

车辆管理窗口服务规范

Service specification for vehicle management counter

2022-07-25 发布

2022-08-25 实施

山东省市场监督管理局 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	2
4.1 区域设置	2
4.2 其他设施	3
4.3 人员要求	3
4.4 标志标识	3
4.5 环境卫生	4
4.6 信息安全	4
4.7 安全与应急	4
5 服务内容	4
5.1 机动车业务	4
5.2 机动车驾驶证业务	6
5.3 服务时限	7
6 服务要求	10
6.1 总体要求	10
6.2 “一窗办”	10
6.3 “延时办”	10
6.4 一次性告知	10
6.5 服务公开	10
6.6 服务方式	11
7 服务质量控制	12
7.1 首问负责制	12
7.2 “AB角”工作制	12
7.3 业务会商制	12
7.4 窗口考评制	12
7.5 责任追究制	12
8 服务评价与改进	12
8.1 服务评价	12
8.2 服务监督	13
8.3 服务改进	13
附录 A（规范性） 机动车登记服务站设置要求	14
A.1 场地要求	14
A.2 配套要求	14

附录 B（资料性） 母婴室设置条件及管理要求.....	15
B.1 设施设备.....	15
B.2 管理要求.....	15
附录 C（规范性） 机动车登记服务站人员要求.....	16
附录 D（资料性） 补正凭证.....	17
D.1 机动车业务补正凭证.....	17
D.2 机动车驾驶证业务补正凭证.....	18
参考文献.....	19

山东省地方标准公开

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。

本文件由山东省公安厅提出、归口并组织实施。

山东省地方标准公开

车辆管理窗口服务规范

1 范围

本文件规定了车辆管理窗口服务的基本要求、服务内容、服务要求、服务质量控制、服务评价与改进。

本文件适用于山东省行政区域内公安机关交通管理部门车辆管理所开展机动车和驾驶证业务的窗口服务。经公安机关交通管理部门委托，并在其监督管理下，协助办理指定机动车和驾驶证业务的机动车登记服务站参照执行。

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 2893.1 图形符号 安全色和安全标志 第1部分：安全标志和安全标记的设计原则

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB/T 26189 室内工作场所的照明

GB/T 32169.4 政务服务中心运行规范 第4部分：窗口服务评价要求

GB 50016 建筑设计防火规范

GB/T 50337 城市环境卫生设施规划标准

GB 50763 无障碍设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

车辆管理窗口 vehicle management counter

车辆管理所及机动车登记服务站业务大厅办理机动车和驾驶证业务的窗口。

3.2

一号窗口 NO.1 counter

由值日警官提供疑难业务解答、听取意见与建议、受理投诉与举报等服务的窗口。

3.3

绿色窗口 green counter

为军人、老年人、残疾人等特殊群体提供服务的窗口。

3.4

联合服务窗口 joint service counter

为医疗体检、保险、邮政、生态环境等部门开展服务提供的窗口。

3.5

机动车登记服务站 vehicle registration service station

机动车销售企业、二手车交易市场、机动车安全技术检验机构、报废机动车回收企业、金融机构、保险机构、邮政部门等单位，经公安机关交通管理部门委托，在公安机关交通管理部门监督管理下，协助办理指定机动车和驾驶证业务的专门机构。

4 基本要求

4.1 区域设置

4.1.1 设置要求

车辆管理所应合理设置业务导办区、窗口服务区、群众等候区、自助服务区、交通安全宣传区和互联网体验区，并配备相应设备。机动车登记服务站设置要求按附录A执行。

4.1.2 业务导办区

业务导办区应符合以下要求：

- a) 设置提供业务咨询、业务导引、资料初审和老年人、残疾人帮办等服务的导办台；
- b) 设置排队叫号设备；
- c) 设置意见簿和举报箱。

4.1.3 窗口服务区

窗口服务区应符合以下要求：

- a) 设置一号窗口、受理窗口、绿色窗口、收费窗口和联合服务窗口；
- b) 设置低柜台、一米线和群众座椅；
- c) 设置显示窗口排队叫号信息的电子显示屏；
- d) 设置具有拾音功能的监控设备；
- e) 受理窗口和绿色窗口配备计算机、高拍仪、扫描枪、打印机、塑封机和服务评价器（系统）等设备，收费窗口配备计算机、身份证读卡器、扫描枪、验钞机、POS机和打印机等设备，一号窗口和联合服务窗口根据业务实际配备相应设备。

