ICS 03.080.01
CCS A 12

DB36

江　西　省　地　方　标　准

DB36/T 2016—2024

政务服务中心建设和运行规范

Specifications for construction and operation of administrative service centre

地方标准信息服务平台

2024－10－12 发布　　2025－04－01 实施

江西省市场监督管理局　　发布

地方标准信息服务平台

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　外部环境 3
5　内部环境 4
6　功能布局 7
7　运行管理 9
8　服务规范 14
9　服务评价及改进 17
附录 A（规范性附录）　政务服务中心标志标识 18
附录 B（资料性附录）　政务服务中心部分设施示例 22
参 考 文 献 30

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》给出的规则起草。

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。

本文件由江西省政务服务管理办公室提出并归口。

本文件起草单位：江西省政务服务管理办公室、江西省质量和标准化研究院、江西中智经济技术合作有限公司。

本文件主要起草人：李光东、吴芳飞、刘涛、罗颖、连莉、赵峰、金亮、吴凯。

地方标准信息服务平台

政务服务中心建设和运行规范

1 范围

本文件规定了政务服务中心的术语和定义、外部环境、内部环境、功能布局、运行管理、服务规范、服务评价及改进。

本文件适用于省、市、县（区）政务服务中心建设与运行管理。园区政务（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 2893.1 图形符号 安全色和安全标志 第1部分：安全标志和安全标记的设计原则
GB 2894 安全标志及其使用导则
GB 5749 生活饮用水卫生标准
GB/T 14715 信息技术设备用不间断电源通用规范
GB 17945 消防应急照明和疏散指示系统
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 32170.2 政务服务中心标准化工作指南 第2部分：标准体系
GB/T 36112 政务服务中心服务现场管理规范
GB/T 36113 政务服务中心服务投诉处置规范
GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
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
GB/T 39554.1 全国一体化政务服务平台 政务服务事项基本目录及实施清单 第1部分：编码要求
GB/T 39554.2 全国一体化政务服务平台 政务服务事项基本目录及实施清单 第2部分：要素要求
GB 50034 建筑照明设计标准
GB 50052 供配电系统设计规范
GB 50054 低压配电设计规范
GB 50068 建筑结构可靠性设计统一标准
GB 50763 无障碍设计规范
GB 55036 消防设施通用规范
建标 103 档案馆建设标准
DB36/T 1874 政务服务礼仪规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

江西省政务信息服务平台

3.1

政务服务中心 administrative service centre

各级人民政府设立，用于集中办理本级政府权限范围内或授权委托的行政权力事项、公共服务事项以及其他服务事项的综合性服务场所。

注 1：本文件所指的行政权力事项主要指依申请的行政许可、行政确认、行政裁决、行政给付、行政奖励、行政备案和其他行政权力事项。

注 2：本文件所指的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、民生密切相关的事项。

3.2

进驻部门 government department stationed

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

3.3

事项 item

进入政务服务中心办理并依法设立的行政许可、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，依申请办理的公共服务事项。

3.4

窗口 counter

进驻部门或政务服务中心设立的服务单元。

[来源：GB/T 32170.2，定义 3.4]

3.5

通用综合窗口 comprehensive counter

政务服务中心设立的不分行业、不分部门，实行“前台统一受理、后台分类审批、统一窗口出件”审批模式，对事项提供统一的接件受理、办件流转、发证等通用综合服务窗口。

3.6

专业区域窗口 professional area counter

政务服务中心内设立的对某一类专业性较强的政务服务事项提供统一的接件受理、办件流转、收费、发证等服务窗口。

3.7

政务服务工作人员 government affairs service clerk

在政务服务场所从事咨询引导、业务处理、帮办代办、申报指导等服务工作的人员。

3.8

地方标准信息服务平台

首席代表 chief representative

进驻部门派驻政务服务中心，全权负责本部门进驻人员管理，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。

3.9

服务对象 service object

申请办理政务服务事项的自然人、法人和其他组织。

[来源：GB/T 39735，定义 3.4]

3.10

管理机构 management organization

政务服务中心内部负责对窗口工作进行组织协调、监督管理和指导服务的机构。

[来源：GB/T 32170.2，定义 3.5]

4 外部环境

4.1 基本原则

4.1.1 建筑建设应坚持统一规范、美观大方、经济适用的原则。

4.1.2 建筑建设应符合城市规划和未来发展需要。

4.1.3 建筑建设应与当地经济社会发展水平及服务对象办事需求相适应。

4.2 位置选址

4.2.1 选址应符合城市规划要求，中心位置适中，宜选择人口相对集中、公共交通便利、公共设施完备的位置。

4.2.2 位置距离公交/地铁车站距离应不超过 300m。

4.2.3 应远离污染源和危险源。

4.3 建设规模

应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。

4.4 建筑结构

建筑结构安全等级应符合GB 50068中规定的二级或二级以上。

4.5 建筑外观

4.5.1 主体建筑外观宜保持简洁大方，外立面无破损。

4.5.2 主体建筑色调应以中性色调为主。

4.5.3 县级及以上和经济发达镇名称统一为“XXX 政务服务中心”，乡镇（街道）名称统一为“XXX 便民服务中心”，村（社区）名称统一为“XXX 便民服务站”。

4.5.4 门楣标识应按照附录 A 中图 A.3、A.4 样式进行挂牌展示，“便民服务中心”和“便民服务站”不作强制要求。

地方标准信息服务平台

4.6 配套设施

4.6.1 应配备无障碍通道、停车场和消防设施，预留消防安全应急车道，设置紧急逃生通道，保持消防安全应急车道和紧急逃生通道畅通。

4.6.2 无障碍通道应设置在政务服务中心主入口，通道与室内无障碍设施合理对接，地面和台阶应使用防滑建材或进行防滑处理。

4.6.3 应配套一定规模停车场，停车场建设要求如下：

——分别设置工作人员停车区域和服务对象停车区域，并将机动车停车场和非机动车停车场予以分开，并设置相应区域指引标识标牌，示例图见附录 B 中图 B.12、B.13；

