

# 《行政许可标准化指引（2016版）》

## 目 录

- 一、总则
- 二、行政许可事项管理规范
- 三、行政许可流程管理规范
- 四、行政许可服务规范
- 五、行政许可受理场所建设与管理规范
- 六、监督检查评价规范

附录 1 流程图编制要求

附录 2 行政许可事项服务指南的构成要素和框架

附录 3 词条解释

### 一、总则

#### （一）适用范围。

《行政许可标准化指引（2016版）》（以下简称“指引”）规定了行政许可事项、行政许可流程、行政许可服务、行政许可受理场所建设与管理以及监督评价的规范化要求，提出了具体可操作的工作指引。

本指引旨在规范和引导行政许可实施机关依据法律法规，运用标准化原理、方法和技术，优化审批流程、减少审批环节和提高审批效率，约束行政权力，防止寻租行为，规范自由裁量权，推进行政许可可预期、可操作、可验证、可考核、可监督，为行政相对人到政府办事提供便利。

本指引适用于国务院部门行政许可的标准化建设。行政确认、行政给付等行政行为的标准化建设可参照适用。地方县级以上各级人民政府开展行政许可以及行政确认、行政给付等行政行为的标准化建设可参照适用。

行政许可事项中涉及国家秘密、商业秘密或者个人隐私的，按国家有关规定办理。

#### （二）基本原则。

开展行政许可标准化，应遵循以下原则：

——依法行政。贯彻落实《中华人民共和国行政许可法》（以下简称“《行政许可法》”）和国家有关法律法规，实现行政许可全过程、各环节有标准有依据，确保行政许可活动依法有序开展。

——简明实用。充分考虑行政许可活动的现状，制定相关标准应做到文本简洁扼要，具体操作实用易行，既适于行政许可实施机关掌握使用，又便于群众办事和社会监督。

——积极创新。行政许可标准化建设既要适应现实状况，又要体现前瞻性。主动创造主客观条件，充分借鉴国内外先进经验，积极运用现代技术，探索行政许可新机制，降低制度性交易成本。

——持续改进。建立在实施中完善、在改进中提升的动态工作机制，根据标准实施情况和行政相对人需求，不断完善标准体系，持续提高标准水平，通过行政许可标准化建设，明显改进行政许可工作质量。

### （三）工作目标。

建成涵盖行政许可“全事项、全过程、各环节”相互配套协调的标准体系，建立有效的行政许可标准实施、监督和评价体系，以标准化促进行政许可规范化，加快建设人民群众满意的系统完备、科学规范、运行有效的行政许可制度。

## 二、行政许可事项管理规范

### （一）实行行政许可事项清单管理。

行政许可实施机关应依据《行政许可法》，逐项明确行政许可事项名称、设定依据、行政许可实施机关、行政许可对象等要素。行政许可制度改革工作主管机关应统一制定行政许可事项清单，按程序报本级人民政府同意后，向社会公开。

### （二）实施行政许可事项动态管理。

行政许可实施机关应根据行政许可事项设定依据的调整和行政许可制度改革的要求，实施动态管理。行政许可事项新设、减少以及变更要素的，应按照程序及时做出调整，并向社会公开。

### （三）实施行政许可事项编码管理。

行政许可制度改革工作主管机关统一制定编码规则，对行政许可事项赋予代码。行政许可事项代码是同一行政许可事项的唯一标识，其变更应履行相应程序。

## 三、行政许可流程管理规范

### （一）流程类型。

根据行政许可流程所涉及行政许可实施机关的数量及职责，可将流程分为单一审批流程和共同审批流程。

单一审批流程是指一个行政许可事项由一个实施机关进行受理和审查，并作出决定的流程。

共同审批流程是指同一行政许可事项由两个或两个以上行政许可实施机关进行共同审查的流程。

## （二）流程环节划分及要求。

行政许可实施的流程包括受理、审查和决定环节。

### 1.受理。

在受理环节，行政许可实施机关应建立行政许可事项受理单制度。受理单应当加盖本行政许可实施机关专用印章，并包括以下内容：事项名称、受理单号、申请人及联系电话、受理机构、受理人及联系电话、材料清单（或加盖注有“所有材料齐全”字样的印章）、受理时间、法定办结时限、承诺办结时限、批准文书发放方式、办理进程查询方式、收费状况等。

受理申请过程中，应按规定及时接收，一次收清所有材料。

申请人现场或通过邮寄方式提交的申请事项属于本行政许可实施机关职权范围，申请材料齐全且符合法定形式的，应当场或签收材料之日予以受理，出具受理单。网上受理的应通过电子回执单等方式予以确认。能够当即办理的行政许可事项，可直接出具准予行政许可的证件，不再出具受理单。

依法经下级行政机关审查后上报的，受理单由下级行政机关出具。

为了方便行政相对人，由下级行政机关代办转报并由上级机关出具受理单的，下级行政机关应出具材料接收清单，并在上级行政许可实施机关规定的期限内完成代办转报，一般不超过5日。上级行政许可实施机关收到转报材料后，应当即出具受理单。

对申请材料不齐全或不符法定形式的，应当场告知需要补正的全部内容，并出具一次性告知书，由行政相对人补正后予以受理。网上受理的申请材料不齐全或不符法定形式的，应以适当方式予以通知。申请材料中的错误可以当场更正的，应请申请人当场更正。

对不能当场告知需要补正的全部内容的，应在5日内出具一次性书面告知书；逾期不告知的，自收到申请材料之日起即为受理。对不予受理的，要说明理由和依据，并出具加盖本行政许可实施机关专用印章的不予受理通知书，送达申请人。

对于共同审批的，能够统一受理的，由牵头的行政许可实施机关统一受理。申请材料由牵头的行政许可实施机关窗口一次收清，并根据行政许可流程在所涉及的其他行政许可实施机关之间转送。

对于事项受理后依法需要公示、听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、测绘、鉴定、专家评审等的，应在受理单上注明（包括所需时限）。行政许可实施机关应根据不同情形制定相应的流程说明以及所需时间范围，向社会公示。法律法规未明确需要公示、听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、测绘、鉴定、专家评审等的，行政许可实施机关在审查中认为有必要履行上述程序的，所需时间应计算在行政许可法定的时限内。

为了提高受理效率，行政许可实施机关应当将行政许可的事项、审批依据、申请条件、有无数量限制、办理流程、办结时限以及需要提交的全部材料的目录和申请材料示范文本等在受理场所公示。申请材料为本行政许可实施机关或本行政许可实施机关所在系统发放的证照或批准文书的，可要求申请人只提供批准文件名称、文号、编码等信息供查询验证，不再提交证照或批准文书原件或复印件。能够通过与其他行政许可实施机关信息共享获取相关信息的，可不再要求行政相对人提交。

## 2.审查。

行政许可实施机关应明确采取具体审查方式的依据和理由，细化权限边界以及每个审查环节的前后置条件，避免功能雷同的重复审查。同时，应将总时限合理划分到每个审查环节。量化审查工作细则，行政许可实施机关可结合实际制作能够体现行政许可流程及职责的表单。

审查方式应明确：适用情形、法定审查内容、审查评判依据、审查程序、审查期限、各级审查人责任、审查意见（结论）、收费等。还应明确注意事项及不当审查行为需要承担的后果等。

对于共同审批的，由牵头的行政许可实施机关（或最终决定机关）负责组织协调，根据工作需要明确牵头的行政许可实施机关与其他行政许可实施机关各自的职责、配合节点、材料流转需满足的具体要求、返回意见的要求和时限等。

对于需要逐级审核的行政许可事项，各级审查人员应依据法定条件、程序和职责对行政相对人提交的材料进行审核，提出是否准予许可意见。

依法经下级行政机关审查后报上级行政许可实施机关决定的行政许可事项，下级行政机关在法定期限内审查并出具初步审查意见后及时上报。上报材料应包含全部申请材料和初步审查意见。上级行政许可实施机关不得要求行政相对人重复提供申请材料。

涉及税费征收的事项，应明确相关法规依据和标准，并采取各种方式方便行政相对人缴费。

### 3.决定。

行政许可实施机关应明确作出决定的方式及决定送达的方式。

行政许可实施机关能够当场作出决定的，应当场作出书面行政许可决定。

行政许可实施机关对申请进行审查后，除当场作出行政许可决定的外，应当在法定期限内按照规定程序作出行政许可决定。

行政许可实施机关依法作出不予许可书面决定的，应当书面说明理由，并书面告知行政相对人享有依法申请行政复议或者提起行政诉讼的权利。

对作出准予行政许可决定，需要颁发行政许可证件的，应当自作出决定之日起 10 日内向行政相对人颁发加盖本行政许可实施机关专用印章的证件，包括：许可证、执照或者其他许可证书；资格证、资质证或者其他合格证书；行政机关的批准文件或者证明文件；法律、法规规定的其他行政许可证件。行政机关实施检验、检测、检疫的，在相关设备、设施、物品上加贴标签或者加盖检验、检测、检疫印章。

决定可采取现场领取、邮寄等方式及时送达行政相对人。

行政许可实施机关作出的行政许可决定，应当按照《中华人民共和国政府信息公开条例》的规定予以公开。

除此之外，行政许可实施机关还应将决定的效力范围、作出决定之后的后续环节（如年检、竣工验收、变更与延续事宜）等告知行政相对人。

### （三）流程梳理和优化。

行政许可实施机关应以方便行政相对人为导向，梳理优化行政许可流程。根据每项行政许可事项的具体情况，应当以文字形式对行政许可流程及所包含的环节进行描述，为便于直观理解，应编制流程图。流程图编制的通用要求以及常用符号可参照附录 1。

行政许可实施机关应从流程设置的合理性，功能、方法、对象是否重复，以及环节先后顺序合理性三个方面，对行政许可的审查流程进行梳理和优化。根据审批权限划分，一个职位（或处室）能独自完成的应为审查中的一个环节。

流程设置的合理性须经行政许可实施机关专门审查，有条件的可采取公开听证、专家论证等方式予以确定；对于在功能、方法、对象存在重复的环节，应予以精简。

## 四、行政许可服务规范

### （一）基本要求。

## 1.建立服务制度和规范。

结合行政许可事项实际，行政许可实施机关应制定并完善涉及以下事项的制度和规范：

——信息公开制。公开审批依据、办理流程、审批结果等信息。

——一次性告知制。一次性告知申请材料是否齐全以及如何补正、是否受理及其理由、是否需要实地勘查等特殊程序以及下一步需要进行的程序、收费标准等事项。

——首问责任制。无论是否属于自己职责范围内的事项，首问责任人都要给行政相对人完整答复或者有效答复的途径。

——顶岗补位制。在与行政相对人直接接触的环节，对工作人员进行补岗、顶岗分工，实现两个岗位之间顶岗或互为备岗（即 AB 岗制），不得以任何理由、任何方式空岗、缺位，延误工作的正常办理。

——服务承诺制。做出时限、廉政、认真服务等承诺。

——责任追究制。通过走访、监督评价等方式，及时发现工作中的问题，对承办人、责任人予以责任追究。

——文明服务制。优化文明用语、微笑服务、指引标识标志、便民服务项目等措施。

同时，还应组织调查行政相对人现实需求，不断完善窗口、网上审批等服务方式，开展满意度调查，促进阳光审批和服务水平提升。

## 2.编制服务指南。

为便于行政相对人提前知晓行政许可事项的办理流程、法定办结时限、所需的申请材料等，行政许可实施机关应针对每个行政许可事项，编制行政许可事项服务指南（含流程图），行政许可事项服务指南应明确行政许可事项的申请和办理要求。审查工作细则中明确要审查的所有材料及其法定形式的，应在服务指南中列明并给出示范文本。

根据实际情况，行政许可实施机关可通过规范程序编制服务指南完整版和简版。服务指南应包含名称、适用范围、项目审查类型、审批依据、受理机构、决定机构、数量限制、申请条件、禁止性要求、申请材料目录、办理基本流程、办结时限、收费依据及标准、结果送达、监督投诉渠道、办公地址和时间、申请材料示范文本、常见错误示例、常见问题解答等要素（具体表述要求见附录 2）。为方便行政相对人索取和使用，服务窗口可仅提供简版，同时应注明完整版的查询途径和获取方式。

### （二）咨询服务。

行政许可实施机关应提供现场咨询（如窗口咨询）和非现场咨询（如网上咨询、电话咨询、邮件咨询）等多种咨询方式和渠道，指定专人提供咨询服务，并能够进行预约。

#### 1.现场咨询。

工作人员应按照有关规定对行政相对人的咨询做出清晰明确答复，并提供相关事项的服务网址、服务指南及其他可以查询的相关服务内容等。工作人员现场不能答复的，应告知行政相对人答复时间及其他咨询途径。

#### 2.非现场咨询。

行政许可实施机关可运用“互联网+”，实现咨询服务从实体窗口向网上窗口延伸，在专门的网站或客户端设立咨询窗口，提供每项事项的服务指南完整版以及进一步咨询的渠道。对于常见错误示例、常见问题解答等应及时更新。

电话、邮件咨询应做到及时、畅通。

### （三）网上服务。

应根据本级政府要求，结合本行政许可实施机关实际，建设统一的网上行政许可服务平台，或者将行政许可事项纳入已有的统一平台。主要功能应满足行政许可事项网上咨询、审批信息公开、投诉监督，有条件的可以加快推进网上申报、受理、审批等。行政许可事项涉及共同审批的，牵头的行政许可实施机关需根据审批流程情况，协调建立统一接口标准，实现联网审批和数据交换。审批过程中涉及下级行政机关的，也应根据实际许可流程，建立规范的流程和数据交换接口，实现信息交换。

进行网上审批的，提供网上审批服务的基本原则、服务提供、服务保障等要求可参照 GB/T 32168—2015《政务服务中心网上服务规范》中的有关规定。

## 五、行政许可受理场所建设与管理规范

### （一）总体要求。

受理场所是统一受理行政许可申请、送达行政许可决定的专门场所。国务院各部门应根据本机关行政许可事项的数量、申请量、办理机构数量等情况，设置窗口或服务大厅。

### （二）受理场所的设置与建设。

#### 1.窗口的设置。

行政许可实施机关内只有一个机构承担审批工作且行政许可事项数量少的，应在本机构内设置一个固定场所作为窗口统一受理申请、统一送达决定，并在办公区域显著位置设立指示标志，引导行政相对人到窗口办事。

行政许可实施机关多个内设机构承担审批工作但行政许可事项数量少的，应当确定一个固定场所或一个机构作为窗口统一受理申请，统一送达决定，并在办公区域显著位置设立指示标志，引导行政相对人到窗口办事。

## 2.服务大厅的设置与建设。

行政许可实施机关根据场地、设备等实际情况，可设立实体性服务大厅。现场平均日受理量达到 10 件的(日受理应该是现场受理量，而不应该包括网上受理的量)，应设立实体性服务大厅，将所有行政许可事项纳入服务大厅集中受理。

服务大厅可按照 GB/T 32169.1—2015《政务服务中心运行规范 第 1 部分：基本要求》第 5 章的规定建设。

### (三) 建立日常管理机制。

#### 1.受理场所的管理。

行政许可实施机关应指定日常管理机构，对受理场所进行日常管理和监督。设立窗口的，由日常管理机构对窗口人员、安全、设施设备等进行管理。设立行政许可服务大厅的，按照 GB/T 32169.1—2015《政务服务中心运行规范 第 1 部分：基本要求》中 6.3 的规定对人员、安全、设施设备进行管理。

#### 2.人员配置与服务要求。

受理场所人员应政治素质高、业务能力强、熟悉掌握行政许可事项服务流程。受理场所人员服务礼仪要求可参照 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》第 5 章的规定。

#### 3.信息公开与保密、档案管理。

除涉及国家秘密、商业秘密或个人隐私的外，行政许可实施机关要主动公开行政许可的实施和结果。信息公开的方式包括宣传栏（板）、触摸屏、LED 公告屏、政府信息公开栏或信息资料索取点、网络等，行政许可实施机关可根据自身实际情况选择适用。行政许可的过程应有记录、可追溯，档案由行政许可实施机关按照档案管理要求进行归档、管理。

## 六、监督检查评价规范

### (一) 监督检查。

#### 1.总体要求。

行政许可标准化的监督检查应将业务监督与行政监察有机融合。行政许可实施机关应明确监督检查的主体（通常为有监督职责的机构）及方式程序，细化工作权限、明确监督检查重点、岗位职责、结果处理、处理期限、相关文书等具体

内容，并依据监督结果督促和改进服务。涉嫌违纪违法的，按照行政监察、纪律检查及法律法规的有关规定予以查处。

## 2.监督检查方式。

行政许可标准化的监督检查可采取定期或不定期的抽样检查、抽点检查、定点检查。可采用现场巡查、电子监察相结合的方式。可根据实际情况选择适用一种方式或多种方式的组合。

## 3.监督检查的重点内容。

重点检查超权限、超时限、逆程序办理行政许可事项，及不作为、乱作为、权力寻租、恶意刁难、吃拿卡要等其他违规情况。

### （二）评价。

#### 1.总体要求。

行政许可实施机关应制定评价方案，明确评价主体、方式、指标和程序，并明确依据评估结果改进、持续提高审批质量。

#### 2.评价方式。

行政许可实施机关可采用自我评价、行政相对人满意度评价、第三方评价或多方评价相结合等方式开展评价。机关内部自我评价可每月一评；行政相对人满意度评价可一事一评或每月一评；集中事后回访可每个季度或每隔半年组织一次；第三方评价由具有相关能力的专业机构承担，可年度一评。

#### 3.评价指标。

可从以下方面设置：

——行政许可信息公开情况。例如：本机关所有行政许可事项的名称、编码、设定依据等的确定情况；本机关的所有行政许可事项向社会公开情况；办理进程、结果、服务指南按要求公开或依申请按要求公开情况等。

——行政许可事项动态管理情况。例如：本机关及时更正和更新行政许可事项信息情况；及时动态发布相关行政许可事项的改进、提升信息情况等。

——行政许可流程梳理优化情况。流程设置合理性论证情况；对功能、方法、对象重复的审查环节合并、整合、精简情况；审批环节先后顺序合理性论证情况等。

——办事效率情况。可通过行政许可事项受理集中率、按时办结率、提前办结率（词条解释见附录3）等反映。

——违规办理情况。例如：申请事项无人受理、申请材料齐全且符合法定形式和审批权限的申请事项不予受理等；擅自增加办理环节和办理条件、对已经受理的事项无正当理由停止办理等；逾期不予办理；未按规定收费等；未按规定向行政相对人送达证照、批准文件等。出现上述违规办理情况，应扣减量化评价值。

——投诉、行政复议或行政诉讼情况。投诉、行政复议、行政诉讼发生的频数；投诉处理效果满意情况。出现投诉、行政复议或行政诉讼，且投诉处理结果、复议决定、法院判决等认定行政许可实施机关存在违法或不当情形的，扣减量化评价值。行政相对人对投诉处理结果满意的，可适当增加量化评价值，但幅度不应大于扣减的量化评价值。

