

DB43

湖南省地方标准

# 政务服务中心管理规范

湖南省政务管理和服务局  
湖南省政务服务和大数据中心

# 目 录

1. 政务服务中心管理规范	第 1 部分：政务服务中心建设 .....	1
2. 政务服务中心管理规范	第 2 部分：政务服务人员 .....	13
3. 政务服务中心管理规范	第 3 部分：服务提供 .....	23
4. 政务服务中心管理规范	第 4 部分：安全与应急处置 .....	35
5. 政务服务中心管理规范	第 5 部分：政务服务事项文件档案管理 .....	49
6. 政务服务中心管理规范	第 6 部分：政务服务质量控制 .....	59
7. 政务服务中心管理规范	第 7 部分：政务服务督查考核与评价改进 .....	69



### 政务服务中心管理规范 第1部分：政务服务中心建设

Specifications for the management of government service centre—  
Part 1: Construction for government service centre

2022 - 07 - 08 发布

2022 - 10 - 08 实施

---



## 目 次

前言 .....	5
1 范围 .....	7
2 规范性引用文件 .....	7
3 术语和定义 .....	7
4 机构设置 .....	8
5 场所建设 .....	8
6 设施设备 .....	11
7 进驻 .....	12



## 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内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件是 DB43/T 2422《政务服务中心管理规范》的第1部分。DB43/T 2422 已经发布了以下部分：

- 第1部分：政务服务中心建设；
- 第2部分：政务服务人员；
- 第3部分：服务提供；
- 第4部分：安全与应急处置；
- 第5部分：政务服务事项文件档案管理；
- 第6部分：政务服务质量控制；
- 第7部分：政务服务督查考核与评价改进。

本文件由湖南省政务管理服务局提出并归口。

本文件起草单位：湖南省政务服务和大数据中心、岳阳市行政审批服务局、湖南莫尔标准化咨询有限公司。

本文件主要起草人：阮珂、唐细华、王显一、侯家骥、夏歧辉、颜斯哲、胡蝶、徐佳、杨胜、白冰彦、曹丽冰、向梦黎、颜卓、彭波、马有璐、冀洁。



# 政务服务中心管理规范 第1部分：政务服务中心建设

## 1 范围

本文件规定了政务服务中心的机构设置、场所建设、设施设备和进驻要求等。

本文件适用于省、市（州）、县（市区）政务服务中心建设。园区企业服务中心、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 2887 计算机场地通用规范
- GB 3096 声环境质量标准
- GB/T 9361 计算机场地安全要求
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
- GB 15630 消防安全标志设置要求
- GB/T 18883 室内空气质量标准
- GB/T 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求
- GB/T 28448 信息安全技术 网络安全等级保护测评要求
- GB/T 32168 政务服务中心网上服务规范
- GB/T 32169.1 政务服务中心运行规范 第1部分：基本要求
- GB/T 32169.2 政务服务中心运行规范 第2部分：进驻要求
- GB/T 36710 公共机构办公区节能运行管理规范
- GB 50016 建筑设计防火规范
- GB 50033 建筑采光设计标准
- GB 50034 建筑照明设计标准
- GB 50068 建筑结构可靠性设计统一标准
- GB 50174 数据中心设计规范
- DB43/T 1799.14 “一件事一次办”服务规范 第14部分：标志应用规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### **进驻机构 government department institution**

进驻政务服务中心，为自然人、法人和其他组织提供行政许可、行政确认、行政裁决、行政给付、

行政奖励、行政备案及其他行政权力事项以及公共服务项目的政府部门和相关服务单位。

### 3.2

#### 进驻事项 **matters**

进驻政务服务中心办理的政务服务行政权力事项主要指行政许可、行政确认、行政裁决、行政给付、行政奖励、行政备案及其他行政权力事项，以及公共服务事项。

[来源：GB/T 32168—2015，定义 3.6，有修改]

### 3.3

#### 进驻机构工作人员 **staff of stationed institution**

掌握国家相关政策、法律法规和进驻事项办理流程，具备从事窗口工作所需的业务技能及相应的职业技术要求，具备行政审批权力或者法律、法规授权行使管理公共事务职责的企事业单位的工作人员。

### 3.4

#### 首席事务代表 **chief representative**

进驻机构派驻政务服务中心，全权负责本机构进驻人员管理，进驻事项咨询、受理、审批、出件等环节，保障前后台无缝衔接的人员。

## 4 机构设置

4.1 各级政务服务管理机构负责承担统筹管理政务服务中心建设、政务服务平台建设、事项进驻、政务服务中心运行与监督考评等工作。指导并监督下级政务服务管理机构工作。

4.2 各级政务服务中心管理机构负责承担本级政务服务中心日常运行管理、政务服务平台管理、服务实施以及对中心工作人员的管理、培训和监督考评等工作。

4.3 政务服务中心管理机构宜下设包括但不限于：综合协调、业务管理、窗口管理、监督考核、信息化管理部门。

## 5 场所建设

### 5.1 选址

5.1.1 宜建立在辖区内位置适中、交通便利、公共服务设施较完善，方便群众办事、容易疏散的地点，建设场地应避开洪涝、滑坡、泥石流等地质灾害威胁。

5.1.2 宜与住宅分开设置，设置在建筑物三层以下，应避免建设在繁华商业区。

5.1.3 宜设置与政务服务中心规模、人均流量等相适宜，满足服务对象办事需要的停车场地；宜设置残疾人停车位。

### 5.2 规模

5.2.1 应以与本行政区人口总量和经济社会发展水平相适应，满足功能区域布局、硬件设施配备、无障碍环境建设、拓展自助服务、政务公开等需求确定场所规模。各级政务服务中心场所规模如下：

——省、市州政务服务中心建筑面积宜为 10000 m<sup>2</sup> 以上；

——县（市区）政务服务中心建筑面积宜为 5000 m<sup>2</sup> 以上。

5.2.2 不满足扩建、新建条件的，可探索市、县两级共建共享运行模式。

### 5.3 场所环境

5.3.1 主体建筑外形宜保持简洁大方，外立面无破损。按照 GB 50068 要求，建筑结构安全等级应为二

级或二级以上。

5.3.2 中心内应开阔通透，采光、照灯亮度、节能分别符合 GB 50033、GB 50034、GB/T 36710 的要求。

5.3.3 内部装饰风格应力求简洁、淡雅、稳重，楼层地面、墙面装修应色调一致，符合开放式、柜台式办公需求。

5.3.4 内部环境应干净整洁，无垃圾杂物及随意张贴的印刷品，空气质量应符合 GB/T 18883 的要求，卫生条件、疾病预防等应符合公共卫生相关要求。

5.3.5 内部应营造安静舒适环境，环境噪声限值应符合 GB 3096 的要求。

## 5.4 功能区域

### 5.4.1 区域布局

5.4.1.1 应按照服务功能相对集中、内部办公和外部服务适度分离、相互对应和方便服务的原则对场所进行合理布局。

5.4.1.2 功能区域应充分考虑服务对象需求，按服务功能类型进行区域划分，包括但不限于：咨询服务区、窗口服务区、自助服务区、填表区、政务公开区、休息等候区、投诉受理区、商务服务区、资料存储区、办公区、信息化设备空间。

5.4.1.3 与其他区域之间应通过建筑布局分隔开。服务区各区域应通过颜色、物理分隔等方式进行区分，也可结合区域功能合并设置；除办公区外其他区域根据需要进行设置。

5.4.1.4 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，根据应急安全管理需求设置紧急逃生通道。

### 5.4.2 咨询服务区

应在政务服务中心的入口附近或醒目位置设置综合咨询窗口，配置专门的人员提供办事引导、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。

### 5.4.3 窗口服务区

5.4.3.1 应按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的服务模式设置综合办事窗口，综合办事窗口包括综合受理窗口、综合出件窗口。机构单设办事窗口应整合到综合办事窗口，政务服务中心管理机构应根据实际需求合理设置无差别或分领域综合办事窗口。

5.4.3.2 应设置帮（代）办窗口，为老年人、残疾人等特殊群体提供帮办代办服务。

5.4.3.3 应设置“跨省通办”“省内通办”等跨域通办窗口，为企业和群众提供异地办事服务。

5.4.3.4 应结合当地政策情况，设置政策服务窗口，提供政策咨询回复、查询、督办、帮办等服务。

5.4.3.5 应设置“办不成事”反映窗口，提供兜底服务，解决企业和群众办事过程中遇到的疑难事项和复杂问题。

5.4.3.6 窗口数量与类别应按照便民高效的原则，综合政务服务事项类型、办件量、办理时长、窗口负荷以及机构进驻人员数量等情况而定。

5.4.3.7 窗口在空间上宜与后台审批区对应连接。

5.4.3.8 窗口前应设置一米线，引导服务对象文明排队，保护服务对象的隐私信息。

5.4.3.9 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，宽度宜为 75 cm 至 100 cm 左右。

### 5.4.4 自助服务区

自助服务区可结合政务服务中心、村（社区）便民服务站、园区、商场、楼宇和银行、邮政、电信

网点等设置，根据服务需求配备自助服务设施设备，自助服务区视条件设置专人提供协助服务。

#### 5.4.5 填表区

填表区应配置桌子、椅凳，摆放办公用品和申请表单、申请材料示范文本与错误示例等资料，有条件可配置自助填表机。

#### 5.4.6 政务公开区

各级政务服务中心应统筹使用现有场地、设备、人员等，结合现有咨询服务台、政府信息公开查阅场所、政务公开专区、休息等候区等位置，整合设立政务公开窗口，统一标识为“政务公开”。承担政策咨询查阅、办事服务指引、指导申请公开等服务功能。有条件的地区可以单设政务公开窗口。

