

DB31

上海市地方标准

DB31/T 862—2021
代替DB31/T862—2014

“一网通办” 政务服务中心建设和运行规范

Government Online-offline Shanghai—Specification for construction and
operation of administrative service centre

2021-03-16发布

2021-06-01实施



上海市市场监督管理局 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	2
4 建设管理	3
4.1 选址布局	3
4.2 视觉识别系统及导向系统	3
4.3 功能区域划分	3
5 进驻部门	5
5.1 进驻范围	5
5.2 职责	5
5.3 管理	5
6 进驻事项	5
6.1 进驻范围	5
6.2 管理	6
7 人员管理	6
7.1 进驻部门派驻人员	6
7.2 政务服务中心工作人员	6
8 事项办理	7
8.1 收件与受理	7
8.2 审查与决定	7
8.3 出件与送达	7
8.4 流程优化	8
9 服务提供	8
9.1 服务内容	8
9.2 服务要求	9
10 服务评价	10
10.1 政务服务“好差评”	10
10.2 效能监察	10
10.3 第三方评价	10
10.4 服务改进	10
11 运行保障	11
11.1 环境和设施设备管理	11

DB31/T 862—2021

11.2 安全与应急管理	11
11.3 信息化管理	11
11.4 文档管理	12
11.5 知识库管理	12
附录A (规范性) 政务服务中心视觉识别系统	13
附录B (资料性) 受理通知书示例	29
附录C (资料性) 收件凭证示例	30
附录D (资料性) 补正材料通知书示例	31
附录E (资料性) 容缺受理承诺书示例	32
附录F (资料性) 容缺候补通知书示例	33
附录G (资料性) 送达回执示例	34
附录H (规范性) 工作人员服务礼仪及行为要求	35
附录I (资料性) 设施设备配置参考目录	37
参考文献	39

前 言

本文件按照GB/T1.1—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。

本文件代替DB31/T 862—2014《行政服务中心建设和运行管理规范》，与DB31/T 862-2014相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 更改了“范围”的描述(见第1章，DB31/T862—2014版的第1章)；
- b) 更改了“规范性引用文件”(见第2章，DB31/T862—2014版的第2章)；
- c) 删除了“术语和定义”中的“服务窗口”“进驻人员”；更改了“行政服务中心”“服务对象”“进驻部门”“进驻事项”，增加了“一网通办”“政务服务事项”“政务服务自助终端”“综合窗口”(见第3章，DB31/T862—2014版的第3章)；
- d) 增加了“视觉识别系统”，增加了“一网通办”的相关内容(见4.2.1、附录A)；
- e) 更改了“功能区域划分”，增加了综合窗口、便民服务区、自助服务区(见4.3，DB31/T862=2014版的第5章)；
- f) 增加了“进驻部门”和“进驻事项”的要求(见第5章、第6章)；
- g) 更改了“人员管理”，包括进驻部门派驻政务服务中心的工作人员以及政务服务中心自行招聘的工作人员(见第7章，DB31/T 862—2014版的第8章)；
- h) 增加了“工作人员服务礼仪及行为要求”(见附录H)；
- i) 增加了“事项办理”的要求(见第8章)；
- j) 增加了“服务提供”的要求(见第9章)；
- k) 增加了“服务评价”的要求(见第10章)；
- l) 更改了“运行保障”，增加了环境和设施设备管理、安全与应急管理、信息化管理、文档管理、知识库管理，删除了财务管理制度(见第11章，DB31/T862—2014版的6、7、9章和附录A)；
- m) 增加了事项办理过程中涉及的附录(见附录B、附录C、附录D、附录E、附录F、附录G、附录H、附录D。

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。

本文件由上海市人民政府办公厅提出并组织实施。

本文件由上海市社会管理和公共服务标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：上海市质量和标准化研究院、上海市人民政府办公厅。

本文件主要起草人：朱宗尧、陈益源、马娜、杨立娟、韩晶、郑润民、康俊生、李仁兵、曹玉妹、顾君剑。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——2014年首次发布为DB31/T 862—2014；

——本次为第一次修订。

“ 一网通办 ”

政务服务中心建设和运行规范

1 范围

本文件在上海市“一网通办”改革的框架下，规定了政务服务中心的建设管理、进驻部门、进驻事项、人员管理、事项办理、服务提供、服务评价、运行保障等要求。

本文件适用于上海市各区行政服务中心、管委会行政服务中心等综合性政务服务中心和部门行政服务中心的建设和运行，其他提供政务服务的机构可参照使用。街镇(乡)社区事务受理服务中心按照DB31/T467 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(包括所有的修改版)适用于本文件。

