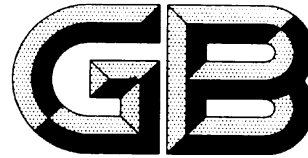


ICS

点击此处添加中国标准文献分类号



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

行政服务中心运行规范 第1部分：基本要求

The Specification for Adiministrative Service Center Operation

—Part I: Basic Requirements

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

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言 II

引言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本原则 2

5 服务组织 2

6 场所及设施设备 2

7 工作要求 3

8 管理要求 3

9 信息化要求 4

10 安全要求 4

11 监督与考核 4

前 言

GB/T XXXX《行政服务中心运行规范》分为四个部分：

- 第1部分：基本要求；
- 第2部分：部门、项目、人员进驻规范；
- 第3部分：服务规范；
- 第4部分：效能评价准则。

本部分为GB/T XXXX的第1部分。

本部分按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本部分由全国服务标准化技术委员会（SAC/TC 264）提出并归口。

本部分起草单位：

本部分主要起草人：

引 言

近年来，全国各地普遍建立了行政服务中心，政府集中提供一站式服务，对优化服务环境、提高行政效能、建设服务型政府起到了积极的推动作用，赢得了广大群众、企业和社会各界的广泛认可。服务标准化是提高服务质量、提升服务效能的有力手段。非常有必要向提供行政服务的机构推荐一个更具有适用性和针对性的行政服务中心运行规范，为其开展标准化建设提供引导和借鉴，为建设人民满意的服务型政府提供有力技术支撑和保障。

行政服务中心运行规范 第1部分：基本要求

1 范围

GB/T XXXX 的本部分给出了行政服务中心(以下简称服务中心)的规范性引用文件、术语和定义、基本原则、服务组织、场所及设施设备、工作要求、管理要求、信息化要求、安全要求以及监督与考核等。

本标准适用于全国各级行政服务中心，其它提供行政服务的机构可参照执行。

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，仅所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：工作场所和公共区域中安全标志的设计原则

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 5700 室内照明测量方法

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 18883 室内空气质量标准

GB 19085 商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施

GB/T 19716 信息技术 信息安全管理实用规则

GB/T 20269 信息安全技术 信息系统安全管理要求

GB/T 20270 信息安全技术 网络基础安全技术要求

GB/T 20271 信息安全技术 信息系统通用安全技术要求

GB/T 21061 国家电子政务网络技术和运行管理规范

GB/T 21064 电子政务系统总体设计要求

GB/T 24001 环境管理体系要求及使用指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

行政服务中心

依据政府授权，组织具有行政许可、非许可审批以及其他服务职能的部门（单位）开设窗口集中办公，为社会提供一站式政务（公共）服务的组织机构。

3.2

服务对象

依据法律法规对行政许可、非许可审批事项提出申请，对行政（公共）服务提出需求的公民、法人和其他组织。

3.3

服务窗口

对外提供行政许可、非许可审批及公共服务的办事窗口。

4 基本原则

服务中心运行应遵循以下原则：

- 依法运行；
- 规范统一；
- 优质高效；
- 公开透明。

5 服务组织

5.1 机构设置

5.1.1 服务中心应由管理机构和服务窗口组成。

5.1.2 管理机构为行政机构，使用行政编制，其运行经费和人员办公经费列入本级财政预算。

5.1.3 管理机构应包括综合协调、业务管理、信息化管理、监督考核等内设机构。

5.1.4 服务窗口的设置应满足日常工作的需要。

5.2 人员配置

5.2.1 服务中心人员分为管理人员和窗口工作人员。

5.2.2 应根据服务中心职能和内设机构合理配置管理人员。

5.2.3 应根据窗口岗位特点和业务量配备窗口工作人员，并保持相对稳定，窗口工作人员应符合 GB/T XXXX.2 的要求。

6 场所及设施设备

6.1 服务场所

6.1.1 场所选址应符合城市规划要求，宜选择在交通便利、环境适宜、人流集中的地方。

6.1.2 场所设计应符合服务中心开放式办公的工作特点，结构科学，布局合理。

6.1.3 服务场所应根据服务功能类型合理划分服务区域。

6.1.4 各服务区域应按照办理事项的业务关联性合理设置服务窗口。

6.1.5 服务场所室内照明应符合 GB/T 5700 的要求，空气质量应符合 GB/T 18883 的要求，公共卫生应符合 GB 19085 的要求，环境管理应符合 GB/T 24001 的要求。

