

DB 1405

晋 城 市 地 方 标 准

DB1405/T XXXX—2024

综合窗口物品管理规范

2024 - XX - XX 发布

2024 - XX - XX 实施

晋城市市场监督管理局 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由晋城市行政审批服务管理局提出并组织实施。

本文件由晋城市政务服务标准化技术委员会（JCS/TC 01）归口。

本文件起草单位：晋城市城区政务服务中心、麦斯达夫标准化服务（山西）有限公司。

本文件主要起草人：秦超、李建兰、武治娇。

本文件为首次发布。

综合受理窗口物品管理规范

1 范围

本文件规定了综合窗口物品管理的基本要求、窗口物品、窗口区域、接待区域、办公区域、隔板区域以及监督与考核。

本文件适用于晋城市内的政务服务中心综合窗口物品管理工作。

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 基本要求

- 4.1 桌面允许摆放电脑、鼠标、笔筒、水杯、笔记本等办公用品，其他物品及时入柜。
- 4.2 不应在工位处摆放与工作无关的个人生活用品。
- 4.3 保持工位上所有的物品整齐有序，杜绝乱堆乱放杂乱无序。
- 4.4 离岗前办公物品摆放整齐。
- 4.5 离岗时，将工位处的电脑、叫号机、评价器等电子设备关闭、断电。

5 窗口物品

根据物品的归属不同，将物品分为：

- a) 个人物品。指自身办公时所需要携带的物品，包括：眼睛、纸巾、配饰等；
- b) 公共物品。指由局或中心统一为综合窗口配备的设备及纸质材料，包括：电脑、签字笔、宣传纸张、工作引导牌、笔筒等；
- c) 办公用品。指为满足办公需求，为综合窗口配备的用品，包括：订书机、文件盒、文件袋、回形针等。

6 窗口区域

- 6.1 根据综合窗口实际，将综合窗口分为接待区域、办公区域、隔板区域。
- 6.2 接待区域应放置便于办事群众使用、翻阅的用品。接待区域分为3部分，分别为：
 - a) 对外宣传资料区：应包括相关政策文件卡纸、办理流程卡纸、便民服务卡纸等内容。本区域资料由窗口工作人员负责整理并归纳；
 - b) 办理业务用品区：应包括便民笔、A4纸、老花镜等便民用品等；

c) 评价公式设备区：应包括服务评价器、工作人员桌牌、党员示范岗牌等。

6.3 办公区域应摆放电脑、打印机、扫描仪、电话等与工作相关的办公设备和笔筒、文件夹等必需物品。

6.4 隔板区域应挂荣誉牌、公示刊板等，文件柜内整齐有序摆放文件资料夹等。

7 接待区域

7.1 办事索引、办事指南统一放在政务服务中心配置的资料架内，经常保持整洁，及时补充。

7.2 工作人员盆景、台签、评价器、签字笔及打印机等并齐，按要求置于接待台面上，并与办公桌侧面对齐。详情见图 1。

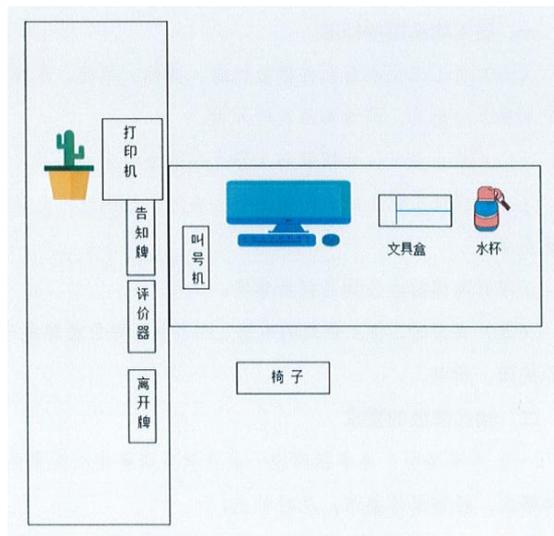


图1 窗口物品摆放标准图

7.3 接待区域物品摆放具体标准如下：

- 窗口物品放置：盆景与打印机对齐，告知材料台签紧靠打印机对齐，好差评评价器靠台签摆放整齐，“离开一会儿”台签放置时与好差评评价器对齐，之间距离保持在 10 cm 左右；
- 办公桌物品放置：叫号机放置在显示屏左侧，笔筒水杯依次放置在右上方；
- 下班后窗口内侧椅子离桌子 10 cm 左右摆放整齐；窗口外侧椅子正对评价器，距离窗口 20 cm 左右摆放整齐。

8 办公区域

8.1 电脑显示器摆放在靠近柜台一侧的办公桌左上角或右上角，角度与桌面平行或成 30° 以内，不应角度太大，逃避视频监控。

8.2 自显示器向内，依次摆放电话、打印机或扫描仪，笔筒、茶杯等。

8.3 办公桌下方的各种网线、电话线和电脑连接线等应理顺整齐，不杂乱。

8.4 各类印章、印泥、墨水、计算器、茶叶筒、台账等办公物品应摆放于抽屉或工作台面下的小柜内。

8.5 工作时受理的申请材料整齐摆放于右手桌面上方，下班时入柜。

8.6 办公桌上有文件架的，要求应与显示器平行摆放，证书、资料、档案等应整理整齐，夹于文件夹中，有序摆放于文件架中，不应散放在桌面上。

8.7 常用文件、资料办公桌上摆放不开时，应及时归类整理后整齐摆放于办公室内文件柜中，不应堆放于过道、工作台或办公桌面上。

8.8 办公桌及显示器、打印机、扫描仪、电话话等物品应每日擦拭干净。

9 隔板区域

9.1 隔断外墙上应摆放荣誉牌、公示刊板等，未经中心许可，任何窗口不应私自在隔断墙上张贴字画、悬挂衣物和包等。

9.2 上级授予的各种荣誉奖牌、中心授予的奖牌，窗口应交给中心统一在隔断墙指定位置悬挂。

9.3 公示刊板应按照中心统一制作要求进行制作，并悬挂于隔断外墙指定位置上。

10 监督与考核

10.1 应将窗口摆放纳入到工作人员绩效评价体系中，通过内外部的共同评价，对综合窗口的物品摆放进行规范。

10.2 应建立服务现场随机抽查考核机制，形成不定期检查的工作模式，将检查结果公布，责令整改。

10.3 应定期推选示范窗口，并组织相互学习交流，形成榜样带头工作模式。
