

ICS 03.080.99
A 12
备案号：44427—2015

DB31

上海市地方标准

DB31/T 863—2014

行政服务中心服务规范

Service specifications of administrative service centers

2014-12-19 发布

2015-03-01 实施

上海市质量技术监督局 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 服务原则	1
3.1 忠于职守、爱岗敬业	1
3.2 精诚合作、密切配合	1
3.3 诚信亲和、尊重服务对象	1
3.4 求真务实、创新高效	1
4 服务礼仪	1
4.1 服务要求	1
4.2 服务形象	2
4.3 服务用语	3
4.4 服务技能	3
5 服务内容及程序	3
5.1 通用要求	3
5.2 信息公开服务	4
5.3 引导服务	4
5.4 咨询服务	4
5.5 预约服务	4
5.6 代办服务	6
5.7 第三方服务	6
5.8 其他服务	7
6 效能评价	7
附录 A (资料性附录) 服务细节要求	8
A.1 岗位要求	8
A.2 交流要求	8
A.3 纪律要求	9
附录 B (资料性附录) 服务用语	10
B.1 现场服务用语	10
B.2 电话用语	10
B.3 禁止用语	11
附录 C (资料性附录) 预约服务申请表示例	12
附录 D (资料性附录) 窗口预约服务确认单示例	13

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由上海市行政审批制度改革工作领导小组办公室提出并归口。

本标准起草单位：上海市质量和标准化研究院、上海市奉贤区行政服务中心。

本标准主要起草人：晏绍庆、韩晶、马娜、顾君剑、康俊生、曹玉妹。

行政服务中心服务规范

1 范围

本标准规定了行政服务中心提供行政服务的**服务原则、服务礼仪、服务内容及服务程序、效能评价等**。

本标准适用于上海市各级政府行政服务中心、管委会行政服务中心、部门行政服务窗口等,其他提供行政服务的机构可参照执行。

2 术语和定义

DB31/T 862 定义的以及下列术语和定义适用于本文件。

2.1

代办服务 agency service

受服务对象委托,代表服务对象至相关部门窗口无偿为其办理所申请事项的服务行为,包括代为递交申请等。

2.2

第三方服务 third-party service

由独立提供的专业服务商在行政服务中心提供的平台上以第三方的角色为服务对象提供的专业性服务。

3 服务原则

3.1 忠于职守、爱岗敬业

具有工作责任心,爱行爱岗,严格执行相关操作规程,塑造良好的行政服务形象。

3.2 精诚合作、密切配合

牢固树立全局观念和整体意识,密切配合相关部门及人员的工作,为行政服务事业发展勇于奉献。

3.3 诚信亲和、尊重服务对象

讲信用守承诺,对服务对象的合法权益高度负责,树立服务对象至上、信用第一的服务意识。

3.4 求真务实、创新高效

以求务实的精神,扎扎实实地开展工作,改进服务手段,开展服务创新,实现一流服务。

4 服务礼仪

4.1 服务要求

4.1.1 工作人员在提供服务时,应做到以下几点: