

# 交管领域服务 标准化手册

鞍山市公安局

2021 年 8 月

## 目录

一、服务理念	4 页
二、服务承诺	5 页
三、事项清单	6 页
行政审批事项清单	6 页
四、办事标准	8 页
行政审批事项办事标准	5 页
(1) 机动车驾驶证核发许可	8 页
(2) 机动车驾驶证核发许可	9 页
(3) 审验教育许可	11 页
(4) 机动车临时通行牌证核发许可	12 页
(5) 机动车登记许可（变更登记）	15 页
(6) 机动车登记许可（抵押登记）	18 页
(7) 机动车登记许可（校车标牌核发）	21 页
(8) 机动车登记许可（注册登记）	23 页
(9) 机动车登记许可（注销登记）	25 页
(10) 机动车登记许可（转移登记）	27 页
(11) 机动车检验合格标志核发许可（非免检车 辆）	30 页
(12) 机动车检验合格标志核发许可（免检车 辆）	35 页

- (13) 非机动车登记许可（电动自行车上牌）.....37 页
- (14) 校车驾驶资格许可..... 39 页
- (15) 剧毒化学品道路运输通行证核发.....40 页
- (16) 机动车运载超限的不可解体物品运输审批.....42 页
- (17) 影响交通安全的工程建设审批.....44 页

### 五、相关制度

- (1) 一次性告知之制度.....46 页
- (2) 首问责任制度.....47 页
- (3) 窗口接待常用文明用语.....49 页
- (4) 接待行为规范.....52 页
- (5) 车管所窗口服务规范..... 54 页

## 服务理念

适应新时代公安改革和便民、利民、惠民的新需求，按照“办事方便、法治良好、成本竞争力强、生态宜居”要求，以民意为导向，以科技为支撑，坚决做到民有所需警有所助、企有所需警有所应，营造良好的营商环境。

## 服务承诺

我们将以严格执法、热情服务的工作宗旨，用规范的语言执勤、执法；以细致、周到、热情的态度为群众服务，发展我护航、困难主动帮、服务不缺位。

## 事项清单

### 一、行政审批事项清单

#### （一）机动车驾驶证核发、审验许可

1. 初次申领机动车驾驶证
2. 增加准驾车型
3. 审验教育

#### （二）机动车临时通行牌证核发许可

4. 机动车临时通行牌证核发许可

#### （三）机动车登记许可

5. 变更登记
6. 抵押登记
7. 校车标牌核发
8. 注册登记
9. 注销登记
10. 转移登记

#### （四）机动车检验合格标志核发许可

11. 非免检车辆
12. 免检车辆

#### （五）非机动车登记许可

13. 电动自行车上牌

#### （六）校车驾驶资格许可

### 14. 校车驾驶资格许可

#### (七) 道路运输审批

### 15. 剧毒化学品道路运输通行证核发

### 16. 机动车运载超限的不可解体物品运输审批

#### (八) 工程建设审批

### 17. 影响交通安全的工程建设审批

## 行政审批办事标准

### 一、机动车驾驶证核发许可（初次申领机动车驾驶证）

事项名称	初次申领机动车驾驶证
适用对象	年满 18 周岁以上人员
设立依据	<p>《中华人民共和国道路交通安全法》（2003 年 10 月 28 日主席令第 8 号，2011 年 4 月 22 日予以修改）第十九条驾驶机动车，应当依法取得机动车驾驶证。申请机动车驾驶证，应当符合国务院公安部门规定的驾驶许可条件；经考试合格后，由公安机关交通管理部门发给相应类别的机动车驾驶证。持有境外机动车驾驶证的人，符合国务院公安部门规定的驾驶许可条件，经公安机关交通管理部门考核合格的，可以发给中国的机动车驾驶证。第二十三条公安机关交通管理部门依照法律、行政法规的规定，定期对机动车驾驶证实施审验。</p>
受理机构	车管所



## 标准化工作参考模板

受理地点和时间	鞍山市铁西区鞍旗路9号 周一至周五：8时30分至11时30分，13时至17时
办理要件	身份证
办理基本流程	驾校统一拿申请表到车管所
办结时限	3年内
办理结果	发证照
收费依据及标准	1、中华人民共和国机动车驾驶证工本费，《国家发改委、辽宁省财政局关于交警系统车驾管部门收费项目及收费标准》，10元。 2、机动车驾驶许可考试收费，《国家发改委、辽宁省财政局关于交警系统车驾管部门收费项目及收费标准》，560元。现在是分科目缴费，科目一40元、科目二440、科目三80元。
申请材料示范文本	
常见错误示例、常见问题解答	
监督投诉渠道	0412-2911333

### 二、机动车驾驶证核发许可（增加准驾车型）

事项名称	增加准驾车型
适用对象	符合年龄的学员

## 标准化工作参考模板

设立依据	<p>《中华人民共和国道路交通安全法》（2003年10月28日主席令第8号，2011年4月22日予以修改）第十九条驾驶机动车，应当依法取得机动车驾驶证。申请机动车驾驶证，应当符合国务院公安部门规定的驾驶许可条件；经考试合格后，由公安机关交通管理部门发给相应类别的机动车驾驶证。持有境外机动车驾驶证的人，符合国务院公安部门规定的驾驶许可条件，经公安机关交通管理部门考核合格的，可以发给中国的机动车驾驶证。第二十三条公安机关交通管理部门依照法律、行政法规的规定，定期对机动车驾驶证实施审验。</p>
受理机构	车管所
受理地点和时间	鞍山市铁西区鞍旗路9号 周一至周五：8时30分至11时30分，13时至17时
办理要件	身份证
办理基本流程	驾校统一拿申请表到车管所
办结时限	3年内
办理结果	发证照

## 标准化工作参考模板

收费依据及标准	<p>1、中华人民共和国机动车驾驶证工本费，《国家发改委、辽宁省财政局关于交警系统车驾管部门收费项目及收费标准》，10元。</p> <p>2、机动车驾驶许可考试收费，《国家发改委、辽宁省财政局关于交警系统车驾管部门收费项目及收费标准》，560元。现在是分科目缴费，科目一40元、科目二440、科目三80元。</p>
申请材料示范文本	
常见错误示例、常见问题解答	
监督投诉渠道	0412-2911333

### 三、审验教育许可

事项名称	审验教育
适用对象	持有大型客车、牵引车、城市公交车、中型客车、大型货车驾驶证的驾驶人
设立依据	机动车驾驶人违法记分满分教育和审验教育工作规范
受理机构	车管所
受理地点和时间	鞍山市铁西区鞍旗路9号 周一至周五：8时30分至11时30分，13

## 标准化工作参考模板

	时至 16 时 30 分
办理要件	身份证
办理基本流程	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、驾驶人携带身份证提出申请，预约审验教育时间</li> <li>2、确认驾驶人身份及驾驶证状态，通过互联网服务平台核实驾驶人驾驶证、身份证明及交通违法记分等情况</li> <li>3、存在交通违法未处理的，履行一次性告知制度，告知其到银行缴纳罚款</li> <li>4、一证办服务开通后审验学习不再出具纸质凭证，换证驾驶人出具《审验教育申请受理凭证》</li> <li>5、进行不少于 3 小时的审验教育学</li> <li>6、告知驾驶证扣 1-8 分的驾驶人可以使用交管 12123 软件进行互联网学习</li> </ol>
办结时限	一个工作日
办理结果	
收费依据及标准	不收费；
申请材料示范文本	
常见错误示例、常见问题解答	

