

# DB4513

来 宾 市 地 方 标 准

DB4513/T 0003—2023

## 乡镇便民服务中心一枚印章管审批服务 管理规范

Specification for service management of a signet for administrative  
approval of convenient service center of town

地方标准信息服务平台

2023-02-13 发布

2023-03-13 实施

来宾市市场监督管理局 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 人员要求 .....	2
6 服务要求 .....	2
6.1 信息公开 .....	2
6.2 咨询服务 .....	2
6.3 接件受理 .....	2
6.4 出件办理 .....	3
7 管理要求 .....	3
7.1 行政审批服务专用章管理 .....	3
7.2 设施设备管理 .....	3
7.3 安全管理 .....	4
7.4 秩序管理 .....	4
7.5 卫生管理 .....	4
8 服务监督及改进 .....	4
8.1 投诉处理 .....	4
8.2 持续改进 .....	4
附录 A（规范性） 服务用语 .....	5
A.1 服务应当用语 .....	5
A.2 服务不当用语 .....	5
参考文献 .....	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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由来宾市政务服务和大数据发展局提出、归口并宣贯。

本文件起草单位：武宣县政务服务和大数据发展局、来宾市政务服务和大数据发展局、广西标准化协会。

本文件主要起草人：朗忠彬、阮松涛、张新贵、罗姣朋、蓝强、覃彦婷、叶德亮、曹智媛、韦武思、陈礼川、武润庭、韦秋金、韦玢砚、卢宣任、周寒、黄林华、谭爱、陆妃妃。

地方标准信息服务平台



# 乡镇便民服务中心一枚印章管审批服务 管理规范

## 1 范围

本文件界定了乡镇便民服务中心一枚印章管审批服务管理涉及的术语和定义,规定了乡镇便民服务中心一枚印章管审批服务管理的基本要求、人员要求、服务要求、管理要求、服务监督及改进。

本文件适用于来宾市行政区域内的乡镇(街道)便民服务中心(以下简称“便民中心”)一枚印章管审批服务管理。

## 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 32169.3 政务服务中心运行规范 第3部分:窗口服务提供要求

GB/T 36113 政务服务中心服务投诉处置规范

GB 50222 建筑内部装修设计防火规范

DB4513/T 0002 乡镇便民服务中心建设规范

## 3 术语和定义

DB4513/T 0002界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**一枚印章管审批** a signet for administrative approval

由乡镇(街道)便民服务中心统一使用一枚行政审批(服务)专用章负责办理本级和经授权、委托行使的依申请行政权力事项和公共服务事项,以及信息咨询、非涉密文件查询等便民服务工作。

## 4 基本要求

4.1 遵循精简、统一、效能、便民、公开原则。

4.2 建立审管分离、协同联动工作机制,明确界定审批职责和监管职责。

4.3 获得相关上级机构授权或委托。

4.4 依托桂通办平台及时将接件信息、审批信息同步推送相关机构,并及时接收各机构事中事后监管信息、档案资料。

4.5 实行受理、审查、勘验、发证相分离,即前台综合受理、后台分类勘验和审批、综合窗口出件。

4.6 推行审批服务标准化,推进同一事项同级间无差别受理、同标准办理。

4.7 提供全流程一体化在线政务服务,实行“一网通办”一次受理、后台审批办结。

4.8 建立健全监督管理、效能监察、考核评估等机制。

## 5 人员要求

- 5.1 服务人员经培训能够胜任岗位工作。
- 5.2 每年至少参加 2 次业务指导和专业技能培训。
- 5.3 在岗期间，按便民中心要求统一着装，仪容仪表整洁大方。
- 5.4 亮牌上岗，明示姓名、职务、工作岗位等信息。
- 5.5 主动热情，礼貌待人，使用普通话或使用服务对象同种语言，仔细耐心地接受询问，不应以任何借口推诿、拒绝、搪塞服务对象。
- 5.6 服务用语符合附录 A 的要求。

## 6 服务要求

### 6.1 信息公开

公示对外服务时间且保持一年不变，并通过政府门户网站、窗口展示牌、服务告知单、扫码等媒介对管审服务信息进行公开，内容包括：

- a) 事项基本信息，如事项名称、事项类型、设定依据、实施机构等要素；
- b) 事项办理信息，如事项实施单位、办理流程、承诺时限、申请材料及示范文本、办理情况和结果告知等；
- c) 监督投诉信息，如投诉受理单位、投诉电话号码等；
- d) 制度信息、人员信息、办事信息等其他需公开的信息。

