

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

前言

DB33/T 2036《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 3 部分：政务服务网电子文件归档数据规范；
- 第 4 部分：服务大厅现场管理；

.....

本部分为 DB33/T 2036-2017 的第 4 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。

本部分起草单位：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。

本部分起草人：冯曹冲、董继鸿、姚画、陈双斌、郭林将、梁艳华、张欢、孙敏玲、苏维根、孙妮娜、陈智英、代素、陈蕴韵。

1 范围

DB33/T 2036 的本部分规定了政务服务大厅现场管理的管理职责、基本要求、服务标识、服务环境、服务物品、服务形象、安全管理和绩效管理的要求。

本部分适用于市、县（市、区）服务大厅的现场管理工作，乡镇（街道）便民服务中心可参照执行。

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

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

行政服务中心

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。

3.2

服务大厅

为服务对象直接提供咨询、办事等服务的场所。

3.3

现场管理

对资源、安全、服务等要素进行的计划、组织、协调、控制和改进的活动，以提供优质、高效、低耗、文明服务的活动。

4 管理职责

4.1 行政服务中心应建立领导、执行和监督等工作机构，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 行政服务中心应配备政治素质高、业务能力强、敬业精神好的窗口工作人员，数量满足 AB 岗工作需要。

4.3 行政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 基本要求

5.1 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，宜配有停车场。

5.2 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。

5.3 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、快递平台、监控系统等应用，推动事项办理在线化、移动化。

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

6 服务标识

6.1 有标志导向系统，服务大厅标志统一、醒目、美观、大方，标志设置应符合 GB/T 15566.1 的要求，标志样式应符合 GB/T 10001.1 的要求。

6.2 消防安全标志设置应符合 GB 15630 的要求，消防安全标志样式符合 GB 13495 的要求。

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

6.4 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。

6.5 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。

7 服务环境

7.1 一般要求

7.1.1 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。

7.1.2 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水、电子图书等设施，宜配置医药箱、失物招领、便民充电等设备。

7.1.3 宜为特殊人群设置特殊通道，配有轮椅、手杖助残设备设施。

7.1.4 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，设置无差别办理窗口，实现全事项无差别受理。

7.1.5 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。

7.2 现场咨询服务

7.2.1 设有咨询服务台，配置工作人员提供咨询和引导服务。

7.2.2 宜提供特殊语言咨询和引导服务。

7.3 叫号服务

7.3.1 叫号系统一般应与浙江政务服务网进行数据对接，提供预约取号，数据统一汇聚到浙江政务服务网。

7.3.2 群众和企业预约的事项，应优先办理。

7.3.3 叫号系统实现建立事项与窗口对应关系，对办理窗口群众和企业的分流，均衡窗口办件数量。

7.3.4 应及时向服务对象发送取号信息，内容包含等待顺序数、办理窗口号等信息。

7.3.5 原则上当等待顺序数首次低于办事窗口数 1.5 倍时，通过短信等渠道提醒群众和企业前往办理

窗口等待办理。

7.3.6 通过短信等渠道提醒当前群众和企业立即前往相应的窗口办事。

7.4 自助服务

7.4.1 配备自助查询、办理设施，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服务指南名称、申请材料目录、办结时限、收费依据及标准、结果送达、咨询途径及办公地点及时间等信息。7.4.2 群众和企业可通过浙江政务服务网、浙江政务服务 APP、支付宝、微信等方式在线查询办理事项指南和办件进度。

7.4.3 支持群众和企业使用支付宝、微信等多形式支付方式。

7.5 窗口服务

7.5.1 根据政务办事应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、扫描仪和高拍仪等；
- d) 服务电话；
- e) 叫号终端、满意度评价器和身份信息识别终端等。

