

# DB5108

## 四川省（广元市）地方标准

DB 5108/ T54—2024

### 人力资源和社会保障 基层服务阵地建设指南

2024 - 06 - 28 发布

2024 - 07 - 20 实施

广元市市场监督管理局 发布

## 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语 .....	1
4 服务场所 .....	1
5 设备配备 .....	3
6 服务规范 .....	4
7 基本公共服务事项 .....	5
8 评价与改进 .....	5
附录 A （规范性） 广元市人力资源和社会保障徽标 .....	7
附录 B （资料性） 标识标牌模板 .....	8
参考文献 .....	14

## 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。

本文件由广元市人力资源和社会保障局提出并归口。

本文件起草单位：广元市人力资源和社会保障局、四川金诚智度信息技术有限公司。

本文件主要起草人：周宇昆、杨永红、吴海涛、马勇才、魏薇。

本文件为首次发布。

# 人力资源和社会保障基层服务阵地建设指南

## 1 范围

本文件规定了人力资源和社会保障基层服务场所、设备配备、服务规范、基本公共服务事项、评价与改进等内容。

本文件适用于广元市各县（区）、乡镇（街道）、村（社区）人力资源和社会保障服务中心（窗口、站）建设。

## 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 10001.1 公共信息图形符号第1部分：通用符号
- GB/T 10001.9 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 15630 消防安全标志设置要求
- GB 50068 建筑结构可靠性设计统一标准

## 3 术语

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 人力资源和社会保障基层服务阵地

承担就业创业、社会保险和劳动关系等业务办理工作的服务机构，各县（区）设立服务大厅（窗口），乡镇（街道）设立服务中心、村（社区）设立服务站。

## 4 服务场所

### 4.1 选址

4.1.1 宜设在辖区内位置适中、交通便捷、公共设施完善、相对独立的场所。

4.1.2 可按集约原则，在相关管理部门统筹调剂下利用现有办公场所或入驻政务中心。

### 4.2 建筑

4.2.1 建筑结构安全应符合 GB 50068 要求。

4.2.2 建筑面积应满足人力资源和社会保障基层服务工作需求，综合考虑办理数量、服务对象需求、工作人员情况等科学确定。

### 4.3 功能区域划分

4.3.1 县级场所设置于县（区）政务服务大厅，根据实际需要设置业务办理区、自助服务区、政策宣传区、休息等候区等功能区域。

4.3.2 镇级场所设置于乡镇（街道）便民服务中心，根据实际需要设置业务办理区、自助服务区、政策宣传区、休息等候区等功能区域。配备档案室、劳动争议调解室、多功能培训室。

