# 政务服务体系调查表填写说明 (Microsoft Office 适用)

2017年2月

1.	下载网	网址	••••	•••	• • •	•••	•••	•••	• • •	•	•••	•••	•••		•	••	•	••	•	•		1
2.	运行环	不境	••••	•••	• • •	•••	•••	•••		•	•••	••	•••		•	••	•	••	•	•		1
3.	使用单	单位	••••	•••	•••	•••	•••	•••	•••	•	••	••	•••	•••	•	••	•	••	•	•		1
4.	表格介	个绍	••••	•••	•••	•••	•••	•••	•••	•	••	••	•••	•••	•	••	•	••	•	•		2
5.	填表词	兑明	••••	•••	•••	•••	•••	•••	•••	•	••	••	•••	•••	•	••	•	••	•	•		4
6.	操作词	兑明	••••	•••	•••	•••	•••	•••	•••	•	••	••	•••	•••	•	••	•	••	•	•		5
	6.1‡	操作	前的	准备	•••	•••	•••	•••	•••	•	••	••	•••	••	•	••	•	••	•	•	•••	5
	6.2 =	主要	功能	操作	说明	归.	•••	•••	•••	•	••	••	•••	••	•	••	•	••	•	•		9
7.	其他词	兑明	••••	•••	•••	•••	•••	•••		••	••		••		•	••	•	••	•	•	•	18
	7.1 J	页面	设置	•••	•••	•••	•••	•••		• •	••	••	•••	••	•	••	•	••	•	•	•	18
	7.2 J	页码	说明	•••	•••	•••	•••	•••		• •	••	••	•••	••	•	••	•	••	•	•	•	20
	7.3 🌫	文档	打印	•••	•••	•••	•••	•••		••	••		••		•	•••	•	••	•	•	•	20
	7.4 ⊧	电子	文档	•••		•••	•••	•••		••	••		•••		•	•••	•	••	•	•	•	21
	7.5 ŧ	支术	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/z1xz/ind ex.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

1

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。

Ę	<b>女务服务体系调查表</b>
填税单位: 気 要 人: 姓 名 取 各 办公司告	
駅 承 人: 姓 & 尿 & か△电话 それ今日 項权目期:	¥ Я Я
∢ ▶ 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

3

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 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。

 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。

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。

 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。

 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。

4

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。

eeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeee	(	M 🖲 🔲 🍯	3 🆗 🕯									
	国务院	总理	新闻	政策	互动	服务	数据	国情				
<b>首页 &gt; 政策 &gt; 聚焦互联网-</b> 政务服务 > 政府服务体系 <b>普</b> 查 > 资料下载												
资料下载												
<ul> <li>政务服务体系调</li> <li>政务服务体系调</li> </ul>	查表(wps office)道 <u>香表(microsoft</u>	office适用	22-20 在新标签页中打: 在新窗口中打开 将目标另存为 复制链接 添加到阅读列表	开 ] 更多>	>							

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。

🕎 🖯 🎝 🕻	り マ 政务服务体系调查表电子版 (offi	ce适用)填
文件 开始	插入 设计 页面布局 引用 邮件 审阅 视图	
よ 第切 日 2日 短 り 行	未体 · 小四 · A A A Aa · 参 when A E · E · · · · · · · · · · · · · · · ·	A↓ ← Z↓ →
👻 💉 格式刷	$\begin{array}{c c c c c c c c c c c c c c c c c c c $	1 *
剪贴板 5	字体 以 段落	r <sub>a</sub>
常规	使用 Excel 时采用的常规选项。	
公式		
校对	用户界面选项	
保存	✓ 选择时显示浮动工具栏(M) <sup>①</sup>	
语言	✓ 选择时显示快速分析选项(Q)	
高级	☑ 启用实时预览(□) ①	
自定义功能区	屏幕提示样式( <u>R</u> ): 在屏幕提示中显示功能说明 ~	
快速访问工具栏	新建工作簿时	
加载项		
信任中心	使用此子体作为默认子体(N): 止义子体	~
	字号(乙): 11 ~	
Excel 选项		? ×
常规	帮助保持文档和计算机的安全以及计算机的状况良好。	
公式		
校对	保护隐私	
保存	Microsoft 致力于保护您的隐私。有关 Microsoft Excel 如何帮助保护隐私的详细信息,请参阅隐私声明。	
语言	显示 Microsoft Excel 隐私声明	
高级	Office.com 隐私声明	
自定义功能区	客户体验改善计划	
快速访问工具栏	<u>Microsoft Office 反馈"发送笑脸"隐私声明</u>	
加载项		

安全和其他信息 信任中心 请访问 Office.com 以了解有关保护您的隐私和安全的详细信息。 Microsoft 可信任计算 Microsoft Excel 信任中心 信任中心包含安全设置和隐私设置。这些设置有助于保护计算机的安全。建议不要更改 信任中心设置(工)... 这些设置。

#### 信任中心

受信任的发布者	
受信任位置	本设直
受信任的文档	○ 禁用所有宏,并且不通知(L)
受信任的应用程序目	录 ○ 禁用所有宏 , 并发出通知(D)
加载项	○ 禁用无数字签署的所有宏(G)
ActiveX 设置	⑥ 启用所有宏(不推荐;可能会运行有潜在危险的代码)(E)
宏设置	开发人员宏设置

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。

<u> </u>	开始	插入	页面布局	公式	数据	审阅	视图
9 😪	全警告	部分活动内	容已被禁用。	选项	ĩ 💙		
	AIS	•	• (0	$f_{x}$			
					•		
				ī	防冬	眠久	休亥调杏夫
					以力	JIX J.	而中示则旦农
							1

