



中华人民共和国国家标准

GB/T 46714—2025

政务服务大厅集约化建设指南

Guidelines for intensification of government service hall

2025-12-27 发布

2026-01-01 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 集约化建设原则 1

 4.1 科学规划、系统布局 1

 4.2 需求导向、规范服务 1

 4.3 资源集约、高效协同 2

 4.4 数字赋能、安全可控 2

5 服务场所科学布局 2

 5.1 规划选址 2

 5.2 建设规模 2

 5.3 空间布局 2

6 服务窗口动态配置 3

7 事项进驻与服务优化 3

 7.1 事项进驻 3

 7.2 服务优化 3

8 设施设备集约管理 4

 8.1 设施设备配备 4

 8.2 设施设备管理 4

9 系统整合与数据应用 4

 9.1 系统建设与整合 4

 9.2 数据分析与应用 5

10 大厅运行管理..... 5

 10.1 人员管理与能力提升 5

 10.2 应急响应与处置 6

 10.3 监督监测提升 6

参考文献..... 7

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标准化技术委员会(SAC/TC 594)提出并归口。

本文件起草单位：中国标准化研究院。

本文件主要起草人：罗方平、卢丽丽、冯蕾、陈扬、杨景娜、禄雨薇。

引 言

2025年5月中共中央、国务院印发修订后的《党政机关厉行节约反对浪费条例》，要求“政务服务应当方便企业和群众办事，相关设施坚持实用原则，不得华而不实、铺张浪费，坚决防治和纠正政务服务中的‘面子工程’”。本文件针对部分地区政务服务大厅仍存在的建设规划不够科学、服务窗口动态调整能力不足、部分智能设备闲置浪费等问题，提出进一步优化政务服务，力戒形式主义，反对铺张浪费，推动政务服务大厅建设运行向集约化转型的指南。

本文件立足需求导向、资源整合、协同共享、安全可控原则，聚焦空间利用更集约高效、窗口设置更科学合理、设施设备更集成复用、业务流程更贯通协同、服务管理更统一优化的核心目标。明确政务服务大厅在规划布局、窗口设置、事项进驻、设备配置、系统支撑及运行管理等方面的集约化建设与管理要求，旨在统筹政务服务大厅场所设置、设备配置、人员管理，推动服务资源高效利用，避免重复建设和闲置浪费；推动服务模式创新，通过综合窗口、跨域通办、智能导办等服务优化，实现政务服务向好办易办转变；构建政务服务大厅集约高效的管理运行体系，完善现场管理、设备管理、人员管理，形成资源动态调控机制，保障服务质效持续提升。本文件强调实用性、可操作性，系统构建可复制、可推广、可持续的政务服务大厅集约化建设模型与实施路径，为各级政务服务机构有效盘活存量资源、精准配置增量资源、最大化提升服务供给效能提供科学指导，切实增强企业和群众的获得感与满意度。



政务服务大厅集约化建设指南

1 范围

本文件确立了政务服务大厅集约化建设原则,提供了服务场所科学布局、服务窗口动态配置、事项进驻与服务优化、设施设备集约管理、系统整合与数据应用、大厅运行管理等方面的指南。

本文件适用于县级及以上综合性政务服务大厅的集约化建设与管理,各级政府部门设立的专业性政务服务大厅建设与管理参照执行。

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 44888 政务服务大厅智能化建设指南

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 government 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提供其他便民服务项目综合性服务场所。

[来源:GB/T 44888—2024,3.1]

3.2

集约化 resource-optimized government service model

从企业和群众办事视角出发,聚焦办事需求,通过科学规划布局,合理调配窗口、人员、设备设施等服务资源,推动服务部门高效协同,强化数字资源对线下服务支撑等方式,实现政务服务的集成化、规范化、高效化运作,建立方便企业和群众办事、提升政务服务效能、防止资源浪费的管理模式。

4 集约化建设原则

4.1 科学规划、系统布局

加强服务资源调剂共享,结合地区政务服务实际业务需求与发展趋势,科学规划政务服务大厅选址和建设规模,合理布局功能分区,推动业务、窗口、人员等要素合理配置,鼓励省、市、县跨层级整合资源,相关设施坚持实用导向原则,避免低效闲置、铺张浪费,坚决防治和纠正政务服务中的“面子工程”。

