

山 东 省 地 方 标 准

DB37/T 4528—2022

## 车辆管理窗口服务规范

Service specification for vehicle management counter

地方标准信息服务平台

2022-07-25 发布

2022-08-25 实施

## 目 次

前言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本要求 .....	2
4.1 区域设置 .....	2
4.2 其他设施 .....	3
4.3 人员要求 .....	3
4.4 标志标识 .....	3
4.5 环境卫生 .....	4
4.6 信息安全 .....	4
4.7 安全与应急 .....	4
5 服务内容 .....	4
5.1 机动车业务 .....	4
5.2 机动车驾驶证业务 .....	6
5.3 服务时限 .....	7
6 服务要求 .....	10
6.1 总体要求 .....	10
6.2 “一窗办” .....	10
6.3 “延时办” .....	10
6.4 一次性告知 .....	10
6.5 服务公开 .....	10
6.6 服务方式 .....	11
7 服务质量控制 .....	12
7.1 首问负责制 .....	12
7.2 “AB角”工作制 .....	12
7.3 业务会商制 .....	12
7.4 窗口考评制 .....	12
7.5 责任追究制 .....	12
8 服务评价与改进 .....	12
8.1 服务评价 .....	12
8.2 服务监督 .....	13
8.3 服务改进 .....	13
附录 A (规范性) 机动车登记服务站设置要求 .....	14
A.1 场地要求 .....	14
A.2 配套要求 .....	14

附录 B (资料性) 母婴室设置条件及管理要求.....	15
B.1 设施设备.....	15
B.2 管理要求.....	15
附录 C (规范性) 机动车登记服务站人员要求.....	16
附录 D (资料性) 补正凭证.....	17
D.1 机动车业务补正凭证.....	17
D.2 机动车驾驶证业务补正凭证.....	18
参考文献.....	19

地方标准信息服务平台