

上海市人民政府办公厅  
江苏省政务服务管理办公室  
中共浙江省委全面深化改革委员会办公室  
安徽省数据资源管理局

文件

沪府办字〔2023〕20号

上海市人民政府办公厅、江苏省政务服务管理  
办公室、中共浙江省委全面深化改革委员会办公室  
安徽省数据资源管理局关于开展长三角地区  
政务服务“一网通办”远程虚拟窗口工作的通知

上海市各区和江苏省、浙江省、安徽省各市政政务服务主管部门：

按照《2023年长三角地区依托全国一体化政务服务平台推进

政务服务“一网通办”工作要点》，沪苏浙皖三省一市政务服务主管部门在 2019 年开通长三角“一网通办”线下专窗的基础上，升级服务模式，创新运用远程屏幕共享、音视频智能交互、远程身份核验等技术，通过“屏对屏”实现跨时空“面对面”，推动长三角跨省业务属地远程受理、企业群众就近政务窗口办理。长三角地区政务服务“一网通办”远程虚拟窗口已于今年 6 月 6 日在第五届长三角一体化发展高层论坛上线发布并试运行。为加快长三角地区政务服务“一网通办”远程虚拟窗口部署应用，进一步固化远程虚拟窗口服务模式，推进技术标准化、管理体系化、运行制度化，完善长效工作机制，现将三省一市政务服务主管部门共同制订的《长三角地区政务服务“一网通办”远程虚拟窗口运行规范》（以下简称《运行规范》）印发给你们，请认真遵照执行，并就有关工作通知如下：

一是建立跨部门联动工作机制。设置远程虚拟窗口的各级政务服务中心明确工作负责人、联络人。强化窗口前后台联动，明确政务服务中心工作人员与进驻部门工作人员职责分工，建立本中心远程虚拟窗口跨部门联动工作机制。定期开展业务发起和受理演练；加强远程虚拟窗口运行监督，定期通报运营成效；加强交流学习，开展业务培训。

二是明确服务事项清单。各政务服务中心坚持“需求导向、效果导向”，按照《运行规范》要求配置硬件设备和网络环境，申请开通长三角地区政务服务“一网通办”远程虚拟窗口管理账户（<https://csjzc.sh.gov.cn:9443/csjzwfw/>）。在长三角“一网通办”线



上专栏和线下专窗已接入事项基础上,明确本中心通过远程虚拟窗口提供服务的企业和个人事项清单,配置到远程虚拟窗口管理平台,并做好服务时间、联系电话等日常运行信息维护更新。

三是加大宣传推广力度。各地区结合已开展的跨区域通办合作机制,开展远程虚拟窗口上线服务事项联合宣传,推广高频服务应用,总结改革经验。加强各渠道宣传,提升企业群众知晓度和参与度,做到异地发起有响应、属地受理有效率、跨省通办有实效,切实提升跨省通办服务质量和效率。

附件:长三角地区政务服务“一网通办”远程虚拟窗口运行规范



## 附件

# 长三角地区政务服务“一网通办” 远程虚拟窗口运行规范

## 1 范围

本文件规定了长三角地区政务服务“一网通办”远程虚拟窗口（以下简称“远程虚拟窗口”）的术语和定义、管理机构、场地设置、设施设备、人员管理、服务流程、监督与评价等要求。

本文件适用于长三角地区政务服务“一网通办”远程虚拟窗口运行管理。上海市、江苏省、浙江省、安徽省区域各有关单位应参照使用。

## 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 32168 政务服务中心网上服务规范

GB/T 32169.1—2015 政务服务中心运行规范 第1部分：基本要求

GB/T 36112—2018 政务服务中心服务现场管理规范

GB/T 39216 行政许可流程优化的方法与技术规范

### 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1 远程虚拟窗口 remote virtual counter

设立在各级政务服务中心的长三角“一网通办”服务专窗或自助服务区。远程虚拟窗口依托远程身份核验、音视频交互、屏幕共享等技术,为服务对象提供远程申报、受办理帮办服务,实现与现场办理同质同效服务的办理渠道。

