梅州市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**

环保窗口行政审批标准体系框架图

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 国内水路运输服务业务经营许可

mzjtck 1000020010072081813441400 国内水路运输业务经营许可

mzjtck 1000030010072081813441400 市管权限内道路运输经营许可－一市内客运线路指标新增

mzjtck 1000030020072081813441400 市管权限内道路运输经营许可－一市内客运线路指标变更

mzjtck 1000030030072081813441400 市管权限内道路运输经营许可－一市内客运线路指标续期

mzjtck 1000030040072081813441400 市管权限内道路运输经营许可－一道路危险货物运输经营许可

mzjtck 1000030050072081813441400 市管权限内道路运输经营许可－一道路旅客运输经营许可

mzjtck 1000030060072081813441400 市管权限内道路运输经营许可－一市内客运车辆新增

mzjtck 1000030070072081813441400 市管权限内道路运输经营许可－一道路危险货物运输经营许可变更与延续

mzjtck 1000030080072081813441400 市管权限内道路运输经营许可－一道路危险货物运输车辆新增

mzjtck 1000040010072081813441400 使用非深水岸线建设港口设施许可

mzjtck 1000050010072081813441400 新增客船、危险品船投入营运经营审批

mzjtck 3000010010072081810441400 梅州城区老年人公交优惠卡

mzjtck 3000010020072081810441400 梅州城区学生公交优惠卡

附录A

受理通知书

附录B

交通行政许可决定书

附录C

交通行政不予许可决定书

附录D

新增客运班线公示

附录E

关于征询新增道路客运班线意见的函

附录F

非梅州城区特殊群体（外地户籍常住梅州城区）免费乘坐梅城公交车公交免费卡证明

**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）

投诉电话：0753-6133883/6133833

1. **梅州市交通运输局服务窗口**

目前，市交通运输局共有12项行政审批事项和2项便民服务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7号、8号、9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**

环保窗口行政审批标准体系框架图

1. 总框架图

行政审批标准框架体系

交通窗口行政

管理规范

交通窗口行政服务基础标准体系

交通窗口服务

标准规范

交通窗口行政许可管理服务事项

审批规范

二、基础标准体系图

交通窗口行政服务基础标准体系图

行政服务基本术语及定义

标准化建设基本规定

三、行政管理规范图

交通窗口行政管理规范

窗

口

岗

位

职

责

规

范

文件档

案

管

理

规

范

印

章使用

管

理

规

范

学习培训管理规范

考勤考核管理

规

范

办公用品与设施设备

管理规范

四、服务标准规范图

交通窗口服务标准规范

AB

角

管

理

规

范

一

次

性

告

知

规

范

首

问

责

任

制

规

范

窗

口

人

员

服

务

规

范

五、交通窗口行政许可管理服务事项审批规范图

交通窗口行政许可管理服务事项审批规范

市管权限内道路运输经营许可

︱

道路危险货物运输经营许可

市管权限内道路运输经营许可

︱

市内客运线路指标续期

市管权限内道路运输经营许可

︱

市内客运线路指标变更

国内水路运输服务业务经营许可

市管权限内道路运输经营许可

︱

道路危险货物运输经营许可变更与延续

新增客船、危险品船投入营运经营审批

使用非深水岸线建设港口设施许可

市管权限内道路运输经营许可

︱

道路危险货物运输车辆新增

市管权限内道路运输经营许可

︱

市内客运车辆新增

市管权限内道路运输经营许可

︱

道路旅客运输经营许可

市管权限内道路运输经营许可

︱

市内客运线路指标新增

国内水路运输业务经营许可

## 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（行政审批科）及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（行政审批科）科室及人员。

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 X X X X .X X X X X X

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。

mzhbck X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X X

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（行政审批科）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（行政审批科）科室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