——便民利民的创新措施情况。出现这类情况，可适当增加量化评价值。

针对不同的评价方式，行政许可实施机关可从以上方面的指标中选取适用的进行组合，并赋予相应的分值。

#### 4.评价结果。

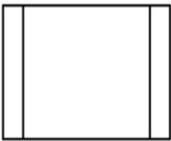
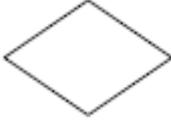
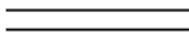
根据评价情况，及时公布评价结果，作为行政许可效能评价的重要依据。

#### 5.持续改进。

根据评价结果，行政许可实施机关应建立持续改进的机制，重点考虑以下方面：一是畅通机关人员和行政相对人提出改进诉求和动议的渠道，及时发现问题；二是建立诉求的快速反馈机制，使各方提出的诉求和动议能够及时得到响应；三是建立激励机制，鼓励机关内部人员提出合理化建议；四是针对持续改进的重大措施，可在机关内公开论证，也可实行社会听证；五是建立突发紧急事件应急机制，如网络瘫痪等应对机制。



附表1 常用的处理符号、流线符号和特殊符号

符号类别	符号	符号名称	用途
处理符号		处理	表示各种处理功能。
		既定处理	表示在别处已经详细说明的一个或多个程序步骤。
		判断	表述判断。该符号只有一个入口,但可以有若干个可选择的出口。
		并行方式	表示同步进行两个或两个以上的并行操作。
流线		流线	表示数据流或控制流,箭头的方向指示流向。
特殊符号		端点符	表示流程的起始或结束。



符号类别	符号	符号名称	用途
		连接符	<p>表示转向流程图他处或自流程图他处转入。它用来作为一条流线的断点,使该流线在别处继续下去。例如,为了避免出现流线交叉和使用长线,或者为了将图在另一页上继续,需使用连接符将流线截断。</p>
		注解符	<p>用来标识注解内容。注解符的虚线要连接在相关符号上或框住一组符号,注解的正文应靠近边线。</p>

## 附录 2 行政许可事项服务指南的构成要素和框架

行政许可事项服务指南的构成要素和框架如附表 2 所示。

服务指南的构成要素可根据行政许可事项的具体情况增加。服务指南简版至少包含附表 2 中的所有必选项目。服务指南完整版包含附表 2 中的所有项目，还可包含附表 2 之外的其他要素。

附表 2 行政许可事项服务指南的构成要素和框架

框架	构成要素的名称	内容表述要求	类型
封面	服务指南编号		
	标志		
	服务指南名称 *	应体现事项名称。	必选
	发布日期		
	实施日期		
	发布机构		
正文	正文标题		
	一、适用范围 *	应明确该服务指南所涉及的内容以及所适用的对象。	必选
	二、事项审查类型 *	应注明该事项的审查类型，如前审后批、即审即办等。	必选
	三、审批依据 *	应注明该事项所依据的法律法规、国务院决定、规章等的名称，适宜时，也可指明所依据的具体条款。可提	必选

框架	构成要素的名称	内容表述要求	类型
		供查询所依据的法律法规、规章等的指引。	
	四、受理机构*		必选
	五、决定机构*		必选
	六、数量限制*	应对该事项一定时期内许可总量有限制的做出说明。如果无数量限制，应注明“无数量限制”；如果有数量限制，应注明“有数量限制”，并标出月限额和年限额。如果无法标出月限额、年限额，应注明查询的途径或数量设定的出处。	必选
	七、申请条件*	应注明提出申请之前行政相对人需具备的条件或行政相对人提交的材料需具备的条件，如需提供省级主管部门签署的审查意见，需加盖单位公章等。	必选
	八、禁止性要求*	应注明不予许可的情形。如果内容不复杂，可合并到	必选

框架	构成要素的名称	内容表述要求	类型
		“七、申请条件”中。	
	九、申请材料目录*	应注明需要提交的全部材料目录以及每个材料所需的数量、性质(原件还是复印件)。	必选
	十、申请接收 <sup>o</sup>	根据实际情况,可注明接收申请材料的联系人、联系电话、办公地址、邮箱、传真或网址。	
	十一、办理基本流程*		必选
	十二、办理方式		
	十三、办结时限*	应注明从受理之日到作出决定的时间范围(不包含依法进行听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、鉴定和专家评审等所需的时间)。依法需要听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、鉴定和专家评审等的,应注明所需时间。涉及征求其他行政许	必选

框架	构成要素的名称	内容表述要求	类型
		可实施机关意见的,征求意见时限计算在办结时限内。需经国务院审议的,办结时限按照《行政许可法》第42、43条的规定确定。审批决定的做出涉及国(境)外有关机构获准的,应注明时限不含国(境)外有关机构的所需时间。	
	十四、收费依据及标准*	应注明收费所依据的法律、法规,适宜时,还应指明法定收费项目及标准。无需收费的,应注明“无”或“不收费”。	必选
	十五、审批结果	应注明证照载体形式。	
	十六、结果送达*	应注明决定的颁发、送达时限以及决定的送达方式。当场能够作出决定的,应注明“当场送达”。	必选
	十七、行政相对人权利和义务°	可注明查询或查看行政相对人权利和义务的途径。	

框架	构成要素的名称	内容表述要求	类型
	十八、咨询途径 <sup>◊</sup>	注明咨询窗口的联系方式或具体承担审批工作的业务机构的联系方式等。	
	十九、监督投诉渠道 <sup>*</sup>		必选
	二十、办公地址和时间 <sup>*</sup>		必选
	二十一、办理进程和结果公开查询 <sup>◊</sup>	注明查询办理进程和结果的途径。该项可与“十八、咨询途径”合并。	
附录	流程图	如果是流程图简版，应注明查询完整版的途径。	
	相关申请材料示范文本、常见错误示例、常见问题解答 <sup>*</sup>		必选
备注：表中，标明“*”的项目是服务指南中的必备内容；标明“◊”的项目是在服务指南中不体现具体内容，但向行政相对人指明可以通过其他途径查询或查看的内容；未作任何标明的项目，是可选项。			

