

ICS 01.040.03  
CCS A12

# DB3204

常 州 市 地 方 标 准

DB 3204/T 1045—2022

## 政务服务窗口服务规范

Specification for Service and Management of Government Service Counters

2022 - 12 - 30 发布

2023 - 01 - 30 实施

常州市市场监督管理局 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 大厅布局、设施与环境要求 .....	2
5 人员要求 .....	2
5.1 工作纪律 .....	2
5.2 仪容仪表 .....	3
5.3 文明用语 .....	3
5.4 行为举止 .....	4
5.5 其他要求 .....	5
6 服务制度 .....	5
6.1 首问负责制度 .....	5
6.2 一次性告知制度 .....	5
6.3 限时办结制度 .....	5
6.4 信息公开制度 .....	5
7 服务方式及要求 .....	6
7.1 综合咨询服务 .....	6
7.2 窗口服务 .....	6
7.3 专窗服务 .....	7
7.4 “办不成事”反映服务 .....	7
7.5 帮办代办服务 .....	7
7.6 延时服务 .....	8
7.7 自助服务 .....	8
8 培训 .....	8
9 监督 .....	8
10 评价与改进 .....	8
附录 A（资料性） 常州市政务服务大厅一次性告知书 .....	10
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。

本文件由常州市政务服务管理办公室提出并归口。

本文件起草单位：常州市政务服务管理办公室。

本文件主要起草人：杨华、吴正康、宋知恒、张超群、徐红梅、郭万妮。

本文件为首次发布。

# 政务服务窗口服务规范

## 1 范围

本文件规定了常州市政务服务窗口服务的大厅布局、设施与环境要求、人员要求、服务制度、服务方式及要求、培训、监督和评价与改进。

本文件适用于常州市政务服务中心、各辖市（区）政务服务中心、政务服务中心分中心、乡镇（街道）便民服务中心的窗口服务，村（社区）便民服务站和各便民服务点可根据实际情况参照执行。

## 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 32169.1-2015 政务服务中心运行规范 第1部分：基本要求
- 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
- GB/T 32169.4-2015 政务服务中心运行规范 第4部分：窗口服务评价要求
- GB/T 32618-2016 政务服务中心信息公开业务规范
- GB/T 36113-2018 政务服务中心服务投诉处置规范
- GB/T 39734-2020 政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范
- GB/T 39735-2020 政务服务评价工作指南
- GB/T 40762-2021 政务服务满意度评价规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 服务对象 Clients

在各级政务服务中心申请办理政务服务事项或其他相关服务的自然人、法人和其他组织。

### 3.2

#### 窗口工作人员 staff

在各级政务服务中心提供政务服务及其他相关服务的工作人员，包括咨询引导人员、前台服务人员、后台审批人员等。

### 3.3

#### 政务服务事项 Services

进驻政务服务中心办理的各类服务事项，包括依申请办理的行政权力事项、公共服务事项以及其他关联事项。所涉及的行政权力事项包括行政许可、行政确认、行政裁决、行政给付、行政奖励、行政备案及其他行政权力事项。依申请办理的公共服务事项所涉及的领域包括公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、住房保障、文化体育、残疾人服务等。

### 3.4

#### 政务服务“一件事” One-Stop Service

“一件事”是指企业群众需办理的一个事项，涉及两个及以上政务服务项目，需要跨部门、跨层级办理的“一揽子事”。

### 3.5

#### 政务服务“跨域通办” Cross-Region Service

指通过“全程网办”“异地代收代办”“多地联办”等方式，实现政务服务事项跨省通办、省内通办等跨区域办理的一种政务服务模式。

### 3.6

#### 帮办代办服务 Agency Service

帮办服务是指为服务对象提供事项办理协助、辅导的服务。代办服务是指接受服务对象的委托，代理服务对象办理事项的服务。

## 4 大厅布局、设施与环境要求

4.1 各级政务服务中心应设置服务大厅和服务窗口，满足服务对象咨询、办理政务服务事项需求。

4.2 大厅功能区域设置合理，应统筹设置窗口服务区、咨询引导服务区、自助服务区、政务公开区、等待区、填单区、投诉受理区等功能区域。

4.3 大厅设施设备应符合 GB/T 32169.1-2015 第 5 章相关要求，应配备母婴专用、适老专用、无障碍、应急、评价、电子屏、自助服务等设施设备。

4.4 大厅地面、墙面、窗口、办公桌面和柜台台面、电脑显示屏等应保持干净、整洁，无水渍、污迹、灰尘。

4.5 大厅应设置“一米线”。

4.6 大厅办公桌面和柜台台面办公用品应定位摆放，除水杯外，不应放置与工作无关的物品。工作椅背不应摆放衣物和其他物品，垃圾桶及时清理。离开工位时，办公椅归位。

4.7 大厅电脑显示器屏保统一设置为“常州市 XXX 政务服务中心/分中心/便民服务中心欢迎您”，屏幕保护程序为三维文字，字体为宋体，字号设置为大，字形为常规白色，等待时间为 1 分钟；电脑显示器桌面所列图标整齐有序；应对电脑显示器桌面背景图进行规范，应采用系统自带经典背景；应设置电脑锁屏密码，宜使用英文字母、数字和符号的组合。

4.8 各窗口需要在大厅摆放宣传物品、设施设备的，或者在墙面张贴有关材料的，应当经过政务服务管理机构同意，由管理机构结合大厅实际统一规划实施。

4.9 各窗口宜利用信息化终端发布相关信息。

4.10 疫情期间，大厅应按照疫情防护要求，落实各项防控措施。

## 5 人员要求

### 5.1 工作纪律

5.1.1 工作时间，必须在职在岗提供服务。因故请假的，应严格遵守请销假制度，履行请销假手续。

5.1.2 应当提前 5 分钟到岗，按规定进行考勤，不应无故迟到、早退、空岗。

5.1.3 离开窗口的，应安排人员补岗。特殊情况短暂（15 分钟以内）离开窗口且无法及时补岗的，在窗口摆放“临时离开，请稍候”提示牌或者通过信息化终端方式进行离岗提示，并留下联系方式。

5.1.4 因业务调整或阶段性办理等特殊原因，需要临时关闭窗口的，应提前一天向政务服务管理机构备案，说明关闭理由、关闭期限以及人员流向，并在窗口放置“暂停服务”提示牌或者通过信息化终端方式进行暂停提示。

## 5.2 仪容仪表

### 5.2.1 通用要求

- 5.2.1.1 应按要求配套穿着工作服或行业制服，应佩戴统一制作的工作牌。不应将工作服或行业制服与个人便装搭配混穿。
- 5.2.1.2 着工作服时衬衣扣应扣至领下第二颗；着行业制服时，扣好领钩、衣扣，扎好制式领带（夏装除外）。
- 5.2.1.3 应保持工作服平整干净，不应披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿。
- 5.2.1.4 应保持手部清洁，不留长指甲。
- 5.2.1.5 宜穿着深色袜子和深色鞋子，不应穿拖鞋。
- 5.2.1.6 未统一制作工作服的，应穿着与工作服款式、颜色相近的衣服。
- 5.2.1.7 工作服换季时间以大厅通知为准。

### 5.2.2 男士

- 5.2.2.1 应保持面部清洁，不应留胡须和鬓角，平视时鼻毛不应露于鼻孔外。
- 5.2.2.2 应保持头发清爽、整洁，不应涂染黑色以外的发色、剃光头及留长发。

### 5.2.3 女士

- 5.2.3.1 应保持面部清洁，可淡妆，不应当众化妆或补妆。
- 5.2.3.2 应保持头发整洁，不应披头散发，不应涂染黑色、棕色以外的发色。
- 5.2.3.3 应保持整体形象得体大方，不应涂染有色指甲油，不应使用浓香型或刺鼻型香水，不应外露耳钉、戒指以外的其他首饰。
- 5.2.3.4 特殊时期（如怀孕期间）体型发生显著变化的可不穿工作服，但应穿着与工作服颜色相近的衣服。

