

# DB 3303

温 州 市 地 方 标 准

DB 3303/T XXXX—XXXX

## 综合行政执法数字化办案中心 建设与运行规范

(报批稿)

(本草案完成时间: 20230110)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

温州市市场监督管理局 发布



# 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 分类 .....	1
5 基本原则 .....	1
5.1 便民利民原则 .....	1
5.2 依法行政原则 .....	2
5.3 讲求效能原则 .....	2
5.4 公正公开原则 .....	2
6 办案中心建设 .....	2
6.1 数字化建设 .....	2
6.2 功能区建设 .....	2
7 办案中心运行 .....	5
7.1 大厅服务 .....	5
7.2 登记造册 .....	5
7.3 调查询问 .....	5
7.4 执法指挥 .....	6
7.5 审查听证 .....	6
7.6 案件办结 .....	6
8 运行保障 .....	6
8.1 人员管理 .....	7
8.2 制度保障 .....	7
8.3 持续改进 .....	7
附录 A（规范性） 办案中心数字化装备配置要求 .....	8

## 前 言

本文件按照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。

本文件由温州市综合行政执法局提出并归口。

本文件起草单位：龙港市综合行政执法局、温州市综合行政执法局、浙江明准信息咨询有限公司。

本文件主要起草人：郑君、陈容秋、何必表、张明博、陈剑、沈阳、米诗晗、刘舜跃、苏姝、曾春梅。

# 综合行政执法数字化办案中心 建设与运行规范

## 1 范围

本文件规定了综合行政执法数字化办案中心（以下简称“办案中心”）的分类、基本原则、数字化建设、功能区建设技术要求和办案中心运行及其保障要求。

本文件适用于全市综合行政执法系统以及赋权乡镇（街道）的综合行政执法办案中心建设与运行。

## 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文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

GB/T 20269 信息安全技术 信息系统安全管理要求  
GB/T 20270 信息安全技术 网络基础安全技术要求  
GB/T 20271 信息安全技术 信息系统通用安全技术要求  
GB 50174 数据中心设计规范

## 3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

## 4 分类

4.1 根据规模大小，分为一类办案中心和二类办案中心。

4.2 符合下列条件之一的为一类办案中心：

- 普通程序案件年集中办案量在 800 件及以上；
- 执法事项在 1000 项及以上；
- 集中办案人员数在 50 人及以上；
- 辐射超管辖区域开展集中办案；
- 实施县域“一支队伍管执法”的综合行政执法机关。

4.3 符合下列条件之一的为二类办案中心：

- 普通程序案件年集中办案量少于 800 件多于 400 件；
- 执法事项少于 1000 项多于 500 项；
- 集中办案人员数少于 50 人多于 20 人。

## 5 基本原则

### 5.1 便民利民原则

办案中心建设与运行坚持以人民为中心的发展思想，力求做到便民利民。

## 5.2 依法行政原则

办案中心建设与运行遵照执行法律、法规、规章的规定，依法开展行政执法办案。

## 5.3 讲求效能原则

办案中心建设与运行充分应用数字信息技术，汇聚信息资源，降低办案难度，提高办案效能。

## 5.4 公正公开原则

办案中心运行实施全程同步录音录像，接受执法监督，确保“严格规范、公正文明”执法。

# 6 办案中心建设

## 6.1 数字化建设

6.1.1 办案中心应依托全省统一执法监管数字应用平台，宜与上级执法平台、当地城市大脑和部门应用平台联通，汇聚相关视频监控、执法记录仪等信息资源，建立共融的基础数据仓。

6.1.2 办案中心应以专网专线连接内网、外网和政务外网，宜配备足够的网络通信设备。信息网络安全应符合 GB/T 20269、GB/T 20270、GB/T 20271 的要求。

6.1.3 应建立内部视频监控系统。办案区域内光照亮度应满足监控要求，视频监控应覆盖全区域，且有数据存储功能，并应接入全省统一执法监管数字应用平台，与网上监督信息系统实现数据对接。

