

劳动和社会保障部关于印发《劳动和社会保障系统“三优”文明窗口工作标准（试行）》的通知

（劳社部发〔2002〕11号 2002年5月14日）

各省、自治区、直辖市劳动和社会保障厅（局）：

自1998年我部下发《关于在劳动和社会保障系统中开展创建“三优”文明窗口活动的通知》（劳社部发〔1998〕11号）以来，各地积极行动，按照通知要求在劳动和社会保障系统的信访、职业介绍、劳动监察、劳动争议仲裁、社会保险管理等五个直接面向人民群众提供服务的窗口单位，开展了创建“优质服务、优良作风、优美环境”（简称“三优”）文明窗口创建活动。部分地区结合当地实际，将“三优”文明窗口创建工作进一步扩展到职业培训、职业技能鉴定、医疗保险经办、信息网站和法律咨询等服务窗口单位。通过几年来开展“三优”文明窗口创建活动，促进了劳动和社会保

障系统服务意识、服务质量和效率的提高，带动了全系统社会主义精神文明建设，树立了全系统全心全意为劳动者和企业服务的良好形象，取得了积极的社会反响和社会效果。

为了进一步规范全系统“三优”文明窗口创建工作，指导各地开展“三优”文明窗口创建的组织实施、达标验收和评比表彰工作，我部在总结各地开展“三优”文明窗口创建实践经验的基础上，制定了《劳动和社会保障系统“三优”文明窗口工作标准（试行）》，现印发给你们，请结合本地区实际认真贯彻执行。

劳动和社会保障系统“三优”文明窗口工作标准（试行）

一、信访“三优”（优质服务、优良作风、优美环境，下同）

文明窗口工作标准

（一）认真执行国务院《信访条例》，努力为信访群众提供优质服务。

（二）办公场所卫生整洁，规章制度公开上墙，配置接待来访者的基本设施（如书写用具、桌椅、饮水用具等）。

（三）配备 1 名以上专职或兼职工作人员，工作人员上岗佩戴胸章，着装整洁，接待来访群众态度热情，语言文明。

（四）各项制度健全。包括：来信来访登记、统计、承办、转办、查办、催办、结案、归档制度；处理突发事件预案制度；领导接待来访、批阅来信制度等。

（五）工作效率高，当日能办完的事当日办完，当日办不完的事在约定时间内办完，不推诿、拖拉、刁难和故意不办。对上级机关和领导同志交办的信访案件，在规定的时间内上报处理结果，办结率达到 100%。

（六）服务质量好，耐心听取来访者申述，解释政策清楚准确，服务对象的满意率达到 90%以上。

（七）及时、妥善处理可能造成不良社会影响的信访事件，如联名信、集体访、越级访和突发性群体事件，维护社会稳定。

（八）分析研究信访动态，定期向领导和有关部门报送信访信息，并对领导和有关部门决策提出意见和建议。

（九）发扬团结协作精神，积极配合上级和有关部门处理好信访事项。

（十）转变工作作风，深入基层，深入群众，为服务对象排忧解难。

二、职业介绍“三优”文明窗口工作标准

（一）坚持以求职者 and 用人单位服务为中心，认真贯彻执行职业介绍政策法规。

（二）办公场所环境整洁，设施便利，布局合理。采用开放式低柜台，规章制度公开上墙。

（三）工作人员具备良好的职业道德和全心全意为人民服务的精神，遵纪守法，廉洁奉公，持证上岗，挂牌服务，着装整洁，接待顾客语言文明，态度热情。

（四）建立健全岗位职责。办事公开、服务承诺、行为规范、办事程序、服务监督、档案管理等各项规章制度，并认真执行，做到工作程序规范，档案完整，记录清晰准确，存放有序，手续完备。

