

政务服务场所建设与管理规范

Specification for the construction and management of government
service places

2024 - 10 - 31 发布

2024 - 12 - 01 实施

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	2
4 基本原则	2
4.1 物理空间与数字空间融合	2
4.2 业务场景与营商环境融合	2
4.3 空间利用与社会功能融合	2
4.4 信息技术与流程再造融合	3
5 总体要求	3
5.1 实施主体	3
5.2 名称规范	3
5.3 服务类型	3
5.4 服务形式	3
5.5 服务时间	3
5.6 数字技术	4
6 空间规划与管理	4
6.1 场所空间规划	4
6.2 场所设施设备	6
6.3 场所功能与环境管理	7
7 数字化建设与管理	9
7.1 省一体化政务平台	9
7.2 12345 热线	9
7.3 自助终端	9
7.4 档案与数据管理	9
8 服务行为与管理	10
8.1 人员要求	10
8.2 服务要求	11
8.3 管理要求	12
9 社会评价	14
9.1 评价主体	14
9.2 评价内容	14
9.3 评价方式	14
10 物品与财务管理	15
10.1 物品管理	15
10.2 财务管理	15

11 安全与应急管理.....	15
11.1 安全要求.....	15
11.2 应急管理.....	15
附录 A（资料性） 选址	17
附录 B（资料性） 区域与窗口配置	18
附录 C（资料性） 设施设备配置及管理	20
附录 D（资料性） 政务服务行为与管理规范二十条.....	25
附录 E（资料性） 急救器械、药品、器材及设备配置.....	29
参考文献.....	31

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。

本文件由海南省营商环境建设厅提出并归口。

本文件起草单位：海南省营商环境建设厅、深圳市万人市场调查股份有限公司（深圳市数智大数据技术研究院）。

本文件主要起草人：桂一文、廖罗喜、杨志林、李宁、廖理华、聂海波、韦岳峰、王譞、吴钟茂、余水森、谢祖敏、符祥煜、黄显荣、何明龙、贾琤、刘巧艳、廖润佳、张文羽。

政务服务场所建设与管理规范

1 范围

本文件规定了政务服务场所基本原则、总体要求、空间规划与管理、数字化建设与管理、服务行为与管理、社会评价、物品与财务管理、安全与应急管理等方面的要求。

本文件适用于省、市县（区）的政务服务场所建设管理工作，专业政务服务大厅和乡镇（街道）、村（社区、居）、重点园区的政务服务场所可参照执行。

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 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则
- GB/T 18894 电子文件归档与电子档案管理规范
- GB/T 19095 生活垃圾分类标志
- 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 信息系统通用安全技术要求
- GB/T 20501（所有部分） 公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求
- 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 22081 信息技术 安全技术 信息安全控制实践指南
- GB/T 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求
- GB/T 32169.2 政务服务场所运行规范 第2部分：进驻要求
- GB/T 36112—2018 政务服务场所现场管理规范
- GB 37488—2019 公共场所卫生指标及限值要求
- GB/T 38664.1 信息技术 大数据 政务数据开放共享 第1部分：总则
- GB/T 38664.2 信息技术 大数据 政务数据开放共享 第2部分：基本要求
- GB/T 42727 政务服务事项电子文件归档规范
- GB 50034 建筑和照明设计标准
- GB 55019 建筑与市政工程无障碍通用规范
- GB 55036 消防设施通用规范
- GB 55037 建筑防火通用规范
- GB 50763 无障碍设计规范
- DB46/T 506.1 公共场所标识标牌英文译写规范 第1部分：通则
- DB46/T 506.9 公共场所标识标牌英文译写规范 第9部分：组织机构与政务服务

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 government services

政府部门及其授权或委托的其他组织行使行政权力、履行公共服务职责过程中提供的服务。

[来源：GB/T 39735—2020，3.1，有修改]

3.2

政务服务场所 government service places

地方各级人民政府批准设立的，集中办理政务服务事项的综合性服务场所。其中县级及以上为政务服务中心，乡镇（街道）为便民服务中心，村（社区、居）为便民服务站。

[来源：GB/T 32169.1—2015，3.1，有修改]

3.3

政务服务事项 government service items

政府部门及其授权或委托的其他组织行使依申请办理的行政权力和公共服务事项过程中提供的服务事项。

[来源：GB/T 39554.1—2020，3.3，有修改]

3.4

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—2020，3.4]

3.5

海南省一体化政务服务平台 integrated government service platform of Hainan

由省级统筹建设，用于汇聚全省政务服务、公共服务等各级各类业务办理系统的政务服务平台，是全省政务服务的总入口，是全国一体化在线政务服务平台的组成部分。

4 基本原则

4.1 物理空间与数字空间融合

坚持以人为本的设计理念，运用数字化赋能场所建设，将数字平台的标准化和数据驱动的个性化与物理空间的现实感知融为一体。

4.2 业务场景与营商环境融合

从企业和群众视角出发，围绕企业和个人两个全生命周期构建政务服务链条，按照便利、高效、透明的原则，简化办事程序，提高办事效率，助力打造一流营商环境。

4.3 空间利用与社会功能融合

以满足人民群众对美好生活的向往为立足点，打造以政务服务为主，集文化、休闲、娱乐、学习于一体的政务服务场所，实现与城市功能融合，资源和空间共享。

4.4 信息技术与流程再造融合

强化新技术全流程应用，深化政务服务供给侧结构性改革，推动政府服务由人力服务型向人机交互型转变，实现从“人找服务”到“服务找人”。

5 总体要求

5.1 实施主体

5.1.1 明确依法实施政务服务事项的有关部门。

5.1.2 有关部门在政务服务场所实施的政务服务事项，应授权窗口工作人员办理。

5.2 名称规范

省、市县（区）政务服务场所名称应统一为“XX政务服务中心”；乡镇（街道）政务服务场所名称应统一为“XX便民服务中心”；村（社区、居）政务服务场所名称应统一为“XX便民服务站”。

5.3 服务类型

5.3.1 政务服务事项中涉及依申请办理的行政权力事项，包括行政许可、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。

5.3.2 政务服务事项中涉及依申请办理的公共服务事项，包括公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、信用服务、住房保障、文化体育、残疾人服务等。

5.3.3 便民服务，政务服务场所应根据自身条件为服务对象提供便民服务，并向社会公示。

5.4 服务形式

5.4.1 按服务流程，应分为咨询、预约、申请、受理（接件）、审查、决定、送达、评价等。

5.4.2 按业务情形，应分为（包括但不限于）注册、登记、变更、延续、注销、补办、证明、认定、查询等。

5.4.3 按办理形式，应分为窗口办理、网上办理、快递申请、自助办理等。

5.5 服务时间

5.5.1 场所的服务时间应按照法定工作时间进行统一并公开，鼓励有条件的地区提供延时服务。

5.5.2 自助服务时间应为：

a) 场所内的便民服务区开放时间与窗口提供服务的时间一致；

b) 24小时自助办理区提供“7×24小时”不打烊服务。

5.5.3 线上服务时间应为：提供“7×24小时”不打烊服务。

5.5.4 海南12345政务服务便民热线（以下简称“12345热线”）服务时间应为：提供“7×24小时”全天候人工服务，服务对象可以通过电话、网络等多渠道反映诉求。

5.5.5 特别情形下的服务时间应为：发生自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件等突发事件，服务时间根据本级人民政府或上级政务服务管理机构要求统一部署。

