

国家职业技能标准

职业编码：3-01-01-01

行政办事员 (政务服务综合窗口办事员)

(2020 年版)

中华人民共和国人力资源和社会保障部 制定

说 明

为规范从业者的从业行为，引导职业教育培训的方向，为职业技能等级评价提供依据，依据《中华人民共和国劳动法》，适应经济社会发展和科技进步的客观需要，立足培育工匠精神和精益求精的敬业风气，人力资源社会保障部委托智慧政服管理咨询有限公司组织有关专家，制定了《行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能标准》（以下简称《标准》）。

一、本《标准》以《中华人民共和国职业分类大典》为依据，严格按照《国家职业技能标准编制技术规范》有关要求，以“职业活动为导向、职业技能为核心”为指导思想，对政务服务综合窗口从业人员的职业活动内容进行规范、细致的描述，对各等级从业者的技能水平和理论知识水平进行了明确规定。

二、本《标准》依据有关规定将本职业分为五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工三个等级。包括职业概况、基本要求、工作要求和权重表四个方面的内容。本《标准》制定过程中，充分考虑国务院办公厅印发实施的《进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案》（国办发〔2018〕45号）对本职业（工种）工作内容的相关要求及发展趋势。

三、本《标准》编制工作在人力资源社会保障部职业能力建设司职业技能鉴定中心的指导下，由智慧政服管理咨询有限公司具体组织实施。本《标准》主要编写单位有：智慧政服管理咨询有限公司、北京新广视通科技有限公司、中国人力资源科学研究院、北京大学政府管理学院、北京石景山区政务服务管理局、北京经济技术开发区政务服务中心、北京融和上智管理咨询有限公司等。主要起草人：李阳、郝玉名、万鹏飞、陈彤、张萌、金小艺、张巡宇等。

四、本《标准》审定单位有：中国行政管理协会、《中国行政管理》杂志社、工信部教育考试中心、北京市房山区政务服务管理局、四川省南充市社会保障局、北京市大兴区政务服务管理局、北京市平谷区政务服务管理局、北京经济技术开发区政务服务中心、河北省唐山市行政审批局、北京市石景山区政务服务管理局、北京市门头沟区政务服务中心等。主要审定人员有：张定安、周明、刘磊、喻琳、刘超、王明兴、李云梅，刘清、杨剑、侯鹏飞、朱瑞等。

五、本《标准》制定过程中，得到人力资源社会保障部中国就业培训技术指导中心、北京市政务服务管理局、山西省转型综合改革示范区行政审批局、河南

省郑州市政务服务中心、天津市人民政府政务服务办公室、云南省昆明市政务服务管理局、云南省昆明市宜良县政务服务管理局、西藏自治区拉萨市三级政务服务大厅、湖南省政务服务管理局等单位，及王小兵、李世杰、张小芑、李庆伟、吕卓、李锐、陈育、吴九龙、谭罗娟等有关领导、专家的指导和大力支持，在此一并感谢。

六、本《标准》业经人力资源社会保障部批准，自公布之日起施行。

行政办事员（政务服务综合窗口办事员）

国家职业技能标准

（2020 年版）

1 职业概况

1.1 职业名称

行政办事员（政务服务综合窗口办事员）。

1.2 职业编码

3-01-01-01

1.3 职业定义

在各级人民政府及其部门设立的政务服务场所，根据企事业单位、群众的需求，提供政务服务咨询引导、材料初审、流转、办结通知、送达等相关服务的工作人员。

1.4 职业技能等级

本职业共设三个等级，分别为：五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工。

1.5 职业环境条件

室内，常温。

1.6 职业能力特征

具有倾听、沟通、理解、判断、语言表达能力和应急处理能力；思维敏捷、口齿清晰、能讲普通话。

1.7 普通受教育程度

高中毕业（或同等学力）。

1.8 培训参考学时

五级/初级工 160 标准学时，四级/中级工 120 标准学时，三级/高级工 80 标准学时。

1.9 职业技能鉴定要求

1.9.1 申报条件

——具备以下条件之一者，可申报五级/初级工：

(1) 累计从事本职业或相关职业^①工作 1 年（含）以上。

(2) 本职业或相关职业学徒期满。

(3) 经五级/初级工标准学时培训并合格。

——具备以下条件之一者，可申报四级/中级工：

(1) 取得本职业或相关职业五级/初级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作 3 年（含）以上，经四级/中级工标准学时培训并合格。

