

SZDB/Z

深圳市标准化指导性技术文件

SZDB/Z 177—2016

行政服务大厅建设规范

Construction standard for administration service hall

2016 - 02 - 25 发布

2016- 04 - 01 实施

深圳市市场监督管理局 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 规划要求	1
5 建筑布局	2
6 服务设施	3
7 环境卫生	4
8 网络建设	5
9 应急管理	5
附录 A（资料性附录） 深圳市行政服务大厅标志及释意	6
参考文献	8

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本文件由深圳市政务服务管理办公室提出。

本文件由深圳市政务服务管理办公室归口。

本文件主要起草单位：深圳市政务服务管理办公室，深圳市标准技术研究院。

本文件主要起草人：王卓民、秦晓红、王飞、王刚、黄振东、钟耀丹、何静、王冕博、张卫琳、田云、张卫清、张永昌、吕勇、曾碧静。

行政服务大厅建设规范

1 范围

本文件规定了深圳市行政服务大厅建设的术语和定义、规划要求、建筑布局、服务设施、环境卫生、网络建设与应急管理的要求。

本文件适用于深圳市市、区（新区）、街道办事处行政服务大厅建设。社区公共服务站可参照执行。

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，仅所注日期的版本适用于本文件。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/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB 50016 建筑设计防火规范

