

浙江省“最多跑一次”改革办公室

浙跑改办字〔2017〕141号

关于征求《政务办事“最多跑一次” 工作规范第3部分 服务大厅现场管理》 地方标准意见的通知

各设区市“最多跑一次”改革办公室、省级有关单位：

为深化“最多跑一次”改革，省“最多跑一次”改革办公室会同省质监局组织力量，开展“最多跑一次”地方标准研究起草工作，现已形成《政务办事“最多跑一次”工作规范第3部分 服务大厅现场管理》。按照地方标准制订程序的要求，现公开征求意见，请你们于12月2日前，将《意见反馈表》加盖公章后报送标准起草组并附电子稿。各设区市“最多跑一次”改革办公室收到本《通知》后，要及时征求市本级行政服务中心和所辖县（市、区）“最多跑一次”改革办公室和行政服务中心意见，将本地区相关意见汇总后一并报送。相关材料电子稿可以从浙江机构编制委员会办公室网站通知公告栏目下载，网址：
<http://www.zjjgbz.gov.cn/dtywtzgg/index.htm>。

联系人：冯曹冲，电话：0571-81909298，13588848841，
邮箱：184244144@qq.com

- 附件：1. 省级有关单位名单
2. 《政务办事“最多跑一次”工作规范第3部分
服务大厅现场管理》
3. 《意见反馈表》

省“最多跑一次”改革办公室
(省机构编制委员会办公室代章)

2017年11月27日

附件 1

省级有关单位名单

省公安厅、省民政厅、省人社保厅、省国土资源厅、
省环保厅、省建设厅、省交通运输厅、省水利厅、省农业厅、
省林业厅、省商务厅、省文化厅、省卫生计生委、省地税局、
省工商局、省质监局、省新闻出版广电局、省食品药品监管局、
省海洋与渔业局。

DB 33

浙 江 省 地 方 标 准

DB 33/T 2036. X—2017

政务办事"最多跑一次"工作规范
第 3 部分 服务大厅现场管理

Method of operation for government affairs to "maximum one visit service
procedure"——

PartX:Site management of government hall

(征求意见稿)

××××-××-××发布

××××-××-××实施

浙江省质量技术监督局 发 布

目 次

前言..... III

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 组织保障..... 1

5 服务现场..... 2

 5.1 基本要求..... 2

 5.2 标识系统..... 2

 5.3 服务设施..... 2

 5.3.1 一般要求..... 2

 5.3.2 咨询服务..... 2

 5.3.3 叫号系统..... 3

 5.3.4 自助查询..... 3

 5.3.5 自助办理..... 3

 5.3.6 窗口服务..... 3

 5.3.7 集成办理..... 3

 5.4 定置管理..... 3

 5.4.1 基本要求..... 4

 5.4.2 服务窗口..... 4

 5.4.3 宣传设施和用品..... 4

 5.4.4 纸质文档..... 4

 5.4.5 办公电脑..... 4

 5.4.6 绿化植物..... 4

 5.4.7 保洁用品..... 4

 5.4.8 私人物品..... 5

6 服务形象..... 5

 6.1 服务着装..... 5

 6.2 服务行为..... 5

 6.2.1 行为举止..... 5

 6.2.2 服务语言..... 5

 6.2.3 服务纪律..... 6

7 安全管理..... 6

8 管理绩效..... 6

 8.1 监督评价..... 6

 8.2 改进提高..... 6

前□□言

DB33/T 2036-2017《政务办事“最多跑一次”工作规范》拟分为以下几个部分：

- 第1部分：总则；
- 第2部分：一窗受理、集成服务；
- 第X部分：服务大厅现场管理；

.....

本部分为DB33/T 2036-2017的第X部分。

本部分按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本部分由浙江省机构编制委员会办公室提出并归口。

本标准起草单位：浙江省机构编制研究会、浙江省标准化协会、嘉兴市南湖区行政审批管理局、台州市玉环市行政服务中心、衢州市行政服务中心管理办公室。

本标准起草人：

。

政务办事"最多跑一次"工作规范

第3部分 服务大厅现场管理

1 范围

本标准规定了政务办事服务大厅现场管理的组织保障、服务现场、服务形象、安全管理和管理绩效等要求。

本标准适用于市、县（区）级服务大厅的现场管理工作，乡镇（街道）便民服务大厅和社区便民服务站可参照使用。

2 规范性引用文件

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。

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB 13495 消防安全标志

GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 32170.1 政务服务中心标准化工作指南 第1部分：基本要求

3 术语和定义

GB/T 32170.1界定的下列术语和定义适用于本文件。

3.1

政务服务中心

地方各级人民政府设立的，集中办理本级政府权限范围内的行政许可、行政给付、行政确认、行政征收以及其他服务项目的综合性管理服务机构。

[GB/T 32170.1，定义3.1]

3.2

现场管理

对现场进行的计划、组织、协调、控制和改进，使其处于良好的结合状态，达到优质、高效、低耗、均衡、安全、文明服务的活动。

4 组织保障

4.1 政务服务中心应建立领导小组、推进小组等工作机构，科学合理配置工作人员，推动服务大厅现场管理常态化运行。

4.2 政务服务中心应配备政治素质高、业务能力强、敬业精神好、综合形象佳、能熟练操作电脑的窗口工作人员，数量满足 AB 岗工作需要。

4.3 政务服务中心应对服务大厅工作人员开展政治素养、心理素质、服务礼仪和现场管理等集中培训，定期开展日常检查、监督考评和奖惩活动。

5 服务现场

5.1 基本要求

5.1.1 选址应符合城市规划要求，宜设立在交通便利、公共设施较完善的地点，并配有停车场。

5.1.2 服务大厅面积满足开展本级政务办事服务需要，符合集中式、开放式工作环境的要求。

5.1.3 推进服务大厅智慧化建设，宜统一预约平台、叫号系统、自助办理设备、公共支付平台、快速平台、移动客户端等应用，推动办事事项通过移动互联网办理。

5.1.4 打通“事前网上申请、事中在线办理、事后快递送达”的全流程服务链，应用电子证照、电子印章、电子文件、人口基础信息库、法人库信息库等，实现数据共享和业务协同。

5.1.5 集成各业务部门功能的统一信息系统，实现“一窗受理、集成服务”，统一窗口办结送达。

5.2 标识系统

5.2.1 有标志导向系统，服务大厅标志统一、醒目、美观、大方，标志设置符合 GB/T 15566.1，标志样式符合 GB/T 10001.1。

5.2.2 消防安全标志设置符合 GB 15630，消防安全标志样式符合 GB 13495。

5.2.3 安全标志及其使用符合 GB 2894 的要求，服务大厅入口应有明显的禁烟标志。

5.2.4 醒目位置设有功能区分布图，标注公共服务设施和服务窗口位置。

5.2.5 各服务区设置明确的标牌，各服务窗口正上方采用电子屏幕等方式标示对应的窗口编号，具有显示当前办理顺序数等功能。

5.3 服务设施

5.3.1 一般要求

5.3.1.1 依照便民高效的原则，根据服务大厅条件分设受理、办理、咨询、投诉、自助服务和休息等候等功能，各功能内设施设备性能完备，满足群众和企业办事需求。

5.3.1.2 服务大厅有空调系统，设导询服务、自助查询、自助办理、窗口服务等办事功能区和休息等待区、洗手间、母婴室等便民功能区，可根据场地条件增设冷热饮水、儿童游玩等设施，宜配置医药箱、失物招领、废旧物品回收、便民充电等设备。

5.3.1.3 宜为特殊人群设置特殊通道，配有轮椅、手杖助残设备设施。

5.3.1.4 在服务办事功能区按照“最多跑一次”、“一窗受理、集成服务”要求，设置综合窗口，实现全事项无差别受理。

5.3.1.5 窗口办理的政务办事事项在服务大厅实行政务公开，政务公开内容齐全、更新及时，提供政务办事事项指南查阅和索取。

5.3.2 咨询服务

5.3.2.1 设有咨询服务台，配置综合咨询工作人员提供咨询和引导服务。

5.3.2.2 宜提供特殊语言咨询和引导服务。

5.3.3 叫号系统

5.3.3.1 叫号系统与浙江政务服务网信息对接，提供电脑端和移动端预约取号功能，统一汇聚浙江政务 APP，经浙江政务网实名验证。

5.3.3.2 办事主体预约的办事项，按照预约时间，在叫号系统中取号后，优先安排事项办理。

5.3.3.3 通过提供身份证或市民卡等实名验证信息，可进行按事项取号。叫号系统能建立事项与办理窗口的对应关系，实现对办事主体的导流，安排办事主体到相对应的综合窗口办理业务。