（五）公开职业介绍许可证件，规章制度、服务程序和监督电话，公开并严格执行政府规定的收费标准，杜绝乱收费。

（六）广泛收集发布空岗信息，按时上报职业供求信息季度分析报告，深入开展职业指导，服务质量优良，服务效果显著，服务对象的满意率达到 90% 以上。

（七）为各类就业困难群体提供专门服务，为下岗职工和失业人员提供免费服务。对就业困难的下岗职工和失业人员，主动进行 1 次以上职业指导，提供 3 次以上就业信息。

（八）切实发挥职业介绍综合服务功能，拓展服务范围，做好求职者的劳动保障有关事务代理。

（九）在显著位置公告实行就业准入的职业，在推荐就业时查验有关职业资格证书。在醒目位置公布培训信息、实行职业资格证书的岗位、工种目录、职业技能鉴定的规定。劳动力市场工资指导价位。

（十）按时上报统计报表，主动接受上级主管部门的监督指导，

及时报告有关工作情况。

三、劳动监察“三优”文明窗口工作标准

（一）在受理举报、立案、实施监督检查及行政处罚过程中，按照《中华人民共和国行政处罚法》、《中华人民共和国劳动法》等有关法律法规的规定，严格执法程序，规范执法行为，正确适用法律法规，依法实施行政处罚，杜绝违法行为。

（二）工作场所环境优美，清洁卫生，设施布置合理，规章制度公开上墙。

（三）监察人员严格遵守党纪政纪，廉洁奉公，禁止以权谋私、徇私舞弊。进入用人单位，做到着装整齐，文明执法；接受群众举报和提供劳动保障法规政策咨询时，耐心听取陈述，解释政策清楚准确；在工作中语言规范，使用文明用语。

（四）按规定建立劳动保障监察案件档案，内容完整。卷面整洁、存放有序。

（五）公布举报电话，设立举报信箱，指定专人做好群众举报

的受理工作。凡符合规定的举报，于 7 日内立案，并按规定的期限完成案件调查及处理工作。受理举报案件的结案率达到 90%以上。

（六）做好对群众举报违反劳动保障法律、法规行为案件的受理和查处工作。接受群众举报不推诿，案件调查不拖拉，按时保质完成工作任务。

（七）对当地党委、政府和上级劳动保障行政部门批转查处的违反劳动保障法律、法规行为案件，保证在规定的时限内认真完成调查和处理工作，查处结果及时向上级机关报告。

（八）处理突发事件及时，措施得力，维护劳动者合法权益和社会稳定。

（九）主动深入用人单位，加强日常巡视监察，每个专职劳动保障监察人员年巡视检查用人单位数量不低于 50 户。

（十）加强对劳动保障监察人员的管理，促进其政治和业务素质的全面提高。

四、劳动争议仲裁“三优”文明窗口工作标准

（一）坚持“以事实为依据，以法律为准绳”的办案宗旨，坚持“合法、公正、及时”的办案原则，廉洁办案，秉公执法。

（二）劳动争议仲裁委员会及办事机构健全，办案条件良好。仲裁庭场地面积适当，设备齐全，庭内悬挂庭徽、办案程序图、庭审纪律、仲裁员职责、当事人主要权利和义务指示牌。庭内分设仲裁员、书记员、申诉人、被诉人和旁听席位。

（三）工作人员具备良好的职业道德和维护劳动者及用人单位合法权益的精神，爱岗敬业、廉洁奉公、尽职尽责。在送达文书、调查取证、执行任务、开庭审理等办案过程中，必须做到持证上岗，统一着装，仪表端庄，态度热情，语言文明，听取申述耐心细致，解释政策法规清楚准确。在办案过程中，仲裁委员会组成人员或者仲裁员有《企业劳动争议处理意见》第 35 条规定情形之一的，应当回避。

