

台州市人民政府行政服务中心文件

台政服〔2021〕26号

关于印发《台州市综合受理员专业化职业化一体化培训方案》的通知

市级有关部门、各县（市、区）行政服务中心（行政审批局），
台州湾新区行政审批与投资服务局：

为推进台州市营商环境建设突破年“窗口形象”工程有效实施，加快全市综合受理员专业化职业化一体化建设，现将《台州市综合受理员专业化职业化一体化培训方案》印发给你们，请认真贯彻落实。

台州市人民政府行政服务中心

2021年6月30日

台州市综合受理员专业化职业化一体化培训方案

一、培训目的

为深入推进“放管服”改革，认真落实省委省政府打造“重要窗口”的决策部署，根据台州市营商环境建设突破年“窗口形象”工程相关工作要求，从而实现台州市综合受理员专业化职业化一体化建设目标，打造全国“受办分离”改革的台州模式，特制定本培训方案。

二、培训对象

在台州市各级行政服务中心或政务服务机构〔包括市县行政服务中心、乡镇（街道）便民服务中心、功能区（开发区）企业服务中心〕，承担前台综合受理、配套服务（含咨询、导办、网办、内训等）及负责大厅管理工作的相关人员。

三、培训模式

全市一体化培训按照综合受理员职业发展规划、受理专业需求，匹配不同的培训类型，共分为六种模式。

（一）新员工入职培训（具体方案见附件1）

1. 培训内容：面向新入职人员，开展行政服务中心发展历史和现状、组织架构、处室职责、规章制度、工作岗位知识、业务技能和技巧等基础知识培训。

2. 培训形式：以全脱产式的集中授课培训或“跟班学习+实操训练”结合的“师徒制”培训为主。

3. 培训时长：集中培训时长不少于2-3个工作日，“师

徒制”培训不少于7个工作日。

4. 培训组织单位：台州市、县（市、区）行政服务中心（行政审批局），台州湾新区行政审批与投资服务局。

（二）常规培训

1. 培训内容：包括基础培训、技能培训和素养培训。

（1）基础培训：针对单位的规章制度、现场管理、服务礼仪等开展培训，使受理员掌握单位的内部制度和行为规范要求；针对受理员的业务领域开展常态化专项业务培训，使其掌握本领域业务受理的基本知识。

（2）技能培训：针对受理岗位职责、业务操作流程和专业技能提升开展培训，使受理人员在充分学习理论知识和提升实操能力的基础上，能较好地匹配相应岗位的技能水平要求。

（3）素养培训：开展社会心理学、人际关系学、价值观、法律意识、安全意识及思想认识等相关培训，满足受理员自我提高，实现自我认识的需要，全面提升受理员的综合素质。

2. 培训形式：各地年初谋划制定综合受理人员培训计划，定期开展自我学习、小组培训和团队交流培训；培训如需聘请授课教师，可从《全市综合受理员一体化在职轮训师资库》（详见附件2）中选择邀请。

3. 培训时间：由各地自行安排，原则上不得少于6次。

4. 组织单位：台州市、县（市、区）行政服务中心（行

政审批局），台州湾新区行政审批与投资服务局。

（三）贴岗培训

1. 培训内容：围绕经济类、基建类、权益类、民生类等四个业务领域开展业务贴岗交流、培训，学习服务礼仪、现场管理标准及要求，学习大厅管理模式、管理制度、队伍建设等内容。

2. 培训形式：乡镇（街道）便民服务中心选派骨干综合受理人员赴所在县（市、区）、台州湾新区中心开展交叉贴岗学习；同时各县（市、区）、台州湾新区中心可根据需要选派骨干人员赴台州市行政服务中心开展交叉贴岗学习；贴岗学习主要以人员派驻、跟班学习、实操训练、坐窗交流等形式开展。

3. 培训时间：由培训组织单位拟定培训计划，确定贴岗名单，提前1个月与贴岗轮训单位沟通安排，单次贴岗培训时间原则上不超过1个月。

4. 组织单位：各乡镇（街道）便民服务中心；县（市、区）行政服务中心（行政审批局），台州湾新区行政审批与投资服务局。

（四）职业规培

1. 培训内容：面向全市综合受理员，按照经济类、基建类、权益类、民生类等四个领域开设综合受理业务培训、实践经验分享和现场实训等课程；同时融合服务礼仪、现场管理、情绪管理、政务服务法律知识、政史、应急、口头表达、

