

ICS 03.160
CCS A 00
备案号: XXXXX-XXXX

DB11

北京市地方标准

DB 11/T XXX—XXXX

政务服务中心服务与管理规范

Specification for service and management of government service center

(征求意见稿)

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

北京市市场监督管理局 发布

目 次

前 言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 设置要求.....	2
5 功能划分与配置要求.....	3
6 进驻要求.....	4
7 服务要求.....	5
8 管理要求.....	8
9 监督评价要求.....	9
附 录 A（规范性）北京政务服务标识设计与使用.....	11
参 考 文 献.....	18

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。

本文件由北京市政务服务管理局提出并归口。

本文件由北京市政务服务管理局组织实施。

本文件起草单位：.....。

本文件主要起草人：XXXX。

政务服务中心服务与管理规范

1 范围

本文件规定了政务服务中心设置要求、功能划分及配置要求、进驻要求、服务内容与要求、管理要求以及监督评价要求等内容。

本文件适用于市、区、乡镇（街道）各类政务服务中心服务与管理工作的，村（社区）政务服务站点可参照执行。

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 2894 安全标志及其使用导则
- GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
- GB 13495 消防安全标志
- GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求
- GB 15630 消防安全标志设置要求
- GB/T 19095 生活垃圾分类标志
- GB/T 20501.1 公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求 第1部分：总则
- GB/T 32168 政务服务中心网上服务规范
- GB/T 32169（所以部分） 政务服务中心运行规范
- GB/T 36112 政务服务中心服务现场管理规范
- GB/T 36113 政务服务中心服务投诉处置规范
- GB/T 39735 政务服务评价工作指南
- GB/T 39734 政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范
- GB 50763 无障碍设计规范
- DB11/T 334 公共场所双语标识英文译法 通则
- DB11/T XXX 政务服务事项规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

政务服务中心 government service center

集中为公民、法人和其他组织提供政务服务事项受理、办理、反馈等服务的实体平台。

注：包括村（社区）设立的政务服务实体平台。

3.2

“一窗”服务 comprehensive service

在政务服务中心设置综合窗口，按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的工作模式提供政务服务。

4 设置要求

4.1 政务服务中心要求

4.1.1 政务服务中心按层级划分为市级政务服务中心、区级政务服务中心、乡镇（街道）政务服务中心以及村（社区）应设立的村（社区）政务服务站点。

4.1.2 政务服务中心按业务类型划分为综合性政务服务中心和专业政务服务分中心。

4.1.3 各级各类政务服务中心命名应统一规范，名称统一为：

- a) 市政务服务中心命名为“北京市政务服务中心”，市级部门单独设立的专业政务服务分中心命名为“北京市政务服务中心××分中心”；
- b) 区政务服务中心命名为“××区政务服务中心”，区级部门单独设立的专业政务服务分中心命名为“××区政务服务中心××分中心”；
- c) 乡镇(街道)政务服务中心命名为“××区××乡镇(街道)政务服务中心”；
- d) 村政务服务站点命名为“××乡镇(街道)××村政务服务站”。

4.1.4 各级各类政务服务中心命名英文译法应符合 DB11/T 334 的要求。

4.1.5 市、区应设立本级综合性政务服务中心。地域面积较大、人口多的区，可根据服务对象需求增设综合性政务服务中心。

4.1.6 税务、社保、医保、不动产登记、出入境管理、公安、婚姻登记等专业性强、群众办事需求大的事项，可设置区级专业政务服务分中心。

4.1.7 乡镇（街道）应设立本级综合性政务服务中心。可保留市场监管、公安两个部门设立的专业服务窗口。

4.2 “一窗”服务要求

4.2.1 政务服务中心应按照“一窗”服务要求设置综合窗口。其中，综合窗口包括综合受理窗口、综合出件窗口和综合咨询窗口。服务场地面积受限的，可合并设置综合窗口。

4.2.2 综合窗口具体负责内容如下：

- a) 综合受理窗口负责提供接件服务、审批部门授权窗口作出受理决定范围内的受理服务、审批部门授权窗口作出受理决定范围内的受理决定文书（含受理通知书、不予受理通知书、补齐补正通知书）和审批部门网上预审事项的受理决定文书的送达服务等；
- b) 综合出件窗口负责提供业务办理批准文件（含承诺件和即办件）的送达服务、审批部门未对受理窗口予以受理授权的受理决定文书的送达服务等；
- c) 综合咨询窗口负责提供咨询服务等。

