

ICS 01.040.03

A 12

DB32

江苏省地方标准

DB 32/T 3505—2019

基层中小企业服务中心窗口服务规范

Service specification for windows of grassroots small and medium-sized
enterprises service center

地方标准信息服务平台

2019 - 01 - 12 发布

2019 - 01 - 30 实施

江苏省市场监督管理局 发布

前 言

本标准按GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由仪征市人民政府提出并归口。

本标准起草单位：仪征市中小企业服务中心、仪征市市场监督管理局。

本标准主要起草人：花有娟、张长亮、汤爱民。

地方标准信息服务平台

基层中小企业服务中心窗口服务规范

1 范围

本标准规定了基层中小企业服务中心窗口服务规范的术语和定义、基本要求、服务要求以及监督与考核。

本标准适用于为中小企业提供综合服务的县级及以下基层公益性服务机构。

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/T 2893.1 图形符号 安全色和安全标志 第1部分:工作场所和公共区域中安全标志的设计原则

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 5700 照明测量方法

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB/T 18883 室内空气质量标准

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 22081 信息技术 安全技术 信息安全 控制实践指南

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 要求

GB/T 28002 职业健康安全管理体系 实施指南

GBZ 188 职业健康监护技术规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1 基层中小企业服务中心 *grassroots medium and small-sized enterprises service center*

由地方政府（县级及以下）设立的、具有独立法人、主要为辖区内中小企业提供公益性服务（公益服务占90%以上）的服务机构，简称服务中心。

3.2 窗口服务 *service of windows*

服务中心通过窗口平台为服务对象提供咨询、培训、对外交流、融资等服务的活动。

3.3 “一站式”服务 *one-stop service*

企业只要进入服务中心窗口，即可解决需要政府办理的所有有关事项的“一站到底”式服务模式。服务中心通过网络和计算机技术实现业务逻辑集中、网上网下相结合、多种渠道受理反馈和资源共享，实现跨部门的协作服务。

4 基本要求

4.1 人员要求

4.1.1 管理人员

- 4.1.1.1 服务中心应配备数量适当的管理人员，负责对窗口进行服务、管理、协调、监督。
- 4.1.1.2 管理人员应具有较强的联系、沟通、协调和管理能力。
- 4.1.1.3 管理人员按规定着装，并佩戴工作牌。

4.1.2 窗口人员

- 4.1.2.1 窗口负责人应熟悉与本部门相关的国家政策法规以及工作标准，并具有较高政策水平和较强业务能力。
- 4.1.2.2 各部门应根据窗口业务量的大小合理安排窗口工作人员数量并按要求保持稳定。
- 4.1.2.3 窗口人员应熟练掌握本部门的政策法规和工作标准，能熟练应用计算机。
- 4.1.2.4 窗口人员应举止大方，文明礼貌，坐姿端正，宜佩戴统一的工作牌，着装应规范、整洁。
- 4.1.2.5 窗口人员应使用文明、简洁、准确的语言，且语调语速适当。
- 4.1.2.6 对于有特殊要求的岗位，窗口人员应具备相应的资质并持证上岗。

4.2 设施与设备要求

- 4.2.1 应设置固定的办公场所，其面积应满足工作需求。
- 4.2.2 应统一设置服务窗口，实行敞开式办公。
- 4.2.3 应设置醒目的、便于识别的办事引导标志和警示标志。公共信息图形符号应符合 GB/T 2893.1、GB 2894、GB/T 10001.1 的规定。
- 4.2.4 应建立独立的局域网、办公自动化系统，应符合 GB/T 20269、GB/T 20270、GB/T 20711、GB/T 22081 要求。
- 4.2.5 宜设置触摸查询屏，为服务对象提供查询服务。
- 4.2.6 宜设置商务服务区，为服务对象提供商务、通讯及文印服务。
- 4.2.7 宜设置便民桌椅，并提供笔、老花镜等便民设施。
- 4.2.8 应设置公共卫生间，并保持设施完好。
- 4.2.9 应配套适当面积的停车场。

4.3 环境要求

- 4.3.1 应保持服务中心的环境整洁、卫生，并保证室内空气流通。室内空气质量应符合 GB/T 18883 的规定。环境质量管理应符合 GB/T 24001 的规定，室内照明应符合 GB/T 5700 的规定。
- 4.3.2 服务中心的职业健康安全应符合 GB/T 28001、GB/T 28002、GBZ 188 的规定。

4.4 安全要求

- 4.4.1 应保持服务中心楼梯、过道及安全出口的畅通，按照有关规定配备消防器材、应急照明灯和标志。

4.4.2 应建立突发性事件应急处理预案。

5 服务要求

5.1 总体要求

5.1.1 服务中心主要为辖区内企业提供公益性服务，公益性服务占比90%以上。

5.1.2 服务中心应实行“一经受理、跟踪服务”的“一站式”服务。

5.2 公示要求

根据合法、规范、及时、准确的原则，解决来访企业的相关困难、问题，公示内容包括：

- a) 事项名称；
- b) 服务程序；
- c) 服务时限；
- d) 申请材料目录；
- e) 承办部门、办理责任人及监督投诉电话；
- f) 办理情况和办理结果。

5.3 事项办理要求

5.3.1 应建立首问负责制和书面一次性告知制度。

5.3.2 应建立预约服务制度。

5.3.3 各类事项的服务应符合法律法规及相关规定的要求，并公开承诺服务时限，按时办结。

6 监督与考核

6.1 监督

6.1.1 应建立完善的监督机制，对公共服务进行全程监督。

6.1.2 应建立服务质量反馈制度，定期通过网络、电话、征求意见卡、服务质量反馈卡等多种方式获取反馈意见，分类并及时处理。

6.1.3 对监督监察中发现的问题以及投诉问题，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。

6.2 考核

6.2.1 服务中心应设立专门机构，负责日常考核工作，定期对服务窗口以及窗口人员进行考核。考核内容包括工作程序、工作效率、工作质量和服务态度以及执行相关规定的情况。

6.2.2 考核结果作为服务中心职能部门及人员评选先进集体和先进个人的依据，并作为政府对服务中心的考核依据。