5.6 数字技术

5.6.1 基础设施

5.6.1.1 有线网络接口应覆盖各个岗位，并具备专用网络、海南省一体化政务服务平台（以下简称“省一体化政务平台”）的接入条件。

5.6.1.2 无线网络应覆盖整个服务区域，保证网络快捷、稳定、安全。

5.6.1.3 有线或无线专用网络应留有网络冗余，为后续的设备升级换代留存空间。

5.6.1.4 应定期评估有线和无线网络设备的性能和技术水平，进行必要的硬件升级，以适应不断变化的技术和安全要求。

5.6.1.5 应按照 GB/T 22239 做好网络安全建设与管理工

5.6.2 技术赋能

5.6.2.1 应加强新技术的全流程应用，开展个性化、场景化的用户需求分析，构建精准服务，如政策免申即享、主动税务服务等。

5.6.2.2 应使用大数据、人工智能等新技术，对服务数据进行建模、分析，实现智能辅助决策。

5.6.2.3 应基于数据共享和业务集成，提供延伸服务、跨界服务、增值服务等。

6 空间规划与管理

6.1 场所空间规划

6.1.1 场所设计

6.1.1.1 场所的选址宜考虑与城市扩展和未来发展规

6.1.1.2 场所位置应能通过海南省政务地图¹⁾ 查阅、导航，并支持实时交通信息显示，直观展示政务服务场所名称、具体地址、实景照片、咨询电话、服务时间、服务范围等关键信息。场所位置发生变更时应及时更新。

6.1.1.3 外观设计应简洁大方，符合安全性、功能性、舒适性的要求。

6.1.1.4 宜考虑绿化与环保的因素，包括增加绿化植物、设计绿色屋顶等。

6.1.1.5 场所灯光设计应具有导向性，不同功能区域的灯光设计宜采用不同的照明方式和色温。

6.1.1.6 应按照《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）的改革要求，满足完善职责功能、配备硬件设施、建设无障碍环境、拓展自助服务、政务公开等需求。对不满足需求的政务服务场所，应进行升级改造。

6.1.1.7 宜结合建筑信息模型（BIM），构建场所数字化模型，承载建筑基础信息运维数据。

6.1.1.8 应具备数字化的场所平面图。宜为不同功能区域提供室内电子地图导航，支持语音播报，包括楼层展示、显示方位、设施排列、楼梯分布、通道等 3D 模型可视化呈现。

6.1.2 功能分区

6.1.2.1 应设置咨询接待区、业务受理区、制证和取证区、政府信息查阅区、便民服务区、24 小时自助办理区、后台办公区、配套功能区，可设置其他自选区，见附录 B。其中：

——咨询接待区：承担咨询、导办、取号、叫号、信息查阅及绿色通道等服务功能；

1) 可通过海南省政务服务网、海易办APP、海易办小程序获取地图入口。

- 业务受理区：承担信息核对、事项受理、材料审核、出具凭证、帮办、代办等服务功能；
- 制证和取证区：承担制证/文/其他结果物、出件、邮寄等服务功能；
- 政府信息查阅区：承担政府信息线上查询、政府信息公开申请、政策咨询等服务功能；
- 便民服务区：承担查阅办事指南、打印样表、材料复印、休息等候等服务功能；
- 24小时自助办理区：承担政务服务事项自助办理、办件进度查询、结果物领取等服务功能，该区域的出入口应独立于政务服务场所设置；
- 后台办公区：承担事项审批、材料流转、场所管理运营等服务功能；
- 配套功能区：可包括机房区、仓储区、档案室、食堂及配套厨房区、物业办公室等；
- 其他自选区：可包括问题反馈和投诉处理室、母婴室、共享会议室、共享接待室、共享值班室等。

6.1.2.2 政务服务场所面积受限的，功能区可合并设置。

6.1.2.3 应结合政务服务场所实际情况，按照服务对象办事动线进行设置。

6.1.3 窗口设置与管理

6.1.3.1 应设置综合咨询窗口、综合受理窗口、帮办代办窗口、跨区域通办窗口、“未办成事”协调服务窗口，可设置领导值班和投诉建议窗口、综合出件窗口、特色窗口，见附录B。其中：

- 综合咨询窗口：应提供咨询导办、信息公开、志愿服务等服务；
- 综合受理窗口：提供政务服务事项受理、进度跟踪、结果信息反馈等服务，包括政务服务审批部门提供的专窗服务；
- 帮办代办窗口：应为老年人、残疾人等特殊群体和办理复杂（环节多、材料多等）事项的服务对象提供咨询、引导、协调等服务；
- 跨区域通办窗口：包括综合跨区域通办窗口和行业跨区域通办窗口，综合跨区域通办窗口为服务对象提供跨省通办和全省通办服务，包括全流程网办事项的咨询指导、申请材料接收、线上流转或线下邮寄、办理结果送达等；行业跨区域通办窗口可按需设立，主要办理本行业内事项；
- “未办成事”协调服务窗口：为服务对象提供兜底服务，协调办事过程中遇到的疑难事项和复杂问题；
- 领导值班和投诉建议窗口：推行领导值班制，提供需求收集、投诉建议受理和问题反馈服务；
- 综合出件窗口：提供结果物制作、发放与邮寄服务；
- 特色窗口：包括但不限于外语及方言窗口、失物招领窗口、适老化和无障碍及军人优先窗口、远程云窗口、周末窗口等，提供相应服务。

6.1.3.2 窗口的种类与数量应根据相应业务办件量进行动态调整，必要时可“多窗合一、一窗多办”。

6.1.3.3 设置提供国际贸易、国际投资、人才服务等涉外服务窗口时，该窗口应配备外语服务人员或外语翻译设备。

6.1.3.4 通过窗口的电子显示屏公开工作人员信息，包括姓名、肖像、岗位、职责、服务承诺、投诉电话等。

6.1.3.5 宜使用生物识别技术，为服务对象提供身份验证等服务。

6.1.3.6 提供智能审批服务，根据服务对象提供的“企业码”“个人码”，实现信息自动化录入和电子证照免提交。

6.1.4 标识设计与管理

6.1.4.1 政务服务场所应具备统一的、辨识度较高的徽标（LOGO）。

- 6.1.4.2 应对政务服务场所标识的设计风格（包括但不限于样式、字体、字号等）作出统一规定。
- 6.1.4.3 分为引导标识、位置标识、综合信息索引标识、提示告知标识、临时标识、电子标识和无障碍标识。其中：
- 引导标识用于指示预期目的地，例如便民服务区引导标识；
 - 位置标识用于标明区域、设施或服务功能所在位置，例如母婴室标识；
 - 综合信息索引标识用于呈现整体或局部区域的综合信息，例如政务服务场所平面图；
 - 提示告知标识用于提示、告知某种信息或限制、禁止某种行为，例如禁止吸烟标识；
 - 临时标识用于提示、告知某种临时信息，例如小心地滑标识；
 - 电子标识以电子屏幕为载体，用于信息动态发布，例如窗口种类标识；
 - 无障碍标识用于指引无障碍设施设备，例如轮椅坡道标识。
- 6.1.4.4 标识一般由图形、中文和英文三部分组成。
- 6.1.4.5 标识中的图形符号、方向符号、文字、颜色，以及基本设置原则等均应符合 GB/T 20501（所有部分）、GB/T 15566.1 的规定。
- 6.1.4.6 标识的中文字体宜使用黑体，英文字体和阿拉伯数字字体宜使用相当于中文黑体的无衬线的等线字体（如 Arial 字体），字体的粗细宜为常规字体或半粗体。
- 6.1.4.7 标识中的英文译写应符合 DB46/T 506.1、DB46/T 506.9 的要求。
- 6.1.4.8 标识应结合环境分析，确定与整体风格相符的标识规格、材质、安装方式、安装位置等，并做到清晰醒目。
- 6.1.4.9 标识的设置应符合服务对象的办事动线，具有连续性。
- 6.1.4.10 垃圾分类和垃圾桶标识应符合 GB/T 19095 中的要求。
- 6.1.4.11 电子标识多用于动态信息的发布和实时更新，引导标识、位置标识、综合信息索引标识、临时标识等可采用电子标识形式呈现。
- 6.1.4.12 电子标识应采用与其他标识一致的图形符号和文字表述。
- 6.1.4.13 设置在政务服务场所的电子标识，宜具备根据光线条件自动调节亮度的功能。
- 6.1.4.14 电子标识不宜设置在电梯、自动扶梯和自动人行道出入口、楼梯出入口等人员流动密集区域，以免产生安全风险。
- 6.1.4.15 破损、过期、失效的标识应及时更换或撤除。

6.2 场所设施设备

6.2.1 设施设备的配置

- 6.2.1.1 分为基础设施类、业务办理类、便民服务类、智能设施类、信息公开与宣传类、安防与应急类，见附录 C。其中：
- 基础设施类：应配备空调、照明设备、插座、门窗、楼梯护栏、无障碍通道、意见箱、垃圾桶、档案柜等，如为多楼层应配备电梯；
 - 业务办理类：应配备服务柜台、取号机、座椅、电脑、电话、打印机、高拍仪、电子显示屏、高速扫描仪、制证机、自助存取柜，有条件的可用窗口服务一体机替代高拍仪和电子显示屏；
 - 便民服务类：应配备座椅、饮水机、老花镜、放大镜、助听器、母婴设施、充电宝等，可配备轮椅、手写板、自助电脑、自助打印机、自助拍照设备、自动售卖机、手语设备等；
 - 智能设施类：应配备监控、自助终端、网络设备等，可配备智能门禁设备等；
 - 信息公开与宣传类：可配备宣传牌、宣传架、宣传栏、宣传墙等；

——安防与应急类：应配备应急电源、应急照明设备、备用网络设备、应急通讯设备、消防器材、保安服务装备等，可配备防洪沙袋、救生衣等防汛设备。

6.2.1.2 同类型设备颜色型号宜统一。

6.2.1.3 数字化设施设备和软件（计算机、服务器、操作系统、数据库等）应符合国家信息技术应用创新的要求。

6.2.1.4 根据不同设施设备的使用需求，合理分配和调整网络带宽，确保各项业务都能得到足够的带宽支持。

6.2.1.5 消防器材的种类及配备要求应符合 GB 55036 和 GB 55037 中的规定。

6.2.2 设施设备的管理

6.2.2.1 设施设备的部署应便于业务办理、日常办公和检查维护，移动和便携设施设备应做好位置标记，便于取用后复位。

6.2.2.2 应建立设施设备管理制度，包括申请、采购、验收、入库、出库、安装调试、维修保养、停用、报废处置、登记管理、审计等方面的内容。

6.2.2.3 应由专人定期对设施设备进行检查，出现缺失、破漏、过期等情况及时更换，发现故障及时维修处理。

6.3 场所功能与环境管理

6.3.1 场所功能要求

6.3.1.1 可在政务服务场所显著位置放置立式一体机，播放形象宣传、场所介绍、来宾欢迎、通知公告等，信息切换显示时，应根据信息内容确定页面切换频率，为观看者预留充足的阅读时间。

6.3.1.2 提供线上线下取号服务，并通过政务服务场所电子屏或手机短信实时更新叫号信息和窗口状态。

6.3.1.3 可通过设置办事指引二维码展示办理窗口的具体信息，为服务对象提供窗口引导服务。

6.3.1.4 自助终端宜提供场所基本信息、服务事项信息、政府信息公开信息等查询服务，可按部门、个人、法人等分类直接搜索查询事项的办事指南等内容。

6.3.1.5 宜打造智能化制证中心，集中存放、配置和管理智能化打印、制证设备，制证完成后自动生成电子文件上传电子证照库，可跨区域打印领取证照，实现全过程信息化、留痕可追溯。

6.3.1.6 提供自助取证服务，制证完成后，系统自动通知服务对象到自助存取柜取证。服务对象通过身份验证进行取证并签名确认。宜记录服务对象领取证照的图像。

6.3.1.7 通过政务服务数字化大屏展示实时的办件数据、好差评信息、服务效能等。

6.3.1.8 除提供政务服务事项办理服务外，宜提供招商引资服务、便民服务、教育宣传服务、休闲娱乐服务、学习交流服务、涉外服务等集成式、套餐式服务。其中：

a) 招商引资服务：提供政策宣传、企业服务、空间共享等综合服务，具体如下：

- 1) 政策宣传：解读海南自由贸易港各项优惠政策及现代产业服务体系，提供定制咨询、政策兑现咨询办理等服务；
- 2) 企业服务：提供企业开办（含准营、运营、投资建设、变更、退出）、工商财税、专利申报、校企对接、人才引进、银行贷款、抵押登记、融资建议、科技创新、法律咨询等服务；
- 3) 空间共享：采用“预约共享”的使用方式，提供共享会议室、共享接待室、共享培训室等公共设施。

b) 便民服务：提供互联网医院问诊、健康档案查询等医疗服务，以及水电气缴纳、电信业务、银行服务、公交 IC 卡、高速 ETC、邮寄、法律咨询、就业指引、消费维权等日常生活服务；

- c) 教育宣传服务：设置城市展厅、改革成果宣传长廊等，介绍城市发展、营商环境等内容，定期开展法律法规解读宣传；
- d) 休闲娱乐服务：提供饮料、小食等自助机售卖服务，设置行李寄存、雨伞租借、亲子娱乐设施等，为企业群众提供休闲放松的环境和便利的生活服务；
- e) 学习交流服务：提供书籍、杂志等图书共享，有条件的可设置党群活动中心，定期开展图书角、英语角、企业家座谈、讲座、沙龙、培训等各类公益活动；
- f) 涉外服务：针对境外人员（含港澳台）和外资企业提供相关服务，如政策查询、外资企业开办、签证办理、工作居留、涉外法律咨询等。

6.3.2 场所环境管理

6.3.2.1 政务服务场所显著位置应悬挂统一名称标识，张贴场所平面图，具体尺寸、样式根据实际情况进行确定，整体样式统一、美观大方。

6.3.2.2 场所内部温度、相对湿度、空气质量等方面的要求应符合 GB 37488—2019 中 4 的规定。

6.3.2.3 场所内的光线应充足，使用的灯光应符合 GB 50034 中的规定，避免出现明显的明暗交替或闪烁现象。

6.3.2.4 给排水系统应定期检查，确保正常运行。

6.3.2.5 电气设施设备应安全稳定运行且符合节能环保要求。

6.3.2.6 场所环境应保持整洁干净，无污水、无污垢、无积尘、无垃圾、无异味、无物品占道。

6.3.2.7 场所内的各区域应定期消毒及虫害消杀。

6.3.2.8 场所的秩序维护工作应符合 GB/T 36112—2018 中 7 的规定。

6.3.2.9 宜采用电子屏幕呈现公益广告、营商环境标语、行业规范制度等上墙资料。

6.3.3 无障碍建设

6.3.3.1 应设置无障碍设施，具体要求如下：

- a) 应在场所外设置盲道、无障碍停车位，无障碍停车位的设置应遵循通行方便、路线短的原则；
- b) 应在场所出入口显著位置公开无障碍服务的电话；
- c) 所有的无障碍设施应有无障碍通道连接，无障碍通道上有地面高差时，应放置轮椅坡道，轮椅坡道的坡度和坡段提升高度应符合 GB 55019 的要求；
- d) 如场所为多楼层应设置无障碍电梯；
- e) 应设置低位服务台或者适老化和无障碍服务窗口；
- f) 应设置无障碍卫生间，其设计应符合 GB 55019 的要求；
- g) 不具备无障碍设施建设和改造条件的，应采取必要的替代性措施。

6.3.3.2 宜利用信息无障碍辅助技术、功能和设备（包括但不限于语音识别技术、语音合成技术、屏幕阅读技术、音量调节功能、灯光显示功能、手写板等），满足老年人、残疾人等特殊群体的适老化和无障碍使用需求。

6.3.3.3 应优化省一体化政务平台各端口界面交互、内容朗读、操作提示、语音辅助等功能，提供大字版、语音版、简洁版等界面模式。

6.3.3.4 无障碍设施设备处均应设置无障碍标识，具体形式应符合 GB 50763 的要求。

7 数字化建设与管理

7.1 省一体化政务平台

- 7.1.1 依托省一体化政务平台，为窗口服务提供信息化支撑，实现数据互联互通、共享利用。
- 7.1.2 政务服务事项应通过省一体化政务平台统一管理，实现可输入、可操作、可应用、可共享。
- 7.1.3 宜利用大数据、人工智能、区块链等新技术分析预判服务对象办事需求，通过智能问答、智能预审、智能导办等方式提供智能化、个性化、精准化服务。
- 7.1.4 应具备国际身份认证、多语种模式、重要政策英文翻译和解读等功能，为境外人员（含港澳台）提供服务。
- 7.1.5 应按照省一体化政务平台的技术架构、接入组件、界面交互等规范，明确访问入口和服务应用接入要求。
- 7.1.6 信息系统和网络安全管理应按照 GB/T 20269、GB/T 20270、GB/T 20271、GB/T 21061、GB/T 21064、GB/T 22081 执行。
- 7.1.7 依托省一体化政务平台的在线咨询、导办帮办、智能客服、办事指南查询等功能，辅助线下业务办理，并结合工作实际，为规范线上办事指引、优化页面设计、简化办事操作，提供改进建议。

7.2 12345 热线

- 7.2.1 12345 热线是全省统一的政务服务便民热线。
- 7.2.2 12345 热线提供咨询导办服务，热线工作人员在受理服务对象的诉求时，应通过海南省 12345 政务服务便民热线知识库（以下简称“热线知识库”）检索答案内容，并按照知识库内相应知识进行回答。
- 7.2.3 应对热线知识库进行管理维护，动态更新。热线知识库应向全体话务员公开，拓展自助查询服务，加强热线知识库与统一行政审批系统知识库互联共享和同步更新。

7.3 自助终端

- 7.3.1 自助终端是向服务对象提供自助服务的专用设备。功能包括：
- 支持身份证、社保卡、永居证、人脸、指纹等用户认证；
 - 支持材料录入、扫描、识别、上传；
 - 支持结果打印；
 - 支持扫码支付；
 - 支持电子签名；
 - 支持屏幕多点触控；
 - 支持无障碍、老年人等多种模式切换。
- 7.3.2 宜集成不同业务部门的自助终端功能和应用。
- 7.3.3 界面应显示咨询电话、投诉渠道等信息。

7.4 档案与数据管理

7.4.1 档案管理

- 7.4.1.1 纸质档案的管理应符合 GB/T 36112—2018 中 10 的要求。
- 7.4.1.2 电子档案的管理应符合 GB/T 42727 和 GB/T 18894 的要求。
- 7.4.1.3 政务服务电子档案应遵循可登记、可推送、可共享、可利用、可抓取、可确权、可交易的原则。依据《政务服务电子文件归档和电子档案管理办法》（国办发〔2023〕26 号）的规定，电子档案与传统载体档案具有同等效力，可以以电子形式作为凭证使用。

7.4.1.4 各级政务服务场所办理业务形成的材料，归档要求如下：

- 属于政务服务场所归档范围的，应按照规定自行归档；
- 属于相关业务主管部门归档范围的，应及时向其移送，相关业务主管部门应及时接收，并按照规定做好归档工作；
- 涉及联合办理的政务服务事项，相关政务服务机构²⁾应按照各自职责做好归档工作。

7.4.1.5 应依托省一体化政务平台，推进统一接件受理系统与电子档案管理信息系统对接。

7.4.1.6 应做好电子档案安全管理工作，定期备份电子档案。

7.4.2 数据共享和回流

7.4.2.1 海南省政府数据中心为数据共享总枢纽，应在确保数据安全的基础上，建立政务数据共享供需对接机制，推进各级各部门业务信息系统与省一体化政务平台深度对接和数据双向共享，满足高频办理的政务服务事项的普遍性数据需求。

7.4.2.2 数据共享应符合GB/T 38664.1、GB/T 38664.2的规定，数据回流应依托海南省政府数据中心实现各行业领域共享使用。

7.4.2.3 应完善数据需求、数据目录、数据分级分类、数据质量、数据共享服务等标准规范，实现“一数一源一标准”和数据资源清单化管理。

7.4.2.4 应开展数据质量校核工作，识别无效数据、错误数据、重复采集数据，并向数据提供部门进行反馈。

7.4.3 数据安全与隐私保护

7.4.3.1 围绕数据的采集、存储、传输、处理、交换、销毁等全生命周期进行安全保护，建立数据安全相关标准规范。

7.4.3.2 应做好数据加密、脱敏和访问控制等隐私保护措施。

8 服务行为与管理

8.1 人员要求

8.1.1 基本要求

8.1.1.1 应建立首席事务代表制度。政务服务审批部门任命首席事务代表，派驻政务服务中心现场办公，当场办理。

8.1.1.2 应配备具有组织协调与管理能力、了解政务服务场所的管理人员（简称“场所管理人员”），包括但不限于综合协调人员、业务管理人员、监督考核人员、信息化管理人员等。

8.1.1.3 应配备服务意识强、普通话标准、能熟练办理窗口各项业务、具备基本的办公设备使用知识及综合协调能力的窗口工作人员和后台审批人员。

8.1.1.4 人员进驻程序和管理要求应按照 GB/T 32169.2 执行。

8.1.1.5 部门进驻的人员接受双重管理，其人事关系由所在部门管理，其日常管理和考核培训工作由场所管理人员负责。

8.1.2 场所管理人员

场所管理人员的岗位职责，包括但不限于：

2) 政府部门及其授权或委托的、提供政务服务的法定组织，包括政务服务管理机构和政务服务实施机构。

- a) 负责政务服务及相关事务的日常处理、协调及后勤保障等综合协调工作；
- b) 负责人员进驻、业务运行管理工作；
- c) 负责政务服务场所的检查、监督工作；
- d) 负责办公网络的运行管理及网络信息的采集、编辑、发布；
- e) 负责设施设备的维护、运行和日常巡查等管理工作。

8.1.3 窗口工作人员

窗口工作人员的岗位职责，包括但不限于：

- a) 接待服务对象；
- b) 提供咨询、导办、查阅政策文件等服务；
- c) 引导服务对象取号排队和办理业务；
- d) 协助服务对象使用自助服务设备；
- e) 核对服务对象的身份信息；
- f) 指导服务对象填写申请材料；
- g) 审核申请材料；
- h) 录入信息、受理（接件）、材料流转等；
- i) 对办件进行跟踪、督办；
- j) 接收政务服务审批部门移交的资料并通知服务对象领取或上网查询；
- k) 提供结果物邮寄服务；
- l) 记录、上报服务对象反映的投诉问题和意见建议；
- m) 提供打印复印、失物招领等便民服务；
- n) 其他政务服务相关工作：为老年人、残疾人等特殊群体提供帮办代办、办理进度查询等服务。

8.1.4 后台审批人员

后台审批人员的岗位职责，包括但不限于：

- a) 按照审批权限，负责政务服务事项的审批及组织专家评审、现场踏勘等涉及特殊环节的工作；
- b) 负责职责范围内政务服务事项的流程再造、时限压缩、材料精简及事项标准化梳理工作；
- c) 负责与业务主管部门做好各类审批业务的衔接及沟通协调工作；
- d) 负责做好档案管理及数据统计工作；
- e) 负责窗口工作人员相关业务的培训指导。

