一、岗位名称：政务服务中心综窗人员

二、人数：**13**人

三、工作时间

星期一至星期五

9:00-12:00 13:00-17:00（节假日除外）

延时服务时间 星期一至星期五

8:30-9:00 12:00-13:30 17:00-17:30（节假日除外）

周六

9:00-12:00 13：30-15:30（国家法定节假日不办理）

四、外包合同：按照海淀区上庄镇人民政府规章制度及要求与中标单位签订外包服务合同。

五、工作目标

按照海政办发﹝2019﹞1号《海淀区政务服务“一窗式”改革综合窗口设置方案》，做好综合窗口设置工作的目标为：

1.便捷高效。实现“按部门、按事项设窗”到“一窗受 理”的转变，为“一表受理、并联审批、一窗办结”奠定基础， 切实破解企业、群众“来回跑、多头跑”和窗口忙闲不均、排队 等候的问题。落实“两集中两到位”，整合强化审批力量，推进 信息共享和材料复用，提高审批效率。

2.规范集约。实现事项受理、人员管理和窗口服务统一 规范，进一步提升整体服务水平。集约利用好各类政务服务资源， 做强网络咨询、电话咨询和窗口咨询功能，实现窗口减量发展、 窗口服务队伍更加精干，全面提升整体政务服务效能。

3.联动通办。依托海淀区“一网通办”平台，实现网上 办事与“一窗式”服务充分衔接，通过线上线下联动和服务协同 实现事项办理“最多跑一次”或“零跑路”。依托规范化、标准 化的综合窗口服务，实现事项无差别办理，推进事项全区通办。

六、人员岗位职责：

按照《政务服务中心现场运行和管理规范》要求，政务服务中心应组建职业修养良好、综合素质 较高、业务知识全面、服务能力突出的窗口人员队伍，负责服务 现场的咨询、受理、出件及引导、帮办、便民服务等工作。详见附件《政务服务中心现场运行和管理规范》第四章人员管理中的第二十四条窗口人员应遵守的仪容仪表规范、第二十五条行为举止规范、第二十六条服务用语规范、第二十七条窗口人员禁忌出现的行为及用语。

七、服务期：

本次合同服务期一年。

服务合同签订的服务期限为一年，一年合同期届满后，在不改变合同其它条款的情况下，可视服务情况与中标单位续签合同，续签次数不得超过两次，总服务期限不得超过三年

八、验收

按照《政务服务中心现场运行和管理规范》要求，综窗团队应符合第五章监督评价体系中的全部内容。

附件

政务服务中心现场运行和管理规范

1. 总 则
2. 为进一步加强各级政务服务中心管理，推进政

务服务运行标准化、服务供给规范化、企业群众办事便利化，提升政 务服务效能，根据有关法律法规和现行制度规定，结合本市实际，制定本规范。

1. 本规范所称政务服务中心是指集中为公民、法

人和其他组织提供政务服务事项受理、办理、反馈等服务的实体平台。适用于市、区、乡镇（街道）各级政务服务中心建设、运行及服 务管理工作，村（社区）和园区、商务楼宇、商圈政务服务站点 可参照执行。

1. 政务服务中心运行和管理应遵循依法行政、公

开规范、便民高效、廉洁自律的原则，为企业群众提供优质便捷的政 务服务。

1. 政务服务中心运行和管理要坚持以人民为中心

的发展思想，以群众需求第一、群众诉求第一、群众体验第一、群众满意第一，秉承贴心服务理念，用政务服务“小小窗口”为企业群众提供暖、快、优的“满满服务”。

第二章 功能布局

第五条 政务服务中心空间划分应符合功能集中、内外部适度分离、方便服务的要求，合理设置咨询服务区、窗口服务区、 政务公开区、自助服务区、休息等候区、审批服务区和其他功能 区。服务场地面积受限的，功能区可合并设置。