4.1.4 群众等候区

4.1.4.1 群众等候区应符合以下要求：

- a) 设置公告栏，公示内容包括：
 - 1) 业务办理的法律依据、凭证、证明、程序和收费项目及标准，
 - 2) 业务办理流程及指引，
 - 3) 工作人员的照片、警（编）号和办公时间，
 - 4) 咨询、监督举报电话。
- b) 设置足够数量的座椅且合理布置；
- c) 设置饮水机及水杯、手机充电、无线上网、雨具和老花镜等便民设施设备。

4.1.4.2 有条件的宜设置便民服务柜、读书休闲吧、母婴室/哺乳区等，母婴室/哺乳区设置条件参见附录B。

4.1.5 自助服务区

4.1.5.1 自助服务区应设置供群众自助办理补换领驾驶证、机动车选号、信息变更等业务的自助服务终端。

4.1.5.2 有条件的宜设置自助体检、自助制证、自助身份认证、智能导服等服务终端。

4.1.6 交通安全宣传区

交通安全宣传区应设置交通安全宣传挂图、展板和播放交通安全宣传内容的展示设备。

4.1.7 互联网体验区

互联网体验区应设置互联网交通安全综合服务管理平台（以下简称“互联网服务平台”）用户注册和体验互联网服务平台各项服务的设备。

4.2 其他设施

4.2.1 应设置公共卫生间，设置要求应符合 GB/T 50337 的规定。

4.2.2 应设置无障碍通道、无障碍卫生间，设置要求应符合 GB 50763 的规定。

4.2.3 应设置监控设备，监控范围应覆盖业务大厅进出口、业务导办区、窗口服务区、群众等候区、自助服务区、交通安全宣传区、互联网体验区等区域。

4.3 人员要求

4.3.1 工作人员的基本素质应符合以下要求：

- a) 熟悉机动车和驾驶证管理相关法律、法规、政策和技术标准；
- b) 具备计算机操作技能；
- c) 参加岗前培训并考核合格。

4.3.2 工作人员的仪容仪表应符合以下要求。

- a) 女性淡妆上岗，不染奇异发色、无碎发遮盖眼睛，长发盘发，统一佩戴头饰；男性前发不遮眉，侧发不掩耳，后发不及领。
- b) 着装统一，按规定佩戴服饰，保持制服整洁、无褶皱，根据季节变化统一换装。
- c) 联合服务窗口和机动车登记服务站工作人员着装应明显区别于警服。

4.3.3 工作人员的言行举止应符合以下要求：

- a) 使用普通话和文明用语，言简意赅、语调语速适当；
- b) 举止端庄、自然大方，递接物品文明礼貌。

4.3.4 机动车登记服务站工作人员要求按附录 C 执行。

4.4 标志标识

4.4.1 车辆管理所业务大厅设置的标识以及标识种类、颜色、位置等要求见《公安交警队和车辆管理所标识制作及设置规范》。机动车登记服务站应设置统一的外观标识，使用“企业简称+机动车登记服务站”的名称。

4.4.2 应设置规范、准确、醒目的业务大厅功能分布图等引导性标志，各区域标志风格应和谐统一，定位精确直观，指示简洁清楚。

4.4.3 应设置安全标志，设置要求应符合 GB/T 2893.1 和 GB 2894 的规定。

4.5 环境卫生

- 4.5.1 业务大厅应保持空气良好，空气质量应符合 GB/T 18883 的规定。
- 4.5.2 业务大厅应保持光线充足，室内照明应符合 GB/T 26189 的规定。
- 4.5.3 业务大厅桌面办公用品应摆放有序、整洁统一。
- 4.5.4 业务大厅走道、门窗、卫生间等公共区域应保持整洁。

