

# DB22

## 吉 林 省 地 方 标 准

DB22/T 2871.4—2018

---

### 政务服务“只跑一次”工作规范 第4部分： 政务大厅现场管理

Administrative services “One Visit Only” specifications—Part 4:

Site management of government service hall

2018 – 07 – 12 发布

2018 – 08 – 01 实施

---

吉林省质量技术监督局

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 管理职责 ..... 1

5 基本要求 ..... 2

6 服务标识 ..... 2

7 服务现场 ..... 2

8 物品管理 ..... 3

9 文档管理 ..... 5

10 人员服务管理 ..... 5

11 安全管理 ..... 5

12 监督评价改进 ..... 5

## 前 言

DB22/T 2871 《政务服务“只跑一次”工作规范》拟分为以下几个部分：

- 第 1 部分：总则；
- 第 2 部分：一窗受理、集成服务；
- 第 3 部分：电子文件归档；
- 第 4 部分：政务大厅现场管理。

.....

本部分为 DB22/T 2871 的第 4 部分。

本部分按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本部分由吉林省人民政府办公厅提出。

本部分由吉林省人民政府政务公开协调办公室归口。

本部分起草单位：吉林省标准研究院、吉林省人民政府政务公开协调办公室、吉林市人民政府政务公开办公室、临江市行政审批局、辽源市人民政府政务服务中心。

本部分主要起草人：张红杰、迟丽华、韩雪、徐彩晶、隋铭、孙杰、何晓霖、刘岩峰、王师东、杜勇、刘连芳、李东华、李会晶、白秀成、张诚、徐照亮、郭克利、康壮、于海波、李伟、关英楠。

## 政务服务“只跑一次”工作规范 第4部分：政务大厅现场管理

### 1 范围

本部分规定了政务大厅现场管理的管理职责、基本要求、服务标识、服务现场、物品管理、文档管理、人员服务管理、安全管理和监督评价改进。

本部分适用于省、市(州)、县(市、区)政务大厅(含各分厅)的现场管理工作,乡镇(街道)公共(便民)服务中心可参照执行。

### 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 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分:标志

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 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 36112 政务服务中心服务现场管理规范

DB22/T 2871.1 政务服务“只跑一次”工作规范 第1部分:总则

DB22/T 2871.2 政务服务“只跑一次”工作规范 第2部分:一窗受理、集成服务

DB22/T 2871.3 政务服务“只跑一次”工作规范 第3部分:电子文件归档

### 3 术语和定义

DB22/T 2871.1 和 DB22/T 2871.2 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

**现场管理** site management

对资源、安全、服务、人员等要素进行的管理,以提供优质、高效、文明的服务。

### 4 管理职责

4.1 政务大厅管理机构应建立现场管理工作机制,科学合理配置工作人员,推动政务大厅现场管理常态化运行。

4.2 政务大厅管理机构应建立实施信息公开、一窗受理、集成服务、首问负责、顶岗补位、一次性告知、文明服务、容缺受理等制度。

4.3 政务大厅管理机构应对驻政务大厅窗口工作人员开展政治素养、心理素质、服务礼仪和现场管理等集中培训,开展日常检查、监督考评和奖惩活动。

## 5 基本要求

- 5.1 选址应符合城市规划要求，宜设立在交通便利、公共设施较完善的地点，宜配有停车场。
- 5.2 政务大厅面积满足服务需要，符合集中式、开放式工作环境的要求。
- 5.3 推行综合性政务大厅集中服务模式，将垂直管理部门在本行政区域办理的政务服务事项纳入政务大厅，实现企业和群众必须到现场办理的事项“只进一扇门”。
- 5.4 推进政务大厅智慧化建设，宜统一预约平台、叫号系统、自助办理设备、统一支付平台、快递平台、监控系统等应用，推动事项办理在线化、移动化。
- 5.5 应配备政治素质高、业务能力强的窗口工作人员，数量满足工作需要。
- 5.6 推进全流程一体化在线服务，推动电子证照、电子印章、电子文件、人口基础信息库、法人信息库等应用，实现数据共享和业务协同。
- 5.7 可通过政务数据共享交换平台获取的证明材料，不得要求群众和企业提供，减少群众办事成本。