## 5.3 文明用语

- 5.3.1 除服务对象有特殊要求外，与服务对象交谈应使用普通话。
- 5.3.2 与服务对象面对面沟通，应口齿清楚、条理清晰、轻声细语，文明用语。不应说讽刺、挖苦、有损服务对象自尊心的话，不应说责备、埋怨、教训服务对象的话，不应说脏话、粗话。
- 5.3.3 接待服务对象应使用“您好，您请坐”“您好，请问您办理什么业务”等用语。
- 5.3.4 为服务对象办理业务应使用“请稍等”“请填写XX”“请到XX窗口办理”等用语。
- 5.3.5 如服务对象等待时间较长，应表明歉意“对不起，让您久等了”。
- 5.3.6 办理结束，应明确告知服务对象“您的业务办理完毕”“请您对我的服务进行评价”，提醒服务对象“请您收好有关证件、材料，请带好您的随身物品”。
- 5.3.7 服务对象离开时，应使用“请慢走”“再见”等用语。
- 5.3.8 服务对象提出意见或建议时，应使用“谢谢您，欢迎您的监督和帮助”等用语。
- 5.3.9 受到服务对象表扬时，应使用“谢谢您的肯定”等用语。
- 5.3.10 接听服务对象电话应使用下列及其他文明用语：
  - a) “您好，政务大厅XX窗口，请问有什么可以帮您”；
  - b) “请稍等”；
  - c) “对不起，请稍候，待我问明情况或请示后向您回复，请留下您的姓名和联系号码”；
  - d) “对不起，他现在不在，（他今天请假或开会），请在XXX时间再打来或留下您的联系方式，请他本人跟您联系”。

5.3.11 禁止出现以下“生、冷、硬、顶、横、推”等态度和用语：

- a) “不知道”“我不管”“少啰嗦”；
- b) “不行，我说不行就是不行”；
- c) “我不是说过了吗”“我说过多少遍了”；
- d) “急什么急，没看到我正忙着吗”；
- e) “怎么不早说清楚”；
- f) “自己看资料”“自己看清楚了再来”；
- g) “快点，我要下班了”“我下班了，明天再来”；
- h) “你去问他们”；
- i) “没看我一直在忙吗”；
- j) 其他。

## 5.4 行为举止

### 5.4.1 基本要求

5.4.1.1 接待服务对象时，应做到“三心、三声”，即“热心”“耐心”“细心”；主动服务有“迎声”，等候服务有“歉声”，完成服务有“送声”。

5.4.1.2 解答服务对象咨询时，应主动热情、耐心周到、全面准确。

5.4.1.3 办理业务时，应认真细致审核材料，依法快速予以办理。业务办理过程中，不应从事与业务办理无关的行为，不应接听与工作无关的电话。

5.4.1.4 接递材料时，应面带微笑、轻拿轻放，不应将办事材料抛、丢给服务对象。

5.4.1.5 服务过程中，不应因任何原因与服务对象发生冲突。服务对象出现出言不逊、情绪激动等情况时，窗口其他工作人员应迅速将服务对象引导至后台办公室或会客厅，认真倾听，耐心交流，妥善处置。出现较大冲突时，应同时报告政务服务管理机构。

5.4.1.6 工作时间，窗口工作人员不应有以下行为：

- a) 把玩核桃、玉件、手串等玩物；
- b) 吃食物（如因身体原因确有需要的，应移到后台）、抽烟；
- c) 佩戴耳机、玩游戏、看视频、玩手机、利用各种通讯工具闲聊；
- d) 因私人原因会客；
- e) 上网（浏览与工作有关内容除外）；
- f) 随意走动、串岗聊天、嬉闹喧哗、搭肩挽臂同行；
- g) 托腮、打瞌睡、坐卧趴办公桌；
- h) 在服务对象面前整理服饰、头发、掏耳垢、抠鼻孔、剔牙线、剪指甲；
- i) 其他有损窗口形象的事。