4.3.3 村级场所设置于村（社区）便民服务站，根据实际需要设置业务办理区、自助服务区、政策宣传区、休息等候区等功能区域。配备劳动争议调解室。

### 4.4 功能区域设置

#### 4.4.1 业务办理区

4.4.1.1 应根据具体服务事项和服务对象数量设置综合服务窗口，提供无差别受理、均等化服务。

4.4.1.2 应设置军人、老年人及其他特殊人群绿色窗口，即来即办。

4.4.1.3 对不宜在窗口办理的服务事项应设置服务专区。

4.4.1.4 可根据工作需要，及时增设、调整服务窗口。

4.4.1.5 业务办理区应邻近休息等候区，合理布置服务窗口。可配备纸、笔、老花镜等便民物品。

4.4.1.6 在服务窗口摆放人社服务二维码牌和人社服务窗口工作人员岗位座牌。

#### 4.4.2 自助服务区

县级场所、镇级场所均应设置自助服务区，宜配备相应的自助办理设备。村级场所根据实际需要选择设置自助服务区。

#### 4.4.3 政策宣传区

政策宣传区应设在整个服务区域入口处，集中摆放人力资源和社会保障相关政策宣传折页、高频事项服务指南和服务事项清单等宣传资料，供服务对象取阅。

#### 4.4.4 休息等候区

等候区应邻近业务办理区，配备休息座椅、饮水机等，方便服务对象就近等候。

#### 4.4.5 档案室

档案室应配备温湿度监测、灭火、报警、消毒、防鼠防虫等设备，放置满足工作所需档案柜。

#### 4.4.6 劳动争议调解室

劳动争议调解室应配备桌椅、音箱等专用设备，具备开展调解必要条件。

#### 4.4.7 多功能培训室

多功能培训室应配备桌椅、投影设备/电视、视频会议终端（含麦克风、摄像头、音响等）。

### 4.5 标识标牌设置

#### 4.5.1 总则

4.5.1.1 标识标牌用到的主体色为蓝白两色（蓝色选用人社蓝，色号为 C:100/M:70/Y:0/K:20）。

4.5.1.2 文件中给出的规格均为常用规格，实际使用时可根据需要同比例放大或缩小。

4.5.1.3 各类标识标牌设置应安全、醒目、相互协调、易于识别，融合使用“广元人力资源社会保障”徽标，具体徽标式样见附录A。

#### 4.5.2 人社形象标牌

县级场所及有条件的镇级场所应在显著位置设置人社形象标牌，具体式样见附录B.1。

#### 4.5.3 功能区域标牌

功能区域应设置区域标牌，引导服务对象快速、便捷找到相关区域，具体式样见附录B.2。

#### 4.5.4 一柜三室标牌

档案室、劳动争议调解室、多功能培训室应设置门牌，便于与其他区域相区分，人社档案专柜应设置铭牌，具体式样见附录B.3。

#### 4.5.5 岗位座牌

服务窗口应设置岗位座牌，内容包括工作人员姓名、照片、所办业务类别等基本信息，具体式样见附录B.4。

#### 4.5.6 服务事项公示牌及宣传册

4.5.6.1 服务场所应公示服务事项，公示形式按实际需要设置。

4.5.6.2 在显著位置摆放立屏展架，并制作折页式事项清单供办事群众查阅。要件包含序号、服务事项名称、行使层级、办结时限、备注等，具体式样见附录B.5.1、B.5.3。

4.5.6.3 有条件的可在LED显示屏、电视机上滚动播放或采取上墙形式，集中展示服务事项目录，具体式样见附录B.5.2。

#### 4.5.7 服务指南公示牌及宣传册

4.5.7.1 服务场所应公示服务指南，公示形式按实际需要设置。

4.5.7.2 在主要业务窗口摆放A4规格装订版服务指南，封面式样见附录B.6.1。

4.5.7.3 在显著位置摆放台式活页高频服务指南，具体式样见附录B.6.1。

4.5.7.4 在政策宣传区或服务窗口集中摆放折页式高频事项服务指南，具体式样见附录B.6.2。

#### 4.5.8 操作手册

在主要业务经办窗口配备A4规格装订版操作手册，供工作人员日常翻阅学习，具体式样见附录B.7。

#### 4.5.9 人社服务二维码牌

服务场所应公示人社服务二维码牌，公示形式按实际需要设置，具体式样见附录B.8。

### 5 设备配备

#### 5.1 办公设备配备

各级人力资源和社会保障基层服务阵地应配备满足办公需求的办公设备，配置清单见表1。

表1 办公设备配备清单

序号	设备名称	配备数量			计量单位	配备准则
		县区级	乡镇（街道）级	村（社区）级		
1	专用计算机	1/人	1/窗口	2	台	标配
2	打印复印一体机	2	1	1	台	标配
3	高拍仪	3	2	1	台	标配
4	双目摄像头	2	1	1	台	标配
5	监控设备	1	1	—	套	标配
		—	—	1		选配
6	服务质量评价器	根据实际需要配置			个	标配
7	读卡器	2	1	1	个	标配
8	电话（座机）	2	1	1	部	标配
9	多功能电视机/LED屏	1	1	—	台	标配
		—	—	1		选配
10	办公桌椅	1/人	1/人	1/人	套	标配
11	人社档案专柜	根据实际需要配置	2	1	套	标配
12	自助服务机	1	—	—	台	标配
		—	1	1		选配
13	移动存储设备	根据实际需要配置			个	选配
14	文件销毁机	根据实际需要配置			台	选配
15	资料柜	根据实际需要配置			套	选配
16	保险柜	根据实际需要配置			套	选配