8.1.5 其他人员

包括但不限于在政务服务场所内工作的后勤保障人员、社会服务机构人员、物业人员等，应遵守场所的服务和管理要求。

8.2 服务要求

8.2.1 服务准则

8.2.1.1 “五个一样”服务准则如下：

- a) 业务难易一样受理；
- b) 线上线下一样标准；
- c) 投诉建议一样热情；
- d) 忙时闲时一样认真；

e) 熟人生人一样亲切。

8.2.1.2 具体行为规范和服务要求见附录 D。

8.2.2 仪容仪表

8.2.2.1 仪容应保持整洁与端庄。

8.2.2.2 着装应规范、得体，除有特殊规定的，服务人员应统一着装。

8.2.2.3 个人装扮不应影响职业形象。

8.2.3 服务礼仪

8.2.3.1 应保持热情、礼貌、积极的服务态度。

8.2.3.2 应对服务对象保持尊重，不应歧视服务对象。

8.2.3.3 应通过恰当的肢体语言、积极的沟通方式提供服务。

8.2.4 服务用语

8.2.4.1 应使用文明、礼貌、清晰的语言进行沟通。

8.2.4.2 应使用标准普通话（外语、方言座席除外），保持语态温和、音量适宜、语速适中。

8.2.4.3 应对服务对象使用服务敬语，不应使用容易引起误解或不满意的表达方式。

8.2.5 服务行为

8.2.5.1 应为服务对象办理业务提供必要的引导和帮助。

8.2.5.2 应做到首问负责，由第一个被询问的服务人员负责解答或指引。

8.2.5.3 应做到一次性告知，将办理业务所需的全部内容一次性告知服务对象，并在规定时间内办结。

8.2.5.4 应遵守政务服务场所的各项规章制度要求。

8.3 管理要求

8.3.1 考勤管理

8.3.1.1 应制定考勤管理制度，每月对所有工作人员的出勤情况进行考核，并将考核结果纳入年终考核。

8.3.1.2 所有工作人员应严格遵守规定的作息时间，按时上下班。

8.3.1.3 请假应事先申请，获得批准后方可休假。无故不事先申请获批、无正当理由逾期不归、不履行病假及事假手续的视为旷工。

8.3.1.4 窗口工作人员设立 A、B 岗，A 岗工作人员因故不在岗的，B 岗工作人员应接替 A 岗的工作。

8.3.2 培训管理

8.3.2.1 培训包括岗前培训、日常培训和职业技能培训：

——岗前培训：包括规章制度、岗位职责、设施设备使用、政务服务事项基础知识和办理流程、工作细则、常见问题等；

——日常培训：包括政策法规、政务服务事项办理流程和标准、窗口服务要求、信息安全等，可采取理论学习与实岗操作相结合的方式进行培训；

——职业技能培训：应按照国家职业技能标准对窗口工作人员进行培训，宜建立“行政审批员”业务技能提升及考评体系，并对后台审批人员进行培训。

- 8.3.2.2 窗口工作人员应符合相应资历要求，并参加统一的岗前培训且通过考核后方可上岗。
- 8.3.2.3 每季度宜至少组织一次培训。
- 8.3.2.4 可根据人员的岗位职责及考核结果，进行理论知识、工作技能和综合素质等方面的针对性培训。
- 8.3.2.5 培训方式可包括集中授课、座谈交流、现场演示、场景模拟等。
- 8.3.2.6 培训效果评价方式可包括问卷调查、理论测试、现场访谈、实地调研等，评价结果可分为优秀、良好、一般、较差四个等级，评价结果可作为培训方式、频率及内容持续改进的重要依据。

8.3.3 考核管理

- 8.3.3.1 应对政务服务场所的空间规划与管理、服务行为与管理等方面进行考核。
- 8.3.3.2 宜通过无感抓取等方式，获取人员日常管理动态、业务考核培训成绩、咨询数据、办件数据、内外部满意度、监督评价结果等考核数据。
- 8.3.3.3 考核工作应公开透明，并建立相应台账。
- 8.3.3.4 考核结果应及时反馈给场所管理人员及考核对象，作为评优评先和持续改进的依据。

8.3.4 投诉管理

- 8.3.4.1 应设置多元化投诉渠道，包括现场投诉、电话投诉、线上投诉、信函投诉等方式。
- 8.3.4.2 投诉与建议的受理情形包括：
 - a) 服务对象提交申请材料后，未能受理、办结的政务服务事项；
 - b) 多次到政务服务场所仍未办成的政务服务事项；
 - c) 对政务服务事项的办理结果或反馈意见有异议的；
 - d) 在政务服务场所办事过程中遇到的服务问题，包括但不限于工作人员服务态度差、慢作为、不作为等作风效能问题；
 - e) 其他涉及政务服务的合理诉求。
- 8.3.4.3 对于涉法、涉诉、信访及企业群众之间的纠纷等不属于政务服务事项范畴的情形，工作人员应及时做好疏导解释、安抚群众情绪，协商并登记问题，进一步告知救济途径。

8.3.5 监督管理

- 8.3.5.1 应建立监督管理制度，对政务服务事项清单管理、业务办理、服务提供等全过程进行监督，包括但不限于服务对象监督、媒体监督、社会监督、电子监察等。
- 8.3.5.2 应建立“表扬台”“曝光台”，自觉接受服务对象监督。
- 8.3.5.3 政务服务事项办理情况应纳入电子监察系统进行全过程跟踪、预警、督办。
- 8.3.5.4 宜安排营商环境体验员，体验监督业务办理和服务流程等。
- 8.3.5.5 针对以下情况，宜开展“走流程”活动：
 - a) 年度办件量较大的高频事项；
 - b) 事项调整、流程优化等；
 - c) 重大改革决策部署实施；
 - d) 服务对象办事过程中反映的突出问题和矛盾。

9 社会评价

9.1 评价主体

包括但不限于服务对象、社会组织、专家学者、媒体等。

9.2 评价内容

宜包括但不限于以下内容：

- a) 专项改革：高效办成一件事、全省通办、信用审批等专项改革任务的落实情况；
- b) 服务事项，包括窗口无否决权、首问负责、限时办结、一次性告知等制度的落实情况；
- c) 服务水平，包括业务专业度、服务质量、问题协调解决能力等；
- d) 服务流程，包括咨询、预约、申请、受理（接件）、审查、决定、送达、评价等环节；
- e) 服务效率，包括快速受理、及时流转、高效审批、按时出件等；
- f) 服务态度：包括仪容仪表、服务礼仪、服务用语、服务行为等；
- g) 设施设备，包括基础设施、业务办理设施、便民服务设施、智能设施、信息公开与宣传设施、安防与应急设施等的完善程度和可用性等；
- h) 秩序管理，包括取号秩序、排队秩序、自助服务设备使用秩序等；
- i) 智能化水平，包括省一体化政务平台的便捷性和完善性、智能化设备和技术的使用率等；
- j) 多样化服务，包括适老化和无障碍服务、涉外服务等；
- k) 便利程度，包括周边交通便利程度、配套设施完善度、是否设置母婴室、是否提供打印服务、拍照服务、邮寄服务等；
- l) 绿色环保，包括采用节能、低碳、可持续的建筑和装修材料，采用节能设备，绿化设计等环保节能举措；
- m) 安全管理，包括安全管理制度的制定、安保人员的配备、消防器材的配备与定期检查、消防通道的可用性等；
- n) 卫生情况，包括但不限于地面整洁度、卫生间整洁度、垃圾桶及时清理、卫生纸和洗手液等卫生耗材及时补充等；
- o) 公众参与，包括公开建议渠道的丰富度、可用性、畅通度、建议处理情况等。

9.3 评价方式

9.3.1 “好差评”评价

9.3.1.1 在各级政务服务场所配置政务服务“好差评”评价器或二维码，采取“一事一评”的方式。线上评价渠道包括海南政务服务网、“海易办”APP、12345 热线、电子邮箱、短信等，线下评价渠道包括窗口评价器、自助终端、评价卡、调查问卷、意见箱等。

9.3.1.2 评价等级分为“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”和“非常不满意”五个等级。其中，“不满意”“非常不满意”为“差评”等级。

9.3.1.3 应定期按照一定比例随机抽取评价人，开展回访调查。

9.3.1.4 对“差评”事项进行回访、核实，确定存在问题的则当场解决或限时整改落实，并将整改结果反馈给服务对象。

9.3.1.5 回访过程中，认真做好评价人反映情况的记录工作，对反映的问题记录要真实、详细。

9.3.1.6 对回访中评价人不满意的，要加强跟踪回访，耐心解答质疑。

9.3.1.7 对评价人提出的意见和建议，进行梳理分析，合理的予以采纳。

9.3.2 第三方评价

9.3.2.1 委托第三方机构定期开展评价工作，对政务服务场所建设与管理情况进行专业、科学、客观的评估评价。

9.3.2.2 第三方机构应制定评价方案，明确具体的评价目标、内容、标准、方法、步骤、时间安排及成果形式等，并结合政务服务场所建设管理要求构建指标体系。

9.3.2.3 第三方机构可通过网络调查、现场调查、舆情跟踪、专家论证等方式进行全面调查或抽样调查，并作出评价。

9.3.2.4 应形成评价结果报告，内容包括但不限于整体评价结论、成效与问题分析、改进意见等。

9.3.2.5 评价结果可作为政务服务场所建设、管理与服务改进的重要依据。

10 物品与财务管理

10.1 物品管理

包括日常公共物品、办公物品、私人物品、遗失物品等，其中：

- a) 日常公共物品包括但不限于急救器械与药品（见附录E）、桶装水、洗手液、宣传册等，应定位摆放，规范整齐，清洁卫生，配置数量满足日常需要，被移动或消耗的物品，应由专人负责及时归位或补充；
- b) 办公物品包括但不限于笔、胶水、订书机、印泥、纸张等耗材，应按使用频率定位摆放，合理配置存放数量，服务过程中产生的临时、散乱或被移动的物品，应在离岗之前或工作时间结束之后归位，办公物品宜由场所管理人员统一组织采买，由各工作人员自行登记领取；
- c) 私人物品包括但不限于个人衣物、饰品、钥匙、电子设备等，应存放于个人储物柜或抽屉内，并配锁；
- d) 应将遗失物品分类，寄放于服务咨询台或失物认领处，建立登记认领制度，明确遗失物品登记、保管、认领、注销等处置要求，并对重要的遗失物品宜采用广播、公告栏等形式进行公告。

