

ZWFW

广东数字政府标准规范

GDZW 0013-2019

广东政务服务网办件过程数据采集规范

2019-08-12 发布

2019-08-12 实施

广东省政务服务数据管理局 发布

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性文档引用.....	1
3 术语和定义.....	1
4 缩略语.....	1
5 政务服务事项办件数据标准.....	1
5.1 办件受理信息.....	1
5.2 办件过程信息.....	3
5.3 办件结果信息.....	4
5.4 特别程序信息.....	6
5.5 材料目录信息.....	7
5.6 办件补正信息.....	8
5.7 领取登记信息.....	9
6 政务服务咨询投诉数据标准.....	11
6.1 咨询投诉工单录入信息.....	11
6.2 咨询投诉工单结果信息.....	11
6.3 地市 12345 工单录入信息.....	12
6.4 地市 12345 工单结果信息.....	12
7 数据对账机制.....	14
附录 A（资料性附录）代码表	
A.1 服务对象.....	15
A.2 证件类型.....	15
A.3 办理形式.....	16
A.4 办件类型.....	16
A.5 提交领取方式.....	16
A.6 办理渠道.....	17
A.7 业务动作.....	17
A.8 办理结果.....	17
A.9 是否代码表.....	17
A.10 满意度.....	18
A.11 特别程序种类.....	18
A.12 收取方式.....	18
A.13 材料介质.....	18
A.14 办理环节.....	18
A.15 补正状态.....	19
A.16 工单类型.....	19
A.17 受理状态代码.....	19
A.18 咨询投诉工单代码集.....	19
参考文献.....	22

前 言

本标准按 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。
本标准由广东省政务服务数据管理局归口。

广东政务服务网办件过程数据采集规范

1 范围

本标准对广东省各级政务服务网的办件受理信息、办件过程信息、办件结果信息、特别程序信息、材料目录信息、办件补正信息、领取登记信息等办件过程数据以及咨询投诉数据的采集进行了规范。

本标准适用于依申请的行政许可、行政给付、行政征收、行政奖励、行政确认、行政裁决及其他类等七类行政权力事项和公共服务事项。

2 规范性文档引用

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（包括所有的修改单）适用于本文件。

C 0109.2-2018 国家政务服务平台政务服务事项基本目录及实施清单

C 0130-2018 国家政务服务平台政务服务数据整合要求

GB/T 17969.8-2010 信息技术 开放系统互连 OSI 登记机构操作规程

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

办件过程数据

在政务服务网办理事项产生的过程数据。

4 缩略语

下列缩略语适用于本部分：

UUID 通用唯一标识 (Universally Unique Identifier)

5 政务服务事项办件数据标准

5.1 办件受理信息

政务服务事项办件受理信息数据结构见表 1。

表1 办件受理信息(up_pro_accept_v3)

序号	名称	字段名	数据格式	必填项	备注
1	记录唯一标识	RowGuid	C50	是	本记录的唯一标识取值为 uuid，符合 GB/T 17969.8-2010 的规定
2	办件编号	ProjectNo	C50	是	使用 31 位实施编码、8 位办件申请时间代码 (YYYYMMDD)、4 位顺序号三部分组成新的办件编号，顺序号可为 0...9 及 a...z、A...Z。
3	申办流水号	SBLSH	C50	否	该字段用于各报送单位备份存储原系统中的申办流水号
4	基本编码	CatalogCode	C12	否	国家通用目录编码，有对应国家目录编码的，此项必填
5	地方基本编码	LocalCatalogCode	C50	是	地方基本目录基本编码，来源于事项目录系统，广

序号	名称	字段名	数据格式	必填项	备注
					东通用目录编码
6	实施编码	TaskCode	C36	否	国家实施目录编码，有对应国家实施目录编码的，此项必填
7	地方实施编码	LocalTaskCode	C50	是	地方实施编码，来源于事项目录系统，广东实施清单编码
8	业务办理项编码	TaskHandleItem	C50	否	来源于事项目录系统，广东情形编码；业务办理项编码为组合码，共33位，由31位事项实施编码、2位业务项代码二部分组成。业务项代码以2位数字表示，编码范围为01~99。在同一政务服务事项按照其业务情形的不同被细分为若干个业务项时使用，业务项代码为顺序码。
9	事项名称	TaskName	C1000	是	来源于事项目录系统，政务服务事项的具体名称
10	事项版本	TaskVersion	N10	是	来源于事项目录系统，事项版本
11	申请人名称	ApplyerName	C100	是	申请人名称
12	申请人类型	ApplyerType	C2	是	代码集为：“服务对象”
13	申请人证件类型	ApplyerPageType	C70	是	申请人证件类型可多个证件类型组合，用符号“^”隔开。代码集为：“证件类型”
14	申请人证件号码	ApplyerPageCode	C500	是	申请人证件号码可多个号码组合，用符号“^”隔开
15	申请时间	ApplyDate	yyyy-MM-dd HH:mm:ss	是	格式：yyyy-MM-dd HH:mm:ss
16	申请类型	ApplyType	C2	是	代码集为：“办理形式”
17	法定代表人	Legal	C100	否	申请人证件类型为营业执照或申请人类型为企业法人或、事业法人及社会法人组织，则该要素必填
18	联系人/代理人姓名	ContactName	C100	否	
19	联系人/代理人证件类型	ContactType	C6	否	代码集为：“证件类型”
20	联系人/代理人证件号码	ContactCode	C50	否	
21	联系人手机号码	ContactMobile	C11	否	
22	邮编	ZipCode	C6	否	
23	通讯地址	Address	C1000	否	
24	受理部门	OrgName	C100	是	
25	受理部门编码	OrgCode	C18	是	区划内实施主体统一社会信用代码
26	受理状态代码	SLZTDM	C2	是	代码集为：“受理状态代码”
27	不受理原因	BSLYY	C2000	否	做出不受理决定时必须填报不受理原因
28	受理人员	HandleUserName	C100	否	
29	受理时间	AcceptDate	yyyy-MM-dd HH:mm:ss	是	办件受理时间，格式：yyyy-MM-dd HH:mm:ss
30	受理文书编号	AcceptDocNo	C50	否	受理回执号，部门提供给办事人的受理回执号。
31	办件摘要	ProjectName	C1000	否	
32	办件类型	ProjectType	C2	是	代码集为：“办件类型”即办件、承诺件

