

政务服务体系调查表填写说明

（ Microsoft Office 适用 ）

2017 年 2 月

目 录

1. 下载网址	1
2. 运行环境	1
3. 使用单位	1
4. 表格介绍	2
5. 填表说明	4
6. 操作说明	5
6.1 操作前的准备	5
6.2 主要功能操作说明	9
7. 其他说明	18
7.1 页面设置	18
7.2 页码说明	20
7.3 文档打印	20
7.4 电子文档	21
7.5 技术支持	22

1. 下载网址

请通过以下网址下载适用于 Microsoft Office 软件的政务服务体系调查表电子版：
<http://www.gov.cn/zhengce/zhuti/jjhlw-zwfw/zlxz/index.htm>。

2. 运行环境

为保证更好填写政务服务体系调查表相关内容，请确保本地电脑符合如下运行环境：

操作系统：安装 Windows XP、Windows 7、Windows 8 或 Windows10。

软件环境：安装 Office 2007、Office 2010、Office 2013 或 Office 2016 任一版本软件。

安装字体：安装“方正小标宋_GBK”、“黑体”、“仿宋_GB2312”和“楷体_GB2312”等字体。

3. 使用单位

根据《国务院办公厅关于开展全国政务服务体系普查的通知》（国办函〔2017〕17号）文件要求，本表由县级以上地方各级人民政府办公厅（室）根据实际情况组织政务服务管理机构、大厅管理机构、互联网政务服务平台主办单位、客户端主办单位、政务热线管理机构、公共资源交易平台管

理单位填写。

4. 表格介绍

本表由八个工作表组成，分别是“首页及填表说明”、“第一部分-政务服务体系概况和政务服务管理机构”、“第二部分-综合性实体政务大厅”、“第三部分-互联网政务服务平台”、“第四部分-政务移动客户端”、“第五部分-政务服务热线”、“第六部分-公共资源交易平台”、“第七部分-支撑保障体系及其他”，请通过电子表格左下方的箭头（如下图所示），选择要填写的工作表。

政务服务体系调查表

填报单位：_____ 省（区、市）_____ 政府办公厅（室）

负责人：姓 名 _____
职 务 _____
办公电话 _____

联系人：姓 名 _____
职 务 _____
办公电话 _____
手机号码 _____

填报日期：二〇一七 年 _____ 月 _____ 日

◀ ▶

首页及填表说明

第一部分-政务服务体系概况和政务服务管理机构

第二部分-综合性实体政务大厅

第三 ...

第一部分共 4 页，包括政务服务体系概况和政务服务管理机构两块内容。其中，**政务服务体系概况**，调查县级以上地方各级政府政务服务体系基本情况，由政府办公厅或办公

室填写。**政务服务管理机构**，调查各地区政务服务管理机构的性质、编制和职责，以及行政审批局的设立依据、职能划转、审管分离、审批系统等有关情况，由政务服务管理机构或行政审批局填写。

第二部分共 11 页，综合性实体政务大厅。从大厅基本情况、事项进驻办理、信息化系统建设应用、服务标准化建设、服务信息公开、监督管理制度等方面，调查各地区实体政务大厅“一站式”办结的实际成效和大厅管理机构发挥的作用。由大厅管理机构填写。

第三部分共 8 页，一体化互联网政务服务平台。从平台基本情况、平台功能与内容、平台应用效果等方面，重点调查各地区一体化互联网政务服务平台建设、使用及与职能部门业务系统的数据共享等情况。由互联网政务服务平台主办单位填写。

第四部分共 2 页，综合的政务移动客户端。调查客户端的内容功能、覆盖事项及下载使用等情况。由客户端主办单位填写。

第五部分共 1 页，统一的政务服务热线。调查热线建设开通、问题知识库建立维护及咨询问题转办答复等情况。由热线管理机构填写。

第六部分共 2 页，公共资源交易平台。调查统一公共资源交易平台的管理机构、服务范围及建设进展情况，以及分

散公共资源交易平台的有关情况。由公共资源交易平台管理单位填写。

第七部分共3页，包括支撑保障体系和其他两块内容。其中，**支撑保障体系**，主要对各地区推进政务服务体系建设的出台的管理制度和开展绩效考核有关情况进行摸底；**其他**，主要了解一些基础数据，征集地方创新政务服务的实践案例及完善政务服务的意见建议。这部分由政府办公厅或办公室填写。