6.1.4 二类办案中心应配备必要的数字化装备，一类办案中心应在二类办案中心的基础上，再添置智能化装备，依托射频识别、智能感应、红外监控、人脸识别等科技手段，应用电子卷宗、智能笔录、电子签名、电子指纹捺印、智能证据指引、语音识别转换、远程示证等系统功能。办案中心数字化装备配置要求应符合附录 A 的要求。

## 6.2 功能区建设

### 6.2.1 功能和面积设置

6.2.1.1 二类办案中心应具备以下功能：

- 等候大厅能接待行政相对人、证人和有关咨询人员；
- 开展常规调查询问；
- 远程连线基层办案室；
- 专设软包防撞特殊处理的调查询问室，防范暴力抗法行为；
- 执法指挥室承担案件研判、案件会商和听证功能；
- 全程录音录像。

6.2.1.2 一类办案中心除具备二类办案中心功能外，还应具备以下功能：

- 单独设置法律服务室，提供线上线下载律咨询服务；
- 进一步细分案件调查类型，增设更多专业化、多功能调查询问室；
- 执法指挥室承担案件研判、案件会商、案件审理和组织联合执法、法制培训等综合功能；
- 独立开展听证，可拓展具备共享法庭功能；
- 单设案卷室，对办案过程的案卷实行“一案一柜”专柜管理；
- 单设机房，统一管理办案中心网络通信设备；
- 升级更智能更先进的数字化装备，使办案质效更高。

6.2.1.3 办案中心设置等候区和办案区两大功能区，根据一类、二类办案中心的不同功能要求，各功能区内的功能厅、室、房面积应符合下列表1、表2的要求。

表1 一类办案中心功能区设置及面积要求

功能区名称		面积 (m <sup>2</sup> )	
等候区	等候大厅 (设置信息登记台、安全检查门、物品存放柜)	≥60	
	法律服务室	≥30	
办案区	调查询问室	常规调查询问室	≥15×3个
		线上调查询问室	≥15
		特殊调查询问室	≥15
	执法指挥室 (监控、会商、指挥)		≥60
	听证室 (共享法庭)		≥30
	案卷室		≥15
	机房		≥15

表2 二类办案中心功能区设置及面积要求

功能区名称		面积 (m <sup>2</sup> )	
等候区	等候大厅 (设置信息登记台、安全检查门、物品存放柜，提供法律咨询服务)	≥60	
办案区	调查询问室	常规调查询问室	≥15
		线上调查询问室	≥15
		特殊调查询问室	≥15
	执法指挥室 (监控、会商、指挥、听证)		≥40

## 6.2.2 功能区设置

### 6.2.2.1 功能区

6.2.2.1.1 办案中心作为综合行政执法机关的办案机构，宜邻近综合行政执法机关办公场所。各功能区宜集聚形成整体。

6.2.2.1.2 办案中心门口应悬挂统一的“XX 综合行政执法办案中心”字样。各功能区入口、各功能室门口的醒目位置应设置清晰易于辨认的功能标示牌、门牌、名称号和相关标志，走廊通道应设置引导路径、有关警示标志。

6.2.2.1.3 各功能区、功能室应悬挂工作流程、工作守则和人性化标语、感召性图片。走廊应悬挂《办

案中心管理规定》《办案中心调查询问流程图》《应急处理办法》等制度标示牌。

6.2.2.1.4 办案中心应配备应急电源、消防设施、急救药箱，应安装报警装置，遇有停电、火灾、技术故障等突发情况时，应立即启动应急预案，妥善处置。

6.2.2.1.5 办案区内应避免有凸出硬棱角、悬挂支点以及有可能被直接用来行凶、自杀、自伤的物品，如有硬质棱角或突出物体，应进行软包装或特殊安全处理，不应有外露电线。