4.6 信息安全

信息安全应符合以下要求：

- a) 建立完善的计算机系统运行保障机制，并制定紧急情况下保证信息系统正常运行的处置预案；
- b) 落实计算机终端、业务自助服务终端等设备管理制度，终端软件安装、病毒查杀、补丁修复、密码修改等日常安全管理要求符合相关规定；
- c) 落实交管信息系统延伸场所安全管理制度，每 6 个月组织对机动车登记服务站进行安全抽查；
- d) 落实计算机系统操作权限管理制度，对工作人员实行实名制管理，根据实际严格授权、规范管理、使用数字证书，离岗、离职工作人员应及时进行调整，定期核对工作人员查询操作日志；
- e) 工作人员的操作流程及日志信息应保存完整、准确，业务数据应按时归档、上报、备份等；
- f) 工作人员应遵守各项保密制度。

4.7 安全与应急

4.7.1 疫情防控应符合以下要求：

- a) 落实属地疫情防控政策要求；
- b) 工作人员全程佩戴口罩、手套等防护装备，与群众交谈时保持一米以上距离；
- c) 对现场办理业务的群众，进行测量体温，检查口罩佩戴和有效证件；
- d) 落实业务大厅的区域、设备、资料消杀制度。

4.7.2 消防安全应符合以下要求：

- a) 定期组织消防安全知识和技能培训，落实管理措施；
- b) 配备消防设备、器具和火警防御系统，配备要求符合 GB 50016 的规定。

4.7.3 突发事件应急应符合以下要求：

- a) 制定风险控制和突发事件处理预案；
- b) 针对消防、停电等紧急情况，按照预案处置。

5 服务内容

5.1 机动车业务

5.1.1 注册登记

为初次申领机动车号牌、行驶证的机动车提供窗口服务。

5.1.2 变更登记

为有下列情形之一的已注册登记机动车提供窗口服务：

- a) 改变车身颜色的；

- b) 更换发动机的；
- c) 更换车身或者车架的；
- d) 因质量问题更换整车的；
- e) 登记的使用性质改变的；
- f) 机动车所有人住所迁出、迁入车辆管理所管辖区域的；
- g) 机动车所有人为两人以上，需要将登记的所有人姓名变更为其他共同所有人姓名的；
- h) 同一机动车所有人名下机动车的号牌号码需要互换的。

5.1.3 变更备案

为有下列情形之一的已注册登记机动车提供窗口服务：

- a) 机动车所有人住所所在车辆管理所管辖区域内迁移、机动车所有人姓名（单位名称）变更的；
- b) 机动车所有人身份证明名称或者号码变更的；
- c) 机动车所有人联系方式变更的；
- d) 车辆识别代号因磨损、锈蚀、事故等原因辨认不清或者损坏的；
- e) 小型、微型自动挡载客汽车加装、拆除、更换肢体残疾人操纵辅助装置的；
- f) 载货汽车、挂车加装、拆除车用起重尾板的；
- g) 小型、微型载客汽车在不改变车身主体结构且保证安全的情况下加装车顶行李架，换装不同式样散热器面罩、保险杠、轮毂的；
- h) 载货汽车更换同规格货箱的。

5.1.4 转让登记

为有下列情形之一的已注册登记机动车提供窗口服务：

- a) 所有权发生转让的；
- b) 二手车出口企业收购机动车待出口的。

5.1.5 抵押登记

为有下列情形之一的机动车提供窗口服务：

- a) 作为抵押物抵押的；
- b) 抵押权消灭的。

5.1.6 质押备案

为有下列情形之一的机动车提供窗口服务：

- a) 作为质押物质押的；
- b) 质押权消灭的。

5.1.7 注销登记

为有下列情形之一的已注册登记机动车提供窗口服务：

- a) 机动车已达到国家强制报废标准的；
- b) 机动车未达到国家强制报废标准，机动车所有人自愿报废的；
- c) 因自然灾害、失火、交通事故等造成机动车灭失的；
- d) 机动车因故不在我国境内使用的；