5. 填表说明

填写本表前，**请务必认真阅读“填表说明”**，以确保填写内容准确、规范，完整。

1. 填报单位应如实填写本调查表各项内容，不得弄虚作假。
2. 本表中内容栏设置“○”选项的，为单选，涉及“是”“否”判断的，请在相应位置通过下拉菜单选择；设置“□”选项的，为多选。请根据实际情况在对应选项内“√”，勾选“其他”的，请在横线上注明具体内容。
3. 本表中内容栏需填写具体数字的，如无对应内容，请填写“0”，不准填“无”、“没有”等；需填写具体名称的，不同名称间用“；”隔开。
4. 本表中内容栏所填数据均为截至2016年12月31日的数据。
5. 请将本表中简述做法、进展情况、实践案例、主要问题、政策建议等内容栏的字数控制在500字以内。
6. 请填报单位下载本表电子版，组织相关单位填报有关内容，并逐级报送加盖公章的纸质表格及其电子版。

6. 操作说明

6.1 操作前的准备

请确保电脑已安装相关软件、操作系统和字体，并完成操作系统宏设置。具体操作如下：

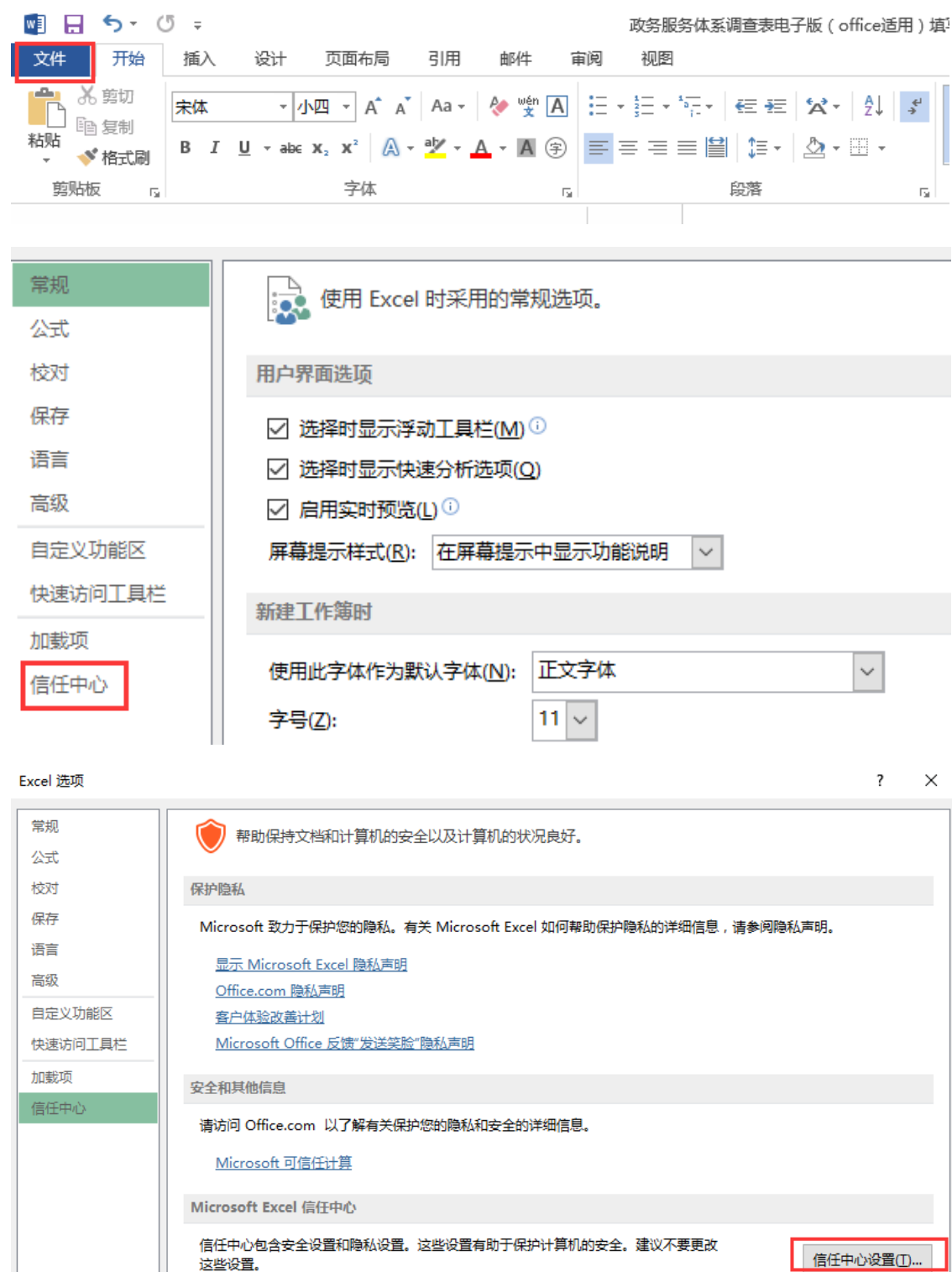
步骤 1: 下载适用于 Microsoft Office 版本的电子表格，保存到本地电脑，如下图所示。

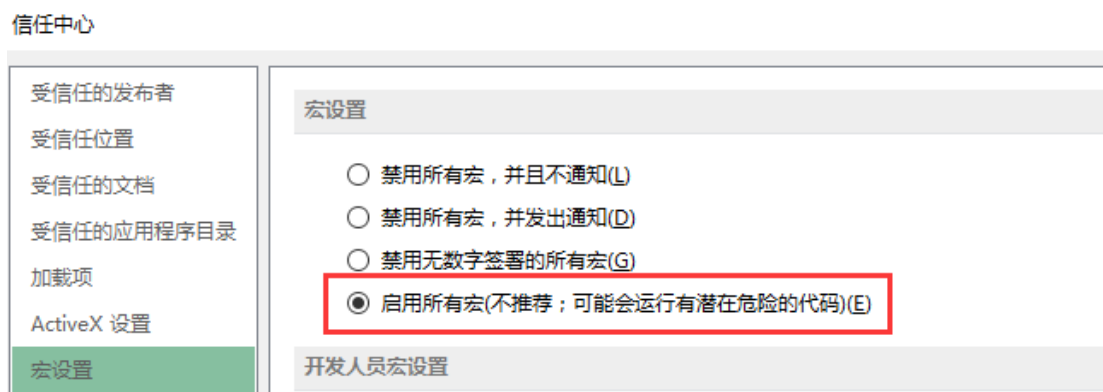


步骤 2: 打开电子表格。鼠标双击电子表格，等待表格加载完成。

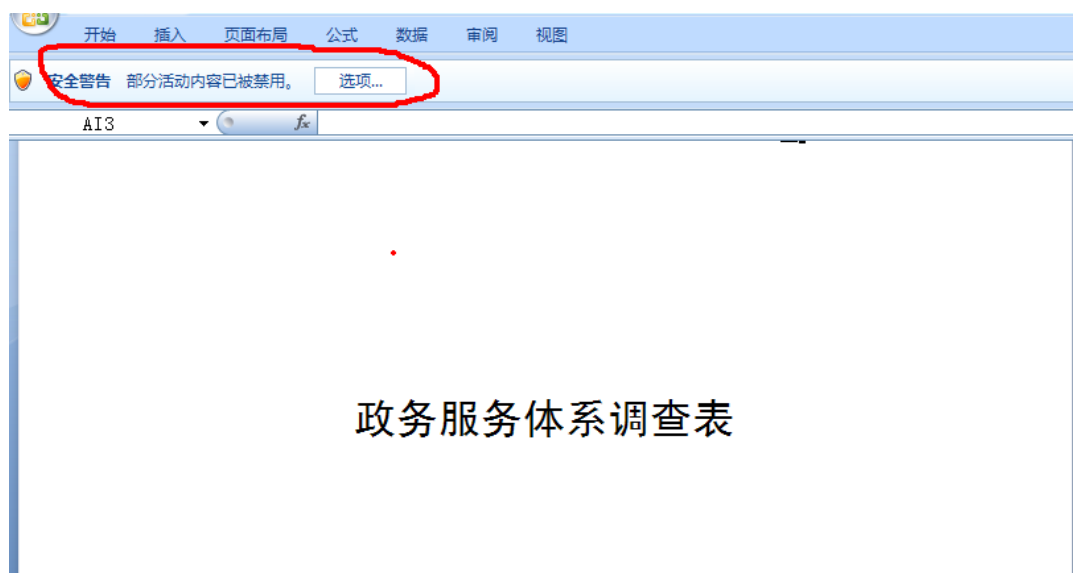


步骤 3: 完成宏设置。以 Office 2010 软件为例，依次点击“文件-信任中心-信任中心设置-宏设置”，选择“启用宏所有宏(不推荐;可能会运行有潜在危险的代码)(E)”，如下图所示。

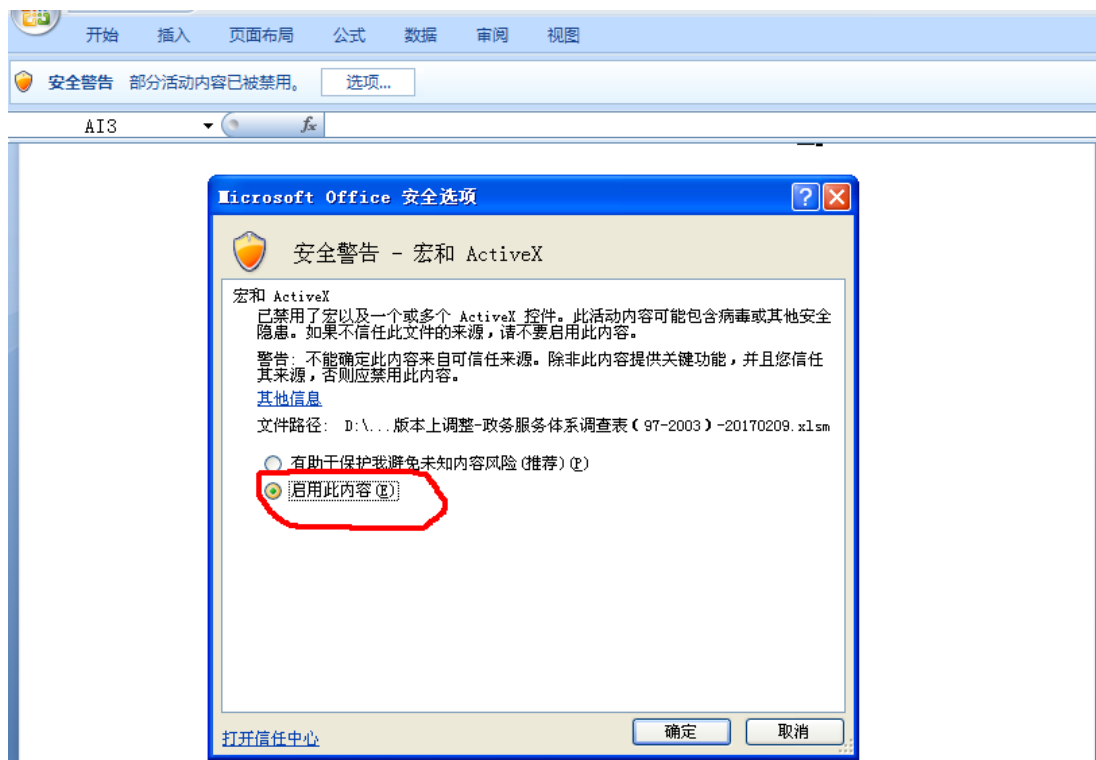




在 XP 系统下打开调查表后，可能出现“部分活动内容已被禁用”的安全警告，如下图所示。

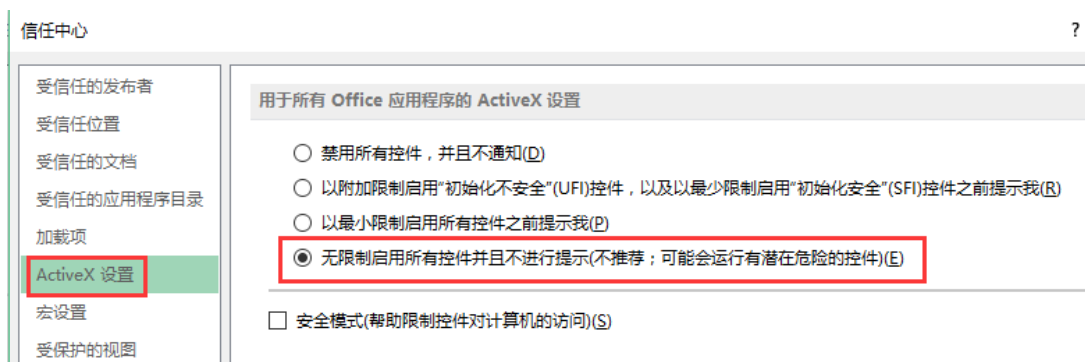


为确保电子表格所有功能均可正常使用，请点击“选项”按钮，打开安全选项设置(如下图)，选择“启用此内容(E)”选项，点击“确定”按钮。



您可能需要等待几秒钟，以便计算机正确地运行调查表。

步骤 4: 完成 ActiveX 设置。依次点击“文件-信任中心-信任中心设置-ActiveX 设置”，选择“无限制启用所有控件并且不进行提示（不推荐；可能会运行有潜在危险的控件）（E）”，如下图所示。



6.2 主要功能操作说明

调查表主要包括单选、复选、数据格式规范和数据有效性验证四项功能。相关填写说明如下。

（1）首页填写示范

“填报单位”：请通过下拉框选取省（区、市）名称，填报单位是地级市、县级政府的，须同时在横线上填写规范简称。如，填报单位为“贵州省黔东南苗族侗族自治州”，首先通过下拉菜单请选择“贵州”，然后在横线上填写规范简称“黔东南州”，如下图所示。