### 5.4.2 站姿

站立时，应身正、肩平、背直、抬头、挺胸、收腹，双手自然相握于腹前或自然下垂。

### 5.4.3 坐姿

工作时间应保持坐姿端正，不应有架腿、抖腿等不雅坐姿情况。

### 5.4.4 行姿

行走时，应身体重心微向前倾，抬头挺胸，不应勾肩搭背。

#### 5.4.5 手势

在做指引手势时，应五指并拢伸直，掌心稍稍向上指向目标位置。

#### 5.5 其他要求

大厅工作纪律规定严于本文件的，按更高文件要求执行。

### 6 服务制度

#### 6.1 首问负责制度

6.1.1 服务对象办理事项时，首位接待的窗口工作人员为首问负责人，应执行首问负责制，承担咨询解答、意见建议投诉受理、事项办理、转交或引导责任。

6.1.2 对于服务对象的咨询，首问负责人应提供准确的解答、指引服务。不属于本部门职责范围的，应向服务对象解释清楚，引导至相关职能部门窗口。

6.1.3 对于服务对象的意见、建议、投诉，属于本部门职责范围的，首问负责人应做好记录，及时处置，并将处理结果及时反馈给服务对象；不属于本部门职责范围的，应当将服务对象引导至综合咨询服务窗口处理。

6.1.4 对于服务对象的办事申请，属于本部门职责范围的，首问负责人应按照规定及时办理，条件不符合或手续不全的，应按要求作好解释说明和业务指导；不属于本部门职责范围的事项，应主动说明情况，并引导至相关职能部门窗口；不在政务服务大厅办理的，应详细告知承办该事项的具体部门及地址，必要时做好联系和协调工作。

#### 6.2 一次性告知制度

6.2.1 服务对象咨询或办理政务服务事项及其他服务事项时，应执行一次性告知制，一次性完整、准确地告知相关信息。

6.2.2 服务对象通过窗口咨询、办理政务服务事项的，应向其提供办理事项的《一次性告知书》（见附录A），并做好解释说明。

6.2.3 服务对象通过网络途径（PC端、手机端、自助端等）咨询、办理政务服务事项的，应向其提供服务指南链接获取一次性告知内容。

6.2.4 对于服务对象在办事过程中有可能需要办理的其他事项或有可能需要的关联信息，应一并一次性告知。

#### 6.3 限时办结制度

6.3.1 窗口应严格按照法律、法规规定的时限或对外承诺的时限，受理、办理服务对象的办事申请。

6.3.2 法律法规、规章没有明确时限规定的事项，窗口应结合事项办理具体情况，确定办理时限。

6.3.3 窗口宜按照要求推进政务服务事项“减时间、减材料、减环节、减跑动次数”，并对外公开。

6.3.4 对于申报材料简单、审批程序简便、当场能够办结的事项，窗口应当明确为即办件，当场办结。

#### 6.4 信息公开制度

6.4.1 应设置政务公开区，及时、主动、准确公开有关政务服务信息，供服务对象了解相关信息。

6.4.2 信息公开前，应依照国家有关规定履行审批手续。

6.4.3 政务服务公开信息主要包含窗口工作人员信息、事项办事指南、办理进度、办理结果以及咨询投诉方式等内容。其中事项办事指南按照国办电子政务办一体化政务服务能力调查评估办事指南准确度

要求，由各部门进行梳理公开。信息公开内容应符合 GB/T 32169.3-2015 第 6 章的要求。信息公开业务规范应符合 GB/T 32618-2016 的相关要求。