#### 5.4.7 休息等候区

5.4.7.1 在空间上宜与咨询服务区、窗口服务区、自助办理区等关联设置，并设置醒目的导引标识。

5.4.7.2 应根据人均流量合理配置休息座椅，能够容纳中心办事群众的等待队列，每层不宜少于两处。

5.4.7.3 可与填表区合并设置。

#### 5.4.8 投诉受理区

应在投诉受理区配置专门的人员，按照规定的程序为投诉人提供投诉登记、受理、反馈等服务。

#### 5.4.9 商务服务区

可根据自身实际情况设置商务服务区，提供印章刻制、邮政快递、银行金融、打印扫描、电话传真等服务。

#### 5.4.10 资料存储区

资料存储区应配置政务服务档案管理设施设备，采取防潮、防水、防日光及紫外线照射，防尘、防污染、防有害生物、防火、防盗等措施，供进驻机构暂时存放业务办理过程资料。

#### 5.4.11 办公区

办公区参照一般政府部门办公区域设置，为进驻机构及人员提供管理和支撑服务。后台审批区按照相对集中的原则，根据工作需要单独设置。

#### 5.4.12 信息化设备空间

信息化设备的空间、环境、安全应按照 GB 50174、GB 2887、GB 9361 的要求执行。

#### 5.4.13 其他功能区

其他功能区域包括但不限于卫生间、更衣室、母婴室、茶歇区、阅览区等。根据场地面积大小和工作需要也可设置大型会议室、党（团）活动室、工会活动室、健身房等。

### 5.5 标识标志

5.5.1 主体建筑外醒目位置应设置政务服务场所形象标识，门外醒目位置设置门楣招牌和办公时间牌；统一集中提供政务服务的综合性场所名称，县级以上为政务服务中心。

5.5.2 消防标志设置应符合 GB 15630 的要求，信息标志标记应符合 GB/T 32169.1 的要求；其他公共

信息图形符号应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.9 的要求。

5.5.3 政务服务中心应设置政务服务中心整体布局图，准确标注各功能区域及办事窗口位置；应在各楼层入口处设置楼层指示牌。

5.5.4 窗口应设置中文标识，也可根据需要增设其他语言标识，或采取图文结合的形式标识；“一件事一次办”标识应符合 DB43/T 1799.14 的要求。

5.5.5 应设置工作人员公示牌，内容包括工作人员姓名、职务、电话、照片、人员去向等；可设置“政务服务明星”“先锋窗口”等公示牌。

5.5.6 各类标识标牌设置应安全、醒目、清晰、规范、相互协调、易于识别，应统一设计、制作和使用。

5.5.7 破损、过期、失效的标志应及时更换或拆除。

## 6 设施设备

### 6.1 基础设施设备

6.1.1 电力设施应满足室内办公、节能环保需要，应配备应急照明和不间断电源系统，不间断电源可持续供电至少 4 个小时。有条件地区自备发电系统。

6.1.2 消防设施应按 GB 50016 的要求安装防火、灭火系统等。

6.1.3 应配置适当的采暖、空调及通风设施。

6.1.4 应配置适当的安保设备与保洁设备。

6.1.5 应配置无障碍设施，包括无障碍通道、专用卫生设施、轮椅、手语翻译器等。

### 6.2 信息系统设施

6.2.1 信息系统设施应满足中心局域网（互联网）、5G 网络、政务服务平台和电话通信等信息网络需要，并符合 GB/T 22239、GB/T 28448 等的要求配置数量适宜的网络接口及电源插座。

6.2.2 应在政务服务中心出入口处、24 小时自助服务区等重点区域安装视频安防监控系统、报警装置等技防设备，监控录像应保存 30 日以上。

### 6.3 服务设施设备

6.3.1 应配备满足工作需要的办公用具、桌椅、资料柜、计算机、打印机、电话、保险柜和饮用水设备等基本的办公设施设备。

6.3.2 应配备等候休息座椅、母婴专用设施、咨询服务台、填表桌台、放大镜、意见评议箱、手机充电设备、免费 WIFI 等服务设施。

6.3.3 应配备自助电脑、高拍仪、身份证读卡器、显示屏、服务评价器、自助服务机、排队取号机等服务设备。

6.3.4 应配备智能导览系统、自助填表机、专项业务自助终端、一体化综合自助终端、智能文件柜等信息化设备，有条件的可配备智能机器人。

6.3.5 应配置存放常用突发性急救药物及其用品的急救医药箱、应对公共卫生突发事件的设备及相关物品。可根据条件配置 AED 自动体外除颤器等应急救援设备。

### 6.4 办公区设施设备

办公区的设施设备可参照一般政府部门办公区配置。

## 7 进驻

### 7.1 机构进驻

7.1.1 行政区划内承担政务服务事项的政府职能部门应将部门的审批职能向一个审批部门集中，内设机构向同级政务服务中心集中，政务服务审批事项向网上政务服务平台集中。

7.1.2 行政区划内承担政务服务事项的政府职能部门与具有公共服务职能的企事业单位，应进驻本级政务服务中心，涉及政务服务事项下沉的应进驻相应层级的政务服务中心或便民服务中心（站）。

7.1.3 进驻机构进驻政务服务中心程序应符合 GB/T 32169.2 的要求。

### 7.2 事项进驻

7.2.1 进驻政务服务中心的政务服务事项主要包括依申请办理的行政权力事项和公共服务事项。

注 1：行政权力事项主要指行政许可、行政确认、行政裁决、行政给付、行政奖励、行政备案及其他行政权力事项。

注 2：公共服务事项主要指公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、住房保障、文化体育、残疾人服务等。

7.2.2 按照“应进必进”原则和“三集中三到位”要求，除场地限制或涉及国家秘密等情形外，政务服务事项应全部进驻政务服务中心。

7.2.3 对因涉及国家秘密、场地限制等因素不能进驻政务服务中心的政务服务事项，除涉密事项外应纳入本级政务服务中心一体化管理，统一使用政务服务平台进行业务办理，实行信息共享。

7.2.4 政务服务管理机构应实行事项清单制管理，并建立健全目录清单动态调整和长效管理机制。

7.2.5 民政、户籍、就业、劳动权益保障、社保、农业服务等与企业 and 群众生产生活密切相关的领域且基层能承接的政务服务事项宜下沉至便民服务中心就近办理。

7.2.6 基层群众高频办理的政务服务事项中直接面向群众且基层能够有效承接的事项宜下沉到便民服务站，为群众提供居家养老、社会救助、惠农补贴、卫生健康、证件帮代办等便民服务。

7.2.7 水电气、电信、公证、法律援助等与企业 and 群众生产生活密切相关的服务应进驻政务服务中心和政务服务平台。

7.2.8 国家垂直管理部门和双重管理部门适合依托当地政务服务中心办理的政务服务事项，可纳入政务服务中心办理。

7.2.9 进驻政务服务中心且委托政务服务中心进行受理的，宜与政务服务中心管理机构签订事项委托协议。

7.2.10 政务服务中心管理机构应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。

### 7.3 人员进驻

7.3.1 进驻机构应根据进驻事项办理需要和岗位设置要求选派窗口人员和后台审批人员，后台审批人员应明确首席事务代表。窗口工作人员由政务服务中心管理机构统一安排，可由本级人民政府通过职能编制人员划转、政府购买服务等方式予以解决。

7.3.2 进驻后台审批人员应依法具备本机构全部进驻事项的行政审批权限，首席事务代表还应依据授权，具备本机构进驻政务服务事项的受理决定权、协调催办权、审批决定权、集体决策事项的审批建议权等，以及本机构进驻政务服务中心工作人员的日常管理。

7.3.3 进驻机构选派人员或通过职能编制人员划转、政府购买服务等方式指定的人员数量根据中心整体业务办理工作量而定。

### 政务服务中心管理规范 第2部分：政务服务人员

Specifications for the management of government service centre—  
Part 2: Government service personnel

2022 - 07 - 08 发布

2022 - 10 - 08 实施

---



## 目 次

前言 .....	17
1 范围 .....	19
2 规范性引用文件 .....	19
3 术语和定义 .....	19
4 管理职责 .....	20
5 基本要求 .....	20
6 人员选派与招聘 .....	20
7 培训管理 .....	21
8 能力要求 .....	21
9 日常管理 .....	22
10 考评管理 .....	22



## 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内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件是 DB43/T 2422《政务服务中心管理规范》的第2部分。DB43/T 2422 已经发布了以下部分：

- 第1部分：政务服务中心建设；
- 第2部分：政务服务人员；
- 第3部分：服务提供；
- 第4部分：安全与应急处置；
- 第5部分：政务服务事项文件档案管理；
- 第6部分：政务服务质量控制；
- 第7部分：政务服务督查考核与评价改进。

本文件由湖南省政务管理服务局提出并归口。

本文件起草单位：湖南省政务服务和大数据中心、岳阳市行政审批服务局、湖南莫尔标准化咨询有限公司。

本文件主要起草人：阮珂、唐细华、王显一、侯家骥、夏歧辉、颜斯哲、胡蝶、徐佳、杨胜、白冰彦、曹丽冰、向梦黎、颜卓、彭波、马有璐、冀洁。



## 政务服务中心管理规范 第2部分：政务服务人员

### 1 范围

本文件规定了政务服务中心政务服务人员的管理职责、基本要求、人员选派与招聘、培训管理、能力要求、日常管理与考评管理等要求。

本文件适用于省、市（州）、县（市区）政务服务中心政务服务人员的管理。园区企业服务中心、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 32169.2 政务服务中心运行规范 第2部分：进驻要求

DB43/T 1505 政务礼仪

### 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

**政务服务人员** **government service personnel**

提供政务服务的工作人员，包括咨询引导人员、窗口工作人员、帮（代）办人员、政务公开人员、政务讲解人员、后台审批人员、受理投诉人员等。

##### 3.1.1

**咨询引导人员** **consultation guide**

在政务服务中心，接待服务对象并提供服务指引的工作人员。

##### 3.1.2

**窗口工作人员** **window staff**

在政务服务中心窗口接待服务对象并受理业务的工作人员，包括选派和统一对外招聘。

##### 3.1.3

**帮（代）办人员** **assistant agent service personnel**

在政务服务中心窗口接待服务对象、受理帮（代）办申请、无偿提供全程帮助（代）办理服务的工作人员。

##### 3.1.4

**政务公开人员** **government affairs publicity personnel**

在政务公开窗口（专区）接待服务对象并提供政策咨询查阅、办事服务指引、指导申请公开服务的工作人员。

### 3.1.5

#### 政务讲解人员 **government commentator**

提供政务服务中心情况介绍、政务服务相关内容讲解的工作人员。

### 3.1.6

#### 后台审批人员 **background approval staff**

进驻机构派驻政务服务中心，对授权政务服务事项实施行政审批及相关审批工作的相关责任人。

### 3.1.7

#### 受理投诉人员 **complaint reception staff**

在政务服务中心接待受理服务对象投诉的工作人员。

## 3.2

#### 服务对象 **service object**

接受政务服务的自然人、法人和其他组织。

## 4 管理职责

4.1 政务服务中心负责除进驻机构选派人员以外的政务服务人员的统一招聘、管理、培训与考核；负责进驻机构选派人员的管理、考核及结果反馈。

4.2 进驻机构负责本单位相关业务的培训。

## 5 基本要求

5.1 政务服务中心管理机构宜根据工作需求设置咨询引导人员、窗口工作人员、帮（代）办人员、政务公开人员、政务讲解人员、后台审批人员等政务服务人员岗位。

5.2 政务服务中心管理机构对进驻机构选派、职能编制人员划转、政府购买服务等方式进驻的政务服务人员进行统一安排和管理。

5.3 政务服务中心管理机构应制定考勤管理、请销假管理、培训与学习管理、会议管理、服务行为规范、工作岗位管理、公开管理、绩效考核等中心日常管理标准，明确政务服务人员工作纪律、工作行为规范、工作标准等基本要求。

