

惠州村（社区）级便民 服务站标准

（2023 年修订版）

序 言

2022 年，我市围绕数字政府建设和政务服务改革酝酿编制了“1214+N”工作业务体系，逐一打造了有惠州辨析度的“惠系列”应用集群，政务服务“一网通办”进一步优化、市域治理“一网统管”应用进一步丰富、政府运行“一网协同”进一步拓展、数据资源“一网共享”进一步落实等工作，成效显著。为进一步支撑、巩固、深入应用各项改革成果，惠州市围绕《国务院关于进一步加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5 号）文件要求，结合对惠州市、县（区）、镇（街）、村（社区）四级政务服务中心，便民服务中心（站）的广泛深入调研，提出在市、县（区）、镇（街）、村（社区）四级开展政务服务分级分类标准化规范化建设。围绕政务服务大厅建设、运行管理、服务提供、服务质量控制与监督检查四大方面，统一并规范市、县（区）、镇（街）、村（社区）各级政务服务中心、便民服务中心（站）标志标识、综合服务窗口设置、服务行为、服务流程、便民化服务举措等。通过本次四级分级分类标准的制定与实施，打造我市市、县（区）、镇（街道）、村（社区）级四级同步实现同一事项无差别受理、同标准办理的政务服务体验，构建我市“1+7+76+1200”的政务事项分级分类服务新格局。经过一年的应用实施，惠州市四级分级分类标准体系有力的推进了我市政务服务标准化、规范化、便利化发展进程，有力的提高了各级政务服务能力。为保障标准体系的先进性与适用性，2023 年市政务服务数据管理局根据近一年四级分级分类标准的应用实施情况，结合国家、省、市政务

服务改革新要求，在 2022 年版的基础上修订形成《惠州市、县（区）、镇（街）、村（社区）四级分级分类标准体系》（2023 年版），通过新版标准应用实施，进一步促进我市四级政务服务能力和水平大幅提升，全面加快推进我市政务服务标准化规范化便利化。

目 录

村（社区）便民服务站图形标志与导向标识规范	1
村（社区）便民服务站功能区设置规范	8
村（社区）便民服务站自助服务终端运行管理规范	14
村（社区）便民服务站 6S 管理规范	19
村（社区）便民服务站安全与应急规范	24
村（社区）便民服务站投诉处理规范	30
村（社区）便民服务站信息公开管理规范	35
村（社区）便民服务站保密工作规范	39
村（社区）便民服务站服务规范	44
村（社区）便民服务站政务服务人员行为规范	48

Q/HZZW

惠州村（社区）级便民服务站标准

Q/HZZW CS01-2023

村（社区）便民服务站图形标志与 导向标识规范

2023-10-16 发布

2023-10-16 实施

惠州市政务服务数据管理局 发布

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。

本文件由惠州市政务服务数据管理局提出并归口。

本文件起草单位：惠州市政务服务数据管理局、广东省标准化研究院

本文件主要起草人：杨伟斌，黄志雄，林思广，陈桂芳，徐剑、陈丽君、刘长财、罗雪莲。

村（社区）便民服务站图形标志与导向标识规范

1 范围

本文件规定了惠州村（社区）便民服务站的名称、VI标志、标识等。
本文件适用于惠州村（社区）便民服务站的图形标志及标识的设置。

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 2894-2008 安全标志及其使用导则

GB 13495.1-2015 消防安全标志 第1部分：标志

GDZW 0019-2023 政务服务中心建设与管理规范

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 名称

村（社区）便民服务站应符合 GDZW 0019-2023 第 4.2.4 条的要求，统一规范为“XXXX 村（社区）便民服务站”。

示例：

东坑村便民服务站、龙溪社区便民服务站。

5 VI 标志

5.1 村（社区）便民服务站 VI 标志

村（社区）便民服务站 VI 标志见图 1。



图1 村（社区）便民服务站VI标志

5.2 VI 标志与单位名称组合规范

5.2.1 该组合执行时应保证各部分的比例、排序和组合不变，应用时可根据实际需要按比例缩放。

5.2.2 标准字中英文：思源黑体，粗体。

5.2.3 标志样式参见图2、图3。



图2 村（社区）便民服务站VI标志与单位名称组合样式（横向）



图3 村（社区）便民服务站VI标志与单位名称组合样式（纵向）

5.3 VI 标志使用要求

5.3.1 村（社区）便民服务站均应使用本标准中第 5.1 条规定的 VI 标志。

5.3.2 村（社区）便民服务站可在大厅内部显著位置安装统一的形象标志标识，标志标识的制作应符合《惠州市市、县（区）、镇（街）、村（社区）四级政务服务场所标识指引》的要求。

5.3.3 村（社区）便民服务站在制作安装标志时，应按照规定比例进行缩放，不应随意拉伸或压缩图案及中英文之间的距离。

5.3.4 村（社区）便民服务站VI标志可应用于工作牌、文件袋、信封、胸卡、手提袋、纸杯、名片等，应用样式参见图4、图5、图6。



图4 便民服务站VI标志应用（工作证）



图5 便民服务站VI标志应用（台卡）



图6 便民服务站VI标志应用（公告栏）

参考文献

- [1] 《惠州市市、县（区）、镇（街）、村（社区）四级政务服务场所标识指引》
 - [2] 《国务院关于进一步加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）
-

Q/HZZW

惠州村（社区）级便民服务站标准

Q/HZZW CS02-2023

村（社区）便民服务站功能区设置规范

2023-10-16 发布

2023-10-16 实施

惠州市政务服务数据管理局 发布

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。

本文件由惠州市政务服务数据管理局提出并归口。

本文件起草单位：惠州市政务服务数据管理局、广东省标准化研究院

本文件主要起草人：杨伟斌，黄志雄，林思广，陈桂芳，徐剑、陈丽君、刘长财、罗雪莲。

村（社区）便民服务站功能区设置规范

1 范围

本文件规定了村（社区）便民服务站功能区布局的基本要求及设置要求。

本文件适用于惠州村（社区）便民服务站政务服务功能区的设置。

2 规范性应用文件

下列文件对本文件的应用是必不可少的。凡是注明日期的引用文件，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（包括所有修改单）适用于本文件。

