

CMM-525-0012XM-GBT 47180-2026

《政务服务统一咨询服务工作规范》认证规则 (V1.0)

认证规则编号：CMM-525-0012XM-GBT 47180-2026

版本号：V1.0

状态标识：有效

发布单位：北京希莫认证服务有限公司

单位地址：北京市朝阳区望京街 4 号楼 22 层 2216

联系电话：010-57389002

发布日期：2026 年 06 月 03 日

实施日期：2026 年 06 月 03 日

公开方式：北京希莫认证服务有限公司官网 (<http://www.cc-cmm.cn/>)

授权单位：国家认证认可监督管理委员会

授权期限：2025 年 01 月 01 日 — 2027 年 12 月 31 日

备案依据：国家认监委 2025 年第 9 号公告

目 录

第 1 章 适用范围	1
第 2 章 规范性引用文件	1
第 3 章 术语和定义	1
第 4 章 认证依据	2
第 5 章 认证类别、领域划分及认证模式	2
第 6 章 认证实施程序	2
第 7 章 现场审查人日数	3
第 8 章 认证证书与标志要求	3
第 9 章 认证证书状态管理	4
第 10 章 认证决定与范围管理	4
第 11 章 不符合项、纠正与纠正措施及验证	5
第 12 章 服务特性要求及评价方法	5
第 13 章 服务管理要求及评价方法	6
第 14 章 认证规则管理制度	6
第 15 章 备案要求	7
第 16 章 主体责任与公开承诺	7
第 17 章 附则	7

第1章 适用范围

1.1 本规则适用于中华人民共和国境内依法设立并提供政务服务统一咨询服务的机构，包括各级政务服务管理机构、政务服务大厅、线上政务服务平台、一体化政务服务咨询系统及相关咨询服务窗口。

1.2 本规则覆盖政务服务统一咨询服务提供、服务管理、服务质量控制与持续改进能力认证，不包括信息技术产品质量、网络安全等专项认证。

1.3 本规则仅限北京希莫认证服务有限公司在批准的服务认证领域内，开展 CMM-525-0012-GBT 47180-2026《政务服务统一咨询服务工作规范》相关自愿性认证活动使用。

第2章 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（包括所有修改单）适用于本文件。

- GB/T 47180-2026《政务服务统一咨询服务工作规范》（2026年02月27日发布，2026年06月01日实施，国家市场监督管理总局、国家标准化管理委员会发布）
- GB/T 36112-2018《政务服务中心服务现场管理规范》
- GB/T 39734-2020《政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范》
- GB/T 27007《合格评定 合格评定用规范性文件的编写指南》
- GB/T 27060《合格评定 良好操作规范》
- GB/T 27067《合格评定 产品认证基础和产品认证方案指南》
- 《中华人民共和国认证认可条例》
- 《认证机构管理办法》
- 国家认监委 2025 年第 9 号公告

第3章 术语和定义

3.1 政务服务统一咨询服务：为方便企业和群众获取政务信息、解决政务服务问题等，政务服务管理机构通过整合分散的咨询渠道，统一服务标准，建立跨部门、跨层级协同响应机制，提供政策法规咨询、信息查询和办事指引等方面的服务。

3.2 政务服务管理机构：承担政务服务管理职能，进行政务服务事项管理、运行管理、监督考核等工作的机构。

3.3 认证委托人：申请 CMM-525-0012-GBT 47180-2026《政务服务统一咨询服务工作规范》认证的政务服务统一咨询服务机构。

3.4 获证组织：通过 CMM-525-0012-GBT 47180-2026《政务服务统一咨询服务工作规范》认证并持有有效认证证书的政务服务统一咨询服务机构。

3.5 认证规则：认证机构自行制定，用于规定 CMM-525-0012-GBT 47180-2026《政务服务统一咨询服务工作规范》认证活动程序、要求、准则及评价方法的规范性文件。

3.6 严重不符合项：导致服务管理体系失效、影响认证结论、存在重大质量安全风险的不符合项。

3.7 一般不符合项：未导致体系失效、可通过局部整改纠正的不符合项。

3.8 纠正：为消除已发现的不符合所采取的临时性措施。

3.9 纠正措施：为消除已发现不符合的原因并防止再发生所采取的措施。

第4章 认证依据

4.1 主要认证依据：GB/T 47180-2026《政务服务统一咨询服务工作规范》，全文适用，对应认证规则编号 CMM-525-0012-GBT 47180-2026。

4.2 辅助认证依据：

- 本认证规则（CMM-525-0012-GBT 47180-2026，V1.0）
- GB/T 36112-2018《政务服务中心服务现场管理规范》
- GB/T 39734-2020《政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范》
- 相关法律法规、规章及规范性文件

4.3 认证依据合规性：本规则及所引用依据均符合国家认监委 2025 年第 9 号公告原则要求，不与现行法律、法规、强制性国家标准、行政许可规定相抵触，不涉及国家敏感领域，不违反知识产权、保密、公平竞争及统一大市场原则。

第5章 认证类别、领域划分及认证模式

5.1 认证类别：服务认证

5.2 服务认证领域划分：公共服务 — 政务服务 — 政务服务统一咨询服务

5.3 认证模式：服务特性要求测评 + 服务管理要求审核复合认证模式

5.3.1 服务特性要求测评：对政务服务统一咨询服务质量、服务效率、服务效果、服务智能化等服务特性进行符合性测评，符合 GB/T 47180-2026 及本规则要求。

5.3.2 服务管理要求审核：对政务服务统一咨询机构设置、人员配置、制度建设、流程管理、质量控制、持续改进等管理能力进行有效性审核，符合 GB/T 47180-2026 及本规则要求。

第6章 认证实施程序

6.1 认证申请

6.1.1 申请条件

- (1) 依法设立并有效存续的政务服务统一咨询服务机构；
- (2) 已按 GB/T 47180-2026 建立服务管理体系并运行满 3 个月，符合本认证规则相关要求；
- (3) 近 12 个月内无重大违法违规记录；
- (4) 具备开展政务服务统一咨询服务所需场所、设施、人员及技术资源。

6.1.2 申请材料

- (1) CMM-525-0012-GBT 47180-2026《政务服务统一咨询服务工作规范》认证申请表；
- (2) 法人证书或事业单位法人证书复印件；
- (3) 政务服务统一咨询服务管理体系文件；
- (4) 近 3 个月运行绩效数据；
- (5) 组织架构图及人员配置说明；
- (6) 其他相关证明材料。

