

DB3714

德州市地方标准

DB 3714/ T 0014—2023

智能审批服务规范

Specification of intelligent approval service

2023 - 9 - 21 发布

2023 - 10 - 21 实施

德州市市场监督管理局 发布

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。

本文件由德州市行政审批服务局提出、归口并组织实施。

智能审批服务规范

1 范围

本文件规定了智能审批服务的术语和定义、基本原则、基本要求、服务对象、服务提供渠道、服务内容及要求、安全保障要求、服务评价与改进等。

本文件适用于德州市智能审批服务的提供和管理。

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 18894 电子文件归档与电子档案管理规范
- GB/T 20274.1 信息安全技术 信息系统安全保障评估框架 第1部分：简介和一般模型
- GB/T 21064 电子政务系统总体设计要求
- GB/T 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求
- GB/T 32617 政务服务中心信息公开数据规范
- GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范
- GB/T 36092 信息技术 备份存储 备份技术应用要求
- GB/T 37277 审批服务便民化工作指南
- GB/T 39477 信息安全技术 政务信息共享 数据安全技术要求
- DB37/T 1077 行政（审批）服务规范
- DB37/T 3481 政务服务“一次办好”工作规范 第1部分：总则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

智能审批 intelligent approval

对组织或个人依申请办理的行政审批服务事项，利用大数据、人工智能等技术，按照审批规则对业务审批各环节实现数据自动抓取、自动填单、自动智能比对、自动审批、自动公示、自动形成电子台帐的全流程电子化审批和部分环节辅助电子化审批。

4 基本原则

智能审批应遵循“申请人自愿、依法办理、信守承诺、优质高效、同等效力”的原则。

——申请人自愿。申请人可根据需求自愿选择多种办理方式，服务主体鼓励引导申请人采用智能审

批方式办理。

- 依法办理。智能审批事项应根据法律依据制定办事指南及审查细则。
- 信守承诺。申请人应诚信填写办事信息，同步上传电子材料。涉及原件回收的，需按照办结回执、办结承诺单的要求，在时限内提交有关材料。
- 优质高效。可于任何时间、地点在网上直接申请办理智能审批事项，且材料不得多于办事指南所需材料。
- 同等效力。智能判定通过后，经服务主体复核无误的行政审批决定，与线下办理的结果具有同等效力。

5 基本要求

- 5.1 智能审批服务应符合 GB/T 37277、DB37/T 1077、DB37/T 3481 的相关要求。
- 5.2 智能审批服务主要应用于审批过程中存在人工重复操作、不涉及主观意识判断的业务审批各环节。
- 5.3 服务主体应梳理各业务事项，将各个要素、各个流程进行标准化梳理，明确智能审批流程、条件，利用大数据、AI、图像识别或智能定位等技术开发审批系统。
- 5.4 应符合 GB/T 21064 的设计要求和统一用户、统一认证、统一登录的政务服务要求，并能实现与德州市政务服务平台的对接。
- 5.5 应支持使用合法有效的电子签名、电子签章等。
- 5.6 不满足智能审批条件的服务对象申报信息可自动转为人工审核。
- 5.7 应支持电脑端、移动端、自助端等多渠道办理方式。
- 5.8 应妥善保管服务对象信息，对不同安全级别的信息应采取相应的技术手段和管理措施，保障信息在保存、业务处理、数据传输等过程中的安全。
- 5.9 服务事项与流程应符合工作实际和业务需求，具有扩展性，以适应政策的调整以及应用需求的变化。
- 5.10 应确保服务渠道畅通、7×24 h 平稳运行，运行百万次的故障率在 0.01% 以下。
- 5.11 在信息服务过程中获取的个人信息应符合 GB/T 35273 的有关要求。

6 服务对象

智能审批服务对象主要包括自然人、法人和非法人组织。

7 服务提供渠道

智能审批服务提供渠道包括但不限于：

- 外网服务平台：基于电子政务外网的服务平台及服务接口；
- 互联网服务平台：基于互联网或专线网络的网上办事大厅、门户网站、爱山东 APP 客户端、微信小程序等平台及服务接口；
- 现场服务网点：综合受理窗口、自助终端等。

8 服务内容及要求

8.1 材料填报

- 8.1.1 应根据智能审批事项办事要素填报相关信息，所有材料清晰可辨，确保真实性、合法性、有效性。
- 8.1.2 能在审批系统(包括跨网审批系统)或申请人提交的申报材料中，根据需求抓取有效信息，实现信息共享。
- 8.1.3 抓取渠道主要包括各专网业务系统，如山东省投资项目在线审批监管平台系统、山东省市场监督管理局综合业务系统、山东省社会保险管理信息系统等。
- 8.1.4 应根据不同业务需求、抓取不同内容，包括但不限于身份信息、申报材料信息等。
- 8.1.5 信息抓取应确保信息的完整性和准确性，并符合时效性、及时性，应在 5 min 内完成信息抓取。
- 8.1.6 信息抓取相对误差应在 3 %以内。
- 8.1.7 应通过智能文档审阅对受理的资料做出初步审核。
- 8.1.8 应实现业务申请审慎提示，提示申请人登记环节可能需要警示提示、限制的业务规则，包括但不限于：
- 各类失信警示；
 - 经营异常警示；
 - 《产业结构调整指导目录》类别归集及警示；
 - 市场准入负面清单警示。
- 8.1.9 应根据业务申报所需材料科学设定填报规则，能根据设定的规则，自动筛选和提取有效字段，并智能填报到业务系统。
- 8.1.10 填报信息包括政务服务平台基本信息和上传申报材料附件。