4.2.3 除国家另有规定或特殊原因外，政务服务中心不应按部门、按事项设置专业窗口。

4.2.4 不宜纳入综合窗口的应集中设置政务服务窗口。

4.2.5 政务服务中心应对接全市一体化在线政务服务平台，为综合窗口服务提供信息化支撑，实现数据互联互通和共享利用。

5 功能划分与配置要求

5.1 基本要求

5.1.1 政务服务中心空间划分应符合功能集中、内外部适度分离、方便服务的要求，划分为包括但不限于咨询服务区、窗口服务区、政务公开区、自助服务区、休息等候区、审批服务区和其他功能区。其中，其他功能区包括但不限于档案室、会议室、母婴室、卫生间。

5.1.2 政务服务中心可根据场所空间条件及服务和管理需要合并设置功能区。

5.1.3 政务服务中心应因地制宜提供可满足办事需求和日常办公需要的服务设施、无障碍设施、绿化设施以及服务设备、办公设备、保障设备和应急设备等，无障碍设施配置应符合 GB 50763 要求。

5.2 咨询服务区

5.2.1 咨询服务区应具备咨询、引导、帮办、投诉、便民等服务功能。

5.2.2 咨询服务区应设置在政务服务中心主要入口显著位置。有多个入口的，可在每个入口处设置咨询服务区，或在次要入口设置系统规范的标识及导向系统。

5.2.3 咨询服务区配置符合下列要求：

- a) 应在明显位置公示咨询服务电话、监督投诉电话；
- b) 应提供办事指南；
- c) 应按照业务办理需求配置咨询服务台、服务电话、取号机、楼层指引、政务公开资料等设施设备及用品。

5.3 窗口服务区

5.3.1 窗口服务区应具备接件、受理、出件、咨询等服务功能。

5.3.2 窗口服务区的设置位置和窗口数量应能满足业务需求。

5.3.3 窗口应为开放式低位窗口，配置符合下列要求：

- a) 应配有业务柜台、座椅，放置工作牌、签字笔、评价器等服务用品，其中，业务柜台台面距地面高度宜为 700mm~850mm，其下部宜至少留出宽 750mm、高 650mm、深 450mm 容膝空间；
- b) 应配有工作柜台，按照业务需要配置计算机、叫号机、电话、打印机、复印机、扫描仪、高拍仪、身份证读取器等办公设备。
- c) 应提供办事指南。

5.4 政务公开区

5.4.1 政务公开区应具备政务公开信息查阅和索取等服务功能。

5.4.2 政务公开区应设置在政务服务中心显著位置，应按照政务公开要求公示政务公开信息，配有告知/宣传陈列架、自助查询机、宣传栏、电子信息屏等设备及用品，提供方便服务对象查阅和索取的政务公开资料。

5.4.3 具备条件的政务服务中心可将政府信息查询、信息公开申请等纳入政务公开区提供服务。

5.5 自助服务区

5.5.1 自助服务区应具备网上注册、网上登陆、网上预约、网上申请、网上查询等智能服务功能。

5.5.2 自助服务区可按照需求配置自助功能设施，包括但不限于自助服务终端、自助柜、智能机器人、多媒体展示、电子范例展示等设施。

5.5.3 具备条件的政务服务中心可设置 24 小时自助服务区。

5.6 休息等候区

5.6.1 休息等候区应具备人性化、便民化的休息等候服务功能，应按照需求设置休息等候座椅、填单台、告知/宣传陈列架、饮水机等。

5.6.2 休息等候区不宜设置在人流密集的过道和出入口区域。

5.7 审批服务区

5.7.1 审批服务区应具备办理窗口服务区受理的政务服务事项，并将办理结果推送至综合出件窗口的功能。

5.7.2 审批服务区应相对封闭独立。

5.8 标识要求

5.8.1 基本要求

5.8.1.1 标识及导向系统图形符号标志及使用要求如下：

- a) 公共信息标识应符合 GB/T 10001.1、GB/T 19095 的要求；
- b) 安全标识应符合 GB 2894、GB 13495、GB 15630 的要求；
- c) 无障碍标识应符合 GB/T 10001.9 的要求；
- d) 导向系统标识设置应符合 GB/T 20501.1、GB/T 15566.1 的要求；
- e) 标识宜配有中英文翻译，英文译法应符合 DB11/T 334 的要求。

5.8.1.2 各类标识标牌设置应安全、醒目、清晰、规范、相互协调、易于识别。

5.8.2 政务服务标识

5.8.2.1 政务服务中心应统一政务服务标识。

5.8.2.2 政务服务标识的设计与使用应符合附录 A 的要求。

5.8.2.3 政务服务标识设置符合下列要求：

- a) 政务服务中心门楣显著位置应设置政务服务标识；
- b) 政务服务中心如加挂其他机构标识或与其他机构合署办公的，应加挂政务服务中心的标识牌，样式应参照其他机构已有形象标识牌样式确定，可为横版或竖版，且不应小于其他机构的形象标识牌；
- c) 市、区两级专业政务服务分中心不具备在门楣处设置政务服务标识的，应加挂政务服务分中心标识牌。