10.2 财务管理

应对政务服务场所的财务预决算及账册、报表、凭证、票据、现金等进行规范管理。

11 安全与应急管理

11.1 安全要求

11.1.1 应建立健全安全管理制度，包括安全责任、安全教育、安全操作、安全检查、安全保密等内容。

11.1.2 应建立场所出入管理制度，做好钥匙保管、门窗关闭情况检查等工作。

11.1.3 应制定数字化设备的安全规范，相关工作人员按照操作规程使用数字化设备，不应将设备的账号密码转借给他人，不应私自安装未经审批的软件或插件。

11.1.4 应合理安装摄像头和报警系统并确保其正常运行。

11.2 应急管理

11.2.1 应加强应急预案管理，针对火灾、停电、系统和网络故障，自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件等突发事件制定应急预案。

11.2.2 应定期进行消防检查。

11.2.3 应定期开展安防与应急类设备的使用培训。

11.2.4 应定期组织应急预案演练，并依据实际情况进行修改完善。

附 录 A
(资料性)
选址

政务服务场所的选址要求见表A.1。

表A.1 政务服务场所选址要求表

政务服务场所	总体要求	公共交通	人口密度	配套设施
政务服务中心	与周围环境相协调，符合城市扩展和未来发展规划	与公共交通站点的直线距离不大于1千米、道路畅通、步行与骑行环境良好	人口密度相对较大	周边1千米内有以下设施：地铁站/公交站、非机动车停放区、停车场、餐馆、便利店、加油站与充电站、银行
便民服务中心		道路基本畅通、步行与骑行环境良好		周边2千米内有以下设施：公交站、非机动车停放区、停车场、餐馆、便利店
便民服务站				周边2千米内有以下设施：非机动车停放区、停车场

附录 B
(资料性)
区域与窗口配置

政务服务场所的区域与窗口配置要求见表B.1。

表B.1 政务服务场所区域与窗口配置表

政务服务场所	区域	窗口
政务服务中心	咨询接待区	综合咨询窗口
	业务受理区	综合受理窗口
		帮办代办窗口
		综合跨区域通办窗口
		行业跨区域通办窗口
		“未办成事”协调服务窗口
		领导值班和投诉建议窗口
		外语及方言窗口
		失物招领窗口
		适老化和无障碍及军人优先窗口
		远程云窗口
	周末窗口	
	制证和取证区	综合出件窗口
	政府信息查阅区	—
便民服务区	—	
24小时自助办理区	—	
后台办公区	—	
配套功能区	—	
其他自选区	—	
便民服务中心	咨询接待区	综合咨询窗口
	业务受理区	综合受理窗口
		帮办代办窗口
		综合跨区域通办窗口
		“未办成事”协调服务窗口
		领导值班和投诉建议窗口
		失物招领窗口
		适老化和无障碍及军人优先窗口
	制证和取证区	综合出件窗口
	政府信息查阅区	—

表B.1 政务服务场所区域与窗口配置表（续）

政务服务场所	区域	窗口
便民服务中心	便民服务区	—
	24小时自助办理区	—
	后台办公区	—
	配套功能区	—
便民服务站	咨询接待区	综合咨询窗口
	业务受理区	综合受理窗口
		帮办代办窗口
		综合跨区域通办窗口
		失物招领窗口
	制证和取证区	综合出件窗口
	政府信息查阅区	—
	便民服务区	—
	24小时自助办理区	—
后台办公区	—	

附 录 C
(资料性)
设施设备配置及管理

政务服务场所的设施设备配置及管理要求见表C.1。

表C.1 政务服务场所设施设备配置及管理要求表

政务服务场所	类型	设施设备	管理要求
政务服务中心	基础设施类	电梯	定期维护，遵守电梯安全使用规定，不在电梯内吸烟
		空调	定期清洁，保持室内温度适宜，下班时关闭
		照明设备	定期维护，下班时关闭
		插座	按照插座额定功率进行使用，放置在远离水源、易燃易爆物品的位置，出现异常（包括但不限于温度过高、打火、插头与插座接触不良、插头过松或过紧等）或老化现象及时更换
		门窗	定期清洁，下班时关闭并锁好
		楼梯护栏	定期清洁
		无障碍通道	定期清洁，确保畅通无阻
		意见箱	定期查看，对收到的意见进行汇总处理
		垃圾桶	定期清洁
		档案柜	
	业务办理类	服务柜台	定期清洁，补充笔、印泥、资料等耗材
		取号机	定期维护，确保正常使用
		座椅	
		电脑	定期维护
		电话	专人接听，确保畅通无阻
		打印机	定期维护，及时补充墨盒、纸张等耗材
		高拍仪	电子显示屏应支撑兼容电子工牌、信息提示牌、信息展示和评价器功能。如使用窗口服务一体机替代高拍仪和电子显示屏，一体机应整合包括但不限于身份证/永居证/社保卡等读卡、人脸识别、扫码、电子签名、指纹采集、高拍仪、评价器/电子工牌/信息提示牌/信息展示功能
		电子显示屏	
		高速扫描仪	定期维护
		制证机	
	自助存取柜		
	便民服务类	座椅	保持干净整洁
		饮水机	专人管理，定期清洁，保证水质
		老花镜	定期清洁消毒，确保正常使用
		放大镜	定期清洁，确保正常使用
		助听器	定期清洁消毒，确保正常使用

表C.1 政务服务场所设施设备配置及管理要求表（续）

政务服务场所	类型	设施设备	管理要求
政务服务中心	便民服务类	轮椅	定期检查，确保无部件松动缺失破损等，确保正常使用，定期清洁
		手写板	定期清洁
		自助电脑	定期维护
		自助打印机	定期维护，及时补充墨盒、纸张等耗材
		自助拍照设备	定期维护、及时补充耗材
		自动售卖机	定期清洁
		母婴设施	按照《关于加快推进母婴设施建设的指导意见》（国卫指导发〔2016〕63号）中的“公共场所母婴设施配置推荐标准”进行设置，并定期维护、消毒，不得挪作他用，非育婴人士不得占用
		充电宝	定期维护
	智能设施类	监控	专人管理，定期维护
		自助终端	定期维护，及时补充纸张等耗材
		网络设备	定期维护
		智能门禁设备	
	信息公开与宣传类	宣传牌	可根据实际情况选择配备，定期更新，展示有效信息
		宣传架	
		宣传栏	
		宣传墙	
	安防与应急类	应急电源	专人管理，定期维护
		应急照明设备	
		备用网络设备	
		应急通讯设备	
		消防器材	依照相关规定进行管理和维护
保安服务装备		按照GA/T 1279—2015进行配备，定期维护	
防洪沙袋		定期维护，确保正常使用	
救生衣		出现缺失、破漏、过期等情况及时补充更换	
便民服务中心	基础设施类	电梯	定期维护，遵守电梯安全使用规定，不在电梯内吸烟
		空调	定期清洁，保持室内温度适宜，下班时关闭
		照明设备	定期维护，下班时关闭
		插座	按照插座额定功率进行使用，放置在远离水源、易燃易爆物品的位置，出现异常（包括但不限于温度过高、打火、插头与插座接触不良、插头过松或过紧等）或老化现象及时更换
		门窗	定期清洁，下班时关闭并锁好
		楼梯护栏	定期清洁
		无障碍通道	定期清洁，确保畅通无阻
		意见箱	定期查看，对收到的意见进行汇总处理

