|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 03.080.01 |
| CCS  | A 00 |

|  |
| --- |
|  3205 |

苏州市地方标准

DB XX/T XXXX—XXXX

"政银合作"服务网点建设与服务规范

Specification for construction and service of

“bank-government cooperation” service network

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

苏州市市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc161064518)

[1 范围 1](#_Toc161064519)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc161064520)

[3 术语和定义 1](#_Toc161064521)

[4 基本原则 2](#_Toc161064522)

[4.1 统筹规划 2](#_Toc161064523)

[4.2 精准服务 2](#_Toc161064524)

[4.3 高效便捷 2](#_Toc161064525)

[5 建设要求 2](#_Toc161064526)

[5.1 场所建设 2](#_Toc161064527)

[5.2 标识标牌 2](#_Toc161064528)

[5.3 设施设备 2](#_Toc161064529)

[5.4 服务人员 2](#_Toc161064530)

[6 服务内容和要求 3](#_Toc161064531)

[6.1 概述 3](#_Toc161064532)

[6.2 服务内容 3](#_Toc161064533)

[6.3 服务流程和要求 4](#_Toc161064534)

[7 服务保障 6](#_Toc161064535)

[7.1 制度建设 6](#_Toc161064536)

[7.2 培训考核 6](#_Toc161064537)

[7.3 文件管理 6](#_Toc161064538)

[7.4 联络会商 6](#_Toc161064539)

[7.5 保密安全 7](#_Toc161064540)

[8 监督与评价 7](#_Toc161064541)

[8.1 监督 7](#_Toc161064542)

[8.2 评价 7](#_Toc161064543)

[附录A （资料性） 进驻银行网点自助一体机设备清单 8](#_Toc161064544)