## 6 人员选派与招聘

### 6.1 选派

6.1.1 进驻机构选派的窗口服务人员应符合下列要求：

- a) 具有较高的政治思想素质，坚决执行党的路线、方针、政策，遵守国家法律法规；
- b) 具有较强的业务素质，熟练掌握政务服务事项办理规程。

6.1.2 选派人员进驻政务服务中心程序应符合 GB/T 32169.2 的要求。

6.1.3 选派人员在政务服务中心服务期间，不应再承担原单位的其他工作。

6.1.4 选派人员应相对固定，在窗口连续工作两年。

6.1.5 进驻机构需要调整选派人员时，应先报政务服务中心管理机构备案，按照“先进后出”的原则调整人员，保证窗口工作的衔接。

6.1.6 政务服务中心管理机构应对违反规章制度的选派人员，进行批评教育并责令整改；存在下列情

况之一的退回原单位，由原单位界定处理：

- a) 被依法追究刑事责任、利用工作便利吃拿卡要、与群众发生激烈冲突或其他违反党纪国法，影响党和政府形象的；
- b) 请假期满、旷工、无正当理由逾期不归等违反劳动法及中心考勤等规定的；
- c) 服务态度恶劣，消极怠工、不作为的，伪造、涂改证件、证明影响正常工作的，不能胜任工作，多次批评教育后仍不服从管理的；
- d) 其他原因不宜在政务服务中心继续工作的。

## 6.2 招聘

6.2.1 聘用人员应政治素质高、业务能力强、无违法违纪记录。

6.2.2 人员招聘应根据公平公正公开的原则，择优录取。

6.2.3 政务服务中心管理机构应依法依规与聘用人员建立劳动关系。

## 7 培训管理

7.1 政务服务中心管理机构应统筹制定政务服务人员岗前培训、日常技能提升培训计划，明确每年度培训对象、重点内容、时间安排、责任主体等。

7.2 政务服务中心管理机构应组织对新聘政务服务人员、进驻机构选派人员开展岗前培训，且应根据政务服务人员的岗位差别、业务水平、工作能力及“放管服”发展需求，有针对性地分类组织开展技能提升培训，视情况组织参加外部培训。

7.3 培训内容包括但不限于：政务服务礼仪、政务服务规范、中心基本情况、中心管理与考核制度、涉及政务服务事项的法律法规与政策文件、本岗位的业务知识和操作技能。

7.4 窗口工作人员、帮（代）办人员应参与国家行政办事员（政务服务综合窗口办事员）职业资格认证培训，取得行政办事员（政务服务综合窗口办事员）相应级别职业资格证书。有条件的地区，可按照行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能评定要求对政务服务全员开展内部等级评定。

7.5 政务服务中心管理机构应定期或不定期按照第8章各岗位人员能力要求组织政务服务人员开展分类能力测评，政务服务人员测评结果与培训情况作为其年度考核的依据之一。

## 8 能力要求

8.1 咨询引导人员应达到以下能力要求：

- a) 熟知政务服务中心的整体情况和各窗口业务办理事项，并能主动了解服务对象的需求，为服务对象提供精准的服务；
- b) 熟练操作政务服务中心内自助服务设备，并能指导、帮助服务对象进行相关业务办理的操作；
- c) 能根据中心业务区域和业务分类，引导服务对象取号、排队，能够起到协调、疏导、分流的作用，保持业务窗口前通畅、不拥堵。

8.2 窗口工作人员应达到以下能力要求：

- a) 熟练掌握窗口业务知识和办事程序，能够独立为服务对象提供业务咨询、查询、办理及投诉建议等服务；
- b) 熟悉实施清单及受理审查要点，准确进行材料初审、材料流转；
- c) 熟练操作业务受理系统，熟悉高拍仪、签名板、评价器等智能化业务设备的使用；
- d) 熟知出件工作流程及要求，能准确整理文件分类归档、做好交接。

**8.3 帮（代）办人员应达到以下能力要求：**

- a) 熟知政务服务中心的整体情况和各窗口业务办理事项，熟练操作政务服务中心内自助服务设备，为服务对象提供指导和帮助；
- b) 熟练操作业务受理系统，熟悉高拍仪、签名板、评价器等智能化业务设备的使用；
- c) 熟知帮办事项办理流程及办理要求，能受理帮办咨询、协助准备材料、指导服务对象办理业务；
- d) 熟知代办事项办理流程及办理要求，能提供全程帮助办理，并能及时反馈代办结果。

**8.4 政务公开人员应达到以下能力要求：**

- a) 熟知政务服务中心的整体情况和各窗口业务办理事项，根据服务对象的需求，为服务对象提供精准指引；
- b) 熟练掌握政府信息公开工作的相关业务知识，熟悉政务服务中心政务公开内容及其相关渠道、载体，能为服务对象快速提供政策咨询、查阅及指导政府信息公开申请等服务；
- c) 熟知政务公开相关资料摆放位置、熟练操作政务服务中心内自助查询设备。

**8.5 政务讲解人员应熟知政务服务中心的建设情况、发展历程、业务运行情况，能够独立完成接待以及讲解。**

**8.6 受理投诉人员应达到以下能力要求：**

- a) 熟知政务服务中心的整体情况和各窗口业务办理事项，具有与本岗位相适应的良好服务礼仪及沟通、协调能力；
- b) 能协助窗口工作人员疏导和安抚投诉的企业、群众，及时记录并反馈意见和问题。

**8.7 后台审批人员应熟知政务服务事项审批要求，首席事务代表还应具备与本岗位相适应的组织、管理、协调能力。**

## **9 日常管理**

**9.1 政务服务人员应按照政务服务中心管理机构要求进行考勤打卡、不应无故迟到、早退与旷工；应严格履行事前请假、事后销假要求。**

**9.2 政务服务人员应按时参加政务服务中心管理机构组织的政策理论、法律法规、相关业务知识与技能学习培训。**

**9.3 政务服务人员应按政务服务中心管理机构着装要求统一着装，服务用语与仪容仪表符合 DB43/T 1505 的要求。**

**9.4 政务服务人员应按照政务服务中心服务流程及相关制度要求提供服务。**

## **10 考评管理**

**10.1 政务服务中心管理机构负责对政务服务人员的出勤到岗、业务办理、办公操作、仪容仪表、文明服务、纪律管理、服务满意度等方面进行考核。**

**10.2 政务服务中心管理机构可定期组织开展政务服务人员、窗口评优评先活动，对表现突出的给予奖励，并作为定岗晋升的重要参考依据。**

### 政务服务中心管理规范 第3部分：服务提供

Specifications for the management of government service centre—  
Part 3:Providing for government service

2022 - 07 - 08 发布

2022 - 10 - 08 实施

---



# 目 次

前言 .....	27
1 范围 .....	29
2 规范性引用文件 .....	29
3 术语和定义 .....	29
4 基本要求 .....	29
5 服务内容 .....	30
6 服务要求 .....	30
7 服务制度建设 .....	33



## 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内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件是 DB43/T 2422《政务服务中心管理规范》的第3部分。DB43/T 2422 已经发布了以下部分：

- 第1部分：政务服务中心建设；
- 第2部分：政务服务人员；
- 第3部分：服务提供；
- 第4部分：安全与应急处置；
- 第5部分：政务服务事项文件档案管理；
- 第6部分：政务服务质量控制；
- 第7部分：政务服务督查考核与评价改进。

本文件由湖南省政务管理服务局提出并归口。

本文件起草单位：湖南省政务服务和大数据中心、长沙市行政审批服务局、湖南莫尔标准化咨询有限公司。

本文件主要起草人：阮珂、唐细华、王显一、侯家骥、夏歧辉、颜斯哲、陈波、朱江、段敏、白冰彦、曹丽冰、向梦黎、颜卓、彭波、马有璐、冀洁。



## 政务服务中心管理规范 第3部分：服务提供

### 1 范围

本文件规定了政务服务中心的基本要求、服务内容与要求、服务制度建设要求等。

本文件适用于省、市（州）、县（市区）政务服务中心线上线下服务与管理。园区企业服务中心、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 32168 政务服务中心网上服务规范

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

GB/T 38227 投资项目建设审批代办服务规范

DB43/T 1686 审批服务“一件事一次办”帮（代）办服务规范

DB43/T 1799.3 “一件事一次办”服务规范 第3部分：“一次告知”服务规范

DB43/T 1799.5 “一件事一次办”服务规范 第5部分：“一次受理”服务规范

DB43/T 1799.6 “一件事一次办”服务规范 第6部分：“一次联办”服务规范

DB43/T 1799.7 “一件事一次办”服务规范 第7部分：“一次送达”服务规范

### 3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

### 4 基本要求

4.1 进驻政务服务中心的政务服务事项应在政务服务中心实质运行，不应再在本机构受理、办理，政务服务实施机构应按照政务服务事项当场办、简单事项即时办结的要求进行授权。

4.2 各级政务服务管理机构应根据本地区政务服务发展水平、保障能力等实际情况，合理配置线上线下政务服务资源，提供无差别受理、同标准办理线上线下融合服务；有条件的，可开展24小时自助服务，宜向村（社区）、园区、商场、楼宇和银行、邮政、电信网点等场所延伸配置集成式自助终端，整合公安、税务、社会保障、医疗保障等自助服务功能，推行政务服务事项集成化办理、“免证办”“就近办”，探索“15分钟办事圈”“办事不出村”等服务机制。

