



中华人民共和国国家标准

GB/T 32169.3—2015

政务服务中心运行规范 第 3 部分：窗口服务提供要求

Specification for operation of administrative service centre—
Part 3: Requirements for counter services

2015-10-12 发布

2016-05-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 基本要求	1
3.1 规范服务	1
3.2 公开服务	1
3.3 文明服务	1
3.4 满意服务	1
4 服务程序	1
4.1 接受咨询	1
4.2 受理申请	2
4.3 审查	2
4.4 办理	2
4.5 收费	2
4.6 送达	3
4.7 资料归档	3
5 服务礼仪	3
5.1 仪容仪表	3
5.2 行为举止	3
5.3 服务语言	3
6 信息公开	3
7 监督与评价	3
附录 A (资料性附录) 服务告知单	4
附录 B (资料性附录) 受理通知书	5
附录 C (资料性附录) 补正材料通知书	6
附录 D (资料性附录) 服务告知单	7

前 言

GB/T 32169《政务服务中心运行规范》分为四个部分：

- 第 1 部分：基本要求；
- 第 2 部分：进驻要求；
- 第 3 部分：窗口服务提供要求；
- 第 4 部分：窗口服务评价要求。

本部分为 GB/T 32169 的第 3 部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本部分起草单位：山东省新泰市公共行政服务中心、安徽省广德县政务服务中心、山东省质量技术监督局、北京市西城区综合行政服务中心、福建省龙岩市行政服务中心、国家行政学院电子政务研究中心、山东省标准化研究院、新泰市质量技术监督局。

本部分主要起草人：单峰、张清明、刘洪识、孙旭、王斌、郭大雷、李鹏、黄爱勤、江源富、颜丽、张西礼。

政务服务中心运行规范

第3部分：窗口服务提供要求

1 范围

GB/T 32169 的本部分规定了政务服务中心(简称中心)窗口服务提供的基本要求、服务程序、服务礼仪、信息公开、服务监督与评价等内容。

本部分适用于中心的窗口服务提供工作。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 32169.1 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 32169.4 政务服务中心运行规范 第4部分:窗口服务评价要求

3 基本要求

3.1 规范服务

应严格按照事项办理规程和要求提供服务。

3.2 公开服务

应通过多种途径对服务信息予以公开。

3.3 文明服务

应按照文明礼仪要求为服务对象提供热情周到的服务。

3.4 满意服务

应根据服务对象的合理需求,持续优化服务方式和服务行为,提供便捷高效服务,达到服务对象满意。

4 服务程序

4.1 接受咨询

4.1.1 导询服务窗口应为服务对象做好咨询引导服务。

4.1.2 对窗口办理的事项,窗口人员应按照有关规定对服务对象的咨询一次性做出明确答复并提供相关事项的服务告知单,参见附录 A。

4.1.3 对已进驻中心但不属于本窗口办理的事项,窗口人员应引导服务对象到相关窗口办理。