

SZSD

数 字 山 东 工 程 标 准

SZSD02 0012—2024

全程电子化踏勘平台服务规范

Service specification of fully electronic inspection

2024 - 04 - 15 发布

2024 - 06 - 01 实施

目 次

前言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 机构与人员 1

 4.1 全程电子化踏勘机构 1

 4.2 踏勘人员的要求 2

 4.3 踏勘人员的工作职责 2

5 事项梳理 2

 5.1 全程电子化踏勘事项梳理 2

 5.2 勘验标准 2

 5.3 踏勘报告表内容 2

 5.4 电子化踏勘可精简的情况 2

6 服务流程 3

 6.1 踏勘准备 3

 6.2 远程踏勘 4

 6.2.1 开启远程踏勘 4

 6.2.2 确定踏勘时间 4

 6.2.3 实施远程踏勘 4

 6.2.4 形成踏勘结论 4

 6.2.5 整理归档 4

 6.3 现场踏勘 4

 6.3.1 开启现场踏勘 4

 6.3.2 现场踏勘 4

 6.4 承诺制踏勘 4

 6.4.1 开启承诺制踏勘 4

 6.4.2 拍照上传 4

 6.4.3 审核 4

7 平台总体要求 5

 7.1 一般规定 5

 7.2 功能要求 5

 7.2.1 业务管理端子系统 6

 7.2.2 企业移动端子系统 6

 7.2.3 业务移动端子系统 7

 7.3 网络结构 8

8 踏勘服务质量控制 8

8.1 质量控制要求 8

8.2 服务评价与改进 9

 8.2.1 服务评价 9

 8.2.2 投诉 9

附录 A（规范性） 全程电子化踏勘事项清单..... 10

参考文献 11

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。

本文件由青岛市大数据发展管理局提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：青岛西海岸新区行政审批服务局、青岛文达通科技股份有限公司。

本文件主要起草人：丁金源、宋翔、管洪清、徐亮、芦俊凯

全程电子化踏勘平台服务规范

1 范围

本文件规定了全程电子化踏勘平台服务的机构与人员、事项梳理、服务流程、平台总体要求和踏勘服务质量控制。

本文件适用于青岛市各级政务服务部门全程电子化踏勘工作。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

远程踏勘 Remote Inspection

勘验人员和申请人通过远程视频直播的方式进行勘验，申请人通过利用政务服务平台、“爱山东”APP等移动端发起视频直播，勘验人员一边观看企业申请人的视频直播，一边截取现场图片完成踏勘。

3.2

现场踏勘 Site Inspection

踏勘人员手持移动终端前往经营场所进行现场踏勘，在现场将需要踏勘位置的情况进行记录，并保存至平台（执法记录仪的音视频不需在平台上传保留），形成电子档案。踏勘报告采用纸质报告，踏勘双方在纸质报告上签字盖章，踏勘人员将签字盖章后的报告拍照上传，完成整个踏勘过程。

3.3

承诺制踏勘 Commitment Inspection

申请人可以在平台先行上传【真实性承诺书】，然后自行按照踏勘位置拍照并上传，踏勘人员在管理系统上对申请人上传的照片进行审核，并出具报告。

4 机构与人员

4.1 全程电子化踏勘机构

4.1.1 应成立勘验中心或明确内设机构，组建勘验队伍，统一组织实施全程电子化踏勘工作。

4.1.2 应配备与业务量相匹配的场地、评审专用车辆，以及执法记录仪、测距仪、照相机、电脑、手写板等。

4.1.3 应制定全程电子化踏勘工作制度，统一标准规范，公开发布全程电子化踏勘事项清单、办理流程及服务指南。

4.2 踏勘人员的要求

从事全程电子化踏勘的工作人员除应具备国家行政审批局的相关要求外，还需要具备：

- 应具备行政执法资格或一定专业资质的在职人员；
- 应具备与全程电子化踏勘任务相适应的背景知识；
- 应具备较高的职业素养和业务能力，定期接受培训；
- 服务过程应举止文明、服务规范，应答语言得体，不使用服务禁语；
- 应具有对踏勘活动中所知悉的国家及商业秘密和技术秘密、客户机密保密的义务，不得外泄。