4.3 应综合运用“线上预约、线下办理”“线上预审、线下收件”“线下辅导、线上办理”“线下办理、线上出件”等业务模式，对已实现线上办理的政务服务事项，原则上应同步提供线下窗口办事服务，由企业和群众自主选择办理渠道。申请人在线下办理业务时，不得强制要求其先到线上预约或在线提交申请材料。已在线收取申请材料或通过机构间共享能获取规范化电子材料的，不得要求申请人重复提交纸质

质材料。

4.4 按照“应上尽上”原则，除涉及国家秘密等情形外，线上线下服务应纳入政务服务平台管理和运行。

4.5 政务服务管理机构应建立健全目录清单动态调整和长效管理机制，根据国家、省政务服务事项目录清单，组织梳理本级政务服务中心事项目录清单与实施清单，按统一格式要求编制政务服务事项办事指南，统一事项受理条件、服务对象、办理流程、申请材料、法定办结时限、办理结果等要素。

4.6 应按照最大限度利企便民原则，梳理并公开可采取告知承诺制和容缺受理制的政务服务事项，提供告知承诺和容缺受理服务。

4.7 应统筹协调政务服务事项、办事指南、申请材料示范文本和申请表单等在线上线下服务渠道同源发布、同步更新。

4.8 政务服务事项办理应按照政务服务事项实施清单要求执行，不得擅自增设或减少审批条件、随意抬高或降低审批门槛，额外增加或变相增加办理环节和申请材料。

## 5 服务内容

各级政务服务中心应能提供导办、咨询、预约、收件与受理、帮（代）办、审查与办结、结果送达等全流程服务及延时、上门、寄递服务、叫号服务、打印、复印等便民服务。可根据实际情况提供 24 小时自助服务。

## 6 服务要求

### 6.1 导办服务

6.1.1 咨询引导人员应主动为服务对象提供导办服务，导办服务内容包括询问服务对象来意，引导至相应区域；协助服务对象进行自助办理。

6.1.2 政务服务平台应设置在线导办帮办、智能客服等功能，提供简明易懂实用的办事指南和网上办事操作说明，引导服务对象办事，辅助在线办理。

### 6.2 咨询服务

6.2.1 咨询服务内容包括但不限于：

- a) 法律法规政策查询，包括服务对象对政务服务相关法律、法规、规章、政策等的查询；
- b) 事项办理咨询，包括服务对象对政务服务事项办理条件、申请材料要求、办理流程、办理时间、办理地点、办理渠道等的咨询；
- c) 公共信息咨询，包括服务对象对政务服务中心地址、公交线路、对外服务时间、服务区位置等的咨询。

6.2.2 咨询服务渠道包括现场咨询、电话咨询、网上咨询、信函咨询、电子邮件咨询等。

6.2.3 政务服务中心现场咨询服务应符合 GB/T 32169.3 的要求。

6.2.4 政务服务中心应设立并公开综合咨询电话，工作时间段设有专人接听，做好对所有进驻事项的接听、协调、转接、答复，电话一次接通率应高于 90%。

6.2.5 政务服务中心应依托政务服务平台提供全程即时网上在线咨询，并符合 GB/T 32168 的要求。

6.2.6 政务服务中心应提供并公开信函咨询、电子邮件咨询的地址，在收到信件后 3 个工作日内给予回复。

6.2.7 政务服务中心管理机构应建立咨询服务内容知识库，由进驻机构负责进驻事项信息的提供和维护，政务服务中心管理机构负责其他信息的搜集、整理、存储和维护等。

6.2.8 相关政务服务人员应熟练掌握知识库信息，提供咨询服务过程中应认真倾听，准确了解服务对象诉求，按照知识库信息准确、完整解答咨询问题，并收集反馈信息。不能即时解答的问题，应说明原因或主动联系有关人员处置。

6.2.9 提供咨询服务时，应在承诺时限内一次性作出答复。

### 6.3 预约服务

6.3.1 预约服务内容包括预约办理事项、预约办理时间、预约办理地点等。

6.3.2 预约办理事项应包括进驻政务服务中心的全部事项。

6.3.3 预约方式包括现场预约、电话预约、网上预约等。

6.3.4 预约办理时间应包括法定工作日和上门服务时间。

6.3.5 提供预约服务时，应一次性告知服务对象预约服务事项的办理条件、申请材料要求等信息。

6.3.6 同意预约服务申请的，应及时发送预约信息。预约信息包括但不限于：预约号、预约人姓名、预约时间、办理地点、预约内容，并应按照预约内容提供服务。

6.3.7 不同意预约服务申请的，应及时告知不同意理由。

### 6.4 叫号服务

6.4.1 政务服务中心应通过叫号系统对服务对象进行分流，均衡窗口办件数量。

6.4.2 叫号系统应与一体化受理平台进行数据对接，提供预约取号。

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

6.4.4 通过短信、显示屏等渠道提醒服务对象前往相应的窗口办事。

### 6.5 收件与受理服务

6.5.1 收件与受理服务渠道包括现场受理、网络受理、邮寄受理等。

6.5.2 应提供政务服务事项申请材料格式文本，包括空白格式文本和示范文本。

6.5.3 应依法依规授权对服务对象提交的申请材料进行审查，并根据下列情况作出是否受理决定：

- a) 申请材料齐全、符合法定要求的，应出具受理凭证；
- b) 需补充提供申请材料的，应出具补齐/补正通知书，一次性告知需补充的内容和期限，不应以口头告知为依据，不应超出服务指南规定的要求；
- c) 符合容缺受理条件的，应先予受理，一次性告知需补正、更正的内容和期限。逾期未补正、更正或补正、更正后仍不符合要求的，应作出不予批准的决定并说明理由；
- d) 对不符合受理条件的，应出具不予受理决定并说明理由。

6.5.4 出具受理、先予受理、不予受理凭证，应包含申请事项名称、受理人姓名、收到的或需补齐补正更正的内容和期限、不予受理决定的理由、收到日期等内容，并加盖审批业务专用章或机构公章。对委托其他机构受理的，凭证应加盖审批业务专用章或委托机构公章。

6.5.5 申请受理后，应通过现场、短信、电话、电子邮件、网络等形式实时告知服务对象办理进度等信息。

6.5.6 “一件事一次办”事项收件与受理按照 DB43/T 1799.3、DB43/T 1799.5 的规定执行。

### 6.6 审查与办结服务

6.6.1 后台审批人员应依法对服务对象提交的申请材料的真实性、合法性和规范性进行审核，涉及特

别程序时，应在规定时限内完成现场勘验、技术审查、听证论证等特殊审查程序，并根据下列情况作出审查决定：

- a) 申请符合法定条件、标准的，应在承诺时限内作出批准决定；
- b) 经审核不予批准的事项，应作出不予批准的决定，同时说明不予批准的原因，注明联系方式，加盖审批业务专用章或机构公章；
- c) 发放证照的，除已取消纸质证照或暂时无法提供电子证照外，可同时发放电子证照和纸质证照；
- d) 应根据申请在行政审批有效期届满前作出是否准予延续的决定；逾期未作出决定的，视为准予延续。

6.6.2 除依法依规需要集体决策的事项外，对已受理的事项，经办人、首席事务代表应“最多签两次”办结。

6.6.3 材料审批后，应通过短信、电话、电子邮件、网络等形式实时告知服务对象办理结果等信息。

6.6.4 “一件事一次办”事项审查与办结按照 DB43/T 1799.6 的规定执行。

## 6.7 结果送达服务

6.7.1 送达内容包括但不限于：

- a) 政务服务事项受理决定文书，包括受理通知书、不予受理通知书、补正通知书；
- b) 政务服务事项办理批准文件。

6.7.2 送达方式包括窗口自领、网上送达、邮寄送达等。当场办结的事项审批机构可各自送达；信息化方式送达办理结果应依托政务服务平台进行。

6.7.3 “一件事一次办”事项结果送达按照 DB43/T 1799.7 的规定执行。

## 6.8 延时错时服务

6.8.1 已到下班时间，但服务事项尚未办结，政务服务人员应延长工作时间办理工作事项或为特定对象提供服务。

6.8.2 延时服务的事项，同时涉及多个窗口或机构的，由综合受理窗口协调相关窗口或机构提供延时服务。

## 6.9 上门服务

6.9.1 特殊人员证照申请、需要现场踏勘、现场会审的事项，以及其他需要现场服务、回访问效的事项，根据服务对象需求，可提供上门服务。

6.9.2 老年人、孕妇、残障人士等不方便到中心办理事项的，由其本人或家人、社区居委会代其预约，服务人员可提供上门服务。

6.9.3 上门服务的事项能现场办结的，应及时办结；不能现场办结的，应在承诺期限内办结。

## 6.10 帮（代）办服务

6.10.1 各级政务服务中心可按照服务对象需求提供帮（代）办服务。

6.10.2 “一件事一次办”帮（代）办服务应按照 DB43/T 1686 的规定执行。

6.10.3 投资建设项目帮（代）办服务应按照 GB/T 38227 的规定执行。

## 6.11 “省内通办”服务

6.11.1 服务内容为省内异地办理综合咨询、收件、转办、发证服务。

6.11.2 收件地“省内通办”通过政务服务平台受理，对服务对象的申请材料进行形式审查、身份核验，

出具一次性告知书或收件通知书，将申请材料通过邮递或网络送达属地“省内通办”窗口。

6.11.3 属地“省内通办”窗口负责协调开展审批服务工作，及时将办理情况反馈收件地“省内通办”窗口和申请人，审批结果通过邮递或网络等方式直接送达申请人，或由收件地“省内通办”窗口送达申请人。

## 6.12 “跨省通办”服务

6.12.1 服务内容为省外异地办理综合咨询、收件、转办、发证服务。

6.12.2 收件地“跨省通办”窗口通过政务服务平台受理，对服务对象的申请材料进行形式审查、身份核验，通过邮件寄递至业务属地机构完成办理。

6.12.3 业务属地机构寄递纸质结果或网络送达办理结果。

## 6.13 自助服务

6.13.1 配备自助查询、办理设施，提供服务指南查询和即时打印等功能，打印的服务指南应有服务事项名称、申请材料、办结时限、收费依据及标准、结果送达、咨询途径及办公地点、时间等信息。

