

ICS 03.100.40
A10
备案号: 41344-2014

DB32

江 苏 省 地 方 标 准

DB 32/ T 2633—2014

乡镇（街道）便民服务中心服务管理规范

The Service Management Standards for Town/Street-level Service Center

2014 - 01 - 10 发布

2014 - 02 - 10 实施

江苏省质量技术监督局 发布

前 言

本标准编写主要依据 GB/T 15624-2011《服务标准化工作指南》。

本标准编写符合 GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》的规定。

本标准由中共泰州市姜堰区纪委、监察局提出、归口并负责解释。

本标准由中共泰州市姜堰区纪委、监察局、泰州市姜堰质量技术监督局负责起草。

本标准主要起草人：石克飞、朱如富、吴圣洁、翟金海。

本标准首次发布日期：2014年1月10日。

乡镇（街道）便民服务中心服务管理规范

1 范围

本标准规定了乡镇（街道）便民服务中心服务管理规范的范围、规范性引用文件、定义、场所要求、人员要求、服务窗口和内容设置、工作流程及要求、考勤制度、监督、评价、责任、持续改进。

本标准适用于江苏省行政区域内各乡镇（街道）便民服务中心（以下简称服务中心）。

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。凡是注明日期的引用文件，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/T10001.1-2012 标志用公共信息图形符号 第一部分：通用符号

GB/T 15624-2011 服务标准化工作指南

GB/T 24421.4 -2009 服务业组织标准化工作指南 第4部分：标准实施及评价

《中华人民共和国行政许可法》

《国家公务员行为规范》

3 术语和定义

本标准采用下列术语和定义。

3.1

乡镇（街道）便民服务中心 **Town/Street-level Service Center**

指各乡镇（街道）为方便群众，集中相关职能部门、办事人员于固定场所，办理相关行政审批和便民服务事项而设立的机构。

3.2

申报人（办件人） **Applicant / Proceeded by**

指到服务中心办理有关事项的个人或村便民服务中心（站、室）代理员。

3.3

窗口人员 **Counter staff**

指为申报人、代理人办理相关事项的服务中心工作人员。

3.4

代理员 **Agent**

指由村指定为群众代办、协助群众至服务中心或相关部门办理咨询、服务、行政许可事项的工作人员。

3.5

受理 Acceptance

指申报人将有关事项交由窗口工作人员审核查看，同意代为办理手续或直接办理的过程。

3.6

即办件 Immediate Action Issue

指当场或当日能够办结的事项。

3.7

承诺件 Committed Action Issue

在承诺（或规定）期限内办结的事项。

3.8

上报件 Issue to be Submitted for Approval

指窗口进行初审，必须报上级主管部门审批的事项。

3.9

不予受理件 Declined Issue

指申报人申请办理事项不符合有关法律、法规及政策要求，不予办理的事项。

3.10

退办件 Returned Issue

指受理的办理事项，经办人审核后发发现不具备办理条件，应退回的事项。

3.11

行政审批事项 Issues for Administration Approval

指依照法律法规需要，由行政主管部门行政许可或审批的事宜。

3.12

政务服务事项 Other Issues Addressed by the Government

指不属于政府行政许可范畴，但需由政府有关部门提供服务的事项。

3.13

公共服务事项 Public Services

指公共部门或准公共部门为满足社会公共需要而提供的公共服务项目。

3.14

满意度 Satisfaction Index

指服务对象对服务过程和结果等的综合评价。一般通过发放调查问卷、电话访问或网上调查等方式进行服务对象满意度测评获得。

3.15

重大差错 Big Mistake

指因服务不规范、不及时而形成的行政诉讼事项。

3.16

即办件率 Percentage of Immediate Action Issues

指现场（当日）办结的项目占整个办事项目的百分比。

4 质量目标

进中心项目即办件率在70%以上，满意度96%以上，重大差错率控制在0.5%以内。

5 场所要求

- 5.1 服务中心应依据服务功能和实际需求，本着节约够用的原则确定面积，一般要达到100平方米左右。
- 5.2 服务中心悬挂的公共标志应符合GB 10001.1-2012的要求。
- 5.3 服务中心的办公桌椅、网络宽带、电脑、打印设施及扫描仪等办公用品齐全，摆设整齐，方便工作。
- 5.4 服务中心应有咨询人员，对上门或电话申请服务的进行咨询服务。
- 5.5 服务中心应提供服务指南，明示服务内容、办事程序、申办资料、办理时限、经办人，并提供示范文本。
- 5.6 服务中心应制定管理制度、服务流程、收费标准及廉政文化等。
- 5.7 服务中心应有申办人员休息区域，有供服务对象使用的座椅、笔墨、茶杯、饮水机、报纸等服务设施。
- 5.8 服务中心应开通便民服务咨询热线电话，并向社会公布电话号码。
- 5.9 服务中心应加强电子政务建设，尽可能让办件人能及时查询有关办理流程、申办资料、收费标准等。