4.3 踏勘人员的工作职责

每次勘验应不少于2人，勘验人员工作职责包括但不限于：

- 对申报勘验项目的复杂程度、风险可控程度和实际情况等进行评估，确定是否具备全程电子化踏勘条件；
- 按照规定流程、标准组织开展全程电子化踏勘；
- 形成勘验结论，出具《勘验报告》，与申请人共同签名（签章）后上传至平台；
- 服务过程应举止文明、服务规范，应答语言得体，不使用服务禁语；
- 需复勘的，按程序组织开展全程电子化复勘。

5 事项梳理

5.1 全程电子化踏勘事项梳理

行政审批服务部门应对需勘验的政务事项进行梳理形成目录（见附录A），进行公布，并实行动态管理。

5.2 勘验标准

应逐项编制“全程电子化踏勘”标准，作为实施“全程电子化踏勘”工作的依据，勘验标准应对勘验内容、勘验方法、勘验结果判定标准、勘验报告格式等进行明确规定。

5.3 踏勘报告表内容

应当明确权限内踏勘事项踏勘报告表，包括但不限于以下内容：

- 服务对象名称；
- 踏勘项目；
- 踏勘内容和标准；
- 现场记录；
- 服务对象签字；
- 现场踏勘人员意见及签字。

5.4 电子化踏勘可精简的情况

踏勘内容及标准应明确具体条件和具体要求，符合以下条件的应按要求进行精简：

- 能通过个人现有证照证明的；
- 能采取书面承诺方式解决的；
- 能被其他材料涵盖或代替的；
- 能通过网络核验的；
- 对政务服务事项的办理不具实质性作用或没有直接关系；
- 虽有法律法规依据，但随着时代变迁、信息化水平提升等发展变化而不需要进行提供的。