6.1.3 申请受理：认证机构收到申请材料后 5 个工作日内完成受理审查，符合条件予以受理；不符合条件一次性告知补正事项。

6.2 申请评审

6.2.1 合规性评审：确认申请范围在认证机构批准的服务认证领域内，符合本规则适用范围。

6.2.2 能力评审：确认认证机构具备实施本次认证所需专业能力、审核资源及技术支持。

6.3 评价

6.3.1 审查准备：组建专业审核组，制定现场审查计划，明确审查范围、内容、时间及人员分工。

6.3.2 审查实施：包括文件审查、现场观察、人员访谈、系统测试、数据核验、模拟测评等，重点核查是否符合 GB/T 47180-2026 及本规则要求。

6.3.3 不符合项判定：分为严重不符合项、一般不符合项，明确整改期限及验证要求。

6.4 复核

技术委员会对评价结论、不符合项整改情况及全部审核资料进行复核，形成复核意见。

6.5 认证决定

认证机构技术委员会依据审查报告、复核意见、整改验证结果及相关资料，作出认证决定。

6.6 监督审核

6.6.1 监督频次：证书有效期内每年开展 1 次年度监督审核。

6.6.2 监督内容：体系运行符合性、服务特性持续达标情况、不符合项整改、变更管理等。

6.6.3 监督结论：合格、不合格、暂停、撤销。

6.7 再认证

6.7.1 申请时机：证书有效期届满前 3 个月提交再认证申请。

6.7.2 再认证审查：结合监督结果开展全面审查，通过后换发新证书。

第 7 章 现场审查人日数

7.1 初次认证：不少于 3 人日，其中服务特性测评不少于 1 人日、服务管理审核不少于 2 人日。

7.2 年度监督审核：不少于 1 人日。

7.3 再认证：不少于 2 人日。

7.4 多场所 / 大规模机构：每增加 1 个场所或 50 名服务人员，增加不少于 0.5 人日。

第 8 章 认证证书与标志要求

8.1 认证证书名称

CMM-525-0012XM-GBT 47180-2026《政务服务统一咨询服务工作规范》认证证书

8.2 认证证书内容

- (1) 证书编号；
- (2) 获证组织名称、地址；
- (3) 认证范围；
- (4) 认证依据；

- (5) 证书有效期;
- (6) 发证日期;
- (7) 认证机构名称、标志;
- (8) 国家认监委备案标识。

8.3 证书使用要求

- (1) 仅限获证组织在认证范围内合法使用;
- (2) 不得涂改、伪造、转借、出租、抵押认证证书;
- (3) 宣传使用时应注明认证机构名称及认证依据, 不得误导公众;
- (4) 证书样式由认证机构统一制定并备案。

8.4 认证标志要求

认证标志由认证机构设计, 报国家认监委备案后使用, 不得擅自修改、扩大使用范围。

第 9 章 认证证书状态管理

9.1 证书状态类型

有效、暂停、撤销、注销。

9.2 证书暂停条件

- (1) 监督审核发现一般不符合项未按期整改;
- (2) 服务管理体系发生重大变更未及时报告;
- (3) 存在轻微违法违规行为;
- (4) 未按要求配合监督检查。

9.3 证书撤销条件

- (1) 监督审核发现严重不符合项;
- (2) 提供虚假材料或隐瞒重要信息;
- (3) 拒绝接受监督审核;
- (4) 暂停期满未完成整改;
- (5) 发生重大质量安全事故。

9.4 证书注销条件

- (1) 证书有效期届满未申请再认证;
- (2) 获证组织主动申请注销;
- (3) 获证组织依法终止;
- (4) 认证范围不再开展。

9.5 状态变更程序

认证机构按规定程序办理证书状态变更, 书面通知获证组织并公开相关信息。

第 10 章 认证决定与范围管理

10.1 认证授予条件

- (1) 符合本认证规则全部条款要求;
- (2) 服务特性测评关键项 100% 合格, 一般项得分率 $\geq 85\%$;

