



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 32170.2—2015

---

## 政务服务中心标准化工作指南 第2部分：标准体系

Guide to standardization of administrative service centre—  
Part 2: Standard system

2015-10-12 发布

2016-05-01 实施

---

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国国家标准化管理委员会 发布

# 目 次

前言 .....	I
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 标准体系的总体结构与要求 .....	1
4.1 总体结构 .....	1
4.2 总体要求 .....	2
5 通用基础标准分体系 .....	2
6 服务提供标准分体系 .....	3
6.1 概述 .....	3
6.2 体系结构 .....	3
6.3 体系内容 .....	3
7 管理标准分体系 .....	4
7.1 概述 .....	4
7.2 体系结构 .....	4
7.3 体系内容 .....	4
8 岗位工作标准分体系 .....	5
8.1 概述 .....	5
8.2 体系结构 .....	5
8.3 体系内容 .....	6

## 前 言

GB/T 32170《政务服务中心标准化工作指南》目前包括两个部分：

——第 1 部分：基本要求；

——第 2 部分：标准体系。

本部分为 GB/T 32170 的第 2 部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本部分起草单位：山东省新泰市公共行政服务中心、泰安市质量技术监督局、国家行政学院电子政务研究中心、山东省质量技术监督局、山东省标准化研究院、福建省龙岩市行政服务中心、安徽省广德县政务服务中心、北京市西城区综合行政服务中心。

本部分主要起草人：刘燕、杨世东、郭大雷、刘文华、张斌、江源富、马晓鸥、王曙光、汪光荣、李薇、曲发川。

# 政务服务中心标准化工作指南

## 第 2 部分：标准体系

### 1 范围

GB/T 32170 的本部分规定了政务服务中心(简称中心)标准体系的总体结构与要求以及通用基础、服务提供、管理和岗位工作四个标准分体系的构成与要求。

本部分适用于中心的标准化工作。

### 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 13016 标准体系表编制原则和要求

GB/T 24421.2 服务业组织标准化工作指南 第 2 部分:标准体系

GB/T 32170.1 政务服务中心标准化工作指南 第 1 部分:基本要求

### 3 术语和定义

GB/T 24421.2 和 GB/T 32170.1 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

**服务提供标准 service provision standard**

为满足顾客的需要,规范供方与顾客之间直接或间接接触活动过程的规范性文件。

#### 3.2

**进驻部门 government department stationed**

进驻政务服务中心,为自然人、法人和其他组织提供行政许可、行政给付、行政确认、行政征收以及其他服务项目的政府部门和相关服务单位。

#### 3.3

**事项 item**

进驻政务服务中心办理的行政许可、行政确认、行政给付、行政征收及其他服务项目。

#### 3.4

**窗口 counter**

进驻部门或政务服务中心设立的服务单元。

#### 3.5

**管理机构 management organization**

政务服务中心内部负责对窗口工作进行组织协调、监督管理和指导服务的机构。

### 4 标准体系的总体结构与要求

#### 4.1 总体结构

中心标准体系结构如图 1 所示。