(2) 累计从事本职业或相关职业工作 5 年（含）以上。

(3) 取得技工学校（专业目录）本专业或相关专业^②毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）；或取得经评估论证、以中级技能为培养目标的中等及以上职业学校本专业或相关专业毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）。

——具备以下条件之一者，可申报三级/高级工：

(1) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作 5 年（含）以上，经三级/高级工标准学时培训并合格。

(2) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书，并具有高级技工学校、技师学院毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）；或取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书，并具有经评估论证、以高级技能为培养目标的高等职业学校本专业或相关专业毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）。

(3) 具有大专及以上学历本专业或相关专业毕业证书，并取得本职业或相关职

①相关职业：秘书、公务员、社区事务员、统计调查员、社团会员管理员等，下同。

②本专业或相关专业：

高校：经济统计学、政治学与行政学、社会学、信息与计算科学、公共事业管理、行政管理等，下同。

技校：计算机网络应用、计算机信息管理、通信网络应用、商务文秘等，下同。

高职：环境规划与管理、安全健康与环保、信息安全与管理、人力资源管理、公共事务管理等，下同。

其他：思想政治教育、汉语言文学、秘书学、公共事业管理、行政管理、公共关系、环境规划与管理等，下同。

业四级/中级工职业资格证书后，累计从事本职业或相关职业工作 2 年（含）以上。

1.9.2 鉴定方式

本职业考试分为理论知识考试、技能考核。理论知识考试采用闭卷笔试、电子计算机或移动终端应用程序等方式，技能考核主要采用现场实际操作、模拟操作等方式进行。主要考核从业人员从事本职业应具备的技能水平。

理论知识考试和技能考核均实行百分制，成绩皆需达到 60 分（以上）者为合格。

1.9.3 监考人员、考评人员与考生配比

理论知识考试中的监考人员与考生配比不低于 1:15，且每个考场不少于 2 名监考人员；技能考核中的考评人员与考生配比不低于 1:5，且考评人员为 3 人以上单数。

1.9.4 鉴定时间

理论知识考试时间各等级均不少于 60min；技能考核时间各等级均不少于 60min。

1.9.5 鉴定场所设备

理论知识考试在标准教室内或按考试系统配备的计算机机房；技能考核根据考核项目，在工作现场、教室、计算机房等场所。

2 基本要求

2.1 职业道德

2.1.1 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

- (1) 举止文明，服务热情。
- (2) 爱岗敬业，保守秘密。
- (3) 操作规范，优质高效。
- (4) 尽职尽责，服从安排。
- (5) 遵纪守法，廉洁奉公。

