

# 普陀区标准化指导性技术文件

DB 31107/Z 001—2025

代替 DB 31107/Z 001—2021

## 政务公开专区建设和服务规范

Specification for the construction and service of government affairs  
publishing zone

2025-08-22 发布

2025-09-01 实施

上海市普陀区市场监督管理局 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 建设要求 ..... 2

    4.1 建筑规划 ..... 2

    4.2 功能布局 ..... 2

    4.3 设施设备配置 ..... 2

    4.4 制度建设 ..... 3

    4.5 人员配置 ..... 3

5 服务事项 ..... 3

6 服务要求 ..... 4

    6.1 基本要求 ..... 4

    6.2 接待和咨询导办 ..... 4

    6.3 政府信息查询 ..... 4

    6.4 依申请公开受理 ..... 4

    6.5 政策解读 ..... 4

    6.6 政府开放活动 ..... 5

    6.7 政务直播 ..... 5

    6.8 “老法师”咨询 ..... 5

    6.9 便民服务 ..... 5

    6.10 投诉受理 ..... 6

附录 A （规范性） 各级专区功能布局基本要求 ..... 7

附录 B （规范性） 各级专区功能型设施设备的配置要求 ..... 8

附录 C （规范性） 各级专区提供的服务事项的要求 ..... 9

附录 D （资料性） 普陀区政府信息公开申请表样表 ..... 10

附录 E （资料性） 政府信息公开申请收件回执和集中接收回执样张 ..... 11

附录 F （资料性） 直播简介确认单样表 ..... 12

参考文献 ..... 13

## 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。

本文件代替 DB 31107/Z 001—2021《政务公开专区建设和服务规范》，与 DB 31107/Z 001—2021相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 更改了术语“政务公开专区”定义的表述（见 3.1，2021 年版的 3.1）；
- b) 删除了术语“一网通办”及其定义（2021 年版的 3.3）；
- c) 删除了专区建筑面积数量要求（2021 年版的 4.2）；
- d) 更改了专区的分类规定，删除了村（居）级专区相关的表述（见 4.1.2, 2021 年版的 4.1.1、4.4.2.2、4.4.6.2 和 6.1.7.3）；
- e) 增加了功能区域的设置规定，删除了“功能布局”相关的表述（见 4.2，2021 年版的 4.4）；
- f) 更改了专区标识牌的具体设置要求（见 4.3.1.4，2021 年版的 5.1.4）；
- g) 增加了制度建设规定，将“人员配置”更改为“建设要求”组成部分，并做了细化表述（见 4.4、4.5，2021 年版的 7.1）；
- h) 增加了“服务事项”一章，删除了原有服务事项表述（见第 5 章，2021 年版的 6.1）；
- i) 将“服务事项”更改为“服务要求”，增加了“服务要求”一章，并将 2021 年版的有关内容更改后纳入（见第 6 章，2021 年版的 6.1）；
- j) 将“服务要求”更改为“基本要求”，简化了表述（见 6.1, 2021 年版的 6.2）；
- k) 更改了政府信息查询分类内容，增加了查询渠道和人工智能技术应用规定（见 6.3，2021 年版的 6.1.7）；
- l) 增加了“政策解读”服务细化规定（见 6.5）；
- m) 增加了“政府开放活动”服务细化规定（见 6.6）；
- n) 增加了“政务直播”服务细化规定（见 6.7）；
- o) 更改了与便民服务相关的表述（见 6.9，2021 年版的 6.1.9 和 6.1.10）；
- p) 删除了第 7 章和第 8 章（见 2021 年版的第 7 章、第 8 章）。

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。

本文件由上海市普陀区人民政府办公室提出、归口。

本文件起草单位：上海市普陀区人民政府办公室、上海市普陀区人民政府万里街道办事处、上海市普陀区万里街道中环家园居民委员会。

本文件主要起草人：王永俊、李韵皎、田大智、林开勇、蒋燕、徐敬业、于溪遥、徐东、王思南。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