## 标准化工作参考模板

监督投诉渠道	0412-2911333
--------	--------------

### 四、机动车临时通行牌证核发许可

项目名称	机动车临时通行牌证核发许可
适用对象	初次申领机动车号牌、行驶证的
设立依据	机动车登记规定
受理机构	车管所、机动车登记服务站、铁西经济开发区警务工作站
受理地点和时间	车管所（鞍山市铁西区鞍旗路9号） 铁西经济开发区警务工作站（鞍山市铁西区建设大道1506号） 机动车登记服务站（瑞兴服务站：鞍山市台安县台安镇繁荣街北段路东开发楼；鑫辉服务站：鞍山市千山区红旗南街16号；龙腾服务站：鞍山市铁西区建设大道1506号；启通服务站：鞍山市千山区汤岗子22号；钢都服务站：鞍山市高新区鞍千路289号2层201；正载服务站：鞍山市立山区调军台村743号；大海服务站：鞍山市铁西区红旗南街2号；万润达服务站：鞍山市铁西区千山西路249号；宝润服务站：鞍山市达道湾经济技术开发区A-15；东大服

## 标准化工作参考模板

	<p>务站：鞍山市千山区宁远镇新堡村；吉强安服务站：鞍山市铁西区四方台路 277 号；金润服务站：鞍山市立山区沙北西区 3 栋 3 单元 17 层 3173 号；永利服务站：鞍山市千山区甘泉镇甘泉村；长风服务站：鞍山市千山区前峪；北出口服务站：鞍山市立山区沙河街沙河大集西侧西数 1-8 号；鑫城服务站：鞍山市千山区合宁街 24 号；海城畅隆：鞍山市海城市响堂管理区箭楼村；万通服务站：鞍山市铁西区建设大道 792 号）</p> <p>车管所（周一至周五：8 时 30 分至 17 时，11 时 30 分至 13 时延时服务；周六：9 时至 11 时，13 时 30 分至 15 时 30 分；）</p> <p>铁西经济开发区警务工作站（周一至周五：8 时 30 分至 11 时 30 分，13 时至 17 时）</p> <p>机动车登记服务站（周一至周五：8 时 30 分至 11 时 30 分，13 时至 16 时 30 分）</p>
办理要件	<p>（一）机动车所有人的身份证明；</p> <p>（二）购车发票等机动车来历证明；</p> <p>（三）机动车整车出厂合格证明或者进口机动车进口凭证；</p>

## 标准化工作参考模板

	注：（车辆购置税、机动车交通事故责任强制保险、车船税等已实现联网核查的无需再提供纸质凭证）
办理基本流程	业务大厅叫号等待窗口业务受理-机动车相关登记审核业务证件打印-领取机动车临时通行牌证，完结业务。
办结时限	当日办结
办理结果	发证照
收费依据及标准	10 元；国家发展改革委、财务部规定的交警系统车辆管理部门的收费项目收费标准
申请材料示范文本	
常见错误示例、常见问题解答	
监督投诉渠道	0412-2911333

### 五、机动车登记许可（变更登记）

事项名称	机动车登记许可（变更登记）
适用对象	<p>已注册登记的机动车有下列情形之一的，机动车所有人应当向登记地车辆管理所申请变更登记；</p> <p style="padding-left: 40px;">（一）改变车身颜色的；</p> <p style="padding-left: 40px;">（二）更换发动机的；</p> <p style="padding-left: 40px;">（三）更换车身或者车架的；</p>

## 标准化工作参考模板

	<p>(四) 因质量问题更换整车的;</p> <p>(五) 营运机动车改为非营运机动车或者非营运机动车改为营运机动车等使用性质改变的;</p> <p>(六) 机动车所有人的住所迁出或者迁入车辆管理所管辖区域的。</p> <p>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所有人姓名的, 可以向登记地车辆管理所申请变更登记。</p>
<p>设立依据</p>	<p style="text-align: center;">机动车登记规定</p>
<p>受理机构</p>	<p style="text-align: center;">车管所、铁西经济开发区警务工作站</p>
<p>受理地点和时间</p>	<p style="text-align: center;">车管所 (鞍山市铁西区鞍旗路 9 号)</p> <p style="text-align: center;">铁西经济开发区警务工作站 (鞍山市铁西区建设大道 1506 号)</p> <p>车管所 (周一至周五: 8 时 30 分至 17 时, 11 时 30 分至 13 时延时服务;</p> <p>周六: 9 时至 11 时, 13 时 30 分至 15 时 30 分; )</p> <p>铁西经济开发区警务工作站 (周一至周五: 8 时 30 分至 11 时 30 分, 13 时至 17 时)</p>



<p>办理要件</p>	<p>申请变更登记的，机动车所有人应当填写申请表，交验机动车，并提交以下证明、凭证：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>（一）机动车所有人的身份证明；</li><li>（二）机动车登记证书；</li><li>（三）机动车行驶证；</li><li>（四）属于更换发动机、车身或者车架的，还应当提交机动车安全技术检验合格证明；</li><li>（五）属于因质量问题更换整车的，还应当提交机动车安全技术检验合格证明，但经海关进口的机动车和国务院机动车产品主管部门认定免于安全技术检验的机动车除外。</li></ul> <p>车辆管理所应当自受理之日起一日内，确认机动车，审查提交的证明、凭证，在机动车登记证书上签注变更事项，收回行驶证，重新核发行驶证。</p> <p>车辆管理所办理本规定第十条第一款第（三）项、第（四）项和第（六）项规定的变更登记事项的，应当核对车辆识别</p>
-------------	--

## 标准化工作参考模板

	代号拓印膜。
办理基本流程	业务大厅叫号等待窗口业务受理-机动车相关登记审核业务证件打印，完结业务。
办结时限	当日办结
办理结果	发证照
收费依据及标准	10 元；国家发展改革委、财务部规定的交警系统车辆管理部门的收费项目收费标准；
申请材料示范文本	
常见错误示例、常见问题解答	
监督投诉渠道	0412-2911333

### 六、机动车登记许可（抵押登记）

事项名称	机动车登记许可（抵押登记）
适用对象	申请抵押登记的
设立依据	机动车登记规定
受理机构	车管所、机动车登记服务站、铁西经济开发区警务工作站
受理地点和时间	车管所（鞍山市铁西区鞍旗路 9 号） 铁西经济开发区警务工作站（鞍山市铁西区建设大道 1506 号） 机动车登记服务站（瑞兴服务站：鞍山市台

## 标准化工作参考模板

	<p>安县台安镇繁荣街北段路东开发楼；鑫辉服务站：鞍山市千山区红旗南街 16 号；龙腾服务站：鞍山市铁西区建设大道 1506 号；启通服务站：鞍山市千山区汤岗子 22 号；钢都服务站：鞍山市高新区鞍千路 289 号 2 层 201；正载服务站：鞍山市立山区调军台村 743 号；大海服务站：鞍山市铁西区红旗南街 2 号；万润达服务站：鞍山市铁西区千山西路 249 号；宝润服务站：鞍山市达道湾经济技术开发区 A-15；东大服务站：鞍山市千山区宁远镇新堡村；吉强安服务站：鞍山市铁西区四方台路 277 号；金润服务站：鞍山市立山区沙北西区 3 栋 3 单元 17 层 3173 号；永利服务站：鞍山市千山区甘泉镇甘泉村；长风服务站：鞍山市千山区前峪；北出口服务站：鞍山市立山区沙河街沙河大集西侧西数 1-8 号；鑫城服务站：鞍山市千山区合宁街 24 号；海城畅隆：鞍山市海城市响堂管理区箭楼村；万通服务站：鞍山市铁西区建设大道 792 号）车管所（周一至周五：8 时 30 分至 17 时，11 时 30 分至 13 时延时服务；</p>
--	--