6.4.4 可综合运用线上线下两种方式进行公开。

6.4.5 线上政务服务信息通过江苏政务服务网统一对外公开，政府门户网站或部门门户网站按照数据同源、联动管理的原则进行同步发布、更新。

## 7 服务方式及要求

### 7.1 综合咨询服务

7.1.1 应设置综合咨询服务窗口，统一提供咨询、引导、取号、投诉建议受理等服务。

7.1.2 咨询引导人员应准确掌握大厅各进驻单位及其所在窗口和后台分布情况，熟悉网上办事操作，了解业务办理常识和流程。

7.1.3 对于各类咨询，咨询引导人员应耐心细致解答、指引清楚。对专业性、业务性强、咨询引导人员无法解答的，应及时将服务对象引导至有关职能窗口提供服务。

7.1.4 对于投诉建议，咨询引导人员应认真倾听，做好记录，及时办理或改进，并反馈投诉人、建议人。

### 7.2 窗口服务

#### 7.2.1 前台综合受理

7.2.1.1 服务对象提出事项办理申请，应及时接待，并提供相应的申请表格和示范文本。

7.2.1.2 对申请材料齐全且符合法定形式的，应当场登记受理，并出具受理凭证；对申请材料不齐全或不符合法定形式的，应当场予以指正，服务对象更正后予以登记受理；对不能当场补齐或更正的申请事项，应一次性书面告知需要补正的全部内容。

7.2.1.3 联办件实行一个窗口受理，相关窗口分别出具意见后，交由受理窗口统一反馈给服务对象。

7.2.1.4 服务对象网上提出的事项办理申请，应按规定期限或对外承诺期限反馈受理情况，告知下一步办理流程和相关要求。

7.2.1.5 依法需要听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、鉴定、专家评审等特别程序的，应在受理凭证上表明。

7.2.1.6 申请受理后，应在当天完成向后台审批工作人员的资料转交和签收。

#### 7.2.2 后台分类审批

7.2.2.1 在收到服务对象的申请材料后，应在规定时限内完成审批并做出决定。

7.2.2.2 依法需要听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、鉴定和专家评审的，应做好组织协调，所需时间书面告知申请人，不计算在对外公示的规定时限或承诺时限内。

7.2.2.3 对多部门参与审批的联办件，应根据部门联合梳理的办理流程和办事指南提供服务，牵头部门应同时做好办件的协调推进。

7.2.2.4 对上报件，应在规定时限内完成本部门负责事项的办理，及时将办理事项的申请材料和负责阶段的办理意见上报上级业务主管部门。

#### 7.2.3 统一窗口出件

7.2.3.1 窗口出件可采用现场发证、邮政寄递和电子证照发送等方式。

7.2.3.2 采用邮政寄递和电子证照发送的，应及时提醒服务对象进行查收。

7.2.3.3 发放证照应同时做好登记。

#### 7.2.4 收费

应符合GB/T 32169.3-2015 第4章第5条的相关要求。

#### 7.2.5 资料归档

7.2.5.1 相关材料按照规定要求整理归档，并保证服务对象的信息安全。

7.2.5.2 按周做好数据统计，包括窗口业务咨询、受理、办结、证照发放、线上线下办件等内容，并报送政务服务管理机构。

#### 7.3 专窗服务

7.3.1 应设置“一件事”“跨省通办”“省内通办”等服务专窗，为服务对象提供跨部门、跨层级、跨地区业务协同办理服务。

7.3.2 专窗服务事项应以清单的形式统一对外公开。

7.3.3 专窗工作人员应掌握所承担服务事项的业务知识，对外提供业务咨询指导、材料签收、证照发送等服务，对内做好材料分发、办件跟踪、协调督促等工作，按周做好数据统计分析。

7.3.4 专窗服务不改变事项的办理权限，具体业务仍由原部门、原地区负责办理。

7.3.5 服务对象可根据意愿或需求，选择专窗服务或综合窗口服务。

#### 7.4 “办不成事”反映服务

7.4.1 应设置“办不成事”反映窗口，提供兜底服务，协调解决服务对象在办理服务事项时，遇到的办事难、来回跑、体验差、无人受理等问题，或针对办理事项的审批结果和反馈意见，经相关窗口解释后仍有疑问的情况。