1. 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××××提出。

本文件由××××归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

"政银合作"服务网点建设与服务规范

* 1. 范围

本文件规定了“政银合作”服务网点建设与服务的基本原则、建设要求、服务内容和要求、服务保障、监督与评价。

本文件适用于开展“政银合作”服务网点建设与服务的银行网点。

* 1. 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 2894 安全标志及使用导则

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 18894 电子文件归档与电子档案管理规范

GB/T 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

GB/T 32169.3─2015 政务服务中心运行规范 第3部分：窗口服务提供要求

GB/T 36112 政务服务中心服务现场管理规范

GB/T 36113 政务服务中心服务投诉处置规范

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

政银合作 bank-government cooperation

整合便民服务中心和银行，使政务服务与银行金融业务融合的基层便民服务模式。

服务对象 service target

向银行网点申请办理政务服务的自然人、法人或其他组织。

服务机构 service organization

为自然人、法人或其他组织提供授权范围的政务服务的银行网点。

帮办 deputy

为服务对象提供咨询，协助准备材料，并带领其办理业务。

政务服务主管部门 department in charge of government service matters

银行网点可办理的自身职权事项，对银行网点进行协调、指导的行政机关。

* 1. 基本原则
		1. 统筹规划

根据实际需求和资源情况，合理规划和布局服务网点，确保全面覆盖、服务有效和资源合理利用。

* + 1. 精准服务

应当实现服务的个性化、差异化、分类化，提供优质服务。

* + 1. 高效便捷

为服务对象提供一站式的帮办服务，以满足服务对象的需求为目标，有效整合政银资源，精简工作流程。

* 1. 建设要求
		1. 场所建设

应根据行政辖区面积、常驻人口、当地经济发展水平等情况，合理规划服务场所。

根据网点服务能力和业务需求量，进行功能区的差异化设置，功能区划分包括：

1. 政银合作专区（窗、柜）；
2. 自助终端服务区。

应设置供电、网络通信和消防等设施，满足政务服务需求。

服务场所的现场管理应符合GB/T 36112的规定。

* + 1. 标识标牌

应按照GB 2894和GB/T 10001.1的要求，设置统一规范、易于识别的标识标志。

应在功能区和自助设备张贴显著的政银合作标识。

应通过标识标牌将“政银合作”的服务信息公开，内容包括：

1. 基本信息，如功能区及窗口指示等；
2. 服务信息，如服务事项、办理流程、申请材料等；
3. 监督投诉信息，如投诉受理单位、投诉联系方式等。

应展示办事指南、办事流程，为服务对象提供指引。

宜以宣传栏、宣传视频的方式，向服务对象提供政策信息。

* + 1. 设施设备

应根据业务情况，配备相应的设施设备。设施设备见附录A。

应落实电子化服务，在政务自助终端机上加载本文件6.2所示内容的服务模块，实现自助服务网上通办。

应在金融信息查询设备终端录入政务服务高频事项，推进一站式便民化服务。

应协调专职人员或联系设备厂家，定期对设施设备进行保养和检查维修。

* + 1. 服务人员

服务机构应当根据服务范围，配备专/兼职服务人员。

服务机构应组织人员接受政务服务主管部门开展的业务技能培训。

服务人员应符合以下素质和技能要求：

1. 熟悉相关法律法规、国家方针政策，熟悉政务服务一体机等事项业务流程，熟练掌握相关软件和平台的操作应用方法；
2. 爱岗敬业，待人诚恳，遵纪守法，诚实守信；
3. 具备良好的联系、组织、沟通、协调和服务能力；
4. 具有保密意识，不得泄露服务对象的相关信息。

服务人员应遵守服务礼仪，符合GB/T 32169.3─2015中第5章的规定。

服务人员应统一着装，规范用语，举止文明。

* 1. 服务内容和要求
		1. 概述

服务机构应与政务服务主管部门签订“政银合作”协议，厘清“政银合作”服务事项清单。

服务机构应组建帮办人员队伍。

服务机构应完善帮办服务流程，为服务对象提供政务服务。

“政银合作”服务模式如图1所示。



1. “政银合作”服务模式
	* 1. 服务内容
			1. 政务服务

政务服务事项涉及企业和群众的生产、生活、经营等有关内容，包括但不限于：

1. 人社服务；
2. 户籍服务；
3. 车驾管服务；
4. 出行服务；
5. 旅游服务；
6. 执业服务；
7. 企业登记服务；
8. 公积金服务；
9. 教育服务；
10. 医保服务；
11. 不动产登记服务；
12. 信用服务。
	* + 1. 金融服务

金融服务包括但不限于：

1. 银行开户；
2. 企业办理POS机；
3. 开通数字人民币；
4. 代发业务；
5. 代扣代缴；
6. 融资服务。
	* 1. 服务流程和要求
			1. 服务流程

服务流程如图2所示。



1. 服务流程



1. 咨询引导流程
	* + 1. 接待

服务人员接待服务对象来访时，应做好以下事项：

1. 明确答复服务对象提出的问题，提供真实准确的信息；
2. 一次性告知办事流程，指导服务对象进行材料准备和登记录入。
3. 对于不能解答的问题，及时与政务服务主管部门联系；
4. 对于超出服务范围的事项，告知并指引服务对象到相关单位办理。

