



中华人民共和国国家标准

GB/T 36112—2018

政务服务中心服务现场管理规范

Specification for service site management of administrative service centre

2018-03-15 发布

2018-07-01 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 术语和定义	1
4 管理主体和职责	1
5 人员服务管理	2
5.1 仪容仪表	2
5.2 举止行为	2
5.3 服务用语	2
6 空间管理	3
6.1 划分要求	3
6.2 管理要求	3
7 秩序管理	3
7.1 管理内容	3
7.2 管理要求	4
8 物品管理	4
8.1 管理内容	4
8.2 管理要求	4
9 设施设备管理	5
9.1 管理内容	5
9.2 管理要求	5
10 文档管理	5
10.1 管理内容	5
10.2 管理要求	5
11 监督考核	6
附录 A (资料性附录) 空间平面示意图	7
附录 B (资料性附录) 办公物品存放数量表	11

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国政务大厅服务标准化工作组(SAC/SWG 15)提出并归口。

本标准起草单位:宁波市行政服务中心、奉化区行政服务中心、郎溪县人民政府政务服务中心、深圳政务服务管理办公室、新泰市政务服务中心管理办公室、慈溪市行政服务中心、吉林省人民政府政务公开协调办公室、香港现场管理学会。

本标准主要起草人:王美萍、洪萍、王霄翔、董任伟、缪赞、王卓民、马连启、吴立明、徐彩晶、张奕敏。

政务服务中心服务现场管理规范

1 范围

本标准规定了政务服务中心(以下简称中心)服务现场管理的管理主体和职责、人员服务管理、空间管理、秩序管理、物品管理、设施设备管理、文档管理以及监督考核的要求。

本标准适用于中心服务现场管理工作。

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 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分:无障碍设施符号

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

3 术语和定义

GB/T 32169.1、GB/T 32169.2界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

服务现场 service site

为服务对象直接提供咨询、办事等服务的场所。

3.2

服务提供者 service provider

在服务现场提供服务的工作人员,包括但不限于窗口人员、咨询引导人员以及保安、保洁等其他服务人员。

3.3

空间管理 space management

根据服务需求,对服务现场空间功能区的划分、标识和维护。

3.4

物品管理 object management

对服务现场日常公共物品、办公物品、私人物品和遗失物品的定位摆放和保管。

4 管理主体和职责

4.1 中心应明确相应的工作机构负责服务现场的管理工作,承担统筹协调的职责,履行工作推进、现场