

# 上海市青浦区政务服务办公室

青政务〔2025〕4号

## 青浦区政务服务办公室 关于印发《2025年青浦区迎接社区事务受理服 务中心标准化建设第三方评估工作方案》 的通知

各镇人民政府、街道办事处：

现将《2025年青浦区迎接社区事务受理服务中心标准化建设第三方评估工作方案》印发给你们，请对照评估标准，查漏补缺，做好相关评估准备工作，不断提升社区事务受理服务水平。

青浦区政务服务办公室

2025年2月8日

# 2025年青浦区迎接社区事务受理服务中心 标准化建设第三方评估工作方案

为进一步提升社区事务受理服务中心（以下简称“受理中心”）标准化建设水平，不断提升社区事务受理服务能级，市民政局将开展2025年受理中心第三方评估工作。为进一步做好各项评估准备工作，根据《上海市民政局关于印发〈2025年社区事务受理服务中心标准化建设第三方评估标准〉的通知》（沪民便函〔2025〕9号）要求，结合我区受理中心实际，提出以下迎评工作方案。

## 一、评估范围

全区11个街镇社区事务受理服务中心。

## 二、评估时间

2025年4月—7月。

## 三、工作步骤

**（一）开展学习培训，领会评估要求。**区政务服务中心要组织开展受理中心负责人和业务骨干集中学习和答疑会，加强对受理中心迎评工作的指导。各受理中心要组织全体员工认真学习《2025年社区事务受理服务中心标准化建设第三方评估标准》，深刻领会各项评估要求，认真贯彻落实。（2月中旬前完成）

**（二）对标查找问题，落实标准要求。**各街镇受理中心要对

照《2025年社区事务受理服务中心标准化建设第三方评估标准》，做好自查自纠工作。对于查找出来的问题，认真分析原因，落实整改工作责任，确保问题整改到位，切实提高受理中心标准化建设水平。（2月底前完成）

**（三）开展区内模拟评估。**按照上海市地方标准《社区事务受理服务中心建设和服务规范》（DB31/T467-2018）及《2025年社区事务受理服务中心标准化建设第三方评估标准》，由区政务服务中心对各街镇受理中心组织开展模拟评估工作。（3月中旬完成）

**（四）接受现场评估。**各街镇受理中心正式接受现场评估审核，具体日期按市第三方评估工作安排另行通知。受理系统后台数据评估采样周期为2024年5月1日—2025年4月30日，台账及专项数据评估中的“受理中心特色或创新、所获荣誉、违规违纪”等项目的评估周期为2023年1月—2025年7月。

#### 四、工作要求

**（一）提高思想认识，提升标准化建设水平。**市级第三方评估是检验受理中心标准化建设成效的有力举措，能全方位、客观、公正地评价与考核受理中心的建设、管理及服务状况。借助此次评估，能进一步强化我区受理中心标准化建设的能力，提升建设水平，优化服务质量，进而切实增强群众的满意度与获得感。

**（二）加强组织领导，落实工作责任。**各街镇要成立第三方评估工作领导小组，由街镇分管领导担任组长，各街镇受理中心

主任作为评估工作的第一责任人，组建评估工作专班，明确评估工作时间节点，细化工作任务，落实工作责任。组织和动员受理中心全体工作人员共同参与迎评工作，务必保证迎评的各项工作都能切实有效地开展并落实到位。

**（三）全面对标对表，落实问题整改。**各街镇受理中心要根据自查和模拟评估检查中发现的问题与不足，不折不扣做好整改工作。对于简单的问题，要即知即改；对于复杂问题，要明确整改措施，紧扣时间节点，压实整改责任，确保评估前完成整改工作。

**（四）全力做好保障，确保迎评工作顺利开展。**各街镇在推动受理中心标准化建设、全力开展迎评工作期间，要确保相关资金、资源等落实到位。严格按照标准要求配备、完善各项设施设备，确保其正常运行。持续优化服务大厅环境，积极营造温馨、舒适的办事环境，确保各项迎评工作顺利开展，并取得良好效果。