#### 6.2.2.2 等候大厅

6.2.2.2.1 等候大厅为行政相对人、证人和咨询人员的等候、休息、咨询场所，环境宜选择柔和暖色调。

6.2.2.2.2 等候大厅宜设置自助登记一体机和高清显示器、宣传显示大屏，应提供法制宣传的书籍、报纸、杂志和宣传材料。

#### 6.2.2.3 法律服务室

6.2.2.3.1 一类办案中心单独设立法律服务室，二类办案中心在等候大厅提供法律咨询服务，不再单独设立法律服务室。

6.2.2.3.2 一类办案中心法律服务室面向等候大厅，应配备咨询热线、远程视频，能提供线上、线下法律咨询服务。

#### 6.2.2.4 调查询问室

6.2.2.4.1 房屋应牢固、安全，房间使用面积应不小于15平方米，层高应不低于2.55米。

6.2.2.4.2 墙上应悬挂《行政相对人权利义务》《行政案件证人权利义务》《调查询问规定》公示板。

6.2.2.4.3 根据调查询问难易程度，设置不同功能的调查询问室，实施分类管理：

——常规调查询问室。营造宽松、平和的谈话环境，能开展常规性调查询问。一类办案中心至少应配备3个。

——线上调查询问室。配置线上连线装备，可对远程对象开展线上调查询问。

——特殊调查询问室。室内应设置严肃调查氛围，墙面应进行软包防撞特殊处理，软包防撞材料应采用阻燃材料，窗户面积应不大于0.8平方米，窗台下沿离地面应不低于1.8米，窗户应安装牢固的防护栏（网）。特殊调查询问室宜用于对屡犯或违规较为严重或有暴力抗法倾向的行政相对人的调查询问。

6.2.2.4.4 调查询问行政相对人、证人时，应使用平等对话式桌椅布置。被询问人座椅应牢固可靠，与询问桌应保持1米以上安全距离。行政相对人一侧区域不应有电源插口，用电设施应安全可靠。

6.2.2.4.5 室内应安装同步录音录像电子监控设备，室两端（被询问人位置正前、侧后方向）至少安装2个视频探头，1个探头确保覆盖调查询问室全域，另1个探头对被询问人特写。执法人员和被询问人之间适当位置应安装拾音设备，确保声音清晰。

6.2.2.4.6 被询问人身后墙上应安装能清晰、准确显示年、月、日、时及温度、湿度的电子时钟，询问录像能摄录时钟显示画面。

6.2.2.4.7 调查询问室还应配备双面屏幕的电脑及打印机。一类办案中心调查询问室还应配备光盘刻录机，刻录线上办案和调查询问录像。

#### 6.2.2.5 执法指挥室

6.2.2.5.1 执法指挥室是办案中心的指挥中枢，执法指挥人员对执法办案实施线上指挥、及时指导、实时监督。

6.2.2.5.2 应配置指挥大屏，应汇聚相关视频监控、执法记录仪等信息。



6.2.2.5.3 执法指挥室应与各调查询问室保持信息联通、影音同步，能对各调查询问室办案工作进行实时指导和监督。

6.2.2.5.4 执法指挥室内前 2-3 排桌椅宜按“一”字形摆放，后面宜按“回”字形摆放，便于案件研判、案件会商。

#### 6.2.2.6 听证室

6.2.2.6.1 应具备听证过程管控、设备联动、数据汇集、证据展示功能，能按听证流程要求，开展听证活动。

6.2.2.6.2 宜用造型庄重、大方的条桌，宽度应不小于 0.5 米，颜色宜褐色或原木色，与听证室的总色调相适应。听证室不设主席台，在同一平面上用条桌围成不封闭的四边形会场，相对间距宜不小于 2 米。听证室可设旁听席位、媒体记者席位。

