

北京市人民政府关于印发 《北京市政务服务场所管理办法》的通知

京政发〔2025〕27 号

各区人民政府，市政府各委、办、局，各市属机构：

现将《北京市政务服务场所管理办法》印发给你们，请认真贯彻执行。

北京市人民政府

2025 年 11 月 10 日

北京市政务服务场所管理办法

第一章 总 则

第一条 为进一步规范本市政务服务场所建设管理,加快推进政务服务标准化规范化便利化,优化政务服务、提升行政效能,持续擦亮“北京服务”品牌,根据《优化营商环境条例》等法律法规以及《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》(国发〔2022〕5号)等文件,结合本市实际,制定本办法。

第二条 本办法所称政务服务场所,是指集中为公民、法人和其他组织(以下统称群众和企业)办理政务服务事项等的服务场所,包括综合性政务服务中心、专业分中心(以下统称政务服务中心)以及依托社区(村)服务站和在有需求的党群服务中心、园区、商圈、楼宇等设立的政务服务站点。

第三条 本市政务服务场所的建设、运行及管理等工作,适用本办法。

第四条 各级人民政府及其相关派出机关负责统筹本区域政务服务场所规划、建设管理和保障工作。

各级政务服务管理部门负责本级综合性政务服务中心建设、运行和日常管理,统筹指导监督同级专业分中心和下级政务服务

场所工作。

具有审批管理权限的部门和具有公共服务职能的企事业单位(以下统称审批部门)按要求进驻政务服务中心,负责本部门进驻人员、事项的管理,负责本部门设立的专业分中心建设、运行和日常管理,负责下级专业分中心业务指导和协调工作。

负责政务服务场所运行保障有关单位按职责做好服务保障工作。

第五条 坚持人民至上、服务至周的理念,遵循依法行政、公开规范、便民高效、廉洁自律的原则,提供首善一流、暖心高效的政务服务。

第六条 围绕经济社会发展、群众和企业办事需求,大力推进“高效办成一件事”,持续优化服务功能,拓展服务范围,提升公共服务能力,搭建开放共享交流空间。

第七条 政务服务场所建设应严格执行《党政机关厉行节约反对浪费条例》以及本市相关规定,坚持统筹规划、集约高效,严格开展论证评估,不得华而不实、铺张浪费,坚决防治政务服务中的“面子工程”。

第二章 标准化建设

第八条 市、区、街道(乡镇)均应设立一个本级综合性政务服务中心,地域面积大、人口多的区可按需增设。因场地限制或者涉及国家秘密等情形,以及专业性强、办事需求量大的事项,经本级

政务服务管理部门同意,可设立专业分中心,并纳入本级政务服务中心一体化管理;推动专业分中心逐步与有条件的综合性政务服务中心融合。对于距离较近的政务服务中心,可结合实际探索合署设立,共建共享。政务服务站点可按需设立。

第九条 统一规范场所名称、形象标识和悬挂标志等,科学设置路线导引标识,国家另有规定的除外。

第十条 规范政务服务场所对外服务时间,包括法定工作时间和延时服务时间。远郊山区乡镇政务服务中心可根据实际情况提出调整对外服务时间的建议,经区政府同意,报市政务服务管理部门备案后实施。

第十一条 设置并对外公布咨询服务电话,确保对外服务时间电话畅通。政务服务中心咨询服务电话纳入全市政府对外联系电话统一管理。

第十二条 合理设置咨询服务、窗口服务、集中审批、政务公开、自助服务、休息等候等功能分区,方便群众和企业办事。服务场地面积受限的,功能分区可合并设置。

可按需设置集成服务区,或与政务服务密切相关的特色功能区。可结合实际将政策咨询服务纳入政府信息公开专区。

第十三条 合理设置综合咨询、综合受理、帮办代办、区域通办、“办不成事”反映等服务窗口,各类窗口可结合实际合并设立。加强人流量、等待时长、窗口负荷等数据监测分析,动态调配服务资源,提高窗口服务效率。

各政务服务站点可结合实际设置服务窗口。

第十四条 加强无障碍和适老化环境建设,设置“军人、退役军人优先”等标识,结合实际完善母婴室等相关设施设备,提供多元化、个性化服务。

第十五条 加强国际语言环境建设,因地制宜设置外语标识、外语咨询窗口,配备外语服务人员或者外语服务设施设备,必要的可设置涉外服务专区。

第十六条 合理配置线上线下服务资源,协同推进线上平台与线下场所建设,推动数据互联互通、共享利用,实现线上线下业务协同联动、服务同质高效。

第三章 规范化管理

第十七条 依法依规办理政务服务事项,严格执行首问负责、一次性告知和限时办结等制度,规范预约、咨询、受理、审查、决定、结果送达等全流程管理,为群众和企业提供无差别受理、同标准办理的政务服务。

第十八条 坚持“应进必进”,政务服务事项进驻政务服务中心集中办理、实质运行,严禁“体外循环”。

政务服务管理部门应建立政务服务中心进驻事项负面清单制度。因涉及国家秘密、场地限制以及法律法规另有规定等不能进驻的事项,以及进驻事项发生调整变化的,由相关审批部门报本级政务服务管理部门审核后实施。

第十九条 实行首问负责制度。首位接待或受理群众和企业办事诉求的工作人员即为首问负责人,负责对群众和企业提出的问题、诉求等进行解答或提供解答路径。

第二十条 实行一次性告知制度。群众和企业咨询或办理事项时,工作人员应一次性告知涉及的条件、材料、程序、时限、收费标准等全部内容或不予办理的理由。

第二十一条 实行限时办结制度。群众和企业提出办事申请后,工作人员应按照政务服务事项办事指南,在明确规定的时限内完成办理并反馈结果。

建立政务服务事项办理时限全流程计时和预警制度,针对咨询、受理、审查、特殊程序、决定、结果送达等办理进度,实行分级预警。

第二十二条 群众和企业可预约办理有关政务服务事项。政务服务中心按需提供现场、电话、线上等多种预约渠道。

工作日法定工作时间应提供即时服务,确需先预约再办理的,须经本级政务服务管理部门同意并对外公示,同时应保留应急服务通道。

工作日早、晚和周六延时服务时间原则上按预约提供各项服务。可结合实际对未预约的群众和企业提供接件、受理等服务。

第二十三条 提供现场、电话、线上等畅通的咨询服务渠道。

(一)依托总咨询台或咨询窗口,提供现场咨询服务。

(二)在对外服务时间段设有专人接听综合咨询电话,做好对

所有进驻事项的接听、协调、转接、答复。

(三)进驻政务服务中心的审批部门(以下简称进驻审批部门)应在工作时间畅通办事指南中的公开电话,提供具体事项业务咨询等服务。

(四)市、区政务服务管理部门应组建线上咨询服务团队,依托全市一体化政务服务平台提供在线导办服务。

第二十四条 优化前置服务,加强咨询和申报辅导,规范记录基本信息、办理事项、咨询(辅导)时间、咨询(辅导)内容等。鼓励进驻审批部门提供申报辅导等主动服务,但不得以此为由在事项受理前进行变相审批。

第二十五条 提供线上、线下受理渠道,由群众和企业自主选择。

群众和企业政务服务中心办理业务时,不得强制要求其先在线提交申请材料。已在线收取申请材料或通过部门间共享能获取规范化电子材料的,不得要求群众和企业重复提交纸质材料。

第二十六条 在综合性政务服务中心实行政务服务事项委托受理制度。除涉及国家秘密、国家安全等事项外,进驻审批部门应与政务服务管理部门签署进驻事项委托受理协议,并对委托受理的事项提供标准化的办事指南,细化明确受理审核要点。

第二十七条 对群众和企业提交的申请材料,工作人员应按照办事指南和审核要点进行审查,并作出是否受理的决定。

(一)申请材料齐全、符合法定要求的,应出具受理凭证。

(二)需补充提供申请材料的,应出具补齐补正通知书,一次性告知需补充的内容和期限,不得以口头告知为依据。补齐补正内容不得超出法律法规、办事指南和受理审核要点规定的要求。

(三)符合容缺受理条件的,应先予受理,并一次性告知需补正、更正的内容和期限。逾期未补正、更正或补正、更正后仍不符合要求的,应作出不予批准的决定并说明理由。

(四)对不符合受理条件的,应出具不予受理凭证并说明理由。

第二十八条 进驻审批部门应按照法定权限和相关业务规范开展审批工作,在承诺时限内对受理的申请材料进行审查并作出审批决定。不得违规提高或降低审批标准,不得额外增加或变相增加办理环节和申请材料,不得以强化安全管理为由不担当不作为。

在市、区综合性政务服务中心实行政务服务事项授权审批制度。除依法依规需要集体决策的事项外,进驻审批部门应赋予派驻政务服务中心工作人员必要的行政审批权限,对授权审批事项实施清单化管理,并建立相应的监督制约机制。对清单内事项,实行经办人、首席代表办结工作机制,实现受理、审批、办结一站式服务。

