域通办

### 9.2.1 管理内容

9.2.1.1 由省级政务服务管理机构统筹梳理“全省通办”事项清单、外省在海南通办事项和海南在外省通办事项的“跨省通办”事项清单，并统一向社会公布。市县（区）政务服务管理机构按要求梳理本级市县（区）通办的关联事项。

9.2.1.2 建立清单的动态管理机制，围绕与企业发展、群众生活密切相关的高频事项和国家政务服务平台公布的政务服务“跨省通办”事项，推动更多事项纳入“全省通办”事项清单。

9.2.1.3 应建立健全异地收件、问题处理、监督管理、责任追溯机制，明确收件地和办理地的工作职责、业务流转程序等，明晰权责。

9.2.1.4 应在“海易办”平台显著位置设计开发“全省通办”服务专区和“跨省通办”专题服务页面，作为线上统一办事入口。“跨省通办”服务专区应链接全国一体化政务服务平台“跨省通办”服务专区。

9.2.1.5 “全省通办”事项清单和“跨省通办”事项清单应全部纳入“海易办”平台的服务专区，实现可见、可查、可办。未纳入“海易办”平台实现统一管理的“全省通办”事项，应按要求赋予本行业各级通办窗口人员账号收件权限。

9.2.1.6 应在省、市县（区）政务服务中心的跨区域通办窗口开展咨询导办、异地收件服务；有条件的地区宜推动乡镇（街道）、村（社区）、重点园区开展“全省通办”试点服务。

9.2.1.7 建设跨区域通办窗口专职人员队伍，工作人员应熟练操作“海易办”平台各项功能，有效开展“全省通办”事项办理。

9.2.1.8 各级政务服务管理机构和业务主管部门应开展“全省通办”政策解读和宣传引导，组织窗口工作人员开展异地收件、系统操作、服务规范等业务培训。

9.2.1.9 各级政务服务管理机构和业务主管部门应明确跨区域通办窗口联络员，并逐级上报；由省级政务服务管理机构汇总形成全省统一的“全省通办”联络通讯录，并在“海易办”平台动态管理，便捷远程联络业务沟通。

9.2.1.10 各级政务服务管理机构应对“全省通办”工作进行监督管理，建立全省通办办件全流程管控、超时预警机制，对预警、超期件进行调度管理，确保事项按时办结。对退件率高、出错率高、差评率高、投诉率高的事项分析原因，限期整改、跟踪落实。

9.2.1.11 强化事中事后监管，依托海南省“互联网+监管”系统，由系统自动推送审批信息至监管部门或执法部门。

### 9.2.2 业务模式

9.2.2.1 “全省通办”的业务办理方式分为“全程网办”和“异地代收帮办”。

- a) “全流程网办”由申请人通过“海易办”平台全省通办专区自主选择异地事项在线提交申请，系统自动分发至属地部门办理。

- b) “异地代收帮办”由申请人自主选择就近的省、市县（区）政务服务中心跨区域通办窗口申请办理并提交材料，由窗口工作人员通过“海易办”平台统一接件受理系统收件登记、上传电子材料、打印收件通知书，系统自动分发至属地部门办理。
- 9.2.2.2 已实现全流程网办的“全省通办”事项，可依托省、市县（区）各级政务服务中心设置“帮办代办”专区，指导服务对象异地网上申请办理，开展申请材料提前辅导。
- 9.2.2.3 异地负责收件的窗口工作人员，应按照办事指南要求对服务对象的申报资格进行确认并对申请材料进行形式审查，与服务对象确定审批结果领取方式，确认无误后进行接件，并将申请材料录入“全省统一接件受理系统”，流转至有审批服务权限的属地部门进行受理与审批。
- 9.2.2.4 如必须提交纸质材料的“全省通办”事项，征询服务对象的同意后，通过邮件寄递等方式转交业务属地部门。
- 9.2.2.5 “全省通办”事项办结后，由属地跨区域窗口按照服务对象确定的审批结果领取方式进行结果送达，并将送达信息反馈异地跨区域窗口；或将办理结果邮寄到异地跨区域窗口转交申请人。
- 9.2.2.6 如法律、法规规定需保存纸质档案的，异地收件的政务服务审批部门可按季度（特殊情形除外）集中移交至归属地政务服务主管部门。