- 2021 年首次发布为 DB 31107/Z 001—2021；
- 本次为第一次修订。

# 政务公开专区建设和服务规范

## 1 范围

本文件规定了政务公开专区的建设要求、服务事项和服务要求。

本文件适用于上海市普陀区及其下辖街（镇）政务公开专区（以下简称“专区”）的建设和服务，根据政府管理需要和服务对象需求在便利位置设立的与政务公开相关的服务场所可参照使用。

## 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/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 18894 电子文件归档与电子档案管理规范

GB 37487 公共场所卫生管理规范

GB 50016 建筑设计防火规范

GB 50034 建筑照明设计标准

GB 50189 公共建筑节能设计标准

GB/T 50312 综合布线系统工程验收规范

GB 50736 民用建筑供暖通风与空气调节设计规范

GB 50763 无障碍设计规范

DB31/T 329.10 重点单位重要部位安全技术防范系统要求 第10部分：党政机关

DB31/T 862 “一网通办”政务服务中心建设和运行规范

DB31/T 1099 单位（楼宇）智能安全技术防范系统要求

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**政务公开专区** government affairs publishing zone

区人民政府及其下辖机构为推进政务公开在政务服务大厅、便民服务中心等公共服务场所设立的，提供政府信息查询、依申请公开、政策解读、政府开放活动、政务直播、“老法师”咨询和便民服务等功能的专用区域。

### 3.2

**服务对象** service target

申请办理政务服务事项的自然人、法人和其他组织。

[来源：DB31/T 862—2021，3.4]

## 4 建设要求

### 4.1 建筑规划

4.1.1 建筑选址应远离环境杂乱、有污染源和可能发生危险的区域，在居民区的专区不应扰民。

4.1.2 区级专区应设置在区政务服务中心政务大厅便利位置，街（镇）级专区宜设置在社区事务受理服务中心，其他公开专区宜设置在服务对象相对集中的社区、片区、园区、驿站等场所。其他公开专区可与现有服务场所的其他功能区域协同共用。

4.1.3 专区面积应按服务覆盖范围内的人口数量、经济发展水平和政务公开服务年均受理量等因素合理确定，以满足服务对象的办事需求。

4.1.4 专区装饰风格宜简约、稳重，环境卫生应符合 GB 37487 和上海市公共场所卫生管理要求。

### 4.2 功能布局

4.2.1 应按服务内容规划功能区域，相同性质的功能区域宜相对集中或根据服务需要复用。各级专区功能布局应符合附录 A 的规定。

4.2.2 专区功能应包括但不限于：

- a) **接待**并解答服务对象的简单问询，为申请政府信息公开的服务对象提供**咨询导办**服务；
- b) 可为服务对象提供**政府信息查询**服务的区域；
- c) 除行政机关主动公开的政府信息外，按照服务对象需求**依申请公开**相关政府信息的区域；
- d) 应采取多种方式开展政策发布和**政策解读**活动，为服务对象解答各类政策疑难问题；
- e) 应定期组织开展**政府开放活动**，发布资讯、宣传推广、呼应服务对象需求；
- f) 可通过**政务直播**的方式为服务对象解读政策、解答问题、扩大覆盖面和影响力；
- g) 可通过线上或现场以“**老法师**”咨询的方式为服务对象解读政策、解答办事前、办事中的各类问题；

注：“老法师”指由相关部门推荐的具备良好职业道德素质、熟悉相关政策、经验丰富、业务精湛的骨干人员。

- h) 可为服务对象提供等候、休息、打印复印等**便民服务**的其他区域；
- i) 应通过线上线下多种渠道收集服务对象的意见建议，建立**投诉受理**事项的闭环跟踪处理机制。

