

便民服务中心（站、点）建设与  
管理规范

Specification on the development and management of public service  
centers/stations/units

征求意见稿

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

## 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。

本文件由常州市政务服务管理办公室提出。

本文件由江苏省政务服务管理办公室归口。

本文件起草单位：常州市数据局（常州市政务服务管理办公室）、常州国家高新区（新北区）行政审批局、常州市新北区奔牛镇便民服务中心、常州市武进区湟里镇后坊村便民服务站、常州市新北区龙虎塘街道漫柏人才公寓便民服务点、金湖县行政审批局、东台市行政审批局、常州市市场监督管理局。

本文件主要起草人：杨华、郭万妮、刁菊霞、张超群、恽智仔、谈歆、包志杰、李想、陆芸、汤敏、郑立梅、刘小平、单唯。

# 便民服务中心（站、点）建设与 管理规范

## 1 范围

本文件规定了便民服务中心（站、点）建设与管理的术语和定义、建设要求、管理要求和监督、评价与改进。

本文件适用于江苏省辖区内便民服务中心（站、点）的建设与管理。

## 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 36112 政务服务中心服务现场管理规范
- GB/T 39734 政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范
- GB/T 39735 政务服务评价工作指南
- GB/T 40762 政务服务满意度评价规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**便民服务中心** town/subdistrict service center

乡镇人民政府（街道办事处）设立的，集中办理本乡镇（街道）和上级政府部门授权、委托的依申请行政权力、公共服务、便民服务、公用事业等事项，并提供咨询、帮办、代办等便民服务的综合性服务场所。

### 3.2

**便民服务站** village/community service station

村民委员会（社区居民委员会）设立的，提供相关公共服务事项、便民服务事项的集中受理、办理、帮办、代办服务以及政策咨询服务的综合性服务场所。

### 3.3

**便民服务点** public service unit

根据需求、利用各类社会资源设立的，提供相关政务服务事项、便民服务事项的帮办、代办服务以及政策咨询服务的综合性服务场所。

## 4 建设要求

### 4.1 选址

选址应符合以下要求：

- 宜整合现有各类资源，通过新建、改扩建等方式，利用党政机关服务设施、党群组织活动场所等场地，推进政务服务大厅建设；
- 便民服务中心宜设在辖区范围内位置适中、交通便利、公共设施较完善、方便企业群众办事的地点；
- 便民服务站宜依托现有村（社区）党群服务中心或其他公共活动场所新建、改扩建；
- 便民服务点宜根据企业群众需求、结合服务对象特点和社会资源优势合理选址设置。

## 4.2 场所

### 4.2.1 外观

便民服务中心（站、点）应简朴整洁、庄重大方，具有政务服务辨识度。

### 4.2.2 面积

应根据服务人口、企业数量、职责定位等合理规划确定便民服务中心（站、点）建筑面积。

## 4.3 标识标牌

- 4.3.1 应设置醒目、清晰、易于识别的办事引导标识和警示标识。
- 4.3.2 应体现省级政务服务“苏服办”品牌标识，各地品牌宜与省级品牌相协调。
- 4.3.3 应标示窗口功能，包括但不限于窗口编号、服务事项。
- 4.3.4 应设置工作牌，包括但不限于工作人员姓名、岗位、照片、咨询电话。
- 4.3.5 宜设置办理状态显示屏，提示事项办理进度。
- 4.3.6 应在出入口醒目位置设置服务时间牌。
- 4.3.7 应设置安全提示牌，如“小心台阶”“小心玻璃”“禁止烟火”“紧急出口”等。
- 4.3.8 宜在一定的地域范围内统一场所名称标识标牌的字体、字号、底纹颜色等。
- 4.3.9 便民服务中心应设有功能区分布图，标明各区域功能。
- 4.3.10 便民服务中心应加挂户外环境楼体标识牌（门头），不具备条件的，应该设置横版或竖版户外标识牌，名称统一为：“XX 乡镇（街道）便民服务中心”。

## 4.4 功能布局

### 4.4.1 基本要求

- 4.4.1.1 应合理设置功能区域，包括但不限于咨询导服区、窗口服务区、政务公开区、自助服务区、休息等候区。
- 4.4.1.2 母婴室、无障碍、应急、适老等功能应符合国家、省有关政策文件及强制标准要求。
- 4.4.1.3 便民服务中心宜设置党建引领、智慧政务、产业促进、宣教互动、公益服务等特色功能区。
- 4.4.1.4 便民服务点服务功能布局应因地制宜、简便易行，配备必要的设施设备。

### 4.4.2 咨询导服区

- 4.4.2.1 应设置在主要出入口显著位置。
- 4.4.2.2 应具备咨询、引导、投诉处置、取号、叫号、预约等功能。
- 4.4.2.3 便民服务站根据实际情况统筹设置咨询导服区。

### 4.4.3 窗口服务区

窗口服务区应符合下列要求：

- 设置全科窗口，为群众提供综合服务；
- 对外服务窗口数量应根据服务对象办事频率、习惯等情况动态优化调整；
- 应配备的设施设备包含但不限于：办公桌椅、办公用品、电话、计算机、打印机、复印机、服务评价器（二维码）等；
- 便民服务中心应统筹设置“部门综窗”“跨省通办”“省内通办”“一件事”“办不成事”反映、帮办代办等窗口。

#### 4.4.4 政务公开区

政务公开区应符合下列要求：

- 应设置在显著位置，方便企业群众查阅信息资料；
- 公开内容包含但不限于事项清单、服务指南、格式文本、示范样本、服务机制、便民利民政政策；
- 公开设施设备包含但不限于：公示栏、多媒体显示屏、信息查询机；
- 宜运用智慧化、数字化、信息化手段将政务公开区建设成为党建、文化、形象展示阵地。