5.8.3 业务标识

5.8.3.1 应在政务服务中心主入口醒目位置设置服务时间牌，内容包括“对外服务时间”字样和具体对外服务时间两项信息，已开展“延时服务”的政务服务中心应注明“延时服务时间”。

5.8.3.2 应规范设置“爱心窗口”“军人优先”等标识。

5.8.3.3 应在对外服务窗口或专门区域设置服务人员信息标识，内容包括服务人员姓名、照片、工作岗位、工作职责、服务承诺、联系方式等信息。

6 进驻要求

6.1 进驻事项

- 6.1.1 进驻政务服务事项应符合 GB/T 32169.2、DB11/T XXX 的相关要求。
- 6.1.2 进驻政务服务事项的政务服务事项主要包括依申请的行政权力事项和公共服务事项，其中，本文件中行政权力事项是指行政许可、行政给付、行政确认、行政奖励、行政裁决、其他行政权力事项。
- 6.1.3 各级政务服务事项除因涉密和场地限制等特殊因素外，应全部进驻本级政务服务中心。
- 6.1.4 进驻政务服务事项应有办事指南。

6.2 进驻部门

- 6.2.1 进驻部门应符合 GB/T 32169.2 的相关要求。
- 6.2.2 进驻部门包括政府职能部门、具备相应主体资格且提供政务服务的法定组织、提供窗口受理服务的第三方服务机构和具有公共服务职能的企业，具体要求如下：
- a) 行政区划内承担行政权力事项和公共服务事项的本级政府职能部门应进驻政务服务中心；
 - b) 行政区划内法律、法规、规章授权的具有管理公共事务职能的组织应进驻政务服务中心；
 - c) 第三方服务机构和具有公共服务职能的企业可依授权委托要求进驻政务服务中心提供服务。

6.3 进驻人员

- 6.3.1 进驻人员应符合 GB/T 32169.2 的相关要求。
- 6.3.2 进驻人员包括进驻窗口服务人员和进驻后台审批人员等，应根据进驻事项办理需要和岗位设置要求选派窗口服务人员。
- 6.3.3 进驻市、区综合性政务服务中心的后台审批人员应明确首席代表。
- 6.3.4 进驻人员选派方式包括进驻部门指定、政务服务中心指定、政府购买服务、事业编制扩充、合同制聘用等。
- 6.3.5 有关政府职能部门、具有管理公共事务职能的组织应依法赋予进驻人员行政审批权限。
- 6.3.6 进驻人员职责和权限要求包括但不限于如下内容：
- a) 首席代表：
 - 依据授权，具备本部门进驻政务服务事项的受理决定权、协调催办权、一般行政审批服务事项的审批决定权、集体决策事项的审批建议权等；
 - 负责本部门进驻政务服务事项的受理、办理、办结和协调催办等工作的管理；
 - 负责本部门进驻政务服务中心工作人员的日常管理和考核工作；
 - 负责本部门行政审批专用章的使用和管理；
 - 负责本部门与政务服务中心的联络协调工作，代表本部门参与政务服务中心联办项目和协调督办项目的协调办理。
 - b) 窗口服务人员：
 - 依据授权，具备本窗口进驻政务服务事项的受理权、办理权等；
 - 负责本窗口进驻政务服务事项的问询、受理、办理、办结和协调催办等工作；
 - 负责按照要求办结本环节本岗位服务事项。

7 服务要求

7.1 基本要求

- 7.1.1 政务服务中心应能提供咨询、预约、受理、审查与办结服务、结果送达服务、政务公开服务等全流程服务，可按照政务服务中心服务需要提供打印、复印等便民服务。
- 7.1.2 政务服务中心可按照服务对象需求提供全程代办服务，全程代办事项包括但不限于下列内容：

- a) 工程建设项目、投资建设项目等政务服务事项；
- b) 老、弱、孕、残、病等群体需要办理的政务服务事项；
- c) 交通不便、居住分散等地区需要办理的政务服务事项；
- d) 其他需要代办的政务服务事项。

7.2 咨询服务

7.2.1 咨询服务内容包括但不限于：

- a) 法规政策咨询，包括政务服务相关法律、法规、规章、政策等的咨询；
- b) 事项办理咨询，包括政务服务事项办理条件、申请材料要求、办理流程、办理要求、办理时间、办理地点、办理渠道等的咨询；
- c) 公共信息咨询，包括政务服务中心地址、公交线路、对外服务时间、服务区位置、设施设备及用品摆放位置等的咨询。