心理、化妆美容、国学等各类课程，开设通用基础知识培训课程。

2. 培训形式：以全脱产式的集中授课培训为主，邀请大专院校教授、市级部门审批负责人、业务专家开展专题授课。

3. 培训时间：每年不少于4次专题培训，时间主要集中在周末，培训时长不少于12课时。具体每期通知将在培训开始前15个工作日内即时下发。

4. 组织单位：台州市行政服务中心牵头组织安排，各地选派人员报名参加。

（五）提升培训

1. 培训内容：面向综合受理队伍中的骨干受理人员和承担大厅管理职能的工作人员开展提升培训。培训围绕数字化改革与2.0建设、“最多跑一次”改革实践背景、政务服务制度法规、政务服务标准化、政务服务窗口素质提升、优秀地区实地观摩等内容开设课程。

2. 培训形式：与各类高等院校开展合作，选送优秀人员赴市外高校开展全封闭脱产式集中授课培训。

3. 培训时间：每年开展一次集中培训，培训时长5个工作日。

4. 组织单位：台州市行政服务中心牵头组织安排，各地选派人员报名参加。

（六）视频培训

1. 培训内容：录制各业务领域相关的日常培训课件、培

训过程，拍摄服务礼仪、现场管理操作视频，收集整理各类培训的优秀授课课件，同步将各类视频、课件资料上传培训库。

2. 培训形式：网络视频授课形式，各综合受理员开展自学。

3. 组织单位：台州市、县（市、区）行政服务中心（行政审批局），台州湾新区行政审批与投资服务局。

四、培训要求

（一）组织保障。培训组织单位应当充分调研培训课题内容，做好培训计划，组建培训师资队伍，统筹安排培训的时间、场地、课程；提前谋划落实培训经费，确保培训顺利开展；建立培训的后勤保障队伍，明确分工，责任到人。

（二）结果检验。培训组织单位应当在相关培训结束后开展培训成效检验，可采取笔试考核、实操演练、培训心得总结等方式进行，并建立专题培训考核档案。新员工入职培训应组织至少一次理论知识闭卷考试；常规培训应组织至少6次考核，考核形式不限；每期职业规培、提升培训均应对学员的到课率进行统计，对全勤的学员颁发培训证书；对取得培训证书的学员，在原单位当月的积分制中应当予以体现，并纳入总体综合考核评价中。

（三）总结宣传。培训组织单位可适时组织综合受理员对培训内容形式进行交流讨论，倡导以相应文字材料或日志记录等形式对培训过程进行总结反馈及对教师课程进行评价，

实现对课堂重点的回顾整理及对课堂成效的改进提升；培训组织单位应在相关培训结束后对当次培训过程进行工作总结，积极吸收参与培训学员的意见建议，做好培训的整体宣传工作。

附件 1

综合受理员新员工入职培训方案

根据《台州市营商环境建设突破年“窗口形象”工程工作方案》要求，为落实“窗口形象”工程工作专班的工作任务，推进全市综合受理员专业化职业化一体化建设，打造全市综合受理员一体化培训模式，特制定本方案。

一、培训目的

通过培训让新员工快速了解中心发展历程及职能职责，熟悉单位管理层和业务知识；帮助新员工快速认识自己岗位的工作环境、工作性质和工作要求，培养其解决问题的能力及提供遇到问题寻求帮助的方法；减少员工初进新单位的紧张情绪，使其更快适应环境，在中心找到归属感。

二、培训条件

- （一）集中招录人员时，由中心统一安排培训；
- （二）人数较少、较为分散时，安排专人以“师徒制”形式开展独立培训，须进行培训结果反馈。

三、培训内容

- （一）中心发展历史和现状；
- （二）中心组织架构及各处室职责；
- （三）规章制度；
- （四）工作岗位知识，业务知识、技能和技巧；

(五) 各领域业务。

四、培训实施

(一) 培训组织。新员工入职集中培训具体由中心统一组织实施；相关的课程设置须包括中心发展历程和现状、组织架构、规章制度、部门职责等内容，授课教师由中心指定的培训师担任；工作岗位知识、业务知识技能技巧等培训由业务骨干人员担任；如需对外聘请授课教师，可从《全市综合受理员一体化在职轮训师资库》中聘请任用。“师徒制”培训由师傅全程教授培训内容中要求学习的课程。