6 服务流程

6.1 踏勘准备

踏勘人员根据需要确定踏勘方式，踏勘方式分为三种：远程踏勘、现场踏勘和承诺制踏勘。全程电子化踏勘整体流程见图1。

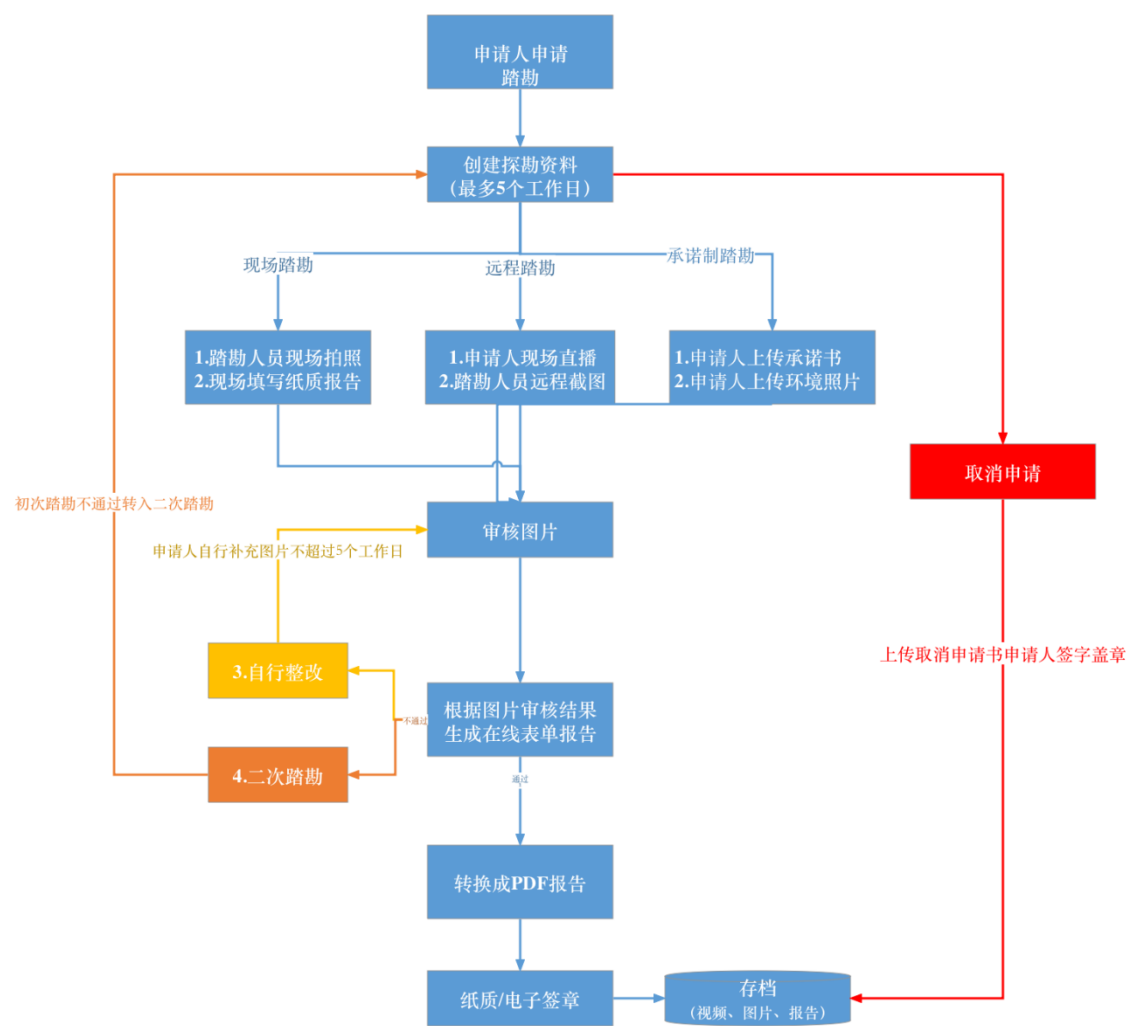


图1 全程电子化踏勘整体流程图

6.2 远程踏勘

6.2.1 开启远程踏勘

申请人可通过政务服务大厅公众号了解远程踏勘的方式、流程 and 标准，在具备条件后，申请人自愿选择，联系对应部门进行远程踏勘申请。受理部门依程序推送踏勘任务。

6.2.2 确定踏勘时间

踏勘实施单位及时与申请人联系，约定踏勘时间并做好远程电子化踏勘的准备。

6.2.3 实施远程踏勘

在约定的时间，通过“全程电子化踏勘”平台与申请人建立网络视频连线，踏勘实施单位进行远程踏勘。远程踏勘应当同时安排不少于两名工作人员参加。踏勘过程公开、透明，踏勘中做到环节有控制、标准有要求、细节都全面。

6.2.4 形成踏勘结论

远程踏勘结束后填写踏勘记录表，形成踏勘结论。如踏勘不合格需按要求完成整改，整改时间不计入踏勘承诺时限内，整改完成后由申请人申请再次踏勘。

6.2.5 整理归档

远程踏勘工作结束后，踏勘工作人员将踏勘结论整理归档，作为行政决定的参考资料。

6.3 现场踏勘

6.3.1 开启现场踏勘

受理部门依程序推送踏勘任务。现场踏勘人员接到任务后，及时与申请人联系，约定踏勘时间并做好现场踏勘准备工作。

6.3.2 现场踏勘

现场踏勘人员在约定的时间内到现场手持移动终端进行现场踏勘，并形成踏勘报告，双方签字（印章）确认后形成踏勘报告，如踏勘不合格需按要求完成整改，整改完成后由申请人申请再次踏勘。

6.4 承诺制踏勘

6.4.1 开启承诺制踏勘

受理部门依程序推送踏勘任务。踏勘人员接到任务后，及时与申请人联系，并告知承诺制踏勘的流程及注意事项。

6.4.2 拍照上传

申请人按要求进行自行拍照并上传系统。

6.4.3 审核

踏勘人员在全程电子化踏勘管理系统中，对申请人上传的定位及照片材料进行审核，如果合格，出具踏勘报告；如果不合格，申请人按照要求重新拍照后上传，踏勘人员重新审核。

7 平台总体要求

7.1 一般规定

- 7.1.1 全程电子化踏勘平台应具备远程踏勘信息数据采集和应用等功能。
- 7.1.2 全程电子化踏勘平台应具备与行政审批平台、工商平台等审批、执法平台信息共享和扩展能力。
- 7.1.3 全程电子化踏勘平台应具备对现场信息进行采集和汇总，并按照要求和格式生成标准文档，并向审批部门管理系统传输数据。
- 7.1.4 全程电子化踏勘平台应支持规范的踏勘业务流程，覆盖踏勘业务中的各个环节。
- 7.1.5 全程电子化踏勘平台应实现对本地数据等有关数据的综合查询。
- 7.1.6 全程电子化踏勘平台应保障踏勘业务的可靠性。
- 7.1.7 全程电子化踏勘系统应有业务管理端子系统，业务移动端子系统，企业移动端子系统，如图 2 所示。