- e) 因质量问题退车的；
- f) 机动车登记被依法撤销的；
- g) 达到国家强制报废标准的机动车被依法收缴并强制报废的。

5.1.8 牌证发放

5.1.8.1 为机动车所有人提供号牌号码选取、发放窗口服务。

5.1.8.2 为具有下列情形之一的机动车提供临时行驶车号牌发放窗口服务：

- a) 未销售的；
- b) 购买、调拨、赠予等方式获得机动车后尚未注册登记的；
- c) 新车出口销售的；
- d) 进行科研、定型试验的；
- e) 因轴荷、总质量、外廓尺寸超出国家标准不予办理注册登记的特型机动车；
- f) 智能网联机动车进行道路测试、示范应用需要上道路行驶的；
- g) 临时入境的机动车需要上道路行驶的；
- h) 因号牌制作的原因，无法在规定时限内核发号牌的。

5.1.9 牌证补换领

为有下列情形之一的机动车提供牌证补换领窗口服务：

- a) 机动车号牌灭失、丢失、损毁的；
- b) 机动车登记证书灭失、丢失、损毁的；
- c) 机动车行驶证灭失、丢失、损毁的；
- d) 机动车临时行驶车号牌或临时入境机动车牌证灭失、丢失、损毁的；
- e) 机动车登记内容有错误的。

5.1.10 检验合格标志核发

为机动车提供核发检验合格标志、发放检验合格标志电子凭证窗口服务；为检验合格标志灭失、丢失或者损毁的机动车提供补换发检验合格标志窗口服务。

5.1.11 校车标牌核发

为学校或者校车服务提供者提供领取、换发、重新领取、补领或者换领校车标牌窗口服务。

5.1.12 查封、解封

为监察机关、人民法院、人民检察院、公安机关等部门提供机动车查封、解封窗口服务。

5.1.13 其他机动车业务

为申请其他机动车业务的申请人提供窗口服务。

5.2 机动车驾驶证业务

5.2.1 机动车驾驶证受理、发证

5.2.1.1 为有下列情形之一的申请人提供机动车驾驶证申请受理、核发窗口服务：

- a) 初次申领的；

- b) 增加准驾车型申领的；
 - c) 持军队、武装警察部队机动车驾驶证申领的；
 - d) 持境外机动车驾驶证申领的。
- 5.2.1.2 为持境外机动车驾驶证申领临时机动车驾驶许可的申请人提供窗口服务。
- 5.2.1.3 为变更考试地的申请人提供窗口服务。
- 5.2.1.4 为申请小型汽车、小型自动挡汽车驾驶证自学直考的申请人，提供签注、重新签注、补换领、注销学车专用标识窗口服务。

5.2.2 机动车驾驶证换证、补证

为有下列情形之一的申请人提供机动车驾驶证换证、补证窗口服务：

- a) 机动车驾驶证有效期满的；
- b) 机动车驾驶证损毁无法辨认的；
- c) 机动车驾驶证遗失的；
- d) 机动车驾驶人申请转入换证的；
- e) 机动车驾驶人达到规定年龄降级的；
- f) 机动车驾驶人自愿降低准驾车型的；
- g) 机动车驾驶人信息发生变化的；
- h) 机动车驾驶人身体条件发生变化的。

5.2.3 机动车驾驶人管理

为申请下列业务之一的机动车驾驶人提供窗口受理服务：

- a) 审验；
- b) 满分学习考试；
- c) 提交身体条件证明；
- d) 注销、恢复驾驶资格；
- e) 校车驾驶资格、注销校车驾驶资格；
- f) 延期期满换证、延期审验、延期提交身体条件证明。

