

上海市嘉定区人民政府文件

嘉府发〔2025〕2号

上海市嘉定区人民政府 关于印发《“小嘉帮办”政务服务规范》等 11项嘉定区标准化指导性技术文件的通知

各镇人民政府，区政府各委、办、局、街道办事处，嘉定工业区、菊园新区管委会：

《“小嘉帮办”政务服务规范》等11项嘉定区标准化指导性技术文件，已经区政府审查批准，现予以发布。

文件编号及名称为：DB 31114/Z 022—2025《“小嘉帮办”政务服务规范》、DB 31114/Z 001—2025《实有人口信息采集规范》、DB 31114/Z 002—2025《实有房屋信息采集规范》、DB 31114/Z 003—2025《实有人口重点房管理规范》、DB 31114/Z 004—2025《实有人口宣传工作规范》、DB 31114/Z 005—2025《公共文化服务规范 公共图书馆（室）》、DB 31114/Z 006—2025《综合性文化服务中心布局建设要求》、DB 31114/Z 007

—2025《居(村)综合文化活动室服务及管理规范》、DB 31114/Z 009—2025《网格协调机制》、DB 31114/Z 010—2025《网格参勤工作规范》、DB 31114/Z 017—2025《助残公益服务项目管理与评价》。

特此通知。

上海市嘉定区人民政府

2025年2月12日

抄送：区委办公室、区人大办公室、区政协办公室。

上海市嘉定区人民政府办公室

2025年2月12日印发

嘉定区标准化指导性技术文件

DB 31114/Z 001—2025

代替 DB 31114/Z 001—2021

实有人口信息采集规范

2025-01-23 发布

2025-02-12 实施

上海市嘉定区人民政府 发布

目 次

目 次	I
前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 采集方式	1
5 自主填报	1
6 上门采集	2
附录 A（规范性） 实有人口居住登记表	3

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替DB 31114/Z 001—2021《实有人口信息采集规范》，与DB 31114/Z 001—2021相比，仅结构调整和编辑性改动。

本文件由上海市公安局嘉定分局人口管理办公室提出并组织实施，嘉定区标准化工作联席会议归口管理。

本文件起草单位：上海市公安局嘉定分局人口管理办公室、上海嘉定工业区人口规模综合调控和管理服务工作领导小组办公室、上海嘉定工业区娄塘村民委员会。

本文件主要起草人：张晓飞、王桢绮、吉昊炜、戴益峰。

本文件历次版本发布情况为：

——DB31-14/Z 01-2018；

——DB 31114/Z 001—2021；

——本次为第二次修订。

实有人口信息采集规范

1 范围

本文件规定了实有人口服务和管理中的实有人口信息采集的方式，包括自主填报渠道和流程，以及采集人员的要求和作业流程。

本文件适用于实有人口服务和管理中的实有人口信息采集的管理。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

实有人口 actual population

在本市居住或者停留的本市户籍人员、外省（自治区、直辖市）户籍人员（以下称来沪人员）。

3.2

实有人口信息 actual population information

实有人口信息包括实有人口的身份信息、居住信息和从业信息等。

4 采集方式

实有人口信息采集工作，采用自主填报与上门采集相结合的方式进行。鼓励通过“一网通办”平台进行实有人口信息自主填报，预约社区综合协管员上门采集和核查信息。

5 自主填报

5.1 自主填报渠道

实有人口信息自主填报“一网通办”平台办理渠道包括：“随申办”APP、微信“随申办”小程序和支付宝“随申办”小程序。

5.2 自主填报流程

5.2.1 进入“随申办”APP或微信“随申办”小程序或支付宝“随申办”小程序。

5.2.2 点击首页上方搜索栏搜索事项名“实有人口信息自主申报”，点击即可进入。

5.2.3 点击事项进入事项办理须知页。

5.2.4 点击“下一步”进入人脸认证。

- 5.2.5 人脸认证后进入申报人信息填报页。
- 5.2.6 点击“下一步”进入上传材料页。
- 5.2.7 点击“提交”，进入提交成功页。

6 上门采集

6.1 上门采集人员要求

社区综合协管员上门采集和核查信息时，应当佩戴统一制发的工作证件，并按照规定规范填报，做到不重复、不遗漏、准确无误。

6.2 采集流程

- 6.2.1 社区综合协管员首先按照自己的责任区，采取实地上门的方式开展采集工作，信息采集以间为单位（例如101）。
- 6.2.2 社区综合协管员实地上门，观察是否有人在家，敲门或按门铃询问屋内是否有人。询问时应注意语气平和，音量适宜。
- 6.2.3 如屋内无人应答，则在工作台账上做好相应记录。可向附近邻居了解该间房屋内的人员居住情况。
- 6.2.4 如为空置房的，在工作台账上做好记录，1个月后再次上门核查；如有人居住但目前无人回家的，应在2个工作日内再次上门，直至完成信息采集为止。
- 6.2.5 如屋内有人并回应，则出示工作证件，并表明来意，宜用“您好，我是社区综合协管员，来进行实有人口居住登记，我们承诺不会将采集到的信息泄露或用作他用。您的信息是保密的，请您放心。”等同样意思的承诺。交谈时应注意用语文明礼貌。
- 6.2.6 如果愿意接受信息采集，则要求其出示身份证，通过微信小程序“基层治理数字化平台（新版社区云）”的“综合采集”模块采集信息。
- 6.2.7 若被采集人员无身份信息（例如尚未申报户口的婴儿），则填写《实有人口居住登记表》（见附录A），按照无身份人员信息采集要求进行采集，除居住地址、房屋编码、人员类别、姓名、民族、照片等常规项外还需填写监护人姓名、监护人公民身份证号码、与监护人关系、监护人户籍所在地。
- 6.2.8 在采集过程中，如发现住户有离开意向或者其他特殊情况的，应在工作台账上做好相应记录备注。
- 6.2.9 采集完成后，社区综合协管员应有礼貌地道别，宜用“打扰了”、“感谢您的合作，再见”等言语。
- 6.2.10 如多次出现屋内有人但拒不应答，则在工作台账上做好相应记录，并第一时间向社区民警报告。

附 录 A
(规范性)
实有人口居住登记表

A.1 实有人口居住登记表样张见表A.1。

表 A.1 实有人口居住登记表

表号：

居住地址	区/县 街道/镇 路						
	详址：		弄		号		室
房屋编码							
人员类别	来沪人员			<input type="checkbox"/> 登记	<input type="checkbox"/> 注销		
	本市户籍			<input type="checkbox"/> 登记	<input type="checkbox"/> 注销		
姓名							
公民身份号码							
民族							
户籍所在地址	省（直辖市、自治区）			市（县、区）			
	详址：						
文化程度	<input type="checkbox"/> 文盲 <input type="checkbox"/> 小学 <input type="checkbox"/> 初中 <input type="checkbox"/> 高中 <input type="checkbox"/> 大学专科 <input type="checkbox"/> 大学本科 <input type="checkbox"/> 研究生 <input type="checkbox"/> 博士						
居住类型	<input type="checkbox"/> 自住 <input type="checkbox"/> 租住 <input type="checkbox"/> 寄住						
居住事由	<input type="checkbox"/> 务工 <input type="checkbox"/> 经商 <input type="checkbox"/> 务农 <input type="checkbox"/> 服务 <input type="checkbox"/> 因公出差 <input type="checkbox"/> 治病疗养 <input type="checkbox"/> 投靠亲友 <input type="checkbox"/> 探亲访友 <input type="checkbox"/> 就读 <input type="checkbox"/> 旅游观光 <input type="checkbox"/> 其他：						
固定电话				手机			
照片采集	<input type="checkbox"/> 已采集 <input type="checkbox"/> 未采集						

DB 31114/Z 001—2025

填表人： 填表日期： 年 月 日

A.2 《实有人口居住登记表》具体内容及填写要求：

- A.2.1 居住地址：填写被采集人在本市实际居住地的详细地址；
- A.2.2 房屋编码：指某个房间在“房屋（人口）基础信息采集系统”中所对应的一组8位数字组成的房屋编码，通过“上海市实有人口信息管理系统”导出某个具体的房间信息，查看“房屋编码”；
- A.2.3 人员类别：根据被采集人员的类别（分为来沪人员和本市户籍人户分离人员），在“登记”或“注销”处打“√”选择；
- A.2.4 姓名、公民身份证号码、民族：填写被采集人员姓名、公民身份证号码、民族，内容应与本人身份证上所记载内容一致；
- A.2.5 户籍所在地址：填写被采集人员常住户口所在地的地址。应具体到省（直辖市、自治区）、市（县、区）。“详址”填写镇、村或路、弄、号、室；
- A.2.6 居住事由：填写被采集人员居住的目的，分为“务工”、“经商”、“务农”、“服务”、“因公出差”、“借读培训”、“治病疗养”、“随迁亲属”、“拆迁搬家”、“寄挂户口”、“婚姻嫁娶”、“投亲靠友”、“保姆”、“探亲访友”、“旅游观光”、“人才引进”、“其他”。选择在最接近的居住事由上打“√”选择。勾选“其他”的，需用文字说明具体事由。一人有二种以上事由的选择主要的一种填写。“服务”是指在娱乐场所、发廊、足浴等从业的人员；
- A.2.7 固定电话/手机：填写能联系到本人的固定电话/手机号码；
- A.2.8 照片采集：在已采集或未采集中打“√”选择，照片要求是免冠（不戴帽子）正面照，照片上应能看到人的两耳轮廓和相当于男士的喉结处的地方，照片背景尽可能选择白色墙壁，确保照片内容清晰；
- A.2.9 填表人：填写登记本表格的社区综合协管员姓名；
- A.2.10 填表日期：填写登记时的日期。具体到 年 月 日。
-

嘉定区标准化指导性技术文件

DB 31114/Z 002—2025

代替 DB 31114/Z 002—2021

实有房屋信息采集规范

2025-01-23 发布

2025-02-12 实施

上海市嘉定区人民政府 发布

目 次

目 次	I
前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 采集人员要求	1
5 采集范围	1
6 采集流程	1

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替DB 31114/Z 002—2021《实有房屋信息采集规范》，与DB 31114/Z 002—2021相比，仅结构调整和编辑性改动。

本文件由上海市公安局嘉定分局人口管理办公室提出并组织实施，嘉定区标准化工作联席会议归口管理。

本文件起草单位：上海市公安局嘉定分局人口管理办公室、上海嘉定工业区人口规模综合调控和管理服务工作领导小组办公室、上海嘉定工业区娄塘村民委员会。

本文件主要起草人：张晓飞、王桢绮、吉昊炜、戴益峰。

本文件历次版本发布情况为：

——DB31-14/Z 02-2018；

——DB 31114/Z 002—2021；

——本次为第二次修订。

实有房屋信息采集规范

1 范围

本文件规定了实有人口服务和管理中的实有房屋信息采集的人员要求、采集范围和采集流程。
本文件适用于实有人口服务和管理中的实有房屋信息采集的管理。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 采集人员要求

由社区综合协管员进行实有房屋信息采集工作。社区综合协管员应经培训合格后持证上岗，着工作服，佩戴工作证件，带好可以开展信息采集的手机、工作台账和笔。

5 采集范围

本辖区内的实有房屋，包括合法建筑、违法建筑在内的所有建筑物。

6 采集流程

- 6.1 社区综合协管员首先按照自己的责任区，采取实地上门的方式开展采集工作，房屋信息地址采集具体填写至门牌号，权证信息填写具体到间，并附上简易的房间分布示意图。
- 6.2 社区综合协管员实地上门，出示证件，并向房主表明来意，宜用“您好，我是社区综合协管员，来进行实有房屋居住登记，我们承诺不会将采集到的信息泄露或用作他用。您的信息是保密的请您放心。”等同样意思的承诺。交谈时应注意用语文明礼貌。
- 6.3 如果房主愿意接受信息采集，则要求其出示身份证、权证信息相关原件或复印件，并按要求采集。
- 6.4 采集完成后，社区综合协管员应有礼貌地道别，宜用“打扰了”“谢谢您的合作，再见”等言语。
- 6.5 如果房主不配合采集，或多次出现屋内有人但拒不应答，则在工作台账上做好相应记录，并第一时间向社区民警报告。
- 6.6 如有人居住但目前无人在家的，应在2个工作日内再次上门，直至完成信息采集为止。
- 6.7 如为空置房的，在工作台账上做好记录，1个月后再次上门核查。

嘉定区标准化指导性技术文件

DB 31114/Z 003—2025

代替 DB 31114/Z 003—2021

实有人口重点房管理规范

2025-01-23 发布

2025-02-12 实施

上海市嘉定区人民政府 发布

目 次

目 次	I
前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 采集人员要求	1
5 采集范围	1
6 采集流程	1

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替DB 31114/Z 003—2021《实有人口重点房管理规范》，与DB 31114/Z 003—2021相比，仅结构调整和编辑性改动。

本文件由上海市公安局嘉定分局人口管理办公室提出并组织实施，嘉定区标准化工作联席会议归口管理。

本文件起草单位：上海市公安局嘉定分局人口管理办公室、上海嘉定工业区人口规模综合调控和管理服务工作领导小组办公室、上海嘉定工业区娄塘村民委员会。

本文件主要起草人：张晓飞、王桢绮、吉昊炜、戴益峰。

本文件历次版本发布情况为：

——DB31-14/Z 03-2018；

——DB 31114/Z 003—2021；

——本次为第二次修订。

实有人口重点房管理规范

1 范围

本文件规定了实有人口重点房规范化管理的职责分工和管理要求。
本文件适用于实有人口重点房规范化管理服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件。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。