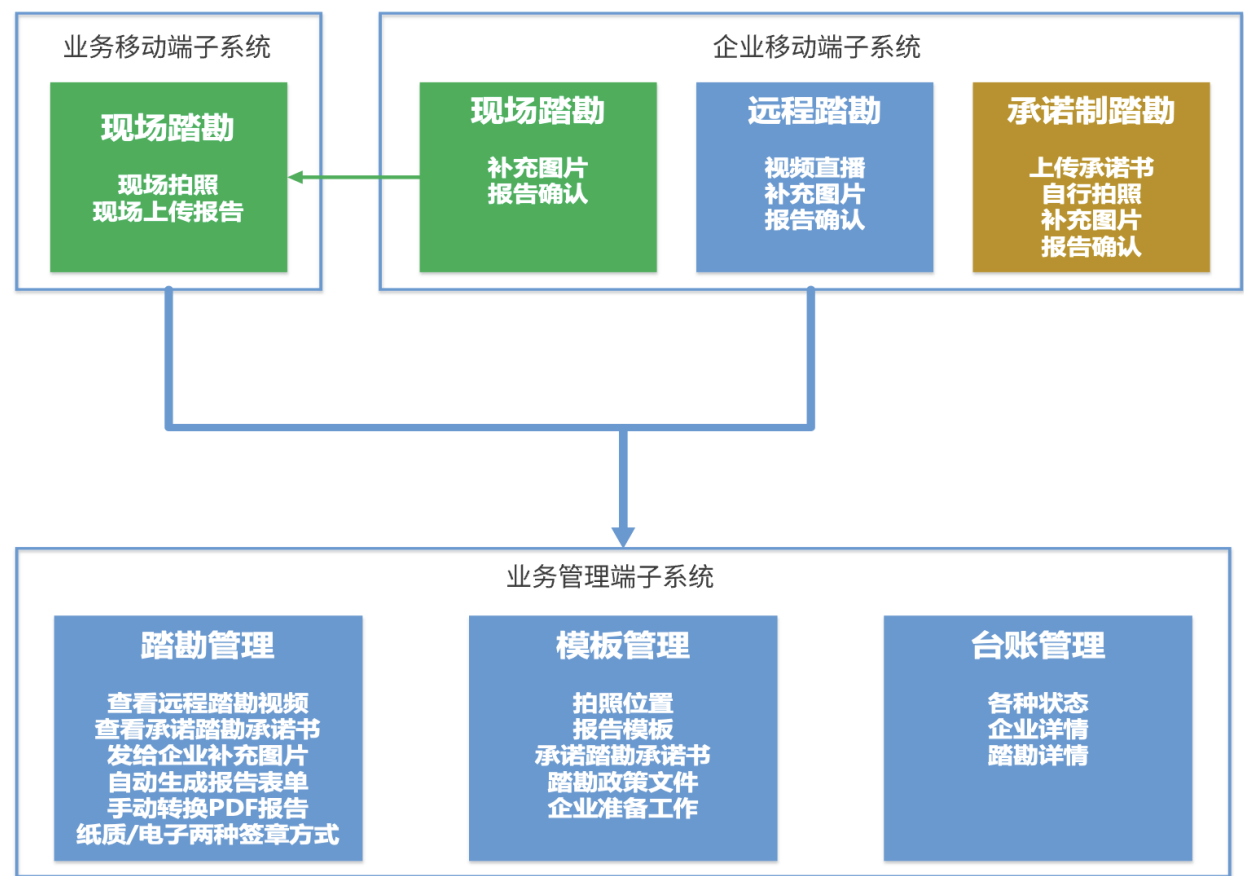


图2 全程电子化踏勘平台功能架构

7.2 功能要求

7.2.1 业务管理端子系统

7.2.1.1 一般规定

业务管理端子系统实现对本地数据查询等的综合查询。

7.2.1.2 功能要求

业务管理端子系统主要完成对踏勘业务的过程记录、系统的模板支持与相关功能设置，如图3所示。

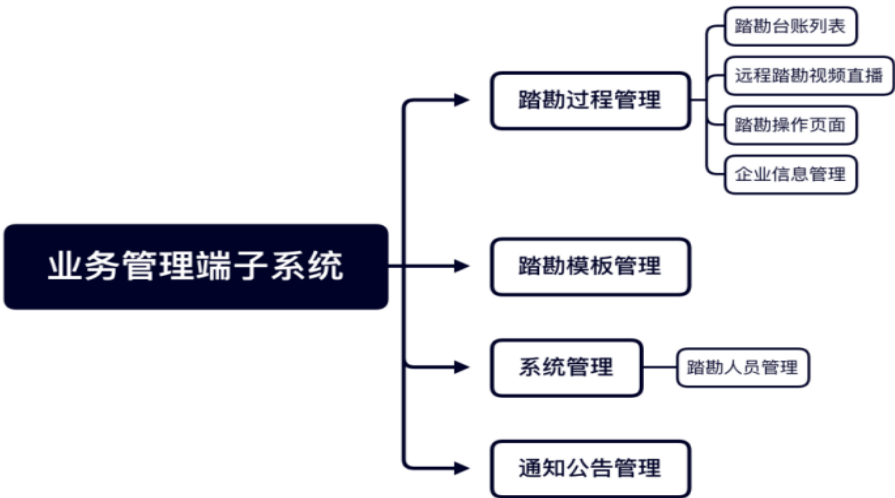


图3 业务管理端功能架构

7.2.2 企业移动端子系统

7.2.2.1 一般规定