## 标准化工作参考模板

	<p>周六：9 时至 11 时，13 时 30 分至 15 时 30 分； )</p> <p>铁西经济开发区警务工作站（周一至周五：8 时 30 分至 11 时 30 分，13 时至 17 时）</p> <p>机动车登记服务站（周一至周五：8 时 30 分至 11 时 30 分，13 时至 16 时 30 分）</p>
办理要件	<p>申请抵押登记的，机动车所有人应当填写申请表，由机动车所有人和抵押权人共同申请，并提交下列证明、凭证：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>（一）机动车所有人和抵押权人的身份证明；</li><li>（二）机动车登记证书；</li><li>（三）机动车所有人和抵押权人依法订立的主合同和抵押合同。</li></ul> <p>申请解除抵押登记的，机动车所有人应当填写申请表，由机动车所有人和抵押权人共同申请，并提交下列证明、凭证：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>（一）机动车所有人和抵押权人的身份证明；</li><li>（二）机动车登记证书。</li></ul> <p>（已备案的银行、汽车金融公司、财务公司</p>

## 标准化工作参考模板

	无需提供营业执照原件，凭加盖公章营业执照复印件和委托书即可办理)
办理基本流程	业务大厅叫号等待窗口业务受理-机动车相关登记审核业务证件打印-完结业务;
办结时限	当日办结
办理结果	发证照
收费依据及标准	不收费;
申请材料示范文本	
常见错误示例、常见问题解答	
监督投诉渠道	0412-2911333

### 七、机动车登记许可（校车标牌核发）

事项名称	机动车登记许可（校车标牌核发）
适用对象	学校或者校车服务提供者按照《校车安全管理条例》取得校车使用许可后，应当向县级或者设区的市级公安机关交通管理部门领取校车标牌。
设立依据	机动车登记规定
受理机构	铁西经济开发区警务工作站
受理地点和时间	铁西经济开发区警务工作站（鞍山市铁西区建设大道1506号）

## 标准化工作参考模板

	周一至周五：8 时 30 分至 11 时 30 分，13 时 至 17 时
办理要件	<p>学校或者校车服务提供者按照《校车安全管理条例》取得校车使用许可后，应当向县级或者设区的市级公安机关交通管理部门领取校车标牌。领取时应当填写表格，并提交以下证明、凭证：</p> <p style="padding-left: 40px;">（一）机动车所有人的身份证明；</p> <p style="padding-left: 40px;">（二）校车驾驶人的机动车驾驶证；</p> <p style="padding-left: 40px;">（三）机动车行驶证；</p> <p style="padding-left: 40px;">（四）县级或者设区的市级人民政府批准的校车使用许可；</p> <p style="padding-left: 40px;">（五）县级或者设区的市级人民政府批准的包括行驶线路、开行时间和停靠站点的校车运行方案。</p>
办理基本流程	业务大厅叫号等待窗口业务受理-机动车相关登记审核业务证件打印-牌照厂领取牌照-完结业务；
办结时限	当日办结
办理结果	发证照
收费依据及标准	120 元；国家发展改革委、财务部规定的交警系统车辆管理部门的收费项目收费标准；

## 标准化工作参考模板

申请材料示范文本	
常见错误示例、常见问题解答	
监督投诉渠道	0412-2911333

### 八、机动车登记许可（注册登记）

事项名称	机动车登记许可（注册登记）
适用对象	初次申领机动车号牌、行驶证的
设立依据	机动车登记规定
受理机构	车管所、机动车登记服务站、铁西经济开发区警务工作站
受理地点和时间	<p>车管所（鞍山市铁西区鞍旗路9号）</p> <p>铁西经济开发区警务工作站（鞍山市铁西区建设大道1506号）</p> <p>机动车登记服务站（瑞兴服务站：鞍山市台安县台安镇繁荣街北段路东开发楼；鑫辉服务站：鞍山市千山区红旗南街16号；龙腾服务站：鞍山市铁西区建设大道1506号；启通服务站：鞍山市千山区汤岗子22号；钢都服务站：鞍山市高新区鞍千路289号2层201；正载服务站：鞍山市立山区调军台村743号；</p>

## 标准化工作参考模板

<p>大海服务站：鞍山市铁西区红旗南街 2 号； 万润达服务站：鞍山市铁西区千山西路 249 号；宝润服务站：鞍山市达道湾经济技术开发区 A-15；东大服务站：鞍山市千山区宁远镇新堡村；吉强安服务站：鞍山市铁西区四方台路 277 号；金润服务站：鞍山市立山区沙北西区 3 栋 3 单元 17 层 3173 号；永利服务站：鞍山市千山区甘泉镇甘泉村；长风服务站：鞍山市千山区前峪；北出口服务站：鞍山市立山区沙河街沙河大集西侧西数 1-8 号；鑫城服务站：鞍山市千山区合宁街 24 号；海城畅隆：鞍山市海城市响堂管理区箭楼村；万通服务站：鞍山市铁西区建设大道 792 号） 车管所（周一至周五：8 时 30 分至 17 时，11 时 30 分至 13 时延时服务； 周六至：9 时至 11 时，13 时 30 分至 15 时 30 分；） 铁西经济开发区警务工作站（周一至周五：8 时 30 分至 11 时 30 分，13 时至 17 时） 机动车登记服务站（周一至周五：8 时 30 分至 11 时 30 分，13 时至 16 时 30 分）</p>
--



## 标准化工作参考模板

办理要件	<p>(一) 机动车所有人的身份证明；</p> <p>(二) 购车发票等机动车来历证明；</p> <p>(三) 机动车整车出厂合格证明或者进口机动车进口凭证；</p> <p>(四) 车辆购置税完税证明或者免税凭证；</p> <p>(五) 机动车交通事故责任强制保险凭证；</p> <p>(六) 车船税纳税或者免税证明；</p> <p>(七) 法律、行政法规规定应当在机动车注册登记时提交的其他证明、凭证。</p> <p>不属于经海关进口的机动车和国务院机动车产品主管部门规定免予安全技术检验的机动车，还应当提交机动车安全技术检验合格证明。</p> <p>注：（车辆购置税、机动车交通事故责任强制保险、车船税等已实现联网核查的无需再提供纸质凭证）</p>
办理基本流程	业务大厅叫号等待窗口业务受理-自助服务机选号-机动车相关登记审核业务证件打印-牌照厂领取牌照-完结业务。
办结时限	当日办结
办理结果	发证照
收费依据及标准	120 元；国家发展改革委、财务部规定的交警系统车辆管理部门的收费项目收费标准；
申请材料示范文本	
常见错误示例、常见问题解答	
监督投诉渠道	0412-2911333