(二) 培训形式。集中培训采用全脱产培训形式；“师徒制”培训采用“跟班学习+实操训练”结合形式。

(三) 培训时长。集中培训应不安排少于 2-3 个工作日的课程，“师徒制”培训在新员工入职期间应不少于 7 个工作日。

五、培训课程安排

新员工入职培训课程	
课程名称	培训时长
中心领导及管理层入职交流会	1 课时
中心大厅参观	1 课时
中心简介、窗口运作模式简介；	1 课时
规章制度——（考勤、考核、薪酬方案等）	1 课时

大厅管理制度——（窗口规定、现场标准化管理、晨会制度等）	1 课时
各领域业务初步认识	4 课时
服务礼仪	4 课时
导办、网办、掌办岗位业务内容及实践	3 课时
注：一课时为 45 分钟。	

六、培训考核

1. 集中培训后，由中心组织理论知识闭卷考试。
2. “师徒制”培训，带教师傅需针对新员工的表現，每周进行工作反馈；同时在培训期结束后，新员工应参加中心组织的理论知识闭卷考试。

附件2

全市综合受理员在职轮训师资安排

序号	课程类型	授课人		课程内容	建议课时	授课层级
		姓名	职务			
1	基础课	戚姚云	浙江传媒学院播音主持艺术学院党总支副书记	服务礼仪、情绪管理课程	待定	市级
2		寇政文	台州市委党校马克思主义理论教研室主任	党史	待定	市级
3		王正	台州学院党委委员、副校长、教授	传统文化	2-3 小时	市、县(市、区)级
4		金先龙	台州学院党委副书记	党史	2-3 小时	市、县(市、区)级
5		杨供法	台州学院和合文化研究院副院长，副教授	和合文化	2-3 小时	市、县(市、区)级
6		黄芳	台州学院医学院护理系主任、教授，二级心理咨询师	心理健康维护	2-3 小时	市、县(市、区)级
7		罗华	台州学院人文学院原院长，教授	人际沟通	2-3 小时	市、县(市、区)级

8	基础课	金妮娅	台州学院人文学院副教授，国家级普通话水平测试员	科学发声，演讲与口才	2-3 小时	市、县(市、区)级	
9		杨文杰	台州市委党校政法与公共管理教研室主任、副教授	国学	待定	市、县(市、区)级	
10		洪老师	台州市白云小学教师	心理疏导解压	待定	市、县(市、区)级	
11		包琳春	台州技工学校高级讲师	服务礼仪培训	3 小时	县(市、区)级	
12		范启鹏	台州市海洋渔业局行政审批处二级主任科员	政务服务法律知识	2 小时	市级	
13		胡双双	台州市行政服务中心法律顾问		2 小时	市级	
14		张春福团队	/	大厅投诉预警与处理技巧;	待定	市、县(市、区)级	
15		马晓燕	台州政通政务服务有限公司	“TTT”培训(“培训者培训”)	2 小时	县(市、区)级	
16	专业课	标准化	冯曹冲	浙江省标准化协会副秘书长	现场管理标准化	2 小时	市级
17			李勇	台州市行政服务中心督查处处长、一级主任科员	《关于标准化现场管理知识分享》	2 小时	市级

18	专业课	经济类	许复民	台州市市场监督管理局审批处 副处长	企业开办、注销一件事业务知识	2 小时	市级
19			方晓宇	台州市烟草专卖局专卖监督管理处（内管派驻办）处长	烟草审批	1 小时	市级
20			胡翀翀	台州市交通运输局行政审批处 副处长	交通政务服务数字化探索	1 小时	市级
21			杨建锋	台州市应急管理局安全生产监察支队副支队长	危化品审批业务知识	1 小时	市级
22			任晓君	台州市行政执法局直属分局四级主任科员	门头广告审批实务知识	2 小时	市级
23			唐强	台州市文化广电旅游体育局行政审批处负责人	旅行社相关业务培训	1 小时	市级
24			范启鹏	台州市海洋渔业局行政审批处 二级主任科员	海洋渔业行政许可	1 小时	市级
25			赵旭东	台州市卫健委行政审批处负责人	卫生健康系统的区域通办	1 小时	市级
26			许文洁	台州市卫健委人口家庭与妇幼保健处四级主任科员	妇幼相关行政审批事项资料审查及办理流程介绍	1 小时	市级
27			方家阳	台州市卫健委疾控中心职环科科长	职业卫生技术服务机构资质认可	1 小时	市级

