

基层市场监督管理所建设规范 第3部分：窗口服务规范

Code for construction of market supervision and administration station

2021-11-15 发布

2021-12-15 实施

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。

DB15/T 2361《基层市场监督管理所建设规范》分为3个部分：

- 第1部分：装饰装修与标识标牌；
- 第2部分：基础保障规范；
- 第3部分：窗口服务规范。

本文件是DB15/T 2361《基层市场监督管理所建设规范》的第3部分。

本文件由内蒙古自治区市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：内蒙古自治区市场监督管理局、内蒙古自治区质量和标准化研究院。

本文件主要起草人：宁云飞、徐晓强、高原、武冬生、蒋柠、吕慧枝、罗阳光。

基层市场监督管理所建设规范

第3部分：窗口服务规范

1 范围

本文件规定了市场监督管理所办事窗口的服务环境及设施、人员要求、服务程序、服务礼仪、服务要求、服务评价、监督考核等内容。

本文件适用于基层市场监督管理所窗口服务工作。

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。

GB/T 36113 政务服务中心服务投诉处置规范

GB/T 39734 政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范

GB/T 39735 政务服务评价工作指南

DB15/T 1639 政务服务咨询导引规范

DB15/T 2361.1 市场监督管理所建设规范 第1部分：装饰装修与标识标牌

DB15/T 2361.2 市场监督管理所建设规范 第2部分：基础保障规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

服务对象 service object

自然人、法人、非法人组织等市场主体。

3.2

一次告知 one-time notification

把市场主体设立登记的依据、受理条件、办理流程、办理时限、办理方式、所需材料以及服务对象提出的相关咨询事宜等，通过线上或线下等方式一次性告知服务对象。

3.3

一张表单 aform

服务对象办理市场主体设立登记，需要填报的申请表、申请书、申请报告、审批表等申请类材料精简、优化成可一次填报的表单。

3.4

一次送达 one-time delivery

市场主体设立登记办理的结果通过邮政寄递、线上传输、自取等方式一次性提供给服务对象。

3.5

服务指南 guideline for service

为服务对象申办相关事项提供指引，明确事项办理要求的说明性资料。

4 总体要求

4.1 应围绕推进法治化市场建设，维护良好市场秩序和市场主体合法权益，优化营商环境的要求，推动更多涉企事项网上办理，简化优化服务流程，大力推进减环节、减材料、减时限、减费用，降低制度性交易成本。

4.2 应严格按照市场主体设立登记的流程和要求提供服务，通过“一次告知、一张表单、一次受理、一次送达”，实现“登记注册一次办”。

4.3 应建立首问负责、企业名称自主申报、服务承诺、容缺受理、限时办结、责任追究等制度。

4.4 应按照文明礼仪要求为服务对象提供热情周到的服务。

4.5 应持续优化服务方式和服务行为，提供便捷高效服务，满足服务对象的合理需求，达到服务对象满意。

4.6 应通过多种途径对服务信息予以公开。

5 服务环境及设施

5.1 服务标识

办事窗口服务标识的内容、字体、颜色、图案等基础元素应按照DB15/T 2361.1的要求设置。

5.2 服务与办公设施

市场监督管理所办事窗口服务设施与办公设备的配备应按照DB15/T 2361.2的要求配备。

5.3 服务区域

市场监督管理所办事窗口应因地制宜设置功能区域，功能区域可包括：

- a) 登记服务区；
- b) 咨询服务区；
- c) 自助服务区；
- d) 等候休息区；
- e) 投诉处理区。

注：不具备许可服务的市场监督管理所应结合实际设置咨询服务区满足服务对象咨询需求。

5.4 登记服务区

应当按照便民高效的原则设置登记服务区。

5.5 咨询服务区

5.5.1 应位于服务大厅入口处；

5.5.2 应设置办事窗口所有办理事项的流程图及所需材料清单，可以通过告示牌和/或电子查询系统的方式提供。告示牌的字号不宜小于2 cm，电子查询系统应配备触摸屏；