### 4.3 设施设备配置

#### 4.3.1 场地通用设施设备

4.3.1.1 宜采用自然光，并配置与场地规模匹配的照明设施。室内照明设计应符合 GB 50034 和节能环保的要求。配备应急照明系统，电源不应中断。

4.3.1.2 应配置符合 GB 50736 和 GB 50189 要求的供暖通风和空气调节系统。

4.3.1.3 应配置可满足专区服务需求的网络通讯设施，并按 GB/T 50312 的要求进行布线，专区内应实现安全无线保真（WiFi）全覆盖。

4.3.1.4 应在专区醒目位置设置名称标识牌，区级专区名称命名为“上海市普陀区政务公开专区”，街（镇）级专区和其他专区名称统一命名为“上海市普陀区（街（镇）/（其他所在区域名称）政务公开专区”。

示例：在上海市普陀区万里街道设立的政务公开专区命名为“上海市普陀区万里街道政务公开专区”。

- 4.3.1.5 应按 GB 50016 的要求配置消防设施设备，安装防火灭火系统，按 GB 13495.1 和 GB 15630 的要求设置消防安全标识。
- 4.3.1.6 应设置紧急逃生通道，安全出口应保持通畅，疏散指示标志应醒目无遮挡。
- 4.3.1.7 安装电子监控系统并覆盖全区域，应符合 DB31/T 329.10 的要求，宜符合 DB31/T 1099 的要求。
- 4.3.1.8 应按照 GB 50763 的要求设置无障碍通道和相应标识。
- 4.3.1.9 专区所在场所应设有平面示意图、楼层索引图，并在图中标明专区所在位置。
- 4.3.1.10 应按照 GB/T 15566.1 的要求设置服务指引和导向系统，在接待问询及主要功能处张贴告知性标识，各类标识应简明、清晰、无遮挡、易辨别。
- 4.3.1.11 专区内各类标识标牌的设计应符合 GB/T 2893.1 和 GB/T 10001.1 的要求。
- 4.3.1.12 在场地允许的条件下宜摆放绿色盆栽植物。

#### 4.3.2 功能型设施设备

各级专区设施设备配置应符合附录B的规定。街（镇）级专区已有的设施设备在符合附录B规定的情况下可继续使用。

#### 4.4 制度建设

- 4.4.1 应建立人员管理制度，明确专区工作人员的任职资格、责任范围、培训提升、绩效考核、奖惩等要求。
- 4.4.2 应建立信息归档和管理制度，业务资料应定期整理归档，电子档案的归档和管理应符合 GB/T 18894 的要求。

#### 4.5 人员配置

- 4.5.1 专区负责人应满足政治素质好、业务能力强、服务水平高的要求。
- 4.5.2 区级专区应根据岗位要求设置工作人员。
- 4.5.3 应根据专区规模和服务需求等配置专职或兼职工作人员，其职业素养、专业技能等要求可参照 DB 31107/Z 007 执行，专区进驻人员应接受岗前培训并接受考核。
- 4.5.4 专区应有保洁人员负责专区环境卫生的维护。

### 5 服务事项

#### 5.1 专区应提供以下服务事项：

- a) 接待和咨询导办；
- b) 政府信息查询；
- c) 依申请公开受理；
- d) 政策解读；
- e) 政府开放活动；
- f) 政务直播；
- g) “老法师”咨询；
- h) 便民服务；
- i) 投诉受理。

#### 5.2 专区提供的服务事项应符合附录 C 的规定。

## 6 服务要求

### 6.1 基本要求

为服务对象提供服务时应做到：

- a) 实施首问责任制，首位接待服务对象的工作人员应提供咨询、解答和指引等全过程服务，超出职责范围的事项宜向对方明确告知有关责任人；
- b) 实行时限办结制，在服务对象申请材料符合规定的情况下应予以受理并在规定时限内办结，特殊情况确需延时办理的应告知当事人延时理由；
- c) 实行一次性告知制，接受服务对象咨询时应详细全面解答，对后续可能产生的问题应主动说明，对不能办理的事项应告知原因。