Q/HZZW CS10-2023 村（社区）便民服务站政务服务人员行为规范

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 基本要求

村（社区）便民服务站应设置窗口服务区、政务服务自助区、休息等候区、政务公开区，可设置宣传展示区等功能区，各功能区设置应充分考虑场地与工作实际，可合并设置。

5 功能区设置及要求

5.1 窗口服务区

村（社区）便民服务站应设置窗口服务区，该功能区：

——应设置办事窗口，所有进驻便民服务站的政务服务事项均应在办事窗口可办；

5.2 政务服务自助区

村（社区）便民服务站应设置政务服务自助区，主要提供自助服务终端服务。该功能区：

——宜配置至少1名工作人员，为办事人提供自助服务咨询与辅导；

——宜设置电脑、打印/复印、扫描等设备，电脑页面应统一用广东政务服务网惠州分厅页面，自助网办的电脑应保持网络畅通、稳定，办事人可顺畅的在网上自助办理业务；

——根据实际需求配置自助服务终端一体机、湾区通办一体机、粤智助等自助服务终端，供办事人申办业务。

——应配置数量适宜的网络接口及电源插座，各类自助服务终端应保持网络畅通、稳定，正常运行，可支撑办事人顺畅办理业务。需要维护的，应张贴“暂停服务”提醒；

——应提供无障碍设备方便残疾人开展自助服务；

——自助服务终端应可提供无障碍阅读、无障碍办事等切换功能，供老年人和残疾人办事；

——在距离自助服务机器1000mm的地面上应设置警戒线，自助取件区距离警戒线的距离宜为1200mm。

5.3 休息等候区

村（社区）便民服务站应设置休息等候区，该功能区：

——应与窗口服务区关联，并相应设置沙发或者座椅，方便办事群众在办事窗口就近等候；

5.4 政务公开区

村（社区）便民服务站应设置政务公开区，公开可办办事名称、办事结果、办事流程、收费信息等，提供政府信息查询等服务。

5.5 宣传展示区

村（社区）便民服务站可设置文化宣传展示区，用以创文宣传、公益宣传等，包括但不限于读书角、党建阵地、文化园地等。

参考文献

- [1] 《惠州市市、县（区）、镇（街）、村（社区）四级政务服务场所标识指引》
-

Q/HZZW

惠州村（社区）级便民服务站标准

Q/HZZW CS03-2023

村（社区）便民服务站自助服务终端 运行管理规范

2023-10-16 发布

2023-10-16 实施

惠州市政务服务数据管理局 发布

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。

本文件由惠州市政务服务数据管理局提出并归口。

本文件起草单位：惠州市政务服务数据管理局、广东省标准化研究院

本文件主要起草人：杨伟斌，黄志雄，林思广，陈桂芳，徐剑、陈丽君、刘长财、罗雪莲。

村（社区）便民服务站自助服务终端运行管理规范

1 范围

本文件规定了惠州村（社区）便民服务站自助服务终端运行管理、安全管理要求。
本文件适用于惠州村（社区）便民服务站自助服务终端的运行管理。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 运行管理

4.1 职责

村（社区）便民服务站、运维服务提供方等各方运维职责为：

- a) 村（社区）便民服务站设置现场巡检和日常导办员，负责政务服务自助服务终端的安全保管、日常耗材补充和简单运维问题恢复；
- b) 运维提供方负责政务服务自助服务终端运维具体工作，保障运维服务质量和成效。

4.2 运维故障分级

政务服务自助服务终端运维故障级别分为一般、严重两个级别。常见的运维故障分类见表 1。

表 1 运维故障分类

故障大类	故障分类	故障级别
硬件	蓝屏问题	严重
	主机资源占用较大、处理缓慢问题	严重
	硬件外设驱动无响应问题	严重
软件	服务无响应和闪退问题	严重
	应用页面卡顿问题	严重
	应用页面无返回或信息返回错误问题	一般
	应用页面跳转错误或跳转迟缓问题	一般
网络	网络通信链路不通问题	严重
	网络响应延时较大问题	一般
	网络丢包率较大问题	一般
	网络 IP 变动或者无法获取问题	严重

4.3 运维方式

政务服务自助服务终端正常运行期间，可采取常态化运维方式（无运维人员驻场值守，按照故障级别规范采取相应的运维处理措施）。常态化运维工作应：

- a) 建立运维报障热线，接收用户报障和投诉；
- b) 建立运维机制，实现自动化运维监控、工单生成、工单处理、工单关闭等，与热线客服系统对接，接收热线系统生成的工单；
- c) 运维服务提供方应提供日常巡检运维手册，村（社区）便民服务站应根据手册每日进行巡检，发现问题及时报障，实行现场巡检日报制度，汇总每天现场巡检情况；
- d) 运维服务提供方故障运维响应和处理时限要求：
 - 1) 一般故障应 4 小时内完成故障修复处理；
 - 2) 严重故障应在 2 小时内完成故障修复处理；
 - 3) 如涉及硬件功能部件更换，应在 48 小时内完成更换并恢复政务服务终端的正常运行，整机更换在 5 天内完成。

4.4 运维故障预防及处理

4.4.1 预防措施

运维人员可采取漏洞扫描、安全加固和数据备份等运维故障预防措施。

4.4.2 处理措施

针对不同问题进行分类处理，包括：

- a) 服务无响应和闪退问题：
 - 服务超过 30 分钟无响应或闪退时，应对此服务进行异常提示；
 - 对问题原因进行排查，确定原因后，在 1 个工作日内修复异常；
- b) 应用页面卡顿问题：
 - 查看自助服务终端卡顿具体原因；
 - 确认原因后，应在 1 个工作日内对原因进行优化整改并修复；
- c) 应用出现信息错误问题，应检查错误信息源。发现自助服务终端前端应用中有未经发布的信息或出现错误信息后，检查数据源，应在 1 个工作日内进行错误信息修复；
- d) 应用页面出现无法访问问题：
 - 检查域名解析。应在 1 小时内确认域名解析配置有无问题，检查网络配置是否正常；
 - 分析服务接口。应在 1 小时内完成对服务接口的分析，检查与分析接口访问日志，排查错误异常；
 - 优化负载。应在 1 小时内优化客户端负载，增加负载均衡扩容、接口缓存等措施。

5 安全管理

5.1 日志审计

应对终端访问后端服务进行日志审计，内容应包括日期/时间、事件类型、内容描述、结果等，公安业务办理日志需对接公安内网安全审计平台，自助服务终端所有业务办理日志需对接市政务云安全审计平台。

5.2 权限管理

应为不同的管理员用户提供不同的访问权限，禁止非授权用户查询或配置终端功能属性。

5.3 视频监控

政务服务自助服务终端部署所在环境应尽可能具备视频监控能力，保障终端部署区域范围的监控视频清晰可见。

5.4 身份认证

政务服务自助服务终端如部署在 24 小时自助服务区，除应具备安防视频监控，还应刷身份证进入自助服务区。

5.5 违规外联告警

政务服务自助服务终端如部署在公安网内，应在发生违规外联情况下及时发出违规告警，并作出提示。

5.6 日常巡检保障

应对政务服务自助服务终端和所属环境进行周期性的日常巡检，避免在潮湿、灰尘多、热源和强磁场的环境工作，并做好记录。

5.7 安全使用

政务服务自助服务终端的安全使用应符合以下要求：

- 实行部署网点保管责任制，设备部署网点所属单位的主要领导为设备保管第一责任人，设备部署所在网点的分管领导为终端保管和使用的直接责任人，应严格履行保管职责，做到妥善保管，正确使用；
- 仅限于规定的管辖区内使用，不应私自转移使用，非经过授权许可，严禁使用政务服务自助服务终端为其他第三方业务系统提供各类信息数据；
- 政务服务自助服务终端网点所属单位应每日进行巡检并做好记录，保持终端设备安全、可靠运行；
- 政务服务自助服务终端软件、事项应在相应主管部门的指导下安装和卸载，不应随意卸载、更改终端软件及关键配置参数；
- 不应在自助服务终端上储存、处理国家秘密信息，或与涉及国家秘密信息的设备及载体连接。

Q/HZZW

惠州村（社区）级便民服务站标准

Q/HZZW CS04-2023

村（社区）便民服务站 6S 管理规范

2023-10-16 发布

2023-10-16 实施

惠州市政务服务数据管理局 发布

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。

本文件由惠州市政务服务数据管理局提出并归口。

本文件起草单位：惠州市政务服务数据管理局、广东省标准化研究院

本文件主要起草人：杨伟斌，黄志雄，林思广，陈桂芳，徐剑、陈丽君、刘长财、罗雪莲。

村（社区）便民服务站 6S 管理规范

1 范围

本文件规定了惠州村（社区）便民服务站6S管理的术语和定义、管理要求、节能降耗要求。
本文件适用于惠州村（社区）便民服务站开展6S管理。

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。

GB/T 5749 生活饮用水卫生标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

6S 管理

从“整理(Seiri)、整顿(Seiton)、清扫(Seiso)、清洁(Seiketsu)、素养(Shitsuke)、节约(Save)六个方面，对村（社区）便民服务站环境、物品、设施等要素进行品质管理，实现工作现场整洁、物品摆放有序、设置定位合理、标识一目了然、大厅节能降耗，提高村（社区）便民服务站现场管理质量。

4 管理要求

4.1 通则

物品应按使用频率，分类处理和存放，具体如下：

- 不能用、不再用的物品，从工作区清除；
- 半年到1年使用1次的物品，远离工作区，存放于仓库或储存柜中；
- 2个月到半年使用一次的物品，远离工作区，存放于仓库或储存柜中；
- 1个月使用1-2次、每周使用1次的物品，做好标识在工作区集中存放；
- 每日使用1次的物品，存放于离工作人员最近的桌台上；
- 每小时都使用的物品，存放于离工作人员最近的桌台上。

4.2 办事窗口

村（社区）便民服务站办事窗口：

- 办公桌上应摆放电脑、打印机、扫描仪（或高拍仪）、身份证读卡器、电话等与工作相关的办公设备和笔筒、文件夹等办公物品；
- 电脑显示器应摆放桌面正中间，整齐摆放各类文件资料、电话、打印机或扫描仪，笔筒等；
- 办公桌下方的各种网线、电话线和电脑连接线应整齐，不杂乱；
- 各类印章、印泥、计算器等办公物品摆放于抽屉或工作台面下的小柜内，摆放整齐；
- 文件、资料应及时归类整理后存放于文件柜中；

-
- 台面的电子显示屏、便民笔、温馨提示牌、共产党员先锋岗、评价器等应摆放整齐；
 - 人员下班或暂时离开工作岗位时，台面应摆放整齐，办公椅等物品归位；
 - 垃圾篓、纸筐应置于办公桌下方，篓（筐）保持干净。

4.3 地面

- 村（社区）便民服务站的地面应：
- 无垃圾、无杂物，地面保持清洁、干净；
 - 暂放物挂“暂放物品”标识牌。

4.4 盆景

- 村（社区）便民服务站的盆景应：
- 定期浇水，泥土无干裂；
 - 盆景叶子保持干净、无枯黄。

4.5 茶水间（饮水处）

- 村（社区）便民服务站的茶水间（饮水处）应：
- 地面保持干爽、整洁；
 - 热水器或饮水机保持正常状态，无漏水；
 - 定期补充提供的一次性水杯，保障水杯数量充足。

4.6 服务设施

- 村（社区）便民服务站服务设施：
- 空调、照明灯、电脑、电子屏、扫描仪（或高拍仪）、身份证读卡器、复印机、打印机、自助服务终端等相关政务服务设施应保持正常运行状态；
 - 应明确管理责任人。

