

自贸港政务服务场所建设与管理规范

Specification for the construction and management of government service
place in the free trade port

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

目 次

前言	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
4.1 物理空间与数字空间融合	2
4.2 业务场景与营商环境融合	2
4.3 空间利用与社会功能融合	2
4.4 信息技术与流程再造融合	2
5 总体要求	3
5.1 名称规范	3
5.2 服务类型	3
5.3 服务形式	3
5.4 服务时间	3
5.5 数字技术	3
6 空间规划与管理	4
6.1 场所空间规划	4
6.2 场所设施设备	7
6.3 场所功能与环境管理	8
7 数字化建设与管理	9
7.1 “海易办”平台	9
7.2 海南 12345 热线	10
7.3 自助终端	10
7.4 档案与数据管理	10
8 服务行为与管理	11
8.1 人员要求	11
8.2 服务要求	12
8.3 管理要求	13
9 社会评价	15
9.1 评价主体	15
9.2 评价内容	15
9.3 评价方式	15
10 物品与财务管理	16
10.1 物品管理	16
10.2 财务管理	16

11 安全与应急管理	16
11.1 安全要求	16
11.2 应急管理	17
附录 A (资料性) 选址	18
附录 B (资料性) 区域与窗口	19
附录 C (资料性) 设施设备	21
附录 D (资料性) 海南省政务服务规范二十条	27
参考文献	31

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。

本文件由海南省营商环境建设厅提出并归口。

本文件起草单位：海南省营商环境建设厅、深圳市万人市场调查股份有限公司（深圳市数智大数据技术研究院）。

本文件主要起草人：桂一文、廖罗喜、杨志林、李宁、廖理华、聂海波、韦岳峰、王譞、吴钟茂、余水森、谢祖敏、符祥煜、黄显荣、何明龙、贾琤、刘巧艳、廖润佳、张文羽。

自贸港政务服务场所建设与管理规范

1 范围

本文件规定了海南自贸港政务服务场所基本原则、总体要求、空间规划与管理、数字化建设与管理、服务行为与管理、社会评价、物品与财务管理、安全与应急管理等方面的要求。

本文件适用于省、市县（区）的政务服务场所建设管理工作，专业政务服务大厅和乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站、重点园区可参照执行。

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 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
- GB/T 18894—2016 电子文件归档与电子档案管理规范
- 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 22081 信息技术 安全技术 信息安全控制实践指南
- GB/T 32169.2 政务服务场所运行规范 第2部分：进驻要求
- GB/T 36112—2018 政务服务场所现场管理规范
- GB 37488—2019 公共场所卫生指标及限值要求
- GB/T 38664.1 信息技术 大数据 政务数据开放共享 第1部分：总则
- GB/T 38664.2 信息技术 大数据 政务数据开放共享 第2部分：基本要求
- GB/T 42727 政务服务事项电子文件归档规范
- GB 50034 建筑和照明设计标准
- GB 55019 建筑与市政工程无障碍通用规范
- GB 55036 消防设施通用规范
- GB 55037 建筑防火通用规范
- GB 50763 无障碍设计规范
- DB46/T 506.1 公共场所标识标牌英文译写规范 第1部分：通则

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 government service

政府部门及其授权或委托的其他组织行使行政权力、履行公共服务职责过程中提供的服务。

[来源：GB/T 39735—2020，3.1，有修改]

3.2

政务服务场所 government service place

地方各级人民政府批准设立的，集中办理政务服务事项的综合性服务场所。其中县级及以上为政务服务中心，乡镇（街道）为便民服务中心，村（居）、社区为便民服务站。

[来源：GB/T 32169.1—2015，3.1，有修改]

3.3

政务服务事项 government service item

政府部门及其授权或委托的其他组织行使依申请办理的行政权力和公共服务事项过程中提供的服务事项。

[来源：GB/T 39554.1—2020，3.3]

3.4

服务对象 service target

申请办理政务服务事项的自然人、法人和其他组织。

[来源：GB/T 32170.1—2015，3.2，有修改]

3.5

自贸港一体化平台（海易办） free trade port integrated platform

省级统筹建设的用于汇聚全省政务服务、公共服务等各级各类服务应用资源的海南省一体化在线政务服务平台（即“海易办”平台），是全省统一的面向群众、企业服务的总入口，通过PC端、窗口端、移动端、自助终端、电话端等渠道提供统一服务。

4 基本原则

4.1 物理空间与数字空间融合

坚持以人为本的设计理念，运用数字化描绘场所画像，将数字平台的易用性和数据驱动的个性化与物理接触的触觉满足融为一体。

4.2 业务场景与营商环境融合

从企业和群众视角出发，围绕企业和个人两个全生命周期构建政务服务链条，打造高效便捷、公平可及的政务服务，助力自贸港营商环境优化提升和高质量发展。

4.3 空间利用与社会功能融合

以满足人民群众对美好生活的向往为立足点，打造集审批、文化、休闲、娱乐、学习于一体的政务服务场所，实现城市功能复合、资源和空间共享。

4.4 信息技术与流程再造融合

强化新技术全流程应用，深化政务服务供给侧结构性改革，推动政府服务由人力服务型向人机交互型转变，实现从“人找服务”到“服务找人”。

5 总体要求

5.1 名称规范

省、市县（区）政务服务场所名称应统一为“XX省/市县（区）政务服务中心”；乡镇（街道）政务服务场所名称应统一为“XX（乡镇/街道）便民服务中心”；村（社区）政务服务场所名称应统一为“XX（村/社区）便民服务站”。

5.2 服务类型

5.2.1 政务服务事项中涉及依申请办理的行政权力事项，包括行政许可、行政确认、行政裁决、行政给付、行政奖励、行政备案及其他行政权力事项。

5.2.2 政务服务事项中涉及依申请办理的公共服务事项，包括公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、住房公积金、社会服务、信用服务、住房保障、文化体育、残疾人服务等。

5.2.3 便民服务，政务服务场所应根据自身条件为办事群众提供便民服务，并向社会公示。

5.3 服务形式

5.3.1 按办事流程，应分为咨询、预约、申请、接件、受理、审查、决定、制证/文、出件、评价等。

5.3.2 按业务情形，应分为（包括但不限于）注册、登记、变更、延续、注销、补办、证明、认定、查询等。

5.3.3 按办理形式，应分为窗口办理、线上办理、自助办理等。

5.4 服务时间

5.4.1 服务场所的服务时间应按照法定工作时间进行统一和公示，鼓励有条件的地区开展延时服务和夜间服务。

5.4.2 自助服务时间为：政务服务场所内的自助服务区开放时间与窗口提供服务的时间一致，24小时自助办理区应提供“7×24小时”不打烊服务。

5.4.3 网上服务时间应为：提供“7×24小时”不打烊服务。

5.4.4 海南12345热线服务时间应为：提供“7×24小时”全天候人工服务，服务对象可以通过电话、微信、网站等多渠道反映诉求。

5.4.5 特别情形下的服务时间应为：发生重大自然灾害、重大突发公共事件等情况，服务时间根据本级人民政府要求统一部署。

5.5 数字技术

5.5.1 基础设施

5.5.1.1 有线网络接口应覆盖各个岗位，并具备专用网络、“海易办”平台的接入条件。

5.5.1.2 无线网络应覆盖整个服务区域，保证网络快捷、稳定、安全。

5.5.1.3 有线或无线专用网络应留有网络冗余，为后续的设备升级换代留存空间。

5.5.1.4 应定期评估有线和无线网络设备的性能和技术水平，进行必要的固件升级或软件更新，以适应不断变化的技术和安全要求。

5.5.2 支撑能力

5.5.2.1 内部网络和终端应具备有效的计算机病毒和网络攻击防护能力。

5.5.2.2 应利用网络拓扑结构、访问控制、安全审计、恶意代码防范、网络设备防护、网络安全监测等措施保障网络安全。

5.5.2.3 应利用身份鉴别、访问控制、数据加密、国密算法、备份恢复机制等多种措施保障数据的机密性、可用性、完整性。

5.5.2.4 应强化数字化人才培养，制定数字化人才培训机制。

5.5.3 技术赋能

5.5.3.1 应加强新技术的全流程应用，开展个性化、场景化的用户需求分析、优化与定位，构建精准服务，如政策精准直达、主动税务服务等。

5.5.3.2 应用知识图谱、数字孪生等数字技术，对服务数据进行建模、分析，实现智能辅助决策。

5.5.3.3 应基于数据共享和业务集成，提供延伸服务、跨界服务、超预期增值服务。

6 空间规划与管理

6.1 场所空间规划

6.1.1 场所设计

6.1.1.1 场所的选址应考虑与城市扩展和未来发展规、公共交通、配套设施完善度、人口密度等周围环境因素相协调，见附录 A。

6.1.1.2 场所位置应能通过海南省政务地图查阅、导航，并支持实时交通信息显示，直观展示政务服务场所名称、具体地址、实景照片、咨询电话、办公时间、服务范围等关键信息，场所位置发生变更时应及时通过海南省政务地图更新。

