

**DB32**

**江 苏 省 地 方 标 准**

DB32/T 3676—2019

---

**车辆管理所窗口服务规范**

Counter Service Specifications for Vehicle Management Institute

2019 – 12 – 04 发布

2019 – 12 – 25 实施

江苏省市场监督管理局 发布

目 次

前 言 ..... III

1 范围 ..... 4

2 规范性引用文件 ..... 4

3 术语和定义 ..... 4

4 服务区域设置及功能 ..... 5

5 设施设备要求 ..... 5

6 卫生环境要求 ..... 7

7 安全与应急 ..... 7

8 服务要求 ..... 7

9 服务质量控制 ..... 11

10 服务评价和改进 ..... 12

附录 A（资料性附录）机动车业务一次性告知单..... 14

附录 B（资料性附录）驾驶证业务一次性告知单..... 15

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则编制。

本标准由江苏省公安厅提出并归口。

本标准起草单位：南京市公安局交通管理局车辆管理所、江苏省质量和标准化研究院。

本标准主要起草人：王青、潘维、蔡杰、姜卫中、金灿灿、黄笈先、王成磊、郭蓉、李益民、程年、周峻、朱玉、牟霞、杨凯、张玫玲、万珊珊、秦雯、曹茜茜、周珺、李军、许萌君、刘珏、严佳秋。

# 车辆管理所窗口服务规范

## 1 范围

本标准规定了车辆管理所窗口服务规范的术语和定义、服务区域设置及功能、设施设备要求、卫生环境要求、安全与应急、服务要求、服务质量控制、服务评价与改进。

本标准适用于车辆管理部门开展相关机动车及驾驶人业务的窗口服务。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 5700 照明测量方法

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB/T 15566.11 公共信息导向系统 设置原则与要求 第11部分：机动车停车场

GB 25201 建筑消防设施的维护管理

GA 654 人员密集场所消防安全管理

GA/T 1168 公安交通管理综合应用平台安全保护通用技术要求

DB32/T 531 计算机网络安全检测规范

DB32 1691.2 重点单位（部位）公共安全技术防范系统建设规范 第2部分：停车场（库）

《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》（公安部令第61号）

《机动车登记规定》（公安部令第124号）

《机动车驾驶证申领和使用规定》（公安部令第139号）

《信息安全等级保护管理办法》（公通字〔2007〕43号）

《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）

《机动车驾驶证业务工作规范》（公交管〔2012〕332号）

《机动车登记工作规范》（公交管〔2012〕333号）

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**一号窗口** Number one counter

集中受理、调查、处理服务对象各窗口业务中疑难问题的窗口。

### 3.2

#### 绿色窗口 Green counter

为老、弱、病、残、孕以及有特殊需求的服务对象建立快速服务通道、提供便捷服务的窗口。

## 4 服务区域设置及功能

### 4.1 业务服务区

开展具体车辆管理窗口业务的服务区域，应实现：

- a) 开放式办公并统一设置服务窗口，开展车辆管理相关业务的引导、咨询、受理、意见反馈等；
- b) 设置业务受理窗口、收费窗口、一号窗口、业务导办咨询台，有条件的场所宜设置绿色窗口、对公服务窗口等。
- c) 业务受理窗口宜实现一窗式服务，每个业务受理窗口都能受理所有业务，包括：驾驶人业务、机动车业务等。

### 4.2 等候服务区

为服务对象在办理相关业务的过程中提供等候、休息的区域，提供手机充电、无线上网、饮水、雨具借用等便民服务。

### 4.3 自助服务区

为服务对象提供自助业务的区域，实现相关业务的自助查询、自助办理等，应包括但不限于：

- a) 自助信息查询：为服务对象提供交通违法信息、机动车和驾驶证法定公告事项查询；
- b) 自助选号：为服务对象提供机动车号牌自助选择服务；
- c) 自助照相：为服务对象提供多种需求的相片服务；
- d) 自助缴费：为服务对象提供相关费用自助缴纳的服务；
- e) 自助取款：为服务对象提供取款等银行服务；
- f) 自助业务办理：为服务对象提供自助办理车驾管业务的服务。
- g) 其他：为服务对象提供申请表样本、填表、表格打印等书表服务。