5.2.4 其他机动车驾驶证业务

为申请其他机动车驾驶证业务的申请人提供窗口服务。

5.3 服务时限

机动车业务服务时限应符合表1的规定，机动车驾驶证业务服务时限应符合表2的规定，表中所列服务时限均不包含对嫌疑情形进行调查的时间。

表1 机动车业务服务时限表

业务类型	服务事项	服务时限
注册登记	初次申领机动车号牌、行驶证	2个工作日（含查验机动车时限）
变更登记	改变车身颜色	1个工作日（含查验机动车时限）
	更换发动机	
	更换车身或者车架	
	因质量问题更换整车	
	机动车登记的使用性质改变	3个工作日（含查验机动车时限）
变更登记	机动车所有人住所迁出、迁入车辆管理所管辖区域	1个工作日
	机动车所有人为两人以上，需要将登记的所有人姓名变更为其他共同所有人姓名	
变更备案	同一机动车所有人名下机动车的号牌号码需要互换	1个工作日
	机动车所有人住所所在车辆管理所管辖区域内迁移、机动车所有人姓名（单位名称）变更	
	机动车所有人身份证明名称或者号码变更	
	机动车所有人联系方式变更	1个工作日（含查验机动车时限）
	车辆识别代号因磨损、锈蚀、事故等原因辨认不清或者损坏	
	小型、微型自动挡载客汽车加装、拆除、更换肢体残疾人操纵辅助装置	
	载货汽车、挂车加装、拆除车用起重尾板	
小型、微型载客汽车在不改变车身主体结构且保证安全的情况下加装车顶行李架，换装不同式样散热器面罩、保险杠、轮毂	1个工作日（含查验机动车时限）	
已登记的载货汽车更换同规格货箱		
转让登记	已注册登记的机动车所有权发生转让	辖区内：1个工作日（含查验机动车时限） 辖区外：3个工作日（含查验机动车时限）
	二手车出口企业收购机动车待出口	3个工作日（含查验机动车时限）
抵押登记	抵押登记	1个工作日
	解除抵押登记	
质押备案	质押备案	1个工作日
	解除质押备案	
注销登记	机动车已达到国家强制报废标准	1个工作日
	机动车未达到国家强制报废标准，机动车所有人自愿报废	
	因自然灾害、失火、交通事故等造成机动车灭失	
	机动车因故不在我国境内使用	
	因质量问题退车	
	机动车登记被依法撤销	
达到国家强制报废标准的机动车被依法收缴并强制报废		

表1 机动车业务服务时限表（续）

业务类型	服务事项	服务时限
临时牌证发放	未销售的机动车	1个工作日
	购买、调拨、赠予等方式获得机动车后尚未注册登记	
	新车出口销售	
	进行科研、定型试验的机动车	
	因轴荷、总质量、外廓尺寸超出国家标准不予办理注册登记的特型机动车	
	智能网联机动车进行道路测试、示范应用需要上道路行驶	
	临时入境的机动车需要上道路行驶	
牌证补换领	因号牌制作的原因，无法在规定时限内核发号牌的机动车	1个工作日
	机动车号牌灭失、丢失、损毁	
	机动车登记证书灭失、丢失、损毁	
	机动车行驶证灭失、丢失、损毁	
	机动车临时行驶车号牌或临时入境机动车牌证灭失、丢失、损毁	
检验合格标志核发	机动车登记内容有错误	5个工作日
	核发检验合格标志	1个工作日
校车标牌核发	补换发检验合格标志	
	领取、重新领取、补领或者因损毁换领校车标牌	
查封、解封	检验合格后换发校车标牌	1个工作日
	监察机关、人民法院、人民检察院、公安机关等部门查封、解封机动车	1个工作日

表2 机动车驾驶证业务服务时限表

业务类型	服务事项	服务时限
机动车驾驶证申请	初次申领	1个工作日（窗口受理）
	增加准驾车型申领	
	持军队、武装警察部队机动车驾驶证申领	
	持境外机动车驾驶证申领	
临时机动车驾驶证许可申领	持境外机动车驾驶证申领临时机动车驾驶证许可	1个工作日
变更考试地	申请变更考试地	1个工作日
学车专用标识	签注、重新签注、补换领、注销学车专用标识	1个工作日（含查验机动车时限）
机动车驾驶证换证、补证	机动车驾驶证有效期满	1个工作日
	机动车驾驶证损毁无法辨认	
	机动车驾驶证遗失	
	机动车驾驶人申请转入换证	
	机动车驾驶人达到规定年龄降级	
	机动车驾驶人自愿降低准驾车型	
	机动车驾驶人信息发生变化	
机动车驾驶人身体条件发生变化		

