

海南省地方标准编制说明

一、项目简况

(一) 标准名称：

自贸港一体化平台服务规范

(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 005

(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	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)	标准编制组副组长	/	标准起草、修改和撰写编制说明	13750094160
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	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)	标准编制组成员	/	标准起草	13238437049
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

落实《国务院关于进一步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)、《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)、《海南省人民政府办公厅关于印发海南省政府数字化转型总体方案(2022—2025)的通知》(琼府办〔2022〕33号)、《海南省2023年营商环境制度集成创新重点任务》(琼营商〔2023〕1号)等有关要求,深化简政放权、放管结合、优化服务改革,推进政务服务标准化、规范化、便利化改革,以“高效办成一件事”作为改革牵引,坚持标准推进,进行数字政府和数智治理的标准化安排。

《国家标准化发展纲要》将建立健全行政审批、政务服务标准列为重点工作任务。省委省政府高度重视标准化工作,积极实施标准化战略助力自贸港建设,出台了《海南省贯彻落实〈国家标准化发展纲要〉的实施意见》(琼府办〔2022〕13号),提出13项标准化行动,并将“建立健全政务服务标准体系,利用标准化手段推进政务服务规范化、便利化。”列为全省13项标准化行动之一。为贯彻落实省委省政府优化营商环境的工作部署,围绕事项、场所、服务、考核四大核心要素,打造一套具有海南特色的政务服务标准体系。制定《自贸港一体化平台服务规范》,规范自贸港一体化平台服务与

管理工作，提高“海易办”平台线上线下一体化服务能力，优化政务服务水平，提升企业群众办事效率，助力海南自贸港高质量发展。

（二）编制过程简介

1. 标准信息检索

2023年7月至8月，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，根据“全国标准信息公共服务平台”查询到的数据显示，与“政务服务一体化平台”相关的现行国家标准共2项，分别是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》、GB/T 32168-2015《政务服务中心网上服务规范》；相关的现行地方标准共7项，分别是DB50/T 1207—2022《科技政务线上平台建设规范》、DB34/T 3886—2021《政务服务事项网上运行规范》、DB50/T 957.3—2019《“渝快办”工作规范 第3部分：网上政务服务平台建设与管理》、DB54/T 0264—2022《政务服务“一网通办”业务规范》、DB31/T 862—2021《“一网通办”政务服务中心建设和运行规范》、DB31/T 1113—2018《政务服务“一网通办”业务规范》、DB41/T 1700.3—2018《政务服务“一网通办”前提下“最多跑一次”工作规范 第3部分：网上服务》。

2. 开展地方标准调研工作

2023年9月至12月，项目组调研走访了海南省大数据局、海南省政务服务中心、海口市营商环境建设局、琼海市营商环境建设局、文昌市营商环境建设局等单位，获取相关材料，并对材料进行了分类梳理与研究分析。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的运作模式和工作流程，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。同时，对接海南省市场监督管理局，针对海南省在地方标准立项、审批、报批、发布、复审、备案等各个环节的工作实际情况进行了解。

3. 制定工作组讨论稿

2023年9月至12月，项目组根据标准信息检索内容以及政务服务日常工作相关实践，确定标准研制结构后，起草标准初稿，并对标准初稿进行了讨论和修改完善。

4. 成立标准研制组

2024年1月14日，海南省市场监督管理局对《自贸港一体化平台服务规范》予以立项。2月，正式成立《自贸港一体化平台服务规范》标准编制组，负责完成海南省地方标准《自贸港一体化平台服务规范》的研制工作，并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。

5. 广泛征求相关方意见

2024年3月面向省公安厅、省自然资源和规划厅等47个省级单位、19个市县和13个重点园区发函征求意见。标准编制组对回函提出的意见逐项进行整理、讨论研究，共计收到4条意见。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 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

1. 国家层面对一体化服务平台的相关要求

(1) 总则与服务平台

《政务服务中心网上服务规范》（GB/T 32168-2015）中提出服务基本原则包括公开性、安全性、易用性、时效性、兼容性和综合性。

《政务服务平台基本功能规范》（GB/T 39047-2020）中规定了政务服务平台的基本功能框架，包括服务门户、业务应用、公共支撑等，用户可通过PC电脑、移动终端、实体大厅、自助服务终端、呼叫热线等多种渠道访问服务门户，实现业务办理及应用。其中，①**服务门户**主要包括用户注册、登录认证、事项发布、搜索服务、办件查询、咨询投诉建议、政务服务绩效评价、用户中心等功能。②**业务应用**主要包括业务应用主要包括政务服务事项管理、政务服务事项办理、用户访问监测、电子监察、政务服务能力评估、大数据分析等功能。③**公共支撑**主要包括统一身份认证、统一电子印章、电子证照共享服务、政务服务数据共享治理、基础支撑等功能。