行政审批科印章分两类，一共三枚，一类是普通印章，分别为：行政（业务）审批专用章、行政审批科印章，共两枚；另一类是电子印章，共一枚。

3.2各种印章的使用范围

（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。

（2）行政审批科印章：以科名义签发的各类文件。

（3）电子印章：用于处理广东省交通道路运政管理信息系统上行政审批业务的电子签章。

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）所有印章由科长保管（或由科长指定专人保管），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）印章只适用于与本科室相关的业务，不得从事有损本单位本科室利益的行为。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，由科室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. 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.04-2014 A、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12项行政许可（包括市管权限内道路运输许可类8项，水路运输许可类4项）和2项便民服务事项（特殊人群公交优惠卡办理）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 | 市管权限内道路运输经营许可 | 001 | 道路旅客运输经营许可 |
| 002 | 市内客运线路指标新增 |
| 003 | 市内客运车辆新增 |
| 004 | 市内客运线路指标变更 |
| 005 | 市内客运线路指标续期 |
| 006 | 道路危险货物运输经营许可 |
| 007 | 道路危险货物运输经营许可变更与延续 |
| 008 | 道路危险货物运输车辆新增 |
| 国内水路运输服务业务经营许可 |
| 国内水路运输业务经营许可 |
| 使用非深水岸线建设港口设施的许可 |
| 新增客船、危险品船投入营运经营许可 |
| 便民服务事项 | 梅州城区特殊群体公交免费卡 |

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行政审批科负责人汇报，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。

## mzjtck 1000010010072081813441400 国内水路运输服务业务经营许可

|  |  |
| --- | --- |
| 法律依据 | 《中华人民共和国行政许可法》、《中华人民共和国水路运输管理条例》 |
| 申请条件 | 1、有稳定的水路运输客源、货源和船舶业务来源2、有与经营范围相适应的组织机构和专业人员3、有固定经营场所和必要的营业设施4、有符合下列规定的最低限额的注册资金：经营船舶代理业务的，为20万元人民币；经营客、货运输代理业务的，为30万元人民币；同时经营船、货代理业务的为50万元人民币 |
| 申请材料 | 1、《水路运输服务企业开业申请书》2、可行性研究报告3、办公经营场所产权证明(或租赁证明、协议等)原件及其复印件4、企业负责人和主要业务人员姓名、职务和身份证明及其复印件5、主要出资单位同意设立企业的文件(董事会决议、联营协议或经济担保人证明)及出资方营业执照或身份证复印件6、拟注册地方工商行政管理机关签发的“企业名称预先核准通知书”7、资信证明8、企业章程以及安全生产管理制度文本 |
| 审批流程 | 窗口受理——审核——批准——办结——窗口发证 |
| 法定时限 | 15个工作日 |
| 承诺时限 | 10个工作日 |
| 收费标准 | 不收费 |
| 申请表名称及获取方式 | 《水路运输服务企业开业申请书》梅州市交通运输局（<http://www.mzci.gov.cn/>） |
| 咨询电话 | 0753-6133835 |
| 网上申请 | 广东省网上办事大厅梅州分厅（<http://wsbs.meizhou.gov.cn>） |

## mzjtck 1000020010072081813441400 国内水路运输业务经营许可

|  |  |
| --- | --- |
| 法律依据 | 《中华人民共和国行政许可法》、《中华人民共和国水路运输管理条例》 |
| 申请条件 | 1、具有与经营范围相适应的运输船舶2、有较稳定的客源或货源3、经营旅客运输的，应当落实客船同沿线停靠港（站）点，并具备相应的服务设施4、有经营管理的组织机构和负责人5、有与运输业务相适应的自有流动资金 |
| 申请材料 | 1、《水路运输企业(船舶)开业申请书 》2、 可行性研究报告3、《企业法人营业执照副本》、《营业执照副本》原件及其复印件4、《船舶检验证书》、《船舶所有权登记证书》、《船舶国籍证书》或《光船租赁登记证明书》、《临时船舶国籍证书》原件及其复印件5、申请企业、主要股东资历，银行或资产评估机构出具的资信证明文件或其他能说明股东投资情况的文件6、国家规定需要建立安全管理体系的应提供“符合证明”或“临时符合证明”证书及其复应件7、有与经营规模、范围相适应的专业技术人员、管理人员的相关证件，包括身份证、资历、学历、培训证书、从业资格证书、劳动合同（筹建的，提供意向协议）、《船舶最低安全配员证明》（申请开业提供）原件及其复印件8、企业章程以及安全生产管理制度文本 |
| 审批流程 | 窗口受理——审核——批准——办结——窗口发证 |
| 法定时限 | 15个工作日 |
| 承诺时限 | 10个工作日 |
| 收费标准 | 不收费 |
| 申请表名称及获取方式 | 《水路运输企业(船舶)开业申请书 》梅州市交通运输局（<http://www.mzci.gov.cn/>） |
| 咨询电话 | 0753-6133835 |
| 网上申请 | 广东省网上办事大厅梅州分厅（<http://wsbs.meizhou.gov.cn>） |