4.2 需求导向、规范服务

从企业和群众办事视角出发,聚焦高频事项和办事难点堵点,优化服务流程、丰富服务场景、加强服务引导、创新服务模式。按需做好动态调整,不断提升服务精准性与便捷性,更好统筹线上与线下,因地

制宜保留必要的线下服务。按需设置服务窗口、配备设施设备,动态调配服务资源,避免窗口过多过杂、忙闲不均。

4.3 资源集约、高效协同

坚持数字资源共享复用,加强跨层级、跨部门、跨系统业务协同。强化各类业务办理系统与全国一体化政务服务平台的对接和数据共享,依托平台对现有各类业务办理系统进行集约化资源整合,降低软件开发、系统维护和升级等方面费用,防止资源浪费和“数字形式主义”。

4.4 数字赋能、安全可控

合理利用人工智能、大数据技术分析企业和群众的办事需求与行为规律,为服务优化、资源调配提供数据支撑与智能分析,辅助决策。完善数据安全防护机制,确保技术创新与安全防护,提高安全防护能力和水平,做好系统突发故障应急处置和人工兜底服务。

5 服务场所科学布局

5.1 规划选址

政务服务大厅选址应在人口较为集中、交通便利、环境适宜、公共设施完善、周边配套健全的区域,优先统筹利用现有政务服务场所或其他已有公共建筑。装修设计简洁大方、经久耐用,杜绝铺张浪费、华而不实。

5.2 建设规模

5.2.1 充分考虑本行政区人口规模、经济发展水平、事项进驻量和办件量,确定政务服务大厅场所规模,满足办事服务、人员办公、设备运行、信息公开等各方面需求。

5.2.2 对于新建政务服务大厅项目,宜开展论证评估,明确建设和配置标准;对于现有政务服务大厅的闲置空间,进一步优化服务内容,及时调整空间布局,提升空间利用率。

5.2.3 在条件允许的情况下,推进各类专业性政务服务大厅向同级综合性政务服务大厅归并整合。综合考虑企业和群众办事需要,确因条件限制暂时无法整合的专业性政务服务大厅,应纳入同级综合性政务服务大厅一体化管理,按统一要求提供规范服务。

5.2.4 鼓励政务服务大厅跨层级共建运行,有条件的地区应结合实际探索推进省级政务服务大厅与省会城市政务服务大厅融合、市级政务服务大厅与所在城区的区级政务服务大厅融合,共用办事场所,通过一体化运行和管理,统一提供对外服务。

5.3 空间布局

5.3.1 各级政务服务大厅功能分区要兼顾建筑结构特点和事项关联度、办理量、服务内容、业务需求、办理流程、办事习惯等因素进行划分,功能分区包括但不限于咨询导办区、窗口服务区、后台审批区、自助服务区、休息等候区等。

5.3.2 各功能分区的面积应结合办理量、办理时长、业务需求、办理流程等进行确定。

5.3.3 各功能分区应考虑服务对象办理流程的动线需求,配置准确、清晰、直观及风格统一的引导标识。

5.3.4 根据政策和事项变化情况,及时调整优化空间布局,提高空间利用效率,避免空间闲置浪费。

6 服务窗口动态配置

6.1 政务服务大厅宜结合进驻事项情况分类设置综合服务窗口和专业服务窗口：

- a) 依托政务服务大厅综合服务窗口,合理设置“高效办成一件事”窗口,推动重点事项“集成办”;
- b) 结合实际设置帮办代办窗口,为老年人、残疾人等特殊群体提供陪同办、代理办、优先办等服务,加强事项全流程帮办代办,及时解决事项推进中的难点问题;
- c) 结合实际设置“跨省通办”窗口,为企业和群众提供异地办事服务;
- d) 结合实际设置“办不成事”反映窗口,提供兜底服务,解决企业和群众办事过程中遇到的疑难问题和合理诉求。

6.2 服务窗口数量依据政务服务大厅的进驻事项数、业务办理量、业务办理时长和等待时长等因素确定,对于办件频次低、时效性要求不高的办理窗口进行适当撤并整合。

6.3 宜通过预约分流、错峰服务、潮汐窗口等方式动态调配窗口服务资源,利用大数据分析等手段,实时监测政务服务大厅人流量、各窗口办件量和等候人数,避免出现高峰拥堵、低峰闲置现象。阶段性高频办件窗口宜结合历史办件数据和政策调整等因素动态配置。

6.4 宜根据政务服务大厅运行状况和业务办理需求,创新跨层级、跨区域多功能窗口服务模式,进一步提升政务服务效能。

7 事项进驻与服务优化

7.1 事项进驻

7.1.1 应建立进驻事项负面清单制度,除场地限制或涉及国家秘密等情形外,原则上政务服务事项均应纳入政务服务大厅集中办理。暂时无法进驻综合性政务服务大厅的政务服务事项,也应进驻有关部门设置的专业性政务服务大厅,并纳入一体化管理,按统一要求提供规范服务。

7.1.2 推动“高效办成一件事”重点事项进驻对应行使层级的政务服务大厅或适宜的公共服务场所。可根据地区发展特色、企业和群众需求,扩展本地区“一件事”的覆盖范围。

7.1.3 丰富政务服务大厅的公共服务供给。推动与企业和群众生产生活密切相关的水电气热、网络通信、银行、公证、法律援助等由企事业单位承担的高频公共服务事项进驻政务服务大厅。

7.1.4 宜根据企业和群众需求,结合本地区政务服务大厅承接能力,提供政策服务、法律服务、金融服务、人才服务、科创服务、国际贸易等增值服务。

7.2 服务优化

7.2.1 强化主动引导、靠前服务,全面落实首问负责、一次性告知、限时办结、帮办代办等制度,推动实现线上线下办事标准统一、服务同质。群众已到政务服务大厅现场办理的,应提供线下一站式服务,不得强制要求群众使用线上系统办理。

7.2.2 通过优化服务内容、提高服务效率,不断提升服务质效,包括但不限于以下方面。

- 预约、取号、叫号服务。明确预约优先、过号顺延、延时、错时等规则,不能以未预约、现场过号为理由不提供服务。
- 咨询导办服务。整合政府门户网站、政务服务平台、政务服务大厅、12345 政务服务便民热线等渠道信息,纳入统一知识库,提供精准化的咨询问答服务。提升 12345 政务服务便民热线接办效率,高效受理政务服务咨询、投诉、求助、建议等诉求并提供在线办理指导。加强政务服务平台投诉建议体系、“好差评”体系与 12345 政务服务便民热线等业务协同,打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。

- 帮办代办服务。优化线下帮办代办工作机制,为老年人、残疾人等特殊群体提供陪同办、代理办、优先办等服务。宜按照 GB/T 44888 相关要求,提供高频服务事项、专业人工、语音视频通话、远程协助等智能帮办代办服务。
- 创新服务模式。为企业和群众提供集成办、承诺办、跨域办、免申办等服务,推动更多事项集约高效办成。

8 设施设备集约管理

8.1 设施设备配备

- 8.1.1 根据实际业务需求和人流量,统筹自助终端、电子大屏、智能设备等设施设备集约化配置,避免多头配置、分散管理、重复建设、闲置浪费等问题。
- 8.1.2 以政务服务集成式自助终端为主,鼓励各地区结合实际整合公安、税务、社会保障、医疗保障等自助服务功能,满足自助办理需求,提高自助终端利用率。
- 8.1.3 根据通知公告、导览导办、监测预警等服务要求合理配置电子大屏,强化集约化规划,避免过度配置或资源闲置。
- 8.1.4 立足区域经济发展水平和政务服务实际需要,注重实用性和业务契合度,在科学评估的基础上,合理配置智能机器人、虚拟数字人、电子存储柜等智能设备,避免设备闲置、“智慧门面”。
- 8.1.5 结合服务区域设置,合理配置无障碍通道、电梯、卫生间等无障碍设施设备,以及轮椅、药箱、AED 除颤仪等急救设施设备。
- 8.1.6 宜根据人流量和场地实际,按需配置停车场、非机动车停车棚、母婴室、充电桩、手机充电台、自助售卖机等公共和便民设施设备。

8.2 设施设备管理

- 8.2.1 将自助终端、智能设备设置在政务服务大厅自助服务区或其他有服务需求的区域,并提供清晰易懂的操作指引,包括文字、图示或视频教程等。设备操作界面简洁明了,确保服务对象能够便捷定位和使用,避免复杂菜单和繁琐步骤导致使用体验不佳。
- 8.2.2 对设施设备采购、配置、使用、维护、报废等全流程进行统筹管理,做好数据监测和统计分析,避免分散管理。宜根据业务量变化动态调配设备,鼓励区域内政务服务大厅调剂共享设施设备,盘活存量设备。
- 8.2.3 定期开展政务服务大厅设施设备的使用频次分析,根据使用频次对自助终端、智能设备及其他设施设备进行动态调配,提高设备利用率。宜逐步整合替换系统不互通、功能单一、操作复杂、实用性不强的自助服务终端。对使用频次极低的,如日均使用次数小于或等于 1 次或周均使用次数小于或等于 3 次的,原则上停用且不再新增。
- 8.2.4 定期开展政务服务大厅设施设备维护与功能评估,开展巡检、故障维修、零部件升级、使用年限评估等,及时更新智能设备软件系统,确保满足服务对象办事需求。

9 系统整合与数据应用

9.1 系统建设与整合



- 9.1.1 加强系统建设省级统筹,强化集约整合和互联互通,政务服务大厅业务办理系统和大厅现场管理系统应依托现有省级一体化政务服务平台和行业业务系统进行功能拓展,整合联通各类办事服务系统,完善办事服务功能,结合实际需要进行系统迭代升级,防止升级频次过高。深化线上线下融合,更好支撑线上预约、线下服务和现场管理。强化省级层面对一体化政务服务平台的统筹建设和统一管理,支

持省、市、县多级共用,避免重复建设,防止“数字形式主义”。对因事项实施层级、政策差异等因素,确不适宜省级统建的,可由市级按照全省统一标准结合实际建设,与省级一体化政务服务平台对接联通,避免产生数据孤岛。

9.1.2 宜按照 GB/T 44888 相关要求,优化系统集成、多级联动和线上线下融合的政务服务大厅预约、取号、叫号系统和办件评价系统。取叫号系统宜具备简单易用的界面和高效稳定的性能,统一排队数据格式和叫号规则,实时同步、自动分配至服务窗口。

9.1.3 逐步将部门自建业务办理系统整合至一体化政务服务平台,实现不同部门、不同层级的政务服务事项通过一体化政务服务平台统一受理,避免窗口工作人员“二次录入”。

9.1.4 宜优化完善现有政务服务大厅现场管理系统,集成日常办公、人员管理、考勤管理、督查管理、考核管理、数据归集、统计分析等功能,能够为政务服务大厅的高效管理、改进提升提供客观有效的数据支撑。

9.1.5 宜优化现有政务服务大厅各区域监控系统,明确设备接入标准,集成存储管理平台,设置智能分析规则,集成实时监控、录像回放、行为分析等功能。宜对现场人员流动、窗口服务、设备运行状态等进行电子巡查,及时发现并处理异常情况,提高政务服务大厅运行的安全性和高效性。

9.2 数据分析与应用

9.2.1 将政务服务大厅人流量、办事等待时长、办事服务评价等数据分析结果,应用于潮汐窗口调整、窗口人员调配、工作人员考核等领域,持续提高服务质效。

9.2.2 加强政务服务大厅进驻事项办件数量、办理时长、办理成功率等办件数据的统计分析,查找办事堵点、难点,做好前瞻性研究,为优化服务流程、创新服务模式等提供参考。

9.2.3 宜以投资项目、企业开办、不动产登记等面广量大的高频服务事项为切入口,分析相关领域政务服务数据变化趋势和波动幅度,为政府决策提供参考依据。

9.2.4 强化统筹规划,在确保安全的前提下稳妥有序推进人工智能大模型等新技术在政务服务领域应用,提供智能问答、智能引导、智能预填、智能帮办、智能辅助审批、智能分析等“人工智能+政务服务”场景服务,推动智能服务能力多场景集约利用,整体提升政务服务智能化水平。