主要给企业使用，主要提供服务大厅、进度查询、企业中心等功能，如图4所示。

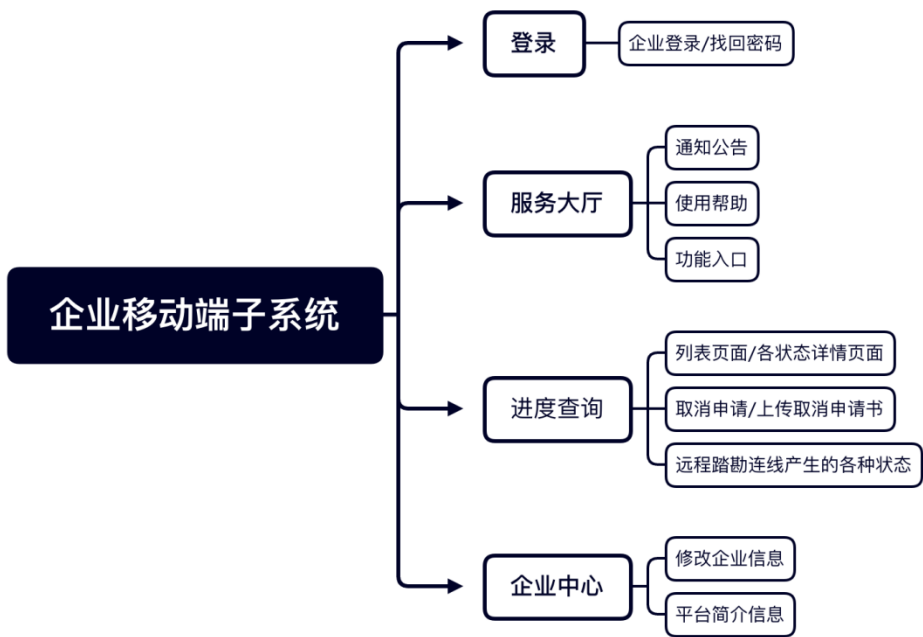


图4 企业移动端功能架构

7.2.2.2 功能要求

- 7.2.2.2.1 企业选择远程踏勘时，企业使用企业移动端子系统和勘验人员业务管理端子系统进行远程视频连线。
- 7.2.2.2.2 企业选择现场踏勘时，企业主要在企业移动端子系统上查看踏勘进度，主要工作由勘验人员在勘验人员业务移动端子系统中完成。
- 7.2.2.2.3 企业选择承诺制踏勘时，企业在企业移动端子系统上自行拍照并提交承诺书图片，图片直接上传到业务管理端子系统。