## mzjtck 1000030010072081813441400 市管权限内道路运输经营许可－一市内客运线路指标新增

|  |  |
| --- | --- |
| 法律依据 | 《中华人民共和国道路运输条例》、《道路旅客运输及客运站管理规定》 |
| 申请条件 | 已获得道路班车客运经营许可的经营者，申请变更线路或站点 |
| 申请材料 | 1、《梅州市客运标志牌变更申请（登记）表》2、原《道路客运班线经营许可证明》复印件（加盖单位印章）3、车辆行驶证、道路运输证正反面复印件（加盖单位印章） |
| 审批流程 | 窗口受理——审核——批准——办结——窗口发证 |
| 法定时限 | 5个工作日 |
| 承诺时限 | 3个工作日 |
| 收费标准 | 不收费 |
| 申请表名称及获取方式 | 《梅州市客运标志牌变更申请（登记）表》梅州市交通运输局（<http://www.mzci.gov.cn/>） |
| 咨询电话 | 0753-6133835 |
| 网上申请 | 广东省网上办事大厅梅州分厅（<http://wsbs.meizhou.gov.cn>） |

## mzjtck 1000030020072081813441400 市管权限内道路运输经营许可－一市内客运线路指标变更

|  |  |
| --- | --- |
| 法律依据 | 《中华人民共和国道路运输条例》、《道路旅客运输及客运站管理规定》 |
| 申请条件 | 已获得道路班车客运经营许可的经营者，申请车辆变更 |
| 申请材料 | 1、《梅州市客运标志牌变更申请（登记）表》2、原《道路客运班线经营许可证明》复印件（加盖单位印章） |
| 审批流程 | 窗口受理——审核——批准——办结——窗口发证 |
| 法定时限 | 5个工作日 |
| 承诺时限 | 3个工作日 |
| 收费标准 | 不收费 |
| 申请表名称及获取方式 | 《梅州市客运标志牌变更申请（登记）表》梅州市交通运输局（<http://www.mzci.gov.cn/>） |
| 咨询电话 | 0753-6133835 |
| 网上申请 | 广东省网上办事大厅梅州分厅（<http://wsbs.meizhou.gov.cn>） |

## mzjtck 1000030030072081813441400 市管权限内道路运输经营许可－一市内客运线路指标续期

|  |  |
| --- | --- |
| 法律依据 | 《中华人民共和国道路运输条例》、《道路旅客运输及客运站管理规定》 |
| 申请条件 | 已获得道路班车客运经营许可的经营者，申请线路续期 |
| 申请材料 | 1、《梅州市市内跨县线路标志牌续期申请表》2、到期的《道路客运班线经营许可证明》复印件（加盖单位印章） |
| 审批流程 | 窗口受理——审核——批准——办结——窗口发证 |
| 法定时限 | 5个工作日 |
| 承诺时限 | 3个工作日 |
| 收费标准 | 不收费 |
| 申请表名称及获取方式 | 《梅州市市内跨县线路标志牌续期申请表》梅州市交通运输局（<http://www.mzci.gov.cn/>） |
| 咨询电话 | 0753-6133835 |
| 网上申请 | 广东省网上办事大厅梅州分厅（<http://wsbs.meizhou.gov.cn>） |

