



# 淄博市周村区人民政府 公 报

2022 第 6 期

---

## 目 录

### 区政府文件

- 周村区人民政府关于加快发展体育产业促进体育消费的实施意见····· (1)  
周村区人民政府关于促进企业上市挂牌加快资本市场发展的意见····· (4)

### 区政府办公室文件

- 周村区人民政府办公室关于印发周村区自建房安全专项整治实施方案的通知····· (6)  
周村区人民政府办公室关于印发周村区防汛抗旱应急预案的通知····· (11)  
周村区人民政府办公室关于印发周村区各级政务服务大厅“三个规范化标准化”建设管理规范的通知····· (31)

# 周村区人民政府

## 关于加快发展体育产业促进体育消费的实施意见

周政发〔2022〕48号

各镇政府、街道办事处，周村经济开发区管委会，区政府有关部门，有关单位：

为贯彻落实国家、省、市关于加快发展体育产业促进体育消费的部署要求，加快推进周村区体育产业发展，促进体育消费，现结合我区实际，提出以下意见。

### 一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大和十九届历次全会精神，以增强人民体质、提高健康水平为根本目标，大力实施全民健身国家战略，充分发挥市场在资源配置中的决定作用，提高体育产品和服务供给力，推动体育产业成为我区经济转型升级的重要力量，不断满足人民群众日益增长的体育活动需求，提高人民群众健康水平和生活品质。

### 二、发展目标

至2025年，依托区域内体育制造、销售、服务业资源优势，重点培育体育制造业、体育休闲业、体育品牌赛事等项目，大力发展体育产业，促进体育消费，推动体育市场繁荣发展。建立“政府主导、部门协同、社会广泛参与、公益性与市场化协调发展”的工作机制，完善以体育支柱企业、体育用品制造与销售、体育健身休闲、场馆服务、体育设施建设与文旅等业态融合发展的综合性服务体系。

（一）产业基础更加坚实。人均体育场地面积达到3.6平方米以上，区、镇（街道）、村（社区）三级公共体育设施覆盖率达到100%、三级体育组织覆盖率达到100%，建成“10分钟健身圈”。积极开展全民健身活动，经常参加体育锻炼的人数达到全区总人口的43%以上。群众体育健身和体育消费意识显著增强，人均体育消费支出明显提高。

（二）产业结构更加优化。体育服务业、体育用品制造业及相关产业协同发展，产业组织形态和集聚模式更加丰富，体育服务业增加值占体育产业增加值的比重大幅提升。

（三）产业主体显著增加。周村区单项体育协会及俱乐部总数达到40个以上，社会体育指导员数量逐年增加，重点培育2至3家有竞争力的体育骨干企业，打造在全省乃至全国有影响力的体育制造企业和体育产品。

（四）体育产业基地建设步伐进一步加快。整合资源，加快体育产业基地建设步伐，争创省级体育产业基地，组织争创1至2家省级体育产业示范单位、2至3家省级体育

服务综合体、2至3项省级体育产业示范项目、1项体医融合试点项目。

### 三、主要任务

(一) 大力推进公共体育场地设施建设。完善周村中心城区区全民健身中心、富瑞特广场健身中心、活力城健身中心3处综合性公共体育服务健身中心建设,优化城区“10分钟健身圈”,提升城市形象,发挥其综合效益。建成周村区体育公园、天香体育公园,新建“青年夜跑”“青年骑行”网红路线各2条、时尚运动场8处、多功能运动场15片等公共体育场所。充分借助“济淄一体化”“张周同城化”发展机遇,利用与文昌湖省级旅游度假区融合发展优势,依托凤凰山、文昌湖省级旅游度假区等资源,开展马拉松、自行车、全地形车、定向越野等体育休闲活动,促进休闲、观光、娱乐、度假、运动体验等为主要形式的运动休闲产业发展。

(二) 加快体育用品和健身服务产业发展。积极培育引导体育用品业发展,对市场前景好、发展潜力大和本土优势强的体育用品生产企业给予扶持和政策倾斜。以山东恒利纺织科技有限公司为主,打造体育用品制造聚集区;以区全民健身中心、富瑞特广场、活力城等健身区为主,打造体育休闲综合产业聚集区;以区全民健身中心、区体育馆、区体育场为主,打造体育赛事和体育用品销售聚集区。通过体育产业聚集区的建设,不断扩大体育产业规模,提升体育产业经济在全区经济指标中的比重。

积极引导体育产业企业建立和完善现代企业制度,加大产品研发、营销、广告宣传等投入力度,提升产品质量和科技含量,打造体育产业品牌企业。支持体育用品生产企业开拓国内外市场,扩大体育用品出口规模,增强核心竞争力。鼓励社会力量投资全民健身服务业。

大力实施全民健身计划,推广太极拳、八段锦、五禽戏等中医药养生保健方法和中华传统体育项目,推动形成体医结合的健康服务模式。广泛宣传全民健身理念和文明健康生活方式,倡导每天健身一小时。组织实施《国家体育锻炼标准》,完善国民体质监测机制。推广“运动处方”,引导大众健身消费,激发体育健身市场活力。鼓励医疗卫生机构在常规体检中增加体质检查项目,促进体育与运动康复、医疗卫生融合发展。

积极推动各类公共体育设施免费、低收费面向社会开放,鼓励商业性体育健身场所在非高峰时段免费、低收费开放。实施学校体育场地设施面向社会免费开放。不断提升体育场所管理水平,加强高危险性体育项目经营场所监管,保障公众健身权益。

(三) 积极培育品牌赛事。充分发挥体育单项协会和体育俱乐部力量,突出培育普及性强和群众喜闻乐见的健身项目。积极引进健身气功、跳绳、全地形车、武术等体现区域特征、年龄特点、影响力大的群众健身项目及品牌赛事。组织好全国百城千村健身气功交流展示、周村区全民健身节、周村区全民健身运动会等地方体育赛事活动,逐年

扩大影响，争取用3至5年时间培育打造具有广泛群众基础、赛事举办规范、水平层次较高的品牌赛事。

（四）稳步发展体育彩票业。认真贯彻落实《彩票管理条例》，建立健全规范有序、监管有力的体育彩票销售管理体制。进一步优化市场布局，完善销售网络，培育和拓展体育彩票市场，不断扩大发行量。积极开展体彩公益活动，加大体育彩票宣传和打击“私彩”力度，确保体育彩票业健康发展。

（五）完善体育组织建设。加强对各类社会体育组织的管理，到2025年，全面完成区、镇（街道）、村（社区）三级体育组织建设，成立区级单项体育协会、俱乐部40个以上，基层群众体育活动现场200个以上，每年组织各级社会体育指导员培训200人次以上，继续推行社会体育指导员挂靠站点制度，经常参加体育锻炼的人数达到全区总人口的43%以上。发挥我区社会体育俱乐部区级部门联合监管机制作用，提升行业监管水平，健全体育公共服务体系。

（六）促进体育相关产业协调发展。充分利用周村区人文特色、生态自然资源优势，科学规划、合理布局，发挥体育产业对其他相关产业的促进作用，推动体育与旅游、文化、卫生医疗相关产业融合，促进体育旅游、体育会展、体育康复、体育竞技表演、体育培训等业态的发展，带动相关服务业发展，不断提高体育产业的辐射效应。

#### 四、保障措施

（一）健全体育产业工作机制。加强对体育产业发展的统筹规划和协调指导，将发展体育产业、促进体育消费纳入周村区国民经济和社会发展规划，逐步实现体育制造业、体育服务业共同发展格局，确保促进体育产业发展、扩大体育消费的政策措施落实到位。

（二）加大体育行业资金投入。支持体育事业发展，用好体育彩票公益金等资金，通过政府购买服务等多种方式，积极支持群众健身消费，将更多公共体育服务事项交由符合条件的社会组织、企业和机构等社会力量承担，促进体育企业创业创新和产业结构优化升级。加强公共体育设施建设和管理，对免费或低收费开放公共体育场地、设施的单位按规定给予补贴。

（三）落实体育方面优惠政策。符合税收政策条件的体育类非营利组织的收入，可按税法有关规定享受企业所得税相关优惠政策。体育企业认定为高新技术企业的，按国家税收政策规定享受税收优惠。对符合税收法律法规规定条件向体育事业的捐赠，按照相关规定在计算应纳税所得额时扣除。体育场馆自用的房产和土地，可按国家规定享受房产税和城镇土地使用税优惠。体育场馆等健身场所的水、电、气、热价格按一般工商标准执行。

（四）依法保障体育产业项目用地。将体育产业项目用地纳入城乡规划、土地利用

总体规划和年度用地计划，合理安排用地需求。新建居住区和社区按照《淄博市新建居住区公共体育配套设施建设管理办法》规定，配置群众健身场地设施，并与住宅区主体工程同步设计、同步施工、同步验收、同步投入使用。凡现有设施没有达到规划建设指标要求的，通过改造等多种方式予以完善。在老城区和已建成居住区内，支持企业、单位利用原划拨方式取得的存量房地产和建设用地兴办体育设施，对符合划拨用地目录的非营利性体育设施项目继续以划拨方式使用土地；不符合划拨用地目录的经营性体育设施项目，可采取协议出让方式办理用地手续。

（五）强化体育人才培养。抓住人才培养、引进、使用三个环节，着力完善政策、创新机制、优化环境，大力培养体育专业人才、复合型体育经营管理人才。畅通体育产业人才引进绿色通道，建立健全体育人才评估体系和激励机制，通过有力措施吸引、留住、用好人才。加大社会体育指导员队伍建设和培养，鼓励村居、社区配备专兼职体育工作人员。

（六）优化体育产业发展环境。做好体育产业统计工作，建立健全体育产业统计指标体系和统计制度，加强对体育产业发展的动态分析和监测，提高决策的科学性、前瞻性和针对性。加快政府职能转变，进一步简政放权，创新服务方式，强化市场监管，破除行业瓶颈和政策障碍，营造竞争有序、平等参与、有利于体育产业快速发展的市场环境。

周村区人民政府

2022年8月19日

（此件公开发布）

## 周村区人民政府

# 关于促进企业上市挂牌加快资本市场发展的意见

周政字〔2022〕23号

各镇政府、街道办事处，周村经济开发区管委会，区政府有关部门，有关单位：

为促进资本市场健康发展，鼓励和支持我区优质企业对接多层次资本市场实现直接融资，为企业转型跨越发展注入新动能、新活力，推动我区经济高质量发展，根据市委、

市政府关于打造区域性科创产业金融高地部署要求，结合我区实际，就促进企业上市挂牌加快资本市场发展提出如下意见：

### 一、引导企业上市挂牌集聚发展

本文件所称企业上市挂牌是指企业在沪深证券交易所、北京证券交易所、港交所等境内外主要证券交易所和新三板及齐鲁股权交易中心上市挂牌融资。

（一）企业在境内证券交易所上市的，在落实市级奖励政策基础上，按照上市签约、首发辅导备案、受理首发申请、成功上市四个阶段，以 1:3:4:2 的比例给予再支持，其中在沪、深证券交易所上市的分阶段再给予总额 500 万元的支持；在北京证券交易所上市的，分阶段再给予总额 400 万元的支持。通过北京证券交易所上市转板至沪、深证券交易所上市的，将奖励补齐至 500 万元。

（二）企业在境外主要证券交易所上市的，在落实市级奖励政策基础上，按照融资净额 2%再给予最高不超过 300 万元的奖励政策。

（三）企业通过并购重组形式实现上市，将上市公司注册地变更至我区且在我区纳税 50%以上的，在落实市级奖励政策基础上，再给予沪深证券交易所上市公司一次性支持 500 万元，给予北京证券交易所上市公司一次性支持 400 万元。

（四）企业在新三板挂牌的，在落实市级奖励政策基础上，区级再给予 80 万元奖励政策。

（五）企业在齐鲁股权交易中心挂牌且直接融资的，按照市区财政体制分级负担落实好市相关奖补政策。

（六）提升上市挂牌政策兑付效率。分阶段上市挂牌政策申报自申报之日起 3 个月内予以兑现，其他奖励于事项发生次年组织实施。特殊事项按照“一事一议”原则研究确定支持政策。

（七）企业在沪、深证券交易所、北京证券交易所上市和新三板挂牌过程中因依法完善土地、房产、规划及股权架构调整等需办理相关手续的，企业足额缴纳的城市基础设施配套费在企业上市后由区财政给予等额扶持，全部用于上市企业新上产业项目。

### 二、强化上市后备企业培育

（一）参照省市入库标准每年集中组织申报，引导高新技术企业、“四强”产业企业、瞪羚、独角兽类企业、制造业单项冠军、专精特新“小巨人”等企业申报。

（二）对入库企业按照上市进展实施分类梯队管理，并提供多层次、差异化的指导培育服务。

（三）入库企业办理企业上市挂牌涉及的政务服务事项，享受上市“绿色通道”，包括但不限于合法合规性确认和证明材料出具、历史遗漏问题化解等合法合规应予协调办

理的事项。特殊事项按“一事一议”予以协调处理。

(四) 为入库企业提供综合性金融服务，引导银行机构通过项目贷款、投贷联动等方式对入库企业提供间接融资支持；推荐优质上市保荐等中介机构服务导入。

### 三、其他规定

(一) 本文件规定的政策与其他相关政策不重复享受。

(二) 享受本文件规定政策的企业，应承诺持续在我区经营，确需搬离本区的，须提前告知并退还享受的补助资金。企业因违规违法造成不良后果的，取消其享受本政策的资格。

(三) 本文件自印发之日起施行。之前有关政策与本文件规定不一致的，以本文件规定为准，执行过程中如遇相关政策调整，按调整后的政策执行。

(四) 本文件由区地方金融监管局、区财政局负责解释。

周村区人民政府

2022年8月19日

(此件公开发布)

