

# 出生“一件事”联办服务规范

Specification for joint handling of "one thing" of birth

2022 - 01 - 29 发布

2022 - 03 - 01 实施



目 次

前 言 ..... II

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 基本要求 ..... 1

5 服务事项 ..... 2

6 服务提供 ..... 2

    6.1 咨询 ..... 2

    6.2 申请 ..... 2

    6.3 办理 ..... 3

    6.4 出件 ..... 3

7 服务改进 ..... 3

附录 A （规范性） 数据流转示意图..... 4

附录 B （规范性） 出生“一件事”联办流程..... 5

附录 C （资料性） 简版办事指南..... 6

## 前 言

本标准按照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。

请注意本标准的某些内容可能涉及专利。本标准的发布机构不承担识别专利的责任。

本标准由浙江省卫生健康委员会、浙江省公安厅、浙江省医疗保障局、浙江省人力资源和社会保障厅共同提出并组织实施。

本标准由浙江省卫生健康委员会归口。

本标准起草单位：浙江大学医学院附属妇产科医院、台州市公安局、浙江省医疗保障事业管理服务中心、浙江省人力资源和社会保障标准保障信息中心、浙江省标准化协会、台州市人民政府行政服务中心、杭州市拱墅区行政审批服务管理办公室、杭州方信企业管理有限公司、杭州市人力资源和社会保障局、杭州市公安局拱墅区分局、温州市人力资源和社会保障局、金华市医疗保障中心、衢州市营商环境建设办公室、衢州市卫生健康委员会、台州市椒江区医疗保障局、义乌市卫生健康局。

本标准主要起草人：张欢、冯曹冲、张万恩、徐玮、裘丹娜、王新宇、庄亚玲、徐添优、董晓燕、潘明俊、张英姿、奚倩雯、方文瑞、严峻、吴巍巍、胡晓霞、邱锦煌、黄显来、袁琼、蒋瑞芳、丁婷、朱佳安、金金法。

# 出生“一件事”联办服务规范

## 1 范围

本标准规定了出生“一件事”联办服务的基本要求、服务事项、服务提供、服务改进等内容。

本标准适用于助产机构内出生且符合省内落户政策的新生儿出生“一件事”联办服务工作，“跨省通办”可参照使用。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本标准必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本标准；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本标准。

GB/T 32169.3 政务服务中心运行规范 第3部分：窗口服务提供要求

GB/T 39734 政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范

GB/T 39735 政务服务评价工作指南

DB33/T 2036.4 政务办事“最多跑一次”工作规范 第4部分：服务大厅现场管理

DB33/T 2304—2021 群众和企业全生命周期“一件事”工作指南

DB33/T 2351 数字化改革 公共数据分类分级指南

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1

#### 出生“一件事”

将新生儿出生涉及的多个办事服务事项的系统、数据、人员相互协同，为新生儿提供跨部门、跨层级、跨区域的主题集成服务。

注：出生“一件事”办事服务事项包括新生儿出生医学证明出具、预防接种证办理、国内出生户口登记、城乡居民参保登记（医保）、社会保障卡个人零星申领等。

### 3.2

#### 好差评

通过线上评价页面、窗口评价器、邀评短信或邀评电话等渠道，对事项办理、平台运行以及工作人员服务质量等情况进行评价。

示例：可依托网上服务“一事一评”、现场服务“一次一评”等形式开展好差评。

## 4 基本要求

4.1 出生“一件事”联办应接入一体化智能化公共数据平台和一体化政务服务中台，将数据推送至对应部门业务办事系统，数据流转按附录 A 执行。

- 4.2 应建立事项办理进度反馈机制，根据出生“一件事”事项环节区分，对业务流程不同环节进行跟踪反馈。
- 4.3 应根据 DB33/T 2304—2021 中第 7 章要求，开展出生“一件事”联办的协调联动工作。
- 4.4 服务人员应按照 GB/T 32169.3—2015 第 4 章和第 5 章的要求执行，服务环境、服务设备设施、服务用品和安全服务应按照 DB33/T 2036.4 要求执行。
- 4.5 档案资料应按照 DB33/T 2351—2021 第 4 章和第 5 章要求进行分类分级管理。
- 4.6 出生“一件事”联办流程按附录 B 执行。
- 4.7 编制出生“一件事”联办指南简版，同时应注明完整版的查询途径和获取方式。简版办事指南见附录 C。
- 4.8 从受理到办结全过程，应在 4 个工作日内完成（不包括信息确认时间、制卡时间、寄送时间）。
- 4.9 宜开展出生“一件事”政策解读和宣传引导工作，提供群众对出生“一件事”知晓度。

## 5 服务事项

依据新生儿父母一次申请，应提供以下联办事项服务：

- a) 助产机构出具出生医学证明、预防接种证；
- b) 落户地公安派出所办理出生户口登记，出具居民户口簿；
- c) 参保地医保经办机构办理城乡居民参保登记；
- d) 医保参保地社会保障卡管理服务机构发放社会保障卡；
- e) 其他需要联办的事项。

## 6 服务提供

### 6.1 咨询

应设有电话、网络和现场等咨询途径，为出生“一件事”办理事项对象提供咨询服务，告知办事渠道、事项、联办材料、受理、办理、出件、时限等内容。

### 6.2 申请

#### 6.2.1 申请材料

申请出生“一件事”联办的新生儿父母，应一并提供如下材料：

- a) 出生“一件事”联办登记表；
- b) 新生儿父母双方居民身份证（上传身份证原件正反面影像，或共享规范化电子证照）；
- c) 新生儿拟落户方居民户口簿（宜通过政务数据共享获取）；
- d) 新生儿父母结婚证（宜通过政务数据共享获取）。

#### 6.2.2 申请途径

##### 6.2.2.1 线上

6.2.2.1.1 浙江政务服务网、“浙里办”APP 出生“一件事”模块在线应受理新生儿父母提交的联办申请。

6.2.2.1.2 受理过程中，可通过智能问答、智能政务助理等系统，提供智能解答服务。

##### 6.2.2.2 线下

6.2.2.2.1 行政服务中心联办窗口应受理新生儿父母提交的联办申请，通过一体化政务服务中台实现一窗收件。

6.2.2.2.2 受理过程中，服务人员应提供出生“一件事”办理的解答服务。

### 6.3 办理

6.3.1 助产机构接收一体化政务服务中台推送的联办申请，对出生医学证明和预防接种证两个事项申请材料完成审核后办理，应在1个工作日内办结对应事项，并由一体化政务服务中台向新生儿父母推送受理办结进度。

6.3.2 新生儿拟落户地公安派出所接收一体化政务服务中台推送的联办申请，对出生户口登记事项材料完成审核后受理，应在1个工作日内办结对应事项，并由一体化政务服务中台向新生儿父母推送受理办结进度。

6.3.3 新生儿参保地医保经办机构应接收一体化政务服务中台推送的联办申请，对城乡居民参保登记事项材料完成审核后受理，应在1个工作日内办结对应事项，并由一体化政务服务中台向新生儿父母推送新生儿医保缴费和医保电子凭证激活提示。

6.3.4 新生儿参保地社会保障卡管理服务机构接收一体化政务服务中台推送的联办申请，对社会保障卡申领事项材料完成审核后受理，应在1个工作日内办结对应事项，并由一体化政务服务中台向新生儿父母推送受理办结进度。