4.7 门、窗

- 村（社区）便民服务站的门、窗应：
- 门和窗户玻璃保持明亮干净；
 - 窗帘干净、无破损；
 - 窗台物品摆放整齐。

4.8 墙面

- 村（社区）便民服务站的墙面应：
- 墙身保持干净，无脏物；
 - 墙身上的电器开关处于安全状态；
 - 墙身贴挂物保持整齐。

4.9 天花板

- 村（社区）便民服务站天花板应无剥落、无悬挂不明物，办公室及工作区无蜘蛛网。

4.10 宣传栏（公告栏）

- 村（社区）便民服务站宣传栏（公告栏）应：
- 无脱落；
 - 内容及时更新，与时俱进。

4.11 档案柜

4.11.1 文件夹（盒）

村（社区）便民服务站办公区域文件夹（盒）应：

- 分类放置、标识清晰；
- 文件夹（盒）内文件资料明确保管期，定期清理、归档；
- 保持干净。

4.11.2 文件柜（橱）

村（社区）便民服务站办公区域文件柜（橱）应：

- 摆放整齐、标识清晰；
- 保持干净。

4.12 洗手间

村（社区）便民服务站公共洗手间应：

- 清洁用品配置合理，消耗品及时补足；
- 水池、便池干净无污，纸篓及时倾倒；
- 定期进行消杀处理。

5 节能降耗

5.1 用电

5.1.1 村（社区）便民服务站温度适宜、空气清新、无异味。

5.1.2 办公场所应首选自然采光，优先使用绿色节能照明灯具。

5.1.3 非办公时间，除满足安全保卫照明外，其他用电设施及时关闭。

5.2 用水

5.2.1 村（社区）便民服务站工作生活用水参照 GB/T 5749 进行控制，保证服务对象和工作人员用水安全。

5.2.2 定期对供水设施进行维护，杜绝跑、冒、滴、漏现象。

5.3 办公耗材

5.3.1 推行网络办公与无纸化办公。

5.3.2 应注重稿纸与复印纸的再利用。

5.3.3 办公用品定额配用，节约使用。

5.3.4 采购耗能办公用品，应符合国家节能标准。

Q/HZZW

惠州村（社区）级便民服务站标准

Q/HZZW CS05-2023

村（社区）便民服务站安全与应急规范

2023-10-16 发布

2023-10-16 实施

惠州市政务服务数据管理局 发布

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。

本文件由惠州市政务服务数据管理局提出并归口。

本文件起草单位：惠州市政务服务数据管理局、广东省标准化研究院

本文件主要起草人：杨伟斌，黄志雄，林思广，陈桂芳，徐剑、陈丽君、刘长财、罗雪莲。

村（社区）便民服务站安全与应急规范

1 范围

本文件规定了惠州村（社区）便民服务站安全与应急的术语和定义、职责与分工、基本要求、安全要求、应急管理等。

本文件适用于惠州村（社区）便民服务站开展突发事件安全与应急。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

突发事件

造成或可能造成严重社会危害，需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。

4 职责与分工

4.1 组织管理要求

4.1.1 村（社区）便民服务站应成立突发事件应急处置领导小组。

4.1.2 便民服务站突发事件应急处置领导小组应制定预案，明确任务，落实责任，统一指挥，统一协调调度。

4.1.3 村（社区）便民服务站应定期开展应急培训、逃生和消防演练。

4.2 组织应急救援

4.2.1 安全事故发生后，可按照以下程序实施应急救援：

- a) 向突发事件处置领导小组报告；
- b) 在突发事件处置领导小组指挥下开展工作；
- c) 人员救护；
- d) 协助维护现场秩序并保护现场。

4.2.2 应储备必要应急物资。

5 基本要求

5.1 建立并落实安全制度

村（社区）便民服务站应建立的主要安全制度包括但不限于：

- a) 办公区域防火责任人制度；
- b) 工作人员值班制度；
- c) 外来人员登记制度；

- d) 重要物品登记制度;
- e) 应急物品管理制度, 明确物品保管人和责任人;
- f) 突发事件和重大情况报告制度;
- g) 印章、文档等管理制度。

5.2 安全设备

在村(社区)便民服务站出入口处安装监控、报警装置, 监控录像应保存 30 日以上。

6 安全要求

6.1 消防安全

6.1.1 村(社区)便民服务站应建立消防安全制度, 明确消防安全责任人, 开展员工消防安全教育培训, 制定灭火和应急疏散预案并实施演练。熟悉所在单位的消防通道位置, 会使用灭火器, 会开启消火栓, 会打报警电话。

6.1.2 村(社区)便民服务站在投入使用前应通过建筑工程消防设计审核和消防验收。

6.1.3 村(社区)便民服务站应配置消防安全疏散设施, 疏散通道、疏散楼梯、安全出口应保持通畅; 公共区域的外窗不应设置障碍; 常闭式防火门应保持常闭状态。

6.1.4 村(社区)便民服务站应配置灭火设施器材, 并满足如下要求:

- a) 灭火器配置数量充足, 选型准确, 放置位置明确, 便于取用;
- b) 火灾自动报警、自动灭火系统、防排烟设施、防火分隔设施等建筑自动消防设施进行日常保养;
- c) 有条件的场所应设置消防车通道并安装室外消火栓。

6.1.5 村(社区)便民服务站应配置消火栓, 消火栓箱醒目, 无遮拦。水带、水枪应齐全好用。消火栓箱门应设置开启装置, 消火栓启泵按钮应能够正常启动消防水泵。

6.2 供水、供电、供热安全

6.2.1 村(社区)便民服务站使用的供水、供电、供热等设施应由统一管理。

6.2.2 村(社区)便民服务站应对供水、供电、供热设施进行日常维护, 及时更换出现问题的器件。

6.2.3 不应私接电源线和超负荷用电。

7 应急管理

7.1 突发事件应急处置措施

7.1.1 村(社区)便民服务站办公区域发生打架斗殴、醉酒滋事、盗窃、抢劫等案件时, 应向公安部门报告。积极协助有关部门维持秩序, 保护现场。

7.1.2 处理该类案件应遵循以下原则:

- a) 保持冷静, 沉着应对, 保护群众和自身安全;
- b) 有工作人员和办事群众受伤, 立即向 120 急救中心求救;
- c) 保护现场, 不让任何人触摸现场痕迹和移动现场的物品; 发现作案工具及赃物交由公安机关处理。

