

ICS 01.140.30

A 12

ZWFW

广东数字政府标准规范

GDZW 0019-2019

政务服务大厅建设与管理规范

2019-12-08 发布

2019-12-08 实施

广东省政务服务数据管理局 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.....	1
4 政务服务大厅建设.....	2
4.1 基本要求.....	2
4.2 大厅建设.....	2
4.3 标志标识.....	2
4.4 空间布局.....	3
4.5 设施设备.....	3
4.6 进驻.....	3
4.7 窗口设置.....	4
5 政务服务大厅管理.....	4
5.1 通则.....	4
5.2 服务与管理机制.....	4
5.3 人员管理.....	4
5.4 事项标准管理.....	5
5.5 投诉处置.....	5
5.6 信息公开.....	5
5.7 环境管理.....	5
5.8 秩序管理.....	5
5.9 物品管理.....	5
5.10 文档管理.....	5
5.11 安全与应急管理.....	6
5.12 纠纷调解.....	6

6 监督、评价与改进..... 6

 6.1 监督..... 6

 6.2 评价与改进..... 6

前 言

本标准按GB/T 1.1—2009给出的规则起草。
本标准由广东省政务服务数据管理局归口。

政务服务大厅建设与管理规范

1 范围

本标准规定了广东省各级政务服务大厅的术语和定义、建设、运行管理、监督与评价等。

本标准适用于广东省行政区划内的市、区（县）、街（镇）政务服务大厅管理工作，分厅及村（社区）公共服务中心（站）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/T 18883 室内空气质量标准
 GB/T 19085 商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施
 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 信息系统通用案例技术要求
 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 24001 环境管理体系要求及使用指南
 GB/T 28001 职业健康安全管理体系 规范
 GB/T 28002 职业健康安全管理体系 指南
 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/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 36112-2018 政务服务中心服务现场管理规范
 GB/T 36113-2018 政务服务中心服务投诉处置规范
 GB 50068-2001 建筑结构可靠度设计统一标准条文说明
 GBZ 188 职业健康监护技术规范
 JGJ 48 商店建筑设计规范
 WS 205 公共场所用品卫生标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

政务服务大厅

提供集中办理政务服务事项的综合性服务场所。

3.2

政务服务中心

行政服务中心

政务服务大厅管理机构

地方各级人民政府设立的，负责本级政务服务大厅的管理机构。

3.3

分厅

因办公场所、技术条件、业务政策性和专业性强等因素限制，暂不能进驻政务服务大厅集中办理的政务服务事项所设立的专业性服务大厅。

3.4

进驻部门

进驻政务服务大厅或分厅，为自然人、法人和其他组织提供政务服务事项办理的政府部门和相关服务单位。

3.5

窗口

进驻部门或政务服务大厅管理机构设立的服务单元。

3.6

综合窗口

政务服务大厅管理机构设立的不分行业、不分部门，对事项提供统一的接收申请材料、办件流转、发证等通办服务的窗口。

3.7

专业窗口

政务服务大厅内设立的对某一类专业性较强的政务服务事项提供接收申请材料、办件流转、收费、发证等服务的窗口。

3.8

事项标准

办理政务服务事项所依据的指引，包括办事指南和业务规范。

4 政务服务大厅建设

4.1 基本要求

政务服务大厅应以“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的综合服务模式为主，通过采取线上线下融合、受审分离、联审联办、同城通办、跨城通办、容缺受理等服务方式，实现政务服务综合化、网络化、标准化、同城化。

4.2 大厅建设

4.2.1 选址。服务场所选址应从服务便利性角度考虑，宜选择在人流密集、交通便利、公共设施较完善的地点，有条件的地区可将政务服务大厅建设纳入社区公共配套设施统一建设。

4.2.2 建筑结构。政务服务大厅的建筑结构安全等级应符合GB 50068-2001中二级以上要求。

4.2.3 建筑面积。政务服务大厅建筑面积的确定应根据本地区的人口总量、业务办理、经济社会发展水平等情况，同时参考省内其他同一层级地区的政务服务大厅办件量、办件效率、人流量等数据，综合评估政务服务大厅建筑面积，以满足自身政务服务功能定位的需求。

4.2.4 建筑外观。政务服务大厅主体建筑外观应简洁、整洁、大方。镇（街）及以上政务服务大厅外观应按全省统一规范标志标识为“xxx政务服务大厅”。

4.2.5 窗口建设。窗口高度、宽度、座位间距以舒适并满足办事需要为宜。政务服务大厅综合窗口实行开放式办公，前台电脑的摆放桌面宜与办事群众接待的台面垂直或平行摆放，以不影响办事群众与政务服务人员面对面交流为宜。

4.3 标志标识

4.3.1 VI 标志

市、区（县）、镇（街）三级政务服务大厅VI标志应在市级范围内统一。VI标志使用应符合广东数字政府标准规范中关于政务服务大厅图形标志与导向标志的要求。

4.3.2 服务标语

全省各级政务服务综合大厅应在适当的位置设置政务服务大厅标语，如：为人民服务，标语字体大小根据设置位置以比例缩放。

4.3.3 导向标识

各级政务服务大厅应结合整体布局、视觉效果、服务对象流动线路等因素，在外部醒目位置设置交通导向标志、政务服务大厅出入口、机动车停车场和自行车停放处等标识。在大厅内部醒目位置设置各楼层办事示意图、当前层功能区、公共设施（如公共卫生间、母婴室等）等标识，为服务对象提供引导和提示。

4.3.4 安全标志

政务服务大厅内部及外部，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和GB 2894的要求，包括但不限于：

- a) 禁止标志，如“禁止吸烟”“禁止攀爬”“禁止停车”等；
- b) 警告标志，如“注意安全”“当心触电”等；
- c) 提示标志，如“小心烫伤”“应急电话”“紧急出口”“消防应急”等。

4.4 空间布局

各级政务服务大厅宜包含但不限于以下功能区：

- 咨询导办区。应设在大厅入口处或醒目的地方，主要实现咨询导办、排队取号和接待服务等功能；
- 申报辅导区。应安排专人作为办事人提供精确、专业的申报辅导，并配备电脑供办事人在现场进行申报使用；
- 窗口服务区。应配备相应的设施设备、导向标志及人员，提供窗口服务；
- 自助办理区。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，实现自助办事、自助申报功能；
- 休息等候区。应与窗口服务区关联设置，方便办事群众在办事窗口就近等候；
- 投诉调解区。应配备相对独立的区域为投诉调解区，解决群众在办事过程中出现的投诉、纠纷等；
- 其他功能区。如宣传展示区、协办区、志愿者服务区等，可根据场地面积大小和服务工作需要设立。

各功能区的设置应充分考虑工作实际，可合并设置。

4.5 设施设备

政务服务大厅应设置相关服务设施以方便服务对象办事。服务设施包括但不限于：咨询导办台、触摸终端、显示终端、取号设备、叫号设备、服务评价设备、录像监控设备、缴费POS机、自助终端、电脑、复印/打印机、身份证（其他证件）读取器、高拍仪、自助取件设备等。

4.6 进驻

4.6.1 部门进驻

职能部门、提供公共服务的企事业单位应根据相关要求，宜进驻政务服务大厅开展相关审批工作，并根据业务办理需求和要求等，派专业审批人员进驻政务服务大厅，政务服务大厅管理机构应为进驻部门和人员提供必要的办公条件。

4.6.2 事项进驻

除对场地有特殊要求、涉及国家安全的事项外，所有政务服务事项须进驻政务服务大厅。使用国垂、省垂系统的审批职能部门应根据国家、省级政务服务工作要求，积极推进本单位政务服务事项进驻政务服务大厅，实现应进必进。

职能部门需要委托其他机构进行事项服务的，在不改变进驻事项所属职能部门法定职责的基础上，应签订服务授权委托书。服务授权委托书的内容应包括但不限于授权关系的主体双方、授权事项、授权范围（包括服务范围 and 对象、服务内容和要求、业务章授权）、委托期限、权利义务、保密责任等。

4.6.3 进驻管理

已进驻的部门及进驻事项因客观原因需撤出政务服务大厅的，职能部门应根据政务服务管理部门的要求提出撤出申请，政务服务管理部门同意撤出的，职能部门根据政务服务大厅管理部门的流程和要求在规定的时限内做好工作交接、数据传输和材料归档等，并撤出相关人员。同时职能部门、政务服务大厅管理部门应通过线上线下多种方式对外公示相关信息。

4.7 窗口设置

各级政务服务大厅根据事项进驻及办理情况，设置窗口：

- a) 应根据改革实际、业务量等，合理设置综合窗口，并合理配置综合窗口工作人员。可根据业务量、业务类别等对综合窗口进行分类；
- b) 可根据各政务服务领域实际需求，设置专业窗口，如水电燃气、法律援助、公证、政策扶持、跨城通办、咨询、出件、招投标咨询、中介服务超市咨询等窗口；
- c) 应根据事项进驻情况，合理设置后台审批区域。

5 政务服务大厅管理

5.1 通则

政务服务管理部门负责本级政务服务大厅的部门进驻、事项进驻、服务改进等工作的统筹与指导，负责组织对本级政务服务情况进行监督、抽查与考评。

政务服务大厅管理机构负责本级政务服务大厅进驻部门、进驻人员、日常运作和维护、秩序管理，负责组织对综合窗口工作人员开展相关业务培训等。

5.2 服务与管理机制

各级政务服务大厅应建立健全运行与管理机制，包括但不限于首问责任制、首办责任制、一次性告知制、承诺办结制以及内部管理制度等，应明确岗位、责任人、职责分工、工作流程、工作要求等。