## 标准化工作参考模板

### 九、机动车登记许可（注销登记）

事项名称	机动车登记许可（注销登记）
适用对象	机动车所有人申请注销登记的
设立依据	机动车登记规定
受理机构	车管所
受理地点和时间	鞍山市铁西区鞍旗路9号 周一至周五：8时30分至17时，11时30分至13时延时服务； 周六：9时至11时，13时30分至15时30分；
办理要件	机动车所有人申请注销登记的，应当填写申请表，并提交以下证明、凭证： （一）机动车登记证书； （二）机动车行驶证； （三）属于机动车灭失的，还应当提交机动车所有人的身份证明和机动车灭失证明； （四）属于机动车因故不在我国境内使用的，还应当提交机动车所有人的身份证明和出境证明，其中属于海关监管的机动车，还应当提交海关出具的《中华人民共

## 标准化工作参考模板

	<p>和国海关监管车辆进（出）境领（销）牌照通知书》；</p> <p>（五）属于因质量问题退车的，还应当提交机动车所有人的身份证明和机动车制造厂或者经销商出具的退车证明。</p>
办理基本流程	机动车回收企业统一至车管所办理车辆报废业务。
办结时限	当日办结
办理结果	
收费依据及标准	不收费；
申请材料示范文本	
常见错误示例、常见问题解答	
监督投诉渠道	0412-2911333

### 十、机动车登记许可（转移登记）

事项名称	机动车登记许可（转移登记）
适用对象	已注册登记的机动车所有权发生转移的，现机动车所有人应当自机动车交付之日起三十日内向登记地车辆管理所申请转移登记
设立依据	机动车登记规定
受理机构	车管所、机动车登记服务站、铁西经济开发

## 标准化工作参考模板

	区警务工作站
受理地点和时间	<p style="text-align: center;">车管所（鞍山市铁西区鞍旗路9号）</p> <p style="text-align: center;">铁西经济开发区警务工作站（鞍山市铁西区建设大道1506号）</p> <p>机动车登记服务站（瑞兴服务站：鞍山市台安县台安镇繁荣街北段路东开发楼；鑫辉服务站：鞍山市千山区红旗南街16号；龙腾服务站：鞍山市铁西区建设大道1506号；启通服务站：鞍山市千山区汤岗子22号；钢都服务站：鞍山市高新区鞍千路289号2层201；正载服务站：鞍山市立山区调军台村743号；大海服务站：鞍山市铁西区红旗南街2号；万润达服务站：鞍山市铁西区千山西路249号；宝润服务站：鞍山市达道湾经济技术开发区A-15；东大服务站：鞍山市千山区宁远镇新堡村；吉强安服务站：鞍山市铁西区四方台路277号；金润服务站：鞍山市立山区沙北西区3栋3单元17层3173号；永利服务站：鞍山市千山区甘泉镇甘泉村；长风服务站：鞍山市千山区前峪；北出口服务站：鞍山市立山区沙河街沙河大集西侧西数1-8</p>

## 标准化工作参考模板

	<p>号；鑫城服务站：鞍山市千山区合宁街 24 号； 海城畅隆：鞍山市海城市响堂管理区箭楼村； 万通服务站：鞍山市铁西区建设大道 792 号） 车管所（周一至周五：8 时 30 分至 17 时，11 时 30 分至 13 时延时服务； 周六：9 时至 11 时，13 时 30 分至 15 时 30 分；） 铁西经济开发区警务工作站（周一至周五：8 时 30 分至 11 时 30 分，13 时至 17 时） 机动车登记服务站（周一至周五：8 时 30 分 至 11 时 30 分，13 时至 16 时 30 分）</p>
办理要件	<p>申请转移登记的，现机动车所有人应当填写申请表，交验机动车，并提交以下证明、凭证：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>（一）现机动车所有人的身份证明；</li><li>（二）机动车所有权转移的证明、凭证；</li><li>（三）机动车登记证书；</li><li>（四）机动车行驶证；</li><li>（五）属于海关监管的机动车，还应当提交《中华人民共和国海关监管车辆解除监管证明书》或者海关批准的转让证明；</li></ul>

## 标准化工作参考模板

	<p>(六) 属于超过检验有效期的机动车，还应当提交机动车安全技术检验合格证明和交通事故责任强制保险凭证。</p> <p>现机动车所有人住所在车辆管理所管辖区域内的，车辆管理所应当自受理申请之日起一日内，确认机动车，核对车辆识别代号拓印膜，审查提交的证明、凭证，收回号牌、行驶证，确定新的机动车号牌号码，在机动车登记证书上签注转移事项，重新核发号牌、行驶证和检验合格标志。</p>
办理基本流程	业务大厅叫号等待窗口业务受理-自助服务机选号-机动车相关登记审核业务证件打印-牌照厂领取牌照-完结业务。
办结时限	当日办结
办理结果	发证照
收费依据及标准	110 元；国家发展改革委、财务部规定的交警系统车辆管理部门的收费项目收费标准
申请材料示范文本	
常见错误示例、常见问题解答	
监督投诉渠道	0412-2911333

### 十一、机动车检验合格标志核发许可（非免检车辆）

## 标准化工作参考模板

事项名称	机动车检验合格标志核发许可（非免检车辆）
适用对象	需要办理安全技术检验的机动车
设立依据	《中华人民共和国道路交通安全法》（2003年10月28日主席令后上第8号，2011年4月22日予以修改修改）第十三条，对登记道路行驶的机动车，应当依照法律、行政法规的规定，根据车辆用途、载客载货数量、使用年限等不同情况，定期进行安全技术检验。对提供机动车行驶证和机动车第三者责任强制保险单的，机动车安全技术检验机构应当予以检验，任何单位不得附加其他条件。对符合机动车国家安全技术标准的，公安机关交通管理部门应当发给检验合格标志。
受理机构	车管所
受理地点和时间	全市机动车检验机构 鞍山市安顺动车检测有限公司（鞍山市千山区合宁街24号） 鞍山市安达动车检测有限公司（鞍山市立山区东环路110号）

## 标准化工作参考模板

	<p>鞍山市新宝润动车检测有限公司（鞍山市 千山区建设大道 591 号）</p> <p>鞍山市广达汽车检测有限责任公司（鞍山 市铁东区和平桥路 8 号）</p> <p>鞍山市龙腾汽车综合性检测有限公司（鞍 山市铁西区建设大道 1506 号）</p> <p>鞍山市安通动车检测有限公司（鞍山市铁 东区园林大道 1294 号）</p> <p>鞍山市万润达动车检测有限公司（鞍山市 铁西区千山西路 249 号）</p> <p>鞍山市长风机动车检测有限公司（鞍山市 鞍隆路 15 号）</p> <p>鞍山市世纪高清机动车检测有限公司（鞍 山市铁东区东环路 930-932）</p> <p>辽宁正载机动车检测服务有限公司（鞍山 市立山区调军台村 743 号）</p> <p>鞍山市东大检测有限公司（鞍山市千山区 宁远镇新堡村）</p> <p>鞍山市钢都检测有限公司（鞍山市高新区 鞍千路 289 号）</p> <p>鞍山市畅隆检测有限公司（鞍山市千山区</p>
--	---



