DB

景德镇市地方标准

DB XX/ XXXXX—XXXX

|  |
| --- |
|  |

**政务服务现场管理规范**

Government service site management standards

|  |
| --- |
|  |
|  |

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

景德镇市市场监督管理局   发布

**附件：**

目  次

[前  言 II](#_Toc17209906)

[1　范围 1](#_Toc17209907)

[2　规范性引用文件 1](#_Toc17209908)

[3　术语和定义 1](#_Toc17209909)

[4　管理职责 1](#_Toc17209910)

[5　现场应急预案 2](#_Toc17209910)

[6　窗口人员管理 2](#_Toc17209911)

[7　窗口管理 6](#_Toc17209912)

[8　首席代表 6](#_Toc17209913)

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》的规定起草。

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。

本文件由景德镇市政务服务数据管理局提出并归口。

本文件主要起草单位：景德镇市政务服务中心。

本标准主要起草人：叶青、黄国庆、韩丽、陈圆圆、段盈、周盛。

政务服务现场管理规范

1　范围

本标准规定了政务服务中心、便民服务中心现场管理等内容。

本标准适用于景德镇市县（市、区、园区）政务服务中心、乡镇（街道）便民服务中心。

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，仅所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/T32170.1 政务服务中心标准化工作指南 第1部分：基本要求

3　术语和定义

GB/T 32112-2018界定的术语和定义适用于本文件。

3.1　政务服务中心 government affairs service center

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

3.2　政务服务大厅 government affairs service hall

政务服务中心现场提供各类综合政务服务的场所。

〔GB/T 32168.2，定义3.2〕

3.3　政务服务管理部门 management of administrative service

负责统筹、协调、指导、管理和监督本行政区域政务服务工作的部门。

3.4　服务现场 service site

为服务对象直接提供咨询、办事等服务的场所。

3.5　服务提供者 service provider

在服务现场提供服务的工作人员，包括但不限于窗口人员、咨询导引人员以及保洁、保安等其他服务人员。

3.6　窗口 counter

在进驻部门或政务服务中心设立的服务单元。

3.7　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。

4　管理职责

4.1　政务服务管理部门应明确相应的工作机构负责服务现场的管理工作，承担统筹协调的职责，履行工作推进、现场指导、监督检查的职能。

4.2　政务服务部门应指定窗口服务现场的负责人，明确工作范围、内容和职责。

4.3　服务提供者应对各自服务现场承担管理职责。

5　现场应急预案

5.1　应急原则

5.1.1　以人为本，优先保障办事群众人身安全和基本需求。

5.1.2　快速响应，在最短时间内启动应急措施，有效应对办事群众突然增多情况。

5.1.3　通力合作，政务服务中心协调有关部门（窗口）协同工作，形成合力，共同解决问题。

5.1.4　首席代表引导办事群众通过手机端网上办理。

5.2　应急响应

5.2.1　人数增多

5.2.1.1　出现窗口单位临时性、阶段性、季节性办证、办事群众突然增多情况，相关窗口单位要即时向政务服务中心报备。

5.2.1.2　首席代表应立即增开服务窗口数量，增派业务骨干到窗口工作。

5.2.1.3　首席代表优化服务流程，政务服务中心工作人员对等候的企业群众进行业务区分，即办件和承诺件分开受理，提高服务效率。

5.2.1.4　政务服务中心工作人员配合首席代表，积极引导办事群众通过手机端、自助机线上办理。

5.2.2　冲突（伤害）事件

5.2.1.1　出现大厅内发生激烈争吵、人身伤害或肢体冲突事件，窗口工作人员通知政务服务中心，中心工作人员报告中心领导并告知保安队长，组织保安人员和相关人员进行劝阻、制止，快速平息事件。