7.2 可疑爆炸物及其它危险物品

7.2.1 村(社区)便民服务站办公区域发现可疑包裹、爆炸物及其它危险物品(以下统称可疑物)时, 向公安部门报告。

7.2.2 对现场可疑物进行初步检查判断(但不得挪动可疑物), 并立即向公安部门报告。

7.2.3 事态未明朗的情况下，保安人员和便民服务站管理人员应稳定现场人员情绪，尽快指挥群众有序撤离，并封闭现场。

7.2.4 不能确定可疑物危险程度时，保安人员和便民服务站管理人员不应擅自对可疑物采取任何处置行动，应等候公安人员到场处置，但可采取必要的防范措施，以防止事态的进一步扩大。

7.3 爆炸、毒气泄露等事件发生处置

遇到爆炸、毒气泄露等事件发生时，应采取如下措施：

- a) 立即关闭现场空调；
- b) 立即开启现场窗户等措施通风，排除有毒气体；
- c) 尽快指挥人员撤离现场；
- d) 立即向公安机关报警；
- e) 有人员伤亡时，及时向 120 急救中心求救；
- f) 准备协同处理可能发生的火灾等并发灾情。

7.4 突然停电事故

遇到办公区域发生突然停电事故时，应采取如下措施：

- a) 立即启用备用电源；
- b) 通知村（社区）电工检查大楼供电系统，立即抢修；
- c) 恢复正常供电后，立即组织人员检查各相关设备，确保各系统正常运行。

7.5 群体性事件

遇到办公区域发生群众上访、非法聚会等事件时，应采取如下措施：

- a) 工作人员维护好现场秩序，防止过激行为；
- b) 现场工作人员冷静处置，避免与之发生争论；
- c) 大厅管理人员应立即对上访者进行正面劝导，缓和气氛，防止事态恶化；发现有暴力行为或暴力倾向时，立即通知公安部门；
- d) 大厅管理人员在上访者情绪相对稳定后，了解其上访或聚会事由，做好记录。

7.6 地震灾害

遇到办公区域发生地震灾害时，应采取如下措施：

- a) 立即组织人员疏散，相关负责人立即通过有效手段发出警报；
- b) 地震发生时，迅速撤离建筑物，紧急时可就近躲避，待地震间歇期快速撤离；
- c) 工作人员切断大楼的供水、供电；
- d) 撤出楼外后，准备灭火设备和工具，随时准备处理可能发生的火灾和救助被困人员。

7.7 水灾应急

7.7.1 发生台风、暴雨等灾害情况，便民服务站值班人员应协助做好灾情处理。

7.7.2 水灾发生后，工作人员应协助组织群众逃生，积极营救受困人员，尽快恢复秩序。

7.8 公共卫生事件

突发公共卫生事件，村（社区）便民服务站应配合当地公共卫生防控部门做好防控工作。

参考文献

[1] 《广东省突发事件总体应急预案》
[2] 《惠州市突发公共事件总体应急预案》

Q/HZZW

惠州村（社区）级便民服务站标准

Q/HZZW CS06-2023

村（社区）便民服务站投诉处理规范

2023-10-16 发布

2023-10-16 实施

惠州市政务服务数据管理局 发布

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。

本文件由惠州市政务服务数据管理局提出并归口。

本文件起草单位：惠州市政务服务数据管理局、广东省标准化研究院

本文件主要起草人：杨伟斌，黄志雄，林思广，陈桂芳，徐剑、陈丽君、刘长财、罗雪莲。

村（社区）便民服务站投诉处理规范

1 范围

本文件规定了惠州村（社区）便民服务站的术语和定义、处理要求、投诉方式、处理程序、投诉备案。

本文件适用于惠州村（社区）便民服务站开展政务服务投诉处理工作。

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。

Q/HZZW CS10-2023 村（社区）便民服务站政务服务人员行为规范。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

投诉处理人

负责处理投诉的人员。

4 投诉处理要求

4.1 村（社区）便民服务站应指定专人负责投诉处理工作。投诉处理人应：

- a) 熟悉政务服务工作的特点、相关业务及其法规政策；
- b) 具备实事求是、客观公正处理投诉的基本素质；
- c) 定期参加培训，不断提高投诉处理的工作经验。

4.2 村（社区）便民服务站投诉处理工作应遵循以下原则：

- a) 合理合法；
- b) 公平公正；
- c) 尊重事实；
- d) 快速响应，及时反馈。

5 投诉方式

村（社区）便民服务站应提供满足投诉者需求的投诉方式，包括但不限于现场反馈、来信、电子邮件、意见箱、监督电话等。

6 处理程序

6.1 投诉受理

6.1.1 受理范围

村（社区）便民服务站应对下列情况产生的投诉及时受理：

- 工作人员的服务态度不符合Q/HZZW CS10-2023的规定；
- 服务流程与公布的办事指南不一致；
- 收费标准不符合相关法律法规的规定，有擅自提高、增设收费环节等现象；
- 对事项办理结果存在异议的。

6.1.2 受理投诉

6.1.2.1 投诉人提起属于村（社区）便民服务站受理范围内的投诉，投诉处理人应及时向投诉人了解情况，如实登记投诉事项并正式受理，投诉登记表见附录 A。

6.1.2.2 投诉人提起的不属于村（社区）便民服务站受理范围的投诉，投诉处理人应给出可投诉的指引。

6.1.2.3 如因不了解办事程序等原因投诉，经投诉处理人或工作人员解释，投诉人自愿撤销投诉的，不作投诉登记处理。

6.2 调查核实

正式受理的投诉，可按以下步骤进行调查了解，并做好相关记录：

- a) 与投诉人对话，了解投诉对象、事项、原因以及解决要求；
- b) 与被投诉人员谈话，了解投诉发生的前因后果，听取解释和解决意见；
- c) 通过信息管理系统调出有关办理信息，核查投诉事实；
- d) 通过询问有关目击者或参与被投诉事件的人员，取得相关旁证；
- e) 通过调取其它辅助证据材料（如监控录像、录音等），核查投诉有关事实。

