



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

村级公共服务中心服务规范

Service specification of village public service center

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

(征求意见稿)

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 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 基本要求 1

5 服务礼仪 1

 5.1 仪容仪表 1

 5.2 礼貌用语 1

 5.3 服务态度 1

6 服务原则 2

 6.1 以人为本，服务至上 2

 6.2 快捷高效，微笑服务 2

 6.3 公平公正，接受监督 2

7 服务提供 2

 7.1 行政代办服务 2

 7.2 基本公共服务 3

 7.3 综合治理服务 4

 7.4 其它便民服务 5

8 信息公开 5

9 管理要求 5

 9.1 总则 5

 9.2 培训要求 5

 9.3 安全管理 5

 9.4 监督与考核 6

 9.5 申诉与投诉 6

 9.6 持续改进 6

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××××提出。

本文件由××××归口。

本文件起草单位：湖北省标准化与质量研究院、四川省标准化研究院、江苏省标准化研究院、中国标准化研究院、福建省标准化研究院、浙江省标准化研究院、东海县人民政府、襄阳市标准信息研究所等。

本文件主要起草人：XXX。

村级公共服务中心服务规范

1 范围

本标准规定了村级公共服务中心基本要求、服务礼仪、服务原则、服务提供、信息公开、管理要求等。

本标准适用于村级公共服务中心服务工作，农村社区公共服务中心、村（居）公共服务机构可参照执行。

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/T 38699-2020 村级公共服务中心建设与管理规范

3 术语和定义

GB/T 38699-2020 界定的术语和定义适用于本文件。

4 基本要求

- 4.1 村级公共服务中心服务内容应与村民需求和地方特点相适应，能最大限度满足群众办事需求。
- 4.2 村级公共服务中心建设应与当地服务内容适应，应结合当地文化风俗、民族特色设计。
- 4.3 村级公共服务中心选址、功能布局、建筑及设备要求应符合 GB/T 38699-2020 第 5 章的要求。
- 4.4 应设置与村级公共服务中心业务内容相匹配的岗位，可根据需求设置适宜的志愿服务岗。
- 4.5 村级公共服务中心人员配置要求应符合 GB/T 38699-2020 中 6.2 条的要求。

5 服务礼仪

5.1 仪容仪表

- 5.1.1 仪容整洁、讲究卫生。
- 5.1.2 仪表端庄大方，亮牌上岗。

5.2 礼貌用语

- 5.2.1 应以协调事宜的自然语言和身体语言服务。
- 5.2.2 提倡使用普通话，文明用语、言简意赅、语调语速适当。
- 5.2.3 对特殊需求的服务对象，宜提供相应语言服务，如配合使用方言。

5.3 服务态度

5.3.1 微笑服务，主动、热情，有问必答，耐心解释，不与村民顶撞或发生争吵。

5.3.2 工作有差错时，诚恳接受批评，并主动向村民道歉。

6 服务原则

6.1 以民为本，服务至上

充分尊重村民意愿，把维护村民根本利益，提供优质服务作为出发点和落脚点，把不断提高村民获得感、幸福感、安全感作为检验工作成效的重要标准。

6.2 快捷高效，微笑服务

坚持“全心全意为人民服务”宗旨，充分利用信息网络等手段提高办事效率和服务水平，不拖沓，不推诿，耐心周到，微笑亲切。

6.3 公平公正，接受监督

对外公开服务内容、程序、收费等信息，对服务对象一视同仁，自觉接受社会和群众监督，避免因人为因素的干扰，杜绝“暗箱操作”。

7 服务提供

7.1 行政代办服务

7.1.1 代办事项

主要事项为乡镇（街道）便民服务中心委托的行政服务事项，包括但不限于人力社保、国土、民政、住建、农经、卫生、人口计生等领域的事项办理。

7.1.2 受理

7.1.2.1 材料齐全的应当场受理、登记，不齐全的则一次性告知补充材料。

7.1.2.2 所有办件应建立明细台账，及时、如实登记代办事项。登记内容包括：代办服务对象姓名、联系方式、服务事项、服务责任人、受理和办结时间、办理结果或回复等。

7.1.2.3 对不属于受理范围的事项应做出解释说明，明确告知申请人向有关单位申请办理。

7.1.3 承办

7.1.3.1 代办服务可由代办员负责全程代办，需由本人亲自办理的由代办员陪同协办。

7.1.3.2 依据办理事项，分为即办件和承诺件，具体要求如下：

- a) 即办件应即收即办，不应拖沓；
- b) 承诺件应填写办理单，并承诺办理时限；
- c) 对确实无法办理的事项，应向村（居）民说明原因，耐心解释，并在代办服务登记表上做好记录。

