

政务服务便民服务站建设与服务规范

(征求意见稿)

2024 - XX - XX 发布

2024 - XX - XX 实施

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 建设	1
5.1 选址	1
5.2 设施设备	1
5.3 人员	2
5.4 管理	2
6 服务	2
6.1 服务内容	2
6.2 服务质量	2
6.3 服务流程	2
7 评价与改进	4
7.1 评价	4
7.2 改进	4
附录 A（资料性） 政务服务便民服务站开设申请表	5
附录 B（资料性） 政务服务便民服务站变更申请表	6
附录 C（资料性） 政务服务便民服务站注销申请表	7
附录 D（资料性） 政务服务便民服务站工作台账	8
附录 E（资料性） 政务服务便民服务站帮办登记表	9
附录 F（资料性） 政务服务便民服务站代办登记表	10
参考文献	11

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。

本文件由山西省行政审批服务管理局提出、组织实施和监督检查。

本文件由山西省政务服务标准化技术委员会（SXS/TC 12）归口。

本文件起草单位：晋城市政务服务中心、山西银行晋城分行、麦斯达夫标准化服务（山西）有限公司。

本文件主要起草人：白彬丽、王飞、崔健、李慧、赵思涵、赵前前、李芯。

本文件为首次发布。

政务服务便民服务站建设与服务规范

1 范围

本文件规定了政务服务便民服务站的基本要求、建设、服务、评价与改进。
本文件适用于政务服务便民服务站的建设与服务。

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 39735 政务服务评价工作指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

政务服务便民服务站

设在银行、邮政、电信网点、园区、商场、楼宇等场所，为服务对象提供集中受理帮办代办政务服务的站点。

4 基本要求

4.1 应按照“就近能办、多点可办、少跑快办”的原则，选择合适的地理位置。

4.2 应提供可满足办事需求和日常办公需要的服务设施、无障碍设施、绿化设施及服务设备、办公设备、保障设备和应急设备等。

4.3 应根据地理位置、服务对象需求、政务服务事项类型，设置政务服务便民服务站。

5 建设

5.1 选址

5.1.1 应考虑工作生活区和客流稳定区。

5.1.2 选址应参考“一刻钟便民圈”的设置，满足服务对象就近办的需求。

5.2 设施设备

5.2.1 运行情况一般的便民服务站应配备办公电话、计算机、打印机、办公桌椅和资料柜等，运行情况较好的便民服务站应加配复印机、扫描仪、高拍仪等办公设备。

5.2.2 政务服务事项办事指南、事项清单应展示在工作区域，方便取阅。

5.2.3 背景墙上应有政务服务便民服务站的标识。

5.2.4 应设置服务事项公示牌，内容包括服务事项名称、办理流程等。

5.3 人员

5.3.1 应配置1名~2名工作人员。

5.3.2 应通过上岗考核。

5.3.3 应具备较高的政治素质和服务意识，能使用计算机完成必要的业务操作。

5.3.4 应具备一定的语言表达能力、文字写作功底和沟通协调技巧。

5.3.5 应开展定期培训、线上指导、带班学习，可与政务服务中心审批人员结对帮扶。

5.4 管理

5.4.1 登记

5.4.1.1 开设

满足开设条件的便民服务站可向本级政务服务管理机构提交申请（申请表见附录A），通过审核后开设。

5.4.1.2 变更

负责人、便民服务站功能等发生变更时可向本级政务服务管理机构申请并更新相关信息（申请表见附录B）。

5.4.1.3 注销

申请注销的便民服务站可向本级政务服务管理机构提交申请（申请表见附录C），通过审核后注销。

5.4.2 环境

5.4.2.1 便民服务站的装修应与周围环境相协调。

5.4.2.2 内外部环境应整洁干净、秩序良好，设施设备及用品摆放应整齐有序。

5.4.2.3 便民服务站卫生条件、疾病预防等应符合公共卫生相关要求。

6 服务

6.1 服务内容

政务服务便民服务站应提供线上预约服务、收件服务、帮办服务、代办服务、一次性告知等便民服务。

6.2 服务质量

6.2.1 服务事项按时办结率应达到100%。

6.2.2 服务事项信息公开透明度达到100%。

6.2.3 咨询、投诉及时处理率达到100%。

6.2.4 工作台账（工作台账见附录D）、帮办登记表（帮办登记表见附录E）、代办登记表（代办登记表见附录F）等记录完整、齐全、规范。

6.3 服务流程

6.3.1 线上预约

开设线上预约办理渠道，方便市民办理业务。

6.3.2 收件

便民服务站工作人员应按照一次性告知单进行收件，审查材料齐全性。

6.3.3 帮办

6.3.3.1 咨询服务

6.3.3.1.1 工作人员应认真接待来电、来访的服务对象，及时告知帮办事项的办理流程。

6.3.3.1.2 对能直接解答的咨询，应一次性作出明确回复，指导服务对象做好材料准备工作，并做好咨询登记。

6.3.3.1.3 对于不能直接解答的咨询，应及时与相关部门沟通，并在1个工作日内予以答复。

6.3.3.1.4 应建立咨询接待记录，登记服务对象姓名、联系方式、咨询内容、处理结果等。

6.3.3.2 帮办服务

6.3.3.2.1 对于申请材料齐全的事项，工作人员应陪同服务对象办理业务。

6.3.3.2.2 对于申请材料不齐全的事项，工作人员应一次性列出缺少材料以及补正材料的途径和方法，对于可以当场补正的材料，服务人员应当场帮助服务对象填写、补充材料。