#### 3.2 属地 local

政务服务事项的实施主体所在地。

#### 3.3 异地 non local

企业群众在非属地发起政务服务事项办理的所在地。

#### 3.4 属地远程虚拟窗口工作人员 local remote virtual counter service personnel

依托远程虚拟窗口的功能向异地窗口的服务对象,提供精准、专业解答和帮办服务,并由属地政务服务管理机构统一管理的窗口工作人员。

#### 3.5 异地远程虚拟窗口工作人员 non local remote virtual counter service personnel

协助服务对象向属地远程虚拟窗口发起呼叫的工作人员。

#### 3.6 服务模式 service mode

长三角地区政务服务“一网通办”远程虚拟窗口,提供两种服



务模式,模式一为全程网办帮办模式,模式二为远程线下窗口收件模式。

#### **4 总体要求**

4.1 远程虚拟窗口周边环境应遵守各级政务服务中心场所管理规定。

4.2 远程虚拟窗口工作人员应遵守各级政务服务中心工作人员管理规定。

4.3 远程虚拟窗口工作人员应从各级政务服务中心选拔素质高、能力强的人员上岗。

4.4 远程虚拟窗口所需的技能应纳入培训体系,远程虚拟窗口工作人员上岗前和在岗应接受业务培训和考核。

4.5 远程虚拟窗口资料的整理、保管、保密应遵守各级政务服务中心管理规定。

4.6 远程虚拟窗口文档归档管理工作应遵守各级政务服务中心文档管理规定。

4.7 远程虚拟窗口安全管理应遵守各级政务服务中心安全管理规定。

#### **5 管理机构**

5.1 三省一市各级政务服务(数据资源)管理部门为远程虚拟窗口的管理机构,统筹协调各级政务服务中心的远程虚拟窗口设置和平台建设工作。省级政务服务(数据资源)管理部门负责本省(市)内的远程虚拟窗口点位的设置(新增和调整),地级市(上海

各区)政务服务(数据资源)管理部门负责本区域远程虚拟窗口点位设置的初审,以及对外服务事项清单的审核发布。

5.2 三省一市各级政务服务中心为远程虚拟窗口的运营单位,负责本地区远程虚拟窗口具体建设工作,对长三角“一网通办”服务专窗工作人员以及服务工作的管理。

5.3 各级远程虚拟窗口运营单位负责维护远程虚拟窗口事项清单、在线办理时间段、联系电话等运行信息,确保点位之间正常工作联系。

5.4 各级远程虚拟窗口运营单位应根据服务对象的需求和远程虚拟窗口办理量情况,对远程虚拟窗口数量与人员进行调度调配。

5.5 各级远程虚拟窗口运营单位依据运行规范,根据远程虚拟窗口情况制定相关操作规程。

5.6 各级远程虚拟窗口运营单位向本级政务服务(数据资源)管理部门申请开通远程虚拟窗口平台管理账号,逐级上报至省级政务服务(数据资源)管理部门审核。

5.7 各级远程虚拟窗口运营单位依据国家事项目录勾选本窗口事项,未在国家事项目录的可自行新增,远程虚拟窗口维护事项后由地级市(上海各区)政务服务(数据资源)管理部门审核发布。

## 6 场地设置

6.1 远程虚拟窗口设置在各自所属城市政务服务中心。

6.2 远程虚拟窗口周边应保持安静,保障视频通话清晰。

6.3 远程虚拟窗口设置区域分配合理,便于开展帮办业务。

## 7 设施设备

7.1 开设远程虚拟窗口的设备应具备互联网环境,同时满足带宽 $\geq 10\text{M}$ 。

7.2 远程虚拟窗口应配置虚拟窗口申报自助服务终端设备,或其他类型设备,包括电脑、打印机、高拍仪、高清网络摄像头、扫码枪、身份证读卡器、社保卡读卡器(个人事项专窗配置)等。

7.3 远程虚拟窗口设备应能访问长三角地区政务服务“一网通办”远程虚拟窗口,系统产生的帮办数据应存储保留3个月。

7.4 便于长三角三省一市远程虚拟窗口硬件快速调试接入,请参照附录采购设备。

7.5 本地区远程虚拟窗口运营单位应安排技术人员做好虚拟窗口连接现场网络、硬件设备接入调试、系统账号开设、系统部署调试等工作,并定期发起对端测试虚拟窗口呼叫服务,确保虚拟窗口网络畅通、设备正常运转、系统正常运行。