2.2 基础知识

2.2.1 信息化设备基础知识

- (1) 计算机操作系统基础知识。
- (2) 网络应用基础知识。

2.2.2 公务活动基础知识

- (1) 仪容仪表知识。
- (2) 行为举止知识。
- (3) 心理学基础知识。

2.2.3 公文基础知识

- (1) 语法基础知识。
- (2) 公文基本格式。
- (3) 文种辨析与拟写基础知识。

2.2.4 政务服务基础知识

- (1) 政务服务基础知识。
- (2) 政务服务主要职责。
- (3) 网上政务服务特点。

2.2.5 安全环保知识

- (1) 安全保密知识。
- (2) 办公系统设备安全使用常识。
- (3) 消防器材使用常识。
- (4) 安全用电常识。

(5) 应急事件处置知识。

(6) 环保节能基础知识。

2.2.6 法律法规

(1) 《中华人民共和国宪法》相关知识。

(2) 《中华人民共和国行政许可法》相关知识。

(3) 《中华人民共和国治安管理法》相关知识。

(4) 《中华人民共和国保守国家秘密法》相关知识。

(5) 《中华人民共和国公务员法》相关知识。

(6) 《中华人民共和国行政复议法》相关知识。

(7) 《中华人民共和国劳动合同法》相关知识。

(8) 《优化营商环境条例》相关知识。

(9) GB32170《政务服务中心标准化工作指南》相关知识。

3 工作要求

本标准对政务服务综合窗口办事员的五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工的技能要求和相关知识要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

3.1 五级/初级工

| 职业功能 | 工作内容 | 技能要求 | 相关知识要求 |
|---------|----------|--|--|
| 1. 咨询引导 | 1.1 咨询服务 | 1.1.1 能听懂一般方言和使用普通话接待办事人员 1.1.2 能在接待办事人员时做到用语规范，微笑服务 1.1.3 能使用电话、网络等即时通信工具回复或联系办事人员 | 1.1.1 服务用语规范 1.1.2 服务礼仪规范 1.1.3 电话、网络等即时通信工具使用方法 |
| | 1.2 引导服务 | 1.2.1 能对办事人员履行首问负责义务 1.2.2 能使用取号机为办事人员提供取号服务 1.2.3 能操作自助服务终端为办事人员提供服务 1.2.4 能根据办事人员具体申办的事项引导至相关受理窗口 | 1.2.1 首问负责工作规范 1.2.2 取号与引导流程 1.2.3 自助服务终端操作方法 |
| 2. 业务办理 | 2.1 业务沟通 | 2.1.1 能对办事人员履行一次性告知义务，并对表述的信息给予正确回应 2.1.2 能讲解高频、单一事项办理的步骤、时限等 | 2.1.1 一次性告知工作规范 2.1.2 单一事项办理流程 |
| | 2.2 材料初审 | 2.2.1 能指导办事人员填写申请事项表格 2.2.2 能对办事人员证件等进行核查、核验 2.2.3 能操作窗口接件系统对申请材料进行形式审查、收取、录入系统并出具相关文书 | 2.2.1 业务受理流程 2.2.2 业务受理系统操作流程 2.2.3 办事指南及受理审查要点 |

| | | | |
|---------|----------------|--|--|
| | 2.3 材料流转 | <p>2.3.1 能将初审合格的材料流转至相关部门进行审批</p> <p>2.3.2 能将审批部门出具的回执等转送至相关窗口</p> | <p>2.3.1 进驻事项清单</p> <p>2.3.2 回执单办理等流转规则</p> |
| | 2.4 帮办代办服务 | <p>2.4.1 能为办事人员查询、下载相关政策文件</p> <p>2.4.2 能为办事人员填写相关表格</p> | 2.4.1 帮办代办服务流程 |
| | 2.5 信息化设备使用与管理 | <p>2.5.1 能使用高拍仪、签名板等设备进行材料证件的扫描上传及确认</p> <p>2.5.2 能指导办事人员使用评价器对服务进行满意度评价</p> <p>2.5.3 能利用窗口接件系统统计、查询窗口业务办理情况</p> | <p>2.5.1 高拍仪、签名版等设备使用方法</p> <p>2.5.2 评价器使用方法</p> <p>2.5.3 窗口接件系统使用方法</p> |
| 3. 综合出件 | 3.1 文书整理 | <p>3.1.1 能完成与审批部门的文书交接工作</p> <p>3.1.2 能将收到的文书进行分类、登记、暂存</p> | <p>3.1.1 文书分类、交接流程</p> <p>3.1.2 文书登记、暂存流程</p> |
| | 3.2 出件办理 | <p>3.2.1 能通过电话、短信等方式通知办事人员取件</p> <p>3.2.2 能现场发放文书</p> <p>3.2.3 能通过邮寄等方式发放文书</p> <p>3.2.4 能通过系统对出件文书进行确认</p> | 3.2.1 出件工作流程及要求 |