7.4.2 “办不成事”反映窗口应配备专门人员，承担接待受理、沟通协调、牵头处办、答复反馈等职责。

7.4.3 接到服务对象反映的问题后，应做好记录，会同相关窗口进行情况调查和研判，情形较为简单的事项，应当场办理或反馈；情况较复杂的事项，应当在5个工作日内办结。

7.4.4 服务对象反映的问题属于省级以上事权的，应告知其向有权机关反映；服务对象反映的问题属于设区市级及以下事权的，应当日转办有权机关进行处置，并告知其处置部门及人员。

7.4.5 若服务对象反映的问题不符合法律法规规定或办理条件的，应向服务对象提供相关依据，做好解释。

#### 7.5 帮办代办服务

7.5.1 应设置帮办代办窗口，为服务对象提供帮办代办服务。

7.5.2 帮办代办服务一般由服务对象主动提出申请。针对老、弱、病、残、孕等特殊群体，应主动询问是否需要帮办代办服务。

7.5.3 服务对象提出帮办需求的，应当立即安排人员，提供帮办服务。

7.5.4 服务对象提出代办需求的，应当签订代办服务委托协议，明确代办人员、代办内容、代办期限以及相关的法律责任。

7.5.5 窗口工作人员提供代办服务，应当一次性告知服务对象所办事项的流程、条件、时间等内容，及时反馈事项办理的进展。

7.5.6 帮办代办服务均不应收取费用。

## 7.6 延时服务

- 7.6.1 已到下班时间，但服务事项尚未办结，应延长工作时间办理工作事项或为特定对象提供服务。
- 7.6.2 延时服务的事项，同时涉及多个窗口或部门的，由牵头受理窗口协调相关窗口或部门提供延时服务。
- 7.6.3 窗口可通过网上预约、电话预约、现场预约等方式，开展“周末不打烊”延时服务。

## 7.7 自助服务

- 7.7.1 应结合实际设置自助服务区或配置自助服务终端，满足服务对象自助服务办事需求。
- 7.7.2 应设置 24 小时自助服务区，提供不打烊政务服务。
- 7.7.3 应结合实际设置网上服务区，满足服务对象网上办事服务需求。
- 7.7.4 应配备人员对自助服务、网上服务进行咨询解答、业务指导、设备维护。

## 8 培训

- 8.1 新进窗口工作人员应接受政务服务管理机构组织的培训。
- 8.2 培训和考核内容应涵盖法律法规、行政许可、“放管服”改革、优化营商环境要求、窗口工作纪律、服务礼仪规范等与窗口服务密切相关的内容。
- 8.3 培训原则上每半年组织一次，并组织考核。考核不合格的，不予上岗。
- 8.4 各窗口应强化对工作人员业务能力、服务意识、办事效率、纪律作风等的培训，并做好培训记录。
- 8.5 各窗口对工作人员的培训原则上每季度不少于一次。
- 8.6 各窗口对工作人员的培训落实情况纳入季度、年度考核内容。

## 9 监督

- 9.1 应建立窗口服务监督机制，对政务服务窗口服务规范落实情况进行全面监督。
- 9.2 监督方式包括日常巡查、视频监控、明察暗访、专项检查、行风监督员监督等，必要时，与其他有权机关进行联动监督。
- 9.3 建立问题投诉机制，畅通投诉渠道，受理相关投诉。投诉方式和渠道、投诉处置程序应按照 GB/T 36113-2018 第 6 章、第 7 章都要求进行。
- 9.4 应在大厅显著位置设置“意见箱”“意见簿”，主动收集服务对象的意见和建议。
- 9.5 监督结果作为对窗口及窗口工作人员考核的依据。

