

ICS 03.080  
A 00

# DB46

海 南 省 地 方 标 准

DB 46/ T 273—2014

---

## 政务服务中心窗口服务规范

Counter service regulation for government service center

2014 - 01 - 29 发布

2014 - 03 - 01 实施

---

海南省质量技术监督局 发布

## 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 环境、设施与安全 .....	1
5 人员要求 .....	2
6 服务要求 .....	2
7 监督与考核 .....	4
附录 A（资料性附录） 政务服务中心文明用语、服务忌语 .....	5
附录 B（资料性附录） 受理通知书 .....	6
附录 C（资料性附录） 申请材料补正清单告知书 .....	7

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由海南省质量技术监督标准与信息所提出。

本标准负责起草单位：海南省质量技术监督标准与信息所。

本标准参与起草单位：海南省人民政府政务服务中心。

本标准主要起草人：王国才、冀行方、云晗、林燕、林智、王小英、黄文秀、陈莉。

# 政务服务中心窗口服务规范

## 1 范围

本标准规定了政务服务中心窗口服务的环境、设施与安全、人员要求、服务要求以及监督与考核。本标准适用于本省各级政府政务服务中心窗口服务，其它政务窗口服务可参照执行。

## 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，仅所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 2893.1 图形符号 安全色和安全标志 第1部分:工作场所和公共区域中安全标志的设计原则

