附　录 L
（规范性）
东莞市政务服务大厅公安区建设规范

L.1　引言

为贯彻落实《广东省深入推进审批服务便民化工作方案》精神，以深化行政审批制度改革为抓手，以建设一体化政务服务体系为目标，结合关于建设“一门式”政务服务中心的工作思路和统一部署，围绕“互联网+政务服务”和“一门式、一网式”政府服务模式的改革要求，加快探索公安政务服务事项进驻“一门式”政务服务中心进驻模式和样板建设，结合公安业务实际制定本建设规范。

L.2　专区设置

各实体政务大厅应规范设置公安专区及窗口，整体布局合理、干净整洁。

L.3　功能区域设置

公安服务专区原则上应按功能划分为导办咨询区、自助网上申报区、前台办公区、后台办公区、等候休息区、填表区、自助终端区、洽谈室。公安服务专区全域均应设置符合公安部和省厅要求的录音视频监控系统，对外咨询电话应带录音功能。

L.3.1　导办咨询区

为申请人提供业务办理咨询、引导分流，并协助申请人在自助网上申报区或者自助终端区办理业务，对需要到窗口办理业务的申请人按照网上预约和现场预约要求分发派号，协助申请人完成到窗口办理前的资料整理等工作。

L.3.2　自助网上申报区

根据实际配备一定数量电脑等相应设备供申请人自行网办填报。

L.3.3　自助终端区

根据实际配备一定数量的公安自助终端机全天 24 小时供申请人自助办理相关业务。

L.3.4　填表区

L.3.4.1 书写台

柜体与大厅色调一致；提供座椅、纸笔、申请材料等；设置嵌入式样板栏，提供示范文本，透明支架固定在填写台之上。依据实际情况，按比例确定大小。

L.3.4.2　意见箱（本）

意见箱材料选用不锈钢，规格 240*360*130㎜，悬挂于等候区距地面 1.6 米处；意见本按实际情况悬挂或摆放。配备便签纸、签字笔等。应于群众可见区域设置平安厅和 12345 热线反映渠道，有条件的可使用电子设备显示和提供网上反映渠道。

L.3.5　等候休息区

申请人等候办理涉公安事项的区域。等候休息区应与窗口服务区关联设置，方便申请人在办事窗口就近等候，提供电子业务指引机、座椅、饮用水、叫号显示屏等公共服务，提升群众办事体验。

L.3.6　窗口服务区

根据实际配置一定数量的公安综合业务坐席窗口，可机动安排适当窗口办理复杂及专业性强的公安政务服务事项。各窗口应采用“低台敞开式”服务台，实行低台敞开式办公，工作台上方悬挂与工作内容对应的中文标识牌。窗口服务台统一放置工作台牌，正面标明工作人员姓名、职务、照片、职责等，背面标明“暂停服务”等提示语，放置于面向群众的工作台左侧。（有条件的可配置电子显示屏台牌）

L.3.7　信息公开区

公安服务专区应建立健全完善的警务公开制度，尽量采取电子显示屏滚动方式，公开展示工作职责、公告栏收费标准、窗口服务流程、投诉方式等内容。

L.4　设施设置

为满足申请人办理涉公安事项的需求，公安服务专区应配备各类办理公安政务服务设施。各级公安机关可根据实际、资源配备等情况，科学合理进行配置。

L.4.1 硬件设施

L.4.1.1 配置需求

公安服务专区应根据各区域功能要求配备相关的设施设备，具体设施设备型号可参照附件 1《东莞市民服务中心公安专区相关设备配置参考》。

（一）导办区：分别配置政务网和公安内网电脑、执法记录仪，为群众提供业务办理咨询、引导分流、预约分发派号等服务。

（二）窗口服务区：根据业务系统需求配置台式计算机、专用高拍仪、扫描仪、读卡器、激光打印机、彩色打印机、人像采集设备（电脑摄像头）、双目活体摄像头、指纹采集核验设备、叫号设备、平板服务评价器、视频音频监控设备、档案橱柜等办公设备。

（三）自助网上申报区：公安服务专区应为群众提供能使用网上自助申报的电脑及配套设备。

（四）自助终端区：建设 24 小时自助办理服务厅，为群众提供全天候 24 小时自助服务终端，实现自助查询、填表、受理、续签、制证、发证等单一业务或多合一业务办理功能。

（五）后台审批区：根据业务需求配置台式计算机、打印机、复印机、传真机、过塑机、制证机、证件打印机、切卡机、多功能鉴别仪、证件扫描仪、高拍仪、移动存储设备数据安全交换系统、警务工作信息专用优盘及互联网信息单向导入专用优盘等设备。

（六）其他设施设备：

1、通用办理业务设施。公安服务专区应当设置公告宣传栏、宣传资料架、意见箱、举报箱，提供宣传资料、表证单书以及填写范本、笔墨纸张以及相关用品等设施，有条件的采用电子显示屏滚动显示或触摸屏可选式显示。

2、排队叫号设备。排队叫号设备是维持公安服务专区基本秩序所使用的硬件设备，指的是从取号、叫号、显示叫号信息到把群众引导至窗口办理业务过程中所涉及的硬件设备。

3、电子公告屏。公安服务专区可配置用于向群众播放公安政务服务宣传片、发布公安政务服务动态和文字类型公告信息等所使用的电子显示硬件设备。并展示叫号、证件发放情况，为群众提供信息提示功能。

4、报警装置。公安服务专区可安装具有与公安 110 或消防 119 联网报警功能的安防监控设备，主要用于发票房、票证房的安全监控。

5、防暴装备。公安服务专区应结合场地实际，在民辅警身边便于取用的位置配置一定数量的防暴钢叉、伸缩警棍（或长棍及短棍）、催泪喷射器等制服性、驱逐性警械，以及不少于 2 套的防护盾牌、防刺服、防刺手套、头盔等防护装备。

6、监控设备。必须安装具有录音录像功能的高清监控设备，具体设备指标应符合以下要求：

A.场所视音频监控系统包含网络高清摄像机、拾音器等声像信息采集设备，以及网络录像机（NVR、CVR 等）、刻录机等声像信息管理、存储及应用设备。系统所选用的主要设备应符合相关国家标准、行业标准，具有经国家认证认可监督管理委员会资格认定的相关检测机构出具的产品检测报告或质量认证证明。

B.建设单位应科学设置网络摄像机、拾音器安装部位，实现对关注区域关注目标关注行为的全时监控。

C.网络高清摄像机图像分辨率宜不低于 1080P，传输帧率宜不低于 30FPS，图像采集最低照度视现场环境和业务场景确定，户外安装的应具备 IP66 等级或以上防护标准；符合《GB/T 28181-2016 安全防范视频监控联网系统信息传输交换控制技术要求》。

D.拾音器应视现场环境及业务场景，评估拾音面积、指向、灵敏度及噪声控制等相关技术参数，确定选型。

E.为避免设备遭受物理破坏，在不影响声像信息采集效果的前提下，视音频监控设备可采取必要的防护、隐蔽措施。

F.摄像机、视音器应接入网络录像机、刻录机等后端设备本地管理、存储声像信息，涉及视频、音频共同采集的，声像信息应同步录制、存储与播放。

G.视音频监控系统应统一授时，时钟与标准北京时间严格一致；采集图像应按照 GB/T 751-2008 视频图像文字标注规范要求，叠加描述文字。

H.声像资料存储期限应不低于 3 个月。法律法规、上级文件等有明确规定的，声像信息存储期限按其要求执行。

I.相关监控设备及采集的视音频资料应按照属地公安分局的标准和要求，采用优先公安网的方式接入分局视频联网平台。

L.4.1.2　运维管理

（一）按照要求使用公安服务专区各硬件设施设备。

（二）主动提醒办事群众在办理涉公安政务服务事项时爱护服务场所各项服务设施。

（三）开展日常巡检，及时排除故障，确保硬件设备正常稳定运行。

（四）加强应急管理，将公安服务专区相关硬件设备故障问题及时反馈相关管理部门；及时在现场发布故障通知，采取有效措施引导分流办事群众，维持公安服务专区正常办事秩序。

L.4.2　软件设施

（一）按照上级公安机关的规范要求使用公安服务专区各业务办理平台及管理系统。负责公安服务专区工作人员日常操作培训，按要求管理工作人员规范登录、操作系统。

（二）公安服务专区的各类服务软件指定本单位民警进行管理，配置系统运维管理员权限和系统应用管理权限，妥善保管用户名和密码，防止密码泄漏和越权操作。

（三）加强应急管理，负责公安服务专区现场系统信息化问题和分级上报，将公安服务专区相关软件系统故障问题及时反馈信息管理部门、上级主管部门和政务服务中心；及时在现场发布故障通知，采取有效措施引导分流办事群众，维持公安服务专区正常办事秩序。

