

DB50

重 庆 市 地 方 标 准

DB50/T 957.2—2019

“渝快办”工作规范 第 2 部分：政务服务实体大厅（窗口） 建设与服务

2019 - 12 - 15 发布

2020 - 03 - 15 实施

重庆市市场监督管理局 发布

目 次

前 言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 政务服务实体大厅建设.....	1
3.1 选址及规模.....	1
3.2 空间布局.....	2
3.3 设施设备.....	3
3.4 标志标识.....	4
4 政务服务实体大厅（窗口）进驻.....	4
4.1 管理机构.....	4
4.2 进驻部门.....	4
4.3 进驻事项.....	5
4.4 进驻人员.....	5
5 政务服务实体大厅（窗口）事项办理.....	7
5.1 信息公开服务.....	7
5.2 排队叫号服务.....	7
5.3 网上预约服务.....	7
5.4 现场咨询服务.....	7
5.5 申请.....	8
5.6 受理.....	8
5.7 审查.....	9
5.8 决定.....	9
5.9 收费.....	9
5.10 颁证与送达.....	9
5.11 24小时自助服务.....	10
5.12 乡镇(街道)公共服务中心事项办理.....	10
5.13 村(社区)便民服务中心事项办理.....	10
6 政务服务实体大厅（窗口）服务礼仪及服务行为.....	10
6.1 服务礼仪.....	10
6.2 服务行为.....	12
7 政务服务效能水平评估.....	13
8 政务服务实体大厅（窗口）运行保障.....	13
8.1 安全与应急管理.....	13
8.2 信息化管理.....	13

附录 A (资料性附录)	各类服务中心形象标识 (单排中英文文字横向排列组合方式)	14
附录 B (规范性附录)	常用公共信息符号.....	15
附录 C (资料性附录)	授权委托书格式示例.....	23
附录 D (资料性附录)	政务服务中心窗口人员登记备案表.....	25

前 言

DB50/T 957《“渝快办”工作规范》分为7个部分：

- 第1部分：总则；
- 第2部分：政务服务实体大厅（窗口）建设与服务；
- 第3部分：网上政务服务平台建设与管理；
- 第4部分：政务服务工作规范；
- 第5部分：政务公开工作规范；
- 第6部分：问政咨询工作规范；
- 第7部分：效能监管工作规范。

本部分是DB50/T 957的第2部分。

本部分依据GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本部分由重庆市人民政府办公厅提出并归口。

本部分起草单位：重庆市人民政府电子政务办公室、重庆市质量和标准化研究院、两江新区政务中心、巴南区行政服务和公共资源交易中心、涪陵区人民政府行政服务中心、璧山区行政服务中心、石柱县行政服务中心、浪潮软件股份有限公司。

本部分主要起草人：谢江南、冯骏、李宗磊、罗先文、邱克斌、陈馨、宋洁、邓科、邵光彩、罗霞、姜华、谭红军、袁家鹏、杨春宝。

“渝快办”工作规范

第2部分：政务服务实体大厅（窗口）建设与服务

1 范围

本部分规定了政务服务实体大厅建设、进驻、事项办理、服务礼仪及服务行为、服务评估、运行保障等要求。

本部分适用于各级政务服务大厅（窗口）建设、运行、管理。

2 规范性引用文件

下列文件对于本部分体系的应用是必不可少的。凡是注日期的应用文件，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/T 10001.1-2012 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.9-2008 标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB/T 18894-2016 电子文件归档与电子档案管理规范

GB/T 20269-2006 信息安全技术 信息系统安全管理要求

GB/T 20270-2006 信息安全技术 网络基础安全技术要求

GB/T 20271-2006 信息安全技术 信息系统通用安全技术要求

GB/T 21061-2007 国家电子政务网络技术和运行管理规范

GB/T 21064-2007 电子政务系统总体设计要求

GB/T 22081-2016 信息技术 安全技术 信息安全控制实践指南

GB/T 32168-2015 政务服务中心网上服务规范

GB/T 32170.1-2015 政务服务中心标准化工作指南 第1部分：基本要求

GB/T 32170.2-2015 政务服务中心标准化工作指南 第2部分：标准体系

GB/T 32618-2016 政务服务中心信息公开业务规范

DB50/957.7-2019 “渝快办”工作规范 第7部分：效能监管工作规范

3 政务服务实体大厅建设

3.1 选址及规模

3.1.1 选址

3.1.1.1 各级政务服务实体大厅（窗口）的选址应符合城市规划要求，建设地点应选择在交通便捷、环境适宜、公共服务设施较完善、方便群众办事的地点。

3.1.1.2 各级政务服务实体大厅（窗口）宜设置一定规模的能满足服务对象办事需要的停车场所，应避免建设在繁华商业区。

3.1.1.3 各级政务服务实体大厅（窗口）应与住宅分开设置。

3.1.1.4 各级政务服务实体大厅（窗口）应设置在建筑物的较低楼层。

3.1.2 规模

应与本行政区人口总量和经济社会发展水平相适应、满足集中办理政务服务事项需求为原则，确定政务服务实体大厅（窗口）建筑规模。

3.1.3 场所环境

- 3.1.3.1 大厅外立面应保持整洁、无破损，外立面装饰、装修宜简单、庄重大方。
- 3.1.3.2 内部楼层地面、墙面装修应简洁、统一，色调一致，符合开放式、柜台式办公需求。
- 3.1.3.3 内部楼层宜摆放适量盆栽植物，统一品种、规格，盆体应干净、整洁美观。
- 3.1.3.4 内部环境应干净整洁，无污水、污物、污渍、污垢，空气清新，无异味。

