

DB 1405

晋 城 市 地 方 标 准

DB1405/T 087—2025

“红色代办”便民服务规范

2025 - 06 - 26 发布

2025 - 09 - 26 实施

晋城市市场监督管理局 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 服务原则 1

 4.1 自愿原则 1

 4.2 便民原则 1

 4.3 高效原则 1

 4.4 公开原则 1

 4.5 无偿原则 2

5 基本要求 2

 5.1 场所要求 2

 5.2 人员要求 2

6 服务流程 2

 6.1 咨询 2

 6.2 接受委托 2

 6.3 承办 3

 6.4 反馈 3

7 管理要求 3

 7.1 事项清单管理 3

 7.2 机制管理 3

8 评价与改进 4

 8.1 评价 4

 8.2 改进 4

附录 A（资料性） 红色代办服务申请受理单 5

附录 B（资料性） 红色代办办理事项登记表 7

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。

本文件由晋城市行政审批服务管理局提出、组织实施和监督检查。

本文件由晋城市市场监督管理局对标准的组织实施情况进行监督检查。

本文件由晋城市政务服务标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：阳城县政务服务中心、麦斯达夫（山西）集团有限公司。

本文件主要起草人：赵芳、赵玉婷、王超、侯晓婷。

“红色代办”便民服务规范

1 范围

本文件规定了“红色代办”便民服务的服务原则、基本要求、服务流程、管理要求、评价与改进。本文件适用于晋城市行政区域内的县、乡（镇）、村（社区）三级红色代办便民服务。

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。

DB14/T 3002 政务服务办事指南图解设计指引

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

红色代办

以党员为主要人员组成的政务服务代办队伍，为服务对象提供政务服务事项及便民服务事项的代（帮）办服务。

3.2

红色代办员

为服务对象提供红色代办服务的工作人员。

4 服务原则

4.1 自愿原则

充分尊重群众的意愿，尊重群众的自主选择，代（帮）办事项应由群众主动委托，群众不愿代（帮）办或涉及个人隐私的情况不应代（帮）办。

4.2 便民原则

以群众需求为中心，实施政务服务事项“就近可办、多点可办”，全程代办、协办群众提出的办事需求；特殊原因不便来办公地点办理业务的老弱病残或其他特殊群体实行上门代（帮）办。

4.3 高效原则

对群众申请或委托办理的事项，即时受理，快捷承办，限时办结，及时反馈。

4.4 公开原则

对代（帮）办事项、办事流程、完成时限、红色代办员等信息向办事群众公开，接受群众监督。

4.5 无偿原则

为群众代（帮）办实行无偿服务，不应收取任何手续费、代办费。

5 基本要求

5.1 场所要求

5.1.1 在县政务服务中心、乡（镇）便民服务中心和村（社区）便民服务站设置红色代办专窗，使用统一专窗挂牌或醒目桌牌，以版面等形式，将联系电话、办事流程、工作职责、代（帮）办事项等内容对外公示。

5.1.2 应结合场地实际，科学划分日常办公区、填单区、办事等候区、自助服务区等功能区域。

5.1.3 应在场所内公布政务服务事项办事指南，方便群众随时查阅、获取。办事指南宜结合图解、演示等形式，方便群众了解办事过程。办事指南图解设计可参照 DB14/T 3002 的要求进行。

5.1.4 宜配备等候座椅、自助服务终端、饮水机、无线网络、急救箱、老花镜、雨伞、充电器等服务设施，满足服务需求。配备电话、电脑、高拍仪、打印机等办公设备。

5.2 人员要求

5.2.1 红色代办员应从以下群体中选择，包括但不限于：

- a) 党员；
- b) 乡镇中层业务骨干；
- c) 村干部；
- d) 村民小组长；
- e) 党小组长；
- f) 网格员；
- g) 入党积极分子；
- h) 大学生村干部等。

