

乡（镇、街道）便民服务中心、村（社区） 便民服务站建设规范

2024 - 07 - 26 发布

2024 - 10 - 25 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 规划设计	1
5 功能区设置	2
6 标识和标牌	3
7 设施设备	4
8 人员配备	4
9 制度建设	5
10 运行管理	5
11 服务模式	5
12 综合服务	5
附录 A（资料性） 一类设施设备	6
附录 B（资料性） 二类设施设备	8

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。

本文件由河南省行政审批和政务信息管理局提出。

本文件由河南省大数据标准化技术委员会（HN/TC 26）归口。

本文件起草单位：项城市政务服务和大数据管理局、项城市行政服务中心。

本文件主要起草人：李庆伟、刘娟、韩维兵、马辽、邓秋贤、马建勋、范刚领、王富威、姜丹烽、孔春兰、孔彬彬、刘恒、吴宏军。

乡（镇、街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站建设规范

1 范围

本文件规定了乡（镇、街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站的规划设计、功能区设置、标识和标牌、设施设备、人员配备、制度建设、运行管理、服务模式等。

本文件适用于乡（镇、街道）、村（社区）便民服务场所建设。

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 5768.1 道路交通标志和标线 第1部分：总则
- GB 5768.2 道路交通标志和标线 第2部分：道路交通标志
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则
- GB/T 18883 室内空气质量标准
- GB/T 18894 电子文件归档与电子档案管理规范
- GB/T 20501（所有部分） 公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求
- GB/T 26189 室内工作场所的照明
- GB/T 32169.1 政务服务中心运行规范 第1部分：基本要求
- GB/T 32169.2 政务服务中心运行规范 第2部分：进驻要求
- 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 32169.4 政务服务中心运行规范 第4部分：窗口服务评价要求
- GB/T 36112—2018 政务服务中心服务现场管理规范
- GB/T 36114 政务服务中心进驻事项服务指南编制规范
- GB 50016 建筑设计防火规范
- GB 50068 建筑结构可靠性设计统一标准
- GB 50395 视频安防监控系统工程设计规范
- GB 50763 无障碍设计规范
- DB41/T 1911—2019 政务服务中心建设规范

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 规划设计

4.1 选址

4.1.1 乡（镇、街道）便民服务中心（以下简称“便民服务中心”）选址应符合乡（镇、街道）规划要求，宜选在靠近乡（镇、街道）政府或交通便利、公共设施较完善、临街的醒目位置。

4.1.2 村（社区）便民服务站（以下简称“便民服务站”）应设置在便于群众办事的区域，依托社区党群服务中心、组织活动场所，整合利用现有的服务设施等资源，为办事群众提供“一门式”、“一站式”服务。

4.2 建筑

4.2.1 面积

根据辖区常住人口数量，确定便民服务中心、便民服务站建筑面积：

- a) 便民服务中心宜为 180 m² 以上；
- b) 便民服务站宜为 50 m² 以上。

4.2.2 结构

4.2.2.1 建筑结构的安全等级按照 GB 50068 的要求应为二级或二级以上。

4.2.2.2 基本建设构架包括服务提供区、服务管理区、服务保障区。

4.2.3 外观及名称

4.2.3.1 主体建筑外观应简朴整洁、庄重大方。

4.2.3.2 应有醒目的门头标识牌。乡（镇、街道）名称统一为“XX 乡（镇、街道）便民服务中心”，底板白色，红体字。标识牌为：白色行政竖牌，字体规范；村（社区）名称统一为“XX 乡（镇、街道）XX 村（社区）便民服务站”应在服务场所外显著位置，标识牌为：白色行政竖牌，字体规范。

示例1：秣陵镇便民服务中心。

示例2：贾岭镇大王庄村便民服务站。

5 功能区设置

5.1 一般要求

5.1.1 便民服务中心宜根据服务内容设置功能区域，主要包括咨询台、窗口服务区、自助网办服务区、等候区、老年人服务区、有诉即办（投诉受理）区、学雷锋志愿服务站等服务区域。

5.1.2 村（社区）便民服务站宜根据服务内容设置功能区域，主要包括窗口服务区、等候区、办公区等服务区域。

5.1.3 服务区域室内空气质量应符合 GB/T 18883 的要求。

5.1.4 消防系统应符合 GB 50016 的要求。

5.1.5 无障碍设计应符合 GB 50763 的要求。

5.1.6 视频安防监控系统应符合 GB 50395 的要求。

5.1.7 室内工作场所的照明应符合 GB/T 26189 的要求。

5.2 咨询台

5.2.1 便民服务中心应在入口处的显著位置设置咨询台，标识明显，配备急救药箱等便民用品。便民服务站应设置咨询辅导窗口。

5.2.2 应明确专人提供咨询服务。

5.2.3 应提供政策宣传、服务指南等资料，服务指南编制应符合 GB/T 36114 的要求。

5.3 窗口服务区

- 5.3.1 应有办理事项公示栏、工作流程、各项工作制度、中心（站）简介、工作人员（代办员）岗位职责等内容。
- 5.3.2 便民服务中心应统一窗口吊牌，悬挂在柜台上方。便民服务站窗口应统一摆放显示窗口名称。
- 5.3.3 服务窗口色调统一，办公桌、椅、档案柜等摆放整齐、位置应一致，窗口柜台外摆放便民座椅。
- 5.3.4 应设立综合受理窗口。

5.4 自助网办服务区

- 5.4.1 宜设在便民服务中心显著位置。便民服务站鼓励设置。
- 5.4.2 应设置明显的标识，有电脑、打印复印机、老花镜、签字笔等便民用品。应能为办事群众提供政务服务事项方面的自助服务。
- 5.4.3 应有固定的工作人员负责为办事群众提供网办的咨询辅导。

5.5 等候区

- 5.5.1 应位于引导区与窗口区之间，等候区的设置宜连成一片。
- 5.5.2 应有醒目的导引标识。
- 5.5.3 应能容纳各窗口的等待队列，有满足办事群众办事等候桌椅，并提供有免费茶水、一次性纸杯。

5.6 老年人服务区

- 5.6.1 有条件的便民服务中心，根据场地情况在大厅入口或其他通道便捷的显著位置设置老年人服务专区。有统一老年人服务形象标识。
- 5.6.2 场地受限制的便民服务中心可在自助网办服务区，摆放老年人服务区的桌牌，并提供必要的老花镜、放大镜等便民服务用品。

5.7 有诉即办（投诉受理）区

- 5.7.1 应设在场所入口处的显著位置。便民服务站设立意见投诉箱。
- 5.7.2 应有明显指引标识，有专人负责。
- 5.7.3 应有有诉即办（投诉记录）处置台账，投诉电话。

5.8 学习雷锋志愿服务站

- 5.8.1 应有明显标识。
- 5.8.2 应有制度、管理办法。
- 5.8.3 应有服务事项，有服务人员。

5.9 办公区

- 5.9.1 应设置办公室、档案室等。房间应悬挂指示明确的标识牌。
- 5.9.2 档案室应具备存放保存档案、文件等资料的资料的功能，场所面积应满足档案资料存放需求。
- 5.9.3 办公区域内应配备消防系统、安防系统等设施设备。
- 5.9.4 有条件的可建设智能化档案室，实现档案查询管理数字化。
- 5.9.5 电子档案管理应符合 GB/T 18894 要求。

6 标识和标牌

6.1 导向指引标识

6.1.1 公共信息图形标识符号应符合 GB/T 10001.1 的要求。

6.1.2 外部导向标识包括各类道路标识牌，各主要出入口设置的醒目标志等，应符合 GB 5768.1、GB 5768.2、GB/T 15566.1、GB/T 20501（所有部分）各类道路标识牌；内部导向标识应能够引导办事群众在便民服务中心（站）内办事时方便快捷地找到各功能区以及目标办事窗口。

