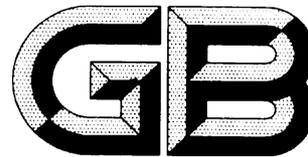


ICS 点击此处添加 ICS 号
点击此处添加中国标准文献分类号



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 3 部分 服务规范

The operation standards on Administrative Service Centers

--Part 3: Services standards

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(送审讨论稿)

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
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	2
5 服务礼仪	2
6 服务程序及质量要求	2
7 改进评价	4
8 附录	5

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3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：山东省新泰市公共行政服务中心、山东省质量技术监督局、山东省标准化研究院、国家行政学院电子政务研究中心。

本部分主要起草人：

行政服务中心运行规范 第3部分 服务规范

1 范围

GB/T XXXXX的本部分规定了行政服务中心(以下简称服务中心)服务规范的术语和定义、基本要求、服务礼仪、服务程序及质量要求、评价改进等。

本部分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)适用于本标准。

GB/T XXXXX.1 行政服务中心运行规范 第1部分:基本要求

3 术语和定义

GB/T XXXXX.1界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

即办件

申请手续齐全,能够一次性当场办结的行政许可、非行政许可审批(以下简称非许可审批)或政务(公共)服务事项。

3.2

联办件

需经两个或两个以上部门共同办理的行政许可、非许可审批或政务(公共)服务事项。

3.3

首问负责

服务对象到服务中心咨询、投诉、举报等,首先接待的工作人员为第一责任人,负责为服务对象提供咨询、解答和引导服务。

3.4

预约服务

服务对象与服务中心相关服务窗口预约办理行政许可、非许可审批或政务(公共)服务事项的具体时间,应约服务窗口在约定时间为其提供相应的行政服务。包括现场预约、电话预约和网上预约三种形式。

3.5

代理服务

行政许可、非许可审批或政务（公共）服务事项的受理窗口，代表服务对象到相关部门无偿为其办理所申请事项的服务行为。

4 基本要求

- 4.1 应围绕满足服务对象需求，采取预约服务、代理服务、上门服务等多种服务方式，尽可能的为服务对象提供方便。
- 4.2 应将行政许可、非许可审批或政务（公共）服务事项信息通过多种途径予以全程公开，方便服务对象查阅、监督。
- 4.3 应建立健全首问负责、一次性告知等各项服务提供规章制度，为服务对象提供文明、高效、优质服务。
- 4.4 各类事项办理应严格按照服务规程运作，在承诺时限内办结。
- 4.5 应加强电子政务建设，用信息化手段对行政许可、非许可审批或政务（公共）服务事项进行全程公开、全程监督和预警纠错。
- 4.6 应根据社会需要和政策变动情况，对服务规范进行持续优化，不断提高行政效率和服务质量。

5 服务礼仪

5.1 仪容仪表

- 5.1.1 仪容整洁清爽、讲究卫生。
- 5.1.2 仪表端庄大方，统一着工装、佩工牌上岗。

5.2 行为举止

- 5.2.1 坐姿端正、站姿挺拔、行姿稳重，站、坐、行姿符合岗位规范与要求。
- 5.2.2 微笑服务，态度温和、言行得体、自然真诚。

5.3 服务用语

- 5.3.1 应以协调适宜的自然语言和身体语言服务。
- 5.3.2 提倡使用普通话，文明用语、言简意赅、语调语速适当。
- 5.3.3 能够使用英语进行简单对话。
- 5.3.4 对有特殊要求的服务对象，应主动提供纸、笔、翻译等。
- 5.3.5 可因地制宜，采取符合当地实际的语言规范。

6 服务程序及质量要求

6.1 服务信息公开

应通过互联网站、触摸查询仪、窗口展示等途径对进驻服务中心办理的行政许可、非许可审批或政务（公共）服务事项进行公开，内容包括：

- a) 项目基本信息，如项目名称、设立依据、法定批准条件及法律、法规限制批准的数量等；
- b) 项目办理信息，如办理主体、办理责任人、办理程序、办理时限、申请材料目录及示范文本、收费项目依据及收费标准、办理情况和办理结果等；
- c) 监督投诉信息，如意见箱、投诉电话、投诉邮箱等；
- d) 其它应公开的信息。

6.2 接受咨询

6.2.1 工作人员应按政策法规及有关文件规定，提供有关事项的服务告知单，一次性清楚地告知咨询事项的申请条件、必备申报材料名称、份数、提报要求、如何取得以及事项的办理程序、收费标准等，并就服务对象的有关问题做出明确答复。