（四）根据本地工作实际，公安服务专区可向信息管理部门、上级主管部门以及政务服务中心提出优化业务办理平台系统的需求、建议，保证公安服务专区稳定高效运转。

L.4.3　公安网络安全制度

为规范公安信息网络安全接入，防范网络信息安全违规事件发生，各实体政务大厅公安区建设须严格按照省公安厅办公室《关于规范公安信息网联接政务（行政）服务中心和公安业务自助办理终端审批管理工作的通知》（广公办字〔2018〕290 号）要求执行。

L.4.3.1　机房环境

（一）公安网络相关设备部署的机房应与建筑物内其他区域完全隔离，有墙、门、闸进行封闭，窗户应可从内部锁合，门、闸应使用 B 级以上锁具，所有门窗上锁关闭后应形成完全封闭的区域，从外部无法以攀爬、翻越等方式进入区域内。

（二）公安网络相关设备应部署于公安单独管理的机房或机柜内，如部署于公安单独管理的机房，机房应封闭无窗，房门使用 B 级以上锁具；如部署于单独机柜内，所在机房应封闭无窗，房门使用 B 级以上锁具，公安机柜应四面封闭，未经开锁不能接触到机柜内部设备、端口和线路。

（三）机房内部公安网络相关设备、配线机柜、部署的区域应安装超星光级或红外高清视频监控，对所有公安服务器、网络设备、配线机柜所在区域进行不间断拍摄，并采用优先公安网的方式实时接入分局视频联网平台。

L.4.3.2　网络布线

（一）公安终端设备的网络线路应直达公安单独管理的机房或机柜内，如确需经过楼层配线间跳转的，应参照独立机柜的要求设置专门独立的配线机柜。

（二）公安网网络所涉及的所有网络设备、安全、终端等设备及配线架、网络接口应粘贴明显的公安标识，确保与其他任何网络和设备严格物理隔离，做到“专网专用”。

（三）连接至服务中心或自助终端设备的公安网络线路应在公安机关本部一侧接入公安网络前安装部署防火墙和入侵检测设备，应按照最小原则设置终端设备对公安网相关服务器的地址和端口访问权限，其他访问一律禁止。

L.4.3.3　公安业务区域

（一）公安业务自助终端部署的区域应有公安机关工作人员 24 小时值守，如无 24 小时值守人员，必须部署于无窗的房间内，紧挨实体墙放置，采用嵌入式或将网线连接部分在机体内完全封闭起来，确保公安网络线路和网口不外露，房间必须设置身份证刷卡门禁，只能通过刷身份证才能进入自助终端部署区域，刷卡记录应实时传输至部署于公安机关内部区域的服务器，并至少保存 1 年。

（二）建议在大厅的主入口安装适当数量的人脸前端摄像机，数据传输至公安机关后台。

L.4.3.4　公安信息网计算机

（一）公安信息网计算机必须由民警或负责相关业务的公安文职、辅警方可使用，严禁非警务人员使用，每台计算机必须确定一名民警作为安全责任人。

（二）公安网信息网计算机必须安装“一机两用”系统、公安信息网终端安全服务助手、计算机保密技术防范系统、杀毒软件。

（三）公安网信息网计算机必须设置 8 位以上“数字+字母+特殊符号”的混合密码，计算机必须开启自动屏保。

（四）严禁公安信息网计算机连接无线 Wi-Fi、互联网网线、手机数据线等造成“一机两用”违规外联的行为。

（五）严禁未向市局科信科进行登记备案的电脑维护公司对公安信息网计算机进行维修。公安信息网计算机如需外送维修必须向市局科信科报备。

L.4.3.5　日常管理

（一）应指定长期固定的公安民警作为公安机关使用的区域，以及公安网络相关设备、配线机柜、自助终端等部署的区域的专门安全责任人，负责日常安全监管工作。

（二）公安独立机房或独立机柜的所有门锁钥匙必须由指定的公安民警专门保管，非公安工作人员不得持有。

（三）进出机房必须严格执行登记制度，经安全负责人同意并登记后才能进入，并保存 1 年以上的记录。

（四）公安办公区域的公安信息网络（公安业务自助终端除外），下班后应进行断网，待第二天上班后恢复。

L.4.3.6　信息安全管理

（一）民警、公安文职、辅警须使用公安信息系统数字身份证书（PKI 数字证书）登录公安一体化政务服务平台以及在公安信息网上从事相关公安业务工作，PKI 数字证书按照“专人专用”的原则使用，按照“谁持有，谁负责”的原则管理，严格遵守《公安信息共享查询应用“七不准”》及公安部、广东省公安厅及本单位制定的其他信息网络安全管理规定，不得使用 PKI 数字证书进行超出工作职责范围和授权范围以外的操作。

（二）涉及业务系统的账号，应根据信息管理部门、上级主管部门有关工作要求，按照“应管尽管、应收尽收”的原则，定期开展技术扫描或人工核查工作，以业务系统为单位逐个开展测试账号、公用账号和僵尸账号的清理，全面掌握各类账号的使用状态，增删数据库账户或调整账户权限等高危操作必须按规定审批流程获批后进行。

（三）有运维公司驻场的单位，须严格按照省厅科信办《关于强化信息化合作企业安全管理工作的通知》（粤公科信办〔2021〕256 号）要求加强对第三方运维公司及其工作人员的宣传教育，时刻明确

双方的责任，落实“一案双查”要求，为合作企业及相关人员、公安机关相关责任辨明和界定提供充实的依据，强化公安机关信息化合作企业安全管理。

L.5 进驻模式

公安服务专区应按照当地政务服务部门统筹工作进度稳步推进进驻进程。对软硬件配置能够满足公安政务服务事项全业务进驻需求的原则上要求实现“应进必进”，对现有公安政务服务政务大厅前后台进行整体迁移。

L.6 进驻事项

各级公安机关应就进驻模式确定各项进驻事项，并明确公安机关内部各部门责任分工。

L.6.1 进驻要求

各级公安机关应将面向自然人、法人和其他组织的行政许可、行政给付、行政确认、行政奖励及其他行政权力事项和公共服务项目纳入窗口办理并进驻。确因涉密类、安全类、对场地有特殊要求客观上不宜进驻的事项，在报请上级部门的同意下，保留现有公安政务服务政务大厅继续办理未进驻的业务，已进驻的业务不得在原大厅办理。同时与办理进驻事项所需的窗口设备、专用设施设备和自助机器设备等应同步进驻。

L.6.2 明确进驻事项

各级公安机关政务服务部门协同其他业务部门应根据相关法律法规和规章、进驻模式、窗口类别、业务流程确定进驻事项，明确每一进驻事项的设立依据、办理条件、申报材料、办理流程、收费标准和承诺时限，以压缩办理时限、精简申请材料为目的，按照“应进必进”要求合理选定进驻事项，建立事项办理规程。

L.6.3 明确公安机关各部门责任分工

各级公安机关应根据进驻业务的涉及部门、公安服务专区基础运维及日常管理，合理分配各部门职责，从业务、硬件、软件等方面确定各部门管理范围。

L.7 窗口设置

L.7.1 窗口类别

公安服务专区应设置为申请人可综合办理涉公安政务服务事项的服务窗口。各级公安机关可根据进驻的窗口类型、业务类别灵活设置后台，依托公安一体化政务服务平台统一收件，各级公安机关全面梳理纳入各地政务服务网的审批事项清单，与各地政务服务办协同完成网上审批流程的设计与具体配置，实现全流程网上审批流转。

综合窗口

（一）负责办理所有涉公安政务服务事项的综合窗口。实现涉公安政务服务业务“一窗通办”。

（二）负责统一办理各部门业务的综合窗口。积极探索涉公安政务服务业务与其他部门业务窗口办理融合，完善涉公安政务服务业务流程，实现“前台综合窗口受理、后台分类审批、统一窗口出件”的“一窗式”改革。根据实际需要部分综合窗口可机动办理复杂及专业性强的公安政务服务事项。

L.7.2 窗口数量

公安服务专区应根据业务数量、业务办理时间、办事群众合理需求以及实体政务大厅建设规模等因素合理科学设置窗口数量，原则上按照每个综合窗口日均办理业务 30 件为标准计算。综合窗口人员配比应不低于 1：2，有条件的公安服务专区可适当提高综合窗口人员配比。同时结合实际办理业务需求动态调整窗口数量和职能，提升办事效率，最大限度防范办事拥堵风险和窗口忙闲不均的情况。

L.8 人员配备

公安服务专区工作人员由各地根据公安服务专区业务量、常住人口数等作统一调配，按照不低于办事窗口数 1:2 的比例配备人员，以应对培训、出差、公休等导致的人手不足的情况。业务办理高峰期公安服务专区人手不足，应灵活调动进驻后台的熟悉业务、人员支援，在公安服务专区负责咨询、预受理及其他涉公安业务。同时划分管理人员和窗口人员。