5.2.2 应熟练掌握与服务工作相关的业务知识，能够熟练操作计算机、手机 APP 等办事涉及的设备及软件。

5.2.3 提供服务时语言文明、态度热情、细致周到。

5.2.4 应积极主动参加上级业务部门组织的培训。

6 服务流程

6.1 咨询

6.1.1 红色代办员应认真接待来电、来访的服务对象，及时告知代（帮）办事项的办理流程。

6.1.2 对能直接解答的咨询，应一次性做出明确答复，指导服务对象做好材料准备工作，并做好咨询登记。

6.1.3 对不能直接解答的咨询，应及时与相关业务部门沟通，并及时予以答复。

6.1.4 应建立接待咨询记录，登记服务对象姓名、联系方式、咨询内容、办理结果等信息。

6.2 接受委托

6.2.1 服务对象通过线上或线下渠道提出代（帮）办委托，红色代办员按照服务对象自愿委托的原则，

提供代（帮）办服务：

- a) 服务对象需要帮助办理的，应积极为服务对象提供帮助，协助办理；
- b) 服务对象需要代为办理的，与服务对象签订红色代办服务申请受理单（见附录 A）。

6.2.2 接受委托后及时建立红色代办登记台账（见附录 B）。

6.3 承办

6.3.1 红色代办员根据服务对象需求，帮助办理或全程代为办理申请事项。

6.3.2 若服务对象委托的事项为非本级权限的事项，红色代办员应沟通协调相关部门办理，跟踪落实。

6.3.3 办理过程中如需补正材料，红色代办员应及时联系服务对象并一次性列出缺少的材料以及补正材料的途径或方法。对于可以当场补正的材料，应当场帮助服务对象填写、补充材料。

6.3.4 对服务对象行动不便等特殊情况，可由红色代办员上门提供代办服务。

6.3.5 对办理过程中需要服务对象依法缴纳的费用，应明确告知。

6.4 反馈

红色代办员应在事项办结后及时将办理结果反馈服务对象。

7 管理要求

7.1 事项清单管理

7.1.1 聚焦企业群众急难愁盼事项，政务服务大厅各入驻窗口梳理代（帮）办服务事项指导目录；各乡（镇）、村（社区）围绕群众办事需求，结合实际，形成个性化便民服务事项清单并公告上墙；对事项的办事依据、材料、时限、联系方式等进行标准化梳理和公示，便于企业群众理解。

7.1.2 代（帮）办事项清单应保持动态调整，最大限度推进与企业 and 群众生产生活密切相关的服务事项实现“就近办”。

7.2 机制管理

7.2.1 应建立以下工作机制，包括但不限于：

- a) 首问负责制度；
- b) 一次性告知制度；
- c) 限时办结制度；
- d) 容缺受理制度；
- e) 帮办代办制度。

7.2.2 推行“现场代办”“上门代办”“网上代办”“专区代办”等多种服务模式：

- a) 现场代办。对入驻县政务服务大厅、乡（镇）便民服务中心、村（社区）便民服务站办理事项，红色代办窗口应为企业群众提供咨询回复、一次性告知、导办、协办、填表，协助自助终端、手机终端、网上办事操作等。帮助申请人梳理相关事项申请材料，并指引至相应窗口进行提交办理；
- b) 上门代办。根据申请人或委托人意愿要求，可开展上门代（帮）办服务。针对特殊原因不便来办公地点办理业务的老弱病残或其他特殊群体，红色代办员应主动帮助申请人完成网上申报和材料准备，并组织相关窗口人员开展上门代（帮）办服务，办理结果实行“送证上门”或免费邮寄；
- c) 网上代办。申请人（企业）在申请可网办事项时，可通过电话咨询、网上申请等方式进行咨询或预约服务，红色代办人员及时了解情况，通过微信等即时通讯工具进行远程服务，帮助申请人（企业）完成填写申报信息；