序号	名称	字段名	数据格式	必填项	备注
33	承诺办结时间	PromiseDate	yyyy-MM-dd HH:mm:ss	否	对外承诺办结时限格式：yyyy-MM-dd HH:mm:ss
34	跨地区办理目标部门	TargetOrgName	C100	否	跨地区办理事项，该项必填
35	申请人统一身份认证平台账号	ApplyUserIdCode	C50	否	申请人统一身份认证平台账号、没有对接该平台则不填
36	联系人统一身份认证平台账号	ContactUserIdCode	C50	否	联系人统一身份认证平台账号、没有对接该平台则不填
37	业务发生所在行政区划代码	RegionCode	C12	是	受理部门所在的行政区域代码。
38	办理渠道	ApplyChannel	C2	是	代码集为：“办理渠道”。
39	申办表单数据	ApplyForm	C4000	否	申请表结构化数据，以 JSON 格式保存的键值对信息。如长度超过 4000，请截取关键信息，保持 JSON 格式完整
40	查看办件详情 URL	DetailURL	C300	否	在用户中心的办件列表中，提供“查看详情”按钮供用户查看办件详情，通过链接进入业务系统查看该办件的详细信息
41	投资项目统一代码	ProjectCo	C32	否	广东省投资项目统一代码，24 位项目代码
42	业务系统名称	SystemName	C100	是	办理本笔业务的系统名称
43	同步类型	Cd_Operation	C2	是	I-插入 U-更新 D-删除
44	同步时间	Cd_Time	yyyy-MM-dd HH:mm:ss	是	数据同步时间戳
45	批次号	Cd_Batch	C50	是	批次号按照“统一社会信用代码（报送数据单位的）+数据日期+数据序号”的方式制定，其中，数据日期是指更新数据的日期（如：20180715），数据序号为五位数字，每天从 00001 开始，当天数据序号递增。与对账表批次号相对应，用于数据对账
46	数据提供部门行政区划代码	ProDataRegionCode	C12	是	数据提供部门行政区划代码. 参照 GB/T 2260。
47	数据提供部门统一社会信用代码	ProDataOrgCode	C18	是	数据提供部门统一社会信用代码
48	数据提供部门名称	ProDataOrgName	C400	是	数据提供部门名称

5.2 办件过程信息

政务服务事项办件过程信息数据结构见表 2。

表2 办件过程信息(up_pro_process_v3)

序号	名称	字段名	数据格式	必填项	备注
1	记录唯一标识	RowGuid	C50	是	本记录的唯一标识取值为 uuid，符合 GB/T

序号	名称	字段名	数据格式	必填项	备注
					17969.8-2010 的规定
2	办件编号	ProjectNo	C50	是	使用 31 位实施编码、8 位办件申请时间代码 (YYYYMMDD)、4 位顺序号三部分组成新的办件编号
3	业务动作	EventName	C2	是	代码集为：“业务动作”
4	办理环节名称	ProcessName	C1000	是	审批处理环节名称，为“承办”或“审核”或“批准”
5	办理部门所在地行政区域代码	RegionCode	C12	是	审批部门所在的行政区域代码。
6	办理部门统一社会信用代码	OrgCode	C18	是	办理部门统一社会信用代码
7	办理部门名称	OrgName	C400	是	处理该审批环节的部门名称
8	办理人姓名	HandleUserName	C100	是	
9	办理人统一身份认证平台账号	HandleUserIdCode	C2000	否	办理人统一身份认证平台账号、没有对接该平台则不填
10	环节开始时间	EventStartTime	yyyy-MM-dd HH:mm:ss	是	格式：yyyy-MM-dd HH:mm:ss
11	环节结束时间	EventEndTime	yyyy-MM-dd HH:mm:ss	否	格式：yyyy-MM-dd HH:mm:ss
12	办理意见	HandleExplain	C2000	否	办理结束时, 该意见为必填
13	备注	Remark	C1000	否	
14	投资项目统一代码	ProjectCo	C32	否	广东省投资项目统一代码, 24 位项目代码
15	业务系统名称	SystemName	C100	是	办理本笔业务的系统名称
16	同步类型	Cd_Operation	C2	是	I-插入 U-更新 D-删除
17	同步时间	Cd_Time	yyyy-MM-dd HH:mm:ss	是	数据同步时间戳
18	批次号	Cd_Batch	C50	是	每次交换应唯一, 用于数据对账; 批次号按照“统一社会信用代码(报送数据单位的)+数据日期+数据序号”的方式制定, 其中, 数据日期是指更新数据的日期(如: 20180715), 数据序号为五位数字, 每天从 00001 开始, 当天数据序号递增。与对账表批次号相对应, 用于数据对账
19	数据提供部门行政区划代码	ProDataRegionCode	C12	是	数据提供部门行政区划代码. 参照 GB/T 2260。
20	数据提供部门统一社会信用代码	ProDataOrgCode	C18	是	数据提供部门统一社会信用代码
21	数据提供部门名称	ProDataOrgName	C400	是	数据提供部门名称

5.3 办件结果信息

政务服务事项办件结果信息数据结构见表 3。

表3 办件结果信息(up_pro_result_v3)

序号	名称	字段名	数据格式	必填项	备注
1	记录唯一标识	RowGuid	C50	是	本记录的唯一标识取值为 uuid, 符合 GB/T 17969.8-2010 的规定
2	办件编号	ProjectNo	C50	是	使用 31 位实施编码、8 位办件申请时间代码 (YYYYMMDD)、4 位顺序号三部分组成新的办件编号
3	办理部门所在地行政区划代码	HandleRegionCode	C12	否	审批部门所在的行政区域代码。
4	办理部门统一社会信用代码	HandleOrgCode	C18	否	审批部门的统一社会信用代码
5	办理部门名称	HandleOrgName	C400	否	处理该审批环节的部门名称
6	办结人员姓名	HandleUserName	C100	否	
7	办结时间	ResultDate	yyyy-MM-dd HH:mm:ss	是	格式: yyyy-MM-dd HH:mm:ss
8	办理结果	ResultType	C2	是	代码集为: “办理结果”
9	办件结果描述	ResultExplain	C2000	否	
10	收费金额	Charge	N16,2	否	
11	金额单位代码	MonetaryUnitCode	C3	否	金额单位的代码。使用字母代码(参照 GB/T 12406 表示货币和资金的代码)
12	结果证照名称	ResultCetrName	C2000	否	结果证照名称可填入多个结果证;照名称, 用符号 “^” 隔开
13	结果证照编号	ResultCetrNo	C2000	否	结果证照编号可以多个组合, 用符号 “^” 隔开
14	快递递送结果	IsDeliveryResults	C2	是	代码集为: “是否”
15	满意度	Satisfaction	C2	否	代码集为: “满意度”
16	备注	Remark	C1000	否	
17	投资项目统一代码	ProjectCo	C32	否	广东省投资项目统一代码, 24 位项目代码
18	同步类型	Cd_Operation	C2	是	I-插入 U-更新 D-删除
19	同步时间	Cd_Time	yyyy-MM-dd HH:mm:ss	是	数据同步时间戳
20	批次号	Cd_Batch	C50	是	每次交换应唯一, 用于数据对账; 批次号按照 “统一社会信用代码 (报送数据单位的)+数据日期+数据序号” 的方式制定, 其中, 数据日期是指更新数据的日期 (如: 20180715), 数据序号为五位数字, 每天从 00001 开始, 当天数据序号递增。与对账表批次号相对应, 用于数据对账
21	数据提供部门行政区划代码	ProDataRegionCode	C12	是	数据提供部门行政区划代码, 参照 GB/T 2260。
22	数据提供部门统一社会信用代码	ProDataOrgCode	C18	是	数据提供部门统一社会信用代码

序号	名称	字段名	数据格式	必填项	备注
23	数据提供部门名称	ProDataOrgName	C400	是	数据提供部门名称

5.4 特别程序信息

政务服务事项办件特别程序信息数据结构见表 4。

表4 特别程序信息(up_pro_specialprocedure_v3)

序号	名称	字段名	数据格式	必填项	备注
1	记录唯一标识	RowGuid	C50	是	本记录的唯一标识取值为 uuid，符合 GB/T 17969.8-2010 的规定
2	办件编号	ProjectNo	C50	是	使用 31 位实施编码、8 位办件申请时间代码 (YYYYMMDD)、4 位顺序号三部分组成新的办件编号
3	特别程序序号	SpecialNo	C3	是	第一次申请时，序号是 1，以后每次申请，序号加 1
4	特别程序种类	SpecialType	C2	是	种类包括延长审批和除延长审批之外的情况（如书面审查、实地核查、招标与拍卖、检验、检测、检疫、鉴定、考试、考核；专家评审、技术审查、听证、听取利害关系人意见、集体审查、法律法规或规章规定的其他审查方式等）。代码集为：“特别程序种类”。
5	特别程序种类名称	SpecialName	C1000	是	
6	特别程序开始时间	SpecialTime	yyyy-MM-dd HH:mm:ss	是	格式：yyyy-MM-dd HH:mm:ss
7	特别程序时限	TBCXSX	N10	是	
8	特别程序时限单位	TBCXSXDW	C2	是	申请或规定特别程序延长时限的单位： G：工作日（不包含法定节假日） Z：自然日
9	特别程序启动理由或依据	SpecialReason	C2000	是	
10	申请人	ApplyerUserName	C100	否	
11	特别程序结束时间	EndTime	yyyy-MM-dd HH:mm:ss	否	格式：yyyy-MM-dd HH:mm:ss；申请时该字段为空，有结果时要补全
12	特别程序结果	Result	C2000	否	
13	特别程序办理意见	SpecialExplain	C2000	否	
14	办理人	HandleUser	C100	否	
15	备注	Remark	C1000	否	

序号	名称	字段名	数据格式	必填项	备注
16	特别程序收费金额	Charge	N16,2	否	收费时用中填写数额,不收费填0,如:40,5。
17	特别程序金额单位代码	MonetaryUnitCode	C3	否	金额单位代码。使用字母代码(参照GB/T 12406表示货币和资金的代码)
18	投资项目统一代码	ProjectCo	C32	否	广东省投资项目统一代码,24位项目代码
19	同步类型	Cd_Operation	C2	是	I-插入 U-更新 D-删除
20	同步时间	Cd_Time	yyyy-MM-dd HH:mm:ss	是	数据同步时间戳
21	批次号	Cd_Batch	C50	是	每次交换应唯一,用于数据对账; 批次号按照“统一社会信用代码(报送数据单位的)+数据日期+数据序号”的方式制定,其中,数据日期是指更新数据的日期(如:20180715),数据序号为五位数字,每天从00001开始,当天数据序号递增。与对账表批次号相对应,用于数据对账
22	数据提供部门行政区划代码	ProDataRegionCode	C12	是	数据提供部门行政区划代码,参照GB/T 2260。
23	数据提供部门统一社会信用代码	ProDataOrgCode	C18	是	数据提供部门统一社会信用代码
24	数据提供部门名称	ProDataOrgName	C400	是	数据提供部门名称

5.5 材料目录信息

政务服务事项办件材料目录信息数据结构见表5。

表5 材料目录信息(up_pro_material_v3)

序号	名称	字段名	数据格式	必填项	备注
1	记录唯一标识	RowGuid	C50	是	本记录的唯一标识取值为uuid,符合GB/T 17969.8-2010的规定
2	办件编号	ProjectNo	C50	是	使用31位实施编码、8位办件申请时间代码(YYYYMMDD)、4位顺序号三部分组成新的办件编号
3	材料名称	MaterialName	C200	是	
4	办理环节	HandleSegment	C50	是	代码集为:“办理环节”
5	提交方式	SubmitType	C2	是	代码集为:“提交领取方式代码”。办事材料的提交方式。
6	材料介质	MaterialMedium	C1	是	代码集为:“材料介质”
7	收取方式	GetType	C2	是	代码集为:“收取方式”
8	收取时间	GetTime	yyyy-MM-dd HH:mm:ss	是	格式:yyyy-MM-dd HH:mm:ss
9	收取数量	GetNum	C5	否	记录所收取申请材料的数量

序号	名称	字段名	数据格式	必填项	备注
10	附件名称	MaterialAttachName	C200	否	
11	备注	Remark	C1000	否	
12	附件获取地址	GetMaterialURL	C1000	否	收取方式为“上传电子文件”时，提供下载该电子文件的完整 URL。收取方式为“证照库引用”时，提供访问该电子证照的完整 URL。
13	投资项目统一代码	ProjectCo	C32	否	广东省投资项目统一代码，24 位项目代码
14	同步类型	Cd_Operation	C2	是	I-插入 U-更新 D-删除
15	同步时间	Cd_Time	yyyy-MM-dd HH:mm:ss	是	数据同步时间戳
16	批次号	Cd_Batch	C50	是	每次交换应唯一，用于数据对账； 批次号按照“统一社会信用代码（报送数据单位的）+数据日期+数据序号”的方式制定，其中，数据日期是指更新数据的日期（如：20180715），数据序号为五位数字，每天从 00001 开始，当天数据序号递增。与对账表批次号相对应，用于数据对账
17	数据提供部门行政区划代码	ProDataRegionCode	C12	是	数据提供部门行政区划代码. 参照 GB/T 2260。
18	数据提供部门统一社会信用代码	ProDataOrgCode	C18	是	数据提供部门统一社会信用代码
19	数据提供部门名称	ProDataOrgName	C400	是	数据提供部门名称

5.6 办件补正信息

政务服务事项办件补正信息数据结构见表 6。

表6 办件补正信息 (up_pro_correction_v3)