第二十九条 除法律法规明确规定外,受理、审批政务服务事项时,应使用行政审批专用章。进驻审批部门应加强对本部门行政审批专用章的规范管理。

第三十条 工作人员在事项办理过程中,除在政务服务中心

咨询、受理、会商、送达以及现场勘查、技术审查、调解仲裁、听证等必要接触的环节外,应遵守工作纪律,不得在非工作时间、其他地点与群众和企业进行影响依法履职的单独接触交往。除确有需要外,进驻审批部门不得要求群众和企业前往本部门进行有关沟通、说明等。

第三十一条 申请材料受理、审批后,通过现场、短信、电话、网络、邮件等形式告知群众和企业事项办理进度、办理结果等信息。

第三十二条 提供窗口领取、电子文书推送、自助领取、邮寄等事项办理结果送达服务。

第三十三条 严禁中介服务机构开展非法活动、干扰政务服务场所正常服务秩序。进驻审批部门不得强制群众和企业选择特定中介服务机构。

第四章 便利化服务

第三十四条 推动“高效办成一件事”重点事项进驻对应行使层级的政务服务场所,做好宣传推广和服务导办。

收集“办不成事”反映窗口等反映的办事堵点难点,对涉及新产业、新业态、新商业模式等办事申请,用好审批服务协调“专事专议”制度,推动跨部门、跨层级联动协同审批。

第三十五条 推动群众经常办理且基层能有效承接的政务服务事项以委托受理、帮办代办等方式下沉至街道(乡镇)政务服务

中心办理,便利群众就近办理。政务服务管理部门应规范事项下沉程序,审批部门不得随意将事项下沉至基层办理。

通过提供远程指导、现场代收代办等方式,在政务服务站点为群众和企业提供高频事项就近办理服务。

第三十六条 深化电子证照数据共享应用,推动电子证照在政务服务场所的广泛应用和互通互认。

第三十七条 推行“容缺受理+告知承诺”服务模式,工作人员应主动告知群众和企业所办事项是否属于容缺受理、告知承诺范围。

第三十八条 按需开设“区域通办”远程虚拟窗口,运用远程身份核验、音视频交互、屏幕共享等技术,为群众和企业提供远程帮办、异地受理服务。

第三十九条 健全京津冀三地政务服务场所协同联动工作机制,规范窗口服务标准和流程,加快推动政务服务同事同标、资质互认、数据同享。推动本市与河北雄安新区政务服务同城化。

第四十条 探索统筹行业协会、市场化专业服务机构等涉企服务资源,一站式提供政策、法律、金融、人才、科创、国际贸易等服务。

第四十一条 在确保安全的前提下,稳妥有序推进人工智能大模型等新技术在政务服务场所的应用,为群众和企业提供智能问答、智能引导、智能预填、智能帮办等服务,为工作人员提供智能辅助审批、智能分析等支撑。

第五章 人员管理

第四十二条 市、区审批部门设有集中行使审批服务权机构的,该机构应整建制进驻政务服务中心;对审批职能分散在不同内设机构的,应选派承担审批职责的工作人员进驻。

第四十三条 进驻审批部门应选派业务水平高、服务意识强的工作人员进驻政务服务中心。进驻人员应是国家公务员或依法满足相应岗位资格要求的工作人员。

原则上进驻人员在政务服务中心连续工作时间不得少于两年,期间不再承担本部门其他工作。

对年度咨询和办件量较少且办理条件、审核要点简明清晰的事项,经本级政务服务管理部门同意,进驻审批部门可不派驻人员,但应将进驻事项的咨询、受理工作委托本级政务服务管理部门,并在政务服务中心工作时间指定审批人员即时响应窗口服务需求,不得因未进驻审批人员影响服务效率。

第四十四条 在市、区综合性政务服务中心实行首席代表制度。进驻审批部门应明确本部门进驻政务服务中心的首席代表。首席代表应是本部门正式在编人员,具备协调本部门进驻事项和相关业务办理工作能力。

进驻审批部门原则上应赋予首席代表对本部门进驻人员的日常管理权、进驻事项办理全流程的管理权、授权事项的审批决定权、未授权事项的审批建议权、本行业政务服务事项办理的协调督