表C.1 政务服务场所设施设备配置及管理要求表（续）

政务服务场所	类型	设施设备	管理要求
便民服务中心	基础设施类	垃圾桶	定期清洁
		档案柜	
	业务办理类	服务柜台	定期清洁，补充笔、印泥、资料等耗材
		取号机	定期维护，确保正常使用
		座椅	
		电脑	定期维护
		电话	专人接听，确保畅通无阻
		打印机	定期维护，及时补充墨盒、纸张等耗材
		高拍仪	电子显示屏应支撑兼容电子工牌、信息提示牌、信息展示和评价器功能。如使用窗口服务一体机替代高拍仪和电子显示屏，一体机应整合包括但不限于身份证/永居证/社保卡等读卡、人脸识别、扫码、电子签名、指纹采集、高拍仪、评价器/电子工牌/信息提示牌/信息展示功能
		电子显示屏	
		高速扫描仪	定期维护
		制证机	
	便民服务类	座椅	保持干净整洁
		饮水机	专人管理，定期清洁，保证水质
		老花镜	定期清洁消毒，确保正常使用
		放大镜	定期清洁，确保正常使用
		助听器	定期清洁消毒，确保正常使用
		轮椅	定期检查，确保无部件松动缺失破损等，确保正常使用，定期清洁
		手写板	定期清洁
		自助电脑	定期维护
		自助打印机	定期维护，及时补充墨盒、纸张等耗材
		母婴设施	按照《关于加快推进母婴设施建设的指导意见》（国卫指导发〔2016〕63号）中的“公共场所母婴设施配置推荐标准”进行设置，并定期维护、消毒，不得挪作他用，非育婴人士不得占用
	充电宝	定期维护	
	智能设施类	监控	专人管理，定期维护
		自助终端	定期维护，及时补充纸张等耗材
		网络设备	定期维护
	信息公开与宣传类	宣传牌	可根据实际情况选择配备，定期更新，展示有效信息
		宣传架	
		宣传栏	
宣传墙			

表C.1 政务服务场所设施设备配置及管理要求表（续）

政务服务场所	类型	设施设备	管理要求
便民服务中心	安防与应急类	应急电源	专人管理，定期维护
		应急照明设备	
		应急通讯设备	
		消防器材	依照相关规定进行管理和维护
		保安服务装备	按照GA/T 1279—2015进行配备，定期维护
		防洪沙袋	定期维护，确保正常使用
		救生衣	出现缺失、破漏、过期等情况及时补充更换
便民服务站	基础设施类	空调	定期清洁，保持室内温度适宜，下班时关闭
		照明设备	定期维护，下班时关闭
		插座	按照插座额定功率进行使用，放置在远离水源、易燃易爆物品的位置，出现异常（包括但不限于温度过高、打火、插头与插座接触不良、插头过松或过紧等）或老化现象及时更换
		门窗	定期清洁，下班时关闭并锁好
		楼梯护栏	定期清洁
		无障碍通道	定期清洁，确保畅通无阻
		意见箱	定期查看，对收到的意见进行汇总处理
		垃圾桶	定期清洁
		档案柜	
	业务办理类	服务柜台	可用桌子代替。定期清洁，补充笔、印泥、资料等耗材。
		取号机	定期维护，确保正常使用
		座椅	
		电脑	
		电话	专人接听，确保畅通无阻
		打印机	定期维护，及时补充墨盒、纸张等耗材
	便民服务类	座椅	保持干净整洁
		饮水机	专人管理，定期清洁，保证水质
		老花镜	定期清洁消毒，确保正常使用
		放大镜	定期清洁，确保正常使用
		助听器	定期清洁消毒，确保正常使用
		手写板	定期清洁
		自助电脑	定期维护
		母婴设施	按照《关于加快推进母婴设施建设的指导意见》（国卫指导发〔2016〕63号）中的“公共场所母婴设施配置推荐标准”进行设置，并定期维护、消毒，不得挪作他用，非育婴人士不得占用
		充电宝	定期维护
	智能设施类	监控	专人管理，定期维护
		自助终端	定期维护，及时补充纸张等耗材
		网络设备	定期维护

表C.1 政务服务场所设施设备配置及管理要求表（续）

政务服务场所	类型	设施设备	管理要求
便民服务站	信息公开与宣传类	宣传牌	可根据实际情况选择配备，定期更新，展示有效信息
		宣传架	
		宣传栏	
		宣传墙	
	安防与应急类	应急电源	专人管理，定期维护
		应急照明设备	
		应急通讯设备	
		消防器材	依照相关规定进行管理和维护
		保安服务装备	按照GA/T 1279—2015进行配备，定期维护
		防洪沙袋	定期维护，确保正常使用
救生衣	出现缺失、破漏、过期等情况及时补充更换		

附录 D
(资料性)
政务服务行为与管理规范二十条

D.1 五个“一样”

- D.1.1 业务难易一样受理。
- D.1.2 线上线下一样标准。
- D.1.3 投诉建议一样热情。
- D.1.4 忙时闲时一样认真。
- D.1.5 熟人生人一样亲切。

D.2 “三声”服务

服务过程中（包括现场沟通和接听电话）需使用文明用语，不得音调过高、语速过快或过慢，并做到“三声”服务：来有迎声、问有答声、走有送声。

D.3 日常行为规范

- D.3.1 工作时间不得玩游戏、网上购物、看视频、看无关网页、看与工作无关的书报、打瞌睡、吃东西、嬉笑打闹、无视服务对象等。
- D.3.2 工作时间不得使用手机（与工作无关时）、电脑等设备上网聊天、串岗聊天、大声喧哗等。

D.4 工作纪律

- D.4.1 不得辱骂、诋毁同事及上级领导，或与同事、上级领导发生肢体冲突。
- D.4.2 不得散播、传播谣言或不利于工作、不利于团队的信息。
- D.4.3 每次离岗时间不得超过15分钟，如有特殊情况提前与场所管理人员报备。无特殊情况每日累计离岗时间不得超过30分钟，开会、培训等情况除外。
- D.4.4 按时参加早会。
- D.4.5 不得迟到，早退，不得无故缺席培训、集体会议、党支部会议、考试等。
- D.4.6 每次离岗需摆放暂停服务标识，提示告知服务对象。
- D.4.7 每次离岗需告知相邻工位。
- D.4.8 除业务需要外，相邻窗口的两人不得同时离岗。
- D.4.9 未经场所管理人员允许，不得私自调换工作岗位或轮岗安排。
- D.4.10 服从工作安排，认真完成上级领导交办的工作任务。
- D.4.11 不得私带非工作人员进入工作区域内。
- D.4.12 不得接受服务对象给予的有价财物。
- D.4.13 不得伪造虚假信息或证明。
- D.4.14 不得违反安全、保密等工作纪律。

D.5 服务态度

服务过程中（包括现场沟通和接听电话），不得出现态度生硬、冷言冷语、言语粗暴、争执冲突等现象。对待服务对象咨询提问，不得出现搪塞、推诿、不理不睬等现象。

D.6 仪容仪表

D.6.1 仪容整洁端庄，女士化淡妆，刘海不遮眉毛，头发梳理整齐，发长过肩需盘发挽于发网内；男士面部干净、无须，发长前不遮额、侧不盖耳、后不触领，不剃光头。

D.6.2 佩戴饰品遵循大方得体原则，不佩戴夸张的耳环、戒指、手链、手镯、手表等饰品；不使用刺激性气味强的香水；不留长指甲，不抹指甲油。

D.6.3 工作时间需着干净整洁的工作制服（特别注意：马甲系扣、衬衫扎进裤子）、单色工装皮鞋，佩戴工作牌，不得穿拖鞋、戴帽等。

D.6.4 不得出现披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿等现象。

D.6.5 出于特殊原因不便穿着统一工作制服时，需穿着与工作制服颜色相近的简洁、大方、得体的便服，不得穿着奇装异服上班，不得穿着露背服装、超短裙及过于透明的服装。