3.2 空间布局

3.2.1 基本要求

- 3.2.1.1 主体建筑可根据房屋建筑形式设置多层服务大厅，服务窗口可按工作需要划分为开放式工作前后台，前台台面上方应悬挂标识牌。
- 3.2.1.2 应按照以下原则对服务场所进行合理布局：
 - a) 服务功能相对集中；
 - b) 内部办公和外部服务宜适度分离、相互对应和方便服务。
- 3.2.1.3 应充分考虑服务对象需求，按服务功能类型对政务服务实体大厅进行功能分区，合理设置窗口服务区、咨询服务区、休息等候区、自助服务区、投诉受理区等服务区域，各区域面积根据具体业务受理情况进行设置。
- 3.2.1.4 各区域设置应充分考虑服务对象的个性化需求，可合并设置。
- 3.2.1.5 服务大厅应根据办事流程和公共安全需要设置人员流动通道和无障碍通道。
- 3.2.1.6 区县（自治县）政务服务实体大厅各功能区应按照本部分 3.2.2 至 3.2.9 的要求设置，乡镇（街道）政务服务实体大厅、村（社区）政务服务实体大厅可参考区县（自治县）政务服务实体大厅进行功能分区。

3.2.2 窗口服务区

- 3.2.2.1 政务服务实体大厅应合理设置窗口，原则上将行政许可服务与便民服务分区设置，并兼顾业务关联性。
- 3.2.2.2 窗口应为开放式，且数量满足服务需求。
- 3.2.2.3 该区域的窗口台面尺寸、样式、物品摆放等均应统一，工作台面的高度宜为 75 cm 左右，宽为 75 cm 至 100 cm 左右；应在台面上方悬挂（悬挂的高度应一致）或在台面上摆放有窗口名称的标识牌，标识牌的样式、尺寸应统一，应在窗口醒目位置张贴窗口服务事项二维码。
- 3.2.2.4 各级政务服务实体大厅应根据办事需求配备必要的设备设施和便民服务用品。
- 3.2.2.5 市级部门，区县（自治县）政务服务实体大厅应将窗口计算机接入电子政务外网；乡镇（街道）政务服务实体大厅（窗口）、村（社区）政务服务实体大厅（窗口）应接入政务服务平台。
- 3.2.2.6 大厅应提供开展便民服务工作所需的授权书、行政审批专用印章、物价部门颁发的收费许可证复印件及收费专用票据和服务指南、服务人员身份及工号，并接受社会监督。

3.2.3 咨询服务区

3.2.3.1 应在政务服务实体大厅（窗口）的入口附近设置咨询引导台，配置专门的人员提供大厅引导、政策或办事信息咨询等服务；在办事程序较复杂的窗口，宜增设专门的咨询服务点或配置专门的人员提供咨询。

3.2.3.2 在咨询引导台附近或在政务服务实体大厅（窗口）其他显著而不阻碍办公和人员通行的位置应设置信息公开资料架。

3.2.4 休息等候区

休息等候区应设置在较为宽敞附近位置，原则上每层不少于两处。该区域应根据办事群众的规模配置椅凳。

3.2.5 自助服务区

自助服务区应相对独立，根据自动化办公要求配备自助服务设施设备，宜有工作人员进行现场指导。

3.2.6 填表区

填表区应配置桌子、椅凳，摆放办公用品和申请材料示范文本、错误示例等资料。

3.2.7 投诉受理区

投诉受理区应有工作人员值守，按照规定的程序进行受理、处理投诉。

3.2.8 商务服务区

各政务服务实体大厅可根据自身实际情设置商务服务区，提供邮政快递、银行服务、打印扫描、电话传真、印章刻制等服务。

3.2.9 其他功能区

可根据场地面积大小和服务工作需要设立其他功能区，如会议室、卫生间、更衣室等。

3.3 设施设备

3.3.1 大厅内设施设备应标识明晰、整洁有序，功能正常，定期检查维护。

3.3.2 大厅应配备的设施设备包括：

- a) 办公设备。窗口前台、后台位应配备办公桌椅、计算机、打印机、复印机、电话机、传真机、扫描仪、碎纸机等；前后台窗口接通互联网、电子政务外网；会议室应配备投影仪、音响、网络、录音等设施设备；
- b) 服务设备。有显示屏、公用计算机、查询机、饮水机、报刊栏等；
- c) 保障设备。如计算机机房、空调与通风系统、电器照明、供水系统、广播系统、监控系统、应急照明、不间断电源系统等；
- d) 服务设施。如等候休息座椅、填表桌台、意见箱；
- e) 无障碍设施。如无障碍通道与栏杆；
- f) 绿化设施。如绿植、盆栽等；
- g) 应急设备。应急药箱、警戒隔离线、消防器材等。

3.3.3 各设施设备的陈设应合理，便于服务办理、日常办公和检查维护。

3.3.4 服务人员应对本人使用的设施设备进行正常检查，发现异常应及时联系维护人员处理。

3.3.5 应制定火灾处置方案和措施，配置消防设施，安装防火灭火系统，设置消防应急通道，在醒目位置标记应急疏散通道，展示应急疏散示意图。

3.4 标志标识

- 3.4.1 各级政务服务实体大厅应参照附录 A 设置大厅标识，标识应统一样式、颜色、字体，风格应和谐统一，在办公地点正面显著位置横排固定。
- 3.4.2 公共信息图形符号应满足 GB/T 10001.1-2012、GB/T 10001.9-2008 等的要求，其中，适用于政务服务中心的主要公共信息符号见附录 B。
- 3.4.3 宜在醒目位置张贴空间及物品定位平面图等标志。
- 3.4.4 设施设备及物品摆放宜用图表、照片等标志、标记予以显示。
- 3.4.5 临时性标志应统一设计、制作和使用。
- 3.4.6 破损、过期、失效的标志应及时更换或拆除。

4 政务服务实体大厅（窗口）进驻

4.1 管理机构

- 4.1.1 各级政府应按有关规定指定管理机构负责服务场所的管理工作，承担统筹协调的职责，履行工作推进、现场指导、监督检查、管理服务大厅的职能。
- 4.1.2 根据政务服务实体大厅（窗口）的职能需要，应合理配置工作人员。

4.2 进驻部门

4.2.1 范围

- 4.2.1.1 具有政务服务职能的部门应按照“三集中三到位”的要求，将部门的审批职能向一个内设机构集中，该内设机构向同级政务服务实体大厅集中，政务服务审批事项向网上政务服务平台集中。
- 4.2.1.2 行政区划内承担政务服务事项的本级政府职能部门，应进驻政务服务实体大厅。
- 4.2.1.3 行政区划内法律、法规、规章授权的具有管理公共事务职能的组织，应进驻政务服务实体大厅。
- 4.2.1.4 进驻部门的职责包括但不限于以下内容：
 - a) 依法受理、办理本部门按照规定集中到承担政务服务审批职能的内设机构和纳入政务服务实体大厅的服务事项；
 - b) 统一协调、安排本部门进驻事项要求的在规定时间内完成办理政务服务过程中需要进行检验、检测、评估、论证等工作，按照规定安排工作人员实施检验、检测、评估、论证等工作；
 - c) 对本部门集中到政务服务实体大厅受理、办理的服务事项，编制服务指南和审查细则，逐岗位、逐环节明确责任人，承诺标准办理时限；
 - d) 实行首问负责、限时办结、AB 岗和一次性告知等制度；
 - e) 遵守政务服务实体大厅（窗口）各项管理规定，接受实体政务服务管理机构的监督协调；
 - f) 对实体政务服务管理机构发出的服务事项督办函及时处理按期回复；
 - g) 协助实体政务服务管理机构处理服务对象的咨询、投诉；
 - h) 完成本部门和实体政务服务管理机构交办的其他工作事项。
- 4.2.1.5 进驻部门应按照“一事一地、权责一致、充分授权、便捷高效”的原则，向窗口充分授权，凡是能够在窗口办理的事项及环节，进驻部门不再受理或办理。
- 4.2.1.6 进驻部门应以授权委托书的形式，明确窗口负责人（首席代表）的具体权限，只需书面审查的简单事项，不需听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、鉴定、专家评审、集体决定的一般事项，宜授予窗口负责人（首席代表）决定权。

4.2.2 程序

部门进驻政务服务实体大厅的程序如下：

- a) 确定进驻部门名单，报经本级政府审查批准；
- b) 审查进驻部门进驻方案，向窗口派驻首席代表，作为本部门办理行政许可事项的第一责任人，首席代表原则上由窗口负责人担任；
- c) 派驻相应的数量适中、相对稳定、符合 4.4.1.2 要求的工作人员，负责办理本部门进驻事项；
- d) 审查进驻部门与窗口签订的授权委托书参见附录 C。

4.2.3 管理

4.2.3.1 实体政务服务管理机构应对进驻部门窗口服务工作进行组织协调、监督管理和指导服务，为进驻部门提供必要的办公条件。

4.2.3.2 实体政务服务管理机构应根据法律法规变化和职能调整，对进驻部门进行调整，并将调整情况报本级政府批准。

4.3 进驻事项

4.3.1 范围

4.3.1.1 本级政府承担的面向自然人、法人和其他组织的行政许可、行政给付、行政确认、行政征收、行政奖励、其他政务服务以及公共服务事项，应纳入政务服务实体大厅（窗口）办理，特殊情况不能纳入的，应报本级人民政府同意。

4.3.1.2 承担的行政许可、行政给付、行政确认、行政征收、行政奖励、其他政务服务以及公共服务事项少或发生量小，不宜在中心单独设立窗口的部门，宜与中心签订事项委托协议，由政务服务实体大厅代其进行受理。

4.3.1.3 与群众生产、生活密切相关的其他社会服务事项，宜纳入政务服务实体大厅集中受理、办理。

4.3.1.4 纳入政务服务实体大厅集中受理、办理的服务事项，有关部门、机构不应在本机关受理、办理。

4.3.2 要求

4.3.2.1 实体政务服务管理机构应督促进驻部门将进驻事项纳入窗口办理。

4.3.2.2 实体政务服务管理机构应督促进驻部门依据相关法律、法规和规章，明确每一进驻事项的设立依据、办理条件、申报材料、办理流程、收费标准和承诺时限等，建立事项办理规程。

4.3.2.3 纳入政务服务实体大厅集中受理、办理的服务事项应制定事项清单和相应的服务指南，公布法定依据、申请条件、申报材料、办理流程、承诺时限、收费依据和标准、联系方式、投诉渠道等。

4.3.3 管理

4.3.3.1 实体政务服务管理机构应督促进驻部门明确进驻事项办理环节、承办岗位、流转程序等，压缩办理时限，精简申请材料，优化办事流程，规范收费。

4.3.3.2 实体政务服务管理机构为将进驻事项所需的专用设施设备同步进驻提供工作便利。

4.3.3.3 实体政务服务管理机构应指导进驻部门根据法律法规和部门职能调整情况，对进驻事项及办理规程做出相应调整，并向社会公布。

4.4 进驻人员

4.4.1 基本要求

4.4.1.1 进驻部门应根据进驻事项办理需要和岗位设置要求选派窗口工作人员，并明确首席代表。

4.4.1.2 进驻人员应符合下列要求：

a) 窗口工作人员：

- 1) 遵纪守法，掌握相关的国家方针政策、法律法规和进驻事项的办理规程；
- 2) 是进驻部门的在职在岗工作人员；
- 3) 具备从事窗口工作所需的业务素养和服务技能；
- 4) 有特殊要求的岗位，应具备相应的执业技术要求，并持证上岗。

b) 首席代表：

- 1) 一般应为进驻部门相关业务负责人或更高层级人员；
- 2) 具备 4.4.1.2 a) 的窗口人员要求；
- 3) 具备与本岗位相适应的组织、管理、协调能力。

