

# DB3311

## 浙江省丽水市地方标准

DB3311/T 275—2024

### 乡镇（街道）便民服务中心建设和服务规范

2024-02-19 发布

2024-03-19 实施

丽水市市场监督管理局 发布

# 目 次

前 言.....	II
引 言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 场所选址.....	1
5 服务大厅.....	1
6 服务要求.....	3
7 服务人员.....	4
8 监督、评价和改进.....	5
附 录 A （资料性） 样式图.....	1
附 录 B （资料性） 乡镇（街道）便民服务中心群众诉求、意见、建议登记表.....	4

## 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。

本文件由丽水市行政服务中心提出并归口。

本文件起草单位：丽水市莲都区行政服务中心、丽水市行政服务中心、丽水市青田县行政服务中心、丽水市缙云县行政服务中心、遂昌原创标准化事务所有限公司。

本文件主要起草人：吴玉贞、王智勇、范世尧、徐少玉、陈玲韞、李梅、李佳译、袁蓉。

本文件为首次发布。

## 引 言

为加快推进政务服务标准化规范化便利化，营造浓厚的“大花园建设”氛围，满足企业和群众的办事需求，丽水市创新提出花园政务大厅的概念，从功能布局规范化、事项办理标准化、办事手段数字化、办事场所舒适化、人员队伍专业化等方面对乡镇（街道）便民服务中心建设提出要求，致力将乡镇（街道）便民服务中心打造成为展示基层政府形象的重要窗口。

本文件将花园政务大厅的“五化”内容融入，并结合形象统一展示、功能布局优化、服务能力提升、数字化场景拓展、机制流程完善、均等化服务推广等“六统一”建设。促使统一市域范围内乡镇（街道）便民服务中心建设，提升整体服务质量，打造可复制、可推广的“丽水花园政务大厅样板”。

# 乡镇（街道）便民服务中心建设和服务规范

## 1 范围

本文件规定了乡镇（街道）便民服务中心（以下简称服务中心）的术语和定义、场所选址、服务大厅、服务要求、服务人员、监督评价和改进。

本文件适用于乡镇（街道）便民服务中心建设和服务要求。

## 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 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

GB 13495 消防安全标志

GB 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

GB 50140 建筑灭火器配置设计规范(附条文说明)

GB 50763 无障碍设计规范

DB33/T 2036.2 政务办事“最多跑一次”工作规范 第2部分：一窗受理、集成服务

DB33/T 2036.4 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

DB3311/T 198 政务服务礼仪规范

## 3 术语和定义

DB33/T 2036.4界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 便民服务中心

乡镇人民政府（街道办事处）设立的，为个人、法人及其他组织提供综合性政务服务事项的场所。

## 4 场所选址

- 4.1 应符合区域规划的要求，选择交通便利、公共设施较完善、方便群众办事的场所，以一楼大厅为宜。
- 4.2 可根据实际情况进行新建、改建、扩建。改建扩建时，应合理利用原有设施。

## 5 服务大厅

### 5.1 功能设置

应设置前台受理区、后台审批区、咨询引导区和便民休息区，可设置“互联网+政务服务”体验区、“24小时自助服务区”等。

## 5.2 窗口设置

5.2.1 应设置综合受理窗口，专业性强的事项可设置专业窗口。

5.2.2 可设置“帮办代办”、“跨省通办”、“省内通办”、“办不成事”反映等特色服务窗口。

## 5.3 设施配备

5.3.1 窗口应配备与工作相适应的计算机、移动平板、身份证读卡器、高拍仪、打印设备、电话，及办事所需的文具、老花镜等便民设施。

5.3.2 应配置工作所需的资料柜、档案柜、保险柜、物品柜、意见箱（簿）等设施。

5.3.3 宜设置电子屏，展示服务项目、工作制度及运行情况等。

5.3.4 宜设置政务信息公开查阅点。

5.3.5 宜为办事群众配置座椅、饮水机、手机充电台、轮椅、报刊书籍、无线网络、便民复印打印等便民设施。

5.3.6 应设置无障碍设施，符合 GB 50763 的规定。

5.3.7 应配备应急照明设备和消防设施，照明设备应符合节能安全要求，消防设施应符合 GB 50140 的要求。

## 5.4 信息标识

### 5.4.1 场所标识

5.4.1.1 服务中心大门外应统一悬挂标志牌“XXX 乡（镇、街道）便民服务中心”，也可根据便民服务中心周边实际设置，样式见附录 A 中图 A.1。大厅外出入口应设置指引牌，版式分为横式和竖式，内容为“XXX 乡（镇、街道）便民服务中心”，样式见附录 A 中图 A.2。