- (3) 服务管理审核无严重不符合项，一般不符合项整改闭环；
- (4) 复核与技术委员会审查通过。

10.2 再认证条件

- (1) 按期提交再认证申请；
- (2) 有效期内监督审核均合格；
- (3) 服务能力持续符合标准及本规则要求；
- (4) 通过再认证审查。

10.3 范围扩大条件

- (1) 提交范围扩大申请并说明理由；
- (2) 新增范围符合本规则适用范围；
- (3) 完成补充审查并合格；
- (4) 技术委员会批准后换发证书。

10.4 认证拒绝条件

- (1) 存在严重不符合项且无法整改；
- (2) 提供虚假材料或隐瞒重要信息；
- (3) 超出批准认证领域申请；
- (4) 不具备服务基本能力。

10.5 重大变更管理

获证组织名称、地址、服务范围、管理体系等发生重大变更，应在 30 日内书面报告认证机构。

第 11 章 不符合项、纠正与纠正措施及验证

11.1 不符合项分为严重不符合项和一般不符合项。

11.2 发现不符合项后，获证组织应立即实施纠正，并在规定期限内制定并实施纠正措施。

11.3 一般不符合项整改期限不超过 30 日，严重不符合项整改期限不超过 60 日。

11.4 整改完成后，认证机构采取文件验证或现场验证方式确认整改有效性。

11.5 未按期完成整改或整改不合格的，按暂停、撤销证书处理。

第 12 章 服务特性要求及评价方法

12.1 服务质量要求及评价方法

(1) 响应及时性：线下即时响应，线上人工接入 1min 内首次响应；评价方法：现场测试 + 数据核查，权重 20%。

(2) 答复准确性：口径统一、内容合规、依据充分；评价方法：工单核查 + 模拟测评，权重 25%。

(3) 服务规范性：用语规范、流程合规、记录完整；评价方法：现场观察 + 文档审查，权重 20%。

(4) 服务态度：热情耐心、专业高效；评价方法：人员访谈 + 公众调查，权重 20%

(5) 渠道一致性：线上线下答复同源、无差异；评价方法：系统测试 + 对比核查，权重 15%。

12.2 服务效率要求及评价方法

- (1) 即时答复率：≥70%；评价方法：工单数据统计，权重 30%。
- (2) 转办办结率：转办事项 1 个工作日内答复，按时办结率≥95%；评价方法：工单核查，权重 30%。
- (3) 评价覆盖率：服务评价全覆盖，评价率≥98%；评价方法：系统数据统计，权重 20%。
- (4) 差评整改率：不满意评价 100% 回访整改；评价方法：回访记录 + 整改验证，权重 20%。

12.3 服务效果与智能化要求及评价方法

- (1) 公众满意度：≥85 分；评价方法：问卷调查，权重 40%。
- (2) 知识库保障：内容完整、更新及时、检索精准；评价方法：文档审查 + 系统测试，权重 30%。
- (3) 智能服务能力：7×24h 智能咨询、一键转人工、精准匹配；评价方法：现场验证 + 系统测试，权重 30%。

第 13 章 服务管理要求及评价方法

13.1 机构与人员管理要求及评价方法

- (1) 组织架构：职责明确、分工合理、协同顺畅；评价方法：文档审查 + 现场核查，权重 25%。
- (2) 人员配置：数量充足、培训到位、持证上岗；评价方法：人员档案 + 访谈，权重 35%。
- (3) 场所设施：线下窗口规范、设备齐全、环境合规；评价方法：现场观察，权重 20%。
- (4) 技术保障：平台稳定、系统安全、数据可靠；评价方法：系统测试 + 文档审查，权重 20%。

13.2 制度与流程管理要求及评价方法

- (1) 制度体系：覆盖响应、答复、转办、评价、归档全流程；评价方法：文档审查，权重 30%。
- (2) 流程合规：受理→答复→转办→评价→归档闭环管理；评价方法：现场观察 + 工单核查，权重 40%。
- (3) 持续改进：有监测、有分析、有整改、有提升；评价方法：文档审查 + 数据核查，权重 30%。

13.3 综合评价方法

采用定量评价 + 定性评价相结合方式，加权计算综合得分，总分≥80 分判定合格。

第 14 章 认证规则管理制度

14.1 立项论证：对认证规则开发进行立项论证，确保符合原则要求与认证依据适宜性。

14.2 规范编制：依据 GB/T 27007、GB/T 27060、GB/T 27067 编制，满足公正性与利益相关方要求。

14.3 符合性自查：编制完成后开展全面自查，形成自查报告。

14.4 验收审查：发布前组织验收审查，形成审查报告与结论性意见。

14.5 实施效果评估：每不超过 2 年开展一次实施效果评估，形成评估报告。

14.6 动态维护：建立动态维护程序，根据法规、标准、资源及反馈及时修订、注销或中止。

第 15 章 备案要求

15.1 备案内容：认证规则信息、全文、认证依据全文或可获取途径、证书及标志样式、备案信息表等。

15.2 备案时限：规则发布后 30 日内通过认证认可业务信息统一上报平台提交备案。

15.3 修订备案：规则修订后 30 日内重新备案。

15.4 注销备案：规则废止后 30 日内办理注销备案。

第 16 章 主体责任与公开承诺

北京希莫认证服务有限公司承诺：对本认证规则的合法性、合规性、真实性、完整性、科学性、适用性承担主体责任，严格按照《中华人民共和国认证认可条例》《认证机构管理办法》及国家认监委 2025 年第 9 号公告开展认证活动，接受监管部门监督检查。