5.5.3 可设置人工服务问询台，提供人工导引服务；

5.5.4 应能够帮助服务对象明确其所需办理的事项和窗口；

5.5.5 咨询服务区的政策宣传资料、宣传折页等物品应摆放整齐、美观，宣传资料上内容应印刷准确，设置规范，及时更新。

5.6 自助服务区

为申请人提供网上注册、网上登录、网上预约、网上申请、网上查询及自助打印复印等服务，可设置专人在自助服务区现场服务。

5.7 等候休息区

可根据场地面积大小和服务工作需要设立等候休息区，区域设置应充分考虑服务对象的个性化需求。

5.8 投诉处理区

应为投诉人提供投诉登记、受理、反馈等服务区。

6 人员要求

6.1 能力要求

窗口工作人员应熟练掌握市场监管部门的政策法规和工作制度，熟悉本岗位的业务知识和业务流程，掌握工作设备的操作，能在规定时限内完成工作任务。

6.2 纪律要求

6.2.1 恪守职业道德，自觉维护市场监管服务窗口形象；

6.2.2 遵守窗口各项规章制度，做到令行禁止；

6.2.3 遵守窗口工作行为规范，上班时间不迟到、不早退、不脱岗、不窜岗，不应代考勤；

6.2.4 工作时间禁止吃零食、上网打游戏、看电影、听音乐以及其他与工作无关的活动。

7 服务程序

7.1 市场主体登记（变更、注销）服务

7.1.1 服务流程图

市场主体登记（变更、注销）服务流程见附录A。

7.1.2 服务环节要求

7.1.2.1 申请

申请人按照所公示服务指南要求填写申请材料，并提交其它申请材料（身份证、承诺书等）。申请人可根据实际需要选择邮寄纸质申请材料，服务窗口收到纸质申请材料的时间为申请人提出申请的时间。

7.1.2.2 受理

受理环节要求包括：

- a) 服务对象到窗口申请办理业务时，窗口工作人员应一次性告知当事人办理程序及所需申报材料，并主动提供相关示范文本、表格和资料；
- b) 申请材料齐全、符合法定形式的，或能当场补充、更正的从而满足受理条件，应受理后出具《受理通知书》，并承诺办理时限；
- c) 申请材料不齐全，不能当场补充、更正的不予受理，应向申请人出具《申请材料补正告知书》，一次性告知需要补正的全部内容；
- d) 申请人以书面形式承诺符合办理条件，窗口工作根据申请人承诺直接受理申请人申请；
- e) 申请人自愿申请、书面承诺在规定时间内补齐补正不齐全或不符合要求的材料，启动缺项办理；
- f) 服务对象网上提出申请的，窗口人员应限期反馈情况，告知下一步办理流程和相关要求；
- g) 申请事项由于上级要求、数量限制等原因停止受理的事项，应书面说明不予受理的具体理由，并发放《不予受理通知书》。

7.1.2.3 审查

7.1.2.3.1 书面审核

窗口工作人员依法对申请人提交材料的真实性、合法性和规范性进行书面审核，并出具审核结果。

7.1.2.3.2 现场勘查

现场勘查要求包括但不限于：

- a) 需现场勘查的，审查合格后，由现场勘查人员进行勘测、检测、审查等工作，并出具勘查结果；
- b) 现场勘查过程，需要补正有关材料的，勘查人员应当场告知服务对象，待材料补正完成后出具勘查结果。

7.1.2.3.3 特殊程序

依法或利害关系人提出相关申请，需要公示、听证、招标、拍卖、检验、检测、专家评审等特别程序的，按照规定程序运作。

7.1.3 决定

7.1.3.1 属本级权限内的事项，经审查符合批准条件的，窗口人员做出审查决定并制作证照、批准文件，属上级部门批准的事项，经审查后在承诺期限内上报，并协调上级部门及时办理。

7.1.3.2 经审查不具备批准条件的，窗口人员应出具《不予许可通知书》，详细说明理由和改正意见，并告知服务对象享有依法申请行政复议或提起行政诉讼的权利。

7.1.3.3 采用容缺办理方式的,申请人在承诺时限内未补齐补正材料或补齐补正的材料不符合要求的,应终止办理,并在终止办理后2个工作日内出具书面意见,连同申请材料退回申请人。