6.2.2 由于政策变动等原因停止受理或不属于业务范围的，应详细做好解释说明工作。

6.2.3 服务对象咨询后决定申办的，工作人员应当提供有关申请材料的示范文本，并说明填写需注意的问题。

6.2.4 服务窗口要建立接待记录，登记服务对象的姓名、单位、联系方式、咨询或申请事项的详细资料。

6.3 受理申请

6.3.1 对申请材料齐全且符合法定形式的，应当场登记收件并出具《受理通知书》(见附录 A，资料性附录)。

6.3.2 联办件实行一个窗口受理，相关窗口同步登记收件，分别出具《受理通知书》。

6.3.3 对申请材料不齐全或不符法定形式的，窗口工作人员应当场予以指正，服务对象更正后予以登记收件；对不能当场更正的申请事项，应出具《补正材料通知书》(见附录 B，资料性附录)，一次性完整地告知服务对象需要补正的全部内容。

6.3.4 事项受理后依法需要公示、听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、测绘、鉴定、专家评审等的，应在《受理通知书》上注明所需时间，所需时间不计入承诺时限。

6.4 审查

6.4.1 初审

窗口工作人员依法对申请人提交材料的真实性、合法性和规范性进行审查，并出具审查结果。

6.4.2 复审

窗口负责人对申报材料进行复审，并出具复审结果。

6.4.3 特别程序

6.4.3.1 现场勘查

a) 需现场勘查的，复审合格后，由现场勘查人员进行勘测、检测、审查等工作，并出具勘查结果。

b) 现场勘查过程中，需要补正有关材料的，应当场告知服务对象，待材料补正完成后再出具勘查结果。服务对象补正材料所用时间不计入承诺时限。

6.4.3.2 其它

依法或利害关系人提出相关申请，需要公示、听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、测绘、鉴定、专家评审等特别程序的，应提前 7 个工作日发布公告，按照规定程序运作，并出具相关结果。

6.4.4 即办件受理过程即为审查过程，申请材料审查合格后应当场收件办结。

6.5 收费

涉及税费收取的事项，由服务窗口出具缴款通知书或收费（税）票据，由服务对象到进驻银行窗口集中缴纳。

6.6 决定

6.6.1 经审查符合批准条件的，本级权限内的行政许可或行政（公共）服务事项，由窗口工作人员在承诺期限内制作完成证照、批准文件，通知申请人领取；需审查后转报上级部门批准的，应及时组织材料上报。

6.6.2 经审查不具备批准条件的，由窗口工作人员出具《不予许可（审批）通知书》（详见附录 C，资料性附录），详细说明理由和改正意见，并告知申请人享有依法申请行政复议或者提起行政诉讼的权利。

6.7 送达

证照（批准文件）或《不予许可（审批）通知书》送交服务对象，服务对象在送达回证（附录 D，资料性附录）上签字。

6.8 资料归档

窗口工作人员将相关材料按照规定要求整理归档。

7 评价改进

7.1 服务评价

宜建立服务质量评价系统，嵌入办公自动化系统，对窗口服务进行一事一评，评议结果与效能评价及考核奖惩挂钩。

7.2 持续改进

应加强管理，持续优化服务事项办理流程，创新服务方式和管理方式，不断提高行政效率和服务质量。

附录 A
(资料性附录)
受理通知书

××××××：

本窗口收到您申请办理的××××××事项所送的申请材料计××项，经审查，所送的申请材料齐全，符合法定形式，现予受理，我窗口将在××个工作日内给予办理。

特此告知。

经办人：×××××× 联系电话：×××××× 监督投诉电话：××××××

承办窗口(章)
××××年××月××日

注：1、本通知书仅作为受理证明，与审批结果无必然联系；
2、第一联申请人留存，第二联窗口存档。

受理通知书

××××××：

本窗口收到您申请办理的××××××事项所送的申请材料计××项，经审查，所送的申请材料齐全，符合法定形式，现予受理，我窗口将在××个工作日内给予办理。

特此告知。

申请人(签字)： 签字日期：××××××

承办窗口(章)
××××年××月××日

附录 C
(资料性附录)
不予许可(审批)通知书

×××××××:

您向我窗口提出的×××××××申请事项,经审查,属于以下几种情况:

- 1、不符合现行国家产业政策(列明具体条款);
- 2、不符合现行国家技术规范(列明具体条款);
- 3、现场核实不合格;
- 4、(其他不予许可(审批)的理由)。

特此告知

经办人:××××××× 联系电话:××××××× 监督投诉电话:×××××××

承办窗口(章)
×××××年××月××日

注:第一联申请人留存,第二联窗口存档。

.....
不予许可(审批)通知书

×××××××:

您向我窗口提出的×××××××申请事项,经审查,属于以下几种情况:

- 1、不符合现行国家产业政策(列明具体条款);
- 2、不符合现行国家技术规范(列明具体条款);
- 3、现场核实不合格;
- 4、(其他不予许可(审批)的理由)。

特此告知。

申请人(签字):

签字日期:×××××××

承办窗口(章)
×××××年××月××日

附 录 D
(资料性附录)
送达回证

送达文书名称	
受送达人	
送达地点	
受送达人签名或盖章	
送达日期	年 月 日
代收人代收理由、签名 或盖章	
受送达人拒收理由	
见证人签名或盖章	
送达人签名或盖章	
备 注	