5.4.1.2 服务大厅应统一设置窗口吊牌，吊牌分电子吊牌和常规吊牌，电子吊牌可为分屏式或整屏式。样式见附录 A 中图 A.3。

5.4.1.3 服务中心内应设置标志导向系统、办事引导和提示标识等。服务大厅标志统一，标志设置应符合 GB/T 15566.1 的规定，标志样式应符合 GB/T 10001.1 的规定。

### 5.4.2 信息牌

#### 5.4.2.1 岗位台签

服务大厅工作台上应放置工作人员岗位台签，内容包括姓名、岗位、照片、联系电话，及在岗、会议、外出、休息等去向信息的展示。样式见附录A中图A.4。

#### 5.4.2.2 工作牌

工作人员应配备别针式工作胸牌或挂脖式工作牌，内容应为单位、岗位、姓名。样式见附录A中图A.5。

#### 5.4.2.3 宣传牌

宣传台签和展板应统一固定位置，且有序整齐摆放。

#### 5.4.2.4 公告栏

服务大厅宜设置公告栏，用于信息公示公开，公告栏可为书写板。

### 5.4.3 其他标识

5.4.3.1 消防安全标志应符合 GB 15630 和 GB 13495 的规定。

5.4.3.2 安全标志及其使用应符合 GB 2894 的规定。

## 5.5 服务环境

5.5.1 大厅环境应整洁、美观，设施设备定位摆放，绿植摆放规范且定期更换。

5.5.2 窗口物品应摆放整齐，台面保持整洁。

5.5.3 工作柜台、背景墙等设施色调应与大厅相协调，样式见附录 A 图 A.6。

## 5.6 信息系统

5.6.1 应使用政务服务平台、移动客户端、自助服务终端等服务系统。

5.6.2 宜配置取叫号、监控等大厅智慧管理系统，监控记录保存 30 天以上。

## 6 服务要求

### 6.1 服务事项

6.1.1 应为个人、法人和其他组织依法办理的属地主体事项，各政府主管部门委托、延伸到乡镇（街道）依申请受理的行政权力事项和公共服务事项，及其他社会服务和特色服务事项。

6.1.2 应以省、市、县指导目录为基础，根据乡镇（街道）事权范围提供服务事项，包括但不限于：

- 社会保障服务事项；
- 社会救助服务事项；
- 住房保障服务事项；
- 农业许可服务事项；
- 城乡医保服务事项；
- 市场监管服务事项；
- 残疾人服务事项；
- 居民户口身份证服务事项。

### 6.2 服务制度

应制定各项规章制度、管理办法并组织实施，管理制度包括但不限于：

- 岗位责任制；
- 服务承诺制；
- 一次性告知制；
- 首问责任制；
- 限时办结制；
- AB 岗工作制；
- 培训制度；
- 评价制度；
- 责任追究制。

## 6.3 服务模式

### 6.3.1 窗口服务

窗口收件、后台办理、统一出件等服务应符合DB33/T 2036.2的规定。

### 6.3.2 导服服务

6.3.2.1 引导办事群众取号、等候、办理，及时收集意见和建议。

6.3.2.2 解答服务对象的咨询，如遇无法解答的问题应及时转接给相关业务部门，或在规定时限内予以反馈。

### 6.3.3 帮办服务

6.3.3.1 在充分征询服务对象办事意愿、考虑老年人等群体特殊需求的前提下，引导“窗口办”转向“掌上办、网上办、自助办”。

6.3.3.2 协助服务对象在政务服务平台、移动客服端、自助服务终端申报，指导信息录入。

### 6.3.4 代办服务

6.3.4.1 应提供业务咨询，解答服务对象提出的相关问题。

6.3.4.2 应当场审查服务对象委托代办事项是否符合法定受理条件，对于材料齐全的，应收下材料并代跑代办。对于材料不齐全的，应一次性向服务对象提供缺少或错误材料的告知单。

6.3.4.3 工作完成后，应及时向服务对象反馈办理结果，并移交相关材料。

### 6.3.5 上门服务

6.3.5.1 对行动不便等特殊情况，宜提供上门服务。

6.3.5.2 接到上门服务委托时，应确认服务对象信息准确。

6.3.5.3 上门前应提前联系服务对象，如有工作冲突，需及时告知对方。

6.3.5.4 上门服务时，应出示工作证。依法受理或办理事项时，不能当场办结的，事后送达办理结果。

## 7 服务人员

### 7.1 人员配置

7.1.1 应配备一名大厅负责人。

7.1.2 应配备导服服务、窗口受理和后台办理服务的专兼职工作人员，工作人员应具有良好沟通协调能力，掌握必备业务技能。

### 7.2 人员要求

#### 7.2.1 负责人

7.2.1.1 应熟悉服务中心的服务功能、服务项目，具备专业的业务办理、现场管理、人员管理能力，且在岗一年以上。

7.2.1.2 应组织传达政策，上级的有关规定、指示、决策，并结合实际抓好落实。

7.2.1.3 应组织制定工作计划，并组织实施。



## 7.2.2 导服人员

- 7.2.2.1 应能熟练操作取号机及自助服务终端系统。
- 7.2.2.2 应根据办事人员具体申办的事项引导至相关受理窗口。
- 7.2.2.3 熟悉服务项目、办理流程，宜提供特殊语言咨询服务，做好网办指导。