4.4.1.3 进驻人员的职责包括但不限于以下内容：

a) 窗口工作人员：

- 1) 依法受理、办理入驻大厅的所有服务事项；
- 2) 履行首问负责、限时办结职责，在承诺时间内办结本环节本岗位服务事项；
- 3) 接受问询，答复服务对象的办理查询，指导填写申报材料，当场办结即办件；对申报材料不齐全的应一次性告知服务对象；
- 4) 严格遵守实体政务服务管理机构的各项规章制度，廉洁自律；
- 5) 积极参加实体政务服务管理机构组织的会议及活动；
- 6) 完成本部门和实体政务服务管理机构交办的其他任务。

b) 首席代表：

- 1) 组织窗口工作人员依法受理、办理本部门的服务事项；
- 2) 依据授权，对纳入政务服务实体大厅的服务事项行使审批决定权、审核上报权、组织协调权、印章使用权；
- 3) 统一协调、安排本部门各相关内设机构在规定时间内完成办理服务事项过程中需要进行检验、检测、评估、论证等工作；按照规定安排窗口工作人员实施简单的检验、检测、评估、论证；
- 4) 组织制定部门窗口及工作人员管理制度，加强对部门窗口工作人员的教育管理，切实提高窗口办事效率；
- 5) 负责本部门与实体政务服务管理机构的工作衔接；
- 6) 完成本部门和实体政务服务管理机构交办的其他事项。

4.4.2 程序

4.4.2.1 进驻部门对窗口工作人员和首席代表进行调整时，应按照政务服务实体大厅（窗口）的制度，向实体政务服务管理机构出具正式函件，书面说明调整原因和拟选派人员的基本情况，经实体政务服务管理机构审核同意并正式函复后，新调整的工作人员方可入驻政务服务实体大厅。

4.4.2.2 窗口工作人员应接受岗前业务和日常工作培训。

4.4.2.3 应督促新进窗口人员填写《政务服务中心窗口人员登记备案表》（参见附录 D），建立基本信息档案。

4.4.3 管理

4.4.3.1 应与进驻部门共同做好窗口人员的管理工作，抓好日常管理、业务培训和监督考核。

4.4.3.2 窗口工作人员和首席代表应接受所在部门和实体政务服务管理机构的双重领导。

- 4.4.3.3 应督促进驻部门保持窗口人员相对稳定，原则上在进驻窗口岗位工作时间不应少于一年。
- 4.4.3.4 窗口工作人员和首席代表应遵守实体政务服务管理机构制定的顶岗补位制、一次性告知制、首问责任制、限时办结制等工作制度。
- 4.4.3.5 应建立健全窗口人员调整制度，进驻部门调整窗口人员时应与实体政务服务管理机构协商一致。
- 4.4.3.6 应督促进驻部门在更换调整窗口人员时采取“先进后出”的方式，保证窗口工作的衔接。

5 政务服务实体大厅（窗口）事项办理

5.1 信息公开服务

5.1.1 信息公开的范围包括：

- a) 事项基本信息。如事项名称、办理依据、承办部门、申请条件、有无数量限制、办理流程、法定办结时限、办理结果以及需要提交的全部材料目录、申请材料示范文本、是否收费和收费依据等；
- b) 事项办理信息。如事项承办责任人、承诺办结时限、申请材料及示范文本、办理进度和结果告知等；
- c) 监督投诉信息。如投诉受理单位、投诉电话号码等；
- d) 政府信息。机关职能、机构设置、办公地址、办公时间、联系方式、负责人姓名等；
- e) 自然人、法人或者其他组织还可以根据生产、生活、科研等特殊需求，向服务窗口申请获取相关政府信息。

5.1.2 对于已确定属主动公开的信息，即可选取适当的公开方式和渠道予以公开。信息公开途径应多种多样、便于获取。依申请公开的信息，申请人应采用信函等方式向行政机关的政府信息公开工作机构提出申请。各单位收到申请后，应按要求及时答复。信息公开的方式和程序应符合 GB/T 32618-2016 的相关要求。

5.1.3 应在政务服务实体大厅设置政府信息查阅场所，并配备相应的设施、设备，为办事群众和单位获取政府信息提供便利。事项实施部门可根据需要设立公共查阅室、资料索取点、信息公告栏、电子信息屏等场所、设施，公开政务信息。

5.1.4 信息内容发生变更的，应及时予以更新。

5.2 排队叫号服务

5.2.1 应根据窗口布局定位配置取号机，引导服务对象有序取号。

5.2.2 服务对象办理前应先取号排队。

5.2.3 窗口人员应按序或叫号顺序逐一提供服务。

5.2.4 对等候事项办理的服务对象，应引导其在一米线外排队等候，或引导至休息等候区等待。

5.3 网上预约服务

5.3.1 应根据需要，提供网上预约服务，为政务服务对象提供预约办事的相关事宜的服务。

5.3.2 网上预约服务可进行网上取号。

5.3.3 窗口工作人员应按照预约时间准时到岗，并确保服务质量和工作效率。

5.4 现场咨询服务

5.4.1 政务服务实体大厅（窗口）应配备相应的工作人员，提供信息咨询、指引帮助等服务。

5.4.2 咨询服务应遵循首问责任制的要求。

5.4.3 专职的咨询服务人员应熟悉政务服务实体大厅（窗口）格局，了解政务服务实体大厅（窗口）的服务范围，服务态度应符合第6章的相关要求；各窗口工作人员应熟悉政务服务实体大厅（窗口）格局，熟悉本窗口的业务范围和办事的流程、申请条件、申请材料等常见问题，对不属于本岗位办理的政务服务事项应履行告知义务或引导至该事项承办窗口，做到有问必答，有疑必释。

5.4.4 现场咨询服务内容包含但不限于以下事项：

- a) 按照有关规定对服务对象的咨询作出清晰、明确的答复，并提供相关事项的服务网址、服务指南及其他可以查询的相关服务内容或渠道等。
- b) 引导服务对象使用自助查询机、取号机；
- c) 工作人员不能答复的，应主动引导服务对象至相关窗口进行解答；
- d) 服务对象有举报、投诉或建议的，应及时告知相应受理方式，必要时将服务对象引至实体政务服务管理机构的相关内设部门。

5.4.5 政务服务实体大厅应设立综合咨询电话，统一接受服务对象咨询。

5.4.6 政务服务实体大厅应将综合咨询电话、窗口电话通过服务指南等方式对外公开，保证工作时间的畅通。

5.4.7 回答咨询时应声音亲切，语气温和，语速适中，态度热情、大方，礼貌问候，使用文明礼貌服务用语，如“请问、请讲、对不起、很抱歉、让您久等了、请稍等、谢谢”等。

5.4.8 电话咨询事项能直接答复的，工作人员应及时答复；不能直接答复的，应做好电话记录，及时转送相关窗口办理，向咨询的群众予以回复。

5.4.9 对咨询者的建议和意见、重大情况反映、咨询中的热点、难点问题，应做好记录并及时反映给有关负责人。

5.5 申请

5.5.1 申请材料为本部门发放的证照或批准文件的，申请人只需提供批准文件名称、文号、编码等信息供查询验证，不再提交证照或批准文书原件或复印件。

5.5.2 申请材料能够通过与其他部门信息共享获取相关信息的，可不再要求申请人提交。

5.5.3 各级政务服务实体大厅可根据自身特点，提供多种申请方式，如邮寄材料、上门服务等。

5.6 受理

5.6.1 受理申请过程中，应按规定及时接收，一次性收清所有材料。

5.6.2 窗口工作人员在接收到申请人提交的申请材料后，应对以下内容进行审查：

- a) 申请事项是否依法属于本行政机关职权范围；
- b) 申请人是否具有依法不得提出申请的情形；
- c) 申请材料是否存在可以当场更正的错误、是否齐全、是否符合法定形式。

5.6.3 申请人通过现场、邮寄、网络等方式提交申请，对于申请事项属于部门职权范围，申请材料齐全、符合法定形式的，应当场或在签收材料之日予以受理，并出具加盖本部门专用印章的受理单或其他形式的回执，以告知申请人已经受理。

5.6.4 对于事项受理后依法有公示、听证、招标等特殊环节的，应向申请人清楚说明。

5.6.5 能够当即办理的事项，可直接出具准予证件、证照、文件等，不再出具受理单。

5.6.6 申请事项依法不需要进行审批的，应当即时告知申请人不受理；申请材料存在文字、计算、装订等非实质内容错误的，应当允许申请人当场更正，但申请人应当对更正内容签字或者盖章确认；对于申请材料不齐或不符合法定形式的，应当当场告知需要补正的全部内容，并出具一次性告知书，由申请人补正后按照5.6.1至5.6.5的要求予以受理。

5.6.7 对于不予受理的申请，应说明理由和依据，并出具加盖本政务实施机关专用印章的不予受理决定书。

5.7 审查

5.7.1 进驻部门应对承担的审批事项制定审查工作细则，可结合实际制作能够体现审批流程及职责的表单。

5.7.2 审查细则应明确审查环节、审查内容、审查标准、审查要点、注意事项及不当审查行为需要承担的后果，细化权限边界及每个审查环节的前后置条件。

5.7.3 进驻部门应按照审查工作细则的要求，通过材料审查、现场勘查、专家评审等方式进行实质性审查，审查包含而限于以下内容：

- a) 申请人主体资格是否合法有效；
- b) 申请人是否符合法定的申请条件；
- c) 申请人所提交的申请材料的真实性、有效性、一致性；
- d) 法律法规所提出的其他要求。

5.7.4 审查人员应遵守行政审批规定，严格按细则办事，不应擅自增设或减少审批条件。

5.7.5 属于共同审批的，由牵头的部门负责组织协调，各参与部门应明确各自职责、配合节点、材料流转需要满足的具体条件、审核意见反馈的要求和时限等。

5.7.6 通过审查，审查人员应出具初步审查意见后再进入下一环节。

5.8 决定

5.8.1 负责做出决定的工作人员应审查包含而限于以下内容：

- a) 审查人员所做出的决定是否正确；
- b) 整个办事过程的合法性、合理性、准确性。

5.8.2 对于能够当场作出决定的，应当场作出书面决定；不能当场作出决定的，应当在法定或承诺时限内按照规定程序作出决定；对于作出不予决定的，应书面说明理由，并告知申请人享有依法申请行政复议或提起行政诉讼的权利。

5.8.3 从受理之日起到作出决定的时间范围不应超过法定时限。

5.8.4 所作出的决定，应按照有关规定予以公开。

5.9 收费

5.9.1 清单之外无收费，若涉及需要收费的事项，则应公开收费所依据的法律、法规，指明法定收费项目及标准，并采取合理、便捷的方式向申请人收取。

5.9.2 进驻窗口应严格按照规定的程序和标准收费，不得擅自设立收费项目、提高收费标准、扩大收费范围。

5.9.3 收费涉及减免优惠政策的，进驻部门应严格按照政策要求执行；已公布为免费的，一律不得另设名目收费。

5.9.4 服务事项相关收费应在银行设在政务服务实体大厅的窗口统一缴纳，或通过统一支付系统在线缴纳，所收资金直接进入财政专户、国库。

5.9.5 收费后应向缴费人开具合法有效的凭证。

5.10 颁证与送达

5.10.1 对于做出了决定的事项，作决定的部门应出具相应的凭证，如证照、文件、回执等。

5.10.2 此凭证可采取现场领取、邮寄等方式及时送达申请人。

5.10.3 作决定的部门应将决定的效力范围、作出决定之后的后续环节（如：年检、竣工验收、变更与延续事宜等）告知申请人。

5.11 24小时自助服务

5.11.1 政务服务实体大厅或入驻部门可根据入驻事项特点（如办理流程 and 审查较简单，并量较大等）在办事场所开设24小时自助服务区，配置自助服务设备。

5.11.2 宜在自助服务区配备工作人员或在通过张贴等方式告知设备操作方法，辅助办事群众进行自助服务。

5.11.3 自助服务的设备应定期维护。

5.12 乡镇(街道)公共服务中心事项办理

5.12.1 对于乡镇(街道)公共服务中心履行的事项，应按照本部分5.1.1 a)的要求，整理事项清单，编制相应的服务指南，并通过一定的方式在服务大厅公开。

5.12.2 各窗口应按照事项权限，出具相应的文书，常见的情形和处理方式如下：

- a) 有受理权、审查权、决定权的事项，应符合5.6至5.8的要求；
- b) 有受理权、审查权，无决定权的事项，应符合5.6至5.7的要求办理，并出具相应的受理单（或不予受理决定书）、一次性告知书，保留审查记录；
- c) 有受理权，无审查权、决定权的事项，应符合5.6的要求，并出具相应的受理单（或不予受理决定书）、一次性告知书；
- d) 仅有代办权的事项，在收取申请人的材料后应出具材料收取清单，告知相关事宜并盖章；
- e) 有收费的事项，应符合5.9的要求；
- f) 有颁证权的事项，应符合5.10的要求。