5.2.1.2　如当事人不听劝阻，继续干扰大厅正常工作，由保安带出大厅，如拒绝或有更加过激行为，服务台工作人员及时拨打“110”,交由公安部门处理。

5.2.1.3　重大人身伤害事件速报“110”和“120”处理，及时向有关部门报告情况，将处理意见在政务服务中心大屏通报。

6　窗口人员管理

6.1　选派人员

6.1.1　选取条件

6.1.1.1　本部门从事行政业务工作2年及以上工作人员，具备大专及以上文凭，会熟练操作使用电脑，年龄宜在45周岁以下。

6.1.1.2　工作人员身体健康、遇事冷静、待人随和、素质优良、遵规守纪、熟悉业务。

6.1.1.3　工作人员应服从政务服务中心安排，按时参加会议、志愿者服务及其他活动。

6.1.1.4　工作人员政治面貌为党员的，应将个人党组织关系应转尽转。

6.1.1.5　派驻政务服务中心后原则上固定两年。

6.1.2　调换人员

6.1.2.1　部门对窗口工作人员进行调整时，应向政务服务中心出具正式函件，书面说明调整原因和拟选派人员的基本情况，经政务服务主管部门审核通过后，新调换工作人员方可入驻政务服务中心。

6.1.2.2　调换人员选取条件参照6.1.1。

6.1.3　顶岗

6.1.3.1　工作人员因私请假，请假条需首席代表签字同意，提前一天递交至政务服务中心，并由所在单位派人顶岗。如遇突发情况可酌情事后补交请假条。

6.1.3.1　工作人员因公请假，请假条需首席代表签字同意并加盖本单位公章，提前一天递交至政务服务中心，并由所在单位派人顶岗。如遇突发情况可酌情事后补交请假条。

6.1.3.2　临时顶岗人员工作时间原则上不超过一个月。

6.2　现场环境

6.2.1　办公桌面应只摆放电脑、打印机、电话、办公文具、文件和工具书等办公用品，物品摆放整齐，保持桌面整洁，不得摆放衣物、皮包等私人物品。

6.2.2　服务台应只摆放工作人员座牌、服务指南、样表夹、书写笔、指示牌等工作必须物品，与服务台成水平线摆放，并保持整洁、干净、整齐。

6.2.3　电脑显示屏（内屏）应正对自己摆放，基本与服务台成直角或近似直角，外屏应直面办事群众，不得擅自改变电脑摆放位置。

6.2.4　通过四角定位贴、定位隔断、定位签等工具将办公用具、档案资料、设备、物品等进行定位。通过定位工具明确物品“复位”要求，促使工作人员养成定位放置、物归原位的良好习惯。如图1、图2所示。

|  |
| --- |
| 桌面定位贴 |
| 图1：桌面办公物品定位管理 |
| 27130d6e-dddd-40fc-b5fb-c58bd04f2273 |
| 图2：办公抽屉定位隔断管理 |

6.3　日常秩序

6.3.1　仪表规范

6.3.1.1　工作时间、参会或重大活动，应统一着装或国家制式服装（以下简称工作装），佩戴中心徽章和工作牌上岗，不得着其他服装（女同志怀孕体型发生显著变化等特殊情况除外）。

