

黑 龙 江 省 地 方 标 准

DB 23/T 1485—2023

政务服务中心服务规范

地方标准信息服务平台

2023 - 08 - 28 发布

2023 - 09 - 27 实施

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 工作原则	1
5 服务人员	2
6 服务内容	2
7 综合办事窗口服务流程	4
8 服务管理和监督	5
9 服务评价和改进	5

地方标准信息服务平台

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。

请注意本文件的某些部分可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由黑龙江省营商环境建设监督局提出并归口。

本文件起草单位：黑龙江省营商环境建设监督局、哈尔滨市标准化研究院。

本文件主要起草人：赵玉明、高宁、刘婉莹、张帆、张博凯、于永奇、姜春霞、刘伟华、姜一平。

地方标准信息服务平台

政务服务中心服务规范

1 范围

本文件规定了政务服务中心服务规范的术语和定义、工作原则、服务人员、服务内容、综合办事窗口服务流程、服务管理和监督、服务评价和改进。

本文件适用于黑龙江省、市、县级政务服务中心的服务和运行管理。行政部门单独设立的政务服务场所、乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站可参照执行。

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 18894 电子文件归档与电子档案管理规范

GB/T 32169.4 政务服务中心运行规范 第4部分：窗口服务评价要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

服务人员

在政务服务中心提供政务服务及其他相关服务的工作人员，包括引导人员、咨询服务人员、窗口人员、审批人员等。

3.2

服务对象

咨询、申请办理政务服务事项的自然人、法人和其他组织。

4 工作原则

4.1 忠于职守、爱岗敬业

工作责任心强，爱岗敬业，乐于奉献，具有较强团队意识。

4.2 依法履职、热情服务

依法依规履职，服务周到热情。

4.3 标准规范、创新高效

提供标准、规范服务，创新服务方式，服务高效、便捷。

5 服务人员

5.1 基本要求

5.1.1 应根据业务体量配备相应数量的服务人员。

5.1.2 服务人员具备以下基本素质：

- a) 具备较高的思想政治素质和服务意识，乐于从事政务服务工作；
- b) 具备良好的工作态度及团队合作精神；
- c) 具备一定的语言表达能力、文字写作功底和沟通协调技巧；
- d) 具备一定的计算机操作水平，能使用计算机完成必要的业务操作；
- e) 具备一定的学习能力，能快速掌握法律法规和相关专业知识。

5.2 着装要求

5.2.1 在岗期间，有规定制式服装的人员应着制式服装；政府购买服务的人员应着统一的工装，其他人员着正装。

5.2.2 着装应配套一致，保持干净、整洁。

5.2.3 在岗期间，应佩戴工作标识、服务胸牌。共产党员应佩戴党员徽章。

5.3 仪容仪表

5.3.1 在岗期间，应仪容整洁，仪表端庄大方。女性服务人员应淡妆，不得涂浓指甲油，不得染发，发长及肩的应扎起或盘起。男性服务人员不得留长发、蓄胡须。

5.3.2 表情应自然、诚恳、亲切，热情适度。

5.4 服务语言

应使用普通话，语言文明、简洁、准确，语调语速适当。准确使用服务用语，见附录A。

5.5 行为举止

5.5.1 应精神饱满，坐姿端正，站姿挺立，行走稳重，举止文雅大方，动作规范得体。

5.5.2 服务时，应微笑服务，目光平视服务对象，不得心不在焉、应付了事。

5.6 工作纪律

5.6.1 依法依规办事，不得徇私越权。

5.6.2 加强信息管理，不得泄露服务对象隐私。

5.6.3 坚守岗位，履职尽责，不得擅自脱岗“空窗”。

5.6.4 工作积极，服务热情，不得庸懒散拖。

6 服务内容

6.1 通用要求

6.1.1 首问负责

服务对象申请办理或咨询、投诉相关事宜时，政务服务中心首次接待或受理的服务人员应依法办理、答复相关事项，或者引导、协调联系相关单位和人员办理、答复相关事项。

6.1.2 一次性告知

服务人员在对服务对象申请办理和咨询服务事项作出说明、解释、解答时，应将非涉密的办理依据、时限、申请材料等内容一次性告知完毕。对不在本中心办理的事项，明确告知办理路径，以及事项的前序、后序办事环节，对不符合申请条件的，给予服务对象合理解答。