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分:通用符号

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1

#### 政务服务中心

政府行政机关和事业单位为提供行政审批及其他公共服务而设置的机构或场所。

## 4 环境、设施与安全

4.1 应设置固定的办公场所或完善的审批系统，建筑面积和房屋结构应符合工作需求。

4.2 应设置醒目的、便于识别的办事引导标志标识。办公场所的公共信息图形符号标志应符合GB/T 2893.1、GB 2894、GB/T 10001.1 的规定。

4.3 门窗、墙壁、桌椅、地面等工作环境应保持庄重、整洁。

4.4 办公用品应摆放有序，与工作无关的物品不应放置工作台面上。

4.5 应在政务大厅展示办事指南、示范文本等材料。展示材料应及时补充，并保持时效性。

4.6 应配备与工作需要相适应的办公设施，如：电话、电脑、复印机、扫描仪、打印设备等。

4.7 应设置填写台及服务对象等候区，并提供文具、老花镜、饮水、文印、手机充电等便民设施。

4.8 政务业务管理系统应确保正常运行，以保证窗口业务的正常处理。

4.9 服务期间应确保电子显示屏、触摸屏、电梯等设施处于正常工作状态。若有设备故障，应贴上警示牌，并及时维修。

4.10 应保持服务场所楼梯、过道及安全出口的畅通，以满足紧急情况下人员疏散的需要。

4.11 应在服务区域等重要方位安装监控、报警装置。

4.12 应按照规定配备消防器材、应急照明灯和导向性标志，并加强对消防安全的日常监督管理和维护，确保消防安全。

4.13 应建立窗口服务突发性事件应急处理预案，明确突发事件的应对措施，确保正常的服务秩序。

## 5 人员要求

### 5.1 能力要求

5.1.1 窗口负责人应熟悉与本部门相关的政策法规以及工作标准，并具有较高的政策水平和较强业务管理能力。

5.1.2 窗口工作人员应熟练掌握本部门的政策法规和工作标准，熟悉本岗位的业务知识和业务流程，掌握工作设备的操作，能在规定时限内完成工作任务。

5.1.3 有特殊要求岗位的工作人员，应具备相应的资质并持证上岗。

### 5.2 纪律要求

5.2.1 遵守窗口各项规章制度，做到令行禁止。

5.2.2 遵守窗口工作行为规范，上班时间不迟到、不早退、不脱岗、不窜岗，不得代考勤；工作时间禁止吃零食、上网打游戏、看电影、听音乐及做其他与工作无关的事情。

5.2.3 恪守职业道德，自觉维护政府窗口形象。

### 5.3 仪表形象

5.3.1 工作时间应统一着装，佩戴或放置工作牌。

5.3.2 仪表端庄，举止文明。

### 5.4 服务态度

5.4.1 主动热情，态度和蔼，耐心周到，百问不厌，百查不厌。

5.4.2 不得冷落、刁难、歧视服务对象，不允许责备、埋怨、训斥服务对象，禁止与服务对象争吵。

5.4.3 对待服务对象一视同仁，做到：来有迎声、问有答声。

5.4.4 服务对象提出意见、建议或批评时，应认真倾听，做到有则改之，无则加勉。

5.4.5 服务对象产生误解，应耐心做好政策的宣传和解释工作。

### 5.5 服务语言

5.5.1 与服务对象交谈时应当口齿清楚、条理清晰、语调温和、言简意赅。

5.5.2 应使用文明用语，杜绝服务忌语（内容参见附录A）。除特殊情况外统一使用普通话。

## 6 服务要求

### 6.1 基本要求

6.1.1 应建立首问负责、一次性告知、服务承诺、限时办理、责任追究等制度。

6.1.2 应规范工作程序，并设置合理的办事流程。

6.1.3 应公开办理主体、办理依据、办理条件、办理程序、办理时限、办理结果、收费标准、监督渠道等内容，建立事项目录，并通过发布公告、网上公布、电子触摸屏、办事指南等途径进行公开。

6.1.4 应公开窗口工作人员的姓名、职务、工号、照片及所属部门名称。

6.1.5 应设立现场咨询、电话咨询等咨询服务方式。

6.1.6 应执行首问负责制，第一位接受咨询的窗口工作人员为首问责任人。对职责范围内的咨询，应全面、准确、及时解答；不能立即解答的问题，应做好记录，及时向上级请示汇报，并向服务对象交待清楚回复日期；不属于本部门工作范畴的，应及时引荐到相关窗口进行咨询。

## 6.2 服务流程

### 6.2.1 申请受理

6.2.1.1 服务对象到窗口申请办理各类业务时，窗口工作人员应一次性告知当事人办理程序及所需申报材料，并主动提供相关示范文本、表格和资料。

6.2.1.2 申请材料齐全、符合法定形式的，或若能当场补充、更正的从而满足受理条件，应受理后出具《受理通知书》（格式参见附录B），并承诺办理时限。

6.2.1.3 申请材料不齐全，不能当场补充、更正的不予受理，应向申请人出具《申请材料补正清单告知书》（格式参见附录C）。

6.2.1.4 申请事项由于上级要求、数量限制等原因停止受理的事项，应书面说明不予受理的具体理由，并发放不予受理通知书。

### 6.2.2 审查

#### 6.2.2.1 初审

窗口工作人员依法对申请人提交材料的真实性、合法性和规范性进行审查，并作出初审意见。

#### 6.2.2.2 审查

窗口负责人会同有关人员对申报材料进行审查，并作出审查意见。

#### 6.2.2.3 特殊环节

##### 6.2.2.3.1 现场勘查

- a) 需现场勘查的，审查合格后，由现场勘查人员进行勘测、检测、审查等工作，并出具勘查结果。
- b) 现场勘查过程，需要补正有关材料的，待材料补正完成后再出具勘查结果。服务对象补正材料所用的时间不计入承诺时限。

##### 6.2.2.3.2 其它

依法或利害关系人提出相关申请，需要公示、听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、测绘、鉴定专家评审等特别程序的，应按相关规定发布公告，按照规定程序运作，并出具相关结果。

### 6.2.3 收费

6.2.3.1 办理事项涉及收费的，严格执行有关收费政策统一收取。

6.2.3.2 不得擅自提高收费标准、增设收费项目及变相收费。

### 6.2.4 决定

6.2.4.1 经审查符合批准条件的，本级权限内的行政许可或行政（公共）服务事项，由窗口工作人员在承诺期限内制作完成证照、批准文件，并通知申请人领取；需审查后转报上级部门批准的，应及时组织材料上报。

6.2.4.2 申请事项因政策、法规或经现场核实不具备批准条件的，应在承诺办理时限内向申请人书面说明理由，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。

### 6.2.5 送达

证照（批准文件）或不予许可（审批）通知书送交服务对象，要求服务对象在送达回证上签字。

### 6.2.6 资料归档

窗口工作人员应将相关材料按照规定要求及时整理归档。

## 6.3 办件管理要求

6.3.1 办理程序简便、手续齐全且可当场办结的事项，实行即收即办。

6.3.2 办理程序比较复杂、需经一定时间审查或实地勘查方能做出决定的事项，实行限时承诺办理。对按有关规定延长事项办理时限的，应提前告知服务对象。

6.3.3 申请事项如需经多个窗口办理的，应确定一个窗口统一受理，统一送达决定，由牵头单位组织相关部门进行联合审批，在承诺时限内办结。各窗口在申报材料传递过程中应认真填写交接单，并详细注明签收人和签收时间。