## 5.2 信息化建设

5.2.1 应推行电子化办公，做好网络搭建及软、硬件维护管理，建立满足服务需求的信息系统，包括但不限于网上审批系统、服务信息管理系统、电子监察系统等。

5.2.2 县级场所应配备用于引导服务的叫号设备，镇级场所及村级场所根据实际情况选配叫号设备。

## 6 服务规范

### 6.1 人员配置

6.1.1 应根据服务窗口、服务事项数量、服务对象规模，按AB岗方式配备窗口工作人员，县（区）级人员宜≥4人，乡镇（街道）级人员宜≥2人，村（社区）级人员宜≥1人。

6.1.2 窗口工作人员上岗前应经过统一培训，培训内容包括但不限于人力资源和社会保障相关法律法规和政策、业务知识和工作流程、软件系统操作、服务礼仪等。

### 6.2 服务原则

#### 6.2.1 首问责任

首位接受询问或受理服务事项的工作人员为首问责任人，属于职责范围内的业务应及时办理，职责范围外的业务应告知办理途径并做必要引导。

### 6.2.2 一次性告知

应一次性告知服务对象办理事项所需条件、程序、时限及提交材料等。

### 6.2.3 限时办结

限定服务事项从受理到结果送达的时限，不应超期办理。

### 6.2.4 服务公开

受理服务事项时，应做到办事程序公开、办事依据公开、办事时限公开、办事结果公开。

## 6.3 行为规范

6.3.1 工作时间应规范着装，挂牌上岗。

6.3.2 仪容仪表应端庄整洁、文雅得体，男同志不蓄长发长须，女同志不化浓妆、不佩戴夸张首饰。

6.3.3 服务态度应亲切真诚、文明热情、耐心仔细，使用文明用语。

6.3.4 应遵守工作纪律和廉洁规定。

## 6.4 服务要求

6.4.1 窗口服务人员应提前到岗，检查并准备好承办服务事项的信息系统、业务表单、必要物品等。

6.4.2 应保持窗口办公区域的环境卫生，在明显位置放置岗位座牌，办公用品摆放整齐，不应摆放与承办服务事项无关的物品。

6.4.3 窗口服务人员应在规定的工作时间内提供不间断服务，不得空岗。

6.4.4 有条件的场所应使用叫号设备，引导服务对象有序取号、依次办理。

6.4.5 应建立应急预案，明确各种紧急状态时的处置方法。

## 7 基本公共服务事项

县（区）、乡镇（街道）、村（社区）等各级公共服务实施主体需实施的人力资源和社会保障基本公共服务事项及办理层级情况应按照省、市基本公共服务事项清单执行。密切关注省、市清单更新动向，及时调整服务事项及办理层级。

## 8 评价与改进

### 8.1 服务评价

8.1.1 在服务场所内设置意见箱、公布投诉举报方式和电话，接受有关部门和服务对象的监督和评价。

8.1.2 窗口工作人员应在业务办结后主动提示服务对象对自己的服务质量进行满意度评价，不应强迫或干扰评价行为。

8.1.3 评价结果包括“很好”、“好”、“一般”、“差”、“很差”或者“非常满意”、“满意”、“基本满意”、“不满意”、“非常不满意”。

8.1.4 评价结果应作为窗口工作人员业务考核主要依据。

### 8.2 服务改进

- 8.2.1 各级服务场所行业主管部门应建立并实施差评和投诉问题调查核实、督促整改和反馈机制。
- 8.2.2 各级服务场所行业主管部门应定期汇总、分析投诉举报、满意度评价内容，对窗口工作人员进行政策法规、业务技能和行为规范等方面的教育和培训，提升窗口工作人员不断改进服务的能力。