## 标准化工作参考模板

	<p>汤岗子 22 号)</p> <p>海城市兴普工贸机动车检测有限公司 (海城市经济技术开发区验军村)</p> <p>海城市普临机动车检测有限公司 (海城市经济开发区三里委)</p> <p>海城市金盾机动车检测有限公司 (海城市腾鳌镇周正村)</p> <p>海城市路畅机动车检测有限公司 (海城市外环路冉家立交桥下路畅园)</p> <p>海城市轩诚机动车检测有限公司 (海城市牛庄镇东关街)</p> <p>海城市通利机动车检测有限公司 (海城市东四区东四村)</p> <p>海城市启通机动车检测有限公司 (海城市响堂区南外环)</p> <p>海城市顺通检测有限公司 (海城市海州区东关街玉泉委)</p> <p>海城市志远检测有限公司 (海城市经济开发区小甲委)</p> <p>海城市远通检测有限公司 (海城市兴海区郭家村)</p>
--	--

## 标准化工作参考模板

	<p>台安东方机动车检测有限公司（台安县工业园区）</p> <p>台安县添赢机动车检测有限公司（台安县新台镇西恒村）</p> <p>台安县恒驰机动车检测有限公司（台安县鞍羊路西侧）</p> <p>台安家齐机动车检测有限公司（台安县高力房镇陈家房村）</p> <p>岫岩满族自治县亿乾机动车检测有限公司（岫岩满族自治县仙人咀办事处仙人咀村）</p> <p>岫岩满族自治县乾丰机动车检测有限公司（岫岩满族自治县岫岩镇兴隆办事处河沿村）</p> <p>岫岩满族自治县骏威机动车检测有限公司（岫岩满族自治县岫岩镇兴隆办事处河沿村）</p> <p>岫岩满族自治县五星机动车检测有限公司（岫岩满族自治县雅河工业经济区雅河办事处洪堡村）</p> <p>周一至周五： 8:30 ~ 11:30 ， 13:00 ~</p>
--	--

## 标准化工作参考模板

	17:00。
办理要件	1. 机动车行驶证原件 2. 机动车交通事故责任强制保险凭证（可使用电子凭证） 3. 车船税纳税或者免税证明（可使用电子凭证）
办理基本流程	受理—缴费—机动车安全技术检验—审核通过后领取检验合格标志和签注行驶证
办结时限	1 个工作日
办理结果	
收费依据及标准	收费标准由机动车检测公司公示
申请材料示范文本	
常见错误示例、常见问题解答	
监督投诉渠道	0412-2911333

### 十二、机动车检验合格标志核发许可（免检车辆）

项目名称	机动车检验合格标志核发许可（免检车辆）
适用对象	已注册登记的机动车参加第二年和第四年安全技术检验合格的，办理核发检验合格标志的。
设立依据	机动车登记规定

## 标准化工作参考模板

受理机构	车管所、机动车登记服务站、铁西经济开发区警务工作站
受理地点和时间	<p>车管所（鞍山市铁西区鞍旗路9号）</p> <p>铁西经济开发区警务工作站（鞍山市铁西区建设大道1506号）</p> <p>机动车登记服务站（瑞兴服务站：鞍山市台安县台安镇繁荣街北段路东开发楼；鑫辉服务站：鞍山市千山区红旗南街16号；龙腾服务站：鞍山市铁西区建设大道1506号；启通服务站：鞍山市千山区汤岗子22号；钢都服务站：鞍山市高新区鞍千路289号2层201；正载服务站：鞍山市立山区调军台村743号；大海服务站：鞍山市铁西区红旗南街2号；万润达服务站：鞍山市铁西区千山西路249号；宝润服务站：鞍山市达道湾经济技术开发区A-15；东大服务站：鞍山市千山区宁远镇新堡村；吉强安服务站：鞍山市铁西区四方台路277号；金润服务站：鞍山市立山区沙北西区3栋3单元17层3173号；永利服务站：鞍山市千山区甘泉镇甘泉村；长风服务站：鞍山</p>

## 标准化工作参考模板

	<p>市千山区前峪；北出口服务站：鞍山市立山区沙河街沙河大集西侧西数 1-8 号；鑫城服务站：鞍山市千山区合宁街 24 号；海城畅隆：鞍山市海城市响堂管理区箭楼村；万通服务站：鞍山市铁西区建设大道 792 号 )</p> <p>车管所 ( 周一至周五：8 时 30 分至 17 时，11 时 30 分至 13 时延时服务；周六：9 时至 11 时，13 时 30 分至 15 时 30 分； )</p> <p>铁西经济开发区警务工作站 ( 周一至周五：8 时 30 分至 11 时 30 分，13 时至 17 时 )</p> <p>机动车登记服务站 ( 周一至周五：8 时 30 分至 11 时 30 分，13 时至 16 时 30 分 )</p>
<p>办理要件</p>	<p>( 一 ) 机动车所有人的身份证明；</p> <p>( 二 ) 机动车行驶证。</p> <p>注：( 车辆购置税、机动车交通事故责任强制保险、车船税等已实现联网核查的无需再提供纸质凭证；机动车所有人的身份证明和机动车行驶证提供其一即可 )</p>
<p>办理基本流程</p>	<p>业务大厅叫号等待窗口业务受理-机动车相关登记审核业务证件打印-领取机动车检验合格标志，完结业务。</p>
<p>办结时限</p>	<p style="text-align: center;">当日办结</p>
<p>办理结果</p>	<p style="text-align: center;">发证照</p>

## 标准化工作参考模板

收费依据及标准	不收费;
申请材料示范文本	
常见错误示例、常见问题解答	
监督投诉渠道	0412-2911333

### 十三、非机动车登记许可（电动自行车上牌）

项目名称	非机动车登记许可（电动自行车上牌）
适用对象	符合“新国标”的电动自行车办理登记备案，领取电动自行车行驶证和号牌。
设立依据	非机动车登记规定
受理机构	非机动车登记服务站
受理地点和时间	非机动车登记服务站 （1. 鞍山市铁东区胜利路双山岗中国移动 2. 鞍山市铁东区五一路立交桥中国移动 3. 鞍山市铁西区宋三中国移动） 周一至周五：8:30-11:30， 13:00-17:00

## 标准化工作参考模板

办理要件	<p>(一) 电动自行车所有人的身份证明原件及；单位《统一社会信用代码证书》及复印件；</p> <p>(二) 电动自行车购车发票及复印件；</p> <p>(三) 电动自行车出厂合格证原件</p>
办理基本流程	业务网点叫号等待窗口业务受理-非机动车相关登记审核业务证件打印-领取非机动车检验合格标志和号牌，完结业务。
办结时限	当日办结
办理结果	发证照
收费依据及标准	不收费
申请材料示范文本	
常见错误示例、常见问题解答	
监督投诉渠道	0412-2911333

### 十四、校车驾驶资格许可

事项名称	校车驾驶资格许可
适用对象	从事校车司机的驾驶员
设立依据	公安部 139 号令
受理机构	车管所
受理地点和时间	<p>鞍山市铁西区鞍旗路 9 号</p> <p>周一至周五: 8 时 30 分至 17 时, 11 时 30 分至 13 时延时服务;</p>

## 标准化工作参考模板

办理要件	身份证；驾驶证；三年内无犯罪记录证明；
办理基本流程	携带手续叫号等待窗口办理
办结时限	即办即给
办理结果	发证照
收费依据及标准	10 元；《国家发展改革委、财政部规定的交警系统车辆管理部门的收费项目及收费标准》
申请材料示范文本	
常见错误示例、常见问题解答	
监督投诉渠道	0412-2911333