——机动车停车场可参照 100 m^2 建筑面积配置 2 个车位；

——宜配置一定数量的充电桩（机动车和非机动车）；

——停车场应免费开放，免费时长不低于 2h；

——应按照 GB 50763 要求设置两个无障碍机动车停车位。

4.6.4 消防设施应按照 GB 17945 要求设计消防系统和安全标志，具体要求如下：

——配足消防器材；

——应预留消防安全应急车道，设置紧急逃生通道，保持消防安全应急车道和紧急逃生通道畅通。

5 内部环境

5.1 标志标识

5.1.1 设置原则

各类标志标识设置应安全、醒目、清晰、规范、协调、易识别，破损、过期、失效的标志应及时更换或拆除。

5.1.2 政务服务标志

政务服务中心标志应统一设计、制作和使用，标志样式应遵循附录A中图A.1、A.2。

5.1.3 公示标牌

5.1.3.1 应在政务服务中心正门醒目位置设置服务时间、延时错时服务时间牌、预约电话及投诉电话，服务时间标牌见附录 A 中图 A.7。

5.1.3.2 应在政务服务中心楼梯间、电梯间及上下楼醒目位置公示楼层索引牌，示例图见附录 B 中图 B.8。

5.1.3.3 应设置政务服务工作人员岗位公示栏，公示内容包括照片、人员信息、工作内容等，岗位公示栏示例图见附录 B 中图 B.6。

5.1.3.4 政务服务中心工作人员应佩戴工作证，内容包括照片、姓名、职务、工号等，工作证示例图见附录 B 中图 B.7。

5.1.3.5 宜结合当地文化风俗塑造中心主题文化，打造当地特色公示标志标牌。

5.1.4 区域标牌

5.1.4.1 各区域应悬挂对应标牌，各服务窗口应标示区域功能，标牌样式示例图见附录 B 中图 B.3、B.4、B.5。

5.1.4.2 各地政务服务中心依据当地产业发展，打造特色服务专区。

地方标准信息服务平台

5.1.5 窗口标牌

5.1.5.1 各窗口区域应悬挂对应标牌，内容清晰、样式统一，各服务窗口应标示窗口功能，并公示窗口工作人员照片、姓名、职务、工号，工作人员暂时离开的，应通过指示牌等方式显示工作人员去向及暂停服务等，窗口标牌样式示例见附录 B 中图 B.1。

5.1.5.2 可以设置“红旗窗口”“党员先锋岗”“政务服务明星”等标牌，示例图见附录 B 中图 B.2。

5.1.6 导向指引

5.1.6.1 县（区）以上城镇应在交通主干道设置政务服务中心交通指示牌，宜纳入城市道路交通标志体系。

5.1.6.2 通过政务服务中心官方渠道长期发布中心地址和联系方式。

5.1.6.3 在政务服务中心主入口（100m）设立地面立标，立标样式见附录 A 中图 A.4。

5.1.6.4 在中心出入口设置中心平面布局图，在各楼层设置楼层指引标志。

5.1.7 安全标志

政务服务中心内部及外部，应在醒目位置张贴公共安全标志。安全标志的使用应符合GB/T 2893.1、GB 2894的要求，包括但不限于：

a) 提示类标志：如“安全出口”“应急电话”“消防救援窗”等；
b) 警示类标志：如“小心地滑”“注意安全”“当心触电”等；
c) 禁止类标志：如“禁止吸烟”“禁止停车”“禁止攀爬”等。

5.2 设施设备

5.2.1 办公设备

主要为通用办公设备，普遍适用于各级政务服务中心，满足其办公基本需要的设备，不含专业类设备，包含但不限于以下设备：台式电脑、便携式电脑、高拍仪、打印机（含一体机）、中高速复印机、速印机、扫描仪、碎纸机、电话机、记录仪等。

5.2.2 服务设施

咨询导办台、显示屏、排队取号机、智能查询机、自助服务机、复印打印机、材料展示本、资料栏（示例图见附录B中图B.11）、饮水机、一次性纸杯（示例图见附录B中图B.10）、报刊夹、服务评价器、意见箱（簿）、便民医药箱、座椅、轮椅。

5.2.2.1 适老化设施

通过环境和设施改造、服务流程优化等手段，提供适老服务，相关要求如下：

——应为老年服务对象提供老花镜、放大镜、爱心专座等关怀设施；
——应主动引导老年服务对象就坐，提供合理的叫号方式，引导其到相应的窗口、自助渠道等办理业务；
——与老年服务对象的沟通过程，应适当放慢语速、提高音量，并注意保护服务对象隐私；
——宜在有需要的位置设置符合老年服务对象行动特点的座椅或安装扶手等设施，方便老年服务对象的坐立，安装的扶手应符合 GB 50763 中相关要求。

5.2.2.2 无障碍设施

政务服务中心依据自身条件设置无障碍设施，相关要求如下：

——出入口设置改造后应符合 GB 50763 的要求，未设置则应提供相应服务，为服务对象进出政务服务中心提供便利；
——应在政务服务中心外部醒目位置公示求助电话或设置应急呼叫装置，确保响应及时；
——休息等候区宜按照 GB 50763 的要求，设置轮椅席位，未改造轮椅席位宜为有需求的服务对象提供相应设施；
——应按照 GB 50763 要求，提供信息交流板或相当功能服务，保障听觉障碍服务对象交流畅通、正常办理业务；
——应按照 GB 50763 要求，在中心出入口门厅、过厅设置盲道，宜提供无障碍网站、自助终端设备或读屏软件等，保障视觉障碍服务对象交流畅通、正常办理业务；
——应配置保障老、弱、病、残、孕等特殊人群通行安全和使用便利的无障碍通道（路）、电（楼）梯、平台、房间、卫生间、席位、盲文标识等。