第六条 咨询服务区应具备咨询、引导、帮办、投诉、便民 等服务功能，应设置在政务服务中心主要入口显著位置，对于有多个入口的政务服务中心，可在每个入口处设置咨询服务区，或在次要入口设置规范的标识及导向系统。应按照业务办理需求配置咨询服务台、服务电话、取号机、楼层指引、政务公开资料等 设施设备及用品，在明显位置公示咨询服务电话、投诉监督电话，并提供最新版本的办事指南。

 第七条 窗口服务区应具备咨询、接件、受理、出件等服务功能。窗口服务区的设置位置和窗口数量应能满足业务需求。窗口应为开放式窗口，配有业务柜台、座椅，放置工作牌、签字笔、评价器等服务用品，其中，业务柜台台面距地面高度宜为 70 厘米-85 厘米，其下部宜至少留出宽 75 厘米、高 65 厘米、深 45 厘米空间；应配有工作柜台，按照业务需要配置计算机、叫号机、 扫描仪、复印机、打印机、高拍仪、身份证读取器、电话等办公 设备；应在明显位置公示服务人员信息，内容包括服务人员姓名、 照片、工作岗位、工作职责、服务承诺等。

第八条 政务公开区应具备政府信息查阅和索取等服务功能，应设置在政务服务中心显著位置，宜配有告知/宣传陈列架、 自助查询机、宣传栏、电子信息屏等设备及用品，提供方便服务对象查阅和索取的政府信息资料及最新版办事指南；应主动公开 政务服务相关政策信息，包括政府公报以及优化营商环境、惠民 利民等政策信息。具备条件的政务服务中心可将政府信息依申请 公开受理等工作纳入政务公开区提供服务。

第九条 自助服务区应具备网上注册、网上登陆、网上预约、 网上申请、网上查询等智能服务功能，可按照需求配置自助功能 设施，包括但不限于自助服务终端、自助柜、智能交互辅助设备、 多媒体展示、电脑、范例展示等设施。具备条件的政务服务中心 可设置 24 小时自助服务区。

 第十条 休息等候区应具备人性化、便民化的休息等候服务功能，应按照需求设置休息等候座椅、填单台、告知/宣传陈列架、饮水机等，不宜设置在人流密集的过道和出入口区域。

第十一条 审批服务区为进驻部门集中办公、履行审批职能的区域，应相对封闭独立。其他功能区包括但不限于档案室、会 议室、母婴室、卫生间等。

第十二条 政务服务中心应按照本市政务服务标识及应用 规范统一中心名称、统一形象标识、统一悬挂标志。政务服务中心和服务站点周边及服务场所内应为服务对象提供“对外服务时间”、“延时服务时间”等告知性标志，“紧急出口”等必要、直观的引导标识，“禁止吸烟”等警示性标志，规范设置“爱心窗口”、“军人优先”、“无障碍服务”等标识指引和提示服务对象准确、快捷到达相关服务区域。

第三章 运行管理

第十三条 政务服务中心应明确相应的工作机构负责服务现场的管理工作，承担统筹协调的职责，履行工作推进、现场指导、监督检查等职能。协调推动服务承诺、首问负责、一次性告知、暖心服务、亮明身份、帮办服务、政务服务效率促进等制度 落实。

第十四条 政务服务中心进驻部门负责本部门进驻事项、进驻人员、审批专用章等方面的日常管理工作，应积极推动容缺受理、告知承诺、委托受理、授权审批等改革政策落地。

第十五条 政务服务中心应建立工作日领导带班值班制度， 统筹协调解决服务秩序类、系统故障类、突发情况类等事件的现 场处置，并在咨询服务区的服务台、公告栏等明显位置对外公示。

第十六条 政务服务中心宜根据服务和管理需要提供多语种服务。政务服务中心应能提供辅助申请材料准备、辅助自助机 查询、辅助取号等帮办服务。

第十七条 政务服务中心应因地制宜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、绿化设施以及服务设备、办公设备、保障设备和应急设备等，并及时做好服务现场设 施设备的日常管理与维护。