#### 6.2.2.7 案卷室

6.2.2.7.1 一类办案中心应设置案卷室，专用于案件办理过程中相关材料案卷保存、电子案卷制作、存储、归档，建立共享证据库。

6.2.2.7.2 一类办案中心案卷室应有专人负责，实行“一案一柜”专柜管理，保障案卷管理安全规范。

#### 6.2.2.8 机房

6.2.2.8.1 一类办案中心机房应单独设置，二类办案中心机房可与行政执法机关机房共用。

6.2.2.8.2 机房应符合 GB 50174，应能存储云桌面系统和音频视频文件，且符合保密要求。

### 7 办案中心运行

#### 7.1 大厅服务

7.1.1 管理人员管理等候大厅秩序，提供引导、答疑和有关后勤服务，发现可疑或者扰乱秩序行为，应妥善处理，如有突发状况，应立即启动应急预案，稳妥处置。

7.1.2 大厅内宣传材料、报刊、书籍要摆放整齐、整理有序，经常更新。宣传显示屏应及时公布执法动态、案例信息，播放法制宣传片。

7.1.3 法律服务室法制人员应提供规范的法律咨询服务，为等候区人员解惑释疑，解答法律问题。

#### 7.2 登记造册

7.2.1 身份确认。管理人员对进入大厅的行政相对人、证人应查验身份，要求其到信息登记台出示居民身份证或居住证、社会保障卡、驾驶证，或提供居民身份证号码、姓名、住址、工作单位等信息。

7.2.2 安全检查。管理人员对行政相对人携带的物品应进行安全检查，重点检查是否藏匿危险物品。

7.2.3 登记造册。办案中心使用管理登记制度，设置专门台账，载明进入办案中心的行政相对人、证人等与案件有关的人员身份信息。管理人员应将案由、进出办案区时间、承办机构、承办人及其使用的功能室等信息登记在册。

#### 7.3 调查询问

7.3.1 案件承办人员应按法律规定程序出示行政执法证件，告知被询问人权利义务。

7.3.2 询问谈话过程中，案件承办人员应注意行政相对人的身体状况、行为举止和表情，遇有可疑或者突发情况，立即启动应急报警装置，及时处置。

7.3.3 案件承办人员调查询问时应紧紧围绕案情，注意调查询问沟通技巧，把准调查询问方向，掌握调查询问时间和节奏，不应空谈或离题，应及时接受执法指挥室现场指导，如有不明情况应及时请示。

7.3.4 案件承办人员应当场制作《调查询问笔录》，交被询问人核对或者向其宣读，经核对笔录无异议，由被询问人签字、捺指印予以确认。

7.3.5 调查询问实行全程录音录像。录音或者录像应保持全程不间断录制，不应剪接、删改或者选择性地录制，笔录记载的起止时间应与录音录像反映的起止时间一致。调查询问结束后，案件承办人员应刻录调查询问材料。

7.3.6 开展线上调查询问的，应及时联通远程询问装备，参照上述调查询问方式进行线上调查询问。

## 7.4 执法指挥

7.4.1 组织案件研判。调查询问前后，有下列情形的，案件承办人员可提出案件会商、研判申请：

- 案情复杂，难以定性；
- 当事人不配合，难以取证；
- 跨区域案件，需要协调；
- 涉嫌刑事犯罪。

7.4.2 准备研判材料。案件承办人员应依托全省统一执法监管数字应用平台，收集汇总案件受理、现场执法记录等证据材料，做好案件研判的材料准备。

7.4.3 开展案件研判。法制部门应组织相关人员，根据掌握线索和相关证据材料，分析研判案件预期发展趋向，初步判定违法行为、适用法律依据条款，提出调查询问方向和重点调查内容，提供给案件承办人员调查询问时实施。

