

中华人民共和国国家标准

GB/T 36112—2018

政务服务中心服务现场管理规范

Specification for service site management of administrative service centre

2018-03-15 发布

2018-07-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布
中国国家标准化管理委员会

目 次

前言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 管理主体和职责	1
5 人员服务管理	2
5.1 仪容仪表	2
5.2 举止行为	2
5.3 服务用语	2
6 空间管理	3
6.1 划分要求	3
6.2 管理要求	3
7 秩序管理	3
7.1 管理内容	3
7.2 管理要求	4
8 物品管理	4
8.1 管理内容	4
8.2 管理要求	4
9 设施设备管理	5
9.1 管理内容	5
9.2 管理要求	5
10 文档管理	5
10.1 管理内容	5
10.2 管理要求	5
11 监督考核	6
附录 A (资料性附录) 空间平面示意图	7
附录 B (资料性附录) 办公物品存放数量表	11

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国政务大厅服务标准化工作组(SAC/SWG 15)提出并归口。

本标准起草单位：宁波市行政服务中心、奉化区行政服务中心、郎溪县人民政府政务服务中心、深圳政务服务管理办公室、新泰市政务服务中心管理办公室、慈溪市行政服务中心、吉林省人民政府政务公开协调办公室、香港现场管理学会。

本标准主要起草人：王美萍、洪萍、王霄翔、董任伟、缪赞、王卓民、马连启、吴立明、徐彩晶、张奕敏。

政务服务中心服务现场管理规范

1 范围

本标准规定了政务服务中心(以下简称中心)服务现场管理的管理主体和职责、人员服务管理、空间管理、秩序管理、物品管理、设施设备管理、文档管理以及监督考核的要求。

本标准适用于中心服务现场管理工作。

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:安全标志和安全标记的设计原则

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 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/T 32169.1 政务服务中心运行规范 第1部分:基本要求

GB/T 32169.2 政务服务中心运行规范 第2部分:进驻要求

GB/T 32169.3 政务服务中心运行规范 第3部分:窗口服务提供要求

3 术语和定义

GB/T 32169.1、GB/T 32169.2界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

服务现场 service site

为服务对象直接提供咨询、办事等服务的场所。

3.2

服务提供者 service provider

在服务现场提供服务的工作人员,包括但不限于窗口人员、咨询引导人员以及保安、保洁等其他服务人员。

3.3

空间管理 space management

根据服务需求,对服务现场空间功能区的划分、标识和维护。

3.4

物品管理 object management

对服务现场日常公共物品、办公物品、私人物品和遗失物品的定位摆放和保管。

4 管理主体和职责

4.1 中心应明确相应的工作机构负责服务现场的管理工作,承担统筹协调的职责,履行工作推进、现场

指导、监督检查的职能。

4.2 进驻部门应指定窗口服务现场管理负责人,明确工作范围、内容和职责。

4.3 服务提供者应对各自服务现场承担管理责任。

5 人员服务管理

5.1 仪容仪表

服务提供者应符合以下要求:

- a) 仪容整洁、讲究卫生;
- b) 仪表端庄大方,且:
 - 1) 在岗期间,按中心要求统一着装或按本行业要求规范着装;
 - 2) 亮牌上岗,明示姓名、职务、工作岗位等信息。

5.2 举止行为

5.2.1 基本要求

应符合 GB/T 32169.3 中的相关要求。

5.2.2 迎送

5.2.2.1 服务开始时应主动问候,并微笑示意引导。

5.2.2.2 服务完成时应主动向服务对象递交受理回执、证照批文等资料,并告知相关注意事项,微笑告别。

5.2.3 解答

5.2.3.1 应认真倾听,准确了解服务对象需求,并积极回应。

5.2.3.2 对能解答的问题,应耐心完整解答;对不能即时解答的问题,应耐心说明原因或主动联系有关人员处置。

5.2.4 办理

5.2.4.1 文档资料宜双手接收或递送。

5.2.4.2 符合受理条件的事项,应告知办理时限和取件方式;不符合受理条件的事项,应一次性告知补正内容。

5.2.4.3 非本窗口受理的事项,应告知该事项具体受理服务区域。

5.2.4.4 服务对象如需复印、拍照、快递等服务的,应告知相关服务的具体位置。

5.2.4.5 服务提供过程中如遇其他咨询,应示意咨询者稍候,至当前服务结束后再予以解答;如遇电话,应示意服务对象后接听。

5.3 服务用语

应符合 GB/T 32169.3 中相关及以下要求:

- a) 窗口服务时应使用“您好”“请稍等”“请出示 XXX 文件(资料)”“让您久等了”“谢谢”“再见”等礼貌用语。
- b) 接听电话时:
 - 1) 通话开始时应问候“您好”,然后自报部门或单位;

- 2) 电话交谈应简明扼要,避免占线时间过长;
- 3) 通话结束时应礼貌道别;
- 4) 通话时如遇其他咨询,应示意咨询者稍等;如遇其他来电未能接听的,应及时回拨。
- c) 与服务对象交流时:
 - 1) 语调应热情、温和;
 - 2) 语速和音量应适中,以服务对象能听清楚而又不影响周围人办事为宜。

6 空间管理

6.1 划分要求

6.1.1 按以下原则进行服务现场空间划分:

- a) 服务功能相对集中;
- b) 内部办公和外部服务宜适度分离、相互对应和方便服务。

6.1.2 服务现场应形成以下功能区:

- a) 窗口服务区;
- b) 咨询服务区;
- c) 自助服务区;
- d) 信息公开区;
- e) 其他功能区:如会议室、休憩等候区、卫生间等。

6.2 管理要求

6.2.1 空间标志

6.2.1.1 公共标志的风格应和谐统一,定位应精确直观,指示应简洁清晰,公共信息图形符号应满足 GB/T 10001.1、GB/T 10001.9 的要求。

6.2.1.2 安全标志的使用应符合 GB/T 2893.1 和 GB 2894 的要求,包括但不限于:

- a) 禁止标志,如:“禁止吸烟”“禁止倚靠”等;
- b) 警告标志,如:“注意安全”“当心触电”等;
- c) 提示标志,如:“紧急出口”“应急电话”等。

6.2.1.3 宜在醒目位置张贴空间及物品定位平面图(参见附录 A 中图 A.1~图 A.4)和可视化照片等标志。

6.2.1.4 设施设备及物品的摆放,宜用图表、照片等标志予以显示。

6.2.1.5 临时性标志应统一设计、制作和使用。

6.2.1.6 破损、过期、失效的标志应及时更换或撤除。

6.2.2 空间维护

6.2.2.1 服务场所应采光充足,温湿度适宜,保持通风。

6.2.2.2 中心工作机构应确定专人负责各功能区的日常维护保养。

6.2.2.3 窗口服务区应由窗口人员负责日常清洁,其他区域应由保洁人员负责日常清洁。

7 秩序管理

7.1 管理内容

服务现场管理的秩序包括:

- a) 日常秩序：
 - 1) 取号秩序；
 - 2) 等候秩序；
 - 3) 办理秩序；
 - 4) 其他服务秩序等。
- b) 应急秩序。

7.2 管理要求

7.2.1 日常秩序

- 7.2.1.1 应按服务对象流量合理配备安保力量,并建立日常巡查制度。
- 7.2.1.2 如遇服务对象数量剧增或秩序不可控时,应增配安保力量或求助警力。
- 7.2.1.3 应根据窗口布局定位配置取号机,引导服务对象有序取号。
- 7.2.1.4 窗口人员应按序或按叫号顺序逐一提供服务。
- 7.2.1.5 对等候事项办理的服务对象,应引导其在一米线外排队等候,或引导至等候休憩区等待。
- 7.2.1.6 如遇烦躁、情绪激动和特殊服务对象,应及时安抚和引导。
- 7.2.1.7 应主动做好现场其他服务对象的引导,确保有序流动。

7.2.2 应急秩序

应在突发事件应急预案中明确应急状态下的现场秩序维护要求,包括组织机构、实施人员、工作机制以及相应程序和要求。

8 物品管理

8.1 管理内容

服务现场管理的物品包括：

- a) 日常公共物品；
- b) 办公物品；
- c) 私人物品；
- d) 遗失物品。

8.2 管理要求

8.2.1 日常公共物品

- 8.2.1.1 应定位摆放,规范整齐,清洁卫生,配置数量满足日常公共服务需要。
- 8.2.1.2 被移动或消耗的物品,应专人负责及时归位或增添。

8.2.2 办公物品

- 8.2.2.1 应按使用频率定位摆放,合理设置存放数量(参见附录 B 中表 B.1)和添置周期。
- 8.2.2.2 服务过程中产生的临时、散乱或被移动的物品,应在离岗之前或工作日结束之后归位。