6.3 处理

经调查核实后，投诉处理人员提出处理意见，向投诉人解释情况，达成谅解，办结投诉。对投诉人要求不予公开的事项，严格做好保密工作。

7 投诉备案

村（社区）便民服务站应建立投诉备案制度，做好投诉受理和处理记录，应加强对投诉处理结果的运用，将其作为对政务服务人员考核评议的重要依据。

附 录 A
(规范性)
村（社区）便民服务站投诉登记表

表A.1 村（社区）便民服务站投诉登记表

投诉方式：

编号：

投 诉 者 情 况	姓名		职业		被 投 诉 者 情 况	姓名	
	单位或住址					单位	
	联系电话		投诉时间			职务	
投 诉 内 容 摘 要							
经 办 人 意 见	记录人：						
分 管 领 导 意 见							
主 任 意 见							

Q/HZZW

惠州村（社区）级便民服务站标准

Q/HZZW CS07-2023

村（社区）便民服务站信息公开管理规范

2023-10-16 发布

2023-10-16 实施

惠州市政务服务数据管理局 发布

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。

本文件由惠州市政务服务数据管理局提出并归口。

本文件起草单位：惠州市政务服务数据管理局、广东省标准化研究院

本文件主要起草人：杨伟斌，黄志雄，林思广，陈桂芳，徐剑、陈丽君、刘长财、罗雪莲。

村（社区）便民服务站信息公开管理规范

1 范围

本文件规定了惠州村（社区）便民服务站政务公开的术语和定义、要求、内容、时限。
本文件适用于惠州村（社区）便民服务站开展政务信息公开工作。

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。

DB44/T 2131-2018 政务公开 术语

DB44/T 2133-2018 政务公开 目录编制指南

3 术语和定义

DB44/T 2131-2018界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

政务公开

公开主体向社会公众或申请人公开其履行经济调节、市场监管、社会管理、公共服务和生态环境保护等职能情况的活动。

[来源：DB44/T 2131-2018，2.1]

3.2

主动公开

公开主体依照有关法律、法规和规章的规定，主动向社会公众公开政府信息的活动。

[来源：DB44/T 2131-2018，2.6]

4 政务公开要求

村（社区）便民服务站应设置标识清晰的政务公开专区，利用宣传资料、宣传栏（政务公开专栏）、显示屏等多种方式开展政务公开工作。张贴在墙上的宣传资料应整齐、风格一致。

5 政务公开内容

村（社区）便民服务站政务公开内容包括但不限于：

- 对外办公时间。提供周末延时服务的，原则上周末延时服务时间与工作日对外办公时间一致；
- 进驻事项及办事指南；
- 政务服务人员信息；
- 收费信息；
- 咨询和投诉渠道及电话；
- 办事制度、服务流程；
- 自助设备功能与使用流程等。

6 政务公开时限

- 6.1 公开事项属日常性工作的，应定期公开。属阶段性工作的，应逐段公开。属临时性工作的，应随时公开。
- 6.2 对事关全局、涉及公众切身利益、公众普遍关心的重要事项，实行决策前公开、实施过程中动态公开和决策实施结果公开。
- 6.3 对发生自然灾害、事故灾难、公共卫生和社会安全等重大突发事件，应根据事态发展和应急处置情况，持续公开工作进展、应对措施等政府信息。
- 6.4 主动公开信息应自该政府信息形成或者变更之日起 20 个工作日内予以公开。法律、法规对政务信息公开的期限另有规定的，从其规定。
-

Q/HZZW

惠州村（社区）级便民服务站标准

Q/HZZW CS08-2023

村（社区）便民服务站保密工作规范

2023-10-16 发布

2023-10-16 实施

惠州市政务服务数据管理局 发布

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。

本文件由惠州市政务服务数据管理局提出并归口。

本文件起草单位：惠州市政务服务数据管理局、广东省标准化研究院

本文件主要起草人：杨伟斌，黄志雄，林思广，陈桂芳，徐剑、陈丽君、刘长财、罗雪莲。

村（社区）便民服务站保密工作规范

1 范围

本文件规定了惠州村（社区）便民服务站保密工作的总则和工作要求。
本文件适用于惠州村（社区）便民服务站保密工作。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性应用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 总则

村（社区）便民服务站应指定保密员。保密员每半年应对保密工作进行检查，发现问题，及时整改。发现他人有失密、泄密行为应立即制止，并及时向主管领导报告。凡发生失密、泄密事件，视情节轻重、危害大小，给予当事人批评教育或处分。

5 工作要求

5.1 保密材料

5.1.1 机密文件、材料应由保密员收文、登记、保管，不应任意交他人代收、代转。

5.1.2 凡调动工作或因故离职的，及时清退所有机密文件、资料、刊物等。

5.1.3 村（社区）便民服务站应每月对文件、材料进行清理，年终应对无保留价值的机密文件、材料造册，经便民服务站领导审核批准后，送交指定工厂监销处理。

5.1.4 保密员应及时销毁涉及机密事项的作废文稿。

5.2 公章

村（社区）便民服务站应建立并严格执行公章使用登记制度。非正常业务用印，应经便民服务站领导批准，登记使用时间、原因、份数和批准人。不应在空白纸上加盖公章和开空白介绍信。

5.3 保密室、档案室

保密室、档案室应严禁无关人员进入。

5.4 涉密计算机等存储介质

5.4.1 村（社区）便民服务站应加强对涉密电脑的管理，指定专人保管，若保管人工作岗位变动，及时交接。

5.4.2 村（社区）便民服务站的涉密电脑不应联接互联网。

5.4.3 村（社区）便民服务站的涉密储存介质应专机专用，不应自行改变用途。

5.5 手机

5.5.1 村（社区）便民服务站不应使用手机谈论国家秘密，不应使用手机储存、传输国家秘密信息。不应将手机带入涉及国家秘密会议的场所、涉密计算机系统机房。

5.5.2 重要会场、考场或其他涉密场所，应使用会议信息保密机对手机信号进行屏蔽。

5.6 复印机使用

5.6.1 复印机应专人管理。任何人不应擅自使用复印机复印密件，如工作需要复印密件，应经便民服务站领导批准，使用不与互联网联接的涉密专用复印机，并应严格控制复印份数。

