梅州市梅江区交通运输局窗口行政审批标准体系

**2014年10月**

**梅州市行政服务中心**

目录

**前言**

**简介**

**第1部分：交通窗口行政服务基础标准体系**

mzjtck jcbz.01-2014 标准化建设基本规定

mzjtck jcbz.02-2014 行政服务基本术语及定义

**第2部分：交通窗口行政管理规范**

mzjtck xzgl.01-2014 窗口岗位职责规范

mzjtck xzgl.02-2014 文件档案管理规范

mzjtck xzgl.03-2014 印章使用管理规范

mzjtck xzgl.04-2014 学习培训管理规范

mzjtck xzgl.05-2014 考勤考核管理规范

mzjtck xzgl.06-2014 办公用品与设施设备管理规范

**第3部分：交通窗口服务标准规范**

mzjtck fwbz.01-2014 窗口人员服务规范

mzjtck fwbz.02-2014 首问责任制规范

mzjtck fwbz.03-2014 一次性告知规范

mzjtck fwbz.04-2014 A、B角管理规范

**第4部分：交通窗口行政许可管理服务事项审批规范**

mzjtck xzsp.01-2014 窗口行政审批规范

mzjtck 1000010010072081813441400 区管权限内道路运输经营许可－一**道路货物运输经营许可**

mzjtck 1000010020072081813441400 区管权限内道路运输经营许可－一**机动车维修经营许可**

mzjtck 1000010030072081813441400 区管权限内道路运输经营许可－一**道路货运站（场）经营许可**

mzjtck 1000010040072081813441400 区管权限内道路运输经营许可－一**道路客运站经营许可**

mzjtck 1000010050072081813441400 区管权限内道路运输经营许可－一**道路旅客运输经营许可**

mzjtck 1000010060072081813441400 区管权限内道路运输经营许可－一**机动车驾驶员培训经营许可**

mzjtck 1000020010072081813441400利用、占用地养公路和公路用地的审批－因修建铁路、机场、供电、水利、通信等建设工程需要占用、挖掘公路、公路用地或者使公路改线**许可**

mzjtck 1000020020072081813441400利用、占用地养公路和公路用地的审批－一跨越、穿越公路修建桥梁、渡槽、涵洞、隧道或者架设、埋设管道、电缆等设施**许可**

mzjtck 1000020030072081813441400利用、占用地养公路和公路用地的审批--在公路用地范围内架设、埋设管道、电缆以及设置电杆、变压器等类似设施**许可**

mzjtck 1000020040072081813441400利用、占用地养公路和公路用地的审批--在公路建筑控制区内埋设管道、电缆等设施**许可**

mzjtck 1000020050072081813441400利用、占用地养公路和公路用地的审批--利用公路桥梁、公路隧道、涵洞铺设电缆等设施**许可**

mzjtck 1000020060072081813441400利用、占用地养公路和公路用地的审批--公路上增设、改造平面交\*道口或者拆除分隔带**许可**

mzjtck 1000020070072081813441400 利用、占用地养公路和公路用地的审批--利用跨越公路的设施悬挂非公路标志**许可**

mzjtck 1000020080072081813441400 利用、占用地养公路和公路用地的审批--公路维修需要封闭半幅以上公路路面**许可**

mzjtck 1000020090072081813441400 利用、占用地养公路和公路用地的审批--在公路用地范围内设置非公路标志**许可**

mzjtck 10000200100072081813441400利用、占用地养公路和公路用地的审批--在公路两侧设置广告标牌设施**许可**

mzjtck 10000200110072081813441400 利用、占用地养公路和公路用地的审批--超限车辆行驶公路**许可**

mzjtck 10000200120072081813441400利用、占用地养公路和公路用地的审批--履带车、铁轮车及其他有损公路路面的车辆上路行驶**许可**

**前 言**

本标准体系参照GB/T 1.1-2009、GB/T 24421系列标准、DB44/T 1147—2013、DB44/T 1148—2013和DB44/T 1146—2013系列标准制定。梅州市梅江区交通运输局（交通窗口）行政审批标准体系文件分为四个部分：——第1部分：交通窗口行政服务基础标准体系；——第2部分：交通窗口行政管理规范；——第3部分：交通窗口服务标准规范；——第4部分：交通窗口行政许可管理服务事项审批规范。

**简 介**

1. **梅州市行政服务中心**

梅州市行政服务中心是梅州市政府为方便企业和市民办事而设立的政府集中服务场所，由梅州市行政服务中心管理办公室管理。

目前，共有53个单位（企业）进驻市行政服务中心。其中，行政许可审批事项全部进驻的单位有41个，设立业务受理窗口有6个，公共服务单位6个；进驻工作人员150多名；进驻受理（办理）行政许可、非行政许可审批事项和服务事项共247项。另外，市政府设立了政府信息查阅室、市监察局派驻了效能监察室。

中心采用敞开式对外服务，各层均设有宽敞的办事等侯区，并提供问询导台、查询公用电脑、饮水设备等设施，为市民和企业提供“一站式”、“一条龙”服务的办事环境。

地 址：梅州市彬芳大道（原梅州大会堂）

咨询电话：0753-6133883/6133833

**（二） 梅州市梅江区交通运输局服务窗口**

目前，梅江区交通运输局共有18项行政审批事项进驻中心办事大厅，为办事群众提供窗口现场申请和网上申请双渠道服务。

现场受理窗口：梅州市行政服务中心一楼10号窗口

网上申请网址： 广东省网上办事大厅梅州分厅

咨询电话：0753-6133835

**第1部分：交通窗口行政服务基础标准体系**

## mzjtck jcbz.01-2014 标准化建设基本规定

1 范围

本规范规定了交通窗口人员标准化建设基本要求、组织架构、体系标准等内容。

本标准适用于市行政服务中心交通窗口及人员。

2基本要求

1）制定交通窗口标准体系。

2）执行标准体系并对实施情况进行评估检查。

3）组织标准体系学习培训。

4）标准体系持续改进。

3体系标准

3.1体系组成

由环保窗口行政服务基础标准体系、环保窗口行政管理规范、环保窗口服务标准规范、环保窗口行政许可管理服务事项审批规范四个子体系组成。

3.2标准编码

3.2.1基础标准、行政管理和服务管理编码规划。

1）编制方法，结构见图。

mzhbck XXXX .X XXXXX

4位标准发布年号

2位子代码

4位基本码

6位前缀

2）编码说明

（1）4位基本码：用拼音开头字母代表基本码，分别为jcbz-基础标准；xzgl-行政管理；fwbz-服务标准；xzsp-行政审批。

（2）2位子代码：用00-99的2位数字代表子项。

（3）4位标准发布年号：2014。

（4）其他要求，为便于识别，加mzhbck作为前缀。

3.2.2行政审批事项和管理服务事项编码规则。

1）根据广东省地方标准《行政审批事项编码规则》（DB44/T 1146—2013）的规定，行政审批事项基本码是对每一项行政审批事项赋予的唯一标识代码，应由省行政审批事项目录管理机构统一赋码，在省暂未赋码前，我局依照编码规则并结合工作实际，对履行的行政审批事项和管理服务事项进行编码。基本码的结构见图。

mzhbckXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

6位行政区划码

1位事权代码

10位实施机关代码

9位基本码

6位前缀

2）编码说明：

（1）9位基本码：左边第一位是1位事项性质代码：1代表行政许可；2代表非行政许可；3-9代表管理服务事项。左边第二位至第八位分别为主项代码和子项代码，主项代码以5位数字代码表示，编码范围为00001～99999，用于标识具体审批事项。主项代码为顺序码，应按行政审批事项统一排列的顺序进行编码。每一个主项代码应与一个行政审批事项的主项相对应，并且不随事项性质代码的改变而改变。子项代码以3位数字代码表示，编码范围为001～999，在同一行政审批事项按照其办理的事项内容、流程、对申请人和所需申请材料要求的不同而被细分为若干个子项时使用。子项代码为顺序码，应按审批事项主项所细分的子项的顺序进行编码。当基本码只标识主项时，子项代码用000表示。

（2）10位实施机关代码：实施机关代码由实施机关的组织机构代码和实施机关类别代码组成，为10位数字代码。其中，第1～9位为实施机关的组织机构代码，其编码应符合GB 11714的规定；第10位为实施机关类别代码。如果实施机关为具有行政审批权的行政机关或被授权组织，则实施机关类别代码为1；如果实施机关为受委托机关，则实施机关类别代码为0。

（3）1位事权代码：当需要区分和识别行政审批事项的级别时，应采用事权代码，为1位数字代码，代码表见下表。

事权代码表

|  |  |
| --- | --- |
| 代码 | 事权名称 |
| 1 | 国家级 |
| 2 | 省级 |
| 3 | 地市级 |
| 4 | 区县级 |
| 5 | 乡镇级 |

（4）6位行政区划：当需要区分和识别行政审批事项的实施地区时，应采用按GB/T 2260规定编制的行政区划代码，为6位数字代码，代码表见GB/T 2260。梅州市行政区划为441400。

（5）其他要求，为便于识别，在基本码前面加mzhbck作为前缀。

4标准制订实施

1)根据省制定行政审批事项标准借鉴珠海、佛山市经验，并结合我局审批工作实际制订。

2）制定后加强学习尽快熟悉并严格按照标准规定开展服务和管理活动。

## mzjtck jcbz.02-2014 行政服务基本术语及定义

1 范围

本规范规定了交通窗口及人员标准化建设术语定义等内容。

本标准适用于市行政服务中心交通窗口及人员和局有关科室。

2术语和定义

下列术语和定义适用于本标准建设文件。

2.1行政审批事项和管理服务事项

已公布的我局权限范围内的审批事项，包括行政许可和非行政许可审批事项，以及管理服务事项。

2.2业务手册

针对具体的行政审批事项和管理服务事项，用以规范行政审批和管理事项实施业务过程而制定的标准。

2.3实施机关

实施行政审批和管理服务事项审批的组织，包括具有行政审批权的行政机关、被授权组织和受委托机关。

2.4申请人

提出行政审批和管理服务事项审批申请的个人或组织。

2.5受理

实施机关内被指定负责受理行政审批和管理事项申请的行为。

2.6审查

实施机关内被指定负责对审批事项进行审查的行为。审查方式包括岗位审查、现场评估、专家评审等方式。

2.7审批

实施机关内履行行政审批决定的行为。

2.8适用范围

依据相关法律、法规、规章的规定列出此项行政审批事项适用的条件。

2.9办理依据

指实施该项行政审批事项所依据的法律、法规、规章的名称及具体条、款、项的内容，但涉密的除外。必要时，可以引用的方式，在资料性附录中列出作为办理依据的各类文件的目录。

2.10运行流程

通用运行流程的表述包括申请、受理、审查、决定、证件制作与送达和决定公开等内容。

2.11审批文件

审批文件的类型一般包括：许可证、法律、法规规定的许可文件。

2.12审批时限

法律、法规和规章有明确规定时限的，应列明法定办理时限和所依据的法律、法规和规章的名称及具体条款。如果实施机关认为可以缩短行政审批办理时限并作出书面承诺时，应列出承诺办理时限。承诺办理时限不得超过法定办理时限。

第2部分：交通窗口行政管理规范

## mzjtck xzgl.01-2014 窗口岗位职责规范

1.1 窗口分管领导工作职责

1）协调好局机关各部门科室与窗口之间的关系，优化审批服务流程，保证审批服务顺畅；

2）指导与组织窗口工作人员学习掌握相关业务知识和技能，保证窗口工作人员及时掌握开展工作的新政策及相关依据、标准；

3）熟悉窗口人员工作情况，管理好窗口工作人员和审批服务事项，改进审批方式，缩短审批时限，规范审批行为，提高服务质量；

4）及时审批行政许可事项。

1.2 窗口组长工作职责

1）负责本窗口的日常管理工作，并定期向局领导和中心办公室汇报窗口工作进展情况；

2）做好窗口工作人员的思想政治工作；

3）对行政审批事项进行审核；

4）协调窗口与各职能科室的工作关系；

5）负责对本窗口的业务指导和政策把关；

6）完成领导交办的其他任务。

1.3 窗口前台工作人员工作职责

1）遵守国家的法律、法规和规章制度，严格按照政策制度、文件规定办事；

2）热情接待办事群众，为办事群众提供优质高效的服务；

3）熟悉相关工作规程，精通本职业务，准确解答疑问，认真负责地做好本职工作；

4）尊重他人，妥善解决矛盾，避免发生争执；

5)完成领导交办的其他任务。

1.4 窗口后台工作人员工作职责

1）遵守国家的法律、法规和规章制度，严格按照政策制度、文件规定办事；

2）熟悉行政许可事项相关法律法规和相关标准；

3）加强政治理论、政策法规及业务知识的学习，不断提高服务水平和服务质量；

4）认真扎实做好本职工作，及时完成岗位工作任务；

5）自觉遵守中心的各项规章制度，加强自我管理和自我约束。

## mzjtck xzgl.02-2014 文件档案管理规范

2.1 档案管理范围：

（1）行政类：与行政许可相关的各类法律、法规、规章、地方性法规和政府规范性文件；上级部门、各单位的来文和本单位本科室的发文；会议记录、总结、报表、办事登记表等与本科室工作相关的文件材料；

（2）业务类：企业申请行政许可的材料；

（3）人事类：科室人员变动、通讯录；

（4）音像类：照片、影片、录音、录像、光盘等；

（5）在工作过程中收集或形成的其他具有利用和保存价值的文件材料；

2.2档案的管理：

（1）所有档案资料由科长指定专人保管，分门别类，做好标识，方便查阅；

（2）纸质档案存放在相对应的文件夹，整齐有序的摆放在档案柜里，查找方便；保持纸质档案干净卫生，防火、防盗、防潮、防虫、防尘、防高温、防鼠咬、防腐蚀；电子版文件材料做好备份，并及时更新，防止他人随意更改；

（3）文件处理完毕，及时归档，任何人查阅完毕，不可随手放置，必须按类归档，方便他人查阅；

（4）档案保管人员休假或调离工作岗位时，必须认真履行交接手续；

（5）对于没有保存价值的文件材料，请示领导同意后，及时用碎纸机销毁；

（6）定期检查档案保管状况，发现问题及时补救；

## mzjtck xzgl.03-2014 印章使用管理规范

3.1印章的种类

行政审批印章共一枚，为普通印章：行政（业务）审批专用章。

3.2印章的使用范围

（1）行政（业务）审批专用章：在中心办理的行政审批事项，除法律、法规另有规定外，一律使用行政（业务）审批专用章。包括行政审批实施机关做出受理或者不予受理行政审批申请的书面凭证、告知补正申请材料的书面通知、不予行政审批的书面决定；做出准予行政审批决定而不需要办法行政审批证件的等。

3.3印章的使用要求：

印章使用需指定专人保管，除此之外任何工作人员不得擅自使用各类印章，经办人应在“xxx印章使用登记表”上填写清楚文件材料名称、份数、时间等并署经办人姓名，由执印人审核后方可盖章。

3.4印章的保管：

（1）所有印章由窗口组长保管（或指定专人保管），保管人员保管人必须负责对印章保管的安全，存放在指定安全的地方，按照规定程序使用，接受科长与同事的共同监督。

（2）印章只适用于与本窗口相关的业务，不得从事有损本单位利益的行为。所有印章的使用，必须做好使用登记。如违规使用出现问题，后果自负。

（3）严禁保管人擅自携带印章外出，保管人如遇需带公章、外出办事使用时，需提前请示上级领导，经领导批准后，与办事人一同前往或指派代表一同前往。

## mzjtck xzgl.04-2014 学习培训管理规范

4.1学习培训的目的

使每一个工作人员通过学习及时掌握国家的各项政策法规，不断提高业务技能，更好地履行自身的工作职责；学习制度落实情况作为工作人员年终考核的条件之一。

4.2学习培训内容

（1）政治理论，主要包括邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、党建理论、时事政策；

（2）法律法规制度，主要包括有关法律、法规、规章、规范性文件、执法综合知识、中心制定的各项制度；

（3）岗位业务，主要包括电脑操作知识、业务知识、窗口工作守则等；

（4）文明服务教育培训（礼仪礼节、文明用语、处理投诉等）；

（5）市委、市政府的主要会议精神；

（6）其他与工作有关的内容。

4.3学习培训形式：

（1）学习培训分全员培训和新进窗口工作人员培训。由中心管理科负责制定工作人员的学习计划，对工作人员的培训采取集中学习的形式，窗口工作人员按中心计划学习认真做好学习笔记，提倡撰写学习心得，中心管理科对工作人员的学习情况进行不定期抽查；

（2）积极参加本单位组织的各类学习培训；

（3）窗口工作人员都必须自觉参加政治、业务学习，坚持集中学习与平时自学相结合；

（4）严格执行考勤制度，在学习培训过程中，中心业务管理股记录考勤情况，以便检查和考核。因故不能参加学习的，应事先向中心负责人请假，并说明情况。无故不参加学习按旷工论处。

## mzjtck xzgl.05-2014 考勤考核管理规范

5.1工作上下班时间

周一至周五（法定节假日除外）

上午： 8:30—12:00　　下午： 14:30—18:00

5.2考勤办法

（1）窗口实行打卡考勤，上下午签到、签退各一次，所有工作人员必须按时上下班，以打卡时间为准，窗口工作人员的考勤情况录入中心绩效考核管理系统；

（2）当天缺少2次考勤记录的按旷工半天处理，缺少2次以上考勤记录的按旷工一天处理。有特殊情况者要几时报告并在一个工作日内补办请假手续；

（3）擅自离岗超过20分钟记脱岗一次，对脱岗1次的提出批评、2次以上的按旷工一天处理。

5.3请假制度：

（1）凡请事或病假者，必须先向窗口组长请示，待批准后，登录中心管理平台登记请假原因、时间、顶岗人员等；窗口组长请假一天以上的，由分管领导同意后报督查科审批；

（2）窗口前台工作人员临时离岗不超过20分钟的，应向窗口负责人或本区值日人员说明，超过20分钟应向督查科请假；

（3）各类请假要确保窗口有人在岗在位，不得影响窗口正常工作。可能影响窗口前台工作的需先协调安排B岗人员顶岗；

（4）请假手续应事先办理，经同意后方可离岗。因特殊情况临时请假的，要在上班前到督查科办理手续，否则视同迟到。

5.4带薪休假制度：

累计工作已满1年不满10年的，年休假5天；已满10年不满20年的，年休假10天；已满20年的，年休假15天。请休假应由报本单位同意后报中心督查科登记。

国家法定休假日、休息日不计入年休假的假期。

有下列情形之一的，不享受当年的年休假：

（1）依法享受寒暑假，其休假天数多于年休假天数的；

（2）请事假累计20天以上且单位按照规定不扣工资的；

（3）累计工作满1年不满10年，请病假累计2个月以上的；

累计工作满10年不满20年，请病假累计3个月以上的；

累计工作满20年以上，请病假累计4个月以上的。

5.5考勤结果：

（1）在“红旗窗口”评比、“服务标兵”评比、年度评先评优等应用考勤结果。

（2）全年病假累计超过30天、事假累计超过15天的，旷工3天及以上和请私假以公务假名义弄虚作假的，取消评优评先资格；

（3）全年病、事假累计超过90天或旷工累计超过三天的，取消年度考核奖。

## mzjtck xzgl.06-2014 办公用品与设施设备管理规范

6.1办公用品与设施设备

包括办公桌椅、档案柜、计算机、打印机、复印机、传真机、座机、碎纸机、饮水机、茶具、电风扇和文件夹、笔记本、纸笔等日常设备和办公易耗品。

6.2使用要求

（1）爱护办公设施设备，做好日常维护工作，出现故障，应及时维修；

（2）爱财惜物，节约使用办公文具，禁止浪费，尽可能实现无纸化办公；

（3）办公用品统一向单位领用，保证易耗品的充足使用，公物公用，不准私自挪用，工作人员互相监督，共同维护。

6.3使用规范

（1）保持办公室和办公桌面的清洁，办公用品摆放整齐，方便取用，备用物品统一放在固定位置；

（2）节电节能，做到人走关灯、关机、关门、关窗、关电源，锁好办公室，做好安全保卫工作。

第3部分：交通窗口服务标准规范

## mzjtck fwbz.01-2014 窗口人员服务规范

1.1 工作守则

**服务原则**

依法行政、政务公开、廉洁高效

**服务宗旨**

执政为民、科学规范、优质服务、高效便民

**服务承诺**

一个“中心”对外，一个“窗口”受理

一站式办结，一条龙服务

让政府放心，让群众满意

1.2工作须知

1）按时打卡上下班，不迟到、不早退；

2）着装整齐，佩证上岗，微笑服务，文明用语，业务熟练；

3）坚守工作岗位，不得随意调换窗口工作人员，不脱岗、串岗

4）不在大厅内吸烟、高声喧哗、游戏，不做与工作无关的事；

5）有事要请假，窗口组长同意，同时安排好顶岗人员，并报中心管理领导小组办公室备案；

6）依法办事、依法行政，按规章制度作为与不作为，不以任何理由推诿、扯皮，在承诺时限内办结，办理过程无差错，无不良后果；

7）不准借公务吃拿卡要或参与不健康活动，严格遵守廉洁自律规定，严禁利用职务和工作之便谋取私利；

8）自觉接受中心统一管理和协调，接受中心及纪委监督，积极参与中心组织的各项活动。

1.3服务规范

1.3.1 仪表规范

1）着装原则：大方、得体、简朴，凡有制服的，需着制服。

2）正常工作时间内所有工作日均严禁穿戴以下服装、饰品：

（1）不得穿短裤、背心、吊带衫、超短裙（裤）、露脐（背）装和奇装异服等；

（2）不得穿拖鞋和后跟无绊的凉鞋，穿皮鞋必须穿袜子；

（3）女同志不浓妆艳抹、不抹味道怪异的香水、不得涂浓指甲油，可淡妆上岗；男同志不得留长发、蓄胡须，不得散发出怪异气味；

3）工作时间内，所有工作人员必须统一佩带工作胸牌。工作人员在上班期间佩带胸牌，一人一卡，不得转借或换带；胸牌如有遗失，应立即向中心管理办公室报告，由中心统一补办。

1.3.2 态度规范

1）基本要求：微笑面对、主动热情、有礼有节、落落大方。

2）办事群众问题时，应熟练、全面、详尽地解答，百问不厌、百查不烦，不得语气生硬、粗鲁傲慢、爱理不理。

3）办事群众提出批评、建议时，必须耐心倾听、不卑不亢，有则改之，无则加勉，不得火冒三丈与之争吵辩解；对于个别无理取闹的群众，不争吵、不对骂，及时向窗口单位负责人和中心管理领导小组办公室汇报。

4）出现误解误会时，柔声细语做好宣传和解释工作，前后台工作人员之间要互相照应，维护集体形象，但不得与之争吵；矛盾确定无法消除时，未免造成更大的冲突，应立即报告上级领导，请求支援帮助。

5）做到“六个一样”：

受理、咨询一样热情；忙时、闲时一样耐心；

干部、群众一样尊重；生人、熟人一样和气；

来早、来晚一样接待；事易、事难一样办理。

1.3.3 语言规范

1）日常使用客家话，与服务对象交谈时须口齿清楚，条理清晰，言简意赅，用语文明，同时提倡工作人员说普通话，与外地服务对象交谈时，尽量使用普通话，做到有问必答，清楚告知。

