

事事有标准、处处有规范、人人有准则 南湖区政府务服务标准化建设跑出“加速度”

■撰稿 徐梦倩 陈霞 徐冰钰 图片由南湖区政府数据局(行政审批局)提供

近日,市场监管总局(国家标准委)批准发布《政务服务统一咨询服务工作规范》(GB/T 47180—2026)国家标准,标志着政务服务从部门分散、标准不一的传统模式,正式迈入标准化、规范化运行的新阶段。

该标准系统规定了政务服务统一咨询服务的基本原则、服务内容、服务渠道、服务人员、服务流程等核心内容,明确了需求导向、答复同源协同联动和智能精准四大核心原则,提出通过建立线上线下统一知识库来解决“各说各话”问题,规范咨询服务全流程并构建闭环管理。

这份国家标准由南湖区政府数据局(行政审批局)在2025年牵头参与制定,于2026年2月27日发布,将在6月1日正式实施。该局在2025年中国标准化研究院主办的政务服务标准化创新发展暨标准培训会议上作工作经验交流,让“南湖经验”走向全国。

多年来,该局深耕政务服务标准化建设,不仅严格落实各项标准,更主动参与标准制定,从现场管理到流程优化,从队伍建设



设到品牌打造,一步步织密标准体系、夯实服务根基,走出了一条具有南湖特色的政务服务标准化之路,为全国政务服务标准化建设贡献“南湖智慧”。

走进南湖区政府服务中心,一股规范有序的气息扑面而来,藏在细节里的标准化无处不在:工作人员统一着装、微笑迎客,一句句规范的问候语温暖亲切;办公区域内,文件资料摆放整齐划一,打印机、复印机等设备上清晰标注着型号和维修联系人,就连抽屉里的办公用品都有明确位置、贴好标签,细节处处严谨——这是南湖区政府推行OSM现场标准化管理的生动写照。

“从2016年起,我们就引入了OSM现场管理标准系统,从人力、空间、物品、设备、废物、信息六大资源入手,全面规范办公环境和服务流程。”南湖区政府数据局(行政审批局)相关负责人介绍,刚开始推行时并不容易,大家习惯了以往的工作模式,对“物品定位唯一”“责任到人”等严格要求难以适应,但工作人员没有退缩,逐岗位梳理、逐细节规范,硬生生把“不习惯”变成了“下意识”。

如今,OSM现场标准化管理已成为南湖区政府服务的“日常操作”:人力管理上,物品摆放、设备维修、环境清洁都有明确责任人;空间管理上,办公室布局、柜子存放内

容、抽屉摆放物品都有可视化规定;设备管理上,故障处置实现“快速响应、及时解决”,有效避免了因设备问题耽误群众办事。

“最明显的变化就是,办公环境整洁了,文件资料好找了,工作效率也提高了,服务群众时更有底气了。”在受理专员姚佳的《现场管理标准应知应会手册》上,密密麻麻记录着她的学习心得。她说:“这本书上的内容涵盖了岗位职责、用语规范、仪表形象、服务流程等方面,熟知这些内容可以更好地规范自己的一言一行。”

从细节规范到体系构建,南湖区的政务服务标准化建设从未停下脚步。十年来,南湖区政府持续迭代政务服务现场管理标准化,将标准贯穿政务服务全过程,逐步构建起包含116项标准的管理体系,涵盖通用基础、服务保障、服务提供三大类,真正实现了“事事有



标准、处处有规范、人人有准则”。

2023年11月,南湖区政府服务中心以高分通过“政务服务现场管理标准化”国家试点验收,标志着南湖区政府政务服务标准化建设迈入全国先进行列。

为了让标准化服务延伸至基层“最后一公里”,南湖区政府制定《南湖区政府“一站式、同标准、全闭环”政务服务质量管理体系建设实施方案》(南委办发〔2022〕27号),推动全区11个镇(街道)对照区级中心标准,全面推进政务服务场所建设、服务制度、事项管理、流程管理、服务提供、日常监管六大模块标准化建设,实现了区镇村三级标准统一、运行高效、上下联动、服务一体的政务服务格局,让群众在家门口就能享受到和区级中心一样规范、优质的服务。

在标准化建设的实践中,南湖区政府还总结提炼出“三员六步七办”政务服务管理模式,成功获评第四届中国质量奖提名奖,成为政务领域首家获此殊荣的单位。

据了解,“三员”即组建服务专员、受理专员、智慧专员三支专业队伍;“六步”则涵盖全场景咨询、无差别受理、一平台流转、全流程跟踪、综合制出证、好差评管理的全流程闭环服务;“七办”更是打造了自助办、线上办、就近办、上门办、预约办、集成办、跨域

办七大服务场景,精准满足不同群体的办事需求。

“以前更改社会组织章程,得自己跑到工商联递交材料,来回折腾不说,还容易漏带文件。现在全程线上流转,只需要把材料交到政务服务大厅一个窗口,五个工作日就拿到了许可决定书!”嘉兴市南湖区政府某商会经办人感慨道。

优质服务的背后,离不开一支专业过硬的政务服务队伍。近年来,南湖区政府数据局(行政审批局)始终把队伍标准化建设放在重要位置,常态化开展业务培训、技能竞赛,推动政务服务办事员职业化、专业化发展。

2025年,该局围绕标准化、工商登记、不动产业务等重点领域,组织开展窗口人员业务培训21次,同时深入各镇(街道)、村(社区)开展巡回培训13场,举办政务服务办事员职业技能竞赛,通过率达97.6%,推动持证上岗人员从初级向中级全面升级。

眼下,南湖区政府2026年政务服务办事员(五级)职业技能培训和鉴定已全面启动,报名工作正紧锣密鼓推进,工作人员纷纷主动报名、抓紧学习,力争进一步提升专业能力。

如今,南湖区政府“36.7℃最舒适温度的办事大厅”品牌已深入人心,全区政务服务第三方回访群众满意度连续五年保持在99%以上,企业营商环境整体满意度达到98%以上,让政务服务更高效、更规范、更暖心。



人人参与 共建共享

深化文明城市创建

嘉兴市新闻传媒中心(传媒集团)
创意设计:张铮