# 周村区人民政府办公室 关于印发周村区自建房安全专项整治 实施方案的通知

周政办字〔2022〕20号

各镇政府、街道办事处，周村经济开发区管委会，区直有关部门，有关单位：

《周村区自建房安全专项整治实施方案》已经区政府同意，现印发给你们，请结合实际认真贯彻执行。

周村区人民政府办公室

2022年8月1日

(此件公开发布)

# 周村区自建房安全专项整治实施方案

为深入贯彻习近平总书记关于安全生产的重要指示批示精神，全面落实《国务院办公厅关于印发全国自建房安全专项整治工作方案的通知》（国办发明电〔2022〕10号）、《山东省人民政府办公厅关于印发全省自建房安全专项整治实施方案的通知》（鲁政办字〔2022〕65号）和《淄博市人民政府办公室关于印发淄博市市自建房安全专项整治实施方案》（淄政办字〔2022〕39号）部署要求，扎实推进全区自建房安全专项整治，结合我区实际，制定本实施方案。

## 一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，牢固树立以人民为中心的发展思想，按照党中央、国务院决策部署，认真落实省市工作安排，坚持统筹发展和安全，深刻汲取事故教训，对全区自建房全面排查整治、全面消除隐患，坚决防范重特大事故发生，切实保障人民群众生命财产安全和社会大局稳定。

## 二、工作目标

按照“三管三必须”和“谁拥有谁负责、谁使用谁负责、谁主管谁负责、谁审批谁负责”的原则，压实“四方责任”（产权人主体责任、使用人安全责任、相关部门监管责任、党委政府属地责任），坚持排查与整治并重，边排查、边整治，有序开展排查整治工作，力争用3年左右时间，依法依规彻查彻改自建房安全隐患，建立健全常态化自建房建设管理制度。

## 三、整治重点

### （一）排查整治范围

全区范围内城乡所有自建房，重点是城乡结合部、城中村、安置区、学校医院周边、工业园区、集贸市场、劳务市场、集中医学观察隔离点、工矿区、景区、库区、铁路和国省道两侧、劳动密集型企业项目、在建项目周边等重点区域的自建房，聚焦“四无”自建房（无土地、规划、施工许可审批，无资质设计，无资质施工，无竣工验收），擅自改变结构、加高加层、开挖地下空间等违法改扩建的自建房，擅自改变使用功能、违规用于生产经营特别是改建改用于人员密集场所的自建房，以及临近使用年限的老旧自建房。

### （二）排查整治内容

全面摸清居民自建房基本情况、建设情况、管理情况。重点排查房屋建设结构安全性（设计、施工、使用等）、使用安全性（各类经营许可、场所安全要求等）、合法合规性（土地、规划、建设等）等内容。



**基本信息方面。**自建房地址、产权人（使用人）、层数、高度、面积、建造年代、结构类型、设计方式、施工方式、抗震设防、安全鉴定等信息。

**结构安全方面。**房屋周边是否存在地质灾害隐患，有无抗震构造措施，有无变形损伤、墙体裂缝、地基沉降、屋面塌陷等问题，是否存在结构严重损坏、可能失稳失载、影响使用安全等状况。

**使用安全方面。**是否存在擅自改变使用功能、改变结构、加高加层等改扩建行为，是否存在使用易燃可燃材料搭建、生产经营居住未分离等违反消防安全规定的情形，是否违规用作生产、经营，是否依法办理经营许可、落实场所安全要求。

**合法合规方面。**土地性质、用地许可、规划许可、施工许可、消防审验、竣工验收、房屋产权等手续。

#### **四、实施步骤**

专项整治工作坚持边排查、边整治、边巩固、边提升，远近结合、标本兼治、压茬推进。

##### **（一）全面排查摸底（2023年6月底前）**

1. 排查初判（2023年3月底前）。在产权人（使用人）全面自查基础上，镇（街道）组织专业力量进行排查初判，“一楼一册、一户一档”建立排查台账。

2. 复核评估（2023年4月底前）。部门对照排查内容，逐楼逐栋逐户梳理隐患问题，分级分类建立隐患问题台账。

3. 安全鉴定（2023年5月底前）。区政府统筹组织专业力量，对发现存在安全隐患的自建房，督促产权人（使用人）委托鉴定机构开展安全鉴定，鉴定机构对鉴定报告真实性、准确性负责。

4. 组织“回头看”（2023年6月底前）。区政府要对排查判定工作开展“回头看”，对辖区内自建房按照20%比例进行抽查复核，抽查要实现所有镇（街道）全覆盖，鉴定为C、D级房屋全覆盖。

5. 严格管控。排查初判和复核评估应有专业力量参与，发现重大安全隐患，立即依法依规采取撤人、停用、封存等管控措施。

##### **（二）实施分类整治（2024年6月底前）**

坚持产权人是房屋安全第一责任人，严格落实产权人（使用人）排查整治责任。依据鉴定结论，逐一制定整治方案，明确整治措施和时限，整治完成一户、销号一户。

1. 对存在结构倒塌风险、危及公共安全的，立即停用并疏散群众，封闭处置、现场排险，应拆除的依法拆除。

2. 对一般性隐患立查立改、随时消除，存在设计施工缺陷的，通过除险加固、限

制用途等方式处理。

3. 对因建房切坡造成地质灾害隐患的，采取工程治理、避让搬迁等措施。

4. 对存在未取得土地、规划和建设等手续以及擅自改建加层、非法开挖地下空间等行为的，依法严厉查处。

5. 对严重危及公共安全且拒不整改构成犯罪的，或故意隐瞒房屋安全状况、使用危房作为经营场所导致重大事故的，依法追究刑事责任。

### **（三）健全长效机制（2024年12月底前）**

1. 压实主体责任。房屋产权人自建3层及以上房屋，以及经营性自建房必须依法依规经过专业设计和专业施工，严格执行房屋质量安全强制性标准。其他自建房开工前，建设单位或个人与乡村规划建设监督管理机构签订工程服务协议，选用合适的设计图纸及其配套基础形式，鼓励委托具有相应资质的施工企业或专业工匠施工。房屋产权人（使用人）在办理相关经营许可、开展经营活动前应依法依规取得房屋安全鉴定合格证明。要定期开展房屋安全检查，发现异常情况立即组织人员撤离。

2. 加强审批监管。按照“谁审批谁负责”原则，落实自然资源和规划、住房城乡建设、农业农村、公安、消防、行政审批、市场监管等部门在用地、规划、建设、经营等环节的安全监管责任，通过部门联动实现房屋安全闭环管理。区政府及相关部门严格自建房用于经营的审批监管，存在违法建设、违法违规审批问题的自建房不得用于生产经营。

3. 夯实基层基础。加强镇（街道）乡村建设管理机构建设，吸收建筑、土木、市政、工程管理等专业技术人员充实到乡村建设监督管理队伍，切实配齐配强监管人员力量。进一步明确并强化区有关部门房屋安全管理职责，依托镇（街道）村镇建设、农业综合服务、自然资源和规划等机构，统筹加强自建房质量安全监管。落实镇（街道）属地责任，发挥城管、村（社区）“两委”、物业前哨探头作用，健全房屋安全管理员和网格化动态管理制度，发现隐患督促产权人（使用人）及时整改、及时消除。

4. 建立制度体系。推动健全农村房屋建设管理和城镇房屋安全管理相关法规，完善房屋质量安全强制性标准，加强房屋安全鉴定机构和从业人员管理，研究建立房屋定期体检、房屋养老金和房屋质量保险等制度。加快建设房屋安全管理信息系统，利用空天地一体化监测手段，实现房屋全链条、全要素统一上图入库，建立房屋全生命周期管理机制，提升房屋安全动态监测、智能预警、应急救援水平。

## **五、保障措施**

**（一）加强组织领导。**充分发挥全区自建房安全专项整治工作领导小组统筹协调作用，认真履行职责、加强统筹协调、强化协作配合，紧扣工作目标和整治重点，严卡时

间任务节点，全面负责组织实施专项整治工作。从有关成员单位抽调 1—2 名业务骨干，组建工作专班，实行集中办公。各级党委、政府主要负责人要亲自部署推动，坚持区负总责、部门分工负责、镇（街道）抓落实的专项整治工作机制，层层压实责任，形成齐抓共管局面。各镇（街道）也要成立专项整治工作领导小组，明确责任人、责任单位，统筹组织实施，及时协调解决重大问题。各级结合实际细化实施方案，建立工作机制，安排专门资金，确保政策措施、人员配置、工作落实到位。

**（二）明确责任分工。**各行业主管部门按照“三管三必须”和“谁审批谁负责”原则，落实行业监管范围内自建房安全监管责任，形成合力，一体推进。

**住房城乡建设部门**会同有关部门全面加强经营性自建房监管，牵头组织开展专项整治工作，排查自建房结构安全问题，建设房屋安全管理信息系统，推进信息共享，建立健全全链条监管机制。**教育部门**负责指导用作学校、幼儿园及职责范围内教育机构的自建房安全管理和用作体育场馆和体育类培训机构的自建房安全管理。**工业和信息化部门**负责指导用作民爆企业及其职责范围内工贸企业生产经营场所的自建房安全管理。**公安部门**负责指导用作旅馆的自建房特种行业许可证复核工作。**民政部门**负责指导用作养老机构和设施的自建房安全管理。**司法行政部门**负责配合有关方面完善城乡房屋安全管理制度，强化法治保障。**财政部门**负责对自建房安全专项整治工作予以经费支持。**人力资源社会保障部门**负责指导用作技工院校和职业技能培训机构的自建房安全管理。**自然资源和规划部门**负责指导依法依规用地、规划，做好地质灾害风险排查。**交通运输部门**负责指导交通用地红线内自建房以及用作交通场站的自建房安全管理。**水利部门**负责指导做好河道、库区范围内自建房安全管理。**农业农村部门**按职责负责农村宅基地管理有关工作。**商务部门**负责指导用作商贸企业经营场所的自建房安全管理。**文化和旅游部门**负责指导用作文化和旅游设施的自建房安全管理。**卫生健康部门**负责指导用作医疗卫生机构的自建房安全管理。**应急部门**负责房屋安全突发事件应对处置工作，按职责指导用作工贸企业生产经营场所的自建房安全管理。**行政审批、市场监管部门**负责指导自建房涉及的市场主体登记和食品经营许可证复查工作，按照国家和省、市的部署，推动将房屋安全鉴定作为自建房办理相关经营许可开展经营活动的前提条件。**大数据部门**负责指导房屋安全管理信息化建设等的相关工作。**综合行政执法部门**负责指导做好对在城市、县城、镇总体规划确定的建设用地范围内违反规划许可建设的行为，依据自然资源和规划部门出具的具体意见作出行政处罚。**消防救援部门**负责依法加强用作人员密集场所的自建房消防安全管理。**民族宗教部门**负责指导宗教活动场所安全管理。

**（三）统筹推进实施。**依据《周村区经营性自建房安全专项整治百日行动方案》《农村房屋安全隐患排查整治实施方案》和本实施方案，按照“先急后缓、先大后小、先经

营后自用”的原则，对城乡自建房开展全面排查整治。广泛动员勘察、设计、施工、监理、检测、鉴定等专业机构、技术人员和乡村建设工匠提供技术保障。鼓励通过政府购买服务等方式，委托专业力量承担技术支撑工作。组织做好法律咨询、司法调解、维护稳定等工作，研究实施困难群众自建房改造奖补政策。将房屋安全管理信息化建设统筹纳入各级政务信息化工程给予经费保障。

**（四）严格督导检查。**各级领导小组要建立包保督导机制，定期调度通报情况，并推动专项整治工作纳入同级党委、政府督查督办范围。对工作进展缓慢、推诿扯皮、排查不实、整治不力的予以通报，对问题严重的约谈责任人，对失职失责的严肃问责，对涉嫌违纪违法的问题线索及时移送调查处置。区专项整治工作领导小组成员单位分组包镇（街道），根据区委、区政府工作安排，将自建房安全专项整治作为重点督导内容，围绕专项整治各项任务落实情况，区工作专班适时组织开展督导检查，推动各镇（街道）及相关部门严格落实整治责任。

**（五）强化宣传引导。**要充分利用报纸、广播、电视及网络新媒体等宣传手段，加强对房屋使用安全知识科普宣传，引导广大群众重视自建房安全，切实提高排查房屋安全的主动性、自觉性。建立群众举报奖励机制，曝光典型事故案例，形成全社会共同参与的良好舆论氛围。

## 周村区人民政府办公室 关于印发周村区防汛抗旱应急预案的通知

周政办字〔2022〕21号

各镇政府、街道办事处，周村经济开发区管委会，区政府各部门，各有关单位：

《周村区防汛抗旱应急预案》已经区政府同意，现印发给你们，请认真遵照执行。

周村区人民政府办公室

2022年8月2日

（此件公开发布）

# 周村区防汛抗旱应急预案

## 1 总则

### 1.1 编制目的

为做好水旱灾害的防范和处置工作，保证防汛抗旱抢险救灾工作依法、科学、高效、有序进行，最大程度减少人员伤亡和财产损失。

### 1.2 编制依据

依据《中华人民共和国突发事件应对法》《中华人民共和国防洪法》《山东省突发事件应对条例》《淄博市突发事件总体应急预案》《淄博市防汛抗旱应急预案》《周村区突发事件总体应急预案》等法律、法规及相关文件。

### 1.3 适用范围

本预案适用于周村区范围内水旱灾害的防范和应急处置工作。

### 1.4 工作原则

坚持以人为本、安全第一，统一指挥、分级分部门负责、属地管理为主，以防为主、防抗救结合，依法防控、群防群控的原则。

## 2 组织指挥体系及职责

周村区人民政府设立周村区防汛抗旱指挥部（以下简称区防指），负责组织领导全区防汛抗旱工作。周村区防汛抗旱指挥部办公室（以下简称区防指办公室）设在区应急局，承担区防指的日常工作。区防指在区水利局、区综合行政执法局分别下设水利工程防汛抗旱办公室、城市防汛抗旱办公室，分工负责水利工程防汛抗旱和城市防汛抗旱日常工作。各镇（街道）设置相应防汛抗旱指挥机构，明确职责和人员，在区防指的领导下，负责本辖区的防汛抗旱突发事件的应对工作。有防汛抗旱任务的单位可根据需要和机构设置的要求设立相关组织机构，负责本单位的防汛抗旱工作。