6.13.2 服务对象可通过政务服务平台、手机APP、微信平台等方式在线查询服务指南和办件进度。

6.13.3 支持服务对象使用支付宝、微信等多种形式支付。

## 6.14 “办不成事”反映处理服务

6.14.1 服务内容包括为服务对象解决办事过程中遇到的疑难事项和复杂问题。

6.14.2 在受理业务时，工作人员应为服务对象填写“办不成事”受理情况登记表，并在规定时间内及时与事项承办机构或窗口联系，将“办不成的事”一帮到底。

## 6.15 受理投诉服务

6.15.1 服务内容包括投诉受理、协助跟踪和反馈处理情况。

6.15.2 在受理业务时，应热情礼貌接待投诉人，如实记录投诉事项，在投诉事项未调查核实前不得作出承诺。对涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私等或者投诉人要求不公开的事项，应做好保密工作。

6.15.3 对现场可即时处理类投诉，应及时了解情况、协调处理，当场办结并反馈投诉人；对现场不能即时处理类投诉，应及时转办有关部门处理，并跟踪处理情况。

## 7 服务制度建设

7.1 应根据“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的服务模式，制定政务服务事项审查细则，细化明确审查环节、审查内容、审查标准、审查要点、注意事项及不当行为需要承担的后果等，严格规范行政裁量权。

7.2 应建立首问负责、一次性告知、限时办结、公开承诺、容缺受理、服务质量管控等服务管理机制，明确服务要求与质量要求。

7.3 应建立网上中介服务超市运行管理机制，明确中介服务资质、进出中心流程要求、服务事项及服务评价要求、信用等级划分与管理等要求。服务事项应公开服务指南，明确服务条件、流程、时限和收费标准等要素。

7.4 应建立异地收件、问题处理、监督管理、责任追溯等异地多地协同办理工作机制，明确收件地和办理地的工作职责、业务流转程序等。

7.5 应建立政务公开工作管理机制，明确中心公开内容及来源、公开渠道、资料、信息更新维护要求。

7.6 按照“谁审批、谁监管，谁主管、谁监管”原则，建立健全审管衔接机制，明确审批与监管职责边界、审批和监管信息实时共享要求等内容。

7.7 建立政务服务档案管理机制，明确政务服务过程中档案的整理、归档。

7.8 建立政务服务考评机制，设置意见、投诉反馈渠道，明确考评内容、方式方法、过程实施及结果应用，持续改进服务质量。

---

### 政务服务中心管理规范 第4部分：安全与应急处置

Specifications for the management of government service centre—  
Part 4: Safety and emergency disposal

2022 - 07 - 08 发布

2022 - 10 - 08 实施

---



# 目 次

前言 .....	39
1 范围 .....	41
2 规范性引用文件 .....	41
3 术语和定义 .....	41
4 基本要求 .....	41
5 管理内容与要求 .....	42
6 应急处置 .....	43
7 持续改进 .....	46



## 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内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件是 DB43/T 2422《政务服务中心管理规范》的第4部分。DB43/T 2422 已经发布了以下部分：

- 第1部分：政务服务中心建设；
- 第2部分：政务服务人员；
- 第3部分：服务提供；
- 第4部分：安全与应急处置；
- 第5部分：政务服务事项文件档案管理；
- 第6部分：政务服务质量控制；
- 第7部分：政务服务督查考核与评价改进。

本文件由湖南省政务管理和服务局提出并归口。

本文件起草单位：湖南省政务服务和大数据中心、湘西自治州行政审批服务局、湖南莫尔标准化咨询有限公司。

本文件主要起草人：阮珂、唐细华、王显一、侯家骥、夏歧辉、欧阳艳、颜斯哲、陈晓龙、杨兆宏、李拥平、吴朝化、刘江香、林敏、白冰彦、曹丽冰、向梦黎、颜卓、彭波、马有璐、冀洁。



## 政务服务中心管理规范 第4部分：安全与应急处置

### 1 范围

本文件规定了政务服务中心安全与应急的基本要求、管理内容及要求、应急处置、持续改进等要求。

本文件适用于省、市（州）、县（市区）政务服务中心安全与应急处置的管理。园区企业服务中心、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 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 16153 饭馆（餐厅）卫生标准
- GB 18883 室内空气质量标准
- GB 19085 商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施
- GB 25201 建筑消防设施的维护管理
- GB 28001 职业健康安全管理体系 要求
- GB 28002 职业健康安全管理体系 实施指南
- GBZ 188 职业健康监护技术规范
- DB43/T 2422.1 政务服务中心管理规范 第1部分：政务服务中心建设

### 3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

### 4 基本要求

#### 4.1 管理职责

4.1.1 政务服务中心管理机构负责本级政务服务中心安全与应急管理，明确安全管理负责人。

4.1.2 政务服务中心管理机构应定期检查本级政务服务中心安全管理情况。

4.1.3 政务服务中心管理机构应设立突发事件处置小组，明确组长、小组成员名单及人员职责分工。

#### 4.2 安全设施设备配备

应按本文件第1部分的要求配备安全设施设备。

#### 4.3 安全制度建设

4.3.1 政务服务中心应建立工作场所安全、卫生健康安全、信息安全、消防安全、供水供电安全等管

理制度，明确各类制度的管理原则、管理职责、管理要求、责任追究等内容。

4.3.2 政务服务中心应针对危害公共安全的突发事件制定相应的应急处置预案，应包含应对突发事件的人员分工、处理程序、应急措施等内容。

#### 4.4 人员培训

应对中心工作人员开展安全与应急知识培训，并定期组织全体工作人员开展消防安全教育、急救措施教育等安全与应急常识及应急预案措施模拟实操等培训。

### 5 管理内容与要求

#### 5.1 公共场所安全

5.1.1 应有专人负责疏导人员，确保人员安全。

5.1.2 应根据安全保卫和电子监察功能的要求，合理安装监控、报警装置，确保正常使用。并设定监控录像保存时间。

5.1.3 应委派专业机构或明确部门负责管理中心公共区域的安全保卫工作，并建立完善的值班制度和交接、登记等管理制度。

5.1.4 政务服务中心有固定资产进出时，相关部门应办理有效手续。

5.1.5 公共区域的安全设施设备应由具有相应资质的专业人员负责管理和日常维护，确保使用安全。

5.1.6 维护、维修和清洁公共区域的设施设备时，应按相关规定设置安全警示牌。

5.1.7 应安排专人负责停车场车辆的安全管理，规范车辆停放秩序，维护车辆驶入、驶出安全。

5.1.8 进入政务服务中心的所有人员不得携带易燃易爆等危险物品、不得携带宠物。

5.1.9 政务服务中心内严禁吸烟。

#### 5.2 卫生健康安全

##### 5.2.1 基本要求

5.2.1.1 环境卫生、室内空气质量、职业健康安全等应符合 GB/T 18883、GB/T 19085、GB/T 28001、GB/T 28002、GBZ 188 的有关规定。

5.2.1.2 饮用水应符合 GB 5749 的规定。

5.2.1.3 可设立工作人员食堂，食堂从业人员应具备相应的从业资格，具有健康合格证，且每年进行健康检查。食堂卫生条件应符合 GB 16153 的规定。

##### 5.2.2 重大呼吸道传染病疫情防控

5.2.2.1 应根据疫情防控要求配备防控工作人员，严格执行疫情防控期间 24 小时轮流值班制度，做好人员调配。防控工作人员应熟练掌握已发生的重大呼吸道传染病基本防控知识。

5.2.2.2 应依据重大呼吸道传染病特点，配备医用口罩、防护服、防护手套、防护面罩/护目镜、手消毒剂、体温监测设备、应急通讯设备等防护物资、设备，并做好应急物资储备，对紧缺应急物资应做好调度。

5.2.2.3 应合理设置人员进出通道，在中心入口处设立检查站，对来访人员进行体温检测等健康检查，同时验证身份、做好信息登记工作，要求其佩戴口罩，必要时按防控要求对来访人员进行消毒等个人防护措施。

5.2.2.4 在来访人员集中时段安排专人进行疏导、分流，避免人员聚集、滞留，必要时实行预约制限

制人员进入数量。

5.2.2.5 工作人员应主动做好个人健康监测，每天进行不少于2次的身体状况自我检测（如测温）并按规定方式报告，出现重大呼吸道传染病相关症状时应立即停止工作，主动报告，并配合采取进一步措施。

5.2.2.6 每天应对中心各区域场所和设施设备进行卫生清洁和消毒。

5.2.2.7 宜通过电话、短信、微信、邮件、公众号、电子宣传屏、横幅、宣传栏等多种形式积极宣传重大呼吸道传染病防控知识。

### 5.3 网络信息安全

5.3.1 应定期做好政务服务系统网络杀毒、防火墙升级等工作，及时查找修复系统漏洞，提升网络安全防护能力。

5.3.2 应做好信息安全重大突发事件的应急处置和重要信息系统的备份工作，制订信息安全应急预案，明确信息泄露应急处置机制，按照“谁主管、谁负责，谁使用、谁负责”的原则，明确各岗位及人员的权责义务。依托第三方服务的，应对服务方及其人员进行背景调查，并签署安全保密承诺书。

5.3.3 应定期开展信息安全培训，培训内容包括但不限于网络安全管理、网络安全知识、计算机信息系统安全保护知识、计算机病毒防治知识。

### 5.4 消防安全

5.4.1 政务服务中心在投入使用前应通过建筑工程消防设计审核和消防验收。

5.4.2 应明确消防安全责任人，制定灭火和应急疏散预案并实施演练，确保中心工作人员熟悉所在单位的消防通道位置，会使用灭火器，会开启消火栓，会打报警电话。

5.4.3 消火栓箱应设置在醒目位置，便于取用，无遮挡。

5.4.4 疏散通道、疏散楼梯、安全出口应保持通畅，疏散指示标志醒目、无遮拦。

5.4.5 公共区域的外窗不应设置障碍，常闭式防火门应保持常闭状态。

5.4.6 设有自动消防系统的政务服务中心应设消防控制室，其他政务服务中心应设值班室。消防控制室（值班室）应设置直接拨打“119”报警电话及单位内部联络通讯装置。消防控制室操作人员应经消防职业培训合格后持证上岗。