DB 31114/Z 001—2025 实有人口信息采集规范

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 职责分工

4.1 社区民警

社区民警负责下载重点房名单，根据重点房的类型和维护要求，带领社区综合协管员上门进行信息核查和系统维护，并督促协管员的工作。

4.2 社区综合协管员

社区综合协管员按照要求对重点房内的人员信息进行核查，并进行系统维护。

5 基本管理要求

5.1 基本要求

5.1.1 社区民警根据分局下发通知要求，及时下载重点房信息。

5.1.2 社区民警按照不同重点房管理要求实地上门进行信息核查、系统维护，并督促社区综合协管员的工作。

5.1.3 社区综合协管员根据重点房名单，按照不同的管理要求对重点房内的人员信息进行核查，具体操作见 DB 31114/Z 001—2021 第 6 章。

5.1.4 社区综合协管员根据核查结果，在系统内进行人员信息更新。

5.2 实有人口重点房类型及维护要求

社区综合协管员宜查阅《关于做好“实有人口重点房屋”日常采集维护工作的通知》要求，开展什么采集维护工作。

嘉定区标准化指导性技术文件

DB 31114/Z 004—2025

代替 DB 31114/Z 004—2021

实有人口宣传工作规范

2025-01-23 发布

2025-02-12 实施

上海市嘉定区人民政府 发布

目 次

目 次	I
前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 宣传主体	1
5 宣传场所	1
6 宣传形式	2
7 组织要求	2
附录 A（规范性）实有人口服务与管理宣传活动情况表	4

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替DB 31114/Z 004—2021《实有人口重点房管理规范》，与DB 31114/Z 004—2021相比，仅结构调整和编辑性改动。

本文件由上海市公安局嘉定分局人口管理办公室提出并组织实施，嘉定区标准化工作联席会议归口管理。

本文件起草单位：上海市公安局嘉定分局人口管理办公室、上海嘉定工业区人口规模综合调控和管理服务工作领导小组办公室、上海嘉定工业区娄塘村民委员会。

本文件主要起草人：张晓飞、王桢绮、吉昊炜、戴益峰。

本文件历次版本发布情况为：

——DB31-14/Z 04-2018；

——DB 31114/Z 004—2021；

——本次为第二次修订。

实有人口宣传工作规范

1 范围

本文件规定了实有人口管理和服务的宣传主体、宣传阵地、宣传形式和组织要求。
本文件适用于实有人口管理和服务的宣传工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件。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。

DB 31114/Z 001—2025 实有人口信息采集规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

非正规“落脚点” informal foothold

非正规“落脚点”指非居住性质的临时住处。

4 宣传主体

民警、社区综合协管员、街镇及居（村）委人口管理工作人员。

5 宣传场所

5.1 各类非正规“落脚点”

对用于出租的违章建筑、危棚简屋、田间窝棚、建筑工地工棚、地下空间等非正规“落脚点”的实际居住人员，告知相关权利义务，侧重宣传来沪人员人口综合管理和服务相关政策，并公示本地区社区综合协管员姓名、照片、证件号码。

5.2 出租房屋

对住房租赁当事人，告知其相应的权利和义务。

5.3 房地产中介服务机构

对房地产中介服务机构法定代表人、房地产经纪人，告知其应履行义务和法律责任。

5.4 用人单位

告知用人单位应履行的信息登记义务，宣传居住证相关管理和服务事项。

5.5 临时宿舍管理（施工）单位

告知非居住房屋改建临时宿舍的管理单位和施工工地临时宿舍的施工单位应履行的信息登记义务，宣传居住证件相关管理和服务事项。

5.6 公共场所

在公共场所，向群众宣传实有人口管理和服务中各项政策，加强群众的知晓度。

6 宣传形式

6.1 上门宣传

由社区民警、社区综合协管员或其他人口工作人员，在开展日常实有人口管理与服务或其他工作时，同步开展上门宣传工作。

6.2 集中宣传

由社区民警或治保主任组织，社区综合协管员配合，在居（村）委、实有人口信息采集室、街面、辖区企业等场所，开展宣传工作。

6.3 体验式宣传

由社区民警或治保主任组织，主动策划和设置议题，邀请人大代表、政协委员、专家学者、村民群众、媒体记者实地体验、亲身参与实有人口管理与服务工作。

6.4 定点宣传

在社区警务室、居（村）委、实有人口信息采集室、辖区企业的公告栏、宣传栏等显著部位张贴相关宣传资料，在工作窗口放置相应告知单、宣传资料。

6.5 线上宣传

运用互联网+模式，开展微信、微博等线上宣传，提高宣传效率和覆盖面。

7 组织要求

7.1 宣传原则

宣传活动组织人员应当以形式简练、控制成本为基本原则，合理、合规制作、发放宣传品、宣传册，避免铺张浪费。

7.2 宣传准备

宣传活动组织人员应当在日常工作及开展宣传活动时注意收集市民群众的需求，有针对性地开展群众有响应、社会能支持的宣传活动。

7.3 宣传开展

对于集中宣传及体验式宣传，宣传活动组织人员应于活动开展三天前，做好活动时间、地点、物资要求、参与人员情况等活动前期准备工作，有序组织相关人员开展宣传活动，做好活动现场的情况收集和记录，并在活动后及时填写《实有人口服务与管理集中宣传活动情况表》（见附录A）。

7.4 宣传口径

参与宣传人员在开展宣传活动前，应主动、清晰地掌握宣传活动的主题及相关法律规定，统一宣传口径，确保宣传工作的准确性、正确性。

7.5 宣传频次

各居（村）委每月组织不少于1次的集中宣传，平时加强上门宣传和定点宣传，不定期开展体验式宣传。

附录 A

(规范性)

实有人口服务与管理宣传活动情况表

A.1 实有人口服务与管理宣传活动情况表样张见表A.1。

表 A.1 实有人口服务与管理宣传活动情况表

时间		地点		组织人员	
参与宣传人员签到					
集中宣传活动主题					
宣传活动情况（附照片）：					

嘉定区标准化指导性技术文件

DB 31114/Z 005—2025

代替 DB 31114/Z 005-2021

公共文化服务规范 公共图书馆（室）

2025-01-23 发布

2025-02-12 实施

上海市嘉定区人民政府 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 总则	2
5 服务资源	2
5.1 硬件资源	2
5.2 文献资源	2
5.3 人力资源	3
6 服务效能	3
6.1 服务能力	3
6.2 服务效能	4
7 服务宣传	5
7.1 服务标识	5
7.2 服务告示	5
8 服务监督与反馈	6
8.1 监督途径和方法	6
8.2 读者满意度调查	6

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替DB 31114/Z 005-2021《公共文化服务规范 公共图书馆（室）》，与DB 31114/Z 005-2021相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 将“农民工电子阅览室”更改为“外来务工人员电子阅览室”；
- b) 适用范围增加“农家书屋”“我嘉阅空间”等延伸服务点；
- c) 更改了“规范性引用文件”中公共信息图形符号、标注用公共信息图形符号等文件版本（见2）；
- d) 增加了我嘉阅空间的定义（见3.5）；
- e) 修改了对读者使用计算机配置的要求（见5.1.2.1）；
- f) 增加了对我嘉书房配置普通文献的要求（见5.2.1.2）；
- g) 更改了区和居（村）两级公共图书馆每周最低开放时间要求，增加了我嘉阅空间每周最低开放时间要求（见6.1.1.1）；
- h) 增加了“开放服务”中区级图书馆错时延时开放要求，更改了居（村）图书室每周错时或延时开放总时长要求（见6.1.1.2）；
- i) 增加了“阅读推广”中我嘉阅空间每年开展活动数量的要求（见6.1.3.1）；
- j) 增加了“延伸服务”中对“农家书屋、我嘉阅空间”的延伸服务要求（见6.1.4.1.1）；
- k) 更改了“数字化服务”中“文化嘉定云”的名称（见6.1.4.2.1）；
- l) 增加了“信息服务”中“普通参考咨询服务”“专业性咨询服务”的信息服务要求（见6.1.4.3.1）；
- m) 更改了“文献上架时间”“开架图书正确率”“电子文献使用量”标题名称，增加了文献加工处理、闭架图书排架要求，更改了馆藏外借量单位（见6.2.1、6.2.2、6.2.3、6.2.4）；
- n) 更改了“文献提供响应时间”中“特种文献”的名称（见6.2.5.1）；
- o) 增加了“参考咨询响应时间”中对专业性咨询服务的响应时间要求（见6.2.6）；
- p) 修改了“服务标识”中，引用的国家标准文件版本编号（见7.1）。
- q) 更改了“馆藏揭示”中馆藏种类，增加了线上内容推介的范围（见7.2.3）。

本文件由上海市嘉定区文化和旅游局提出并组织实施，嘉定区标准化工作联席会议归口管理。

本文件起草单位：上海市嘉定区文化和旅游局、上海市嘉定区图书馆、上海市嘉定区马陆镇文化体育服务中心、上海市嘉定区安亭镇文化和体育服务中心。

本文件主要起草人：金燕、崔哲苑、邬倩。

本文件历次版本发布情况为：

——DB31-14/Z 05-2018；

——DB 31114/Z 005—2021；

——本次为第二次修订。

公共文化服务规范 公共图书馆（室）

1 范围

本文件规定了上海市嘉定区域内公共图书馆（室）服务的总则、服务资源、服务效能、服务宣传、服务监督与反馈等。

本文件适用于嘉定区图书馆、镇（街道）图书馆、居（村）图书室、百姓书社、农家书屋、24小时街区智慧图书馆、外来务工人员电子阅览室、我嘉书房、我嘉阅空间等公共图书馆（室）的阅读服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性应用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件。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 10001.1-2023 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.9-2021 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

建标108-2008 公共图书馆建设标准

建标 [2008] 74号 公共图书馆建设用地标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

公共图书馆 public library

由各级人民政府投资兴办、或由社会力量捐资兴办的向社会公众开放的图书馆，是具有文献信息资源收集、整理、存储、传播、研究和服务等功能的公益性公共文化与社会教育设施。

[来源：GB/T 28220-2011，3.1]

3.2

公共图书馆服务 public library service

公共图书馆通过各类资源和自身专业能力满足公众日益增长的对知识、信息及相关文化活动需求的工作。

[来源GB/T 28220-2011，3.2]

3.3

服务效能 service efficiency

投入的各项资源在满足读者和用户需求中体现的能力和效率。

[来源: GB/T 28220-2011, 3.4]

3.4

我嘉书房 home study

以社会化合作模式运营的多功能、自助化的城市公共文化空间。

3.5

我嘉阅空间 home reading

鼓励各街镇、社会力量参与合作建设的覆盖邻里中心、企业、社区、景区等区域的新型公共图书馆延伸服务点。

4 总则

- 4.1 公共图书馆（室）的服务规划应体现公益性、基本性、均等性和便利性。
- 4.2 公共图书馆（室）的设施应免费向公众开放,基本文化服务项目应实行免费服务。
- 4.3 公共图书馆（室）应为青少年、老年人、残疾人等群体提供有针对性的服务。

5 服务资源

5.1 硬件资源

5.1.1 建设布局

5.1.1.1 公共图书馆（室）设置布局应符合建标 [2008] 74 号《公共图书馆建设用地指标》要求，应位于人口集中、交通便利的中心区域，与其他机构合并建设时宜自成一体，并设有独立出入口，方便读者利用。

5.1.1.2 公共图书馆（室）的建筑面积、阅览室使用面积、阅览坐席应符合建标 108-2008《公共图书馆建设标准》规定，本市、本区的基本公共文化服务实施标准要求，并为残障读者的无障碍服务提供必要的服务设施。

5.1.1.3 公共图书馆（室）的总体布局应以读者服务为中心，做到分区明确、布局合理、流线通畅、安全节能、朝向和通风良好。

5.1.2 设备资源

5.1.2.1 区级图书馆应配置读者使用计算机，镇（街道）图书馆、居（村）图书室宜自行配置。

5.1.2.2 应根据自身情况配置阅览座位，区级图书馆不应少于 1000 个，镇（街道）图书馆不应少于 100 个，居（村）图书室不应少于 10 个，我嘉书房不应少于 30 个。

5.2 文献资源

5.2.1 普通文献

5.2.1.1 优化总分馆模式下文献采访策略，发挥总馆统筹职能，以需求为导向，开展个性化文献资源建设。

5.2.1.2 应根据自身情况配置普通文献，区级图书馆不应少于 90 万册，镇（街道）图书馆不应少于 3 万册，居（村）图书室不应少于 1500 册，我嘉书房不应少于 30000 册。

5.2.1.3 应根据自身情况采购普通文献，区级图书馆每年不应少于 6 万册，镇（街道）图书馆不应少于 5000 册。

5.2.2 地方文献

区级图书馆应在区内广泛征集城市、机构、名人的资料、稿件等地方文献，每年应开展不少于 2 次嘉定地方文献展览。镇（街道）图书馆每年应开展不少于 1 场与地方文献宣传相关的活动。

5.2.3 电子文献

馆藏电子文献应包括电子图书、电子期刊、电子文献、视听资料。区级图书馆数字资源本地存储量不应少于 50TB，自建总量不应少于 15TB。镇（街道）图书馆采用互通互联的方式，方便市民查询、使用电子文献。

5.2.4 外文文献

5.2.4.1 区级图书馆应根据读者需求采购外文文献，宜主要采购外文小说集和外文工具书。

5.2.4.2 镇（街道）图书馆、居（村）图书室宜根据读者需求和实际情况采购外文文献。

5.3 人力资源

5.3.1 工作人员应受过专业培训，每年业务培训不应少于 40 学时。

5.3.2 公共图书馆工作人员数量的确定，应以所在区域服务人口数为依据。每服务人口 10000-25000 人应配备 1 名工作人员。

5.3.3 主动向全社会招募志愿者，参与公共图书服务。区级图书馆的活跃志愿者团队不应少于 5 支，活跃志愿者不应少于 200 人。镇（街道）图书馆的活跃志愿者不应少于 10 人。

6 服务效能

6.1 服务能力

6.1.1 开放服务

6.1.1.1 公共图书馆（室）应每天对外免费开放，区级图书馆每周开放时间不应少于 76h，镇（街道）图书馆不应少于 56h，居（村）图书室不应少于 30h，我嘉阅空间不应少于 40h。

6.1.1.2 区级图书馆周六周日均开放，国家法定节假日有开放时间，每周错时或延时开放总时长不少于 10h；镇（街道）图书馆应确保错时开放服务时间不少于总开放时间的四分之一；居（村）图书室每周错时或延时开放总时长不少于 7h。