7.1.4 回复

7.1.4.1 采取电话、短信及其他方式及时告知办事群众办理结果，若需领取反馈或退还材料，应及时告知需携带证件及代领委托证明等。

7.1.4.2 反馈或退还材料领回办理应登记，包括领取材料、领取时间、领取人、代领人等信息。

7.1.5 资料归档

7.1.5.1 工作人员将相关材料按照规定要求分类整理，定期归档，并确保服务村民的信息安全。

7.1.5.2 应按照相关规定提供档案查阅、借阅服务，并做好记录。

7.2 基本公共服务

7.2.1 创业就业服务

7.2.1.1 搭建或利用信息支撑服务平台，提供包括相关法律法规、最新政策、资金扶持、知识产权、商标注册等咨询服务。

7.2.1.2 建立农村劳动力资源信息库并实行动态管理，提供线上或线下就业信息查询服务，及时公开最新公共就业服务信息。

7.2.1.3 可与农民专业合作社、专业技术协会、龙头企业等主体合作，建立创新创业实训基地，为农民提供职业技术教育培训服务，辅助开展农民职业技能评定。

7.2.1.4 宜定期组织开展农产品博览会、展销会等活动，推介农产品、乡村旅游、乡村文化精品等。

7.2.2 医疗卫生

7.2.2.1 农村卫生室应按照村卫生室管理相关规定提供公共卫生服务、基本医疗服务及卫生计生政策和知识宣传等服务。

7.2.2.2 结合实际情况提供健康管理服务，包括健康档案管理、老年人健康管理、高血压患者健康管理、糖尿病患者健康管理、孕产妇健康管理、重性精神疾病患者管理和中医药健康管理等。

