

人力资源和社会保障服务大厅 窗口服务规范

2021 - 12 - 28 发布

2022 - 03 - 28 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本原则	1
5 窗口设置	1
6 设施设备	2
7 服务要求	2
8 管理要求	3
9 评价与改进	3
参考文献	4

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。

本文件由山西省人力资源和社会保障厅提出并监督实施。

本文件由山西省人力资源和社会保障标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：山西省人力资源和社会保障厅、山西省社会保险局、山西容创科技有限公司。

本文件主要起草人：蒲伟、胡丽虹、安乐、张淑霞、张文军、段容谷、张莉。

人力资源和社会保障服务大厅 窗口服务规范

1 范围

本文件规定了人力资源和社会保障服务大厅窗口服务的基本原则、窗口设置、设施设备、服务要求、管理要求、评价与改进。

本文件适用于人力资源和社会保障部门设立各类服务窗口。

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。

LD/T 03-2020 社会保险经办人员基本行为规范

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 基本原则

4.1 依法依规

根据服务事项的相关法律、法规、规章及政策规定提供服务。

4.2 公正公开

通过多种途径公开服务事项的相关信息，秉公办事。

4.3 便民高效

通过优化办事流程、精简办事材料、缩短办事时间、拓宽服务方式，持续满足服务对象需求。

5 窗口设置

5.1 应在服务场所设立办事服务大厅，根据部门职责，综合考虑服务事项特点、办理数量、服务对象需求、工作人员情况，科学设置服务窗口。

5.2 应实施综合柜员制，设置综合服务窗口，提供无差别受理、均等化服务。

5.3 应设置军人、老年人及其他特殊人群绿色窗口，即来即办。

5.4 对不宜在窗口办理的服务事项应设置服务专区。

5.5 应根据工作需要，及时增设、调整服务窗口。

5.6 应设置明显的服务功能标识。

6 设施设备

6.1 应在办事服务大厅设置业务办理、休息等候、自助服务、咨询服务、信访接待等功能区域。

6.2 根据不同的服务功能配置设施设备。包括但不限于：

——服务设施：休息等候座椅、填写表单桌椅、办公文具等；

——服务设备：电子宣传屏、自助服务电脑、打印机、复印机、饮水机等；

——应急保障设备：急救药箱、监控系统、消防器材、轮椅、雨伞、充电设备等。

7 服务要求

7.1 人员配置

7.1.1 应根据服务窗口、服务事项数量、服务对象规模，按 AB 岗方式配备服务人员。

7.1.2 窗口服务人员上岗前应经过统一培训，培训内容包括但不限于：业务知识、服务技能、系统操作、服务礼仪等。

7.2 行为规范

7.2.1 工作时间应统一着装、挂牌上岗。

7.2.2 仪容仪表应端庄整洁、文雅得体。

7.2.3 服务态度应温和真诚、文明热情。

7.2.4 应参照 LD/T 03-2020 的内容使用文明用语，杜绝服务忌语。

7.2.5 应遵守工作纪律、廉洁规定。

7.3 服务秩序

7.3.1 应设立服务引导员、为服务对象提供政策解答、办事引导、自助设备操作、线上服务操作引导等服务。

7.3.2 应设立咨询服务台，针对咨询对象提出的问题，按政策规定、经办规程可即时答复的应即时答复，不能即时答复的应记录咨询内容要点、咨询对象基本信息，并约定答复时间。

7.3.3 窗口服务人员应提前到岗，检查准备好承办服务事项的信息系统、服务设施、业务表单、印章等。

7.3.4 窗口服务人员应在规定的服务时间内提供不间断的服务，不得空岗。

7.3.5 应使用叫号设备，引导服务对象有序取号、依次办理。

7.3.6 窗口服务人员应及时呼叫服务对象，按叫号顺序逐一提供服务。

7.3.7 遇有情绪烦躁、激动的服务对象，应及时安抚引导，服务对象行为失控时，窗口服务人员应及时救助警力。

7.3.8 应建立应急处置预案，明确紧急状态时的处置方法。

7.3.9 应做好新型冠状病毒肺炎流行期间公共场所消毒防控工作。

7.4 信息公开

应通过互联网、办事服务大厅信息公开栏、电子显示屏、印制、发放宣传资料等方式公开服务信息，内容包括但不限于：办事程序、办事依据、办事时限、办理结果等服务信息。

7.5 档案管理

7.5.1 应根据档案管理规定，结合部门职责、业务服务事项制定档案管理办法。

7.5.2 窗口服务人员对于现场办理的服务事项材料应及时整理、定期归档。

8 管理要求

8.1 服务亮明

窗口服务人员受理服务事项时，应主动亮明身份、亮明承诺、亮明标准。

8.2 首问负责

首位接受询问或受理服务事项的工作人员为首问责任人，属于职责范围内的业务应及时办理，职责范围以外的业务应准确告知办理途径。

8.3 代理服务

应主动告知服务对象代理服务事项、政策依据、所需材料、办理时限、代理程序，及时受理、主动回复。

8.4 一次性告知

应一次性告知服务对象办理事项所需条件、程序及所需提交材料等。

8.5 限时办结

应在规定或承诺的时限内办结服务事项。

8.6 责任追究

对违反政策规定、服务规程、服务要求、管理要求的行为应当予以责任追究。

9 评价与改进

9.1 在服务大厅设置意见箱、公布投诉举报方式、电话，接受有关部门和服务对象的监督。

9.2 在服务窗口设置满意度评价设备，接受服务对象对服务质量的评价，窗口服务人员在业务办结后应及时提醒服务对象对自己的服务质量进行评价。

9.3 定期汇总、分析投诉举报、满意度评价内容，提出整改措施并持续改进。

参 考 文 献

【1】 《人力资源和社会保障部关于建立窗口单位改进作风建设长效机制的意见》 人社部发[2014]91号

【2】 《人力资源和社会保障部 财政部 关于进一步加强人力资源社会保障窗口单位经办队伍建设的意见》 人社部发[2019]51号

【3】 《人力资源和社会保障部办公厅关于做好人力资源和社会保障政务服务“好差评”工作的通知》 人社部发[2020]31号

山西省地方标准
人力资源和社会保障服务
大厅窗口服务规范
DB 14/T 2388-2021

*

开本 880*1230 1/16

2021-12-28 发布

版权所有 侵权必究