5.3.3.4 取号成功后，应向办事主体发送取号信息，内容包含等待顺序数、办理窗口号等信息。

5.3.3.5 当等待顺序数首次低于办事窗口数 1.5 倍短信提醒办事主体前往办理窗口等待办理。

5.3.3.6 窗口应通过短信提醒当前办事主体立即前往相应的窗口办事。

5.3.4 自助查询

5.3.4.1 设有自助查询设施，提供办事指南查询和即时打印等功能，打印的办事指南应有事项名称、申请方式、办结时限、申请材料、收费情况、监督投诉电话等信息。

5.3.4.2 宜提供二维码在线查询功能，办事主体也可通过浙江政务网、浙江政务网 APP、支付宝、微信、二维码扫描等方式在线查询办事项指南和办件进度。

5.3.5 自助办理

5.3.5.1 设有自助办理设施，明示办事项，提供自助申报、办件查询和办事预约等功能。

5.3.5.2 支持办事主体使用支付宝、微信、网上银行等多形式支付方式。

5.3.5.3 办事主体可自助查询、打印办理要件，扫描并上传办事资料，办件进度可通过浙江政务网、浙江政务网 APP、支付宝、微信、二维码扫描等方式查询。

5.3.6 窗口服务

5.3.6.1 根据政务办事需要配备必要的设备设施：

- a) 桌、椅、办公用品柜、文件柜；
- b) 办公电脑，含主机、显示器、键盘、鼠标和鼠标垫等；
- c) 打印机、复印机、扫描仪、高拍仪和身份信息识别终端等；
- d) 服务电话；
- e) 叫号终端等。