附录 A  
(规范性)  
广元市人力资源和社会保障徽标

A.1 广元市人力资源和社会保障徽标

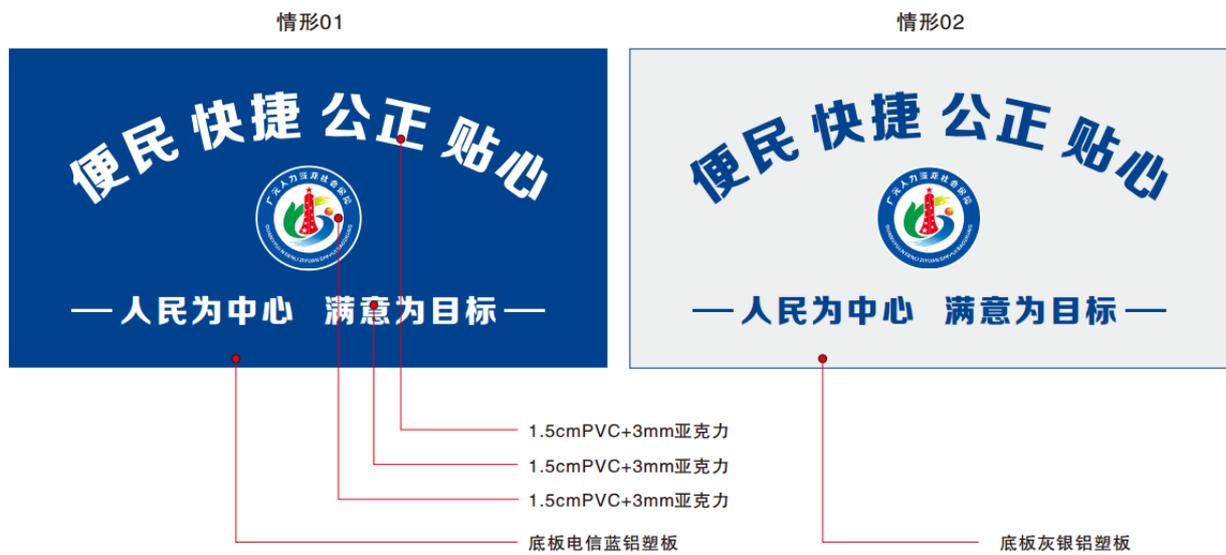
图 A.1 广元市人力资源和社会保障徽标 (logo) 图示



附录 B  
(资料性)  
标识标牌模板

B.1 人社形象标牌

图B.1 人社形象标牌



注1：尺寸要求——根据实际情况制作。

注2：材质使用——根据实地情况制作。

注3：在没有适当墙面制作形象标牌的情况下，可选择柜体或其他显眼位置，总体色调及排版不可改变。

B.2 功能区指示牌

图B.2 功能区指示牌



注1：尺寸要求——根据实际情况制作。

注2：材质使用——亚克力、PVC、车贴等材质张贴或悬挂在相应位置。

### B.3 一柜三室标牌

图B.3 一柜三室标牌



注1：尺寸要求——专柜根据档案柜尺寸核定，门牌以32cm×12cm制作。

注2：材质使用——亚克力、PVC、车贴、写真裱板材等材质。

### B.4 岗位座牌

图B.4 岗位座牌



注1：尺寸要求——横式20cm×10cm。

注2：材质使用——亚克力强磁桌牌，也可根据实际情况使用其他材质。

### B.5 服务事项公示牌及宣传册

B. 5. 1 立屏展架

图B. 5 立屏展架

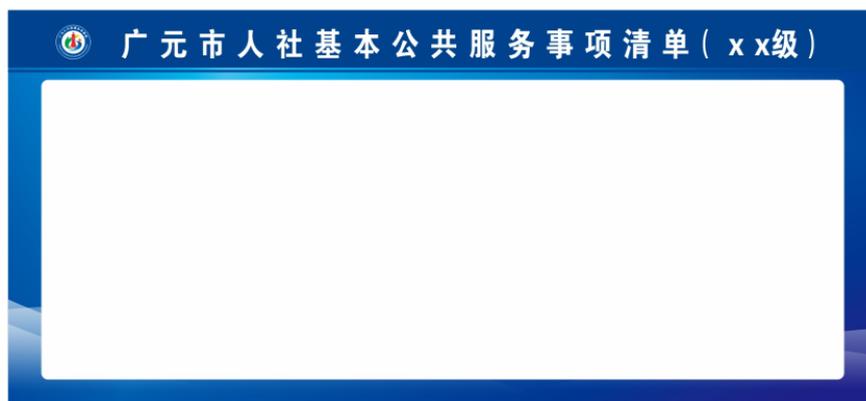


注1：尺寸要求——80cm×180cm。

注2：材质使用——根据实际情况制作。

B. 5. 2 公示栏

图B. 6 公示栏



注1：尺寸要求——根据实际位置制作。

注2：材质使用——根据实际情况制作。

B. 5. 3 宣传折页

图B.7 宣传折页



县（区）服务指南公示网址二维码