#### 4.4.5 自助服务区

自助服务区应符合下列要求：

- 应配备必要的自助服务设施设备；
- 应标明设施设备名称、操作指南、事项清单、联系电话和安全提示等；
- 宜配备专兼职自助服务工作人员，提供咨询指引、辅导办、帮代办服务；
- 便民服务中心应提供高频事项的自助服务；
- 便民服务中心宜设置 24 小时自助服务区；
- 便民服务站根据需要设置自助服务区，不设置的，应具备自助服务功能。

#### 4.4.6 休息等候区

4.4.6.1 应具备休息、等候、填单等功能。

4.4.6.2 应配备饮水机、水杯、休息椅、充电站、雨伞等便民服务设施设备。

### 5 管理要求

#### 5.1 总体要求

应设立管理机构，明确负责人，建立健全相应的运行管理机制，对进驻的工作人员、事项和服务进行统一管理。

#### 5.2 进驻管理

5.2.1 入驻便民服务中心的部门和窗口应服从管理机构统一管理，落实各项管理制度和服务要求。

5.2.2 应结合实际规范编制各类进驻事项清单。

5.2.3 应按照有关要求开展进驻事项的动态调整工作。

5.2.4 应推动税务、公安、市场监管等事项进驻便民服务中心。

5.2.5 宜推动与企业群众生产生活密切相关的水、电、燃气等服务事项进驻便民服务中心。

5.2.6 宜推动税费减免、科技创新、人才补贴等领域的政策服务事项进驻便民服务中心。

5.2.7 进驻便民服务站的服务事项参照便民服务中心执行。

5.2.8 进驻便民服务点的服务事项应根据服务阵地、服务特色、服务人员等因素合理确定。

### 5.3 人员管理

5.3.1 管理机构应根据政务服务发展形势、服务人口数量和办件量等，配备相应工作人员。

5.3.2 管理机构宜统一配备乡镇（街道）、村（社区）全科工作人员，围绕窗口办件和职业化发展情况，明确具体的激励、奖励措施。

5.3.3 管理机构应指导进驻部门根据事项办理需要和岗位设置要求派驻窗口工作人员。

5.3.4 管理机构应明确工作人员岗位职责，并开展相应的教育培训。

5.3.5 工作人员应熟悉政策改革文件、相关法律法规，掌握进驻事项的办理规程。

5.3.6 工作人员应具备相应的职业技能要求。

5.3.7 工作人员应统一着装，佩戴工作标志。

5.3.8 工作人员应仪容整洁、文明用语、行为得体、微笑服务。

### 5.4 服务管理

5.4.1 应建立服务事项办理规程，明确服务事项办理的时限、提交材料、办理流程、收费标准等。

5.4.2 应依照事项办理规程和要求提供服务。

5.4.3 应建立并落实首问负责、一次性告知、限时办结、“十要十严禁”等服务制度和服务规范。

5.4.4 应规范提供帮办代办服务。

5.4.5 便民服务中心宜提供“办不成事”反映、预约服务、延时服务等精细化服务。

5.4.6 便民服务站宜结合实际推行特色服务。

### 5.5 环境管理

5.5.1 应营造安静舒适环境，内外部环境应整洁干净、秩序良好。

5.5.2 设施设备及用品摆放应整齐有序，物品管理符合 GB/T 36112 的要求。

5.5.3 宣传展品简明美观、合理适度，不宜张贴各类商业广告。

### 5.6 设施设备管理

应符合 GB/T 36112 的要求。

### 5.7 安全管理

5.7.1 应建立安全管理制度，做好人、财、物等安全防护与应急处理工作。

5.7.2 安全要求包括但不限于：

——配备专兼职安全管理人员，定期组织培训教育；

——安全设施设备齐全；

——定期检查维护安全设施设备；

——制定安全应急处理预案，定期组织演练；

——分类制定应急工作预案，协助处置群体和突发事件。

### 5.8 档案管理

5.8.1 应建立档案管理制度，对档案进行妥善保管。

5.8.2 按照相关规定对文书档案进行收集、整理，分年度归档、保管。

5.8.3 应对政务服务过程中具有查考保存价值的业务材料进行分类、整理、立卷、归档、保存。

5.8.4 电子档案的存档和管理应符合 GB/T 18894 的要求。

## 6 监督、评价与改进

### 6.1 监督

6.1.1 管理机构应建立监督机制，将便民服务中心（站、点）建设与管理情况纳入考核。

6.1.2 监督方式包含但不限于：日常巡查、专项督查、视频监控、服务投诉、明察暗访。

### 6.2 评价

评价应符合下列要求：

——坚持内部评价和外部评价相结合，综合采用自我评价、服务满意度评价、第三方测评等方式开展评价；

——落实“好差评”制度，窗口服务评价应符合 GB/T 39734、GB/T 39735 和 GB/T 40762 的要求。

### 6.3 改进

应建立持续改进机制，包含但不限于：

——畅通企业群众提出改进诉求的渠道，及时发现问题；

——建立诉求的快速反馈机制，及时回应诉求；

——根据监督、评价结果，及时整改落实，持续提升政务服务。

## 参 考 文 献

- [1] 《国务院关于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）
- [2] 《省政府关于大力推进标准化规范化便利化加快建设现代服务体系的实施意见》（苏政发〔2022〕71号）
- [3] 《江苏省便民服务中心标准化评价指标》（2023年4月修订）