## 10 评价与改进

### 10.1 服务评价

- 10.1.1 应建立服务评价机制，综合运用自我评价、上级单位评价、第三方评价、“好差评”评价等方式，对窗口服务规范落实情况进行评价。
- 10.1.2 评价内容包括但不限于：
  - 服务环境
  - 工作纪律
  - 仪容仪表
  - 文明用语

——行为举止

——服务制度

——服务方式

服务评价应符合GB/T 32169.4-2015、GB/T 39734-2020、GB/T 39735-2020、GB/T 40762-2021的有关要求。

10.1.3 评价结果应作为窗口及窗口工作人员工作考核的依据。

## 10.2 服务改进

10.2.1 应制定差评或不满意评价的整改规范，建立健全问题交办、调查核实、整改反馈的联动工作机制，做到合理差评100%整改，实名差评100%回复。

10.2.2 应建立评价改进工作机制，根据服务评价结果，对照服务对象的需求，持续改进工作，提升服务效能。

10.2.3 应对差评整改和服务改进情况进行督促、跟踪、复查。

## 附 录 A

(资料性)

## 常州市政务服务大厅一次性告知书

窗口单位：常州市交通运输局

事项名称：道路货物运输经营（普通货运）许可

<b>事项名称</b>	道路货物运输经营（普通货运）许可		
<b>实施主体</b>	常州市交通运输局	<b>承诺办结时限</b>	5个工作日
<b>咨询电话</b>	0519-86907201	<b>监督电话</b>	12345
<b>是否收费</b>	否	<b>收费项目、标准</b>	无
<b>是否网办</b>	是	<b>网办地址</b>	( <a href="http://cz.jszfw.gov.cn/">http://cz.jszfw.gov.cn/</a> )
<b>有无特殊程序</b>	无	<b>送达方式</b>	快递送达、现场自取
<b>申请条件</b>			
《中华人民共和国道路运输条例》第二十一条 申请从事货运经营的，应当具备下列条件：（一）有与其经营业务相适应并经检测合格的车辆；（二）有符合规定条件的驾驶人员；（三）有健全的安全生产管理制度。（使用总质量 4500 千克及以下普通货运车辆从事普通货运经营的，无需申请取得道路运输经营许可证及车辆营运证。） 备注：业户要依法先向工商行政管理机关办理有关登记手续。			
<b>申请材料</b>			
1.《道路货物运输经营申请表》（审批部门提供格式文本）	7. 机动车行驶证原件及复印件		
2. 工商营业执照原件及复印件	8. 机动车登记证书原件及复印件		
3. 负责人身份证明，经办人的身份证明和委托书	9. 江苏省机动车综合性能检测报告		
4. 聘用或拟聘用驾驶员机动车驾驶证、从业资格证原件及复印件	10. 《道路运输达标车辆核查记录表（货车）》		
5. 安全生产管理制度文本	11. 《江苏省道路运输车辆卫星定位终端安装情况登记表》（重型货车、半挂牵引车）		
6. 车辆《道路运输证申领登记表》			
<b>办理地点、办理时间</b>	<b>“好差评”二维码</b>		
<b>办理地点：</b> 常州市天宁区锦绣路 2 号政务服务大厅 1 号楼 3 楼常州市交通运输局窗口；  <b>办理时间：</b> 星期一至星期五，上午 9:00-12:00，下午 13:00-17:00；法定节假日除外。			
<b>其他告知内容：</b>			

首问负责人员签名：

咨询服务电话号码：

服务对象签名：

发放时间： 年 月 日

### 参 考 文 献

- [1] 《国务院关于进一步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）
  - [2] 《省政府关于大力推进标准化规范化便利化 加快建设现代政务服务体系的实施意见》（苏政发〔2022〕71号）
  - [3] 《常州市机关首问负责制实施办法（试行）》（常办发〔2018〕47号）
  - [4] DB3701/T 14-2020 政务服务大厅服务规范
  - [5] DB14/T 2233-2020 政务服务帮（代）办服务规范
-