

江苏省地方标准

DB32/T 3676—2019

车辆管理所窗口服务规范

Counter service specifications for vehicle management institute

2019-12-04 发布

2019-12-25 实施

江苏省市场监督管理局 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 服务区域设置及功能 1

5 设施设备要求 2

6 卫生环境要求 3

7 安全与应急 4

8 服务要求 4

9 服务质量控制 8

10 服务评价和改进..... 9

附录 A（资料性附录） 机动车业务一次性告知单 11

附录 B（资料性附录） 驾驶证业务一次性告知单 12

参考文献 13

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由江苏省公安厅提出并归口。

本标准起草单位：南京市公安局交通管理局车辆管理所、江苏省质量和标准化研究院。

本标准主要起草人：王青、潘维、蔡杰、姜卫中、金灿灿、黄笄先、王成磊、郭蓉、李益民、程年、周峻、朱玉、牟霞、杨凯、张玫玲、万珊珊、秦雯、曹茜茜、周珺、李军、许萌君、刘珏、严佳秋。

车辆管理所窗口服务规范

1 范围

本标准规定了车辆管理所窗口服务规范的术语和定义、服务区域设置及功能、设施设备要求、卫生环境要求、安全与应急、服务要求、服务质量控制、服务评价与改进。

本标准适用于车辆管理部门开展相关机动车及驾驶人业务的窗口服务。

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 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

GB/T 5700 照明测量方法

GB/T 18883 室内空气质量标准

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 15566.11 公共信息导向系统 设置原则与要求 第11部分:机动车停车场

GB 25201 建筑消防设施的维护管理

GA 654 人员密集场所消防安全管理

GA/T 1168 公安交通管理综合应用平台安全保护通用技术要求

DB32/T 531 计算机网络安全检测规范

DB32 1691.2 重点单位(部位)公共安全技术防范系统建设规范 第2部分:停车场(库)

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

一号窗口 number one counter

集中受理、调查、处理服务对象各窗口业务中疑难问题的窗口。

3.2

绿色窗口 green counter

为老、弱、病、残、孕以及有特殊需求的服务对象建立快速服务通道、提供便捷服务的窗口。

4 服务区域设置及功能

4.1 业务服务区

开展具体车辆管理窗口业务的服务区域,应实现: