

山 西 省 地 方 标 准

DB 14/T 3202—2024

“承诺制+标准地+全代办” 线上线下融合
建设指南

2024 - 12 - 31 发布

2025 - 03 - 31 实施

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本原则 1

5 建设主体 2

6 建设内容 2

7 评价与改进 3

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。

本文件由山西省行政审批服务管理局、山西省自然资源厅、山西省市场监督管理局共同提出，各主管部门依各职责组织实施并监督检查。

山西省市场监督管理局对标准的组织实施情况进行监督检查。

本文件由山西省政务服务标准化技术委员会（SXS/TC12）归口。

本文件起草单位：中国标准化研究院、山西省市场监督管理局、山西省行政审批服务管理局、山西省自然资源厅。

本文件主要起草人：刘辉、魏如清、刘春卉、李昆、冯蕾、张胜、王满、邓琛巷、张曦、杨杰。

“承诺制+标准地+全代办”线上线下融合建设指南

1 范围

本文件给出了“承诺制+标准地+全代办”线上线下融合建设的指导性建议指南，包括术语和定义、基本原则、建设主体、建设内容、评价与改进。

本文件适用于“承诺制+标准地+全代办”线上和线下业务相融合的建设指南，其他行业企业可参照执行。

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 40756 全国一体化政务服务平台线上线下融合工作指南

DB14/T 3201-2024 “承诺制+标准地+全代办”术语

3 术语和定义

DB14/T 3201-2024界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

线上政务服务

通过政务服务门户、移动终端、第三方互联网入口等互联网服务渠道提供的各类政务服务。

[来源：GB/T 40756，3.8]

3.2

线下政务服务

通过政务服务综合实体大厅、部门专业大厅、基层便民服务网点、自助服务终端等服务渠道，现场提供的各类政务服务。

[来源：GB/T 40756，3.9]

4 基本原则

4.1 协同共建

充分利用各地区各部门已建政务服务平台，整合各类政务服务资源，协同共建、整体联动，不断提升建设集约化、管理规范化的水平。

4.2 开放共享

推动线上线下深度融合，发挥全省一体化政务服务平台的公共入口、公共通道、公共支撑作用，以数据共享为核心，不断提升跨地区、跨部门、跨层级业务协同能力，推动面向市场主体的政务服务事项公开、政务服务数据开放共享。

4.3 安全可控

全面落实总体国家安全观，树立网络安全底线思维，健全管理制度，落实主体责任，健全安全通报机制，加强综合防范，积极运用安全可靠技术产品，推动线上线下安全协调发展，筑牢平台建设和网络安全防线，确保政务网络和数据信息安全。

5 建设主体

负责牵头承诺制、标准地和全代办服务的省级人民政府有关行政主管部门，以及全省一体化政务服务平台管理部门作为“承诺制+标准地+全代办”线上线下融合建设主体。

6 建设内容

6.1 宜建立全省统一的“承诺制+标准地+全代办”政务服务数据管理标准规范体系，推进政务服务数据全部上云，强化数据资源管理。

6.2 省政务信息管理机构负责归集、整合政务服务数据，组织建设法人、自然资源和空间地理、宏观经济、电子证照、信用信息等综合数据信息资源库，并依法向社会开放。

6.3 县级以上人民政府有关行政主管部门宜在企业投资项目报建阶段，提供线上线下全过程技术指导及咨询服务。

6.4 建设主体宜建立全省跨层级、跨地域、跨系统、跨部门的一体化网络体系，构建全方位、高效率的政务数字化应用体系，实现与省投资项目在线审批监管平台、工程建设项目审批管理平台和省信用信息共享平台的互联互通、一网通办。

6.5 全省一体化在线政务服务平台宜为市场主体提供全流程一体化在线服务，实现网上咨询、申报、审查、办理和评价的集成应用，支持统一电子签章、电子证照库、编码管理和二维码管理。

6.6 除法律法规另有规定或者涉及国家秘密等情形外，政务服务事项纳入一体化在线政务服务平台办理。市场主体通过在线政务服务平台提交申请材料的，不再提交纸质申请材料。

6.7 宜依托一体化在线政务服务平台推进全省政务信息系统整合，加强省级政务服务平台网上统一受理端建设，推动办件信息实时共享，实现办事申请“一次提交”、办理结果“多端获取”。

6.8 除法律法规另有规定外，县级以上人民政府有关行政主管部门的政务服务业务系统宜在政务云平台集中部署，实现互联互通、共享交换、业务协同。

6.9 县级以上政府有关行政主管部门能够通过数据共享获取的信息，以及前序流程已经收取的材料，不宜要求市场主体重复提交。

6.10 县级以上人民政府有关行政主管部门应加强数据共享的全过程管理，确保数据安全。

6.11 县级以上人民政府及其网络安全监管部门、政务信息管理机构应建立健全网络安全保障体系，确保设施安全、网络安全、数据安全。

- 6.12 县级以上人民政府有关行政主管部门宜完善政府信息公开方式，将制定和执行的与市场主体相关的创业、创新、人才、规划、产业、项目、市场、金融、税费、奖励、补贴等政策，及时通过政府门户网站、政务服务平台和新闻媒体等向社会公开，并通过政务服务大厅、政务服务热线等为市场主体提供咨询服务。
- 6.13 省信用信息共享平台归集、整合各相关部门的企业投资项目信用信息，纳入企业信用记录，共享至省投资项目在线审批监管平台，为实施企业投资项目承诺制提供信息查询服务。
- 6.14 县级以上政府有关行政主管部门宜进一步推进关联事项集成办理、容缺事项承诺办理、政策服务免申办理。
- 6.15 县级以上政府有关行政主管部门宜制定集成服务工作规范，在项目前期策划生成、竣工联合验收、事中事后监管等方面提高线上线下融合建设水平。
- 6.16 供水、供电、燃气、热力、通信等市政公用服务单位宜建立健全管理制度，实行服务承诺制并入驻政务服务大厅，明确办事流程、服务标准和收费标准，实行限时办结，为建设单位提供“一站式”服务。
- 6.17 省级人民政府有关行政主管部门宜制定“承诺制+标准地+全代办”线上线下政务服务融合方案，形成以线上为主、线下为辅，线上线下贯通融合的服务模式。

7 评价与改进

- 7.1 成效评估宜覆盖“承诺制+标准地+全代办”线上线下融合建设的全部内容，设计定量观测、提取及收集的方案。
- 7.2 宜委托第三方评估机构定期或不定期对线上线下融合建设进行成效评估。评估周期宜每季度不少于一次，应围绕线上线下政务服务的完整性、一致性和及时性开展评估。
- 7.3 定期分析评估结果，反映各地“承诺制+标准地+全代办”线上线下融合建设存在的主要问题和不足，为改进工作提供指导，不断优化服务水平。
- 7.4 建立持续改进机制，按照评估结果提出改进目标、措施、时限等要求。
-