附件：2025年社区事务受理服务中心标准化建设第三方评估标准

## 附件

# 2025 年社区事务受理服务中心标准化建设 第三方评估标准

条款	一级指标	二级指标	三级指标	评估内容
1.1	服务环境 (12分)	标识标牌 (0.5分)	标识标牌 (0.5分)	受理中心的门牌标识应清晰、醒目，样式、配色、文字应符合地标要求。受理大厅内应展示受理中心标识、“一网通办”标识、“便捷、透明、亲和”的服务宗旨，标识应清晰、醒目，样式、配色、文字符合地标要求。
1.2.1		受理大厅 (7分)	综合受理区 (1分)	受理窗口应为开放式，窗口工作人员与服务对象之间不使用玻璃等隔断。窗口柜面高度适宜，服务对象坐姿时与受理人员可相互平视交流。窗口前应放置供服务对象使用的座椅。窗口应配备受理所需的设备，包括计算机、扫码设备、高拍仪、读卡器、电子评价器等，设备应能正常使用。受理窗口桌面应干净整洁，不宜过度生活化。
1.2.2			综合受理区 (3分)	综合受理区内不得设置市级统一下沉事项以外的专项窗口。
1.2.3			咨询引导区 (0.5分)	应在大厅显著位置处设置咨询服务台，摆放取号设备，通过电子屏或语音叫号。
1.2.4			休息等候区 (1分)	应配备休息等候座椅、书写台、书写工具、雨伞架，免费提供放大镜、老花镜、饮用水，若便民设施（如饮用水、放大镜、老花镜）不直接可见，应在显著位置公示。应在显著位置放置意见箱。
1.2.5			自助服务区 (0.5分)	应配备“一网通办”综合自助终端设备和可连接互联网的电脑。应划定一米线等候距离或采取其他必要措施，保护服务对象隐私。
1.2.6			盥洗设施 (1分)	应配备盥洗设施，保持清洁卫生，保留清洁打扫的记录。盥洗设施内应提供洗手液和卫生纸。盥洗设施内应保证通风，如无自然通风，应安装机械排风装置，如排风扇等。
1.3.1			感官环境 (4.5分)	视觉环境 (1分)
1.3.2		嗅觉环境 (0.5分)		受理大厅空气应自然清新，保证充足的自然通风，有需要的安装新风系统。
1.3.3		听觉环境 (1分)		受理大厅应噪声可控（不持续高于80分贝），受理区域和休息等候区域应注意隔音降噪。宜使用吸音材料，降低环境噪声。
1.3.4	适老环境 (2分)	受理大厅门口应配置无障碍坡道。如大厅未设置在建筑底层的，应配备电梯。休息等候区应有供老年人使用的带扶手和靠背的座椅，与身体直接接触的椅面、靠背、扶手，应使用木质、皮质、纺织面料等材质，避免使用金属、石材等冷硬的材质。盥洗室应至少在一个厕位内安装适老化扶手。		

条款	一级指标	二级指标	三级指标	评估内容
2.1	事项受理 (42分)	接待受理 (4分)	接待受理 (4分)	应在规定的服务时间内接待并开展受理工作。应按照“全市通办”、“一网通办”的要求接受服务对象的事项申请。
2.2.1		综合受理 (23分)	综合窗口 数量 (2分)	综合窗口与窗口总数的比例应达到100% (允许1个机动窗口和1个现金窗口不计入窗口总数)。
2.2.2			综合受理能力 (21分)	综合窗口工作人员应具备受理各市级条线统一下沉事项的能力。综合窗口应能承接各市级条线统一下沉的事项。综合窗口工作人员数量应不少于综合窗口数量。
2.3		刷证(码)办事 (3分)	刷证(码)办事 (3分)	应严格执行“刷证(码)办事”要求,采用非刷证(码)办事的,应按相关要求留存办事人影像。
2.4		落实“两免” (2分)	落实“两免” (2分)	应依托电子证照库,积极使用“电子亮证”、“电子证照调用”功能,落实“两个免于提交”相关工作要求。
2.5.1		及时响应 (6分)	收受分离 (3分)	“全市通办”的“收受分离”申请件响应接单时间应≤15分钟,发件前应电话通知收件件的受理中心。
2.5.2			一网通办 (3分)	“一网通办”的网上申请件响应接单时间应≤24小时。
2.6.1		远程虚拟 延伸服务 (4分)	远程点位信息 (2分)	应准确公示远程点位的地址、电话、服务时间,并按公示的服务时间开展服务。
2.6.2			远程服务能力 (2分)	在公示的服务时间内,应确保具备服务能力,提供即时服务。
3.1.1		服务提供 (5分)	服务信息 (2分)	服务信息 (1分)
3.1.2	职责公开 (1分)			大厅工作人员信息应公开上墙,公开的信息应包括岗位、照片、工号(或姓名)。
3.2.1	服务规范 (1.5分)		文明礼仪 (0.5分)	大厅工作人员应统一规范着装,佩戴工号牌,党员佩戴党员徽章;应微笑服务、态度温和、言行得体、自然真诚;应使用文明用语、言简意赅、语调语速适当。
3.2.2			工作纪律 (1分)	大厅工作人员应按时到岗,做好工作准备,不应擅自离岗。窗口接待时不做与窗口接待无关的事情,包括聊天、玩手机等。
3.3.1	服务过程 (1分)		咨询引导 (0.5分)	应及时引导服务对象取号并去休息等候区等待叫号。应为有需要的服务对象提供咨询服务。
3.3.2			自助服务区 协助 (0.5分)	应确保有工作人员能够协助操作自助服务区设备。
3.4	便民服务 (0.5分)		便民服务 (0.5分)	应为服务对象提供办事材料复印服务,并在大厅内明示办事窗口所需材料免费复印。