### 9.3 信用审批

#### 9.3.1 管理内容

- 9.3.1.1 服务实施前按照信用等级审批标准校验服务对象信用状况，对服务对象提供不同等级的守信激励服务，依申请予以秒批、容缺审批、告知承诺等审批服务模式。
- 9.3.1.2 根据信用信息管理平台的评价结果，由系统按红、橙、蓝自动识别分档辅助应用。
- a) “红档”适用管理。在适用智能审批（秒批）、容缺审批、告知承诺等普惠性守信激励服务的同时，可对较优信用主体提供承诺加速审批、精简审批环节等激励服务。
- b) “橙档”适用管理。适用智能审批（秒批）、容缺审批、告知承诺等普惠性守信激励服务。
- c) “蓝档”适用管理。提供传统审批服务，不实施守信激励特色服务。
- 9.3.1.3 被列入严重失信主体名单存在行业禁入措施的法人和个人，信用核验具有判定标准的事项系统自动禁办，无法系统辨别的提示窗口工作人员确认。
- 9.3.1.4 申请材料不齐全，符合信用等级的服务对象做出对符合条件、标准和要求的书面承诺后，政务服务审批部门依据书面承诺先行办理相关政务服务事项。
- 9.3.1.5 对于已实行的免审事项，符合信用等级要求的服务对象可享受免审服务。
- 9.3.1.6 对于在“海易办”平台可申请办理的秒批事项，符合信用等级要求的服务对象可享受秒批服务。
- 9.3.1.7 海南自由贸易港信用信息共享平台与“海易办”平台互联互通，将信用查验嵌入到各办事流程和相关业务系统，同时完善“海易办”平台信用核验功能服务，实现系统自动核验申请人信用状况。

#### 9.3.2 业务模式

- 9.3.2.1 信用审批服务由服务对象依申请自愿选择。
- 9.3.2.2 信用审批的服务流程：
- a) 窗口工作人员在受理环节前，要核查服务对象的信用情况，明确服务对象是否适用告知承诺、容缺受理等方式办理政务服务事项；
- b) 不适用信用审批服务的服务对象，仍可按照普通审批模式的条件要求进行审批；
- c) 适用信用审批服务的申请人，一次性告知行政政务服务事项的法律依据、申请条件、监管规则及违反承诺的后果。