序号	名称	字段名	数据格式	必填项	备注
1	记录唯一标识	RowGuid	C50	是	本记录的唯一标识取值为 uuid，符合 GB/T 17969.8-2010 的规定
2	办件编号	ProjectNo	C50	是	使用 31 位实施编码、8 位办件申请时间代码（YYYYMMDD）、4 位顺序号三部分组成新的办件编号
3	补正状态	CorrectionStatus	C3	否	代码集为：“补正状态”
4	补正告知发出人姓名	InformerName	C100	是	发出补正告知的业务人员的姓名。
5	补正告知部门所在地行政区划代码	InformRegionCode	C12	是	补正告知部门所在地行政区划代码。
6	补正告知部门统一社会信用代码	InformOrgCode	C18	是	补正告知部门统一社会信用代码

序号	名称	字段名	数据格式	必填项	备注
7	补正告知部门名称	InformOrgName	C400	是	补正告知的部门名称
8	补正告知原因	CorrectionReason	C2000	是	发出补正告知的具体原因。
9	补正材料清单	BZCLQD	C2000	是	包括份数、正副本、复印件等需要补正的材料清单，以半角分号隔开。
10	补正告知时间	InformTime	yyyy-MM-dd HH:mm:ss	是	告知申请人补正的具体时间。格式：yyyy-MM-dd HH:mm:ss
11	补正受理时间	AcceptTime	yyyy-MM-dd HH:mm:ss	否	补正材料的时间。格式：yyyy-MM-dd HH:mm:ss
12	补正受理人姓名	AcceptName	C100	否	承办此补正受理业务人员的姓名。
13	补正受理部门所在地行政区划代码	AcceptRegionCode	C12	否	补正受理部门所在地行政区划代码。
14	补正受理部门统一社会信用代码	AcceptOrgCode	C18	否	补正受理部门的统一社会信用代码
15	补正受理部门名称	AcceptOrgName	C400	否	补正受理的部门名称
16	补正受理具体地点	AcceptAddress	C400	否	受理单位承办此补正受理业务人员所在的办公地点，精确到房间号或者窗口号。
17	备注	Remark	C1000	否	备注信息。
18	备用字段	ReservNote	C2000	否	备用字段，用于扩展使用。
19	投资项目统一代码	ProjectCo	C32	否	广东省投资项目统一代码，24位项目代码
20	同步类型	Cd_Operation	C2	是	I-插入 U-更新 D-删除
21	同步时间	Cd_Time	yyyy-MM-dd HH:mm:ss	是	数据同步时间戳
22	批次号	Cd_Batch	C50	是	每次交换应唯一，用于数据对账； 批次号按照“统一社会信用代码（报送数据单位的）+数据日期+数据序号”的方式制定，其中，数据日期是指更新数据的日期（如：20180715），数据序号为五位数字，每天从00001开始，当天数据序号递增。与对账表批次号相对应，用于数据对账
23	数据提供部门行政区划代码	ProDataRegionCode	C12	是	数据提供部门行政区划代码。参照 GB/T 2260。
24	数据提供部门统一社会信用代码	ProDataOrgCode	C18	是	数据提供部门统一社会信用代码
25	数据提供部门名称	ProDataOrgName	C400	是	数据提供部门名称

5.7 领取登记信息

政务服务事项领取登记信息数据结构见表 7。

表7 领取登记信息 (up_pro_receive_v3)

序号	名称	字段名	数据格式	必填项	备注
1	记录唯一标识	RowGuid	C50	是	本记录的唯一标识取值为 uuid, 符合 GB/T 17969.8-2010 的规定
2	办件编号	ProjectNo	C50	是	使用 31 位实施编码、8 位办件申请时间代码 (YYYYMMDD)、4 位顺序号三部分组成新的办件编号
3	领取人姓名	ReceiverName	C200	是	如果是本人办理, 经办人即为申请人; 如果是企业 (机关单位) 办理, 经办人为申请单位经办人。
4	领取人证件类型	ReceiverPageType	C3	是	领取人证件类型代码。代码集为: “证件类型”
5	领取人身份证件号码	ReceiverPageNo	C50	是	预留公民网页使用。
6	结果证照照面数据	ResultCetrData	C4000	否	content 业务表单内容 Json 结构体 结果内容 Json 串
7	领取方式	ReceiveType	C2	是	结果领取方式, 填写代码。代码集为: “提交领取方式”
8	领取时间	ReceiveTime	yyyy-MM-dd HH:mm:ss	是	领取结果。时间格式: yyyy-MM-dd HH:mm:ss
9	领取登记部门所在地行政区划代码	ReceiveRegionCode	C12	是	领取登记部门所在地行政区划代码
10	领取登记部门统一社会信用代码	ReceiveOrgCode	C18	否	领取登记部门的统一社会信用代码
11	领取登记部门名称	ReceiveOrgName	C400	否	领取登记的部门名称
12	备注	Remark	C2000	否	备注信息
13	投资项目统一代码	ProjectCo	C32	否	广东省投资项目统一代码, 24 位项目代码
14	同步类型	Cd_Operation	C2	是	I-插入 U-更新 D-删除
15	同步时间	Cd_Time	yyyy-MM-dd HH:mm:ss	是	数据同步时间戳
16	批次号	Cd_Batch	C50	是	每次交换应唯一, 用于数据对账; 批次号按照“统一社会信用代码 (报送数据单位的)+数据日期+数据序号”的方式制定, 其中, 数据日期是指更新数据的日期 (如: 20180715), 数据序号为五位数字, 每天从 00001 开始, 当天数据序号递增。与对账表批次号相对应, 用于数据对账
17	数据提供部门行政区划代码	ProDataRegionCode	C12	是	数据提供部门行政区划代码. 参照 GB/T 2260。
18	数据提供部门统一社会信用代码	ProDataOrgCode	C18	是	数据提供部门统一社会信用代码
19	数据提供部门名称	ProDataOrgName	C400	是	数据提供部门名称