（一）管理人员。负责公安服务专区的日常管理，秩序维稳，具备相应的组织协调、管理服务等工作要求，掌握行使工作职能必备的业务技能。

（二）窗口人员。负责公安服务专区各种涉公安政务服务事项的办理与咨询，宜设置导办咨询、窗口服务、业务流转、证件发放等人员。综合窗口工作人员经统一培训，考试通过后获上岗资格，并需每年参加年度统一考核考试，通过后继续上岗。

L.9　人员培训

为提高公安服务专区工作人员的服务意识和服务水平，公安服务专区不仅可通过每月组织集中学习日，还可通过其他方式，有组织、有计划地实施学习培训，不断提高工作人员的业务能力，确保一线人员懂政策、知流程、会操作。

L.9.1　培训方案

公安服务专区应结合不同形式下的新政策以及工作需要，组织不同规模的学习培训，根据实际情况科学制定培训项目实施方案，有针对性地开展各项培训。合理安排培训时间及班次，确保在不影响专区业务办理的情况下进行，统筹调配培训师资，确定培训场地。

L.9.2　培训内容

培训内容和科目根据不同的培训对象和类别而有所侧重，主要围绕政策法规、业务技能、管理制度、服务礼仪、廉政准则等内容开展分类培训活动。

L.9.3　培训形式

公安服务专区综合运用岗前培训、集中培训、学习小组、在岗自学等方式，开展公安服务专区学习培训。

（一）岗前培训。围绕公安服务专区进驻事项编制培训教程、确定授课人员，以警种业务交叉、选调人员分批、分阶段开展的方式组织岗前坐窗实操培训。

（二）集中培训。公安服务专区可采取讲授、操作示范、观看视频资料等方式集中开展学习培训。此外，实行集中学习日制度，公安服务专区每月开展不少于 1 次的集中学习，各镇（街道、园区）应指定每月固定日期的半天为公安服务专区集中学习时间，如遇法定公休日或节假日则顺延。

（三）学习小组。组织、安排公安服务专区工作人员采取“一对一”“一对多”等传帮带小组学习形式，小组成员可以是新老人员互补，也可以是各项业务互补，力在打造全能型办理公安服务业务团队。

（四）在岗自学。公安服务专区可积极推广利用现代化信息网络资源开展网络培训和在线学习，广泛使用客户端、多媒体技术，引导公安服务专区工作人员利用现代化信息平台，进行在岗学习，增强培训效果。

（五）跟班学习。由市局根据业务办理需求，组织分局窗口人员分批次到市民服务中心公安专区跟班学习，跟班学习时间不少于 1 个月。

L.10　服务制度

遵照附件 2《东莞市公安局政务服务综合窗口工作制度汇编》。

附件 1

下列设备为东莞市民服务中心公安专区暂定或通过测试的设备，请各分局根据实际情况，本着节约利旧的原则配置“一窗办理”所需设备。

序号	功能区域	设备	应配置设备情况（参考供方、型号）	所属警种	用途	警种是否在用	备注
1	自助填报区	电脑	Windows 操作系统，IE8，32 位操作系统	通用	自助填报		
2		高拍仪	中控 ID3000-N（高拍仪、摄像头、身份证读卡器三合一）	通用			
3	咨询导办台	电脑	Windows 操作系统，IE8，32 位操作系统	通用			公安网
4		电脑	Windows 操作系统	通用			政务网
5		五合一读卡器	华标 HBRF120UC（身份证、居住证、港澳居民居住证、往来港澳通行证、往来台湾通行证）	通用	查询		
6		打印机	HP Color LaserJet Pro M452dn	交警	打印机动车相片		政务网
7		自助取号终端	已进驻镇街（园区）办事中心的按镇街（园区）办事中心要求配置；未进驻的，能实现换取号功能可使用分局在用设备	通用	呼叫号、换取号		政务网
8	收件窗口（综合、专业）	前台电脑	Windows 操作系统，IE8，32 位操作系统	通用	业务办理		
9		打印机	HP 1020plus /HP 1100 系列	通用	可手动双面打印收件凭证，并用于交警临牌业务打印		
10		打印机	惠普（HP）LaserJet Pro M403n	通用	双面打印收件凭证（也可通过 HP1020plus		选配

					手动双面打印）		
11		高拍仪	华通 H6-1（高拍仪、摄像头、身份证读卡器三合一，无锡所研制）	交警	业务办理	是	专用
12		条形码扫描仪	霍尼韦尔 HONEYWELL4600Q-USB/霍尼韦尔 HONEYWELL 1900	交警、出入境	业务办理	是	专用
13		固定式条码扫描器	品牌新大陆，型号：NLS-FR20	交警	确认收费	是	专用
14		指纹采集仪	鸿达 S680	出入境、户政	业务办理	是	专用
15		摄像头	罗技 C920	出入境、户政	业务办理	是	
16		高速扫描仪	富士通 fi-7140	出入境	业务办理		
17		USB 分线器	西普莱 USB3.0 分线器带电源 10 口（A-103）	出入境	增加 USB 接口	是	
18		指纹采集仪	神思 SS628（100）M（或用鸿达 S680 与华通高拍仪结合实施解挂身份证、校验指纹功能）	户政	解挂身份证、校验指纹		专业窗必配
19		评价器	华为（C5）	通用	投屏信息核对、电子签名、服务评价		
20	后台审批制证	后台电脑	Windows 操作系统，IE8，32 位操作系统	通用			
21		证件打印机（户口簿）	富士通 DPK200D	户政	含电子印章打印		户政后台
22		证件打印机（准迁证）	A3 彩色打印机：HP 5225DN	户政	含电子印章打印		
23		重型PVC卡片切卡机	129 重型 86*54mm 圆角切卡机	户政	临时身份证制证（手工）	是	
24		滚轮切纸机	迪士比 TM-20	户政		是	
25		过塑机	范罗士 ProteusA3	户政		是	
26		高速扫描仪	富士通 F-7240	户政	扫描材料归档		

27		高拍仪	良田	户政	扫描材料归档		
28		证件打印机	富士通 DPK9500GA pro（无锡所研制）	交警	交警制证		交警后台
29		切割机	方菱 88*60Mmm	交警			
30		过塑机	ICO 意高 Z330	交警			
31		居住证签注一体机	HXZK610	居住证		是	居住证
32		打印机	HP 1020plus	通用			通用
33	24 小时自助办证区	身份证自助办理一体机		户政	自助办理、领取证件	是	选配
34		身份证、居住证自助发证机		户政			选配
35		居住证自助签注机		户政			选配
36		违法处理机		交警		是	选配
37		车驾管业务机		交警		是	选配
38		车牌选号机		交警		是	选配
39		出入境自助办证一体机		出入境		是	选配
40		卡式证件自助发证机		出入境		是	出入境发证点选配
41		电子护照自助取证机		出入境		是	
42	其他	执法记录仪		通用			选配
43		碎纸机		通用	日常办公		选配
44		电话		通用			选配
45		复印机		通用			选配
46		传真机		通用			选配
47		移动存储设备数据安全交换系统	按省厅统一标准	通用			选配
48		警务工作信息专用优盘	按省厅统一标准	通用			选配
49		互联网信息单向导入专用优盘	按省厅统一标准	通用			选配

50		保密柜		通用			选配
51		指掌纹采集仪	海鑫 HX-P6322U 活体指掌纹一体化采集仪	保安	保安员报名指掌纹采集（刑警、派出所采集指纹、掌纹的设备）		确保一套设备以上
52		采集工作台	海鑫警采通 RXC-H1-00001：	保安			
53		不间断电源	山特 TG500	保安			
54		临时证自助制证机	赛罗尼 LSZ-V3	户政	自动		选配

附件 2

东莞市公安局政务服务综合窗口工作制度汇编

（2023 年 9 月 25 日修订）

目　录

运行管理制度 2
岗位素质规范制度 4
服务承诺制度 5
首问负责制度 6
一次性告知制度 8
限期办结制度 9
审批服务绿色通道制度 11
办公秩序和内务卫生制度 14
工作例会制度 16
学习培训制度 17
考核奖惩制度 18
保密工作制度 20
廉洁从政制度 21
服务形象和礼仪规范制度 23
服务行为规范制度 32
咨询、投诉和举报处理工作制度 36
票据、证照管理制度 37
请假休假制度 39
应急工作制度 40
检查督查制度 42

运行管理制度

一、管理人员设置。为保证管理到位、明晰管理责任，各级公安政务服务窗口应明确现场管理人员，现场管理人员可以为领导、民警或聘员辅警。现场管理人员应安排A、B角，根据窗口工作实际，可设置多人（C角等）参与管理的。应做好现场管理人员的轮值排班，连续轮值时间不少于1个月。原则上A角在工作时间内应在岗，如有特殊情况或临时公务离开大厅窗口的，应安排好B角替岗，或临时指定现场民警或聘员辅警负责。

