

DB1403

阳 泉 市 地 方 标 准

DB 1403/T XXXX—2023

政务服务 预约+无休服务规范

(征求意见稿)

2023 - XX - XX 发布

2023 - XX - XX 实施

阳泉市市场监督管理局 发布

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。

本文件由阳泉市行政审批服务管理局提出、组织实施和监督检查。

本文件由阳泉市行政审批标准化技术委员会（YQS/TC 04）归口。

本文件起草单位：麦斯达夫标准化服务（山西）有限公司、阳泉市郊区行政审批服务管理局。

本文件主要起草人：史姣娜、张志刚、景媛、冯丹、张曼、王超、张迪。

政务服务 预约+无休服务规范

1 范围

本文件规定了政务服务预约+无休服务的实施时间、服务内容、服务流程及要求、监督、评价与改进。

本文件适用于政务服务预约+无休工作。

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 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 36113 政务服务中心服务投诉处置规范

GB/T 39735 政务服务评价工作指南

GB/T 40762 政务服务满意度评价规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

预约服务

窗口工作人员为服务对象提供事先约定在法定节假日、公休日或工作日内办理行政审批事项的服务。

3.2

无休服务

为工作日无法前来办理业务的服务对象提供的服务。

4 实施时间

应为工作日的休息时间及每周六、周日，国家法定节假日根据预约情况提供服务。

5 服务内容

5.1 预约服务

5.1.1 行政机关应接受提前 24 h 提出的预约申请，并约定办理时间。

5.1.2 应约窗口应在约定时间为服务对象提供相应的服务。

5.1.3 预约方式包括：

- a) 现场预约。行政机关咨询台应在申请人进行现场预约时进行登记，并填写《预约服务登记表》（见附录 A）；
- b) 电话预约。行政机关咨询台接到申请人电话预约时，工作人员询问预约办理事项，并填写《预约服务登记表》，接听电话时间应为周一至周日（法定节假日除外），上午 9:00~12:00，下午 1:00~5:00；
- c) 网上预约。窗口人员接到网上预约时，通过电话、短信等方式再次确认后受理，并填写《预约服务登记表》。

5.2 无休服务

政务服务事项办理窗口应在非工作时间安排工作人员在窗口值班。

6 服务流程及要求

6.1 服务流程

6.1.1 服务对象提出预约服务时，应立即提供预约服务：

- a) 工作窗口或人员无法提供预约服务的，应向行政机关报告，另行安排人员提供预约服务；
- b) 申请人的预约服务项目涉及多个部门完成的，启动并联办理。

6.1.2 提供预约服务过程中，记录人员应对申请人姓名、预约时间、预约办理事项等做好记录。

6.1.3 记录人员完成预约记录后应第一时间转交相关窗口办理。相关窗口立即安排专人与服务对象取得联系，一次性告知申请人办事所需携带的资料及相关注意事项等，并再次确认预约办理时间。

6.2 服务要求

6.2.1 窗口工作人员应按照预约时间准时到岗，确保服务质量和工作效率。

6.2.2 预约的服务不应无故取消或推迟，如遇特殊情况需推迟或变更预约，应经行政机关同意，并提前 8 h 告知申请人。

6.2.3 申请人若超过预约时间 30 min 未到场的，应主动与申请人联系是否放弃预约服务。

6.2.4 各窗口应结合工作实际，做好岗位人员调休等事宜安排，调休期间应安排人员顶岗。

6.2.5 无休、预约服务应实行责任制，窗口负责人负总责，窗口受理人员为直接责任人。

6.2.6 窗口工作人员提供预约+无休服务时，不应向服务对象收取服务费和其他形式的报酬。

7 监督

7.1 应建立预约+无休服务监督机制。

7.2 应加强窗口管理，强化督查巡查，对不按要求到岗服务、推诿扯皮、延误服务的部门窗口及其工作人员应及时进行处理。

7.3 建立投诉机制，畅通投诉渠道，受理相关投诉。投诉方式和渠道、投诉处置程序应按照 GB/T 36113 的要求进行。

7.4 监督结果作为对窗口及窗口工作人员考核的依据。

8 评价与改进

- 8.1 应建立服务评价机制，综合运用自我评价、“好差评”评价等方式，对预约+无休服务规范落实情况进行评价。
- 8.2 评价应符合 GB/T 32169.4、GB/T 39735、GB/T 40762 的有关要求。
- 8.3 应建立评价改进机制，根据服务评价结果，做好持续改进工作，提升服务效能。

附录 A
(资料性)
预约服务登记表

预约服务登记表

序号	登记日期	预约人		预约时间	预约事项/内容	受理人员	备注
		姓名	联系电话				
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							