7.2.2 政务服务中心应建立咨询服务内容知识库，由进驻部门负责进驻事项信息的提供和维护，政务服务中心负责其他信息的搜集、整理、存储和维护。

7.2.3 咨询服务人员应熟练掌握知识库信息，提供咨询服务过程中应认真倾听，准确了解服务对象诉求，按照知识库准确、完整解答咨询问题，并收集反馈信息。不能即时解答的问题，应说明原因或主动联系有关人员处置。

7.2.4 咨询服务渠道包括现场咨询、电话咨询、网上咨询、信函咨询、电子邮件咨询等。

7.2.5 政务服务中心现场咨询服务应符合 GB/T 32169.3 要求。

7.2.6 政务服务中心应设立并公开政务服务咨询电话，设有专人接听，电话一次接通率应高于 90%。

7.2.7 政务服务中心应依托全市一体化在线政务服务平台提供全程即时网上在线咨询，并符合 GB/T 32168 的要求。

7.2.8 政务服务中心可提供信函咨询或电子邮件咨询，并应在承诺时限内一次性作出答复。

7.3 预约服务

7.3.1 预约服务内容包括但不限于：

- a) 预约办理事项，宜包括进驻政务服务中心的全部事项；
- b) 预约办理时间，宜包括法定工作日、延时服务时间；
- c) 预约办理地点。

7.3.2 预约服务渠道包括现场预约、电话预约、网上预约等。

7.3.3 提供预约服务时应一次性告知服务对象预约服务事项的办理条件、申请材料要求等信息。

7.3.4 同意预约服务申请的，应与服务对象预约具体办理事项、办理时间和办理地点等信息，并应按照预约内容提供服务。

7.3.5 不同意预约服务申请的，应告知不同意理由。

7.3.6 预约结果应通过现场、电话、短信、电子邮件等形式告知服务对象。

7.4 受理服务

7.4.1 应提供政务服务事项申请材料格式文本，包括空白格式文本和示范文本，申请材料格式文本中不应包含与申请政务服务事项没有直接关系的内容。

7.4.2 应依法依规授权对服务对象提交的申请材料进行审查，并根据下列情况作出是否受理决定：

- a) 申请材料齐全、符合法定要求的，应出具受理凭证；
- b) 需补充提供申请材料的，应出具补齐补正通知书，一次性告知需补充的内容和期限，不应以口头告知为依据，不应超出办事指南规定的要求；

c) 符合容缺受理条件的，应先予受理，一次性告知需补正、更正的内容和期限。逾期未补正、更正或补正、更正后仍不符合要求的，应作出不予批准的决定并说明理由；

d) 对不符合受理条件的，有关政府部门应出具不予受理决定并说明理由。

7.4.3 出具受理、先予受理、不予受理凭证，应包含申请事项名称、受理人姓名、收到的或需补齐补正更正的内容和期限、不予受理决定的理由、收到日期等内容，并加盖审批业务专用章或部门公章。对委托其他机构受理的，凭证应加盖审批业务专用章或委托机构公章。