条款	一级指标	二级指标	三级指标	评估内容
4.1	人员管理 (12分)	党建引领 (2分)	党建引领 (2分)	中心党支部应坚持党建引领，积极开展党建活动，充分发挥战斗堡垒作用。党员自觉发挥先锋模范作用，带领职工凝心聚力推动受理中心工作发展，包括但不限于设置党员示范/先锋岗、党员讲党课、党员带头承担试点工作等。
4.2		岗位职责 (1分)	岗位职责 (1分)	应制定中心组织机构图、各岗位的职责和权限。
4.3.1		人员培训 (5分)	培训管理 (2分)	应制定中心培训管理制度。每年编制年度培训计划，组织开展培训，并保留培训记录和培训效果的评价记录。要求中心至少安排以下培训：警示教育/廉政教育类培训每年不少于四次（综窗人员100%覆盖），业务相关培训每年不少于四次（综窗人员100%覆盖）。
4.3.2			在线学习 (3分)	中心工作人员应按规定学习相关线上课程。
4.4		综窗人员 评价确认 (2分)	综窗人员 评价确认 (2分)	应对新进综窗人员能力进行评价，满足岗位要求的通过适当的方式确认上岗。应定期对在岗综窗人员的能力进行持续评价，满足岗位要求的予以留任，不满足的调岗，或再培训待满足要求后评价再确认上岗。
4.5		绩效考核 (2分)	绩效考核 (2分)	应建立人员绩效考核制度，对工作人员服务质量、工作效能等定期开展考核评价，考核结果与工作人员绩效挂钩。
5.1.1	运行保障 (10分)	安全管理 (5.5分)	应急响应 (2分)	应识别受理中心的风险，至少建立火灾、传染病疫情、防汛防台、网络安全、寻衅滋事的应急预案。新发布或新修订的预案应及时宣贯或培训。应至少每年一次开展全员的预案培训，并纳入中心培训计划。每年开展预案的演练，通过演练对预案的适宜性和有效性进行验证，需要时修订预案。对于不适合演练的预案，应邀请相关专业部门或专业人士对预案的适宜性和有效性进行会议评审。
5.1.2			监控系统 (2分)	应在受理中心重点区域配置监控设备，受理窗口和应急处理区域相关音视频保存期限应不少于6个月，有条件的建议不少于12个月。受理中心大厅视频保存期限应不少于1个月，有条件的建议不少于3个月。
5.1.3			公共卫生 (0.5分)	应每日至少一次对受理大厅（包括大厅地面、窗口柜台表面、服务自助设备表面、取号机表面、评价器表面等）和盥洗室进行消毒。
5.1.4			消防安全 (1分)	应配备消防设施，并定期检查，确保消防设施能正常使用。应在大厅显眼处张贴逃生疏散路线标志。（配置要求：受理大厅、档案室、机房内应至少各配备2具灭火器）
5.2.1		信息化管理 (2分)	信息安全 (1分)	应建立信息安全与保密管理制度，开展员工日常安全保密教育及管理工作。应保障服务对象个人信息安全，与所有员工签订信息安全保密协议。应至少每年一次开展全员的信息安全和保密培训，培训纳入年度培训计划。