政务服务体系调查表		
填报单位：	广东 广西 海南 重庆 四川 贵州 云南 西藏	(区、市) _____ 政府办公厅(室)
负责人：		_____

手机号码	_____	

政务服务体系调查表

填报单位： 贵州 省（区、市） 黔东南州 政府办公厅（室）

再如，填报单位为“贵州省毕节市威宁彝族苗族自治县”，首先通过下拉菜单请选择“贵州”，然后在横线上填写规范简称“毕节市威宁县”，如下图所示。

政务服务体系调查表

填报单位： 贵州 省（区、市） 毕节市威宁县 政府办公厅（室）

请按示例填写“办公电话”，区号和电话号码之间用“-”隔开；请确保“手机号码”为11位数字；请通过下拉菜单及右侧滚动条选取填报日期的“月”和“日”，如下图所示。

联系人：姓 名 _____
职 务 _____
办公电话 _____
手机号码 _____

示例：
010-
12345678

填报日期： 二〇一七 年 _____ 月 _____ 日

填报日期： 二〇一七 年 _____ 月 _____ 日

一
二
三
四
五
六
七
八

（2）单选示范

本表的单选功能通过设置“○”选项和下拉菜单两种方式实现。其中，下拉菜单适用于涉及“是”、“否”判断的内容栏。鼠标点击横线后，在横线右上角出现下拉箭头（如下图所示），点击下拉箭头，在横线下方即出现选项内容，请根据实际情况选择对应的选项。

是否对外公布分工：_____

2. 本级政府是否成立了专门的政务服务管理机构：☐，如未成立，
请列出承担相关职能的部门名称：

是否对外公布分工：_____

2. 本级政府是否成立了专门的政务服务管理机构：☐，如未成立，
请列出承担相关职能的部门名称：

其他单选题均设置“○”选项，利用鼠标在对应选项前的“○”内点击即可完成选择，选中的选项变为“⊙”（如下图所示）。选择“其他”的，请在横线上填写具体内容。

政务服务管理机构
(政务服务管理机构或行政审批局填写)

机构名称：_____

机构性质：☐ 行政机关 ☐ 事业单位 ☐ 其他 _____

机构负责人：姓 名 _____

职 务 _____

办公电话 _____

政务服务管理机构
(政务服务管理机构或行政审批局填写)

机构名称: _____

机构性质: ☒ 行政机关 ☐ 事业单位 ☐ 其他 _____

机构负责人: 姓 名 _____

职 务 _____

办公电话 _____

政务服务管理机构
(政务服务管理机构或行政审批局填写)

机构名称: _____

机构性质: ☐ 行政机关 ☐ 事业单位 ☒ 其他 协调议事机构 _____

机构负责人: 姓 名 _____

职 务 _____

办公电话 _____

(3) 复选示范

本表的复选功能通过设置“□”选项实现。鼠标单击对应选项前的“□”即可完成勾选(如下图所示)。请务必根据实际情况客观、准确、全面地选取相关内容,避免误选、错选或漏选。

主要职责：

- ☒ 负责本级政府政务服务体系建设工作（平台建设、政策制定、组织实施）
- ☒ 负责管理实体大厅，组织协调和监督考核进驻大厅的部门、事项及人员
- ☒ 负责检查督促本级政府部门事项进驻、授权及办理
- ☐ 负责协调指导本级政府部门优化审批流程、共享信息资源和联合审批
- ☐ 负责对本级政府政务服务事项办理开展电子监察
- ☐ 负责本级政务大厅分厅（分中心）或部门专业大厅的管理、监督和考核

选择“其他”的，请在横线上填写具体内容。

功能区设置：☒ 窗口服务区 （窗口数 20 个，其中综合窗口数 4 个）

☒ 咨询服务区 ☒ 投诉受理区 ☒ 等候区

☒ 自助服务区 ☒ 其他 商务服务区

设置综合窗口的，请选择综合窗口类型：

- ☐ 大厅工作人员受委托办理多个部门的进驻事项
- ☐ 多个部门工作人员轮值办理相关的进驻事项
- ☐ 其他 _____

负责人：姓 名 _____

（4）数据格式示范

本表中涉及“个”、“件”、“人”等数量单位的，请务必填写阿拉伯数字组成的整数，填写其他字符或小数时系统会报错并给出提示信息。如，在“编制数”对应的内容栏填写“无”或“2.1”时，系统会提示“请输入整数”，点击“重试”后输入正确内容。

机构名称: _____

机构性质: ☐ 行政机关 ☐ 事业单位 ☐ 其它

机构负责人: 姓 名 _____

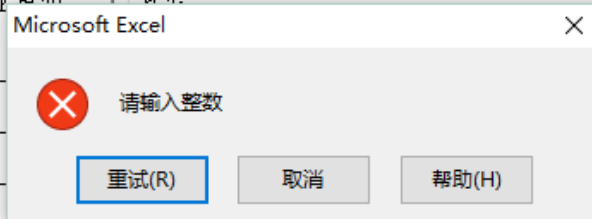
职 务 _____

办公电话 _____

上级主管部门: _____

编制数: 无 个, 其中行政编制数 _____ 个, 事业编制数 _____ 个,

实有人数: _____ 人。



机构名称: _____

机构性质: ☐ 行政机关 ☐ 事业单位 ☐ 其它

机构负责人: 姓 名 _____

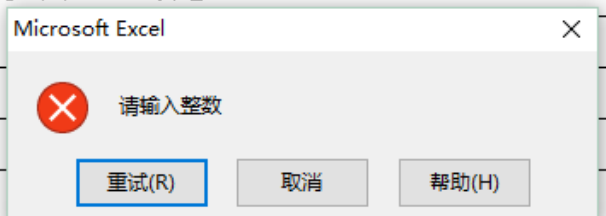
职 务 _____

办公电话 _____

上级主管部门: _____

编制数: 2.1 个, 其中行政编制数 _____ 个, 事业编制数 _____ 个,

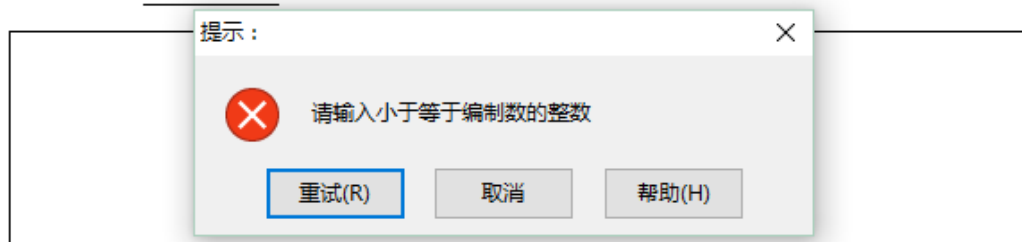
实有人数: _____ 人。



(5) 数据有效性验证示范

本表对涉及包含关系或递减关系的内容栏数据进行验证, 并自动给出错误提示。如, “行政编制数”内容栏对应的数值大于填写的编制数时, 系统自动给出提示信息“请输入小于等于编制数的整数”, 如下图所示, 点击“重试”后输入正确内容。

编制数： 12 个，其中行政编制数 13 个，事业编制数 个，
实有人数： 人。
内设机构： 个，具体名称：



再如，联办事项中关于“办理时限”内容栏，缩短后的时限等于或大于缩短前的时限，系统自动给出提示“请输入小于原承诺时限的整数”，如下图所示，点击“重试”后输入正确内容。

请列出办件量前五位联办事项名称、涉及部门和办理时限：

☐ ①联办事项名称 _____，涉及 _____ 个部门，
具体部门名称 _____，
承诺办理时限从 10 天缩短至 10 天。

☐ ②联办事项名称 _____，涉及 _____ 个部门，
具体部门名称 _____，
承诺办理时限从 _____ 天缩短至 _____ 天。
☐ ③联办事项名称 _____，涉及 _____ 个部门，
具体部门名称 _____，

请列出办件量前五位联办事项名称、涉及部门和办理时限：

☐ ①联办事项名称 _____，涉及 _____ 个部门，
具体部门名称 _____，
承诺办理时限从 10 天缩短至 11 天。

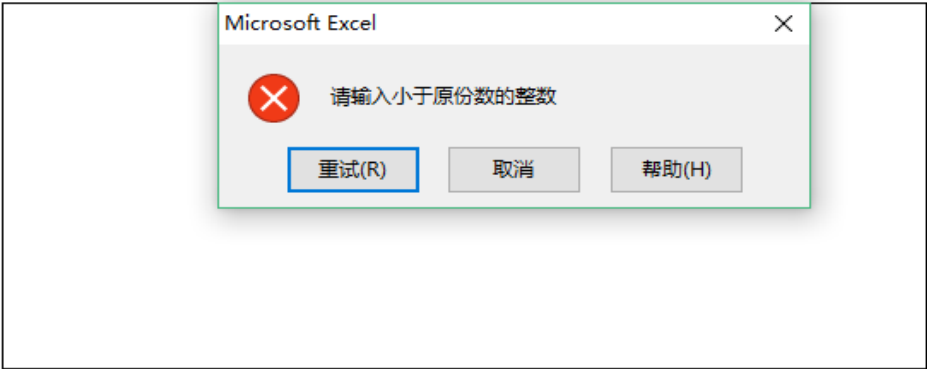
☐ ②联办事项名称 _____，涉及 _____ 个部门，
具体部门名称 _____，
承诺办理时限从 _____ 天缩短至 _____ 天。
☐ ③联办事项名称 _____，涉及 _____ 个部门，
具体部门名称 _____，