7.4.4 申请受理后，应通过短信、电话、电子邮件等形式实时告知服务对象办理进度、办理结果等信息。

7.5 审查与办结服务

7.5.1 应依法对服务对象提交的申请材料的真实性、合法性和规范性进行审核，并根据下列情况作出审查决定：

a) 申请符合法定条件、标准的，应在承诺时限内作出批准决定；

b) 经审核不予批准的事项，应作出不予批准的决定，并同时说明不予批准的原因，注明联系方式，加盖审批业务专用章或部门公章；

c) 发放证照的，除已取消纸质证照或暂时无法提供电子证照，应可同时发放电子证照和纸质证照；

d) 应根据申请在行政审批有效期届满前作出是否准予延续的决定；逾期未作出决定的，视为准予延续。

7.5.2 已受理事项，经办人、首席代表应“最多签两次”办结。

7.5.3 材料审批后，应通过短信、电话、电子邮件等形式实时告知企业群众办理进度、办理结果等信息。

7.6 结果送达服务

7.6.1 送达内容包括但不限于：

a) 网上预审事项受理决定文书的送达；

b) 政务服务事项办理批准文件的送达，包括承诺件和即办件；

c) 未对受理窗口予以受理授权的受理决定文书的送达；

7.6.2 送达方式包括窗口领取送达、电子文书网上送达、自助领取送达和邮寄送达等。

7.6.3 政务服务中心可依据法律法规规定与第三方物流服务合作提供双向寄递服务。

7.6.4 政务服务中心应依法已授权对相关材料进行整理归档，并保证服务对象的信息安全。

7.7 政务公开服务

7.7.1 政务公开信息内容应覆盖政务服务决策、执行、管理、服务、结果全过程，包括：

a) 政务服务相关法律、法规、规章和规范性文件；

b) 政务服务事项目录；

c) 政务服务事项办事指南；

d) 政务服务事项办理进程、办理结果等信息；

e) 政务服务政策信息，包括优化营商环境、惠民利民等政策信息；

f) 涉及服务对象利益调整、需要广泛知晓或参与决策的信息；

g) 政务服务人员岗位职责及应遵守的廉洁自律、保密和工作纪律规定；

h) 监督投诉信息，包括投诉受理单位、投诉渠道、投诉电话号码等；

i) 其他需要公开的信息。

- 7.7.2 政务服务中心应依法依授权提供准确、可靠的政务公开信息，政务服务中心应对拟公开的信息进行保密审查，并按照规定的程序、时限、要求进行公开。
- 7.7.3 政务服务中心应对政务公开信息进行更新和维护。
- 7.7.4 政务服务中心应通过政务服务网站、告知/宣传陈列架、自助查询机、宣传栏、电子信息屏等多渠道进行政务公开。
- 7.7.5 政务服务中心应配有专人对政务公开信息进行说明、解释。

8 管理要求

8.1 制度要求

- 8.1.1 政务服务中心应建立健全“一窗”服务管理制度，规范“一窗”服务窗口咨询、接件、受理、告知、送达等各环节实施主体、工作职责和操作规程。
- 8.1.2 政务服务中心应建立健全服务效能促进制度，规范首问负责、一次性告知、限时办结、限时等候等内容。
- 8.1.3 政务服务中心应建立健全运行管理制度，规范延时服务、服务承诺、亮明身份、“一号”咨询服务电话、办事窗口服务包等内容。
- 8.1.4 政务服务中心应建立健全监督评价制度，规范监督、接诉即办、投诉举报、责任追究、政务服务“好差评”等内容。
- 8.1.5 市、区政务服务中心应建立政务服务标准体系，并有效运行。

8.2 环境要求

- 8.2.1 政务服务中心应营造安静舒适环境，宜采用“电子显示屏+手机短信通知”的无声叫号方式。
- 8.2.2 政务服务外部环境应整洁干净、秩序良好，雨雪天气应及时清扫并设置“当心滑倒”标志。
- 8.2.3 政务服务中心室内应通风换气，空气新鲜、无异味。
- 8.2.4 政务服务中心室内应规范整齐、清洁卫生，设施设备及用品摆放应整齐有序，符合 GB/T 36112 的要求。
- 8.2.5 政务服务中心垃圾应分类收集、及时消毒清运，设置可回收物、有害垃圾、其他垃圾收集桶。

8.3 人员要求

- 8.3.1 服务人员应具备知识类型包括但不限于：
- 政务服务相关法律、法规、规章、标准及规范性文件等知识；
 - 政务服务事项办理条件、办理流程、办理要求等知识；
 - 计算机、办公系统及网络相关知识；
 - 服务设施设备及用品相关知识；
 - 首问负责、一次性告知、限时办结、接诉即办等服务效能知识；
 - 服务用语、仪容仪表及服务行为等知识；
 - 矛盾化解、心理疏导知识；
 - 安全与应急知识。
- 8.3.2 服务人员应具备技能类型包括但不限于：
- 实施政务服务相关法律、法规、规章、标准及规范性文件技能；
 - 政务服务申报材料审核等技能；
 - 出具受理决定文书等技能；

- d) 政务服务办公系统操作技能;
- e) 服务设施设备及用品操作使用技能;
- f) 语言表达和沟通协调技能。

8.3.3 服务人员宜具备素质类型包括但不限于:

- a) 较高政治素质和理论水平;
- b) 廉政清洁、尽职尽责;
- c) 细致准确、合作协同;
- d) 善于倾听、文明有礼。

8.3.4 政务服务中心人员管理应符合 GB/T 32169 要求。

8.3.5 各类人员应接受岗前业务培训和日常工作培训, 培训合格后方可上岗。

8.3.6 服务人员仪容仪表和行为语言应符合 GB/T 36112 的要求。

8.4 安全与应急要求

8.4.1 政务服务中心安全管理应符合 GB/T 32169.1 的要求, 并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。

8.4.2 政务服务中心应建立健全应急预案, 包括自然灾害、安全事故、公共卫生事件、社会安全事件等各类应急预案。

8.4.3 政务服务中心应急预案应按照相关要求定期进行演练, 并依实际情况进行修改完善。

8.5 运行要求

8.5.1 政务服务中心应提前 30min 开放休息等候区迎候服务对象, 提供饮用水, 宜提供播放新闻或公益短片等服务。

8.5.2 政务服务中心应开设延时服务窗口提供延时服务, 包括但不限于:

- a) 法定工作日早晚错峰期提供预约事项的办理服务;
- b) 法定工作日午休期间提供事项的办理服务;
- c) 周六(除法定节假日)应提供不少于4h的预约事项的办理服务;
- d) 有条件的, 周日宜提供预约事项的办理服务。

8.5.3 政务服务中心应提供引导式主题服务, 按照服务对象需求, 将跨部门多个单一事项整合成主题服务事项引导式办事指南, 通过线上线下一体化信息系统, 为服务对象提供办事指南的查询、线上线下咨询、申报、办理等服务。

8.5.4 政务服务中心宜根据服务和管理需要提供多语种服务。

8.5.5 政务服务中心应能提供辅助申请材料准备、辅助自助机查询、辅助取号等帮办服务。

9 监督评价要求

9.1 监督要求

9.1.1 政务服务中心应对政务服务事项管理、办理、服务等全过程进行监督, 监督方式包括内部监督和外部监督。

9.1.2 政务服务中心应建立“表扬台”“曝光台”, 自觉接受服务对象监督。

9.1.3 政务服务中心宜安排政务服务体验员体验监督线上线下政务服务事项办事和服务等情况, 监督体验方式包括:

- a) 政务服务中心年度办件量较大的高频事项, 应安排全面体验;

- b) 事项调整、流程优化、问题突出、投诉集中等情况，应安排即时体验；
 - c) 重大改革决策部署实施，应安排跟踪体验；
 - d) 服务对象办事中反应突出的问题和矛盾，应安排定向体验。
- 9.1.4 政务服务外部监督包括服务对象监督、媒体监督、社会监督、电子监察，政务服务事项办理情况应纳入电子监察系统和效能促进平台进行全过程跟踪、预警、督办。

9.2 投诉处理

- 9.2.1 政务服务中心服务投诉处置应符合 GB/T 36113 的要求。
- 9.2.2 政务服务中心投诉监督电话统一为 12345，并在显著位置进行对外公示。
- 9.2.3 政务服务中心接到服务对象投诉时，应第一时间安排专人回访核实，并按照“接诉即办”规定和时限要求办结反馈。
- 9.2.4 政务服务中心应定期对投诉问题情况进行分析和通报，督促投诉问题解决。
- 9.2.5 政务服务中心应对服务对象身份和投诉资料保密并完整保存、建档归档。

9.3 评价要求

- 9.3.1 政务服务中心应对办事效率、服务满意率、投诉处理等情况进行评价，并符合 GB/T 32169.4 相关要求。
- 9.3.2 政务服务中心应建立政务服务“好差评”制度，并符合 GB/T 39734、GB/T 39735 相关要求，具体要求如下：
- a) 评价范围，政务服务中心、进驻事项、政务服务平台、进驻人员等；
 - b) 评价内容，服务环境、服务供给、服务获取、监督反馈、服务创新等；
 - c) 评价渠道，包括评价器、二维码、书面评价表格、电话、自助终端等。有条件的，可设置自助评价专区，引导服务对象进行独立评价；
 - d) 差评处置：
 - 1) 评价分办，评价结果为“差评”的，应由政务服务中心主管部门负责牵头核实整改，如经核实差评内容涉及进驻部门工作职责的，转派至进驻部门所在单位核实整改；
 - 2) 差评整改，差评投诉应件件有整改、有反馈，按照“谁办理、谁负责”的原则和“接诉即办”时限要求，在7个自然日内完成差评的核实整改，整改结果与评价人沟通后反馈至市民热线服务中心。无法在7个自然日内完成核实整改的难点问题，可申请延期办理，延期期限自收到差评整改派单之日算起，最长不应超过15个自然日；到期仍不能完成整改的，应纳入“接诉即办”挂账督办；
 - 3) 申诉复核，应建立差评申诉复核机制，保障被评价人举证解释和申诉申辩的权利，排除误评和恶意差评；
 - e) 信息公开，除依法不应公开信息外，“好差评”结果、差评整改情况及满意度评价结果应通过政务服务平台向社会公开；
 - f) 结果分析，政务服务中心应定期对评价结果进行分析研判，对服务对象反映强烈、差评集中的事项，应及时调查研究，归纳发现政务服务的堵点难点，提出解决方案和整改措施。对服务对象反映集中的问题，限期依法依规整改解决。