5.6.2 不应复印密码电报。

5.6.3 复印的密件管理与原件相同，不应随意扩大使用范围。复印密件产生的废页、残页，应即时销毁，不应随意丢弃。

5.7 信创设备

根据《中华人民共和国政府采购法》的有关规定，在满足应用需求的情况下，村（社区）便民服务站应优先采购国内品牌设备开展政务服务，保障政务服务过程信息安全。

参考文献

- [1] 《中华人民共和国保守国家保密法》
 - [2] 《中华人民共和国政府采购法》
 - [3] 《计算机信息系统保密管理暂行规定》
 - [4] 《计算机信息系统国际联网保密管理规定》
-

Q/HZZW

惠州村（社区）级便民服务站标准

Q/HZZW CS09-2023

村（社区）便民服务站服务规范

2023-10-16 发布

2023-10-16 实施

惠州市政务服务数据管理局 发布

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。

本文件由惠州市政务服务数据管理局提出并归口。

本文件起草单位：惠州市政务服务数据管理局、广东省标准化研究院

本文件主要起草人：杨伟斌，黄志雄，林思广，陈桂芳，徐剑、陈丽君、刘长财、罗雪莲。

村（社区）便民服务站服务规范

1 范围

本标准规定了惠州村（社区）便民服务站提供政务服务的术语和定义、服务机制等内容。
本标准适用于惠州村（社区）便民服务站提供规范、便民、优质、高效的政务服务。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

首问责任制

服务对象通过现场或者电话向村（社区）便民服务站咨询政务服务事项时，第一位被询问的在岗政务服务人员为首问责任人。

注：同时有两位以上工作人员答复的，如不同级别，职务级别较高者为首问责任人。

3.2

首办责任制

服务对象到村（社区）便民服务站办事时，首先为其办理的政务服务人员为首办责任人。

3.3

一次性告知制

服务对象在村（社区）便民服务站办事时，政务服务人员一次性答复其所要咨询的问题或一次性告知其申办事项的申请材料、申请条件、办理程序、办理时限、收费标准等内容。

4 服务机制

4.1 首问责任制

4.1.1 村（社区）便民服务站应建立首问责任制，明确首问责任人的职责。

4.1.2 首问责任人应熟悉业务、工作流程及岗位职责。在接待办事人时，应文明礼貌、热情大方，使用文明用语，禁用服务忌语，不应冷漠待人，敷衍塞责，办事拖拉推诿。

4.1.3 首问责任人应耐心听取群众诉求，根据如下情况做好答复：

——咨询事项属于首问责任人职责范围的，首问责任人应当场向服务对象清晰解答；

——咨询事项不属于本便民服务站职责范围的，首问责任人应说明情况，并尽可能提供指引。

4.1.4 属于电话咨询的，首问责任人应按本标准中4.1.3的要求给予答复；属于举报或投诉的，受理投诉工作的首问责任人应将投诉人姓名、联系电话、投诉事项等记录在册，并及时处理。

4.1.5 首问责任人和有关工作人员如违反了首问责任制，根据下列情况，视情节轻重，应给予谈话教育、通报批评、岗位调整等处理：

a) 未及时与服务对象联系或在规定时间内应解决而未解决问题的；

b) 未及时将服务对象咨询的事项移交给窗口人员的；

- c) 对服务对象提出咨询推脱责任的；
- d) 应告知服务对象有关事项而未告知的；
- e) 对服务对象态度冷漠、恶劣或使用禁忌用语，造成不良影响的。

4.2 首办责任制

4.2.1 村（社区）便民服务站应建立首办责任制，明确首办责任人的职责。

4.2.2 首办责任人对服务对象应热情接待、文明礼貌、周到服务。首办责任人对办理事项把握不准的，应请示或查清后及时答复。

4.2.3 首办责任人在接办时，应根据以下情况做好办理：

- a) 申请办理事项属于首办责任人职责范围的，首办责任人应立即接办，当场向服务对象提供相关信息资料并作清晰解答、办理；
- b) 申请办理事项不属于本便民服务站职责范围的，首办责任人应说明情况，并尽可能提供指引。

4.2.4 首办责任人如违反了首办责任制，根据下列情况，视情节轻重，应给予谈话教育、通报批评、岗位调整等处理：

- a) 对服务对象提出申请推脱责任的；
- b) 应告知服务对象有关事项而没有告知的；
- c) 对服务对象态度冷漠、恶劣或使用禁忌用语，造成不良影响的。

4.3 一次性告知制

4.3.1 村（社区）便民服务站应建立一次性告知制。

4.3.2 政务服务人员对服务对象负有一次性告知义务：

- a) 口头告知，服务对象咨询时，政务服务人员应口头一次性答复；
- b) 书面告知，服务对象提供的申请材料需补正的，政务服务人员应出具材料补正告知书，一次性告知其需补正的材料、要求及补正期限。

4.3.3 对有下列情况，情节轻微的，对政务服务人员应给予批评教育，情节严重、影响恶劣、造成不良后果的，应给予通报批评、调离岗位等处理：

- a) 未履行一次性告知，造成服务对象为同一事项往返多次办理的；
- b) 对服务对象态度冷淡，甚至态度粗暴或故意刁难的；
- c) 告知不及时或随意拖延，导致服务对象不满意的。

4.4 承诺办结制

进驻村（社区）便民服务站的事项所属部门应实行承诺办结制。符合法律法规要求且符合受理条件的，政务服务人员应在承诺时限内办结或答复办事人。

4.5 投诉处理机制

4.5.1 村（社区）便民服务站应建立投诉处理机制，并指定专人协调处理投诉。

4.5.2 政务服务过程中不涉及违法违纪行为的投诉，投诉处理人员应及时进行投诉受理、处理、回复。涉及违法、违纪行为的投诉举报，投诉处理人员应为投诉人提供接转或指引服务。

