

ICS 03.080.99
A 12
备案号：60209—2018

DB31

上海市地方标准

DB31/T 467—2018
代替 DB31/T 467—2009

社区事务受理服务中心建设和服务规范

Specifications for the construction and service of community affairs service center

2018-07-23 发布

2018-11-01 实施

上海市质量技术监督局 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	2
5 服务组织	2
5.1 机构设置	2
5.2 人员配置	2
6 视觉识别系统	3
7 场所及设施设备	3
7.1 服务场所建设	3
7.2 服务场所功能分区	3
7.3 受理大厅	3
7.4 设施设备	4
8 信息化	4
8.1 受理信息系统	4
8.2 机房	4
8.3 弱电配置	4
8.4 信息和网络安全	5
9 服务	5
9.1 基本服务要求	5
9.2 服务礼仪	5
9.3 服务程序及质量要求	5
10 管理	6
10.1 人员管理	6
10.2 财务管理	6
10.3 印章管理	6
10.4 固定资产管理	7
10.5 档案管理	7
10.6 设施设备管理	7
11 安全	7
12 分析与评价	7
12.1 日常分析	7
12.2 定期评价	8
13 持续改进	8

附录 A (规范性附录) 视觉识别系统	9
A.1 概述	9
A.2 基础部分	9
A.2.1 标志的设计元素	9
A.2.2 标志的创意说明	9
A.2.3 标志墨稿	10
A.2.4 主标志(横式)	10
A.2.5 次标志(竖式)	11
A.2.6 标志四周留白	12
A.2.7 标志尺寸	14
A.2.8 标志底色主色系	16
A.2.9 中英文文字标志	17
A.3 应用部分	17
A.3.1 办公应用系统	17
A.3.2 环境应用系统	33
A.3.3 导向应用系统	41
A.3.4 员工服装	43
参考文献	45

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准代替 DB31/T 467—2009《社区事务受理服务中心建设服务规范》。本标准与 DB31/T 467—2009 相比,除编辑性修改外主要技术变化如下:

- 修改标准名称为《社区事务受理服务中心建设和服务规范》;
- 标准结构调整,“服务组织”“场所及设施设备”“信息化”“服务”等层级调整为章;
- 删除了术语和定义中的“社区”“社区事务”“一门式服务”,增加了“社区事务受理服务中心”“一门办理”“一口受理”“服务对象”(见第 3 章,2009 年版的第 3 章);
- 修改了受理中心机构设置要求(见 5.1.1.1,2009 年版的 4.1);
- 增加分中心、服务站设置的条件和要求(见 5.1.2);
- 增加延伸点、代理点设置的条件和要求(见 5.1.3);
- 增加人员配置中有关工作人员数量的要求(见 5.2);
- 增加新建受理中心的选址和建筑面积的要求(见 7.1);
- 增加服务场所功能分区的要求(见 7.2);
- 修改了后台协同区的要求(见 7.3.2.1,2009 年版的 4.2.2.4);
- 修改了引导咨询区的要求(见 7.3.2.2,2009 年版的 4.2.2.1);
- 删除了综合受理区窗口数量的要求,增加了综合受理窗口在窗口总数中的比例要求(见 7.3.2.3,2009 年版的 4.2.2.2);
- 增加了自助服务区的要求(见 7.3.2.4);
- 修改了休息等候区的要求(见 7.3.2.5,2009 年版的 4.2.2.3);
- 修改了需配备的设施设备的要求(见 7.4,2009 年版的 4.2.4);
- 删除了“实施要求”(见 2009 年版的 4.3);
- 修改了受理中心使用受理信息系统的要求(见 8.1,2009 年版的 4.5);
- 删除了受理信息系统的网络结构和网络拓扑图(见 2009 年版的 4.5);
- 增加了“机房”(见 8.2);
- 增加了“弱电配置”(见 8.3);
- 增加了“信息和网络安全”(见 8.4);
- 增加了“服务”中的“基本服务要求”(见 9.1);
- 修改了工作人员的服务礼仪要求(见 9.2,2009 年版的 4.4.3.2 和 4.4.3.3);
- 修改了信息公开的要求(见 9.3.1,2009 年版的 4.4.2.4);
- 增加了“服务程序及质量要求”(见 9.3);
- 增加了“管理”包括“人员管理、财务管理、印章管理、固定资产管理、档案管理、设施设备管理”(见第 10 章);
- 增加了“安全”(见第 11 章);
- 增加了“分析与评价”(见第 12 章);
- 增加了“持续改进”(见第 13 章);
- 增加泡沫塑料为职位牌的制作材料(见 A.3.1.11,2009 年版的 B.3.1.12);
- 增加泡沫塑料为其他桌牌的制作材料(见 A.3.1.12,2009 年版的 B.3.1.11);
- 修改了附录 A 中的“服务时间牌”和“即时贴”的标准图(见图 A.33 和图 A.34,2009 年版的

图 34、图 35)；

- 修改了附录 A 中的“门面玻璃警示带”的标准图(见图 A.35,2009 年版的图 36)；
- 修改了附录 A 中的“指示牌、导向牌”的标准图(见图 A.42,2009 年版的图 43)；
- 修改了附录 A 中的“门牌”的标准图(见图 A.43,2009 年版的图 44)；
- 修改了附录 A 中的“室内挂式导向牌”的标准图(见图 A.44,2009 年版的图 45)；
- 修改了附录 A 中的“员工服装”的层级(见 A.3.4,2009 年版的 B.3.3.5)；
- 删除了附录 B 中“公共标志指示牌”(见 2009 年版的 B.3.3.4)；
- 删除了附录 C“常规受理项目表”(见 2009 年版的附录 C)；
- 删除了附录 D“信息标准化要求”(见 2009 年版的附录 D)；
- 删除了附录 E“绩效评估细则”(见 2009 年版的附录 E)。

本标准由上海市民政局提出并组织实施。

本标准由上海市社会管理和公共服务标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：上海市民政局、中国质量认证中心上海分中心、万达信息股份有限公司。

本标准主要起草人：朱勤皓、匡鹏、章淑萍、史雅民、金赟、秦静、应晶晶、朱埔达、吴蔚、吴旭静、孙淑伟、陆亮亮、黄佩、陆志林、陈克。

本标准所代替标准的历次版本发布情况为：

- DB31/T 467—2009。

社区事务受理服务中心建设和服务规范

1 范围

本标准规定了社区事务受理服务中心(简称“受理中心”)的基本要求,以及服务组织、视觉识别系统、场所及设施设备、信息化、服务、管理、安全、分析与评价、持续改进的要求。

本标准适用于上海市行政区域内社区事务受理服务中心的建设和服务。

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 1416 信封

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 13495.1 消防安全标志 第1部分:标志

GB/T 22834 信封用纸

GB 50140 建筑灭火器配置设计规范

JGJ 25 档案馆建筑设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社区事务受理服务中心 **community affairs service center**

为居民提供政务服务的社区综合性服务机构。

3.2

一门办理 **community affairs from different departments handled in one hall**

将市、区政府职能部门依据规定在街道、镇、乡受理或办理的政务服务事项统一纳入受理中心集中受理或办理的工作方式。

3.3

一口受理 **community affairs from different departments handled in one window**

受理中心通过开设综合受理窗口,满足服务对象在一个窗口申请办理涉及多个职能部门事项的工作方式。

3.4

服务对象 **customer**

接受受理中心服务的居民。