5.3 人员管理

5.3.1 素质要求

5.3.1.1 政务服务大厅管理人员应具备较高的素质，具有较强的沟通、协调、管理能力。

5.3.1.2 政务服务人员应具备较高的素质，熟练掌握政务服务相关政策法规和与本岗位相关的工作标准，能熟练应用计算机，使用服务对象能够理解的语言和文字。

5.3.1.3 政务服务人员应严格遵守和执行各项规章制度、工作纪律和职业道德规范，按标准化办事程序和流程为群众提供服务。

5.3.2 培训与管理

5.3.2.1 政务服务大厅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、业务规范、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。

5.3.2.2 窗口工作人员属政务服务大厅管理机构的，受政务服务大厅管理机构管理，属职能部门的，受职能部门与政务服务大厅管理机构双重管理。政务服务大厅应对政务服务大厅工作人员日常工作程序、工作效率、工作质量等进行监督与评价。

5.4 事项标准管理

职能部门根据权限负责本部门进驻政务服务大厅的事项标准的编制、更新。

政务服务大厅提供自助终端、App、小程序、微信公众号等方式公开的事项标准应与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。

5.5 投诉处置

政务服务大厅投诉处置的原则、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 36113-2018的规定。

5.6 信息公开

应及时公开政务服务大厅办理的政务服务事项目录、办事指南、咨询电话、收费、人员、办事流程、办理结果、投诉电话、相关政策等，并及时动态更新，确保公开内容的有效性。

5.7 环境管理

政务服务大厅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。

政务服务大厅内的桌、椅、窗、灯干净整洁，电话、门把、柜门把、开关、空调、柜顶等无灰尘、脏迹，走廊、楼梯、走道、平台等干净，卫生间干净不留异味，办公场所花卉的摆放要简约美观。政务服务大厅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。

5.8 秩序管理

政务服务大厅取号秩序、等候秩序、办理秩序等日常秩序管理应符合GB/T 36112-2018的规定。

5.9 物品管理

政务服务大厅日常公共物品、办公物品、私人物品、遗失物品的管理应符合GB/T 36112-2018的规定。

5.10 文档管理

政务服务大厅业务资料、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 36112-2018的规定。

5.11 安全与应急管理

5.11.1 安全管理

5.11.1.1 服务场所的出入口、楼梯、扶梯等基础设施的数量和设置，应当符合 JGJ 48《商店建筑设计规范》的有关规定。

5.11.1.2 应在出入口处、自助服务、窗口等服务区域的主要位置安装监控、报警装置，监控录像宜保存 30 日以上。

5.11.1.3 按照有关规定配备消防器材、应急照明灯和标志，并加强对消防安全的日常监督管理，定期组织人员对各类安全隐患进行检查，发现问题及时解决，确保消防安全。

5.11.1.4 配备相应的安全保卫人员，并定期对安全保卫人员进行基本技能培训，建立健全安全保障措施，确保安全。

5.11.1.5 环境卫生、室内空气质量、职业健康安全等执行 GB/T 18883、GB/T 19085、GB/T 24001、GB/T 28001、GB/T 28002、GBZ 188、WS 205 相关国家和行业标准，室内照明要符合 GB/T 5700 的要求。

5.11.1.6 信息、网络、数据安全执行 GB/T 20269、GB/T 20270、GB/T 20271、GB/T 21061、GB/T 21064 相关国家标准。

5.11.1.7 服务群众遗留或弃置在窗口的多余材料，工作人员应及时提醒群众带走或经群众同意后当场销毁。

5.11.2 应急管理

5.11.2.1 政务服务大厅应建立健全安全应急机制，明确工作职责，每年定期开展应急教育培训，制定应急演练方案并开展应急演练。

5.11.2.2 政务服务大厅应建立突发性事件应急处理预案，预案内容应涵盖政务服务大厅可能出现的突发性事件，包括公共安全、网络信息及数据安全等，发生突发事件时，应针对突发性情况及时采取应对措施。

5.11.2.3 在开展政务服务过程中，遇到服务对象情绪激动、言语过激时，应由政务服务大厅现场工作人员将其引至投诉调解区进行处理，不影响办事大厅的正常工作秩序。

5.12 纠纷调解

政务服务大厅应建立投诉纠纷调解机制，遇到现场投诉纠纷应及时响应，引导相关人员至投诉调解区进行调解。

6 监督、评价与改进

6.1 监督

6.1.1 政务服务大厅应建立完善的监督机制，可采取行政层级监督、社会监督和内部监督等多种监督形式。

6.1.2 政务服务大厅应建立意见反馈机制，可采取现场、电话、信函、传真、电子邮箱、意见卡、电子评议、APP、小程序、网站等多种渠道反馈意见。

6.1.3 对监督检查中发现的问题以及投诉，政务服务大厅管理机构应及时调查核实、公正处理。调查处理结果应在规定时间内向当事人反馈，必要时对外公开。

6.1.4 应建立政务服务责任追究制度，严格按照实施流程及要求，明确责任追究的范围、对象、条件、执行情况、检查与监督等。对进驻部门或工作人员违反相关制度的，视情节轻重由本级政府及监察机关追究相关责任。

6.2 评价与改进

政务服务大厅管理机构应定期对政务服务大厅的服务效能进行评价，根据评价发现的问题，提出改进措施，持续改进。
