《政务服务现场管理规范》景德镇市地方标准编制说明

江西省景德镇市政务服务中心

2024年7月

**一、前言**

景德镇市坐落于江西省东北部，历史悠久，文化底蕴深厚，2022年末常住人口约为162.19万人。随着社会经济的不断发展和人民群众对政务服务需求的日益增长，政务服务已成为衡量政府效能与企业群众满意度的关键标尺。党的二十大报告中明确提出要“转变政府职能，优化政府职责体系和组织机构，推进机构、职能、权限、程序、责任法定化，提高行政效率和公信力”。景德镇市政务服务中心积极响应，秉承“服务不求人、依法依规办、便捷高效行、暖心爽心享”的核心理念，勇于探索，创新传统政务服务路径，致力于政务服务的标准化、规范化建设，这不仅是政务服务职能深刻转型的生动实践，更是增进企业群众“获得感”与幸福感的坚实步伐。

政务服务现场作为政府与企业群众沟通互动的桥梁，其管理水平与服务质量直接关系到政府形象的塑造与企业群众满意度的提升。因此，编制《政务服务现场管理规范》景德镇市地方标准，可以明确服务流程、规范服务行为、提高服务效率，对政务服务大厅的窗口工作人员提供相应的办事依据，从而提升政务服务整体质量，减少群众办事的等待时间和繁琐环节，让政务服务更加高效、便捷、透明，真正实现了让企业群众办事“少跑腿、好办事、不添堵”，进一步增强了企业群众的满意度与获得感，引领政务服务迈向新高度。

**二、任务来源**

《政务服务现场管理规范》地方标准的编制任务，源自景德镇市政府推进政务服务标准化和便利化的战略部署。随着“互联网+政务服务”的深入推进，政务服务线上线下融合成为必然趋势，但线下政务服务现场作为不可或缺的一部分，其规范化管理显得尤为重要。为此，景德镇市政务服务中心积极响应政府号召，主动承担起编制该地方标准的重任，旨在通过科学合理的标准体系，为政务服务现场管理提供有力支撑。

**三、主要工作过程**

1.工作基础

自成立以来，景德镇市政务服务中心坚守“全心全意为人民群众服务”的宗旨，汇聚了200余名工作人员，入驻了40家单位，共同构筑起政务服务的高效平台。在这一过程中，中心不仅积累了丰富的政务服务现场管理经验，更在实践中不断探索与创新，为《政务服务现场管理规范》地方标准的制定奠定了坚实而丰富的实践基础。这些宝贵的经验与实践成果，将为标准的科学性、实用性和前瞻性提供有力保障，确保其在推动政务服务优化升级、提升企业群众满意度方面发挥积极作用。

2. 组织编写

2.1 标准起草工作的启动与组织

为确保《政务服务现场管理规范》地方标准的编写质量，景德镇市政务服务管理局高度重视，召开专项筹备会议。会上，正式宣布成立了《政务服务现场管理规范》标准起草工作领导小组，由局党组书记、局长担任组长，明确市政务服务中心为标准起草责任单位。领导小组深入研究了标准制定的相关法律法规、政策导向，确立了标准制定的主要依据和编写方向。同时，制定了详细的编写计划，明确了各阶段的时间节点、工作内容及预期成果，并构建了标准的内容框架，为后续工作奠定了坚实的基础。

2.2 细则研讨与共识凝聚

在标准起草的前期阶段，中心多次组织专题研讨会，邀请相关职能部门、窗口单位负责人及业务骨干参与。会议围绕《政务服务现场管理规范》的具体细则展开了深入讨论，从窗口人员的服务态度、业务技能到窗口管理的规范化、信息化等多个方面进行了全面剖析。通过充分的交流与辩论，明确了标准的重点内容和关键指标，为后续标准的编写提供了有力的支持。

2.3 现场调研与问题诊断

为了使标准更加贴近实际、具有可操作性，中心根据标准方案所涉及的窗口人员、窗口管理等核心要素，组织起草小组深入政务服务中心一线进行现场调研。通过实地观察、访谈窗口人员及办事群众、查阅相关资料等方式，全面了解了政务服务中心现场管理的现状、存在的问题及群众的实际需求。在此基础上，起草小组对收集到的信息进行了梳理和分析，并据此制定了针对性的解决方案和改进措施，为标准的编写提供了重要的参考依据。

2.4 草案完善与审稿送审

在历经前期的筹备与深入调研之后，标准编写组顺利完成了《政务服务现场管理规范》的初步草案编制工作。为确保草案内容的科学性、合理性与高度的可操作性，编写组屡次组织相关单位人员召开会议进行研讨，广泛征求各方意见和建议。同时，还邀请了相关领域的专家参与评审。编写组认真听取并吸收相关建议，对草案进行修改和完善。最终，形成了较为成熟的标准文本，并正式提交至江西省市场监管局进行审稿。