7.5.2 根据政务办事应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。

7.6 集成办理服务

7.6.1 集成办理与窗口服务实现区域有效分离。

7.6.2 受理材料按部门、事项、办理时限存放于档案盒内。

7.6.3 受理事项按承诺时限内完成办理。

7.6.4 办结材料按事项、办结时间分类存放，实行先进先出管理。

8 服务物品

8.1 一般要求

8.1.1 确定设施、用品样式和摆放位置，实现区域内统一。

8.1.2 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。

8.1.3 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。

8.1.4 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。

8.1.5 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。

8.2 办公设备

8.2.1 桌椅

窗口办公桌、椅的规格、颜色一致，表面整洁。

8.2.2 柜台、抽屉、储物格

8.2.2.1 柜台、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。

8.2.2.2 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。

8.2.3 去向牌

设有人员信息及去向牌，标明工作人员在岗、休假、外出等状态信息。

8.2.4 电脑

8.2.4.1 建立电子文档归档标准，同种文件的格式、命名统一。

8.2.4.2 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。

8.2.4.3 电脑桌面背景一致，桌面图标大小统一，不应出现与工作、业务无关的图标。

8.2.4.4 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。

8.3 宣传设备

8.3.1 应在大厅公共区域及窗口的合理区域张贴、放置告示、标牌、宣传资料等，到期及时撤除。

8.3.2 不可张贴、放置与窗口工作无关的物品。

8.4 纸质文档

8.4.1 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。

8.4.2 文件柜或文件架上的文件盒标识存放顺序，按顺序存取。

8.4.3 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。

8.5 绿化植物

8.5.1 植物摆放位置固定，定位标识清楚。

8.5.2 盆内无杂物，盆壁无污垢，水养植物水质良好。

8.5.3 叶片无浮泥、尘土，无枯枝败叶现象。

8.6 保洁用品

8.6.1 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。

8.6.2 垃圾桶同区域放置位置统一，桶内垃圾不超过容量的四分之三。

8.7 私人物品

8.7.1 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。

8.7.2 脱下的衣服应摆放于私人物品柜内，不可搭放在椅背上。

8.7.3 水壶、水杯、热水壶等定点放置。

8.7.4 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。

9 服务形象

9.1 仪容仪表

窗口工作人员应符合以下要求：

a) 仪容整洁、讲究卫生；

b) 仪表端庄大方、配饰得体，且：

1) 在岗期间，按行政服务中心要求统一着装或按本行业要求规范着装；

2) 亮牌上岗，明示姓名、职务、工作岗位等信息。

9.2 举止行为

9.2.1 一般要求

9.2.1.1 坐姿端正，上身挺胸收腹微向前倾，一般以坐满椅子三分之二为宜，双膝并拢，不宜靠椅背，上臂宜自然放于柜台上，不应趴在上面。

9.2.1.2 站姿挺拔，全身笔直，精神饱满，两眼正视，两肩齐平，两臂自然下垂，身体重心落于两腿正中。

9.2.1.3 行姿稳重，身体重心微向前倾，收腹挺胸，目视前方，双臂前后自然摆动。

9.2.1.4 微笑服务，态度温和、认真听取并记录服务对象诉求。

9.2.1.5 言行得体、自然真诚，及时发现并化解服务对象不满情绪。

9.2.2 迎送

9.2.2.1 服务开始时应正面交流，主动问候，并微笑示意引导。

9.2.2.2 服务完成时应主动向服务对象递交受理回执、证照批文等资料，并告知相关注意事项，微笑告别。

9.2.3 解答

9.2.3.1 应认真倾听，准确了解服务对象需求，并积极回应。

9.2.3.2 对能解答的问题，应耐心完整解答；对不能即时解答的问题，应耐心说明原因或主动联系有关人员处置。

9.2.4 办理

9.2.4.1 文档资料宜双手接收或递送。

9.2.4.2 符合受理条件的事项，应告知办理时限和取件方式；不符合受理条件的事项，应一次性告知

补正内容。

9.2.4.3 服务对象如需复印、拍照、快递等服务的，应告知相关服务的具体位置。

9.2.4.4 服务提供过程中如遇其他咨询，应示意咨询者稍候，至当前服务结束后再予以解答；如遇电

话，应示意服务对象后接听。

9.3 服务用语

9.3.1 应以协调适宜的自然语言和身体语言提供服务。

9.3.2 服务时使用普通话，文明用语、言简意赅、语调语速适当，并符合以下要求：

a)窗口服务时应使用“您好”、“请稍等”、“请出示 XXX 文件（资料）”、“让您久等了”、“谢谢”、“再见”等礼貌用语；

b)接听电话时：

1)通话开始时应问候“您好”，然后自报单位；

2)电话交谈应简明扼要，避免占线时间过长；

3)通话结束时应礼貌道别；

4)通话时如遇其他咨询，应示意咨询者稍等；如遇其他来电未能接听的，应及时回拨；

c)与服务对象交流时：

1)语调应热情、温和；

2)语速和音量应适中，以服务对象能听清楚而又不影响周围人办事为宜。

9.3.3 对特殊需求的服务对象，宜使用与之相适应的语言进行沟通。

10 安全管理

10.1 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。

10.2 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。

10.3 建立值班制度，节假日应有安全管理人员值班。

10.4 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。

10.5 安全管理人员对服务大厅内吸烟人员及时做出劝阻。

10.6 应建立针对火灾、停电、网络故障、群体事件、现场救护等风险制定突发事件应急预案。

11 管理绩效

11.1 监督检查

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、日常考核考评、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。

11.2 绩效评价

宜每年定期开展服务大厅现场服务满意度第三方测评。

11.3 改进提高

11.3.1 根据监督评价结果督促责任窗口及时进行纠正，定期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。

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