9.3.2.3 申请人自愿签订《告知承诺书》自愿签署告知承诺书并按要求提交材料的，申请人及其承诺的内容由对应的政务服务审批部门向社会公开。

a) 对因承诺可以减省的材料，不再要求提供。

b) 对可以在行政许可后一定期限补交的材料，实行容缺办理、限期补交。

9.3.2.4 有不良信用记录或者存在曾作出虚假承诺等情形的，在信用修复前不适用“信用+免审”制度。。

9.3.2.5 在审批决定做出后，相关监管部门要依据政务服务事项有关要求制定具体核查办法，并综合运用“双随机、一公开”监管、“互联网+监管”等方式实施日常监管。

## 9.4 其他业务场景

9.4.1 梳理行政给付、资金补贴扶持、税收优惠等政策条件和适用规则，强化数据归集共享，精准匹配符合政策条件的服务对象，实现政策“免申即享”。

9.4.2 应提供面向民生服务、公共事业、医疗教育、文化娱乐等人们生活密切相关、企业群众需求量大的场景和信息服务。

9.4.3 应根据场景和信息服务提供主体、面向用户范围、主要功能等差异实施分级分类管理。

## 10 平台服务管理

### 10.1 管理流程

10.1.1 “海易办”平台的服务设计应从企业和群众视角出发，注重改革引领和数字赋能双轮驱动，对服务全要素进行规划和设计，提升企业和群众的满意度和获得感。

10.1.2 建立“规则制定、设计开发、运行监测、评价监督、更新升级”的闭环管理体系。

### 10.2 管理要求

#### 10.2.1 规则制定

10.2.1.1 应根据实际业务需求，明确业务场景的范围和建设内容，以服务对象为中心，为技术人员提供需求分析支持，便于厘清业务、数据、技术与服务对象之间的关系。

10.2.1.2 通过用户画像、深度访谈、问卷调查、用户旅程图、服务蓝图等调研方法，进行需求探测，包括服务相关方的服务需求、服务现状痛点以及是否符合新技术的发展，汇总服务痛点和需求点。

10.2.1.3 对需求信息进行研究和分析，明确涉及的政务服务事项、业务流程、协同方式、部门职责等业务规则。

10.2.1.4 政务服务管理机构应对业务规则的准确性和合理性进行审核，并将形成的业务规则交付给开发管理人员。

10.2.1.5 应根据政务服务改革要求，全面梳理政务服务现有制度文件，自上而下开展制度文件修订工作，及时废除与政务服务改革要求不相适应的制度文件。

10.2.1.6 对照政务服务改革要求，系统梳理业务流程，对业务流程进行全面优化和再造重塑，形成与政务服务改革目标相适应的工作规范和工作流程。

#### 10.2.2 设计开发

10.2.2.1 明确服务的设计规范，包括服务需求，包括功能、性能、安全性等方面，并将业务规则转化为可执行的代码，并遵循“海易办”平台的编码规范和设计模式进行开发。

10.2.2.2 应完善“海易办”平台与部门业务办理系统的融通模式，包括“海易办”平台全流程办理方式、“海易办”平台统一接件受理方式、嵌入式融合对接方式、单点登录办件数据回流方式、RPA<sup>1</sup>二次录入方式。具体模式介绍及适用场景见附录 B。

10.2.2.3 应丰富网上办事引导，设置智能客服功能，提供智能问答、智能搜索、智能导办等服务。

10.2.2.4 应不断提升“海易办”APP 的兼容性，在上线和版本更新前使用大量不同型号的手机进行测试，实现对不同品牌、不同屏幕分辨率，不同操作系统的兼容测试，为优化移动端用户体验提供参考，提升了企业和群众办事体验。

10.2.2.5 应遵循“信息无障碍”设计原则，优化数字化政务服务平台各端口界面交互、内容朗读、操作提示、语音辅助等功能，提供大字版、语音版、简洁版等界面模式。

### 10.2.3 运行监测

10.2.3.1 应建立健全平台运行维护管理机制，明确专职运维团队，负责平台的运行维护和信息管理工作。

10.2.3.2 通过集中培训、现场指导、图文、视频教程等方式，对技术人员、运维人员以及有关的业务平台使用人员进行培训。

10.2.3.3 应对“海易办”平台的功能、性能、安全性、兼容性、稳定性等进行测试。

### 10.2.4 评价监督

10.2.4.1 畅通服务评价渠道，提供在线服务评价功能，服务对象可以实时反馈相关意见。

10.2.4.2 以满意度为主导，围绕可用性、好用性、便利性等维度进行评价。

10.2.4.3 从服务提供者对服务的认知到服务对象的服务感知之间的差距入手，分析认知差距、标准差距、交付差距、感知差距，开展企业群众满意度评价、工作人员满意度评价、管理人员满意度评价。

10.2.4.4 利用“好差评”评价结果，针对服务对象反映的问题和不足，制定具体的改进措施，包括优化服务功能、提升服务质量、改进用户体验等。

10.2.4.5 应定期开展例会，对服务中出现的问题进行讨论总结与改进，并建立工作台账。

### 10.2.5 更新升级

10.2.5.1 平台服务进行统一管理和运营维护，保障服务标准的一致性。

10.2.5.2 对评价结果分析诊断，针对性提出改进措施。

10.2.5.3 持续关注政策动态和技术发展，持续迭代升级，提升服务场景的适应性和竞争力。

## 10.3 管理内容

### 10.3.1 事项管理

10.3.1.1 除法律、法规另有规定或涉及国家秘密等外，政务服务事项全部纳入同级政务服务平台进行标准化、规范化、数字化管理，建立全省统一的政务服务事项库，在海南政务服务网、各级政府门户网站的办事服务站点实行同源发布、多方使用。