第 17 章 附则

17.1 本规则由北京希莫认证服务有限公司负责解释。

17.2 本规则自发布之日起实施，有效期至 2027 年 12 月 31 日。

17.3 本规则未尽事宜，按照国家认监委 2025 年第 9 号公告及相关法律法规、规章执行。

附录 A 打分表

《政务服务统一咨询服务工作规范》（GB/T 47180-2026）国家标准打分表

附录 B 联系方式

认证机构：北京希莫认证服务有限公司

单位地址：北京市朝阳区望京街 4 号楼 22 层 2216

联系电话：010-57389002

国标认证项目联系人：葛梅

联系人电话：13701310869

联系人邮箱：gemei@ccmw.net

官网地址：<http://www.cc-cmm.cn/>

编制单位：北京希莫认证服务有限公司

批准人：葛梅

生效日期：2026 年 06 月 03 日

《政务服务统一咨询服务工作规范》（GB/T 47180-2026）国家标准打分表

版本：20260522



目录：（点击进入页面）

[成熟度等级判定与打分表填写说明](#)

[体系框架和评分表](#)

打分表负责人：

张欣楠

成熟度等级判定与打分表填写说明

[点击返回目录页](#)

依据标准：GB/T 47180-2026 政务服务统一咨询服务工作规范

评估模板：GB/T 43439-2023 信息技术服务数字化转型成熟度模型与评估

成熟度等级：一级~五级（0.8~5.0 分）

打分规则：全部满足 = 1 分；大部分满足 = 0.8 分；部分满足 = 0.5 分；不满足 = 0 分

一、成熟度等级判定

成熟度等级	评分区间
五级	$4.8 \leq S \leq 5.0$
四级	$3.8 \leq S < 4.8$
三级	$2.8 \leq S < 3.8$
二级	$1.8 \leq S < 2.8$
一级	$0.8 \leq S < 1.8$

计分方法

- 能力子域得分：子域内各条款得分算术平均值
- 能力域得分：子域得分 × 权重后求和
- 总成熟度得分：各能力域得分 × 权重后求和

二、填写说明

- 按成熟度等级逐条核对，对照 GB/T 47180-2026 原文判定满足程度并打分
- 子域得分 = 该等级所有条款得分 ÷ 条目数
- 能力域得分 = $\sum$ （子域得分 × 子域权重）
- 总成熟度得分 = $\sum$ （能力域得分 × 能力域权重）
- 按总分对照成熟度等级判定确定最终等级