6.1.1.3 外观设计应简洁大方，符合政府机构的权威性、严谨性和公正性。

6.1.1.4 宜考虑绿化与环保的因素，包括增加绿化植物、设计绿色屋顶等。

6.1.1.5 场所灯光设计应具有导向性，不同功能分区的灯光设计宜采用不同的照明方式和色温。如咨询接待区可以设置亮丽的灯光，吸引服务对象的注意力并引导他们进入场所；在楼梯或电梯口，通过特殊的灯光设计，提醒服务对象注意安全和方向。

6.1.1.6 应按照“三集中三到位”改革要求，满足完善职责功能、配备硬件设施、建设无障碍环境、拓展自助服务、政务公开等需求。对不满足功能需求的政务服务场所，应进行升级改造；不满足扩建、新建需求的，可探索多级共建共享运行模式。

6.1.1.7 宜结合建筑信息模型（BIM）、城市信息模型（CIM）等技术，构建楼宇数字化模型，承载建筑基础信息，并探索“CIM+政务服务数字地图”等数字孪生应用场景。

6.1.1.8 应绘制数字化的场所平面图和功能分区图。

6.1.2 功能分区

6.1.2.1 应设置咨询接待区、业务受理区、制证和取证区、政府信息查阅区、自助服务区、24 小时自助办理区、后台办公区、配套功能区，可设置其他自选区。其中：

——咨询接待区：提供咨询、导办、帮办、代办、取号、等候、叫号、查阅及绿色通道等服务，有条件的可为听障人群提供手语服务；

——业务受理区：提供材料接收、材料预审、信息核对、出具凭证等服务；

——制证和取证区：提供制证、出件、邮寄等服务；

——政府信息查阅区：提供政府信息网上查询、政府信息公开申请、政策资料阅览、政策咨询等服务；

- 自助服务区：查阅办事指南、自助办理业务、查询办件进度、领取办理结果、打印样表、免费复印等服务；
 - 24 小时自助办理区：提供政务服务事项自助办理服务，该区域的出入口应独立于政务服务场所设置；
 - 后台办公区：提供事项审批、材料流转服务、海南 12345 热线、场所管理运营等服务；
 - 配套功能区：可包括共享数据机房区、仓储区、档案室、食堂及配套厨房区、物业保洁办公室等；
 - 其他自选区：可包括问题反馈和投诉处理室、母婴室、休息区、共享会议室、共享接待室、共享值班室等。
- 6.1.2.2 政务服务场所面积受限的，功能区可合并设置，共享空间。
- 6.1.2.3 应结合政务服务场所实际情况，按照服务对象办事动线进行设置，见附录 B。
- 6.1.2.4 应考虑大数据、互联网、人工智能等技术层面的要求，预留技术型设备的摆放空间。
- 6.1.3 窗口设置与管理**
- 6.1.3.1 应设置综合咨询窗口、综合办事窗口、帮办代办窗口、跨区域通办窗口、“未办成事”协调服务窗口，可设置领导值班和投诉建议窗口、综合发证窗口、特色化自选窗口，见附录 B。其中：
- 综合咨询窗口：提供咨询导办、信息公开、志愿服务、一次性告知等服务；
 - 综合办事窗口：提供政务服务事项统一接件和受理、进度跟踪、结果信息反馈等服务，以及各政务服务审批部门提供的专窗服务纳入综合办事窗口统一管理；
 - 帮办代办窗口：指导、协助服务对象准备齐全材料，提供全程带领、陪同办理、事项跟踪、协调审批等服务；
 - 跨区域通办窗口：包括综合跨区域通办窗口和行业跨区域通办窗口，为服务对象提供政务服务事项跨省通办和全省通办服务，包括全流程网办事项的咨询指导，异地代收代办、多地联办事项的申请材料接收、线上流转或线下邮寄、办理结果送达等，行业跨区域通办窗口主要办理本行业内事项；
 - “未办成事”协调服务窗口：为服务对象办事过程中遇到的疑难事项和复杂问题提供兜底服务；
 - 领导值班和投诉建议窗口：推行领导值班制，提供需求收集、投诉建议受理和问题反馈服务；
 - 综合发证窗口：提供办结事项的证件制作发放与快递寄件服务；
 - 特色化自选窗口：包括但不限于外语及方言窗口、失物招领窗口、适老化和无障碍及军人优先窗口、远程云窗口、周末窗口、夜间窗口等，提供相应服务。
- 6.1.3.2 窗口的种类与数量应根据相应业务办件量进行智能化动态调整，必要时可“多窗合一、一窗多办”。
- 6.1.3.3 设置提供国际贸易、国际投资、人才服务等涉外服务窗口时，该窗口应具备相应的外语能力，或提供翻译服务。
- 6.1.3.4 通过窗口的电子显示屏公开工作人员信息，包括工作人员姓名、肖像、岗位、职责、服务承诺、投诉电话等服务信息。
- 6.1.3.5 宜使用生物识别等智能感知技术，为服务对象提供更便捷的身份验证等服务。
- 6.1.3.6 提供智能接件服务，宜配备扫码设备，根据服务对象提供的“企业码”“个人码”，实现信息自动化录入和电子证照免提交。
- 6.1.3.7 窗口业务办结后，服务对象可通过手机短信、窗口评价器、扫描二维码、海南省政务服务网、海易办 APP 和自助终端、评价卡、问卷调查等评价渠道进行评价。

6.1.4 标识设计与管理

- 6.1.4.1 政务服务场所应具备统一的、辨识度较高的 logo。
- 6.1.4.2 应对政务服务场所名称和标识的样式、字体字号等作出统一规定。
- 6.1.4.3 分为引导标识、位置标识、综合信息索引标识、提示告知标识、临时标识、电子标识和无障碍标识。其中：
- 引导标识用于指示预期目的地，例如自助服务区引导标识；
 - 位置标识用于标明区域、设施或服务功能所在位置，例如母婴室标识；
 - 综合信息索引标识用于呈现整体或局部区域的综合信息，例如政务服务场所平面图；
 - 提示告知标识用于提示、告知某种信息或限制、禁止某种行为，例如禁止吸烟标识；
 - 临时标识用于提示、告知某种临时信息，例如小心地滑标识；
 - 电子标识以电子屏幕为载体，用于信息动态发布，例如窗口种类标识；
 - 无障碍标识用于为残疾人、老年人等群体指引无障碍设备设施，例如轮椅坡道标识。
- 6.1.4.4 标识一般应由图形、中文和英文三部分组成。
- 6.1.4.5 标识中的图形符号应满足 GB/T 10001.1、GB/T 10001.9 的要求。
- 6.1.4.6 标识中的中文字体宜使用黑体，阿拉伯数字字体宜使用 Arial。
- 6.1.4.7 标识中的英文词语选用、拼写方法、语法、格式、书写要求等应符合 DB46/T 506.1 中的规定。
- 6.1.4.8 标识应结合环境分析，确定与整体风格相符的标识规格、材质、安装方式、安装位置等，并做到清晰醒目，统筹考虑残疾人、老年人、行动不便者等不同群体的需求。
- 6.1.4.9 标识的设置应符合业务办理动线，应具有连续性。
- 6.1.4.10 省、市县（区）的标识应风格统一。
- 6.1.4.11 电子标识多用于动态信息的发布和实时更新，引导标识、位置标识、综合信息索引标识、临时标识等可采用电子标识形式呈现。
- 6.1.4.12 电子标识应采用与其他标识一致的图形符号和文字表述。
- 6.1.4.13 为满足残疾人、老年人等群体需求，电子标识宜充分利用信息无障碍辅助技术、功能和设备，包括语音识别技术、语音转换技术、语音合成技术、屏幕阅读技术、文本转换功能、免提功能、灯光显示功能、助听设备等。
- 6.1.4.14 设置在政务服务场所外的电子标识，应具备根据天气、光线条件自动调节亮度的功能。
- 6.1.4.15 宜为不同功能区域提供室内电子地图导航，支持语音播报，包括楼层展示、显示方位、设施排列、楼梯分布、过道等 3D 模型可视化呈现。
- 6.1.4.16 智能查询终端类电子标识不应设置在电梯、自动扶梯和自动人行道出入口、楼梯出入口等人员流动密集区域，以免产生安全风险。
- 6.1.4.17 智能查询终端宜提供语音、文字等多种信息输出方式。
- 6.1.4.18 查询终端的设置高度或操作界面应便于残疾人、老年人等群体使用。
- 6.1.4.19 破损、过期、失效的标识应及时更换或撤除。
- 6.1.4.20 标识常用安装样式与常见使用场景见表 1。