二、管理人员岗位职责

（一）组织开展早晚例会点评，及时传达最新的业务政策要求，开展纪律教育宣讲，对服务态度、业务办理、纪律要求等作风方面情况及时提出改进的工作要求。

（二）实行现场标准化管理，加强窗口物品标准化摆放管理，规范窗口人员警容仪表、服装穿戴、服务礼仪，培养全体人员纪律严明、作风优良、内务规范、“敬好礼、说好话、走好路”的良好习惯。

（三）按照市局“一窗通办”的要求，组织本大厅综合窗口的“一窗”运作实施和不断优化流程，提高运转效能；组织业务学习培训，结合市局警种业务质量反馈情况，开展针对性培训学习和定期的集体学习考试，提升全体人员业务素质和能力水平。

（四）加强窗口现场管控，按照“警力跟着群众走”，做好本大厅窗口的预约放号设置，确保“三日内可约”。并实时监测大厅业务

消化、结合群众轮候情况，及时调配窗口警力消化积压业务，减短群众等候时间。

（五）窗口受理或审批业务过程中发现有妨害公文、印章、证件管理秩序违法犯罪行为的，应协调法制、治安和派出所等部门查处打击，并报业务主管部门提请串并分析。

（六）开展窗口人员量化考评，制定量化管理考核考评制度，每月每季度对窗口人员实行统一量化考评，奖勤励优，激励工作干事。

（七）加强窗口固定资产及业务证件保管管理，做到底数清、台账明。

（八）组织大厅落实疫情防控、便民服务等措施制度。

（九）加强窗口安全防范工作，定期组织应急处突演练，提高窗口服务人员应急处突快速反应能力。

（十）落实上级部署的其他窗口工作和“放管服”有关措施。

岗位素质规范制度

一、岗位素质要求。窗口工作人员（包括前台和后台）应当忠于职守、爱岗敬业，具备良好的政治、法律和业务素质，熟练掌握本岗位业务技能。上岗前通过专项培训考核，上岗后定期接受再培训、再考核。

二、服务形象良好。做到着装规范、警容严整、精神饱满、举止端庄、语言文明。统一要求着装，党员佩戴党徽上岗，公布单位名称和工作人员姓名、警（工）号、照片。

三、服务规程明晰。严格按照服务流程办理业务，保证服务质量，提高工作效率。

四、服务纪律严明。严格规范公正文明办事，严格遵守法律法规、警务工作纪律和有关廉洁自律规定。

五、岗位能力要求。应具备与本岗位工作相适应的业务知识和技能，符合以下岗位能力要求:

（一）业务知识全面。了解掌握与公安政务服务相关的政策法规和公安业务知识，能准确运用解决实际问题;

（二）操作技能熟练。熟练掌握本岗位业务操作技能、熟练操作本岗位各种办公、电子设备及业务系统;

（三）办事公正高效。依法办事，高效服务，严格按照操作规程办理各项公安政务服务事项业务;

（四）通过专项考核。窗口工作人员上岗前应当通过窗口服务专项考核，熟悉掌握窗口服务规范要求，上岗后定期接受服务培训。

服务承诺制度

一、服务承诺制是指为改进工作作风、提高工作效能，在遵守法律法规和有关规定的基础上，向窗口服务对象作出服务质量和服务时限的承诺，并通过媒体向社会公开，并接受公众监督的制度。

二、服务承诺制度的实施。窗口工作人员应在职责范围内严格执行窗口服务工作制度，负责受理本职业务、内部运转、审批催办、对外协调等工作，最大限度方便群众办事和监督，直至政务服务事项办理完结。

三、服务措施。窗口工作人员应当在办理时限内，按照有关业务流程受理、整理有关文件、材料，杜绝收转的文件、材料丢失。对申请人提交文件、材料不全的，一次性告知有关注意事项，并耐心解答当事人提出的问题，必要时提供相关表格及资料。

四、热情服务。窗口工作人员要保持服务形象良好，做到接待群众热情和蔼、主动询问、有问必答；做到来有应声、问有答声、走有送声，接待热心、询问细心、解答耐心、办事用心，确保服务质量，赢得群众满意。

五、服务监督。窗口工作人员要切实增强服务意识、责任意识和纪律意识，要自觉接受组织和群众监督，工作中有群众投诉被查实的，自愿按照有关规定接受组织问责处理。

首问负责制度

一、首问负责制是指窗口工作人员对办事人询问的事项负责回答和解决的责任规定。**首问负责**是指最先受理办事人咨询、投诉的工作人员，负责处理和协调解决问题。**首问人**是指在公安政务服务窗口范围内第一位被办事人询问到的工作人员。

二、首问人职责

（一）首问人在接待办事人时，应做到文明礼貌、热情大方。要为办事人着想，对办事人咨询、办理、投诉的问题，无论是否属于职责范围的事情，都必须主动热情接待，不得以任何借口推诿、搪塞、冷漠拒绝办事人。

（二）对办事人询问的办理事宜，在职责范围内能够解决的，首问人应当及时予以办理。

（三）对办事人提出办理或询问的事项，不属于职责范围或窗口业务范围的，首问人应当耐心解释并尽力给予指导和帮助，主动告知到何处办理或者与何部门联系，必要时主动帮助办事人联系有关单位或承办人。

（四）首问负责制要求工作人员必须在明确本人岗位职责的基础上，强化职业道德意识，树立以人为本、全心全意为群众服务的思想。

三、违反首问负责制的处理。对违反首问负责制，有下列情节之一者，经查实后，视情节应给予首问人谈心谈话、通报批评、党政纪处分。

（一）对办事人要求办理事项推诿搪塞，不负责任的；

（二）冷漠对待办事人，应当告知而没有明确告知有关事项的；

（三）未及时将办事人拟办事项移交给有关责任人的；

（四）对办事人态度恶劣，使用文明忌语的。

四、投诉监督。首问人未认真履行首问负责制的，办事人可向投诉窗口反映和举报。监督电话：0769—12345 或 110。

一次性告知制度

一、一次性告知制度是指申请人向公安政务服务窗口申请公安政务服务事项时，工作人员应当将与该申请相关的事项、依据、条件、数量、程序、期限以及需要提交的材料等一次性告知申请人的制度。对到公安政务服务窗口进行政策咨询的服务对象，工作人员要一次性明确告知办理所咨询事项需要提交的有关材料、办理程序、承诺时限、收费标准和办事依据。

二、工作人员在受理或事项咨询时，应当热情、主动地提供咨询服务，不得以自己不了解情况或不熟悉业务为借口推脱或拒绝当事人的咨询或办理。

三、下列事项应当一次性告知:

（一）申请事项所需要的材料;

（二）办理事项申请的期限;

（三）申请材料不全，应当需要补交的材料;

（四）申请材料存在缺陷，应当需要补正的材料;

（五）不予办理的理由。

四、因工作人员没有切实履行一次告知义务而引起申请人投诉的，应按有关规定严肃处理。

限期办结制度

一、限时办结制是指申请人到公安政务服务窗口办理政务服务事项时，在符合有关规定及手续齐全的前提下，各业务窗口及其工作人员应在规定或承诺的时限内，及时为申请人办结所申请事项的制度。

二、本制度中申请人是指符合公安政务服务事项申办的企业和群众，在资料齐全、手续完备的情况下，公安政务服务窗口工作人员按照警种标准化梳理的情形要求，收齐申请人办事人申请事项对应情形所需材料，出具相关收件凭证（统一加盖收件专用章），业务主管部门将对申请材料进行审查，如发现申请材料不齐全或者不符合法定形式的，五日内告知申请人需要补正的全部内部，受理日期自申请材料补正之日起算。未在五日内告知需要补正内容的，受理日期自相关收件凭证制发之日起算。

三、实行限时办结制度分类处理，不同情况分别处理:

（一）咨询件：对于申请人的咨询，要热情接待，耐心解释，一次性解释清楚。

（二）补充件：前台受理对于申请人请求合法，手续不全的项目属于补充件。应当场向申请人做好解释工作，并按照事项操作指引出具《不予收件通知书》及《申请材料告知书》，一次性详细告知申请人所需要补充的手续及资料。

（三）退回件：对于申请人申请项目不合法或申报资料缺少主件的，属于退回件。前台受理中应当场告知申请人退回的原因，并

按照事项操作指引出具《不予收件通知书》；后台审批过程中应及时告知申请人退回的原因，并按照事项操作指引出具《不予受理通知书》。

（四）受理件：**一是即办件。**程序简便，申请材料齐全，可以当场办结的为即办件。即办件要即收即办，无特殊情形的，应从群众在窗口提交申请到窗口交付最终办理结果不超过1小时。**二是承诺件。**手续齐全，请求合法，但需要审核、踏勘现场后方能办理的项目，属于承诺件。承诺件在受理时要及时填发收件通知书，明确承诺的办结时效，必须在承诺期内办结。**三是信访件。**按信访有关规定时限办理。**四是上报件。**需要到上级部门审批的项目，即为上报件。由工作人员协助服务对象在上级规定的承诺时限内办结。