### 6.2 咨询服务

- 6.2.1 设立导服咨询台，提供与服务内容有关的各类咨询导办服务。
- 6.2.2 服务窗口应做好咨询引导服务。
- 6.2.3 服务人员应主动向服务对象问好，仔细聆听服务对象的服务需求，并予以解答。
- 6.2.4 服务人员咨询的问题无法当场解决的，应填写咨询接待记录，登记服务对象的姓名、单位、联系方式、咨询内容等。
- 6.2.5 对停止办理、无须许可审批的事项，窗口服务人员应向服务对象做好解释说明。

### 6.3 接件受理

- 6.3.1 开设行政审批和综合服务两个专窗，分别对以下事项实行全科受理：
  - a) 行政审批专窗。主要受理的事项：自然资源、住房城乡建设、交通运输、农业农村、民政、卫生健康、林业等领域的行政许可事项；
  - b) 综合服务专窗。主要受理的事项：民政、人力资源社会保障、退役军人事务、农业农村、卫生健康、医保、残联等领域的非许可类依申请行政权力事项和公共服务事项。
- 6.3.2 提供两类办件流程，即办件、承诺件具体办理流程如下：
  - a) 即办件：窗口受理接件→现场办理→出件办结；
  - b) 承诺件：窗口受理接件→登记→开具承诺件告知书→与相关职能单位交接→职能单位开展审核工作→核办结果反馈便民中心或办事处窗口→便民中心或办事处出具审批意见→按不同事项行政许可期限出件办结。
- 6.3.3 服务对象到便民中心办理事项时，提供线上、线下 2 种办理服务，办理服务包括但不限于以下要求：



- a) 线上办理：指导服务对象通过扫描二维码或下载 APP 进入系统逐项填写相关信息；
  - b) 线下办理：明确告知服务对象需要提供的个人相关信息和材料，并且和服务对象确认信息是否正确。
- 6.3.4 窗口服务人员申请材料进行审核，根据申请材料的完整性确定是否受理，具体要求如下：
- a) 对申请材料符合受理条件的，应当予以受理；
  - b) 对申请材料符合容缺受理条件的，应当予以受理；
  - c) 对申请材料符合告知承诺条件的，申请人作出相应承诺后，应当予以受理；
  - d) 对申请材料不齐全或者不符合法定形式的，应当场予以指正，一次性向申请人告知需要补正的全部内容；
  - e) 对申请材料不符合受理条件的，应当向当事人说明理由。
- 6.3.5 如办理承诺件，办理结束时，服务人员应主动告知服务对象保存办理受理形成的二维码，定时扫码查看事项办理的进度情况。

## 6.4 出件办理

- 6.4.1 服务事项应在公开承诺的时限内办结。审批结果、文书、证件等由窗口统一出件。
- 6.4.2 事项现场办结后，向服务对象当场出具办结通知书。
- 6.4.3 承诺件办结后，通过电话、短信、微信等其中一种形式通知服务对象到便民中心领取结果。
- 6.4.4 宜提供办结通知书等材料的邮寄服务。
- 6.4.5 服务对象为伤残或行动不便者时，可提供送件上门服务。

## 7 管理要求

### 7.1 行政审批（服务）专用章管理

- 7.1.1 由便民中心负责人保管行政审批（服务）专用章，放置专用密码柜，不得挪作他用、异地挪用。
- 7.1.2 按照授权范围和印章管理制度使用行政审批（服务）专用章，并建立使用登记台帐。
- 7.1.3 凡划转至便民中心的行政审批、综合服务事项，在事项办理和办结时需盖章的，一律加盖“XX 县（市、区）XX 乡（镇、街道）人民政府（办事处）行政审批（服务）专用章”。
- 7.1.4 专用章用于乡镇级和经授权、委托行使的相关行政审批和综合服务。
- 7.1.5 行政审批（服务）专用章在行政审批、综合服务工作中与本乡（镇、街道）人民政府（办事处）行政公章具有同等的法律效力。划转事项原职能单位不应要求企业和群众在审批、服务事项的办理和办结中再加盖本单位印章。
- 7.1.6 电子印章与实物章具有同等法律效力。
- 7.1.7 行政审批（服务）专用章的具体使用范围：
  - a) 用于接件受理、审查、审批等环节，也用于大厅窗口向申请人出具相应的文书（包括批复、意见、各类许可证书及其附件、审批表单等）；
  - b) 受理或不予受理行政审批、综合服务申请，接收行政审批、综合服务申请材料，要求补正行政审批、综合服务申请材料等；
  - c) 受上级委托实施的事项，仅用于对事项的委托范围用章；
  - d) 其他需要加盖行政审批（服务）专用章的事项。