7.2.3 业务移动端子系统

7.2.3.1 一般规定

勘验人员进行现场踏勘时使用勘验人员自己的业务移动端子系统，主要提供现场上传拍照、上传踏勘报告图片等功能。

7.2.3.2 功能要求

- 7.2.3.2.1 业务移动端子系统包含服务大厅，展示公告通知、使用帮助等
- 7.2.3.2.2 业务移动端子系统包含已踏勘业务与待踏勘管理，区分已完成的踏勘业务与等待进行的踏勘业务，如图 5 所示。
- 7.2.3.2.3 业务移动端子系统可选择现场踏勘，现场完成踏勘环节流程。

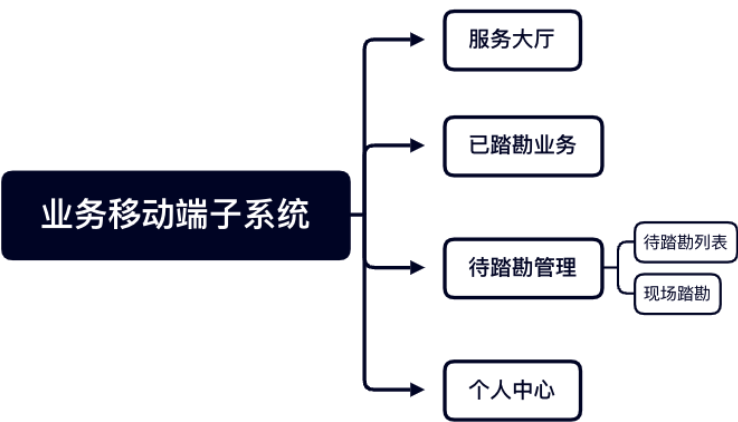


图5 业务移动端功能架构

7.3 网络结构

- 7.3.1 全程电子化踏勘平台的移动端应采用 4G 以上或 Wifi 等公共网络进行网络传输至政务云服务器。
- 7.3.2 全程电子化踏勘平台的 PC 端应采用专用网络与政务云服务器进行网络连接，网络带宽应不少于 20M。
- 7.3.3 网络结构拓扑图如图 6 所示

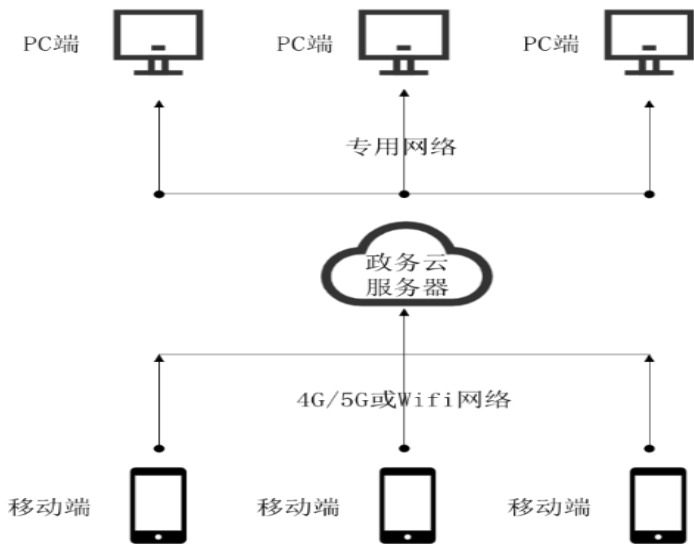


图6 全程电子化踏勘系统网络结构拓扑图

8 踏勘服务质量控制

8.1 质量控制要求

8.1.1 根据《山东省地方标准管理办法》、《山东省专业标准化技术委员会管理办法》、《青岛市人民政府办公厅关于组织开展高效青岛建设攻势 3.0 版攻坚试点工作的通知》等有关规定要求,做好全程电子化踏勘数据和结果的质量控制,确保踏勘数据和结果的科学、准确、可信。