5.3.6.2 根据政务办事需要配备必要便民服务用品：

- a) 签字笔、计算器、印泥；
- b) 老花镜；
- c) 订书机、燕尾夹；
- d) 纸巾等。

5.3.7 集成办理

5.3.7.1 集成办理与窗口服务实现区域有效分离。

5.3.7.2 受理材料按部门、事项、办理时限存放于整理箱内。

5.3.7.3 受理事项按承诺时限内完成办理。

5.3.7.4 办结材料按事项、办结时间分类存放，实行先进先出管理。

5.4 定置管理

5.4.1 基本要求

5.4.1.1 确定设施、用品样式和摆放位置，实现区域内统一。

5.4.1.2 设备、物品摆放实行定位、定容、定数量管理，达到易取、易放、易管理。

5.4.1.3 设备应有标牌，标明设备的名称、部门、管理责任人，实行定人定责管理。

5.4.1.4 电源插线板、电源线不触及地面，线缆标志清晰、整齐不杂乱，对线缆分类套管或捆扎。

5.4.1.5 各类设备设施保持完好，标识标志清晰、无污迹、无脱落、无褪色现象。

5.4.2 服务窗口

5.4.2.1 窗口办公桌、椅的规格、颜色一致，表面整洁。

5.4.2.2 柜子、抽屉、储物格内物品分类放置、摆放整齐、整洁有序，外部标识样式统一，内部分类标志清楚。

5.4.2.3 窗口区域内设备设施的样式、摆放规则一致，办公桌桌面仅摆放办公必备设备、设施和用品。

5.4.2.4 窗口柜台设服务工作牌，标明窗口工作人员照片、姓名和工号，暂时离开应通过指示牌等方式显示暂停服务。

5.4.2.5 设有人员去向牌，标明工作人员在岗、休假、外出等状态信息。

5.4.3 宣传设施和用品

5.4.3.1 大厅公共区域及窗口张贴、放置告示、标牌、宣传资料等，应事先向政务服务中心报批。

5.4.3.2 获得批准后在恰当位置张贴、放置，到期及时撤除。

5.4.3.3 不可张贴、放置与窗口工作无关的物品。

5.4.4 纸质文档

5.4.4.1 分类存放办事材料的文件盒，其侧面标注文件盒内具体文件名称，同类型文件盒标识统一。

5.4.4.2 文件柜或文件架上的文件盒标识存放顺序，按顺序存取。

5.4.4.3 文件柜内文件分类存放，有分隔标线，文件标签与内容相匹配。

5.4.5 办公电脑

5.4.5.1 建立电子文档归档标准，同种文件的格式、命名统一。

5.4.5.2 建立电子文件夹命名、电子文件存放规则，办事电子文件按规则存档。

5.4.5.3 电脑桌面背景一致，桌面图标大小统一，图标数量不超过三列。

5.4.5.4 电子文件应定期备份存放，必要时进行加密存放，确保文件资料安全。

5.4.6 绿化植物

5.4.6.1 植物摆放位置固定，定位标识清楚。

5.4.6.2 盆内无杂物，盆壁无污垢，水养植物水质良好。

5.4.6.3 叶片无浮泥、尘土，无枯枝败叶现象。

5.4.7 保洁用品

5.4.7.1 扫把、畚箕、拖把、抹布等清洁工具存放在办事群众视线不可见的位置。

5.4.7.2 垃圾桶同区域放置位置统一，桶内垃圾不超过容量的三分之二。

5.4.8 私人物品

5.4.8.1 座椅上的坐垫、靠垫颜色尽量与座椅颜色相近，不可放置色差大的坐垫、靠垫。

5.4.8.2 脱下的衣服应摆放于私人物品柜内，不可搭放在椅背上。

5.4.8.3 水壶、水杯、热水壶等定点放置。

5.4.8.4 及时收纳整理其他私人物品至存储柜，不宜出现在办事群众视线可见的位置。

6 服务形象

6.1 服务着装

6.1.1 宜按下列要求统一着装，保持服装整洁：

- a) 按规定的时间统一着装、换装；
- b) 按统一规定配套着装，不应混穿不同季节的服装、混穿制服便装、卷袖口、敞衣扣；
- c) 衣、裤口袋不宜装物品，以免变形，影响美观；
- d) 窗口工作人员上班时不应佩戴袖套。

6.1.2 服务号牌（证）佩戴符合下列要求：

- a) 工号牌应挂于左肩锁骨下一拳位置，党徽挂于工号牌上方中央；
- b) 志愿者应着红色小背心专用外套。

6.1.3 发型自然并符合下列要求，不染异色：

- a) 男性工作人员应勤理发，不得留大鬓角、长发，不剃光头，不蓄胡须；
- b) 女性工作人员：
 - 可留各式短发，发型自然；
 - 长发过肩的应戴发髻；
 - 有刘海应保持在眉毛上方。

6.1.4 仪表大方，配饰得体：

- a) 不得戴有色眼镜从事工作；
- b) 不得佩戴过多或过于耀眼的饰物，不得留长指甲、染彩色指甲；
- c) 应保持面部清洁，不得纹身、化浓妆。

6.2 服务行为

6.2.1 行为举止

6.2.1.1 服务人员坐立时，上身挺胸收腹微向前倾，目光平视服务对象，一般以坐满椅子三分之二为准，尽量不要靠在椅背上，双膝并拢。

6.2.1.2 窗口人员临窗口受理业务时手臂可自然地放在柜台上，但不得趴在柜台上。

6.2.1.3 站立时全身笔直，精神饱满，两眼正视，两肩平齐，两臂自然下垂，身体重心落于两腿正中。

6.2.1.4 男子站立时，双脚可分开，但不能超过肩宽。

6.2.1.5 行走时身体重心微向前倾，收腹挺胸，目视前方，双臂前后自然摆动。

6.2.1.6 服务人员和办事人员正面交流。

6.2.2 服务语言

6.2.2.1 以协调适宜的自然语言和身体语言提供服务。

6.2.2.2 服务时使用普通话，文明用语、言简意赅、语调语速适当，窗口服务使用文明用语。

6.2.2.3 对特殊需求的服务对象，使用与之相适应的方言、外语、哑语等方式进行沟通。

6.2.3 服务纪律

6.2.3.1 严格执行首问负责制、一次告知制、限时办结制和 AB 岗工作制等工作制度。

6.2.3.2 暂时离开窗口应告知当前服务对象，并通过指示牌等方式显示暂停服务。

7 安全管理

7.1 应根据服务大厅的面积、人员数量确定安全管理岗位，配备相应数量的安全管理人员。

7.2 应不定期对工作人员进行安全教育，每年开展不少于一次消防演习。

7.3 消防监控中心实行 24 小时值班，其他部位开展 24 小时巡逻工作，节假日应有安全管理人员值班。

7.4 定期对开关照明及设备电源进行巡查，发现安全隐患及时上报和处置。

7.5 安全管理人员对服务大厅内吸烟人员及时做出劝阻。

7.6 应建立针对火灾、停电、网络故障、群体事件等风险制定突发事件应急预案。

8 管理绩效

8.1 监督评价

应建立服务大厅现场管理监督评价机制，开展窗口自查、值班巡查、定期评估、暗访检查等监督评价活动，评价结果纳入各窗口所属部门年终考核。

宜每年开展一次服务大厅现场服务满意度第三方测评。

8.2 改进提高

8.2.1 根据监督评价结果督促责任窗口及时纠正，每月整理检查改进典型案例和示范案例，推动窗口服务大厅现场管理改进。

8.2.2 每年根据监督评价结果，制定和实施服务大厅现场管理改进和提高方案。

附件 3

意见反馈表

提出单位或个人: _____

联 系 人: _____ 联系电话: _____

传 真: _____ E-mail: _____

序号	章条编号	修改意见内容（包括理由或依据）

注：如所提意见篇幅不够，可增加附页。