5.12.3 乡镇(街道)公共服务中心可根据本区域的特点，提供便民服务措施等。

5.13 村(社区)便民服务中心事项办理

5.13.1 对于村(社区)便民服务中心履行的事项，应按照本部分5.1.1 a)的要求，整理事项清单，编制相应的服务指南，并通过一定的方式在政务服务实体大厅公开。

5.13.2 各窗口应根据事项权限，按照5.12.2的要求进行办理；对于由村(社区)级代办帮办的事项，应按如下要求进行办理，并在收取材料时出具有效的材料收取清单：

- a) 可当即办理的事项，应提供“即时办理”服务；
- b) 对超出村(社区)级办理权限，不需当事群众本人出面的事项，根据群众委托，可提供“全程代办”服务；
- c) 对于确需当事群众本人出面，但申办人不熟悉办件流程的事项，提供“陪同办理”服务；
- d) 对行动不便的特殊困难群众，根据需要提供“上门办理”服务。

6 政务服务实体大厅(窗口)服务礼仪及服务行为

6.1 服务礼仪

6.1.1 仪容仪表

6.1.1.1 仪容整洁、讲究卫生。

6.1.1.2 仪表端庄大方，且：

- a) 在岗期间，按政务服务管理机构要求应统一着装或按本行业要求规范着装；

- b) 亮牌上岗，明示姓名、职务、工作岗位等信息；
- c) 宜统一佩戴工牌。

6.1.2 服务态度

- 6.1.2.1 态度自然真诚，面带微笑，目视对方，给人以亲切感，做到热心、诚心、耐心。
- 6.1.2.2 对待服务对象应一视同仁，做到“来有迎声、问有答声、去有送声”。
- 6.1.2.3 尊重服务对象宗教信仰和民族习惯，合理要求应尽量满足。

6.1.3 行为举止

- 6.1.3.1 行为举止应和善、得体，做到坐姿端正，站姿挺立，行走稳重。
- 6.1.3.2 精神饱满，仪态大方，以良好的精神面貌向群众服务。
- 6.1.3.3 服务时，目光平视群众，不左顾右盼、心不在焉。
- 6.1.3.4 服务时，举止大方，行为端庄，站姿挺拔，行姿稳重，坐姿文雅。
- 6.1.3.5 不应在群众面前打哈欠、伸懒腰、打喷嚏、挖耳朵、在窗口化妆、剪指甲等影响形象行为。
- 6.1.3.6 不应用办公电脑玩游戏、聊天、炒股、看影碟等，禁止上班时间看与工作无关的报刊和书籍。
- 6.1.3.7 不应有随地吐痰、乱扔杂物等不文明行为。

6.1.4 服务用语

- 6.1.4.1 语言文明，言词得当，语气温和，态度和蔼，不顶撞服务对象。
- 6.1.4.2 与服务对象交谈时，应口齿清楚，条理清晰，言简意赅，用语文明，尽量说普通话。
- 6.1.4.3 应使用下列文明用语：
 - a) 接听电话时，可以说“您好，××政务服务中心××窗口，请讲”，“您好！这里是××政务服务中心咨询台”，中断或挂止电话时应先征得对方同意；
 - b) 接待服务时，可以说“您好，您要办什么业务”或者“请您找××号窗口”，并指明准确位置；
 - c) 办理业务时，可以说“请稍等”，“请填写”，“请缴费”，“请您听我详细解释一下好吗”，“您的手续已办好，请核对”，“请保管好您的资料”等；
 - d) 服务结束时，对于办妥业务可以说“请慢走”或“再见”，还未办妥业务的可以说“对不起，请您补全……手续再来办理”等；
 - e) 对不属于本窗口的业务，应使用“请您到××窗口办理”，并指明具体位置。
- 6.1.4.4 不应使用下列类似服务禁语：
 - a) 急什么，没看见我一直忙着吗？
 - b) 不是我这里办，我不知道！
 - c) 不是告诉你了吗？怎么还不明白！
 - d) 刚才不是跟你说了吗，怎么又问！
 - e) 你懂还是我懂？
 - f) 听你的，还是听我的？
 - g) 谁叫你这么晚来的。
 - h) 我就这态度，你又能怎样。
 - i) 你去告啊，随便告哪都行。
 - j) 你问我，我问谁，你有没有搞错。
 - k) 少啰嗦！
 - l) 有指示牌！自己看。
 - m) 其他引起服务对象尴尬的粗话、人身攻击、宗教和民族禁忌等语言。

- 6.1.4.5 语言应文明、简洁、准确，语调语速适当。
- 6.1.4.6 使用普通话或能与服务对象进行有效沟通的语言。

6.2 服务行为

6.2.1 一般要求

- 6.2.1.1 应按时到岗，做好业务准备。
- 6.2.1.2 应正确摆放或佩戴工作牌。
- 6.2.1.3 在工作场合不应化浓妆，男士不蓄长须长发。
- 6.2.1.4 应妥善保管收取的申请资料，并应按规定移交或者存档。
- 6.2.1.5 在工作期间不应从事与工作无关的活动。
- 6.2.1.6 不应擅自代班代岗、代刷卡，不得串岗、长时间离岗、空岗。
- 6.2.1.7 应按操作规程使用政务服务业务办理系统，并妥善保管信息管理系统密码，不应使用他人用户名和密码进入信息管理系统。
- 6.2.1.8 发生重大、紧急事件时，应采取适当的应急措施，并按规定及时报告政务服务中心管理机构。