8.2 远程踏勘

- 8.2.1 需要踏勘的审批事项，应实现网上受理踏勘申请、远程视频踏勘、在线截图留存、音像留存等功能。
- 8.2.2 远程视频踏勘检查过程中，审批人员应提醒申请人对检查点拍照截图，连线过程中所有信息、视频图像、签名应实时留痕。
- 8.2.3 远程踏勘根据业务实际情况，宜在 30 min 内完成踏勘。

8.3 智能审批

- 8.3.1 应根据申请人填报或系统抓取的信息，比对事项审查要点，得出审批结果，并反馈给申请人。
- 8.3.2 应实现智能提取材料关键信息及表单、审批意见的自动识别录入，形成批复或证照。需出具结果文件的智能审批事项，申请人可选择自行取件或快递送达。
- 8.3.3 需回收原证照的智能审批事项，申请人应按照办结回执要求，选择向服务窗口自行提交或快递送达。
- 8.3.4 网络顺畅的情况下，宜在 45 s 内完成行政审批事项的审批，若超出 2 min 仍未完成审批，报错后重新运行智能审批或转为人工审批。

8.4 信息公示

- 8.4.1 应实现自动填报双公示表单，于 7 个工作日内完成双公示。
- 8.4.2 信息公示内容根据业务需求设定，包括但不限于：
- 行政相对人名称；
 - 行政相对人类别；
 - 证件类型；
 - 证件号码；

- 数据上传时间；
- 行政许可决定文书名称；
- 行政许可决定文书号；
- 许可机关；
- 许可类别；
- 许可内容；
- 许可决定日期。

注：详细公开信息参照GB/T 32617要求。

8.4.3 公示渠道包括但不限于：

- 德州市政务服务网；
- 德州市公共信用信息平台。

8.4.4 应及时停止公示依法撤销的信息。

8.5 台账生成

8.5.1 应在智能审批工作完成后，自动将关键信息生成台账，自动归档。

8.5.2 台账生成时间不应超过 20 s。

8.5.3 台账内容包括但不限于申请主体基本情况、行政许可时间、公示时间等。

9 安全保障

9.1 网络安全

应加强网络安全管理，对网络安全问题进行有效防范，网络安全等级保护应不低于GB/T 22239的第三级要求。

9.2 应用系统安全

应按照GB/T 20274.1加强应用系统安全管理，通过安全程序编码、高可靠口令设置、热机备份、防篡改、访问控制等技术措施保障应用系统安全。

9.3 身份认证

9.3.1 服务对象通过专用的互联网服务平台注册用户账号，应进行实名认证。

9.3.2 服务主体宜优先应用政务服务平台的统一身份认证系统开展实名认证。

9.3.3 服务主体自行开发的身份认证应具有但不限于以下功能：

- 提供专用的登录控制模块对登录用户进行身份标识和鉴别；
- 对同一用户采用两种或两种以上组合的鉴别技术实现用户身份鉴别；
- 提供用户身份标识唯一性和鉴别信息复杂度检查功能，保证应用系统中用户身份标识不重复、身份鉴别信息不易被冒用。

9.4 用户及权限控制

9.4.1 服务主体负责统一管理服务对象的用户账号和调用接口账号。

9.4.2 自然人账号应绑定实名身份。

9.4.3 法人和其它组织账号应绑定法人身份。

9.4.4 服务主体应根据不同的权限管理要求，依工作职责、信息需求等授予相应的功能、可访问的数据范围和数据操作权限。

9.4.5 数据操作权限应包括但不限于：查询权限、录入权限、审核权限、审批权限等。

9.5 信用数据安全

9.5.1 信用数据安全主要包括对信用数据进行分权限、分职能管理，对敏感数据进行加密处理、安全存储等。

9.5.2 服务主体应制定信用数据操作管理制度，规范数据的采集、处理、存储和使用，有效降低数据被非法生成、变更、泄露、丢失及破坏的风险。

9.5.3 政务外网服务平台与互联网服务平台的数据，应分开存储和处理，符合政务外网管理规定。

9.5.4 数据质量控制应参照 GB/T 39477 要求对数据进行定期维护。

9.5.5 信用信息网络传输过程中应采用加密方式进行传输，密钥动态生成，保证数据安全。

9.5.6 服务主体应参照 GB/T 36092 要求对信用数据备份，制定备份管理计划和容灾策略。

9.5.7 电子材料归档与管理应按照 GB/T 18894 的要求执行。

10 服务评价与改进

10.1 服务主体应定期对智能审批服务质量进行测评。

10.2 可采用自我测评和群众测评等方式，包括意见问询、实际查看、检查考核等测评方法。

10.3 建立信息准确率、群众满意度等评价指标，对服务质量进行测评。

10.4 根据测评结果，对服务质量进行评价，识别存在问题或不足，采取有效措施持续改进。