5.2.3 网络设备

5.2.3.1 信息系统设施设备应满足政务服务中心局域网（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。
5.2.3.2 政务服务中心应提供免费无线网络服务，在中心显著位置公示无线网络账号和简易密码，无线网络需覆盖中心办事等候区域。专业网络与公共网络应分开设置，无线网络公示示例图见附录 B 中图 B.9。
5.2.3.3 有线网络接口应覆盖窗口服务区各岗位。政务服务中心办事电脑应配置双回路网络。
5.2.3.4 应在政务服务中心出入口处、24h 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 30d 以上。视频监控应实现建筑物周边、出入口、大厅（含服务窗口）、电梯、走廊、机房等区域全覆盖。
5.2.3.5 信息系统设施设备应专人管理，明确操作人员、维护人员及其权限。
5.2.3.6 政务服务中心公共区域强电及信息网络插座应设置安全遮蔽盖板或盲板。

5.2.4 环境设备

环境设备包含录像监控设备、广播设备、消防设备、照明设备、安保设备、保洁设备、分类垃圾桶、绿色植物、文化装饰品等，相关要求如下：
——室内消防设备应包含固定式消防栓、移动式手提灭火器、应急照明灯、安全出口指示灯；
——应尽量采用自然光，采光不足的，应配置与中心规模相适应的照明设施。室内照明应符合 GB 50034 及节能环保要求，并配备照明系统，提供不间断电源；
——应配置封闭分类垃圾桶等卫生设施；宜摆放适量的盆栽植物；
——应为服务对象配置数量适宜的办事桌椅；
——应配置适当的防爆安保设备和保洁设备；
——宜摆放适量的盆栽植物。

5.3 水电暖通

5.3.1 给排水

5.3.1.1 给水应采用市政压力供水。
5.3.1.2 应建设无害化卫生厕所并配备无障碍设施，卫生器具采用节水器具。
5.3.1.3 应配置饮水设施集中供应热水，饮用水水质符合 GB 5749 要求。

5.3.2 电气

5.3.2.1　应依据建筑规模并按照 GB 50052、GB 50054 等确定建筑用电的负荷等级和供电电源。
5.3.2.2　信息设备应配备不间断电源，并符合 GB/T 14715 要求，不间断电源可持续供电至少 15min。有条件地区自备发电系统。
5.3.2.3　应按照 GB 50034 等规定配置与场所规模相适应的照明设施，并符合节能环保要求。

5.3.3　暖通

5.3.3.1　应结合实际确定供冷、供热方式。
5.3.3.2　供冷、供热应设置自控装置。
5.3.3.3　夏季温度调节不应低于 26℃，冬季温度调节不应高于 20℃。
5.3.3.4　带有集中供暖空调通风系统的政务服务中心，相对湿度宜在 40%～65%之间。
5.3.3.5　室内风速不应大于 0.5m/s。
5.3.3.6　室内最小新风量每人每小时不应低于 $20m^3$。
5.3.3.7　室内空气含尘量应小于 $0.15mg/m^3$。
5.3.3.8　其它空气指标应符合 GB/T 18883 的规定。
5.3.3.9　部分指标可参照 GB 37488 要求执行。

6　功能布局

6.1　布局规划

6.1.1　应满足集中式、开放式工作环境需要。
6.1.2　依据业务部门办件量合理划分楼层和区域，突出便民主题。
6.1.3　科学划分咨询服务区、窗口服务区、自助服务区、企业综合服务专区、填单区、政务公开区、休息等候区、投诉受理区、办公区和辅助区等区域。
6.1.4　合理分配各区域面积，服务对象使用面积应大于工作人员使用面积。
6.1.5　应设置醒目的导引标识，应设置醒目的导引标识，标牌样式示例图见附录 B 中图 B.3、B.4、B.5。

6.2　咨询服务区

应设在中心入口处或醒目位置，为服务对象提供咨询导引、排队取号、接待服务、失物招领和帮办代办等功能。

6.3　填单区

6.3.1　应配置桌子、椅凳。
6.3.2　应提供格式范本、空白表格、申请材料等资料，宜提供固定式签字笔等办公用品。
6.3.3　有条件的可配置自助填表机。

6.4　窗口服务区

6.4.1　提供综合窗口服务，合理设置前台和后台，前台工作台高度宜为 75cm～80cm，宽度宜为 55cm～65cm。前后台高度应匹配，设计风格保持一致。
6.4.2　窗口显示屏应显示业务类别、窗口序号、叫号信息等。
6.4.3　应设置服务评价器。
6.4.4　应配备相应办公用品。
6.4.5　应设置窗口工作人员席位牌，包括姓名、职务、照片、工号等。
6.4.6　应设置窗口工作人员去向牌，包括部门名称、工作人员姓名、职务、固定电话、工作状态等。

地方标准信息服务平台

6.4.7　依据需要预留潮汐窗口。

6.5　自助服务区

6.5.1　应配备终端机实现申报表格的电子化填写和申报材料的电子化上传，申报后直接提交到政务服务平台，供办事人自助申报审批事项，实现智能查询、自助办事、自助申报功能。
6.5.2　应免费提供自助上网、手机充电等服务。应提供打印复印服务。宜提供银行服务或其他商务服务。
6.5.3　24h 自助服务区应设置在政务服务中心一楼主入口一侧，该自助服务区应全天 24h 面向服务对象开放。

6.6　企业综合服务专区

应全面拓展金融、法律、就业、人才、科创、外贸、社会服务等功能，依托各级政务服务中心，打造企业综合服务专区，为企业提供一对一专属服务。

6.7　政务公开区

6.7.1　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，整合设立政务公开区域，统一标识为“政务公开”。
6.7.2　承担政务服务事项目录、办事服务指引、指导申请公开、办事指南、咨询电话、收费、办事流程、办理结果相关政策查阅等服务功能，并及时动态更新，确保公开内容的有效性和时效性。
6.7.3　应通过江西政务服务网、政务公开区、窗口展示牌、服务告知单、融媒体等渠道对政务服务信息进行公开。