6.2 公示牌

6.2.1 应在服务场所主入口醒目位置设置工作时间公示牌。

6.2.2 应设置便民服务公示牌，内容包括行政审批服务事项的办理流程、所需材料、办理时限等。

6.3 窗口标识牌

6.3.1 便民服务中心窗口设置包括窗口编号、窗口名称，窗口编号应放在窗口名称前，如：1 综合窗口，以此类推编号。便民服务站窗口应摆放窗口办事名称牌，如：政务服务类、便民服务类、政策咨询、法律援助等座牌。

6.3.2 服务窗口工作人员应挂牌上岗，宜摆放工作人员座牌、工作人员去向牌、暂停服务牌等，便于办事群众了解工作人员在岗状况。

6.4 警示类标志

应符合DB41/T 1911—2019中5.4的要求。

7 设施设备

7.1 基础设施设备

便民服务中心、便民服务站除应符合DB 41/T 1911—2019中6.1.1~6.1.8的配置要求外，还应配置以下基础设施设备：

- a) 配置轮椅、雨伞、急救箱等便民设施；
- b) 配备必要的应急突发事件设施设备，设施设备管理符合 GB/T 36112—2018 第 8 章和第 9 章的要求；
- c) 设置无障碍通道等便民设施。

7.2 服务设施设备

7.2.1 便民服务中心相关设施设备分为一、二两类，一类为便民服务中心应配备的设施设备，二类为可选配置的设施设备。

7.2.2 一类设施设备的设置见附录 A。

7.2.3 二类设施设备的设置见附录 B。

8 人员配备

8.1 管理机构

8.1.1 应根据管理机构职能和相关工作需求配置工作人员。

8.1.2 管理机构人员应具备相应的组织协调、管理服务等技能要求。

8.1.3 管理机构人员应参加岗前培训，熟练掌握相关业务知识和政策。

8.2 服务窗口

8.2.1 应根据服务窗口职能要求，配置具有相应执业技术能力的工作人员。

8.2.2 进驻部门窗口工作人员配置应按 GB/T 32169.2 的要求。

9 制度建设

9.1 工作制度包括但不限于：首问责任制度、限时办结制度、责任追究制度、“好差评”工作制度、信息公开制度、预约服务制度、告知承诺服务制度、容缺受理制度、一次性告知制度、超时默认制度、联合审批制度、服务承诺制度、上门服务制度等。

9.2 业务办理制度包括但不限于：综合受理窗口制度、帮办代办制度、导办引导制度。

9.3 窗口管理制度包括但不限于：学习培训制度、档案管理制度、考勤制度、AB 岗制度等。

9.4 岗位制度包括但不限于：值班制度、例会晨会制度、咨询服务制度。

9.5 管理监督制度包括但不限于：巡查监管制度、投诉举报制度、绩效考核管理制度。

9.6 服务行为制度包括但不限于：工作人员行为规范制度。

10 运行管理

运行管理应符合GB/T 32169.1、GB/T 32169.2、GB/T 32169.3、GB/T 32169.4的要求。

11 服务模式

11.1 咨询导办服务

应提供政务服务咨询、引导服务，解答办事群众询问、指引至办事窗口。

11.2 帮办代办服务

对重大项目和特殊事项，接受申请人委托帮办代为办理审批、服务事宜。对需要便民服务中心或上级主管部门审批且不需要当事人到场的事项，由便民服务中心工作人员统一受理，帮办代办服务。