### 附录3 词条解释

#### 1.受理集中率

通过窗口或服务大厅集中受理的行政许可事项数量与行政许可实施机关的行政许可事项总数之比。

#### 2.按时办结率

按照法定时限办结的行政许可事项件数与同期内行政许可实施机关办结总行政许可事项件数之比。

#### 3.提前办结率

实际办理时间短于法定时限的件数与同期内行政许可实施机关办结总行政许可事项件数之比。

# Q/HYSP

## 汉 阴 县 行 政 审 批 服 务 局 标 准

Q/HYSP 001—2019

---

### 标准化管理办法

2019 - 10 - 01 发布

2019 - 10 - 31 实施

汉阴县行政审批服务局 发布

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。  
本标准由汉阴县行政审批服务局提出并归口。  
本标准起草单位：汉阴县行政审批服务局。  
本标准主要起草人：徐小峰。  
本标准首次发布。

# 标准化管理办法

## 1 范围

本标准规定了汉阴县行政审批服务局政务服务中心（以下简称“政务服务中心”）标准化工作的基本任务、组织机构和人员、职责、标准体系、标准的制定实施与监督检查、标准信息资料管理等基本管理事项的要求。

本标准适用于汉阴县行政审批服务局标准化管理工作。

## 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，仅所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。

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，仅所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 1.1 标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编制

GB/T 13016 标准体系表编制原则和要求

GB/T 13017 企业标准体系表编制指南

GB/T 24421（所有部分） 服务业组织标准化工作指南

GB/32170.1 政务服务中心标准化工作指南第1部分：基本要求

GB/T32170.2 政务服务中心标准化工作指南 第2部分：标准体系

## 3 术语和定义

GB/T24421、GB/32170.1下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 政务服务中心

地方各级人民政府设立的，集中办理本级政府权限范围内的行政许可、行政给付、行政确认、行政征收以及其他服务项目的综合性管理服务机构。

### 3.2

#### 服务对象

向政务服务中心申请办理行政许可、行政给付、行政确认、行政征收以及其他服务项目的自然人、法人和其他组织。

### 3.3

#### 通用基础标准

在政务服务中心内被普遍使用，具有广泛指导意义的规范性文件。

### 3.4

#### 服务提供标准

为持续满足自然人、法人和其他组织的需求，对服务范围、内容以及服务提供的方法、程序、要求等制定的规范性文件。

### 3.5

#### 管理标准

为满足服务对象的需要，规范政务服务中心与服务对象之间直接或间接服务过程中的规范性文件。

### 3.6

#### 岗位工作标准

对政务服务中心管理机构和窗口应收集和制定的岗位标准进行规范，明确行政管理和服务每个工作岗位的工作职责和作业要求。

## 4 标准化工作基本任务

- 4.1 贯彻执行国家和地方有关标准化的法律、法规、方针政策。
- 4.2 实施国家标准、行业标准和地方标准。
- 4.3 制定政务服务中心标准化方针目标并组织实施。
- 4.4 建立、实施标准体系并持续改进。
- 4.5 制定和实施政务服务中心标准并对实施情况进行监督检查。
- 4.6 制定政务服务中心标准化工作规划和计划并组织实施。
- 4.7 组织标准化培训。
- 4.8 参与社会标准化活动。

## 5 标准化方针及目标

### 5.1 标准化方针

科学管理、恪守标准、精简统一、便民高效。

### 5.2 目标

- 5.2.1 建立健全政务服务中心标准体系，满足行政服务标准化管理要求。
- 5.2.2 制定政务服务中心服务提供、管理和岗位工作标准，实现标准覆盖率 100%。
- 5.2.3 建立有效绩效考评机制，达到服务对象满意率达到 95%以上。

## 6 组织机构和人员

### 6.1 组织机构

6.1.1 设立以行政审批服务局局长为主任，中心主任、各股负责人、窗口负责人参加的标准化领导小组。

6.1.2 县行政审批服务局标准化组织分为：标准化领导小组、标准化办公室、各职能科室及窗口三个层次。标准化办公室与行政审批服务局监督股合署办公。

6.1.3 县行政审批服务局可设立标准化管理者代表（政务服务中心主任），受最高管理者委托负责政务服务中心的标准化管理工作。

## 6.2 人员

6.2.1 各层次标准化组织应配备满足管理需求的专、兼职标准化工作人员。标准化人员所具备的知识和能力应符合下列要求：

- a) 具备与所从事的标准化工作相适应的专业知识、标准化知识和工作技能，经过培训取得标准化管理的上岗资格；
- b) 熟悉并能执行国家和地方有关标准化的法律、法规、方针和政策；
- c) 熟练掌握窗口行政、服务业务管理要求；
- d) 具备一定的组织协调能力和计算机应用和文字表达能力。

6.2.2 各部门、窗口单位专兼职标准化工作人员，业务上受监督股领导，承担所在股、窗口的标准化管理职责。

## 6.3 培训

6.3.1 政务服务中心应有计划地实施标准化业务培训。

6.3.2 标准化培训应达到下列要求：

- a) 各级管理者应熟悉国家有关标准化法律、法规、方针和政策，了解标准化基本知识，熟悉并掌握管理职责范围内的各类标准，能贯彻运行；
- b) 专、兼职标准化人员应达到本标准第 5.2 条的要求；
- c) 各类人员能熟练运用与本职工作有关的服务基础、服务保障和服务提供规范。

## 7 标准化组织的职责

### 7.1 标准化领导小组的职责

标准化领导小组是标准化工作的管理机构，其职责包括：

- a) 组织贯彻落实国家标准化法律、法规、方针、政策和有关强制性标准；
- b) 负责标准化方面重大问题的研究、审议和决策；
- c) 组织研究和制定标准化工作的方针、目标，政务服务标准化工作发展规划和年度计划；
- d) 组织贯彻政务服务中心涉及标准化工作的决议；
- e) 组织参加社会重大标准化活动；
- f) 确定政务服务中心标准化机构、人员及其职责；
- g) 组织政务服务中心标准体系运行管理评审和持续改进；
- h) 组织实施标准化工作的考核与奖惩。

### 7.2 标准化管理者代表的职责

标准化管理者代表一般由最高管理者授权委派，其职责包括：

- a) 组织实施国家标准、行业标准、地方标准和政务服务中心标准；

- b) 组织建立、实施和评审政务服务中心标准体系，对标准体系的有效运行进行监督考核；
- c) 组织制定政务服务中心标准化工作发展规划和年度计划；
- d) 组织落实政务服务中心标准化规划、计划及其他标准化工作任务。