6.8　休息等候区

6.8.1　在空间上宜与咨询服务区、窗口服务区、自助服务区等关联设置。
6.8.2　应依据人均流量合理配置休息座椅，设立能够容纳中心办事群众的等待队列。

6.9　投诉受理区

6.9.1　应设置“投诉受理”醒目标志。
6.9.2　应设置投诉信箱，在显著位置公布投诉渠道、处理流程。

6.10　办公区

6.10.1　参照一般政府部门办公室区域设置，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，依据工作需要单独设置。
6.10.2　应设置公用或专用多功能会议室。多功能会议室应具备视频、投影、功放、录音、网络等功能。

6.11　文化建设专区

应包含党建阵地、政务服务文化等，并组织形式多样的政务服务活动，比如评选优秀员工、先进示范窗口、座谈讲座、文体活动。

6.12　辅助区

包含但不限于卫生间（无障碍卫生间）、更衣室、视频监控室、纠纷调解室、值班室（保安室）、档案室、员工（党员）活动室等，标牌样式示例图见附录B中图B.3。具体要求如下：

——宜设置母婴室，位置选取应便于母婴服务对象寻找，并设有明显标识，母婴室内需要有屏风/

隔断，满足母婴服务对象的需要；

——应按照建标 103 的要求设置档案室，并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，供进驻部门及各窗口存放业务办理过程资料；

——依据中心场地面积大小和工作需要，可以设置大型会议室、工会活动室、健身活动室等。

7 运行管理

7.1 现场管理

7.1.1 现场管理制度

应制定并运用现场管理制度，为服务对象创造一个干净整洁、优美舒适、井然有序的办事环境，激发政务服务工作人员团队意识、提高服务水平、降低能耗成本、改善服务对象办事体验，提升政务服务中心的整体形象和个人素质。

7.1.2 环境管理

7.1.2.1 政务服务中心外应保持地面卫生清洁，车辆摆放整齐，垃圾清运及时，草坪整洁美观，门厅内外干净整洁。

7.1.2.2 政务服务中心内的桌、椅、窗、灯干净整洁。政务服务中心各办公室及窗口应保持办公桌上摆放整齐，文件柜内摆放整齐。

7.1.3 物品管理

日常公共物品、办公物品、私人物品、遗失物品的管理应符合GB/T 36112的规定。

7.1.4 设备管理

应确保设施设备管理、使用和维护，保持设施设备安全良好运行，并建立相应的设施设备管理制度，配备专业技术人员对设施设备的常规技术保障。

7.1.5 秩序管理

取号秩序、等候秩序、办理秩序等日常秩序管理应符合GB/T 36112的规定。

7.1.6 窗口设置

7.1.6.1 基本规定

应依据本级权力事项业务的关联性设置各类窗口，窗口应建立信息公开制、一次性告知制、首问责任制、服务承诺制、责任追究制等窗口服务制度，制度应公开上墙，应设置中心运行数据展示大屏对中心运行情况进行信息公开。

7.1.6.2 通用综合窗口

应依据改革实际、业务量等，合理设置通用综合窗口，推行综合窗口服务“抢单”模式，并科学配置通用综合窗口工作人员。通用综合窗口应全部由政务服务中心统一管理并提供规范化、专业化服务，包含但不限于统一出件、异地通办等办事窗口。

7.1.6.3 专业区域窗口

可依据当地政务服务领域实际需求，设置专业区域窗口，如公安、税务、社保、医保、公积金、不动产等区域，专业区域要求不多于6个。

7.1.6.4 特色办事窗口

应设置惠企政策兑现、邮递服务、“办不成事”反映或“兜底服务”等特色办事窗口。

7.2 资料管理

7.2.1 文档管理

业务资料、文件资料、宣传资料等文档的整理、存放、流转、归档应符合GB/T 36112的规定。相关要求如下：

a) 电子文件应统一文件格式及命名，按规则存档并定期备份，备份频率依据电子文件重要性而定，一般不少于每月 1 次，必要时进行加密存放，确保文件资料安全；
b) 纸质文档应按办事材料分类存放，存放的文件盒侧面标注文件盒内的具体文件名称，保存时间应不少于 5 年。

7.2.2 保密管理

应依据保密相关法律法规的规定，成立保密委员会/工作组，并制定适合政务服务中心的保密工作管理制度。保密委会/工作组员应每年组织开展保密宣传教育和保密检查，督促中心和个人严格执行保密规章制度，并与涉密人员签订《保密承诺书》。相关要求如下：

a) 涉密文件资料管理：涉密文件、资料由保密人员负责统一管理，存放于安全保密的场所，并配备必要的保密设备；涉密文件、资料不得复印、复制，确因工作需要的，应经分管保密工作的负责人批准同意后，才能复印、复制；对复印、复制的份数要进行登记，涉密文件复印件按原件要求管理。
b) 涉密计算机使用管理：涉密计算机不得直接或间接与互联网相连，只允许单机形式进行工作，并由专人负责，实行“一人一机”管理；含有涉密信息的各类存储介质，如 u 盘、光盘等，列入保密管理范畴，由专人保管，并做好记录；实行备份生成、存储、借用、销毁全过程的管理；
c) 上网信息和上报信息管理：上网信息和上报信息管理应严格遵守保密相关法律法规和《计算机信息系统国际联网保密管理规定》，切实加强和规范网络保密管理及网络信息安全保护工作。

7.3 事项管理

7.3.1 事项进驻管理

各审批职能部门应依据国家、省级政务服务工作要求，积极推进政务服务事项进驻政务服务中心，基本实现“应进必进”，对场地有特殊要求的事项除外。

7.3.2 部门事项管理

7.3.2.1 进驻部门应依据权限负责本部门进驻政务服务中心的事项标准的编制、更新。政务服务中心提供自助终端、赣服通、社交媒体小程序、主流公众号等方式公开的事项标准应与江西省政务服务网公布的事项标准一致，应与当前业务系统中的办事要素一致。