6.3.3.2.3 应对帮办事项进行跟踪，建立帮办工作日志，协助做好与有关审批部门工作人员的沟通工作。

6.3.3.2.4 在帮办过程中，若服务对象提出代办需求，工作人员应为其提供代办服务。

6.3.3.3 结果交付

工作人员应根据服务对象需求，采取当面递交、邮寄等方式，及时向服务对象送达相关证照或批复文件，并告知电子证照下载及使用方式。

6.3.3.4 提示评价

帮办服务结束后，工作人员应提示服务对象对本次帮办服务进行满意度评价，主动征集服务对象意见建议。

6.3.3.5 工作台账

便民服务站工作人员对帮办事项进行台账登记。

6.3.4 代办

6.3.4.1 接待咨询

6.3.4.1.1 工作人员应认真接听来电、来访的服务对象，及时告知代办服务相关法律法规及办事流程，对咨询内容一次性做出明确回复，指导服务对象做好审批前各项准备工作。

6.3.4.1.2 应建立咨询接待记录，登记服务对象姓名、联系方式、咨询内容、处理结果等。

6.3.4.2 接受委托

6.3.4.2.1 工作人员根据服务对象提供的申请材料，经审核材料齐全的按照服务对象自愿委托的原则，

受托代为办理。

6.3.4.2.2 对于材料不齐全的事项，工作人员应一次性列出缺少的材料以及补正材料的方法或途径，对于可当场补正的材料，服务人员应当帮助服务对象填写、补充材料。

6.3.4.3 全程代办

6.3.4.3.1 工作人员应全程代为办理申请事项。

6.3.4.3.2 办理过程中如出现材料需补正问题时，工作人员应及时联系服务对象。

6.3.4.4 工作台账

便民服务站工作人员对代办事项进行台账登记。

6.3.4.5 结果交付

工作人员应根据服务对象需求，采取当面递交、邮寄等方式及时送达相关证照或批复文件，并告知电子证照下载及使用方式。

6.3.5 一次性告知

服务对象咨询办理政务服务事项时，应主动向其提供相应事项的服务指南，明确告知该事项的申请条件、申请材料、办理流程等。

7 评价与改进

7.1 评价

7.1.1 对服务人员的工作应及时评价，并及时公布结果。

7.1.2 评价内容包括但不限于服务态度、服务质量、服务效率。

7.1.3 通过电话回访的方式，收集统计服务对象意见，及时整改。

7.2 改进

7.2.1 应建立评价改进工作机制，根据评价结果，对照服务对象的需求进行改进工作。

7.2.2 应对改进工作进行督促、跟踪、复查。

7.2.3 按照 GB/T 39735 的规定，持续改进便民服务站建设与服务。

附录 A
(资料性)

政务服务便民服务站开设申请表

《政务服务便民服务站开设申请表》见表A.1。

表 A.1 政务服务便民服务站开设申请表

申请单位		联系人电话	
所在县(市、区)		便民服务站选址	
申请条件	(选址附近人流量、人员配置、硬件配置、场地是否宽敞明亮、选址处单位经营是否稳定等)		
主管部门审核意见	同意设置为政务服务便民服务站 (盖章)		
备注			

附 录 B
(资料性)

政务服务便民服务站变更申请表

《政务服务便民服务站变更申请表》见表B.1。

表 B.1 政务服务便民服务站变更申请表

申请单位		联系电话	
便民服务站地址		所在县（市、区）	
便民服务站 原有功能			
变更后便民服务站情况			
申请单位		联系电话	
便民服务站地址		所在县（市、区）	
便民服务站功能 变更内容			
主管部门审核意见			
 年 月 日 （盖章）			
备注			

附 录 C
(资料性)
政务服务便民服务站注销申请表

《政务服务便民服务站注销申请表》见表C.1。

表 C.1 政务服务便民服务站注销申请表

申请人姓名		联系人电话	
所在县（市、区）		便民服务站地址	
便民服务站注销原因			
主管部门 审核意见	年 月 日 (盖章)		
备注			

附录 D
(资料性)
政务服务便民服务站工作台账

《政务服务便民服务站工作台账》见表D.1。

表 D.1 政务服务便民服务站工作台账

序号	时间	便民服务站名称	窗口	事项所属	姓名	联系方式	申请事项	受理与否	办理时限	办件状态	退件原因	接件时间	当日办结时间	受理人员	备注

参 考 文 献

- [1] 《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）
 - [2] 《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）
 - [3] 《山西省人民政府关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的实施意见》（晋政发〔2024〕8号）
-