

**江西省政务服务管理办公室
江西省住房和城乡建设厅文件
江西省市场监督管理局**

赣政务发〔2019〕1号

**省政务服务办 省住房城乡建设厅 省市场监管局
关于印发江西省政务服务中心建设
运行规范(试行)的通知**

各市、县(区)人民政府,省直有关部门:

为进一步加强全省实体政务大厅建设,推进政务服务标准化,根据《国务院办公厅关于印发进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案的通知》(国办发〔2018〕45号)要求,特制定《江西省政务服务中心建设运行规范

(试行)》。经省政府同意,现印发给你们,请认真贯彻执行。



2019年5月24日

(此件主动公开)

江西省政务服务中心建设运行规范(试行)

一、范围

本规范涵盖了各级政务服务中心的术语及定义、设施建设、功能布局、常用设备、标志导向、信息系统和运行管理等方面内容。

本规范适用于省市县政务服务中心、乡镇(街道)便民服务中心建设(含新建、改建)和运行管理,各级政府部门单独设立的政务大厅可参照执行。

二、引用的规范性文件

本规范的制定引用了以下文件:

GB/T 2893.1 图形符号 安全色和安全标志

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB/T 32169 政务服务中心运行规范

GB 50016 建筑设计防火规范

GB 50034 建筑照明设计标准

GB 50052 供配电系统设计规范

GB 50054 低压配电设计规范

GB 51309 消防应急照明和疏散指示系统技术标准

JGJ 16 民用建筑电气设计规范

GA/T 708 信息安全技术信息系统安全等级保护体系框架

三、术语及定义

(一) 政务服务中心

指各级人民政府设立,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。

(二) 管理机构

政务服务中心负责对窗口工作进行组织协调、监督管理、指导服务和考核评价的内设机构。

(三) 进驻部门

进驻政务服务中心,为公民、法人和其他组织提供政务服务的政府部门和相关服务单位。

(四) 事项

进驻政务服务中心的行政权力事项、公共服务事项以及其他服务事项。

(五) 窗口

进驻部门或政务服务中心设立的服务单元。

(六) 服务对象

依法提出申请办理行政权力事项、公共服务事项以及提出办理其他服务事项的公民、法人和其他组织。

(七) 自助服务终端

实施自助服务的专用设备或设施。

四、设施建设

(一)基本原则

1. 政务服务中心建设应坚持统一规范、美观大方、经济适用的原则。

2. 政务服务中心建设应符合城市规划和未来发展需要。

3. 政务服务中心建设应与当地经济社会发展水平及群众办事需求相适应。

(二)选址

1. 政务服务中心选址应选择人口相对集中、交通便利、公共设施完备的位置。

2. 应远离污染源和危险源。

(三)规模

1. 应满足本级行政权力事项、公共服务事项、公共资源交易、“12345”政务服务热线进驻和办理需要。

2. 省政务服务中心面积宜在 15000 平方米左右。

3. 设区市政务服务中心面积宜在 10000 平方米左右。

4. 总人口 50 万(含)以上的县(市、区)政务服务中心面积宜在 5000 平方米左右,总人口 50 万以下的宜在 3000 平方米左右。

5. 乡镇(街道)便民服务中心面积宜在 300 平方米左右,经济发达镇宜在 500 平方米左右。

(四)建筑

1. 应满足办公建筑的采光、通风、保温、隔热、隔音和室内空

气质量等要求。

2. 建筑质量满足设计要求并符合国家相关质量技术标准。

3. 办事大厅宜设置在建筑物较低楼层,不宜高于三层;必须配置在三层(含)以上的,应配置数量足够的电梯,且宜采用扶手式电梯。

4. 建筑主入口应设置无障碍通道,通道与室内无障碍设施合理对接。

5. 地面和台阶应使用防滑建材或进行防滑处理。

(五)外观

1. 主体建筑外观应简朴整洁、庄重大方。

2. 主体建筑主色调应以中性色调为主。

3. 省、设区市、县(市、区)政务服务中心中文名称统一为“江西省政务服务中心或××市(县、区)政务服务中心”。

4. 乡镇(街道)政务服务场所中文名称统一为“××乡镇(街道)便民服务中心”。

5. 应在政务服务中心的正面显著位置设置主标志。