### 十五、剧毒化学品道路运输通行证核发许可

事项名称	剧毒化学品道路运输通行证核发
适用对象	具有运输剧毒化学品运输资质的单位
设立依据	根据《中华人民共和国道路交通安全法》、《危险化学品安全管理条例》、《剧毒化学品购买和公路运输许可证件管理办法》



## 标准化工作参考模板

受理机构	公安机关
受理地点和时间	市行政审批大厅公安窗口 工作日：8:30—17:00
办理要件	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 《剧毒化学品购买凭证》或者《剧毒化学品准购证》，运输进口或者出口剧毒化学品的，应当提交危险化学品进口或者出口登记证</li> <li>2. 承运单位从事危险货物道路运输的经营（运输）许可证（复印件）、机动车行驶证（原件和复印件）、运输车辆从事危险货物道路运输的道路运输证（原件和复印件），运输剧毒化学品的车辆必须设置安装剧毒化学品道路运输专用标识和安全标示牌，安全标示牌应当标明剧毒化学品品名、种类、罐体容积、载质量、施救方法、运输企业联系电话</li> <li>3. 驾驶人的机动车驾驶证，驾驶</li> </ol>

## 标准化工作参考模板

	<p>人、押运人员的身份证件以及取得的上岗资格的证明文件</p> <p>4. 拟运输的剧毒化学品品种、数量的说明</p> <p>5. 随《剧毒化学品公路运输通行证申请表》附运输企业对每辆运输车辆制作的运输始发地、目的地、运输时间和运输路线及每辆车拟运输的载质量的说明</p> <p>6. 购买剧毒化学品的相关许可证件或者海关出具的进出口证明文件</p>
<p>办理基本流程</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、窗口受理</li> <li>2、信息核查</li> <li>3、上报省局审核省局审核</li> <li>4、审核通过后出证</li> </ol>
<p>办结时限</p>	<p>省内 3 个工作日、跨省 5 个工作日</p>
<p>办理结果</p>	<p>出具文书</p>
<p>收费依据及标准</p>	<p>免费</p>
<p>申请材料示范文本</p>	

## 标准化工作参考模板

常见错误示例、常见问题解答	
监督投诉渠道	5822066

### 十六、机动车运载超限的不可解体物品运输审批

事项名称	机动车运载超限的不可解体物品运输审批
适用对象	单位和个人
设立依据	《中华人民共和国道路交通安全法》、《超限运输车辆行驶公路管理规定》
受理机构	公安机关
受理地点和时间	市行政审批大厅公安窗口 工作日 8:30—17:00
办理要件	书面申请材料：写明车辆具体情况（包括车牌号，车货外轮廓总长、总宽、总高、车货外观示意图）、通行时间、路线、速度及交通运输管理部门意见。属于《超限运输车辆行驶公路管理规定》（交通运输部令2016年第62号）第十条第二款规定情

## 标准化工作参考模板

	形的，承运人需提交护送方案。
办理基本流程	窗口受理、审核、核发
办结时限	即办
办理结果	出具文书
收费依据及标准	免费
申请材料示范文本	
常见错误示例、常见问题解答	
监督投诉渠道	0412-5822066

### 十七、影响交通安全的工程建设审批

事项名称	影响交通安全的工程建设审批
适用对象	单位或个人
设立依据	《中华人民共和国道路交通安全法》
受理机构	公安机关
受理地点和时间	市行政审批大厅公安窗口 工作日 8:30—17:00
办理要件	1、道路挖掘需提供城市规划部门批准签发的批复文件或审批表； 2、道路占用需提供现状照片及

## 标准化工作参考模板

	设计效果图； 3、交通组织方案。
办理基本流程	受理，勘验、出具意见
办结时限	3个工作日
办理结果	在城市规划部门提供的审批表中出具交警部门意见
收费依据及标准	免费
申请材料示范文本	
常见错误示例、常见问题解答	
监督投诉渠道	0412-5822066

## 相关制度

### 一、一次性告知制度

第一条 为了体现市局行政审批部门为民、便民、利民的服务宗旨，着力转变工作作风，切实提高服务效率和水平，结合工作实际，制订本制度。

第二条 全体干部职工应当切实转变作风，增强服务意识，强化服务观念，热情接待每位办事群众。并要加强业务学习，熟练掌握各类公安行政审批业务知识。

第三条 办事群众到窗口申请办理或咨询各项业务时，应一次性告知当事人该事项的办理程序及所需申报材料等，主动提供相关示范文本、表格和资料，或告知当事人免费获取相关示范文本、表格和资料的途径。

第四条 工作人员在受理业务时，对办事群众递交的申报材料应认真审查，对申报材料中存在的问题要一次性指出，并指导办事群众更正。依法可以当场更正的，应当允许办事群众当场更正；不能当场更正的，应当将指出的问题和提出的修改意见详细记录在材料审查记录栏中。

第五条 工作人员在接待办事群众的咨询时，应当热情、主动，并做好详细的书面记载。不得以自己不了解情况和不熟悉业务为理由，要求办事群众到相关部门去咨询或办理行政审批事项；如果办事群众咨询的事项不属于本窗口业务，

应主动告知其应该到哪个部门（单位）办理。

第六条 要随时了解掌握公安行政审批的法律法规动态，若出现行政审批事项调整或行政审批事项的办理程序、申报材料发生改变，应及时调整修订办事指南的相关内容。

第七条 由于工作人员“一次性”告知不全面、不彻底，让办事群众多跑路、多耗时，而引起投诉并经查实的，出现一次，给予口头警告；出现两次，实行诫免谈话；出现三次，调离窗口岗位进行培训学习。

第八条 不按照本规定服务办事群众造成不良影响或后果的，按照相关规定给予纪律处分。

## 二、首问责任制度

第一条 为强化服务意识，转变作风，提高工作效能，根据有关法律、法规和政策的规定，制定本制度。

第二条 首问负责制度是指对公民、法人或其他组织向公安机关咨询（报案）、申请办理行政许可、非行政许可审批事项和确认登记等公安服务行政事项，公安机关首位责任人必须热情接待，认真办理，负责到底的制度。

第三条 本制度适用于全市各级公安机关及其工作人员。

第四条 第一位接待群众的工作人员即为首位工作人员。机关服务窗口接待群众的首位工作人员为首问责任人。机关或者服务窗口负责人可以指定相应的工作人员为首问

责任人。

第五条 首问责任人履行以下职责：

- （一）接待前来咨询（报案）和申请办理事项的群众；
- （二）指导办事群众填写有关申报所需的材料；
- （三）受理属于本级公安机关办理的事项，并由各公安机关内设机构办理；
- （四）对不属于本机关职责的事项，要告知办事群众具体承办部门；
- （五）根据公安机关行政首长的授权，对群众的咨询或者申请办理事项给予当场答复或者办理；
- （六）将本级公安机关办理事项的结果通知或者送达办事群众。

第六条 各级公安机关的“一把手”对本级公安机关行政管理部门实施首问负责制负总责，并根据法律、法规和实际工作需要，授权机关服务窗口办理具体事项。各级公安机关的服务窗口应当选配熟悉本部门业务的工作人员，服务窗口上班时间必须有工作人员值班。