6 人员要求

- 6.1 服务中心应设立专职或兼职的负责人，负责日常事务和管理工作，并由副乡镇级领导干部担任。
- 6.2 服务中心根据人员进场情况，可跨窗口设立A、B岗。各部门间岗位可以交叉，但人员应相对固定，便于熟悉跨部门间的相关业务知识。
- 6.3 窗口人员行为规范应参照《国家公务员行为规范》的要求执行。
- 6.4 窗口人员职责应明确。

6.5 窗口人员应熟悉国家的法律、法规和上级的有关文件规定，并应经过上岗前培训。

6.6 窗口人员形象应符合下列条件：

- 仪表整洁；
- 举止大方；
- 表情自然；
- 语言简明（服务用语应参照附录 A 执行）；
- 语气亲和。

6.7 服务仪表

6.7.1 窗口人员应统一挂牌上岗，并将桌卡摆放在自己的工作前台上。

6.7.2 桌卡的正面有窗口人员的姓名、工号、职务、政治面貌、服务格言等，背面有“请坐、请稍候……”等字样。

6.7.3 窗口人员离岗 15 分钟以内，应将桌卡背面向外，或增加“请稍等”等指示牌。离岗超过 15 分钟，应将桌卡收下，并提供联系人员、联系电话、桌卡。

6.8 服务态度

窗口人员的服务态度应符合下列要求：

6.8.1 要做到主动、热情、亲切、和蔼、周到；

6.8.2 有问必答、话语诚恳、服务热情、解释耐心，对申报人（办件人）不教训、不责备、不讽刺；

6.8.3 有理让人，不与申报人（办件人）争辩、顶撞，必要时请负责人或服务中心管理人员协调解决；

6.8.4 出现服务差错时，应诚恳接受申报人批评，当面向申报人道歉并及时纠正错误，直至申报人满意。

6.9 服务人员应遵守服务中心纪律制度及廉政规定等。

7 服务窗口和内容设置

7.1 服务窗口应本着便民利民原则，做到设置科学合理，并确保在办公时段内有人受理需办理的事项。

7.2 按照能进必进、方便群众的原则，合理确定进驻服务中心的单位。凡与群众生产生活联系密切的服务事项都要集中到服务中心。

7.3 人数较少的站所，提倡建制进入服务中心。

7.4 各进驻服务中心的单位要围绕“办事更简、环节更少、时限更短、效率更高、服务更优、收费更低”的总体目标，合理确定窗口办理的具体项目，涉及到群众生产生活的项目应全部进入服务中心办公。