第十八条 政务服务中心应提前 30 分钟开放休息等候区迎候服务对象，提供饮用水，宜提供播放新闻或公益短片等服务; 应开设延时服务窗口提供延时服务，包括但不限于：法定工作日 早晚错峰期间提供预约事项的办理服务；法定工作日午休期间提 供全部事项的办理服务；周六（法定节假日除外）应提供不少于4小时的预约事项的办理服务；具备条件的，周日可提供预约事项的办理服务。

 第十九条 政务服务中心应营造安静舒适的环境，宜采用电子显示屏、手机短信通知等无声叫号方式。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。疫情期间须严格落实疫情防控措施，定期进行环境消杀、环境检测。

第二十条 政务服务中心应做好服务现场的取号、等候、办理和其他服务秩序管理，对中介代办扰序行为开展综合治理。应 根据窗口布局定位配置取号机，按服务对象流量合理配备安保力 量。窗口人员应按序逐一提供服务。对等候事项办理的服务对象， 应引导其在一米线外排队等候，或引导至休息等候区等待。如遇烦躁、情绪激动和特殊服务对象，应及时安抚和引导。应主动做好现场其他服务对象的引导，确保有序流动。

 第二十一条 政务服务中心应做好服务现场的应急安全管理。应明确组织机构、实施人员、工作机制以及相应程序和要求。 应建立健全包括安全责任、安全教育、安全操作、安全检查、 安全保密等内容的安全管理制度。应制定消防、自然灾害、安全事故、公共卫生事件、社会安全事件等各类应急预案，并严格落实各类安全与应急措施。应急预案应按照相关要求进行定期演练，并依实际情况定期修改完善。

第二十二条 政务服务中心应做好服务现场物品和文档管理。日常公共物品应定位摆放，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。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日结束之后归位。私人物品应存放于个人储物柜或抽屉内，不应出现在公众视线之内。存放私人物品的储物柜 或抽屉应合理分类，整洁有序；存放处应有标签，宜配锁。应建立遗失物品登记认领制度，明确遗失物品登记、保存、认领、注销等处置要求。服务过程中产生的文档要及时整理、存放、流转和归档。

第四章 人员管理

第二十三条 政务服务中心应组建职业修养良好、综合素质 较高、业务知识全面、服务能力突出的窗口人员队伍，负责服务 现场的咨询、受理、出件及引导、帮办、便民服务等工作。鼓励 通过政府购买服务等方式，原则上按照每个窗口 1.2 的人员比 例，配足配强综合窗口人员。

 第二十四条 窗口人员应遵守以下仪容仪表规范。（一）头发清洁整齐，发色为黑色或深棕色。女士发型应前不遮眉，侧不挡脸，过肩长发扎起或盘起。男士发型应前不遮眉， 侧不掩耳，后不触领。（二）面部自然得体，保持牙齿清洁，口气清新。女士可淡 妆上岗，使用口红以颜色柔和为宜，使用香水以清新淡雅为宜； 男士应面部清洁、不留胡须，不露鼻毛。（三）手部干净整洁，保持手心、手背、手指、指缝清洁。 不留长指甲，不抹鲜艳指甲油。手表、戒指、项链、耳钉等配饰 款式以简单大方为宜，不可佩戴耳环、手链等。 （四）着装规范整洁，应着统一正装或制服，扣齐纽扣，无 褶皱，无异味。系深色皮带，着深色皮鞋，男士鞋跟一般不高于 3 厘米，女士鞋跟一般不高于 4 厘米。（五）工牌统一规范，佩戴位置应与正装或制服左上兜齐平 居中，佩戴其他徽章应位于工牌之上居中。