表 1 标识常用安装样式与常见使用场景对照表

常用安装样式	常见使用场景						
	引导标识	位置标识	提示告知标识	综合信息索引标识	临时标识	电子标识	无障碍标识
吊挂式	●	●	—	—	—	○	—
立柱式	●	○	○	—	—	●	○
悬挑式	●	●	—	—	—	○	—
附着式	●	●	●	●	●	●	●
嵌入式	●	●	●	●	—	●	●
台式	—	—	—	●	—	○	—
半落地式	●	○	○	●	●	●	○
全落地式	●	○	○	●	●	●	○
注1：●表示推荐使用。 注2：○表示可以使用。 注3：—表示不推荐使用。							

6.1.5 无障碍建设

- 6.1.5.1 场所外应设置盲道、无障碍停车位等，场所内应设置无障碍通道，如为多楼层应设置电梯，不具备无障碍设施建设和改造条件的，应采取必要的替代性措施。
- 6.1.5.2 应将通行方便、路线短的停车位设为无障碍停车位，并设置显著标识。
- 6.1.5.3 应在场所出入口设置无障碍设施引导牌，并公示政务服务场所提供无障碍服务的电话。
- 6.1.5.4 所有的无障碍设施应有无障碍通道连接。
- 6.1.5.5 无障碍通道上有地面高差时，应放置轮椅坡道，轮椅坡道的坡度和坡段提升高度应符合 GB 55019 的要求。
- 6.1.5.6 应设置无障碍卫生间，其设计应符合 GB 55019 的要求。
- 6.1.5.7 无障碍设施设备处均应设置无障碍标识，具体形式应符合 GB 50763 的要求。
- 6.1.5.8 应设置低位服务台或者无障碍服务窗口，配备电子信息显示屏、手写板、语音提示器等设备。
- 6.1.5.9 应针对残疾人、老年人等群体的适老化和无障碍使用需求，优化数字化政务服务平台各端口界面交互、内容朗读、操作提示、语音辅助等功能，提供大字版、语音版、简洁版等界面模式。

6.2 场所设施设备

6.2.1 设施设备的配置

- 6.2.1.1 分为基础设施类、业务办理类、便民服务类、智能设施类、信息公开与宣传类、安防与应急类，见附录 C。其中：
- 基础设施类：应配备电梯、空调、照明设备、插座、门窗、楼梯护栏、无障碍通道、意见箱、垃圾桶、档案柜等；
 - 业务办理类：应配备服务柜台、取号机、电子显示屏、岗位牌、桌椅、电脑、电话、打印设备、高拍仪、读卡器、扫描设备、服务质量评价设备、制证机等，可配备人脸识别设备、扫码设备、电子签名设备、指纹采集设备；

- 便民服务类：应配备座椅、饮水机、老花镜、放大镜、助听器等，可配备轮椅、手写板、便民自助电脑、自助打印设备、自助拍照设备、自动售卖机、母婴专用设施、充电宝、手语设备等；
- 智能设施类：应配备监控、自助终端、网络设备等，可配备智能门禁设备等；
- 信息公开与宣传类：可配备宣传牌、宣传架、宣传栏、宣传墙等；
- 安防与应急类：应配备发电设备、应急照明灯、备用网络和系统、消防器材、应急通讯设备、防洪沙袋、救生衣等，可配备安检仪器、自动体外除颤器等。

6.2.1.2 同类型设备颜色型号宜统一。

6.2.1.3 数字化设施设备应符合国家信息技术应用创新的要求，包括一体式计算机、操作系统、工作站、便携式计算机、台式计算机、数据库、通用服务器等。

6.2.1.4 根据不同设施设备的使用需求，合理分配和调整网络带宽，确保各项业务都能够得到足够的带宽支持。

6.2.1.5 消防器材的种类及配备要求应符合 GB 55036 和 GB 55037 中的规定。

6.2.2 设施设备的维护

6.2.2.1 设施设备的部署应便于业务办理、日常办公和检查维护，移动和便携设施设备应做好位置标记，便于取用后复位。

6.2.2.2 应建立完善的设备设施管理制度，包括申请、采购、验收、入库、出库、安装调试、维修保养、停用、报废处置、资产登记管理等方面的内容。

6.2.2.3 应由专人定期对设施设备进行检查，发现问题及时联系维修人员进行处理。

6.3 场所功能与环境管理

6.3.1 场所功能要求

6.3.1.1 应不断丰富集成式、套餐式政务服务，拓展政务服务场所功能。宜提供招商引资服务、基本公共服务、教育宣传服务、休闲娱乐服务、学习交流服务、涉外服务等惠企便民服务，其中：

- a) 招商引资服务：提供政策宣传、企业服务、空间共享等综合服务，具体如下：
 - 1) 政策宣传：解读海南自由贸易港各项优惠政策及现代产业服务体系，提供定制咨询、政策兑现咨询办理等服务；
 - 1) 企业服务：提供企业开办（含准营、运营、投资建设、变更、歇业、退出）、工商财税、专利申报、校企对接、人才引进、银行贷款、抵押登记、融资建议、科技创新、法律咨询等服务；
 - 2) 空间共享：采用“预约共享”的使用方式，为重点项目、重点企业提供共享会议室、共享接待室、共享培训室等公共设施。
- b) 基本公共服务：提供婚姻登记，互联网医院问诊、健康档案查询等医疗服务，以及水电气缴纳、公交 IC 卡、高速 ETC、邮政等日常生活服务；
- c) 教育宣传服务：设置城市展厅、改革成果宣传长廊等，介绍城市发展、营商环境等内容，定期开展政策解读宣传，为企业群众提供免费的政府信息查询等服务；
- d) 休闲娱乐服务：提供饮料、小食等自助机售卖服务，设置行李寄存、雨伞租借、亲子娱乐设施等，为企业群众提供休闲放松的环境和便利的生活服务；
- e) 学习交流服务：提供书籍、杂志等图书共享，有条件的可设置党群活动中心，定期开展图书角、英语角、企业家座谈、讲座、沙龙、培训等各类公益活动；

- f) 涉外服务：针对外籍人士和企业提供相关服务，如外资企业开办、签证办理、工作居留、涉外法律咨询等。
- 6.3.1.2 通过政务服务数字化大屏展示实时的办件数据、好差评信息、服务效能等。
- 6.3.1.3 政务服务场所入口处、楼层门厅处可通过放置立式一体机，播放形象宣传、中心介绍、来宾欢迎、通知公告等。
- 6.3.1.4 信息切换显示时，应根据信息内容确定页面切换频率，为观看者预留充足的阅读时间。
- 6.3.1.5 智能查询终端宜提供场所基本信息、服务流程信息、政府信息公开查询服务，可按部门、个人、法人等分类直接搜索查询所需事项的办事指南等内容，包括服务热线、受理条件、申请材料、办理地点、无障碍设施位置等信息。
- 6.3.1.6 提供窗口引导服务，可通过扫描办事指南二维码，获取办理窗口的具体信息。
- 6.3.1.7 提供线上线下取号服务，可通过自助终端、海易办 APP 等渠道取号，并通过政务服务场所电子屏或手机短信实时更新叫号信息和窗口状态。
- 6.3.1.8 宜打造智能化制证中心，集中存放、配置和管理智能化打印、制证设备，制证完成后自动生成电子文件上传电子证照库，可跨区域打印领取证照，实现全过程信息化、留痕可追溯。
- 6.3.1.9 提供自助取证服务，制证完成后，系统自动发送短信通知服务对象到 24 小时自助领取柜取证。服务对象通过身份验证后，存放相应证照的柜子自动打开，并记录服务对象领取证照的图像，同时要求服务对象签名确认。
- 6.3.2 场所环境管理
- 6.3.2.1 应在政务服务场所显著位置悬挂统一名称标识，张贴大厅平面图、窗口布局图。
- 6.3.2.2 场所内部温度、相对湿度、空气质量等方面的要求应符合 GB 37488—2019 中 4 的规定。
- 6.3.2.3 场所内的光线应充足，使用的灯光应符合 GB 50034 中的规定，避免出现明显的明暗交替或闪烁现象。
- 6.3.2.4 应定期对给排水系统进行检查，确保正常运行。
- 6.3.2.5 电路、电气等设备设施正常运转，保障安全稳定运行且符合节能环保要求。
- 6.3.2.6 场所环境应保持整洁干净，无污水、无污垢、无积尘、无垃圾、无物品占道。
- 6.3.2.7 应定期对各区域进行消毒及虫害消杀。
- 6.3.2.8 场所的秩序维护工作应符合 GB/T 36112—2018 中 7 的规定。
- 6.3.2.9 公益广告、营商环境标语、行业规范制度的张挂工作依照相关规定执行，宜采用电子屏幕呈现上墙资料。