### 4.4 书表服务区

### 4.5 停车服务区

为服务对象的进出车辆提供停放、管理等服务的区域，应设置残疾人停车位。

### 4.6 宣传展示区

为服务对象提供交管法规、车管文化及相关政策、特色服务展示宣传的区域。

## 5 设施设备要求

### 5.1 业务服务区

具体要求如下：

- a) 应配备叫号设备和排号显示设备；
- b) 柜台高度设置合理，宜设置开放式低柜台；

- c) 窗口前应设置等待线;
- d) 应在明显的位置公示所有收费项目及具体价格;
- e) 业务窗口应配备扫描设备、执法记录设备、服务评价设备、向服务对象展示业务办理情况的显示屏等设备,并在服务过程中保持全程开启状态。

## 5.2 等候服务区

具体要求如下:

- a) 应配备足够数量的休息等待座椅;
- b) 应配备方便服务对象的便民设施。包含但不限于:无线上网设备、手机充电设备、饮水设备等。

## 5.3 自助服务区

应配备相关业务查询、违法信息查询、缴费、表格打印、自助选号、拍照、书表服务等自助服务设备。

## 5.4 停车服务区

具体要求如下:

- a) 应根据服务区域位置及服务规模合理规划设计停车区域;
- b) 停车区域相关导向系统设置应符合 GB/T 15566.11 的要求;
- c) 停车区域安全防范系统建设及设施配备应符合 DB32 1691.2 的相关规定;
- d) 停车区应设置满足残疾人相关需求的车辆停放区域、通道和设施。

## 5.5 宣传展示区

具体要求如下:

- a) 应放置宣传提示牌、宣传提示单、挂图、橱窗等宣传工具,普及相关交通安全知识、法律法规及违法后果;
- b) 宜设置展版为服务对象提供实时的交管资讯等信息;
- c) 根据实际条件和需求,宜设置电子显示屏播放交通宣传片。

## 5.6 标志标识

具体要求如下:

- a) 应设有统一的车辆管理所标识,标志颜色鲜明,在指定位置摆放、悬挂或粘贴;
- b) 应设置醒目、统一、便于识别的办事引导标志、警示标志和告知性标志等。图形标志应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.9、GB 13495、公交管〔2007〕102 号的规定。

## 5.7 其他设施设备

具体要求如下:

- a) 应在服务区域进出口处设置无障碍通道、配备轮椅等残疾人专用设施;
- b) 应在服务区域进出口及重点部位安装监控设备等;
- c) 设置相应数量的公共卫生间,并保持设施完好,配备残疾人使用卫生间和通道。

## 6 卫生环境要求

具体要求如下：

- a) 应根据服务半径或业务量等因素设置服务区域的面积，地点适宜、布局科学，通达方便、满足业务接待服务需求；
- b) 服务区域的空气应保持良好的，空气质量应符合 GB/T 18883 的规定；
- c) 服务区域采光需充足，室内照明应符合 GB/T 5700 的规定；
- d) 服务区域桌面的办公用品应统一整齐摆放，保持整洁、有序的办公环境；
- e) 服务区域的走道、门窗、卫生间等公共区域应保持整洁，定时打扫。

## 7 安全与应急

### 7.1 消防安全

具体要求如下：

- a) 应根据实际需要配备相应数量的安全人员，定期组织培训，落实采取的管理措施；
- b) 应按消防要求配备各种消防设备、器具和火警防御系统，消防设施的维护管理应符合 GB 25201、GA 654、GB 13495.1、公安部第 61 号令的规定。

### 7.2 网络安全

具体要求如下：

- a) 机动车登记和驾驶证管理系统应符合全国机动车/驾驶人信息管理系统改造及资源库建设的相关要求，确保网络信息安全；
- b) 计算机网络安全检测应符合 DB32/T 531 的规定；
- c) 信息系统安全防护应符合 GB 2223 和公通字〔2007〕43 号的相关管理规定，达到三级及三级以上等级保护要求。