7.4.4 实时在线指挥。根据案情进展，执法指挥人员可在线实时指导调查询问，协调相关部门，组织联合执法，指挥现场执法。

7.4.5 组织观摩学习。法制部门可组织相关执法人员到执法指挥室观摩学习，共同研讨案情，开展实战培训教育。

## 7.5 审查听证

7.5.1 法制部门对调查询问形成的案卷材料进行完整性、合法性和关联性审查。

7.5.2 符合听证要求的案件，应在听证7日前，通知当事人举行听证的时间、地点。

7.5.3 听证前，书记员宣布听证会场纪律、当事人权利和义务。有关当事人有权申请回避。

7.5.4 经核实当事人身份后，开始听证。听证时，调查人员提出当事人违法事实、证据和行政处罚建议，当事人进行申辩和质证。

7.5.5 听证应制作笔录，笔录应交当事人审核无误后签字或者盖章。

## 7.6 案件办结

7.6.1 做出行政处罚决定。案件承办人员应及时汇总案件材料，按规定程序报批，做出《行政处罚决定书》，送达行政相对人。

7.6.2 结案。案件承办人员应督促行政相对人按《行政处罚决定书》要求执行到位，罚没款按时入库，涉案相关物品及时处理。

7.6.3 归档。结案后案件承办人员应按《行政处罚案卷归档管理制度》规定，整理全部案卷材料，移交给行政机关档案管理人员归档。

## 8 运行保障

## 8.1 人员管理

- 8.1.1 一类办案中心专职管理人员应不少于3人，二类办案中心兼职管理人员应不少于2人。
- 8.1.2 管理人员负责办案中心日常管理，维持办案中心工作秩序，做好办案中心装备设施维护和调试。
- 8.1.3 办案中心运行前，管理人员应开启视频监控设备和数字化装备，检查设备完好性，确保系统连接畅通，声音清楚，画质清晰。办案中心运行时，应保障装备设施正常运转，如有故障，及时排除。
- 8.1.4 管理人员应保管好办案中心录音录像资料。公共区域音像监控资料保存期限应不少于12个月，作为办案证据使用的音像资料应刻录光盘保存，宜同时以电子网络储存和物理光盘介质储存，保存期限与同案案卷相同。办案中心音像资料不应越权浏览、调阅和擅自复制、拷贝。
- 8.1.5 执法人员应严格执行法律规定的综合行政执法办案程序，文明公正开展执法办案活动，接受执法监督。

## 8.2 制度保障

- 8.2.1 应建立保障办案中心建设与运行的相关制度。制度包括但不限于：

- 执法人员工作守则；
- 办案中心管理规定；
- 执法办案工作规定；
- 办案中心装备设施管理制度；
- 办案中心应急处理办法；
- 机房管理制度；
- 办案中心保密工作制度；
- 综合行政执法案卷管理办法；
- 法律咨询服务制度。