7 数字化建设与管理

7.1 “海易办”平台

- 7.1.1 依托“海易办”平台，为综合窗口服务提供信息化支撑，实现数据互联互通、共享利用。
- 7.1.2 政务服务事项应通过“海易办”平台统一管理，实现可应用、可操作、可输入、可共享、可生成数据。
- 7.1.3 应建设法人专属服务空间和自然人专属服务空间，探索利用大数据、人工智能、区块链等新技术分析预判服务对象办事需求，通过智能问答、智能预审、智能导办等方式提供智能化、个性化、精准化服务。
- 7.1.4 应具备国际身份认证、多语种模式、重要政策英文翻译和解读等国际化功能，为外籍人士提供服务。

7.1.5 应按照“海易办”平台对 pc 端、移动端和自助终端的技术架构、接入组件、界面交互等的规范，明确访问入口和服务应用接入等要求。

7.1.6 信息系统和网络安全管理应按照 GB/T 20269、GB/T 20270、GB/T 20271、GB/T 21061、GB/T 21064、GB/T 22081 执行。

7.1.7 应协助“海易办”平台规范网上办事指引、完善网上办事引导功能，优化页面设计、简化办事操作、提高系统稳定性和反应速度，规范在线咨询、引导服务，提供简明易懂实用的办事指南和网上办事操作说明，创新在线导办帮办、智能客服等方式，辅助在线办理。

7.2 海南 12345 热线

7.2.1 海南 12345 热线是全省统一的政务服务便民热线，包括呼叫系统及其网络平台。

7.2.2 热线受理事项为企业和群众各类非紧急诉求，包括经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的咨询、求助、投诉、举报和意见建议等。

7.2.3 热线提供咨询导办服务，按照海南 12345 热线平台知识库对服务对象进行解答与指引。

7.2.4 热线对“差评”事项进行回访、核实，确定存在问题则当场解决或限时整改，并将整改结果反馈给服务对象。

7.2.5 应建立、运行、管理和维护热线平台知识库，并动态更新。海南 12345 热线平台知识库应向全体话务员公开，拓展自助查询服务，加强海南 12345 热线平台知识库与“海易办”平台统一行政审批系统知识库互联共享和同步更新。

7.3 自助终端

7.3.1 自助终端是向服务对象提供自助服务的专用设备。功能包括：

- 支持身份证、社保卡、永居证、人脸、指纹等用户认证；
- 支持材料录入、扫描、识别、上传；
- 支持结果打印；
- 支持扫描支付；
- 支持电子签名；
- 支持屏幕多点触控；
- 支持无障碍、老年人等多种模式切换；
- 支持与全省政务服务相关平台对接。

7.3.2 宜集成不同业务部门的自助终端功能和应用。

7.3.3 界面应显示咨询电话、投诉渠道等信息。

7.4 档案与数据管理

7.4.1 档案管理

7.4.1.1 纸质档案的管理应符合 GB/T 36112—2018 中 10 的要求。

7.4.1.2 电子档案的归档应符合 GB/T 42727 的要求，电子档案的管理与处置应符合 GB/T 18894—2016 中 9、10 的要求。

7.4.1.3 政务服务电子档案应遵循可登记、可推送、可共享、可利用、可抓取、可确权、可交易的原则。

7.4.1.4 各级政务服务场所办理业务形成的材料，归档要求如下：

- 属于政务服务场所归档范围的，应按照规定自行归档；

——属于相关业务主管部门归档范围的，应及时向其移送，相关业务主管部门应及时接收，并按照规定做好归档工作；

——涉及联合办理的政务服务事项，相关政务服务机构应按照各自职责做好归档工作。

7.4.1.5 应依托“海易办”平台，推进统一接件受理系统与电子档案管理信息系统对接。

7.4.1.6 应做好电子档案安全管理工作，定期开展电子档案备份。

7.4.2 数据共享和回流

7.4.2.1 海南省数据中台为数据共享总枢纽，应在确保数据安全的基础上，建立政务数据共享供需对接机制，推进各级各部门业务信息系统与“海易办”平台深度对接和数据双向共享，满足高频办理的政务服务事项的普遍性数据需求。

7.4.2.2 数据共享应符合 GB/T 38664.1、GB/T 38664.2 的规定，数据回流应依托海南省数据中台实现各行业领域共享使用，与海南自由贸易港封关运作有关平台形成业务协同。

7.4.2.3 应完善数据需求、数据目录、数据质量、数据分级分类、数据共享服务和数据安全等数据共享全流程标准规范，实现“一数一源一标准”和数据资源清单化管理。

7.4.2.4 涉及商业秘密、个人隐私的政务数据经过脱敏技术处理后符合开放条件的，应开放。

7.4.2.5 应开展数据质量校核工作，识别无效数据、错误数据、重复采集数据，并向数据来源部门进行反馈。

7.4.3 数据安全和隐私保护

应做好数据分类和标记、数据加密和脱敏、数据访问和获取权限管理、数据保护协议签订等个人隐私保护工作。

8 服务行为与管理

8.1 人员要求

8.1.1 基本要求

8.1.1.1 人员进驻程序和管理要求按照 GB/T 32169.2 执行。

8.1.1.2 部门进驻的人员接受双重管理，其人事关系由所在部门管理，政务服务场所负责进驻窗口工作人员的教育、培训、日常管理和考核工作。

8.1.1.3 应配备具有组织协调与管理能力、了解政务服务场所的政务服务场所管理人员，包括但不限于综合协调人员、业务管理人员、监督考核人员、信息化管理人员等。

8.1.1.4 应配备服务意识强，普通话标准，能熟练办理窗口各项业务，具备基本的办公设备使用知识及综合协调能力的窗口工作人员和后台审批人员。

8.1.2 场所管理人员

场所管理人员的岗位职责，包括但不限于：

- a) 负责政务服务及相关事务的日常处理、协调及后勤保障等综合协调工作；
- b) 负责事项和窗口人员进驻、业务运行管理工作；
- c) 负责政务服务场所的检查、监督、考核工作；
- d) 推进政务服务事项网上办理工作，负责办公网络的开发、实施、运行管理及网络信息的采集、编辑、发布，负责机房及自助设备的管理、维护、运行和日常巡查等信息化管理工作。

8.1.3 窗口工作人员

窗口工作人员的岗位职责，包括但不限于：

- a) 接待和回复服务对象咨询；
- b) 引导服务对象取号排队和办理业务；
- c) 协助服务对象使用自助服务设备；
- d) 提供咨询、导办、查阅政策文件等服务；
- e) 指导服务对象填写资料；
- f) 审核申请材料；
- g) 录入信息、接件登记、材料流转等；
- h) 接收审批部门移交的资料并通知服务对象领取或上网查询；
- i) 核对现场结果物领取人身份信息；
- j) 记录、上报服务对象反映的问题投诉和意见建议；
- k) 提供打印复印、失物招领等便民服务；
- l) 提供邮寄结果物服务；
- m) 其他政务服务相关工作：为老幼病残孕军烈等群体提供帮办代办、办理进度查询等服务。

8.1.4 后台审批人员

后台审批人员的岗位职责，包括但不限于：

- a) 按照审批权限，负责本科室职责范围内各类审批及服务事项的审查、审批及组织专家评审、现场踏勘等涉及特别规定的工作；
- b) 负责本科室职责范围内审批服务事项的流程再造、时限压缩、材料精简及事项标准化梳理工作；
- c) 负责与相关职能部门做好各类审批业务的衔接及沟通协调工作；
- d) 负责做好各类审批业务的档案管理及数据统计工作；
- e) 负责窗口工作人员相关业务的培训指导。

8.1.5 其他人员

包括但不限于在政务服务场所内工作的物业服务人员、后勤保障人员、社会服务机构人员、志愿者等，应遵守场所的服务和管理要求。

8.2 服务要求

8.2.1 “五个一样”服务

服务规范如下，具体见附录D：

- a) 业务难易一样受理；
- b) 审查审批一样标准；
- c) 投诉建议一样热情；
- d) 忙时闲时一样认真；
- e) 熟人生人一样亲切。

8.2.2 仪容仪表

8.2.2.1 仪容整洁端庄，女士化淡妆，刘海不遮眉毛，头发梳理整齐，发长过肩须盘发挽于发网内。男士面部干净、无须，发长前不遮额、侧不盖耳、后不触领，不剃光头。

- 8.2.2.2 佩戴饰品遵循大方得体原则，不应使用刺激性气味强的香水，不应留长指甲或抹指甲油，外露的皮肤不应有文身。
- 8.2.2.3 穿着干净整洁的工装、工作鞋，佩戴工作牌，不应穿拖鞋、戴帽子等（另有规定的除外）。
- 8.2.2.4 不应出现披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿等现象。
- 8.2.2.5 出于特殊原因不便穿着统一工装时，应穿着与工装颜色相近的简洁、大方、得体的便服，不应穿着奇装异服、露背服装、超短裙及过于透明的服装。