7.3.2.2 事项清单梳理原则如下：

a) 统一规范：政务服务事项清单应统一制定发布。对列入清单的政务服务事项，按照统一标准自上而下予以规范。同一政务服务事项应当在纵向不同层级、横向不同区域间，保持政务服务事项名称、类型、依据、编码等要素相对统一；

b) 全面准确：涵盖实施的所有政务服务事项。确保纵横间权界清晰、分工合理、权责一致；
c) 合法有效：清单发布前应经编制管理部门、司法部门进行有效性、合法性审查。严格按照法律、法规、规章要求，不得擅自增加、减少、转移行政权力；
d) 动态管理：法律、法规、规章等制定、修改、废止时，应及时更新事项清单及相关要素；
e) 便于应用：政务服务事项设定可分为主项、子项，政务服务实施机构可以依据实际办理中申请材料的不同情形，对事项编制部门发布的主项和子项进一步拆分为办理项。

7.3.2.3 事项梳理实施：在江西省事项管理系统的基础上，各地区政务服务管理机构、政务服务中心共同参与建立统一的事项管理数据库，相关部门按照各自职能和权限对具体事项的要素内容进行动态维护，加强对政务服务事项的共同管理和运用，实现政务服务事项数据统一、同步更新、同源公开、多方使用。

7.3.3 办事指南管理

7.3.3.1 办事指南规范化

为方便服务对象办事，在实施清单标准化基础上对政务服务事项的办理主体、依据、流程、材料、注意事项等内容所作的指导性说明，并规定办理政务服务事项的各方应共同遵守的规则。

7.3.3.2 办事指南编码

每一项政务服务事项的唯一标识代码，应按照GB/T 39554.1要求，由省内各级政务服务事项目录管理机构统一赋码，统一设置相同的基本编码。

7.3.3.3 办事指南要素

应按照GB/T 39554.2要求进行科学合理设置，包括以下要素：事项名称、事项类型、设定依据、实施机构、法定办结时限、承诺办结时限、结果名称、结果样本、收费标准、收费依据、申请材料、办理流程、办理形式、审查标准、通办范围、预约办理、网上支付、物流快递、办理地点、办理时间、咨询电话、监督电话等。

7.3.3.4 办事指南组织和展示发布

办事指南由政务服务中心及相关部门依据政务服务事项清单标准化要求填写各项要素内容，按照既定的办事指南要素逐项生成，并通过江西省政务服务网、赣服通、移动终端、自助服务机、宣传手册等途径展示发布。政务服务中心应对同一政务服务事项编制统一的办事指南，鼓励同一层级和同一内容的办事指南标准化编制。

7.4 人员管理

7.4.1 人员进驻

进驻单位应依据事项办理需要和岗位设置要求派驻工作人员，派驻的工作人员应包括首席代表和进驻窗口工作人员，进驻窗口工作人员在窗口工作时间原则上不少于2年；进驻窗口工作人员轮换时，应经中心管理机构审查批准，按照“先进后出”的原则进行轮换，并做好进驻窗口工作的衔接。具体要求如下：

a) 进驻窗口工作人员应符合下列要求：
——遵纪守法，掌握相关的国家方针政策、法律法规和进驻事项的办理规程；
——是进驻部门的在职在岗工作人员；
——具备从事窗口工作所需的业务和服务技能；

——应掌握 DB36/T 1874 要求的政务服务礼仪规范技能。

b) 首席代表应符合下列要求：

——一般应为进驻部门相关业务负责人或更高层级人员；

——具备 7.4.1.a)的窗口工作人员要求；

——具备与本岗位相适应的组织、管理、协调能力。

7.4.2 人员配备

人员配备主要包括政务服务中心管理人员、进驻部门单位人员、综合窗口人员和其他人员的配备。具体要求如下：

——应依据机构职能配备中心管理人员；

——综合窗口工作人员由政务服务中心管理机构统一配备，鼓励综合窗口工作人员通过政府购买服务方式引进，定期轮岗锻炼；

——宜采取政府购买服务方式配备保安、保洁、水电工等人员；

——综合窗口工作人员应掌握 DB36/T 1874 要求的政务服务礼仪规范技能，并按照要求规范着装；

——综合窗口工作人员应实施持证上岗，需获得政务服务办事员（五级/初级工及以上）国家职业技能标准证书；

——政务服务工作人员应按照保密制度要求，签署保密承诺书，对所涉及的单位机密、企业信息、人员信息、通讯信息等做出保密承诺。

7.4.3 考核管理

7.4.3.1 应建立客观公正、科学合理、注重实效、定性与定量相结合的窗口人员奖惩评优机制，建立窗口人员绩效考核机制。管理机构负责本级政务服务中心的内部考核评价管理。

7.4.3.2 考核依据

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。

7.4.3.3 考核内容

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、人员配备、运行管理、创新服务、廉政建设、工作人员满意度、服务对象满意度、投诉处理和媒体曝光等内容。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。

7.4.3.4 组织与实施

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。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。考核组按照考核细则实施考核，并及时出具考核结果。

7.5 质量管理

7.5.1 部门进驻

审批职能部门、提供公共服务的企事业单位应依据相关要求，进驻政务服务中心开展相关政务服务工作，政务服务中心应为进驻部门提供必要的办公条件。

7.5.2 培训与管理

7.5.2.1 应建立窗口工作人员培训制度，组织窗口工作人员的常态化培训工作，并对培训和考核情况进行记录和建档。培训内容包括服务意识、服务礼仪、服务流程、岗位职责、业务标准、政策法规、常见问题、系统操作等。培训方式可采取第三方专业培训、集中轮训、定期业务知识考核、跟班学习、日常专题培训等。同时，应加强人员交流，形成常态化工作总结、业务问题研讨的全员学习和培训模式。
7.5.2.2 窗口工作人员属政务服务中心的，受管理机构管理；属进驻部门的，受进驻部门与管理机构双重管理。政务服务中心应对窗口工作人员的日常工作程序、工作效率、工作质量等进行监督与评价。
7.5.2.3 当服务对象来政务服务中心办事，窗口工作人员在其职务或岗位职责范围内，认为服务对象的办事申请和要求按规定不能办理的，在向服务对象详细说明原因作出驳回或不予受理决定后，同时予以报告和备案，由政务服务中心管理科室或相关负责人对否定事项报备表进行复核。