表 2 机动车驾驶证业务服务时限表（续）

业务类型	服务事项	服务时限
机动车驾驶人管理	驾驶人审验	1个工作日（窗口受理）
	满分学习考试	
	提交身体条件证明	1个工作日
	注销、恢复驾驶资格	
	申请校车驾驶资格	5个工作日
	注销校车驾驶资格	1个工作日
	延期期满换证、延期审验、延期提交身体条件证明	

6 服务要求

6.1 总体要求

6.1.1 机动车和机动车驾驶证业务的办理要求见《机动车登记规定》《机动车驾驶证申领和使用规定》。

6.1.2 车辆管理窗口宜参照《车辆管理所等级评定方法和标准》和全国文明典范城市创建要求，打造“场所整洁、管理规范、运作有序、服务高效”的窗口形象，使群众“来时开心、走时舒心、回忆温馨”。

6.2 “一窗办”

通过内部转递和数据传输，实现受理窗口办理机动车和驾驶证业务，“一次排队，一次受理，一次办结”。

6.3 “延时办”

当日受理能办结的业务，在办公时间内未办结的，应在当日延时办结。

6.4 一次性告知

对申请材料不齐全或者不符合法定形式的，应当一次书面或者电子告知申请人需要补正的全部内容，出具补正凭证，补正凭证式样参见附录D。对不符合规定的，应当书面或者电子告知不予受理、登记的理由，出具《不予受理/许可申请决定书》。

6.5 服务公开

6.5.1 公开项目

公开项目包括但不限于：

- a) 业务办理的事项、条件、依据、程序、期限；
- b) 提交材料目录和申请表示范文本；
- c) 工作人员的照片、警（编）号；
- d) 物价部门批准的收费项目及标准；
- e) 服务热线、服务承诺；
- f) 实习标志、残疾人机动车专用标志式样；
- g) 业务办理网点的地址、联系电话、办公时间和业务范围；
- h) 投诉受理机制。

6.5.2 公开方式

根据实际情况选择适宜的公开方式，包括但不限于：

- a) 现场公开：如业务公告栏、服务手册；
- b) 网络公开：如网站、公众号；
- c) 媒体公开：如广播、电视、平面媒体。

6.6 服务方式

6.6.1 线下服务

6.6.1.1 预约服务

通过网站、公众号、媒体等对外公布预约方式，按下列要求提供服务：

- a) 工作人员应为在预约时间内到达的群众提供服务；
- b) 对未在预约时间内到达的群众，视为主动放弃预约服务；
- c) 因特殊情况不能按时提供预约服务的，应及时告知预约人，并作好解释工作。

6.6.1.2 现场服务

群众在车辆管理所或机动车登记服务站业务大厅现场提出业务办理申请的，工作人员应按照业务办理程序和规定，为群众提供服务。

6.6.1.3 帮办服务

为老年人、残疾人等特殊群体提供咨询、引导、帮助办理等服务。

6.6.1.4 协助办理服务

机动车登记服务站经公安机关交通管理部门委托，并在其监督管理下，协助办理指定机动车和机动车驾驶证业务。机动车登记服务站协助办理业务类型见表3。

表3 机动车登记服务站协助办理业务类型

机动车登记服务站	协助办理业务类型
机动车销售企业	机动车注册登记、抵押/解除抵押登记、临时行驶车号牌发放、机动车驾驶证补换领等
二手车交易市场	机动车转让登记、注册登记、变更登记、抵押/解除抵押登记、临时行驶车号牌发放、机动车驾驶证补换领等
机动车安全技术检验机构	核发检验合格标志、机动车注册登记等
报废机动车回收企业	机动车注销登记等
金融机构	机动车抵押/解除抵押登记等
保险机构	核发检验合格标志等
医疗体检机构	出具/提交身体条件证明等
邮政部门	机动车驾驶证补换证、驾驶人体检，机动车补换牌证、抵押/解除抵押登记、核发检验合格标志等
其他	根据政策调整下放相关车驾管业务种类