### 2.1 区级防汛抗旱指挥机构

区政府主要负责同志任区防指指挥，区政府分管应急、水利、综合行政执法的负责同志和区人武部有关负责同志任常务副指挥，区政府办公室、区应急局、区水利局、区综合行政执法局主要负责同志任副指挥，区应急局主要负责同志任区防指办公室主任。区委宣传部、区发展改革局、区教育和体育局、区工业和信息化局、区公安分局、区财政局、区自然资源局、区住房城乡建设局、区交通运输局、区水利局、区农业农村局、区商务局、区文化和旅游局、区卫生健康局、区应急局、区市场监管局、区综合行政执法局、区气象局、周村消防救援大队、周村交警大队、周村供电中心、周村武警中队、中国联通周村分公司、中国移动周村分公司、中国电信周村分公司、人保财险周村支公

司等单位的有关负责同志担任指挥部成员。

## 2.2 工作职责

### 2.2.1 区防指职责

组织领导全区防汛抗旱工作，贯彻实施国家防汛抗旱法律、法规和方针政策，贯彻执行市防指和区委、区政府工作要求，部署全区防汛抗旱工作，指导监督防汛抗旱重大决策的贯彻落实，组织、协调、指导、指挥重大水旱灾害应急处置工作。

### 2.2.2 区防指成员单位职责

区防指各成员单位按照“管行业必须管安全”的原则落实责任制，开展安全检查，督促整改存在问题和隐患，落实防范措施，组织做好本系统、本行业、本单位的防汛抗旱工作。认真贯彻落实区委、区政府和区防指关于防汛抗旱工作部署，执行区防指防汛抗旱和抢险救灾指令，服从区委、区政府和区防指的统一指挥，统一调度，顾全大局，团结抗洪。

区委宣传部负责指导协调全区防汛抗旱工作宣传、新闻发布和舆论引导工作。组织协调新闻媒体做好新闻宣传工作，开展防汛抗旱知识普及和公益宣传。

区政府办公室负责全区防汛抗旱重要工作的综合协调。

区发展改革局负责积极争取防灾减灾救灾中央、省、市预算内投资支持。统筹协调全区煤电油气运保障工作，组织煤、电、油、气以及其他重要物资的紧急调度。负责全区市场价格的监测、预警。确保汛期全区石油天然气管道的安全运行，督促石油天然气管道企业履行管道保护主体责任。按照权限组织实施区级应急储备物资的收储、轮换和日常管理，落实有关动用指令。

区教育和体育局指导监督学校开展学生避险转移和水旱灾害应急知识教育和培训演练，做好校舍设施安全隐患排查维护工作，提前组织受威胁区、危险区师生转移并妥善安置，协助提供受灾人员转移安置场所。

区工业和信息化局负责协调防汛抗旱抢险救援有关应急产品的生产组织，指导工业企业安全度汛和节约用水工作。

区公安分局负责防汛抗旱抢险救援的治安管理和安全保卫工作。维护灾区社会治安秩序，依法打击造谣惑众和盗窃、哄抢防汛抗旱物资以及破坏防汛抗旱设施、城乡供水设施的违法犯罪活动，协助有关部门妥善处置因防汛抗旱引发的群体性事件。协助组织群众从危险地区安全撤离和转移。

区财政局负责防汛抗旱相关资金保障工作，会同防汛抗旱业务部门积极争取上级救灾资金支持。

区自然资源局负责全区地质灾害防治工作，指导地质灾害监测、预报预警和工程治

理等工作。做好地质灾害应急救援的技术支撑。协同做好地质灾害突发事件的应急处置。

区住房城乡建设局负责指导做好房屋建筑、燃气和供热工程的防汛安全工作；按规定实施所管理工地停工停产；指导灾区开展因灾毁损房屋的安全性鉴定、修复工作；负责汛期单建人防工程的监督管理、参与汛期抢险救援工作，确保单建人防工程安全度汛；根据需要，配合发布城市防汛抗旱防台风红色预警和一级应急响应启动信息。

区交通运输局负责承担防汛抗旱交通运输保障，协调解决交通保障中的重大问题，负责检查、督促有关单位做好交通运输基础设施隐患排查、抢修等，维护公共交通运营秩序，及时调配运力，妥善疏导滞留旅客。协调有关单位落实防汛抗旱物资及紧急避险人员运输车辆的储备、调集和运输工作，保障防汛抗旱指挥车辆、抢险救灾车辆公路畅通。配合交警部门做好因降雨、台风等引发道路交通安全突发事件应急处置。

区水利局负责区水利工程防汛抗旱办公室的日常工作。承担水情、旱情监测预警预报工作；组织编制重要河道、湖泊和重要水利工程的防御洪水抗御旱灾调度以及应急水量调度方案，按照程序报批并组织实施；承担防御洪水应急抢险的技术支撑工作；承担台风防御期间重要水工程调度工作，协同做好防汛抢险、抗旱救灾工作，负责指导、协调供水突发事件的应急处理工作。

区农业农村局负责农业防灾减灾工作，监测、发布农业灾情，提出农业生产救灾资金安排建议，指导农业紧急救灾和灾后生产恢复。指导镇（街道）做好农业抗旱和农田排涝工作。协调种子、化肥等救灾物资的储备和调拨，指导渔业安全生产工作，协调组织水产抗灾和恢复工作。负责农产品质量安全监督管理。指导粮食等农产品生产和农业生产节约用水工作；组织、监督农业植物和水生动植物防疫检疫有关工作；负责及时收集、报送因水旱灾害等造成的农业灾情信息。

区商务局负责做好行业领域内大型地下商场及大型商超地下车库的防汛工作；旱情发生时调度商场瓶装水、桶装水的相关信息。

区文化和旅游局指导协调监督各旅行社、A级旅游景区做好汛期安全防范、转移避险、应急处置等工作。负责旅游安全应急综合协调和监督管理。协助提供受灾人员转移安置场所。

区卫生健康局负责组织指导灾区开展紧急医学救援和卫生防疫工作。灾害发生后，根据需要及时组织调派医疗卫生救援力量支援灾区，参与救治伤员，预防控制传染病发生和流行。

区应急局承担区防指日常工作，组织协调重大水旱灾害应急救援、指导协调水旱灾害防治工作。负责统一协调指挥全区应急救援队伍，统筹应急救援力量建设。负责依法统一发布灾情。建立健全应急物资信息平台 and 调拨制度，在救灾时统一调度，组织协调

灾害救助工作，下达指令调拨救灾储备物资，管理、分配各类救灾款物并监督使用。组织开展洪涝灾害调查评估。做好区内地震的监测，及时向区防指及有关成员单位、防洪工程管理部门通报有关震情，指导有关部门做好防震减灾救灾工作，组织重大地质灾害应急救援。

区市场监管局负责做好灾区食品安全监督管理工作，维护市场价格等市场秩序稳定，协调指导特种设备参与应急救援。

区综合行政执法局承担城市防汛抗旱办公室的日常工作，负责城市建成区内涉及排水防涝等城市管理方面的城市防汛日常工作；指导城市排涝规划的制定和监督实施；指导做好城市排水防涝设施安全运行管理和城市建成区防汛排涝抢险工作；负责指导做好市政园林环卫设施运行维护的防汛安全工作；指导职责范围内的城市节约用水工作和指导监督城市防汛突发事件的应急处置。

区气象局负责组织天气气候监测和预报预测工作以及气象灾害形势分析和评估，及时发布预报预警信息，向区防指及有关成员单位提供气象信息，参与重大气象灾害应急处置。

周村消防救援大队负责承担防汛抢险、应急救援和抗旱救灾任务。

周村交警大队负责加强防汛抗旱抢险救援交通秩序维护工作，负责城市内涝点、灾区及周边道路管控和疏导，协助组织群众从危险地区安全撤离和转移，会同交通运输部门做好因降雨、台风等引发交通安全突发事件应急处置。

周村供电中心负责所辖电力设施的防汛安全，组织做好区防指、防洪工程和设施的电力保障，做好防汛抢险、排涝、抗旱、台风防御、救灾的电力供应，加强防汛抗旱突发事件处置现场的应急电力供应。

周村武警中队根据汛情、旱情、灾情需要，担负抗洪抢险、营救群众、转移物资、抗旱救灾等任务。

中国联通周村分公司、中国移动周村分公司、中国电信周村分公司负责通信设施的防洪安全，确保防汛通信畅通，保障抗洪抢险应急通信手段的畅通，通过手机短信等形式，及时发布灾害性天气预警信息。

人保财险周村支公司负责按规定做好洪涝灾害和旱灾的灾后赔偿工作。

### 2.2.3 区防指办公室职责

承办区防指日常工作，指导协调全区防汛抗旱工作。指导各级各有关部门落实防汛抗旱责任制。组织全区防汛抗旱检查、督导。组织编制全区防汛抗旱应急预案，按程序报批并指导实施。会同有关部门做好防汛抗旱物资储备、调用等工作。综合掌握汛情、旱情、险情、灾情，提出全区防汛抗旱工作建议。协调做好防汛抗旱抢险救灾表扬奖励



工作。

### 3 应急准备

#### 3.1 组织准备

各级要严格落实防汛抗旱责任，压实行业部门和相关企事业、工程管理单位防汛抗旱责任，压紧巡查值守、预警发布、转移避险安置等重点环节防汛抗旱责任。有防汛抗旱任务的部门、单位要落实本部门、单位责任人。各级各有关部门要落实河道重要堤防、水库、重要设施防汛责任人，建立健全横向到边、纵向到底的责任体系。

#### 3.2 工程准备

各级各有关部门按照有关规划推进各类防洪工程建设、水利工程建设、水毁工程修复、病险水利工程设施除险加固等工程建设和城市排水防涝能力建设，指导和监督防洪工程管理单位做好日常管理，确保工程安全度汛。

#### 3.3 预案准备

区防指、镇（街道）及有关成员单位要及时修订完善防汛抗旱应急预案、各类河道（湖泊）防御洪水方案、水库汛期调度运用计划和防御洪水方案、城市防洪应急预案、山洪灾害防御预案和部门防汛抗旱相关预案等各类防汛抗旱预（方）案，按有关规定报批并组织实施。

有防汛抗旱任务的村（社区）要紧紧密结合当地防汛抗旱特点，制定完善简便实用的预案。重点完善责任人落实、风险隐患排查、预警接收与传播、联防联控、转移避险、现场管控和应急处置等方面内容。

承担防汛任务的企（事）业单位，要在开展洪涝灾害风险评估和应急资源调查的基础上，制（修）订本单位防汛预案并负责实施。

#### 3.4 物资队伍准备

区防指、镇（街道）及有关单位要按照应急物资保障体系建设有关要求和防汛抗旱抢险救灾工作需要，按照分级储备、分级管理和分级负担原则，做好防汛抗旱物资储备工作，各有关部门、单位要按照各自职责任务，做好物资储备、管理工作。建立健全应急救援期社会物资、运输工具、设施装备等征用和补偿机制。

区防指按照《山东省人民政府办公厅关于建立健全应急救援力量联调联战工作机制的实施意见》（鲁政办字〔2020〕15号）要求，结合周村区实际，做好应急救援联调联战工作，建立完善人民解放军和武警部队参与抢险救灾的应急协调机制，加强基层防汛抗旱服务组织建设。

工程管理单位应根据职责组建防御队伍，承担日常巡堤查险、险情先期处置等任务。各镇（街道）、村（社区）应当组织人员参加抗洪救灾。

### 3.5 转移安置准备

按照属地管理的原则，各镇（街道）具体负责实施本辖区内的人员转移工作。组织落实应急避难场所并及时向社会公告，提前部署做好转移安置各项准备工作。人员转移补助经费纳入同级财政预算。区防指各成员单位按照职责分工配合做好人员转移相关工作。企业、事业单位和其他社会组织负责做好本单位人员转移工作。人员转移工作应当明确相应责任人，落实相应责任制。

镇（街道）、村（社区）和相关单位应当编制人员转移方案，统计管辖范围内需转移人员数量和实际转移人员数量，针对可能受洪涝灾害、台风影响区域的转移人员设立台账，登记造册，建立档案，确定转移避险路线、交通工具、安置地点，落实转移避险保障措施，组织开展人员转移演练。

### 3.6 救灾救助准备

完善政府救助、保险保障、社会救济、自救互救“四位一体”的自然灾害救助机制，提升灾害救助质量和水平，帮助受灾群众快速恢复生产生活，避免因灾返贫、因灾致贫，维护社会和谐稳定。充分发挥保险机制在减灾救灾工作中的作用。

### 3.7 防汛抗旱检查

防汛抗旱检查实行单位自查、行业检查、综合检查等方式，以责任制、体制机制、工程设施、预案编制与演练、物资保障、队伍建设、值班值守、人员转移避险等方面为重点，排查梳理安全隐患和薄弱环节，落实整改措施、责任、时限，确保防汛抗旱工作顺利开展。

### 3.8 技术准备

自然资源、交通运输、水利、农业农村、应急、综合行政执法、气象等区防指有关成员单位要加强专家力量建设，切实做好防汛抗旱技术支撑工作，及时提出工作建议，按照区防指部署参与检查督导、抢险救援、抗旱救灾、调查评估和人员培训等工作。不断完善应急指挥调度系统等系统（平台）建设，做好防汛抗旱信息资源共享，推进大数据、云计算、地理信息等新技术新方法运用，提高灾害信息获取、预报预测、风险评估、应急保障能力。统筹协调专业技术力量，支撑服务防汛抗旱救灾工作。