7.1.3.4 服务对象无故暂停办理的,窗口人员应及时催办一次并告知最后期限。

7.1.4 送达

窗口人员在承诺时间内完成证照、批准文件或《不予许可通知书》出具工具,应根据服务对象需求采取现场递交、邮寄等方式一次送达。

7.1.5 资料归集

窗口工作人员应将相关材料按照规定要求及时整理归档,并保证服务对象的信息安全。

7.2 咨询服务

应为服务对象做好咨询引导服务,服务要求、服务内容等按照DB15/T 1639执行。

7.3 投诉处理

应做好投诉处置工作,具体要求按照GB/T 36113执行。

8 服务礼仪

8.1 着装

在工作时间内统一穿着市场监管制服,着装整洁干净,按规定佩戴制服配饰及工作牌。

8.2 仪容仪表

8.2.1 仪容整洁,修饰得体。

8.2.2 应文明礼貌、真诚友善、举止端庄。

8.3 服务用语

提倡使用普通话,语气平和、表达清晰、文明用语,禁用服务忌语。蒙古族等少数民族集中地区,可根据实际情况使用当地民族语言提供服务。

8.4 举止行为

8.4.1 对服务对象提出的问题应认真倾听。

8.4.2 主动热情,态度和蔼,耐心周到,百问不厌,百查不烦。

8.4.3 不应冷落、刁难、歧视服务对象,不应责备、埋怨、训斥服务对象,禁止与服务对象争吵。

8.4.4 对待服务对象一视同仁,做到:来有迎声、问有答声。

8.4.5 服务对象提出意见、建议或批评时,应认真倾听,耐心解释,不予争辩。

8.4.6 服务对象产生误解时,应耐心做好政策的宣传和解释工作。

9 服务要求

9.1 信息公开

应通过门户网站、窗口展示架、服务告知单等媒介对服务信息进行公开，内容包括：

- a) 事项基本信息，如事项名称、设立依据、法定批准条件及法律法规限制批准的数量、收费依据及收费标准等；
- b) 事项办理信息，如事项承办责任人、办理流程、承诺时限、申请材料及示范文本、办理情况和结果告知等；
- c) 监督投诉信息；
- d) 其他需公开的信息。

9.2 评价服务

按照自愿真实、统一规范、客观实效、首问责任的原则，围绕服务态度、服务质量、服务效率和服务环境等内容，开展办事服务“一次一评”“一事一评”服务。具体评价方法按照GB/T 39734执行。

9.3 预约服务

9.3.1 预约服务内容包括业务办理、政策咨询以及其他事项。

9.3.2 应当开通当面预约、电话预约、网络预约等渠道受理服务对象预约申请。

9.3.3 建立预约服务登记，对已确定预约服务的，工作人员不应单方面解除。因特殊情况需解除预约的，工作人员应当主动与服务对象协商解决，并重新安排预约时间。

9.4 一次告知服务

9.4.1 应通过一体化政务服务平台、市场监管政务服务门户网站、实体服务大厅自助查询设备等渠道，主动公示服务事项的相关信息，答复服务对象通过线上渠道咨询的问题。

9.4.2 应通过办事窗口电子显示屏、服务指南、展示架等渠道主动公示办理事项的相关信息。

9.4.3 应通过受理通知书、告知通知书等书面形式告知服务对象办理事项的相关信息。

9.4.4 服务对象对书面告知内容有疑惑的，应向服务对象口头说明、解释。

9.5 首问责任制

9.5.1 首问责任制的业务范围包括业务办理、业务咨询、服务投诉和工作建议。

9.5.2 服务对象到服务大厅或通过电话等方式办理许可事项、寻求帮助时，首位接洽的工作人员应热情接待，认真倾听，不应推诿、敷衍、拖延或者拒绝。

9.5.3 首问责任人对职责范围内的事项应按规定办理或答复。

9.5.4 对不属于首问责任人职责范围的事项，应为服务对象进行有效指引。

9.5.5 不属于本部门职责范围的办事问题，向服务对象说明，并给予必要帮助。

9.5.6 首问责任人对办理事项应建立登记台账，内容包括：接洽时间、服务对象名称、联系方式、首问事项、首问责任人、承办人和办理答复时间等相关信息。

9.5.7 应建立回访机制，定期按照台账回访服务对象，内容可包括：服务满意度、问题解决情况、意见建议等。

9.6 “一次办结”服务

应按照“登记注册一次办”服务要求统筹做好整合资源、流程优化、设备配置、人员培训、资料流转等软硬件准备工作。

9.7 “绿色通道”服务

应为军人、消防救援人员、医护人员、老弱病残孕等群体提供优先服务。

9.8 “上门服务”