8.2.3 服务礼仪

- 8.2.3.1 应热情、礼貌地接待服务对象，做到微笑服务，积极主动地为服务对象提供帮助和支持。
- 8.2.3.2 端正坐姿，上身自然挺直，两肩平衡放松，后背与椅背保持一定间隙。
- 8.2.3.3 挺拔站姿，身正、肩平、背直、抬头、挺胸、收腹，双手自然相握于腹前或自然下垂。
- 8.2.3.4 接待服务对象时，保持微笑，双手接收或递送资料。
- 8.2.3.5 指引服务对象时，使用标准指引手势，五指并拢伸直，掌心稍稍向上指向目标位置。
- 8.2.3.6 接听咨询电话时，在响铃三声内接起，使用规范服务用语，待服务对象挂断电话后再放下电话，及时回拨未接听的来电。
- 8.2.3.7 认真倾听、准确把握服务对象的需求，能即时解答的，耐心细致予以解答；不能即时解答的，耐心说明原因。

8.2.4 服务用语

- 8.2.4.1 服务过程中（包括现场沟通和接听电话）需使用文明用语，不得音调过高、语速过快或过慢，并做到“三声”服务：来有迎声，问有答声、走有送声。
- 8.2.4.2 使用标准普通话（外语、方言座席除外），保持语态亲切温和、语言简洁准确、音量语速适中，声音以服务对象能听清楚且不影响相邻窗口办事为宜。
- 8.2.4.3 对服务对象使用“同志、先生、女士”等尊称及“请、您好、请稍等、谢谢、对不起、再见”等敬语，不应使用粗话、脏话等服务禁语。
- 8.2.4.4 不宜对服务对象使用“不行、不可以、不知道、不清楚”等用语，若使用，必须向服务对象做出有依据、合情合理的答复解释。

8.3 管理要求

8.3.1 考勤管理

- 8.3.1.1 应制定考勤管理制度，每月对所有工作人员的出勤情况进行考核，并将每月考勤结果作为年终考核的重要内容。
- 8.3.1.2 所有工作人员应严格遵守规定的作息时间，按时上下班。
- 8.3.1.3 请假应事先申请，获得批准后方可休假。无故不事先申请获批、无正当理由逾期不归、不履行病假及事假手续的视为旷工。
- 8.3.1.4 窗口工作人员设立A、B岗，A岗工作人员因故不在岗的，B岗工作人员应接替A岗的工作。

8.3.2 培训管理

8.3.2.1 培训包括岗前培训、日常培训和职业技能培训：

- 岗前培训：包括设备设施使用、业务办理流程、政务服务事项目录学习、工作细则讲解、常见问题回答等；

——日常培训：包括政策法规、窗口办事流程和服务规范、政务服务事项办理条件及材料、文明服务礼仪、规章制度、岗位职责、信息安全等，可采取理论学习与实岗操作相结合的方式进行培训；

——职业技能培训：宜建立“行政审批员”业务技能提升及考评体系并对后台审批人员进行培训，应按照国家办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能标准对窗口工作人员进行培训。

8.3.2.2 窗口工作人员应符合相应资历要求，并参加统一的岗前培训且通过考核后方可上岗。

8.3.2.3 每季度宜至少组织一次培训。

8.3.2.4 可根据人员工作职责及考核结果，进行理论知识、工作技能和综合素质等方面的针对性培训。

8.3.2.5 培训方式包括集中授课、座谈交流、现场演示、场景化培训等。

8.3.2.6 培训效果评估方式包括问卷调查、理论测试、现场访谈、实地调研等，评估结果可分为优秀、良好、一般、较差四个等级，评估结果可作为培训方式、频率及内容持续改进的重要依据。

8.3.3 考核管理

8.3.3.1 应对政务服务场所的空间建设管理、设施设备及物品建设管理、人员配备与管理等方面进行考核。

8.3.3.2 宜实现无感抓取人员日常管理动态、业务考核培训成绩、咨询数据、接件与受理数据、内外部满意度、监督评价结果等考核数据。

8.3.3.3 考核工作应公开透明，并建立相应台账。

8.3.3.4 考核结果应及时反馈给场所管理人员及考核对象，作为评优评先和持续改进的依据。

8.3.4 投诉管理

8.3.4.1 应设置多元化投诉渠道，包括现场投诉、电话投诉、网上投诉、信函投诉等方式。

8.3.4.2 投诉与建议的受理情形包括：

a) 服务对象提交申请材料后，未能成功受理、成功办理的政务服务事项；

b) 多次到政务服务场所仍未办成的政务服务事项；

c) 对政务服务事项的办理结果或反馈意见有异议的；

d) 在政务服务场所办事过程中遇到的服务问题，包括但不限于工作人员服务态度差、慢作为、不作为等作风效能问题；

e) 其他涉及政务服务的合理诉求。

8.3.4.3 对于涉法、涉诉、信访及企业群众之间的纠纷等情形不属于政务服务事项范畴的，工作人员应及时做好疏导解释、安抚群众情绪、协商并登记问题、进一步告知救济途径。

8.3.5 监督管理

8.3.5.1 应建立监督管理制度，对政务服务事项清单管理、业务办理、服务提供等全过程进行监督，监督方式包括内部监督和外部监督。

8.3.5.2 应建立“表扬台”“曝光台”，自觉接受服务对象监督。

8.3.5.3 宜安排营商环境体验员体验监督业务办理和服务提供流程等，监督体验方式包括：

a) 对于年度办件量较大的高频事项，应安排全面体验；

b) 出现事项调整、流程优化、问题突出、投诉集中等情况，应安排即时体验；

c) 涉及重大改革决策部署实施，应安排跟踪体验；

d) 对于服务对象办事中反映突出的问题和矛盾，应安排定向体验。

8.3.5.4 政务服务外部监督包括服务对象监督、媒体监督、社会监督、电子监察，政务服务事项办理情况应纳入电子监察系统进行全过程跟踪、预警、督办。

9 社会评价

9.1 评价主体

包括但不限于服务对象、政务服务管理部门、社会组织、专家学者、媒体等。

9.2 评价内容

包括但不限于以下内容：

- a) 服务事项，包括窗口无否决权、首问负责、限时办结、一次性告知等制度的落实情况，一件事一次办、全省通办、信用审批等重点服务事项的办理情况；
- b) 服务水平，包括业务专业度、仪容仪表、服务礼仪、服务用语、投诉处理等；
- c) 办事流程，包括咨询、预约、申请、接件、受理、审查、决定、制证、出件、评价等环节；
- d) 服务效率，包括服务中是否有办事拖拉、推诿扯皮、效率低下现象；有无“门难进、脸难看、话难听、事难办”等问题；有无利用职权“吃、拿、卡、要”等现象；有无不按规按章办事等情形；
- e) 设施设备，包括基础设施、业务办理设施、便民服务设施、智能设施、信息公开与宣传设施、安防与应急设施等的完善程度和可用性等；
- f) 秩序管理，包括取号秩序、排队秩序、自助设备使用秩序等；
- g) 智能化水平，包括智能化设备和技术的使用等；
- h) 多元化服务，包括适老化和无障碍服务、涉外服务等；
- i) 便民程度，包括周边交通便利程度、公共设施配备情况、是否设置母婴室、是否提供免费打印服务、免费拍照服务、免费邮寄服务等；
- j) 绿色环保，包括采用节能、低碳、可持续的建筑和装修材料，采用节能设备，绿化等环保节能举措；
- k) 安全管理，包括安保人员的配备、安全管理制度的设立、消防装置的配备与定期检查、消防通道的可用性等；
- l) 卫生情况，包括但不限于地面整洁度、卫生间整洁度、垃圾桶及时清理、卫生纸和洗手液等卫生耗材及时补充等；
- m) 公众参与，包括公开建议渠道的丰富度、畅通度、可用性、建议处理情况等。

9.3 评价方式

9.3.1 “好差评”评价

9.3.1.1 在各级政务服务场所、各类政务服务平台配置政务服务“好差评”二维码或评价器，采取“一事一评议”的方式。线上评价渠道包括海南省政务服务网和移动端政务服务应用，线下评价渠道包括政务服务场所、监督平台、服务点、自助终端、意见箱、电子邮箱、热线电话、微信和短信等。

