

### 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

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

Part4:Site management of government service hall

2017 - 12 - 31 发布

2018 - 01 - 31 实施

---

# 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 管理职责 .....	2
5 基本要求 .....	2
6 服务标识 .....	2
7 服务环境 .....	2
7.1 一般要求 .....	2
7.2 现场咨询服务 .....	3
7.3 叫号服务 .....	3
7.4 自助服务 .....	3
7.5 窗口服务 .....	3
7.6 集成办理服务 .....	3
8 服务物品 .....	3
8.1 一般要求 .....	4
8.2 办公设备 .....	4
8.3 宣传设备 .....	4
8.4 纸质文档 .....	4
8.5 绿化植物 .....	4
8.6 保洁用品 .....	4
8.7 私人物品 .....	5
9 服务形象 .....	5
9.1 仪容仪表 .....	5
9.2 举止行为 .....	5
9.3 服务用语 .....	6
10 安全管理 .....	6
11 管理绩效 .....	6
11.1 监督检查 .....	6
11.2 绩效评价 .....	6
11.3 改进提高 .....	6
参考文献 .....	7

## 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。

# 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

### 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、安全管理和绩效等要求。

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、事后快速送达”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饮水、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，内容包括等待顺序数、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。

### 参 考 文 献

- [1] 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
  - [2] 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
-