 第二十五条 窗口人员应遵守以下行为举止规范。（一）窗口人员应精神饱满，站姿挺拔、坐姿端庄、行姿稳健，举止文雅大方，动作规范得体，做到来有迎声、问有答声、 走有送声，全程面带微笑，亲切自然。（二）窗口人员应提前 10 分钟到岗准备，检查窗口办公设 备正常运行情况，查看业务受理需用的表单、样表模板、签字笔 等是否齐备、摆放规范。 （三）窗口人员应微笑示意、主动询问办事人业务办理需求， 提供咨询答疑、取号引导、帮办代办、受理投诉、辅助指导相关设施设备使用等服务。（四）窗口人员服务过程中，应面朝办事人举手迎候，认真 倾听，主动回应，文档资料宜双手接收或递送。中途若遇到其他 办事人咨询业务，应适时给予响应。暂时离岗或归位时要主动微 笑致歉。因事需离开 15 分钟以上，应向带班人员报备。（五）窗口人员服务完成时应主动向服务对象递交受理回执、证照批文等资料，并告知相关注意事项，主动邀请服务对象作出服务评价并微笑道别。 （六）窗口人员工作结束后，及时做好文档资料的留存和交 接，整理办公区域物品及卫生，关闭所有办公设备电源。

第二十六条 窗口人员应遵守以下服务用语规范。（一）服务过程中使用的用语标准：1.表情亲切、语调柔和、口齿清楚、条理清晰、言简意赅、用语文明，应当使用普通话； 2.应使用“先生、女士”等尊称； 3.应使用“请、您好、谢谢、对不起、再见”等敬语。 （二）服务过程中使用的文明用语： 1.咨询服务时，主动询问办事人“您好！请问您需要办理什 么业务？”“您好！请问有什么可以帮您的吗？”等； 2.引导服务时，主动引导办事人“您好，您办理的业务在× ×号窗口受理。”“您好，您可以到××处乘坐电梯或扶梯到×× 层窗口办理。”等； 3.办理业务时，应当使用“您好，请提交您的申请材料。”“您好，您提供的材料不完整或不正确，请您按××要求补正。”“您好，您的××填写有误，请按要求重新填写。”等； 4.业务办结时，应当使用“您的业务已办理完毕，这是您的 受理单/结果文书，请收好。”“请您对我的服务作出评价。”“请带好您的随身物品。”“您慢走，再见！”等； 5.接听电话时，应当使用“您好，这里是××政务服务中心。” “请问您有什么事吗？”“请稍等，我记录一下，您请讲。”“请您再说一遍。”等； 6.回复电话时，应当使用“您好，这里是××政务服务中心， 您上次咨询的关于××的问题现在给您答复如下。”“如果您还有 其他需要帮助的地方，欢迎再次来电咨询。”等； 7.办事人提出建议和意见时，应当使用“谢谢您的宝贵意见 和建议。”“您反映的情况我们将尽快落实，谢谢您对我们工作的支持。”“谢谢您的批评，我们一定会尽快改进。”“对于给您带来 的不便，请您见谅。”等。

 第二十七条 窗口人员禁忌出现以下行为及用语。（一）服务过程中禁止出现的行为： 1.迟到、早退、未经请假外出，擅离工作岗位等； 2.工装便装混搭，穿运动鞋和露脚趾的凉鞋、凉拖上班等； 3.浓妆艳抹、饰品夸张、发型奇异等； 4.工作时间网购、炒股、打游戏、浏览视频、网上聊天、拨打私人电话，以及做其他与工作无关的事情等； 5.工作时间大声喧哗、嬉闹，脱岗、离岗、串岗、空岗、扎 堆聊天等； 6.工作时间在窗口看报纸及与工作无关的书籍、杂志等； 7.与服务对象发生争吵，出现纷争时未及时反映等； 8.单手指指人和物，倚靠、抱胸、叉腰、托腮、趴卧以及手势幅度过大，捋头发、玩手指等小动作；接递文件资料时不得出 现丢、扔、抛、甩等行为； 9.电脑安装与工作无关的软件，桌面不按政务服务中心统一要求自行设置系统页面和屏幕保护程序； 10.擅自挪动办公电脑和屏幕摆放的位置，工作时间在座椅 上随意转动或来回移动椅子的位置；11.在大厅、后台、楼梯间、卫生间等室内场所吸烟； 12.其他有损窗口形象的行为。（二）服务过程中禁止使用的不文明用语： 1.我不知道，你去问 xxx；2.不行；3.不清楚4.急什么，没看我正忙着吗！ 5.怎么不说清楚；6.我不是说过了吗？7.找领导去，我管不着； 8.快点，我下班了；9.有牌子，自己看清楚了再来；10.你看不懂汉字吗！11.其他有损窗口形象的不文明用语。