再如，减少办事材料的事项中关于“办事材料”份数的内容栏，共享后的材料份数等于或大于共享前的材料份数时，系统自动给出提示“请输入小于原份数的整数”，如下图所示，点击“重试”后输入正确内容。

其中，大厅管理机构协调通过信息共享方式减少办事材料的事项数 _____ 项。

请列出办件量前五位的事项名称、涉及部门和材料减少情况：

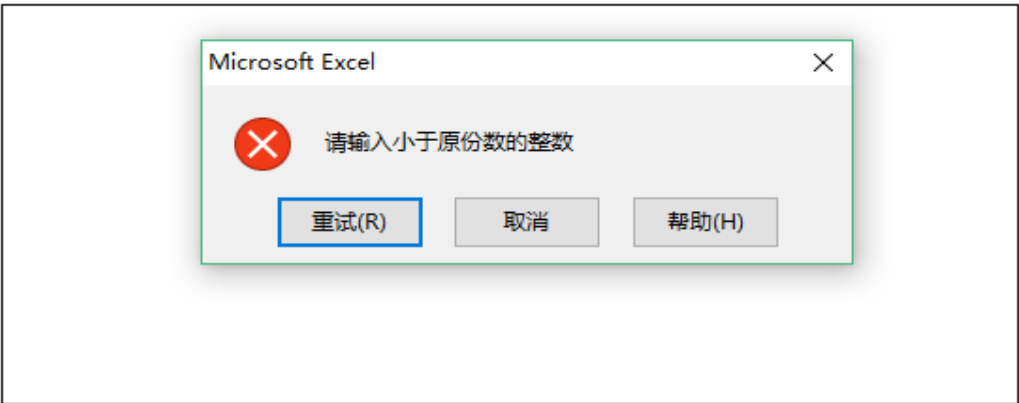
☐ ①事项名称 _____，
涉及部门 _____，
办事材料从 9 份减为 9 份，简述做法：



其中，大厅管理机构协调通过信息共享方式减少办事材料的事项数 _____ 项。

请列出办件量前五位的事项名称、涉及部门和材料减少情况：

☐ ①事项名称 _____，
涉及部门 _____，
办事材料从 9 份减为 10 份，简述做法：



此外，本表对办公电话、手机号码等位数长度在一定区间的填报数据进行验证，并自动给出错误提示。如，手机号码位数少于 11 位，系统给出提示信息“请检查手机号码位数”，如下图所示，点击“重试”后输入正确内容。

联系人：姓 名 _____
职 务 _____
办公电话 _____
手机号码

填报日期 _____

提示：

 请检查手机号码位数

7. 其他说明

7.1 页面设置

以 Office 2010 版本为例，点击“页面设置-页面”，纸张方向请选择“纵向”，缩放比例选择“100%”，纸张大小选择“A4”，打印质量选择“600 点/英寸”，起始页码为“自动”，如下图所示。

页面设置

页面 页边距 页眉/页脚 工作表

方向

 ☒ 纵向(P)  ☐ 横向(L)

缩放

☒ 缩放比例(A): 100 % 正常尺寸

☐ 调整为(E): 1 页宽 1 页高

纸张大小(Z): A4

打印质量(Q): 600 点/英寸

起始页码(R): 自动

点击“页面设置-工作表”，请注意“打印区域”无需设置，“打印-网格线”无需勾选。

页面设置

页面 页边距 页眉/页脚 工作表

打印区域(A):

打印标题

顶端标题行(R):

左端标题列(C):

打印

☒ 网格线(G)

☐ 单色打印(B)

☐ 草稿品质(Q)

☐ 行号列标(L)

批注(M): (无)

错误单元格打印为(E): 显示值

打印顺序

☒ 先列后行(D)

☐ 先行后列(V)