《全国一体化政务服务平台移动端建设指南》（国办函〔2021〕105号）提到“加强政务服务平台移动端标准化、规范化建设和互联互通，创新服务方式、增强服务能力，推动更多政务服务事项网上办、掌上办，不断提升企业和群众的获得感和满意度。”

《全国一体化政务大数据体系建设指南》（国办函〔2022〕102号）提到“依托国家政务大数据平台的政务数据服务总门户，整合集成目录管理、供需对接、资源管理、数据共享、数据开放、分析处理等功能，为各地区各部门提供政务数据目录编制、资源归集、申请受理、审核授权、资源共享、统计分析、可视化展示和运营管理等服务”“合理利用全国一体化大数据中心协同创新体系，建设国家政务大数据平台算力设施，强化云平台、大数据平台基础“底座”支撑，提供数据汇聚、存储、计算、治理、分析、服务等基础功能，承载数据目录、治理、共享等系统运转，按需汇聚、整合共享政务数据资源，构建电子证照等数据库，保障国家政务大数据平台运行。”

(2) 服务渠道

《政务服务平台基本功能规范》（GB/T 39047-2020）中规定了用户可通过PC电脑、移动终端、实体大厅、自助服务终端、呼叫热线等多种渠道访问服务门户，实现业务办理及应用。

(3) 服务对象

《“互联网+政务服务”技术体系建设指南》（国办函〔2016〕108号），明确服务对象分为自然人和法人两大类，服务主题分为面向自然人的主题和面向法人的主题。

《国务院关于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）中提到“依托全国一体化政务服务平台，建设企业和个人专属服务空间，完善“一企一档”、“一人一档”，规范和拓展二维码、数字名片等场景应用，实现个性化精准服务”

(4) 服务人员

《政务服务中心网上服务规范》（GB/T 32168-2015）提出，政务服务中心网上大厅应提供服务向导，说明政务服务中心网上服务的总体流程和注意事项，以及网上服务功能，网上服务内容至少包括信息公开服务、网上办理服务、民意互动服务。其中，①**信息公开服务**包括基本信息公示、事项办理指南公示、综合信息公示。②**网上办理服务**包括网上注册/登录、网上预约、网上申报、网上（审批）预审批、办理状态查询；③**民意互动服务**包括在线咨询或离线咨询、网上投诉、意见征集。针对评价与改进的内容，仅进行简单概述，包括评价方式、评价内容、评价结果和持续改进。

《审批服务便民化工作指南》（GB/T 37277-2018）第七章提出网上服务的要求，在GB/T 32168的基础上，细化网上预约、网上申请、网上预审、网上办理的标准规范；第八章提出现场服务的要求，在GB/T 36112的基础上，细化导办预审、综合受理、后台审批、统一出件、结果公开的标准规范。

(5) 业务场景

《政务服务中心网上服务规范》（GB/T 32168-2015）仅在第六章服务保障中，对场景式服务提出要求，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。

《全国一体化政务服务平台线上线下融合工作指南》（GB/T 40756-2021）第七章 7.4.3 服务场景，提出创建服务创建的要求和服务场景设计方法。其中，**①创建服务场景的要求**，服务场景宜列出涉及的所有服务环节，形成办成一件事的服务路线图，以帮助政务服务实施机构从整体上规划设计；服务场景宜以服务对象为中心，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；由政务服务管理机构建立专业的服务规划设计部门，进行服务场景的统一管理和运营维护，保障服务场景一致性和持续改进。**②服务场景设计方法**，确定服务场景范围、分解服务场景、确定服务事项、确定共享能力和共享数据。

(6) 安全与运维保障

《“互联网+政务服务”技术体系建设指南》（国办函〔2016〕108号）第七章关键保障技术提出，遵循国家信息安全等级保护相关规范以及国家保密管理和密码管理的有关要求，建立健全“互联网+政务服务”安全保障体系，包括物理安全、网络安全、数据安全、系统安全和应用安全。

《政务服务中心网上服务规范》（GB/T 32168-2015）第六章服务保障提出，一是信息及系统安全，政务服务中心网上大厅应保证用户隐私及信息安全，系统，运行维护等，应符合GB/T 21061中的规定。二是数据记录管理，政务服务中心网上大厅应对公众访问、办事以及各级管理员操作维护动作进行详细记录，并提供统计、审计与分析功能。

2. 《自贸港一体化平台》的特色和先进性

(1) 总则

紧扣企业和群众需求创新服务理念。明确“海易办”平台建设运行的职责划分，并提出三大服务原则，分别是让服务泛在可及、让服务智慧便捷、让服务公平普惠。通过构建平台的服务管理体系，**确定和管理服务触点**。本文件规定了自贸港一体化平台的服务渠道、服务人员、服务对象、业务场景、平台服务管理、安全与运维保障等内容。

(2) 服务平台

本文件通过直接引用、融合完善等方式，满足了国家政策与标准中关于一体化政务服务平台的建设和管理要求。**①平台的总体架构**由国家级平台和“海易办”平台组成，依托“海易办”平台对接国家政务服务平台和国务院部门政务服务平台。**②平台的建设方式**结合海南实际，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。**③“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。

(3) 服务对象

从企业和群众的视角出发，拆解服务对象行为，挖掘关键环节和因素。**①站在服务对象的视角，提出服务获取的全流程**，包括事项咨询、注册登录、预约和取号、提交材料、办结取证、评价监督，既为服务对象提供服务指南，也为服务人员优化关键环节和因素提供靶子。**②精准用户画像，支撑智能化“服务推荐”**。构建用户画像标签体系，为绘制个人和企业画像提供精准的数据支撑，针对用户所处区域、偏好和生命周期，智能化展示推荐服务，实现“一企一档”“一人一档”，打造个性化“用户空间”。

(4) 服务人员

从岗位职责和服务提供两个维度，对服务提供的过程管理提出具体的操作规范。明确咨询导办、身份认证、预约叫号、事项审批、评价监督、帮办代办等服务规范和要求。提出**自贸港开放型措施**，明确应支持多语种的搜索和查询功能，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。

(5) 业务场景

提出“场景共建”模式推动实现从网上可办向好办易办转变。本文件明确了一件事服务、跨域通办、信用审批等内容。面向民生服务、公共事业、医疗教育、文化娱乐及其他企业群众关心关切的热点行业开展场景共建。

(6) 平台服务管理

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。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。②**制定服务设计每一关键环节的关键流程**，确保服务需求到服务上线全过程的服务传递和触达有标准、有规范可以遵循，为服务创建的管理提供指引。

(四) 主要条款的说明

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，服务管理体系包括基本要求、服务体系。

2. 术语和定义

本章对自贸港一体化平台、政务服务管理机构、一网通办、服务相关方、服务对象等术语和定义进行了规定。

3. 总则

本章规定了平台的职责分工、服务原则和服务管理体系，其中服务原则包括让服务泛在可及、让服务智慧便捷、让服务公平普惠。

4. 服务平台

本章规定平台总体架构、平台建设方式、平台技术架构的内容。

5. 服务渠道

本章规定了服务渠道包括PC端、窗口端、移动端、自助终端和热线端等。

6. 服务对象

本章规定了服务主题、服务获取流程，包括服务对象在事项咨询、注册登录、预约和取号、提交材料、办结取证、评价监督和其他服务等不同服务获取流程的动作。

7. 服务人员

本章规定了服务人员包括窗口工作人员、后台审批人员、技术支持人员、开发管理人员等岗位职责，并规定服务提供方在咨询导办、身份认证、预约叫号、事项审批、评价监督、帮办代办、其他服务等不同服务提供流程的动作。

8. 业务场景

本章规定了一件事服务、跨域通办、信用审批、其他业务场景的内容。

9. 平台服务管理

本章规定了“规则制定、设计开发、运行监测、评价监督、更新升级”的服务设计闭环管理体系，以及事项管理、审批管理、数据管理等管理内容。

10. 安全与运维保障

本章规定了系统安全、数据安全、应用安全、技术支持、故障处理、更新维护的要求。

（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一体化平台的服务水平，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。