第七条 首问责任人对群众必须热情接待、文明礼貌、周到服务。首问责任人对申请办理的事项，应当场进行登记，注明所收材料的名称、数量、承诺办结取件时间、首问责任人及其联系电话，由群众签字认可。公安机关其他工作人员对群众应当热情礼貌，主动为其指引机关服务窗口或告知联



系方式，不得推诿、拒绝。

第八条 办理事项属于首问责任人职责范围的，要按照规定及时予以办理；不能当场办理的要“一次性告知”办理事项需要补充或携带的材料以及如何办理等，并耐心解答对方的询问。

第九条 办理事项不属于首问责任人职责范围，但属于本单位职责范围的，首问责任人要主动告知或引导有关经办窗口，由有关责任窗口负责接待、处理和答复；不属于本单位职责范围的，首问责任人应说明情况，做好解释工作，并告知该事项的具体负责部门和联系方式，并尽可能给予指导和帮助。

第十条 对受理的事项，首问责任人应当在受理后及时分送给具体承办机构，办理好交接手续。

第十一条 办理事项特别紧急重大的，首问责任人应在认真做好记录的同时，立即向单位负责人报告，确保问题得到及时处理。

第十二条 本制度自公布之日起施行。

### 三、窗口接待常用文明用语

#### （一）基本用语

好字当头，请字优先，谢谢和再见结尾。常用语有：“您好”、“麻烦您”、“对不起”、“请稍候”、“请坐”、“请问”、“请讲”、“请帮忙”、“请转告”、“再见”、

“谢谢”。

### （二）电话用语

接听服务对象电话时，应使用“您好，XX”、“请讲”、“您有什么事？”、“您找哪位”、“我能转达吗？”、“请稍等一下”、“请您再说一遍”、“对不起”、“不客气”等文明用语，禁止强行中断通话；能立即答复的应马上明确答复；不能马上答复的就说：“对不起，请稍候，待我问明后或请示领导后给您回复，请留下您的姓名和电话号码。”对不属于职责范围而属于其他同志答复的就说：“这事请您联系XX（或单位XX科室），请他解释好吗？再见！”

当要找的人不在时就说：“对不起，他现在不在（他今天请假或开会），请在XX时间再过来。”

通知会议或联系事务时就说：“有个会议通知或有件事麻烦您记一下。”当不知道对方姓名时要说：“请问贵姓。”结束时要说：“谢谢”。

找某人办事时要说：“请帮忙我找XX人或转告XX人”。咨询某事时就说：“我想了解一件事，请您帮忙”，结束通话时说：“麻烦您了”、“谢谢”、“再见”。

### （三）接待服务对象用语

接待服务对象时，应使用“您好，您要办什么业务”或者“请您到X号XX窗口办理（指明准确位置）”等文明用语；

## 标准化工作参考模板

---

为服务对象办理业务时，问明来意和身份后说：“请递交您的申请表格和相关申请材料”、“请出示您的 XX 证件（根据申请类别和工作规范应当交验的证件和材料，如：身份证或户口簿原件和复印件、有效入境证件、有效入台许可证原件、护照等等）”。经初审材料属即办件的说：“请稍候，我马上受理（就办）”、“请填写 XX”、“让您久等了”、“对不起”、“请您听我详细解释一下好吗？”、“请到 XX 窗口缴费”、“您的手续已办好，请核对”、“请保管好您的资料”、“您还有哪儿不清楚”。属承诺件的说：“您的申请事项我已受理，请按回执单上的预约取证时间前来领证”。属申请材料不全的要说：“您的材料还缺 X 项，请按要求一次性补齐相关材料后再来申请”。属于退回件的说：“对不起，根据 XX（法规）规定，……此项（件）不属我单位可受理项目，请您理解”。接待咨询，要热情有礼貌，能马上答复的问题要明确答复，一次性告知，需要请示报告的要说：“对不起，请您稍候，这件事我了解后给您答复”。对申请人提出的意见或建议要耐心听取并表示：“我会及时向领导及上级反映”。

服务对象办完业务离开时，工作人员应使用“请慢走”、“再见”、“谢谢您的合作”等文明用语。

服务对象提出意见或建议时应当使用“感谢您监督和批评”等文明用语。受到服务对象表扬时应当使用“谢谢，这

是我们应该做的”等文明用语。

### （四）其他文明用语

“您好，需要我帮助吗？”、“您好，请稍候”、“请您到XX窗口询问（办理）”、“麻烦您填写申请表”、“别着急，请坐下填写”、“有事请说，没关系”、“别着急，请您叙说”、“对不起，让您久等了”、“对不起，系统出现故障了，我们正在联系上级部门紧急维修，请您在等候区耐心等待，我们会用电话实时通知最新资讯”、“对不起，系统出现故障了，今天无法受理，请在XX时间来办理好吗？”、“请稍等，我马上给您办理”、“请问您贵姓？您是哪个单位的？”、“我们在执行公务，请您配合我们”、“对不起，您反映的问题，不属于我们部门职责范围，我们将通过有关渠道反映到相关部门”、“不客气，这是我们应该做的”、“感谢您的支持与配合”、“请您走好，再见！”

## 四、接待行为规范

### （一）基本接待行为

接待应具有良好的基本礼仪、规整的着装，注意行为、形象，体现热情、友好、谦虚，配合文明用语接待办事和来访群众。基本动作配合文明用语，展现公安良好素质和形象。

基本动作有：起立、立正、正面面对办事群众；抬手、五指并拢呈掌、手臂伸直或呈微弯状，引领办事群众目光或指示所述位置。

### （二）基本接待流程

接待办事群众时，应先起立、正面面向办事群众、以“立正”姿势站好，再配合文明用语进行接待。

为办事群众办理业务时，应伸手指示座位，配合用语“您请坐，我现在给您办理业务”，然后转身回到自己的座位，坐下办理业务。在办理业务的过程中需要与办事群众进行交流时，应转头面向对话人进行交流。在办理业务过程中，需要离开座位进行办理时，应向办事群众进行说明。

在接打办公电话过程中有办事群众到来时，应先向电话中咨询的群众说明情况，然后，面向来访群众、伸手指示座位，配合“请您稍等，我正在处理业务，马上帮您办理”，再继续完成电话咨询服务。

在查验办事群众的申请资料时，应在前台桌面上整齐摆放，或者直接递到群众手中，传递资料应轻拿轻放、防止损坏。查验完毕，应当明确指出哪些材料由业务部门收纳存档，并提醒办事群众将剩余的资料收好带走。

在办事群众办完业务离开时，工作人员应起立、正面面向来访人员、以立正姿势站好相送，配合“请慢走”、“再见”、“感谢您的合作”等文明用语。

在办事群众提出意见或建议时，应先起立、正面面向来访人员、以立正姿势站好，并配合“感谢您监督和批评”等文明用语，虚心听取意见和建议，做好记录。

### （三）应禁止的行为

禁止着装不整、禁止站立不直、禁止坐姿歪扭、禁止伏案、禁止跷二郎腿、禁止不看群众自说自话、禁止对办事群众不理睬、禁止对办事群众指指点点、禁止将物品摔摔打打、禁止勾肩搭背、禁止打闹、禁止在前台闲聊、禁止一切不文明的举止、禁止一切不礼貌的行为、禁止一切有损公安形象的行为和举动。