6.3.1.2　工作装必须配套一致，上衣、裤子、衬衫、领带、鞋袜颜色应匹配，保持干净整洁。

6.3.1.3　保持工作装平整干净，不得披衣、敞怀、挽袖、卷裤或配戴与工作不协调的饰物。

6.3.1.4　应仪表端庄大方，不得染彩发、梳怪异发型、染甲和纹身。男性工作人员不得剃光头、蓄胡须。女性工作人员不得化浓妆、不得使用味道过重的香水。

6.3.2　举止规范

6.3.2.1　坐姿端正，上身挺胸收腹微向前倾，一般以坐满椅子三分之二为宜，双膝并拢，不宜靠椅背，上臂宜自然放于柜台上，不应趴在上面。

6.3.2.2　接待服务对象时，要主动打招呼，并请其就座，然后再为其办理业务。

6.3.2.3　服务对象咨询有关问题时，要耐心倾听，全面细致解答，不得冷落、刁难、训斥和歧视服务对象。

6.3.2.4　服务对象提出意见、建议和批评时，要冷静倾听，耐心解释，不予争辩，做到有则改之、无则加勉。

6.3.2.5　服务对象出现误解、情绪激动时，要做好政策宣传解释工作，并及时向首席代表汇报，妥善解决，重大问题要及时报告中心领导。

6.3.3 语言规范

6.3.3.1 使用普通话接待服务对象，语言表达简洁、清晰，称呼恰当，问候亲切。

6.3.3.2 接待服务对象时，要使用“您好”、“请”、“对不起”、“谢谢”、“再见”等文明用语。

6.3.3.3 办理业务时，应对服务对象使用“您好，请您出示××材料（证件）”、“请稍后，马上为您办理”、“对不起，您缺少材料，我现在把补件清单给您”、“对不起，根据××规定，您的××不能办理，请原谅”等文明用语。

6.3.3.4 办结业务时，应对服务对象使用“您的业务已办好，还有什么需要为您服务的吗”、“请收好您的材料”、“请您对本次服务进行评价，谢谢”、“感谢您多提宝贵意见”、“您慢走，再见”等文明用语。

6.3.3.5 接听电话时，应在三声铃响时间内接听电话，先表明身份：“您好，这里是××政务服务中心××窗口，请问，需要办理什么业务”。

6.3.3.6 通话中，服务对象提出的需求能当场解决的，及时解答或告知服务对象获取信息的途径。

6.3.3.7 通话中，服务对象提出的需求不能当场解决的，应告知“很抱歉，这件事我会尽快处理并稍后答复您”。

6.3.3.8 接到投诉或抱怨电话时，不与服务对象争执，详细记录内容及服务对象身份信息和联系方式，并尽快处理。如不是本部门职责，应告知服务对象责任部门联系方式。

6.3.3.9 通话结束，应等服务对象挂断电话后，再放下电话，以示尊敬。

6.3.4 服务禁语

6.3.4.1 接待服务对象时，不得说：“不知道”；“催什么催”；“问别人去”；“还没上班，先等着”“快下班了，你快点”；“有指示牌，自己看”等。

6.3.4.2 业务办理时，不得说：“急什么，忙着呢”；“填错了，快点改”；“说几遍了，怎么还不会”；“听我的，还是听你的”；“你懂，还是我懂”等。

6.3.4.3 工作中出现差错时，不得说“你去投诉我啊”；“有意见找领导去”等。

6.3.5 考勤规范

6.3.5.1 服务现场管理工作纳入中心考核体系，中心实行上午9：00-12：00、14：00-17：00的作息时间。

6.3.5.2 窗口工作人员上下班实行打卡考勤，考勤情况以考勤机记录为准。有上班考勤无下班考勤或有下班考勤无上班考勤且无有效请假记录的，视为旷工。

6.3.5.3 上班迟到或早退满60分钟视为旷工半天，每月不打卡累计 5 次（含 5 次）以上，则取消当事人当月绩效奖。

6.3.5.4 监督、检查、考核应留取照片或影像等可视化记录，实行考勤系统自动统计、电子视频监察和巡查人员不定时巡查管理，考勤情况如实记录、每月通报并反馈所属单位，纳入中心窗口及工作人员月度、年度考核。

6.3.6 行为规范

6.3.6.1 必须严格遵守服务中心制定的各项规章制度，在工作岗位做到不玩手机、打瞌睡、吃零食、串岗聊天、上网聊天、听音乐、浏览证券行情、打游戏、网上购物、看长视频等违纪行为；不允许将非服务中心工作人员领进办公区。