6.2.2 接待迎送

- 6.2.2.1 接待群众热情周到，做到来有迎声、去有送声、有问必答。
- 6.2.2.2 接待人员应耐心倾听群众的诉求，热心引导。
- 6.2.2.3 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。

6.2.3 接受咨询

- 6.2.3.1 接受咨询时应耐心细致，准确了解服务对象需求，并积极回应。
- 6.2.3.2 对于能解答的问题，应耐心完整解答；对于服务对象咨询事项不属于本窗口职责范围的，应为其指引办事窗口所在位置或者协助其咨询。
- 6.2.3.3 服务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。
- 6.2.3.4 服务对象索取服务指南、申请表格等资料时，应主动提供或者告知服务指南、申请表格等资料的摆放位置。
- 6.2.3.5 服务对象提出意见、建议时，应冷静倾听，耐心解释，不应与服务对象争吵。

6.2.4 受理业务

- 6.2.4.1 受理业务时应认真、仔细询问群众的办事意图，快速办理相关业务。
- 6.2.4.2 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。
- 6.2.4.3 不属于本窗口受理事项的，应告知该事项具体受理服务区域。
- 6.2.4.4 接到同一服务对象办理较多业务时，要帮助他们分出轻重缓急，合理安排好前后顺序，缩短办事时间。
- 6.2.4.5 遇到不能办理的业务时，应向群众说明情况，争取群众的理解和谅解。
- 6.2.4.6 应使用政务服务大厅专用纸张打印回执单或告知单。
- 6.2.4.7 服务对象对政策理解有分歧的，应耐心做好解释工作，必要时应及时报告窗口负责人。
- 6.2.4.8 对服务对象提出的意见、建议和批评等应虚心听取。

6.2.4.9 因工作需要暂停业务受理时，应在受理窗口摆放“请稍后”信息牌。

7 政务服务效能水平评估

政务服务效能水平评估应按照DB50/T 957.7-2019执行。

8 政务服务实体大厅（窗口）运行保障

8.1 安全与应急管理

- 8.1.1 应建立安全管理机制，做好人、财、物等安全防护与应急处理工作。
- 8.1.2 应按服务对象流量合理配备专兼职安全管理人员，并定期组织培训，建立日常巡查制度。
- 8.1.3 如遇服务对象数量剧增或秩序不可控时，应增配安保力量或求助警力。
- 8.1.4 如遇烦躁、情绪激动和特殊服务对象，应及时安抚和引导。
- 8.1.5 应主动做好现场其他服务对象的引导，确保有序流动。
- 8.1.6 各政务服务管理机构应根据自身特点制定综合的或专项的安全应急处理预案，并定期进行演练。

8.2 信息化管理

- 8.2.1 应推行电子化办公，建立满足服务需求的信息系统，包括政务服务系统、服务信息管理系统等。
- 8.2.2 应做好网络搭建及软、硬件维护管理工作，确保线上线下数据信息紧密融合、无缝对接，确保数据传输及时、顺畅、准确。
- 8.2.3 信息和网络安全应符合 GB/T 20269-2016、GB/T 20270-2006、GB/T 20271-2006、GB/T 21061-2007、GB/T 21064-2007 和 GB/T 22081-2016 的要求。

附录 A

(资料性附录)

各类服务中心形象标识 (单排中英文文字横向排列组合方式)

A.1 区县(自治县)政务服务实体大厅标识示例见图A.1。



图 A.1 区县(自治县)政务服务实体大厅标识示例(以“xx 区政务服务中心”为例)

A.2 乡镇(街道)政务服务实体大厅标识示例见图A.2。



图 A.2 乡镇(街道)政务服务实体大厅标识示例(以“xx 区 xx 街道公共服务中心”为例)

A.3 村(社区)便民服务中心标识示例见图A.3。



图 A.3 村(社区)便民服务中心标识示例(以“xx 社区便民服务中心”为例)

附 录 B
(规范性附录)
常用公共信息符号

常用公共信息符号见表B.1。

表 B.1 常用公共信息符号

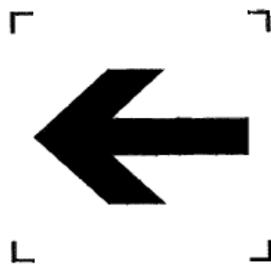
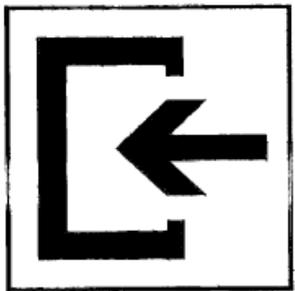
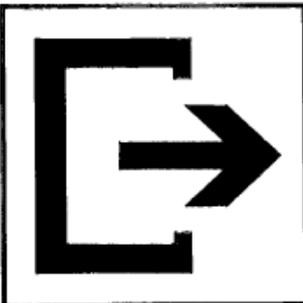
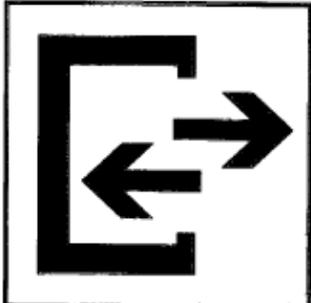
序号	图形符号	小型图形符号	含义	说明
001			方向 Direction	表示方向 符号方向根据实际情况设置 图形符号栏中的角标不是图形符号的组成部分，仅是设计导向标志时确定方向符号位置的依据
002			入口 Entrance	表示入口位置或指明进去的通道 应用时，根据实际情况可将符号旋转 90° 或 180°
003			出口 Exit	表示出口位置或指明出去的通道 应用时，根据实际情况可将符号旋转 90° 或 180°
004			出入口 Entrance And Exit	表示出入口位置或指明出入口的通道 应用时，根据实际情况可将符号旋转 90° 或 180°