D.7 服务礼仪

D.7.1 热情、礼貌地接待服务对象，做到微笑服务，积极主动为服务对象提供帮助和支持。

D.7.2 端正坐姿，上身自然挺直，两肩平衡放松，后背与椅背保持一定间隙。

D.7.3 挺拔站姿，身正、肩平、背直、抬头、挺胸、收腹，双手自然相握于腹前或自然下垂。

D.7.4 接待服务对象时，保持微笑，双手接收或递送资料，递送文件资料时不得出现丢、扔、抛、甩等现象。

D.7.5 指引服务对象时，使用标准指引手势，五指并拢伸直，掌心稍稍向上指向目标位置。

D.7.6 接听咨询电话时，在响铃三声内接起，待服务对象挂断电话后再放下电话，及时回拨未接听的来电。

D.7.7 认真倾听、准确把握服务对象的需求，能即时解答的，耐心细致予以解答；不能立即解答的，耐心说明原因并给出相应解决方案。

D.8 服务用语

D.8.1 使用标准普通话（外语、方言座席除外），保持语态亲切温和、语言简洁准确、语速适中，音量以服务对象能听清楚且不影响相邻窗口办事为宜。

D.8.2 对服务对象使用“同志、先生、女士”等尊称及“请、您好、请稍等、谢谢、对不起、再见”等敬语，严禁使用粗话、脏话等服务禁语。

D.8.3 尽量避免对服务对象使用“不行、不可以、不知道、不清楚”等用语，若使用，必须向服务对象作出有依据、合情合理的答复解释。

D.9 服务行为

D.9.1 接待服务对象过程中实行首问负责制度，最先接待服务对象的窗口工作人员作为首问负责人，需主动、热情地接待和答复，负责解答或指引到相关窗口，不得推诿、搪塞。

D.9.2 申请材料不齐全或者不符合法定形式的，应当场或者在五日内一次性告知服务对象需要补正的全部内容，逾期不告知的，自收到申请材料之日起即为受理。

D.9.3 严格遵守受理条件，不得出现与办事指南不符的情况，以及人情件、违规件、超权限受理或因个人原因导致事项受理错误等现象。

D.9.4 窗口工作人员需按照办理流程，受理政务服务事项，不得出现收错、输错、办错、放错、给错等现象以及因个人原因造成的退件、删除工单。

D.10 协同办公

不得出现对后台审批人员的指导不耐烦、文件流转不配合、提出的合理、合规要求放任不管或拖延不办、因业务问题抱怨等情况。

D.11 环境管理

随时保持办公环境干净整洁、办公物品摆放整齐，且保证办公物品可以正常使用，如出现签字笔无法书写、印泥少油等情况需及时增补更换，不得在办公场所随意摆放个人物品。

D.12 设备管理

下班后需关闭工作电脑及其他相关设备，将印章等重要物品入柜。

D.13 秩序管理

工作人员应按照叫号顺序办理业务，不得违规叫号、挑号、跳号，除军人依法优先外，不得出现熟人优待或插队等现象。

D.14 投诉管理

出现服务对象情绪激动时，需及时安抚，引导服务对象至后台办公室、问题反馈和投诉处理室等，维护好正常工作秩序。

D.15 评价管理

工作期间应正常登录评价系统，评价器所显示的工作人员个人信息与实际窗口工作人员信息一致。在完成服务后需提醒服务对象对服务进行评价，不得出现窗口工作人员自行评价、请服务对象多次评价等现象。

D.16 培训管理

需了解与岗位工作相关的法律法规或文件内容，熟知业务知识，在培训考核中不合格的，作扣除绩效处理。

D.17 规章制度

遵守政务服务场所的各项规章制度要求，包括但不限于窗口人员管理办法、工作纪律、特殊时期相关要求（如疫情防控相关规定）以及其他相关规定。

D.18 禁止吸烟

不得在政务服务场所内吸烟。

D.19 杜绝浪费

在食堂用餐必须严格遵守相关规定，禁止出现乱扔乱倒等行为。

D.20 舆情处置

不得擅自将内部规章制度对外公开，不得擅自接受媒体采访。

附录 E
(资料性)
急救器械、药品、器材及设备配置

E.1 急救器械配置要求

政务服务场所的急救器械配置要求见表E.1。

表E.1 政务服务场所急救器械配置要求表

政务服务场所	用途	品名	规格	数量
政务服务中心	消毒	医用消毒棉签（一次性独立包装）	根	20
		碘伏棉签（一次性独立包装）	根	20
		无醇免洗手消毒液	瓶	1
	止血包扎	自粘性弹力绷带	卷	2
		医用胶布	卷	1
		旋压式止血带	条	2
		（普通）创可贴	片	5
		无菌医用纱布	大、中、小	各5
		三角巾	条100cm×100cm	2
		弯头绷带剪刀	把	1
	个人防护	一次性外科口罩	副	5
		口对口人工呼吸防护膜	个	5
		一次性医用橡胶手套	副	5
便民服务中心	消毒	医用消毒棉签（一次性独立包装）	根	20
		碘伏棉签（一次性独立包装）	根	20
		无醇免洗手消毒液	瓶	1
	止血包扎	自粘性弹力绷带	卷	1
		医用胶布	卷	1
		旋压式止血带	条	2
		（普通）创可贴	片	3
		无菌医用纱布	大、中、小	各3
		三角巾	条100cm×100cm	2
		弯头绷带剪刀	把	1
	个人防护	一次性外科口罩	副	3
		口对口人工呼吸防护膜	个	3
		一次性医用橡胶手套	副	3
便民服务站	消毒	医用消毒棉签（一次性独立包装）	根	10
		碘伏棉签（一次性独立包装）	根	10
		无醇免洗手消毒液	瓶	1

表E.1 政务服务场所急救器械配置要求表（续）

政务服务场所	用途	品名	规格	数量
便民服务站	止血包扎	自粘性弹力绷带	卷	1
		医用胶布	卷	1
		旋压式止血带	条	1
		（普通）创可贴	片	3
		无菌医用纱布	大、中、小	各2
		三角巾	条100cm×100cm	1
	个人防护	弯头绷带剪刀	把	1
		一次性外科口罩	副	2
		口对口人工呼吸防护膜	个	1
		一次性医用橡胶手套	副	1

E.2 药品配置要求

政务服务场所的药品配置要求见表E.2。

表E.2 政务服务场所药品配置要求表

功能/用途	参考品名	规格	单位	数量
祛风、止痒、蚊虫叮咬、晕车不适等	风油精/清凉油	3ml/6ml/9ml	瓶	1
活血散瘀、消肿止痛、跌打损伤等	消肿止痛贴/正骨水/跌打损伤气雾剂等	根据品名确定	盒/瓶	1

E.3 选配器材

政务服务场所选配器材要求见表E.3，可根据实际情况选择是否进行配置。

表E.3 政务服务场所选配器材要求表

名称	规格	单位	数量
铲式担架	210cm×44cm×6cm（参考值）（配置制式头部固定器）	副	1
轮椅	93cm×62cm×88cm（参考值）	把	1
颈托	57cm×18cm×1cm（参考值）（可调式）	个	1
长脊柱板	183cm×44cm×34cm（参考值）（配置头部固定器）	副	1

E.4 自动体外除颤器

政务服务中心宜配置自动体外除颤器（AED），便民服务中心和便民服务站可根据实际情况选择是否进行配置。

参 考 文 献

- [1] GB/T 32169.1—2015 政务服务场所运行规范 第1部分：基本要求
 - [2] GB/T 39554.1—2020 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
 - [3] GB/T 39735—2020 政务服务评价工作指南
 - [4] GA/T 1279—2015 保安员装备配备与管理要求
 - [5] 《关于加快推进母婴设施建设的指导意见》（国卫指导发〔2016〕63号）
 - [6] 《国务院关于进一步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）
 - [7] 《政务服务电子文件归档和电子档案管理办法》（国办发〔2023〕26号）
 - [8] 《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）
-