### 7.3 信息安全

具体要求如下：

- a) 应严格遵守各项保密制度，不泄露信息；
- b) 机动车和驾驶证管理系统应用应符合 GA/T 1168 的规定；
- c) 操作流程及日志信息保存完整、准确，业务数据应及时归档、上报、备份等。

### 7.4 突发事件应急

具体要求如下：

- a) 规范对突发事件应急工作的管理，制定风险控制和突发事件处理预案，提高应急突发事件的处理能力；
- b) 紧急事故处理预案应至少包括：火灾、停电、反恐防爆以及电梯应急等。

## 8 服务要求

### 8.1 人员要求

#### 8.1.1 岗位要求

具体要求如下：

- a) 窗口工作人员应具备良好的业务能力，熟悉相关的法律法规和业务流程，接受岗前培训且考核合格后方可上岗；
- b) 从事考试工作的人员，应当持有省级公安机关交通管理部门颁发的考试员证书；
- c) 从事查验工作的人员，应当持有省级公安机关交通管理部门颁发的查验员证书；
- d) 车辆管理所业务分支和派出机构设置应满足实际需要。一线岗位警力配置与实际业务需求相适应，工作人员配备应满足实际业务需要。

### 8.1.2 礼仪仪表

具体要求如下：

- a) 着装统一、佩戴胸卡。民警应按规定着制式警服，警容风纪严整；
- b) 规范文明用语，微笑服务，履行便民承诺；
- c) 使用普通话，做到语言简洁、规范、及时、准确，语调语速适当，提供信息及时准确；
- d) 工作人员举止文明，姿态端正，工作时间不从事与工作无关的事情。

## 8.2 服务规范

### 8.2.1 基本要求

8.2.1.1 在服务的过程中应严格审核手续，妥善解答疑难，实行免费导办服务。

8.2.1.2 在受理业务之前，应逐一核实机动车所有人、驾驶人的手机号码、联系地址，对信息不完整、不准确的，应当通过公安交通管理信息系统即时办理变更备案。

8.2.1.3 各岗位受理业务后，应主动启用评价器，接受评议。

8.2.1.4 建立相关业务台账，业务办结后及时归档文件资料。结束当天工作之前应确认当天接待任务已完成，检查关闭办公设备，妥善保管牌证印鉴和密钥。

### 8.2.2 驾驶人业务

#### 8.2.2.1 服务内容

应包括但不限于：

- a) 办理机动车驾驶证申领业务：包括初次申领、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、学车专用标识业务；
- b) 办理换证业务：包括为驾驶证达到有效期的、外地驾驶证申请转入的、到达规定年龄降级的、驾驶人信息发生变化的、驾驶证损毁的、驾驶人身体条件发生变化的驾驶人办理换证业务；
- c) 办理补证业务；
- d) 办理注销和恢复驾驶资格业务；
- e) 办理满分考试和审验业务；
- f) 重点驾驶人管理业务：包括注销机动车驾驶证最高准驾车型业务、注销实习准驾车型驾驶资格业务、延长机动车驾驶证实习期准驾车型驾驶资格业务、实习期满教育考试业务；
- g) 办理校车驾驶资格许可业务；
- h) 驾驶证档案管理及其他业务。