6.6.2 线上服务

线上服务要求如下：

- a) 编制线上服务事项清单、办事指南，并对外公布，根据法律、法规和有关政策的变化，及时对办事指南进行调整；
- b) 使用互联网交通安全综合服务管理平台受理申请人网上提交的申请，验证申请人身份，按规定办理机动车和驾驶证业务；
- c) 引导群众注册互联网服务平台用户、体验互联网服务平台各项服务。

7 服务质量控制

7.1 首问负责制

窗口接待群众的首位工作人员为首问责任人。首问责任人在接待群众时，应认真答复群众的提问，告知办事程序及要求，解答清楚，指引到位，按照法定权限和程序办理。

7.2 “AB角”工作制

落实岗位责任制，每个岗位均明确“A、B角”两名责任人，实行主辅责任制，岗位分主辅，责任定主次，工作相互辅助，不应空岗缺位。

7.3 业务会商制

对法律法规、工作规范、技术标准等文件未明确办理要求的业务，应每周集中研判分析，会商办理方式及流程，形成统一意见并制作业务指导文件。

7.4 窗口考评制

对工作人员遵章守纪、服务行为、业务办理、日常考勤及群众评价等方面，每月进行综合考核打分排名，公布考评成绩。月考评成绩作为季评比、年表彰的依据。

7.5 责任追究制

对违反首问负责、延时办、一次性告知等制度或不履行、不正确履行职责的工作人员，应给予批评教育、责令整改、取消评优资格、调离工作岗位等处分。

8 服务评价与改进

8.1 服务评价

8.1.1 建立业务回访机制及相关服务内控制度，对窗口服务内容及时评价并公布结果。

8.1.2 服务评价内容包括但不限于：

- a) 服务态度；
- b) 工作效率；
- c) 便捷服务；
- d) 办事环境。

8.1.3 服务评价方式包括但不限于：

- a) 窗口回访、电话回访、短信回访；

b) 现场评价、意见征集。

8.1.4 服务评价应符合 GB/T 32169.4 的有关要求。

8.2 服务监督

8.2.1 建立服务监督机制，通过视频巡查、业务抽查、电话回访等方式对窗口服务进行监督。

8.2.2 建立举报投诉查处制度，对群众通过信函、电话、网络等方式举报投诉的问题进行核查，并向举报投诉人反馈查处情况。

8.2.3 接受行政监察机关、公安机关督察审计部门、上级业务部门、社会和公民依法实施的监督。

8.3 服务改进

8.3.1 建立服务评价改进工作机制，根据服务评价结果，对照群众的需求，提高服务意识、服务质量和效率。

8.3.2 对服务改进工作进行督促、跟踪、复查。

山东省地方标准公开

附录 A

(规范性)

机动车登记服务站设置要求

A.1 场地要求

机动车登记服务站场地应符合下列条件：

- 设置符合《公安交警队和车辆管理所标识制作及设置规范》及相关技术标准的外观标识，并统一使用“企业简称+机动车登记服务站”的名称；
- 根据业务需求及场地条件，合理设置业务办理区、群众等候区、交通安全宣传区等，并提供饮水机、座椅、笔墨等服务设施；
- 设置公开栏，将受托业务范围、办理依据、办理流程等相关要求，以及收费标准、工作人员姓名照片、投诉举报渠道等事项进行公示；
- 主体建筑符合建筑安全、消防等相关要求。

A.2 配套要求

机动车登记服务站业务大厅应根据业务需求配备下列设备和系统：

- 配备能够满足办理业务所需的计算机、条形码阅读器、身份证阅读器、高拍仪、扫描仪、证件专用打印机、照片打印机、塑封机、专用文件柜等设备；
- 安装应用专网服务系统或者互联网服务平台系统；
- 业务办理区安装视频监控设备，接入视频监管系统；
- 协助办理机动车注册登记业务的，提供自助或互联网等多种方式缴纳车辆购置税、购买机动车交通事故责任强制保险等便利，实现“一站式”办理。

附录 B
(资料性)
母婴室设置条件及管理要求

B.1 设施设备**B.1.1 基本配置要求如下：**

- 母婴室铭牌；
- 桌子和至少 2 把椅子；
- 电源插座。

B.1.2 标准配置要求如下：

- 母婴室铭牌；
- 桌子和至少 2 把椅子；
- 电源插座；
- 墙面布置 1 套宣传海报；
- 冰箱、微波炉等电器；
- 供清洁使用的水池；
- 1 个资料架。