6.2 设施设备

6.2.1 应配备必要的工作设施，如办公桌椅、柜台、资料柜、服务电话、传真机等。

6.2.2 应建立适应电子政务要求的网络系统，配备满足办公要求的信息化办公设备，如计算机、打印机、扫描仪、电子显示屏、排队叫号机、身份证读卡器、条码扫描器以及电子评价器等。

6.2.3 应配备必要的便民服务设施，如休息椅、饮水机、书写用具、服务导询台、残疾人通道、卫生间等。

6.2.4 应设置醒目、便于识别的办事引导标志、警示标志以及告知性标志等，为服务对象提供服务引导和提示，设置的图形标志应符合 GB/T 2893.1、GB 2894 和 GB/T 10001.1 的要求。

6.2.5 应具有满足服务需要的停车场。

7 工作要求

7.1 应建立简便、快捷、高效、规范的运行模式。

7.2 应设置受理窗口统一接受服务事项申请。

7.3 应建立规范、简洁的服务流程，实行相关窗口联合办公、集中办理、限时办结的一站式服务方式。

7.4 应建立服务窗口核算、银行窗口结算、一次性缴费的收费管理方式。

7.5 应建立完善的服务制度，提供上门服务、代理服务、预约服务等。

7.6 应加强政务公开，畅通政务监督渠道。

7.7 应建立回访制度，采取电话回访、上门回访等方式，进行不定期回访，提升服务质量。

7.8 应不断创新服务方式和管理方式，提高服务效率和服务质量。

8 管理要求

8.1 人员管理要求

8.1.1 应明确各岗位人员的工作职责，建立对工作人员的管理机制。

8.1.2 应定期开展人员培训，并对培训和考核情况记录和建档。

8.1.3 应定期对人员的日常工作程序、工作效率、工作质量进行监督考核。

8.2 财务管理要求

8.2.1 应建立完善的财务管理制度，对财务活动进行规范管理。

8.2.2 应建立服务窗口资金及票据管理制度，加强对窗口资金及票据的监督管理。

8.3 档案管理要求

8.3.1 应建立档案管理制度，设置专门档案管理人员，配备完善的档案管理设施。

8.3.2 档案管理应做到电子档案和书面档案统一，案卷齐全、完整，目录清晰，方便查阅，档案保存期限应符合相关法律规定。

8.4 设施设备管理要求

8.4.1 应建立完善的设施设备管理制度。

8.4.2 应明确专人负责，定期检查和维修服务场所设施设备，保障设施设备的正常使用。

8.4.3 应根据窗口工作要求和对象的需求及时配备和动态调整设施设备数量。

9 信息化要求

9.1 应建立行政服务信息化系统，实现行政审批服务全流程网上运行。

9.2 行政服务信息化重点建设内容至少应包括：

- 综合服务门户系统；
- 服务信息的共享系统；
- 服务信息管理系统；
- 电子监察系统；
- 信息安全管理系统。

9.3 各级服务中心之间、服务中心与分中心之间、服务窗口与进驻部门之间服务网络应互联互通，实现信息共享、联动审批。

9.4 信息和网络安全应符合 GB/T 19716、GB/T 20269、GB/T 20270 、GB/T 20271 、GB/T 21061、GB/T 21064 的要求。

10 安全要求

10.1 服务场所应合理设置出入口、楼梯、扶梯等基础设施。

10.2 应在出入口处、进驻银行窗口等主要部位安装监控、报警装置，监控录像保存、调阅应符合法律规定。

10.3 应配备消防器材、应急照明灯和标志，加强消防安全的日常监督管理。

10.4 应配备相应的安全保卫人员，并定期进行基本技能培训。

10.5 应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。

11 监督与考核

11.1 监督

11.1.1 应建立完善的监督机制，采取行政层级监督、内部监督和社会监督等多种形式对行政服务进行监督。

11.1.2 应建立服务质量反馈和投诉制度，畅通投诉渠道。

11.2 考核

11.2.1 应建立完善的考核奖惩机制，对服务中心管理人员、进驻部门及其工作人员进行考核。

11.2.2 各级服务中心由上一级服务中心和同级人民政府检查考核，并纳入当地目标管理考核系统。