6 政务服务咨询投诉数据标准

6.1 咨询投诉工单录入信息

政务服务咨询投诉工单录入信息数据结构见表 8。

表8 咨询工单录入信息 (up_zxts_save)

序号	名称	字段名	数据格式	必填项	备注
1	记录唯一标识	id	C50	是	本记录的唯一标识取值为 uuid, 符合 GB/T 17969.8-2010 的规定
2	咨询或投诉对象 机构代码	orgcode	C50	是	
3	咨询或投诉对象 机构名称	orgname	C200	是	
4	地市或省直部门 区划编码	areacode	C20	是	
5	地市或省直部门 区划名称	areaname	C50	是	
6	事项类型	itemcode	C50	是	代码集: 事项类型
7	事项名称	itemname	C200	是	
8	标题	title	C200	是	
9	咨询或投诉内容	content	C4000	是	
10	咨询或投诉人类型	usertype	C4	否	代码集: 咨询或投诉人类型
11	咨询或投诉来源	source	C2	是	代码集: 咨询或投诉人来源
12	咨询或投诉类型	type	C2	否	代码集: 咨询或投诉类型
13	咨询或投诉对象	object	C200	否	
14	咨询或投诉人账号	userid	C50	否	
15	咨询或投诉人姓名	username	C50	否	
16	咨询或投诉人证件类型	idcardtype	C2	否	代码集: 咨询投诉证件类型
17	咨询或投诉人证件号	identityno	C50	否	
18	咨询或投诉人手机号	telephone	C50	否	
19	咨询或投诉人电子邮箱	email	C50	否	
20	咨询或投诉日期	createtime	DATE	是	格式: yyyy-MM-dd HH:mm:ss
21	咨询或投诉人统一认证 id	useridcode	C50	否	
22	附件列表	fileList	C[]	否	

6.2 咨询投诉工单结果信息

政务服务咨询投诉工单结果信息数据结构见表 9。

表9 咨询投诉工单结果信息 (up_zxts_update)

序号	名称	字段名	数据格式	必填项	备注
1	记录唯一标识	id	C50	是	本记录的唯一标识取值为 uuid, 符合 GB/T 17969.8-2010 的规定
2	工单号	workOrderNumber	C50	是	
3	处理时间	operateTime	DATE	是	格式: yyyy-MM-dd HH:mm:ss
4	经办机构编码	processedOrgCode	C255	是	
5	经办机构名称	processedOrgName	C255	是	
6	处理结果编码	processStatus	C10	是	代码集: 工单结果编码
7	处理结果中文描述	progressStatusDetail	C10	是	
8	处理意见	transactionOpinion	C4000	是	

6.3 地市 12345 工单录入信息

地市 12345 工单录入信息数据结构见表 10。

表10 地市12345工单录入信息

序号	名称	字段名	数据格式	必填项	备注
1	工单号	Subs_code	C30	是	咨询投诉的唯一凭证
2	工单类型	Subs_type	C10	是	有 6 种: 咨询、求助、投诉、建议、举报, 表扬, 代码集为“工单类型”
3	联系人	Link_man	C20	是	
4	联系电话	Link_no	C15	是	
5	受理人工号	Agent_no	C20	是	
6	热线受理事项名称	Item	C200	是	
7	标题	Title	C200	是	
8	内容	Content	C4000	是	
9	诉求标签	Tip	C30	是	如: 实体大厅、政务服务网、教育类、公安类、工商类、人社类等。
10	受理时间	Accept_date	date	是	时间格式: yyyy-MM-dd HH:mm:ss
11	状态	State	C10	是	下单时上报: 已受理; 办结后上报: 已办结
12	地市名称	CITY_NAME	C20	是	地市名称
13	地市编码	CITY_CODE	C20	是	地市编码

6.4 地市 12345 工单结果信息

地市 12345 工单结果信息数据结构见表 11。

表11 地市12345工单结果信息 (up_12345_result)