应对确实行动不便或者需现场检验的审批事项，应当派出工作人员携带专用设备或物品提供“上门服务”。

9.9 告知承诺和容缺办理服务

9.9.1 窗口工作人员负责开展告知承诺和容缺办理的受理、出件工作。

9.9.2 对于符合告知承诺或容缺办理条件的事项，窗口工作人员应主动告知。

9.10 限时服务

9.10.1 应当通过政务服务网站、微信公众号、服务大厅电子显示屏或者触摸屏、公告栏等渠道公开相关事项的办理时限。

9.10.2 窗口服务人员在受理非即办事项时，应告知服务对象办理时限，并在规定的时限内办结或回复。

9.10.3 因客观原因，不能按期办结需要延期的事项，在办理时限到期之前告知服务对象，并明确延期办理时限。

9.11 延时服务

9.11.1 临近下班时应以电子公告栏、口头提醒等方式告知前来取号或已取号仍在服务大厅等候办理许可事项的服务对象预计办理时间，由服务对象自愿选择是否继续等候办理，并按以下情形处理：

- 对选择继续等候的服务对象，延长工作时间，直至许可事项办结；
- 对选择再次上门办理的服务对象提供二次优先办理服务，或与其预约时间，提供绿色通道即来即办；
- 对选择先收后办的，经预审后留存服务对象申请资料及联系方式，待业务办理完结后，通知服务对象领取办理结果。

9.11.2 可提供早晚弹性办事服务。工作日期间，在正常对外开放时间的基础上，提供前、后各一小时之内的预约事项错峰办理，国家主管部门另有规定的除外。

9.11.3 可提供午间不间断服务。工作日午休期间，充分发挥窗口服务优势，不间断接待企业和群众，满足办事人对全部服务事项的午间办事需求。

9.11.4 可提供周末值班服务。利用自助设备、政务服务移动端，在周末为服务对象提供个人高频事项办事服务。

9.11.5 办事窗口应建立延时服务登记台账，记录提供延时服务工作人员的工作时长。对提供延时服务累计超过一定时长的，应合理安排相关人员在合理时间进行调休。

9.12 提醒服务

9.12.1 提醒服务应以明确服务双方的法律责任为前提，服务对象应按照相关法律规定及时履行申请人义务。

9.12.2 应按照事项类别、服务对象类型经审核后按照统一模板通过短信、电话、微信等多种渠道开展提醒服务。

9.13 服务应急处置

- 9.13.1 应提前建立应急处置预案，按照突发情况类型具体处理机制，处理突发事件。
- 9.13.2 对突然发生的各类突发事件以及办事纠纷，迅速响应，采取措施、及时上报，迅速排除问题，化解纠纷。
- 9.13.3 突发事件发生后，应按照舆情管理相关要求和程序，依法依规做好信息发布。
- 9.13.4 未经许可，任何个人不应擅自发布事件相关信息。

10 服务评价

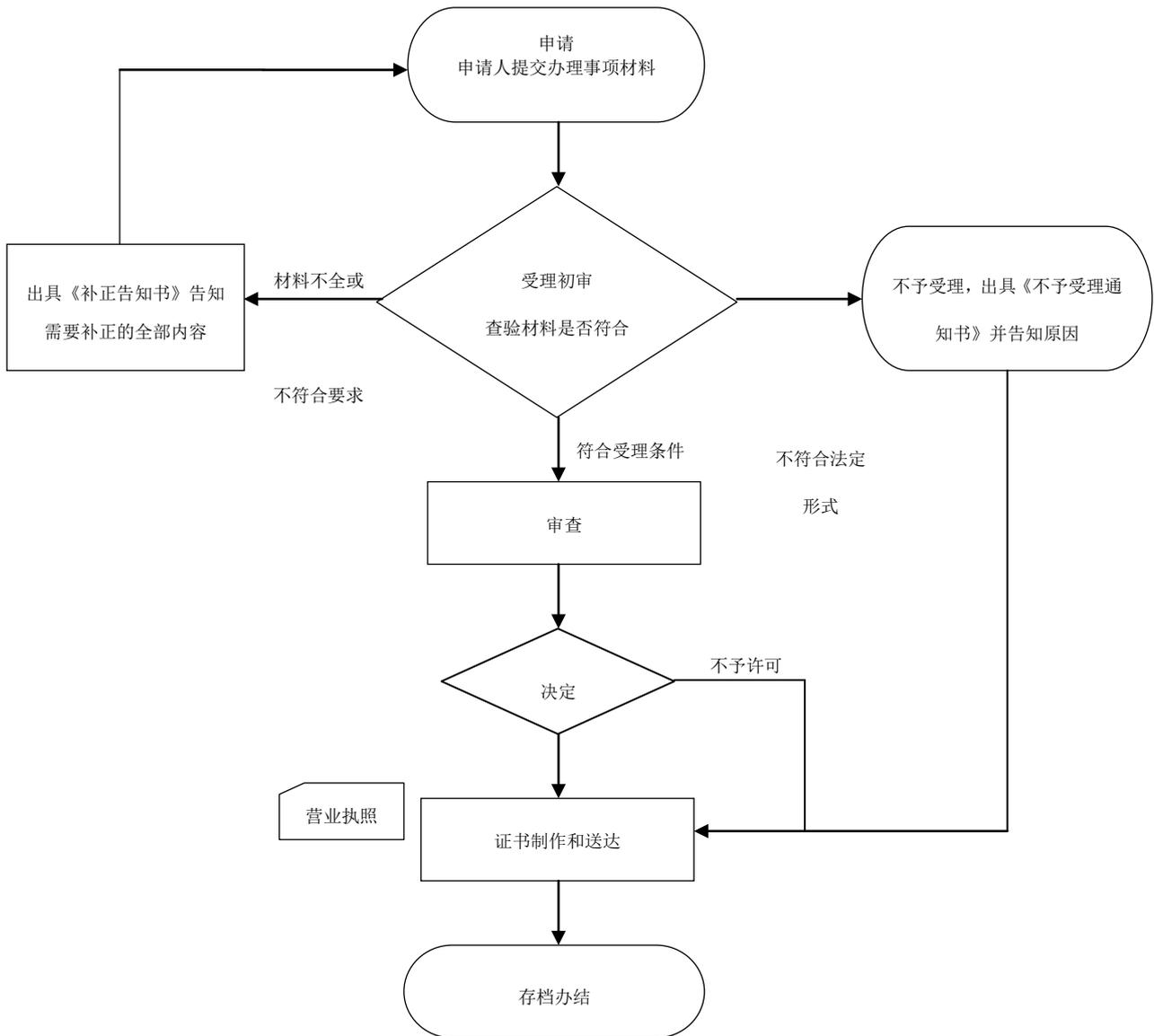
围绕评价基本原则，以及评价渠道、评价内容、评价方法、评价结果运用和持续改进等方面的内容开展窗口服务评价，评价方法和内容按照GB/T 39735执行。

11 监督与考核

- 11.1 应建立完善的监督及投诉机制，对服务工作实行监管、督查。
- 11.2 应公开服务监督方式，通过投诉电话、投诉箱、意见簿、服务评价表等方式，及时掌握服务对象投诉问题或意见，并及时做出处理，同时将处理结果及时反馈给服务对象。
- 11.3 应建立完善责任追究制度，对服务窗口的违纪违规行为按照“谁主管，谁负责”、“谁审批，谁负责”追究相应的责任。
- 11.4 应制定窗口服务考评管理办法，定期对窗口工作人员进行考核。考核内容应包括：工作纪律、工作效率、服务质量等。考评结果进行公布，并作为窗口和个人年度考核依据。

附录 A
(资料性)
市场主体登记（注销、变更）服务流程

市场主体登记（注销、变更）服务流程如图A.1所示。



图A.1 市场主体设立登记（注销、变更）服务流程图