### 7.2 设施设备管理

服务设施设备应符合 DB4513/T 0002 的要求。

### 7.3 安全管理

- 7.3.1 易发生危险的区域和设施应设置安全警示标志，安全警示标志应清晰、醒目。
- 7.3.2 配备必要的防盗、应急、逃生安全设施，确保服务人员和服务对象的人身和财产安全。
- 7.3.3 应建立各类相关安全管理制度和突发事件应急预案，落实安全责任，定期演练。

### 7.4 秩序管理

- 7.4.1 指派1名服务人员兼任机动人员，负责便民中心的秩序维护，确保服务对象有序流动。
- 7.4.2 窗口服务人员应按序逐一提供服务。
- 7.4.3 如遇烦躁、情绪激动和特殊服务对象，应及时安抚和引导。

### 7.5 卫生管理

- 7.5.1 应建立卫生管理制度，配备专人每天按时打扫卫生。
- 7.5.2 便民中心卫生应做到环境舒适，空气清新，地面洁净无杂物，卫生间无污迹、无异味，垃圾及时清理；便民中心内不得吸烟。
- 7.5.3 全体服务人员应树立良好的卫生意识，保持良好的卫生习惯，不随地吐痰，不乱丢纸屑，不乱倒残茶等。
- 7.5.4 窗口服务人员每天上班前应对窗口办公区域进行清扫，并及时将垃圾清走，保持窗口办公区域洁净、整齐、无痰迹、无杂物堆放；办公桌上不得乱放与工作无关的物品，资料、办公用品应摆放整齐，文件、材料、报料随时整理，用完归档。
- 7.5.5 服务人员应及时劝阻和制止不文明、不卫生的行为。
- 7.5.6 管理人员每周不定期对各服务窗口的卫生情况进行检查。

## 8 服务监督及改进

### 8.1 投诉处理

- 8.1.1 建立服务投诉制度，在醒目处公示监督投诉电话、电子邮件等投诉渠道，保证渠道便捷、畅通。由专人负责，并及时处理、反馈投诉意见，投诉处理按 GB/T 36113 执行。
- 8.1.2 宜有网络投诉、意见簿等便利投诉方式。
- 8.1.3 受理投诉迅速，投诉处理及时，记录完整，服务态度良好。

### 8.2 持续改进

- 8.2.1 应建立满意度调查制度，满意度不低于 95%。
- 8.2.2 定期进行满意度调查，采取问卷调查、放置留言簿等形式开展群众满意度调查。
- 8.2.3 对满意度调查征询意见应进行分析、通报并提出改进措施。

**附 录 A**  
**(规范性)**  
**服务用语及禁止用语**

**A.1 服务用语**

A.1.1 接听服务对象电话使用“您好，乡镇（街道）便民服务中心”“请问您要办什么事？”“我能转达吗？”“请稍等一下”“请您再说一遍”等，禁止强行终止或挂断电话。

A.1.2 接待服务对象使用“您好，您要办什么业务”等。

A.1.3 为服务对象办理业务使用“请稍等”“请填写XX”“您的业务已办好，请核对”“请保管好您的资料”“请您于XX月XX日来领取证照”等。

A.1.4 服务对象离开时使用“请慢走”“再见”“谢谢您的合作”。对因手续不全，还未办妥业务的，应说“对不起，请补全手续再来办理”等。

A.1.5 服务对象提出意见或建议时使用“感谢您对我们提出宝贵意见”等。

A.1.6 受到服务对象表扬时使用“不客气，这是我们应该做的”。

A.1.7 遇到服务对象不理解、情绪激动时，要有耐心、细心，使用“请您听我详细解释？”“请您按照XX要求准备材料，准备好后我们会及时为您办理”等。

**A.2 禁止用语**

A.2.1 服务对象咨询办理事项时不应使用“我不知道，你去问xxx”“不清楚”“我不是说过了吗？”“有牌子，自己看清楚再来”“你看不懂汉字吗？”等。

A.2.2 为服务对象办理业务时不应使用“怎么不说清楚”“找领导去，我管不着”“快点，我下班了”“不行”等。

A.2.3 服务对象催促办理进度时不应使用“急什么，没看我正忙着吗！”“催什么催！”等。

参 考 文 献

- [1] 《广西壮族自治区人民政府办公厅 关于印发基层“一枚印章管审批（服务）”改革试点工作方案的通知》（桂政办电〔2022〕24号）
  - [2] 《广西壮族自治区人民政府办公厅 关于全面推行基层“一枚印章管审批（服务）”改革的指导意见》（桂政办发〔2022〕80号）
- 

地方标准信息服务平台