- 8.2.2 制度应上墙公布，相关人员应严格遵照，并切实执行到位。

## 8.3 持续改进

- 8.3.1 畅通意见反馈渠道，应定期或不定期开展自我评价和第三方评价。评价内容包括但不限于：

- 办案中心建设内容、运行流程的合理性和实用性；
- 办案中心运行规范性；
- 办案中心服务满意度。

- 8.3.2 根据评价结果和反馈意见，定期组织研讨，提出改进意见建议，制定改进措施，不断完善运行机制，提升办案中心整体水平，助推执法办案质效提高。

**附录 A**  
**(规范性)**  
**办案中心数字化装备配置要求**

办案中心数字化装备配置要求见表A.1、表A.2。

**表 A.1 一类办案中心数字化装备配置要求**

功能区名称		必配项	备选项	
等候区	等候大厅	星光级高清摄像机、800万高清采集摄像机、高保真拾音器、音频播放设备、监视大屏（宣教大屏）、门禁系统、门禁控制设备、闸机通道、自助登记一体机、办公电脑或云桌面、打印机、一体化信息采集台、金属安检器、人证比对终端、智能双面物品柜	局域网IP通讯终端、AB门门禁控制系统、自助取号机（含自助叫号系统）、高清显示器、LED小间距全彩显示屏、可视化物联网管控报警终端、智能一体化受理台、人脸识别终端、人脸识别摄像机、金属探测门（带测温功能）临时物品登记采集一体桌	
	法律服务室	星光级高清摄像机、高保真拾音器、音频播放设备	视频会议一体化终端、智能会议交互平板、高清显示器、监视大屏、打印机、局域网IP通讯终端	
办案区	调查询问室	常规调查询问室	星光级高清摄像机、全景摄像机、高保真拾音器、音频播放设备、一体化智能询问台、双面屏幕办公电脑或云桌面、打印机、询问一体机、温湿度显示屏、电子签名捺印板、询问信息同步一体机	人脸识别摄像机、高清显示器、可视化物联网管控报警终端、门禁控制设备、智能语音识别设备、局域网IP通讯终端
		线上调查询问室	全景摄像机、高保真拾音器、远程询问主机、远程询问麦克风、远程监控屏	示证仪、高清显示器、局域网IP通讯终端
		特殊调查询问室	星光级高清摄像机、全景摄像机、高保真拾音器、音频播放设备、一体化智能询问台、双面屏幕办公电脑或云桌面、打印机、询问一体机、温湿度显示屏、电子签名捺印板	高清显示器、询问信息同步一体机、监视大屏、可视化物联网管控报警终端、窗口对讲设备
	执法指挥室（监控、会商、指挥）	星光级高清摄像机、高保真拾音器、音频播放设备、监视大屏、智能会议交互平板、办公电脑或云桌面、打印机、视频会议一体化终端	高清显示器、扩音设备、局域网IP通讯终端	
	听证室（共享法庭）	星光级高清摄像机、高保真拾音器、音频播放设备、监视大屏、智能会议交互平板、办公电脑或云桌面、打印机	视频会议一体化终端、高清显示器、扩音设备、局域网IP通讯终端	
	案卷室	星光级高清摄像机、高保真拾音器、音频播放设备、案卷柜主柜（定制）、案卷柜附柜（定制）	案管一体桌、RFID电子标签、高频RFID读写器（32通道以上）、高频RFID读写天线、办公电脑或云桌面、高清显示器、高速打印机、高速扫描仪、智能装订机、可视化物联网管控报警终端、局域网IP通讯终端	
办案区	机房	各类服务器、综合流程管理系统、临时物品存储管控系统、案卷管理系统、智能语音识别服务平台、视频接入平台、可视化物联网管控报警主机、网络存储设备CVR、防火墙（含防病毒）、入侵防御系统、安管一体机（含日志审计+堡垒机+漏洞扫描）、安全感知管理一体机、存储硬盘、UPS不间断电源、UPS电池	室内地图/人员轨迹管控系统、区域人员行为分析系统、流量分析系统	

表 A.2 二类办案中心数字化装备配置要求

功能区名称		必配项	备选项
等候区	等候大厅	星光级高清摄像机、800 万高清采集摄像机、高保真拾音器、音频播放设备、监视大屏（宣教大屏）、办公电脑或云桌面、打印机、物品存储柜	局域网IP通讯终端、AB门门禁控制系统、自助取号机（含自助叫号系统）、高清显示器、LED小间距全彩显示屏、可视化物联网管控报警终端、门禁系统、门禁控制设备、闸机通道、自助登记一体机、一体化信息采集台、智能一体化受理台、人脸识别摄像机、人脸识别终端、智能双面物品柜、临时物品登记采集一体桌
办案区	调查询问室	常规调查询问室	星光级高清摄像机、全景摄像机、高保真拾音器、音频播放设备、询问台、办公电脑或云桌面、打印机、询问一体机、温湿度显示屏、电子签名捺印板
		线上调查询问室	全景摄像机、高保真拾音器、远程询问主机、远程问询麦克风、远程监控屏
		特殊调查询问室	星光级高清摄像机、全景摄像机、高保真拾音器、音频播放设备、询问台、办公电脑或云桌面、打印机、询问一体机、温湿度显示屏、电子签名捺印板
	执法指挥室（监控、会商、指挥、听证）	星光级高清摄像机、高保真拾音器、音频播放设备、监视大屏、智能会议交互平板、办公电脑或云桌面、打印机	人脸识别摄像机、高清显示器、可视化物联网管控报警终端、智能语音识别设备、局域网IP通讯终端、双面屏幕办公电脑、询问信息同步一体机、一体化智能讯问台
			示证仪、高清显示器、局域网IP通讯终端
			高清显示器、询问信息同步一体机、一体化智能询问台、双面屏幕办公电脑或云桌面、可视化物联网管控报警终端、窗口对讲设备、监视大屏
			高清显示器、扩音设备、局域网IP通讯终端、视频会议一体化终端