10.3.1.2 为各级政府部门提供目录清单、实施清单、申请材料、问题解答等信息的填报、审核和发布。主要功能包括：目录清单管理、实施清单管理、事项动态管理、事项办理情况的查询统计等。

10.3.1.3 全省政务服务事项依托省政务服务事项管理系统进行动态管理，包括政务服务事项清理规范、审核发布、监督检查、考核评估等。

---

1) 即 Robotic Process Automation (机器人流程自动化又称软件机器人)，它使用自动化技术模拟人类的后台任务，如提取数据、填写表单和移动文件等。

10.3.1.4 海南省基本目录由省政府统筹管理，纳入基本目录管理的事项由省级主管部门和省政府办公厅或者其委托的政务服务管理机构负责做好事项要素标准化、精细化梳理工作。

10.3.1.5 省政府办公厅或者其委托的政务服务管理机构是省级实施清单的管理机构，统筹协调省级政务服务事项管理工作，负责对全省政务服务事项进行组织协调、指导服务、动态管理和监督检查。市县政府办公室或者其委托的政务服务管理机构根据国家基本目录和海南省基本目录，按照全省事项标准化的要求制定本级政务服务事项实施清单，报本级人民政府统筹确定并公布实施，同时报省政府办公厅或者其委托的政务服务管理机构备案。

### 10.3.2 审批管理

10.3.2.1 海南省统一接件受理系统（以下简称“接件系统”）是全省政务服务审批部门用于实现统一接件受理的业务系统，由全省统一建设，部署在电子政务外网，各级不再单独建设。

10.3.2.2 接件系统应具备对主流浏览器的兼容性，支持多种数据库环境，能够与其他政务服务应用系统集成，能够向其他平台提供数据接口、共享其他平台数据。

10.3.2.3 系统管理员为系统使用人员分配权限、用户名和密码。

10.3.2.4 系统使用人员通过分配的用户名和密码登录接件系统，按预先配置的政务服务事项办理流程完成业务的接件、受理、审查、决定、制证、出件等环节。

10.3.2.5 接件系统通过电子政务外网覆盖到省内所有的政务服务场所。

10.3.2.6 账号安全管理，包括但不限于以下要求：

- a) 应建立完善账号管理制度，明确不同类型人员的职责和权限，并根据实际情况进行调整和优化；
- b) 政务服务审批部门的工作人员应在“海易办”平台拥有独立的账号；
- c) 应妥善保管各自的用户名和密码，不得转借、转移账号；
- d) 系统使用人员应在上岗前进行平台使用培训，考核合格后方可使用系统；
- e) 应在指定系统或设备上登录和使用；
- f) 应及时注销离职人员账号，并回收处理相关资料；
- g) 应建立完善平台信息保密制度、监督机制，确保工作人员廉洁自律和依法履职。

### 10.3.3 电子证照管理

10.3.3.1 海南省电子证照系统（以下简称“电子证照系统”）负责汇聚全省电子证照，提供电子证照检索、文件下载、信息获取、信息验证及文件验证服务，支撑全省电子证照多级同源、统一管理、互信互认和共享应用等。

10.3.3.2 电子证照系统通过与国家政务服务平台电子证照共享中心对接，实现全省电子证照服务与其他省（自治区、直辖市）电子证照服务的互联互通，支撑跨区域的电子证照互通互认。

10.3.3.3 推动跨部门数据共享应用，属于省政府部门核发且已归集到电子证照库的申请材料免于提交，能够通过数据共享核验的事项免于提交证明材料，能够提供电子证照的免于提交实体证照。