28	专业课	经济类	陈亮	市科技局外国专家工作中心三级主任科员	外国人才分类标准介绍	1 小时	市级
29			陈萍	台州市应急管理局安全生产基础处（技术 9 级）	矿山审批业务知识	1 小时	市级
30		基建类	陈永滔	台州市发改委行政审批处处长	投资项目审批实务讲解	2 小时	市级
31			徐文奇	台州市气象局减灾与法规处处长	气象审批	1 小时	市级
32			吴正和	台州市建设局建设审批处高工	投资项目惠企便利政策与受理综合要求	2 小时	市级
33			尹志文	台州市水利局水文站站长	新形势下取水许可审批	1 小时	市级
34			周洋	台州市消防救援支队工程师	公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查办理	1 小时	市级
35			陈旭露	台州市生态环境局三级主任科员	环评审批与排污许可管理专项培训	1 小时	市级
36			翟爱玲	台州市经信局企业培育与产业转型升级处处长、四级调研员	经信系统惠企政策及企业码应用解读		
37			权益	周芳芳	市不动产登记服务中心审核缮证科科长	民法典施行后的不动产登记	2 小时
38		宋王宝		台州市住房公积金中心贷款管理处副处长	住房公积金提取业务	2 小时	市级

39	专业课	类	陈君	台州市税务局不动产税收业务负责人	不动产税收征缴业务	1 小时	市级
40		民生类	李国进	台州市人力社保局行政审批处处长	行政审批业务	2 小时	市级
41			王勇琪	台州市退役军人事务局安置创业处处长	台州市军人退役“一件事”、台州市退役军人就业创业“一件事”办理机制	1 小时	市级
42			徐成腾	台州市医保局医疗保险服务中心副主任	医保经办业务	1 小时	市级
43			林青青	台州市民政局行政审批处负责人	社会组织登记基本概论	2 小时	市级
44			赵兴	台州市人力社保局行政审批处三级主任科员	行政审批业务	1 小时	市级
45			陈雯婷	台州市就业服务中心失业科四级主任科员	失业保险业务	1 小时	市级
46			张丹	台州市就业服务中心就业科四级主任科员	高校毕业生就业政策	1 小时	市级
47			吴欣欣	台州市人才服务中心三级主任科员	流动人员人事档案业务	1 小时	市级
48			徐小丽	台州市社保卡服务公司业务科科长	社保卡业务	1 小时	市级

49	分享课	周颖瑛	椒江局葭芷所副所长	食品审批	1小时内	县(市、区)级
50		王雪燕	椒江市监审批科科长	合伙企业登记	1小时内	县(市、区)级
51		杨永兴	黄岩区市场监督管理局审批科科长	公司注册理论与实务	1小时内	县(市、区)级
52		蔡媛媛	黄岩区民政局社会救助科负责人	社会救助业务培训	1小时内	县(市、区)级
53		陈泉回	黄岩区发展和改革局行政审批科科长	一般企业投资项目审批业务培训	1小时内	县(市、区)级
54		郑语眉	黄岩区生态建设服务中心主任	环保业务培训	1小时内	县(市、区)级
55		郭玲娜	温岭市监审批科副科长	外资企业登记	1小时内	县(市、区)级
56		金勇	临海市监审批科	农民专业合作社登记	1小时内	县(市、区)级
57		丁雪姣	天台县监审批科副科长	个体工商户登记	1小时内	县(市、区)级
58		王均福	仙居不动产登记中心主任	不动产登记相关知识	1小时内	县(市、区)级
59		沈海吉	仙居公积金管理中心贷款管理科副科长	公积金贷款相关知识	1小时内	县(市、区)级

60	分享课	林远龙	三门不动产登记中心主任（高级工程师）	不动产登记相关知识	1小时内	县（市、区）级
61		解雅晴	路桥中心综窗业务师	结构思考力—如何培养系统思考能力	1小时内	县（市、区）级
62		徐梦瑶	路桥中心综窗业务师	高效能窗口的七个习惯	1小时内	县（市、区）级
63		张春福团队	/	认识综合窗口、结构思考力、效能窗口人员的七个习惯；	根据需要（可2-3天）	市、县（市、区）级
64	实践课	马晓燕	市政通公司	现场教学	1个小时	县（市、区）级
65		梁玲玲	中国国际化妆造型高级讲师、中国青年形象设计大赛特聘导师、国家劳动部二级化妆造型师	化妆实践	2个小时	县（市、区）级