6.1.2 基本服务

为读者免费提供多语种、多种载体的文献借阅、普通咨询等服务，组织讲座、展览等阅读推广活动，区级图书馆、镇（街道）图书馆及我嘉书房应具备全市通借通还功能。

6.1.3 阅读推广

6.1.3.1 每年开展各类阅读推广活动，区级图书馆不应少于每年 200 场次，镇（街道）图书馆不应少于每年 20 场次，居（村）图书室不应少于每年 2 场次，我嘉书房不应少于每年 20 场次，我嘉阅空间不应少于每年 8 场次。

6.1.3.2 加强线上服务，通过官方微信、官方微博等新媒体运营平台，提供线上服务，推进开展数字阅读、数字讲座、数字展览、书目导读等形式的阅读推广活动。

6.1.4 特色服务

6.1.4.1 延伸服务

6.1.4.1.1 区级图书馆应按自身的服务能级，开展面向街镇、居委、村的延伸服务，包括 24 小时街区智慧图书馆、百姓书社、农家书屋、外来务工人员电子阅览室及我嘉书房、我嘉阅空间。

6.1.4.1.2 区级图书馆每年为农家书屋补充更新图书不少于 60 种。为百姓书社更新藏书不应少于 2 次，每次送书不应少于 300 册。

6.1.4.1.3 镇（街道）图书馆应对 24 小时街区智慧图书馆进行日常维护及图书更换，对外来务工人员电子阅览室进行人员管理和资源配送。

6.1.4.2 数字化服务

6.1.4.2.1 应利用文旅嘉定云网上书房、图书馆官方网站、官方微信等信息技术手段和载体开展网上书目检索、参考咨询、文献提供等远程网络信息服务。

6.1.4.2.2 应充分运用 5G、大数据、人工智能、区块链等信息技术，加强与教育、旅游、商业等行业深度合作，促进文教结合、文旅商融合发展。

6.1.4.3 信息服务

6.1.4.3.1 应利用资料查询、信息检索等方法为个人、企事业单位及政府部门提供多样化的普通参考咨询服务，包括现场咨询、电话咨询、信件咨询、传真咨询、电子邮件咨询、网络咨询及短信咨询等，以及有针对性的专业性咨询服务，包括专题咨询、立法与决策咨询服务。

6.1.4.3.2 应围绕城市发展需要，梳理现有的地方人文历史资源，深挖本土人文内涵，形成专题文献，传承历史文脉。

6.1.4.4 总分馆服务

6.1.4.4.1 完善公共图书馆总分馆服务体系，形成统一的标识系统、管理平台、资源配置、服务标准和人员管理。

6.1.4.4.2 完善我嘉书房、百姓书社和农家书屋等延伸服务点的书刊配送，提高纸本图书入藏量，保持科学的复本量。

6.2 服务效能

6.2.1 文献编目实效

报纸、阅览期刊到馆当天应上架服务，外借期刊到馆5个工作日内应上架服务，图书到馆15个工作日内应上架服务。

6.2.2 图书加工整理与排架

书标、加工给号（如登录号、条码号）和馆藏章应规范、统一、整齐、美观。开、闭架图书应按《中国图书馆分类法》至少落实到第三级。区级图书馆应每2h进行1次巡视查架，排架错架率应不大于2%；镇（街道）图书馆每天应进行2次巡视查架，排架错架率应不大于5%。

6.2.3 馆藏外借量

馆藏外借量以外借文献册数计。区级图书馆年外借量应不少于100万册次，镇（街道）图书馆应不少于8万册次。

6.2.4 数字资源服务量

馆藏数字资源服务量应由数据库检索量、全文下载量组成。区级图书馆每年数字文献下载量应不小于文献外借量的6%，可远程访问的数字资源不小于总量的80%。

6.2.5 文献提供响应时间

6.2.5.1 对于馆藏中存在的文献，提供响应时间应以读者递交调阅单到读者获取文献的间隔时间计，时间应不大于30min，古籍等特藏文献只可在馆内阅览。

6.2.5.2 对于馆藏中不存在的文献，提供响应时间应以收到读者文献请求至回复读者的间隔时间计，区级图书馆、镇（街道）图书馆应在读者提交文献请求后的10个工作日内为读者答复图书信息。

6.2.6 参考咨询响应时间

6.2.6.1 对于普通参考咨询，响应时间应以收到读者咨询提问至回复读者的间隔时间计。现场、电话、网络咨询服务应在服务时间内当即回复读者，其他方式咨询服务的响应时间应不超过2个工作日。

6.2.6.2 对于专业性咨询服务，包括专题咨询、立法与决策咨询，响应时间应以收到读者咨询提问至回复读者间的时间计。响应时间应不超过实际情况所需时间。

7 服务宣传

7.1 服务标识

7.1.1 方位区域标识

公共图书馆（室）导引标识系统应使用标准化的文字和图形建立，公共信息标识应符合国家标准GB/T 10001.1-2023的相关要求，可采用双语或多语言对照。

7.1.2 文献排架标识

公共图书馆（室）应在阅览区和书库设置文献排架标识。

7.1.3 无障碍标识

在盲道、无障碍电梯、无障碍厕位、无障碍扶手等区域应设置无障碍设施的专用标志。设置标志应符合GB/T 10001.9-2021的相关要求。

7.2 服务告示

7.2.1 告示内容

7.2.1.1 区级图书馆、镇（街道）图书馆的服务项目、服务内容、服务时间、区域功能、活动预告、新书推荐、读者须知、服务规则、服务承诺应在馆内外醒目位置以及相应网站向读者公示，其他服务政策和各类服务信息均应通过图书馆官方网站、官方微信、官方微博、公告等方式告知读者，方便读者查询。

7.2.1.2 居（村）图书室的服务项目、服务内容、服务时间、读者须知应在室内外醒目位置向读者公示。

7.2.2 闭馆告示

因故需暂时闭馆，须向上级管理部门报告并取得同意后，提前7天向读者公告。如遇公共安全等突发事件需临时闭馆或关闭部分区域、暂停部分服务、限制开放时间或入馆人数的，应及时向读者公告。

7.2.3 馆藏揭示

7.2.3.1 区级图书馆、镇（街道）图书馆应借助计算机管理与书目检索系统，将普通文献馆藏（包括入藏图书（含古籍）、期刊和报纸、小册子、手稿，以及微缩制品、录像带、录音带、光盘等视听资料）的目录（包括题名、作者、主题等）提供给读者。

7.2.3.2 通过官方网站、官方微博、官方微信等渠道向读者推介馆藏文献。

7.2.4 活动推广

通过媒体宣传、网站公示、宣传资料发放、宣传栏公告等方法邀请、吸引读者参与和互动。

8 服务监督与反馈

8.1 监督途径和方法

应在公共图书馆（室）的明显位置设置意见箱，公开监督电话，开设网上投诉通道。在3个工作日内处理读者的意见或投诉并回复整改意见。

8.2 读者满意度调查

8.2.1 区级图书馆、镇（街道）图书馆每年应进行1次读者满意度调查，读者满意率不应小于90%。居（村）图书室的读者满意度调查应由镇（街道）图书馆进行抽查。调查可自行进行或委托相关机构向馆内读者随机发放读者满意度调查表。调查表发放数量不应少于100份，回收率不应低于80%。

8.2.2 应分析回收的读者满意度调查表，提出薄弱环节的整改意见。调查数据应系统整理，建档保存。

嘉定区标准化指导性技术文件

DB 31114/Z 006—2025

代替 DB 31114/Z 006-2021

综合性文化服务中心布局建设要求

2025-01-23 发布

2025-02-12 实施

上海市嘉定区人民政府 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 管理部门	1
5 布局设置	1
5.1 布局原则	1
5.2 设置要求	1
6 建设要求	2
6.1 社区文化活动中心	2
6.2 社区文化活动中心分中心	2
6.3 居（村）综合文化活动室	2
6.4 其它要求	2

前 言

本文件按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替DB 31114/Z 006-2021《综合性文化服务中心布局建设要求》，与DB 31114/Z 006-2021相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 删除了“管理部门”中，行业主管部门的具体指向单位“嘉定区文化和旅游局”；
- b) 增加了“社区文化活动中心”中，公益性服务面积、免费服务项目的要求（见 5.2.1）；
- c) 更改了“社区文化活动中心分中心”中，增设分中心的必要性（见 5.2.2）；
- d) 删除了“居（村）综合文化活动室”中，对居活动室、村活动室的设施设备相关要求，增加了居（村）活动室相关要求（见 6.3，2021 版 6.3.1、6.3.2）。

本文件由上海市嘉定区文化和旅游局提出并组织实施，嘉定区标准化工作联席会议归口管理。

本文件起草单位：上海市嘉定区文化和旅游局、上海市嘉定区马陆镇文化体育服务中心、上海市嘉定区安亭镇文化体育服务中心、上海市嘉定区南翔镇文化体育服务中心。

本文件主要起草人：金燕、陶雪飞、邬倩。

本文件历次版本发布情况为：

——DB31-14/Z 06-2018，

——DB 31114/Z 006—2021；

——本次为第二次修订。

综合性文化服务中心布局建设要求

1 范围

本文件规定了嘉定区街镇社区文化活动中心、街镇社区文化活动中心分中心、居（村）综合文化活动室及其它延伸服务点的管理部门、布局设置和建设要求。

本文件适用于嘉定区综合性文化服务中心的布局建设。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

基本管理单元 basic administrative unit

在城市化区域集中连片、边界范围相对清晰、人口达到一定规模、管理服务相对自成系统的城市人口聚集区域，承载和配置城市基本公共服务、基层社会管理的非行政层级基本单元。

3.2

延伸服务点 extended-service area

由政府设在街镇社区文化活动中心、街镇社区文化活动中心分中心或居（村）综合文化活动室以外设立的，提供图书服务、艺术博览或群文活动等公共文化服务的场所或设备。

4 管理部门

综合性文化服务中心的行业主管部门，应负责组织制定发展规划、建设标准、运行规范，对综合性文化服务中心建设管理方案进行审核和评估，对综合性文化服务中心的运行管理实施监督。

5 布局设置

5.1 布局原则

应根据区域特点合理布局，设施选址应当符合人口集中、交通便利的原则。

5.2 设置要求

5.2.1 社区文化活动中心

社区文化活动中应达到每个街镇至少设置1个，且公益性服务面积应不低于3500m²，免费服务项目应不低于7个。

5.2.2 社区文化活动中心分中心

5.2.2.1 常住人口超过 20 万人的街镇，可增设 1 个以上社区文化活动中心分中心。

5.2.2.2 人口数量较多的基本管理单元所在区域，应优先设置社区文化活动中心分中心。

5.2.3 居（村）综合文化活动室

5.2.3.1 每个实际运行的社区或行政村，应至少设置 1 个综合文化活动室。

5.2.3.2 行政面积超过 5 平方公里或常住人口超过 2 万的大型社区或行政村，可增设 1 个以上综合文化活动室。

5.2.4 延伸服务点

延伸服务点的设置应以服务均等、高效便民为原则，应在核心商业区、大型社区、公共文化服务空白区域设置延伸服务点。

6 建设要求

6.1 社区文化活动中心

6.1.1 建筑面积不低于 4500 m²，使用面积不低于 3500 m²，其中，向公众开放用于公共文化服务的面积应不少于使用面积的 90%。

6.1.2 应根据实际情况配置室外活动广场。

6.2 社区文化活动中心分中心

6.2.1 建筑面积和使用面积应根据实际需求确定，向公众开放用于公共文化服务的面积应不少于使用面积的 90%。

6.2.2 应根据实际情况配置室外活动广场。

6.3 居（村）综合文化活动室

活动室总服务面积应不低于200m²，有室外广场的应配置照明灯光和外接电源。

6.4 其它要求

6.4.1 综合性文化服务中心应配备无障碍设施，室外建有进出坡道，公厕内应配置无障碍卫生设备。

6.4.2 多层建筑室内应配有电梯，无法安装电梯的，应将针对老、幼、残障人群的主要服务项目安排在建筑底层。

嘉定区标准化指导性技术文件

DB 31114/Z 007—2025

代替 DB 31114/Z 007-2021

居（村）综合文化活动室服务及管理规范

2025-01-23 发布

2025-02-12 实施

上海市嘉定区人民政府 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 服务对象	1
5 服务内容	1
5.1 硬件服务	1
5.2 内容服务	1
6 服务要求	2
6.1 服务时间	2
6.2 设施设备	2
6.3 人员配备	2
6.4 活动提供	2
7 管理要求	3
7.1 人员管理	3
7.2 环境管理	3
7.3 标识管理	3

前 言

本文件按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替DB 31114/Z 007-2021《居(村)综合文化活动室服务及管理规范》，与DB 31114/Z 007-2021相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 更改了“文艺演出”中，提供文艺演出服务的要求（见 5.2.2）；
- b) 更改了“陈列展览”中，陈列展览类别（见 5.2.4）；
- c) 更改了“服务时间”中，对累计开放时长和错时延时服务时长的要求，明确关闭活动室需报备部门（见 6.1.1、6.1.2）；
- d) 删除了“设施设备”中，对居、村活动室的建设要求（见 2021 版的 6.2.1、6.2.2）；
- e) 更改了“设施设备”，增加了活动室可共享、多用途的功能要求，删除了对配备图书室的面积要求（见 6.2.1）；
- f) 增加了“人员配备”中，对工作人员培训时间具体要求（见 6.3.2）；
- g) 增加了“标识管理”中，对活动室各功能室、活动室外部或建筑物附近的标识管理要求（见 7.3.1、7.3.2）；
- h) 更改了“标识管理”中，对服务信息公开的要求（见 7.3.3）。