序号	名称	字段名	数据格式	必填项	备注
----	----	-----	------	-----	----

1	工单号	Subs_code	C30	是	咨询投诉的唯一凭证
2	工单类型	Subs_type	C10	是	有6种：咨询、求助、投诉、建议、举报，表扬，代码集为“工单类型”
3	受理人工号	Agent_no	C20	是	
4	工单处理时限要求	Time_limit	C3	否	精确到工作日
5	联系人	Link_man	C20	是	
6	联系电话	Link_no	C15	是	
7	热线受理事项名称	Item	C200	是	
8	标题	Tile	C200	是	
9	内容	Content	C4000	是	
10	诉求标签	Tip	C30	是	如：实体大厅、政务服务网、教育类、公安类、工商类、人社类等。
11	受理时间	Accept_date	date	是	时间格式：yyyy-MM-dd HH:mm:ss
12	状态	State	C10	是	下单时上报：已受理； 办结后上报：已办结
13	地市名称	CITY_NAME	C20	是	地市名称
14	地市编码	CITY_CODE	C20	是	地市编码
15	工单转派时间	Tran_date	date	否	时间格式：yyyy-MM-dd HH:mm:ss
16	承办单位处理时间	Handle_date	date	否	时间格式：yyyy-MM-dd HH:mm:ss
17	是否延期	Is_delay	C10	否	代码集“是否”
18	是否办结	Is_end	C10	是	代码集“是否”
19	办结时间	End_date	date	是	工单最终办结时间 时间格式：yyyy-MM-dd HH:mm:ss
20	是否逾期	Is_overtime	C10	否	代码集“是否”
21	逾期时长	Over_time	C3	否	精确到工作日
22	承办单位名称	Dep	C100	是	
23	承办单位统一社会信用代码	Dep_code	C30	否	
24	承办单位处理意见	Handle_op	C4000	是	
25	受理环节评价情况	accpt_Ass	C10	否	非常满意、满意、基本满意、不满意、非常不满意，代码集“满意度”
26	不满意原因	aptNotsanti_re	C4000	当受理环节评价情况为“不满意、非常不满意”时，该项为必填项	
27	办理结果评价情况	Handle_Ass	C10	是	非常满意、满意、基本满意、不满意、非常不满意，代码集“满意度”
28	不满意原因	hdlNotsanti_re	C4000	当办理结果评价情况为“不满意、非常不满意”时，该项为必	

				填项	
--	--	--	--	----	--

7 数据对账机制

创建完成业务后，还需增加数据对账表，实现传输链路的数据对账，保持数据一致性。对账表按照每张表每个批次一条记录的方式插入数据，对账表结构见表 12。数据对账表示例见表 13。

表12 数据对账表 (up_data_reconciliation_v3)

序号	名称	字段名	数据格式	必填项	备注
1	序号	ID	N20	是	自增长
2	表名	Table_name	C32	是	对应表的英文名称，比如办件受理信息表，则填 up_pro_accept_v3
3	批次号	Cd_batch	C50	是	批次号按照“统一社会信用代码（报送数据单位的）+数据日期+数据序号”的方式制定，其中，数据日期是指更新数据的日期（如：20180715），数据序号为五位数字，每天从 00001 开始，当天数据序号递增。与业务表批次号相对应，用于数据对账
4	记录数	Cd_count	N20	是	对应业务表的某一批次号的记录数
5	增量时间	Cd_time	DATE	是	对应业务表的某一批次号推送到前置机的时间

表13 数据对账表示例

ID	Table_name	Cd_batch	Cd_count	Cd_time
1	2018051001720	2018-05-9 17:20:53	2018-05-10 17:20:53
2	2018051001720	2018-05-10 17:20:53	2018-05-10 17:20:53
3	2018051001720	2018-05-8 17:20:53	2018-05-10 17:20:53

附 录 A
(资料性附录)
代 码 表

A.1 服务对象

服务对象代码表见表 A.1。

表 A.1 服务对象代码表

代码	服务对象
1	自然人
2	企业法人
3	事业法人
4	社会组织法人
5	非法人企业
6	行政机关
9	其他组织

A.2 证件类型

证件类型代码表见表 A.2。

表 A.2 证件类型代码表

代码	证件类型
001	统一社会信用代码
099	其他法人或其他组织有效证件
111	居民身份证
112	临时居民身份证
113	户口簿
114	中国人民解放军军官证
115	中国人民武装警察部队警官证
117	出生医学证明
118	中国人民解放军士兵证
119	中国人民武装警察部队士兵证
120	中国人民解放军文职人员证
122	中国人民武装警察部队文职人员证
154	居住证
411	外交护照
412	公务护照
413	公务普通护照
414	普通护照
415	旅行证
418	外国人旅行证
511	台湾居民来往大陆通行证
516	港澳居民来往内地通行证

代码	证件类型
553	外国人永久居留身份证
554	外国人居留证或居留许可
555	外国人临时居住证
791	外交人员身份证明
792	境外人员身份证明
813	驻华机构证明
821	营业执照
830	律师事务所执业许可证
999	其他

A.3 办理形式

办理形式代码表见表 A.3。

表 A.3 办理形式代码表

代码	办理形式
1	窗口办理
2	网上办理
3	快递申请

A.4 办件类型

办件类型代码表见表 A.4。

表 A.4 办件类型代码表

代码	办件类型
1	即办件
2	承诺件
3	上报件

A.5 提交领取方式

提交领取方式代码表见表 A.5。

表 A.5 提交领取方式代码表

代码	提交领取方式
0	实体窗口
1	网上
2	信函
3	电报
4	电传
5	传真
6	邮件
7	电子数据交换
8	快递

9	其它
---	----

A.6 办理渠道

办理渠道代码表见表 A.6。

表 A.6 办理渠道代码表

代码	办理渠道
0	PC 端
1	手机版客户端
2	手机 WAP 厅
3	微信公众号
4	支付宝服务窗
5	微信小程序
9	其他
10	线下实体大厅
11	一体机