### 6.2 接待和咨询导办

解答服务对象的简单问询，应提供政府信息公开申请的指引和导办服务，引导有需要的服务对象提出政府信息公开申请。

### 6.3 政府信息查询

6.3.1 宜综合运用政府网站、政府公报、政务新媒体、移动客户端等多种渠道供服务对象查询政府信息。

6.3.2 应立足用户视角，依托人工智能大模型技术做好政策主题库的维护更新和政府信息的分类归档、数据标签化等工作，建设智能精准、便利友好的政策发布平台和查询应用场景。

6.3.3 专区应提供各类政府信息查询，包括但不限于：

- a) 主动公开的政府信息；
- b) 其他法律、法规、规章、文件要求公开的政府信息。

6.3.4 应在线下提供各类纸质文件材料（包括政府公报、年报、地方年鉴、政府信息公开工作年度报告等），供有需要的服务对象现场查阅。

### 6.4 依申请公开受理

6.4.1 申请受理渠道包括：

- a) “上海普陀”门户网站、“上海普陀”移动客户端的依申请公开网上申请专栏（直接转入“上海市政务公开工作平台”由相应机关办理）；
- b) 当面递交纸质申请表（由专区工作人员受理）。

6.4.2 当面递交纸质申请表的，应按照如下流程受理：

- a) 对申请人填写的《政府信息公开申请表》（见图 D.1）以及身份证件进行核对，出具《政府信息公开申请收件回执》（见图 E.1）；
- b) 申请表内容填写符合法定形式的应当场受理，填写不符合法定形式的应一次性告知如何规范填写；
- c) 复印申请人身份证件正反面；
- d) 发放加盖公章的《政府信息公开申请集中接收回执》（见图 E.2）；
- e) 按规定要求将《政府信息公开申请表》信息录入“上海市政务公开工作平台”，同时将申请表及身份证件复印件扫描版本上传；
- f) 保存在受理过程中形成的台帐记录。

### 6.5 政策解读

- 6.5.1 宣传解读法律法规及各项政策性文件，宜重点突出对企政策服务和咨询互动答复功能。
- 6.5.2 区级行政机关、街道（镇）和以具有管理公共事务职能的组织名义印发的行政规范性文件、重大行政决策以及涉及面广、与民生关系密切、社会关注度高或专业性强的重要政策文件等，宜按照“谁起草、谁解读”的原则，将政策文件与政策解读同步组织、同步审签、同步发布。
- 6.5.3 针对高频办理的服务事项中遇到的常见问题，应定期组织业务主管单位对办事指南、办理流程等进行梳理，运用新闻发布会、视频直播、简明问答、图表图解、案例说明等形式进行线上线下解读、答疑解惑，回应社会关切，并依托政务公开线上线下发布渠道进行同步公开。
- 6.5.4 应建立政策发布与解读应用联动机制，实现政策解读、办事指南及关联事项的强链接，通过“上海普陀”门户网站、“上海普陀”移动客户端和政务新媒体等的协同联动精准推送，方便服务对象的查询和使用。
- 6.5.5 应打造“政策公开讲”品牌，聚焦营商环境、惠企服务、民生实事等领域政策，建立“处长（科长）讲政策、专家评政策、媒体看政策”的三位一体解读机制，借助短视频、微直播等方式扩大社会传播面。
- 6.5.6 宜优化完善与“上海国际服务门户”的对接机制，聚焦外资企业和外籍人员高频办事项拓展涉外服务场景。

## 6.6 政府开放活动

- 6.6.1 宜通过举办政府开放活动的方式线上线下发布最新政务资讯，结合主题需求有针对性的宣传政务公开工作。
- 6.6.2 宜采用数字化、智能化信息技术，持续丰富政府公报等政务公开平台的线上应用场景。
- 6.6.3 应接受服务对象线上线下报名政府开放活动，收集相关信息。