#### 8.2.2.2 工作规范

按照公安部令第139号、公交管〔2012〕332号的要求执行。

#### 8.2.2.3 办结时限

使用全国公安交通管理系统，完整准确地记录、储存、传送有关登记内容，并在承诺的时限内办结业务。驾驶人业务服务承诺时限具体要求见表1：



表1 驾驶人业务服务时限表

序号	业务种类	登记项目	承诺时限（日）
1	办理初次申领业务	办理初次申领业务	3个工作日内受理， 所有考试科目合格当日办结
		办理增加准驾车型申领业务	3个工作日内受理， 所有考试科目合格后当日办结
		军队、武警机动车驾驶证	1个工作日内受理， 考试合格后当日办结
		办理持境外机动车驾驶证申领业务	1个工作日内受理， 考试合格后当日办结
		学车专用标识业务办理	1个工作日内受理， 考试合格后当日办结
2	办理换证、补证 和注销业务	换证业务	1个工作日办结
		补证业务	1个工作日办结
		注销机动车驾驶证和恢复驾驶资格	考试合格，1个工作日办结
3	办理满分考试和审验业务	办理满分考试和提交身体条件证明业务	学习完毕、体检合格后， 1个工作日办结
		申请机动车驾驶证年审和延期年审业务	学习完毕，1个工作日受理办结
4	重点驾驶人管理	为本行政辖区满 12 分的驾驶人组织法制教育学习	/
5	校车驾驶资格许可		1个工作日办结

### 8.2.3 机动车业务

#### 8.2.3.1 服务内容

应包括：

- a) 注册登记业务：为机动车所有人核发全国统一的机动车号牌、行驶证、登记证书；
- b) 变更登记业务：对改变车身颜色、更换发动机、更换车身或者车架、因质量问题更换整车、机动车所有人的住所迁出（入）辖区的办理变更登记；
- c) 转移登记业务：为已注册登记的机动车所有权发生转移的办理转移登记；
- d) 抵押登记业务：机动车所有人将机动车作为抵押物抵押的，办理抵押登记；抵押权消灭的办理解除抵押登记；
- e) 注销登记业务：为已达到国家强制报废标准的机动车；机动车所有人向机动车回收企业交售机动车的、机动车灭失的；机动车因故不在我国境内使用的；因质量问题退车的办理注销登记；
- f) 校车标牌核发业务：为学校或者校车服务提供者发放校车使用许可；
- g) 号牌选取、发放业务：机动车号牌号码选取公开透明，采用计算机自动选取和由机动车所有人按照标准规定自行编排的方式确定，使用公安部开发的选号软件；
- h) 临时行驶车号牌发放业务：临时行驶车号牌发放，其中对载客汽车制发 1 副临时行驶车号牌；

i) 核发检验合格标志业务：按规定核发检验合格标志。

### 8.2.3.2 工作规范

按照公安部令第124号、公交管〔2012〕333号的要求执行。

### 8.2.3.3 办结时限

使用全国公安交通管理系统，完整准确地记录、储存、传送有关登记内容，并在承诺的时限内办结业务。机动车业务服务承诺时限具体要求见表2：

表2 机动车业务服务时限表

序号	业务种类	登记项目	承诺时限（日）
1	注册登记	计算机随机选号	即时办结
		互联网选号	即时办结
2	变更登记	变更车身颜色	1个工作日办结
		更换发动机	1个工作日办结
		更换车身或者车架	1个工作日办结
		更换整车	1个工作日办结
		改变使用性质	1个工作日办结
		机动车迁出本辖区	3个工作日办结
		机动车转入本辖区	2个工作日办结
		机动车所有人在本迁移、姓名/单位变更	1个工作日办结
		机动车所有人联系方式变更	1个工作日办结
		机动车所有人身份证明名称或者号码变更	1个工作日办结
		发动机号码、车辆识别代号辨认不清或者损坏/备案	1个工作日办结
3	转移登记	机动车所有人在本辖区内	1个工作日办结
		机动车所有人在本辖区外	3个工作日办结
4	抵押登记	机动车作为抵押物抵押的	1个工作日办结
		抵押物权消灭的	1个工作日办结
5	注销登记	拆解企业回收拆解	7个工作日办结
		车管所办理注销登记	1个工作日办结
6	机动车质押	质押备案	1个工作日办结
		解除质押备案	1个工作日办结