2）使用文明用语，做到“来有迎声、问有答声，走有送声”：

（1）接待咨询对象时：“你好”、“请坐”、“对不起，这个不属于我局业务，请到xxx局窗口办理”等；

（2）接待办事对象时：“您好”、“请稍等”、“对不起，您还缺少xxx材料，这是缺件清单，请补齐”、“不好意思，根据xxx规定，你的xxx不符合办理条件”、“这是你的回执单，请于x月x日来领取证件”、“慢走，再见”等；

（3）群众提意见时：“感谢你的宝贵意见”、“你的情况特殊，我会立刻向领导汇报，请稍候”、“感谢你对我们工作的支持和鼓励”等；

3）禁用语：“我不知道，你问别人去”、“我要下班了，你快点”、“我刚才已经说过，你怎么还问”、“上面有提示，你自己不会看啊”、“你去投诉好了”、“有本事你不要来我这儿办”等。

1.3.4 行为规范

1）基本要求：举止文雅、大方得体。有礼有节

2）工作时间内“六不准”：

不准在前台吃喝东西、掏耳挖鼻、剔牙、剪指甲等；

不准利用工作电脑进行炒股、玩游戏、聊天或其他娱乐游戏活动；

不准在前台与其他工作人员进行与工作无关的闲聊；

不准在工作场所大声喧哗、嬉闹、搭肩挽臂同行；

不准在公共场所乱扔垃圾、随地吐痰、吸烟等；

不准利用工作之便吃拿卡要、收贿受贿。

1.3.5 质量规范

1）准确答疑。熟悉法规、政策和许可事项资质标准，按一次性告知要求，准确解答疑问。

2）依法受理。认真受理各项业务，不受理不符合规定的事项，也不得以任何理由拒收符合法律、法规规定的事项，补正一次性告知。

3）及时办结。按工作时限及早办理已受理的事项，尽量缩短审查时间，提高办结率。到达预警时间的，要及时报告领导。

4）保证质量。严格按照法律、法规和标准办事，提高工作质量，降低办错率。

1.3.6 纪律规范

1）未经批准不得离岗，事假、病假应提前报批。

2）不准与办事对象发生争执，妥善解决矛盾。

3）不准将申请资料带出单位，应妥善保管好资料，不得擅自将申请人申请资料带出办公室。

4）不准接受办事群众的宴请、礼品、有价证券等，因各种原因未能拒收的，按局有关规定上交。

## mzjtck fwbz.02-2014 首问责任制规范

2.1客人来访、办事或电话咨询、反映问题时，在岗接受询问的窗口第一位工作人员即为首问责任人。

2.2首问责任人答复群众来电、来访提出的问题时，既要坚持实事求是的原则，准确答疑，又要做到态度热情、语言文明、耐心周到，杜绝服务忌语，避免“门难进、脸难看、话难讲、事难办”的现象发生，树立我局高效、公正、廉洁、文明的良好形象。对于不清楚、掌握不确切的问题要及时请教知晓的同事或请示相关工作负责人，给予对方一个准确的解答，对于重要事项还应认真作好登记和记录以备查。

2.3不论被询问的内容与本人或本部门职责是否有关，首问责任人都有义务进行解答或提供帮助，不得借故推诿。首问责任人接待办事群众，应按以下情况分别作出妥善处理：

（1）所问事项属于首问责任人本职工作范围的，应认真解答；资料齐全的要及时受理并在规定时限内完成办结；不能受理的，应说明原因，并告知其应提交或补充的材料；

（2）所问事项不属于首问责任人本职工作范围，但属于本窗口其他工作人员职责范围的，首问责任人应将办事群众指引到相关业务岗位办理，由相关业务人员接待并办理；

（3）所问事项不属本窗口职能范围的，但属于我局其他科室（部门）职责范围的，首问责任人应主动告知办事群众相关科室的咨询电话和办公地点，由相关科室（部门）接待并处理；

（4）所问事项不属于我局职能业务范围的，首问责任人应向办事群众说明情况，耐心解释，并指引其到相关单位窗口咨询；

（5）所问事项属于业务不明确或首问责任人不清楚承办窗口的，首问责任人要及时请示领导，协助、协调有关窗口一同解决；

（6）所问事项因政策规定等原因不能办理的，首问责任人或相关窗口责任人要耐心地做好政策解释和宣传说服工作。

2.4符合办理条件的事项，首问责任人应按照工作职责、办事流程和时限要求，将需办事项迅速及时、认真负责地办理完毕，不得吃拿卡要、推诿超时。

## mzjtck fwbz.03-2014 一次性告知规范

3.1 一次性告知制度是指窗口办文人员对申请人前来办理、咨询业务，应一次性详细告知其所要办理或咨询事项所需提供的资料、事项办理条件、流程、时限等内容的制度。

3.2一次性告知制度坚持热情服务、为群众提供便利的原则，告知过程中要注意文明用语，严禁使用服务忌语。

3.3对于窗口受理、办理的各项业务，窗口办文人员应按照相关业务办事指南，当场核对有关材料，对材料齐全、符合办理条件的应予受理，出具业务受理回执。窗口办文人员对于所提交材料不齐全或不符合规定形式的，应当场一次性告知申请人需要补充的全部内容。

3.4对不属于窗口办理、受理的事项，窗口办文人员也要尽己所能一次性告知申请人进一步咨询的途径。

## mzjtck fwbz.04-2014A、B角管理规范

为确保窗口工作的稳定性和连续性，窗口各岗位实行同岗替补制度。

4.1 A、B岗制度是指对窗口每个工作岗位设立A、B 岗，A 岗责任人因故离岗时，B 岗责任人替补A 岗履行职责的工作制度。

4.2 A 岗负责处理本职岗位工作，并将有关情况主动告知B 岗；B 岗应了解A 岗的工作内容，在A 岗离岗期间代为行使A 岗的岗位职责，对已明确、规范的事项，应及时办理，待A 岗返岗后主动说明代行职责的情况，并将有关材料交A 岗。

4.3 A 岗因开会、出差、请假或其他原因需离岗一天以上的，必须提前做好工作的移交，因特殊原因来不及移交的，B岗应主动顶岗。A、B岗间应做好工作衔接，不得推诿、扯皮，更不得缺岗。在岗人员因履行职责不到位造成不良后果的，按有关规定处理。

4.4 B 岗责任人在顶岗期间，应认真履行替代岗位主要职责和本岗工作，按规定及时办理相关业务，对执行A 岗工作结果负有相应责任。A、B 角之间不得推诿、扯皮、拖延或不办，更不得缺岗。

4.5 对AB 岗责任人因推诿扯皮等原因造成工作失误或不良影响的，经查实后按照有关规定视情况给予相应处理。

**第4部分：交通窗口行政许可管理服务事项审批规范**

mzjtck xzsp.01-2014 窗口行政审批规范

1.1目前，我局共有18项行政许可进驻中心办理，均为承诺件（需经审核或现场受理而无法当场办结的申请事项），具体如下表：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **大项类别** | **大项名称** | **子项编号** | **子项名称** | |
| 行政审批事项 | 区管权限内道路运输  经营许可 | 001 | **道路货物运输经营许可** | |
| 002 | **机动车维修经营许可** | |
| 003 | **道路货运站（场）经营许可** | |
| 004 | **道路客运站经营许可** | |
| 005 | **道路旅客运输经营许可** | |
| 006 | **机动车驾驶员培训经营许可** | |
| 利用、占用地养公路和公路用地的审批 | 001 | | 因修建铁路、机场、供电、水利、通信等建设工程需要占用、挖掘公路、公路用地或者使公路改线**许可** |
| 002 | | 跨越、穿越公路修建桥梁、渡槽、涵洞、隧道或者架设、埋设管道、电缆等设施**许可** |
| 003 | | 在公路用地范围内架设、埋设管道、电缆以及设置电杆、变压器等类似设施**许可** |
| 004 | | 在公路建筑控制区内埋设管道、电缆等设施**许可** |
| 005 | | 利用 利用公路桥梁、公路隧道、涵洞铺设电缆等设施**许可** |
| 006 | | 公路上增设、改造平面交\*道口或者拆除分隔带**许可** |
| 007 | | 利用跨越公路的设施悬挂非公路标志**许可** |
| 008 | | 公路维修需要封闭半幅以上公路路面**许可** |
| 009 | | 在公路用地范围内设置非公路标志**许可** |
| 010 | | 在公路两侧设置广告标牌设施**许可** |
| 011 | | 超限车辆行驶公路**许可** |
| 012 | | 履带、履带车、铁轮车及其他有损公路路面的车辆上路行驶**许可** |
|  | |  |

1.2办理规定：

（1）企业可网上或到中心窗口现场提出申请，窗口工作人员进行初步审阅材料，申请材料齐全、符合办理条件的，给予受理，窗口出具受理通知书，并盖章交由申请人；若申请材料不齐，或不符合办理条件的，工作人员应按照一次性告知制度的规定，向申请人说明需补充的材料或不予受理的原因，退回材料，待申请材料齐全后，再给予受理；

（2）受理申请事项后，窗口工作人员应及时向负责人汇报，尽快安排人员审核或审批，在承诺时限内办结完毕，并将办理结果通知申请人，同时将相关材料整理归档。若超过承诺时限尚未办结，造成不良后果的，将追究相关人员及其单位主要领导责任。

（3）申请人接到审批事项办结通知后，凭通知书到原受理窗口领取许可证件。如对办理结果持有异议，可向中心督查科投诉。

（4）做好办件登记，方便查阅。

**一、道路货物运输经营许可**

一、需提供的资料

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **说明** | **是否必须** |
| 1 | 《道路货物运输经营申请表》 |  | 是 |
| 2 | 负责人身份证明，经办人的身份证明和委托书 |  | 是 |
| 3 | 已购置车辆的，应当提供机动车行行驶证、机动车综合性能检测报告单和车辆技术等级评定表；拟投入车辆的，应提供投入运输车辆的承诺书，承诺书应当包括车辆数量、类型、技术性能、投入时间等内容 |  | 是 |
| 4 | 聘用或拟聘用驾驶员的机动车驾驶证、从业资格证及其复印件 |  | 是 |
| 5 | 安全生产管理制度文本 |  | 是 |
| 6 | 法律、法规规定的其他材料 |  | 是 |

二、审批流程：

窗口受理——现场勘察——审核——局领导审批——办结（上报）——窗口发证

三、办理时限：20个工作日

四、收费标准：无

五、申请表获取方式：登录：http://www.moc.gov.cn 下载

六、咨询电话：0753--6133806

投诉电话：0753--6133883

七、受理地址：梅州市彬芳大道53号市行政服务中心一楼区交通运输局窗口

八、邮政编码：514021

**二、机动车维修经营许可**

一、需提供的资料

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **说明** | **是否必须** |
| 1 | 《交通行政许可申请书》 |  | 是 |
| 2 | 经营场地、停车场面积材料、土地使用权及产权证明复印件 |  | 是 |
| 3 | 技术人员汇总表及相应职业资格证明 |  | 是 |
| 4 | 维修检测设备及计量设备检定合格证明复印件 |  | 是 |
| 5 | 汽车维修业务，按申报（一、二、三类）提供有关证明文件及材料；其他机动车维修业务，按申报类别（一、二、三类）提供有关证明文件及材料；危险品货物运输维修业务，提供有关证明材料；从事摩托车维修经营业务，按申报类别（一、二类）提供有关证明文件及材料。 |  | 是 |

二、审批流程：

窗口受理——现场勘察——审核——局领导审批——办结（上报）——窗口发证

三、办理时限：15个工作日

四、收费标准：无

五、申请表获取方式：登录：http://www.meijiang.gov.cn/sonweb/jtj/ 下载

六、咨询电话：0753--6133806

投诉电话：0753—6133883

七、受理地址：梅州市彬芳大道53号市行政服务中心一楼区交通运输局

**三、道路货运站（场）经营许可**

一、需提供的资料

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **说明** | **是否必须** |
| 1 | 《道路货物运输站（场）经营申请表》 |  | 是 |
| 2 | 负责人身份证明，经办人的身份证明和委托书 |  | 是 |
| 3 | 经营道路货运站的土地、房屋的合法证明 |  | 是 |
| 4 | 货运站竣工验收证明 |  | 是 |
| 5 | 与业务相适应的专业人员和管理人员的身份证明、专业证书 |  | 是 |
| 6 | 业务操作规程和安全生产管理制度文本 |  | 是 |

二、审批流程：

窗口受理——现场勘察——审核——局领导审批——办结（上报）——窗口发证

三、办理时限：15个工作日

四、收费标准：无

五、申请表获取方式：登录：http://www.moc.gov.cn 下载

六、咨询电话：0753--6133806

投诉电话：0753--6133883

七、受理地址：梅州市彬芳大道53号市行政服务中心一楼区交通运输局窗口

八、邮政编码：514021

**四、道路客运站经营许可**

一、需提供的资料

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **说明** | **是否必须** |
| 1 | 《道路旅客运输站经营申请表》 |  | 是 |
| 2 | 客运站竣工验收证明和站级验收证明 |  | 是 |
| 3 | 拟聘用的专业人员、管理人员的身份证明和专业证书及其复印件 |  | 是 |
| 4 | 负责人身份证明及其复印件，经办人的身份证明及其复印件和委托书 |  | 是 |
| 5 | 业务操作规程和安全管理制度文本 |  | 是 |

二、审批流程：

窗口受理——现场勘察——审核——局领导审批——办结（上报）——窗口发证

三、办理时限：15个工作日

四、收费标准：无

五、申请表获取方式：登录：http://www.moc.gov.cn 下载

六、咨询电话：0753--6133806

投诉电话：0753--6133883

七、受理地址：梅州市彬芳大道53号市行政服务中心一楼区交通运输局窗口

八、邮政编码：514021

**五、道路旅客运输经营许可**

一、需提供的资料

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **说明** | **是否必须** |
| 1 | 《道路旅客运输经营申请表》 |  | 是 |
| 2 | 企业章程文本（如果申请者是个体经营者，不需要提供） |  | 是 |
| 3 | 投资人、负责人身份证明及其复印件，经办人的身份证明及其复印件和委托书 |  | 是 |
| 4 | 安全生产管理制度文本 |  | 是 |
| 5 | 拟投入车辆承诺书（包括客车数量、类型及等级、技术等级、座位数以及客车外廓长、宽、高等）；或拟投入客车属于已购置或者现有的，应提供机动车行驶证、机动车综合性能检测报告单、车辆技术等级评定表、客车等级评定证明及其复印件 |  | 是 |
| 6 | 已聘用或者拟聘用驾驶人员的驾驶证和从业资格证及其复印件 |  | 是 |
| 7 | 3年内无重大以上交通责任事故的证明 |  | 是 |

二、审批流程：

窗口受理——现场勘察——审核——局领导审批——办结（上报）——窗口发证

三、办理时限：20个工作日

四、收费标准：无

五、申请表获取方式：登录：http://www.moc.gov.cn 下载

六、咨询电话：0753--6133806

投诉电话：0753--6133883

**六、机动车驾驶员培训经营许可**

一、需提供的资料

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **说明** | **是否必须** |
| 1 | 《交通行政许可申请书》 |  | 是 |
| 2 | 申请人身份证明及复印机 |  | 是 |
| 3 | 经营场所使用权证明或产权证明及复印件 |  | 是 |
| 4 | 教练场地使用权证明或产权证明及复印件；租用教练场地的，还应当有书面租赁合同和出租方土地使用证明，租赁期限不少于3年 |  | 是 |
| 5 | 教练场地技术条件说明 |  | 是 |
| 6 | 教学车辆技术条件、车型及数量证明 |  | 是 |
| 7 | 教学车辆购置证明 |  | 是 |
| 8 | 各类设施、设备清单 |  | 是 |
| 9 | 拟聘用人员名册及资格、职称证明，其中，还应提交相关人员安全驾驶经历证明，安全驾驶经历的起算时间自申请材料递交之日起倒计 |  | 是 |
| 10 | 其他按规定需提交的相关材料 |  | 是 |