9.3.1.2 通过场所公示海南 12345 热线平台（海南营商环境问题受理平台）二维码、窗口的“好差评”评价器等渠道，提供在线的咨询投诉、评价监督，并对受理问题实行限时办理、全程跟踪、回访评价。

9.3.1.3 评价等级分为“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”和“非常不满意”五个等级。其中，“不满意”“非常不满意”为“差评”等级。

9.3.2 评价回访

9.3.2.1 建立“督查评”制度。定期按照一定比例随机抽取评价人，开展回访调查。

9.3.2.2 制定“差评”回访制度，当评价人给出“差评”后，经办部门第一时间安排专人回访核实，通过海南 12345 热线、子平台和市县分平台主动联系评价人，能够当场解决的要当场解决；不能当场解决的，建立“差评”事项及原因电子工单，限时整改落实。

9.3.2.3 回访过程中，认真做好服务对象反映情况的记录工作，对反映的问题记录要真实、详细。

9.3.2.4 对回访中服务对象不满意的，要加强跟踪回访，耐心解答质疑。

9.3.2.5 对服务对象提出的意见和建议，进行梳理分析，合理予以采纳。

9.3.3 第三方评价

9.3.3.1 依托社会组织、中介组织、研究机构等第三方机构，定期独立开展评价工作，对政务服务场所建设与管理情况进行专业、科学、客观地评估评价。

9.3.3.2 第三方机构应制定评估方案，明确具体的评估目标、内容、标准、方法、步骤、时间安排及成果形式等，并结合政务服务场所建设管理要求构建指标体系。

9.3.3.3 第三方机构可通过全面调查、抽样调查、网络调查、实地调研、舆情跟踪、专家论证等方式进行调查与评价。

9.3.3.4 应形成评估结果报告，内容包括但不限于整体评估结论、成效与问题分析、改进意见等。

9.3.3.5 评估结果可作为政务服务场所建设、管理与服务改进的重要依据。

10 物品与财务管理

10.1 物品管理

包括日常公共物品、办公物品、私人物品、遗失物品等，其中：

- a) 日常公共物品包括但不限于医药箱、桶装水、洗手液、宣传册等，应定位摆放，规范整齐，清洁卫生，配置数量满足日常公共服务需要，被移动或消耗的物品，应专人负责及时归位或增添；
- b) 办公用品包括但不限于笔、胶水、剪刀、订书机、印泥、纸张、纸质材料等，应按使用频率定位摆放，合理设置存放数量，服务过程中产生的临时、散乱或被移动的物品，应在离岗之前或工作时间结束之后归位，办公用品由政务服务场所管理人员统一组织采买，由各工作人员自行登记领取；
- c) 私人物品包括但不限于个人衣物、饰品、钥匙、电子设备等，应存放于个人储物柜或抽屉内，并配锁；
- d) 应将遗失物品分类，定位寄放于服务咨询台或失物认领处，建立登记认领制度，明确遗失物品登记、保存、认领、注销等处置要求，并对重要的遗失物品宜采用广播、公告栏等形式进行公告。

10.2 财务管理

应对政务服务场所的财务预决算及账册、报表、凭证、票据、现金等进行规范管理。

11 安全与应急管理

11.1 安全要求

11.1.1 应建立健全安全管理制度，包括安全责任、安全教育、安全操作、安全检查、安全保密等内容。

11.1.2 应定期进行防火安全检查和演练。

11.1.3 应合理安装摄像头和报警系统并确保其正常运行，并建立场所出入管理制度，做好钥匙保管、门窗关闭情况检查等工作。

11.1.4 应制定数字化设备的安全规范，相关工作人员按照操作规程规范使用数字化设备，不应将设备的账号密码转借给他人、私自安装未经审批的软件或插件。

11.1.5 应配备头盔、胶棍、钢叉、防刺服、强光手电、防割手套等安防用品。

11.1.6 应建本地、异地数据库双容灾备份中心。

11.2 应急管理

11.2.1 应制定应对网络和系统故障的应急预案，包括备用网络和系统的替换方法、故障排除流程、常见网络和系统问题的修复措施等。

11.2.2 应配备应对停电的设备设施，例如备用发电设备、应急电源等。应制定停电应急预案，包括灯光、通信和安全设备等的备用方案。

11.2.3 应配备火灾报警系统并制定火灾应急预案，预案应包括火灾疏散路线、灭火器的位置和使用方法等。应定期进行消防演练。

11.2.4 应制定应对袭击、劫持等突发安全事件的应急预案。预案应包括紧急撤离程序、安保方案和报警措施等。

11.2.5 其他影响场所安全的情形，包括但不限于疫情、洪涝、地震等，应针对上述情形制定相应的应急预案，包括卫生防疫措施、疏散和救援程序等。

11.2.6 应定期开展安防与应急类设备的使用培训。

11.2.7 应定期演练应急预案，并依据实际情况进行修改完善。

附 录 A
(资料性)
选 址

各级政务服务场所的选址要求见下表。

表 A.1 各级政务服务场所选址要求表

政务服务场所 级别	选址			
	总体要求	公共交通	人口密度	公共设施配备
市县（区）及 以上	与周围环境相 协调，符合城市 扩展和未来发 展规划	与公共交通站点的直线距离不大 于 1 千米、道路畅通、步行与骑行 环境良好	人口密度 相对较大	周边 1 公里内应有以下设施：地铁站/公交站、 自行车停放区、停车场、餐馆、便利店、加油 站与充电站、银行
乡镇（街道）		与公共交通站点的直线距离不大 于 2 千米、道路基本畅通、步行与 骑行环境良好		周边 1 公里内应有以下设施：公交站、自行车 停放区、停车场、餐馆、便利店
村（居）及社 区				周边 1 公里内应有以下设施：公交站、自行车 停放区、停车场

附 录 B
(资料性)
区域与窗口

各级政务服务场所的窗口及配置要求见下表。

表 B.1 各级政务服务场所区域与窗口配置表

政务服务场所级别	区域	设置要求	窗口	设置要求
市县（区）及以上	咨询接待区	必选	综合咨询窗口	必选
	业务受理区	必选	综合办事窗口	必选
			帮办代办窗口	必选
			综合跨区域通办窗口	必选
			行业跨区域通办窗口	必选
			“未办成事”协调服务窗口	必选
			领导值班和投诉建议窗口	可选
			外语及方言窗口	可选
			失物招领窗口	可选
			适老化和无障碍及军人优先窗口	可选
			远程云窗口	可选
			人才服务	可选
	单一窗口	可选		
	周末窗口	可选		
	夜间窗口	可选		
制证和取证区	必选	综合发证窗口	可选	
政府信息查阅区	必选	—	—	
自助服务区	必选	—	—	
24小时自助办理区	必选	—	—	
后台办公区	必选	—	—	
配套功能区	必选	—	—	
其他自选区	可选	—	—	
乡镇（街道）	咨询接待区	必选	综合咨询窗口	必选
	业务受理区	必选	综合办事窗口	必选
			帮办代办窗口	必选
			综合跨区域通办窗口	必选
			“未办成事”协调服务窗口	可选
			领导值班和投诉建议窗口	可选
外语及方言窗口	可选			

表B.1 各级政务服务场所区域与窗口配置表（续）

政务服务场所级别	区域	设置要求	窗口	设置要求
			失物招领窗口	可选
			适老化和无障碍及军人优先窗口	可选
			远程云窗口	可选
			人才服务	可选
			单一窗口	可选
			周末窗口	可选
			夜间窗口	可选
	制证和取证区	可选	综合发证窗口	可选
	政府信息查阅区	必选	—	—
	自助服务区	可选	—	—
	24小时自助办理区	可选	—	—
	后台办公区	必选	—	—
	配套功能区	可选	—	—
其他自选区	可选	—	—	
村（居）、社区	咨询接待区	可选	综合咨询窗口	可选
	业务受理区	必选	综合办事窗口	必选
			帮办代办窗口	可选
			综合跨区域通办窗口	可选
			“未办成事”协调服务窗口	可选
			领导值班和投诉建议窗口	可选
			外语及方言窗口	可选
			失物招领窗口	可选
			适老化和无障碍及军人优先窗口	可选
			远程云窗口	可选
			人才服务	可选
			单一窗口	可选
	周末窗口	可选		
	夜间窗口	可选		
	制证和取证区	可选	综合发证窗口	可选
	政府信息查阅区	必选	—	—
	自助服务区	可选	—	—
	24小时自助办理区	可选	—	—
后台办公区	必选	—	—	
配套功能区	可选	—	—	
其他自选区	可选	—	—	

