



中华人民共和国国家标准

GB/T 32169.3—2015

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

Specification for operation of administrative service centre—
Part 3: Requirements for counter services

中华人民共和国
国家标准
政务服务中心运行规范
第3部分：窗口服务提供要求
GB/T 32169.3—2015

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)
网址 www.spc.net.cn
总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238
读者服务部:(010)68523946
中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

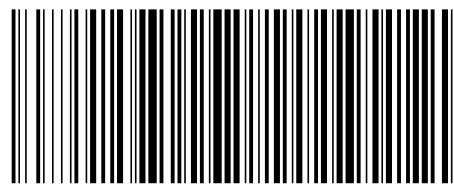
*

开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 16 千字
2015年10月第一版 2015年10月第一次印刷

*

书号: 155066·1-51814 定价 16.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107



GB/T 32169.3—2015

2015-10-12 发布

2016-05-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言 I

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 基本要求 1

 3.1 规范服务 1

 3.2 公开服务 1

 3.3 文明服务 1

 3.4 满意服务 1

4 服务程序 1

 4.1 接受咨询 1

 4.2 受理申请 2

 4.3 审查 2

 4.4 办理 2

 4.5 收费 2

 4.6 送达 3

 4.7 资料归档 3

5 服务礼仪 3

 5.1 仪容仪表 3

 5.2 行为举止 3

 5.3 服务语言 3

6 信息公开 3

7 监督与评价 3

附录 A (资料性附录) 服务告知单 4

附录 B (资料性附录) 受理通知书 5

附录 C (资料性附录) 补正材料通知书 6

附录 D (资料性附录) 服务告知单 7

附 录 D
(资料性附录)
服务告知单

不予许可(审批)通知书格式示例见图 D.1。

不予许可(审批)通知书

××××××××：

您向我窗口提出的××××××××申请事项,经审查,属于以下第×种情况：

1. 不符合现行国家产业政策(列明具体条款)；
2. 不符合现行国家技术规范(列明具体条款)；
3. 现场核实不合格；
4. ××××××××××

特此告知

经办人：×××××××× 联系电话：×××××××× 监督投诉电话：××××××××

承办窗口(章)
××××年××月××日

注：第一联申请人留存,第二联窗口存档。

不予许可(审批)通知书存根

××××××××：

您向我窗口提出的××××××××申请事项,经审查,属于以下第×种情况：

1. 不符合现行国家产业政策(列明具体条款)；
2. 不符合现行国家技术规范(列明具体条款)；
3. 现场核实不合格；
4. ××××××××××

特此告知

申请人(签字)： 签字日期：××××年××月××日

承办窗口(章)
××××年××月××日

图 D.1 不可许可(审批)通知书

附录 C
(资料性附录)
补正材料通知书

前 言

补正材料通知书格式示例见图 C.1。

GB/T 32169《政务服务中心运行规范》分为四个部分：

- 第 1 部分：基本要求；
- 第 2 部分：进驻要求；
- 第 3 部分：窗口服务提供要求；
- 第 4 部分：窗口服务评价要求。

本部分为 GB/T 32169 的第 3 部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本部分起草单位：山东省新泰市公共行政服务中心、安徽省广德县政务服务中心、山东省质量技术监督局、北京市西城区综合行政服务中心、福建省龙岩市行政服务中心、国家行政学院电子政务研究中心、山东省标准化研究院、新泰市质量技术监督局。

本部分主要起草人：单峰、张清明、刘洪识、孙旭、王斌、郭大雷、李鹏、黄爱勤、江源富、颜丽、张西礼。

补正材料通知书

××××××：

本窗口收到您申请办理的××××××事项所送的有关材料后，依法进行了审查，因您所送的材料不齐全(或不符法定形式)，暂时不能受理。请您补充齐全或修改下列材料后前来办理。

需补交或修改的材料如下：
××××××××(一式几份)。

请您将上述材料尽快补正后送本窗口。

特此告知

经办人：×××××× 联系电话：×××××× 监督投诉电话：××××××

承办窗口(章)
××××年××月××日

注：第一联申请人留存，第二联窗口存档。

补正材料通知书存根

××××××：

本窗口收到您申请办理的××××××事项所送的有关材料后，依法进行了审查，因您所送的材料不齐全(或不符法定形式)，暂时不能受理。请您补充齐全或修改下列材料后前来办理。

需补交或修改的材料如下：
××××××××(一式几份)。

请您将上述材料尽快补正后送本窗口。

特此告知

申请人(签字)： 签字日期：××××年××月××日

承办窗口(章)
××××年××月××日

图 C.1 补正材料通知书