**四、标准文本内容及制定依据**

1.有关适用范围

本标准规定了景德镇市“政务服务现场管理规范”的术语和定义、管理职责、现场应急预案、窗口人员管理、窗口管理、首席代表等内容，对于政务服务工作的开展方向具有很强的指导作用。

本标准适用于景德镇市政务服务中心的现场管理。

2.标准制定依据及引用文件

GB/T 32170.1 政务服务中心标准化工作指南

GB/T 32112-2018 政务服务中心服务现场管理规范

3.术语和定义

GB/T32170.1、GB/T 32112-2018标准中界定的术语和定义适用于本文件，在本标准中不作重复规定。

4.有关政务服务中心现场管理的要求

本标准针对窗口工作人员的言行举止、窗口的现场环境、现场应急预案及首席代表等内容，制定了详尽的规范，包括统一着装、咨询引导、服务礼仪等，以及桌面办公物品摆放、公共卫生管理、群众排队秩序等方面，力求实现政务服务的全面标准化。

5.标准主要内容

5.1现场应急预案

本部分规定了应急原则、应急响应等关键内容。针对人数增多及冲突（伤害）事件，明确以人为本、优先保障办事群众人身安全和基本需求的基本原则。要求在最短时间内启动应急措施，有效应对各种突发情况。具体而言，遇到人数增多时，窗口单位需即时向政务服务中心报备，首席代表则应立即增开服务窗口、增派业务骨干，并优化服务流程，同时对等候的企业群众进行业务区分；遇到冲突事件时，窗口工作人员应立即通知政务服务中心，中心工作人员则需迅速报告领导并告知保安队长，组织相关人员进行劝阻、制止，快速平息事件。若遇重大人身伤害事件，还需速报“110”和“120”处理，并及时向有关部门报告情况。

5.2窗口人员管理

本部分详细规定了选派人员、现场环境、日常秩序、安全工作等多方面的内容。在选派人员方面，明确了工作人员的选取条件、调换及顶岗的方式方法；在现场环境方面，规定了办公桌面及服务台上方应摆放的用品、电脑显示屏的摆放位置，以及通过四角定位贴等工具将办公用具进行定位的具体要求；在日常秩序方面，制定了工作人员的仪表、举止、服务语言、考勤及行为等多方面的规范；在安全工作方面，明确了工作人员应对用电设施断电、工作区域严禁大功率电器、全域严禁吸烟等具体规范。

5.3窗口管理

本部分主要规定了现场环境、日常秩序及安全工作等方面的内容。在现场环境方面，要求物品需根据用途、功能分门别类进行摆放收纳，以保证公共区域的整洁；在日常秩序方面，强调了工作人员需维持现场秩序，确保服务现场的安全；在安全工作方面，要求定时定期排查锐器、钝器等物品，并及时检查更换设备药品等。

5.4首席代表

本部分详细规定了首席代表的选取条件、现场环境、日常秩序及安全工作等方面的内容。在选取条件方面，明确了首席代表的指派条件及每日打卡要求；在现场环境方面，要求首席代表需提前安排窗口工作人员到岗工作，并动态调整窗口；在日常秩序方面，强调了首席代表面对投诉纠纷时应到场积极调处，并对跨地区、跨部门、跨层级申请事项主动作为；在安全工作方面，则要求首席代表应负责本部门单位的数据资源安全工作，统筹管理数据等规范。

**五、与有关的现行法律法规和强制性标准的关系**

本标准为首次制定。本标准内容符合现行法律法规，与强制性标准无矛盾和冲突。在标准的制定过程中，本标准的术语定义等规定引用了现行国家标准的相关规定，确保了本标准的实用性和可行性。

**六、重大分歧意见的处理经过和依据**

在标准制定过程中，未出现重大分歧意见。

**七、标准性质的建议说明**

建议本标准定为推荐性地方标准，根据实施情况对本标准进行补充完善，可申请为行业标准。

**八、贯彻标准的要求、措施和建议**

1.标准发布后，应大力宣传推广，贯彻落实标准的实施。充分利用政务服务中心公众号、官网及报纸等渠道，加大宣传力度，营造良好的社会氛围，提高标准的知晓率和影响力。

2. 针对不同岗位（如窗口、工作人员、首席代表等）的需求，开展有针对性地培训和宣传活动，确保每位工作人员都能熟练掌握并严格执行标准。

3. 建议地方市场监督管理部门在标准发布后，加强对标准执行情况的监督检查力度，确保标准得到有效实施，不断提升政务服务质量和水平。