d) 专区代办。提供自助服务区和帮代办专区的代（帮）办服务；

e) 特殊代办。对企业群众因特殊原因提出的提前办理、延时办理、节假日办理等“特殊办”要求，红色代办员及时对接协调，在依法合规范围内，提供代（帮）办服务。

7.2.3 对事项办理权限不在村（社区）便民服务站的情况，村（社区）便民服务站窗口红色代办员应接件；

a) 村（社区）便民服务站窗口红色代办员通过线上沟通，在县镇相关业务人员的指导下，确认所需材料、办理流程、办理时限；

b) 村（社区）便民服务站窗口红色代办员通过高拍仪将所需资料扫描成电子版，通过政务服务平台或微信进行提交上传；

c) 县级政务服务中心、乡（镇）便民服务中心窗口人员审核、签字、盖章、出证；

d) 将办理结果回传村（社区）；

e) 村（社区）便民服务站窗口红色代办员将办理结果送至办事群众。

8 评价与改进

8.1 评价

8.1.1 设置意见箱（簿）、评价器或书面评价表格等方便群众自主评价。

8.1.2 建立以满意度调查为核心的服务评价机制，满意度调查宜委托第三方机构进行，也可根据实际情况自行组织开展。自行组织开展，应通过问卷调查或其他有效的信息获取方式，采用适当的统计方法，客观反映群众的满意程度。

8.1.3 及时公开满意度调查结果，接受群众监督。

8.2 改进

8.2.1 应建立评价改进工作机制，根据评价结果，对照服务对象的需求进行改进工作。

8.2.2 应对改进工作进行督促、跟踪、复查。

8.2.3 听取和收集各方面的意见建议，创新管理和服务，持续提高服务质效。

附录 A
(资料性)
红色代办服务申请受理单

红色代办服务申请受理单示例见图A. 1、A. 2

红色代办服务申请受理单 (存根联)

编号:

_____:

本人(单位)自愿申请委托代办以下事项:

- 1.
- 2.

根据申请要求,提供如下申请资料:

序号	代办事项所需材料

本人承诺以上提交的材料真实有效,如提交虚假材料,本人(单位)自愿承担一切法律责任。

选填:本人(单位)申请通过邮寄方式送达结果,地址如下:

地址:

申请人(签字):

受理人(签字):

联系电话:

联系电话:

时间: 年 月 日

时间: 年 月 日

注:申请受理单一式二份,申请方和受理方各执一份。

图A. 1 红色代办服务申请受理单 (存根联)

红色代办服务申请受理单（回执联）

编号：

_____：

本人(单位)自愿申请委托代办以下事项：

- 1.
- 2.

根据申请要求,提供如下申请资料：

序号	代办事项所需材料

本人承诺以上提交的材料真实有效,如提交虚假材料,本人(单位)自愿承担一切法律责任。

选填:本人(单位)申请通过邮寄方式送达结果,地址如下：

地址：

申请人(签字)：

受理人(签字)：

联系电话：

联系电话：

时间： 年 月 日

时间： 年 月 日

注:申请受理单一式二份,申请方和受理方各执一份。

图A. 2 图 A. 1 红色代办服务申请受理单（回执联）

附 录 B
(资料性)
红色代办办理事项登记表

红色代办办理事项登记表见图B. 1。

红色代办办理事项登记表

申请人		联系电话	
红色代办员		受理时间	
帮办代办事项类型	☐ 帮办 ☐ 代办 ☐ 延时 ☐ 预约		
申请事项办理情况记录	经办人签字:		
办理结果			
办结时间		申请人签字	

注:1.代办服务针对特殊原因不便来政务大厅办理业务的老弱病残或其他特殊群体。
2.代办服务需申请人或委托人签订红色代办服务委托书,方可开展代办服务。

红色代办办理事项登记表

申请人		联系电话	
红色代办员		受理时间	
帮办代办事项类型	☐ 帮办 ☐ 代办 ☐ 延时 ☐ 预约		
申请事项办理情况记录	经办人签字:		
办理结果			
办结时间		申请人签字	

注:1.代办服务针对特殊原因不便来政务大厅办理业务的老弱病残或其他特殊群体。
2.代办服务需申请人或委托人签订红色代办服务委托书,方可开展代办服务。

图B. 1 红色代办办理事项登记表