附 录 A
(规范性)
北京政务服务标识设计与使用

A.1 北京政务服务标识符号

北京政务服务标识符号见图A.1。



图 A.1 北京政务服务标识符号

注：标志含义：由天坛、无线互联网符号、服务窗口等元素组成。上半部分是天坛的顶端，形似无线互联网符号，体现传统文化与现代符号的融合，突出“互联网+政务服务”的智能化、信息化特点；下半部分是一个处于城市中心的窗口，象征市委市政府服务企业群众的总窗口总前台，凸显“小小窗口、满满服务”的综合受理模式，传达“暖、快、优”的服务承诺。

A.2 北京政务服务标识符号设计

A.2.1 北京政务服务标识分为单图、横式图文组合和竖式图文组合三种表现形式，其版面设计的尺寸要求见图 A.2~图 A.4。

A.2.2 北京政务服务标识上的中文和英文应使用思源黑体。

A.2.3 北京政务服务标识颜色为白底红图，红色颜色标号为 R184、G28、B43（标准色为 C30 M100 Y90 K0）。

注：CMYK 颜色模式是一种印刷模式。其中四个字母分别指青（Cyan）、洋红（Magenta）、黄（Yellow）、黑（Black），在印刷中代表四种颜色的油墨。

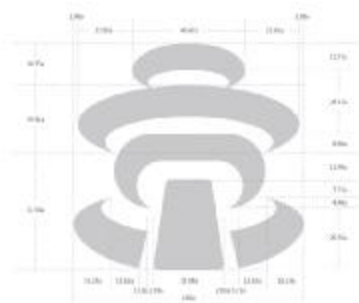


图 A.2 单图式样及比例规范



图 A.3 横版式样及比例规范



图 A.4 竖版式样及比例规范

A.3 北京政务服务标识符号使用

A.3.1 北京政务服务标识牌制作材质应环保、安全、耐用、阻燃、防腐蚀、易于维护的材料，使用期间应不变形、不褪色。要求如下：

- a) 材质为金属的，应为底材拉丝不锈钢本色，做防腐蚀处理，工艺采用腐蚀填漆或者丝网印刷；
- b) 户外环境楼体标志牌（门楣）的材质、工艺应与建筑风格相匹配；
- c) 桌牌材质及形状建议为铝合金三角桌牌。

A.3.2 北京政务服务标识尺寸规格应与周围环境相匹配，建议如下：

- a) 北京政务服务标识牌的长、宽、厚度规格建议如下：
 - 1) 横版建议为 600mm×400mm×30mm 或 800mm×600mm×30mm；
 - 2) 竖版建议为 1800mm×300mm×30mm 或 2000mm×350mm×30mm；
- b) 北京政务服务标识桌牌长、宽尺寸建议如下：
 - 1) 最大长、宽尺寸建议为 200mm×100mm，或以 2:1 比例等比缩小；
 - 2) 最小长、宽尺寸建议为 150mm×75mm。