## 7.2.3 窗口受理人员

- 7.2.3.1 应熟悉业务受理、初审等服务，能讲解高频、单一事项办理的步骤、时限等。
- 7.2.3.2 应对办事人员证件等进行核查、核验，指导办事人员填写申请事项表格。
- 7.2.3.3 应能操作窗口接件系统对申请材料进行形式审查、收取、录入系统并出具相关文书。

## 7.2.4 后台办理人员

- 7.2.4.1 应具备相关业务知识，提高与窗口受理服务的协同性。
- 7.2.4.2 应将初审合格的材料流转至相关部门进行审批。
- 7.2.4.3 应将审批部门出具的回执等转送至相关窗口。

## 7.2.5 代办人员

- 7.2.5.1 应提供帮办代办事项的前期咨询导办，及查询、下载相关政策文件。
- 7.2.5.2 应为帮办代办对象进行网上申报及填写相关表格。
- 7.2.5.3 应为特殊办事人员提供代办服务。

## 7.3 礼仪要求

服务人员仪容仪表、服务用语应符合DB3311/T 198的规定。

## 8 监督、评价和改进

### 8.1 监督

- 8.1.1 公布统一政务咨询投诉举报热线，接受政务咨询、投诉、举报。接受人大代表、政协委员、服务对象以及新闻媒体等的监督。
- 8.1.2 定期收集意见、建议和投诉，及时归档。信息记录见附录 B。

### 8.2 评价

事项办结后，应采用现场、回访、第三方满意度调查等方式开展评价。

### 8.3 改进

应根据评价结果提出改进措施，及时制定管理改进方案并予以实施。

附录 A  
(资料性)  
样式图

A.1 中心门牌

中心门牌为方正大黑简体字，蓝底白字(无底可用蓝字)，蓝底色值为C:100；M:60；Y:0；K:0。尺寸根据服务中心的门面设置。



图 A.1 中心门牌图

A.2 指引牌

指引牌为方正大黑简体字，蓝底白字，蓝底色值为C:100；M:60；Y:0；K:0。尺寸根据场地实际设置。

示例1:



示例2:



图 A.2 指引牌图

### A.3 窗口吊牌

电子吊牌为黑底红字，常规吊牌为蓝底白字，蓝底色值为C:100；M:30；Y:0；K:0，字体为方正大黑简体。吊牌内容为“综合受理”等窗口名称。常规吊牌和分屏式电子吊牌尺寸为横宽60cm，高25cm，整屏式电子吊牌可根据场地实际确定尺寸。

示例1:



示例2:



图 A.3 窗口吊牌图

### A.4 岗位台签

台签尺寸宜为22cm×11cm，正面字体为黑体（28pt），反面的“暂停服务”为方正大黑简体（80pt），“联系电话”为黑体（33pt）。

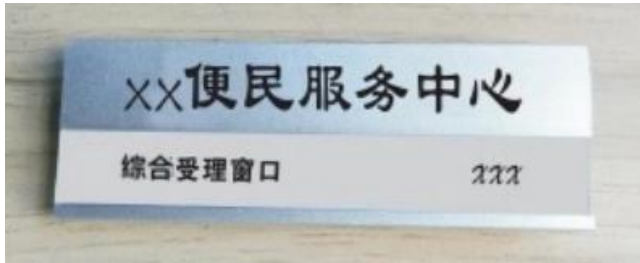


图 A.4 岗位台签图

### A.5 工作牌

别针式工作胸牌尺寸宜为7cm×2.5cm，“单位名称”字体宜为方正隶书（25pt），其他字体为方正大黑简体（14pt）。挂脖式工作牌卡套外框尺寸宜为10.6cm×15.5cm，内置卡片尺寸宜为9.5cm×13.5cm，“工作证”字体宜为华文行楷（37pt），其他字体为方正大黑简体（17pt）。

示例 3:



示例 4:



图 A.5 工作牌图

#### A.6 服务柜台

工作台面高度宜为 80cm~100cm，宽为 60cm~75cm。



图 A.6 服务柜台图

附录 B  
(资料性)

乡镇(街道)便民服务中心群众诉求、意见、建议登记表

日期		涉及部门或个人	
姓名		联系电话	
内容性质	<input type="checkbox"/> 表扬 <input type="checkbox"/> 意见与建议 <input type="checkbox"/> 投诉		
反映内容			
处理情况记录	处理人：                      年   月   日		
处理结果反馈情况			