二、审批流程：

窗口受理——现场勘察——审核——局领导审批——办结（上报）——窗口发证

三、办理时限：15个工作日

四、收费标准：无

五、申请表获取方式：现场领取

六、咨询电话：0753--6133806

投诉电话：0753--6133883

七、受理地址：梅州市彬芳大道53号市行政服务中心一楼区交通运输局窗口

八、邮政编码：514021

七、因修建铁路、机场、供电、水利、通信等建设工程需要占用、挖掘公路、公路用地或者使公路改线**许可**

一、需提供的资料

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **说明** | **是否必须** |
| 1 | 申请人为公民的，提交有效身份证复印件 |  | 是 |
| 2 | 申请人为法人的，提交《营业执照》或者《事业单位法人证书》、《组织机构代码证》复印件和法定代表人证明书 |  | 是 |
| 3 | 申请人为其他组织的，提交《组织机构代码证》复印件，没有《组织机构代码证》的，提交该组织合法成立的文件和主要负责人身份证明书。 |  | 是 |
| 4 | 《路政许可申请书》 |  | 是 |
| 5 | 建设工程项目批准文件 |  | 是 |
| 6 | 符合有关技术标准、规范要求的设计方案。包括工程设计图以及交通主管部门或公路管理机构对该设计方案的审查意见 |  | 是 |
| 7 | 保障公路、公路附属设施质量和安全的技术评价报告（由具有公路、建设工程安全评价资质的机构出具） |  | 是 |
| 8 | 施工组织方案。包括施工期限、施工围蔽方案、施工标志设置方案、疏通交通措施、交通安全保障措施及处置施工险情和意外事故的应急方案等内容。 |  | 是 |
| 9 | 设计单位资质、施工单位资质和《安全生产许可证》的复印件。 |  | 是 |
| 10 | 占用、损坏公路路产的，应提交公路赔（补）偿协议；涉及公路路产以外的，应征得利害关系人的书面同意。 |  | 是 |
| 11 | 影响交通安全的，应当征得公安机关交通管理部门的同意。 |  | 是 |

二、审批流程：

窗口受理——现场勘察——审核——局领导审批——办结（上报）——窗口发证

三、办理时限：15个工作日

四、收费标准：无

五、申请表获取方式：登录：<http://119.19.3.138/>广东省路政信息网进入路政管理文书下载

六、咨询电话：0753--6133806

投诉电话：0753--6133883

七、受理地址：梅州市彬芳大道53号市行政服务中心一楼区交通运输局窗口

八、邮政编码：514021

八、跨越、穿越公路修建桥梁、渡槽、涵洞、隧道或者架设、埋设管道、电缆等设施**许可**

一、需提供的资料

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **说明** | **是否必须** |
| 1 | 申请人为公民的，提交有效身份证复印件 |  | 是 |
| 2 | 申请人为法人的，提交《营业执照》或者《事业单位法人证书》、《组织机构代码证》复印件和法定代表人证明书 |  | 是 |
| 3 | 申请人为其他组织的，提交《组织机构代码证》复印件，没有《组织机构代码证》的，提交该组织合法成立的文件和主要负责人身份证明书。 |  | 是 |
| 4 | 《路政许可申请书》 |  | 是 |
| 5 | 建设工程项目批准文件 |  | 是 |
| 6 | 符合有关技术标准、规范要求的设计方案。包括工程设计图以及交通主管部门或公路管理机构对该设计方案的审查意见 |  | 是 |
| 7 | 保障公路、公路附属设施质量和安全的技术评价报告（由具有公路、建设工程安全评价资质的机构出具） |  | 是 |
| 8 | 施工组织方案。包括施工期限、施工围蔽方案、施工标志设置方案、疏通交通措施、交通安全保障措施及处置施工险情和意外事故的应急方案等内容。 |  | 是 |
| 9 | 设计单位资质、施工单位资质和《安全生产许可证》的复印件。 |  | 是 |
| 10 | 占用、损坏公路路产的，应提交公路赔（补）偿协议；涉及公路路产以外的，应征得利害关系人的书面同意。 |  | 是 |
| 11 | 影响交通安全的，应当征得公安机关交通管理部门的同意。 |  | 是 |

二、审批流程：

窗口受理——现场勘察——审核——局领导审批——办结（上报）——窗口发证

三、办理时限：15个工作日

四、收费标准：无

五、申请表获取方式：登录：<http://119.19.3.138/>广东省路政信息网进入路政管理文书下载

六、咨询电话：0753--6133806

投诉电话：0753--6133883

七、受理地址：梅州市彬芳大道53号市行政服务中心一楼区交通运输局窗口

八、邮政编码：514021

九、在公路用地范围内架设、埋设管道、电缆以及设置电杆、变压器等类似设施**许可**

一、需提供的资料

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **说明** | **是否必须** |
| 1 | 申请人为公民的，提交有效身份证复印件 |  | 是 |
| 2 | 申请人为法人的，提交《营业执照》或者《事业单位法人证书》、《组织机构代码证》复印件和法定代表人证明书 |  | 是 |
| 3 | 申请人为其他组织的，提交《组织机构代码证》复印件，没有《组织机构代码证》的，提交该组织合法成立的文件和主要负责人身份证明书。 |  | 是 |
| 4 | 《路政许可申请书》 |  | 是 |
| 5 | 建设工程项目批准文件 |  | 是 |
| 6 | 符合有关技术标准、规范要求的设计方案。包括工程设计图以及交通主管部门或公路管理机构对该设计方案的审查意见 |  | 是 |
| 7 | 保障公路、公路附属设施质量和安全的技术评价报告（由具有公路、建设工程安全评价资质的机构出具） |  | 是 |
| 8 | 施工组织方案。包括施工期限、施工围蔽方案、施工标志设置方案、疏通交通措施、交通安全保障措施及处置施工险情和意外事故的应急方案等内容。 |  | 是 |
| 9 | 设计单位资质、施工单位资质和《安全生产许可证》的复印件。 |  | 是 |
| 10 | 占用、损坏公路路产的，应提交公路赔（补）偿协议；涉及公路路产以外的，应征得利害关系人的书面同意。 |  | 是 |
| 11 | 影响交通安全的，应当征得公安机关交通管理部门的同意。 |  | 是 |

二、审批流程：

窗口受理——现场勘察——审核——局领导审批——办结（上报）——窗口发证

三、办理时限：15个工作日

四、收费标准：无

五、申请表获取方式：登录：<http://119.19.3.138/>广东省路政信息网进入路政管理文书下载

六、咨询电话：0753--6133806

投诉电话：0753--6133883

七、受理地址：梅州市彬芳大道53号市行政服务中心一楼区交通运输局窗口

八、邮政编码：514021

十、在公路建筑控制区内埋设管道、电缆等设施**许可**

一、需提供的资料

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **说明** | **是否必须** |
| 1 | 申请人为公民的，提交有效身份证复印件 |  | 是 |
| 2 | 申请人为法人的，提交《营业执照》或者《事业单位法人证书》、《组织机构代码证》复印件和法定代表人证明书 |  | 是 |
| 3 | 申请人为其他组织的，提交《组织机构代码证》复印件，没有《组织机构代码证》的，提交该组织合法成立的文件和主要负责人身份证明书。 |  | 是 |
| 4 | 《路政许可申请书》 |  | 是 |
| 5 | 建设工程项目批准文件 |  | 是 |
| 6 | 符合有关技术标准、规范要求的设计方案。包括工程设计图以及交通主管部门或公路管理机构对该设计方案的审查意见 |  | 是 |
| 7 | 保障公路、公路附属设施质量和安全的技术评价报告（由具有公路、建设工程安全评价资质的机构出具） |  | 是 |
| 8 | 施工组织方案。包括施工期限、施工围蔽方案、施工标志设置方案、疏通交通措施、交通安全保障措施及处置施工险情和意外事故的应急方案等内容。 |  | 是 |
| 9 | 设计单位资质、施工单位资质和《安全生产许可证》的复印件。 |  | 是 |
| 10 | 占用、损坏公路路产的，应提交公路赔（补）偿协议；涉及公路路产以外的，应征得利害关系人的书面同意。 |  | 是 |
| 11 | 影响交通安全的，应当征得公安机关交通管理部门的同意。 |  | 是 |

二、审批流程：

窗口受理——现场勘察——审核——局领导审批——办结（上报）——窗口发证

三、办理时限：15个工作日

四、收费标准：无

五、申请表获取方式：登录：<http://119.19.3.138/>广东省路政信息网进入路政管理文书下载

六、咨询电话：0753--6133806

投诉电话：0753--6133883

七、受理地址：梅州市彬芳大道53号市行政服务中心一楼区交通运输局窗口

八、邮政编码：514021

十一、利用公路桥梁、公路隧道、涵洞铺设电缆等设施**许可**

一、需提供的资料

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **说明** | **是否必须** |
| 1 | 申请人为公民的，提交有效身份证复印件 |  | 是 |
| 2 | 申请人为法人的，提交《营业执照》或者《事业单位法人证书》、《组织机构代码证》复印件和法定代表人证明书 |  | 是 |
| 3 | 申请人为其他组织的，提交《组织机构代码证》复印件，没有《组织机构代码证》的，提交该组织合法成立的文件和主要负责人身份证明书。 |  | 是 |
| 4 | 《路政许可申请书》 |  | 是 |
| 5 | 建设工程项目批准文件 |  | 是 |
| 6 | 符合有关技术标准、规范要求的设计方案。包括工程设计图以及交通主管部门或公路管理机构对该设计方案的审查意见 |  | 是 |
| 7 | 保障公路、公路附属设施质量和安全的技术评价报告（由具有公路、建设工程安全评价资质的机构出具） |  | 是 |
| 8 | 施工组织方案。包括施工期限、施工围蔽方案、施工标志设置方案、疏通交通措施、交通安全保障措施及处置施工险情和意外事故的应急方案等内容。 |  | 是 |
| 9 | 设计单位资质、施工单位资质和《安全生产许可证》的复印件。 |  | 是 |
| 10 | 占用、损坏公路路产的，应提交公路赔（补）偿协议；涉及公路路产以外的，应征得利害关系人的书面同意。 |  | 是 |
| 11 | 影响交通安全的，应当征得公安机关交通管理部门的同意。 |  | 是 |

二、审批流程：

窗口受理——现场勘察——审核——局领导审批——办结（上报）——窗口发证

三、办理时限：15个工作日

四、收费标准：无

五、申请表获取方式：登录：<http://119.19.3.138/>广东省路政信息网进入路政管理文书下载

六、咨询电话：0753--6133806

投诉电话：0753--6133883

七、受理地址：梅州市彬芳大道53号市行政服务中心一楼区交通运输局窗口

八、邮政编码：514021

十二、公路上增设、改造平面交\*道口或者拆除分隔带**许可**

一、需提供的资料

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **说明** | **是否必须** |
| 1 | 申请人为公民的，提交有效身份证复印件 |  | 是 |
| 2 | 申请人为法人的，提交《营业执照》或者《事业单位法人证书》、《组织机构代码证》复印件和法定代表人证明书 |  | 是 |
| 3 | 申请人为其他组织的，提交《组织机构代码证》复印件，没有《组织机构代码证》的，提交该组织合法成立的文件和主要负责人身份证明书。 |  | 是 |
| 4 | 《路政许可申请书》 |  | 是 |
| 5 | 建设工程项目批准文件 |  | 是 |
| 6 | 符合有关技术标准、规范要求的设计方案。包括工程设计图以及交通主管部门或公路管理机构对该设计方案的审查意见 |  | 是 |
| 7 | 保障公路、公路附属设施质量和安全的技术评价报告（由具有公路、建设工程安全评价资质的机构出具） |  | 是 |
| 8 | 施工组织方案。包括施工期限、施工围蔽方案、施工标志设置方案、疏通交通措施、交通安全保障措施及处置施工险情和意外事故的应急方案等内容。 |  | 是 |
| 9 | 设计单位资质、施工单位资质和《安全生产许可证》的复印件。 |  | 是 |
| 10 | 占用、损坏公路路产的，应提交公路赔（补）偿协议；涉及公路路产以外的，应征得利害关系人的书面同意。 |  | 是 |
| 11 | 影响交通安全的，应当征得公安机关交通管理部门的同意。 |  | 是 |

二、审批流程：

窗口受理——现场勘察——审核——局领导审批——办结（上报）——窗口发证

三、办理时限：15个工作日

四、收费标准：无

五、申请表获取方式：登录：<http://119.19.3.138/>广东省路政信息网进入路政管理文书下载

六、咨询电话：0753--6133806

投诉电话：0753--6133883

七、受理地址：梅州市彬芳大道53号市行政服务中心一楼区交通运输局窗口

八、邮政编码：514021

十三、利用跨越公路的设施悬挂非公路标志**许可**

一、需提供的资料

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **说明** | **是否必须** |
| 1 | 申请人为公民的，提交有效身份证复印件 |  | 是 |
| 2 | 申请人为法人的，提交《营业执照》或者《事业单位法人证书》、《组织机构代码证》复印件和法定代表人证明书 |  | 是 |
| 3 | 申请人为其他组织的，提交《组织机构代码证》复印件，没有《组织机构代码证》的，提交该组织合法成立的文件和主要负责人身份证明书。 |  | 是 |
| 4 | 《路政许可申请书》 |  | 是 |
| 5 | 建设工程项目批准文件 |  | 是 |
| 6 | 符合有关技术标准、规范要求的设计方案。包括工程设计图以及交通主管部门或公路管理机构对该设计方案的审查意见 |  | 是 |
| 7 | 保障公路、公路附属设施质量和安全的技术评价报告（由具有公路、建设工程安全评价资质的机构出具） |  | 是 |
| 8 | 施工组织方案。包括施工期限、施工围蔽方案、施工标志设置方案、疏通交通措施、交通安全保障措施及处置施工险情和意外事故的应急方案等内容。 |  | 是 |
| 9 | 设计单位资质、施工单位资质和《安全生产许可证》的复印件。 |  | 是 |
| 10 | 占用、损坏公路路产的，应提交公路赔（补）偿协议；涉及公路路产以外的，应征得利害关系人的书面同意。 |  | 是 |
| 11 | 影响交通安全的，应当征得公安机关交通管理部门的同意。 |  | 是 |

二、审批流程：

窗口受理——现场勘察——审核——局领导审批——办结（上报）——窗口发证

三、办理时限：15个工作日

四、收费标准：无

五、申请表获取方式：登录：<http://119.19.3.138/>广东省路政信息网进入路政管理文书下载

六、咨询电话：0753--6133806

投诉电话：0753--6133883

七、受理地址：梅州市彬芳大道53号市行政服务中心一楼区交通运输局窗口

八、邮政编码：514021

十四、公路维修需要封闭半幅以上公路路面**许可**

一、需提供的资料

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **说明** | **是否必须** |
| 1 | 申请人为公民的，提交有效身份证复印件 |  | 是 |
| 2 | 申请人为法人的，提交《营业执照》或者《事业单位法人证书》、《组织机构代码证》复印件和法定代表人证明书 |  | 是 |
| 3 | 申请人为其他组织的，提交《组织机构代码证》复印件，没有《组织机构代码证》的，提交该组织合法成立的文件和主要负责人身份证明书。 |  | 是 |
| 4 | 《路政许可申请书》 |  | 是 |
| 5 | 施工协议 |  | 是 |
| 6 | 施工组织方案和安全保障措施 |  | 是 |
| 7 | 影响交通安全的，应当征得公安机关交通管理部门的同意 |  | 是 |

二、审批流程：

窗口受理——现场勘察——审核——局领导审批——办结（上报）——窗口发证

三、办理时限：15个工作日

四、收费标准：无

五、申请表获取方式：登录：<http://119.19.3.138/>广东省路政信息网进入路政管理文书下载

六、咨询电话：0753--6133806

投诉电话：0753--6133883

七、受理地址：梅州市彬芳大道53号市行政服务中心一楼区交通运输局窗口

八、邮政编码：514021

十五、在公路用地范围内设置非公路标志**许可**

一、需提供的资料

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **说明** | **是否必须** |
| 1 | 申请人为公民的，提交有效身份证复印件 |  | 是 |
| 2 | 申请人为法人的，提交《营业执照》或者《事业单位法人证书》、《组织机构代码证》复印件和法定代表人证明书 |  | 是 |
| 3 | 申请人为其他组织的，提交《组织机构代码证》复印件，没有《组织机构代码证》的，提交该组织合法成立的文件和主要负责人身份证明书。 |  | 是 |
| 4 | 《设置非公路标志许可申请表》 |  | 是 |
| 5 | 符合有关技术标准、规范的设计方案。包括设置位置平面图、标志立面图、支架结构图、总体设计效果图及有关说明。 |  | 是 |
| 6 | 设计单位资质复印件，由广告公司承担设计的小型非公路标志可提交该公司营业执照复印件。 |  | 是 |
| 7 | 施工组织方案和安全保障措施 |  | 是 |
| 8 | 占用、损坏公路路产的，应提交公路赔（补）偿协议 |  | 是 |

二、审批流程：

窗口受理——现场勘察——审核——局领导审批——办结（上报）——窗口发证

三、办理时限：15个工作日

四、收费标准：无

五、申请表获取方式：登录：<http://119.19.3.138/>广东省路政信息网进入路政管理文书下载

六、咨询电话：0753--6133806 投诉电话：0753--6133883

十六、在公路两侧设置广告标牌设施**许可**

一、需提供的资料

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **说明** | **是否必须** |
| 1 | 申请人为公民的，提交有效身份证复印件 |  | 是 |
| 2 | 申请人为法人的，提交《营业执照》或者《事业单位法人证书》、《组织机构代码证》复印件和法定代表人证明书 |  | 是 |
| 3 | 申请人为其他组织的，提交《组织机构代码证》复印件，没有《组织机构代码证》的，提交该组织合法成立的文件和主要负责人身份证明书。 |  | 是 |
| 4 | 《广东省公路两侧设置广告标牌设施申请表》 |  | 是 |
| 5 | 其余申请材料的提交按照《广东省公路两侧设置广告标牌设施管理办法》的规定执行 |  | 是 |

二、审批流程：

窗口受理——现场勘察——审核——局领导审批——办结（上报）——窗口发证

三、办理时限：15个工作日

四、收费标准：无

五、申请表获取方式：登录：<http://119.19.3.138/>广东省路政信息网进入路政管理文书下载

六、咨询电话：0753--6133806

投诉电话：0753--6133883

七、受理地址：梅州市彬芳大道53号市行政服务中心一楼区交通运输局窗口

八、邮政编码：514021

十七、超限车辆行驶公路**许可**

一、需提供的资料

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **说明** | **是否必须** |
| 1 | 申请人为公民的，提交有效身份证复印件 |  | 是 |
| 2 | 申请人为法人的，提交《营业执照》或者《事业单位法人证书》、《组织机构代码证》复印件和法定代表人证明书 |  | 是 |
| 3 | 申请人为其他组织的，提交《组织机构代码证》复印件，没有《组织机构代码证》的，提交该组织合法成立的文件和主要负责人身份证明书。 |  | 是 |
| 4 | 《广东省超限运输许可申请书》 |  | 是 |
| 5 | 证明所运货物须是不可解体并装载合法的文件 |  | 是 |
| 6 | 车前45度角和对角线车后45度角，车辆清晰彩色照片（4R或4D）各一张。 |  | 是 |
| 7 | 载货后车货总体示意图，标出车辆外廓尺寸、货物外廓尺寸、车货总体尺寸（长宽高）和货物重心位置。 |  | 是 |
| 8 | 运输车辆的厂牌型号、总质量、整备质量、轴载质量、轴距、轮数、轮胎单位压力等有关资料。 |  | 是 |
| 9 | 能证明货物重量的货运单、运输任务单、运输合同、设计图纸或其他文件 |  | 是 |
| 10 | 货物运输的起讫点、申请经过的路线和运输时间。 |  | 是 |
| 11 | 车辆行驶证复印件。 |  | 是 |
| 12 | 安全运输保障方案。 |  | 是 |
| 13 | 涉及公路路产损失的，应提交公路赔（补）偿协议。 |  | 是 |
| 14 | 影响交通安全的，应当征得公安机关交通管理部门的同意。 |  | 是 |

二、审批流程：

窗口受理——现场勘察——审核——局领导审批——办结（上报）——窗口发证

三、办理时限：15个工作日

四、收费标准：无

五、申请表获取方式：登录：<http://119.19.3.138/>广东省路政信息网进入路政管理文书下载

六、咨询电话：0753--6133806

投诉电话：0753--6133883

七、受理地址：梅州市彬芳大道53号市行政服务中心一楼区交通运输局窗口

八、邮政编码：514021

十八、履带车、铁轮车及其他有损公路路面的车辆上路行驶**许可**

一、需提供的资料

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **说明** | **是否必须** |
| 1 | 申请人为公民的，提交有效身份证复印件 |  | 是 |
| 2 | 申请人为法人的，提交《营业执照》或者《事业单位法人证书》、《组织机构代码证》复印件和法定代表人证明书 |  | 是 |
| 3 | 申请人为其他组织的，提交《组织机构代码证》复印件，没有《组织机构代码证》的，提交该组织合法成立的文件和主要负责人身份证明书。 |  | 是 |
| 4 | 《路政许可申请书》 |  | 是 |
| 5 | 车辆行驶证复印件。 |  | 是 |
| 6 | 车前45度角和对角线车后45度角，车辆清晰彩色照片（4R或4D）各一张。 |  | 是 |
| 7 | 通行方案。包括通行线路和时间、防护措施及处置意外事故的应急方案。 |  | 是 |
| 8 | 涉及公路路产损失的，应提交公路赔（补）偿协议。 |  | 是 |
| 9 | 影响交通安全的，应当征得公安机关交通管理部门的同意。 |  | 是 |

二、审批流程：

窗口受理——现场勘察——审核——局领导审批——办结（上报）——窗口发证

三、办理时限：15个工作日

四、收费标准：无

五、申请表获取方式：登录：<http://119.19.3.138/>广东省路政信息网进入路政管理文书下载

六、咨询电话：0753--6133806

投诉电话：0753--6133883

七、受理地址：梅州市彬芳大道53号市行政服务中心一楼区交通运输局窗口

八、邮政编码：514021

**行政审批流程图**

承办人提交窗口组长审核

给予许可，办结，归档

不予许可的说明原因，办结，退回材料

提交分管领导审批

登录网上办事大厅，发起申请流程并发送受理环节

登录梅江区交通运输局网站进行公示（十个工作日）

录入企业信息，上传纸质资料扫描件

录入企业信息，上传纸质资料扫描件

登录运政信息网，提交受理申请流程

如材料齐全的给予受理，并打印受理回执单，盖章后交回申请人

工作人员根据法律法规验收材料，如材料不齐全的当场一次性告知，需补齐材料

申请人提交纸质申请材料