（四）仲裁立案、庭审、请示、审批、归档、统计制度健全，仲裁办案程序公开，自觉接受社会监督。使用仲裁法律文书统一规

范。仲裁案卷记录清晰准确，存放有序，手续完备，保存完整。

（五）案件严格依法办理，结案率达到 95%以上。除属于仲裁时效中止的情况外，案件应在规定审理期限内结案。

（六）及时、妥善处理集体劳动争议，未引发群体性突发事件。

（七）严格执行财政、物价部门规定的仲裁案件受理费、处理费收费标准，做到专款专用。

（八）积极开展劳动争议预防工作。成立乡镇、街道劳动争议调解机构，充分发挥企业劳动争议调解委员会作用。

（九）积极落实劳动争议仲裁三方机制，坚持仲裁委员会例会、工作汇报、重大疑难案件会审等制度。兼职劳动仲裁员管理规范，参与办案率在 25%以上。

（十）工作完成情况按规定向上级主管部门报告，并向有关部门通报，重大情况及时报告。按时上报劳动争议统计情况报表。

五、社会保险经办“三优”文明窗口工作标准

（一）牢固树立全心全意为参保企业、职工、离退休人员服务

的精神，认真贯彻执行社会保险法规政策，依法行政，政务公开，诚信负责。

（二）办公场所整洁卫生，物品资料摆放整齐。使用全国统一标识，规章制度公开上墙。柜台设置方便服务对象，服务大厅配置座椅，免费提供有关政策宣传资料以及表格、纸笔等用品。投诉电话、意见箱等监督投诉载体设置齐全。

（三）工作人员遵纪守法，廉洁奉公。工作时着装整洁，挂牌上岗，接待服务对象时态度热情，语言文明，解释政策、答复询问清楚准确。对来电、来访咨询能耐心解答，实行首问责任制。

（四）各项规章制度健全，业务操作规范，报批符合规定。建立并维护好社会保险各项业务的基础管理工作台帐，各项业务档案资料和内部管理档案资料纪录清晰，保存完整，存放有序，查阅方便。

（五）及时为参保企业进行登记，及时核定申报单位的缴费基数。按规定记录个人帐户并定期对帐。服务对象的满意率达到 90%

以上。

（六）完成扩大覆盖面、基金征缴、待遇发放清欠等各项业务指标。按时足额发放基本养老金，社会化发放率达到 99%以上。

（七）各项业务数据的整理、汇总、统计准确无误，真实可靠，及时上报，不虚报瞒报，为行政管理部门制定政策和决策提供依据。

（八）加强社会保险基金的管理工作，建立健全基金内部管理和审计制度，定期向社会公布基金收支、使用情况，积极配合和主动接受政府主管部门的监管和社会监督，确保基金安全。

（九）积极推进社会保险信息系统建设，规范管理，提高工作效率。参保单位在职职工数据库和离退休人员数据库、领取失业保险金的失业人员数据库的建库率达到 100%。为服务对象提供查询信息服务。

（十）工作完成情况及时按规定向上级主管部门报告，并向有关部门通报，重大情况及时向上级报告。

六、职业培训“三优”文明窗口工作标准

（一）职业培训机构坚持为劳动者和用人单位服务的宗旨，认真贯彻执行职业培训的各项方针政策。

（二）办公场所、教室和实习场地环境整洁，设施便利，布局合理、井然有序。

（三）职业培训工作人员具备良好的职业道德和全心全意为人民服务的精神，遵纪守法，廉洁奉公，着装整齐，仪表端庄，持证上岗，语言文明，态度热情。

（四）建立健全职业培训岗位职责、办事公开、服务承诺、工作人员规范、廉政建设、办事程序、服务监督、会议、学习和档案管理各项规章制度，不断完善职业培训工作考核和监督检查措施，并严格遵照执行。