条款	一级指标	二级指标	三级指标	评估内容
5.2.2			机房管理 (0.5分)	应建立受理中心机房管理制度。机房内应保持适宜的温度和湿度，持续监控并记录。机房应接地，配备防盗、防火和电力保障设施设备。机房应保持整洁、不堆放杂物，机架线路整齐。非机房工作人员因工作需要进入机房时，先进行登记，由网管陪同方可进入。
5.2.3			网管人员 (0.5分)	网管人员应具备机房网络管理和信息系统安全管理的专业知识和技能，每年接受区民政局（或负责社区事务受理服务中心标准化建设部门）举办的网管培训和考核。应熟悉网管岗位职责权限和受理中心机房管理制度、信息安全与保密管理制度，掌握受理中心各类系统问题反馈渠道和上报流程。
5.3		档案管理 (2分)	档案管理 (2分)	档案室应做好防高温、防高湿、防光、防火、防盗、防尘、防有害气体、防有害生物的设施配置和日常管理。档案管理员应接受过档案管理专业知识培训，有上海市档案业务知识培训合格证书。中心应建立档案管理制度。档案的进出、借阅应有记录。非档案管理人员不得随意出入档案室。
5.4		内控管理 (0.5分)	内控管理 (0.5分)	应建立财务管理、印章管理、固定资产管理制度，并有效执行。
6.1.1	服务评价 (10分)	服务反馈 (8分)	好差评 (1分)	应引导服务对象使用统一的好差评系统对受理过程进行评价。
6.1.2			投诉处理 (1分)	应建立投诉处理制度，明确投诉处理流程，及时处理差评及12345热线投诉。应对有责投诉进行原因分析，并采取纠正措施，避免类似情况再次发生。应保留投诉处理的相关记录。
6.1.3			按时回复 (2分)	按时回复率
6.1.4			整改完成 (2分)	整改完成率
6.1.5			回访满意 (2分)	回访满意率
6.2		服务改进 (2分)	服务改进 (2分)	应定期归集各渠道的服务反馈（如12345投诉、好差评、市/区运管反馈、委办局反馈）形成汇总清单，相近问题进行归类，通过会议等形式进行讨论。对于屡次出现同类问题的，应查找深层次原因，采取进一步纠正措施，避免类似情况再次发生，持续改进政务服务工作。
7.1	专项评估 (9分)	受理中心 特色/创新 (4分)	受理中心 特色/创新 (4分)	在服务规范、管理规范、工作规范等方面的特色或创新。（包括但不限于受理中心（不含延伸点）年度办件量、承担市级“一网通办”相关试点或支持性工作、远程虚拟延伸服务推进、承担重大赛事或重大接待任务、社区事务受理市级培训师等）
7.2		所获荣誉 (2分)	所获荣誉 (2分)	在本轮评估周期内，荣获与社区政务服务相关的国家级集体荣誉，荣获与社区政务服务相关的市级集体荣誉。

条款	一级指标	二级指标	三级指标	评估内容
7.3		区级作用发挥 (3分)	区民政局(或负责社区事务受理服务中心标准化建设部门)作用发挥 (3分)	应积极采取有效方式加强对受理中心业务、技术等工作指导和应急处理;应通过下发文件或组织培训等准确传达市民政局培训内容;应建立区级培训师队伍,积极组织受理中心的培训、经验分享等活动,增强队伍能力,提升整体服务和管理水平;应定期或不定期将受理中心的优秀做法、重要活动、问题困难、意见建议汇总报送市民政局。
8.1	扣分项	负面舆情、负面报道 (扣5分)	负面舆情、负面报道 (扣5分)	因受理中心相关工作处置不当,引发了相关负面舆情或者负面报道。
8.2		违规违纪 (扣15分)	违规违纪 (扣15分)	受理中心工作人员发生了与职务相关的违规违纪行为并造成恶劣社会影响。

(此页无正文)

---

青浦区政务服务办公室

2025年2月10日印发