服务机构应根据自身需求开拓线上咨询途径，包括电子邮件、即时通讯工具、社交媒体、在线客服和智能机器人等方式。

* + - 1. 受理

服务人员应根据服务对象的申请事项，引导至相应区域进行业务办理。

* + - 1. 办理

政务服务主管部门应按照对应事项的承诺时限，及时办结事项。

服务对象提供的资料不符合规范或不齐全时，服务人员应做好以下工作：

1. 当场指正资料存在的问题；
2. 服务对象不能当场更正材料或当场补齐时，一次性告知需要补正的内容。

服务人员应将办理结果告知服务对象。

* + - 1. 咨询引导

服务人员接收到服务对象咨询问题，应当场解答。服务人员无法当场解答问题时，可从专家库中选择对应的部门专家，进行视频或电话连线咨询，咨询引导流程如图3所示。

* + - 1. 资料归档

服务事项办结后，服务人员应将具有查考和保存价值的各类材料进行收集和自行归档。

* 1. 服务保障
		1. 制度建设

服务机构应建立内部管理制度，包括但不限于：

1. 岗位责任制度；
2. 培训考核制度；
3. 文件管理制度；
4. 联络会商制度；
5. 安全保密制度；
6. 服务评价制度。

通过宣贯和培训等方式落实内部管理制度，定期对内部管理制度进行评估和改进。

* + 1. 培训考核

服务机构应建立贯穿入职教育、专业教育和持续教育各阶段，覆盖政策理解、业务知识、专业技能和职业操守多方面的教育培训机制。

服务机构应制定年度培训计划，落实人员培训制度。

服务机构应评估培训工作的成效，制定培训工作考核指标。

* + 1. 文件管理
			1. 文书管理

服务机构应对政务服务主管部门提供的文书，进行妥善保存。应做好防潮湿、防灰尘、防虫等措施，确保空白文书不受损和变质。

服务机构建立发放和领用机制，定期盘点空白文书。

* + - 1. 档案管理

应对档案工作进行管理，配备专/兼职工作人员和相应设施。

档案信息公开、利用和查询中，涉及国家机密、个人隐私和商业秘密的，应严格执行法律法规的保密规定。

电子档案的归档和整理符合GB/T 18894的规定执行。

* + 1. 联络会商

服务机构在提供服务时遇到的疑难问题的，应及时汇报政务服务主管部门。

服务机构可协调相关部门，组织召开会议，商讨切实可行的解决方案。

* + 1. 保密安全

未经政务服务主管部门同意时，不得向外提供关于服务对象的信息。

服务机构应建立安全保密制度，明确服务机构和服务人员的责任和义务，落实安全责任。

服务机构定期开展网络安全等级评估工作，网络安全等级宜参考GB/T 22239中的要求执行。

服务机构应制定突发事件应急预案，包括预防性措施、处理流程、响应和上报流程等，并定期进行演练。

* 1. 监督与评价
		1. 监督

服务机构应建立监督机制，采用包括但不限于现场反映、电话反映、书面反映、网上投诉等方式，对服务进行监督，监督的内容包括：

1. 超期办理的情况；
2. 政务服务主管部门配合情况；
3. 不作为、乱作为、吃拿卡要等违纪情况；
4. 档案规范性、完整性情况；
5. 其他可监督的事项内容。

服务机构接受上级部门和当地行政审批部门的监督检查。

服务机构应设立包括意见箱、电话号码、网址、邮箱等投诉渠道，确保渠道畅通有效。

服务机构在处理投诉时，应符合GB/T 36113的规定。

* + 1. 评价

服务机构应建立服务对象对“政银合作”服务网点的的好差评机制，评价内容包括但不限于：

1. 服务满意度；
2. 网络速度；
3. 领取材料的便捷性。

评价结果作为各服务机构参与“政银合作”评选的参考依据。

服务机构应对评价结果进行统计分析，并根据情况进行整改，持续提升服务质量。

1.
2. （资料性）
进驻银行网点自助一体机设备清单

进驻银行网点自助一体机设备清单见表A.1。

* 1. 进驻银行网点自助一体机设备清单

|  |  |
| --- | --- |
| 自助一体机名称 | 服务事项 |
| 政务服务自助一体机 | 电子身份证查询打印、电子户口簿查询打印等 |
| 人社自助一体机 | 参保信息查询、参保缴费查询、退休信息查询等 |
| 社保开卡智能柜台 | 社保开卡服务、挂失补卡等 |
| 其他部门智能终端机 | 国家企业信用公示、公共信用信息报告查询等 |
| 营业执照登记自助机 | 营业执照及相关文书打印服务、市场主体网上登记等 |
| 个人征信查询一体机 | 信用报告查询服务 |
| 医保一体机 | 医保查询等 |
| 自助拍照机 | 打印办理业务所需的证件照 |
| 国家电网自助一体机 | 电费充值、用电查询等 |
| 金融信息查询设备 | 金融信息查询功能 |