- GB/T 10001.1 公共信息图形符号第1部分：通用符号
- GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号第9部分：无障碍设施符号
- GB/T 10001.10 公共信息图形符号第10部分：通用符号要素
- GB/T 1416 信封
- GB/T 15566.1 公共信息导向系统设置原则与要求第1部分：总则
- GB/T16903.1 标志用图形符号表示规则第1部分：公共信息图形符号的设计原则
- GB/T 18894 电子文件归档与电子档案管理规范
- GB/T 20269 信息安全技术信息系统安全管理要求
- GB/T 20270 信息安全技术网络基础安全技术要求
- GB/T 20271 信息安全技术信息系统通用安全技术要求
- GB/T20501 (所有部分)公共信息导向系统导向要素的设计原则与要求
- GB/T 21061 国家电子政务网络技术和运行管理规范
- GB/T 21064 电子政务系统总体设计要求
- GB/T 22081 信息技术安全技术信息安全控制实践指南
- GB/T 22834 信封用纸
- GB/T 23809.1 应急导向系统设置原则与要求第1部分：建筑物内
- GB/T 23809.2 应急导向系统设置原则与要求 第2部分：建筑物外
- GB/T 31015 公共信息导向系统基于无障碍需求的设计与设置原则
- 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 38655 公共信息导向系统人类工效学设计与设置指南
- GA/T 708 信息安全技术信息系统安全等级保护体系框架

DB31/T 329.10 重点单位重要部位安全技术防范系统要求第10部分：党政机关

DB31/T467 社区事务受理服务中心建设和服务规范

DB31/T 1113—2018 政务服务“一网通办”业务规范

3术语和定义

GB/T 32168-2015、GB/T 32170.1-2015、GB/T 32170.2-2015和 DB31/T 1113—2018界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

一网通办 government online-offline Shanghai

依托全流程一体化政务服务平台和线下办事窗口，整合公共数据资源，加强业务协同办理，优化政务服务流程，推动服务对象(3.4)办事线上一个总门户、一次登录、全网通办，线下只进一扇门、最多跑一次。

[来源：DB31/T 1113—2018,3.1,有修改]

3.2

政务服务中心 administrative servicecentre

由各级人民政府设立，为服务对象(3.4)集中提供政务服务的综合管理服务平台，包括各区行政服务中心、管委会行政服务中心等综合性政务服务中心和部门行政服务中心，以及其他提供政务服务的机构。

[来源：GB/T 32170,1—2015,3.1,有修改]

3.3

政务服务事项 administrative service item

由政府职能部门或具有管理公共事务职能的组织，依据法律、法规、规章、规范性文件和部门职责分工的规定，向服务对象(3.4)提供的具体服务事项，包括行政权力事项和公共服务事项。

注：本文件所称行政权力事项主要指依申请办理的行政许可、行政给付，行政裁决、行政确认、行政奖励和其他已申请办理的行政权力事项；公共服务事项包括但不限于教育、公共卫生和基本医疗、基本社会保障、公共就业服务等与企业发展、社会民生密切相关的事项。

3.4

服务对象 service target

申请办理政务服务事项(3.3)的自然人、法人和其他组织。

[来源：GB/T 32170.1-2015,3.2,有修改]

3.5

政务服务自助终端 self-service terminal

依托“一网通办”平台，集成不同部门、不同条线的政务服务事项(3.3)，为服务对象(3.4)提供标准化政务服务的专用设备。

注：以下简称“自助终端”。

3.6

进驻部门 government department stationed

进驻政务服务中心(3.2)，依据法律、法规、规章、规范性文件和部门职责分工的规定，为服务对象(3.4)提供政务服务的政府职能部门或具有管理公共事务职能的组织。

[来源：GB/T 32170.2—2015,3.2,有修改]

3.7

进驻事项 item

进驻政务服务中心(3.2)供服务对象(3.4)申请办理的政务服务事项(3.3)。

[来源: GB/T32168—2015,3.6, 有修改]

3.8

综合窗口 integrated counter

实施“前台综合受理、后台分类办理、统一窗口出件”模式的服务窗口,任一窗口均可无差别受理进驻政务服务中心(3.2)的所有政务服务事项(3.3),或受理同一领域内不同部门、不同条线的政务服务事项(3.3)。

4 建设管理**4.1 选址布局**

4.1.1 政务服务中心应建在活动人口较为集中、交通便利、方便服务对象的地方,选址应符合控制性详细规划。宜设在建筑物较低楼层。面积可根据人口、经济社会发展状况、满足全面履行政务服务的基本要求确定。

4.1.2 政务服务中心主体建筑外观应简朴整洁、庄重大方;内部总体装饰风格应简洁、稳重,场所设计应符合政务服务中心开放式办公特点,结构科学,布局合理。

4.1.3 政务服务中心宜根据自身规模设置停车场并向公众开放。

4.1.4 政务服务中心应根据公共安全需要,合理设置人员流动通道和无障碍通道。

4.2 视觉识别系统及导向系统**4.2.1 视觉识别系统**

政务服务中心视觉识别系统应符合附录A的规定。

4.2.2 导向系统

4.2.2.1 政务服务中心应根据建筑特征、办公要求和 Service 需求设置公共信息导向系统和应急导向系统,为来访者提供清晰、明确的引导。

4.2.2.2 导向系统应使用规范的图形符号。通用符号及其应用原则应符合GB/T 10001.1要求,通用符号要素及其应用原则应符合GB/T 10001.10要求,无障碍设施符号应符合GB/T 10001.9要求,图形符号设计应符合GB/T16903.1 要求。