## 6.7 政务直播

- 6.7.1 各级政务公开专区应结合政策解读、办事指南发布等需求，定期开展政务直播活动，通过线上互动解答企业和群众疑难问题，扩大政务公开覆盖面和影响力。
- 6.7.2 应建立政务直播内容审核机制，确保信息准确性和发布及时性。
- 6.7.3 应提供线上线下同步互动渠道，设置政务直播预告发布、实时问答、回看点播等功能。
- 6.7.4 应在“上海普陀”门户网站开设“普陀政务直播间”专栏，做好内容更新维护工作。
- 6.7.5 政务直播前应填写《直播简介确认单》（见图 F.1），确定政务直播主题和直播时间、直播内容、直播嘉宾等信息。
- 6.7.6 政务直播时长单次不宜超过 30 分钟，应聚焦企业和群众普遍关注的问题，确保相关政策解读内容易于理解且便于应用。
- 6.7.7 配合政务直播制作宣讲的多媒体材料应通俗易懂。

## 6.8 “老法师”咨询

- 6.8.1 专区可设立专家咨询窗口，由相关部门组织并选派业务能力强、综合素质高的骨干在专区轮岗，通过政务服务一次性告知、信息主动推送等方式，提供事前服务和专业咨询，帮助服务对象了解事项办理的准备工作和具体细节。
- 6.8.2 专家不能到达现场或者有办事人员需同时咨询多位专家的，可通过文字、语音、视频等方式提供在线交互咨询服务。

## 6.9 便民服务

- 6.9.1 可为服务对象提供相对集中的等候、休息区域，宜配置一定数量的可移动座椅。



6.9.2 可提供与专区功能规划匹配的各类便民服务设施，如复印机等。

6.9.3 根据服务对象的诉求，可重点针对老年人、残疾人等提供帮办代办服务。

#### 6.10 投诉受理

6.10.1 专区应实行政务服务“好差评”制度。服务对象可通过“好差评”评价器或实体意见簿对工作人员进行评价或对政务公开工作提出意见。

6.10.2 服务对象对工作人员服务不满意进行举报或投诉的应及时受理并调查，能够当场解决的应当场解决；不能当场解决的，应及时反馈整改，有效投诉的及时回复率和回访率应达到 100%。

附 录 A  
(规范性)  
各级专区功能布局基本要求

表 A.1 给出了各级专区功能布局的基本要求。

表 A.1 各级专区功能布局基本要求

功能区域	布局要求			
	区级		街（镇）	
	必配	选配	必配	选配
接待咨询导办区	√		√	
政府信息查询区	√		√	
依申请公开受理区	√		√	
政策解读区	√			√
政府开放活动区	√			√
政务直播区	√			√
“老法师”咨询区	√			√
便民服务区		√		√
投诉受理区	√		√	

**附 录 B**  
**（规范性）**  
**各级专区功能型设施设备的配置要求**

表 B.1 给出了各级专区功能型设施设备的配置要求。

**表 B.1 各级专区功能型设施设备的配置要求**

设施设备	安置区域	配置要求			
		区级		街（镇）级	
		必配	选配	必配	选配
政务公开服务自助终端	政府信息查询区		√		√
电子显示屏	依申请公开受理区	√			√
信息查询专用电脑	政府信息查询区/依申请公开受理区	√		√	
咨询服务台	依申请公开受理区	√		√	
电脑区吧台	依申请公开受理区	√		√	
吧椅	依申请公开受理区	√		√	
联网电脑	依申请公开受理区	√		√	
写字台	依申请公开受理区	√		√	
公示栏	依申请公开受理区		√	√	
走字屏	依申请公开受理区	√			√
“好差评”评价器	依申请公开受理区	√			√
功放音响	政务直播区	√		√	
智能配电柜	政务直播区	√			√
演讲台	政务直播区	√			√
移动手写屏	政务直播区	√			√
直播设备	政务直播区	√			√
LED 大屏	政务直播区	√			√
培训椅	政务直播区	√			√
资料架	政府信息查询区	√		√	
宣传栏	政务直播区		√	√	
二维码图	政务直播区		√		√
办公桌	“老法师”咨询区	√			√
实体意见箱	依申请公开受理区	√		√	
打印机	便民服务区		√		√
复印机	便民服务区		√		√
休闲椅	便民服务区	√		√	