### 3.9 宣传培训

各级各有关部门要加强防汛抗旱知识宣传普及，组织协调新闻媒体等单位，通过多种形式开展知识普及，提高群众避险自救能力和防灾减灾意识。组织防汛抗旱责任人培训，提高各级领导干部防汛抗旱应急处置能力。

## 4 监测预警

### 4.1 监测

气象、水利、自然资源、农业农村、应急管理、综合行政执法等部门按照职责分工，负责气象、水文、工程、洪涝、旱情等信息的监测预报。

#### 4.1.1 气象水文信息

气象、水利、自然资源部门应加强对台风、暴雨、洪水、旱情、地质灾害的监测和预报，发布有关信息。

#### 4.1.2 工程信息

水利、综合行政执法等部门按照各自职责做好工情、险情监测，及时将重要信息报区政府和区防指。

#### 4.1.3 洪涝灾情信息

洪涝灾情信息主要包括：灾害发生的时间、地点、范围、受灾人口以及群众财产、农林牧渔、交通运输、邮电通信、水电设施等方面的损失。

洪涝灾情发生后，有关部门要按照规定，及时收集灾情，全面掌握受灾情况，及时报送区政府和区防指，并跟踪核实上报，为抗灾救灾提供准确依据。

#### 4.1.4 旱情信息

旱情信息主要包括：干旱发生的时间、地点、程度、受旱范围、影响人口等。

各级各有关部门要根据工作职责，掌握雨水情变化、当地蓄水情况、农田土壤墒情和城乡供水情况，加强旱情监测，按规定上报受旱情况，遇旱情快速发展时应及时加报。

### 4.2 预警

#### 4.2.1 暴雨预警

气象部门加快精细化暴雨预报技术和短临预警技术攻关，提高预报精度，及时向社会发布降雨和短临预报预警，各级各部门及时做好防范应对工作。各有关部门按照各自职责，结合行业特点，提出本行业风险管控要求并督促落实。暴雨预报预警区及时采取停工、停学、停业、停运等措施，果断组织转移危险区群众，全力确保人民群众生命财产安全。

#### 4.2.2 洪水预警

发生强降雨，主要行洪河道、水库出现涨水时，水利部门要做好洪水预报工作，及时向区防指和有关部门报告水位、流量实测情况和洪水变化趋势，并及时发布预警信息。

当河道湖泊达到警戒水位或警戒流量并预报继续上涨时，或水库接近设计水位（或达到警戒水位）并预报继续上涨时，水利部门应发布洪水预警，并报区防指。应急部门按照区防指部署，组织指导有关方面提前落实抢险队伍、预置抢险物资、视情开展巡查值守、做好应急抢险和人员转移准备。

#### 4.2.3 山洪灾害预警

水利、自然资源、气象等部门要密切联系，相互配合，实现信息共享，提高预报水平，及时发布预报警报。山洪、地质灾害防治区内要根据灾害的成因和特点，主动采取预防、预警和避险措施，当地政府组织做好群众转移避险。

#### 4.2.4 台风预警

气象部门要密切监视台风动向，做好未来趋势预报，及时将台风（含热带风暴、热带低压）中心位置、强度、移动方向和速度等信息报告区政府和区防指，及时发布（变更）台风预警。预报将受台风影响地区要做好防台风工作。镇（街道）和部门单位要加强对建筑工地、危房、仓库、交通道路、电信电缆、电力电线、户外广告牌等公用设施的检查、加固，做好危险区域人员转移和安置工作。

#### 4.2.5 干旱预警

水利部门要及时掌握旱情，适时发布干旱预警。因旱供水水源短缺出现供水危机时，供水部门单位要及时向区政府和区防指报告，通知用水单位、个人做好节水、储备应急用水的准备。

#### 4.2.6 区防指预警

##### 4.2.6.1 防汛预警

###### （1）预警条件

当符合下列条件之一时，综合会商研判后，发布预警。

①区气象局发布台风、暴雨预警信息，且预报降雨区域在过去7天内累计平均降雨量100毫米以上；

②预计1条骨干河道重要控制节点或多个控制节点发生超警戒水位（或流量）洪水，预计持续上涨或可能威胁周边城镇、下游重要基础设施、人员安全。

###### （2）预警发布

区防指办公室根据部门、单位监测预报预警信息及预警建议，组织有关部门、专家会商，研判暴雨、洪水等影响区域、发展态势和危害程度，提出预警发布建议，报常务副指挥签发。

###### （3）预警行动

区防指组织有关部门加强联合值班值守，及时会商，做好启动应急响应准备。各成员单位按照职责和区防指部署要求，组织做好本部门、本行业防汛抗旱应急准备工作，加强分析研判，指导本行业做好值班值守、巡查检查，做到险情早发现、早报告、早处置，及时报送工作动态信息。气象、水利、自然资源等部门加强监测预报预警，及时向社会发布预警信息，及时向区防指报送监测预报信息。水利部门科学调度防洪工程，调度信息报区防指，通报上下游、左右岸、干支流有关防指、有关部门单位。宣传部门组

织、协调、指导新闻媒体及时播报防汛预警信息和工作动态信息。通信企业及时发布有关预警信息。综合行政执法、商务、住建、交通运输等有关部门组织做好下穿式立交桥、低洼地段、涵洞等易积水区域、地下停车场、地下商城、人防工程等重点部位防汛安全。应急管理、消防救援等部门统筹有关应急救援力量，做好抢险救援准备。

各镇（街道）部署防汛抗旱应急准备工作，各有关部门做好工程调度、水量调配、救援力量预置、转移避险、巡堤查险、物资调拨和险情处置等工作。各行业主管部门提前分析研判，做好紧急情况下果断采取停工、停课、停业、停运等措施准备，按规定（要求）组织实施。

#### （4）预警解除

当符合下列条件之一时，区防指办公室组织会商研判，及时提出防汛预警解除建议，由区防指常务副指挥签发解除。

①大范围降雨结束，整体汛情平稳，骨干河道控制节点水位回落至警戒水位以下，水库水位基本回落至汛限水位。

②启动应急响应后相应预警自动解除。

#### 4.2.6.2 抗旱预警

区防指办公室根据根据干旱预警，结合雨情、水情、墒情、气象等条件，及时组织会商分析，综合研判旱情发展趋势，针对即将发生的农作物受旱、人畜饮水困难、城镇供水水源短缺等情况，适时提出抗旱预警发布建议，报常务副指挥签发。

抗旱预警启动后，区防指有关成员单位按照职责分工组织做好抗旱应对准备工作。区防指及各镇（街道）密切关注天气变化，加强旱情监测分析，优化抗旱水源调配，科学编制供水计划，强化节水宣传，切实做好抗旱应对准备工作。旱情威胁解除后，区防指及时解除抗旱预警。

## 5 信息报告与发布

### 5.1 信息报告

5.1.1 信息报告主要包括气象、水文、汛情、旱情、工情、险情、灾情等信息。

5.1.2 接到汛情、工情、险情、灾情信息，相关镇（街道）应立即组织人员实地查勘，于10分钟内向区防指电话报告、40分钟内书面报告初步核实的概况。旱情信息按照国家防总统一规定的时限上报。

5.1.3 区防指、区应急局接到较大及以上的汛情、工情、险情、灾情信息，及时报告区委、区政府，并在事发后20分钟内报市防指、市应急局。

5.1.4 突发险情、灾情发展过程中，根据险情、灾情发展及抢险救灾的变化情况，及时对报告事件续报，续报应延续至险情排除、灾情稳定或结束。

## 5.2 信息发布

5.2.1 汛情、旱情及防汛抗旱动态等，由区防指统一审核和发布；涉及军队的，由军队有关部门审核。

5.2.2 信息发布形式主要包括授权发布、散发新闻稿、组织报道、接受记者采访、举行新闻发布会等。

5.2.3 信息发布：重点汛区、灾区和发生局部汛情的地方，其汛情、旱情及防汛抗旱动态等信息，由区防指审核和发布。

## 6 应急响应

### 6.1 总体要求

6.1.1 按洪涝、干旱、台风的严重程度和范围，应急响应级别由低到高分为一般（四级）、较重（三级）、严重（二级）和特别严重（一级）四个级别。

6.1.2 洪涝、台风、险情、干旱等灾害发生后，应急抢险救灾工作由所在镇（街道）负责组织实施，有关情况应及时向区防指报告。对跨镇（街道）发生的水旱灾害，或者灾害将影响到邻近区县的，灾害发生地应及时向区防指、市防指通报情况。

### 6.2 应急响应启动

区防指根据气象、水利、应急管理、综合行政执法等部门的预测预警信息，统筹考虑灾害影响程度、范围和防御能力等，综合会商研判并启动响应。发生或预计发生水旱灾害时，发生地有关单位应按照预案进行先期处置，并同时报告当地党委、政府、区防指和上级主管部门。

一级应急响应：区防指指挥签发启动。二、三、四级应急响应：区防指常务副指挥签发启动。

当响应条件发生变化时，区防指及时调整响应等级。

### 6.3 四级应急响应

#### 6.3.1 启动条件

（1）区气象局发布暴雨橙色预警，经综合研判，预计对全区部分区域产生较大影响或有较大程度致灾性。

（2）某条骨干河道发生一般险情。

（3）1座塘坝发生重大工程险情。

（4）发生一般洪涝灾害。

（5）发生轻度干旱，且预报未来1周无有效降雨。

（6）预报我区受热带风暴（影响我区最大平均风力8—9级）外围影响或过境，并伴有强降雨。

### 6.3.2 响应行动

(1) 区防指办公室主任主持会商，区防指有关成员和专家参加，做出相应工作安排，发出防御工作通知或连线有关部门、镇（街道）作出工作部署。

(2) 区防指组织有关部门联合值班值守，密切监视汛情、旱情发展变化，加强防汛抗旱工作指导，视情派出专家组指导防汛抗旱工作。

(3) 区防指成员单位按照职责分工，做好防汛抗旱工作，协同做好应急处置工作，工作情况及时上报区防指。

(4) 区防指有关成员单位和有关部门督促、指导落实防汛抗旱防御措施，持续开展隐患排查检查和整改，按规定统计、核实并报送行业受灾情况。

(5) 气象、水利、自然资源等部门加强监测预报预警及信息发布。水利部门强化水情监测预报和工程安全运行管理，做好防洪抗旱工程调度。综合行政执法部门督促、指导做好城市排水防涝工作。根据镇（街道）请求，应急管理部门协同水利、综合行政执法、发展改革等有关部门调拨防汛抗旱物资。应急管理部门统一做好灾情信息发布。宣传部门组织新闻媒体及时更新、滚动播报暴雨、洪水的有关信息等。

(6) 电力、通信、水利、住房城乡建设、发展改革、交通运输、公安、卫生健康、应急管理等部门（单位）协调做好电力、通信、供水、油气、防汛救灾车辆、社会安全、卫生防疫等方面应急保障工作。

(7) 根据险情灾情需要和镇（街道）请求，应急管理、消防救援部门统筹全区应急救援力量，协助地方开展抗洪抢险、应急救援和抗旱救灾等应急处置。视情协调人民解放军驻周有关部队、武警和民兵参与应急处置。

(8) 相关镇（街道）作出安排部署。各有关防汛抗旱责任人在岗在位组织做好防汛抢险、抗旱救灾等工作。各主管部门组织做好防洪工程调度、防汛抢险、抗旱救灾、人员避险转移安置等工作，提前研判分析，及时采取停工、停学、停业、停运等措施，按职责分工组织督促实施。

## 6.4 三级应急响应

### 6.4.1 启动条件

(1) 区气象局发布暴雨红色预警，经综合研判，预计对全区部分区域产生较重影响或较强致灾性。

(2) 某条骨干河道发生重大险情。

(3) 1座塘坝溃坝，或某座小（2）型水库发生重大工程险情。

(4) 发生较大洪涝灾害。

(5) 发生中度干旱，且预报未来1周无有效降雨；

(6) 预报我区受强热带风暴(影响我区最大平均风力 10—11 级)外围影响或过境,并伴有大范围强降雨。

#### 6.4.2 响应行动

(1) 区防指常务副指挥或副指挥主持会商,区防指有关成员和专家参加,做出相应工作部署,发出防御工作通知或连线有关镇(街道)作出工作部署。

(2) 区防指组织有关部门联合值班值守,密切监视汛情、旱情发展变化,及时在新闻媒体上发布汛情(旱情)通报。

(3) 区防指派出工作组和专家组,指导镇(街道)做好防汛抗旱工作。

(4) 区防指有关成员单位按照职责分工做好防汛抗旱工作,工作情况及时上报区防指。

(5) 区防指有关成员单位及有关部门组织开展隐患排查工作,强化防御措施的落实检查;组织行业相关抢险队伍做好险情等应急处置工作;按规定统计、核实并报送行业受灾情况。

(6) 气象、水利、自然资源等部门加强监测预报预警及信息发布。水利部门强化水情监测预报和工程安全运行管理,做好防洪抗旱工程调度。综合行政执法部门组织指导做好城市排水防涝工作。根据镇(街道)请求和实际需要,应急管理部门协同水利、综合行政执法、发展改革等有关部门调拨防汛抗旱物资。宣传部门组织新闻媒体及时更新、滚动播报暴雨、洪水的有关信息等。

(7) 根据险情灾情需要和镇(街道)请求,应急管理、消防救援部门统筹全区应急救援力量开展应急救援,救助受灾群众,协调中国人民解放军驻周有关部队和武警、民兵参与抗洪抢险、应急救援和抗旱救灾等应急处置工作。

(8) 电力、通信、水利、住房城乡建设、发展改革、交通运输、公安、卫生健康、应急管理等部门(单位)协调做好电力、通信、供水、油气、防汛救灾车辆、社会安全、卫生防疫等方面应急保障工作。