表2 机动车业务服务时限表（续）

序号	业务种类	登记项目	承诺时限（日）
7	补/换领牌证	补/领机动车登记证书	1个工作日办结
		属于初次补领登记证书	1个工作日办结
		补/换领机动车行驶证	1个工作日办结
		补/换领机动车号牌受理	1个工作日办结
		补/换领机动车号牌发放	5个工作日办结
8	临时号牌	辖区内/辖区外/试车/特型	1个工作日办结
9	登记内容更正	登记内容有错误的（报省级主管部门的除外）	1个工作日办结
10	申请检验合格标志	在辖区内申请	1个工作日办结
		委托异地年检申请	1个工作日办结
		外地在本辖区申请	1个工作日办结
		检验合格标志灭失、丢失或者损毁的	1个工作日办结

## 9 服务质量控制

### 9.1 服务公开

#### 9.1.1 公开项目

应根据规范、及时、准确的原则，公开项目包括但不限于：

- 业务办理流程 and 须知；
- 办理牌证需要提交的材料、申请表的示范文本；
- 车辆管理政策，办理业务的法律依据、凭证、证明、程序；
- 窗口服务人员信息及岗位职责，例如服务人员的照片、警（编）号等；
- 公布车管业务专用标志标示样式，例如实习标志、残疾人机动车专用标志等；
- 物价部门批准的收费项目及标准；
- 服务热线、服务承诺；
- 监督投诉电话。

#### 9.1.2 公开方式

应根据实际服务情况，选择适宜的公开方式，公开方式包括但不限于：

- 现场公开：例如业务公告栏公开、服务手册等；
- 网络公开：例如网站发布相关信息；
- 媒体公开：例如通过广播、电视、平面媒体等进行公开。

### 9.2 服务监督

具体要求如下：

- a) 应组建监督组织机构，建立监督检查机制，以多种形式广泛征求意见与建议，例如设置意见箱、举报箱、监督举报电话、聘请警务廉政监督员、开展领导接待日等。
- b) 应落实服务考评工作，加强服务监督，完善过错责任追究制度；
- c) 主动接受行政监察机关、公安机关督察部门、上级业务部门、社会和公民依法实施的监督。

### 9.3 质量要求

#### 9.3.1 首问负责制

9.3.1.1 接待办事、咨询、投诉、求助的服务对象，实行首问责任制度。

9.3.1.2 第一个受访或接待的人员为首问责任制的办理或协助办理的第一责任人，车辆管理所所有窗口工作人员都可是首问责任人，对职责（权）范围内的事，若手续完备，首问责任人要在规定的时限内予以办结。

9.3.1.3 对非自己职责（权）范围内的事，首问责任人要详细告知服务对象所需资料、办事流程及具体地点或窗口。

#### 9.3.2 限时办结制

对申请材料齐全并符合法律法规规定的，应当在规定的时限内办结。

#### 9.3.3 一次性告知制

对申请材料不齐全或者其他不符合法定形式的，应当一次性告知申请人需要补充更正的全部内容，出具《机动车业务一次性告知单》（按照附录A）或《驾驶证业务一次性告知单》（按照附录B）。