3.2 四级/中级工

| 职业功能 | 工作内容 | 技能要求 | 相关知识要求 |
|---------|------------|---|--|
| 1. 咨询引导 | 1.1 咨询服务 | 1.1.1 能使用常用英语或翻译设备接待外籍办事人员 1.1.2 能接待听力障碍、视力障碍等特殊群体办事人员 | 1.1.1 常用英语词汇或翻译设备使用方法 1.1.2 特殊群体沟通方法 |
| | 1.2 引导服务 | 1.2.1 能介绍政务服务大厅的服务功能、服务项目等 1.2.2 能指导办事人员使用电话、应用程序等方式进行业务预约、查询、自助办理等服务 | 1.2.1 讲解介绍方法及要求 1.2.2 政务服务应用程序使用方法 |
| 2. 业务办理 | 2.1 业务沟通 | 2.1.1 能借助相关平台提供线上咨询导办服务 2.1.2 能讲解涉及多个情形的高频事项办理流程 and 申报材料等 | 2.1.1 线上咨询导办操作流程 2.1.2 涉及多个情形的高频事项办理流程 |
| | 2.2 材料初审 | 2.2.1 能初审及解答高频事项的问题 2.2.2 能根据相关要求办理容错、容缺业务 | 2.2.1 高频事项清单 2.2.2 容错、容缺受理要求 |
| | 2.3 帮办代办服务 | 2.3.1 能提供帮办代办事项的前期咨询导办 2.3.2 能为帮办代办对象进行网上申报 2.3.3 能为特殊办事人员提供代办服务 | 2.3.1 网上申报流程 2.3.2 特殊办事人员帮办代办方法 |
| | 2.4 统计分析 | 2.4.1 能统计、汇总办理事项数据 2.4.2 能使用电子表格类软件对数据进行编辑整理汇总等 2.4.3 能记录业务办理过程中出现的问题，并提出改进建议 | 2.4.1 政务服务信息的统计与分析方法 2.4.2 政务服务中问题的分类方法 |

| | | | |
|---------|----------------|--|---|
| | 2.5 信息化设备使用与管理 | <p>2.5.1 能使用相关系统对知识库等进行维护、整理和更新</p> <p>2.5.2 能对窗口接件系统的更新、优化提出改进建议</p> <p>2.5.3 能对窗口接件系统出现的故障进行反馈</p> | <p>2.5.1 系统维护操作方法</p> <p>2.5.2 窗口接件系统问题反馈流程</p> |
| 3. 现场管理 | 3.1 内部管理 | <p>3.1.2 能根据服务规范对服务质量进行评估</p> <p>3.1.3 能分析服务质量中出现的问题并提出改进意见</p> | <p>3.1.1 政务服务业务操作规范</p> <p>3.1.2 服务质量测评方法</p> |
| | 3.2 现场协调 | <p>3.2.1 能根据人流状况有效分流，减少办事人员等候时间</p> <p>3.2.2 能对办事人员提出的问题与审批部门进行沟通处理</p> | <p>3.2.1 引导指引规范</p> <p>3.2.2 沟通协调技巧</p> |