 第二十八条 政务服务中心应对工作人员不同阶段工作需求构建分层分类的培训体系。上岗前，开展以熟悉行政法规、窗口服务规范、窗口办事流程、文明服务礼仪等必备知识和技能的 岗前培训。正式上岗后，定期或不定期组织开展专业知识、专业 技能和工作方法培训。政务服务中心应采取早训晚结、每周测验、 每月月考、季度排名、年度展示等方式进行培训效果评估。政务服务中心应定期组织开展“服务之星”“先进进驻单位”“最佳首席代表”评比，促进互相学习、交流互鉴。

 第二十九条 政务服务中心应以促进并维持工作人员职业 健康为目的，防止工作人员的健康受工作环境影响，保护工作人员不受健康危害因素伤害。对存在职业禁忌症的窗口人员，应及时安排调休、换岗，病情严重经治疗后仍不适合继续工作的窗口人员，应调离岗位。职业禁忌症根据卫生部、劳动和社会保障部 公布的职业病的分类和目录确定，应按照《职业病诊断与鉴定管理办法》有关规定进行鉴定。

第五章 监督评价

第三十条 政务服务中心应对政务服务全过程进行监督，建立“表扬台”“曝光台”反馈监督情况。政务服务中心应接受服 务对象、媒体、社会、电子监察等的监督。政务服务事项办理情况应纳入电子监察系统和效能促进平台进行全过程跟踪、预警、督办。

第三十一条 政务服务中心应建立政务服务体验员队伍，安排政务服务体验员或邀请第三方机构体验监督线上线下政务服 务事项办理和服务等情况。对年度办件量较大的高频事项进行全 面体验，对事项调整、流程优化、问题突出、投诉集中等情况进行即时体验，对重大改革决策部署实施进行跟踪体验，对服务对象办事中反应突出的问题和矛盾进行定向体验。

 第三十二条 政务服务中心应主动公开监督投诉信息，包括投诉受理单位、投诉渠道、投诉电话等，确保投诉渠道便利、畅通。政务服务中心投诉监督电话应统一为12345，并在显著位置 对外公示。

 第三十三条 政务服务中心应设立“‘办不成事’反映窗口”，对反映问题“闻风而动、接诉即办”，办理流程包括发现问题、分析原因、派发工单、限期解决、结果核查、监督检查等，建立“办不成事”问题台账，对投诉、建议、咨询、表扬类内容分类登记。

 第三十四条 政务服务中心接到服务对象投诉时，应第一时间安排专人回访核实，并按照“接诉即办”规定和时限要求办结反馈，定期对投诉问题情况进行分析和通报，督促投诉问题解决，对服务对象身份和投诉资料保密并完整保存、建档归档。

 第三十五条 政务服务中心应建立公众参与政务服务“好差 评”机制，评价范围包括政务服务中心、进驻事项、政务服务平台、进驻人员等，评价内容包括服务环境、服务供给、服务获取、监督反馈、服务创新等，评价渠道包括评价器、二维码、电话、自助终端、意见簿、意见箱等。有条件的，可设置自助评价专区，引导服务对象进行独立评价。除依法不应公开信息外，“好差评” 结果、差评整改情况及满意度评价结果应通过政务服务平台向社会公开。定期对评价结果进行分析研判，对服务对象反映强烈、 差评集中的事项，应及时调查研究，归纳发现政务服务的堵点难 点，提出解决方案和整改措施。对服务对象反映集中的问题，限期依法依规整改解决。

第六章 附 则

第三十六条 本规范由市政务服务局负责解释，并实施动态 调整。

第三十七条 本规范自发布之日起实施。