四、工作人员对所受理的事项，要在规定时限内办结，并保证质量，严禁推诿拖拉。如因失误、效能低下等原因，应在规定时限内办结而未办结的，将严格按照责任追究的有关规定处理。

审批服务绿色通道制度

一、“绿色通道”制度是指公安政务服务窗口在依法行政、依法审批的前提下和正常服务承诺的基础上，针对办件申请中的“特殊件”或“紧急件”，进一步通过加快审批时效、实行容缺预审、优先受理办理、简化审批流程、推进并联审批等方式，为特定对象提供更加便利、快捷、高效的服务通道和服务形式的制度。

二、服务对象及范围。具备以下条件的自然人或法人，可以申请开通审批服务“绿色通道”：

（一）荣誉市民、东莞市特色人才、60周岁以上老人或16周岁以下未成年人、孕妇、残障人士或行动不便者；需办理户口迁入本市的市优才卡人员配偶、子女；

（二）中国人民解放军、中国人民武装警察部队和军队院校学员等现役军人、残疾军人、人民警察等军警人员；

（三）列入国家、省、市年度计划安排的重点投资项目，市五套班子文件、会议纪要、批示、交办和重点关注的事项或项目；（四）其他特别重要或时间特别紧迫的申请事项，其他需要给予特殊照顾的服务对象。

三、服务内容

（一）优先办理，专人协助。对符合“绿色通道”条件的自然人或法人，“绿色通道”窗口应给予优先受理办理，并安排专人协助申请人办理审批服务相关手续，做到提前介入、全程指导跟踪，优先安排审核、审批和制证。

（二）先行收件，容缺预审。申请人提供的材料中具备基本条件、主要申报材料齐全且符合法定条件，仅缺少一些非关键性材料的，“绿色通道”窗口应当场一次性告知申请人需补齐补正的材料，允许申请人提交容缺承诺书在限期内补齐材料，窗口应按照“容缺预审”方式先行予以收件，申请人在领取证照时再补齐相关容缺材料。

（三）主动服务，延伸服务。对符合“绿色通道”条件的自然人或法人，“绿色通道”窗口应主动服务，根据申请人的实际需求，积极落实特事特办、跟踪督办、陪同协办等服务措施，为申请人或企业开展预约服务、延时服务、代办服务等服务方式。

四、规范审批

（一）规范填写，落实“一人一表”。除60周岁以上老人或16周岁以下未成年人群体以外，其余绿色通道人群应填写《东莞公安政务服务窗口“绿色通道”申请表》，并应由申请人本人（或监护人）签名，如实选择申请理由，一张表仅限一人办理，若同一人需办理多项业务只需填写一张申请表，并注明所有办理事项名称。

（二）落实审批，做好登记汇总。申请表按导办员、公安区责任领导或民警逐层填写审核意见，并每日做好登记，每月汇总统计。如同一人办理多项业务，按办理业务数统计人次。

东莞公安政务服务窗口“绿色通道”申请表

<table>
<tr><td rowspan="4">基本
信息</td><td>申请人或
企业名称</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>证件类别</td><td></td><td>证件号码</td><td></td></tr>
<tr><td>联系人
姓 名</td><td></td><td>联系电话</td><td></td></tr>
<tr><td>申请事项
名 称</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>申请开通
绿色通道
理 由</td><td colspan="4">□优粤卡持有人、荣誉市民、市特色人才、60 周岁（含）以上老人、16 周岁（含）以下未成年人、孕妇、残障人士或行动不便者；需办理户口迁入本市的市优才卡人员配偶、子女；

□中国人民解放军、中国人民武装警察部队和军队院校学员等现役军人、退役军人或人民警察；

□列入国家、省、市年度计划安排的重点投资项目，市五套班子文件、会议纪要、批示、交办和重点 关注的事项或项目；

□其他特别重要或时间特别紧迫的申请事项，其他需要给予特殊照顾的服务对象：

申请人（申请企业）签名或盖章：

年 月 日</td></tr>
<tr><td>开通绿色
通道审核
意 见</td><td colspan="2">咨询导办员意见：

签名：

年 月 日</td><td colspan="2">专区值班领导审核意见：

签名：

年 月 日</td></tr>
<tr><td>备 注</td><td colspan="4"></td></tr>
</table>

本表应放置在咨询导办台等方便申请人或企业领取的位置。符合“绿色通道”的申请人或企业只需填写申请人姓名或企业名称、联系电话、证件类别、证件号码、申请理由等要素即可，由咨询导办员审核是否符合特事特办的条件，并填写意见，经专区值班领导审核后即予以办理。

办公秩序和内务卫生制度

一、严禁窗口服务时使用手机从事与工作无关的事宜。窗口工作时间工作人员非工作需要严禁擅自使用，有条件的应集中统一存放保管。不得使用咨询服务电话拨打与工作无关的电话。

二、严禁对服务对象冷硬横推。窗口接待群众应微笑服务，和颜悦色解答问题，认真解决合理诉求，严禁在服务中推诿拒办、态度冷漠生硬。

三、严禁对本职工作拖拉敷衍。窗口工作人员要主动学习、更新业务知识，熟练掌握本职技能，提高服务效能，严禁办事违规超时、敷衍塞责。

四、严禁在窗口随意串岗聊天。窗口工作人员工作时间要坚守岗位，严禁迟到、早退，不得随意离岗串岗、聚集聊天。

五、严禁工作中从事无关活动。保持工作关注度，不得从事网购、炒股、玩游戏、看影视剧等与窗口业务无关的活动。

六、严禁在窗口形象举止失当。窗口人员工作期间要按统一规范着装，开展服务时形象得体，工作场所内不得有斜靠、卧倒、跷腿、吸烟、吃零食等不雅姿态的行为举止。

七、加强内务卫生管理，搞好各功能区的清洁卫生，保证办公区域内环境整洁，按照窗口现场标准化要求，保持窗口秩序井然；倡导绿色节能办公，注意节约水电、纸张、油墨等办公用品，严禁浪费，做好垃圾分类工作。

八、疫情防控期间，做好防疫物资保障，工作人员必须佩戴口

罩、手套，勤洗手、常消毒；落实“先洗手后换号”“一业务一消杀”等不同岗位防疫措施；加强巡场管理，引导群众保持安全距离，如有人员出现身体不适情况，必须立即就诊并报备。

工作例会制度

一、早晚点评例会。当天现场管理人员组织全体窗口工作人员，汇总点评窗口工作情况，点评采用管理人员综合讲评、组长自我点评等形式开展。点评内容包括:

（一）岗前训导、当日预约业务量和前日工作差错情况通报、特殊事例和突发情况的处置、申请人意见反馈以及改进工作建议等。

（二）及时传达上级有关窗口业务工作要求，结合本镇街（园区）情况布置相关工作措施。

二、定期工作例会。根据本镇街（园区）情况，按每周、月或季度定期组织全体窗口工作人员召开工作例会，定期总结和部署下阶段工作。

（一）通报本镇街（园区）窗口本周期运行情况。

（二）结合本周期政务访评、群众来信来访、日常管理、绩效考核等方面，对全体工作人员进行综合评定，分析当前窗口工作存在问题，并结合实际对下周期工作提出相关要求和措施。

（三）结合警带辅工作要求，定期并对队伍进行全面分析，掌握窗口工作人员思想动态，注意发现苗头性、普遍性问题，剖析问题的深层次原因，及时提出解决措施并贯彻落实执行。

学习培训制度

公安政务服务窗口要根据实际需要，不定期地组织政治思想和业务知识学习培训，以提高全体工作人员的综合素质和能力水平，更好地适应政务服务发展需求。

一、学习培训内容。

（一）政治理论学习。包括党和国家在各个时期的方针、政策及党在新时期的重要思想和时事政治理论;

（二）法规制度学习。包括有关法律法规、规章、规范性文件等;

（三）业务工作学习。包括业务知识、相关业务操作技能、文明礼仪、服务规范培训、公安保密及公安网络安全等。

二、学习培训形式。采用文件学习、专题讲座、体会交流、专题研讨、知识竞赛、跟班学习等多种形式，定期组织工作人员学习培训。坚持集中培训和平时自学相结合，每月至少组织一次政治理论学习，根据工作需要每年至少安排 4 次业务学习。

三、学习培训实行考核管理。每年定期或不定期组织若干次综合测试，测试得分作为窗口工作人员年度考核的依据之一。

四、工作人员参加学习培训时应做好学习笔记，学习培训后要联系工作实际深入思考，巩固提高学习培训效果，自觉提升自身素质和能力。

考核奖惩制度

一、考核内容。主要包括以下六个方面:

（一）思想品德: 是否热爱本职岗位，是否信守职业道德，能否全心全意为人民服务。

（二）业务技能: 是否精通与岗位有关的法律法规、规章和政策，是否掌握本岗位所需要的专业知识，能否很好地履行自己的工作职责。

（三）办事效率: 能否以高度的责任心，急政务服务申请人之所急，能否在规定的时限内完成所承担的业务工作，能否保证审批的质量和效果。

（四）服务态度: 是否使用文明用语与政务服务申请人对话，是否热情接待政务服务申请人，是否达到政务服务申请人满意。

（五）遵章守制: 是否严格遵守政务大厅的各项规章制度，是否廉洁从政，能否依法办事，不徇私情。

（六）工作形象: 是否在工作中仪表整洁、举止文明，能否树立良好形象。

二、考核周期。现场管理人员应结合本大厅实际制定具体考核办法，每日记录和大厅工作人员的工作情况，每月量化通报。

三、考核结果应用。量化的考核结果应作为月度、季度和年度评优评先的主要依据，发挥奖优励勤、弘扬正能量、凝聚干事创业团队氛围，科学管理队伍的重要指挥棒。

（一）考核与绩效工资挂钩: 按照工作量和工作成绩区分档次，

每个档次对应绩效工资不一样，考核方案由每个岗位具体实施；

（二）奖励：工作成绩突出的，按相关奖励规定申报奖励；

（三）评优：年底对绩效排名靠前工作人员进行评优评先；

（四）交流、辞退：对不适应岗位工作、长期工作后进等经调整培训后仍无法胜任岗位工作要求，或不服从单位工作管理、安排的工作人员，应及时调离窗口岗位或按规定作出辞退处理。

四、对于工作人员违反窗口管理制度，或被举报投诉、经查情况属实的，视情节给予通报批评、谈心谈话、调离岗位或按规定辞退等处分。

保密工作制度

（按照上级最新保密工作要求执行，不再重复制定）

廉洁从政制度

一、认真学习贯彻廉政建设政策法规和制度，坚持原则，依法办事、严于律己，克己奉公。

二、实行政务公开，体现公开、公平、公正，增加工作透明度。坚持政策公开、指标公开、条件公开、程序公开、结果公开、廉政措施公开，广泛接受社会各界监督。

三、严格实行工作人员廉洁自律十不准:

（一）不准在工作中受贿、索贿和接受礼品、礼金。

（二）不准接受政务服务申请人的宴请、工作餐。

（三）不准参加由政务服务申请人安排的经营性消费娱乐活动。

（四）不准向政务服务申请人要求报销应由个人支付的各种费用。

（五）不准刁难、勒索政务服务申请人，不准吃、拿、卡、要。

（六）不准在工作中扯皮、推诿或无故拖延。

（七）不准接受政务服务申请人安排的各种旅游活动。

（八）不准以任何借口向政务服务申请人索要经济赞助。

（九）不准参与政务服务申请人的任何经营活动。

（十）不准在工作中滥用职权、以权谋私、越级越权处理业务。

四、严厉查处各类违法、违规、违纪行为，建立行政审批责任追究制度。凡有以下行为者追究相关人员责任:

（一）滥用职权，违法审批。

（二）徇私舞弊，越权审批。

（三）安排不当，拖延审批。

（四）玩忽职守，失职渎职。

（五）导致重大过失的不当行为。

（六）其他违法违规违纪行为。

五、市局警务督察支队会同行政审批协调科负责对该制度实施情况进行监督检查。

六、窗口工作人员的廉洁从政情况纳入年度工作目标进行管理、考核。

七、建立廉洁从政工作民主测评制度。对窗口工作人员的民主测评，一般结合作风检查评议每年组织一次，测评结果要归入个人廉政档案，作为对干部任免、奖惩的重要依据。

服务形象和礼仪规范制度

一、着装规范，警容严整。

（一）窗口工作的民警按《公安机关人民警察着装管理规定》穿着公安机关统一的制式服装（女性公安民警怀孕后体型发生显著变化的除外）:

1.按照规定配套穿着，不同制式警服不得混穿。警服与便服不得混穿。警服内着非制式服装时，不得外露;

2.按照规定缀钉、佩戴警衔、警号、胸徽、帽徽、领花等标志，系扎制式腰带，不同制式警用标志不得混戴。不得佩戴、系挂与公安民警身份或者执行公务无关的标志、物品;

3.保持警服干净整洁。不得歪戴警帽，不得披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿。

4.除工作需要或者其他特殊情形外，应当穿制式皮鞋或者其他黑色皮鞋。非工作需要，不得赤脚穿鞋或者赤脚；男性公安民警鞋跟一般不得高于3厘米，女性公安民警鞋跟一般不得高于4厘米。

5.领带、领夹、皮带等必须带有警用标志。不得系扎围巾。

6.除工作需要或者眼疾外，不得戴有色眼镜。

（二）从事辅助工作的员工参照民警着装要求统一着装、工作台前统一摆放服务标识牌。员工确实不能统一着装的，应尽量保持整体着装的协调性，统一在胸前佩戴工作证件。

二、发型得体，自然精干。

（一）发型要符合职业要求，做到整洁、光亮、大方。头发保

持自然黑或发色均匀，不得染彩发。

（二）男工作人员发型自然整洁，以短发为标准发型，不得留长发、留鬓角、剃光头、蓄胡须。

（三）女工作人员发型可留不过肩直发，有层次的不过肩短发或盘起式长发。盘发时，可佩戴纯黑色发饰，不凌乱。如烫发，须吹理整齐，不得采用爆炸式、倒剃超短式、马尾式、钢丝式等造型。

三、注意个人卫生，保持形象整洁。

（一）在从事窗口工作前，须清洁面容，女工作人员可适当化淡妆。

（二)双手应保持清洁、无污垢。指甲长度从手掌看不超过1mm，女警及其他女工作人员可涂透明色指甲油，但须保持光亮，无斑驳。

（三）保持良好的个人卫生习惯，身体无异味。

四、形象端庄，仪表严谨。窗口工作人员整体形象应精神饱满、精干敏捷，给人以真诚、自信、敬业、干练之感。

（一）面部表情：亲和友善且面带微笑；精神饱满热情，精力集中持久，情绪稳定平和；禁止冷笑、讥笑；禁止对群众紧绷着脸，萎靡不振或爱理不理。

（二）坐姿：坐姿要端庄，上体自然挺直，下颌微收，目光平视申请人。

（三）手势：空闲时双手平放于桌面；禁止用手托腮应答群众、用指挖耳抠鼻剔牙、只简单摆手作答、用手指指点申请人。

五、窗口工作人员在从事窗口工作中，不得佩戴项链、手链、耳坠、耳钉等饰物；不准佩戴造型卡通、夸张的手表，不使用色彩

鲜艳、形象卡通等影响公安机关形象成熟度的物品。

六、需在洽谈室或询问调解室办理业务、咨询答疑或开展询问的，在进入洽谈室或询问调解室时，应当先行举手礼。

七、接待群众时要主动热情，态度和蔼，自然大方，举止端庄。不得大声喧哗、嬉笑打闹，不得有损害公安机关形象和声誉的行为。接受群众递交材料证件或递还群众物品时，动作要规范得体。

八、与申请人交谈时，应与交谈者保持适当距离，45～100cm之间。目光应注视申请人，表情自然，态度诚恳，语调平和，音量适中，表达准确。站立交谈时，不要将手插在口袋里。坐姿交谈时，身体应微微前倾。

聆听申请人陈述时，应耐心、专注，为表尊重，不宜看手表、不宜打断对方叙述、不宜同时处理其他无关事务。如未听清或听懂，应礼貌地请其重复。

九、与群众进行交流，要求语气平和、文明礼貌。坚持使用规范用语，杜绝服务忌语，做到发音标准，口齿伶俐，用语准确，表达清晰。

十、提倡说普通话，可根据申请人用语习惯，选择使用本地方言。

（一）公安综合业务窗口接待群众时，应当使用以下规范用语:

您好，这里是公安综合业务窗口，请问有什么可以帮到您？

您好，请问您要办理哪项业务？（呼号后举手示意）

（二）告知移交业务时，应当使用以下规范用语:

对不起，您要申请办理（咨询）的业务不属于公安综合业务窗口受

理范围，请到 XX 部门咨询办理。

（三）审查材料时，应当使用以下规范用语:

1.请出示您的 XX 等材料。

2.请稍等片刻，我们需要对您提供的证件（材料）进行核对。

3.您要办理的事情，还需要 XX 手续，请补齐后再来办理。

4.对不起，您提供的材料不全，还需要提供 XX，我们这有办理相关事项须知（便民贴），您可以参考。如还有疑问，可再次咨询。

5.（办理车驾管业务发现当事人有违法行为未处理时）对不起，您的交通违法行为尚未处理完毕，请到违法处理窗口处理完毕后再办理其他业务。

（四）指导群众填写表格时，应当使用以下规范用语:

您好，请仔细填写该表，有不清楚的地方请随时咨询。

（五）要求群众缴纳费用时，应当使用以下规范用语:

1.请您扫描二维码或者现金缴费 XX 元，谢谢。

2.请拿好您的缴费收据，谢谢。

（六）受理结束时，应当使用以下规范用语:

1.请再次仔细核对所提供、办理的证件、材料中的相关内容是否准确无误。

2.您好，您的申请我们已收件，请移步至 XX 号窗口等候领取证件（请于 XX 个工作日后再来领取有关证件）。

3.请不要遗忘你随身携带的物品和行李。

4.感谢您对我们工作的支持，再见。

（七）发放证件时，应当使用以下规范用语:

1.您好，请坐，请出示您的身份证。

2.您的证件已办好，这是证件，请收好，谢谢！

（八）送别时，可使用“再见”“欢迎再来”等。

十一、致谢致歉，真诚适度。

（一）遇有申请人主动协助、配合工作或者对工作提出合理化建议时，应表示感谢。致谢应及时、真诚。使用“谢谢”“非常感谢”等文明用语。

（二）给申请人造成不便的，应向申请人致歉，给予恰当解释。致歉时应态度诚恳，不卑不亢，注意礼节礼貌，使用“对不起”“请原谅”“很抱歉”“给您添麻烦了”等文明用语，争取申请人谅解。

十二、接听电话时，应在铃响 3 声内接起，并主动自我介绍：“您好×××（单位）”。电话交谈时态度谦和、礼貌、声音清晰、长话短说，内容表述要使对方清楚明了，通话完毕应主动致谢。一般情况是待对方挂机后再放电话，如果是我们先挂线时，应先用手轻按挂断电话，然后放下话筒。

致群众电话时，主动表明身份：“您好，我是×××（单位）”；再表明致电来意，内容表述要使对方清楚明了，通话完毕应主动致谢。

转接、代接电话时，不要大声呼叫，应提示对方“请稍等”；他人不在或正在处理事务不能接听电话时，应及时替受话人员代接，答复对方暂时不能接听，请对方稍后打来或留下姓名及联系电话。如果对方打错电话，应说“对不起，这不是您要找的单位”。

十三、忌下列不当行为：

（一）态度、语气生硬、急促，使用责令、埋怨、推诿、嘲笑

用语，指责、挖苦申请人。

（二）对申请人品头论足，当面评论申请人的籍贯、相貌或生理特征、宗教信仰、风俗习惯等可能涉及申请人禁忌的情况。

（三）在申请人情绪激动或发牢骚时，教训、反驳、斥责申请人。

（四）在事件未处理前擅自向当事人讲述可能的处理结果。

（五）擅自回答申请人提出的敏感性问题。

（六）嗓门过大，在接待现场高声喧哗。

（七）讥讽或不理睬群众、顶撞群众、无理辩解以及抛甩证件、材料。

（八）使用“不知道”“好像”“可能”等含糊不清以及伤害群众感情、损害信誉形象、有碍服务工作、影响服务效果的语言。

十三、公安政务服务窗口禁用语如下。

1、喂！（或：哎！）

2、急什么急，等会儿！（或：已经在办了，你着什么急！）

3、你的情况不符合条件，搞清楚了再过来！

4、你懂不懂，这是文件规定！

5、办事指南有写，你自己去查！

6、不是说过了吗，你怎么又来问了？

7、怎么之前不说清楚！

8、你看不懂汉字吗？

9、有牌子，自己看清楚了再来！

10、好了，知道这情况了（后离岗不跟进）。

11、你问我，我问谁？

12、你有完没完？

13、怎么这么啰唆啊！

14、真烦人！

15、你到底要不要办？

16、你整不明白就不要办了。

17、这怎么可能是我们的错呢？

18、电脑是不会错的！（或：系统不可能错的！）

19、我还有事，你快一些讲！

20、快点，我下班了！

21、这与我无关，我也没有办法。（或：跟我没关系，你自己看着办吧！）

22、你怎么这么多事？

23、怎么连基本常识都不懂！

24、我不是为你一个人服务的！

25、哪有这回事！（或：没有这回事！）

26、不是我办的，不清楚！

27、找领导去，我管不着！

28、有事说事，你管我什么名字！

29、我就这态度！

30、随你到哪儿告去！

十四、窗口服务礼仪图示

男、女员工站姿

引领手势

指示方向

举手迎接

双手递送

服务行为规范制度

一、做好各项岗前准备工作，包括岗前训导、岗前巡检、个人准备。

（一）岗前训导：由当日值班领导在早点评会组织实施。包括出勤点名，通过自查、互查、抽查形式对仪容仪表进行确认，传达相关业务信息，明确勤务分工和岗位职责，重申工作纪律。

（二）岗前巡检：由值班领导或指定专人对各个功能区域硬件设备、业务系统、办公用品等进行逐一检查。遇有设备故障，应及时向有关部门报修。

（三）个人准备：前台工作人员应提前 5 分钟上岗进行工前准备，包括检查设备运行情况、整理工作台、办公用具等。上岗时，应按职责需要备妥笔、剪刀、胶水、印章、文件夹、条形码、临时牌照等工作用品。

二、认真履行工作职责，做到规范服务、标准作业。

（一）咨询导办规范：作为受理接待群众的第一人，应认真履行“首问责任”，严格执行“一次讲清、两次受理、三次办结”工作要求，主动提供告知单。申请人询问有关业务问题时，应完整、准确告知。对不便解答或处理的问题，应礼貌地移交相关业务警种后台人员或报告值班领导处理；对于不属于公安业务范畴的咨询应礼貌回应，明确告知其至相关部门咨询，不得推诿扯皮。

（二）收件（受理）规范：

1.问候申请人，以手势示意其入座。核对排队号票无误后，询

问申请事项，并告知其出示所需的证件及资料。

2.认真查验申请所需的各类证件和资料，发现漏填、错填项目，应及时指出，指导或协助申请人补填或更正。

3.人照对比时，如申请人戴有墨镜、口罩、帽子等，应礼貌地示意其摘下，自然地观察其相貌特征及仪表神态，准确采集数据和人像。

4.办理出入境业务的须做好询问、调查等工作，为强化对申请资料查验的有效性，工作人员可对申请人身份信息、出入境记录、出入境事由等情况作进一步询问核查。办理出入境业务的须做好询问、加强实质性审查工作，为强化对申请资料有效性、真实性以及申请事由必要性的审核，工作人员应对申请人身份信息、出入境记录、出入境事由及所提供的证明材料等作进一步询问核查。

5.认真录入对应业务系统信息，礼貌提示申请人仔细核对个人信息并签名确认，遇有系统信息提示时，应按照相关工作预案准确、及时处理，必要时应向值班领导报告。

认真落实告知制度，涉及收费事项的须明确告知具体收费项目和收费标准，需要邮寄办理的告知寄递费用。同时将审批办理时限、审批后办理注意事项等一并告知申请人。

6.收件（受理）完毕后，将《收件凭证》或《受理回执单》轻放于工作台并交于申请人，同时将无需收取的申请资料和各类证件一并送还申请人。

（三）排队规范：

1.收件（受理）窗口应采取叫号排队的方式。对于自助、取证、缴费等不宜采取排队叫号的窗口，要保证秩序井然，避免出现扎堆、拥挤、队伍冗长等情况。

2.如遇申请人不按规定排队的，应采取恰当的方式予以劝阻。

3.申请人为直系亲属或者速递地址及收件人相同，要求在同一窗口集中办理手续且符合受理条件和要求的，应予办理。

4.对老、弱、病、残、孕和紧急、特殊情况的申请人，可使用绿色通道优先办理。

5.申请人补正材料或因故过号的，一般情况下无须再次领号，可至原窗口直接递交资料，收件（受理）窗口不得推托或拒收。如无法立即受理的，应主动告知申请人等候原因及时间或引导其至其他窗口受理。

（四）发证规范：

1.启用公安政务服务一体化平台发证的，应按步骤核对申请人（或代领人员）身份证等有效证件、收件凭证或申请回执，采集申请人（或代领人员）的现场照片。

2.未启用公安政务服务一体化平台发证的，须核对申请人身份证等有效证件、收件凭证或申请回执，检查证照有无差错。申请人委托他人代领证照的，除须提供申请人的身份证等有效证件、收件凭证或申请回执外，还须提交被委托人的身份证件和关系证明。并做好台账签收相关证照。

（五）其他要求：

1.按时上岗、撤岗。交接班时，要确保无缝衔接，咨询、加急、代办、老弱病残孕、“不见面审批”等提供特定服务窗口不得出现空岗、脱岗情况。

2.在服务过程中，要认真听取申请人的意见、建议，对于申请人的求助，要给予积极协助。

（六）遇有设备、系统运行故障等突发情况的，应在第一时间上报情况，迅速组织力量排除故障，同时启动应急预案，将影响降到最小。发现申请人存在紧张、急躁、抱怨等不良情绪时，应适度做好解释安抚工作，防止矛盾激化。