7.5 进驻服务中心的具体服务项目由镇服务中心和相关主管部门根据情况会商确定。

8 工作要求及流程

8.1 工作要求

8.1.1 服务窗口工作人员应按照“首问负责制”、“限时办结制”“服务承诺制”的要求提供优质、高效服务。

8.1.2 窗口人员向申报人提供的信息应真实、准确。所办事项需要申报人提供的材料、应收取的费用等应一次性告知。对申报人提出的有关问题，应给予明确的答复。

8.2 工作流程

8.2.1 即办件

受理、办理。

8.2.2 承诺件

受理、审核、办结、回复。

8.2.3 上报件

受理、审核、审批、办结、回复。

8.3 行政审批事项的办理

8.3.1 询问申报人所要办理的事项内容，并查看申报人所提供的相关资料。

8.3.2 经初步查看申报人的资料，如无疑问受理后应向申报人出具所受理材料的清单，同时打印承诺通知单。如有收费，打印收费单，并告知其到收费窗口缴费。

8.3.3 经审核发现，所办事项材料不齐全或现场条件不具备，通过补充材料或现场整改能够办理时，应主动通过电话或其他联系方式通知申报人补办。

8.3.4 经审核发现，所办事项材料不齐全或现场条件不具备，通过补充材料或现场整改仍不具备许可或提供相关服务条件的，通知申报人作退办件处理。

8.3.5 各项流程应在规定时间或承诺期内办结。办结后通知申报人前来办理办结签收手续，并建议申报人在意见簿上签字。

8.4 政务服务事项的办理

8.4.1 窗口人员应主动介绍本窗口单位的服务性质，本窗口所能提供的服务事项。

8.4.2 窗口人员应主动询问申报人申办的事项内容，查看所提供的有关材料。资料齐全，应予受理，资料不全应一次性告知。

8.4.3 窗口人员应主动告知申报人服务事项的服务权限、服务流程。有偿服务的，要讲清收费标准等相关事宜。

8.4.4 服务事项办结后，窗口工作人员应主动与申报人联系，移交办理结果。

8.5 公共服务事项的办理

8.5.1 服务中心可以设立公共服务窗口，方便申报办理公共服务事项。

8.5.2 公共服务窗口人员应耐心听取申报人的诉求。

8.5.3 服务中心可根据需要进行必要的跟踪服务。

9 考勤制度

9.1 服务中心实行每周5日工作制，作息时间执行政府统一规定。

9.2 窗口人员必须严格遵守作息时间，按时上下班。考勤结果由服务中心统一汇总，每月公布一次，并通报各窗口及所在单位。

9.3 窗口人员不得擅自离职守。确需请假的，按照服务中心制订的请销假制度执行。

10 监督、评价、责任

10.1 监督

10.1.1 内部监督

1.1.1.1 服务中心应对其内部所制定的服务纪律进行督查，同时应制定相应的督查制度，并进行有效的监督。

1.1.1.2 窗口要建立健全服务质量管理制度和管理办法，严格执行各项业务流程和服务流程。

1.1.1.3 服务中心内要公布咨询、监督电话，设置意见簿，便于投诉。

1.1.1.4 对申报人来信、来访、来电反映的意见，服务中心要指定专人负责受理并做好记录，对于当时能答复的要及时答复；当时不能答复的，应向服务中心领导或镇（街道）纪委、监察室反映，并应在24小时内答复申报人。如确因情况复杂，一时难以答复的，应在7个工作日内答复，并向申报人先说明情况，待问题澄清后再答复。

1.1.1.5 服务中心按月将服务工作情况进行汇总，并对各环节的工作效率、劳动纪律、办结情况进行监督，每月定期召开服务质量分析会，并将各窗口当月服务质量评比情况通报窗口单位及有关部门。

外部监督

1.1.1.6 聘请人大代表、政协委员、企业代表、村民代表担任监督员，加强对服务中心的监督。

1.1.1.7 公示监督电话号码和电子信箱。

1.1.1.8 对社会各界提出的意见和建议，相关部门应按要求及时整改。

10.2 评价

10.2.1 自我评价

每半年进行一次自我评价。评价应符合 GB/T 24421.4 的有关规定。

10.2.2 社会评价

在实施本服务标准的基础上，每年开展对服务质量、服务方式和服务效果的社会评价。社会评价可采用服务对象满意度测评、社会监督、问卷调查及征求意见等形式。

10.3 责任

10.3.1 服务中心工作人员有违反法律法规行为，构成犯罪的，移送司法机关依法追究法律责任。

10.3.2 服务中心工作人员违反相关管理制度，不履行、不正确履行或履行职责不力，作风不正、效率不高、纪律不严、形象不佳，损坏国家、集体和群众利益的由服务中心或有关管理机构直至纪检、监察部门给予相应的党纪、政纪处分。

10.4 服务公开

所有进场项目要通过服务告知单、服务指南、电子显示屏、网站等形式，将项目名称、政策依据、办事流程、所需资料、承诺时限、收费标准及依据等内容进行公开。

11 持续改进

11.1 便民服务标准化工作的内容应适时增删，并建立长效机制，以求不断改进便民服务工作的内容和成效。

11.2 应以各种途径收集便民服务信息，并进行分析比对。发现问题及时改进。

11.3 应吸收不同领域的人员参加纠正过程，对纠正过程进行监督以确保达到预期效果。

附 录 A
(资料性附录)
常用服务用语及忌语

A.1 常用服务用语

窗口人员在接待申报人时应视情况使用普通话，并达到下列要求：

A.1.1 吐字清晰，语气亲切；

A.1.2 称呼确切；

A.1.3 尽量使用“十字用语”，将“你好、请、谢谢、对不起、再见”贯穿在服务工作的始终。

A.1.4 接听电话时，应说“你好，××乡镇（街道）服务中心××窗口，请讲”、“请稍等一下”、“请你再说一遍”。

A.2 常用服务忌语

窗口人员在接待申报人时不得采用下列等语言：

- 嘿；
 - 不知道；
 - 有告知牌你不会自己看呀；
 - 没看我正忙着吗；
 - 其它服务忌语。
-