5.4.7 中心防火、灭火装置应按照 GB 25201 的要求进行定期检查与日常维护保养，确保功能正常可用。

### 5.5 供水、供电安全

5.5.1 供水、供电等设施可由物业统一管理。

5.5.2 应对供水、供电设施进行日常维护，并及时更换出现问题的器件。不得私接电源线和超负荷用电。

## 6 应急处置

### 6.1 突发公共场所安全事件

#### 6.1.1 治安事件应急措施

6.1.1.1 发生打架斗殴、醉酒滋事、盗窃、抢劫等案件时，工作人员或现场安保人员应向突发事件处置小组及公安部门报告。

6.1.1.2 积极协助有关部门维持秩序，保护现场。

#### 6.1.1.3 处理该类案件应遵循以下原则：

- a) 保持冷静，沉着应对，保护服务对象和自身安全；
- b) 如有工作人员和办事群众受伤，应立即向“120”急救中心求救；
- c) 注意保护现场，不让任何人触摸现场痕迹和移动现场的物品；发现作案工具及赃物应交由公安机关处理；
- d) 犯罪嫌疑人如逃离现场，应尽可能记清人数、面部及身体特征、衣着特点、所乘交通工具型号、号牌等特征，向公安机关提供线索。

#### 6.1.2 出现可疑爆炸物及其他危险物品事件应急措施

发现可疑爆炸物及其他危险物品时，应采取以下措施：

- a) 首先关闭电源，由值班人员引导沿消防通道撤离；
- b) 立即向现场安保人员和管理机构报告，并向公安机关报警；
- c) 安保人员和政务服务中心管理人员，按 6.1.3 执行。

#### 6.1.3 发生爆炸、毒气泄漏等事件应急措施

爆炸、毒气泄漏等事件发生时应采取如下措施：

- a) 立即关闭现场中央空调或盘管空调风机，防止有毒气体通过空调系统扩散；
- b) 应立即采取开启现场窗户等措施通风，排除有毒气体，快速输送新风；
- c) 立即向公安机关报警，组织安保人员保护现场；
- d) 尽快指挥人员撤离现场；
- e) 有人员伤亡时，应及时向“120”急救中心求救；
- f) 同时启动消防应急预案，准备协同处理可能发生的火灾等并发灾情。

#### 6.1.4 发生群体性事件应急措施

发生群众上访、非法聚会等事件时，应采取如下措施：

- a) 现场工作人员应立即向突发事件处置小组报告，安保人员应维护好现场秩序，防止过激行为或其他意外事件发生；
- b) 现场工作人员应冷静处置，避免与之发生争论；
- c) 应立即将上访者引领至僻静的餐厅或会议室就座，进行正面劝导并安排接待员接待，缓和气氛，防止事态恶化；发现有暴力行为或暴力倾向时，应通知公安部门、信访部门；
- d) 中心管理人员应在上访者情绪相对稳定后，了解其上访或聚会事由，做好记录，并根据现场情况，立即通知事件相关职能部门到场处理；
- e) 突发事件处置小组应密切关注事态的发展和处置情况，必要时应及时向本级政府、公安机关报告；
- f) 处置群体上访、非法聚会等突发事件时，突发治安事件或发现可疑物、发生爆炸等情形时，按 6.1.1、6.1.2、6.1.3 执行。

#### 6.1.5 疾病、意外伤害应急措施

6.1.5.1 突发疾病、意外伤害时，应急医疗救治工作应坚持以人为本、救死扶伤的原则，尽最大可能减少人员伤亡，第一发现人应迅速报告突发事件处置小组，拨打“120”急救电话。

6.1.5.2 应根据自身急救能力并按照现场抢救、院前急救、专科救治的不同环节和实际需要组织实施应急救护。

## 6.1.6 自然灾害应急措施

### 6.1.6.1 地震

突发地震灾害时，应按以下程序处理：

- a) 立即组织人员疏散；
- b) 地震灾难发生时，相关负责人应立即通过有效手段发出警报；
- c) 应迅速撤离建筑物，紧急时可就近躲避，待地震间歇期快速撤离；
- d) 警务人员负责切断大楼的供水、供电；
- e) 撤出楼外后，准备灭火设备和工具，随时准备处理可能发生的火灾和救助被困人员。

### 6.1.6.2 出现极端天气、水灾

6.1.6.2.1 发生台风、暴雨等极端天气灾害情况，值班人员应通知物业部门并协助做好灾情处理，直至救援部门到达现场，方可撤离。

6.1.6.2.2 水灾发生后，现场工作人员应当协助救援部门组织群众逃生，积极营救受困人员，尽快恢复工作秩序。

## 6.2 突发卫生健康安全事件

发生重大呼吸道传染病疫情时，应采取如下措施：

- a) 发现疑似病例或经公告、通报得知确诊病例、疑似病例曾在中心活动，应立即追踪其在中心内的活动轨迹，查找密切接触者，并立即通知其做好个人防护、居家隔离，等候疫情防控部门进行相应处置；
- b) 发现有可疑症状病例或出现确诊病例时，工作人员应在做好个人防护的前提下，立即安排病例至临时隔离室隔离，向辖区疫情防控部门报告，等待疫情防控部门前来处置；同时，根据疫情严重程度，封闭病例活动区域或暂时关闭政务服务中心，对相关区域和病例接触过的物品进行消毒；
- c) 配合疫情防控部门做好确诊病例、疑似病例密切接触者防控措施。

## 6.3 突发网络信息安全事件

### 6.3.1 故障等级分类

6.3.1.1 发生网络故障时应按照故障分级处理，故障等级分类如下：

- a) I级故障：窗口网络瘫痪，内网无法访问，导致窗口工作人员无法正常办件；
- b) II级故障：部分窗口无法正常办件，因病毒或楼层交换机导致网络中断或窗口电脑成批量损坏；
- c) III级故障：窗口网络瘫痪，互联网无法访问。

6.3.1.2 发生信息系统故障时应按照故障分级处理，故障等级分类如下：

- a) I级故障：信息系统平台无法正常使用（超过1小时）；
- b) II级故障：信息系统平台无法正常使用（1小时内解决）；
- c) III级故障：信息系统平台无法正常使用（20分钟内解决）。

### 6.3.2 故障处理程序

6.3.2.1 I级故障处理措施如下：

- a) 记录备案，立即做出故障信息传递；
- b) 故障诊断，判断故障原因；

- c) 会同相关单位提出解决方案;
- d) 上报相关领导。

#### 6.3.2.2 II级故障处理措施如下:

- a) 记录备案,立即做出故障信息传递;
- b) 故障诊断,判断故障原因;
- c) 根据故障原因及故障级别进行相应处理;
- d) 上报相关领导。

#### 6.3.2.3 III级故障处理措施如下:

- a) 记录备案,立即做出故障信息传递;
- b) 根据故障原因及故障级别进行相应处理;
- c) 软故障:修改配置;
- d) 硬故障:检测、替换;
- e) 调整配置或重新启动相关设备;
- f) 故障处理完毕,填写故障处理单。

### 6.4 突发消防安全事件

6.4.1 现场工作人员发现火情后,应立即采取应急措施,切断与火灾相关的电源、气源、火源,搬迁易燃物品等。

6.4.2 应根据火情拨打“119”火警电话,向突发事件处置小组报告。

6.4.3 突发事件处置小组成员按照职责分工迅速到位,组织灭火扑救和安全疏散人员、物资工作。

6.4.4 通讯联络人员应注意保持通讯联络畅通,及时准确地将各类指令、情况及信息上传下达;安全疏散人员应对疏散通道进行紧急疏通,对现场实行警戒,维护现场秩序,避免人员伤亡;配合专职消防队员及医护人员抢救火场内被困伤员及重要物资;后勤保障人员,应迅速调集准备灭火所需物资、设备,为完成灭火、疏散救护任务提供支持和保障。

6.4.5 灭火结束后,安全疏散人员应对起火现场实施警戒保护,严禁非现场人员进入现场,确保现场的原始状态,配合调查人员做事故现场的调查工作;后勤保障人员在突发事件处置小组的安排下做好善后处置工作。

### 6.5 突发水、电故障

6.5.1 发生突然停水时,应立即停用公共卫生间,做好全体工作人员和办事群众的宣传解释工作,并通知有关单位进行抢修维护,尽快恢复供水。

6.5.2 发生突然停电时,应按以下程序处理:

- a) 工作人员应立即通知物业公司和突发事件处置小组,如有备用电源应立即启用;
- b) 工程技术人员和安保人员应逐一检查电梯内有无被困人员,有人被困时,应立即施救;
- c) 工程技术人员应立即检查大楼供电系统,立即抢修;属供电故障的,立即与供电管理部门联系;
- d) 必要时,工作人员应引领群众按诱导灯、应急灯或广播指示的引导就近从消防安全通道撤离;
- e) 恢复正常供电后,相关部门应立即组织维修人员检查各相关设备,确保各系统正常运行;
- f) 突发事件处置小组与窗口工作人员应做好群众的疏导工作。

## 7 持续改进

7.1 政务服务中心应组织相关技术人员总结、分析事件发生的原因及突发事件应急处置中存在的问题,

形成技术文档并对照整改。

7.2 政务服务中心应配合相应安全事件管理部门分析事件发生的原因及突发事件应急处置中存在的问题，配合总结、改进。

---



### 政务服务中心管理规范 第5部分：政务服务事项文件档案管理

Specifications for the management of government service centre—  
Part 5: Management standards of government service item document archiving

2022 - 07 - 08 发布

2022 - 10 - 08 实施

---



## 目 次

前言 .....	53
1 范围 .....	55
2 规范性引用文件 .....	55
3 术语和定义 .....	55
4 管理职责 .....	56
5 基本原则 .....	56
6 电子文件归档 .....	56
7 纸质文件归档 .....	56
附录 A（资料性） 政务服务纸质文件移交清单 .....	58



## 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内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件是 DB43/T 2422《政务服务中心管理规范》的第5部分。DB43/T 2422 已经发布了以下部分：

- 第1部分：政务服务中心建设；
- 第2部分：政务服务人员；
- 第3部分：服务提供；
- 第4部分：安全与应急处置；
- 第5部分：政务服务事项文件档案管理；
- 第6部分：政务服务质量控制；
- 第7部分：政务服务督查考核与评价改进。

本文件由湖南省政务管理服务局提出并归口。

本文件起草单位：湖南省政务服务和大数据中心、湘西自治州行政审批服务局、湖南莫尔标准化咨询有限公司。

本文件主要起草人：阮珂、唐细华、王显一、侯家骥、夏歧辉、欧阳艳、颜斯哲、陈晓龙、杨兆宏、李拥平、吴朝化、刘江香、林敏、白冰彦、曹丽冰、向梦黎、颜卓、彭波、马有璐、冀洁。