10.3.3.4 推进“海易办”平台与国家垂直管理业务信息系统的深度对接，推动“海易办”平台部门业务办理系统的互联互通、业务协同，实现“一次登录、一网通办”。

### 10.3.4 数据管理

10.3.4.1 数据分类、数据项、数据集等应符合 GB/T 39046 的规定。

10.3.4.2 全省的政务数据实行统一目录管理。省政务数据主管部门应按照国家有关要求，形成省政务数据目录体系，涵盖各类政务数据子目录，通过海南省数据共享服务门户进行政务数据目录统筹管理。

10.3.4.3 省政务数据主管部门应编制政务数据分类分级规范，建立政务数据的分类体系，对分类后的政务数据进行定级，为政务数据的共享提供指引。

10.3.4.4 政务部门应按照海南省数据共享服务门户的标准规范要求，编制部门政务数据目录，明确政务数据各项要素。

10.3.4.5 编制政务数据目录，应明确政务数据的共享类型。政务数据共享类型分为无条件共享、有条件共享、不予共享，其中：

- a) 无条件共享类政务数据是指可提供给所有政务部门使用的政务数据，针对超过 5 家单位申请使用的有条件共享数据，原则上转为无条件共享数据，法律法规明确规定不能无条件共享的除外；
- b) 有条件共享类政务数据是指可提供给相关政务部门使用或者仅能够部分提供给所有政务部门使用的政务数据，数据使用部门须在海南省数据共享服务门户上向数据提供部门提出申请，数据提供部门应在 2 个工作日内在平台上予以答复，数据使用部门按答复意见使用共享数据；
- c) 不予共享类政务数据是指不能提供给其他政务部门使用的政务数据。

## 11 安全与运维保障

### 11.1 安全要求

#### 11.1.1 系统安全

11.1.1.1 应引入安全开发生命周期、对中间件、数据库、操作系统进行安全加固、加强代码仓库的防护。

11.1.1.2 应在系统外部署防火墙等安全设备，或使用外部提供的安全服务。

11.1.1.3 应完善内部安全体系，加强访问控制。

11.1.1.4 技术支持第三方应每天对系统功能进行日常巡检，并在节假日及重要活动开展前，对系统开展全面、深入的巡检，包含硬件状态、服务器性能、磁盘空间、磁盘 I/O、数据库性能、数据备份等，并出具巡检报告。

11.1.1.5 技术支持第三方应定期对系统开展应急演练，确保系统高可用架构稳定可靠。

11.1.1.6 技术支持第三方应定期对系统、服务器、中间件、数据库开展性能优化分析、出具性能分析报告，并进行系统性能优化。

11.1.1.7 技术支持第三方应定期对系统所有服务器修改密码。

#### 11.1.2 数据安全

11.1.2.1 建立健全全方位、多层次的安全保障制度。

11.1.2.2 应明确数据采集、传输、存储、处理、分析、使用、开放、共享等环节的责任主体和具体要求。

11.1.2.3 应建立数据提供方和使用方的责任追究体系，保护国家安全、商业秘密和个人隐私。

11.1.2.4 应强化安全防护和检测的技术手段，对数据流转进行全流程管理。

11.1.2.5 应建立数据分级分类标准，最小化授权用户的访问范围，强化安全访问控制。

11.1.2.6 应定期对工作人员进行数据安全的培训和考核。

11.1.2.7 应建本地、异地双容灾备份中心。

#### 11.1.3 应用安全

- 11.1.3.1 应符合国家要求的密码技术产品加强身份认证和数据保护，优先采用安全可靠软硬件产品、系统和服务。
- 11.1.3.2 应对应用接入、应用下载和使用推广等行为进行规范。
- 11.1.3.3 应采用多因素身份认证，包括密码、生物识别等。
- 11.1.3.4 应建立严格的访问控制机制，限制用户对敏感数据和功能的访问权限，只允许特定的用户或角色访问特定的数据和功能。
- 11.1.3.5 应对政务服务平台的接入应用进行安全审计，监控用户的操作行为，及时发现和防范安全威胁。
- 11.1.3.6 应定期对应用进行安全漏洞扫描和修复。