## mzjtck 1000030040072081813441400 市管权限内道路运输经营许可－一道路危险货物运输经营许可

|  |  |
| --- | --- |
| 法律依据 | 《中华人民共和国行政许可法》、《道路危险货物运输管理规定》 |
| 申请条件 | 有符合危货运输要求的专用车辆及设备、停车场地、从业人员和安全管理人员和健全的安全生产管理制度的市内道路危险货物运输经营企业。 |
| 申请材料 | 1、《道路危险货物运输经营申请表》2、拟运输的危险货物类别、项别及运营方案3、拟投入车辆承诺书，内容包括：专用车辆数量、类型、技术等级、通讯工具配备、总质量、核定载质量、车轴数以及车辆外廓长宽高等情况，罐式专用车辆的罐体容积，罐体容积与车辆载质量匹配情况，运输剧毒、爆炸、易燃、放射性危险货物的专用车辆配备行驶记录仪或定位系统情况4、拟聘用驾驶人员、装卸管理人员、押运人员的从业资格证和驾驶人员的驾驶证及其复印件5、投资人、负责人身份证明及复印件6、具有停车场地、专用停车区域和安全防护、环境保护、消防设施设备的证明材料7、企业章程文本8、安全生产管理制度文本 |
| 审批流程 | 窗口受理——现场勘察——审核——批准——办结——窗口发证 |
| 法定时限 | 20个工作日 |
| 承诺时限 | 10个工作日 |
| 收费标准 | 不收费 |
| 申请表名称及获取方式 | 《道路危险货物运输经营申请表》梅州市交通运输局（<http://www.mzci.gov.cn/>） |
| 咨询电话 | 0753-6133835 |
| 网上申请 | 广东省网上办事大厅梅州分厅（<http://wsbs.meizhou.gov.cn>） |

## mzjtck 1000030050072081813441400 市管权限内道路运输经营许可－一道路旅客运输经营许可

|  |  |
| --- | --- |
| 法律依据 | 《中华人民共和国道路运输条例》、《道路旅客运输及客运站管理规定》 |
| 申请条件 | 1、有与其经营业务相适应并经检测合格的客车2、符合从事客运经营条件的驾驶人员 3、有健全的安全生产管理制度  |
| 申请材料 | 1．《道路旅客运输经营申请表》　　2．企业章程文本　　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4．安全生产管理制度文本　　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。若拟投入客车属于已购置或者现有的，应提供行驶证、车辆技术等级证书（车辆技术检测合格证）、客车等级评定证明及其复印件　　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，公安部门出具的3年内无重大以上交通责任事故的证明  |
| 审批流程 | 窗口受理——审核——批准——办结——窗口发证 |
| 法定时限 | 30个工作日 |
| 承诺时限 | 15个工作日 |
| 收费标准 | 不收费 |
| 申请表名称及获取方式 | 《道路旅客运输经营申请表》　　梅州市交通运输局（<http://www.mzci.gov.cn/>） |
| 咨询电话 | 0753-6133835 |
| 网上申请 | 广东省网上办事大厅梅州分厅（<http://wsbs.meizhou.gov.cn>） |

## mzjtck 1000030060072081813441400 市管权限内道路运输经营许可－一市内客运车辆新增

|  |  |
| --- | --- |
| 法律依据 | 《中华人民共和国道路运输条例》、《道路旅客运输及客运站管理规定》 |
| 申请条件 | 已获得道路班车客运经营许可的经营者，申请变更线路或站点 |
| 申请材料 | 1、《梅州市客运标志牌变更申请（登记）表》2、原《道路客运班线经营许可证明》复印件（加盖单位印章）3、车辆行驶证、道路运输证正反面复印件（加盖单位印章） |
| 审批流程 | 窗口受理——审核——批准——办结——窗口发证 |
| 法定时限 | 5个工作日 |
| 承诺时限 | 3个工作日 |
| 收费标准 | 不收费 |
| 申请表名称及获取方式 | 《梅州市客运标志牌变更申请（登记）表》梅州市交通运输局（<http://www.mzci.gov.cn/>） |
| 咨询电话 | 0753-6133835 |
| 网上申请 | 广东省网上办事大厅梅州分厅（<http://wsbs.meizhou.gov.cn>） |
| 咨询电话 | 0753-6133835 |
| 网上申请 | 广东省网上办事大厅梅州分厅（<http://wsbs.meizhou.gov.cn>） |

## mzjtck 1000030070072081813441400 市管权限内道路运输经营许可－一道路危险货物运输经营许可变更与延续

|  |  |
| --- | --- |
| 法律依据 | 《中华人民共和国行政许可法》、《道路危险货物运输管理规定》 |
| 申请条件 | 已获得道路危险货物运输经营许可的企业，申请变更或续期 |
| 申请材料 | 1、企业续期申请书2、原《道路运输经营许可证》（正副本） |
| 审批流程 | 窗口受理——审核——批准——办结——窗口发证 |
| 法定时限 | 5个工作日 |
| 承诺时限 | 3个工作日 |
| 收费标准 | 不收费 |
| 申请表名称及获取方式 | 企业续期申请书梅州市交通运输局（<http://www.mzci.gov.cn/>） |
| 咨询电话 | 0753-6133835 |
| 网上申请 | 广东省网上办事大厅梅州分厅（<http://wsbs.meizhou.gov.cn>） |

## mzjtck 1000030080072081813441400 市管权限内道路运输经营许可－一道路危险货物运输车辆新增

|  |  |
| --- | --- |
| 法律依据 | 《中华人民共和国行政许可法》、《道路危险货物运输管理规定》 |
| 申请条件 | 已获得道路危险货物运输经营许可的企业，申请车辆变更 |
| 申请材料 | 1、《营运车辆道路运输证配发申请表》2、《购置营运车辆审批表》3、新增车辆行驶证4、行车记录或GPS设备配备情况证明5、车辆保险单6、车辆综合性能检测报告（新车不超过一年的不用提供）7、容器检测合格证（槽罐车需提供） |
| 审批流程 | 窗口受理——审核——批准——办结——窗口发证 |
| 法定时限 | 5个工作日 |
| 承诺时限 | 3个工作日 |
| 收费标准 | 不收费 |
| 申请表名称及获取方式 | 《营运车辆道路运输证配发申请表》梅州市交通运输局（<http://www.mzci.gov.cn/>） |
| 咨询电话 | 0753-6133835 |
| 网上申请 | 广东省网上办事大厅梅州分厅（<http://wsbs.meizhou.gov.cn>） |

## mzjtck 1000040010072081813441400 使用非深水岸线建设港口设施许可

|  |  |
| --- | --- |
| 法律依据 | 《中华人民共和国行政许可法》、《中华人民共和国水路运输管理条例》 |
| 申请条件 | 1、办理使用港口岸线审批手续2、符合港口发展总体规划要求文书3、有与经营规模、范围相适应的专业技术人员、管理人员 |
| 申请材料 | 1、《港口建设业务申请书》2、工程可行性研究报告3、规划文(明)书及港口岸线使用批准文件4、企业负责人和主要业务人员姓名、职务和身份证明及其复印件5、企业章程6、 安全生产管理制度文本 |
| 审批流程 | 窗口受理——审核——批准——办结——窗口发证 |
| 法定时限 | 30个工作日 |
| 承诺时限 | 15个工作日 |
| 收费标准 | 不收费 |
| 申请表名称及获取方式 | 《港口建设业务申请书》梅州市交通运输局（<http://www.mzci.gov.cn/>） |
| 咨询电话 | 0753-6133835 |
| 网上申请 | 广东省网上办事大厅梅州分厅（<http://wsbs.meizhou.gov.cn>） |

## mzjtck 1000050010072081813441400 新增客船、危险品船投入营运经营审批

|  |  |
| --- | --- |
| 法律依据 | 《中华人民共和国行政许可法》、《中华人民共和国水路运输管理条例》 |
| 申请条件 | 1、具有与经营范围相适应的运输船舶，并持有船检部门签发的有效船舶证书，其驾驶、轮机人员应持有海事部门签发的有效职务证书2、有较稳定的客源或货源3、经营旅客运输的，应当落实客船同沿线停靠港（站）点，安排落实船舶靠泊、旅客上落所必需的安全服务设施，并取得海事管理部门的书面证明；经营危货运输的，须有安全监督等部门提供的安全检验合格证明 |
| 申请材料 | 1、《水路运输新增运力变更经营范围申请书》2、海事管理部门批准的经营旅客运输的客船沿线停靠（站）点计划及船舶靠泊、旅客上下所必需的安全服务设施3、经营危货运输的，须有安全监督等部门提供安全检验合格证明4、海事机构签发的驾驶、轮机人员的有效职务证书5、《船舶所有权登记证收》、《船舶国籍证书》、《船舶检验证书》等与经营范围相适应的资料6、企业章程及安全生产管理制度文本 |
| 审批流程 | 窗口受理——审核——批准——办结——窗口发证 |
| 法定时限 | 15个工作日 |
| 承诺时限 | 10个工作日 |
| 收费标准 | 不收费 |
| 申请表名称及获取方式 | 《水路运输新增运力变更经营范围申请书》梅州市交通运输局（<http://www.mzci.gov.cn/>） |
| 咨询电话 | 0753-6133835 |
| 网上申请 | 广东省网上办事大厅梅州分厅（<http://wsbs.meizhou.gov.cn>） |

## mzjtck 3000010010072081810441400 梅州城区老年人公交优惠卡

1. 办理条件

年满60周岁（以身份证原件出生日期为准）梅州城区常住人口即可办理。

1. 办理流程

梅州城区户籍60周岁以上老人需办卡的，凭身份证原件及复印件即可办理。

非梅州城区户籍常住梅州城区60周岁以上老人需办卡的，先到申请人居住地所属的梅城居（村）委开具常住证明后去所属派出所加盖公章。

常住证明开好后，本人需带身份证原件及复印件、照片一张、常住证明以及房产证复印件、亲属证明、租赁合同复印件、暂住证复印件等相应材料到公交优惠卡窗口办理。

三、申请材料

申请人居住地所属的梅城居委开具常住证明需要提供：

（一） 持有本人名下房产证明：房产证、身份证原件及复印件

（二） 随亲属一起居住：亲属的房产证原件及复印件、本人身份证原件以及亲属证明材料，亲属证明需要去办证人所在地派出所开具，户口本可以看出亲属关系的可以凭户口本作为亲属证明。

（三） 租房住：租赁合同原件及复印件、本人身份证原件及复印件

（四） 持有居住证：居住证原件及复印件、本人身份证原件及复印件

（五） 机团户口常住人口：本人身份证原件复印件、本居委辖区集团户口证明材料（户口复印件、单位常住证明、亲属证明材料

四、办理时限：梅州城区户籍（12个城镇：西郊、西阳、金山、长沙、程江、扶大、三角、南口、江南、城北、城东、梅县新城）人口可即办即领；非梅州城区户籍常住人口现场受理15个工作日后凭办理回执和身份证原件即可领取。

1. 遗失补办

凭身份证原件及复印件需挂失7天后确认为遗失的即可补办领卡。

## mzjtck 3000010020072081810441400 梅州城区学生公交优惠卡

1. 办理条件

梅州城区学校中小学生：小学及初中三年级以下学生。

1. 申请材料

提供学校证明、照片一张、户口簿对应复印件。

1. 办理流程

先到学校开具相关证明，带齐相应资料到窗口即可办理。

1. 办理时限

初办者即办即取，遗失补办需挂失7天后补办领卡。

1. 遗失补办

学生卡遗失补办提供学校证明、照片一张、户口簿对应复印件即可。

**行政审批流程图**

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

承办人提交科长审核

登录网上办事大厅，发起申请流程并发送受理环节

登录梅州市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

附录A

**受理通知书**

回执编号：xxxxxx

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 申请单位 |  | 申请事项 |  |
| 联系人 |  | 联系人电话 |  |
| 递交材料时间 |  | 查询网址 |  |
| 承诺部门 |  | 承诺时限 |  |