附 录 C  
(规范性)  
各级专区提供的服务事项的要求

表 C.1 给出了各级专区提供的服务事项的要求。

表 C.1 各级专区提供的服务事项的要求

服务事项	各级专区提供的服务事项			
	区级		街（镇）级	
	必须提供	选择提供	必须提供	选择提供
接待和咨询导办	√		√	
政府信息查询	√		√	
依申请公开受理	√		√	
政策解读	√		√	
政务直播	√			√
政府开放活动	√		√	
“老法师”咨询	√			√
便民服务		√		√
投诉受理	√		√	

附 录 D  
(资料性)  
普陀区政府信息公开申请表样表

图 D.1 给出了普陀区政府信息公开申请表样表。

普信息受理 20    第 (    ) 号					
申 请 人 信 息	公 民	*姓名		工作单位	
		*证件名称		*证件号码	
		*联系电话		*邮政编码	
		*联系地址			
		电子邮箱			
	法 人 / 其 他 组 织	*名称		*统一社会 信用代码	
		*法人或其他 组织类型	<input type="checkbox"/> 商业企业 <input type="checkbox"/> 科研机构 <input type="checkbox"/> 社会公益组织 <input type="checkbox"/> 法律服务机构 <input type="checkbox"/> 其他		
		*法人代表		*联系人姓名	
		*联系人电话		*邮政编码	
		*联系地址			
电子邮箱					
申 请 时 间					
所 需 信 息 情 况	*政府信息公开义 务机关 (机构) 名称				
	*所需信息内容描 述 (名称、文号或其他特 征描述)				
	*获取政府信息的 方式、途径	<input type="checkbox"/> 邮寄 <input type="checkbox"/> 传真 <input type="checkbox"/> 电子邮件 <input type="checkbox"/> 当面领取 <input type="checkbox"/> 现场查阅			
	政府信息的 载体形式	<input type="checkbox"/> 纸质 <input type="checkbox"/> 数据电文			

注：带\*的为必填项。当面申请的，应当出示身份证明（接受出示电子身份证明）；信函、传真申请需附身份证明复印件，网上申请需上传身份证明照片或扫描件。

图 D.1 普陀区政府信息公开申请表样表

附 录 E  
(资料性)  
政府信息公开申请收件回执和集中接收回执样张

图E. 1、图E. 2给出了政府信息公开申请收件回执和集中接收回执样张。

政府信息公开申请收件回执

编号：

（申请人姓名或者名称）：

本 机 关 （ 机 构 ） 于 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日 收 到 您 （ 单 位 ） 提 出 要 求 获 取

“ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ ” 的 申 请。

特此告知。

（机关/机构印章或者专用章）

年    月    日

注：对于申请人当面提交的申请，行政机关应当出具书面回执。

图 E. 1    政府信息公开申请收件回执样张

政府信息公开申请集中接收回执

编号：

（申请人姓名或者名称）：

本 机 关 （ 机 构 ） 于 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日 收 到 您 （ 单 位 ） 提 出 要 求 获 取

“ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ ” 的 申 请。该 申 请 将 转 送 到 （政府信息公开义务机关（机构）名称） 处理。

特此告知。

（集中接收机构印章或者专用章）

年    月    日

图 E. 2    政府信息公开申请集中接收回执样张

附 录 F  
(资料性)  
直播简介确认单样表

图 F.1 给出了直播简介确认单样表。

直播单位			
直播主题			
直播时间			
直播嘉宾			
直播摘要			
直播介绍			
经办人		审核人	

图 F.1 直播简介确认单样表

### 参 考 文 献

- [1] GB/T 42418 基层政务公开工作指南
  - [2] DB31/T 1297 政务公开管理规范
  - [3] DB 31107/Z 007 政务服务人员能力评价规范
  - [4] 国务院办公厅 关于全面推进基层政务公开标准化规范化工作的指导意见（国办发〔2019〕54号）
  - [5] 上海市人民政府办公厅 关于印发《2025年上海市政务公开工作要点》的通知（沪府办字〔2025〕5号）
-