(9) 视情请求市防指在专家、队伍、装备和物资等方面给予支援。

(10) 相关镇(街道)防汛抗旱指挥机构作出安排部署。各有关防汛抗旱责任人在岗在位组织做好防汛抢险、抗旱救灾等工作。各主管部门做好防洪工程调度、防汛抢险、抗旱救灾、人员避险转移安置等工作,提前研判分析,及时采取停工、停学、停业、停运等措施,按职责分工组织督促实施。防汛抗旱指挥机构组织指导有关方面加强巡查值守。重要堤段、重点工程要加密巡查,出现险情及时抢护,提前向下游和左右岸受威胁地区发出预警,相关情况按规定及时报告。

#### 6.5 二级应急响应



### 6.5.1 启动条件

- (1) 2 条以上骨干河道同时发生重大险情。
- (2) 数座塘坝发生溃坝，或 1 座小（2）型水库发生溃坝，或 1 座小（1）型水库发生重大险情。
- (3) 发生严重洪涝灾害。
- (4) 发生严重干旱，且预报未来 1 周无有效降雨。
- (5) 预报我区受台风（影响我区最大平均风力 12—13 级）外围影响或过境，并伴有大范围强降雨。

### 6.5.2 响应行动

- (1) 区防指指挥主持会商，区防指成员单位主要负责人、区防指全体成员和专家参加，做出相应工作部署。并将情况迅速上报区委、区政府和市防指。
- (2) 区防指组织有关部门加强联合值班值守力量，密切监视汛情、旱情和工情的发展变化，组织事发地异地会商分析研判形势，制定应对措施，在新闻媒体上发布汛情（旱情）通报。
- (3) 区防指派出工作组和专家组，指导镇（街道）做好防汛抗旱工作。
- (4) 区防指成员单位按照职责分工做好相关工作，调配资源，全力做好抢险救灾和应急保障工作，及时查灾核灾，按规定续报受灾情况，工作情况按要求上报区防指，重要情况第一时间上报。
- (5) 气象、水利、自然资源等部门加强监测预报预警及信息发布。水利部门强化水情监测预报和工程安全运行管理，做好防洪抗旱工程调度。应急管理部门协同水利、综合行政执法、发展改革等有关部门调拨防汛抗旱物资。
- (6) 住房城乡建设、水利、综合行政执法等部门组织做好城市供水供气保障、排水防涝和应急处置，维持城市正常运转。交通运输部门组织做好防汛物资运输、抢险救援力量投送、大规模滞留人员疏散、转移和受损公路、铁路、桥梁抢修。公安、交警部门组织做好灾区治安管理工作，实施必要的交通管控。
- (7) 发展改革部门调度部署各发电企业做好各项防汛排涝工作，做好灾区应急能源的保障供应工作，加大主干石油、天然气管道的维护力度。电力部门统筹做好防汛重点区域、重点部位和抢险现场的电力保障，督导电力防汛抢险救灾工作。通信企业做好通信保障、网络抢修和网络恢复，为防汛重点区域、重点部位和抢险现场提供通信保障。宣传部门组织新闻媒体及时更新、滚动播报暴雨、洪水的有关信息，召开新闻发布会，加强正面宣传报道和舆论引导。
- (8) 区防指视情建议区委、区政府成立防汛抢险救灾指挥部，按照《关于进一步

完善区防汛抗旱指挥部平战衔接指挥体系的意见》有关要求开展工作（具体工作参照一级应急响应行动）。

（9）视情请求市防指在专家、队伍、装备和物资等方面给予支援。

（10）各镇（街道）作出安排部署。各级责任人在岗在位，靠前指挥，组织做好防汛抢险、抗旱救灾等工作。各级各主管部门做好防洪工程调度、防汛抢险、抗旱救灾、人员避险转移安置等工作，提前研判分析，果断采取停工、停学、停业、停运等措施，按职责分工组织督促实施，及时将防汛抗旱工作情况上报区委、区政府和区防指，重要情况第一时间上报。包保重点工程和镇（街道）的区级领导、防汛抗旱指挥机构成员到所分管的区域组织指挥防汛抗旱工作。台风影响镇（街道）果断采取停工、停业、停课、停运等措施，加强对城市地下空间、低洼易涝区、山洪灾害地质危险区、景区等区域的管控，并封闭危险路段，实行交通管制。综合行政执法、交通运输、住建、商务等部门紧盯隧道、涵洞、立交桥、下沉式建筑、人防建筑、地下商超等易积水的低洼区域，实施关闭措施，严防雨水倒灌引发事故灾害。

## 6.6 一级应急响应

### 6.6.1 启动条件

- （1）数条骨干河道发生决口、漫溢。
- （2）数座小型水库发生溃坝。
- （3）发生特大洪涝灾害。
- （4）发生特大干旱，且预报未来1周无有效降雨。

（5）预报我区受强台风（影响我区最大平均风力14级以上）外围影响或过境，并伴有大范围强降雨。

### 6.6.2 响应行动

（1）区防汛抢险救灾指挥部指挥主持会商，区防汛抢险救灾指挥部成员单位主要负责人、区防指全体成员和专家参加，滚动研判，安排部署抢险救灾工作。

（2）区防指加强值班值守力量，统筹协调、指导协助地方抢险救灾。各成员单位按照区防指部署，协同做好抢险救灾、物资调配、资金落实、安全保卫等应急保障工作。

（3）启动防汛一级应急响应时，迅即转入战时工作机制，成立以区委、区政府主要负责同志为总指挥的区防汛抢险救灾指挥部。下设以区级领导为组长的综合协调组、工程调度与技术支撑组、应急救援组、综合保障组、卫生防疫组、新闻宣传组、社会稳控组、灾后建设和政策落实组和督导检查组等9个工作组，工作组下设工作专班，相关区直部门负责人担任专班组长，各工作组和工作专班按照公布的职责开展工作。同时根据灾情险情情况，相关镇（街道）成立以主要负责同志为总指挥的防汛抢险救灾指挥部，

下设若干工作组，各组按照职责开展工作。

(4) 启动抗旱一级应急响应时，区委、区政府成立抗旱救灾指挥部，下设工作组，各组按照职责开展工作。同时根据旱情，以属地为主成立前线指挥部，下设若干工作组，各组按照职责开展工作。

(5) 区防指成员单位、有关单位按照职责分工做好相关工作，调配资源，全力做好抢险救灾和应急保障，完成区委、区政府和区防汛抢险救灾指挥部（区抗旱救灾指挥部）安排部署的其他工作，及时查灾核灾，按规定续报行业受灾情况，工作情况按要求上报区防指，重要情况第一时间上报，确保部门、行业人员、财产安全。

(6) 区抗旱救灾指挥部组织有关部门实施跨区域调水，限量供水，压减工业、农业用水指标，组织力量拉水送水，保障城乡居民生活用水，及时在新闻媒体上发布旱情通报。

(7) 区防汛抢险救灾指挥部（区抗旱救灾指挥部）将工作情况及时上报区委、区政府和市防指，根据领导指示批示作出进一步工作部署。

(8) 请求市防指、解放军部队、武警部队在专家、队伍、装备和物资等方面给予支援。

(9) 各镇（街道）作出安排部署。各级责任人在岗在位，靠前指挥，组织做好防汛抢险、抗旱救灾等工作。各级各主管部门做好防洪工程调度、防汛抢险、抗旱救灾、人员避险转移安置等工作，提前研判分析，果断采取停工、停学、停业、停运等措施，按职责分工组织督促实施，及时将防汛抗旱工作情况上报区委、区政府和区防指，重要情况第一时间上报。包保重点工程和镇（街道）的区级领导、防汛抗旱指挥机构成员到所分管的区域组织指挥防汛抗旱工作。台风影响镇（街道）果断采取停工、停业、停课、停运等措施，加强对城市地下空间、低洼易涝区、山洪灾害地质危险区、景区等区域的管控，并封闭危险路段，实行交通管制。综合行政执法、交通运输、住建、商务等部门紧盯隧道、涵洞、立交桥、下沉式建筑、人防建筑、地下商超等易积水的低洼区域，实施关闭措施，严防雨水倒灌引发事故灾害。

## 6.7 应急响应终止

6.7.1 当出现下列条件之一时，区防指可视情宣布应急响应结束。

(1) 区气象部门解除暴雨或台风预警信号，且预报对我区无明显影响。

(2) 区气象部门预报未来无较大降雨过程，工程险情基本控制，骨干河道干水位已回落至警戒水位以下。

(3) 全区旱情已得到有效缓解。

6.7.2 区防指根据防汛抗旱形势，组织会商，综合分析研判，提出应急响应终止建

议，由区防指指挥或常务副指挥签发终止。

6.7.3 防汛抗旱应急响应解除后，依照规定征用、调用的物资、设备、交通运输工具等，应按照防汛抗旱物资储备管理规定及时归还、入库储存或核销。取土占地、砍伐林木的，汛期结束后依法向有关部门补办手续；有关政府对取土后的土地组织复垦，对砍伐的林木组织补种。

## 7 应急保障

### 7.1 资金保障

区财政部门、镇（街道）按照事权与财权划分原则分级负担，做好年度预算，合理安排防汛抗旱抢险救灾资金。

### 7.2 应急物资保障

各级防汛抗旱指挥机构、区防指成员单位、防洪工程管理单位以及受洪水威胁的其他单位应按规范储备防汛抗旱抢险物资，确保各类抢险物资、机具和装备数量充足、性能良好。区、镇（街道）统筹本级防汛抗旱应急物资调拨工作，各存储单位接到调令后，第一时间将所需物资运抵指定地点。

### 7.3 通信与信息保障

水旱灾害发生后，通信企业要启动应急通信保障预案，迅速调集力量抢修损坏的通信设施，确保防汛抗旱抢险救灾通信畅通。必要时调度应急通信设备，为抢险救灾和现场指挥提供通信保障。汛期期间，各级防汛行政责任人、有防汛任务的部门单位负责人必须保持 24 小时通讯畅通。

### 7.4 医疗卫生保障

卫生健康部门负责做好灾区疾病防治工作，组织医疗卫生队赴灾区指导、参与防疫和伤病员救治工作。

### 7.5 交通运输保障

交通运输部门负责做好所辖交通运输基础设施隐患排查，开辟绿色通道，保障抢险救援指挥、运送救灾装备、物资车辆通行。

### 7.6 能源保障

发展改革部门组织做好煤、电、油、气等能源供需调配，优先保障受灾地区和抢险救灾需求。

### 7.7 治安保障

公安部门负责做好水旱灾区的治安管理工作，依法打击破坏抗洪抗旱救灾行动和工程设施安全的行为，保证抗灾救灾工作的顺利进行；负责组织搞好防汛抢险、分洪爆破时的戒严和安保工作，维护灾区的社会治安秩序。

## 7.8 供电保障

供电部门建立用电重点保障单位名录，优先保证抗洪抢险、抗旱救灾等供电需要。

## 7.9 应急队伍保障

按照应急救援力量联调联战工作机制，在区委、区政府统一领导下，应急管理部门和消防救援队伍组织指挥各类应急救援力量实施救援。应急管理部门向区政府提出调动中国人民解放军、武警参加抢险支援需求，按照规定程序办理。发生水旱灾害时，各类专业应急抢险队伍按照防指等有关调用指令赶赴现场抢险救灾。

## 7.10 社会动员保障

防汛抗旱是社会公益性事业，任何单位和个人都有防汛抗旱的责任。汛期或旱季，各级防汛抗旱指挥机构应根据水旱灾害的发展，做好动员，组织社会力量投入防汛抗旱工作。

各级防汛抗旱指挥机构的组成部门，在严重水旱灾害期间，应按照分工，特事特办，急事急办，解决防汛抗旱工作的实际问题，同时充分调动本系统的力量，全力支持抗灾救灾和灾后重建工作。区防指、各镇（街道）应加强对防汛抗旱工作的统一领导，组织有关部门和单位，动员全社会的力量，做好防汛抗旱工作。在防汛抗旱的关键时刻，各级防汛抗旱行政首长应靠前指挥，组织广大干部群众奋力抗灾减灾。

## 7.11 宣传教育保障

各级防汛抗旱指挥机构的组成部门做好全社会抢险救灾知识的宣传教育，提高广大干部群众救灾和自救能力。

## 7.12 群众转移安置保障

各镇政府、街道办事处负责实施本辖区内的人员转移工作，各部门单位协助实施。企业、事业单位和其他社会组织负责做好本单位的人员转移工作。

区防指、各镇（街道）应当组织相关单位落实救灾安置场所，必要时建设一定数量的避灾安置场所。避灾安置场所应当经工程质量检验合格。避灾场所应及时向社会公告。

各类学校、影剧院、会堂、体育馆等公共建筑物在防汛紧急状态下，应当根据区防指的指令无条件开放，作为避灾安置场所。

在可能发生直接危及人身安全的洪水等紧急情况时，组织转移的镇（街道）及有关部门可对经劝导仍拒绝转移的人员实施强制转移。在转移指令解除前，组织转移的镇（街道）及有关部门应当采取措施防止群众擅自返回。

# 8 后期工作

## 8.1 善后工作

区防指各成员单位应各尽职责、加强协作，共同做好灾后工作。区政府应组织有关

单位做好灾区生活供给、卫生防疫、救灾物资供应、征用调用物资费用补偿、治安管理、工程修复、污染物清除、恢复生产和重建家园等工作。

## 8.2 调查评估

发生较大水旱灾害后，区应急局按照有关规定组织有关部门、单位和专家开展调查评估，提出防范、治理、改进建议和措施。

## 9 预案管理

### 9.1 编制与实施

本预案由区防指办公室负责组织编制，区政府批准后实施。

防汛抗旱应急预案应根据实际情况变化适时修订，并按原程序报批。

有关部门根据本预案组织编制本部门相关预案，各镇（街道）参照本预案制定本级防汛抗旱应急预案。

### 9.2 培训与演练

各级防汛抗旱指挥机构结合实际，有计划地开展防汛抗旱培训演练，检验应急准备效果和应急响应能力。各防指成员单位结合本部门、本行业实际，组织开展培训和应急演练，提高防汛抗旱实战能力。