根据《行政许可法》第三十二条规定，我局将在5个工作日内依法对你（单位）提交的申请材料进行审查，发现材料不齐全或不符合规定的，我局将一次性通知补正或不予受理，并书面告知；补正材料齐全之日为受理之日；没有书面告知的，自受理凭证开具之日为受理之日。

受理单位：梅州市交通局（盖章）

x月x月x日

附录B

**交通行政许可决定书**

NO.xxxxxx

xxxxxx运输有限公司：

你司于x月x日提出开行xxx汽车客运站到xxx汽车客运站班线的申请。经审查，你司的申请材料齐全，符合《中华人民共和国道路运输条例》有关规定，决定予以行政许可。请按下列要求从事道路客运班线经营活动：

1. 经营主体：xxxxxx运输有限公司；
2. 起讫地及起讫站点：xxx汽车站到xxx汽车客运站；
3. 途经线路：xx；
4. 班车类别：普通；
5. 车辆数量及要求x辆x型x级以上；
6. 经营期限：自x年x月x日起至x年x月x日止。

请于x年x月x日前按上述要求落实《拟投入车辆承诺书》后，办理相关手续，逾期不办许可将撤销。

X年X月X日

抄送：xxx交通局、xxx交通局

附录C

**交通行政不予许可决定书**

NO.xxxxxx

xxxxxx运输有限公司：

你司于x月x日提出开行xxx汽车客运站到xxx汽车客运站班线的申请。经审查，存在xxxxxx的问题，不符合《中华人民共和国道路运输条例》有关规定，根据《行政许可法》第三十八条第二款的规定，决定不予行政许可。

x年x月x日

抄送：xxx交通局、xxx交通局

附录D

**新增客运班线公示**

经xxxxxx有限公司申请，我局拟新增市内县际客运班线，名称及其相关信息公示如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 公示时间 | 线路名称 | 第一申请单位 | 投车数 | 途经地 |
| x年x月x日 | xx——xx | xxxxxx公司 | x辆 | xx |

公示期为从公示之日起开始计算的10个工作日，期间接受企业意见和同一线路的申请。

x年x月x日

xxx交通局

附录E

**关于征询新增道路客运班线意见的函**

xxx运输局：

收到xxxxxx汽车运输有限公司申请新增xxx汽车客运站到xxx汽车客运站的客运班线x条，投入车辆x辆，途经xx的申请。根据《中华人民共和国道路运输条例》和有关规定，现征询贵局意见，请于3日内书面复函我科。

联 系 人：xxx

联系电话：xxxxxx

邮 箱：xxxxxx@163.com

x年x月x日

抄送：xxx交通局、xxx交通局

附录F

非梅州城区特殊群体（外地户籍常住梅州城区）免费乘坐梅城公交车公交免费卡证明

兹有本居（村）委常住居民 居住在 需办理梅州城区特殊群体免费乘坐梅城公交车公交免费卡，经核查情况属实，特此证明。

附件：□本人身份证（残疾人证）、房产证复印件

 □本人身份证（残疾人证）、亲属房产证复印件；亲属证明材料（亲属证明需要去原户籍所在地派出所开具，户口本可以看出亲属关系的可以凭户口本作为亲属证明）

□本人身份证（残疾人证）、本居（村）委房屋租赁合同复印件

□本人身份证（残疾人证）、本居（村）委辖区机团户口证明材料

（注：以上群体4选1，查验相应材料是否与原件相符，在复印件上标注；并在□处打√）

所属派出所（盖章） 所属居（村）委（盖章）

经办人签名： 经办人签名：

 年 月 日 年 月 日