7.5.3 投诉处置

7.5.3.1 投诉处置的原则、处置机构及人员、投诉方式和渠道、处置程序以及处置结果运用应符合 GB/T 36113 的规定。

7.5.3.2 投诉渠道

应指定投诉处置人在公开投诉处置的接待场所、意见箱、电话号码、网址、电子邮箱以及信函邮寄地址等，确保渠道畅通有效、便捷可及。

7.5.3.3 投诉受理

在符合GB/T 36113要求的投诉受理范围内，投诉处置人受理服务对象投诉时，应态度诚恳，主动稳定投诉人的情绪，认真倾听诉求。

7.5.3.4 投诉调查

受理投诉后，投诉处置人应及时向被投诉人了解情况，如发现投诉人与被投诉人所反映内容不一致时，投诉处置人应依据音视频等辅助资料，分析研判，查清事实。如经调查，投诉的具体内容与实际情况不符时，视为无效投诉。

7.5.3.5 投诉处理

投诉处理方式应依据投诉内容、投诉的形式，按照GB/T 36113的要求，对应处理。

7.5.3.6 投诉反馈

应及时将办理结果通过电话、电子邮件或者当面告知等方式反馈给投诉人，并做好记录。匿名投诉、投诉人不需要答复或投诉人无法联系的，可以不予答复。

7.5.3.7 投诉回访

管理机构应当在投诉办结之日起3个工作日内，对投诉办理情况开展回访，详细了解投诉人对投诉处理结果的满意情况，如实记录处理与回访情况，定期对投诉内容进行分析，作为改进工作的重要参考。

7.5.4 政务服务“好差评”

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。

7.5.5 纠纷调解

7.5.5.1　应建立投诉纠纷调解机制，遇到线上/线下投诉纠纷应及时响应。

7.5.5.2　线上纠纷调解受理

受理人员接到当事人矛盾纠纷问题，应及时记录当事人矛盾纠纷主要内容，填写申请人信息、被申请人信息、纠纷信息，填写诉求派转至办理机构调解。

7.5.5.3　线下纠纷调解受理

当事人现场来访，需及时响应，由纠纷调解人员引导当事人至纠纷调解室并登记当事人矛盾纠纷主要内容，填写申请人信息、被申请人信息、纠纷信息，符合受理条件应当场予以受理，并向当事人出具受理通知。申请材料不齐全或不符合法定形式的，应一次性告知当事人需要补正的全部内容；对不符合受理条件的应当场告知。

7.6　应急管理

7.6.1　应依据中心规模建立安全生产管理机构或配备专兼职安全生产管理人员。
7.6.2　定期对专兼职安全生产管理人员进行业务培训，每年培训时间不少于 12 学时。
7.6.3　制定消防安全及突发事件应急预案，定期组织开展应急演练。
7.6.4　应按照 GB 55036 定期对安全设施设备进行检修维护。
7.6.5　政务服务中心突发事件处置相关要求如下：

——关注运营、操作、安全风险，按照突发事件处理机制，落实预防和处置措施；
——定期开展应急演练，确保工作人员熟知在突发事件应急预案中的角色和处理流程，记录完整；
——按照政务服务中心突发事件应急预案，对突发事件及时处置，并保留处置记录。

8　服务规范

8.1　服务流程与内容

8.1.1　机构设置要求

管理机构宜下设综合协调、业务管理、监督考核、信息化管理等部门，履行组织协调、监督管理、指导服务和考核评价职能。

8.1.2　窗口办理流程

8.1.2.1　政务服务事项办理流程包括咨询、受理、办理、送达、资料归档等环节。每个环节包含开始时间、结束时间、办理时长、申请人员、办事窗口等要素信息，作为办事过程信息在政务服务门户向服务对象主动推送或接受查询。

8.1.2.2　咨询的相关要求如下：

a)　对窗口办理的事项，窗口工作人员应按照相关规定对服务对象的咨询一次性做出明确答复并提供多种渠道的服务告知方式；
b)　对于不属于本窗口办理的事项，窗口工作人员应指引服务对象到专业区域、相关部门或者相应窗口办理；
c)　窗口应依据工作需要建立咨询接待记录，登记服务对象的姓名、单位、联系方式、咨询内容及处理结果等内容。

8.1.2.3　受理的相关要求如下：

a)　服务对象提出事项办理申请，窗口工作人员应及时接待，并提供相应的申请表格和示范文本；

b) 窗口工作人员依据服务对象提供的材料确定是否受理。对于申请材料不齐全或不符合法定形式的，应当场予以指正，或者一次性告知需要补证的内容；
c) 窗口工作人员在受理对象提供的材料时，对能通过数据共享获取的资料及证照，不应要求对象重复提交。同时应在条件充分的情况下，实施容缺受理机制。

8.1.2.4 办理的相关要求如下：

a) 后台审批人员依法对服务对象提交的材料进行审核，并依照程序办理公共服务事项；
b) 经审核不符合办理条件的，后台审批人员应通过窗口工作人员明确告知服务对象，并详细说明理由或改正意见。

8.1.2.5 送达：窗口工作人员在承诺期限内完成证照、批准文件，并做好各项费用的结算工作，依据服务对象的需求采取现场递交或邮政快递等方式送达。

8.1.2.6 资料归档：窗口工作人员应按照要求将相关资料整理归档，并保障服务对象的信息安全。

8.1.3 窗口服务内容

8.1.3.1 流程规范

提供接受咨询、受理申请、审查、收费、送达、资料归档等服务。

8.1.3.2 公开服务

应通过窗口展示牌、服务告知单等媒介对服务信息进行公开，内容包括：

a) 事项基本信息，如事项名称、承办部门、设立依据、法定批准条件及法律、法规限制批准的数量、收费依据及收费标准等；
b) 事项办理信息，如事项承办责任人、办理流程、承诺时限、申请材料及示范文本、办理情况和结果告知等；
c) 监督投诉信息，如投诉受理单位、投诉电话号码等；
d) 其他需公开的信息。