## 6 服务标识

- 6.1 有标志导向系统，政务大厅标志统一、醒目、美观、大方，标志设置应符合 GB/T 15566.1 的要求，标志样式应符合 GB/T 10001.1 的要求。
- 6.2 消防安全标志设置应符合 GB 15630 的要求，消防安全标志样式应符合 GB 13495.1 的要求。
- 6.3 安全标志及其使用应符合 GB 2894 的要求，包括但不限于：
  - a) 禁止标志，如：“禁止吸烟”、“禁止倚靠”等；
  - b) 警告标志，如：“注意安全”、“当心触电”等；
  - c) 提示标志，如：“紧急出口”、“应急电话”等。
- 6.4 醒目位置设有功能区分布图，标注公共服务设施和服务窗口位置。
- 6.5 各服务区设置明确的标牌，各服务窗口正上方采用电子屏幕等方式标示对应的窗口编号，具有显示当前办理顺序数等功能。

## 7 服务现场

### 7.1 一般要求

- 7.1.1 按照“只跑一次”、“一窗受理、集成服务”要求，根据政务大厅条件合理设置业务咨询、综合窗口受理、业务办理、出件、投诉、自助查询、自助办理等办事服务区和等待区、洗手间、母婴室和失物招领处等功能区。
- 7.1.2 综合窗口应实现全事项无差别受理。
- 7.1.3 综合窗口受理与后台业务分类办理实现区域有效分离。
- 7.1.4 政务大厅应提供服务指南，方便查阅。
- 7.1.5 可根据场地条件增设图书、免费 WIFI、空调系统、便民充电、冷热饮水和急救药箱等设施设备。
- 7.1.6 应为特殊人群设置特殊通道，配有轮椅、手杖助残设备设施。

### 7.2 窗口配备

- 7.2.1 应配备必要的设备设施，包括但不限于：
  - a) 桌、椅、办公用品柜、文件柜；

- b) 计算机、打印机、复印机、扫描仪和高拍仪等；
- c) 服务电话；
- d) 叫号终端、满意度评价器和身份信息识别终端等。

#### 7.2.2 应配备必要的便民服务用品，包括但不限于：

- a) 签字笔、计算器、印泥；
- b) 老花镜；
- c) 订书机、燕尾夹；
- d) 纸巾等。

### 7.3 咨询服务

7.3.1 设有咨询服务台，配置工作人员提供业务咨询和引导服务。

7.3.2 应实行一次性告知制度，对群众和企业做出清晰明确答复；如遇复杂问题，应联系有关人员给予答复。

7.3.3 宜提供特殊语言咨询和引导服务。

### 7.4 叫号服务

7.4.1 叫号系统应与一窗受理平台进行数据对接，提供预约取号。

7.4.2 叫号系统对群众和企业进行分流，均衡窗口办件数量。

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

7.4.4 原则上当等待顺序数首次低于办事窗口数 1.5 倍时，通过短信等渠道提醒群众和企业前往办理窗口等待办理。

7.4.5 通过短信等渠道提醒当前群众和企业立即前往相应的窗口办事。

### 7.5 自助服务

7.5.1 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。

7.5.2 群众和企业可通过吉林省网上办事大厅、手机 APP、微信平台等方式在线查询服务指南和办件进度。

7.5.3 支持群众和企业使用支付宝、微信等多形式支付方式。

### 7.6 集成服务

7.6.1 应保证综合窗口受理与后台业务部门办理衔接有序。

7.6.2 受理材料按部门、事项、办理时限存放于档案盒内。

7.6.3 对符合容缺受理条件的办理事项，按相应容缺受理制度执行。

7.6.4 受理事项按承诺时限内完成办理。

7.6.5 办结材料按事项、办结时间分类存放。

## 8 物品管理

### 8.1 一般要求

8.1.1 确定设施、用品样式和摆放位置，实现区域内统一。

- 8.1.2 设备、物品摆放实行定位、定容、定数量管理，达到易取、易放、易管理。
- 8.1.3 设备应有标牌，标明设备的名称、部门、管理责任人，实行定人定责管理。
- 8.1.4 电源插线板、电源线不触及地面，线缆标志清晰、整齐不杂乱，对线缆分类套管或捆扎。
- 8.1.5 各类设备设施保持完好，标识标志清晰、无污迹、无脱落、无褪色现象。