## 11.2 运维保障

### 11.2.1 技术支持

- 11.2.1.1 应在“海易办”平台页面注明技术支持方及其联系方式，或提供平台技术问题反馈渠道。
- 11.2.1.2 应建立跨层级、跨部门、跨省的政务服务协作技术社区。

### 11.2.2 故障处理

- 11.2.2.1 技术支持第三方应在规定时间内对相关方及服务对象提交的故障反馈工单进行处理与反馈，并形成相应台账。
- 11.2.2.2 应对技术支持第三方的故障处理耗时和故障解决率等进行考核，并在服务到期时结合考核结果对是否续约进行考量。

### 11.2.3 更新维护

技术支持方应定期对平台进行更新、维护。



附 录 A  
(资料性)  
自贸港一体化平台服务流程

A.1 服务获取流程

服务获取流程见表A.1。

表 A.1 服务获取流程

序号	服务环节	服务对象动作				
		PC端	移动端	自助终端	窗口端	热线端
1	服务渠道获取	网站网址为 https://wssp.hainan.gov.cn/hnwt/home	通过应用商店下载海易办或通过微信搜索海易办小程序。	通过政务地图获取24小时自助办理区地址、服务事项清单	通过政务地图搜索获取地址、营业时间、联系方式、服务事项清单等。	拨打12345热线进行政务服务咨询。
2	事项咨询	自主检索事项或咨询在线客服。	自主检索事项或咨询在线客服。	自主检索事项或咨询在线客服。	通过询问窗口工作人员，明确事项办理需求并获取办事指南。	询问接线员获取事项办事指南。
3	注册登录	通过系统引导提示进行注册登录。	通过系统引导提示进行注册登录。	通过系统引导提示进行注册登录。	在窗口工作人员的指引下注册登录。	—
4	预约和取号	接收平台推送的电子叫号信息。	接收平台推送的电子叫号信息。	—	在预约时间内刷个人码、身份证、企业码等进行现场取号。	—
5	提交材料	提交申请材料。根据补齐补正通知书在规定时间内补充修正材料。	提交申请材料。根据补齐补正通知书在规定时间内补充修正材料。	提交申请材料。根据补齐补正通知书在规定时间内补充修正材料。	提交申请材料。根据补齐补正通知书在规定时间内补充修正材料。	—
6	办结取证	获取电子版结果材料、办结通知书等，选择实体结果材料获取方式（自提或邮寄）。（如有）在线缴费。	获取电子版结果材料、办结通知书等，选择实体结果材料获取方式（自提或邮寄）。（如有）在线缴费。	获取电子版结果材料、办结通知书等，选择实体结果材料获取方式（自提或邮寄）。（如有）扫码或刷卡缴费。	获取办结通知书、实体结果材料等。扫码、刷卡或现金缴费。	—
7	评价监督	对服务进行线上评价。	对服务进行线上评价。	对服务进行线上评价。	通过评价器或受理回执动态二维码对服务进行评价。	通过语音或短信对服务进行评价。

## A.2 服务提供流程

服务提供流程见表A.2。

表 A.2 服务提供流程

序号	服务环节	服务人员动作				
		PC端	移动端	自助终端	窗口端	热线端
1	服务渠道提供	搭载海南政务服务网,提供线上政务服务,支持主流浏览器的兼容模式和极速模式,支持主流电脑操作系统。	搭载海易办,提供线上政务服务,支持手机、平板等移动终端设备与主流移动端操作系统。	与“海易办”平台互联互通,提供高频事项的办理服务,一般放置于政务服务场所和部门专业大厅。	设置省、市县(区)、乡镇(街道)、村(社区)五级政务服务场所。	统一全省政务服务热线12345。
2	咨询导办	提供咨询引导与问题解答服务,帮助服务对象明确政务服务事项办理需求,并提供电子版或纸质版办事指南等资料。	提供咨询引导与问题解答服务,帮助服务对象明确政务服务事项办理需求,并提供电子版或纸质版办事指南等资料。	提供咨询引导与问题解答服务,帮助服务对象明确政务服务事项办理需求,并提供电子版或纸质版办事指南等资料。	提供咨询引导与问题解答服务,帮助服务对象明确政务服务事项办理需求,并提供纸质版办事指南等资料或办事指南获取渠道。	依托海南省政务服务知识库,获取个性化问题的详细解答以及相关事项的一次性告知清单。
3	身份认证	提供在线解答服务,处理审核用户提交的重置密码、手机号解绑、账号解禁等工单。	提供在线解答服务,处理审核用户提交的重置密码、手机号解绑、账号解禁等工单。	提供在线解答服务,处理审核用户提交的重置密码、手机号解绑、账号解禁等工单。	提供咨询引导和问题解答服务。如遇服务对象为老人、病人或残障人士且不具备独立进行注册的特殊情况,应代为完成用户注册。	对服务对象在注册过程中的遇到问题进行在线解答。
4	预约叫号	叫号需要与大厅排队取号机、窗口显示屏进行关联。进行叫号操作,按照办件编号进行业务受理。	叫号需要与大厅排队取号机、窗口显示屏进行关联。进行叫号操作,按照办件编号进行业务受理。	叫号需要与大厅排队取号机、窗口显示屏进行关联。进行叫号操作,按照办件编号进行业务受理。	引导服务对象使用取号机。如服务对象为老人、残障人士等特殊群体,应提供免预约的代为取号服务。进行叫号操作,按照办件编号进行业务受理。维护排队叫号的现场秩序。	—

表A.2 服务提供流程（续）

序号	服务环节	服务人员动作				
		PC端	移动端	自助终端	窗口端	热线端
5	事项审批	<p>①按照相关要求审核材料，出具受理通知书或一次告知补正通知书。</p> <p>②按照规定完成审批并提交审批结果。</p> <p>③作出决定后，应通过短信、信息推送等方式，发放审批通过相关的告知材料和通知。需要向社会公示的，按相关规定执行。</p> <p>④应按照服务对象要求，出具电子版或实体证照、批复文件等，并统一加盖行政审批章。</p>	<p>①按照相关要求审核材料，出具受理通知书或一次告知补正通知书。</p> <p>②按照规定完成审批并提交审批结果。</p> <p>③作出决定后，应通过短信、信息推送等方式，发放审批通过相关的告知材料和通知。需要向社会公示的，按相关规定执行。</p> <p>④应按照服务对象要求，出具电子版或实体证照、批复文件等，并统一加盖行政审批章。</p>	<p>①按照相关要求审核材料，出具受理通知书或一次告知补正通知书。</p> <p>②按照规定完成审批并提交审批结果。</p> <p>③作出决定后，应通过短信、信息推送等方式，发放审批通过相关的告知材料和通知。需要向社会公示的，按相关规定执行。</p> <p>④应按照服务对象要求，出具电子版或实体证照、批复文件等，并统一加盖行政审批章。</p>	<p>①按照相关要求审核材料，出具受理通知书或一次告知补正通知书。</p> <p>②按照规定完成审批并提交审批结果。</p> <p>③作出决定后，应通过短信、信息推送等方式，发放审批通过相关的告知材料和通知。需要向社会公示的，按相关规定执行。</p> <p>④应按照服务对象要求，出具电子版或实体证照、批复文件等，并统一加盖行政审批章。</p>	—
6	评价监督	以系统消息形式或发送短信提醒服务对象评价。	通过系统消息、发送短信或微信推送评价界面。	自动进入评价页面，评价页面展示所办事项的名称，办件流水号，终端机编号等信息，并提供评价选项。	主动邀请服务对象通过窗口评价器或受理回执动态二维码进行评价。	通过语音或短信等提示引导评价人进行评价。
7	服务改进	对差评做出整改和反馈。	对差评做出整改和反馈。	对差评做出整改和反馈。	对差评做出整改和反馈。	对差评做出整改和反馈。