点击返回目录页

能力域	能力子域	一级（基础）	二级（规范）	三级（完善）	四级（高效）	五级（卓越）	条目数	子域得分	子域权重	能力域得分	能力域权重
1. 基本原则	1.1 需求导向	1. 落实首问负责、一次性告知制度 2. 能提供基础政务信息咨询	1. 落实限时答复制度 2. 能覆盖企业和群众全生命周期基础服务咨询	1. 建立需求导向的服务优化机制 2. 能精准匹配企业和群众的实际需求	1. 基于需求数据主动推送服务信息 2. 实现服务供给的动态优化	1. 构建全场景需求预判体系 2. 实现服务供给的精准化	2		0.25	0.00	0.10
	1.2 答复同源	1. 建立基础咨询知识库 2. 同一事项答复口径基本一致	1. 知识库覆盖核心政务服务事项 2. 线上线下渠道答复口径统一	1. 建立知识库更新维护机制 2. 实现全渠道答复口径同源无差异	1. 知识库实现实时更新 2. 建立答复口径一致性校验机制	1. 构建全渠道同源答复体系 2. 实现答复口径的智能校验与动态更新	2		0.25	0.00	
	1.3 协同联动	1. 建立部门间基础沟通机制 2. 能实现简单咨询事项的转办	1. 建立跨部门协同工作机制 2. 能实现一般咨询事项的协同答复	1. 健全跨部门、跨层级协同联动机制 2. 实现复杂咨询事项的高效协同	1. 建立协同闭环管理机制 2. 实现跨部门协同的全流程跟踪	1. 构建全域协同联动体系 2. 实现跨部门、跨层级、跨区域的无缝协同	2		0.25	0.00	
	1.4 智能精准	1. 能使用基础智能工具辅助咨询 2. 实现简单问题的智能答复	1. 应用大数据技术优化咨询服务 2. 实现常见问题的精准匹配	1. 应用人工智能大模型技术 2. 实现复杂问题的智能辅助答复	1. 实现智能咨询与人工服务的无缝衔接 2. 提升咨询服务的智能化水平	1. 构建全流程智能咨询体系 2. 实现咨询服务的精准化	2		0.25	0.00	
2. 服务内容	2.1 全生命周期服务咨询	1. 能提供基础政策法规咨询 2. 能提供简单办事指引信息	1. 覆盖经营主体和个人全生命周期核心领域咨询 2. 能提供完整的办事指引信息	1. 实现全领域政策法规咨询全覆盖 2. 能提供精准的办事指引和材料清单	1. 实现政策法规的结构化解析 2. 能提供个性化的办事指引服务	1. 构建全生命周期服务咨询体系 2. 实现政策咨询和办事指引的智能化、精准化	2		0.40	0.00	0.15
	2.2 便民服务与进度查询	1. 能提供基础便民服务信息 2. 能提供简单的办事进度查询	1. 覆盖高频便民服务信息咨询 2. 能提供完整的办事进度和结果反馈	1. 实现全品类便民服务信息全覆盖 2. 能提供实时的办事进度查询服务	1. 实现便民服务信息的智能推送 2. 能提供办事进度的主动提醒服务	1. 构建全场景便民服务咨询体系 2. 实现便民服务和进度查询的智能化、主动化	2		0.30	0.00	
	2.3 意见建议收集与特殊事项处理	1. 能收集基础的服务优化意见建议 2. 能对特殊事项进行基础解释说明	1. 建立意见建议收集反馈机制 2. 能规范处理特殊事项的解释说明	1. 实现意见建议的全流程闭环管理 2. 能妥善处理各类特殊事项的咨询	1. 基于意见建议主动优化服务 2. 建立特殊事项的应急处理机制	1. 构建意见建议驱动的服务优化体系 2. 实现特殊事项的智能化、规范化处理	2		0.30	0.00	
3. 服务渠道	3.1 线下咨询渠道	1. 在政务服务大厅设置基础咨询窗口 2. 能提供基础的线下咨询服务	1. 规范设置综合咨询窗口和标识标牌 2. 能提供一站式线下咨询和办事引导服务	1. 实现线下咨询渠道的标准化建设 2. 能提供全流程线下咨询和帮办服务	1. 打造智能服务专区，配置智能终端设备 2. 实现线下咨询服务的智能化升级	1. 构建全场景线下咨询服务体系 2. 实现线下咨询服务的标准化、智能化、一体化	2		0.40	0.00	0.15
	3.2 线上咨询渠道	1. 依托一体化政务服务平台建设基础线上咨询模块 2. 能提供基础的线上文字咨询服务	1. 实现网上端、掌上端线上咨询渠道全覆盖 2. 能提供7×24h基础智能咨询服务	1. 实现线上咨询渠道的标准化建设 2. 能提供多模态线上咨询服务（文字、语音、视频）	1. 实现智能咨询与人工服务的无缝衔接 2. 能提供远程协助等个性化线上咨询服务	1. 构建全渠道线上咨询服务体系 2. 实现线上咨询服务的智能化、全场景、一体化	2		0.60	0.00	