6. 应在正门醒目位置设置门楣招牌、地址和办公时间牌,并结合智慧城市建设接入二维码智慧门牌系统。

(六)配套设施

1. 停车场

(1)应配套一定规模的停车场,有条件的可建设智慧停车场,分别设置工作人员停车区域和服务对象停车区域,并将机动车停

车场和非机动车停车场予以分开。

(2) 机动车停车场可参照 100 平方米建筑面积配置 2 个车位的办公建筑标准建设,最大限度满足办事群众停车需求。

(3) 宜配置一定数量的充电桩。

(4) 服务对象停车场应免费对办事群众开放。

2. 电气

(1) 应根据建筑规模并按照《供配电系统设计规范》(GB 50052)、《低压配电设计规范》(GB 50054)、《民用建筑电气设计规范》(JGJ 16)等规范确定建筑用电的负荷等级和供电电源。

(2) 信息设备应配备不间断电源。

(3) 应按照《建筑照明设计标准》(GB 50034)等规定配置与场所规模相适应的照明设施,并符合节能环保要求。

3. 给排水

(1) 给水应采用市政压力供水。

(2) 应建设无害化卫生厕所并配置无障碍设施,卫生器具采用节水器具。

(3) 应配置饮水设施集中供应热水,饮用水水质符合《生活饮用水卫生标准》(GB 5749)要求。

4. 暖通

(1) 应结合实际确定供冷、供热方式。

(2) 供冷、供热应设置自控装置。

(3) 夏季温度调节不应低于 26℃,冬季温度调节不应高于

20℃。

(4)夏季室内相对湿度不宜大于60%，冬季室内相对湿度不宜小于30%。

(5)室内风速不应大于0.25m/s。

(6)室内最小新风量每人每小时不应低于30 m³。

(7)室内空气含尘量应小于0.15mg/m³。

(8)其它空气指标应符合《室内空气质量标准》(GB/T 18883)要求，部分指标可参照《商场(店)、书店卫生标准》(GB 9670)要求。

5. 消防设施

(1)应按照《建筑设计防火规范》(GB 50016)、《消防应急照明和疏散指示系统技术标准》(GB 51309)等要求设计消防系统和安全标志，配足消防器材。

(2)应预留消防安全应急车道，设置紧急逃生通道，保持消防安全应急车道和紧急逃生通道畅通。

五、功能布局

(一)总体要求

1. 应满足集中式、开放式工作环境需要。

2. 应根据业务部门办件量合理划分楼层和区域，突出便民主题。

3. 科学划分咨询区、自助服务区、休息等候区、窗口服务区、填单区、办公区、投诉受理区、辅助区等区域。合理分配各区域面积，服务对象使用面积应大于工作人员使用面积。

4. 宜结合当地文化风俗塑造中心主题文化,使用全省统一的政务服务标志(见附录 A),可设计形象墙,悬挂或摆放适量的文化产品。

(二)咨询区

1. 设在一层中庭区域或主入口一侧。
2. 设置人工服务台,可配备智能服务机器人。
3. 应为服务对象办理事项提供咨询、引导服务。
4. 与自助服务区关联设置。

(三)自助服务区

1. 应具备排队取号、智能查询、自助办理等主要功能,自助设备应足量配置。
2. 免费提供自助上网、手机充电等服务。
3. 应提供打印复印、邮政快递、银行服务、电话传真等商务服务。

(四)休息等候区

1. 根据服务对象等候情况配足座椅,座椅应固定。
2. 与窗口服务区关联设置,方便群众就近等候。

(五)窗口服务区

1. 应根据本级权力事项业务的关联性布局窗口。
2. 合理设置前台和后台,前台工作台高度宜为 75cm~80cm,宽宜为 55cm~65cm。前后台高度应匹配,设计风格保持一致。
3. 窗口显示屏应显示业务类别、窗口序号、叫号信息等。

4. 应设置工作人员席位牌,包括姓名、职务、照片、工号等。
5. 应设置工作人员去向牌,包括部门名称、工作人员姓名、职务、电话、工作状态等。
6. 应设置服务评价器。
7. 根据需要预留机动窗口。

(六)填单区

1. 应配置填单台。
2. 应提供格式范本、空白表格。
3. 可提供固定式签字笔。

(七)办公区

1. 应设置办公用房。
2. 应设置公用或专用多功能会议室。多功能会议室应具备视频、投影、功放、录音、网络等功能。

(八)投诉受理区

1. 应设置“投诉受理”醒目标志。
2. 应设置投诉信箱,在显著位置公布投诉渠道、处理流程。

(九)辅助区

1. 应设置业务洽谈室,洽谈室紧邻休息等候区,可采用小隔间或低矮隔断形式划分。
2. 应设置独立的服务器机房。
3. 应设置视频监控室。视频监控应实现建筑物周边、出入口、大厅(含服务窗口)、电梯、走廊、机房等区域全覆盖。

4. 应设置值班室(保安室)。
5. 应设置员工更衣室(休息室)。
6. 应设置保洁人员用房、库房。
7. 根据需要设置档案室。
8. 根据需要设置员工(党员)活动室。

六、常用设备

(一)办公设备

办公设备主要包括:办公桌椅、办公文具(签字笔、铅笔、卷笔刀、橡皮、胶水、订书机、剪刀、回形针、燕尾夹、便笺纸、计算器、尺子、文件夹等)、办公电脑、打印机、复印机、扫描仪、高拍仪、碎纸机、固定电话、传真机、公民二代身份证云核验系统前端人证采集设备(含身份证读卡器并支持读取 eID 电子身份证照功能)、电源插座。

(二)服务设备

服务设备主要包括:排队取号机、智能查询机、自助服务机、公用电脑、办公文具、饮水机、一次性纸杯、报刊夹、老花镜、评价器、意见评议箱、座椅、显示屏。

(三)其他设备

其他设备主要包括:监控设备、广播设备、消防设备、照明设备、考勤设备、垃圾分类回收桶、绿色植物、文化装饰品。

七、标志导向

- (一)应将中心地理位置纳入城市道路交通标志体系。

(二)通过官方渠道长期发布中心地址和联系方式。

(三)在主入口设置中心平面布局图,在各楼层设置楼层指示标志。

(四)中心内部标志应符合 GB/T 2893.1、GB 2894、GB/T 10001.1 等规定。

标志包括:提示类标志、警示类标志、禁止类标志等。

提示类标志:如“服务时间”“安全出口”等。

警示类标志:如“小心地滑”“注意安全”等。

禁止类标志:如“严禁吸烟”“禁止停车”等。

(五)标志应醒目、无遮挡。

八、信息系统

(一)应建设满足工作需要和服务需求的信息系统,包括硬件系统和软件系统。

(二)硬件系统应满足互联网、审批系统专线、电话通信、排队叫号、电视广播、电子监察等需求。有线网络接口应覆盖窗口服务区各岗位;无线网络应实现区域全覆盖,免费提供使用。专业网络与公共网络应分开设置。

(三)软件系统主要包括审批系统、服务信息系统、电子监察系统等。

(四)应定期维护信息系统,确保数据畅通、安全、有效。信息安全管理应符合《信息安全技术信息系统安全等级保护体系框架》(GA/T 708)要求。

(五)信息系统应专人管理,明确操作人员、维护人员及其权限。

九、运行管理

(一)机构设置

中心管理机构宜下设综合协调、业务管理、监督考核、信息化管理等部门,履行组织协调、监督管理、指导服务和考核评价职能。

(二)人员配备

1. 人员配备主要包括中心管理人员、进驻单位人员和其他人员的配备。

2. 中心应根据机构职能配备中心管理人员。

3. 进驻单位应根据事项办理需要和岗位设置要求派驻工作人员。派驻的工作人员应包括首席代表和窗口工作人员,具备相应的执业资格和技能。窗口工作人员在窗口工作时间原则上不得少于2年。窗口工作人员轮换时,应经中心管理机构审查批准,按照“先进后出”的原则进行轮换,并搞好窗口工作的衔接。

4. 中心宜采取购买服务方式配备保安、保洁、水电工等人员。

(三)窗口服务规范

1. 应建立“信息公开制”“一次性告知制”“首问责任制”“顶岗补位制”“服务承诺制”“责任追究制”“文明服务制”等窗口服务制度。制度应公开上墙。

2. 窗口服务应做到规范、文明、公开,满足以下要求:

——遵循文明礼仪要求;

- 依照办事流程提供服务；
- 遵守窗口服务制度；
- 依法公开服务信息；
- 引导服务对象对服务进行评价。

服务礼仪见附录 B。

3. 窗口工作人员受理业务和提供咨询时应耐心、认真、细致。对服务对象提出的疑问，应做出全面合理的解释；虚心听取服务对象提出的意见、建议和批评。

4. 根据需要提供示范文本和空白表格。

5. 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。符合受理条件、能够现场办结的事项应现场办结；不能现场办结的事项，向服务对象作出合理解释，出具同意受理文书、材料接收清单等，告知办结时限。不符合受理条件的，一次性告知需补充的材料。