## 附录 B

### (资料性)

#### “海易办”平台系统融通模式

#### B.1 “海易办”平台全流程办理方式

##### B.1.1 模式介绍

服务对象通过“海易办”平台提交申请，窗口工作人员和后台审批人员使用“海易办”平台进行受理、审核、决定、制证/文。“海易办”平台提供的标准化业务模块，包括事项管理、事项申报、事项统一接件受理、事项办理审批、电子证照制证服务等。全流程使用海易办办理，实现事项统一管理，前台事项办理线上统一申报、前台事项办理线下统一接件受理、后台业务办件统一审批、后台电子证照统一制证服务等。

##### B.1.2 适用场景

融通部门系统取消或无系统的情况，融通部门的政务服务事项全部通过“海易办”平台开展受理、审核、决定等。

#### B.2 “海易办”平台统一接件受理方式

##### B.2.1 模式介绍

服务对象通过“海易办”平台提交申请，窗口工作人员使用“海南省统一接件受理平台”进行接件受理，后台审批人员使用行业审批系统进行审批。“海易办”平台基于政务中台提供的基础技术服务能力（申报页面表单配置服务和后台办件数据分类分发服务），通过使用政务中台配置前台事项办理申报页面和后台事项办件数据分发行业审批系统的方式，实现政务服务事项线上统一申报、线下统一接件受理，后台办件数据分发行业审批系统进行审批。

##### B.2.2 适用场景

融通部门有成熟后台业务审批系统，没有申报受理系统（或有申报受理系统但要需业务升级）的情况；针对涉及一件事一次办事项和精细化梳理事项的系统；针对前台线上线下申报页面有快速迭代发布需求的系统。

#### B.3 嵌入式融合对接方式

##### B.3.1 模式介绍

服务对象通过“海易办”平台提交申请，窗口工作人员使用“海南省统一接件受理平台”进行接件受理，业务处室人员使用行业审批系统进行审批。按照统一UI规范，业务部门将现有业务系统中事项办理的前台页面进行UI规范改造，后台数据接入“海南省统一接件受理平台”，按接口规范同步办件的全流程数据至“海南省统一接件受理平台”；实现线上PC端和移动端的申报办件数据接入“海南省统一接件受理平台”，线下PC端接件受理页面和办件详情页面嵌入“海南省统一接件受理平台”。

##### B.3.2 适用场景

融通部门已有成熟政务服务全流程办理的行业系统；针对业务复杂度比较高，业务量大的情况；针对行业改革创新迭代比较频繁的情况。

## B.4 单点登录办件数据回流方式

### B.4.1 模式介绍

服务对象通过登录“海易办”平台单点跳转行业系统申报办件，窗口工作人员和后台审批人员使用行业审批系统进行受理审批办件。即用户登录海易办平台后，通过事项办理单点登录跳转至行业申报系统；经行业审批系统申报受理后，通过数据共享的方式，推送全流程办件数据至海易办平台，实现事项办件数据回流。

### B.4.2 适用场景

融通部门使用国家部委系统或是部委统一规范部署的系统；针对省内一些无法按照前三种模式改造的系统，经省省级政务服务管理机构同意，也可以参照此方式进行对接整合。

## B.5 RPA 二次录入模式

### B.5.1 模式介绍

服务对象通过“海易办”平台提交申请，跳转行业系统申报办件，窗口工作人员和后台审批人员使用行业审批系统开展受理、审核、决定等。用户登录海易办后跳转到融通部门系统全流程办理，窗口人员登录融通部门系统全流程办理。全流程办理数据通过RPA（机器人流程自动化）二次录入到海易办/省政务服务网。

### B.5.2 适用场景

针对系统无法替换且老旧无法改造的情况；系统无法实现办件数据共享、证照数据共享的情况（主要是国垂系统）。

### 参 考 文 献

- [1] 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
  - [2] GB/T 40756—2021 全国一体化政务服务平台线上线下融合工作指南
-