表 B.1 (续)

序号	图形符号	小型图形符号	含义	说明
005			楼梯 Stairs	表示上下共用的楼梯或其位置 不表示自动扶梯
006			自动扶梯 Escalator	表示自动扶梯或其位置 不表示楼梯
007			电梯 Elevator	表示公用电梯或其位置
008			卫生间 Restroom	表示卫生间或其位置 需要根据男、女卫生间的实际位置使用本符号或其镜像符号

表 B.1 (续)

序号	图形符号	小型图形符号	含义	说明
009			男 Men	表示男性专用设施的位置, 如男厕所、男浴室等
010			女 Women	表示女性专用设施的位置, 如女厕所、女浴室等
011			开水 Boiled Water	表示提供开水的场所或位置 如开水间、茶炉室等
012			等候区 Waiting Area	表示人们等候、休息的场所或位置

表 B.1 (续)

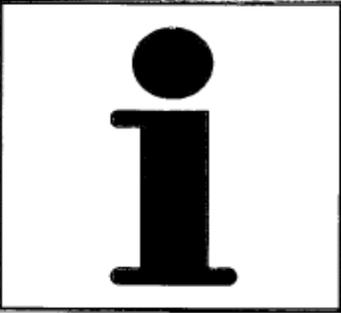
序号	图形符号	小型图形符号	含义	说明
013			会议室 Conference Room	表示召开会议的场所或位置
014			信息服务 Information	表示不设工作人员, 仅提供平面图、地图、指南、手册等各种信息的场所或位置
015			问讯 Enquiry	表示设有专职工作人员进行咨询服务, 亦可同时提供地图、指南、手册等各种资料进行信息服务的场所或位置
016			失物招领 Lost And Found	表示丢失物品的登记或认领场所或位置

表 B.1 (续)

序号	图形符号	小型图形符号	含义	说明
017			停车场 Parking	表示停放机动车的场所或位置，如停车场
018			电话 Telephone	表示电话或提供电话服务的场所或位置
019			图像采集区域 Video	表示图像采集区域或位置
020			允许吸烟 Smoking Allowed	表示允许吸烟的场所或位置，如吸烟区、吸烟室等

表 B.1 (续)

序号	图形符号	小型图形符号	含义	说明
021			<p>请勿吸烟 No Smoking</p>	<p>表示该处不予许吸烟</p>
022			<p>请勿丢弃废弃物 Do Not Throw Rubbish</p>	<p>表示该处不允许丢弃废弃物</p>
023			<p>紧急出口 Emergency Exit</p>	<p>表示用于安全疏散的紧急出口。</p>

表 B.1 (续)

序号	图形符号	含义	说明
024		灭火器 Fire Extinguisher	表示灭火器。
025		无障碍设施 Accessible Facility	表示供残疾人、老年人、伤病人及其他有特殊需求的人群使用的设施，如轮椅等。也表示轮椅使用者应根据实际情况使用本符号或其镜像符号
026		无障碍卫生间 Accessible Toilet	表示供残疾人、老年人、伤病人等行动不便者使用的卫生间
027		当心滑倒 Warning Slippery surface	表示地面有易造成伤害的滑跌地点。

表 B.1 (续)

序号	图形符号	含义	说明
028		当心夹手 Warning Hand Pinching	表示有产生挤压的装置、设备或场所，如自动门、电梯门。
029		当心碰头 Warning Overhead obstacles	表示有产生碰头的场所。
030		当心触电 Warning Electric shock	表示有可能发生触电的电器设备和线路。
031		注意安全 Warning Danger	警示人注意安全，表示易造成人员伤害的场所及设备。

附 录 C
(资料性附录)
授权委托书格式示例

授权委托书格式示例件图C.1。

授权委托书
<p>为切实简化事项办理流程，提高服务质量和效率，建立规范、透明、廉洁、高效的政务服务运行机制，现对我部门在政务服务中心(简称中心)所设窗口授权如下：</p> <p>一、授予我部门窗口负责人全权负责窗口的日常管理、窗口人员管理和分工、窗口人员评先树优推荐等工作，负责与中心业务协调管理等工作，负责落实中心要求开展的各项服务等工作。</p> <p>二、授予我部门窗口负责人以下事项的受理、初审、核准、审批、审签和发证照权限。</p> <p>1. XXXXXXXX</p> <p>2. XXXXXXXX</p> <p>.....</p> <p>三、授予我部门窗口负责人以下事项的组织、调度相关人员开展现场勘察和验收权限。</p> <p>1. XXXXXXXX</p> <p>2. XXXXXXXX</p> <p>.....</p> <p>四、授予我部门窗口负责人以下事项的受理、初审、上报等权限。</p> <p>1. XXXXXXXX</p> <p>2. XXXXXXXX</p> <p>.....</p> <p>五、授予我部门窗口负责人以下需要由部门主要负责人签发或需经集体讨论的事项的受理、初审、发证照权限。</p> <p>1. XXXXXXXX</p> <p>2. XXXXXXXX</p> <p>.....</p>

图 C.1 授权委托书格式示例

六、本授权委托书签订后，不因我部门主要负责人和窗口负责人的变动而变动。

七、授权委托书自签发之日起生效，一式三份，授权部门、被授权窗口、中心各存一份。

授权部门:(章)

授权部门负责人:(签字)

被授权窗口:

窗口负责人:(签字)

XXXX年XX月XX日

图C.1 (续)

附 录 D
(资料性附录)
政务服务中心窗口人员登记备案表

姓名		性别		出生年月			
学历		民族		籍贯		政治面貌	
毕业院校				参加工作时间			
专业特长				职称		身体状况	
现工作岗位及职务							
拟派驻政务服务中心岗位及职务							
个人工作经历							
派驻部门意见		(盖章) 年 月 日					
政务服务中心意见		(盖章) 年 月 日					

注：此表一式两份，派驻部门、政务服务中心各存档一份。