



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 36114—2018

---

## 政务服务中心进驻事项服务指南编制规范

Specifications for service items guideline of administrative service centre

2018-03-15 发布

2018-07-01 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 编制职责 .....	2
5 指南编制 .....	2
6 指南管理 .....	2
附录 A (规范性附录) 服务指南的要素设置及编写要求 .....	3
附录 B (资料性附录) 服务指南的编制示例 .....	5
参考文献 .....	14

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国政务大厅服务标准化工作组(SAC/SWG 15)提出并归口。

本标准起草单位:福建省厦门市标准化研究院、福建省厦门市行政服务中心管理委员会、山东省新泰市政务服务中心管理办公室、山东省德州市政务服务中心管理办公室、福建省龙岩市行政服务中心管理委员会、天津市滨海新区行政审批局、天津市卫生和计划生育委员会、海南省人民政府政务服务中心、安徽工匠质量标准研究院有限公司。

本标准主要起草人:李振良、洪丽君、王少武、徐西延、蔡婧、张铁军、黄爱勤、田伟、张琼寒、宋涛、王遵锐、姚旭东。

# 政务服务中心进驻事项服务指南编制规范

## 1 范围

本标准规定了政务服务中心(以下简称“中心”)进驻事项服务指南编制的编制职责、指南编制和管理。

本标准适用于各级中心进驻事项服务指南的编制和管理。

## 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 32168—2015 政务服务中心网上服务规范

GB/T 32169.2—2015 政务服务中心运行规范 第2部分:进驻要求

GB/T 32170.1—2005 政务服务中心标准化工作指南 第1部分:基本要求

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

## 3 术语和定义

GB/T 32168—2015、GB/T 32169.2—2015、GB/T 32170.1—2015 和 GB/T 32170.2—2015 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**政务服务中心** **administrative service centre**

行政服务中心

地方各级人民政府设立的,集中办理本级政府权限范围内的行政许可、行政给付、行政确认、行政征收以及其他服务项目的综合性管理服务机构。

[GB/T 32170.1,定义 3.1]

### 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。

[GB/T 32170.2,定义 3.2]

### 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。

[GB/T 32170.2,定义 3.3]

### 3.4

**服务指南** **guideline for service**

为服务对象申办相关事项提供指引,明确事项办理要求的规范性文件。