4.2.2.3 公共信息导向系统设置应符合GB/T 15566.1、GB/T 31015、GB/T 38655要求,导向要素设计应符合GB/T 20501(所有部分)要求。应急导向系统设置应符合GB/T 23809.1、GB/T 23809.2要求。

4.2.2.4 室外导向系统包括区域指引平面图、道路人车行指引标识、停车场指引标识等,应能有效引导服务对象方便快捷地到达办事所属功能区域及其他目的地。

4.2.2.5 室内导向系统应能引导服务对象在政务服务中心方便快捷地找到各功能区域。

4.3 功能区域划分**4.3.1 总体要求**

4.3.1.1 政务服务中心应充分考虑服务对象需求,科学合理划分大厅功能区域,包括咨询引导区、窗口

服务区、等候休息区、便民服务区、自助服务区等，其面积宜根据业务受理情况设置。

4.3.1.2 各功能区域宜通过颜色、物理(门禁)分隔等方式区分，同种功能区域宜相对集中。

4.3.2 咨询引导区

4.3.2.1 咨询引导区的功能为：帮助服务对象获得所需办理政务服务事项的相关信息，引导其到达正确的功能区域；提供政府信息查询、信息公开申请等服务。

4.3.2.2 咨询引导区应位于政务服务中心人口处。有多个人口的政务服务中心，可在每个人口处设置引导区，也可选择在主要入口设置引导区，并在其他入口设置将服务对象导向咨询引导区或其他功能区域的明显指示牌。

4.3.2.3 咨询引导区应设置导办服务台，为服务对象咨询、办理政务服务事项提供人工或智能引导服务，配置政府信息查询设备、政府信息公开指南、政府信息公开申请表及填写示范等。

4.3.3 窗口服务区

4.3.3.1 窗口服务区的功能为：为工作人员和服务对象提供面对面受办理政务服务事项的窗口区域。

4.3.3.2 窗口服务区应位于等候休息区附近，并设置通往办公区的连接通道。

4.3.3.3 窗口应采用综合窗口，宜为开放式，数量应能充分满足事项办理需要。

4.3.3.4 综合窗口分为受理窗口和出件窗口，受理窗口包括无差别综合窗口、分领域综合窗口和跨省通办窗口：

- a) 无差别综合窗口，任一窗口均可无差别受理进驻政务服务中心的所有政务服务事项；
- b) 分领域综合窗口，根据条线领域相近、办理流程关联度高等要素，任一窗口均可受理同一领域内的政务服务事项；各部门年办件量少、与其他事项关联度低的政务服务事项可纳入分领域综合窗口；
- c) 跨省通办窗口，实现长三角区域通办、其他跨省通办的政务服务事项均纳入跨省通办窗口；
- d) 出件窗口，政务服务事项完成审批后，由出件窗口统一出件。

4.3.3.5 政务服务中心应科学合理设置分领域综合窗口，逐步提升无差别综合窗口比重，根据需要设置一定数量的跨省通办窗口和出件窗口，并根据业务需要动态调整窗口数量，减少服务对象排队等候时间。

4.3.3.6 综合窗口业务受办理系统应集成网上预约、在线申请、窗口叫号等服务能力，实现收件、审批、发件无纸化流转，并对接“一网通办”平台和进驻部门业务审批系统，实现数据互联共享。

4.3.4 等候休息区

4.3.4.1 等候休息区的功能为：为等候办理业务的服务对象提供安静舒适的等候环境。

4.3.4.2 各服务楼层均应设置等候休息区，空间上宜靠近窗口服务区。

4.3.4.3 等候休息区应配置一定数量的座椅和必要的便民服务设施。

4.3.5 便民服务区

4.3.5.1 便民服务区的功能为：为服务对象提供填写材料、交流洽谈、获得便民服务的条件和环境。

4.3.5.2 便民服务区应位于等候休息区附近。

4.3.5.3 便民服务区应设置填表区域，配置必要的办公用品，提供申请材料示范文本、错误示例等资料。

4.3.5.4 便民服务区宜根据实际情况，设置相对独立的洽谈空间，配置必要的便民服务设施。

4.3.6 自助服务区

4.3.6.1 自助服务区的功能为：为服务对象提供电脑、自助终端等设施设备，供其自主办理业务。

4.3.6.2 政务服务中心应主动引导服务对象自助办理业务。

4.3.6.3 自助服务区应配置一定数量的自助终端，标示自助终端操作方法；配备一定数量的工作人员，辅助服务对象操作自助终端和电脑等设备。

4.3.6.4 自助终端应集成多条线政务服务事项，根据技术条件整合身份核验、信息查询、申请、预审、办理、打印、“好差评”等多项功能；并纳入本市“一网通办”自助服务运行管理平台管理。

4.3.6.5 有条件的政务服务中心，宜根据实际情况，改造原有场地或开辟独立空间，设置24小时自助服务区，通过智能门禁认证系统、自助寄取柜等设备单独对外开放。

4.3.7 其他区域

政务服务中心应根据实际需要，合理设置办公区、设备区、母婴室、公共厕所等其他区域。

5 进驻部门

5.1 进驻范围

5.1.1 具有政务服务职能的政府部门和具有管理公共事务职能的组织，应将政务服务事项或承担行政审批职能的内设机构进驻政务服务中心，通过综合窗口统一对外提供服务。

5.1.2 政府部门和其他组织应逐步取消单独设立的部门行政服务中心，推动政务服务事项进驻综合性政务服务中心，企业服务事项向区行政服务中心集中，个人服务事项向社区事务受理服务中心集中。

5.2 职责

5.2.1 进驻部门应依法受办理本部门政务服务事项，及时响应综合窗口工作人员受办理业务过程中提出的咨询问题。

5.2.2 进驻部门应接受政务服务主管部门监督协调，遵守政务服务中心各项管理规定，明确本部门派驻人员工作职责，配合政务服务中心对窗口工作人员开展业务培训。

5.2.3 进驻部门应主动推进本部门业务审批系统对接政务服务中心综合窗口业务受办理系统，实现基础数据和事项办理环节信息互联共享。

5.2.4 进驻部门应及时处理涉及本部门的“好差评”评价和日常投诉等事宜。

5.3 管理

5.3.1 进驻部门进驻政务服务中心前，应根据政务服务中心管理规范做好各项准备工作，并报政务服务主管部门同意。

5.3.2 政务服务中心应对进驻部门的政务服务工作进行统一规范、组织协调和监督管理，为进驻部门开展业务提供必要的办公条件和服务保障。

6 进驻事项

6.1 进驻范围

6.1.1 政务服务事项根据“应进必进”原则进驻政务服务中心。因场地限制或涉及国家秘密等特殊情

况不能进驻政务服务中心的事项，应报政务服务主管部门同意。

6.1.2 其他与企业发展、社会民生密切相关的社会服务事项，经政务服务主管部门同意后，可进驻政务服务中心集中受办理。

6.1.3 进驻事项无特殊办理环节的，应统一在政务服务中心办结，政府部门和其他组织不得在内部处(科)室受理或办理。

6.2 管理

6.2.1 进驻事项实行清单式管理。事项进驻、变更或终止的，应报政务服务主管部门审核通过后实施。

6.2.2 进驻部门应编制进驻事项办事指南，细化业务情形，明确事项的设定依据、法定期限、承诺期限、受理条件、办事材料、收费信息、办理流程等要素，提供常见问题解答、申请文书格式样本等信息。办事指南应内容准确、简明易懂、及时更新完善。

6.2.3 进驻部门应编制进驻事项业务手册，明确审查环节，细化审查环节前后置条件、审查权限边界和审查要点等。

6.2.4 进驻部门调整办事指南或业务手册，应及时告知政务服务中心，并根据需要做好业务培训等工作。

6.2.5 进驻部门应确保政务服务事项清单、办事指南，收费信息、办理流程、事项调整等信息，在服务窗口、“一网通办”总门户、移动端、自助终端等渠道同源发布。

6.2.6 进驻部门应确保受办理进驻事项所需的专用网络、设施设备同步到位。

6.2.7 政务服务中心负责进驻事项的组织协调、监督管理，确保事项进驻到位。

7 人员管理

7.1 进驻部门派驻人员

7.1.1 进驻部门可根据工作需要向政务服务中心派驻工作人员。

7.1.2 派驻人员应为进驻部门业务骨干，能独立开展政务服务事项的咨询、预审、受理、办理等工作。

7.1.3 派驻人员应保持相对稳定，派驻时间一般不少于两年。派驻人员需要调整的，进驻部门应提前向政务服务中心提出申请，说明调整原因和拟派驻人员基本情况，经备案后方可实施。调整应采取“先进后出”方式，保证窗口工作稳定衔接。

7.1.4 政务服务中心与进驻部门对派驻人员实行双重管理。政务服务中心负责派驻人员的日常管理和规范，对其窗口服务工作进行评估考核。派驻人员应接受政务服务中心的监督管理。

7.2 政务服务中心工作人员

7.2.1 政务服务中心应根据业务需求合理配置行政管理、窗口服务、后勤辅助等岗位工作人员，各岗位人员应具备相应的业务技能。

7.2.2 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。

7.2.3 政务服务中心应建立健全岗前培训和日常培训制度，对工作人员开展业务知识、服务规范、法规政策等培训，提升其业务能力和综合素养，并鼓励工作人员达到行政办事员(政务服务综合窗口办事员)国家职业技能等级。

7.2.4 政务服务中心应建立健全人员绩效考核制度，对工作人员服务质量、工作效能等定期开展考核评价，考核结果与工作人员评优评级挂钩。

7.2.5 政务服务中心应完善窗口工作人员薪酬体系，保障窗口人员待遇。

8 事项办理

8.1 收件与受理

8.1.1 服务对象可通过窗口、邮寄、网络等方式提交政务服务事项办理申请。受理窗口工作人员应按规定及时接收，根据申请事项材料清单，逐项审核材料的完整性、一致性、准确性。

8.1.2 申请事项属于进驻部门职权范围、申请材料齐全且符合法定形式的，应当场予以受理并出具受理通知书(见附录B); 申请材料不能当场决定受理，但符合相关要求的，应当场收件并出具收件凭证(见附录C)。

8.1.3 申请材料不齐全或不符法定形式的，应一次性书面告知服务对象需要补正的材料，并出具补正材料通知书(见附录D)。未被告知需要补正材料的，则视为正式受理，收件凭证即为受理凭证。

8.1.4 基本条件具备、主要申请材料齐全且符合法定条件，但次要条件或手续有欠缺的申请事项，应采用容缺受理方式，服务对象填写容缺受理承诺书(见附录E)，受理窗口工作人员先予受理，一次性书面告知需补正的材料、期限和超期处理办法，并出具容缺候补通知书(见附录F)。

8.1.5 申请事项依法不需要审批、不属于受理部门职权范围，或因数量限制、政策变动等原因停止受理的，受理窗口工作人员应以书面形式即时告知服务对象不予受理。

8.1.6 申请事项受理后依法有公示、听证、招标等特殊环节的，应向服务对象清楚说明。

8.1.7 能够通过调用电子证照、数据共享核验、实施告知承诺、运用行政协助等方式免于提交的申请材料，进驻部门不得要求受理窗口工作人员继续收取材料的原件或复印件。

8.2 审查与决定

8.2.1 只需进行形式要件审核的申请事项，经进驻部门授权，受理窗口工作人员能够当场作出决定的，应当场作出决定，出具批准决定书或不予批准决定书；不能当场作出决定的，应在法定期限内作出决定；有承诺期限的，应在承诺期限内作出决定。

8.2.2 需要逐级审批的申请事项，各级审批人员应依据法定条件、程序和职责，及时审查服务对象提交的材料等并提出是否准予批准的意见。

8.2.3 审批人员应遵守相关规定，严格按照业务手册审查申请事项，不得擅自增删审批条件。

8.2.4 采用容缺受理的申请事项，待服务对象在承诺期限内补齐补正容缺材料后作出批准决定。服务对象未在承诺期限内补齐补正容缺材料的，按退办件处理。

8.2.5 共同审批事项由牵头部门负责组织协调调查过程，各参与部门应根据各自职责，按照办理时限要求，进行材料流转，反馈审查意见。

8.2.6 进驻部门未在政务服务中心设置审批后台的，应承担相应的材料流转职责，通过安排专人、邮寄等方式，及时前往政务服务中心领取申请材料。政务服务中心也可将申请材料送达进驻部门并留存相关凭证。

8.2.7 需要收费的申请事项，应公开收费所依据的法律、法规，列明法定收费项目和标准。不得擅自设立收费项目、提高收费标准、扩大收费范围。收费涉及减免优惠政策的，应按照政策要求执行。收费后应开具合法有效的凭证。

8.3 出件与送达

8.3.1 进驻部门应在法定期限或承诺期限内办结申请事项。办理结果及送达回执(见附录G)可通过

邮寄、出件窗口、24小时自助取件柜等方式送达。

8.3.2 服务对象通过邮寄、出件窗口领取办理结果的，应提供收件凭证或受理通知书并经核验身份后签收；通过自助取件柜领取办理结果的，应通过身份验证后自取。

8.4 流程优化

8.4.1 进驻部门应依托全国一体化政务服务平台和统一身份认证、电子印章、电子证照等技术支撑，提高进驻事项网上办理能力，推动全流程在线办理和跨省通办。

8.4.2 进驻部门应运用大数据、人工智能、云计算等技术，推进智能自动审批、智能辅助审批；通过向政务服务中心授权或派驻具有办理权限的工作人员等方式，推动申请事项当场办结，减少事项审批层级。

8.4.3 进驻部门应优化业务流程，同步开展现场踏勘和程序性审查；共同审批事项应实行一窗受理、按责转办、协同审批、结果互认；对企业和群众视角的“一件事”，应集成所涉及的事项，实施一体化办理。

8.4.4 进驻部门应推动政务服务线上线下融合发展，同一事项线上和线下业务情形、办事指南、材料清单等保持一致，提高办事材料线上线下共享复用水平。

8.4.5 政务服务中心应为进驻部门优化再造流程提供必要保障。

9 服务提供

9.1 服务内容

9.1.1 咨询引导服务

9.1.1.1 政务服务中心应根据场地大小和客流量等情况，合理配置工作人员，为服务对象提供咨询和引导服务。

9.1.1.2 工作人员提供咨询服务时不得直接回绝服务对象，应做到：

- a) 按政策法规和有关文件规定，向服务对象提供政务服务事项的各项信息；
- b) 对不属于本政务服务中心办理的事项，宜告知服务对象办理地点、方法或渠道；
- c) 对不属于申请范围或由于政策变动等原因停止受理的事项，应向服务对象做好解释说明；
- d) 对能立即答复的事项，应立即答复；不能立即答复的，应登记服务对象的姓名、联系方式和主要咨询内容，在了解相关信息后及时主动答复服务对象。