8.1.3.3 文明服务

应按照DB36/T 1874要求的政务服务礼仪为服务对象提供热情周到的服务。

8.1.3.4 满意服务

应依据服务对象的合理需求，持续优化服务方式和服务行为，提供便捷高效服务，达到服务对象满意。

8.1.3.5 延时错时服务

应开设延时错时服务窗口提供延时错时服务，包括但不限于：

a) 法定工作日早晚错峰期提供预约事项的办理服务；
b) 法定工作日午休期间提供事项的办理服务；
c) 周六（除法定节假日外）应提供预约事项办理服务；
d) 有条件的，周日宜提供预约事项的办理服务。

8.2 服务方式

8.2.1 智慧办

地方标准信息服务平台

应打造智慧办事、宣教互动、公益服务等功能于一体的现代化“政务综合体”，运用信息化手段，通过场景式导航、对话交互形式，打造全天候、多层次、立体式的高效服务平台。

8.2.2 帮代办

应制定帮代办服务机制，组建帮代办队伍，梳理公布帮代办服务事项清单，为企业提供帮代办专属服务，为老年人、残疾人等特殊群体提供帮代办暖心服务。

8.2.3 自助办

政务服务中心自助服务区应提供24h不间断服务，打造多级联动的“自助服务圈”。

8.2.4 集成办

从企业群众办成“一件事”出发，梳理公布本地“高效办成一件事”服务事项清单，并制定相应办事指南和流程图，纳入综合窗口统一受理，确保已公布事项服务可正常办理。

8.2.5 免证办

应推动设备部署、系统安装、使用培训全面覆盖，深化拓展常用电子证照、电子营业执照、电子印章和电子签名在政务中的应用，实现政务服务事项“免证办理”。

8.2.6 异地办

应积极梳理“跨省通办”“省内通办”“市内通办”事项，纳入综合窗口统一受理，提供免费寄递服务，推动更多政务服务事项“异地可办”。

8.2.7 承诺制、容缺办

应编制并公布告知承诺和容缺受理事项清单，实行告知承诺制，明确容缺受理条件范围、补齐材料时限，规定容缺受理操作流程，减少企业群众办事跑腿次数。

8.2.8 延时办、预约办

应进一步落细落实延时错时预约服务机制，规范延时错时预约服务事项办理，强化部门协同，以事项办理为基础实行延时错时预约服务。强化预约服务，畅通预约服务渠道，确保能办事、办成事。

8.3 服务载体

8.3.1 线上企业综合服务平台

应构建本中心企业综合服务线上门户，汇集涉企政策，精准计算企业需求，推送相应信息，实现“政策找人”，推动企业健康发展。

8.3.2 线下企业综合服务专区

应内设企业综合服务专区，负责统筹做好涉企服务事项进驻、跨部门业务协同、线上平台运维管理、协调解决疑难问题、服务全程跟踪督办、涉企服务问题复盘提升等工作，实现企业需求“一个口子” 受理、流转、督办、反馈。

8.3.3 新媒体平台运行

8.3.3.1 运行目的

运行目的包括但不限于：

a) 提高政务服务公开透明度。政务服务管理机构通过新媒体平台发布中心工作报告、相关政策决策解读等信息，使公众能够及时了解中心工作内容和进展。
b) 增强政务服务中心与公众互动。政务服务新媒体提供了互动平台，公众可以通过评论、留言等方式参与中心决策、提出建议和意见。
c) 提供便捷政务服务。政务服务新媒体可以为公众提供在线办事、咨询服务等，方便群众办事和获取政府服务。

8.3.3.2 运行案例

运行案例包括但不限于：

a) 主流公众号平台“XXX 政务服务资讯”。该公众号通过发布政策文件、政策解读等内容，及时向公众传递政务公开信息。同时，通过互动功能，提供在线咨询服务，增强了政务服务中心与公众的互动。
b) 社交媒体平台和短视频平台等账号“XXX 政务服务”。该类账号通过推送权威信息和热点解读，提高了政务服务中心影响力，积极参与社会话题讨论，普及宣传政务服务相关知识。
c) 移动 APP“赣服通”。该 APP 集成了政务服务中心各项服务和信息，实现了在线办事、查询和投诉举报等功能，方便公众办事，提高了政务服务中心服务效率。

9 服务评价及改进

9.1 评价方式及要求

9.1.1 管理机构应依据政务服务中心建设内容和运行要求组织人员定期进行自我评价，每年至少一次。

9.1.2 管理机构应在政务服务中心定期开展服务对象对本中心建设和运行过程的满意度评价，对评价收集的意见和建议由专人进行记录、分析并提出改进措施，每年不少于两次。

9.1.3 管理机构可委托具有资质的第三方机构对本中心建设和运行情况开展评价。

9.1.4 评价内容包括设施设备配备情况、人员配备和在岗情况、中心业务经办规范、准确程度、中心经办业务数据的安全保密情况和服务“好差评”、群众投诉、媒体曝光与改进情况、政务服务相关政策宣传推广等。