本文件由上海市嘉定区文化和旅游局提出并组织实施，嘉定区标准化工作联席会议归口管理。

本文件起草单位：上海市嘉定区文化旅游局、上海市嘉定区马陆镇文化体育服务中心、上海市嘉定区安亭镇文化体育服务中心、上海市嘉定区南翔镇文化体育服务中心。

本文件主要起草人：金燕、陶雪飞、邬倩。

本文件历次版本发布情况为：

——DB31-14/Z 07-2018；

——DB 31114/Z 007—2021；

——本次为第二次修订。

居（村）综合文化活动室服务及管理规范

1 范围

本文件规定了嘉定区居（村）综合文化活动室（以下简称活动室）的服务对象、服务内容、服务要求和管理要求等。

本文件适用于活动室的服务和管理。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

居（村）综合文化活动室 *cultural activity center of community (village)*

由居委或村委在居（村）民区内设立的，向市民提供公共文化服务的基层公共文化服务空间。

4 服务对象

服务对象应为全体市民。应根据未成年人、老年人、残疾人和流动人口等群体的特点与需求，提供相应的公共文化服务。

5 服务内容

5.1 硬件服务

5.1.1 活动场地使用服务

应向市民免费开放活动室，提供开展文化活动的场地使用服务。

5.1.2 无线网络

应向市民提供免费的无线网络服务。

5.2 内容服务

5.2.1 阅读服务

应向市民提供图书、期刊和报纸的外借、阅览及阅读推广服务。

5.2.2 文艺演出

宜向市民提供歌唱、舞蹈、曲艺、戏曲、综艺等文艺演出服务。

5.2.3 培训讲座

应向市民提供科学艺术普及、普法教育、健康宣教等培训讲座服务。

5.2.4 陈列展览

应向市民提供手作、文创、老物件，以及书法、绘画、摄影等陈列展览服务。

5.2.5 数字电影

有农村电影放映设施的活动室应向市民提供数字电影观赏服务。

6 服务要求

6.1 服务时间

6.1.1 活动室应每日开放，每周累计开放时间不少于 30h，其中每周错时延时服务时间（指服务时间避开国家规定的正常工作时段，从而为市民在非工作时间提供服务的工作方式）应不少于 7h。

6.1.2 因故需暂时关闭活动室时，应征得居委会、村委会同意，向所在街镇文化业务部门报备，并提前 1 周公告。

6.1.3 遇公共安全等突发事件需临时关闭时，应及时告知公众。

6.2 设施设备

6.2.1 活动室功能可共享、多用途，其中：应配备图书室，且图书数量应不少于 1500 册，报纸应不少于 10 种，杂志应不少于 15 种，座位数量应不少于 10 座。

6.2.2 活动室应配备无障碍设施，室外应建有进出坡道，公厕内应配置无障碍卫生设备。

6.2.3 多层建筑内的活动室应配有电梯，无法安装电梯的，应将主要服务项目安排在建筑底层。

6.2.4 活动室应根据功能配备桌椅、音响、投影等设施设备。

6.2.5 活动室应环境整洁，配备必要的空调、饮水、药箱、卫生消毒物品等便民设备。

6.3 人员配备

6.3.1 活动室应配置专职工作人员不少于 1 名，规模较大或有实际需求的可通过聘用文化指导员、招募社区志愿者等方式配备充足的工作人员。

6.3.2 活动室工作人员每人每年参加集中培训时间总计应不少于 5 天。

6.4 活动提供

6.4.1 活动室每年开展的文艺演出或培训讲座，总数应不少于 5 场。

6.4.2 有农村电影放映设施的活动室每月放映的电影应不少于 2 场。

7 管理要求

7.1 人员管理

- 7.1.1 工作人员应着装整洁得体，挂名牌、工号牌上岗。
- 7.1.2 与市民交流时应文明用语，服务热情。
- 7.1.3 应维持公共活动场所秩序，因故暂离时，应设立提示牌或由其他工作人员替岗。

7.2 环境管理

- 7.2.1 应适时开启门窗，保证室内空气流通。
- 7.2.2 在活动室开放和关闭前，应做好桌椅等设施设备的检查、整理及卫生清洁工作。

7.3 标识管理

- 7.3.1 活动室各功能室应有统一格式的标牌和文化 LOGO，标记功能室的功能和开放时间安排。
 - 7.3.2 综合文化活动室所在建筑的外部或建筑物附近，应设置醒目引导牌或引导图示，建筑内部应设置活动室分布指引图及应急通道的指引牌。
 - 7.3.3 应及时公示和更新免费项目、开放时间、每月活动预告等服务信息。
-

嘉定区标准化指导性技术文件

DB 31114/Z 009—2025

代替 DB 31114/Z 009-2021

网格协调机制

2025-01-23 发布

2025-02-12 实施

上海市嘉定区人民政府 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 工作要求	1
4.1 常态协调机制	1
4.2 专项协调机制	1
4.3 现场协调机制	1
附录 A （规范性） 常态协调例会会议记录	3
附录 B （规范性） 联合整治行动申请表	4
附录 C （规范性） 联合整治情况汇总表	6

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

DB31114/Z 009—2025《网格协调机制》与DB31114/Z 010—2025《网格参勤工作规范》共同构成支撑网格管理制度的基础性标准体系。

本文件代替DB31114/Z 009—2021《全勤网格协调机制》，与DB31114/Z 009—2021相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 调整文件名为《网格协调机制》；
- b) 调整范围，删除了“嘉定区”；
- c) 调整常态协调机制，将“街镇城市运行管理中心（街镇城运中心）牵头召开每周协调工作例会”修改为“街镇城市运行管理中心（街镇城运中心）指导片区网格召开每周工作例会”；
- d) 调整专项协调机制，将“街镇城运中心负责召集相关职能部门”修改为“街镇城运中心指导片区网格召集相关职能部门”。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由嘉定区城市运行管理中心提出并组织实施，嘉定区标准化工作联席会议归口管理。

本文件起草单位：上海市嘉定区城市运行管理中心、工业区城市运行管理中心。

本文件主要起草人：李坚、张夷、石春燕、张一民、孙则邢。

本文件历次版本发布情况为：

- DB31-14/Z 09-2018；
- DB 31114/Z 009—2021；
- 本次为第二次修订。

网格协调机制

1 范围

本文件规定了城市运行管理协调机制的工作要求等内容。

本文件适用于城市运行管理的协调机制。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性应用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件。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。

DB 31114/Z 010—2025 网格参勤工作规范

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 工作要求

4.1 常态协调机制

4.1.1 街镇城市运行管理中心（街镇城运中心）指导片区网格召开每周工作例会，跟进上周协调处置工作推进情况及成效，部署本周推进目标及工作计划，并做好会议记录（见附录 A）。

4.1.2 督促相关职能部门对已经发现的问题进行快速处置。

4.1.3 协调解决一个部门难以处置的城市管理重点、难点、热点问题。

4.1.4 研究落实多部门协同处置的措施，开展协同治理。

4.2 专项协调机制

4.2.1 主体责任部门对需要其他部门配合执法的问题，应填写《联合整治行动申请表》（见附录 B），由主体责任部门提出启动专项整治，拟定整治方案并负责整治后续工作。

4.2.2 街镇城运中心指导片区网格召集相关职能部门按照 DB31114/Z 010-2025 网格参勤工作规范的要求开展专项协调，组织辅助综合执法队伍配合参与整治。

4.2.3 在专项整治结束后，主体责任部门应填写《联合整治情况汇总表》（见附录 C），总结整治经验，对突出问题未得到有效解决的要重新开展专项整治行动，并将最终整治结果上报街镇城运中心。

4.3 现场协调机制

4.3.1 对于城市综合管理重点突出问题，街镇城运中心信息指挥员应首先通过电话、电台协调指挥相关部门到达现场，并保持与现场处置部门人员的沟通，及时了解现场的情况。

4.3.2 针对一时难以确定责任主体的问题，街镇城运中心的指挥协调管理人员可商定并指定相关部门现场协调、处置。

附 录 A
(规范性)
常态协调例会会议记录

A.1 常态协调例会会议记录表单样张（见表A.1）。

表 A.1 常态协调例会会议记录

会议主题	
时 间	
地 点	
出席部门及人员	
会议记录	(不够附页)
上周例会 研究推进 目标及成果	

附 录 B
(规范性)
联合整治行动申请表

B.1 联合整治行动申请表表单样张 (见表B.1)。

表 B.1 联合整治行动申请表

申请单位		申请时间	
联系人		联系电话	
整治内容			
整治时间	年 月 日上(下)午 时		
现场指挥 单位		负责人	
参与单位 及人数 (仅供参考, 根据各 街镇实际情况列出 参与单位)	<input type="checkbox"/> 市场监管所 人; <input type="checkbox"/> 城管中队 人; <input type="checkbox"/> 派出所 人; <input type="checkbox"/> 交警中队 人; <input type="checkbox"/> 安监所 人; <input type="checkbox"/> 房管办 人; <input type="checkbox"/> 电信分局 人; <input type="checkbox"/> 土地所 人; <input type="checkbox"/> 综治办 人; <input type="checkbox"/> 文广中心 人; <input type="checkbox"/> 司法所 人; <input type="checkbox"/> 水务所 人; <input type="checkbox"/> 市政科 人; <input type="checkbox"/> 工程科 人; <input type="checkbox"/> 环保办 人; <input type="checkbox"/> 社区科 人; <input type="checkbox"/> 社发部综合科 人; <input type="checkbox"/> 供电站 人; <input type="checkbox"/> 农村社管办 人; <input type="checkbox"/> 城运中心 人; <input type="checkbox"/> 联动队伍 人; <input type="checkbox"/> 工人 人; 其他		

<p>车辆及设备</p>	<p><input type="checkbox"/>皮车辆； <input type="checkbox"/>卡车辆； <input type="checkbox"/>面包车辆； <input type="checkbox"/>挖机台； <input type="checkbox"/>铲车台； <input type="checkbox"/>推土机台； 其他：</p>
<p>申请单位 领导意见</p>	<p>签字： 年 月 日</p>
<p>镇（街道）城运中心 领导意见</p>	<p>签字： 年 月 日</p>
<p>镇（街道） 分管领导意见</p>	<p>签字： 年 月 日</p>
<p>注 1：牵头单位须制定相应的整治方案，经领导审批后由镇（街道）城运中心协调实施； 注 2：整治时间须与镇（街道）城运中心事先协调确定，以免引起工作时间冲突。</p>	

附录 C
(规范性)
联合整治情况汇总表

C.1 联合整治情况汇总表表单样张 (见表C.1)。

表 C.1 联合整治情况汇总表

申请单位		负责人	
整治时间			
整治内容			
整治成果			
整治前照片			
整治后照片			
注：本表由申请单位在联合整治结束后，如实填写并报送至镇（街道）城运中心。			

嘉定区标准化指导性技术文件

DB 31114/Z 010—2025

代替 DB 31114/Z 010-2021

网格参勤工作规范

2025-01-23 发布

2025-02-12 实施

上海市嘉定区人民政府 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 要求	1
4.1 总体要求	1
4.2 职能部门	1

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

DB31114/Z 009—2025《网格协调机制》与DB31114/Z 010—2025《网格参勤工作规范》共同构成支撑网格管理制度的基础性标准体系。

本文件代替DB31114/Z 010—2021《全勤网格参勤工作规范》，与DB31114/Z 010—2021相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 调整1文件名为《网格参勤工作规范》；
- b) 调整2将行文中“联勤队员”修改为“城运队员”；
- c) 调整3将行文中“城管中队”修改为“综合行政执法队（城管中队）”；
- d) 调整4范围，删除了“嘉定区”；
- e) 调整5术语和定义，删除了术语和定义；
- f) 调整6要求，在总体要求中，删除了“4+16+X”“常态参勤”“动态参勤”的相关表述；
- g) 调整7要求，将常态参勤和动态参勤合并为了职能部门，将“动态参勤部门”调整为“除公安、城管执法、市场监管外的其他部门”；
- h) 调整8要求，在职能部门中，将3处“以DB 31114/Z 008—2021 网格化事（部）分类管理规范规定的城市综合管理工作内容”调整为“针对城市综合管理内容”；
- i) 调整9要求，在职能部门-公安部门中，将“台账记录”调整为“会议工作记录”；
- j) 调整10要求，在职能部门-城管执法部门中，将“每个村居（单元）网格配置1-2名城管执法人员。在人员配备不到位的情况下，各街镇综合行政执法队（城管中队）可结合各自实际，按照‘一对多’的方法进行安排，每2名执法人员对应负责1-3个村居（单元）网格”调整为“各街镇综合行政执法队（城管中队）结合各自实际，根据工作需求，安排执法人员下沉网格，确保每个网格有人员能及时响应”；
- k) 调整11要求，在职能部门-市场监管部门中，将“各街镇市场监管所结合各自实际，安排执法人员下沉网格，确保每个网格有人员能及时响应”调整为“各街镇市场监管所结合各自实际，根据工作需求，安排执法人员下沉网格，确保每个网格有人员能及时响应”；
- l) 调整12要求，在职能部门-城管执法部门中，将“各街镇综合行政执法队（城管中队）参加街镇城运中心牵头的每周协调工作例会”调整为“各街镇综合行政执法队（城管中队）参加片区网格召开的每周工作例会”；
- m) 调整13要求，在职能部门-市场监管部门中，将“各街镇市场监管所参加街镇城运中心牵头的每周协调工作例会”调整为“各街镇市场监管所参加片区网格召开的每周工作例会”；

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由嘉定区城市运行管理中心提出并组织实施，嘉定区标准化工作联席会议归口管理。

本文件起草单位：上海市嘉定区城市运行管理中心、工业区城市运行管理中心。

本文件主要起草人：李坚、张夷、石春燕、张一民、孙则邢。

本文件历次版本发布情况为：

——DB31-14/Z 10-2018；

——DB 31114/Z 010—2021；

——本次为第二次修订。

网格参勤工作规范

1 范围

本文件规定了城市运行管理的总体要求和参勤机制等内容。
本文件适用于城市运行管理网格参勤工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

DB 31114/Z 009-2025 网格协调机制

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 要求

4.1 总体要求

4.1.1 进一步明确街镇城运中心的定位，切实发挥街镇城市运行管理中心（镇城运中心）的统筹协调作用，加强基层联勤联动。

4.1.2 加强与公安、城管、市场监管的对接，切实落实推动执法人员深入网格工作。

4.1.3 加强与综治、民政、司法、人社、规划资源、生态环境、建设、交通、农业、水务、文化、卫生、应急管理、体育、绿容、房管等部门的衔接，安排城运队员与各部门执法人员每周不定期开展巡防工作。