9.1.1.3 工作人员提供引导服务时应做到：

- a) 根据服务对象申请事项类型，引导其有序取号并进入等候休息区；
- b) 根据服务对象需要，主动引导其到达相关功能区域，指导其正确使用相关设施设备；
- c) 主动引导服务对象线上办理、掌上办理申请事项；
- d) 遇到情绪不稳定或其他特殊情况的服务对象，应及时安抚、妥善处理。

9.1.2 预约服务

9.1.2.1 政务服务中心应依托市统一预约平台，通过大厅、电话、“一网通办”总门户、移动端、自助终端等渠道为服务对象提供预约服务。

9.1.2.2 预约服务系统应实现精准预约、取消预约、预约优先办理、预约倒计时提醒等功能。

9.1.2.3 政务服务中心应建立健全预约服务规范，明确预约数量、取消预约、取消次数、预约倒计时设置、无故弃约、不能按时提供预约服务等情况的处置流程，确保预约服务运行高效流畅。

9.1.3 代办帮办服务

9.1.3.1 政务服务中心可根据业务需要，为民生服务、企业发展、投资项目建设等服务内容提供代办帮办服务。

9.1.3.2 政务服务中心宜组建专业化代办帮办团队提供代办帮办服务。

9.1.3.3 除法律、法规明确规定由服务对象缴纳的费用外，代办帮办服务应免费。

9.1.4 扶助服务

9.1.4.1 政务服务中心应充分考虑老年人、残疾人等特殊群体需求，为其办理业务提供必要便利。

9.1.4.2 政务服务中心应合理布局、优化流程、简化手续，优先接待老年人和残疾人等特殊群体，不断改善特殊群体服务体验。

9.1.5 政府信息公开

9.1.5.1 政府信息公开的范围包括但不限于：

- a) 政务服务事项信息，如设定依据、法定期限、承诺期限、受理条件、办事材料、收费信息、办理流程等；
- b) 监督投诉信息，如“好差评”、投诉记录簿、投诉电话等；
- c) 其他应公开的信息。

9.1.5.2 对已确定属于主动公开的信息，应选取适当的公开方式和渠道对外公开。信息公开方式应形式多样、便于获取，包括但不限于：

- a) 宣传栏(板)、电子显示屏、政府信息公开查阅点或信息资料索取点等线下方式；
- b) “一网通办”总门户、移动端、自助终端等线上方式。

9.1.5.3 政府信息公开内容发生变更的，应及时更新。

9.1.6 其他服务

9.1.6.1 政务服务中心宜提供与办理政务服务有关的免费复印、免费寄存、紧急救助、物流配送等服务。

9.1.6.2 政务服务中心宜提供雨伞租借、手机充电、饮水供应等便民服务。

9.1.6.3 在办件量大、办事频次高且紧密关系民生的领域，宜提供办事无休日服务。

9.2 服务要求

9.2.1 文明服务

工作人员应按照文明礼仪要求为服务对象提供热情周到的服务。根据服务对象的合理需求，持续优化服务行为和服务态度。工作人员服务礼仪和行为要求应按照附录H 的要求。

9.2.2 服务承诺

政务服务中心应通过政府信息公开等渠道将服务内容、服务程序、服务期限、服务标准等向社会作出公开承诺并落实，接受社会监督。

9.2.3 首问负责

服务对象到政务服务中心办理、咨询、投诉、举报等，首先接待的工作人员为首问责任人，负责为服务对象提供咨询、解答和相关引导服务。

9.2.4 一次性告知

工作人员应一次性书面告知服务对象在咨询和办理业务过程中需要了解的信息，包括但不限于申请材料是否齐全、是否符合法定形式、如何补正材料、不予受理或不予决定的理由等内容。

9.2.5 顶岗补位(AB 岗)

政务服务中心应建立健全窗口顶岗补位制。在与服务对象直接接触和审批办理环节，对工作人员进行顶岗、补岗分工，实现两个岗位之间顶岗或互为备岗，以防空岗、缺位影响事项正常办理。

10 服务评价

10.1 政务服务“好差评”

10.1.1 政务服务中心应在咨询引导区、窗口服务区等直接为服务对象提供服务的功能区域设置“好差评”设备，通过“好差评”设备、12345市民服务热线、“一网通办”总门户、移动端、自助终端等渠道提供“好差评”服务。

10.1.2 政务服务中心应全面实现“好差评”精准评价，确保服务对象通过线上渠道可评价申请事项和事项实施主体，通过线下渠道可评价实体大厅、受理窗口和窗口工作人员等。

10.1.3 政务服务中心应建立健全本单位“好差评”评价、整改、监督、反馈全流程闭环工作机制，主动引导服务对象参与评价。对于服务对象提出的差评，能够当场解决的当场解决；不能当场解决的，按照“1、5、15”时限要求及时整改反馈。