3.3 三级/高级工

| 职业功能 | 工作内容 | 技能要求 | 相关知识要求 |
|----------|------------|---|--|
| 1. 业务办理 | 1.1 业务沟通 | 1.1.1 能为办事人员提供事项全流程深度咨询服务 1.1.2 能为办事人员提供远程帮办等业务延伸性咨询服务 | 1.1.1 事项全流程咨询要点 1.1.2 业务延伸性咨询服务要求 |
| | 1.2 统计分析 | 1.2.1 能根据事项办理数据进行总结、分析，撰写优化办事流程报告 1.2.2 能发现分析政务服务焦点、热点问题，并提出书面建议 | 1.2.1 数据总结报告撰写方法 1.2.2 舆情信息的分析方法 |
| 2. 现场管理 | 2.1 内部管理 | 2.1.1 能对五级/初级工、四级/中级工受理业务过程中出现的问题进行指导 2.1.2 能根据现场运行实际情况对工作人员进行合理分配 | 2.1.1 政务服务人员管理方法 2.1.2 政务服务运营管理技巧 |
| | 2.2 应急处置 | 2.2.1 能对突发疾病实施简单的医疗救助并上报 2.2.2 能处置弱化单一突发事件 2.2.3 能按照火灾、地震等突发事件应急预案组织实施疏散应急演练 | 2.2.1 现场应急医疗救助方法 2.2.2 突发事件的类型和处理方法 |
| | 2.3 投诉处理 | 2.3.1 能办理工作人员转派投诉 2.3.2 能对投诉结果进行反馈和回访 2.3.3 能根据投诉事件梳理相关法律法规及政策并编辑归档 | 2.3.1 投诉处理流程 2.3.2 电话回访流程 2.3.3 投诉问题材料整理归档流程 |
| 3. 培训与管理 | 3.1 工作人员培训 | 3.1.1 能对五级/初级、四级/中级工进行工作指导 3.1.2 能制定培训方案并进行授课 3.1.3 能撰写培训讲义 3.1.4 能对培训效果进行评估 | 3.1.1 工作指导方法 3.1.2 培训讲义编写方法 3.1.3 培训效果评估方法 |

| | | |
|----------|--|---|
| 3.2 员工考核 | <p>3.2.1 能对五级/初级工、四级/中级工进行业务、服务规范等检查</p> <p>3.2.2 能监督员工的服务效能、政策理解程度并撰写综合评估报告</p> <p>3.2.3 能对五级/初级工、四级/中级工进行考勤等日常管理</p> | <p>3.2.1 工作人员考核方法</p> <p>3.2.2 定量风险评估常用方法</p> |
| 3.3 质量管理 | <p>3.3.1 能对服务质量进行总结分析并提出解决方案</p> <p>3.3.2 能按“好差评”要求分析差评原因并提出解决建议</p> <p>3.3.3 能发现接件流程中的问题并撰写整改报告</p> | <p>3.3.1 服务效能要求</p> <p>3.3.2 服务质量检查要求</p> <p>3.3.3 整改报告撰写方法</p> |

4 权重表

4.1 理论知识权重表

| 项目 | | 技能等级 | 五级/初级工 (%) | 四级/中级工 (%) | 三级/高级工 (%) |
|--------|-------|------|---------------|---------------|---------------|
| | | | | | |
| 基本要求 | 职业道德 | | 5 | 5 | 5 |
| | 基础知识 | | 25 | 15 | 10 |
| 相关知识要求 | 咨询引导 | | 20 | 15 | - |
| | 业务办理 | | 40 | 35 | 20 |
| | 综合出件 | | 10 | - | - |
| | 现场管理 | | - | 30 | 30 |
| | 培训与管理 | | - | - | 35 |
| 合计 | | | 100 | 100 | 100 |

4.2 技能要求权重表

| 项目 | | 技能等级 | | |
|------|-------|---------------|---------------|---------------|
| | | 五级/初级工 (%) | 四级/中级工 (%) | 三级/高级工 (%) |
| 技能要求 | 咨询引导 | 30 | 20 | - |
| | 业务办理 | 50 | 50 | 20 |
| | 综合出件 | 20 | - | - |
| | 现场管理 | - | 30 | 40 |
| | 培训与管理 | - | - | 40 |
| 合计 | | 100 | 100 | 100 |