## 10 奖励与责任追究

对应急抢险救灾工作做出突出贡献的先进集体和个人，按有关规定进行表彰；对在防汛抗旱工作中玩忽职守造成损失的，依据有关法律、法规追究相关责任人的责任，造成严重后果构成犯罪的，依法追究其刑事责任。

## 11 附则

### 11.1 名词术语定义

11.1.1 水旱灾害包括：河湖洪水、渍涝灾害、山洪灾害（指由降雨引发的山洪、泥石流、滑坡灾害）、台风灾害、干旱灾害、供水危机以及水库溃坝、堤防决口、水闸倒塌等次生、衍生灾害。

11.1.2 骨干河道：指我区的孝妇河、淦河、涿河、米河、白泥河5条河道。

11.1.3 小（1）型水库：丁家水库、河东水库。

11.1.4 小（2）型水库：东道水库。

11.1.5 洪涝灾害：因降雨、融雪、冰凌、溃坝造成的洪水、渍涝灾害和由暴雨造成的山洪、泥石流等灾害。

11.1.6 一般洪涝灾害：一次洪涝灾害使1/6—1/3（不含1/3）的所辖行政区域受灾，或农作物受灾面积占耕地面积的15%—29%。

11.1.7 较大洪涝灾害：一次洪涝灾害使1/3—1/2（不含1/2）的所辖行政区域受灾，

或农作物受灾面积占耕地面积的 30%—49%。

11.1.8 严重洪涝灾害：一次洪涝灾害使 1/2—2/3（不含 2/3）的所辖行政区域受灾，或农作物受灾面积占耕地面积的 50%—69%。

11.1.9 特大洪涝灾害：一次洪涝灾害使 2/3 以上所辖行政区域受灾，或农作物受灾面积占耕地面积的 70%以上。

11.1.10 干旱等级判定标准

11.1.11 城市干旱等级判定标准

本预案有关数量的表述中，“以上”含本数，“以下”不含本数。

干旱等级	标 准
轻度干旱	$0.1 \leq I_a < 0.6$ 或因旱饮水困难人口占当地总人口比例 10%—15%。
中度干旱	$0.6 \leq I_a < 1.2$ 或因旱饮水困难人口占当地总人口比例 15%—20%。
严重干旱	$1.2 \leq I_a < 2.1$ 或因旱饮水困难人口占当地总人口比例 20%—30%。
特大干旱	$2.1 \leq I_a \leq 4$ 或因旱饮水困难人口占当地总人口比例 $\geq 30\%$ 。
区域农业旱情指数 $I_a$ （指数区间为 0—4）： $I_a = \sum_{i=1}^4 A_i B_i$ 其中： $i$ —农作物旱情等级（ $i=1、2、3、4$ 依次代表轻度、中度、严重和特大干旱）； $A_i$ —某一旱情等级农作物面积与耕地总面积之比，%； $B_i$ —不同旱情等级的权重系数（ $B_1=1、B_2=2、B_3=3、B_4=4$ ，依次代表轻度、中度、严重和特大干旱）。	

## 11.2 预案解释部门

干旱等级	标 准
轻度干旱	$5\% < \text{城市干旱缺水率} \leq 10\%$ ，出现缺水现象，城市生活、生产用水受到一定程度影响。
中度干旱	$10\% < \text{城市干旱缺水率} \leq 20\%$ ，出现明显缺水现象，城市生活、生产用水受到较大影响。
严重干旱	$20\% < \text{城市干旱缺水率} \leq 30\%$ ，出现严重缺水现象，城市生活、生产用水受到严重影响。
特大干旱	城市干旱缺水率 $> 30\%$ ，出现极为严重的缺水局面或发生供水危机，城市生活、生产用水受到极大影响。
城市干旱缺水率：城市干旱缺水率 = (城市正常日供水量 - 因旱城市实际日供水量) / 城市正常日供水量。	

本预案由区防指办公室负责解释。

### 11.3 预案实施时间

本预案自印发之日起实施，2021年5月10日印发的《周村区人民政府办公室关于印发周村区生产安全事故应急预案等8项应急预案的通知》（周政办字〔2021〕10号）中“周村区防汛抗旱应急预案”同时废止。

# 周村区人民政府办公室 关于印发周村区各级政务服务大厅“三个 规范化标准化”建设管理规范的通知

周政办字〔2022〕24号

各镇政府、街道办事处，周村经济开发区管委会，区政府各部门，有关单位：

现将《周村区各级政务服务大厅“三个规范化标准化”建设管理规范》印发给你们，请认真遵照执行。

周村区人民政府办公室

2022年8月26日

（此件公开发布）

## 周村区各级政务服务大厅 “三个规范化标准化”建设管理规范

### 第一章 指导思想和适用范围

第一条 为全面提升我区各级政务服务大厅服务态度、服务场所、服务流程的规范



化标准化（以下简称“三个规范化标准化”）工作水平，优化营商环境，打造便民利企政务服务新模式，根据《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）、《周村区人民政府办公室关于进一步加强全区各级政务服务大厅规范化管理的意见》、《周村区人民政府办公室关于进一步加强镇（街道）村（社区）便民服务中心（站）规范化标准化管理的意见》（周政办字〔2021〕33号）等有关法律法规和制度规定，切实做好各级政务服务大厅标识告知、引导咨询、帮办代办、一窗受理、一链办理、纪律规矩、大厅环境、基础设施、专业队伍、制度规范等各项工作，制定本规范。

**第二条** 坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，秉承以人民为中心的发展思想，从群众视角、企业视角、项目视角出发，大力弘扬“热情主动、耐心周到、有求必应、无需不扰、永无言不、贴心服务”的“店小二”精神，践行“热情就是人品、认真就是水平”服务理念，做到规定明确的立即办、规定不明确的“有解”办、规定不能办的解释清楚获取认同，实现政务服务的“三个规范化标准化”建设。

**第三条** 本规范适用于区政务服务中心、镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站等各级政务服务大厅建设、现场管理、运行服务工作。

## **第二章 服务态度的规范化标准化**

**第四条** 窗口工作人员应当弘扬“热情主动、耐心周到、有求必应、无需不扰、永无言不、贴心服务”的“店小二”精神，践行“热情就是人品、认真就是水平”服务理念，做到规定明确的立即办、规定不明确的“有解”办、规定不能办的解释清楚获取认同，推行全流程全链条全周期“保姆式”项目管家服务，切实提升群众和企业满意度。

**第五条** 窗口工作人员应当自觉遵守法律法规和各项规章制度，具有良好的个人品德、职业道德、家庭美德、社会公德，认真履行工作职责，廉洁自律、恪尽职守、勤政为民，切实维护政府机关形象，积极传播“正能量”。

**第六条** 窗口工作人员应当遵守以下仪容仪表规范：

（一）仪容端庄，不烫染怪异发型，女士头发梳理整齐不披头散发、刘海不遮住眉毛。男士发长前不遮额、侧不盖耳、后不触领，不剃光头。

（二）女士宜化职业淡妆，忌用过多或刺激性气味强的香水。男士面部干净、不留胡须。不留长指甲，不抹指甲油。

（三）佩带饰品宜遵循大方适度得体原则。不佩戴夸张的耳环、戒指、手链、手镯、手表等饰品。

（四）区政务服务中心和镇（街道）便民服务中心窗口工作人员应该统一着工装（制

服), 在左侧胸前佩戴党员徽章或其他工作徽章。保持衣着干净整洁、自然大方。工装(制服)不与便服混穿, 不得披衣敞怀、穿拖鞋、戴帽等。因伤病或女性怀孕期间等特殊情况, 着装不做统一要求, 但须着与工装(制服)相近的服装。

村(社区)便民服务站窗口工作人员着装规范, 衣着干净整洁、自然大方, 不得披衣敞怀、穿拖鞋、戴帽等。

**第七条** 窗口工作人员应当遵守以下行为规范:

(一) 做到真心为民服务、热心接待群众、耐心倾听诉求、贴心排忧解难、细心办理业务的“五心”。

(二) 提前做好到岗准备, 离开工作岗位时须设置“暂停服务”提示。

(三) 身在工作岗位时, 保持良好坐姿和站姿。端正坐姿, 上身自然挺直, 两肩平衡放松, 后背与椅背保持一定间隙, 不得出现手托腮、倚靠、趴卧、翘腿、抖腿等不文明行为。挺拔站姿, 不得出现双手抱于胸前、叉腰、捋头发等小动作及用手指指人、抛甩物品等其他不文明动作。

(四) 接待服务对象时, 保持微笑服务, 双手接收或递送资料, 做到“4个标准动作”即“笑相迎”“礼貌问”“快速办”“望相送”。

(五) 引导服务对象时, 手势要标准、语言要规范, 举止端庄大方得体。

(六) 接听咨询电话时, 在响铃3声内接起, 做到语意明确、口齿清晰、语音适中、态度温和、用语规范, 待服务对象挂断电话后再放下电话, 如遇其他来电未能接听的, 及时回拨。

(七) 提供审批服务时, 认真倾听, 准确了解服务对象的需求, 对能够解答办理的, 耐心全面解答办理。对不能即时解答办理的问题, 耐心说明原因并告知相应人员处理。

(八) 办理具体业务时告知办理时限和取件方式, 不符合受理条件的事项, 一次性告知补正内容, 非本窗口受理的事项, 告知该事项具体受理服务区域。服务对象如需复印、拍照、快递等服务的, 告知有关服务的具体位置。服务提供过程中如遇到其他咨询, 适时予以回应, 并示意咨询者稍后, 至当前服务结束后再予以解答。如遇咨询电话, 示意服务对象后接听。

**第八条** 窗口工作人员应当遵守以下服务用语规范:

(一) 使用标准普通话, 保持语调亲切、语速适中、语音柔和, 语言简洁、准确、谦和, 声音以服务对象能听清楚且不影响相邻窗口办事为宜。对服务对象使用“先生、女士”等尊称, 使用“请、您好、请稍等、谢谢、对不起、再见”等敬语。严格落实“4个标准动作”: “笑相迎”“礼貌问”“快速办”“望相送”。严格落实“4句标准用语”: “您好, 请坐!” “请问有什么可以帮您!” “请稍等、请核对、请签名、请收好” “请带好随身物品,

再见! ”。严禁使用“不知道”“有牌子, 自己看”“已经告诉你了, 还不懂”“不行, 重填”“没看我正忙吗”“这个业务我们没办过”“快点, 要下班了”以及其他不规范、不文明用语。

(二) 在办事服务过程中, 分情况使用下列文明用语:

1. 当办事群众来到窗口时, 主动引导“您好, 请坐!”“请问您办理什么业务?”“请出示××文件(资料)”“对不起, 让您久等了”等。

2. 查看完服务对象提交的资料后, 如资料无缺, 告知“请稍等, 马上为您办理”。当服务对象资料不全时, 务必一次性告知服务对象“您的资料不全, 请补齐××材料后再来办理”, 切勿让办事群众多跑腿。

3. 当服务对象资料或表格填写错误时, 告知“您的资料××项内容填写错误, 应××填写, 请更正或重新填写后再办理”。

4. 当所办业务当天不能出结果时, 告知“您的申请我们已受理, ××天内将会给您回复, 请留下您的联系方式以便我们及时通知您或请您在××查看办事进度”。

5. 当有其他群众插队时, 告知“请按取号次序排队, 依次办理”。

6. 当服务对象找错窗口时, 告知“请到××窗口咨询或办理”, 同时抬手示意。

7. 当遇急事需暂停办理时, 告知“对不起, 请稍等一下, 我有急事处理, 马上就回来”。

8. 业务办结时, 双手将办理结果递给服务对象, 告知“您的业务已办好, 请核对签收”, 并提示服务对象“请对我的服务进行评价”。

9. 服务对象离开时, 使用“请收好, 请带好随身物品! 再见!”。

10. 当服务对象提出意见建议或投诉举报时, 认真听取, 并回应“感谢您对我们工作的支持, 我们一定会认真加以改正”“谢谢您的宝贵意见和建议, 我们会尽快改进和落实”“给您带来的不便请您谅解”, 严禁与服务对象发生争执。

11. 遇到无理取闹的情况时, 告知“请稍等, 我们正在联系管理部门来处理此事”, 并及时联系相关机构。

(三) 接到电话咨询时, 应当使用下列文明用语:

1. 主动告知“您好, 这里是××政务服务中心××窗口, 请问有什么可以帮您”。

2. 通话时如遇其他咨询, 提示服务对象: “对不起, 我正在接听电话, 请您咨询我其他同事, 或等我接听完电话后再为您解答”等。

3. 当服务对象打错电话或所提事项超出自己的工作范围时, 告知“您好, ××事项不在我们窗口办理, 具体办理地点为××, 联系电话××”或告知“您好, ××事项不在我们窗口办理, 您可以具体咨询××, 联系电话××”。

4. 当电话响起3声后无人接听时, 临近岗位的工作人员接答, 并告知“您好, ××窗

口工作人员目前不在，请问有什么事？我帮您记录转交”。

5. 当遇疑难问题时，了解清楚后再回复服务对象，并如实说明“对不起，先生（女士），这个问题我暂时答复不了您，请您留下您的姓名和联系电话，待我请示（了解清楚）后再尽快地给您回复，好吗”。