11.3 预约办理服务

应根据申请人要求，在约定时间办理特定事宜。提供预约服务。

11.4 邮寄送达服务

应开展“快递接件受理”、“快递办件送达”等服务，在办事申请、结果送达等环节，为申请人提供多样选择，最大程度减少办事群众和企业跑腿次数。

12 综合服务

便民服务中心应开展引导服务、上门服务、延时服务、网上服务、二维码服务等多种服务方式。便民服务站应设置咨询辅导台，为办事群众提供帮办代办服务。

附录 A
(资料性)
一类设施设备

A.1 咨询台

- A.1.1 应在入口处的显著位置设置咨询台。
- A.1.2 咨询台正面应有色彩醒目的“咨询台”字样，标识明显。
- A.1.3 应摆放有“绿色通道”标识牌，急救药箱等便民用品。
- A.1.4 应明确1~2名专人提供咨询服务。
- A.1.5 应有岗位职责、有制度。

A.2 窗口服务区

- A.2.1 窗口吊牌应统一，悬挂在柜台上方。
- A.2.2 应配备与服务台高度相匹配的舒适、安全座椅，供办事群众使用。
- A.2.3 窗口应配备办公桌椅、电话机、计算机、高拍仪等设施设备。
- A.2.4 窗口柜台上摆放工作人员座牌。
- A.2.5 应配备评价器或者评价二维码。

A.3 自助网办服务区

- A.3.1 应设置明显的标识，有电脑、打印复印机等设备。
- A.3.2 应有固定的工作人员负责为办事群众提供网办的咨询辅导。

A.4 等候区

A.4.1 设施设备

- A.4.1.1 应能容纳各窗口的等待队列，有满足办事群众办事等候桌椅。
- A.4.1.2 应提供有免费茶水、一次性纸杯等。

A.4.2 信息公开区

应摆放办事指南、宣传彩页，提供电脑便于办事群众查询国家、省、市相关的法律、法规。

A.4.3 填表台

应为申请人免费提供事项申请书格式文本，摆放申请人需要填写的章程、合同、相关表格等示范文本，备有足够的纸、笔、胶水、剪刀等便民用品。

A.4.4 老年人服务区

座椅宽敞舒适，应提供必要的便民设施用品，有专人辅导。

A.5 有诉即办（投诉受理）区

应有明显指引标识，有专人负责，有制度、记录处置台账、投诉电话等。

A.6 其他设施设备

应根据便民服务场所规模配备足够的自助电脑、打印复印机，配备必要的应急突发事件设备。

A.7 外部设施

A.7.1 道路指示牌

应在便民服务中心附近的主干道路口，设置清晰、易懂的道路指引牌。

A.7.2 标牌

应在便民服务中心门口位置悬挂清晰易识别的场所名称。如：XX乡（镇、街道）便民服务中心。

A.8 电子监控

应安装电子监控系统并覆盖所有服务区域。

A.9 场所安全

应配备消防器材，应急照明灯，安全通道标志，并加强消防安全的日常监督管理和维护。

附录 B
(资料性)
二类设施设备

B.1 外部设施

- B.1.1 有条件的在主体建筑顶部或附属广场中心设置国旗升挂装置。
- B.1.2 有条件的在便民服务中心大门口显眼位置安装电子显示屏能播报中心重大活动、重要事项、滚动播出事项办理状态的彩色或双色电子显示屏。

B.2 排队叫号系统

- B.2.1 系统应包括立式取号机、主控机、音箱、叫号器、窗口显示屏、公用显示屏等模块。
- B.2.2 宜设置于咨询台附近，并可实时显示各业务的当前排队人数。
- B.2.3 排队叫号系统宜具备可扩展至多台立式取号机的功能。
- B.2.4 每个服务窗口处都宜配置叫号器，并调试至与该服务窗口进驻事项所匹配的正常工作状态。

B.3 24小时自助服务

- B.3.1 有条件的便民服务中心设立24 h自助服务，有独立的空间。
- B.3.2 有条件的投放集成式自助终端设配。

B.4 等候区

B.4.1 爱心驿站

有条件的配置冰箱、微波炉、饮水机、雨伞、轮椅和书籍等。

B.4.2 自动擦鞋机

应为方便办事群众设置一定数量的自动擦鞋机。

B.4.3 移动式应急充电插座

应提供办事群众临时充电服务，以备电动自行车匮电之用。