SZDB/Z 176-2016 政务服务体系构建（管理）规范

3 术语和定义

SZDB/Z 176-2016中界定的术语和定义适用于本文件。

4 规划要求

4.1 选址

应符合城市规划要求，宜选择于所在行政区域内位置适中、交通便利、方便服务对象办事、容易疏散且靠近行政机关集中的地方。并按照集约原则，尽量统筹利用现有政务服务场所。

4.2 建筑结构

建筑重要性等级应为二级或二级以上。

4.3 建筑面积

4.3.1 确定原则

宜根据经济社会发展水平，按照集中、高效、规范、便民的原则确定行政服务大厅规划及建筑面积。

4.3.2 面积大小

4.3.2.1 市行政服务大厅建筑面积宜为5000m²以上。

4.3.2.2 区（新区）行政服务大厅建筑面积宜为1000m²以上。

4.3.2.3 街道办事处行政服务大厅建筑面积宜为 200m²以上。

4.3.2.4 社区公共服务站建筑面积宜为 100m²以上。

4.4 停车坪

应配备必要的停车设施，满足服务对象办事需求。

4.5 建筑外观

4.5.1 一般要求

主体建筑外立面应保持整洁、无破损，外立面装饰、装修简洁、庄重大方。

4.5.2 名称标识

4.5.2.1 主体建筑在正面显著位置悬挂名称标识牌。

4.5.2.2 命名方式为：

a) 市行政服务大厅名称应为“XXX 市行政服务大厅”；

示例：深圳市行政服务大厅名称为：深圳市行政服务大厅。

b) 各区（新区）行政服务大厅名称应为“XXX 市+XXX 区（新区）行政服务大厅”；

示例：深圳市罗湖区行政服务大厅名称为：深圳市罗湖区行政服务大厅。

c) 街道办事处行政服务大厅名称应为“XXX 区 XXX 街道办事处行政服务大厅”；

示例：深圳市罗湖区黄贝街道办事处行政服务大厅名称为：罗湖区黄贝街道办事处行政服务大厅。

d) 社区公共服务站名称应为“XXX 街道 XXX 社区公共服务站”。

示例：深圳市罗湖区黄贝街道办事处黄贝岭社区公共服务站名称为：黄贝街道办事处黄贝岭社区公共服务站。

4.5.2.3 应在行政服务大厅建筑物的显著位置以中英文方式展示单位名称。

4.5.2.4 标识应按照市行政服务大厅的标识进行统一展示。市行政服务大厅的标识及释意见附录 A。

5 建筑布局

5.1 总体布局

5.1.1 应按功能类型合理划分窗口服务、咨询服务、休息等候、自助服务（商务服务）、投诉受理等区域。

5.1.2 建筑主体可根据房屋建筑形式设置多层服务大厅，大厅中心区域应按政府部门职能划分为不同的开放式工作台面，台面上方应悬挂政府部门标识牌。

5.1.3 应合理设置标志明显、数量适宜的男、女卫生间。

5.1.4 宜合理设置工作人员更衣室和休息室。

5.1.5 应根据业务关联度、办事流程和人体功能原理合理划分各类业务办理区域、设置人员流动通道，便于人员有序、顺畅流动。

5.1.6 应在显著位置设置信息咨询台，提供必要的法律法规文本或电子查询设备，便于服务对象查询。

5.1.7 应设置绿色通道，方便残疾人、军人、老年人等特殊人群办事。

5.1.8 应设置商务服务区，位置宜设置于行政服务大厅内部或周边，主要为服务对象提供打印复印、电话传真、自助上网等服务。

5.1.9 应设置管理办公区（室）、档案室、综合信息室、多功能会议室、配电房、计算机房、监控室。

5.2 建筑设施

5.2.1 基础设施

- 5.2.1.1 应有叫号器、意见箱、评议器、投诉电话。
- 5.2.1.2 应设置用于滚动显示各类信息的多媒体液晶屏幕、自助服务终端（不少于2台），用于提供办事指南、上网查询及自助出证等。
- 5.2.1.3 各楼层各工作台面高度宜为80cm左右，台面宽为75-110cm，台面颜色为浅色。
- 5.2.1.4 可设置雨伞机、饮水机、擦鞋机、手机充电设备等便民设施，并统一规格和摆放位置。
- 5.2.1.5 可摆放一定数量的盆栽植物。
- 5.2.1.6 安装电子监控系统并覆盖所有区域。
- 5.2.1.7 宜设置吸烟区，并在非吸烟区设置禁止吸烟标识。

5.2.2 水电设施

- 5.2.2.1 室内照明应明亮适度，符合节能环保的要求，应配备应急照明系统。
- 5.2.2.2 建立专业的水、电、电梯等设备运转、维护、维修队伍和安全制度（可委托物业）。
- 5.2.2.3 空调的使用应符合节能环保要求。

5.2.3 消防设施

应按《中华人民共和国消防法》、GB 50016要求设置消防设施、安装防火、灭火系统，设置紧急逃生通道等。

6 服务设施

6.1 窗口设施

6.1.1 服务窗口硬件

- 6.1.1.1 应配备满足工作需要的计算机、打印机、电话、高拍仪、身份证读卡器等基本的办公设施设备。
- 6.1.1.2 应提供数量适宜的办公用品、桌椅、资料柜、档案柜、保险柜和饮用水设备。
- 6.1.1.3 应配备数量适宜的面向服务对象的电脑显示器、服务评价器、办事须知等资料。
- 6.1.1.4 应配备数量适宜的网络接口、电源插口和电源插座。
- 6.1.1.5 应为服务对象提供基本的书写工具、胶水等服务用品。

6.1.2 服务窗口软件

- 6.1.2.1 窗口电脑与内部局域网连接，电脑操作系统、工作软件系统和监督系统应使用符合国家要求的部门业务系统或行政审批通用软件。
- 6.1.2.2 应提供开展相关事项的授权委托书、行政审批专用印章，并配备相关法律法规和业务的办事指南。