### 7.3 标准化办公室的职责

标准化办公室的职责由业务管理科具体实施。具体职责有：

- a) 确定并落实标准化法律、法规、规章以及强制性标准中与政务服务中心相关的要求；
- b) 组织编制并落实政务服务中心标准化工作任务的指标、标准化规划和计划；
- c) 组织实施有关国家标准、行业标准、地方标准和政务服务中心标准；
- d) 建立政务服务中心标准体系并组织实施，编制政务服务中心标准体系表；
- e) 对标准体系的运行情况进行监督检查，组织政务服务中心标准体系的内审工作；
- f) 组织制定、修订政务服务中心标准并组织实施，对标准的有效性进行审查；
- g) 组织实施政务服务中心标准化培训工作；
- h) 组织参加社会的标准化活动。

### 7.4 职能科室及窗口职责

- 7.4.1 完成标准化领导小组下达的标准化工作任务；
- 7.4.2 组织与科室、窗口工作相关联的相关标准的制修订工作；
- 7.4.3 组织实施与本科室、窗口有关的标准，对实施情况进行有效控制；
- 7.4.4 对标准有效性及标准体系运行提出改进意见。

### 7.5 专兼职标准化工作人员的职责

- 7.5.1 负责本部门标准化工作信息的收集和交流；
- 7.5.2 负责本部门标准化文件的管理；
- 7.5.3 参与本部门标准化文件的制修订工作。

## 8 标准体系

政务服务中心应参照GB/T32170.2的所有部分的规定建立标准体系并组织实施，对体系运行情况进行监视，持续评价与改进其有效性。

### 8.1 标准体系的建立

#### 8.1.1 标准体系的建立

建立标准体系时应符合以下要求：

- a) 政务服务中心标准体系应分为：通用基础、服务提供、管理标准和岗位工作标准四个标准分体系；
- b) 贯彻政务服务中心的方针目标、标准化规定及国家有关法律法规的要求；
- c) 贯彻实施有关强制性国家标准、行业标准和地方标准，积极采用国内外先进的管理方法和标准；
- d) 标准体系应满足服务质量、科技进步、安全环境、职业健康等各项管理的要求；
- e) 标准体系的建立应在政务服务中心体系表的框架下制定；
- f) 标准体系内的标准应该互相协调，不能发生矛盾或冲突；
- g) 标准体系要和其他体系互相协调配合支持。

## 8.1.2 标准体系的组成

标准体系应包括：标准体系层次结构图、标准体系表、标准明细表三个组成部分，三个部分应内容统一、协调一致。

## 8.1.3 标准体系表

8.1.3.1 政务服务中心应当编制标准体系表，按照标准化对象的属性对标准实施系统性管理。

8.1.3.2 政务服务中心标准体系表应包括：通用基础标准分体系、服务提供标准分体系、管理标准分体系和岗位工作标准分体系四个组成部分。每个部分应标准齐全，统一协调，结构完整。所有标准应有文本，并现行有效。

8.1.3.3 政务服务中心方针目标、适用的法律、法规及标准化规定作为政务服务中心标准体系的指导层。政务服务中心标准体系内的所有标准，包括采用的上级标准均应在政务服务中心方针目标和相关法律法规的指导下组成；

8.1.3.4 标准体系表应分层次展开，展开的层级可根据管理需求确定；

8.1.3.5 编制标准体系表应参照 GB/T13016、GB/T13017 和 GB/T32170.2 所规定的概念、原理、编制要求和方法进行。

## 8.1.4 标准明细表

8.1.4.1 政务服务中心应当编制标准明细表。标准明细表应包括标准体系表内的所有标准、法律法规、方针目标等指导性文件；

8.1.4.2 标准明细表的内容应包括：标准体系分类代号、体系内标准编号、标准名称、实施日期、主管部门等。

## 9 标准的制定、修订原则

### 9.1 标准制定、修订

标准制定、修订应遵循以下原则：

- a) 贯彻执行国家和地方有关标准化工作的方针、政策、法律和强制性标准；
- b) 制定标准时要充分考虑服务对象明示和隐含的需求、考虑经济社会发展的需求，确保服务质量，提高行政职能；
- c) 标准的制定要有利于服务方式的改进、服务流程的优化、服务质量和服务对象满意率的提升；
- d) 标准体系内的文件规定要保持一致，不能出现相互矛盾的现象；
- e) 标准的制定要和政务服务中心的实际情况相适宜，具有可操作性，能促进管理水平和服务品质的提升；
- f) 全部引用国家、行业和地方标准的，可以不制定政务服务中心标准，但为了在贯彻执行中便于使用，标准应采用双重编号的方式编制；
- g) 根据情况，对国家、行业和地方标准只需采用部分内容时，应将国家、行业和地方标准进行简化，补充或节选作为政务服务中心标准，并按照规定对标准编号。

### 9.2 制定标准的一般程序

9.2.1 由标准制定部门负责从以下方面进行调查研究收集信息：

- a) 所制定标准的内外部现状、统计资料、相关数据和发展方向；

- b) 有关所制定标准的国内外最新资料；
- c) 标准实施主体、服务对象等各相关方的要求和期望；
- d) 搜集与所制定标准有关的国内相关标准。

## 9.2.2 起草标准草案

标准制定部门将收集到的信息资料进行整理、分析和处理，必要时进行试验对比和验证，然后编制标准草案和标准编制说明。

## 9.3 标准的修订

### 9.3.1 修订的时机

- a) 当标准规定与政务服务中心实际管理模式和服务现状存在不适宜的地方时，须对标准进行修订；
- b) 使用的国家标准、行业标准、地方标准进行了修订时，须对政务服务中心标准进行评审，将标准中与修订后的国家、行业和地方标准规定不一致的内容进行修订，确保标准的适宜性。

### 9.3.2 修订权限

当发现在用标准存在不适宜的内容时，使用部门、起草部门可以向标准化办公室提出修订申请，依据修订程序进行修订。

## 9.4 标准的审查

标准审查可采用会审、传阅等方式进行，审查的重点是：

- a) 标准是否符合或达到预定的目的和要求；
- b) 内容是否与法律、法规、规章、强制性标准要求保持一致，技术指标是否先进、安全、可行等；
- c) 内容和格式是否符合标准的规定。