4.1.4 做好人员和资源配置，配合相关单位执法。

4.2 职能部门

4.2.1 公安部门

4.2.1.1 街镇城运中心应将确定好时间和地域范围的联勤联动专项行动提前3个工作日告知公安派出所综合指挥室。

4.2.1.2 派出所与街镇城运中心要建立每周例会制度。

4.2.1.3 通过建章立制完善会议工作记录，实现业务和勤务等相关内容的互通。

4.2.1.4 分局配合区域运中心做好城运队员涉及公安业务的事部件处置培训。

4.2.1.5 各街镇派出所参勤人员要在网格内，针对城市综合管理内容专职开展巡防、巡管工作。

4.2.1.6 各街镇派出所在日常执法中遇到需要其他职能部门配合执法的问题，应填写《联合整治行动申请表》（见 DB 31114/Z 009-2025 网格协调机制规范 附录 B）提交街镇城运中心，由街镇城运中心负责召集相关职能部门开展专项协调，组织辅助综合执法队伍配合参与整治。

4.2.2 城管执法部门

4.2.2.1 各街镇综合行政执法队（城管中队）结合各自实际，根据工作需求，安排执法人员下沉网格，确保每个网格有人员能及时响应。

4.2.2.2 各街镇综合行政执法队（城管中队）参勤人员要在网格内，针对城市综合管理内容专职开展巡防、巡管工作。

4.2.2.3 各街镇综合行政执法队（城管中队）参加片区网格召开的每周工作例会，协调解决单个部门难以处置的城市管理重点、难点、热点问题，开展协同治理。

4.2.2.4 各街镇综合行政执法队（城管中队）在日常执法中遇到需要其他职能部门配合执法的问题，应填写《联合整治行动申请表》（见 DB 31114/Z 009-2025 网格协调机制规范 附录 B）提交街镇城运中心，由街镇城运中心负责召集相关职能部门开展专项协调，组织辅助综合执法队伍配合参与整治。

4.2.2.5 参勤人员接受街镇综合行政执法队（城管中队）和街镇城运中心双重指挥调度。

4.2.3 市场监管部门

4.2.3.1 各街镇市场监管所结合各自实际，根据工作需求，安排执法人员下沉网格，确保每个网格有人员能及时响应。

4.2.3.2 各街镇市场监管所参勤人员要在网格内，针对城市综合管理内容专职开展巡防、巡管工作。

4.2.3.3 各街镇市场监管所参加片区网格召开的每周工作例会，协调解决单个部门难以处置的城市管理重点、难点、热点问题，开展协同治理。

4.2.3.4 各街镇市场监管所在日常执法中遇到需要其他职能部门配合执法的问题，应填写《联合整治行动申请表》（见 DB 31114/Z 009-2025 网格协调机制规范 附录 B）提交街镇城运中心，由街镇城运中心负责召集相关职能部门开展专项协调，组织辅助综合执法队伍配合参与整治。

4.2.3.5 参勤人员接受街镇市场监管所和街镇城运中心双重指挥调度。

4.2.4 其他部门

4.2.4.1 除公安、城管执法、市场监管外的其他部门每周 1-2 次参与对应辖区的网格巡防巡管。

4.2.4.2 除公安、城管执法、市场监管外的其他部门确定专人（一般为负责人或分管负责人）与街镇城运中心做好对接，定期沟通工作情况，协商解决突出问题。

4.2.4.3 除公安、城管执法、市场监管外的其他部门在参勤过程中，应坚持依法行政、规范执法，并与相关职能部门及城运队员加强配合，通力协作。

嘉定区标准化指导性技术文件

DB 31114/Z 017—2025

代替 DB 31114/Z 017—2021

助残公益服务项目管理与评价

2025-01-23 发布

2025-02-12 实施

上海市嘉定区人民政府 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 一般要求	1
5 管理与评价依据	1
5.1 项目团队	1
5.2 项目实施	2
5.3 资金管理	4
5.4 项目效能	5
附录 A（规范性）项目管理与评价因子赋值及其说明	6
参考文献	10

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由上海市嘉定区残疾人联合会提出并组织实施，嘉定区标准化工作联席会议归口管理。

本文件起草单位：上海市嘉定区残疾人联合会。

本文件主要起草人：徐金凤、金芳、钱洁、姜国琴、周正权、彭典贵、孙鸿平、付晓萍、陆飞杰、张晓艳。

本文件历次版本发布情况为：

——DB 31114/Z 017—2021

——本次为第一次修订。

助残公益服务项目管理与评价

1 范围

本文件规定了嘉定区实施助残公益服务项目管理与评价的一般要求、管理及其评价依据等要求。

本文件适用于上海市嘉定区助残公益服务项目的管理和绩效评价。

注：在不引起混淆的情况下，本文件中的“助残公益服务项目”简称为“项目”。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社会化助残 socialized services for the disabled

专业社会工作人员或志愿者在政府、社会力量的资助和扶持下，遵循社会工作专业价值理念，采取“社会工作”的方式满足残疾人多样化、个性化、类别化服务需求，以促进残疾人社会融入。

4 一般要求

4.1 上海市嘉定区残疾人联合会宜作为牵头单位，负责组织专家或委托第三方评估机构，形成综合性评价团队，开展助残公益服务项目管理与评价工作。

4.2 项目管理与评价要求由项目团队、项目实施、资金管理、项目效能 4 类指标共 19 个因子组成，总分 100 分，评价因子及对应的权重值见表 1，各评价因子赋值说明见附录 A。

表 1 项目管理与评价要求各因子权重值

评价项目	项目团队 (10分)	项目实施 (26分)	资金管理 (26分)	项目效能 (38分)
评价因子	人员配置 (2分) 工作人员管理 (6分) 志愿者管理 (2分)	进度管理 (10分) 专业服务管理 (5分) 资源动员 (3分) 沟通与信息上报 (2分) 流程管理 (2分) 档案管理 (2分) 安全管理 (2分)	预算执行率 (6分) 项目支出合规性 (5分) 项目支出合理性 (5分) 预算管理 (5分) 财务管理 (5分)	产出目标 (10分) 质量目标 (10分) 效果目标 (10分) 影响目标 (8分)

5 管理与评价依据

5.1 项目团队

5.1.1 人员配置

- 5.1.1.1 项目团队人员配置数量应与项目投标方案保持一致。
- 5.1.1.2 配置符合项目服务需求、资质齐全的项目人员，人员配置数量应与项目要求相适应。
- 5.1.1.3 配置项目团队的管理者，管理者应具备组织、招募和项目管理能力。
- 5.1.1.4 配置能够为项目工作人员（包括项目管理人员、项目执行人员、专兼职财务人员及其他专业技术人员等）或志愿者提供培训的培训人员。
- 5.1.1.5 区、街镇残疾人工作主管部门应加强与助残服务机构合作，对项目全程跟进，发挥组织、协调、监管等作用。

5.1.2 工作人员管理

- 5.1.2.1 建立健全项目人员管理制度并严格遵守执行。
- 5.1.2.2 项目团队应按有关规定与聘用要求，与助残工作专兼职人员签订劳动合同或服务协议。
- 5.1.2.3 工作人员应接受上岗前培训，熟悉并一定程度掌握项目相关的知识、内容、流程、目标。若项目标书有特定培训要求，工作人员应参加相应的培训活动。
- 5.1.2.4 项目团队应明确工作人员分工、划定岗位职责范围，使项目各环节有效衔接，提高工作效能。
- 5.1.2.5 承接项目的专业机构应提交具备承接项目资质的证明材料（包括机构概况、年度财务报表、规范化评估等级证书等）。

5.1.3 志愿者管理

- 5.1.3.1 根据项目性质确定招募志愿者的要求。
- 5.1.3.2 助残公益服务志愿者要定期参加能力培训和工作例会，由项目团队负责监督和指导，并记录归档。
- 5.1.3.3 志愿者的年度服务时间和年度接受各类项目培训应达标。

5.2 项目实施

5.2.1 进度管理

- 5.2.1.1 按照项目标书的要求对项目任务进行分解，并制定项目进度表。
- 5.2.1.2 按照项目规定的受益对象划定目标人群范围。
- 5.2.1.3 按照项目要求明确服务内容。
- 5.2.1.4 按照项目要求提供符合行业技术规范的服务方法。
- 5.2.1.5 按照项目任务确定服务范围，且服务范围不应少于标书中所规定的相关列项。
- 5.2.1.6 按照项目进度表有计划、有步骤地推进项目实施运行，确保项目各项工作不拖拉、不滞后，项目进度应与项目标书和项目进度表保持一致。

5.2.2 专业服务管理

- 5.2.2.1 根据项目立项的宗旨和标书设定的目标，在项目启动前开展需求调研、优化项目实施方案，建立所属专业（如社会工作、心理学、特殊教育、康复医学、企业管理等）的技术服务团队。
- 5.2.2.2 制定明确的项目技术服务流程和服务方法，并严格执行。
- 5.2.2.3 在项目实施过程中体现专业方法，服务全程应保持热情、耐心、友好、尊重、包容、接纳的服务态度，恪守所属专业伦理和职业规范，注重对残疾人的隐私保护。

5.2.2.4 针对项目目标人群范围内的六类残疾（视力残疾、听力残疾、言语残疾、肢体残疾、智力残疾、精神残疾）人提供相应的专业服务，确保服务质量。若服务方案需要调整，应提前一个月与需求方进行对接。

5.2.2.5 提高服务对象满意度，发生有效投诉后及时处理，做到处置及时率达 100%。

5.2.3 资源动员

5.2.3.1 区、街镇残疾人工作主管部门根据本区实际，利用报纸、电视、广播、互联网、宣传栏等多种形式对服务对象开展项目知识宣传和引导。

5.2.3.2 对相关领域专家进行宣传动员，发挥其专业优势，提高项目专业服务水平。

5.2.3.3 主动与政府部门沟通，寻求行政、政令支持，提高项目运行成效。

5.2.3.4 加强与企事业单位的沟通，使项目运行得到更广泛的支持与帮助。

5.2.3.5 对社会公众开展宣传动员，做好志愿者招募工作，提高整个群体对项目知识的知晓率及公众参与率。

5.2.4 沟通与信息上报

5.2.4.1 在项目执行过程中，加强与需求方（区、街镇残疾人工作主管部门）的汇报沟通，做到项目实施情况上知下晓、信息畅通，维持合力，及时解决出现的问题，确保项目良好运行。

5.2.4.2 定期收集和整理与项目活动相关的各类资料（文字、图片、视频、音频等），撰写并上报项目活动通讯，全年收录到“一网一台一微一刊”的篇数不少于 3 篇，上半年不少于 1 篇。

注：“一网”指嘉定区残联频道，“一台”指嘉定区残疾人广播电台，“一微”指嘉定残联微信工作平台，“一刊”指《嘉定残联人》。

5.2.4.3 做好项目信息数据的统计、汇总、分析，并定期上报。

5.2.4.4 做好项目信息数据的质量控制，确保信息数据真实、准确。

5.2.5 流程管理

5.2.5.1 加强项目的组织管理及统筹安排。

5.2.5.2 开展项目前，制定相应的活动方案，拟定活动通知并发放到位。

5.2.5.3 项目现场实行实名签到制，参与者应如实填写签到册。

5.2.5.4 项目结束后，及时整理活动相关记录，撰写并发布通讯报道或微信推文。新闻内容应具有正确的舆论和意识形态导向。

5.2.5.5 项目结束后，对项目的开展、执行情况进行客观评价（可实行第三方评价），并有自评（评价）报告。

5.2.6 档案管理

5.2.6.1 应建立健全项目资料档案管理制度，制度包括但不限于：

- a) 明确归档文件的归档要求，对归档范围、归档类别、保存期限、档案查阅与使用作出具体规定；
- b) 归档范围包括项目立项申请书、绩效报告、审计报告以及月、季度财务报表等，档案应包含完整的工作台账记录；
- c) 明确档案管理人员工作职责，档案由项目承接机构指定专人管理，由项目负责人审核后归档。

5.2.6.2 项目资料应按照制度要求施行规范化档案管理。做到各类活动资料收集完整，分类整理，规范归档。

5.2.7 安全管理

- 5.2.7.1 建立突发事件及安全风险防范预警机制，提高应急处理能力。
- 5.2.7.2 做好突发公共卫生事件的预防和应急处置预案，相关部门做好日常督察和指导工作。
- 5.2.7.3 对项目执行过程中可能存在的对残疾人服务对象及其家属或助残志愿者的人身、财产等方面的安全造成一定风险的不利因素进行认真排查，并制定相应的应急处置预案。
- 5.2.7.4 落实安全措施，做好防范工作，将项目周期内事故发生概率降到最低。

5.3 资金管理

5.3.1 预算执行率

- 5.3.1.1 按照项目标书和合同要求的相关规定执行预算。
- 5.3.1.2 预算执行率应达到项目预期的目标值，预算执行率计算方法见公式（1）：

$$C = \frac{A}{B} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (1)$$

式中：

- C——预算执行率；
- A——助残公益服务项目实际支出数；
- B——助残公益服务项目预算数。

5.3.2 项目支出合规性

- 5.3.2.1 制定项目财务管理制度。
- 5.3.2.2 项目各类开支应手续完备、程序完善。
- 5.3.2.3 项目资金使用各类票据应真实、合法有效。
- 5.3.2.4 项目资金支出应符合我国相关法律、法规规定及项目合同等法律性文件约定。

5.3.3 项目支出合理性

- 5.3.3.1 项目开展中的业务活动经费、管理费与项目预算相符。
- 5.3.3.2 项目资金支出规范、合理、安全。
- 5.3.3.3 资金使用后及时入账，预算支出情况与项目实施进度保持一致。

5.3.4 预算调整

- 5.3.4.1 项目预算调整应合法合规。
- 5.3.4.2 不应在未履行必要手续的情况下，私自调整项目预算。
- 5.3.4.3 在符合购买方调整程序的情况下，预算调整比例应不超过 10%。