6.3.6.2 严格按照管理条例，工作时间（包括节假日值班）一律禁止饮酒，严禁酒后进入工作区域。

6.3.6.3 严格按照有关法律法规，依法实施审批，严格办事程序，应对服务对象提交材料的真实性、完整性、合法性和规范性进行审核，不得擅自主张，各行其是。

6.3.6.4 廉洁自律，勤勉尽责，树立人民公仆形象与公信力，不得以职务之便谋取私利。

6.4 安全工作

6.4.1 工作人员每日下班后应对办公电脑、打印机、高拍仪、扫码枪、评价器、验钞机、照明灯、插线板等用电设施断电。

6.4.2 工作区域严禁使用电饭锅、微波炉、取暖器等大功率电器。

6.4.3 工作场所全域严禁吸烟。

6.4.4 工作区域严禁非工作人员进入，因业务需要确需进入，应全程由工作人员陪同。

7 窗口管理

7.1 现场环境

7.1.1　将表单单据、档案资料、办公用品等根据用途、功能分门别类进行摆放收纳，配合标签进行标识，不仅能明确区域功能，更能使办公场所和环境卫生规范有序、便于管理，有利于减少寻物时间，提高工作效率。

7.1.2　因事外出或暂离工作岗位时，应摆放告知服务对象到其他窗口办理的指示牌或稍候指示牌；离开窗口时，应当将座椅推进办公桌下摆放整齐。

7.1.3 地面与公共区域保持干净、无垃圾、无污迹、无卫生死角。垃圾桶满后及时清理，确保公共区域整洁。保洁人员每日上班前及下班后进行卫生清理，并实时维护公共区域的清洁卫生。

7.2 日常秩序

7.2.1 工作人员主动叫号服务，并主动观察询问等待群众排队号码，等待时间超3分钟后，方可过号。

7.2.2 工作人员对插队办理的服务对象，应主动告知凭号按序叫号提供服务，请其遵守公共秩序。

7.2.3 中心应建立健全排队受理机制，引导群众有序排队，不得私自插队或打乱队伍。窗口服务区应设置明确的指示标识，引导群众快速找到办理窗口。

7.2.4 工作人员应维持现场秩序，防止混乱或扰乱公共秩序的行为发生。

7.2.5 中心应明确安全管理责任，制定安全管理制度，确保服务现场的安全。

7.3 安全工作

7.3.1 每周排查清理工作区域内可能造成人身伤害的锐器、钝器等物品。

7.3.2 在明显位置张贴禁止吸烟标识，禁止在政务服务大厅内吸烟。

7.3.3 严禁可移动设备接入工作区域电脑，未经允许不可拍摄工作电脑画面。

7.3.4 中心应定期对AED急救除颤器、速效救心丸等设备药品定期检查更换，保障设备可用、药品安全。

7.3.5 工作区域要做好灭火准备工作，定期对灭火设备检修，确保安全通道无障碍、灭火器压力正常、消火栓无物品遮挡。

8 首席代表

8.1 选取条件

8.1.1 进驻部门须指派一名正式在编的副科级以上干部担任窗口首席代表，负责本部门业务工作的规范运行。

8.1.2 首席代表在政务服务中心要确保每日打卡两次，期间包含至少3个小时工作时间。

8.2 现场环境

8.2.1 首席代表因提前安排窗口工作人员到岗工作，避免窗口空岗脱岗。高峰时段，应实时了解等待人数，根据服务对象数量动态调整窗口，提高工作效率。

8.2.2 首席代表因业务需要新增或关闭窗口，应向政务服务中心报备，并提交窗口异动表备查。

8.3 日常秩序

8.3.1 窗口发生投诉纠纷，首席代表应到场积极调处，对合理诉求予以当场答复。

8.3.2 首席代表对跨地区、跨部门、跨层级申请事项，要主动作为，联系相关部门科室，并告知服务对象后置环节及联系方式。

8.3.3 首席代表对本部门行政事项应做到应进尽进，对行政事项新增、取消、下放、承接、转移等负有管理责任，应及时在省政务服务网站更新并向社会公开，同时报政务服务主管部门登记备案。

8.3.4 中心负责对首席代表的工作进行监督和考核，确保其依法依规履行职责。对不能履行首席代表职责或在工作中严重违反有关规定的人员，中心有权提出处理意见，由进驻部门另行委派。

8.4 安全工作

8.4.1 首席代表负责本部门单位的数据资源安全工作，统筹管理数据归集、共享、开放、应用、安全、存储、归档等工作。

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_