（五）公开职业培训许可证件、规章制度和监督电话，公开并严格执行政府规定的收费标准。广告宣传遵守国家有关规定，诚信真实。

（六）及时收集、整理、保存有关资料和数据，工作档案内容

完整，记录清晰准确，存放有序，查阅方便。

（七）积极推行劳动预备制度、就业准人制度和职业资格证书制度。

（八）适时制订职业培训计划，广泛收集用人需求信息，围绕劳动力市场需求设置专业，培训质量高，培训效果好，培训对象和用人单位反映满意，没有投诉。根据国家和当地政府有关政策，积极主动地为下岗职工和失业人员提供职业指导和培训服务。

（九）职业培训与职业需求预测、职业指导、职业技能鉴定、就业服务等培训就业工作紧密结合，具有较强的综合服务功能。

（十）按时上报统计报表，主动接受上级主管部门的监督指导，及时报告有关工作情况。

七、职业技能鉴定“三优”文明窗口工作标准

（一）贯彻执行国家法律、法规以及职业技能鉴定有关政策，面向社会、面向企业、面向劳动者开展职业技能鉴定工作，全面推进职业资格证书制度建设。

（二）办公场所卫生整洁，井然有序。鉴定场所（站）布局合理，设施完备，运行安全，检测仪器符合标准。

（三）工作人员具备良好的职业道德和全心全意为人民服务的精神，廉洁奉公，依法办事，公道正派。工作时持证上岗，挂牌服务，语言文明，服务意识强。

（四）建立健全职业技能鉴定岗位职责、办事公开、服务承诺、办事程序等各项规章制度，完善职业技能鉴定工作考核和监督检查措施，并严格遵照执行。

（五）公开管理规章制度、鉴定服务程序、鉴定许可证、鉴定收费标准和监督电话，受理一切符合申报条件的人员参加职业技能鉴定。在明显位置上公告所涉及的就业准人的职业（工种）目录。

（六）职业技能鉴定工作档案完整，记录准确，保密性强，专人负责保管。证书填写、编码、打印及验印符合程序和要求，并准确无误。

（七）对备案、核准审批事项，在规定的时间内办理完毕，并

将结果告知申报单位；办理职业资格证书审核手续时，材料齐备的，在 7 天内完成。

（八）职业技能鉴定考场秩序好，鉴定质量高，不弄虚作假，不徇私舞弊，严格执行政府确定的各项收费项目和收费标准规定。服务对象满意率达到 90%以上。

（九）积极推广计算机职能化考试平台和国家职业技能鉴定考务管理系统，建立和完善计算机信息网络系统，实现资源共享和服务手段现代化。

（十）按时、保质保量完成上级布置的各项工作任务，按时上报统计报表，主动接受上级有关部门的监督检查。

八、医疗保险经办“三优”文明窗口工作标准

（一）认真贯彻执行医疗保险法律法规和政策，依法维护参保单位、职工的权益，全心全意为广大参保单位和职工服务。

（二）办公场所整洁卫生，物品资料摆放整齐，柜台设置方便服务对象。规章制度公开上墙。服务大厅配置座椅，并免费提供有

关政策宣传资料以及表格、纸笔等。投诉电话、意见箱等监督投诉载体齐全。

（三）工作人员遵纪守法，廉洁奉公。工作时着装整洁，挂牌上岗，接待服务对象时态度热情，语言文明，解释政策、答复询问清楚准确。

（四）建立健全医疗保险业务管理制度、操作规程和经办机构内部管理制度，公开办事，按章办事，按程序办事。设立监督电话和举报箱，主动接受社会监督。

（五）工作流程简明规范，手续简便。参保征缴、费用审核、会计出纳、政策咨询等前台服务窗口应集中设置，实行“一条龙”服务，方便参保单位和职工办事。

（六）工作效率高。按规定与定点医疗机构和定点零售药店签订医疗服务协议并认真执行协议，及时结算医疗费用，不得借故拖欠。

（七）服务质量好。热情接待前来办事和报销医疗费力的参保单

位和职工，并能耐心解答来电、来访咨询，实行首问责任制。服务对象满意率达到 90%以上。

（八）建立并维护好医疗保险业务的基础管理工作台帐，业务档案资料和内部管理档案资料记录清晰，保存完整，存放有序，查阅方便。

（九）加强医疗保险基金的管理和监督工作，建立健全基金内部管理和审计制度，定期向社会公布基金收支、使用情况，积极配合和主动接受政府主管部门的监管和社会监督，确保基金安全。年度基本医疗保险统筹基金收支基本平衡。