7.6 系统日志数据保留时限与档案保留时限保持一致。

## 8 人员管理

政务服务中心应根据岗位需求和工作要求,按照AB岗工作机制,配置远程虚拟窗口工作人员。

远程虚拟窗口工作人员应符合以下要求:

a)具备与线下窗口办理人员同质的业务能力;



b)熟悉属地远程虚拟窗口服务流程、帮办业务、办理事项规则；

c)熟练掌握音视频交互、屏幕共享、远程控制等技术，熟练操作远程虚拟窗口平台，为办事服务对象提供精准帮办服务；

d)了解所对应的业务部门、帮办人员，能精准转交帮办服务；

e)具备与异地远程虚拟窗口工作人员在线沟通的能力。

## **9 服务流程**

### **9.1 模式一：全程网办帮办服务流程**

#### **9.1.1 接收咨询**

对于需远程虚拟窗口帮办的事项，异地远程虚拟窗口工作人员应按照有关要求，识别服务对象需要办理的事项是否可通过远程虚拟窗口来办理。对于能通过远程虚拟窗口办理的事项，异地远程虚拟窗口工作人员应与服务对象沟通，通过远程虚拟窗口发起远程申报，同时协助服务对象在设备上发起呼叫属地远程虚拟窗口。

#### **9.1.2 发起呼叫**

对于具备全程网办能力的事项，异地远程虚拟窗口工作人员通过远程虚拟窗口平台，协助服务对象选择所需办理的属地和事项，发起呼叫。

属地远程虚拟窗口工作人员通过虚拟窗口接收呼叫申请，确认接通后，开始远程帮办服务。

#### **9.1.3 业务办理**

业务办理流程应符合以下要求：

a)异地远程虚拟窗口工作人员应通过音视频交互，向属地远程虚拟窗口工作人员介绍服务对象相关信息，告知属地远程虚拟窗口工作人员所需要办理的业务。

b)属地远程虚拟窗口工作人员应主动为服务对象提供长三角“一网通办”在线帮办服务事项清单。

c)属地远程虚拟窗口工作人员识别服务对象所需办理业务，通过远程控制协助异地远程虚拟窗口打开对应跨省通办政务服务事项的在线申报页面，帮助服务对象进行线上申报。

#### 9.1.4 调度流转

调度流转流程应符合以下要求：

a)两方音视频会话及三方转接。属地远程虚拟窗口工作人员接入异地呼叫后，不在本窗口或本大厅的业务范围可进行呼叫转移，本次远程虚拟窗口会话根据转接流转对应业务窗口应答，转接接通时间不超过2分钟，调度流转原则上不超过2次。如未接通，则业务窗口必须在60分钟之内进行回访。

b)三方音视频会话。属地远程虚拟窗口工作人员接入异地呼叫后，业务办理遇到问题可邀请其他工作人员进入会议室协助办理。

#### 9.1.5 办理结果领取

远程虚拟窗口提供模式一全程网办帮办服务事项应具备物流能力，申请人选择快递寄送时依据各地政务服务平台物流能力进

行寄送。

### 9.1.6 查询与协调

查询与协调应符合以下要求：

a)异地远程虚拟窗口工作人员指导帮助服务对象查询信息，包括但不限于物流信息、审批进度等。

b)属地远程虚拟窗口工作人员应根据事项办理的实际情况，帮助服务对象联系相关城市服务窗口，协调推进事项办理。

## 9.2 模式二：远程窗口收件服务流程

### 9.2.1 接收咨询

对于需远程窗口收件的事项，异地远程虚拟窗口工作人员应按照有关要求，识别服务对象需要办理的事项是否可通过远程虚拟窗口来办理。对于能通过远程虚拟窗口办理的事项，异地远程虚拟窗口工作人员应与服务对象沟通，通过远程虚拟窗口发起远程申报，同时协助服务对象在设备上发起呼叫属地远程虚拟窗口。

### 9.2.2 发起呼叫

对于具备全程网办能力的事项，异地远程虚拟窗口工作人员通过远程虚拟窗口平台，协助服务对象选择所需办理的属地和事项，发起呼叫。

属地远程虚拟窗口工作人员通过虚拟窗口接收呼叫申请，确认接通后，开始远程帮办服务。

### 9.2.3 业务办理

业务办理流程应符合以下要求：



a)异地远程虚拟窗口工作人员应通过音视频交互,向属地远程虚拟窗口工作人员介绍服务对象相关信息,告知属地远程虚拟窗口工作人员所需要办理的业务。

b)属地远程虚拟窗口工作人员应主动为服务对象提供长三角“一网通办”在线帮办服务事项清单。

c)属地远程虚拟窗口工作人员通过异地远程虚拟窗口身份识别能力,发起属地业务办理流程,通过长三角“一网通办”专窗平台,将材料收取清单推送给异地远程虚拟窗口工作人员,引导服务对象办理业务。

d)在业务办理过程中,异地远程虚拟窗口工作人员应主动协助服务对象来完成业务全流程申报工作。

#### 9.2.4 调度流转

调度流转流程应符合以下要求:

a)两方音视频会话及三方转接。属地远程虚拟窗口工作人员接入异地呼叫后,不在本窗口或本大厅的业务范围可进行呼叫转移,本次远程虚拟窗口会话根据转接流转 to 对应业务窗口应答,转接接通时间不超过 2 分钟,调度流转原则上不超过 2 次。如未接通,业务窗口须在 60 分钟之内进行回访。

b)三方音视频会话。属地远程虚拟窗口工作人员接入异地呼叫后,业务办理遇到问题可邀请其他工作人员进入会议室协助办理。

#### 9.2.5 材料流转

材料流转流程应符合以下要求：

a)异地远程虚拟窗口工作人员收取纸质材料后，应在1个工作日内移交规定的物流单位，由物流单位递送至属地远程虚拟窗口。

b)属地远程虚拟窗口工作人员收到申请材料后，应在1个工作日内移交属地审批(办理)部门进行审查。

#### 9.2.6 收件登记

通过模式二发起的帮办服务，属地远程虚拟窗口工作人员应在1个工作日内下载材料同步二次录入到相应业务系统中，需纸质材料的在收到纸质材料后完成收件工作。

#### 9.2.7 查询与协调

查询与协调应符合以下要求：

a)异地远程虚拟窗口工作人员可通过长三角“一网通办”专窗平台查询事项办理信息，查询信息包括但不限于物流信息、审批进度等。

b)属地远程虚拟窗口工作人员应根据事项办理的实际情况，帮助服务对象联系相关城市服务窗口，协调推进事项办理。

#### 9.2.8 办理结果领取

对于事项办理结果是需要向申请对象颁发纸质材料的，长三角“一网通办”服务专窗应提供领取服务。事项办理结果的领取方式包括物流直接寄送、至所在地专窗领取或属地专窗领取。专窗工作人员根据事项申请人事前选择的领取方式，提供以下服务：

a)物流直接寄送办理结果的,由办理事项实施主体所在地专窗寄送办理结果,并保留相关物流单据作为送达依据存档。

b)至所在地或属地专窗领取的,由相应专窗工作人员提供领取服务,并保留领取记录作为送达依据存档。

### 9.2.9 归档

事项办结后远程虚拟窗口工作人员应按规定将相关资料移交归档。

## 10 监督与评价

监督与评价应符合以下要求:

a)远程虚拟窗口所在政务服务中心负责对远程虚拟窗口工作进行监督与评价。

b)各级政务服务中心应将远程虚拟窗口工作纳入本地政务服务窗口“好差评”效能监察范围。远程虚拟窗口效能问题投诉机制,采取“好差评”、日常巡查、电子监察、第三方评估等措施,及时发现和纠正远程虚拟窗口服务中存在的问题,不断提升服务满意度。

c)统筹帮办追溯服务,接入点位可以按照申请流程,调阅帮办音视频信息。

## 附 录

### 设备参数

长三角地区政务服务“一网通办”远程虚拟窗口可参照以下设备参数采购相应设备。

| 序号   | 模块名称        | 参数                                                             | 备注 |
|------|-------------|----------------------------------------------------------------|----|
| 必选模块 |             |                                                                |    |
| 1    | 服务端显示屏(可触摸) | 13 寸以上电容触摸显示屏,宽屏 16 : 9; 分辨率:1440×900                          |    |
| 2    | A4 激光打印机    | A4 最高分辨率 600×600dpi,支持彩色打印,支持双面打印                              |    |
| 3    | 身份证读卡器      | 射频技术符合 ISO14443 Type B 标准,阅读时间 < 1S,吸入式和非接式身份证读卡器              |    |
| 4    | 摄像头         | 普通摄像头:800 万像素;通讯接口:USB2.0;最大分辨率:3264×2448;动态范围:≤70dB;最低照度:1LUX |    |
| 5    | 高拍仪         | 像素≥1000 万;最大支持 A3 幅面拍摄;支持去底色、纠偏/裁边                             |    |
| 6    | 主机模块        | 四核处理器,内存≥8GB,硬盘≥256G                                           |    |
| 7    | 二维码扫描模块     | 阅读时间 < 2S                                                      |    |
| 选配模块 |             |                                                                |    |
| 8    | 芯片卡读卡器      | 支持社保卡等芯片卡的读取                                                   |    |
| 9    | 人脸识别摄像头     | 左右帧时间差≤1ms;信号:3M;有效像素:1280×960;支持活体检测                          |    |



抄送：各级政务服务中心。

上海市人民政府办公厅

2023年10月30日印发