6.1.3 限时办结

服务对象申请办理政务服务事项，在符合相关规定及材料齐全、手续完备的前提下，服务人员应在承诺的时限内办结。

6.2 信息公开

6.2.1 政务服务中心应依法主动公开进驻事项清单（目录）、服务人员基本信息、办事指南、办理结果、咨询和监督投诉渠道等内容，方便服务对象查询和监督。

6.2.2 政务服务中心以宣传栏（板）、触摸屏、LED 公告屏等方式提供信息公开服务。

6.3 预约服务

6.3.1 政务服务中心提供现场预约、电话预约、网上预约等服务。

6.3.2 咨询服务人员根据服务对象现场预约、电话预约申请情况，做好预约登记，一次性告知服务对象预约办理事项所需要的材料、查询地址及注意事项。

6.3.3 如遇特殊情况不能在预约时间内提供服务的，政务服务中心需向服务对象说明理由或另约时间办理。

6.3.4 政务服务中心应通过电话、短信、网络等方式提供预约提醒服务。

6.3.5 服务对象超过预约时段而未到场的，视为主动放弃预约服务。

6.4 引导服务

6.4.1 引导人员询问服务对象申办业务类别并协助其领取排队号码，引导服务对象进入正确的等候区，如事项可在自助终端、电脑等设备办理，在征求服务对象同意后，引导其至自助服务区，辅助服务对象办理；

6.4.2 提供服务窗口、洗手间、功能区和其他设施设备位置的指示和引导。

6.5 咨询服务

6.5.1 政务服务中心应提供咨询服务。咨询服务人员针对服务对象提出的问题，按政策规定，可即时答复的应即时答复；不能即时答复的，应建立咨询服务台账，记录咨询内容要点和服务对象基本信息、联系方式，并约定答复时间。

6.5.2 咨询服务人员应熟悉政务服务中心布局、功能区设置、服务设备，进驻事项的办理流程、时限、条件等。

6.5.3 咨询服务内容包括但不限于：

- a) 回应服务对象提出有关政务服务事项的问询等；
- b) 为服务对象提供所咨询事项相关的材料，如事项清单、办事指南、申请表单等；
- c) 接受服务对象救助请求并协助相关部门及时处理。

6.5.4 咨询服务方式可采用窗口、电话、网络、信函等方式。

6.6 帮代办服务

6.6.1 帮办服务

政务服务中心应提供免费帮办服务。帮助服务对象完成事项办理,包括指导服务对象熟悉办理流程、梳理报审资料清单,协助填写各类表单,协调解决办理过程中的问题等。

6.6.2 代办服务

6.6.2.1 政务服务中心应提供免费代办服务。在服务对象准备齐全相应材料并完成委托手续后,由政务服务中心专人负责办理。

6.6.2.2 代办服务的程序及要求包括但不限于:

a) 代办人员根据服务对象提供的代办申请、相应材料、委托手续,协调办理代办事项的相关手续,协调督促相关部门在规定时限或承诺时限内办结,办理过程中涉及行政事业性收费、中介机构收费等,代办人员要引导服务对象自行缴纳;

b) 代办过程中,因业务本身不具备办结条件或者服务对象要求中止委托的,由代办人员向服务对象说明有关情况,移交相关材料,履行相关终止程序;

c) 代办事项办结后,代办人员应向服务对象送达相关证照或批准文件,并请服务对象对代办服务进行评价;

d) 代办人员应做好相应代办服务登记,并整理、归档相应文书。

6.7 其他服务

6.7.1 政务服务中心应提供支持现金、电子支付等方式的缴费服务,供服务对象自愿选择。

6.7.2 政务服务中心应提供邮寄服务,供服务对象自愿选择。邮寄费用按照当地标准执行,有条件的地区可开展免费邮寄服务。

6.7.3 政务服务中心应为老年人、残疾人等特殊群体办理业务提供必要的便利服务。

6.7.4 政务服务中心可结合实际开展延时服务。

6.7.5 政务服务中心应提供相应紧急情况救助服务。

7 综合办事窗口服务流程

7.1 导办与取号

政务服务中心引导人员负责指引服务对象取号,并引导其到相应窗口或等待区域。

7.2 收件与受理

7.2.1 综合办事窗口分为无差别综合办事窗口和分领域综合办事窗口,负责收件工作。

7.2.2 无差别综合办事窗口人员按照法律法规等有关要求,对申请材料是否齐全及完整性进行核查。符合法律法规等有关规定要求的,当场予以接收,并通过统一受理中心推送给审批部门,向服务对象出具收件凭证。如符合申报要求但材料不齐全或不符法定形式的,窗口服务人员应一次性告知服务对象所需补齐的相关材料。

7.2.3 审批人员对电子化申请材料或纸质材料进行受理审核,符合法定受理条件的,应在规定时限内作出受理决定,并出具《受理通知书》。经审核不符合受理条件的,出具《不予受理通知书》。经审核需要补正的,出具《补正通知书》。超过受理期限不告知的,自收到申请材料之日起即为受理。服务对象未在规定期限内补齐补正材料的,可作退件处理,出具《不予受理通知书》。《受理通知书》《不予受理通知书》《补正通知书》,均以短信形式及时通知服务对象并提供下载地址。

7.2.4 分领域综合办事窗口工作运行参照无差别综合办事窗口相关要求执行。

7.2.5 服务对象通过网上申请，选择邮寄方式提交申请材料的，由政务服务中心服务人员负责签收，并转交审批部门。

7.3 材料交接

政务服务中心指定人员负责纸质材料交接工作。在上午和下午规定时间，将纸质材料转交审批部门（即办件即转即办）；电子材料均通过统一受理中心实时推送，材料清单经审批部门核对后通过统一受理中心签收（做好材料交接工作）。

7.4 审批

审批部门在规定时限内完成审查、审批、决定、出具办理结果文书或证件等。

7.5 出件

7.5.1 证件交接

7.5.1.1 审批部门应在承诺办理时限截止前1个工作日，将办理结果文件或证件及交接凭证转交综合出件窗口（即办件即行交接）。

7.5.1.2 综合出件窗口人员在核对办理结果文件或证件及交接凭证所载信息无误后，在交接凭证上签收，经核对发现信息有误的，不予接收。

7.5.2 发放证件

综合出件窗口人员在收到办理结果文件或证件及交接凭证之日起1个工作日内，发送取件通知。通过窗口自取的，综合出件窗口人员核对相关信息无误后发放结果文件或证件，并要求服务对象登记签收；需邮寄方式送达的，应做好相应登记。

7.6 归档

7.6.1 受理（收件）凭证、证件交接凭证等应按规定归档保管。

7.6.2 电子档案的归档与管理按照 GB/T 18894 的要求执行。

8 服务管理和监督

8.1 政务服务中心应建立健全人员岗位管理制度，明确各岗位人员的工作时间、工作内容、责任范围等内容。

8.2 政务服务中心应建立健全岗前培训和日常培训制度，对服务人员开展政策法规、业务知识、服务流程、礼仪规范、廉洁自律、职业道德、保密安全、应急处置等培训，提升服务意识、业务能力。综合办事窗口人员应具备行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能等级能力。