6. 当答复完毕后，使用“请问还有什么可以帮您？”“再见”等。

（四）大厅帮办代办等工作人员在咨询引导服务时，应当使用下列文明用语：

1. “您好，请问有什么可以帮您”等。

2. “请您在取号机取号，按次序排队，依次办理”“请您在预约页面取号或预约，根据提示在休息区等候办理”等。

3. “请您跟随我到这边自助服务或咨询办理”等。

### 第三章 服务场所的规范化标准化

**第九条** 合理调整办事大厅空间布局，各级政务服务大厅应当布局合理、功能完善、标准规范，做到“简单、秩序、清洁”。

区政务服务中心、镇（街道）便民服务中心政务服务大厅应设置咨询引导、帮办代办、综合受理、自助网办、休息等候等功能区，场地面积受限的，相关功能区可合并设置。推行“一窗受理”服务模式，设置无差别综合受理窗口，配套设置老年人服务、军人依法优先、帮办代办、通办服务、无证明城市监督、监督“找茬”等服务窗口。优化设备设施，配备政务服务自助机、自助申报电脑、高拍仪、复印机、多媒体屏幕、叫号机等便民设备，加强无障碍环境建设和适老化改造，为老年人、残疾人等特殊群体提供便利服务。配备“好差评”评价器，主动邀请群众对服务态度、办事效率等全面评价。深化线上线下“网厅融合”，建设“掌办网办体验专区”，提供全流程业务咨询和现场辅导，引导企业和群众优先选择网上办事服务，实现网上网下并举，网上办理为先，不断提升政务服务掌办网办比例水平。

村（社区）便民服务站应设置综合受理、帮办代办、休息等待等功能区，配备必要的桌椅、电脑、电话、打印机、复印机、高拍仪、资料柜等设施，接入互联网，满足便民服务需要。建立老年人、残疾人等特殊人群办事通道，配备特殊群体需求的设施设备。设置窗口办事工位，提供综合服务，窗口设置岗位牌，公开展示“好差评”二维码。

**第十条** 各级政务服务大厅应当提供必要的便民药箱、便民服务盒等应急设备，并安排专人定期检查药品使用期限，做好药品和便民服务用品的更新补给。要完善大厅便民设施，配备老花镜、轮椅、雨伞等便民设备，满足不同人群需要，不断提升服务水平。

有条件的，可以引进 AED 自动除颤仪等应急救援设备，并对政务服务大厅志愿者开展相关救助培训。

**第十一条** 各级政务服务大厅应当统一形象标识，根据整体风格规范设置标识标牌，张贴“禁止吸烟”等禁止标志、“注意安全”等警告标志、“紧急出口”等提示标志。标识定位精确直观，指引简洁清晰，破损、过期、失效的标志及时更换或撤除。

**第十二条** 窗口工作人员应遵守以下物品管理规范：

（一）在办公区域定点摆放办公设备，保持规范整齐，清洁卫生。服务过程中产生的临时、散乱或被移动的物品，在服务下一个对象之前归位。服务过程中产生的文档及时整理、存放、流转和归档。私人物品收纳在个人储物柜或抽屉内，不出现在公共视线之内。办公桌、文件柜、挂衣柜等按统一位置摆放，保持柜顶无杂物。办公桌面及柜内文件、资料合理分类，保持整洁有序。不得放置、使用与工作无关的物品，如暖手宝、电暖风、午休床等。对所使用的办公设备进行日常检查，发现问题及时联系维护人员。每日工作结束时关闭办公设备电源。

（二）保持受理柜台，前台窗口办公桌，后室房间办公桌，窗口柜台以内、后室房间以外区域，电脑显示屏桌面“5 个空间”简单、秩序、清洁，做到“桌面无杂物、台面无杂物、地面无杂物”。严格杜绝在政务服务大厅内部及周边“乱摆乱放、乱贴乱画、乱扯乱挂、乱吐乱倒、乱搭乱建”。

1. 受理柜台除必用的显示器、pad、高拍仪、签字笔、绿植外无其他物品。

2. 前台办公桌除必用的电脑显示屏、打印机、电话、水杯、文件盒以及必需的扫描仪、pos 机外无其他物品。

3. 后室房间办公桌每个桌面只允许摆放电脑、打印机、电话、文件夹、笔筒、水杯等办公用品。

4. 窗口柜台以内非工作区域不放置任何物品。电脑显示屏使用统一的电脑桌面和屏保，桌面除办公系统以外，无其他与工作无关的软件。

5. 窗口工作人员实行“门前三包”，从受理业务柜台台面到后室内部空间为“三包”区域，要保持简单、秩序、清洁，无灰尘、纸屑等物品。后室内物品摆放规整，不能存放超出墙体隔断高度的任何物品。

#### **第四章 服务流程的规范化标准化**

**第十三条** 各级政务服务大厅应当建立健全首问负责、一次性告知、一次办好、AB 角、“潮汐窗口”、帮办代办、自助服务、上门服务、政务服务“好差评”等管理服务制度。政务服务有关部门单位应当为申请人提供预约、延时服务。法定工作日，各级政务服务

大厅提前 15 分钟开放休息等候区迎候服务对象。下班时间未办完当日已取号事项的，应延长工作时间继续完成受理工作。

**第十四条** 建立区级、镇（街道）、村（社区）帮办代办联动服务机制，强化帮办代办员队伍建设，明确帮办代办事项范围，制订帮办代办工作细则，设置明显帮办代办标识，帮办代办员在大厅要佩戴帮办代办绶带上岗，提供“肩并肩”帮办代办服务，服务内容包括但不限于引导分流、咨询解难、业务指导、资料复印等。针对交通不便、居住分散和老弱病残等特殊群体，根据需要积极开展免费上门现场服务。

**第十五条** 政务服务有关部门单位应当按照减环节、减材料、减时限、减费用、减跑动、优流程的“五减一优”要求编制政务服务事项标准化工作流程和办事服务指南，依法明确政务服务的事项名称、设定依据、受理条件、申请材料、审查标准、办理程序、办结时限等信息，在政务服务大厅和在线政务服务平台等场所公示，并及时动态更新。除现场勘验、专家论证等工作外，已进驻区政务服务中心的行政审批服务事项的受理、审核、审批、制证、办结等环节都要在区政务服务中心完成。政务服务大厅与在线政务服务平台应当全面对接融合，政务服务事项办事服务指南应当标准统一，消除模糊条款，属于兜底性质的“其他材料”“有关材料”等，应当逐一明确。没有法律、法规依据的，不得增设政务服务事项的办理条件和环节。

**第十六条** 政务服务大厅和在线政务服务平台均能办理的政务服务事项，鼓励申请人通过在线政务服务平台提出申请。无法律、法规依据的，不得限定申请人办理渠道。政务服务有关部门单位不得要求申请人提交办事服务指南之外的其他材料，不得要求申请人重复提供同一份材料。同一政务服务部门在上一个政务服务环节已经收取的申请材料，不得要求申请人重复提交。

**第十七条** 政务服务有关部门单位应当公开容缺受理的服务事项、缺项材料、办理条件等。对基本条件具备、主要申请材料齐全且符合法定形式，仅欠缺次要条件或者材料的政务服务事项，经申请人书面承诺后，政务服务有关部门单位应当先予受理，当场一次性告知需要补齐补正的材料、时限和逾期处理办法，并进行审查。申请人补齐补正全部材料的，在承诺办理时限内及时办结。申请人逾期未补齐补正材料的，视为撤回申请。

**第十八条** 政务服务有关部门单位应当在实行告知承诺的行政许可事项办事服务指南中，列明告知承诺具体内容、要求和不实承诺可能承担的法律后果。政务服务有关部门单位办理告知承诺行政许可事项，应当告知申请人可以选择告知承诺方式并提供告知承诺文书。申请人选择告知承诺方式，并以书面形式承诺其符合许可条件，能够按照规定在承诺期限内提交材料，愿意承担不实承诺责任的，政务服务有关部门单位应当当场作出行政许可决定。申请人不选择告知承诺方式的，不得要求申请人作出确认和承诺。

申请人作出承诺后，政务服务有关部门单位尚未作出决定前，申请人可以撤回承诺申请。

## 第五章 监督考核

**第十九条** 各级政务服务大厅应当建立服务评价制度，邀请服务对象对服务质量、业务办理流程、受理事项范围、改革落实情况及办公环境等作出评价。评价方式不限于政务服务“好差评”评价终端、意见箱、意见簿、咨询台、回访电话、调查问卷等。对于收集到的评价结果及服务对象集中反映的办事需求、合理建议及差评事项开展研判分析，及时予以回应，改善服务方式。

**第二十条** 各级政务服务大厅应当建立投诉处置机制，公开投诉电话，在显眼位置设置“找茬”窗口。受理范围包括窗口工作人员服务质量、服务态度和办事效率、工作作风等。正确区分错告、误告、诬告、肇事，准确界定边界范围，对不属于受理范围的诉求，告知其他反映渠道，做好解释工作。对现场突发情况，迅速采取措施，维持现场秩序，降低对现场运行的影响。

**第二十一条** 各级政务服务大厅在面向群众、办理业务过程中如产生“12345”市民投诉件，要在第一时间了解情况、分析原因、查摆问题，迅速整改落实到位，确保投诉人满意，并引以为戒，防微杜渐，切实让办事群众和企业满意。区政务服务大厅实行“12345”市民投诉与绩效考核挂钩管理，年度区行政审批服务局科室、所（分局）、政务服务专业团队在面向群众、办理业务过程中，累计产生“12345”市民投诉“不满意”件较多的，经查属实，取消该科室、所（分局）、政务服务专业团队及负责人本年度评先推优资格。

**第二十二条** 各级政务服务大厅应当建立回访机制，明确回访内容、服务用语、整改反馈、结果运用等。可采用现场发放回访记录表、电话回访等形式听取服务对象对办事效率、服务态度、办事范围、廉政建设、办事环境、服务满意度等方面的意见建议。定期安排回访人员随机抽取办事企业、群众预留号码开展有效回访，跟进回访结果反馈及整改。

**第二十三条** 各级政务服务大厅应当对服务过程开展社会监督，主动接受服务对象、媒体等的监督。区政务服务中心选聘人大代表、政协委员、企业群众代表等社会各界人士组建政务服务特邀监督员队伍，定期邀请特邀监督员对各级政务服务大厅“三个规范化标准化”建设管理推进情况进行常态化明查暗访、监督“找茬”。建立健全奖惩机制，对工作到位、表现突出的单位和个人给予通报表扬，对工作不力、效果不好的窗口和个人给予通报批评。

**第二十四条** 各级政务服务大厅应当加强队伍建设，负责窗口工作人员和部门派驻人员的日常管理、服务规范，并对其年度考核等次提出建议。健全培训管理制度，不断

提升工作人员服务意识、业务能力和办事效率。强化各级政务服务管理机构相关人员力量配备。实行窗口负责人“责任制”，按照谁主管谁负责原则，窗口负责人为第一责任人，切实抓好窗口工作人员和业务的日常管理，前台后室环境卫生的监管，实行“班前早会布置、工间调度推进、下班之前小结”工作法，落实各项规章制度。区政务服务中心将结合日常考核结果，群众投诉举报、各级媒体曝光、各级明查暗访，群众企业“点赞”“好评”“表扬”等情况进行综合考量、择优评选，定期表彰“红旗窗口”“党员先锋岗”“服务标兵”。

**第二十五条** 强化责任监督，时刻让“群众投诉举报、各类媒体曝光、各级明查暗访”“三把利剑”常悬于心。

（一）区行政审批服务局政务服务管理科要持续加强政务服务精细化管理百分制考核，坚持每天至少 2 次对区政务服务大厅进行监督巡查，做好有关规范记录并进行规范存档。

（二）区行政审批服务局政务服务管理科每月至少 1 次（每月 25 日前）组织政务服务特邀监督员对全区各级政务服务大厅、站点进行明查暗访、监督“找茬”，并及时通报情况。

（三）区行政审批服务局科室、所（分局）、政务服务专业团队工作人员在面向群众、办理业务过程中被新闻媒体曝光、上级或上级组织的第三方明查暗访通报批评的，经查属实，具体涉事工作人员系在编人员（行政或事业编制）的，取消本年度评先推优资格。具体涉事工作人员系劳务派遣人员的，取消本年度评先推优资格，连续 6 个月只发放最低标准工资。同一名劳务派遣人员在 6 个月以内发生 2 次及以上被新闻媒体曝光、上级或上级组织的第三方明查暗访通报批评的，经查属实，团队有权解除劳动合同。

## 第六章 附 则

**第二十六条** 本规范由区行政审批服务局、区政务服务中心负责解释。

**第二十七条** 本规范自发布之日起实施。

附件：《周村区各级政务服务大厅“三个规范化标准化”建设情况巡查得分表》



附件

## 周村区各级政务服务大厅“三个规范化标准化”建设情况巡查得分表

类别	考核内容	标准及相关要求	考核办法	计分办法	考评方式
服务态度的规范化标准化 (30分)	仪容仪表 (10分)	1、仪容端庄，不烫染怪异发型，女士头发梳理整齐不披头散发、刘海不遮住眉毛.男士发长前不遮额、侧不盖耳、后不触领，不剃光头。	通过定期组织政务服务管理科监督巡查、邀请政务服务特邀监督员“明查暗访、监督‘找茬’”等方式，发现问题及时纠正，并将监督巡查和明查暗访得分情况计入考核。	通过监督巡查和明查暗访发现违反相关规定的，每次扣1分。被市级及以上媒体曝光、被各级专项明查暗访发现问题的，当月该项不得分。	政务服务管理科根据当月监督巡查和明查暗访情况汇总得分。
		2、女士宜化职业淡妆，忌用过多或刺激性气味强的香水。男士面部干净、不留胡须。不留长指甲，不抹指甲油。			
		3、佩带饰品宜遵循大方适度得体原则。不佩戴夸张的耳环、戒指、手链、手镯、手表等饰品。			
		4、区政务服务中心和镇（街道）便民服务中心窗口工作人员应该统一着工装（制服），在左侧胸前佩戴党员徽章或其他工作徽章。保持衣着干净整洁、自然大方。工装（制服）不与便服混穿，不得披衣敞怀、穿拖鞋、戴帽等。因伤病或女性怀孕期间等特殊情况，着装不做统一要求，但须着与工装（制服）相近的服装。			
		村（社区）便民服务站窗口工作人员着装规范，衣着干净整洁、自然大方，不得披衣敞怀、穿拖鞋、戴帽等。			