三、当日窗口业务办理完毕，方能撤岗。

（一）撤岗前，确保当日受理的申请资料移交物料流转员。同时退出所有业务系统，关闭电脑、打印机等设备；摆放好工作台面设备，收纳办公用品。

（二）当日现场管理人员应逐一检查撤岗工作要求落实情况，并掌握当天窗口受理工作执行情况，及时改进和通报有关窗口工作措施。

（三）发现申请人遗留物品，应及时交还本人或按照遗留物品处理规定移交相关部门保管。

咨询、投诉和举报处理工作制度

一、对来访人要做到“六个一”：一张笑脸相迎，一句温暖问候，一把椅子落座，一杯热茶接待，一腔热忱办事，一个满意答复。

二、做好来访接访工作。认真对待，填写来访（电）登记表，记录好来访（电）人员信息，来访来电具体事由，要求解决的具体问题，投诉、举报的具体单位或工作人员姓名，事情经过、发生时间和地点等，并收集相关证明材料。

三、做好咨询解答工作。咨询可即时答复的应现场给予答复；不能即时答复的，应在法定期限或承诺期限内给予申请人答复。

四、投诉、举报及相关处理。对确因内部原因引起的投诉，应当主动道歉，并尽快采取补救措施；对涉及违法违纪的举报应当及时查处。

五、不得以任何形式对投诉、举报者进行打击、报复。

六、痛点堵点收集整改。每月对阳光热线、好差评、大督查、互联网+监管等工单进行数据统计分析，形成工作台账，并针对群众提出的痛点堵点问题进行整改。

票据、证照管理制度

一、公安政务服务窗口使用的票据、证照实行专人负责、按需申领、限量发放、核旧领新原则。

二、设置票据、证照专管员，负责票据和证照的申领、发放、保管和核销。

三、专管员根据公安区业务量向相应业务警种申请领取进驻事项所涉票据及证照，并集中保管，按需发放，核销登记，并做好票据、证照管理台账。

四、专管员和窗口工作人员须每天清点票据或证照数量，如发现数量不符（含作废票据或证照），须立即口头逐级报告；经调查，确定票据或证照遗失的，保管人须将遗失情况说明书面报告分管窗口工作的部门领导和现场管理人员，对遗失票据或证照发布作废公告。现场管理人员与票据、证照专管员每月要互通一次票据、证照保管使用情况。

五、车驾管临时牌照等业务，须由收件（受理）窗口出证的，专管员将有关票据或证照限量发放至窗口工作人员保管，并做好发放票据或证照的种类、数量、起止编号等登记和签收手续。

六、窗口工作人员须妥善保管领用的票据或证照，并填写票据或证照使用情况登记表，登记好每张票据或证照使用的对应业务受理号。

七、因填写或打印错误等原因而作废的票据或证照，应当加盖作废戳记或者注明“作废”字样，并完整保存各联次，在使用登记

表中对应票据号或证照号的使用情况栏登记为“作废”；作废的票据或证照必须谨慎保管，在核销票据或证照时一并上交专管员，不得擅自销毁。

八、窗口工作人员再次领用票据或证照，应当提供前次票据或证照的使用情况，包括票据或证照的种类、起止号码、使用份（张）数、作废份（张）数、收取金额及票据存根等内容，并确保票款相符。专管员审核后，做好核销登记，再次发放票据或证照，并做好再次发放登记。

九、专管员及窗口工作员不得转让、出借、代开、买卖、擅自销毁、涂改票据或证照，否则将追究相关法律责任。

请假休假制度

一、按规定享受带薪年休假、病假、事假、婚丧假、生育假、探亲假等。休假审批通过市局 OA 系统逐级呈批形式，由休假人员至少提前 1 个工作日按规定填写相关审批表；因紧急或意外情况不能及时呈批的，须口头报告并事后及时补办休假手续。未经申请或休假未准的，不得擅自缺岗。

二、私人事务应安排在非工作时间进行，确有特殊原因必须占用工作时间的，应按规定申请年休假、探亲假等。

三、休假人员因特殊情况经批准后，方可以续假。未经批准，不得超假或者逾假不归。

四、工作时间非因公外出，必须填写请假条由组长加具意见，后呈当天值班领导审批，并按时销假；未经领导批准，不得擅自离岗。

五、民警、辅警人员离开本市，必须填写《因私离莞审批表》并呈分管窗口工作的部门领导审批；因紧急情况未能及时呈批的，应先口头报告并事后及时补办相关手续。

六、国家进入紧急状态或者工作需要时，民警不得申请休假，正在休假的应当立即返回单位。

七、各镇街（园区）公安分局结合自身实际制定和完善有关请假休假制度。

应急工作制度

一、安全事故应急处置

（一）工作原则以安全第一，预防为主；以人为本、统一指挥、协调配合、立足自救；反应快捷、自救与专业救援相结合。

（二）应急求援

1.最早发现者必须立即大声呼救，迅速向有关人员报告或拨打110请求增援;

2.原因明确可立即采取正确的方法施救，禁止盲目救助;

3.沉着冷静，从容应对，不得慌乱;

4.发生触电、火灾时应先切断电源，采取正确营救及灭火方法;

5.发现有伤者，采取正确的方法施救，妥善地对伤口进行处理，迅速就近送往医院;

6.每位工作人员都必须掌握各种逃生方法，熟悉逃生路线，会正确使用灭火器;

7.发生事故后，保护现场，便于事故的调查，总结教训，防止类似事故再次发生。

（三）加强宣传和普及事故防范、应急处置知识技能，提高全体工作人员的安全意识，定期开展安全演练活动。

二、业务高峰应急分流预案

（一）以维护窗口正常运作和管理，提高工作效能和群众满意度为服务宗旨。

（二）办事群众等候时间预计超过1小时，应立即启动本预案。

可安排弹性工作制，做到提前上岗、中午连班、晚上拖班。

（三）发生需启动预案的情况时，须经现场管理人员同意。

（四）应急措施。

1.根据业务高峰情形，合理安排人员实行中午、晚上或周末延长工作时间，及时消化高峰等候排队的积压。

2.向群众做好解释工作，争取群众理解，并及时发布便民服务公告，引导分流群众到大厅其他区。

三、突发事件应急处置预案

（一）当市民服务中心或镇街（园区）政务服务中心遇到持攻击性器械威胁群众或自残的情形，现场管理人员或前台导办台民警要立即组织前后台男性民警和男聘员（按照双方 3：1 的人员比例），快速集结人员，装备穿戴好防护性装备赶赴现场，并通过一呼百应对讲机立即通知辖区分局驻大厅警务工作站的驻点警力支援，同时向上级部门和分管领导报告。

（二）现场要分疏散组、隔离制服组、劝导控制人员等。疏散组负责将现场群众疏散，引导清场，控制处置范围；隔离制服组负责利用防护性装备分隔控制当事人，避免群众受到攻击伤害；劝导控制人员负责现场对话当事人，稳控当事人情绪，引导其放弃攻击行为等。

（三）驻点警力及分局警力赶到现场支援后，要按照分局处突部门的安排，听从统一指挥，共同控制现场和当事人。

（四）参与控制现场的人员要注意自身安全，注意个人装备和防备。

检查督查制度

一、检查督查

（一）市局层面。市局各业务警种对全市公安政务服务窗口服务效能、质量进行检查督查。

1.服务效能监督

（1）依托一体化政务服务平台预警监测并每日通报全市各受理点“3个预约日内可约可办”情况，督促落实全市公安区预约管理动态调整机制。

（2）以平台数据为基础，每周统计并通报各分局公安一体化平台收件率、综合窗口等候时长及收件时长等服务效能，督促各公安区优化流程，提升窗口服务能力水平。

2.服务质量监督

（1）通过现场明察暗访或视频抽查方式，每月检查分局业务受理点（含综合办事大厅、派出所、警务室等）的窗口服务礼仪规范、便民惠民措施以及“一窗通办”有关制度落实情况。

（2）每月抽查各分局落实“12345热线”、粤省心、粤省事等涉公安政务服务的咨询、投诉、建议工单电话回访情况。

（二）分局层面。分局政务服务牵头部门对辖区内公安政务服务窗口的服务能力、礼仪和服务制度、措施落实情况开展检查督查。

二、整改提升。市局在检查督查过程中发现的窗口问题应及时向该公安区提出整改意见和整改期限，并出具整改通知书。整改期限结束后，开展“回头看”检验该公安区整改成效，确保窗口服务

效能和服务质量得到提升。各分局参照执行。

三、通报查处。市局业务警种对查检督查中发现的典型案例全市通报；对限期内未进行整改或整改不到位的，报督察部门进行查处。各分局参照执行。