

晋城市地方标准《综合窗口物品管理规范》 编制说明

一、工作简况

（一）任务来源

根据晋城市城区政务服务中心长期开展综合受理窗口物品管理规范工作，总结工作经验，结合晋城市市场监督管理局相关要求，特申请立项晋城市地方标准《综合窗口物品管理规范》。

（二）起草单位

晋城市城区政务服务中心、麦斯达夫标准化服务（山西）有限公司。

（三）主要起草人

姓名	职务/职称	工作单位	任务分工
秦超	主任	晋城市城区政务服务中心	总体统筹
李建兰	股长	晋城市城区政务服务中心	具体起草
武治娇	助理工程师	麦斯达夫标准化服务（山西）有限公司	具体起草

二、制（修）订标准的必要性、可行性

（一）必要性

随着政务服务体系的不断优化与升级，综合窗口作为政府与民众沟通的重要桥梁，其运行效率与服务质量直接关系到政府形象与民众满意度。为进一步提升综合窗口的管理水平，确保窗口工作有序、高效、规范进行，编制地方标准《综合窗口物品管理规范》显得尤为重要。

综合受理窗口日常涉及大量文件、表单、办公用品及设备等物品的流转与管理，缺乏有效的管理规范易导致物品混乱、查找困难，进而影响服务效率。同时窗口处理的信息多涉及个人隐私及敏感数据，规范的物品管理能有效防止信息泄露，保障信息安全。整洁、有序的工作环境是提升服务体验的基础，规范的物品管理有助于营造专业、高效的服务氛围。

通过标准的制定，物品管理的责任主体、职责范围及具体要求，确保每项工作都有人负责，有章可循。标准的实施为监督考核提供了明确依据，有助于及时发现并纠正管理中的问题，推动持续改进。标准化的物品管理有助于实现资源的合理配置与共享，减少浪费，提高资源利用效率。规范、透明的物品管理能够增强公众对政务服务的信任感，提升政府公信力。

（二）可行性

随着政务服务改革的不断深入，综合窗口作为政府服务群众的前沿阵地，其高效、规范的管理直接关系到政府服务效能和公众满意度。为了进一步提升综合窗口的服务质量和效率，规范窗口物品管理，制定《综合窗口物品管理规范》地方标准显得尤为重要。从需求迫切性分析、法律法规依据、行业实践借鉴、技术可行性评估、标准制定资源、实施难度与成本、社会经济效益预测以及后期监督与修订机制等方面，对该标准的编制可行性进行全面论证。

《中华人民共和国标准化法》明确了国家鼓励企业、社会团体和教育、科研机构等开展或者参与标准化工作，为制定地方标准提供了法律依据。

政务服务相关法规如《优化营商环境条例》等，强调了政务服务标准化、规范化建设的重要性，为制定《综合窗口物品管理规范》提供了政策指导。

我市多个县（区）在政务服务领域实施了标准化管理，特别是在综合受理窗口的物品管理方面，积累了丰富的实践经验。通过调研分析这些成功案例，可以提炼出适合本地实际情况的管理模式和操作规范，为制定标准提供重要参考。

同时，市政务服务中心承担国家级标准化试点以来，标准化工作经验得到了稳步的提升，主导起草了两项省级地方标准，均于 2024 年立项并已开展相关的审查工作。这些经

验为编制该规范提供了有力的保障。

综上所述，编制《综合窗口物品管理规范》地方标准具有迫切的现实需求和良好的可行性基础。通过科学制定、有效实施和持续监督，该标准将为实现政务服务的高效、规范、透明发挥重要作用。

三. 主要起草过程

（一）申报阶段

通过深入调研现状，确保标准制定的必要性、可行性。编制《综合窗口物品管理规范》草案，向晋城市市场监督管理局提交标准草案、申报书以及编制说明。

四、制定标准的原则和依据，与现行法律法规和标准的关系

（一）制定原则

1.合规性原则。本标准的制定符合《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》（GB/T 1.1-2020）的规范性要求，标准中有关内容是以相关法律法规、政策文件、国家标准、行业标准为主要依据，结合我市现状，参考其他省市相关标准的基础上形成。

2.适用性原则。本标准制定原则符合国家政策、规范性文件引用文件的要求。

3.先进性原则。此项地方标准填补市内空白，具有先进指导性意义。

4.可操作性原则。本标准的制定考虑了当前窗口物品摆放为标准服务过程中实践所需条件，统筹兼顾了规范性和灵活性，具有较强的可操作性与可行性。

（二）制定依据

本标准主要依据如下：

1.《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）；

2.《国务院办公厅印发《关于全面推进政务公开工作的意见》实施细则的通知》（国办发〔2016〕80号）；

3.《国务院办公厅关于全面推进基层政务公开标准化规范化工作的指导意见》（国办发〔2019〕54号）；

4.《山西省人民政府办公厅关于建立政务服务“好差评”制度提升政务服务水平的通知（晋政办发〔2020〕59号）》；

5.《关于印发晋城市改进提升全市政务服务水平工作方案的通知》（晋市政办〔2018〕54号）。

（三）与现行法律法规和标准的关系

与已发布标准无关联。

五、主要条款的说明

第一章概述了本文件的规定内容以及适用范围。即综合受理窗口物品管理的基本要求、窗口物品、窗口区域、接待区域、办公区域、隔板区域以及监督与考核。本文件适用于晋城市内的政务服务中心综合受理窗口物品管理工作。

第二章阐述了本文件没有规范性引用文件。

第三章阐述了本文件没有需要界定的术语和定义。

第四章规范了综合受理窗口物品管理的基本要求。包括基础窗口从桌面常规摆放以及离岗后的摆放。

第五章阐述了窗口物品的类别，包括个人物品、公共物品、办公用品等。

第六章阐述了窗口区域，根据调研现状以及窗口摆放要求，将其本土化为晋城市窗口摆放区域，包括接待区域、办公区域以及隔板区域。

第七章阐述了接待区域的物品摆放，包括示意图以及各类物品摆放的要求。

第八章阐述了办公区域的物品摆放，本部分将办公用品的摆放要求进行详细说明。

第九章阐述了隔板区域的物品摆放，本部分将隔板放置的物品进行表述。

第十章阐述了窗口物品摆放的监督与考核工作。

六、为推荐性或强制性标准的建议

建议《综合窗口物品管理规范》作为推荐性标准。

七、贯彻标准的措施建议

标准发布后相关部门单位积极组织开展标准的宣贯、培训等活动，做好标准条文解读工作，通过报纸、公众号等传统媒体进行宣传，并发布新闻稿件、专题报道或制作宣传视

频，同时利用互联网和社交媒体平台开展宣传，包括在官方网站或社交媒体上发布相关内容，如推文、文章、图片和视频等，以提高公众对该标准的知晓度。