附 录 C
(资料性)
设施设备

各级政务服务场所的设备设施配置及管理要求见下表。

表 C.1 设备设施配置及管理要求表

政务服务场所级别	类型	设施设备	配置要求	管理要求
市县(区)及以上	基础设施类	电梯	必选	定期维护保养,遵守电梯安全使用规定,不在电梯内吸烟
		空调	必选	定期清洁空调滤网,保持室内温度适宜,下班时关闭
		照明设备	必选	下班时关闭
		插座	必选	按照插座额定功率进行使用,放置位置远离水源
		门窗	必选	定期清洁,下班时关闭并锁好
		楼梯护栏	必选	定期清洁
		无障碍通道	必选	
		意见箱	必选	定期查看,对收到的意见进行汇总处理
		垃圾桶	必选	定期清洁
		档案柜	必选	定期清洁并补充消耗的资料
	业务办理类	服务柜台	必选	定期清洁,补充笔、印泥等耗材
		取号机	必选	确保正常使用
		电子显示屏	必选	
		岗位牌	必选	
		桌椅	必选	保持干净整洁
		电脑	必选	专人管理,定期维护
		电话	必选	专人接听,确保畅通无阻
		打印设备	必选	定期补充墨盒和纸张
		高拍仪	必选	确保正常使用
		读卡器	必选	确保正常使用
		扫描设备	必选	确保正常使用
		服务质量评价设备	必选	确保正常使用
		制证机	必选	定期维护保养
		人脸识别设备	可选	确保正常使用
		扫码设备	可选	确保正常使用
	电子签名设备	可选	确保正常使用	
指纹采集设备	可选	确保正常使用		
便民服务类	座椅	必选	保持干净整洁	

表C.1 设备设施配置及管理要求表（续）

政务服务场所级别	类型	设施设备	配置要求	管理要求
		饮水机	必选	专人管理，定期清洁，保证水质
		放大镜	必选	
		便民自助电脑	可选	专人管理，定期维护
		自助打印设备	可选	定期补充墨盒和纸张
		自助拍照设备	可选	确保正常运行
		自动售卖机	可选	—
		母婴专用设施	可选	定期清洁，确保干净整洁
		充电宝	可选	专人管理借还事宜
		手语设备	可选	定期维护保养
	智能设施类	监控	必选	确保正常运行
		自助终端	必选	
		网络设备	必选	
		智能门禁设备	可选	
	信息公开与宣传类	宣传牌	可选	定期更新，展示有效信息
		宣传架	必选	
		宣传栏	可选	
		宣传墙	可选	
	安防与应急类	发电设备	必选	专人管理，确保正常使用
		应急照明灯	必选	
		备用网络和系统	必选	
		消防器材	必选	依照相关规定进行配置和管理
		应急通讯设备	必选	专人管理，确保正常使用
		防洪沙袋	必选	定期检查维护，确保正常使用
救生衣		必选		
医药箱等		必选	定期检查补充，更换过期物资	
安检仪器		可选	定期检查维护，确保正常使用	
自动体外除颤器	可选	定期检查维护，确保正常使用，在明显位置配备使用说明，不得上锁		
乡镇（街道）	基础设施类	电梯	可选	定期维护保养，遵守电梯安全使用规定，不在电梯内吸烟
		空调	必选	定期清洁空调滤网，保持室内温度适宜，下班时关闭
		照明设备	必选	下班时关闭
		插座	必选	按照插座额定功率进行使用，放置位置远离水源
		门窗	必选	定期清洁，下半时关闭并锁好
		楼梯护栏	必选	定期清洁
		无障碍通道	必选	

表C.1 设备设施配置及管理要求表（续）

政务服务场所级别	类型	设施设备	配置要求	管理要求
		意见箱	必选	定期查看，对收到的意见进行汇总处理
		垃圾桶	必选	定期清洁
		档案柜	必选	定期清洁并补充消耗的资料
	业务办理类	服务柜台	必选	定期清洁，补充笔、印泥等耗材
		取号机	必选	确保正常使用
		电子显示屏	必选	
		岗位牌	必选	
		桌椅	必选	保持干净整洁
		电脑	必选	专人管理，定期维护
		电话	必选	专人接听，确保畅通无阻
		打印设备	必选	定期补充墨盒和纸张
		高拍仪	必选	确保正常使用
		读卡器	必选	确保正常使用
		扫描设备	必选	确保正常使用
		服务质量评价设备	必选	确保正常使用
		制证机	可选	定期维护保养
		人脸识别设备	可选	确保正常使用
		扫码设备	可选	确保正常使用
		电子签名设备	可选	确保正常使用
		指纹采集设备	可选	确保正常使用
	便民服务类	座椅	必选	保持干净整洁
		饮水机	必选	专人管理，定期清洁，保证水质
		老花镜	必选	确保正常使用
		放大镜	必选	
		助听器	必选	
		轮椅	可选	
		手写板	必选	
		便民自助电脑	可选	专人管理，定期维护
		自助打印设备	可选	定期补充墨盒和纸张
		自助拍照设备	可选	确保正常运行
自动售卖机		可选	—	
母婴专用设施		可选	定期清洁，确保干净整洁	
充电宝		可选	专人管理借还事宜	
手语设备	可选	定期维护保养		
意见箱	必选	定期查看，对收到的意见进行汇总处理		
垃圾桶	必选	定期清洁		
档案柜	必选	定期清洁并补充消耗的资料		

表C.1 设备设施配置及管理要求表（续）

政务服务场所级别	类型	设施设备	配置要求	管理要求
	智能设施类	监控	必选	确保正常运行
		自助终端	必选	
		网络设备	必选	
		智能门禁设备	可选	
	信息公开与宣传类	宣传牌	可选	定期更新，展示有效信息
		宣传架	必选	
		宣传栏	可选	
		宣传墙	可选	
	安防与应急类	发电设备	可选	专人管理，确保正常使用
		应急照明灯	必选	
		备用网络和系统	可选	
		消防器材	必选	依照相关规定进行配置和管理
		应急通讯设备	必选	专人管理，确保正常使用
		防洪沙袋	必选	定期检查维护，确保正常使用
		救生衣	必选	
		医药箱等	必选	定期检查补充，更换过期物资
		安检仪器	可选	定期检查维护，确保正常使用
		自动体外除颤器	可选	定期检查维护，确保正常使用，在明显位置配备使用说明，不得上锁
	村（居）、社区	基础设施类	电梯	可选
空调			必选	定期清洁空调滤网，保持室内温度适宜，下班时关闭
照明设备			必选	下班时关闭
插座			必选	按照插座额定功率进行使用，放置位置远离水源
门窗			必选	定期清洁，下班时关闭并锁好
楼梯护栏			必选	定期清洁
无障碍通道			可选	
意见箱			必选	定期查看，对收到的意见进行汇总处理
垃圾桶			必选	定期清洁
档案柜			必选	定期清洁并补充消耗的资料
业务办理类		服务柜台	可选	定期清洁，补充笔、印泥等耗材
		取号机	可选	确保正常使用
		电子显示屏	可选	
		岗位牌	必选	摆放在窗口前的适当位置
		桌椅	必选	保持干净整洁
	电脑	必选	专人管理，定期维护	

表C.1 设备设施配置及管理要求表（续）

政务服务场所级别	类型	设施设备	配置要求	管理要求
		电话	必选	专人接听，确保畅通无阻
		打印设备	必选	定期补充墨盒和纸张
		高拍仪	必选	确保正常使用
		读卡器	必选	确保正常使用
		扫描设备	必选	确保正常使用
		服务质量评价设备	必选	确保正常使用
		制证机	可选	定期维护保养
		人脸识别设备	可选	确保正常使用
		扫码设备	可选	确保正常使用
		电子签名设备	可选	确保正常使用
		指纹采集设备	可选	确保正常使用
	便民服务类	座椅	必选	保持干净整洁
		饮水机	必选	专人管理，定期清洁，保证水质
		放大镜	必选	确保正常使用
		助听器	必选	
		手写板	必选	
		轮椅	可选	
		便民自助电脑	可选	专人管理，定期维护
		自助打印设备	可选	定期补充墨盒和纸张
		自助拍照设备	可选	确保正常运行
		自动售卖机	可选	—
		母婴专用设施	可选	定期清洁，确保干净整洁
	充电宝	可选	专人管理借还事宜	
	手语设备	可选	定期维护保养	
	智能设施类	监控	必选	确保正常运行
		自助终端	可选	
		网络设备	必选	
		智能门禁设备	可选	
	信息公开与宣传类	宣传牌	可选	定期更新，展示有效信息
		宣传架	必选	
		宣传栏	可选	
		宣传墙	可选	
	安防与应急类	发电设备	可选	专人管理，确保正常使用
应急照明灯		可选		
备用网络和系统		可选		
消防器材		必选	依照相关规定进行配置和管理	
应急通讯设备		可选	专人管理，确保正常使用	
防洪沙袋		可选	定期检查维护，确保正常使用	