5.3.5 财务管理

- 5.3.5.1 项目财务核算、账户开立应符合《民间非营利组织会计制度》《会计基础工作规范》以及相关企业会计制度。
- 5.3.5.2 项目资金实行阳光管理，接受社会监督。
- 5.3.5.3 项目资金应专款专用。

5.4 项目效能

5.4.1 产出目标

5.4.1.1 根据项目标书和合同要求，开展的每一个活动中，实际服务对象数量应达到规定的人次，各项活动频次达到规定的次数。

5.4.1.2 项目服务人次和服务频次均应达标，并且完成率大于或等于 95%，完成率计算方法见公式(2)：

$$F = \frac{D}{E} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (2)$$

式中：

F——完成率；

D——实际完成的产出指标数；

E——计划实施的产出指标数。

5.4.2 质量目标

5.4.2.1 根据投标书规划的项目目标及成功指标，可分为直接项目和间接项目区分。

5.4.2.2 直接项目为服务促进了残疾人在康复、就业、教育、心理健康、婚姻家庭、文化生活、社会交往、社会功能、残健融合等方面的境况的项目。

5.4.2.3 间接项目为服务提升了项目人员和执行机构在项目运作、内部治理、团队管理、承接能力、资源拓展等方面的综合能力和业界口碑的项目。

5.4.3 效果目标

服务对象及相关利益方对于执行机构的项目设置、服务态度、服务质量、工作效率、廉洁自律、需求满足等6个方面的满意率均大于或等于95%，满意率计算方法见公式(3)：

$$I = \frac{G}{H} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (3)$$

式中：

I——满意率；

G——实际达到的服务对象满意人数；

H——计划达到的服务对象满意人数。

5.4.4 影响目标

5.4.4.1 项目具有可持续性，能够提高社会组织的竞争力，在同类服务质量提升与服务模式推广两个方面均具有积极影响。

5.4.4.2 助残公益服务项目具有正向媒体影响力和积极的社会倡导。

示例：获得与本项目有关的区级或区级以上报道、荣誉，发表有关文章。

表 A.2 “项目实施”评价因子赋值及其说明

评价因子	程度	赋值	说明
进度管理	高	$10 \geq X \geq 8$	项目在受益对象、服务内容、服务方法、服务范围、服务进度 5 个方面与项目标书和项目进度表一致。
	中	$8 > X \geq 6$	项目在受益对象、服务内容、服务方法、服务范围、服务进度 5 个方面中，有 3 个以上方面与项目标书和项目进度表一致。
	低	$6 > X \geq 0$	项目在受益对象、服务内容、服务方法、服务范围、服务进度 5 个方面中，仅有 2 个以下方面与项目标书和项目进度表一致。
专业 服务 管理	高	$5 \geq X \geq 4$	根据项目要求建立了所属专业明确的服务流程和服务方法并严格执行，项目实施过程体现专业方法，恪守所属专业伦理和职业规范，无服务投诉。
	中	$4 > X \geq 3$	未根据项目要求建立所属专业明确的服务流程，但在实际服务中按专业服务流程执行、具有一定的专业方法。
	低	$3 > X \geq 0$	既未根据项目要求建立所属专业明确的服务流程，在实际服务中也未体现专业服务方法，且有投诉。
资源 动员	高	$3 \geq X \geq 2.4$	组织对于服务对象、社区资源、专家、政府部门、企事业单位以及社会公众（志愿者）6 类对象均具有较强的动员能力。
	中	$2.4 > X \geq 1.8$	组织对于服务对象、社区资源、专家、政府部门、企事业单位以及社会公众（志愿者）6 类对象中，4 类以上、少于 6 类的对象具有较强的动员能力。
	低	$1.8 > X \geq 0$	组织对于服务对象、社区资源、专家、政府部门、企事业单位以及社会公众（志愿者）6 类对象中，3 类以下对象具有较强的动员能力。
沟通 与信息 上报	高	$2 \geq X \geq 1.6$	在项目执行过程中加强与需求方（区、街镇残疾人工作主管部门）沟通，做到定期上报活动信息（全年录用不少于 3 篇，半年录用不少于 1 篇），篇数达标且有沟通汇报。
	中	$1.6 > X \geq 1.2$	定期上报活动信息（全年录用 1-2 篇），但未与需求方进行沟通。
	低	$1.2 > X \geq 0$	上报活动信息，但无篇数录用。
活动 流程 管理	高	$2 \geq X \geq 1.6$	活动前有方案和通知，活动现场有签到，活动后有记录（包括通讯报道或微信推文），项目结束后有自评报告。以上几个方面均符合要求。
	中	$1.6 > X \geq 1.2$	活动前有方案和通知，活动现场有签到，活动后有记录（包括通讯报道或微信推文），项目结束后有自评报告。以上几个方面基本符合要求
	低	$1.2 > X \geq 0$	活动前有方案和通知，活动现场有签到，活动后有记录（包括通讯报道或微信推文），项目结束后有自评报告。不符合以上几个方面的要求。
档案 管理	高	$2 \geq X \geq 1.6$	建立了完善的档案管理制度，活动档案资料规范、完整。以上几个方面均符合要求。
	中	$1.6 > X \geq 1.2$	建立了完善的档案管理制度，活动档案资料规范、完整。以上几个方面基本符合要求。
	低	$1.2 > X \geq 0$	建立了完善的档案管理制度，活动档案资料规范、完整。不符合以上几个方面的要求。
安全 管理	高	$2 \geq X \geq 1.6$	项目执行过程中对残疾人服务对象及其家属，以及助残志愿者安全，制定风险预案，且项目周期内无事故。以上几个方面均符合要求。
	中	$1.6 > X \geq 1.2$	项目执行过程中对残疾人服务对象及其家属，以及助残志愿者安全，制定风险预案，且项目周期内无事故。以上几个方面基本符合要求。
	低	$1.2 > X \geq 0$	项目执行过程中对残疾人服务对象及其家属，以及助残志愿者安全，制定风险预案，且项目周期内无事故。以上几个方面不符合要求的 0 分到 0.5 分。如有安全事故则整个项目管理为 0 分。

表 A.3 “资金管理”评价因子赋值及其说明

评价因子	程度	赋值	说明
预算执行率	高	$6 \geq X \geq 4.8$	预算执行率（项目实际支出数/项目预算数*100%）大于 95%。
	中	$4.8 > X \geq 3.6$	预算执行率（项目实际支出数/项目预算数*100%）为 85%以上，且小于 95%。
	低	$3.6 > X \geq 0$	预算执行率（项目实际支出数/项目预算数*100%）小于 80%。
项目支出合规性	高	$5 \geq X \geq 4$	制定了项目财务管理制度，开支手续完备、程序完善，资金使用各类票据真实、有效；项目资金支出符合我国相关法律、法规规定及项目合同等法律性文件约定。
	中	$4 > X \geq 3$	制定了项目财务管理制度，开支手续基本完备、程序基本完善，资金使用各类票据基本规范；项目资金支出基本符合我国相关法律、法规规定及项目合同等法律性文件约定。
	低	$3 > X \geq 0$	项目财务管理制度不健全，开支手续不完备、程序不完善，资金使用各类票据不规范；项目资金支出不符合我国相关法律、法规规定及项目合同等法律性文件约定。
项目支出合理性	高	$5 \geq X \geq 4$	项目开展中的业务活动经费、管理费与项目预算表相符合，资金支出符合规范、合理、安全等要求。资金使用后能及时入账，能与项目实施进度保持一致。
	中	$4 > X \geq 3$	项目开展中的业务活动经费、管理费与项目预算表基本符合，资金支出基本符合规范、合理、安全等要求。资金使用后基本上能及时入账，与项目实施进度基本保持一致。
	低	$3 > X \geq 0$	项目开展中的业务活动经费、管理费与项目预算表不符合，资金支出不符合规范、合理、安全等要求。资金使用后不能及时入账，与项目实施进度未能保持一致。如预算支出情况与项目实施进度严重不匹配，则本项目的评价得分为 0 分。
预算管理	高	$5 \geq X \geq 4$	项目预算调整合法合规，在符合购买方调整程序的情况下，预算调整比例小于 5%。
	中	$4 > X \geq 3$	项目预算调整基本合法合规，在基本符合购买方调整程序的情况下，预算调整比例为 5%以上，且小于 10%。
	低	$3 > X \geq 0$	项目预算调整不合法合规，不符合购买方的调整程序，调整比例大于 10%。如未履行必要手续，私自调整项目预算的，则本项目的评价得分为 0 分。
财务管理	高	$5 \geq X \geq 4$	项目财务核算、账户开立符合《民间非营利组织会计制度》和《会计基础工作规范》。
	中	$4 > X \geq 3$	项目财务核算、账户开立基本符合《民间非营利组织会计制度》和《会计基础工作规范》。
	低	$3 > X \geq 0$	项目财务核算、账户开立不符合《民间非营利组织会计制度》和《会计基础工作规范》。如项目专款被挪用或侵占，则本项目的评价得分为 0 分。

表 A.4 “项目效能”评价因子赋值及其说明

评价因子	程度	赋值	说明
产出目标	高	$10 \geq X \geq 8$	服务人次完成率（实际完成的产出指标数/计划实施的产出指标数*100%）在 95%以上。 服务频次完成率（实际完成的产出指标数/计划实施的产出指标数*100%）在 95%以上。

	中	$8 > X \geq 6$	服务人次完成率为 85%以上，且小于 95%。 服务频次完成率为 85%以上，且小于 95%。
	低	$6 > X \geq 0$	服务人次完成率在 80%以下。 服务频次完成率在 80%以下。
质量目标	高	$10 \geq X \geq 8$	对促进残疾人康复、就业、教育、心理健康、婚姻家庭、文化生活、社会交往、社会功能、残健融合等方面均有显著改善（或在项目运作、内部治理、团队管理、承接能力、资源拓展和业界口碑等方面均有显著提升），质量目标完成率为 85%以上。
	中	$8 > X \geq 6$	对促进残疾人康复、就业、教育、心理健康、婚姻家庭、文化生活、社会交往、社会功能、残健融合等方面均有明显改善（或在项目运作、内部治理、团队管理、承接能力、资源拓展和业界口碑等方面均有明显提升），质量目标完成率为 60%以上，且小于 84%。
	低	$6 > X \geq 0$	对促进残疾人康复、就业、教育、心理健康、婚姻家庭、文化生活、社会交往、社会功能、残健融合等方面均有所改善（或在项目运作、内部治理、团队管理、承接能力、资源拓展和业界口碑等方面均有所提升），质量目标完成率在 60%以下。
效果目标	高	$10 \geq X \geq 8$	服务对象及相关利益方对于执行机构的项目设置、服务态度、服务质量、工作效率、廉洁自律、需求满足 6 个方面均感到满意，满意率在 95%以上。
	中	$8 > X \geq 6$	服务对象及相关利益方对于执行机构的项目设置、服务态度、服务质量、工作效率、廉洁自律、需求满足 6 个方面的满意率为 85%以上，且小于 95%。
	低	$6 > X \geq 0$	服务对象及相关利益方对于执行机构的项目设置、服务态度、服务质量、工作效率、廉洁自律、需求满足 6 个方面的满意率在 80%以下。
影响目标	高	$8 \geq X \geq 6.4$	项目具有可持续，对同类服务质量提升与服务模式推广均有积极影响。 如获得与本项目有关的区级报道、区级荣誉和区级媒体发表有关文章各得 1 分，最高分各不超过 3 分； 如获得区级以上报道、荣誉或发表文章各得 2 分，最高分各不超过 6 分。
	中	$6.4 > X \geq 4.8$	项目仅对社会组织的竞争力有积极影响。
	低	$4.8 > X \geq 0$	项目对同类服务质量提升与服务模式推广、社会组织的竞争力均未有明显的积极影响。

注：本附录所称的“以上”“以下”，包括本数；所称的“大于”“小于”“少于”，不包括本数。

参 考 文 献

- [1] GB/T 19039 顾客满意测评通则
 - [2] GB/T 26316 市场、民意和社会调查 服务要求
 - [3] MZ/T 059 社会工作服务项目绩效评估指南
 - [4] DB31/T 1251 社区公益服务项目招投标指南
 - [5] DB31/T 503 残疾人养护机构服务规范
 - [6] 财会[2004]7号 民间非营利组织会计制度
 - [7] 财政部令第98号 会计基础工作规范
-

嘉定区标准化指导性技术文件

DB 31114/Z 022—2025

“小嘉帮办”政务服务规范

2025-01-23 发布

2025-03-01 实施

上海市嘉定区人民政府 发布

目 次

前 言	II
引 言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 原则和要求	2
4.1 帮办原则	2
4.2 队伍建设要求	2
4.3 制度建设要求	2
5 机构职责	2
5.1 区政务服务办公室	2
5.2 政务服务机构	3
6 人员要求	3
6.1 基本要求	3
6.2 人员配置	3
7 帮办服务	3
7.1 服务形式	3
7.2 服务内容	4
7.3 服务流程	4
7.4 服务要求	4
8 设施设备	5
8.1 服务标识	5
8.2 设备配置	5
8.3 运维要求	5
9 评价与改进	5
9.1 评价	5
9.2 改进	5
附录 A （规范性） 自助办、陪同办、兜底办服务流程图	6
附录 B （规范性） 帮办标识	9
参考文献	11

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由上海市嘉定区政务服务中心提出，区标准化工作联席会议归口管理。

本文件起草单位：上海市嘉定区政务服务中心，上海市嘉定区政务服务办公室。

本文件主要起草人：戚慧镜、王欢、赵旖、金惠兰、吉安龙、徐叶凤、汪雯琦、林妍、陆菲儿。

引 言

为进一步优化政务服务环境，响应国家以及上海市对政务服务帮办的要求，以嘉定区政务服务中心为试点，其他政务服务机构参与，在优化服务内容，提升服务质效上进行积极探索和大胆创新，全新打造“小嘉帮办”新品牌，探索形成了“自助办”“陪同办”“兜底办”“快闪办”“视讯办”“延伸办”等帮办服务，最大限度减少跑动次数和排队等候时间，为服务对象提供更有温度的办事体验。