7.2 页码说明

除“首页及填表说明”外，调查表共 31 页，每页页脚位置均标注**当前页码、当前页所处部分页码数以及调查表总页数**，如下图所示。

第1页, 第一部分共4页, 调查表共31页

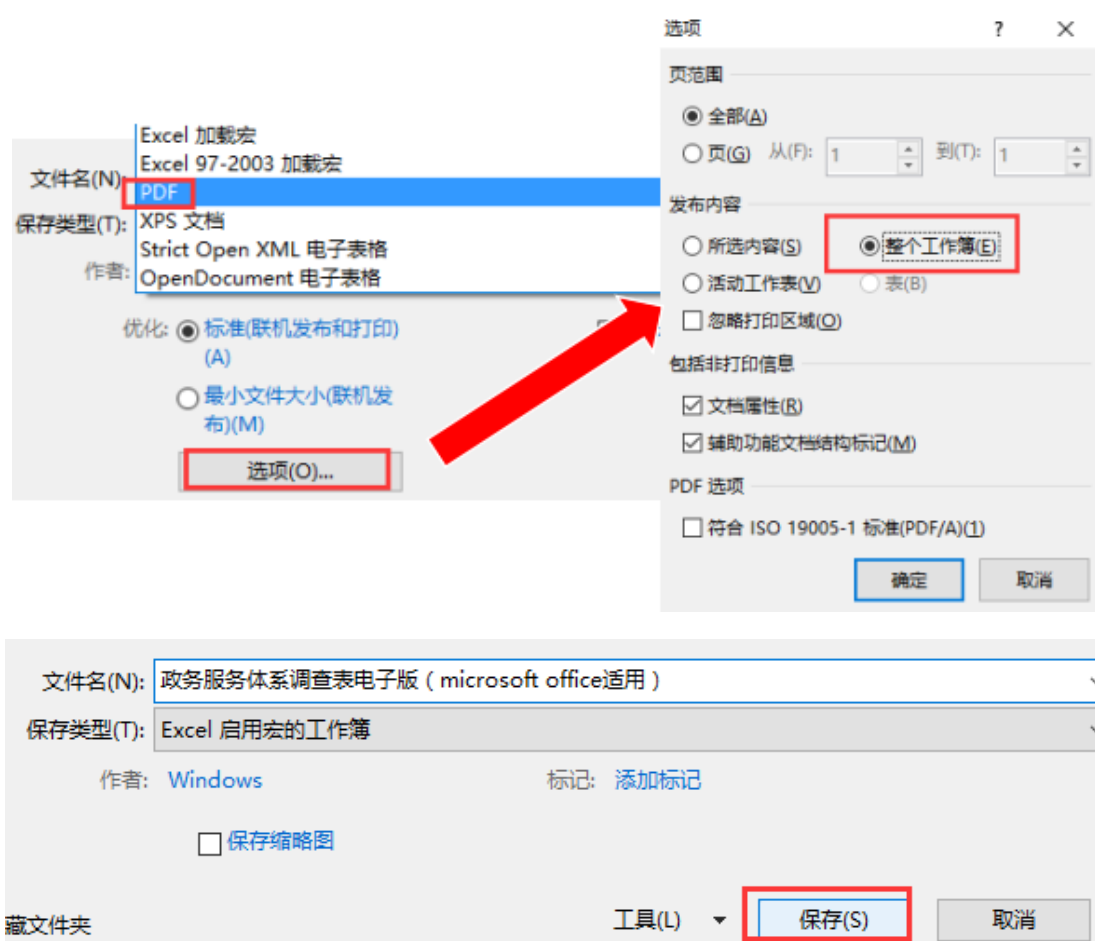
第5页，第二部分共11页，调查表共31页

7.3 文档打印

通过“打印预览”查看打印效果，并核对总页数（33 页，包括首页、填表说明页和 31 页正文页），确认无误后打印该版本。如出现正文部分页码数量多于 31 页的情况，请点击“视图-分页预览”设置分页符，将下图中的蓝线拖拉至虚线位置。

负责人：姓 名	
职 务	
办公电话	
联系人：姓 名	
职 务	
办公电话	
是否受理政府信息公开申请：	，选“是”的，2016年受理量 件。
两个及以上部门集中办事的分中心数	个，具体名称：

对于填写电脑与打印电脑为不同电脑的情况，建议将表格内容另存为 PDF 版本后再打印，点击“文件-另存为”，选择 PDF 文件的保存位置，在弹出的页面中，“保存类型”选择“PDF”。点击“选项”按钮，选择“整个工作簿”，以确保所有工作表内容均保存为同一个 PDF 文件，然后再点击“保存”按钮。



7.4 电子文档

请按“省-市-县”规范简称命名调查表电子版（扩展名为.xlsx），勿改变文档类型，并将电子版刻制成光盘一并

报送上级政府办公厅（室）。

7.5 技术支持

请向省（区、市）政府办公厅相关负责同志咨询，或拨打我们的技术支持热线寻求帮助。

电话号码：010-62772746

工作时间：周一至周五 9:00-18:00