## 8.2 办公设备

### 8.2.1 桌椅

窗口办公桌、椅的规格、颜色一致，表面整洁。

### 8.2.2 柜台、抽屉、储物格

8.2.2.1 柜台、抽屉、储物格内物品分类放置、摆放整齐、整洁有序，外部标识样式统一，内部分类标志清楚。

8.2.2.2 柜台设服务工作牌，标明窗口工作人员照片、姓名和工号，暂时离开应通过指示牌等方式显示暂停服务。

### 8.2.3 计算机

8.2.3.1 电子文档存储和标识应按档案管理相关要求进行，同种文件的格式、命名统一。

8.2.3.2 建立电子文件夹命名、电子文件存放规则，申报材料等现场服务过程中形成的电子文档按规则存档。

8.2.3.3 计算机桌面背景一致，桌面图标大小统一，不应出现与工作、业务无关的图标。

8.2.3.4 电子文件应定期备份存放，必要时进行加密存放，确保文件资料安全。

## 8.3 宣传设施

8.3.1 应在政务大厅公共区域及窗口的合理区域张贴、放置告示、标牌、宣传资料等，到期及时撤除。

8.3.2 不可张贴、放置与窗口工作无关的宣传品。

## 8.4 绿化植物

8.4.1 植物摆放位置固定，定位标识清楚。

8.4.2 盆内无杂物，盆壁无污垢，水养植物水质良好。

8.4.3 叶片无浮泥、尘土，无枯枝败叶现象。

## 8.5 保洁用品

8.5.1 保洁工具存放在办事群众视线不可见的位置。

8.5.2 垃圾桶同区域放置位置应统一，桶内垃圾及时清理。

## 8.6 私人物品

8.6.1 座椅上的坐垫、靠垫颜色尽量与座椅颜色相近，不可放置色差大的坐垫、靠垫。

8.6.2 非规范着装、夸张饰物等私人物品应存放于个人储物柜。

8.6.3 水壶、水杯等定点放置。

8.6.4 及时收纳整理其他私人物品至存储柜，不宜出现在办事群众视线可见的位置。



## 8.7 遗失物品

8.7.1 应建立失物登记认领制度，明确遗失物品登记、保存、认领、注销等处置要求。

8.7.2 遗失物品应分类、定位寄放于服务咨询台或认领处。

8.7.3 对重要的遗失物品宜采用厅内广播等形式进行公告。

## 9 文档管理

### 9.1 电子文件归档

电子文件归档基本要求、业务要求及数据要求按照 DB22/T 2871.3 中的规定执行。

### 9.2 纸质文件管理内容及要求

按照 GB/T 36112 中的规定执行。

## 10 人员服务管理

按照 GB/T 36112 中的规定执行。

## 11 安全管理

11.1 应根据政务大厅的面积、人员数量确定安全管理岗位，配备相应数量的安全管理人员，并建立日常巡查制度。

11.2 应不定期对工作人员进行安全教育，每年开展不少于一次消防演习。

11.3 建立值班制度，节假日应有安全管理人员值班。

11.4 定期对开关照明及设备电源进行巡查，发现安全隐患及时上报和处置。

11.5 安全管理人员对政务大厅内吸烟人员及时做出劝阻。

11.6 应针对火灾、停电、网络故障、群体事件、现场救护等风险，制定突发事件应急预案。

## 12 监督评价改进

### 12.1 监督检查

应建立政务大厅现场管理监督评价机制，开展窗口自查、值班巡查、日常考核考评、定期评估、暗访检查等监督评价活动，评价结果纳入各窗口所属部门年终考核。

### 12.2 考核评价

制定考核评价方案，明确评价主体、方式、指标和程序，并依据评估结果改进、持续提高质量。

### 12.3 改进提高

12.3.1 根据监督评价结果督促责任窗口及时纠正，定期整理检查改进典型案例和示范案例，推动政务大厅现场管理改进。

12.3.2 定期根据监督评价结果，制定和实施政务大厅现场管理改进和提高方案。