9.2 持续改进

9.2.1 管理机构应依据评价结果，对不符合要求的项目制定整改方案，跟踪实施，及时改进，不断提高政务服务中心的服务质量。

9.2.2 管理机构应及时将整改方案向服务对象、中心各窗口和相关人员公开。

9.2.3 管理机构应定期对中心现场管理和窗口服务工作提出新的方向和更高目标，确保中心整体服务评价持续改进和窗口服务质量持续提高。

地方标准信息服务平台

附　录　A
（规范性附录）
政务服务中心标志标识

A.1　政务服务中心标志



图A.1　政务服务中心标志



图A.2　标志颜色标准

A.2　政务服务中心门楣标识



XXXX政务服务中心

图A.3　门头标识



图A.4　门面标识

地方标准信息服务平台

A.3　政务服务中心大厅标识



图A.5　政务服务中心大厅标识

A.4　小赣事工作人员着装



地方标准信息服务平台

图A.6　小赣事工作人员着装样式

A.5　服务时间标识



图A.7　服务时间标识

地方标准信息服务平台

附　录　B
（资料性附录）
政务服务中心部分设施示例

B.1　窗口区域标牌



图B.1　窗口立式、挂式标牌



图B.2　“示范”立式标牌


咨询服务区
CONSULTING SERVICE AREA
窗口服务区
COUNTER AREA
自助服务区
SELF-SERVICE AREA
企业综合服务专区
ENTERPRISE COMPREHENSIVE SERVICE AREA
填 单 区
FORM FILLING AREA
政务公开区
ADMINISTRATIVE INFORMATION DISCLOSURE AREA
休息等候区
REST AND WAITING AREA
投诉受理区
COMPLAINT ACCEPTANCE AREA
办 公 区
OFFICE AREA
卫 生 间
TOILET
无障碍卫生间
ACCESSIBLE TOILET
更 衣 室
LOCKER ROOM
母 婴 室
INFANT ROOM
阅 览 区
READING AREA
视频监控室
机房
档案室
值班室(保安室)
DUTY ROOM

图B.3　区域挂式标牌



图B.4　区域立式标牌（横）



图B.5　区域立式标识（竖）

B.2　公示栏、工作证



图B.6　岗位公示栏



图B.7　工作证

地方标准信息服务平台

B.3　楼层索引



图B.8　楼层索引牌

地方标准信息服务平台

B.4　无线网络



图B.9　无线网络公示栏

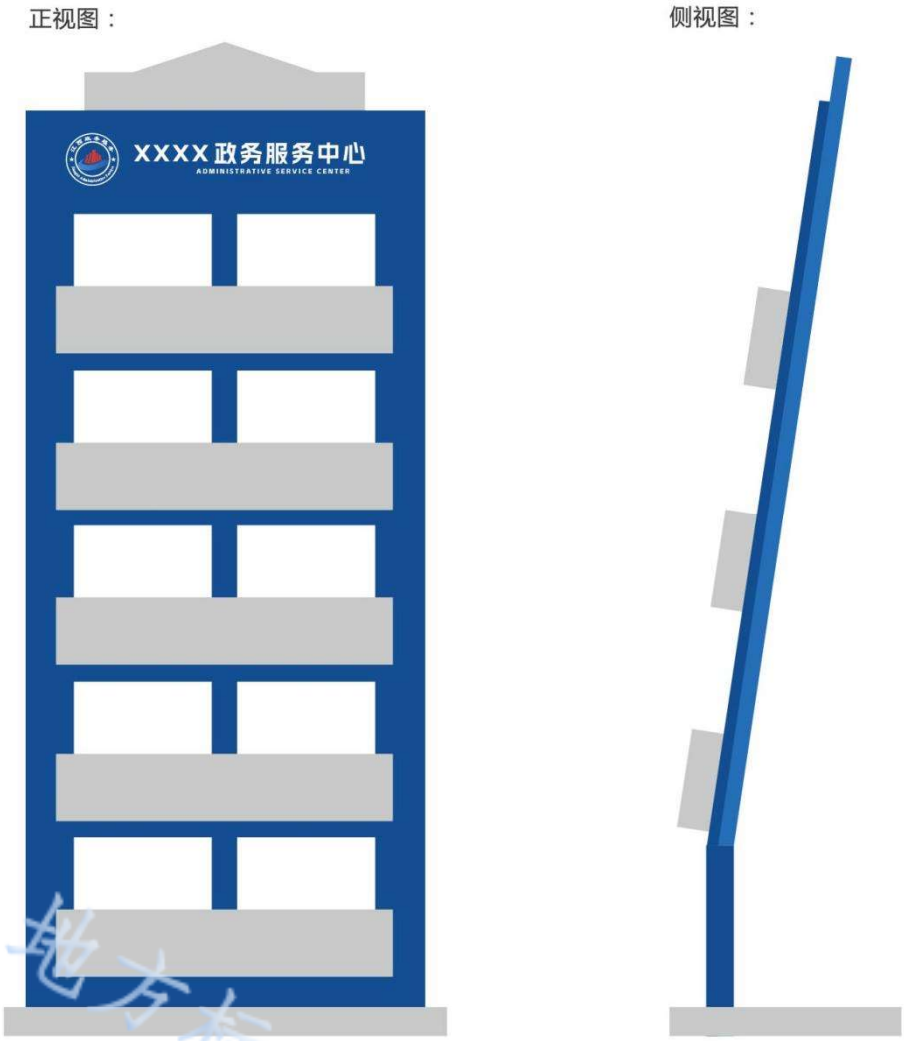
B.5　纸杯



图B.10　纸杯

地方标准信息服务平台

B.6　资料栏



图B.11　资料栏

地方标准信息服务平台

B.7　停车场警示牌



图B.12　停车场警示牌（立式）



图B.13　停车场警示牌（挂式）

地方标准信息服务平台

参 考 文 献

[1]《国务院办公厅关于印发“互联网+政务服务”技术体系建设指南的通知》（国办函〔2016〕108号）；

[2]《国务院办公厅关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的意见》（国办发〔2019〕51号）；

[3]《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）；

[4]《国务院办公厅关于加快推进“一件事一次办”打造政务服务升级版的指导意见》（国办发〔2022〕32号）；

[5]《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）；

[6]《江西省政务服务中心建设运行规范（试行）》（赣政务发〔2019〕1号）；

[7]《江西省人民政府关于加快推进政务服务标准化规范化智能化便利化专业化的实施意见》（赣府发〔2022〕18号）；

[8]《江西省人民政府办公厅印发关于深化“放管服”改革巩固提升一体化政务服务能力的若干措施》（赣府厅字〔2023〕30号）；

[9] 国家职业技能标准：行政办事员（政务服务综合窗口办事员）（2020年版）；

[10] 《中华人民共和国职业分类大典》（2022年版）；

[11] 《民用机场母婴室规划建设和设施设备配置指南》（AC-158-CA-2023-02）；

[12] 《中华人民共和国保守国家秘密法》（2024年2月27日第十四届全国人民代表大会常务委员会第八次会议第二次修订）。

地方标准信息服务平台