#### 9.3.4 重点事项告知服务制

对涉及办理牌照、证件等重点注意事项或根据有关规定对业务进行调整时，应在公告栏中向服务对象进行告知，方便办理相关业务。

#### 9.3.5 服务承诺制

依法公开车辆管理业务的工作职责、执法依据、办事程序、法定时限、收费标准、监督方式以及其他相关内容，主动接受群众的监督和评议。

#### 9.3.6 “当日办结制”和延时服务

对于受理的当日能办结的业务，延长办公时间在当日办结。

#### 9.3.7 差错率

窗口服务差错率应不高于1%。应将是否按规定采集、核查、补录机动车和驾驶人相关信息；是否存在差错等情况纳入对窗口服务人员的考核要求。

#### 9.3.8 档案管理

应开展机动车和驾驶证档案归档复核工作。每日至少抽取5%的业务档案开展电话回访核对机动车所有人和驾驶人手机号码和联系地址的准确性，建立内部考核排名工作机制。

## 10 服务评价和改进

### 10.1 评价反馈

应建立适合本单位实际业务情况的窗口服务评价考核制度，定期开展评价考核，评价结果可纳入绩效考核，作为奖惩的重要依据。

## 10.2 服务满意度调查

10.2.1 通过每月发放调查问卷、短信、电话等方式随机回访服务对象对车辆管理服务的满意程度；

10.2.2 调查数据符合相关规范，包含机动车业务人、驾驶人，人工采集的主要数据等。

## 10.3 服务改进

10.3.1 根据服务评价和满意度调查结果，开展服务质量改进，应注重服务对象的满意、服务流程优化和公共服务效能的提升。

10.3.2 鼓励工作人员对服务质量的改进提出意见和建议，及时落实整改措施，不断提升服务质量。

附 录 A  
(资料性附录)  
机动车业务一次性告知单

# 一 次 性 告 知 单

(办理机动车手续)

单号:

☐ 申请人/☐ 代理人: \_\_\_\_\_

您申请办理车架号(车牌号) \_\_\_\_\_,

☐ 注册登记    ☐ 变更登记    ☐ 转移登记

☐ 抵押登记    ☐ 注销登记    ☐ 转入登记

☐ 申请核发检验合格标志    ☐ 申请临时行驶号牌

☐ 补领号牌/行驶证/登记证书/检验合格标志

☐ 其他

一、资料不齐全或者不符合规定,

(一)、申请材料不齐全或无效:

☐ 身份证明(身份证、统一社会信用代码证)材料

☐ 居住证审核未通过

☐ 委托书

☐ 机动车交通事故责任强制保险

☐ 车辆购置税完税证明或免税证明

☐ 机动车合格证明或进口车进口凭证

☐ 机动车来历凭证(☐ 发票 ☐ 调拨文 ☐ 资产重组文 ☐ 法院裁定书 ☐ 公证书)

☐ 抵押合同

☐ 机动车登记证书

☐ 机动车行驶证

(二)、机动车

☐ 机动车未通过查验(不符合技术标准、不符合公告、违规产品)

☐ 未达到我市现阶段环保控制标准

☐ 实际车辆信息与合格证信息不符

☐ 进口机动车与进口凭证信息不符

☐ 机动车信息与该车档案记载内容不一致

二、其他

☐ 交通违法(事故)未处理

请您补齐相关手续后办理。谢谢!

经办人:

申请人(代理人):

年    月    日

附录 B  
(资料性附录)  
驾驶证业务一次性告知单

一 次 性 告 知 单

(办理驾驶证手续)

单号:

☐ 申请人/☐ 代理人: \_\_\_\_\_

您申请办理\_\_\_\_\_业务, 存在资料不齐全或者不符合规定的情形:

☐ 《居民身份证》或者《临时居民身份证》☐ 不全、☐ 不符、☐ 破损、☐ 过期;

☐ 未携带公安机关核发的有效居住证件;

☐ 驾驶证状态非正常: ☐ 违法未处理、☐ 未交款、☐ 事故未处理、☐ 强制措施未裁决;

☐ 《机动车驾驶人身体条件证明》有效期超过 6 个月;

☐ AB 类驾驶证按规定需要审验的, 未出具接收教育的凭证;

☐ 军队驾驶证初次领证日期未满 18 周岁;

☐ 军人身份证明资料不齐全;

☐ 军队驾驶证☐ 超过有效期、☐ 审验超过有效期;

☐ 境外驾驶证超过有效期;

☐ 出入境记录不完整;

☐ 内地居民持有境外驾驶证, 取得该驾驶证时在核发国家或者地区连续居留不足三个月, 应当考试科目一、科目二和科目三;

☐ 属于《机动车驾驶证申领和使用规定》规定的不予受理的情形。

请您补齐完善下列资料后申请办理:

---

---

---

注: 请妥善保管此凭证, 下次办理时携带并出示。

经办人: (签章) \_\_\_\_\_ 年    月    日

申请人(或代理人): \_\_\_\_\_ 年    月    日

联系电话: \_\_\_\_\_