7.2.2.3 定期开展健康科普活动，宜提供家庭医生签约服务。

7.2.2.4 每年至少组织一次免费体检活动，适时开展农村适龄妇女宫颈癌和乳腺癌检查。

7.2.2.5 协助农村地区慢性病、地方病综合防控及精神卫生、职业病和重大传染病防治。

7.2.3 社会保障

7.2.3.1 及时宣传讲解参保政策，准确登记参保信息。

7.2.3.2 登记申报农村特困人员供养及临时救助对象基本情况，协助核查农村居民低保对象。

7.2.3.3 宜通过购买服务，引入志愿者或社会工作专业人士对农村留守儿童和妇女、老年人及困境儿童提供关爱服务。

7.2.4 养老服务

7.2.4.1 根据老年人口、经济条件开展养老服务需求评估、生活照料、休闲娱乐、配餐就餐及其他无偿低偿服务。

7.2.4.2 有条件的地区可采用医养结合的方式，提供上门服务、日托服务，全托服务等康复保健服务。

7.2.4.3 宜以互助养老、特困供养的方式提供失能、半失能老年人护理服务。

7.2.4.4 充分利用现有设施，有计划组织开展有益于老年人身心健康的文体活动（如：地方戏曲表演、合唱、歌舞活动教学与排练、棋牌比赛等）。

7.2.5 公共文化

7.2.5.1 建立文化需求反馈机制，宜提供“菜单式”、“订单式”服务。

7.2.5.2 定期组织群众性的文体活动，利用城市文艺团体和文艺工作者送文化下乡活动，丰富村民精神文化生活。

7.2.5.3 根据村民总人数、季节按需适时开放村民（老年）活动室，并以 LED 屏、告示栏等形式提前公布活动主题、活动时间。

7.2.5.4 应提供图书、报纸阅览服务，每年至少更新一次书刊、音像制品等学习资料。

7.2.5.5 宜利用新媒体为村民提供优质数字文化资源。

7.2.5.6 应为村民自发组织或法人组织的公益性文化、体育活动提供登记、转办服务。

7.2.6 农技农资推广

7.2.6.1 根据各地实际条件，提供包括但不限于以下服务：

- a) 信息化教育、农业实用技术培训；
- b) 涉农惠农政策、农技知识咨询；
- c) 发布农业招商引资、农产品供求信息。

7.2.6.2 可采用服务中心放置重要信息的宣传小册、宣传栏、电子屏及面对面咨询等多种方式开展宣传推广服务。

7.2.6.3 若村民需求信息需向有关部门确认或获取的，代办员应及时与有关部门联系并反馈答复或提供有效信息。

7.2.6.4 宜与高校、科研院所建立联系，聘请专家举办农业技术网络培训或现场培训。

7.2.6.5 结合当地实际情况，适时开展农业生产、病虫害防治、农作物新品种新技术引进等宣传培训活动。

7.2.7 防灾减灾救灾

7.2.7.1 组织防汛、防火、抗旱、重大动物疫情、突发公共卫生事件、安全生产等宣传及应急处置演练。

7.2.7.2 及时提供灾害救助服务，组织救灾、救济款物发放，协助农民群众的安置及灾后重建工作。

7.2.7.3 提供农业保险政策宣传、讲解、代办服务，包括天气指数保险、价格指数保险、贷款保证保险等。

7.3 综合治理服务

7.3.1 组织建设

7.3.1.1 协助开展村级重大事项“四议两公开”决策程序，按照相关要求公开决议，公开实施结果。

7.3.1.2 协助做好相关民族事务，包括办理少数民族权益保障事宜，协调民族工作领域有关对外交流与合作等。

7.3.2 党建活动

7.3.2.1 协助开展党费收缴、党员活动经费管理工作。

7.3.2.2 为农村基层党员、流动党员提供党组织接转、组织生活安排、党员建议求助、党内资料查询、综合服务登记等服务。

7.3.3 综合警务

7.3.3.1 组织民意调查、流动人口管理、治安巡防、义务消防、安全生产、信访维稳等服务工作。

7.3.3.2 组织开展无神论宣传教育活动，协助相关部门打击封建迷信、农村非法宗教、邪教活动。

7.3.3.3 协同有关部门对刑释解教人员、闲散青少年、留守儿童、服刑在教人员未成年子女、吸毒人员进行教育管理等各类事务。

7.3.4 司法调解

7.3.4.1 提供法制宣传教育、禁毒宣传、法律援助、司法救助、纠纷调解和公益法律服务。

7.3.4.2 组织法制宣传员、志愿者、人民调解员定期开展法制宣传和现场法律咨询活动，发放宣传资料和普法读物等。

7.3.4.3 根据实际情况，组织观看普法节目、普法系列文艺演出等。

7.4 其它便民服务

可根据工作需要或村（居）民的要求，积极创造条件实施以下服务事项：

- a) 代为联系水、电、气、电话、有线电视线路维修等服务事项；
- b) 代理电信产品推广；
- c) 话费、电费、电视费、水费的收缴；
- d) 农村金融服务；
- e) 代理电子商务业务；
- f) 其它服务事项。

8 信息公开

通过门户网站、服务大厅展示牌、服务指南（告知单）等媒介对服务信息进行公开，内容包括：

- a) 事项基本信息，如事项名称、承办部门、设立依据、办事流程、收费标准及收费依据、联系方式等；
- b) 事项办理信息，如事项办理流程、承诺时限、申请材料及示范文本、办理结果告知等；
- c) 监督投诉信息，如投诉受理单位、投诉电话、投诉处理结果等；
- d) 其他需要公开的信息。

9 管理要求

9.1 总则

9.1.1 建立服务管理和控制制度，明确岗位职责，对于群众要求代办的事项应规范服务流程，建立台账登记制度。服务管理制度内容应符合 GB/T 38699-2020 中 7.1.2 条的要求。

9.1.2 村级公共服务中心人员管理、资产管理、设施设备管理、档案管理等应满足 GB/T 38699-2020 中 7.2 的要求。

9.2 培训要求

9.2.1 村级公共服务中心工作人员应培训上岗，包括岗位培训、服务礼仪培训、服务理念宣传培训等。

9.2.2 定期组织人员培训，每年至少一次。

9.3 安全管理

9.3.1 建立突发性事件应急处理预案，明确突发性情况的应对措施。

9.3.2 按照有关规定配备消防器材、应急照明灯和标志，并严格落实对消防安全的日常监督管理。

9.3.3 配备相应的安全保卫人员，定期对安全保卫人员进行基本技能培训，建立健全安全保障措施，确保安全。

9.3.4 应对村民信息保密。

9.4 监督与考核

9.4.1 采取自我监督与外部监督相结合的监督机制，外部监督包括群众满意度评价和行政监督。宜结合实际情况组织第三方对服务质量进行评价。

9.4.2 建立绩效考核机制，考评结果作为服务中心工作人员续聘、解聘、奖惩、调整岗位和晋升工资的依据，以激励为主。

9.5 申诉与投诉

9.5.1 应建立健全村民投诉受理和处理机制，在服务中心醒目位置公开投诉电话，群众可通过电话、来人、来信、网络等多种形式提出投诉申请。

9.5.2 对监督检查中发现的问题以及投诉，应及时调查核实、公正处理。调查处理结果应及时向当事人反馈。

9.5.3 应按照相关规定管理投诉记录和投诉档案。

9.6 持续改进

9.6.1 服务中心应根据服务对象的要求和本村的实际情况，探索创新思路和方法，提升公共服务水平。

9.6.2 应建立不合格服务纠正制度，分析不合格服务产生的原因，并采取相应改正措施。