8.2.3 私人物品

- 8.2.3.1 应存放于个人储物柜或抽屉内,不应出现在公众视线之内。
- 8.2.3.2 存放私人物品的储物柜或抽屉应合理分类,整洁有序。

8.2.3.3 存放处应有标签,宜配锁。

8.2.4 遗失物品

8.2.4.1 应建立登记认领制度,明确遗失物品登记、保存、认领、注销等处置要求。

8.2.4.2 遗失物品应分类、定位寄放于服务咨询台或认领处。

8.2.4.3 对重要的遗失物品宜采用厅内广播等形式进行公告。

9 设施设备管理

9.1 管理内容

服务现场管理的设施设备包括但不限于:

- a) 服务设施:等候休息座椅、母婴专用设施、填表桌台、意见评议箱等;
- b) 无障碍设施:无障碍通道、专用卫生设施、轮椅等;
- c) 绿化设施:绿植、盆栽等;
- d) 服务设备:显示屏、自助服务机、饮水机等;
- e) 办公设备:办公桌椅、计算机、身份证读取器、打印机、电话机、扫描仪等;
- f) 保障设备:监控系统、广播系统等;
- g) 应急设备:急救药箱、警戒隔离线、消防器材等。

9.2 管理要求

9.2.1 同类设施设备色彩型号宜统一。

9.2.2 定位布局应合理,便于服务办理、日常办公和检查维护。

9.2.3 应定期开展设施设备检查维护,确保功能正常,包括但不限于:

- a) 每日服务结束,对中心设施设备进行检查,发现问题及时处理;
- b) 配合相关部门开展年度设备抽查、检验工作,若存在问题及时整改后复查。

9.2.4 服务提供者应对本人使用的设施设备进行日常检查,发现问题及时联系中心维护人员处理。

10 文档管理

10.1 管理内容

服务现场管理的文档包括:

- a) 业务资料:
 - 1) 申报材料:服务对象根据办理事项要求提供的纸质、电子介质等;
 - 2) 证照批文:职能部门办理的各类具有法律效力的证书、批文(含空白件)等;
 - 3) 表格单据:职能部门在实施政务服务和日常服务过程中形成的各类表格单据。
- b) 文件资料:上级或有关部门发送至本单位的各类纸质或电子介质的公文、资料。
- c) 宣传资料:日常服务中提供的服务指南、办件样表、公告通知等。

10.2 管理要求

10.2.1 整理

10.2.1.1 应对现场文档及时整理,做到一事一归整。

10.2.1.2 应定期对纸质和电子文档进行整理,及时清理无用文档。

10.2.2 存放

10.2.2.1 应分类定位放置于资料柜(架)、抽屉、文件盒等,摆放整齐,标识明晰,并附存放总表。

10.2.2.2 具有法律效力的证书、批文以及服务对象信息资料入柜后应上锁。

10.2.2.3 以电子形式保存的文档:

- a) 应及时备份;
- b) 不应存于计算机系统盘内;
- c) 所在文件夹应结构合理,层级清晰;
- d) 相关数据应及时归集到指定的政务服务平台。

10.2.2.4 文件盒、文件夹、资料架等应无积尘、无污渍、无破损。

10.2.3 流转

10.2.3.1 申报材料应及时流转,按环节在流转表单上签署责任人,确保环节不缺失,过程可追溯。

10.2.3.2 其他业务资料流转时,应完成交接确认,形成并保留流转记录。

10.2.4 归档

10.2.4.1 在履行职能和实施政务服务过程中形成、需保存的各种文字、图表以及特种载体等不同形式的记录和文档,应由专用档案室保存或移交档案管理机构。

10.2.4.2 归档资料应分类定位存放于档案盒中。

10.2.4.3 重要归档资料应存放于档案室,一般归档资料应存放于档案架上。

10.2.4.4 档案盒、档案架应统一标识与编号。

10.2.4.5 归档资料的放置与标识应按档案管理相关要求进行。

11 监督考核

11.1 服务现场管理工作纳入中心考核体系。

11.2 工作机构应对中心服务现场管理进行日常监督检查。

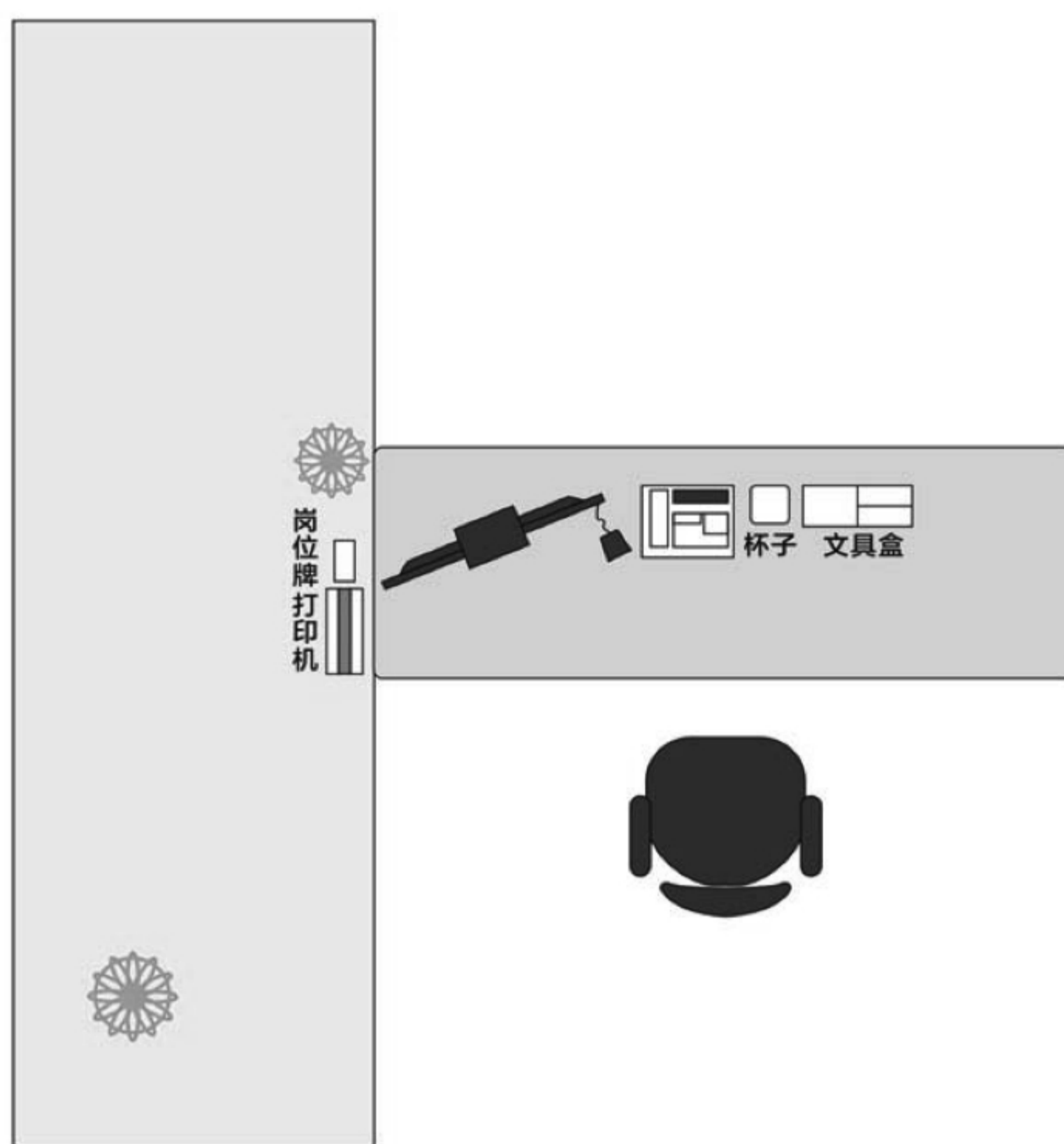
11.3 监督、检查、考核宜留取照片或影像等可视化记录。

11.4 检查结果应及时反馈至进驻部门和服务提供者,督促其持续改进,提升现场管理满意度。

附录 A
(资料性附录)
空间平面示意图

A.1 窗口设施摆放平面示意图

窗口设施摆放平面示意图见图 A.1。



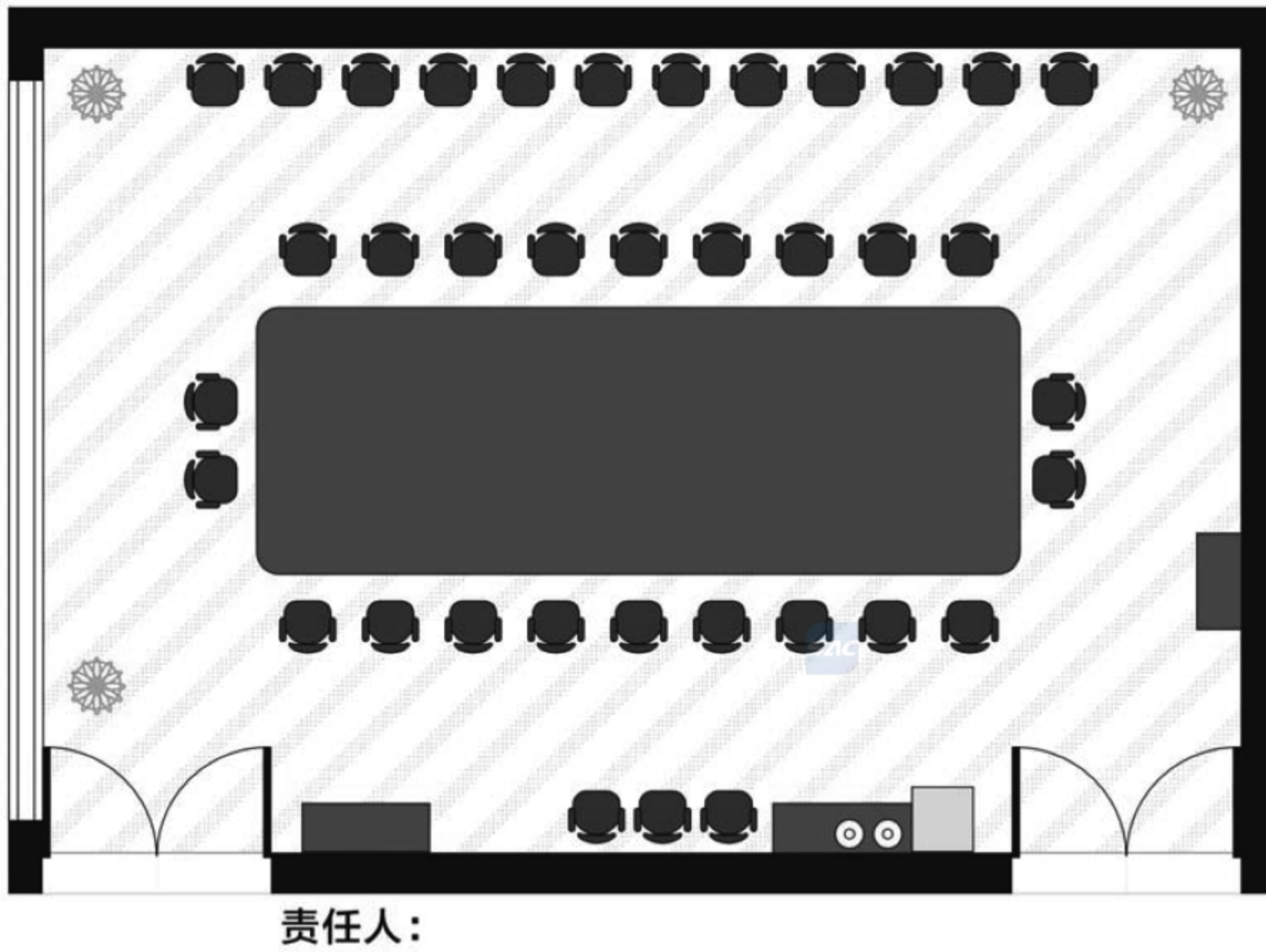
