

DB51

四川省地方标准

DB51/T 3111—2023

村（社区）便民服务站服务管理规范

地方标准信息服务平台

2023 - 08 - 22 发布

2023 - 10 - 01 实施

四川省市场监督管理局 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 基本要求	1
5 服务事项	1
6 服务要求	2
7 服务流程	2
8 信息公开	3
9 管理要求	3
10 投诉处置	4
11 服务评价	4
附录 A (资料性) 服务事项指南	6
附录 B (资料性) 文明用语及服务忌语	7
附录 C (资料性) 代办登记表	8
参考文献	9

地方标准信息服务平台

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。

本文件由四川省政府政务服务和公共资源交易服务中心提出、归口并解释。

本文件起草单位：四川省政府政务服务和公共资源交易服务中心、四川省推进政府职能转变和“放管服”改革协调办公室、四川省标准化研究院、成都市金牛区行政审批局、雅安市名山区行政审批局、达州市达川区行政审批局、内江市威远县行政审批局。

本文件主要起草人：吕芙蓉、陈建平、舒新华、陈彬、曾南南、胡露露、李婷、徐莹珊、邓刚、况琳、彭维、葛丽英、杨静、向晓燕、雷小英。

本文件为首次发布。

地方标准信息服务平台

村（社区）便民服务站服务管理规范

1 范围

本文件规定了村（社区）便民服务站服务管理的基本要求、服务事项、服务要求、服务流程、信息公开、管理要求、投诉处置、服务评价等内容。

本文件适用于村（社区）便民服务站的服务管理工作。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

村（社区）便民服务站 village/community public service station

设在村（社区）所辖空间范围内为企业群众提供集中受理并代办帮办行政权力事项、公共服务和便民服务等事项，提供相关政策咨询服务，帮助解决实际困难的综合服务机构。以下简称“服务站”。

3.2

申办人 applicant

到“服务站”办理有关事项的个人或单位代理人员。

3.3

代办员 agent

为申办人代办或协助办理相关事项的工作人员。

4 基本要求

4.1 应按照“规范、便捷、贴心”的原则，为群众提供服务，满足村（社区）居民物质和文化生活需要。

4.2 应依托四川省一体化在线政务服务平台（四川政务服务网），实现“一窗受理、限时办结、最多跑一次”，服务类别齐全、规范化的便民服务。

4.3 可根据辖区经济社会发展和群众需求，推行“政务服务+”等创新服务。

4.4 应按照“一次告知、一表申请、一套材料、一窗（端）受理、一网办理”的要求，优化业务流程，减少办事环节、精简申请材料、压缩办理时限。

5 服务事项

5.1 服务项目

应包括但不限于：

- a) 困难救助;
- b) 抚恤优待;
- c) 婚育服务;
- d) 社会保障;
- e) 就业创业;
- f) 规划建设;
- g) 证明服务。

5.2 动态管理

应建立健全服务事项动态管理机制，根据业务变化和实施情况及时调整服务事项基本目录或实施清单。

5.3 服务指南

5.3.1 应制定便民服务（代办）工作指南，明确服务（代办）项目、服务（代办）形式、服务（代办）程序、申报材料、办结时限等。

5.3.2 应符合四川省一体化在线政务服务平台（四川政务服务网）中事项服务指南基本要求。《服务事项指南》见附录 A。

5.3.3 内容应规范统一，简明扼要，通俗易懂。

6 服务流程

6.1 线下服务

6.1.1 咨询

6.1.1.1 应认真倾听、耐心回答，做好咨询和引导服务。

6.1.1.2 应协助老、弱、病、残、孕或其他有需求的申办人，填写服务事项办理相关资料。

6.1.2 办理

6.1.2.1 询问办理事项，查看相关资料，做好登记。

6.1.2.2 对申办事项，做如下办理：

- a) 资料齐全、符合法律相关规定的，按程序及时办理；
- b) 资料不全或不符合要求的，一次性告知需补齐的资料；
- c) 对于不属于本村（社区）服务范畴的事项，告知不受理原因，并做好解释。

6.1.3 代办

6.1.3.1 接到代办申请后，应填写《代办登记表》（见附录 C），告知申办人的权利、义务，承诺办理期限。

6.1.3.2 代办事项应经过申办人授权委托，涉及个人隐私或者不愿代办的不得强制代办。

6.1.3.3 办理时限：

- a) 属于乡镇（街道）职权范围内的，按承诺时限办结；
- d) 针对老弱病残、行动不便等特殊群众，可提供上门代办服务。

6.1.4 回复

应及时将办理结果回复申办人。

6.2 线上服务

6.2.1 网上办

应通过四川省一体化在线政务服务平台（四川政务服务网）和其他政务专网提供政务服务。

6.2.2 掌上办

6.2.2.1 可通过天府通办等 APP 提供新闻动态、政务指南、互动查询、留言咨询、预约办理、投诉建议等信息和服务。

6.2.2.2 应根据需要，帮助申办人使用 7.2.2.1 中的 APP 和小程序。

6.2.3 自助办

6.2.3.1 可配备集成式自助服务终端。

6.2.3.2 应根据需要，帮助申办人操作集成式自助服务终端。

7 信息公开

7.1 公开内容

向社会公开的包括但不限于以下内容：

- a) 基本信息，如领导信息、工作人员的姓名、职务、职责、工作时间、便民措施、服务承诺、管理规定、监督制度等；
- b) 服务事项信息，如办理服务事项、政策依据、申报条件、办事程序、承诺期限（办理时限）、申报材料、样表格式文本等；
- c) 监督投诉信息，如意见箱、投诉电话、投诉邮箱、投诉处理方式等。