## 五、车管所窗口服务规范

### 第一章 总 则

第一条 为加强服务窗口规范化建设和车管工作人员的作风建设，不断提高服务水平，展现鞍山车管所良好精神风貌，根据《公安机关人民警察内务条令》《公安机关窗口单位服务规定》等规章制度，结合车驾管工作实际，特制定本规范。

第二条 《窗口服务规范》是工作人员职工必须遵循的服务准则，是窗口单位工作人员必须遵循的服务标准、行为规范、组织纪律等基本准则。

第三条 窗口服务的工作理念是：理性、平和、文明、规范；服务理念是：规范化、亲情化、精细化服务。

第四条 窗口服务工作人员的职业精神为：服务优质、爱岗敬业、业务娴熟、规范执法、公正廉洁。

### 第二章 办公环境

第五条 规范办公场所标识，整齐摆放办公设备。

（一）对外办公窗口办公标识应规范设置，做到简洁、醒目，便于识别。

（二）设置低柜台，实行开放式办公、一窗式服务，服务柜台（办公桌）上的办公设备、物品应摆放整齐统一。

（三）办公座椅不准斜放，离开时应将座椅向前推至工位内摆正。

（四）办公设备电源线、插头统一设置在工作人员的工位下，并加以固定，工位下不得放置杂物。下班后切断办公设备电源。

第六条 办公场所整体环境应庄重整洁、安全有序，体现人文关怀。

（一）办公场所内禁止吸烟，安排专人及时清扫保洁，保持地面、门窗、墙壁、桌椅干净卫生，定时开窗通风。

（二）设置群众休息等候区域，提供饮水设备、阅报栏，办公场所室内温度适宜。

（三）设置填表台，放置便民须知、表格、笔墨等，公示表格填写范例。

（四）办公场所悬挂警务公开、便民须知、业务流程等宣传展板统一规范，自助服务设备触摸屏完好有效。

（五）办公大厅电子显示屏滚动播放办事流程、宣传标语等。

（六）办公场所应设置无障碍通道等设施方便群众。

（七）办公场所应设置群众车辆停放区域，指定专人维护停车秩序。

第七条 办公秩序良好，服务优质高效。

（一）对外办公窗口外应设置 1 米线，安排引导员引导群众排队等候。

（二）办公大厅设置咨询台，解答群众问题，指导群众填写表格、整理办理业务的各种资料。

（三）突出个性化服务，为老、弱、病、残、孕和各类企业等开辟绿色通道，优先办理各项业务。

（四）办公区严禁大声喧哗，严禁无关人员进入。

### 第三章 服务规范

第八条 窗口工作人员必须进行岗前培训，熟练掌握本岗位的业务知识和工作流程，杜绝、减少差错。

（一）岗前培训应定期开展，培训内容应涉及服务礼仪、业务法规、实际操作和心理辅导。

（二）窗口工作人员应具备良好的心理素质和自我克制力，不带烦躁情绪上岗。

（三）窗口工作人员遇有群众故意刁难或因手续不全无法一次办结引发不满情绪时，应保持平和心态、不急不躁，耐心解释，避免矛盾激化、事态扩大。

（四）窗口工作人员应能够冷静面对各种突发性事件，



按照职责权限及时妥善处理，不能处理的事项，及时请示上报。

第九条 强化窗口服务制度建设，提高工作效率，切实为群众提供高效、优质的服务。

（一）实行首问责任制。首位受访或接待的工作人员为首问责任人，职责范围内的业务，要详细答复，及时办理；职责范围之外的业务，要耐心解释，明确告知群众到何处找谁咨询；属于内部分工不明确的，应及时请示领导，做好内部协调。

（二）实行一次性告知制。窗口工作人员在清楚对方意图的基础上，耐心细致全面解答办事流程，并将办事步骤、程序、所需材料一次性告知办事群众。

（三）实行限时办结制。所有业务必须按照相关工作规范要求，在规定时限内完成；不能完成的，要及时告知群众不能完成的原因。

（四）实行否定备案制。对无法办理的相关业务，工作人员应使用书面材料告知办事群众无法办理的理由。

（五）实行站立式迎送服务制。群众来窗口办理业务，窗口工作人员要站立，面对群众，双手接交材料。

（六）每笔业务办结后，工作人员及时引导办事群众使用“好差评”系统对窗口服务进行评价。

## 第四章 服务形象

第十条 规范着装，洁净合体。

（一）工作人员着装必须符合公安部《公安机关人民警察内务条令》规定，保持警容严整、规范统一。

（二）窗口工作人员着装制式和具体时间应按上级通知要求统一更换。

（三）制服必须保持干净，熨烫平整，不得有污渍和褶皱，皮鞋洁净光亮。

（四）胸卡佩带位置须统一规范，易于识别。

（五）不得佩带与工作无关的标志，不得在外露的腰带上系挂钥匙、手机和饰物。

第十一条 仪表端庄，警容严整。

（一）窗口工作人员应保持面部卫生洁净，上岗前禁止食用刺激性气味的食品，保持口腔卫生，杜绝口腔异味。

（二）保持头发干净整洁，不得染彩发；男同志不得留长发、大鬓角、不得烫卷发、剃光头或蓄胡须；女同志发辫不过肩，“刘海”长度在眉毛上方，长发应盘起，盘发的头饰应统一。

（三）女同志可化淡妆，妆容淡雅适度、色调协调，口红、眼影、粉底必须以淡色为主。

（四）不得纹身、涂指甲、留长指甲，指甲要修剪整齐，并保持双手清洁。

（五）不得佩戴颜色鲜艳、花纹明显的饰物形手表；不

得戴耳环、戒指、手镯、红绳等饰物；不得戴有色眼镜。

第十二条 言谈谦和，举止大方。

（一）与群众交谈时，要语调适中，语气温和，使用文明用语，不得随意打断对方讲话。

（二）答复群众时要认真倾听，不随意承诺或随口搪塞；没听清楚时，应礼貌地请对方重复，或请其他工作人员帮助；群众离去时，主动提醒带好随身物品。

（三）杜绝使用不规范称呼。

（四）不得对办事群众的仪表容貌、身材着装等进行议论。

（五）遇有群众对工作提出合理化建议时，应认真记录，表示感谢。

第十三条 行为得体，注重形象。

（一）工作期间应保持良好体态，合理使用形体语言，坐、立、行大方、得体、规范。

（二）遇上级领导检查指导工作时，应主动起立、敬礼（室内工作时可不敬礼），示意问好。

（三）接受群众递交手续时，应面对群众，双手接物；递交给群众物品时要规范得体，不得有扔、摔、抛等动作。

（四）无群众办事时，要保持良好坐姿，面向工作台以外，上半身要保持80—90度，脖颈挺直，双手自然交叠，将手腕至肘部的三分之二处轻放在柜台上；坐时不得有翘腿、

趴桌子等情形。

（五）不得在接待群众时接听私人电话，不得长时间占用办公电话和对外公布号码的电话。

（六）不得在工作期间脱岗、串岗、扎堆聊天、嬉笑打闹、高声喧哗；不得托腮、背手、插兜、搭肩、挽臂、揽腰等。

（七）办公期间不得吸烟，不得咀嚼口香糖等食物。