6.3.4 当业务系统出现故障或因不可抗力原因造成申请事项不能办理时，应及时做好服务对象的解释工作。

## 7 监督与考核

7.1 应建立完善的监督及投诉机制，对服务工作实行监管、督查。

7.2 应公开服务监督方式，通过投诉电话、投诉箱、意见簿、服务评价表等方式，及时掌握服务对象投诉问题或意见，并及时做出处理，同时将处理结果及时反馈给服务对象。

7.3 应建立完善责任追究制度，对服务窗口的违纪违规行为按照“谁主管，谁负责”、“谁审批，谁负责”追究相应的责任。

7.4 应制定窗口服务考评管理办法，定期对服务窗口单位及窗口工作人员进行考核。考核内容应包括：工作纪律、工作效率、服务质量等。考评结果进行公布，并作为窗口单位和个人年度考核依据。

**附 录 A**  
**(资料性附录)**  
**政务服务中心文明用语、服务忌语**

**A.1 文明用语**

- A.1.1 听服务对象电话应当使用“您好，政务中心××窗口”，“请问您办什么事？”，“我能转达吗？”，“请稍等一下”，“让您久等了”。
- A.1.2 接待服务对象应当使用“您好，您要办什么业务”，“对不起，请稍等，我帮您问一下别的同志”，“请您到×号××窗口办理（指明准确位置）”。
- A.1.3 为服务对象办理业务应当使用“请稍等”，“请填写xx”，“请您听我详细解释好吗”，“请到××窗口缴费”，“您的手续已办好，请核对”，“请保管好您的资料”，“请您×月×日来领取证照”，“对不起，您还缺少××材料，我现在把补办件的清单给您”、“对不起，根据××规定，您的××不能办理，请原谅”、“我这里办好后，下一个是××窗口”。
- A.1.4 当工作出现差错时应说“对不起，如果我工作中有失误，请您指正”、“欢迎您多提宝贵意见”。
- A.1.5 当业务受理完后应说“您慢走，再见”。
- A.1.6 当办事群众提出意见或建议时，应回答：“谢谢，欢迎您的监督和帮助”；受到办事群众表扬时，应回答：“谢谢，这是我们应该做的”。

**A.2 服务忌语**

- A.2.1 接待办事群众时，不得说“我还没上班，等会再说”、“我要下班了，你快点”、“没看见我在忙吗”。
- A.2.2 业务受理时，不得说“别啰唆，快点讲”、“我刚才已经说过，你怎么还问”、“你这人真笨”、“你的记性真差”、“怕麻烦你就不要办”、“机器坏了我有啥子办法”、“这是规定，你懂不懂”。
- A.2.3 办事群众所办业务不属本部门职能范围，不得说“我不管，问别人去”、“不知道”。
- A.2.4 工作中出现差错时，不得说“我就是这样的，你能把我怎么样”、“你去投诉好了”、“有意见找领导反映”。



附 录 B  
(资料性附录)  
受理通知书

受字[     ]第     号

审批事项名称			
申请事项内容			
申请单位名称或申请人姓名		联系人	
		联系电话	
办 件 编 号		移动电话	
<p>受理意见：</p> <p>于_____年 _____月 _____日收件，经审查，该申请事项符合法定受理条件，现决定予以受理。自受理之日起，承诺于 _____个工作日内办结。</p> <p style="text-align: right;">(部门专用章)</p> <p style="text-align: right;">年    月    日</p>			
承 办 人		签收人(签名)	
窗 口 电 话		送达时间	
查 询 网 址		投诉电话	

白联：存根联；红联：客户联；蓝联：档案联                      查询电话：

附 录 C  
(资料性附录)  
申请材料补正清单告知书

办件编号		申请人	
申请事项			
经办人		联系电话	
<p>办理意见：</p> <p>你（单位）于____年 ____月 ____日申请的事项，经审查，所报申请材料存在下列第____问题：</p> <p>1、申请材料不齐全</p> <p>2、不符合法定形式</p> <p>请作如下补正，并于____年 ____月 ____日前将材料提交到_____窗口：</p> <p>1、</p> <p>2、</p> <p>3、</p> <p>4、</p> <p style="text-align: right;">部门专用章</p> <p style="text-align: right;">年    月    日</p>			
承 办 人		申请人（签名）	
窗 口 电 话		打印时间	
查 询 网 址		投诉电话	

白联：存根联；红联：客户联；蓝联：档案联      查询电话：

\_\_\_\_\_