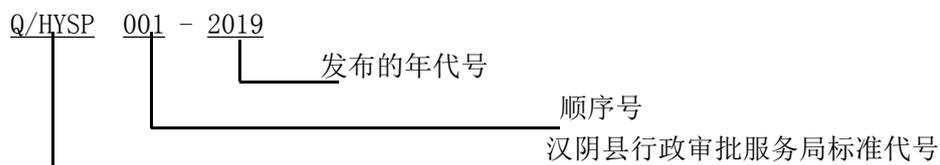
各级标准审查人员将标准审查意见反馈给标准化办公室。

## 9.5 标准的批准与发布

标准的批准根据相关文件的规定执行，由标准化办公室负责编号、发布。

## 9.6 标准的编号

9.6.1 政务服务中心指定的标准编号方法、形式应符合下列要求。标准编号示意如下：



9.6.2 标准顺序号从 001 开始，在一类中按先后顺序分类、编号。

9.6.3 标准批准年号，用短线与顺序号分开。

示例：标准编号示例：Q/HYSP 001-2019 表示行政审批局标准体系中第 1 个标准，发布年号为 2019 年。

## 9.7 标准的复审

标准在实施过程中应定期复审，复审周期不超过3年，主要针对标准的内容、指标水平等进行审核，以确认标准的时效性。对标准的复审结果按照下列情况处理：

- a) 标准的内容不作修改，仍能适应当前的需要，给予确认；
- b) 为完善和充实标准内容，对标准内容做少量修改、补充时，由标准起草部门向标准化办公室提出修改申请，将修改要求提报标准化办公室予以确认；
- c) 标准的主要规定需要做大量修改才能适应当前需要时，应作为修订项目；
- d) 标准内容已不适当当前需要，或为新的标准所取代时标准予以废止。

## 10 标准的实施

### 10.1 标准实施的基本原则

- 10.1.1 国家标准、行业标准和地方标准中的强制性标准和强制性条款，必须执行；
- 10.1.2 推荐性标准，一经采用，应严格执行；
- 10.1.3 纳入标准体系的标准应严格执行。

### 10.2 标准实施的程序

- 10.2.1 在标准实施之前，首先要组织相关人员认真学习标准的具体内容，工作人员能够了解掌握标准的规定。
- 10.2.2 不同的标准分别由其职能主管部门负责实施，必要时可以制定标准实施计划。
- 10.2.3 标准正式实施后，有关单位和人员，应严格按照标准规定开展服务和管理活动。

### 10.3 标准实施的监督检查

- 10.3.1 标准监督检查管理采用统一领导和分工负责相结合的管理体制，即由政务服务中心指定管理者代表，由标准化办公室统一组织、协调、考核。
- 10.3.2 标准化办公室对各类标准的实施情况不定期地进行监督检查，对检查中发现的问题，要督促相关科室及窗口及时改进，确保标准化体系进行的有效性。
- 10.3.3 负责监督检查的部门和人员，应确保监督检查的客观性和公正性，检查结果要形成文件作为标准化改进的依据。

## 11 标准化规划、计划

政务服务中心应根据各项管理和服务工作的需要，有计划地开展标准化活动。并编制标准化工作规划和工作计划。工作规划和工作计划内容应包括但不限于：

- a) 制定、修订标准的规划和计划；
- b) 改进标准体系的工作规划和计划；
- c) 实施标准计划；
- d) 监督检查计划；
- e) 人员培训计划。

## 12 标准化信息资料的管理

### 12.1 标准化信息资料的范围包括：

- 12.1.1 国家和地方有关标准化的法律、法规和规范性文件；
- 12.1.2 政务服务中心日常工作及管理等方面所需要的有效标准文本；
- 12.1.3 国内外有关标准化的期刊、出版物、网络等；
- 12.1.4 其他与政务服务中心有关的标准化信息资料。

## 12.2 标准化信息资料的管理应符合以下要求：

- 12.2.1 各项标准的职能主管部门负责标准信息的管理；
- 12.2.2 对收集的信息进行处理，及时掌握标准发布、修订、更改、废止的信息，并尽快传递到相关科室、窗口，保持良好的标准时效性；
- 12.2.3 及时回收作废标准并按照要求销毁。

## 13 自我评价与持续改进

### 13.1 自我评价

13.1.1 为确保政务服务中心标准体系的适宜性、充分性和有效性，应每年组织一次自我评价。评价工作应参照 GB/T32170.1 的要求进行。

13.1.2 评价工作由政务服务中心标准化办公室负责组织实施，其他部门配合。评价工作也可请有资质的标准化评价部门实施。评价中发现的问题及平时监督检查中发现的问题应及时提报管理者代表。

### 13.2 持续改进

应不断寻求标准化工作有效性和效率的提高，标准化办公室和各职能部门对自我评价过程中或日常监督检查中发现的问题积极进行整改，消除标准体系运行中出现的和潜在的不符合因素，实现标准体系的持续改进。

## 14 标准化奖励与处罚

14.1 鼓励政务服务中心人员积极参与国家和地方标准的编制工作，对已经批准发布的国家标准和地方标准，应按政务服务中心科技奖励办法给予奖励。

14.2 对在政务服务中心标准化工作中成绩显著的、为标准化工作做出重要贡献者，应予以表彰和奖励。获得国家 and 地方政府表彰奖励的标准化工作人员，均记入本人档案，作为考核晋升技术职称的依据之一。

14.3 对违反本办法规定的部门或个人，应按政务服务中心有关规定，视情节轻重，给予批评教育、行政处分或经济处罚。

## 15 报告和记录

标准化管理活动应形成完整的工作记录，工作记录应按照相关规定纳入监督考核、信息档案等管理之中。

ICS 03.160  
A00

# DB61

陕 西 省 地 方 标 准

DB 61/T 1121—2018

---

## 政务服务中心建设规范

Specification for construction of administrative service center

2018 - 02 - 13 发布

2018 - 03 - 13 实施

---

陕西省质量技术监督局

发布



## 目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 规划设计.....	1
4 功能布局.....	2
5 设施设备.....	2
6 标识标牌.....	3
7 互联网政务服务平台.....	3