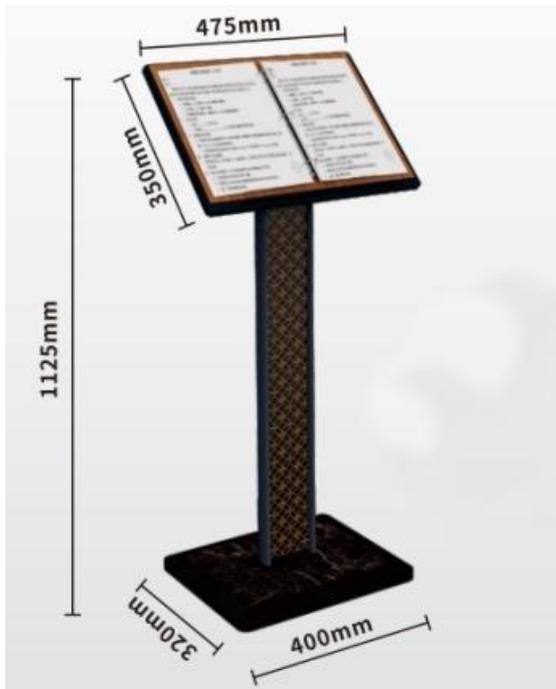
注1：尺寸要求——28.5cm×21cm。

注2：材质使用——250g 铜版纸压两痕。

B.6 服务指南公示牌及宣传册

B.6.1 活页指南

图B.8 活页指南



注1：尺寸要求——根据采购的架子制作。

注2：材质使用——根据实际情况制作。



### B.6.2 宣传折页

图B.9 宣传折页



注1：尺寸要求——19cm×21cm。

注2：材质使用——250g 铜版纸压痕。

### B.7 操作手册

图B.10 操作手册封面



注1：尺寸要求——成品 A4。

注2：材质使用——封面 250g 铜版纸，内页 70g 复印纸黑白或彩色，无线胶装。

### B.8 APP公众号

图B.11 APP 公众号展示



注1：尺寸要求——竖式 A4，横式 20cm×10cm。

注2：材质使用——可使用亚克力强磁桌牌摆放，也可用亚克力、PVC、车贴等材质张贴在大厅显眼处。

### 参 考 文 献

- [1] 《人力资源和社会保障部 财政部 关于进一步加强人力资源社会保障窗口单位经办队伍建设的意见》（人社部发〔2019〕13号）
- [2] 《人力资源和社会保障部办公厅关于做好人力资源和社会保障政务服务“好差评”工作的通知》（人社厅发〔2020〕31号）
- [3] 《广元市人力资源和社会保障局关于进一步做好人社领域基本公共服务标准化综合试点工作的通知》（广人社函〔2022〕322号）
- [4] 《广元市人力资源和社会保障局关于印发广元市人社基本公共服务标准化事项清单、服务指南和操作手册的通知》（广人社办发〔2023〕38号）
- [5] 《广元市人力资源和社会保障局关于深入推进人社基本公共服务标准化建设的通知》（广人社办发〔2023〕57号）
-