



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 44888—2024

## 政务服务大厅智能化建设指南

Guideline for intelligent construction of administrative service hall

2024-11-28 发布

2025-12-01 实施

国家市场监督管理总局  
国家标准化管理委员会 发布

## 目 次

前言 .....	III
引言 .....	IV
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 缩略语 .....	2
5 概述 .....	2
6 智能化业务办理 .....	2
6.1 智能咨询引导 .....	2
6.2 智能帮办代办 .....	3
6.3 智能预约 .....	3
6.4 智能取叫号 .....	3
6.5 智能申报 .....	3
6.6 智能受理 .....	3
6.7 智能审批 .....	3
6.8 智能出件 .....	3
6.9 智能归档 .....	3
6.10 智能评价 .....	4
6.11 业务协同 .....	4
7 智能化场所建设 .....	4
7.1 功能分区 .....	4
7.2 咨询导办区 .....	4
7.3 填表申报区 .....	4
7.4 综合窗口服务区 .....	4
7.5 自助服务区 .....	4
8 智能化人员管理 .....	5
8.1 智能监督 .....	5
8.2 绩效管理 .....	5
8.3 素养提升 .....	5
9 智能化安全管理 .....	5
9.1 安全责任 .....	5
9.2 安全制度 .....	5
9.3 数据安全 .....	5

9.4	网络安全	5
10	智能化运营	6
10.1	运营统一调度	6
10.2	运营数据归集	6
10.3	运营服务提升	6
10.4	运营决策支持	6
10.5	运营数据展示分析	6
10.6	个性化和智能化服务推送	6
11	智能化拓展	6
11.1	技术扩展	6
11.2	应用拓展	7
11.3	基层拓展	7
附录 A (资料性)	咨询导办区运行流程	8
附录 B (资料性)	智能自助服务区整体运行流程	9

## 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。

本文件由全国行政管理和服务标准化技术委员会(SAC/TC 594)归口。

本文件起草单位：中国标准化研究院、安庆市数据资源管理局、芜湖市数据资源管理局(芜湖市政务服务管理局)、济南市行政审批服务局、江苏省数据局、襄阳市行政审批局、信阳市政务大数据中心、扬州市数据局、贵州省政务服务中心、四川省政府政务服务和公共资源交易服务中心、重庆市人民政府电子政务中心、新泰市行政审批服务局、一窗(北京)互联网科技研究院、临朐县行政审批服务局、保康县行政审批局、莒县政务服务中心、中国信息通信研究院、上海卓繁信息技术股份有限公司、山东省标准化研究院、中国计量大学、中国地质大学(北京)郑州研究院。

本文件主要起草人：许应成、李亚、李锋、翁明、刘海、尹健、邵军生、何正庆、张军、吴明菊、邓汉彬、简浩、乐志纯、冯蕾、董杲、袁福胜、杨俊、胡绍武、陆颖、王军、苏慧婷、王墩、刘茨、陈爱栋、贾宾、黄娟、杨正军、曹文博、李永发、刘凤余、钟吉钢、陈婉莹、张宇鹏、杨泮江、刘亚平、邹丽娜、朱培武、岳文、曾繁仰。

## 引 言

政务服务大厅是各级人民政府设立的,集中办理政府权限范围内政务服务事项以及其他便民服务项目综合性服务场所。近年来,政务服务大厅建设已从综合性向智能化发展,利用人工智能、大数据、区块链、虚拟现实等新技术对传统服务模式进行全面升级,对线上线下服务渠道进行全面整合与优化,紧密围绕“一网、一门、一次”的服务体系,实现数据的互通共享和业务协同办理,打造线上线下深度融合,着力减时间、减环节、减材料、减跑路,为企业和群众提供环节更少、周期更短、流程更优、成本更低的服务。

政务服务大厅智能化建设包括业务办理智能化升级、场所智能化建设、人员管理智能化提升、安全管理智能化保障和数字化运营智能化推进等内容。业务办理方面,通过智能化的咨询引导、预约、申报、受理、审批、出件、归档和评价等环节,实现业务流程的简化、优化和自动化,提高办事效率和公众满意度;场所智能化建设方面,注重功能分区和智能化设施的配备,打造便捷、舒适的服务环境;人员管理方面,借助智能化手段实现服务人员的有效监督、绩效管理和素养提升,确保服务质量;安全管理方面,通过技术手段确保政务服务大厅的数据安全、网络安全和物理安全;数字化运营方面,利用人工智能、大数据等信息技术,实现政务服务的精细化、智能化管理,提高运营效率和决策支持能力。

政务服务大厅智能化建设的目标是落实国家推动“高效办成一件事”和政务服务效能提升的相关要求,为企业和群众提供高效、便捷和公平普惠的服务体验。运用智能化手段,政务服务大厅通过业务流程优化、服务资源整合和服务模式创新,推动政务服务从被动响应向主动服务转变、从单一服务向综合服务升级,从粗放式建设向智能化运营转型。智能化大厅将成为政府与公众互动交流的重要平台,展现政府服务的高效、便捷和透明形象,为构建人民满意的服务型政府奠定坚实基础。

# 政务服务大厅智能化建设指南

## 1 范围

本文件提供了政务服务大厅的智能化业务办理、智能化场所建设、智能化人员管理、智能化安全管理、智能化运营、智能化拓展等相关内容的建议。

本文件适用于开展政务服务大厅智能化建设相关活动。

## 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 18894 电子文件归档与电子档案管理规范
- GB/T 21061 国家电子政务网络技术和运行管理规范
- GB/T 32169.1 政务服务中心运行规范 第1部分:基本要求
- GB/T 36112 政务服务中心服务现场管理规范
- GB/T 39734 政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范
- GB/T 39735 政务服务评价工作指南
- GB/T 40762 政务服务满意度评价规范
- GB 50174 数据中心设计规范
- GB 50395 视频安防监控系统工程设计规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### **政务服务大厅 administrative service hall**

由各级人民政府设立,集中办理政府权限范围内政务服务事项以及其他便民服务项目的综合性服务场所。

### 3.2

#### **服务对象 service object**

在政务服务大厅申请办理政府权限范围内政务服务事项以及其他便民服务项目的自然人、法人和其他组织。

### 3.3

#### **事项 item**

进驻政务服务大厅办理的行政许可、行政确认、行政裁决、行政给付、行政奖励、行政备案及其他服务项目。

### 3.4

#### **集成式自助终端 integrated self-service terminal**

汇集政务服务过程中所需的有关软硬件设备的服务终端,能办理多个部门事项,为服务对象提供咨