6.3.5 事项不予受理时，该事项办理机构应一次性告知不予受理情况。

### 6.4 出件

6.4.1 各办理单位应通过邮寄或申请人自取等方式，分别将新生儿出生医学证明、预防接种证、居民户口簿、社会保障卡实体证件送达申请人。

6.4.2 申请人选择自取证件时，应通过政务服务平台、“浙里办”APP推送消息或短信等方式通知自取证件的地点。

6.4.3 申请人可在“浙里办”APP等终端查询出生医学证明、居民户口簿、电子社会保障卡等信息。

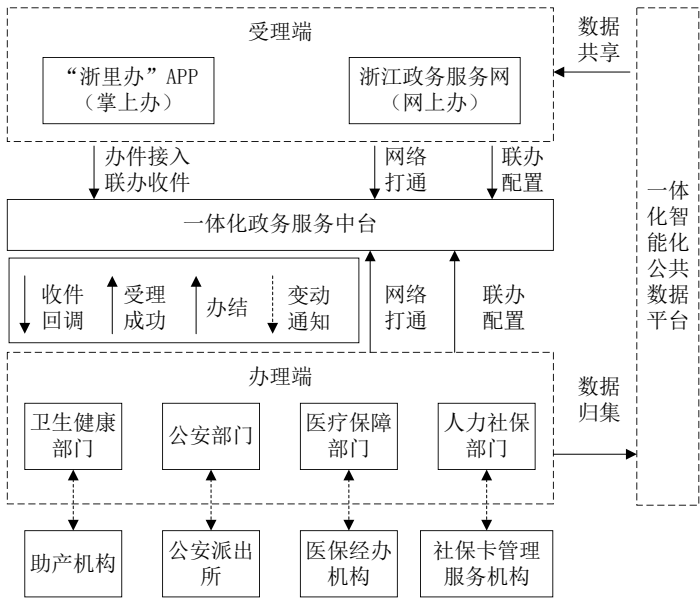
## 7 服务改进

7.1 根据GB/T 39734、GB/T 39735的评价要求，在线上受理及联办事项办结后，应向新生儿父母推送“好差评”服务，接受社会监督。

7.2 依据“好差评”内容，应不断改进出生“一件事”服务效率和质量。

附 录 A  
(规范性)  
数据流转示意图

出生“一件事”联办服务数据流转示意图A.1。



注：虚线箭头代表必要时数据流动，实线箭头代表业务数据流动。

图 A.1 出生“一件事”联办服务数据流转示意图



附 录 B  
(规范性)  
出生“一件事”联办流程

出生“一件事”联办流程见图B.1。

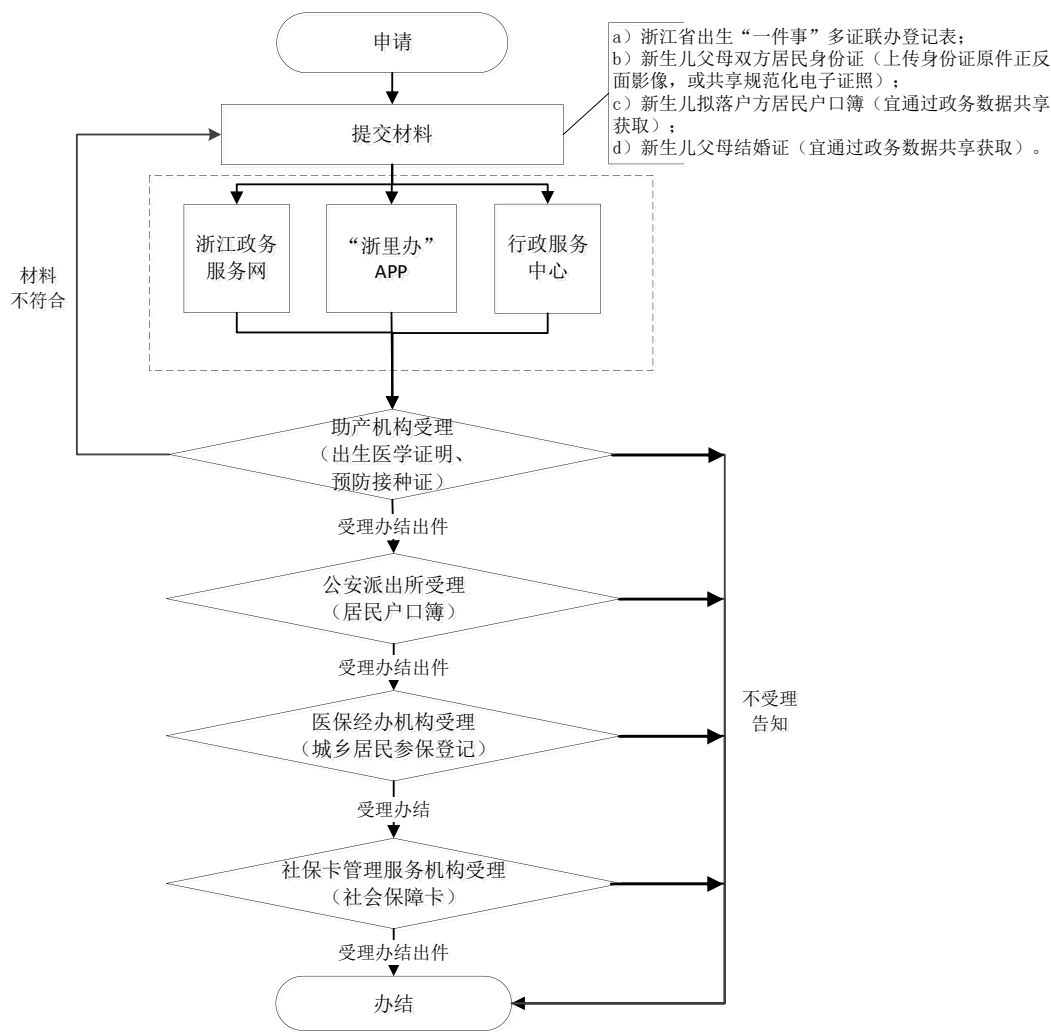


图 B.1 出生“一件事”联办流程

**附 录 C**  
**（资料性）**  
**简版办事指南**

**C.1 事项名称**

出生“一件事”联办。

**C.2 适用范围**

在助产机构内出生且符合省内落户政策的新生儿。

**C.3 申请材料**

申请材料如下：

- a) 出生“一件事”联办登记表；
- b) 新生儿父母双方居民身份证（上传身份证原件正反面影像，或共享规范化电子证照）；
- c) 新生儿拟落户方居民户口簿（宜通过政务数据共享获取）；
- d) 新生儿父母结婚证（宜通过政务数据共享获取）。

**C.4 办结时限**

4个工作日（不包括信息确认时间、制卡时间、寄送时间）。

**C.5 收费依据及标准**

不收费（不包括医保缴纳费用、邮寄费用）。

**C.6 结果送达**

申请人自取，或邮寄送达。

**C.7 咨询途径**

提供电话、网络、现场等咨询服务方式。

**C.8 办公地址和时间**

注明事项办理地址和工作时间。

---