4.6 延时服务机制

4.6.1 村（社区）便民服务站可建立周末延时服务机制，有条件的便民服务站可建立午间延时服务机制。周末延时服务时间原则上可与工作日服务时间一致。

4.6.2 村（社区）便民服务站周末延时服务的服务质量应与工作日一致。

Q/HZZW

惠州村（社区）级便民服务站标准

Q/HZZW CS10-2023

村（社区）便民服务站政务服务人员 行为规范

2023-10-16 发布

2023-10-16 实施

惠州市政务服务数据管理局 发布

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。

本文件由惠州市政务服务数据管理局提出并归口。

本文件起草单位：惠州市政务服务数据管理局、广东省标准化研究院

本文件主要起草人：杨伟斌，黄志雄，林思广，陈桂芳，徐剑、陈丽君、刘长财、罗雪莲。

村（社区）便民服务站政务服务人员行为规范

1 范围

本文件规定了惠州村（社区）便民服务站政务服务人员的纪律要求、服务要求、服务形象、服务礼仪。

本文件适用于规范惠州村（社区）便民服务站政务服务人员服务行为。

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，仅所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。

Q/HZZW CS09-2023 村（社区）便民服务站服务规范

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 纪律要求

政务服务人员应严格遵守便民服务站各项规章制度，服从便民服务站纪律约束和管理，包括：

- 严格按照设立条件和申请材料要求办理业务；
- 离岗时间不应超过10分钟；离岗时应及时将窗口叫号器工作状态切换至“暂停服务”；
- 不得发生“吃、拿、卡、要”等不廉洁行为；
- 不得与办事人争吵、发生肢体冲突；
- 不得在岗时看报纸、玩手机、逛网站、玩游戏、吃零食、睡觉、串岗等与服务无关的活动；
- 不得在大厅内吸烟、喝酒、大声喧哗，不传播流言蜚语；
- 应严格遵守保密规定，不得泄露办事人隐私信息；
- 应按正规程序与镇（街）便民服务中心交接资料。

5 服务要求

5.1 政务服务人员在遇到需要帮助的群众时，应主动提供力所能及的协助。

5.2 政务服务人员接待办事人应热情相迎，主动问候，双手接办件材料。

5.3 政务服务人员应按 Q/HZZW CS09-2023 的要求，履行首问责任制、首办责任制、一次性告知制、延时服务等服务要求。作为首问责任人、首办责任人时，不应无故将业务流转至其他窗口。审查办件材料时应认真、仔细、耐心。对不符合要求的，应当场一次性书面告知办事人需要补正的全部内容。

5.4 办事人对业务办理情况提出质疑时，政务服务人员应耐心解释，并出示相关的依据文件。出现把握不准的，应及时咨询相关政务服务实施部门，为办事人提供准确解答。出现纷

争苗头的，应及时采取处理措施。

5.5 对于收取的申办材料应妥善保管，按程序、有手续地进行交接。

5.6 在受理业务结束后，政务服务人员应开口相送，点头示意，并诚恳地邀请办事人对本次服务进行评价。

5.7 电话铃响，政务服务人员在接听时应使用礼貌用语“您好，我是××服务窗口，请问有什么能帮到您”。

5.8 政务服务人员在岗期间，在遇到办事人提出非本窗口可办理的业务诉求时，应告知、协助或指引办事人到相应办理地点。

6 服务形象

6.1 着装

村（社区）便民服务站政务服务人员应统一着装，上班期间应衣着整洁，佩戴个人工牌。

6.2 仪容

6.2.1 政务服务人员应保持发式大方，不得染红、蓝等鲜艳发色；除原生发质原因外，男性不留怪发、长发或卷发；女性不披头散发，前发刘海不能遮住眼睛及以下五官。

6.2.2 政务服务人员应保持面容整洁，女性化淡妆，以淡雅为主；男性不蓄留胡须。

6.2.3 政务服务人员指甲应修剪得当，不得留长指甲或做复杂、鲜艳的美甲；不得佩带如大型耳环、鼻钉、唇钉等夸张性首饰及饰品。

7 服务礼仪

7.1 站姿

7.1.1 男性政务服务人员应挺胸，目视办事人，双肩自然下垂，双手交叉放于腹处，双脚稍微分开。

7.1.2 女性政务服务人员应抬头、收腹、目视办事人、双肩自然下垂，双手交叉放于腹处，双脚呈“V”字形。

7.2 坐姿

政务服务人员坐姿应端正挺立，双手置于桌上，两腿自然，不应出现跷二郎腿等不良坐姿。

7.3 微笑

7.3.1 面对办事人目光友善，微笑要真诚、亲切，表情自然。

7.3.2 目光要正视办事人，不应左顾右盼。

7.4 递送

7.4.1 递送时，上身略向前倾。

7.4.2 以文字正向方向递交。

7.4.3 双手递送，轻拿轻放。

7.4.4 如需办事人签名，应主动递送台笔，笔头朝向自己，递交至办事人手中。

7.5 用语

7.5.1 政务服务人员与办事人交流时应口齿清楚、条理清晰、言简意赅、用语文明。选择普通话、当地语言与办事人交流。

7.5.2 政务服务人员在接待办事人时应态度和蔼、语气亲切，常用礼貌用语包括但不限于：

- “您好！欢迎光临！”；
- “请问，您需要办理什么业务？”
- “请您到××窗口办理”；
- “请您到叫号机取号”。

7.5.3 政务服务人员为办事人办理业务时，应充分了解诉求，常用礼貌用语包括但不限于：

- “请您提供××材料”；
- “请稍等，马上为您办理”；
- “请您不要着急”；
- “请保管好您的材料”；
- “对不起，请您补全以下手续再来办理”；
- “谢谢您的配合”；
- “请慢走”；
- “再见”。

7.5.4 政务服务人员在与办事人沟通时，应耐心解释政策法规、详细回答疑问，常用礼貌用语包括但不限于：

- “请您慢慢说”；
- “请听我详细解释一下”；
- “请您按照××要求准备材料，准备好后我们及时为您办理”；
- “欢迎您对我们的工作提出宝贵意见”；
- “谢谢您，欢迎您监督和支持”；
- “不用客气，这是我们应该做的”。

7.5.5 政务服务人员向办事人提供服务时，不得使用不礼貌、攻击性强、激化矛盾的用语，包括但不限于：

- “不归我管，问××去”；
- “别啰嗦，快点讲”；
- “没看我正忙着吗？”；
- “有牌子，自己看”；
- “我刚才已经说过，你怎么还问”；
- “你的记性真差”；
- “快点，我要下班了”；
- “我就是这样的，你能把我怎么样”；
- “你去投诉好了”。