10.1.4 政务服务中心应强化“好差评”评价数据综合分析和结果应用，实名差评回复率应达到100%，对确实存在的问题，应及时整改反馈，促进政务服务质量持续提升。“好差评”评价内容应对外公开。

10.2 效能监察

政务服务主管部门宜采用明察暗访、现场巡查、电子监察相结合的方式，针对政务服务运行的事前、事中、事后各个环节，从事项公开信息完整性、事项办理时效性、流程合法性和服务规范性等方面开展监督检查。

10.3 第三方评价

政务服务中心可采用第三方评价，对政务服务质量和水平进行评价。评价指标包括但不限于：

- a) 政务服务信息公开情况；
- b) 政务服务事项管理情况；
- c) 政务服务流程优化情况；
- d) 办事效率情况；
- e) 违规办理情况；
- f) “好差评”、投诉、行政复议或行政诉讼情况；
- g) 便民利民创新措施情况。

10.4 服务改进

政务服务中心应建立健全政务服务持续改进机制，定期归集本单位线上线下办件、自助终端运行、“好差评”、电子证照调用等各方面数据，加强各方面情况综合分析，推进政务服务供给精细化、精品化，

持续改进政务服务工作。

11 运行保障

11.1 环境和设施设备管理

11.1.1 政务服务中心应保持内部环境清洁美观，地面、墙面、门窗、卫生间、服务设施、办公设施、宣传设施等保持整洁，无垃圾杂物。绿植、盆栽等保持常绿，与环境相协调。易拉宝、折页、公示栏、宣传品等保持整齐，无随意张贴的印刷品。

11.1.2 政务服务大厅应保持采光充足，温度适宜，通风良好。

11.1.3 政务服务中心应根据公共卫生管理要求落实防疫消毒工作。

11.1.4 设施设备配置参考目录见附录I。

11.2 安全与应急管理

11.2.1 政务服务中心应建立健全安全管理制度，做好人、财、物等安全防护。

11.2.2 政务服务中心应配置紧急报警装置、防暴装置等安全设施设备，配备专兼职安全管理人员，定期开展技能培训。

11.2.3 政务服务中心应设置符合DB31/T 329.10要求的安全技术防范系统，在出入口、应急处理区域配置监控设备，监控录像保存、调阅应符合相关规定。

11.2.4 政务服务中心应配置消防器材和应急照明装置，加强消防安全日常监督管理，定期开展消防器材有效性检查和专兼职消防人员演练。

11.2.5 政务服务中心应建立健全突发性事件(包括但不限于火灾、网络安全事故、人身伤害、寻衅闹事、自然灾害、公共卫生事件等)应急处理预案，完善突发性事件应对措施，定期培训、演练，并保留相应记录。

11.3 信息化管理

11.3.1 硬件管理

11.3.1.1 政务服务中心应配置必要的信息化硬件设备，满足日常办公需要。

11.3.1.2 设施设备应保持型号、色彩、尺寸等相对统一，做到标识明晰、整洁有序、陈设科学、数量合理，便于事项办理、日常办公和检查维护。

11.3.1.3 政务服务中心应建立健全设施设备运行维护制度，明确管理责任人，做好网络条件、供电保障、环境卫生、耗材保障、日常检查等保障工作，确保设施设备功能完备、运行稳定。

11.3.2 软件管理

11.3.2.1 政务服务中心的软件系统(包括但不限于综合窗口业务受理系统、内部信息管理系统、预约叫号系统等)应满足窗口服务、业务审批、数据共享、内部管理等工作要求。

11.3.2.2 政务服务中心应利用云计算、大数据、5G、人工智能、区块链等新兴技术，提升政务服务质量和效率。

11.3.3 网络接入

11.3.3.1 政务服务中心的受理终端应通过内部网络设备接入相应级别的政务外网，与互联网实现逻辑隔离。

DB31/T 862—2021

11.3.3.2 政务服务中心内部网络和终端应具备有效的计算机病毒和网络攻击防护能力。

11.3.3.3 政务服务中心有线网络接口应覆盖各个岗位，无线网络应覆盖整个服务区域，保证网络快捷、稳定、安全。

11.3.3.4 政务服务中心信息和网络安全应符合GB/T 20269、GB/T 20270、GB/T 20271、GB/T 21061、GB/T 21064、GB/T 22081、GA/T708的要求。

11.4 文档管理

11.4.1 政务服务中心应建立健全文档管理制度，明确归档范围和管理责任人，收集在履行职责和实施政务服务过程中形成的相关资料，为进驻部门开展文档管理工作提供必要支持。

11.4.2 文件资料应真实、清晰、有序、完备，符合归档要求。

11.4.3 文件资料应及时整理归档，分类定位存放，摆放整齐，标识明晰。

11.4.4 归档文件资料应在专用档案室保存或移交档案管理部门保存，满足防护保密要求。

11.4.5 政务服务中心应不断推进文档数字化建设与管理，提升文档数字化、社会化服务水平，电子文档的归档与管理应符合GB/T 18894的要求。

11.5 知识库管理

政务服务中心应建立健全知识库管理制度，知识库包括但不限于业务知识的采编、审核、反馈、查询，检索、存储等内容，做到内容准确、格式规范、使用便捷、更新及时。

附 录 A
(规范性)
政务服务中心视觉识别系统

A.1 概 述

A.1.1 本附录规定了政务服务中心视觉识别系统的基本要素规范、标志的设计和应用要求；为全市政务服务系统标准化建设提供统一规范的政务服务形象，加强本市政务服务品牌建设。

A.1.2 本附录适用于上海市各区行政服务中心、管委会行政服务中心等综合性政务服务中心和部门行政服务中心等，其他提供政务服务的机构可参照执行。

A.2 基础元素规范

A.2.1 标志组成元素

行政服务中心标志由图形标志、中文字体和英文字体组成(见图A.1)，其标志元素组合应符合A.3的要求，不得改变图形标志和中英文元素的组合结构、大小比例。

图形标志

中文标准字体

英文标准字体



图A.1 行政服务中心标志组成元素

A.2.2 图形标志释义

A.2.2.1 “一网通办”图形标志以红色“印章”为主题元素，象征政务服务的权威性和公正性；以“东方明珠”形象设计意向表现上海地域特征。“东方明珠”演化为“1”数字、“e”字母和“办”字的组合体，“e”字母是网络符号，代表互联网时代政务服务新趋势；“1”和“办”代表“进一网，能通办”，是“一网通办”总体目标；“e”和“办”，谐音“易办”，代表“一网通办”带给人民群众的服务体验。

A.2.2.2 行政服务中心图形标志方案围绕“立足上海，用心服务”的核心理念，彰显上海形象与政务服务特点，寄寓整体协同、高效运行、精准服务、科学管理的智慧政府理念(见图A.2)；在设计应用时，应按照图A.3的图形标志网格图等比例大小缩放，图形标志可单独使用，也可与中英文组合使用，但不得改变图形元素大小比例。



图A.2 图形标志

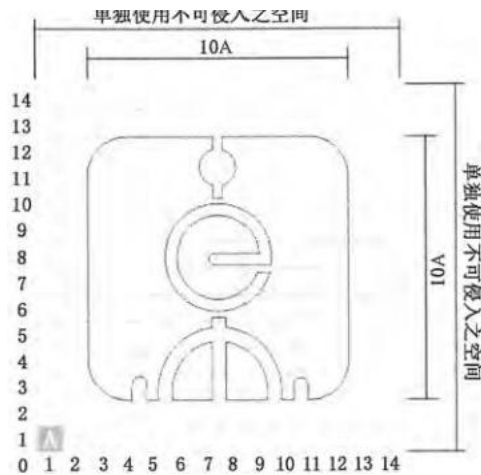


图 A.3 图形标志网格图

A.2.3 标准色

图形标志和文字标志标准色为政务红，印刷色彩配比为C20、M95、Y100、K0,显示色为R204、G2、B0(#cc0200), PANTONE 色号为485C。

A.2.4 标准字

A.2.4.1 行政服务中心标志标准中文字体为方正小标宋、方正兰亭准黑简体，英文字体为Arial，数字字体为Univers CE55 Medium(见图A.4); 方正小标宋与英文字体组合应用于机构铭牌、办公和公文标签、宣传媒介、印刷制品等，方正兰亭准黑体简体和英文字体组合应用于导向系统、出入口门楣标识、形象墙等。

A.2.4.2 “一网通办”专用标准中文字体为庞门正道标题体，英文字体为Arial。

上海市黄浦区行政服务中心

SHANGHAI HUANGPU DISTRICT ADMINISTRATIVE SERVICE CENTRE

中文：方正小标宋

英文：Arial

上海市黄浦区行政服务中心

SHANGHAI HUANGPU DISTRICT ADMINISTRATIVE SERVICE CENTRE

中文：方正兰亭准黑简体

英文：Arial



中文：成门正道标题体

英文：Ariai

图 A.4 标准字体示样

A.2.5 标志特殊组合规范

标志特殊组合见图A.5。



图 A.5 特殊组合规范示例

A.3 标志的设计要求

A.3.1 各级政府行政服务中心标志

A.3.1.1 构成要素

各级政府行政服务中心标志由行政服务中心图形标志、中文文字“上海市××区行政服务中心”和英文大写字母“SHANGHAI×××DISTRICT ADMINISTRATIVE SERVICE CENTRE”组成，不论中英文或图形标志与中英文的组合应用，应符合图A.6、图 A.7 和 图A.8 的要求，不得改变图形或图形与文字的组合结构、比例(以上海市黄浦区为例)。

A.3.1.2 横向排列的组合方式

各级政府行政服务中心标志的横向排列组合方式见图A.6，当行政服务中心图形标志高度不小于 10 mm时，可与中英文全称组合使用。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要
下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/725223013000012013>