A.7 业务动作

业务动作表见表 A.7。

表 A.7 业务动作代码表

代码	业务动作
1	通过
2	退回
3	其他

A.8 办理结果

办理结果代码表见表 A.8。

表 A.8 办理结果代码表

代码	办理结果
0	不予批准
1	批准
2	转报
3	终止办件

A.9 是否代码表

是否代码表见表 A.9。

表 A.9 是否代码表

代码	是否
1	是
0	否

A.10 满意度

满意度代码表见表 A.10。

表 A.10 满意度代码表

代码	满意度
1	很不满意
2	不满意
3	基本满意
4	满意
5	很满意

A.11 特别程序种类

特别程序种类代码表见表 A.11。

表 A.11 特别程序种类代码表

代码	特别程序种类
1	延长审批
2	除延长审批之外的情况

A.12 收取方式

收取方式代码表见表 A.12。

表 A.12 收取方式代码表

代码	收取方式
1	收取纸质材料
2	上传电子文件
3	证照库引用

A.13 材料介质

材料介质代码表见表 A.13。

表 A.13 材料介质代码表

代码	材料介质
1	原件
2	复印件
3	电子版

A.14 办理环节

办理环节代码表见表 A.14。

表 A.14 办理环节代码表

代码	办理环节
01	受理

代码	办理环节
02	补正
03	审批
04	办结
05	出证

A.15 补正状态

补正状态代码表见表 A.15。

表 A.15 补正状态代码表

代码	补正状态
1	补正结束(材料齐全)
2	补正结束(长期不来补交材料)
130	补正结束(材料齐全)(内部审批发起的材料补正)

A.16 工单类型

工单类型代码表见表 A.16。

表 A.16 工单类型代码表

代码	工单类型
1	咨询
2	投诉
3	举报
4	建议
5	求助
6	表扬

A.17 受理状态代码

受理状态代码表见表 A.17。

表 A.17 受理状态代码表

代码	受理状态
1	审核通过
2	不受理
3	补交补正材料
4	不予受理

A.18 咨询投诉工单代码集

A.18.1 咨询或投诉人类型代码表见表 A.18。

表 A.18 咨询或投诉人类型代码表

字典值	说明
1	企业

2	个人
3	政府部门

A. 18.2 咨询或投诉类型代码表见表 A. 19。

表 A. 19 咨询或投诉类型代码表

字典值	说明
1	申请材料要求不够规范、标准；
2	没有依照审批要素标准实施审批，要求提供不必要的申请材料；
3	没有依照审批流程标准实施审批，审批程序繁冗复杂；
4	没有一次性告知补正材料；
5	没有依照裁量基准实施审批，申请不予受理不合理；
6	没有依照裁量基准实施审批，不予批准不合理。
7	没有依照裁量基准实施审批，终止审批不合理。
8	工作人员态度恶劣、推诿扯皮。
9	承诺的到现场跑动次数、办理期限等与实际不符；
10	行政许可可能影响利害关系人的合法权益；
11	工作人员索取或收受礼物、好处或谋取不正当利益；
12	听证、招标、拍卖、检验、检测、鉴定和专家评审等程序不够公平公正；
13	其他问题。

A. 18.3 咨询或投诉人来源代码表见表 A. 20。

表 A. 20 咨询或投诉人来源代码表

字典值	说明
1	门户网站
2	移动 APP
3	移动网页
4	粤省事
5	话务热线
6	地市自建
12	国家小程序

A. 18.4 工单结果代码表见表 A. 21。

表 A. 21 工单结果代码表

字典值	说明
01	已提交
02	已预审
03	已审核
04	已签发
05	已办理
06	已办结
07	办理中

A. 18.5 工单结果代码表见表 A. 22。

表 A.22 证件类型代码表

字典值	说明
00	身份证
01	护照
02	公司营业执照号码
03	居住证
04	回乡证

A.18.6 事项类型代码表见表 A.23。

表 A.23 工单结果代码表

字典值	说明
1	咨询
2	投诉
3	举报

参 考 文 献

- [1] C 0107-2019 国家政务服务平台指标数据采集技术（接口）要求
 - [2] C 0109.1-2018 国家政务服务平台政务服务事项基本目录及实施清单 第1部分：编码要求
 - [3] C 0123-2018 国家政务服务平台证照类型代码及目录信息
 - [4] C 0126.1-2018 国家政务服务平台数据交换与共享接口 第1部分：数据交换要求
 - [5] C 0126.2-2019 国家政务服务平台数据交换与共享接口 第2部分：共享接口要求
 - [6] C 0128-2019 国家政务服务平台政务服务数据服务接口要求
 - [7] C 0129-2018 国家政务服务平台政务服务数据编码要求
-