8.3 政务服务中心应建立完善人员绩效考核制度，对服务人员服务质量、工作效能等定期开展考核评价。

8.4 政务服务中心应组织开展“服务之星”、“优秀首席事务代表”等评比活动。

8.5 政务服务中心应加强对服务质量监督检查。

9 服务评价和改进

9.1 服务评价应符合 GB/T 32169.4 的有关要求。

9.2 政务服务中心应按照国家关于政务服务“好差评”工作要求，引导服务对象主动参与服务评价。

9.3 服务评价内容包括但不限于：

- a) 服务态度；
- b) 服务质量；
- c) 服务效率；
- d) 服务环境。

9.4 服务评价渠道包括但不限于：

- a) 评价机（器）；
- b) 评价二维码；
- c) 意见箱；
- d) 调查问卷；
- e) 短信评价；
- f) 网上评价；
- g) “办不成事”反映窗口等。

9.5 政务服务中心应对企业和群众反映的问题，建立整改、监督、反馈等机制，加强督促整改，持续改进服务。

地方标准信息服务平台

附录 A

(资料性)

服务用语

A.1 引导咨询

- A.1.1 接待服务对象时说：“您好，请问您办理什么业务”“您好，请问有什么事我可以帮您”。
- A.1.2 服务对象进行咨询时说：“您好，请问您要咨询什么问题”。
- A.1.3 得知服务对象咨询问题时说：“请您稍等，我帮您查询一下”“让您久等了，帮您查询到XXXX”。
- A.1.4 服务对象进行咨询，若询问的内容自己不太清楚（或不能处理）时说：“对不起，请您随我到XXX”“对不起，您的问题有些特殊，请您稍等，我联系一下相关部门人员为您解答”。
- A.1.5 服务对象若要查询与自己不相关的信息时，应婉言谢绝：“对不起，为了保护服务对象权益，按规定我们不方便为您查询，请您谅解”。
- A.1.6 与服务对象道别时说：“感谢您对我们工作的支持，欢迎您再来”。

A.2 业务办理

- A.2.1 服务对象来到综合窗口时说：“您好，请坐，请问您办理什么事项？”“请您出具XXXX材料（或证件），马上为您办好”。
- A.2.2 服务对象办理需提供相关证明、资料的业务时说：“对不起，请您出示XX资料（证件）”。
- A.2.3 服务对象提供的资料不全时说：“您好，您提供的资料已初步核验，按照XXXX规定，还缺少XX XX，暂时不能办理，给您出具一次性（或补充材料）告知单，请您将缺少的材料补齐后再来办理，辛苦您再来一趟”。
- A.2.4 服务人员录入并核对相关信息，无误后时说：“请您核对下您的个人信息，如果确认无误后请在这里签字（或盖章）”。
- A.2.5 业务办结时说：“您的业务已办理完毕，请您对我的服务作出评价。（评价后）感谢您的评价”“请您带好随身物品”。
- A.2.6 服务对象领取办理结果时说：“请您出示受理通知书（或网上审批服务短信）”“请稍等，我为您查找XXXX”“这是您的XXXX，请您核对后签收”。
- A.2.7 服务对象提出意见建议时说：“非常抱歉给您带来不便，请您谅解。对于您提出的问题，我们将尽快处理给您答复”“感谢您的宝贵意见和建议，我们会及时反馈并改进，感谢您对我们工作的支持”。

A.3 电话接听

- A.3.1 电话铃响应及时拿起电话，并主动自我介绍：“您好，XX政务服务中心XX窗口，请问您有什么需要”“请稍等，我记录下，您请讲”。
- A.3.2 服务对象电话咨询问题，若询问的内容自己不太清楚（或不能处理）时说：“对不起，您的问题我需要和相关部门做一下确认，请您留下姓名和联系方式，我尽快给您回复”。
- A.3.3 咨询结束后说：“感谢您的来电，再见”，待对方挂机后再放电话。交谈结束应说：“再见”，待对方挂机后再放电话。
- A.3.4 接到打错的电话，要礼貌地向对方说明，不得生硬回绝。
- A.3.5 给服务对象打电话时，主动表明身份：“您好，我是XX政务服务中心XX窗口”。

地方标准信息服务平台