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由陕西省政府政务公开办提出并归口。

本标准起草单位：陕西省政府政务公开办、陕西省审改办、陕西省电子政务办公室、陕西省信息中心、陕西省社会科学院、陕西省标准化研究院。

本标准主要起草人：谢泱、王铁钢、张赫、裴成荣、屈晓东、朱峥、刘婷、白正玮、马明、何晓芳。

本标准由陕西省政府政务公开办负责解释。

本标准首次发布。

联系信息如下：

单位：陕西省政务公开办

电话：029-63912320

地址：西安市新城区新城大院内

邮编：710006

# 政务服务中心建设规范

## 1 范围

本标准规定了政务服务中心建设的规划设计、功能布局、设施设备、标识标牌和信息系统的內容与要求。

本标准适用于省、市、县（市、区）各级政务服务中心的建设。

## 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，仅所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 2893.1 图形符号 安全色和安全标志 第1部分：安全标志和安全标记的设计原则

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

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 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 20501.1 公共信息导向系统 要素的设计原则与要求 第1部分：图形标志及相关要素

GB/T 20501.2 公共信息导向系统 要素的设计原则与要求 第2部分：文字标志及相关要素

GB/T 20501.3 公共信息导向系统 要素的设计原则与要求 第3部分：平面示意图和信息板

GB/T 20501.6 公共信息导向系统 要素的设计原则与要求 第6部分：导向标志

GB 25201 建筑消防设施的维护管理

GB 50016 建筑设计防火规范

GB 50034 建筑照明设计标准

GB 50068 建筑结构可靠度设计统一标准

GB 50140 建筑灭火器配置规范

GB/T 50312 综合布线系统工程验收规范

DB 61/T 1125-2018 互联网政务服务平台建设规范 第1部分：功能界面

DB 61/T 1126-2018 互联网政务服务平台建设规范 第2部分：数据结构与交换

DB 61/T 1127-2018 互联网政务服务平台建设规范 第3部分：基础应用

## 3 规划设计

### 3.1 选址

政务服务中心选址应符合城市规划要求，宜选在交通便利、公共设施较完善的位置。

### 3.2 建筑结构

按GB 50068的要求，政务服务中心建筑结构的安全等级应为二级或二级以上。

### 3.3 建筑面积

#### 3.3.1 确定原则

依据经济社会发展水平和政务服务年均受理量，以集中、高效、规范满足政务服务需求为原则，确定政务服务中心建筑面积。

#### 3.3.2 面积要求

政务服务中心主体建筑面积要求如下：

- a) 省政务服务中心宜为 10000 m<sup>2</sup> 以上；
- b) 市政务服务中心宜为 6000 m<sup>2</sup> 以上；
- c) 县（市、区）政务服务中心宜为 3000 m<sup>2</sup> 以上。

### 3.4 外观及标识

3.4.1 政务服务中心主体建筑外观应简朴、整洁、庄重大方。

3.4.2 县级及以上政务服务中心名称统一为“xxx 政务服务中心”，县级以下名称为“xxx 便民服务站”。

示例 1：西安市政务服务中心

示例 2：青年路街道办事处便民服务站

## 4 功能布局

4.1 服务大厅应具备咨询导引、受理办理、自助服务、休息等候、投诉受理等功能，并合理设置区域。

4.2 服务大厅应合理设置窗口，原则上将行政许可服务与便民服务分区设置，并兼顾业务关联性。窗口应为开放式，且数量满足服务需求。

4.3 应于大厅主入口处设置导办台，提供咨询、引导服务。

4.4 根据工作需要，合理设置管理办公区、档案室、多功能会议室、计算机房和监控室、文化活动室、更衣室、员工休息室。

4.5 应合理设置标志明显、数量适宜的男女卫生间。

4.6 应设置与服务能力相匹配的停车场。

## 5 设施设备

### 5.1 基础设施

5.1.1 应尽量采用自然光，采光不足的，应配置与其场所规模相适应的照明设施。室内照明应符合 GB 50034 及节能环保要求，并配备应急照明系统，提供不间断电源。

5.1.2 应配置空气调节系统，并应符合节能环保要求。

5.1.3 应配备满足电子政务服务要求的网络通讯设施，并按 GB/T 50312 的要求布线。

5.1.4 应按《中华人民共和国消防法》、GB 50016 和 GB 50140 的要求，结合场所的火灾类别和危险级别配置消防设施，安装防火灭火系统，设置紧急逃生通道等，并按照 GB 25201 的要求进行定期检查和日常维护保养。

5.1.5 应设置无障碍设施。

### 5.2 服务设施

- 5.2.1 应配置工作所需的计算机、打印机、电话、高拍仪、身份证读卡器、条码扫描器、扫描仪、数量适宜的网络接口、电源插座及面向服务对象的显示器。
- 5.2.2 工作台面高度宜为 75 cm~95 cm，宽度为 60 cm~85 cm。
- 5.2.3 应配置排号机、自助服务终端、评价器、意见箱（簿）、服务对象办事所需的文具用品。
- 5.2.4 应配备数量适宜的桌椅、资料柜、档案柜、保险柜、物品柜等办公家具。
- 5.2.5 宜配置饮水机、充电台、ATM 机、轮椅、雨伞、急救箱、报刊栏等。
- 5.2.6 宜摆放一定数量的盆栽植物，保持盆体干净整洁。

## 6 标识标牌

### 6.1 导向指引

6.1.1 应设置服务区域指引和服务场所导向系统。各类标识标牌设置应安全、醒目、相互协调、易于识别。包括：

- 位置标志；
- 导向标志；
- 信息板；
- 示意图。

6.1.2 应设置其他告知性标志，包括但不限于：无障碍设施、公共设施等标志。

6.1.3 公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1 的要求，导向系统的设置应符合 GB/T 15566.1 的要求，导向要素的设计应符合 GB/T 20501.1、GB/T 20501.2、GB/T 20501.3 和 GB/T 20501.6 的要求。

### 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 应设置政务服务公示栏，公示内容包括窗口号、部门名称、服务事项名称等。

### 6.3 窗口标识牌

服务窗口应设置吊牌或电子显示屏，内容包括窗口号、部门名称等，标识牌应一目了然，方便群众办事。

### 6.4 警示类标志

6.4.1 消防安全标志应符合 GB 13495.1 的要求，颜色应符合 GB 2893.1 的要求，设置应符合 GB 15630 的要求。

6.4.2 疏散指示标志应醒目、无遮拦，疏散通道、疏散楼梯、安全出口应保持通畅。

## 7 互联网政务服务平台

### 7.1 平台建设

应按 DB 61/T 1125-2018、DB 61/T 1126-2018、DB 61/T 1127-2018 的要求建设配套的互联网政务服务平台。

### 7.2 运维保障

应建立健全运行维护制度，并有专职人员对政务服务平台进行定期维护。

---