8.1.2 外部的质量控制方式,确保踏勘结果的准确性和稳定性。

8.1.3 定期对踏勘服务流程进行评估,并根据评估结果不断改进踏勘服务流程设置。定期就检验检测服务质量回访客户,并记录回访内容。

8.2 服务评价与改进

8.2.1 服务评价

8.2.1.1 与申请人接触的人员应积极与客户沟通,收集有关客户对本单位踏勘工作的正面、负面以及意见和建议的反馈信息,填写《客户满意度调查表》。

8.2.1.2 聘请第三方机构对《客户满意度调查表》反馈的信息进行分析,将客户的踏勘需求、建议用于改进管理体系、踏勘活动及对客户的服务,采取并记录相应措施和结果,以取得用户的持续满意。

8.2.2 投诉

8.2.2.1 行政审批服务部门向社会公布投诉、举报方式(网址、电话、邮箱、意见箱),畅通投诉渠道。

8.2.2.2 确认有效的投诉应立即启动相关程序,迅速做出处理安排,经调查核实确有问题和不足的,应追究当事人的责任,并向客户致歉,必要时,弥补客户的损失。

8.2.2.3 无论结果如何,应在 24 小时内回复投诉人投诉受理和处理情况,并在 1 个周内正式通知处理结果。

附 录 A
(规范性)
全程电子化踏勘事项清单

序号	领域	事项名称
1	药品经营许可（零售）类	药品经营许可（零售）核发
2		药品经营许可（零售）增加经营范围
3		药品经营许可（零售）变更仓库地址、增加仓库
4		药品经营许可（零售）变更注册地址
5	从事出版物零售业务类	从事出版物零售业务新办
6		从事出版物零售业务延续
7		从事出版物零售业务补发
8		从事出版物零售业务变更经营地址
9	第三类医疗器械（零售）经营许可	第三类医疗器械（零售）经营许可核发
10		第三类医疗器械（零售）经营许可变更
11	建设工程招标前踏勘类	建设工程招标前踏勘
12	集中办公区登记	集中办公区企业登记新设立
13		集中办公区企业登记变更
14	食品小餐饮小作坊登记	食品小餐饮小作坊登记
15	农作物种子生产经营许可	农作物种子生产经营许可
16	第三类医疗器械（批发）经营许可	第三类医疗器械（批发）经营许可核发
17	食品经营许可（餐饮服务）类	食品经营许可（餐饮服务）新办
18		食品经营许可（餐饮服务）延续
19		食品经营许可（餐饮服务）变更
20	食品经营许可（食品销售）类	食品经营许可（食品销售）新办
21		食品经营许可（食品销售）延续
22		食品经营许可（食品销售）变更
23	住所（经营场所）商务秘书托管企	住所（经营场所）商务秘书托管企业登记新设立
24	业登记	住所（经营场所）商务秘书托管企业登记变更

参 考 文 献

- [1] 《国务院办公厅关于印发“互联网+政务服务”技术体系建设指南的通知》（国办函〔2016〕108号）
 - [2] 《国务院关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》（国发〔2016〕55号）
 - [3] 《山东省人民政府办公厅关于印发山东省数字政府建设实施方案（2019-2022年）的通知》（鲁政办发〔2019〕8号）
 - [4] 《山东省一体化政务信息资源体系建设工作方案》（数鲁专组办发〔2019〕1号）
 - [5] 《山东省人民政府办公厅关于印发数字山东2021行动方案的通知》（鲁政办字〔2021〕23号）
 - [6] 《山东省人民政府关于印发山东省“十四五”数字强省建设规划的通知》（鲁政字〔2021〕128号）
 - [7] 《数字山东建设专项小组办公室关于印发第一批山东省新型智慧城市建设试点工作任务书的通知》（数鲁专组办发〔2020〕3号）
 - [8] GB/T 21061-2007 国家电子政务网络技术和运行管理规范
 - [9] GB/T 22239-2019 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求
 - [10] GB/T 32168-2015 政务服务中心网上服务规范
 - [11] GB/T 35273-2020 信息安全技术 个人信息安全规范
 - [12] DB37/T 3084.1-2018 政务服务工作规范 第 1 部分：行政许可
-