办权等职责。

第四十五条 进驻审批部门应加强进驻人员教育管理,及时掌握相关人员思想、工作、生活和遵规守纪、廉洁履职等情况。

政务服务管理部门负责进驻人员的日常管理和规范,定期向进驻审批部门通报工作情况,并对其年度考核等次提出建议。探索在有条件的综合性政务服务中心由政务服务管理部门组织实施进驻人员平时考核。进驻审批部门应将政务服务管理部门提出的建议作为评定进驻人员年度考核等次的重要依据,结合内设机构年度考核“优秀”等次差异化分配,适当向进驻人员倾斜。

第四十六条 进驻审批部门选派、调整进驻人员,应报本级政务服务管理部门备案。进驻审批部门应在政务服务中心工作时间保证服务工作不间断,如遇进驻人员因事暂时离岗,应安排其他工作人员及时履行服务职责。

对不能胜任政务服务中心工作的人员,进驻审批部门应及时调换。进驻人员在审批重要岗位工作年限较长的,原则上应进行轮岗。

第四十七条 根据进驻事项和办理量,科学核定窗口人员数量。

通过政府购买服务、编外用工等方式配备窗口人员的,应科学核定人员薪资待遇并严格控制成本。鼓励有条件的区推进街道(乡镇)窗口人员由本区政务服务管理部门统一配备。

第四十八条 制定窗口人员日常管理制度,对窗口人员的仪

容仪表、举止行为、服务态度、服务用语、服务效率、业务能力、落实制度等方面进行规范管理。

窗口人员原则上应统一着装,统一对外服务形象。

第四十九条 按照“谁审批、谁培训,先培训、后实施”的原则,健全培训管理制度,开展业务知识、服务技能等培训,加强作风建设和纪律要求,不断提升工作人员服务意识、业务能力和办事效率。

对于进驻事项或相关政策变化的,进驻审批部门应及时告知本部门首席代表,并由首席代表及时组织进驻人员和窗口人员进行培训。

审批部门进驻人员在进驻政务服务中心前应接受相关培训。新入职的窗口人员需在经验丰富的工作人员带领下实习满两个月,经岗前培训考核达标后,方可正式上岗。

第五十条 按照行政办事员(政务服务综合窗口办事员)国家职业技能标准开展窗口人员等级认定、定岗晋级等工作,增强人员队伍稳定性。

第五十一条 强化党建引领,结合政务服务场所功能特点,开展联合党建活动,充分发挥党组织战斗堡垒和党员先锋模范作用。

第六章 监督保障

第五十二条 建立健全政务服务场所接诉即办机制,畅通监督投诉渠道,及时受理政务服务有关方面的投诉和举报。

(一)政务服务监督投诉电话统一为 12345 市民服务热线,做到有诉必应、接诉即办。

(二)在服务窗口或专门区域,亮明工作人员姓名、工作职责等内容,自觉接受监督。

(三)通过提供窗口评价器、二维码、意见箱(簿)等方式,实现现场服务“一次一评”。

及时做好诉求办理或分派督办,定期对诉求进行分析研判,对反映强烈、差评集中的事项,应深入调查研究,归纳发现政务服务的堵点难点,提出整改措施和解决方案。

第五十三条 建立健全日常监督检查机制,通过 12345 市民服务热线、窗口自查、现场巡查、电子监督、绩效考评等方式,加强对进驻人员、窗口人员服务行为、服务效能、服务作风等的监督检查。主动接受社会公众、新闻媒体等第三方公开监督。

第五十四条 市政务服务管理部门应建立全市政务服务质效监测评价指标体系,将政务服务场所标准化建设、规范化管理、便利化服务等情况纳入监测评价范围,通过数据分析、无感监测,优化审批服务过程中的薄弱环节,形成以监测推执行、以反馈促改进的政务服务全过程闭环管理。

第五十五条 对存在服务意识差、违反规章制度等情况的工作人员,政务服务管理部门、审批部门应对其进行批评教育;其中情节严重的,依法依规进行处理。

第五十六条 按需配备设施设备,加强统筹管理,确保物尽其

用。布设主体应做好设施设备使用管理、更新维护、调剂共享等工作。

第五十七条 政务服务场所运行保障单位应按照相关规定为进驻人员、窗口人员提供办公用房、办公设施设备以及后勤保障等服务。

第五十八条 建立健全政务服务场所安全管理制度,制定各类突发事件应急预案,定期开展安全知识与应急演练,严格落实各类安全与应急措施,确保平稳有序运行。

第七章 附 则

第五十九条 本办法自印发之日起施行,原《北京市政务服务中心管理暂行办法》(京政发〔2016〕64号)同时废止。