	<p>行为 规范 (10分)</p>	<p>1、做到真心为民服务、热心接待群众、耐心倾听诉求、贴心排忧解难、细心办理业务的“五心”。</p> <p>2、提前做好到岗准备，离开工作岗位时须设置“暂停服务”提示。</p> <p>3、在工作岗位时，保持良好坐姿和站姿。端正坐姿，上身自然挺直，两肩平衡放松，后背与椅背保持一定间隙，不得出现手托腮、倚靠、趴卧、翘腿、抖腿等不文明行为。挺拔站姿，不得出现双手抱于胸前、叉腰、捋头发等小动作及用手指指人、抛甩物品等其他不文明动作。</p> <p>4、接待服务对象时，保持微笑服务，双手接收或递送资料，做到“4个标准动作”即“笑相迎”“礼貌问”“快速办”“望相送”。</p> <p>5、引导服务对象时，手势要标准，举止端庄大方得体。</p> <p>6、接听电话时，在响铃3声内接起，做到语意明确、口齿清晰、语音适中、态度温和、用语规范，待服务对象挂断电话后再放下电话，如遇其他来电未能接听的，及时回拨。</p> <p>7、提供服务时，认真倾听，准确了解服务对象的需求，对能解答的问题，耐心完整解答。对不能即时解答的问题，耐心说明原因并告知相应人员处理。</p> <p>8、办理业务时告知办理时限和取件方式，不符合受理条件的事项，一次性告知补正内容，非本窗口受理的事项，告知该事项具体受理服务区域。服务对象如需复印、拍照、快递等服务的，告知有关服务的具体位置。服务提供过程中如遇到其他咨询，适时予以回应，并示意咨询者稍后，至当前服务结束后再予以解答。如遇电话，示意服务对象后接听。</p>	<p>通过定期组织政务服务管理科监督巡查、邀请政务服务特邀监督员“明查暗访、监督‘找茬’”等方式，发现问题及时纠正，并将监督巡查和明查暗访得分情况计入考核。</p>	<p>通过监督巡查和明查暗访发现违反相关规定的，每次扣1分。被市级及以上媒体曝光、被各级专项明查暗访发现问题的，当月该项不得分。</p>	<p>政务服务管理科根据当月监督巡查和明查暗访情况汇总得分。</p>
--	----------------------------	--	--	--	------------------------------------

	<p>服务用语 (10分)</p>	<p>严格落实“4个标准动作”：“笑相迎”“礼貌问”“快速办”“望相送”。</p> <p>严格落实“4句标准用语”：“您好，请坐！”“请问有什么可以帮您！”“请稍等、请核对、请签名、请收好”“请带好随身物品，再见！”。</p> <p>严禁使用“不知道”“有牌子，自己看”“已经告诉你了，还不懂”“不行，重填”“没看我正忙吗”“这个业务我们没办过”“快点，要下班了”以及其他不规范、不文明用语。</p>	<p>通过定期组织政务服务管理科监督巡查、邀请政务服务特邀监督员“明查暗访、监督‘找茬’”等方式，发现问题及时纠正，并将监督巡查和明查暗访得分情况计入考核。</p>	<p>通过监督巡查和明查暗访发现违反相关规定的，每次扣1分。被市级及以上媒体曝光、被各级专项明查暗访发现问题的，当月该项不得分。</p>	<p>政务服务管理科根据当月监督巡查和明查暗访情况汇总得分。</p>
<p>服务场所的规范化标准化 (40分)</p>	<p>布局合理 (10分)</p>	<p>1、镇（街道）便民服务中心政务服务大厅应设置咨询引导、帮办代办、综合受理、自助网办、休息等候等功能区。</p> <p>2、推行“一窗受理”服务模式，设置无差别综合受理窗口，配套设置老年人服务、军人依法优先、帮办代办、通办服务、无证明城市监督、监督“找茬”等服务窗口。</p> <p>3、优化设备设施，配备政务服务自助机、自助申报电脑、高拍仪、复印机、多媒体屏幕、叫号机等便民设备。</p> <p>4、加强无障碍环境建设和适老化改造，为老年人、残疾人等特殊群体提供便利服务。</p> <p>5、配备“好差评”评价器，主动邀请群众对服务态度、办事效率等全面评价。</p> <p>6、深化线上线下“网厅融合”，建设“网上办事体验区”，提供全流程业务咨询和现场辅导，引导企业和群众优先选择网上办事服务。</p> <hr/> <p>村（社区）便民服务站应设置综合受理、帮办代办、休息等待等功能区，配备必要的桌椅、电脑、电话、打印机、复印机、高拍仪、资料柜等设施设备，接入互联网，满足便民服务需要。建立老年人、残疾人等特殊人群办事通道，配备特殊群体需求的设施设备。设置窗口办事工位，提供综合服务，窗口设置岗位牌，公开展示“好差评”二维码。</p>	<p>通过定期组织政务服务管理科监督巡查、邀请政务服务特邀监督员“明查暗访、监督‘找茬’”等方式，发现问题及时纠正，并将监督巡查和明查暗访得分情况计入考核。</p>	<p>通过监督巡查和明查暗访发现功能区建设不完善的，每缺少一个要素扣1分。被市级及以上媒体曝光、被各级专项明查暗访发现问题的，当月该项不得分。</p>	<p>政务服务管理科根据当月监督巡查和明查暗访情况汇总得分。</p>

	<p>功能完善 (10分)</p>	<p>1、各级政务服务大厅应当提供必要的便民药箱、便民服务盒等应急设备，并安排专人定期检查药品使用期限，做好药品和便民服务用品的更新补给。要完善大厅便民设施，配备老花镜、轮椅、雨伞等便民设备，满足不同人群需要，不断提升服务水平。有条件的，可以引进 AED 自动除颤仪等应急救援设备，并对政务服务大厅志愿者开展相关救助培训。</p> <p>2、各级政务服务大厅应当统一形象标识，根据整体风格规范设置标识标牌，张贴“禁止吸烟”等禁止标志、“注意安全”等警告标志、“紧急出口”等提示标志。标识定位精确直观，指引简洁清晰，破损、过期、失效的标志及时更换或撤除。</p>	<p>通过定期组织政务服务管理科监督巡查、邀请政务服务特邀监督员“明查暗访、监督‘找茬’”等方式，发现问题及时纠正，并将监督巡查和明查暗访得分情况计入考核。</p>	<p>通过监督巡查和明查暗访发现功能区建设不完善的，每缺少一个要素扣1分。被市级及以上媒体曝光、被各级专项明查暗访发现问题的，当月该项不得分。</p>	<p>政务服务管理科根据当月监督巡查和明查暗访情况汇总得分。</p>
	<p>标准规范 (20分)</p>	<p>1、定点摆放办公设备，保持规范整齐，清洁卫生。服务过程中产生的临时、散乱或被移动的物品，在服务下一个对象之前归位。服务过程中产生的文档及时整理、存放、流转和归档。私人物品收纳在个人储物柜或抽屉内，不出现在公共视线之内。办公桌、文件柜、挂衣柜等按统一位置摆放，保持柜顶无杂物。办公桌面及柜内文件、资料合理分类，保持整洁有序。不得放置、使用与工作无关的物品，如暖手宝、电暖风、午休床等。对所使用的办公设备进行日常检查，发现问题及时联系维护人员。每日工作结束时关闭办公设备电源。</p> <p>2、保持受理柜台，前台办公桌，后室房间办公桌，窗口柜台以内、后室房间以外区域，电脑显示屏桌面“5个空间”简单、秩序、清洁，做到桌面“无杂物、台面无杂物、地面无杂物”。严格杜绝在政务服务大厅内部及周边“乱摆乱放、乱贴乱画、乱扯乱挂、乱吐乱倒、乱搭乱建”。</p> <p>3、受理柜台除必用的显示器、pad、高拍仪、签字笔、绿植外无其他物品。</p> <p>4、前台办公桌除必用的电脑显示屏、打印机、电话、水杯、文件盒以及必需的扫描仪、pos机外无其他物品。</p> <p>5、后室房间办公桌每个桌面只允许摆放电脑、打印机、电话、文件夹、笔筒、水杯等办公用品。</p> <p>6、窗口柜台以内非工作区域不放置任何物品。电脑显示屏使用统一的电脑桌面和屏保，桌面除办公系统以外，无其他与工作无关的软件。</p> <p>7、窗口工作人员实行“门前三包”，从受理业务柜台台面到后室内部空间为“三包”区域，要保持简单、秩序、清洁，无灰尘、纸屑等物品。后室内物品摆放规整，不能存放超出墙体隔断高度的任何物品。</p>	<p>通过定期组织政务服务管理科监督巡查、邀请政务服务特邀监督员“明查暗访、监督‘找茬’”等方式，发现问题及时纠正，并将监督巡查和明查暗访得分情况计入考核。</p>	<p>通过监督巡查和明查暗访发现违反相关规定的，每次扣1分。被市级及以上媒体曝光、被各级专项明查暗访发现问题的，当月该项不得分。</p>	<p>政务服务管理科根据当月监督巡查和明查暗访情况汇总得分。</p>

服务流程的规范化标准化 (30分)	制度健全 (5分)	<p>1、各级政务服务大厅应建立健全首问负责、一次性告知、AB角、延时服务、帮办代办、自助服务、上门服务、政务服务“好差评”等管理服务制度。</p> <p>2、政务服务有关部门应当为申请人提供预约、延时服务。法定工作日，各级政务服务大厅提前15分钟开放休息等候区迎接服务对象。</p> <p>3、下班时间未办完当日已取号事项的，应延长工作时间继续完成受理工作。</p>	通过定期组织政务服务管理科监督巡查、邀请政务服务特邀监督员“明查暗访、监督‘找茬’”等方式，发现问题及时纠正，并将监督巡查和明查暗访得分情况计入考核。	通过监督巡查和明查暗访发现违反相关规定的，每次扣1分。被市级及以上媒体曝光、被各级专项明查暗访发现问题的，当月该项不得分。	政务服务管理科根据当月监督巡查和明查暗访情况汇总得分。
	一次性告知 (10分)	对基本条件具备、主要申请材料齐全且符合法定形式，仅欠缺次要条件或者材料的政务服务事项，经申请人书面承诺后，政务服务有关部门单位应当先予受理，当场一次性告知需要补齐补正的材料、时限和逾期处理办法，并进行审查。申请人补齐补正全部材料的，在承诺办理时限内及时办结。申请人逾期未补齐补正材料的，视为撤回申请。	通过定期组织政务服务管理科监督巡查、邀请政务服务特邀监督员“明查暗访、监督‘找茬’”等方式，发现问题及时纠正，并将监督巡查和明查暗访得分情况计入考核。	通过监督巡查和明查暗访发现违反相关规定的，每次扣1分。被市级及以上媒体曝光、被各级专项明查暗访发现问题的，当月该项不得分。	政务服务管理科根据当月监督巡查和明查暗访情况汇总得分。
	帮办代办到位 (5分)	建立区级、镇（街道）、村（社区）帮办代办联动服务机制，强化帮办代办员队伍建设，明确帮办代办事项范围，制订帮办代办工作细则，设置明显帮办代办标识，帮办代办员在大厅要佩戴帮办代办绶带上岗，提供“肩并肩”帮办代办服务，服务内容包括但不限于引导分流、咨询解难、业务指导、资料复印等。针对交通不便、居住分散和老弱病残等特殊群体，根据需要积极开展免费上门现场服务。	通过定期组织政务服务管理科监督巡查、邀请政务服务特邀监督员“明查暗访、监督‘找茬’”等方式，发现问题及时纠正，并将监督巡查和明查暗访得分情况计入考核。	通过监督巡查和明查暗访发现违反相关规定的，每次扣1分。被市级及以上媒体曝光、被各级专项明查暗访发现问题的，当月该项不得分。	政务服务管理科根据当月监督巡查和明查暗访情况汇总得分。

	<p>办理流程规范 (10分)</p>	<p>1、政务服务有关部门应当按照减环节、减材料、减时限、减费用、减跑动、优流程的“五减一优”要求编制政务服务事项标准化工作流程和办事服务指南，依法明确政务服务事项的名称、设定依据、受理条件、申请材料、审查标准、办理程序和办结时限等信息，在政务服务大厅和在线政务服务平台等场所公示，并及时动态更新。</p> <p>2、政务服务大厅与在线政务服务平台应当全面对接融合，政务服务事项办事服务指南应当标准统一，消除模糊条款，属于兜底性质的“其他材料”“有关材料”等，应当逐一明确。</p>	<p>通过定期组织业务指导科监督巡查等方式，对山东政务服务网事项要素完善情况实时监督，发现问题及时纠正，并将监督巡查得分情况计入考核。</p>	<p>通过监督巡查和明查暗访发现违反相关规定的，每次扣1分。被市级及以上媒体曝光、被各级专项明查暗访发现问题的，当月该项不得分。</p>	<p>业务指导科根据当月监督巡查和省市级抽查情况汇总得分。</p>
<p>注：1. 区行政审批服务局政务服务管理科无例外每天至少2次对区政务服务大厅进行监督巡查，做好有关规范记录并进行规范存档。</p> <p>2. 区行政审批服务局政务服务管理科无例外每月至少1次（每月25日前）组织政务服务特邀监督员对全区各级政务服务大厅、站点进行“明查暗访、监督‘找茬’”，并及时通报情况。</p>					