10 大厅运行管理

10.1 人员管理与能力提升

10.1.1 政务服务大厅强化对进驻部门人员、综合窗口服务人员的统筹管理和业务能力提升,提高业务保障水平,推动人员与窗口服务要求高效匹配。

10.1.2 部门选派有较强专业技能和业务水平的人员进驻政务服务大厅,健全人员管理制度,保障人员队伍稳定有序运行。部门进驻人员需具备从事窗口工作所需的业务技能及相应的职业技术要求。

10.1.3 根据政务服务大厅综合窗口的运行模式,由政务服务大厅管理机构根据属地实际,以员工录用或购买服务等方式,配置窗口工作人员,明确岗位职责标准、专业能力要求和服务行为规范,各地区要加强对委托第三方购买服务的监督,防止管理缺位。统一配备的政府购买服务窗口工作人员宜向专业化、职业化方向发展。

10.1.4 政务服务管理机构结合政务服务大厅运行情况,对政务服务大厅服务人员定期开展业务学习、岗位实训、轮岗交流和专项培训,培训内容包括但不限于事项办理规范、系统操作、政策法规、流程衔接与服务礼仪等,持续提升服务能力。

10.1.5 加强政务服务大厅人员作风建设,针对在岗履职、办理效率、服务态度等加强考核评价,强化结果应用,避免出现服务态度恶劣、无故空岗、缺岗等情况。

10.2 应急响应与处置

10.2.1 应制定覆盖事项办理中断、系统故障、设施设备损坏等常见办事场景的应急预案,明确启动条件、责任分工、处置流程和总结评估等内容,做好动态更新。

10.2.2 针对办事高峰和突发缺岗等情况,加强潮汐窗口动态启用和人员应急替岗,确保政务服务大厅工作时段各岗位人员在岗、服务连续不中断。

10.2.3 针对网络链路、软件系统和硬件设施等故障,加强快速响应,做好人员引导和人工兜底服务,保障政务服务大厅服务不中断,防范因系统问题导致政务服务大厅无法服务等问题。原则上一般故障在30分钟内初步处置或服务切换,重大故障在2小时内完成临时替代方案部署。

10.2.4 加强政务服务大厅运行闭环管理,做好问题分类登记、责任到人、限期整改。

10.2.5 建立快速响应机制,有效应对政务服务大厅出现的突发舆情或突发事件,政务服务中心、进驻部门、窗口等工作人员及时处置,做好群众应急疏散工作,保证人员安全。定期组织开展应急演练。

10.3 监督监测提升

10.3.1 宜围绕空间集约、窗口运行集约、服务集约、设施设备集约、人员管理集约等方面,适时对政务服务大厅的集约化建设情况开展成效监测。

10.3.2 宜将监测结果作为政务服务大厅建设和改进的重要依据,及时发现问题和不足,提出改进措施和建议,推动政务服务大厅服务水平持续提升。

10.3.3 通过诉求收集渠道、第三方调查、政务服务“好差评”等方式,广泛收集公众意见与建议,及时发现问题并整改提升,形成“整改—优化—提升”的闭环管理。

参 考 文 献

[1] GB/T 32169.3 政务服务中心运行规范 第3部分:窗口服务提供要求

[2] GB/T 32618 政务服务中心信息公开业务规范

[3] GB/T 36114 政务服务中心进驻事项服务指南编制规范

[4] GB/T 38227 投资项目建设审批代办服务规范

[5] GB/T 40756 全国一体化政务服务平台线上线下融合工作指南

[6] GB/T 44193 全国一体化政务服务平台一网通办基本要求

[7] 国务院关于印发《国务院关于加强政务诚信建设的指导意见》(国发〔2022〕5号)

[8] 国务院办公厅关于依托全国一体化政务服务平台建立政务服务效能提升常态化工作机制的意见(国办发〔2023〕29号)

[9] 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)

[10] 中共中央、国务院印发《党政机关厉行节约反对浪费条例》

[11] 国务院办公厅关于健全“高效办成一件事”重点事项常态化推进机制的意见(国办发〔2025〕24号)