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) (<u>E</u>)",如下图所示。

信任中心	?
受信任的发布者	用于所有 Office 应用程序的 ActiveX 设置
受信任的文档	○ 禁用所有控件,并且不通知(D)
受信任的应用程序目录	<ul> <li>○ 以附加限制启用"初始化不安全"(UFI)控件,以及以最少限制启用"初始化安全"(SFI)控件之前提示我(<u>R</u>)</li> <li>○ 以最小限制启用所有控件之前提示我(<u>P</u>)</li> </ul>
ActiveX 设置	① 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)
宏设置	□ 安全模式(帮助限制控件对计算机的访问)(S)

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。





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。



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。



(2) 单选示范

本表的单选功能通过设置"O"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:	
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: □未成立,	
请列出承担相关职能的部门名称: 否	

其他单选题均设置"O"选项,利用鼠标在对应选项前 的"O"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:	0	行政机	l关	○事业单位	○其他	
机构负责	٨:	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:	• ł	行政も	几关	○事业单位	○其他	
机构负责人	l:	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:	〇名	行政机	关	○事业单位	⊙ 其他	协调议事机构	
机构负责,	٨.	姓	名				
		职	务				
		办公回	包话				

## (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
① 負責人: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:	
<b>机构性质:</b> ○ 行政机关 ○ 事业 <sup>商位</sup> ○ 其应 Microsoft Excel	×
机构负责人:姓名	
取 务· 请输入整数	
办公电话	
上级主管部门:	
<b>编制数:</b> 无 个,其中行政编制数个,事业编制数个	`,
<b>实有人数:</b> 人。	
机构名称:	
机构性质: 〇行政机关 〇事业单位 〇其它	
机构负责人:姓名 Microsoft Excel >	< _
职 务 请输入整数	I
办公电话	1
上级主管部门:	
<b>编制数:</b> 2.1 个,其中行政编制数 个,事业编制数个,	
<b>实有人数:</b> 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,	事业线	扁制数		个,
实有人数:		人	•							
内设机构:			个,具体名	称:						
_	— 提	示:						×		
		$\bigotimes$	请输入小于	等于编制	制数的整数	t				
			重试(R)	刵	以消	帮	助(H)			

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时,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联办事项名有提示:	×	个部门,
具体部门名称 法输入小于西班		,
承诺办理时限从	VEHUPREDIESK	
□③联办事项名称  重试(R)	取消 帮助(H)	个部门,
具体部门名称		,
请列出办件重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 <sub>提示:</sub>	×	个部门,
具体部门名称	2+FR 65 Φ0%6	,
承诺办理时限人 😽 晴翔八小丁原承诺		
□③联办事项名  重试(R)    ■	取消 帮助(H)	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。

步及部门		
か事材料从	9 份滅为 9 分,简述做法	:
	Microsoft Excel	×
	请输入小于原份数的整数	
	重试(R) 取消	帮助(H)

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:	
-		
	Misson & Fund	
	法输入小于百份物的整物	
	重试(R) 取消 帮助(H)	

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				1334	567			
					提示:						×	
			填报E	期	$\otimes$	请检查手机	几号码位	数				
						重试(R)	]	取消	帮	助(H)		

## 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	?	$\times$
页面 页边距 页眉/页脚 工作表		
缩放 ● 缩放比例( <u>A</u> ): 100 → % 正常尺寸 ○ 调整为( <u>F</u> ): 1 → 页宽 1 → 页高		
纸张大小(Z): A4		$\sim$
打印质量( <u>Q</u> ): 600 点/英寸		$\sim$
起始页码( <u>R</u> ): 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。

त क	vi 🗷
火西	×в

?	$\times$
---	----------

页面 页边距	页眉/页脚	工作表		
打印区域( <u>A</u> ):				1. Sector 1. Sec
打印标题				
顶端标题行( <u>R</u> ):				<b>E</b>
左端标题列( <u>C</u> ):				<b>1</b>
打印				
🗌 网格线(G			批注(M):	(无) ~
□ 单色打印(B)			错误单元格打印为(E);	显示值 ~
草稿品质(Q)				
□ 行号列标(L)				
打印顺序				
● 先列后行(D)				
○先行后列(⊻)				

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。



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。

			选项	?	×
			页范围		
E 文件名(N) 保存类型(T): X	xcel 加戴宏 xcel 97-2003 加载宏 DF PS 文档		<ul> <li>● 全部(A)</li> <li>○ 页(G) 从(F): 1</li> <li>发布内容</li> </ul>	▲ 到(T): 1	4 7
fr者: C	trict Open XML 电子表格 )oenDocument 电子表格		○ 所述内容(5) ● 2	≌个⊥作薄( <u>E)</u> ≡/₽)	
优化	ApenDocument 电子 表悟 と: ④ 标准(联机发布和打印) (A) 〇 最小文件大小(联机发 布)(M) 透项(O)		<ul> <li>○ 活动工作表(V)</li> <li>○ 活动工作表(V)</li> <li>○ 忽略打印区域(Q)</li> <li>包括非打印信息</li> <li>☑ 文档属性(R)</li> <li>☑ 辅助功能文档结构标记(</li> <li>PDF 选项</li> <li>□ 符合 ISO 19005-1 标准</li> </ul>	(B) (M) ≜(PDF/A)(1) 确定 取	満
		(C) \== T \			
文件名(N):	政务服务体系调查表电于版 (microsoft	office适用)			~
保存类型(T):	Excel 启用宏的工作簿				~
作者:	Windows	标记: 添加	标记		
	□保存缩略图			-	
藏文件夹		工具	(L) ▼ 保存(S)	取消	

## 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.x1sm),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