## 政务服务中心管理规范 第5部分：政务服务事项文件档案管理

### 1 范围

本文件规定了政务服务纸质档案与电子档案的管理职责、归档原则、归档流程与要求。

本文件适用于省、市（州）、县（市区）政务服务中心的政务服务事项文件档案管理。园区企业服务中心、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 13968 档案交接文据格式

DA/T 85 政务服务事项电子文件归档规范

### 3 术语和定义

DA/T 85-2019 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

**政务服务事项文件 government service document**

指在政务服务事项办理中收集、形成且未经整理，反映政务服务事项申请、收件、受理、审批过程和结果送达的原始资料、文字、图表、数据等不同形式电子文件和纸质文件的总称。

#### 3.2

**政务服务事项档案 government service record**

具有凭证、查考和保存价值并归档保存的政务服务事项文件。

[来源：DA/T 85-2019，定义 3.3，有修改]

#### 3.3

**政务服务事项纸质档案 government service paper record**

具有凭证、查考和保存价值并归档保存的政务服务事项纸质文件。

[来源：DA/T 85-2019，定义 3.3，有修改]

#### 3.4

**归档 archiving**

将具有凭证、查考和保存价值且办理完毕、经整理后的政务服务文件向档案部门提交的过程。

[来源：DA/T 85-2019，定义 3.5，有修改]

#### 3.5

**最小细分项 minimum segmentation item**

政务服务事项办理的基本单位。

## 4 管理职责

### 4.1 政务服务实施机构

- 4.1.1 负责制定政务服务事项文件归档范围和档案保管期限表。
- 4.1.2 负责政务服务事项纸质文件和电子文件的形成、办理、归档和档案的管理工作。涉及多个政务服务实施机构联合办理的政务服务事项，各政务服务实施机构按照各自职责分工负责归档工作。
- 4.1.3 政务服务实施机构的业务办理部门负责政务服务事项纸质文件和电子文件的归档工作。

### 4.2 政务服务中心管理机构

负责综合窗口在办理政务服务事项过程中形成的纸质文件的收集、整理和移交。

## 5 基本原则

- 5.1 电子文件与纸质文件具有同等法律效力，对于以电子形式归档的文件，除法律、法规另有规定外，不再归档对应纸质文件。
- 5.2 政务服务事项电子文件归档工作应遵循统筹规划、统一标准、规范管理、安全高效的原则。
- 5.3 政务服务电子文件实行单套归档，电子档案实行单套管理。

## 6 电子文件归档

电子文件的归档工作流程和归档信息包的内容结构、命名规则、元数据和存储格式应按照 DA/T 85 的规定执行。

## 7 纸质文件归档

### 7.1 归档范围

纸质文件的归档范围与档案保管期限与 DA/T 85 规定的电子文件归档范围与档案保管期限要求保持一致。

### 7.2 基本要求

- 7.2.1 政务服务事项纸质文件归档管理流程从政务服务事项办理开始，到政务服务实施机构的档案部门接收归档文件结束。
- 7.2.2 政务服务实施机构的业务办理部门承担纸质文件归档管理的主体责任。
- 7.2.3 通过政务服务中心窗口办理的政务服务事项，按照“谁形成、谁整理、谁归档”的原则，由政务服务中心管理机构与政务服务实施机构的业务办理部门分别负责承担归档工作，其中政务服务中心管理机构归档后的文件向政务服务实施机构的业务办理部门移交。政务服务实施机构的业务办理部门最终向档案部门移交。
- 7.2.4 文件收集、整理、归档以政务服务事项的最小细分项为基准，按照由系统自动生成的事项办理顺序号为文档编号。

### 7.3 归档流程与要求

#### 7.3.1 文件收集

通过综合窗口办理的政务服务事项从办理开始至办理结束,由综合窗口工作人员全程收集通过窗口接收与产生的纸质文件。其他分领域综合窗口接收、产生、办理的纸质文件由政务服务实施机构的业务办理部门自行组织收集。

#### 7.3.2 文件整理

7.3.2.1 收集的文件按照归档范围所列目录进行分类整理,分行政权力事项和公共服务事项,并进行必要的信息补录、材料补充等操作。

7.3.2.2 窗口工作人员应对现场纸质文件进行清理,文件归档最迟不晚于事项办结后1个月。

7.3.2.3 纸质文件以办件事项为基本单位进行组织,按照“一事一件”的原则,与该办件事项相关的、属于归档范围的纸质文件应按要求进行分类、排列等。

7.3.2.4 归档的文件应内容完整、数据准确、表格填写清楚规范、图形清晰。

#### 7.3.3 归档登记

窗口工作人员应清点、核实纸质文件的保管期限、数量等信息,并根据清点和检查结果进行登记,形成政务服务纸质文件清单。

#### 7.3.4 移交

7.3.4.1 窗口工作人员整理完毕后,填写《政务服务纸质文件移交清单》(参见附录A),向政务服务实施机构的业务办理部门移交。

7.3.4.2 政务服务实施机构的业务办理部门对文件进行汇总、分类、编号、编目、修整、装订、编页、装盒等。将整理完毕的政务服务事项纸质档案,按照GB/T 13968的档案交接文据要求向政务服务实施机构的档案部门移交。

#### 7.3.5 接收审核

7.3.5.1 政务服务实施机构的业务办理部门应对窗口工作人员移交文件进行审核,审核无误,经交接双方签字确认后,进行接收。退回的政务服务纸质文件,应由窗口工作人员修正补充后再次移交,政务服务实施机构的业务办理部门验收合格后予以接收。

7.3.5.2 政务服务实施机构的档案部门对业务办理部门移交的文件进行审核,审核无误,经交接双方签字确认后,进行接收。退回的政务服务纸质文件,应由业务办理部门修正补充后再次移交,档案部门验收合格后予以接收;涉及到窗口工作人员移交文件不合格的,由业务办理部门通知窗口工作人员修正补充。



### 政务服务中心管理规范 第6部分：政务服务质量控制

Specifications for the management of government service centre—  
Part 6:Control of government service quality

2022 - 07 - 08 发布

2022 - 10 - 08 实施

---



# 目 次

前言 .....	63
1 范围 .....	65
2 规范性引用文件 .....	65
3 术语和定义 .....	65
4 管理职责 .....	65
5 总体目标 .....	65
6 质量要求 .....	65
7 质量控制 .....	66
8 质量改进 .....	67



## 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内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件是 DB43/T 2422《政务服务中心管理规范》的第6部分。DB43/T 2422 已经发布了以下部分：

- 第1部分：政务服务中心建设；
- 第2部分：政务服务人员；
- 第3部分：服务提供；
- 第4部分：安全与应急处置；
- 第5部分：政务服务事项文件档案管理；
- 第6部分：政务服务质量控制；
- 第7部分：政务服务督查考核与评价改进。

本文件由湖南省政务管理服务局提出并归口。

本文件起草单位：湖南省政务服务和大数据中心、郴州市行政审批服务局、湖南莫尔标准化咨询有限公司。

本文件主要起草人：阮珂、唐细华、王显一、侯家骥、夏歧辉、颜斯哲、周珊旭、白冰彦、曹丽冰、向梦黎、颜卓、彭波、马有璐、冀洁。



## 政务服务中心管理规范 第6部分：政务服务质量控制

### 1 范围

本文件规定了政务服务中心政务服务质量控制的管理职责、总体目标、质量要求、质量控制和质量改进要求。

本文件适用于省、市（州）、县（市区）政务服务中心对服务质量控制。园区企业服务中心、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

本文件没有规范性引用文件。

### 3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

### 4 管理职责

4.1 政务服务管理机构应成立服务质量管控小组，明确质量负责人统筹协调制定政务服务中心服务质量目标、质量要求、质量控制和质量改进要求。

4.2 政务服务中心管理机构负责中心服务质量和效率的日常管理。

### 5 总体目标

政务服务中心综合办事窗口全覆盖，政务服务事项“应进必进”，同一政务服务事项线上线下无差别受理、同标准办理，公开与服务信息数据同源、标准一致，服务提供优质、现场管理规范、业务办理高效。服务对象满意度评价应达到95%以上。

### 6 质量要求

#### 6.1 政务服务事项

6.1.1 政务服务事项除因涉密和场地限制等特殊因素外，应实现“应进必进”。

6.1.2 政务服务中心、政务服务平台及APP、小程序、自助服务一体机等线上线下服务渠道政务服务事项、办事指南同源发布、同步更新。

6.1.3 政务服务承诺时限不高于法定时限且缩减比例达到上级及本级政务服务管理机构要求。

6.1.4 政务服务事项申请材料精简、要求清晰，无法律法规规定外的材料，在线能获取的材料或通过机构间共享能获取的电子材料等未要求重复提交。

6.1.5 进驻中心的政务服务事项服务流程符合“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的模式要求。