A.3.3 北京政务服务标识应置于牌匾的视觉中心位置，各部分的比例、排序和组合应不变。

A.3.4 北京市政务服务中心标识牌横版式样及比例要求如图 A.5~A.7



图 A.5 北京市政务服务中心标识牌横版式样及比例



图 A.6 北京市政务服务中心标识牌竖版式样及比例



a) 门楣式样 1

b) 门楣式样 2

图 A.7 北京市政务服务中心门楣式样

A.3.5 区政务服务中心标识牌横版式样及比例要求如图 A.8~A.10

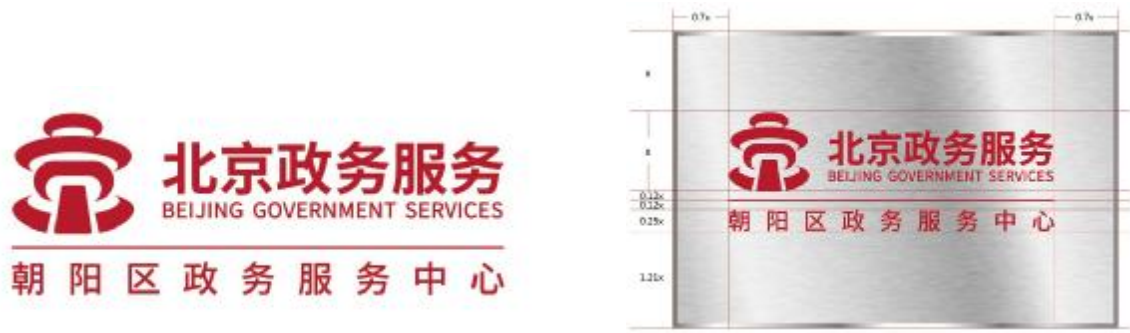


图 A.8 区政务服务中心标识牌横版式样及比例



图 A.9 区政务服务中心标识牌竖版式样及比例



a) 门楣式样 1

b) 门楣式样 2

图 A.10 区政务服务中心门楣式样

A.3.6 乡镇（街道）政务服务中心标识牌横版式样及比例要求如图 A.11~A.13

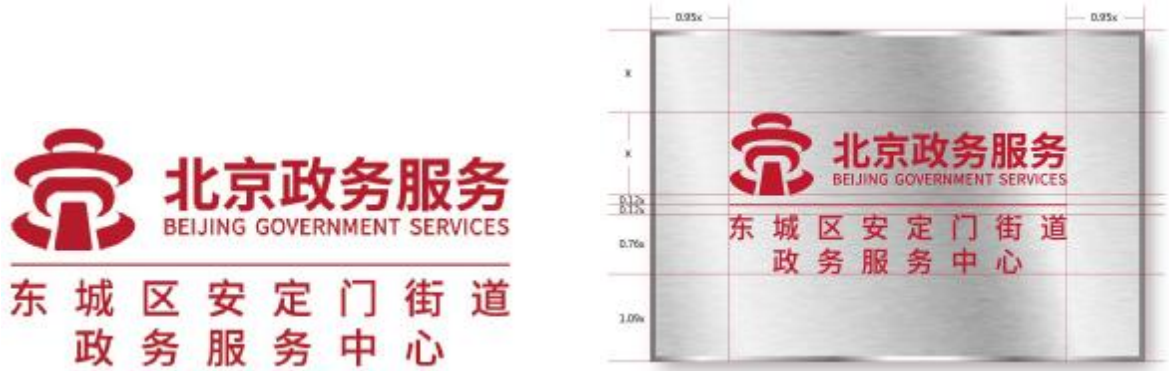


图 A.11 乡镇（街道）政务服务中心标识牌横版式样及比例



图 A.12 乡镇（街道）政务服务中心标识牌竖版式样及比例



a) 门楣式样 1

b) 门楣式样 2

图 A.13 乡镇（街道）政务服务中心门楣式样

A.3.7 村（社区）政务服务站点桌牌式样如图 A.14。



图 A.14 村（社区）政务服务站点桌牌式样 1



图 A.15 村（社区）政务服务站点桌牌式样 2

A.3.8 专业政务服务中心标识牌横版式样及比例要求如图 A.16~A.17

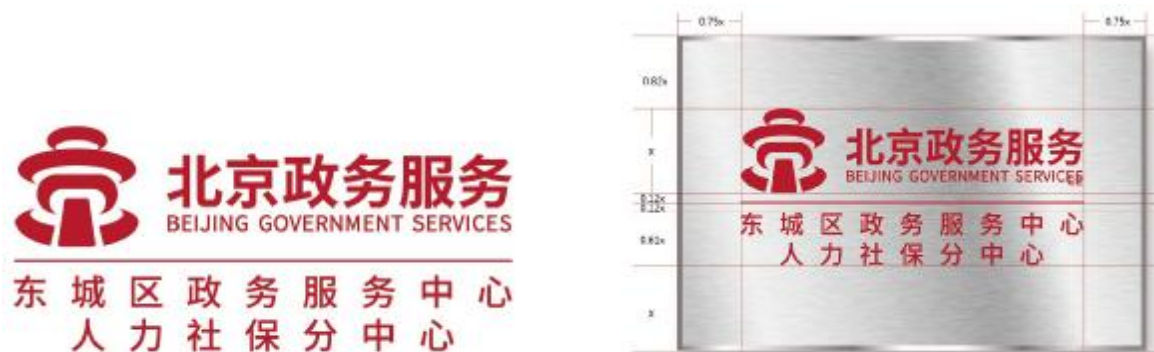


图 A.16 专业政务服务中心标识牌横版式样及比例

参 考 文 献

- [1] 《中共中央办公厅 国务院办公厅印发〈关于深入推进审批服务便民化的指导意见〉的通知》（厅字〔2018〕22号）
- [2] 《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）
- [3] 《北京市人民政府关于加强政务服务体系建设的意见》（京政发〔2016〕62号）
- [4] 《北京市政务服务管理局关于本市区级政务服务中心规范化、标准化建设的指导意见》（京政服发〔2019〕16号）
- [5] 《北京政务服务管理局关于本市街道（乡镇）政务服务中心规范化、标准化建设的指导意见》（京政服发〔2019〕22号）
- [6] 《北京市政务服务管理局关于印发〈北京政务服务标识及应用规范（试行）〉的通知》（京政服发〔2019〕32号）
- [7] 《关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的实施意见》（京政服发〔2019〕34号）
-