6.2 指示标识

6.2.1 公共信息指引

- 6.2.1.1 应设置区域指引，方便服务对象办事。
- 6.2.1.2 应设立便于服务对象记忆的咨询投诉电话。

6.2.2 窗口标示牌

各窗口应设置窗口吊牌或电子显示屏，内容包括窗口号、部门名称、主要政务服务事项等。

6.2.3 政务服务公示栏

6.2.3.1 应在显著位置设立大厅公示设备，内容包括行政服务大厅所有单位名称、所辖窗口号、负责审批的项目、审批的法定时限和承诺时限。

6.2.3.2 现场和网站公示栏应公示每个审批项目的办理流程、所需材料，办理时限等。

6.2.3.3 市、区级行政服务大厅应在主要出入口（或交通要道）设置引导牌。

6.2.4 工作人员着装和工作牌

6.2.4.1 应统一工作人员着装，有法定制服的穿着法定制服，没有法定制服的应按照行政服务大厅工作服装样式统一着装。

6.2.4.2 工作人员着装应庄重、大方、得体，挂牌上岗，工作牌内容包括工作人员姓名、所属部门、照片等基本信息。

6.2.5 标志

应按照GB/T 2893.1、GB/T 2894和GB/T 10001.1等要求设置标志，包括但不限于：

- a) 引导性标志：服务时间、服务区域指示等标志；
- b) 警示性标志：安全类、消防类等标志；
- c) 告知性标志：无障碍设施、公共设施类等标志。

7 环境卫生

7.1 办公场所门前院落

7.1.1 应无乱堆乱摆垃圾杂物现象，地面、楼体、墙面干净，线路入盒。

7.1.2 定期进行消杀处理。

7.2 办事大厅

7.2.1 应无乱堆乱摆垃圾杂物现象，地面干净、防滑。

7.2.2 墙面、走廊、栏杆、门窗、玻璃、安全指示灯、各种标牌表面干净，无灰尘、无污渍、无损坏。

7.2.3 宣传物、办事资料摆放整齐，无杂物随意摆放。

7.2.4 定期进行消杀处理。

7.3 办事窗口

7.3.1 桌椅摆放合理、整齐，台面表面干净，无灰尘、无污渍、无损坏。

7.3.2 办公空间整洁，办公用品资料摆放有序、整齐美观。

7.3.3 定期进行消杀处理。

7.4 会议室

7.4.1 桌椅摆放合理、整齐，会议用品准备充足，卫生整洁。

7.4.2 会议用品摆放科学合理，会议结束后应及时清理遗留的杂物。

7.4.3 定期进行消杀处理。

7.5 办公室

7.5.1 办公家具摆放科学合理，办公设备摆放有序，卫生整洁。

7.5.2 办公电器使用安全，电源合理安全整洁，办公用品资料摆放有序、整齐美观。

7.5.3 门窗、地面、玻璃干净整洁，灯具、展板明净光洁，无灰尘。

7.5.4 定期进行消杀处理。

7.6 卫生间

7.6.1 清洁用品配置合理，消耗品应及时补足。

7.6.2 水池、便池干净无污，纸篓及时倾倒。

7.6.3 定期进行消杀处理。

8 网络建设

8.1 信息系统设施

8.1.1 应建有专用电子监控和信息发布系统。

8.1.2 应设有独立的内部局域网、外部互联网系统、专网系统和应急电源系统。

8.1.3 应统一集中建设政务服务网站，具有审批公示、资料下载、办事查询、咨询投诉、信息公示等功能，并设有行政审批项目网上审批系统，能实现网上申报、审批、监察功能，并建有审批办件完结后的短信取件自动告知平台。

8.2 运维保障

建立健全运行维护制度，并有专职人员对信息系统进行定期维护。

9 应急管理

9.1 制度

按《中华人民共和国突发事件应对法》制定《应急处置预案》并制定相关制度。

9.2 实施

将《应急处置预案》印发各窗口工作人员，并定期组织学习，每年按《应急处置预案》定期演练。

附录 A
(资料性附录)
深圳市行政服务大厅标志及释意

A.1 标志图

深圳市行政服务大厅标志如图A.1所示：



图A.1 深圳市行政服务大厅标志图

A.2 标准色号

深圳市行政服务大厅标志图颜色标号为：

- a) 蓝色：pantone 301 cvc；
- b) 黄色：C:0 M:30 Y:100 K:0；
- c) 红色：C:0 M:100 Y:100 K:0；
- d) 黑色：C:0 M:0 Y:0 K:100。

A.3 标志释意

A.3.1 图形理解

A.3.1.1 标志简洁明了，易于识别，具有强烈的感染力。

A.3.1.2 图形能被各种不同文化背景的人们所接纳。

A. 3. 1. 3 图形的曲线效果，形成了很好的亲和力。

A. 3. 1. 4 中英文和图案的巧妙结合，延伸出新的空间，丰富了标识的内容。

A. 3. 2 内涵阐述

A. 3. 2. 1 图中两条圆弧，紧密相连，体现一站式服务方便大众的特点。

A. 3. 2. 2 两个圆点又形似面对面相互拥抱的政府与群众，通过亲切的交流，有效提高政府的办事效率。

A. 3. 2. 3 整体标志又形似一张倾斜的可爱的笑脸，展示着行政服务大厅以微笑和热诚面对来宾的服务姿态，良好地架起了政府与市民之间相互沟通的桥梁。

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国消防法》 中华人民共和国主席令（第6号）
 - [2] 《中华人民共和国突发事件应对法》 中华人民共和国主席令（第69号）
 - [3] 广东省网上办事大厅深圳分厅建设规范
 - [4] DB 51/T 1174-2010 政务服务中心基础设施建设规范
-