## 6.2 政务公开

6.2.1 设置政务公开窗口，公开设施设备齐全，有公开制度保障，配备专人提供政策咨询查阅、办事服务指引，指导依申请公开等服务。

6.2.2 政务服务信息公开更新及时、准确、规范，线上线下内容一致，咨询渠道通畅，信息获取便捷。

## 6.3 服务行为

6.3.1 线上线下服务通过政务服务平台管理和运行，涉及国家秘密等情形除外。

6.3.2 提供线上线下办理渠道，不限制服务对象选取渠道。

6.3.3 政务服务人员无不文明服务行为，无相关差评。

6.3.4 政务服务人员业务知识扎实，业务办理操作熟练。

6.3.5 政务服务人员遵纪守法、遵守服务流程规范，廉洁服务，无不良投诉记录。

## 6.4 服务效率

政务服务事项按时办结率达到 100%。

## 6.5 中介服务

进驻中心的中介服务机构遵守政务服务中心服务流程规范，及时公开并动态调整中介服务事项及办事指南，确保公开信息与办事信息一致。

# 7 质量控制

## 7.1 政务服务事项

7.1.1 政务服务管理机构定期组织进驻机构梳理权责清单、进驻事项清单，随机电话或实地暗访抽查某事项，检查是否存在已进驻政务服务中心事项仍在原机构受理等的情况。

7.1.2 随机抽取政务服务事项，与同级其他政务服务机构对比承诺时限平均时间和在法定时限基础上缩减的比例、平均跑动次数、环节精简、减证便民、优化服务情况。

7.1.3 定期开展服务对象对“减材料”“减时间”“减环节”“减跑动次数”的满意度调查回访。

7.1.4 随机抽取政务服务事项，检查事项实际办事要求与办事指南要求是否一致。

## 7.2 政务公开

政务服务管理机构应根据国家、省级政务公开要求，定期开展政务公开自评，检查是否存在线上线下公开内容不一致等情况。定期开展政务公开群众满意度调查，了解群众需求。

## 7.3 服务行为

7.3.1 定期开展政务服务办理流程检查，查看是否存在未纳入政务服务平台管理和运行的情况；定期开展服务对象回访，了解是否存在强制其选择办理方式的情况。

7.3.2 政务服务中心管理机构应定期或不定期开展中心服务礼仪、服务行为等方面的培训和在岗督导，针对督导发现的问题，开展专项整治与纠偏。

7.3.3 政务服务中心管理机构制定政务服务人员业务能力系统培训计划，定期组织开展政务服务人员

技能水平提升培训，并开展技能测评、技能比赛等活动，针对性地发现问题、解决问题。

7.3.4 定期开展服务对象对政务服务人员业务知识熟练度、技能操作水平方面的评价，了解是否存在业务不精、操作不熟等情况。

7.3.5 各级政务服务中心管理机构通过中心现场巡查、视频监控系统、联合纪委或人大政协监督以及邀请社会多方监督等多种方式开展“清廉”大厅建设自查自纠工作。

7.3.6 畅通拓宽举报投诉渠道，公开投诉信箱、电话、网络平台等，引导企业群众提问题、指不足。

7.3.7 不定期开展办事群众回访，了解是否存在推诿扯皮、“吃拿卡要”等工作作风、违纪违法问题。

#### 7.4 服务效率

各级政务服务管理机构应依托行政效能电子监察系统，及时统计分析政务服务事项的办结情况，对存在有延期风险的，及时进行提醒警告，对行政不作为、慢作为、乱作为的相关机构及人员进行责任追究。

#### 7.5 中介服务

7.5.1 各级政务服务管理机构监督中介服务机构及时公开更新中介服务事项及办事指南。

7.5.2 适时协调中介服务机构行政主管部门组成联合检查小组，对中介服务机构在政务服务中心的代理活动，包括执业记录、收费情况、遵纪守法等情况，进行定期或不定期联合检查。

7.5.3 设立举报、投诉热线，接受群众和媒体的监督。

### 8 质量改进

8.1 政务服务中心管理机构对检查过程中发现的问题和不足应进行汇总后，直接交由相关机构进行整改和完善。

8.2 相关机构应当在规定时限内完成整改工作，提出整改措施并加以持续改进，同时将有关情况及时反馈给政务服务中心管理机构。

8.3 政务服务中心管理机构应及时发现并处理政务服务评价工作中出现的问题，研究和创新评价的方式方法，做好“差评”的核实、整改和回访工作。

8.4 服务对象可对政务服务中心服务质量改进工作进行督促，政务服务管理机构可对政务服务中心服务质量改进工作进行督促、跟踪、复查。



### 政务服务中心管理规范 第7部分：政务服务督查考核与评价改进

Specifications for the management of government service centre—  
Part 7: supervision, assessment and evaluation improvement  
of government services

2022 - 07 - 08 发布

2022 - 10 - 08 实施

---



## 目 次

前言 .....	73
1 范围 .....	75
2 规范性引用文件 .....	75
3 术语和定义 .....	75
4 管理职责 .....	75
5 评价方式方法 .....	75
6 督查考核 .....	76
7 行政效能电子监察 .....	76
8 政务服务中心考核评价 .....	77
9 结果应用 .....	77
10 异常处理 .....	77
11 持续改进 .....	78



## 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内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件是 DB43/T 2422《政务服务中心管理规范》的第7部分。DB43/T 2422 已经发布了以下部分：

- 第1部分：政务服务中心建设；
- 第2部分：政务服务人员；
- 第3部分：服务提供；
- 第4部分：安全与应急处置；
- 第5部分：政务服务事项文件档案管理；
- 第6部分：政务服务质量控制；
- 第7部分：政务服务督查考核与评价改进。

本文件由湖南省政务管理服务局提出并归口。

本文件起草单位：湖南省政务服务和大数据中心、郴州市行政审批服务局、湖南莫尔标准化咨询有限公司。

本文件主要起草人：阮珂、唐细华、王显一、侯家骥、夏歧辉、颜斯哲、周珊旭、白冰彦、曹丽冰、向梦黎、颜卓、彭波、马有璐、冀洁。



## 政务服务中心管理规范 第7部分：政务服务督查考核与评价改进

### 1 范围

本文件规定了政务服务中心的督查考核管理职责、评价方式方法、督查考核、行政效能电子监察、政务服务中心考核评价、结果应用、异常处理和持续改进。

本文件适用于省、市（州）、县（市区）政务服务中心的督查考核与评价改进管理。园区企业服务中心、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 39734 政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范

GB/T 39735 政务服务评价工作指南

### 3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

### 4 管理职责

4.1 政务服务管理机构负责辖区内政务服务中心督查考核与评价改进的统筹规划、组织实施、结果应用及改进。

4.2 政务服务中心管理机构负责本级政务服务中心的内部考核评价管理。

### 5 评价方式方法

#### 5.1 方式

政务服务中心的督查考核与评价方式一般包括督查考核、行政效能电子监察及政务服务中心考核评价等。

#### 5.2 方法

督查考核与评价方法包括但不限于召开座谈会、现场巡查、查阅台账资料、发放问卷表、回访办事群众、与被考者交谈、体验式办理。实施机构可根据需要采取一种或多种方法。

## 6 督查考核

### 6.1 上级督查考核

#### 6.1.1 内容与依据

依据当年度国家和湖南省政务管理服务工作部署，主要督查考核重点改革任务、年度工作要点等完成情况。

#### 6.1.2 组织与实施

上级政务服务管理机构可自行开展督查考核，考核应明确考核计划、内容、程序、时间安排、方式及结果运用。

### 6.2 交叉检查交流

#### 6.2.1 内容与依据

依据当年度国家和湖南省政务管理服务工作部署，督查考核有关工作任务在政务服务中心落地情况及政务服务中心运行管理情况。

#### 6.2.2 组织与实施

6.2.2.1 交叉检查交流一般由上级政务服务管理机构组织并发起。

6.2.2.2 组织机构应制定并下发交叉检查交流方案，明确检查交流内容、方式、时间安排、纪律要求和结果运用。

6.2.2.3 组织机构可在开展交叉检查交流前组织参与人员固定地点集合、培训。培训后再分赴各地区，对照交叉检查要求开展交叉检查交流工作。

6.2.2.4 交叉检查交流结束后，参与人员应以小组形式将各组检查交流情况报组织机构，检查交流情况一般包括交叉检查交流报告、典型经验做法情况、发现问题情况以及有关方面意见建议情况等。

6.2.2.5 组织机构对报送的所有资料进行综合分析后，形成综合报告。

#### 6.2.3 第三方评估

6.2.3.1 省级政务服务管理机构可委托第三方机构开展评估工作，受委托的第三方机构应具备以下条件：

——具有独立的法人资格；

——具有与其服务范围相适应的固定工作场所和专业服务团队；

——能够熟练对中心管理与服务工作开展评估，独立编制年度评估综合报告。

6.2.3.2 第三方机构制定评估方案，明确评估内容、实施步骤、时间安排和评估结果运用。

6.2.3.3 第三方机构组织评估人员，对照实施要求，开展评估。

6.2.3.4 第三方机构根据评估方案要求，做好评估数据处理和评估报告编制。

## 7 行政效能电子监察

### 7.1 内容与依据

依据进驻机构公开的全面、完整的办事指南和审核办理流程、标准、时限等办事信息，对进驻机

构及其工作人员开展政务服务的时效性、合规性和便捷度进行监督。

## 7.2 组织与实施

各级政务服务管理机构应建立政务服务效能监管制度，并配置专门的监管人员进行实时监管，将发现的问题及时通知相关人员和部门，督促整改，并对整改情况进行跟踪督办。

## 8 政务服务中心考核评价

### 8.1 内部考核

#### 8.1.1 内容与依据

8.1.1.1 围绕权力运行全流程和政务服务全过程，依据政务服务中心内部相关管理制度、规范等识别考核评价内容。

8.1.1.2 政务服务中心窗口单位考核评价以绩效考核为主，重点考核窗口建设、运行管理、创新服务和廉政建设等内容。

8.1.1.3 窗口工作人员考核以德、能、勤、绩、廉为主，重点考核出勤到岗、业务办理、仪容仪表、文明服务、纪律管理、服务满意度等方面。

#### 8.1.2 组织与实施

8.1.2.1 政务服务中心管理机构应成立考核组，考核组可由政务服务中心管理机构、窗口单位和驻中心纪检监察等部门组成。

8.1.2.2 考核组应于每年初制定当年度考核实施细则，明确考核内容、考核周期、实施步骤和考核结果运用等。

8.1.2.3 考核组按照考核细则实施考核，并及时出具考核结果。

### 8.2 政务服务“好差评”

各级政务服务管理机构应按照 GB/T 39734、GB/T 39735 的要求开展政务服务“好差评”的实施与结果应用。

## 9 结果应用

9.1 督查考核、行政效能电子监察及政务服务中心考核评价应作为绩效考核与评优评先的依据。

9.2 各级政务服务管理机构应及时总结工作经验和成效，分析短板和不足。对于优秀工作经验和成效予以表扬，并通过新闻媒体进行宣传推广；对发现的突出问题，督促相关单位、人员限期整改；对于发现的违纪违法问题线索，应按照干部管理权限移交同级纪检监察机关。

## 10 异常处理

各类督查考核与评价机构应设立申诉渠道，被考核机构或个人对结果有异议的，可在收到结果后向实施机构提出申诉。经核实结果确有异常的，修正考核结果；未发现异常的，维持原结果。

## 11 持续改进

11.1 应根据科学技术发展进步情况综合运用互联网、云计算大数据、人工智能、区块链等技术，结合服务对象需求和政务服务发展需要，持续改进各类督查考核与评价内容、方式方法、程序，确保督查考核与评价结果的科学性有效性。

11.2 应建立持续改进工作机制，可以立即整改的，应及时纠正；对于情况较复杂的，应制定和实施政务服务工作改进和提高方案，推动政务服务工作改进。

11.3 应对督查考核与评价结果进行全面总结，并将情况及时向社会公开，广泛接受社会评价和监督。

---