B.1.3 舒适配置要求如下：

- 母婴室铭牌；
- 每套房间中有桌子和舒适的沙发等；
- 电源插座；
- 墙面布置 1 套宣传海报；
- 清洁使用的水池；
- 1 个资料架；
- 冰箱、微波炉、饮水机等；
- 供 2 人以上同时使用的隔断；
- 电视屏幕。

B.2 管理要求

母婴室管理要求如下：

- 统一标识：母婴室均需在醒目位置悬挂带有统一标识的铭牌；
- 安全舒适：舒适私密固定场所或临时性场所，空气流通、地面防滑、卫生安全；
- 专人管理：应配备专人进行管理和维护，每天清洁打扫，对使用人员进行登记；
- 对外开放：母婴室对社会开放。

附录 C

(规范性)

机动车登记服务站人员要求

机动车登记服务站的工作人员应符合下列条件：

- 熟悉机动车和驾驶证管理相关法律、法规、政策和技术标准，上岗前接受市级公安机关交通管理部门的业务培训、考核合格；
- 无犯罪记录、吸毒行为记录，无涉及机动车和驾驶证业务的不良从业行为记录；
- 具有良好的语言表达和沟通能力；
- 签订劳务合同。

山东省地方标准公开

附录 D
(资料性)
补正凭证

D.1 机动车业务补正凭证

机动车所有人/被委托人：

联系电话：

根据《道路交通安全法》及其实施条例、《机动车登记规定》及其工作规范等规定，请您补正注有“√”的资料后回受理窗口办理，感谢您的合作。

补正的资料：

- 机动车所有人身份证明
- 被委托人身份证明；
- 机动车销售统一发票；
- 机动车整车出厂合格证明；
- 进口机动车进口凭证；
- 二手车交易发票；
- 市场监督管理部门出具的准予注销登记通知书；
- 由上级主管机关出具的已撤销机关、事业单位、社会团体的有关证明；
- 依法成立的财产清算机构或者人民法院依法指定的破产管理人出具的相关证明；
- 市场监督管理部门出具的单位名称变更证明；
- 已经生效的《调解书》《裁定书》或者《判决书》以及相应的《协助执行通知书》原件；
- 保险公司出具的《权益转让证明书》、被盗机动车的发还证明；
- 继承、赠予、协议离婚、协议抵偿债务的相关文书和公证机关出具的《公证书》；
- 其他资料：
 - 1.
 - 2.
 - 3.

单 位：

经办人：

年 月 日

D.2 机动车驾驶证业务补正凭证

申请人/被委托人：

联系电话：

根据《道路交通安全法》及其实施条例、《机动车驾驶证申领和使用规定》及其工作规范等规定，请您补正注有“√”的资料后回受理窗口办理，感谢您的合作。

补正的资料/信息：

- 申请人身份证明；
- 被委托人身份证明；
- 身体条件证明电子信息；
- 非中文表述的提供翻译机构出具或者公证机构公证的中文翻译文本；
- 军队、武装警察部队机动车驾驶证；
- 军队、武装警察部队机动车驾驶证电子信息；
- 复原、转业、退伍证明；
- 申请人户口所在地的县级公安机关出具的公民身份证号码更正证明；
- 申请人户口所在地公安机关出具的姓名更正证明或有曾用名内容的户口本；
- 其他资料：
 - 1.
 - 2.
 - 3.

单 位：

经办人：

年 月 日

参 考 文 献

- [1] 《机动车登记规定》（公安部令第164号）
 - [2] 《机动车驾驶证申领和使用规定》（公安部令第162号）
 - [3] 《公安交警队和车辆管理所标识制作及设置规范》（公交管〔2007〕102号）
 - [4] 《车辆管理所等级评定方法和标准》（2020至2021年度）
 - [5] 《机动车登记服务站管理规定（试行）》
 - [6] 《互联网交通管理业务工作规范》
-

山东省地方标准公开