6. 不属于本窗口办理的业务，应及时告知服务对象及所在窗口。服务对象需提供复印、快递等服务的，应告知服务区域。

7. 对网上申请的服务事项，在规定时限内完成资料审核，网上出具统一格式的受理或不予受理电子文书。

8. 根据需要提供拓展延伸服务。如，延时服务、预约服务、上门服务、绿色通道、容缺受理等。

9. 定期参加业务培训，全面掌握业务知识，熟练掌握操作技能。

10. 运用信息化手段办理业务,提高办事效率。

(四) 监督评价

1. 应建立科学的监督评价体系,包括监督评价的方式、内容、程序、人员等,并结合实际不断改进完善监督评价体系。

2. 应运用电子监察系统对行政审批事项办事流程、效率、收费等方面进行全方位监察,实行全程跟踪、预警和督办。

3. 对现场投诉、电话投诉、网络投诉、短信投诉应安排专人登记、处理、反馈,妥善解决相关问题。

4. 建立激励惩罚机制,推动管理机构改进工作,督促窗口改进服务。正面积极的,采取评选月、季、年度“红旗窗口”“党员先锋岗”“服务明星”等方式激励;负面消极的,采取教育、通报、辞退(或退回原单位)等方式惩戒。

5. 加强监督评价结果公开,按规定程序向窗口、服务对象和相关人员公开。

6. 建立长效工作机制,推动窗口服务质量的持续改善提升,防止问题反弹。

(五) 安全管理

1. 应根据中心规模建立安全生产管理机构或配备专兼职安全生产管理人员。

2. 定期对专兼职安全生产管理人员进行业务培训。

3. 制定消防安全应急预案,定期组织开展应急演练。

4. 定期对安全设施设备进行检修维护。

附录 A 政务服务标志



标志说明:标志主元素由江西井冈山著名景点演变而成,突出江西特色,采用红橙色渐变为主色,红色象征了井冈山红色革命区的属性,将井冈山精神融入江西政务服务理念,红橙渐变营造出日出太阳冉冉升起的氛围,底下蓝色河流环绕,象征着江西是一个有朝气、活力,富饶的地方。

标志主体采用圆形,圆形饱满、富有张力,象征圆满、完美、和谐。圆形及文字采用蓝色富有科技感,体现传统政务与互联网科技的完美结合;圆形外环上面设置江西政务服务中文名称,以增强标志识别性,外环左右两侧为五角星,下方为江西政务服务英文。

附录 B 服务礼仪

一、仪容仪表

(一)宜统一着装、换装,有制服的单位按单位制服着装,上衣、裤子、衬衫、领带、鞋袜颜色应匹配,保持干净整洁。

(二)搞好个人卫生,勤洗澡、勤换衣物、勤理发、勤剪指甲。保持口腔卫生。

(三)不得染彩发、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,不得佩戴过多饰物。

二、服务用语

(一)使用普通话接待服务对象,语言表达简洁、清晰。

(二)接听电话时,应说:“您好,这里是××政务服务中心××窗口,请问有什么事可以帮您”。

(三)接待服务对象时,应说:“您好,请问您需要办理什么业务”。

(四)办理业务时,应说:“您好,请您出示××材料(证件)”或“请稍候,我马上为您办理”。

(五)办结业务时,应说:“您的业务已办好,还有什么需要为您服务的吗”或“请收好您的材料,再见”。

(六)遇到特殊情况时,应结合实际使用以下用语“对不起,根

据规定,这笔业务需要提供××材料,请您补充材料”“对不起,根据规定,这笔业务需要实地勘察(专家论证),我们会在××个工作日内予以答复,实在抱歉”“对不起,根据规定,我们不能为您办理这项业务,请您谅解”。

(七)禁用下列用语:

- 1.“不知道”“问别人去”“有指示牌,自己看”等。
- 2.“急什么,忙着呢”“催什么催”等。
- 3.“填错了,快点改”“说几遍了,怎么还不会”等。
- 4.“听我的,还是听你的”“你懂,还是我懂”等。
- 5.“还没上班,先等着”“快下班了,你快点”等。
- 6.“你去投诉我啊”“有意见找领导去”等。

三、行为举止

(一)应主动热情,真诚自然,微笑问答。

(二)应坐姿端正,站姿挺拔,行姿稳重。

(三)对待服务对象应一视同仁,做到“来有迎声、问有答声、走有送声”。