注：该示意图应张贴在对应服务窗口，并作为日常检查考核依据。

图 A.1 政务服务中心窗口设施摆放示意图



A.2 会议室设施摆放平面图示例

会议室设施摆放平面图示例见图 A.2。

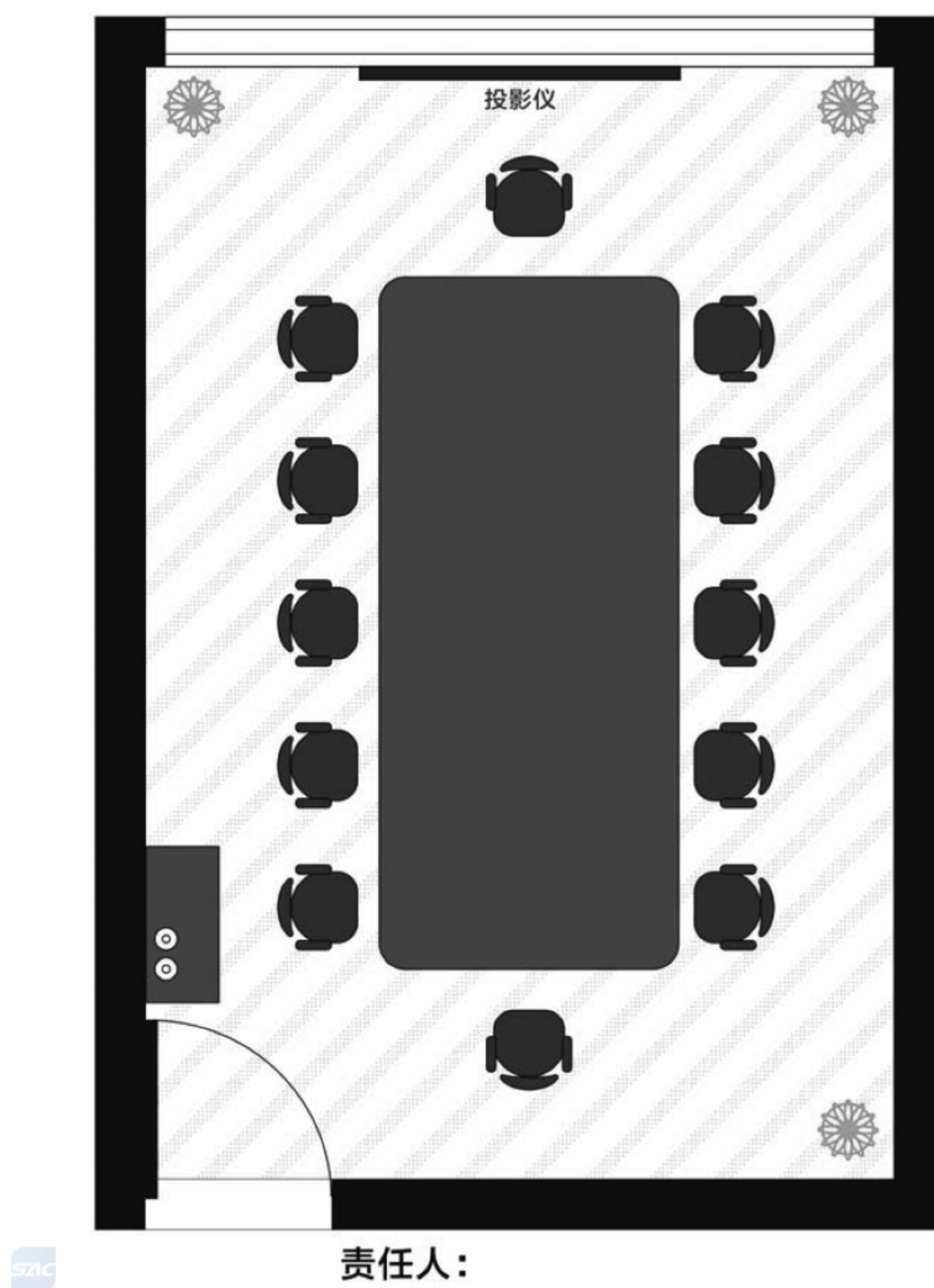


注：该示意图应张贴在相应区域内,并作为日常检查考核依据。

图 A.2 政务服务中心会议室设施摆放示意图

A.3 协调室设施摆放平面图示例

协调室设施摆放平面图示例见图 A.3。

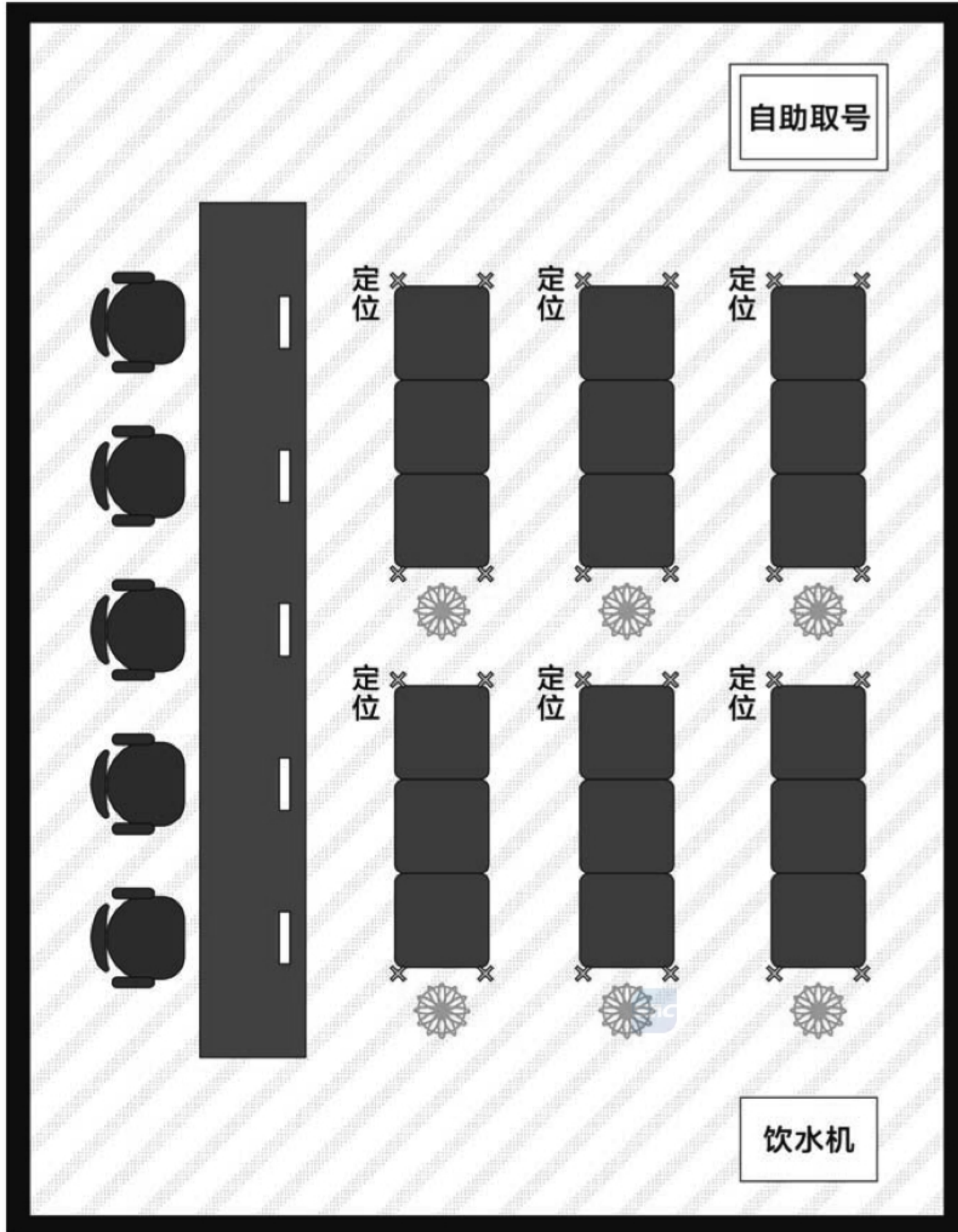


注：该示意图应张贴在相应区域内，并作为日常检查考核依据。

图 A.3 政务服务中心项目协调室设施摆放示意图

A.4 等候区设施摆放平面图示例

等候区设施摆放平面图示例见图 A.4。



注：该示意图应张贴在相应区域内，并作为日常检查考核依据。

图 A.4 政务服务中心等候区设施摆放示意图

附录 B
(资料性附录)
办公物品存放数量表

办公物品存放数量表示例见表 B.1。

表 B.1 政务服务中心办公物品存放数量表

办公室文具存放标准	
物品种类	数量
黑色水笔	2 支
圆珠笔	2 支
铅笔	2 支
剪刀	1 把
回形针	1 盒
燕尾夹	10 只
起钉器	1 个
便签纸	1 本
胶水	1 支
窗口文具存放标准	
物品种类	数量
黑色水笔	2 支
圆珠笔	2 支
铅笔	2 支
剪刀	1 把
回形针	1 盒
燕尾夹	20 只
起钉器	1 个
便签纸	1 本
胶水	1 支
注：该表作为办公物品配备和存放标准，并作为日常检查考核依据。	