7.2 公开方式

可包括但不限于以下方式：

- a) 电子显示屏；
- b) 大厅展板、展示活页；
- c) 四川政务服务网；
- d) 大厅自助服务终端；
- e) 村（社区）党务村务公开栏。

8 管理要求

8.1 人员管理

8.1.1 应建立村（社区）代办人员队伍，负责受理、代办本辖区内群众有关事项。

8.1.2 应根据实际配备相对固定、熟悉业务的综合窗口工作人员。

8.1.3 综合窗口人员实行坐班、AB 岗制度。

8.1.4 应建立相关人员培训机制，定期开展思想政治、形式政策、业务知识、法律法规、服务及礼仪等培训。

8.1.5 可采取轮岗培训、线上培训、以会代训等培训方式。

9 服务管理

9.1 根据居民规模、人员结构、交通、地域特点等情况配备熟悉业务的专（兼）职工作人员。

9.2 着装整洁，大方得体，并佩戴工作牌。工作牌信息应包括姓名、岗位、职位等信息。

9.3 使用文明用语，接待申办人应主动、热情周到，语言亲切、简明、清晰，严禁使用“忌语”，见附录B。

9.4 当服务出现差错时，应诚恳接受批评，及时道歉并纠错。

9.5 安全管理应包括以下内容：

- a) 应配备消防器材，并定期检查和维护。
- b) 应做好防震、防洪、防盗等工作。
- c) 应制定日常巡查制度和安全应急处理预案，并定期进行演练。

9.6 制度管理应建立包括但不限于以下制度：

- a) 首问负责制度；
- b) 限时办结制度；
- c) 责任追究制度；
- d) 一次性告知制度；
- e) AB岗制度；
- f) 信息公开制度；
- g) 代办服务制度。

9.7 档案管理应包括以下内容：

- a) 应及时对服务过程中的相关资料、记录等分类归档。
- b) 应定期整理，并妥善保管。

10 投诉处置

10.1 投诉方式

应接受社会和群众投诉，可采取包括但不限于以下方式：

- a) 举报箱/意见箱；
- b) 投诉电话；
- c) 现场口头投诉。

10.2 投诉处理

做好口头投诉的记录或书面投诉的收件登记，分析投诉材料，做如下处理：

- a) 对一般投诉，应即时处理，现场给予答复。不能现场答复的，应在当日或次日给予答复；
- b) 对比较复杂或涉及两个以上部门需要协调处理的投诉，应在接到投诉后3个工作日内处理；
- c) 情由特别复杂的投诉，处理时限不超过5个工作日。

11 服务评价

11.1 应设置“好差评”评价装置或张贴评价二维码开展服务评价。

11.2 可通过 12345 政务服务热线和自助服务终端开展服务评价。

地方标准信息服务平台

附 录 A
(资料性)
服务事项指南

服务事项指南见表A.1。

表A.1 服务事项指南

事项名称			实施主体	
法定办结时限			承诺办结时限	
办理形式	<input type="checkbox"/> 窗口办理 <input type="checkbox"/> 网上办理 <input type="checkbox"/> 帮办代办			
申办人				
申请条件				
收费标准	免费 <input type="checkbox"/>	收费 <input type="checkbox"/>	收费项目名称	收费金额
办理流程	地方标准信息服务平台 注明所需材料是原件、复印件，以及份数。			
申请资料				
办理地点				
办理时间				
咨询电话			监督投诉电话	

附 录 B
(资料性)
文明用语及服务忌语

B.1 文明用语主要包括:

- a) 应说普通话, 使用服务文明用语, 做到文明礼貌、态度和蔼、语气亲切、表达清楚;
- b) 文明用语 :
 - 1) 您好, 需要我帮忙吗?
 - 2) 您好, 请稍候!
 - 3) 请问您贵姓?
 - 4) 不用谢, 没关系。
 - 5) 对不起, 请原谅!
 - 6) 您走好, 请慢走!
 - 7) 请问您需要我帮您办什么?
 - 8) 对不起, 让您久等了!
 - 9) 不用谢, 这是我应该做的。
 - 10) 请问您需要办理什么事情?
 - 11) 如有不清楚的地方, 您尽管问。
 - 12) 还有什么需要我解释的?
 - 13) 您的手续还缺 XX, 请您补齐好吗?
 - 14) 您所反映的问题, 我们将尽快落实, 感谢您对我们工作的支持!
 - 15) 请您放心, 我们一定帮您解决, 办好后我们会及时通知您。
 - 16) 由于我们工作上的原因, 给您添了麻烦, 真是对不起!
 - 17) 您提的意见很好, 我们一定采纳!
- c) 服务忌语主要包括:
 - 1) 喂! 讲;
 - 2) 不知道, 不清楚;
 - 3) 办事指南上有, 自己看;
 - 4) 不是告诉你了吗, 怎么还不明白;
 - 5) 下班了, 明天来;
 - 6) 急什么, 没看见我正忙吗;
 - 7) 不是我管, 我不晓得;
 - 8) 有意见, 找我们领导去;
 - 9) 少啰嗦, 快点讲;
 - 10) 叫什么, 等一下。

附录 C
(资料性)
代办登记表

代办登记表见表C.1。

表C.1 代办登记表

序号	委托时间	委托事项	代办人	办结时间	办结情况	委托人签字	联系电话	评价(满意或不满意)

地方标准信息服务平台

参 考 文 献

- [1] 四川省政府服务和公共资源交易服务中心《四川省完善镇村便民服务体系建设指导手册》
[2] GB/T 38699-2020《村级公共服务中心建设与管理规范》
-

地方标准信息服务平台