

ICS 01.040.03  
A 12

黑龙江省市场监督管理局  
黑龙江省营商环境建设监督局

发布

DB23

黑龙江省地方标准

DB23/T 2550—2020

## 政务服务大厅建设和管理规范

地方标准信息服务平台

2020-01-08 发布

2020-02-07 实施

## 前 言

为规范黑龙江省各级政务服务大厅建设和管理，结合黑龙江省省情，在国家《政务服务中心标准化工作指南》和政务服务中心运行管理相关标准基础上制定黑龙江省《政务服务大厅建设和管理规范》。

本标准按照GB/T 1.1给出的规则起草。

本标准由黑龙江省营商环境建设监督局提出并归口。

本标准主要起草单位：黑龙江省营商环境建设监督局、黑龙江省政务大数据中心、哈尔滨华泽数码科技有限公司。

本标准主要起草人：张毅、董月成、王颖、郝林攀、丁博、冯晋光、黑艳平、陈卓。

地方标准信息服务平台

# 政务服务大厅建设和管理规范

## 1 范围

本标准规定了政务服务大厅建设和管理规范。

本标准适用于黑龙江省各级政府政务服务大厅、管委会政务服务大厅的建设及运行管理，部门政务服务窗口等其他提供政务服务的机构可参照执行。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本标准。凡是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 2893.1 图形符号安全色和安全标志第1部分：安全标志和安全标记的设计原则

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB 5768 道路交通标志和标线

GB/T 10001.1 公共信息图形符号第1部分：通用符号

GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号第9部分：无障碍设施符号

GB/T 15566.1 公共信息导向系统

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB/T 18894 电子文件归档与电子档案管理规范

GB/T 20501.1 公共信息导向系统

GB/T 32169 政务服务大厅运行规范

GB/T 36112 政务服务大厅现场管理规范

GB/T 36113 政务服务大厅服务投诉处置规范

GB 50016 建筑设计防火规范

GB 50034 建筑照明设计标准

GB 50068 建筑结构可靠度设计统一标准

GA/T 708 信息安全技术信息系统安全等级保护体系框架

## 3 术语和定义

GB/T 32169、GB/T 36112、GB/T 36113所界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1

#### 政务服务大厅

指各级人民政府设立的，为社会提供本行政区域内“一窗式”政务服务（包含行政许可、非行政许可审批以及其他服务项目）的机构，县级以上的（含县级）统称为×××政府政务服务大厅，县级以下的统称为×××乡镇/街道便民服务中心。

### 3.2