（十）业务数据的整理、汇总、统计能够及时、准确，为行政管理部门制定政策和决策提供技术保证。工作完成情况及时按规定向上级主管部门报告，并向有关部门通报，重大情况及时向上级报告。

九、劳动保障信息网站（页）“三优”文明窗口工作标准

（一）政府劳动保障公众信息网站（页）的建设和服务应充分

体现全心全意为人民服务的思想，遵守国家有关信息网站（页）的法规和政策，认真执行信息网站（页）建设的有关技术标准和规范。

（二）设立专职机构负责信息网站（页）管理与服务工作；有专人负责信息的采集与组织，有专业技术人员负责信息网站（页）建设、运行、维护管理和更新工作。

（三）建立上网信息审批制度，实行信息栏目责任单位责任制。信息栏目责任单位应对所提供的信息内容的准确性、完整性、时效性负责。

（四）网站（页）的信息资源丰富，组织合理。政策法规、统计数据、政务信息发布及时、准确、真实、全面，方便用户查询。检索劳动保障政策法规和业务信息，为社会公众提供优质政务信息和政策咨询服务。

（五）加强信息网站（页）安全保密工作，严格执行公安、国家安全保密部门的有关规定和《互联网信息服务管理办法》，对在网站（页）上发布的信息严格把关，确保党和国家秘密的安全。

（六）网站（页）应保证每天 24 小时提供服务，具有较快的响应速度和低的故障率。网站（页）信息能及时更新，更新周期最长不得超过 3 天。

（七）上网信息要定时备份。网站（页）内容要整体备份在不同的计算机上，以备以后查阅和特殊情况需要。

（八）网页页面设计美观大方，内容丰富，结构清晰，布局合理，操作方便。

（九）开设网上信箱或留言板，提供及时的便民信息服务。省级以下网站（页）对用户网上来信的回复率不低于 90%。

（十）提供网上交互服务，如网上职业介绍，网上审批等政府网上办事服务功能。

十、劳动保障法律咨询“三优”文明窗口工作标准

（一）依法进行法律咨询服务，遵循合法、公正、公开、及时和便民的原则，通过法律咨询服务普及和宣传国家劳动和社会保障法律法规和政策。

（二）办公场所整洁卫生，基本的办公设备和通讯工具配备齐全，规章制度公开上墙，并配备接待来访者的坐椅和纸笔等。

（三）法律咨询工作人员应熟悉劳动保障法律法规和政策，勤政敬业，遵纪守法，廉洁奉公，服务态度热情，咨询用语规范、文明，法律法规和政策解答清楚明确，尊重咨询对象。

（四）各级劳动保障部门设立的法律咨询服务机构应配备 2 名以上专兼职工作人员。

（五）建立健全法律咨询服务机构内部规章制度，明确工作人员的行为规范和岗位职责，主动接受政府主管部门和社会各界的监督。

（六）受理书信、电话、走访等形式的咨询按照有关规定和制度办理，做到及时登记，办结案率在 90% 以上。

（七）对于在咨询过程中发现的有违反劳动保障法律、法规的案件要及时移交劳动保障监察机构查处。

（八）各级劳动保障部门设立的法律咨询服务机构应提供免费

咨询服务。

（九）劳动保障法律咨询服务工作效率高，服务质量好，服务对象满意率达到 90%以上。

（十）法律咨询服务情况按规定向上级主管部门报告，同时向有关部门通报，重大情况及时报告。