表C.1 设备设施配置及管理要求表（续）

政务服务场所级别	类型	设施设备	配置要求	管理要求
		救生衣	可选	定期检查维护，确保正常使用
		医药箱等	可选	定期检查补充，更换过期物资
		安检仪器	可选	定期检查维护，确保正常使用
		自动体外除颤器	可选	定期检查维护，确保正常使用，在明显位置 配备使用说明，不得上锁

附 录 D
(资料性)
海南省政务服务规范二十条

D.1 五个“一样”

- D.1.1 业务难易一样受理。
- D.1.2 审查审批一样标准。
- D.1.3 投诉建议一样热情。
- D.1.4 忙时闲时一样认真。
- D.1.5 熟人生人一样亲切。

D.2 “三声”服务

服务过程中（包括现场沟通和接听电话）需使用文明用语，不得音调过高、语速过快或过慢，并做到“三声”服务：来有迎声，问有答声、走有送声。

D.3 日常行为规范

- D.3.1 不得玩游戏、网上购物、看视频、看无关网页、看与工作无关的书报、睡觉、打瞌睡、嬉笑打闹、无视群众等；
- D.3.2 不得使用手机（与工作无关时）、电脑等设备上网聊天、串岗聊天、大声喧哗等；
- D.3.3 工作时间应按规定着统一的工作制服（特别注意：马甲系扣、衬衫扎进裤子）、单色工装皮鞋；
- D.3.4 工作时间禁止吃东西、用吸管喝饮料、嚼口香糖等。

D.4 纪律、工作态度、安全及保密

- D.4.1 不得辱骂、诋毁同事及上级领导，或与同事、上级发生肢体冲突；
- D.4.2 不得散播、传播谣言或不利于工作、不利于团队的信息；
- D.4.3 每次离岗时间不得超过15分钟，如有特殊情况提前与组长报备，如果组长不在，跟场所管理人员报备。无特殊情况每日累计离岗时间不得超过30分钟，开会、培训等情况除外。
- D.4.4 按时参加早会；
- D.4.5 不得无故缺席政务中心组织的培训、集体会议、党支部会议、考试等，不得迟到，早退；
- D.4.6 每次离岗应摆放暂停服务标识，提示告知办事群众；
- D.4.7 每次离岗应告知相邻工位；
- D.4.8 除业务需要外，相邻窗口的两人不得同时离岗；
- D.4.9 上班时间内未经组长允许，不得私自调换工作岗位或轮岗安排；
- D.4.10 不得不服从区政务中心工作安排、不服从小组长工作安排管理、不认真完成上级交办工作任务；
- D.4.11 不得私带非工作人员进入工作区域内；
- D.4.12 不得接受行政相对人给予的有价财物；
- D.4.13 不得伪造虚假信息或证明；
- D.4.14 不得违反安全、保密等工作纪律。

D.5 仪容仪表

- D.5.1 仪容整洁端庄，女士化淡妆，刘海不遮眉毛，头发梳理整齐，发长过肩须盘发挽于发网内；男士面部干净、无须，发长前不遮额、侧不盖耳、后不触领，不剃光头；
- D.5.2 佩戴饰品遵循大方得体原则，不佩戴夸张的耳环、戒指、手链、手镯、手表等饰品；忌用刺激性气味强的香水；不留长指甲，不抹指甲油；
- D.5.3 穿着干净整洁的工装、工作鞋，佩戴工作牌，不得穿拖鞋、戴帽等；
- D.5.4 不得出现披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿等现象；
- D.5.5 出于特殊原因不便穿着统一工装时，应穿着与工装颜色相近的简洁、大方、得体的便服，不得穿着奇装异服上班，不得穿着露背服装、超短裙及过于透明的服装。

D.6 服务礼仪

- D.6.1 应热情、礼貌地接待服务对象，做到微笑服务，积极主动地为服务对象提供帮助和支持；
- D.6.2 端正坐姿，上身自然挺直，两肩平衡放松，后背与椅背保持一定间隙；
- D.6.3 挺拔站姿，身正、肩平、背直、抬头、挺胸、收腹，双手自然相握于腹前或自然下垂；
- D.6.4 接待服务对象时，保持微笑，双手接收或递送资料；
- D.6.5 接递文件资料时不得出现丢、扔、抛、甩等现象；
- D.6.6 指引服务对象时，使用标准指引手势，五指并拢伸直，掌心稍稍向上指向目标位置；
- D.6.7 接听咨询电话时，在响铃三声内接起，使用规范服务用语，待服务对象挂断电话后再放下电话，及时回拨未接听的来电；
- D.6.8 认真倾听、准确把握服务对象的需求，能即时解答的，耐心细致予以解答；不能即时解答的，耐心说明原因。

D.7 服务态度

服务过程中（包括现场沟通和接听电话），不得出现态度生硬、冷言冷语、言语粗暴、争执冲突等现象。对待群众咨询提问，不得出现搪塞、推诿、不理不睬等现象。

D.8 服务用语

- D.8.1 使用标准普通话（外语、方言座席除外），保持语态亲切温和、语言简洁准确、语音语速适中，声音以服务对象能听清楚且不影响相邻窗口办事为宜；
- D.8.2 对服务对象使用“先生、女士”等尊称及“请、您好、请稍等、谢谢、对不起、再见”等敬语，严禁使用粗话、脏话等服务禁语；
- D.8.3 尽量避免对服务对象使用“不行、不可以、不知道、不清楚”等用语，若使用，必须向服务对象作出有依据、合情合理的答复解释。

D.9 环境管理

随时保持办公环境干净整洁、办公用品摆放整齐，且保证办公用品可以正常使用，如出现签字笔无法书写、印泥少油等情况需及时增补更换，不得出现在办公场所随意摆放个人物品等现象。

D.10 设备管理

下班后应关闭工作电脑及其他相关设备，将印章等重要物品入柜。

D.11 应急管理

出现办事群众情绪激动时，应及时安抚，引导群众至后台办公室、投诉处理接待场所等，维护好大厅正常工作秩序。

D.12 服务效能

D.12.1 在完成服务后需提醒办事群众对服务进行评价，不得出现窗口工作人员自行评价、请群众多次评价等现象。工作期间正常登录评价系统，显示工作人员个人信息，个人信息与实际服务人员信息一致；

D.12.2 工作人员须依照叫号顺序办理业务，不得违规叫号、挑号、跳号，除军人依法优先外，不得出现熟人优待或插队等现象；

D.12.3 应了解熟知业务知识，及其他与岗位工作相关的信息法律法规或文件内容，在每次举行的大型考试中，综合排名后5名的，作扣除绩效处理；

D.12.4 窗口人员须准确无误地接收办理事项的手续、材料等，不得出现收错、放错、录入错误、给错、办错等现象以及因个人原因造成的退件、删除工单。

D.13 首问负责

接待群众过程中实行首问负责制度，最先接待办事群众的窗口工作人员作为首问负责人，需主动、热情地接待和答复，负责解答或指引到相关窗口，不得推诿、搪塞。

D.14 一次性告知

接待群众过程中需一次性告知办理事项的手续、材料、程序和受理时限等，对申请材料不齐全或不符合法定形式的，应在五个工作日内一次性书面告知服务对象需要补正的全部内容。

D.15 受理规范

严格执行标准化受理流程及大厅运行规则执行，不得出现与办事指南要件不符的情况，以及人情件、违规件、超权限受理或因个人原因导致事项受理错误现象。

D.16 前后台配合

不得出现对后台人员的指导不耐烦、文件流转不配合、提出的合理、合规要求放任不管或拖延不办、因业务问题抱怨等情况。

D.17 规章制度

应遵守政务中心及公司出台的各项规章制度要求，包括但不限于窗口人员管理办法、特殊时期相关要求（如疫情防控相关规定），以及其他政务中心相关规定。

D.18 禁止吸烟

在工作时间内（不含午休）不得吸烟。

D. 19 杜绝浪费

在政务中心用餐必须严格遵守相关规定，杜绝乱扔乱倒行为发生。

D. 20 负面舆情

不得擅自将单位内部规章制度通过微信或互联网平台等发布、不得擅自接受媒体采访。

参 考 文 献

- [1] GB/T 32169.1 政务服务场所运行规范 第1部分：基本要求
 - [2] GB/T 32170.1 政务服务中心标准化工作指南 第1部分：基本要求
 - [3] GB/T 39554.1—2020 全国一体化政务服务平台 政务服务事项基本目录及实施清单 第1部分：编码要求
 - [4] GB/T 39735—2020 政务服务评价工作指南
-