为提升全区范围内政务服务机构的帮办能力，积极推行“3+X”帮办体系，即所有政务服务机构建设形成“自助办”“陪同办”“兜底办”3项帮办服务，可根据各自服务特点探索建立其他帮办服务，不断丰富“小嘉帮办”品牌的内涵。

“小嘉帮办”政务服务规范

1 范围

本文件规定了“小嘉帮办”政务服务的总体要求、机构职责、人员要求、帮办服务、设施设备、评价与改进的内容。

本文件适用于政务服务机构开展“小嘉帮办”服务工作，政务服务站可参考执行。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 32169.3 政务服务中心运行规范 第3部分：窗口服务提供要求

GB/T 36112 政务服务中心服务现场管理规范

DB31/T 862 “一网通办”政务服务中心建设和运行规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

小嘉帮办 Jiading assist in handling services

嘉定区聚焦服务对象（3.2）反映较为集中的办事难题，以区政务服务中心政务大厅为主阵地，政务服务站为拓展点，联手政务大厅进驻部门，提供“自助办”“陪同办”“兜底办”等帮办服务，最大限度减少跑动次数和排队等候时间，为企业群众提供更有温度的办事体验。

3.2

服务对象 service target

申请办理政务服务事项的自然人、法人和其他组织。

[来源：DB31/T 862-2021, 3.4]

3.3

政务服务机构 administrative service agencies

由各级人民政府及部门设立，为服务对象（3.2）集中提供政务服务的综合管理服务机构。

3.4

进驻部门 government department stationed

进驻政务服务机构（3.4），依据法律、法规、规章、规范性文件和部门职责分工的规定，为服务对象（3.2）提供政务服务的政府职能部门或具有管理公共事务职能的组织。

[来源：DB31/T 862-2021, 3.6, 有修改]

3.5

帮办服务 assistant service

受服务对象（3.2）委托，代表或协助服务对象（3.2）至进驻部门（3.4）无偿为其办理所申请事项的服务行为。

4 原则和要求

4.1 帮办原则

政务服务机构提供帮办服务应做到：

- a) 自愿申请：根据服务对象的需求，为其提供帮办服务；
- b) 无偿服务：除法律、法规明确由服务对象承担的费用外，帮办服务不收取任何费用；
- c) 合法合规：帮办服务应完整、准确地贯彻国家有关方针政策和法律法规，不损害公共利益和服务对象的合法权益；
- d) 高效便民：发挥政务服务机构统筹、协调、联动优势，有效整合政务服务资源，精简帮办工作流程，打造便捷高效的帮办服务链条，实现办事方便快捷。

4.2 队伍建设要求

政务服务机构应组建“1+2+X”帮办队伍，构建形成以领导帮办队伍为核心，综合帮办队伍和专业帮办队伍为主体，社会力量组成的志愿帮办队伍广泛参与的帮办队伍体系：

- a) 领导帮办队伍：由领导干部组成，负责带领和指导其他帮办队伍的工作，特定情况下负责到政务服务机构陪同服务对象全流程办理政务服务事项；
- b) 综合帮办队伍：由政务服务机构工作人员组成，根据服务对象的需求提供一门式受理、全程陪同、咨询引导等服务；
- c) 专业帮办队伍：由审批部门或相关业务条线的专业人员组成，根据服务对象的需求提供业务条线上各类疑难问题的解决方案；
- d) 志愿帮办队伍：鼓励社会力量共同参与，整合并利用各种社会资源，包括但不限于借助挂职锻炼、岗位实训、志愿服务等资源，积极拓展“小嘉帮办”服务团队，在服务过程中帮助改进、优化和拓展帮办服务。

4.3 制度建设要求

政务服务机构应建立帮办相关制度，包括但不限于以下内容：

- a) 建立健全首问责任制、一次性告知制、限时办结制等服务管理制度；
- b) 建立健全人员岗位管理制度，明确各岗位人员的工作内容、工作时间、责任范围等内容；
- c) 建立健全岗前培训和日常培训制度，对工作人员开展业务知识、服务规范、法规政策等培训，提升其业务能力和综合素养；
- d) 建立应急管理制度，制定自然灾害、社会安全、公共卫生、业务集中办理等事件的应急预案；
- e) 帮办满意度评价制度，随机抽取服务对象开展回访调查，将评估评价结果作为改进和考核帮办服务的重要依据。

5 机构职责

5.1 区政务服务办公室

区政务服务办公室负责“小嘉帮办”政务服务的统筹协调，履行工作推进、监督、考核评估等职能。

5.2 政务服务机构

5.2.1 区政务服务中心

- 5.2.1.1 梳理形成“小嘉帮办”政务服务各项服务场景的流程并组织开展帮办服务。
- 5.2.1.2 配合区政务服务办公室指导其他政务服务机构组织开展帮办服务。
- 5.2.1.3 协助区政务服务办公室总结和评估政务服务机构“小嘉帮办”政务服务工作，推动持续改进。
- 5.2.1.4 定期汇总政务服务机构帮办服务，持续完善“小嘉帮办”政务服务品牌。

5.2.2 其他政务服务机构

- 5.2.2.1 按照本文件要求，开展日常帮办服务。
- 5.2.2.2 配备各项帮办服务设施，组建帮办队伍。
- 5.2.2.3 做好自我评价与持续改进工作，定期总结并反馈至区政务服务办公室。

6 人员要求

6.1 基本要求

- 6.1.1 服务人员应符合以下要求：
 - a) 熟悉相关政策法规、审批业务知识，线上线下办理渠道和具体办事流程；
 - b) 具备良好的联系、沟通、协调、管理能力；
 - c) 忠于职守、廉洁奉公，有较强的为民服务的意识；
 - d) 具备保密意识，不泄露服务对象的相关信息。
- 6.1.2 服务形象、服务用语等应符合 GB/T 32169.3 和 GB/T 36112 的规定。
- 6.1.3 服务人员应接受岗前培训，掌握本岗位业务知识、相关政策和操作技能，熟练操作本岗位涉及的各种电子设备。

6.2 人员配置

- 6.2.1 政务服务机构应根据帮办工作需要，合理配置专职和兼职服务人员：
 - a) 专职人员从政务服务机构中指派；
 - b) 兼职人员可来源于工作人员、志愿者等。
- 6.2.2 政务服务机构宜对本辖区内服务人员进行登记备案。

7 帮办服务

7.1 服务形式

应建立线上帮办和线下帮办的服务形式，根据全市“一网通办”帮办工作要求，包括但不限于以下服务渠道：

- a) 线上帮办：
 - 1) 电话咨询，包括但不限于“12345”市民服务热线电话和各政务服务机构咨询电话；
 - 2) 线上人工专业帮办，在网上 PC 端或移动端，通过文字、语音、视频、截图、录音等提供在线交互帮办服务。
- b) 线下帮办：在政务服务场所，帮办人员结合服务对象的需求，全过程陪同或帮助企业群众办理政务服务事项。

7.2 服务内容

7.2.1 政务服务机构提供帮办服务应包括：

- a) 自助办：网端协办智慧服务，实现“自主操作、便捷办理”；
- b) 陪同办：帮老扶弱暖心帮办，实现“全程陪办、解忧纾困”；
- c) 兜底办：联动部门共享资源，实现“政务兜底、难事变易”。涉及的服务类型包括：
 - 1) 咨询引导类：针对办事需求描述不清晰、办理事项超出政务大厅服务范围、对全程网办等网上办理方式不了解等办事难情况；
 - 2) 协调办理类：服务对象在提交材料后，因自身原因而未能成功办理的情况；
 - 3) 投诉建议类：对办事体验不满意产生的投诉建议；
 - 4) 不予受理类：涉法涉诉、信访、已立案等事项，以及法律法规文件明确规定不予办理的事项。

7.2.2 政务服务机构宜结合各自服务需要，推出一项及以上其他帮办服务内容，包括但不限于：

- a) 快闪办：简易事项快速办理，实现“入门即办、办完即走”；
- b) 视讯办：视音频远程解困惑，实现“连线沟通、办于云端”；
- c) 延伸办：拓展领域延伸范围，实现“服务可及、处处帮办”。

7.3 服务流程

7.3.1 接待受理

7.3.1.1 通过主动问询、接受问询等方式，了解线上和线下服务对象的需求。

7.3.1.2 帮办人员根据服务对象的诉求，在征求服务对象需求的前提下，选择合适的帮办形式并开展服务工作。

7.3.1.3 对于无帮办需求的服务对象，宜将其引导至正确的办事窗口。

7.3.2 办理

7.3.2.1 应一次性告知服务对象在咨询和办理业务过程中需要了解的信息，包括但不限于申请材料是否齐全、是否符合法定形式、如何补正材料、不予受理或不予决定的理由等内容。

7.3.2.2 对于资料不全但可当场补正的材料，帮办人员应当场帮助服务对象填写、补充材料并打印或者上传电子版。

7.3.2.3 当事项办理出现问题时，应与相关部门协调沟通，并协助服务对象处理、解决。

7.3.2.4 按照服务对象的诉求，开展各类帮办服务，其中：

- a) 自助办按照附录 A 中图 A.1 的要求执行；
- b) 陪同办按照附录 A 中图 A.2 的要求执行；
- c) 兜底办按照附录 A 中图 A.3 的要求执行。

7.3.3 归档记录

政务服务机构在完成帮办服务后，宜做好记录并定期汇总至区政务服务办公室。

7.4 服务要求

7.4.1 服务人员应热情服务，了解服务对象的需求，确定帮办服务的内容。

7.4.2 帮办过程中应充分交流，把握服务界线。在服务对象的要求下，可提前结束帮办服务。

7.4.3 帮办服务完成后应做好记录，帮办日志、信息公开、咨询、投诉、满意度评价等记录完整、齐全、规范。

7.4.4 服务事项信息应公开透明，服务事项应在规定的时限内办结，遇到咨询和投诉时应在规定的时限内处理。

8 设施设备

8.1 服务标识

服务人员开展帮办服务时应有一项及以上明显、统一的帮办标识，包括但不限于：

- a) 专职人员的工作挂牌：形式应统一，包含姓名、场所名称、照片等要素，印有“全程帮办有小嘉，政务服务有温度”，见附录 B 中图 B.1；
- b) 兼职人员的工作徽章：宜采用不锈钢等金属制作，见附录 B 中图 B.2；
- c) 帮办工作服：印有“全程帮办有小嘉，政务服务有温度”，见附录 B 中图 B.3。

8.2 设备配置

8.2.1 硬件设施包括但不限于：自助终端、填表桌台、意见评议箱、办公桌椅、计算机、身份证读取器、打印机、扫描仪、监控系统、广播系统、评价器、耳机、麦克风、摄像头、音响、网络、轮椅等。

8.2.2 宣传与引导设施包括但不限于以下内容：

- a) 自助服务专区引导；
- b) 各类指示标志，如快速办理窗口、虚拟窗口、“办不成事”反映窗口等窗口的指引；
- c) 公示栏；
- d) 易拉宝；
- e) 显示屏；
- f) 海报展架。

8.3 运维要求

各类设施设备应定期检查和维修，包括但不限于：

- a) 在每日服务结束后，对各类设施设备进行测试、检查，确保设施设备的正常运行；
- b) 定期对各类设施进行调试检查，周期宜为每月 1 次。

9 评价与改进

9.1 评价

9.1.1 由区政务服务办公室牵头建立形成评价、整改、反馈、监督全流程衔接的政务服务评价机制，设定考核指标体系，定期对政务服务机构开展评价、考核工作。

9.1.2 政务服务机构可采用第三方评价或自我评价的方式，按照 DB31/T 862 的要求对帮办服务质量和水平进行评价。

9.2 改进

9.2.1 政务服务机构应及时处理服务对象的投诉和建议，对存在的问题采取有效处理措施。

9.2.2 政务服务机构应定期对本文件的执行情况进行总结，汇总结合服务需要创新推出的帮办服务；对工作中存在的问题进行分析整改，提升服务质量。

9.2.3 政务服务机构应根据考核结果和评价结果，对存在的问题进行改进。

附录 A
(规范性)

自助办、陪同办、兜底办服务流程图

图A.1给出了“自助办”服务的流程图。

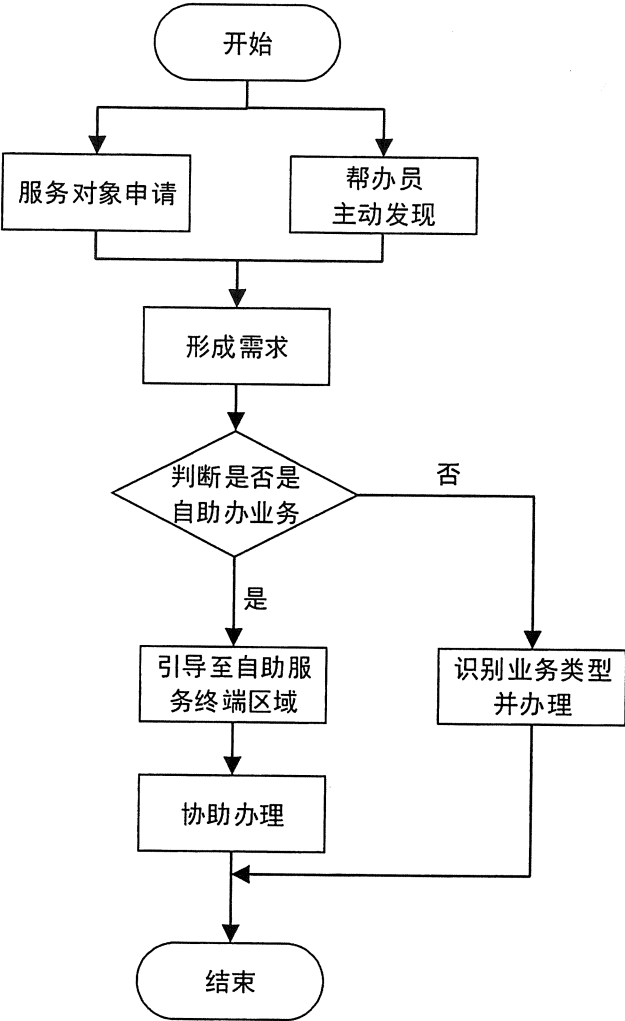


图 A.1 “自助办”服务流程图

图A.2给出了“陪同办”服务的流程图。

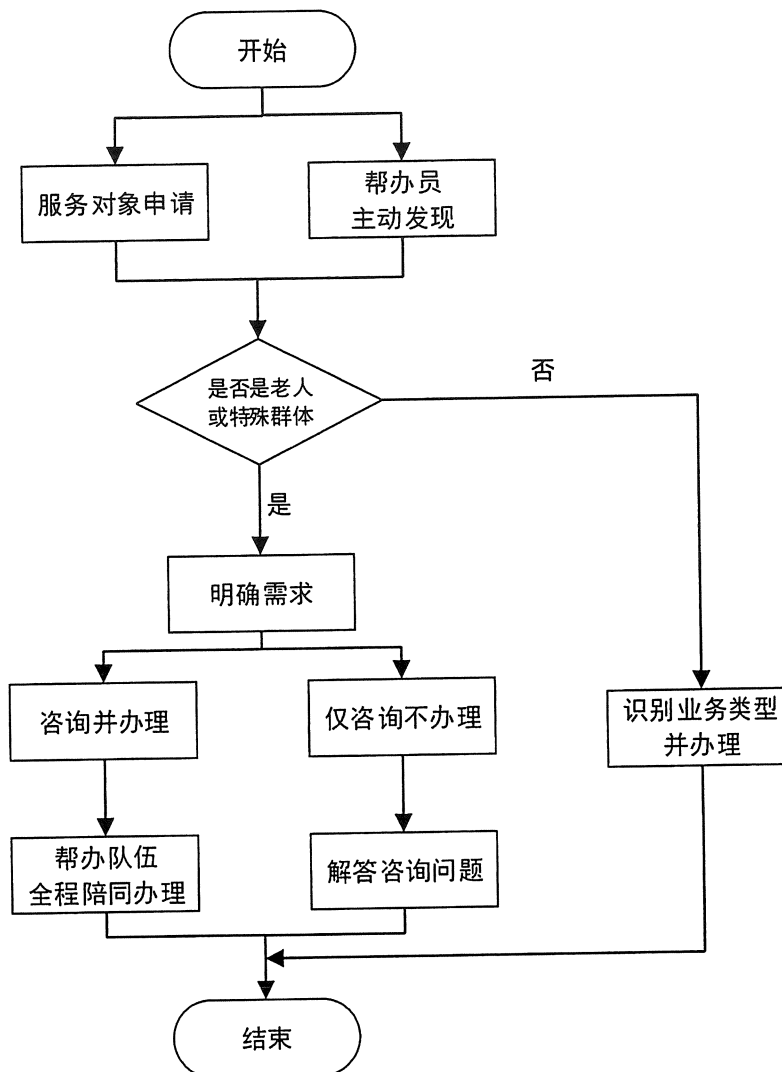


图 A.2 “陪同办” 服务流程图

图A. 3给出了“兜底办”服务的流程图。

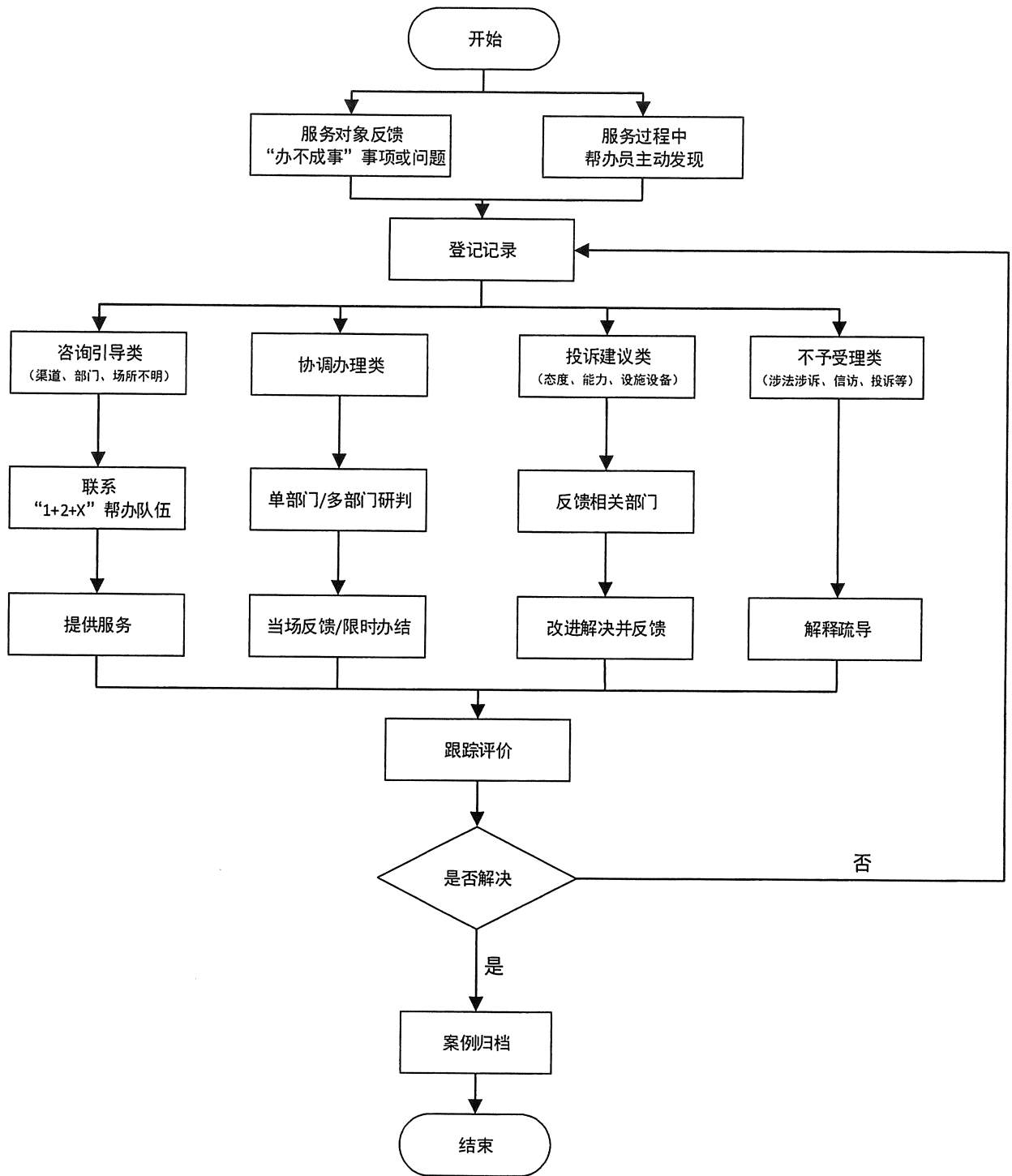


图 A. 3 “兜底办”服务流程图

附录 B
(规范性)
帮办标识

B.1 工作挂牌

图B.1给出了工作挂牌的统一样式和设计要求。

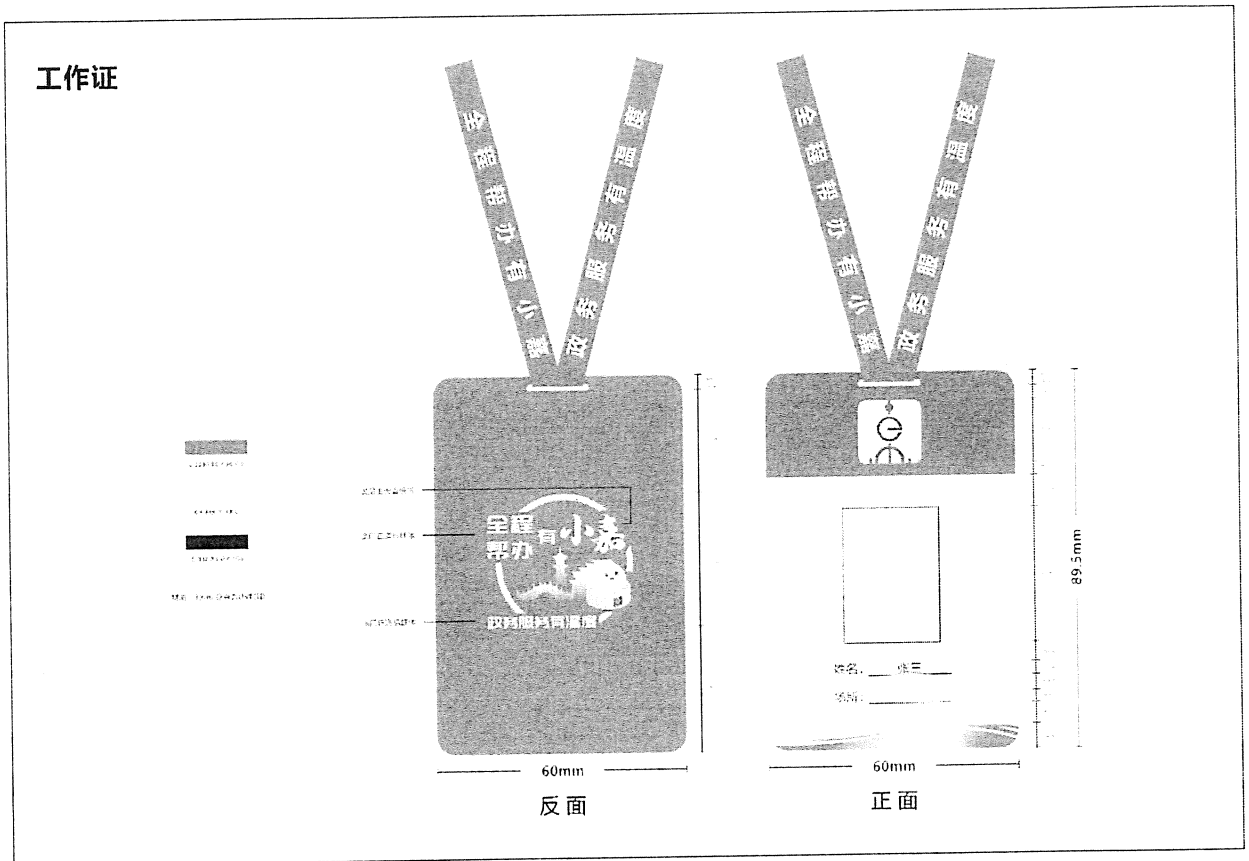


图 B.1 工作挂牌样式及设计要求

B.2 工作徽章

图B.2给出了工作徽章的统一样式和设计要求。

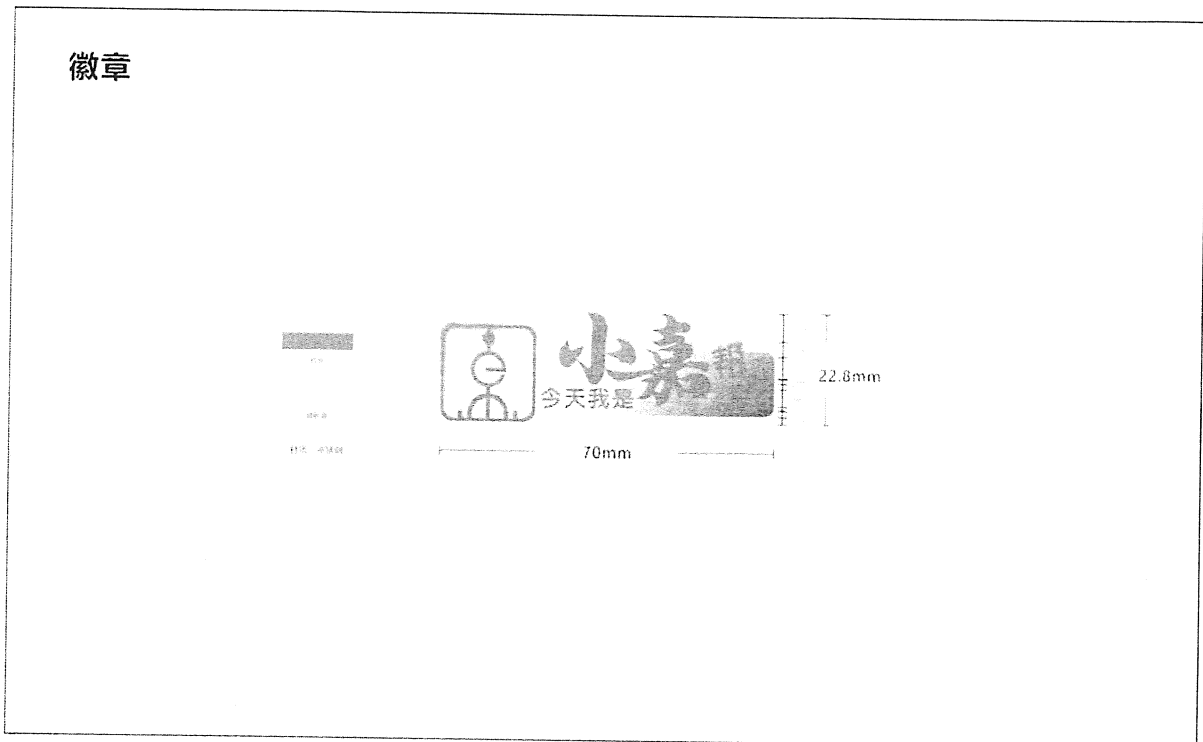


图 B.2 工作徽章样式及设计要求

B.3 帮办工作服

图B.3给出了帮办工作服的统一样式和设计要求。



图 B.3 帮办工作服样式及设计要求

参 考 文 献

- [1] 国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见 国发〔2024〕3号
- [2] 上海市人民政府办公厅关于印发《建立完善帮办制度 提高“一网通办”便捷度的工作方案》的通知 沪府办发〔2021〕26号
- [3] 上海市人民政府办公厅关于印发《2022年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》的通知 沪府办发〔2022〕1号
- [4] 上海市人民政府办公厅关于印发《2023年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》的通知 沪府办发〔2023〕3号
-

