



# 广州市人民政府公报

GAZETTE OF THE PEOPLE'S GOVERNMENT OF GUANGZHOU MUNICIPALITY

**2018**

第33期（总第786期）

# 广州市人民政府公报

2018 年第 33 期（总第 786 期）

2018 年 11 月 30 日

## 目 录

### 广州市人民政府办公厅文件

广州市人民政府办公厅关于印发广州市国民营养计划（2018—2030 年）实施方案的通知（穗府办〔2018〕8 号） ..... (1)

### 部门文件

广州市人民政府政务管理办公室关于印发广州 12345 政府服务热线管理办法实施细则的通知（穗政务办规字〔2018〕1 号） ..... (10)

广州市金融工作局关于印发广州市政策性小额贷款保证保险实施办法（修订）的通知（穗金融规〔2018〕8 号） ..... (28)

广州市民政局关于印发广州市社区居家养老服务评估指引（试行）的通知（穗民规字〔2018〕12 号） ..... (34)

# 广州市人民政府办公厅文件

穗府办〔2018〕8号

## 广州市人民政府办公厅关于印发广州市国民营养计划（2018—2030年）实施方案的通知

各区人民政府，市政府各部门、各直属机构：

《广州市国民营养计划（2018—2030年）实施方案》已经市人民政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。实施过程中遇到的问题，请径向市卫生计生委反映。

广州市人民政府办公厅

2018年11月9日

## 广州市国民营养计划（2018—2030年）实施方案

为全面贯彻落实党的十九大精神，深入贯彻习近平总书记重要讲话精神，深入实施健康中国战略，进一步提高国民营养健康水平，根据《国务院办公厅关于印发国民营养计划（2017—2030年）的通知》（国办发〔2017〕60号）及《广东省人民

政府办公厅关于印发广东省国民营养计划（2017—2030 年）实施方案的通知》（粤府办〔2017〕70 号）要求，结合我市实际，制定本实施方案。

## 一、主要目标

到 2020 年，全市营养工作体系逐步完善；食物营养健康产业加快发展，传统食养服务日益丰富；营养健康信息化水平逐步提升；重点人群营养不良状况明显改善，健康生活方式进一步普及，居民营养健康素养得到明显提高。主要实现以下目标：

——降低人群贫血率。5 岁以下儿童贫血率低于 10%；孕妇贫血率低于 15%；老年人群贫血率低于 10%；北部山区人群贫血率低于 10%。

——孕妇叶酸缺乏率低于 5%；0—6 个月婴儿纯母乳喂养率高于 50%；5 岁以下儿童生长迟缓率低于 7%。

——农村中小學生生长迟缓率低于 4%，城乡学生身高差别缩小；学生肥胖率上升趋势减缓。

——住院病人营养筛查率和营养不良住院病人的营养治疗比例不断提高。

——居民营养健康知识知晓率在现有基础上提高 10%。

到 2030 年，全市营养工作体系更加完善，食物营养健康产业持续健康发展，传统食养服务更加丰富，“互联网+营养健康”的智能化应用普遍推广，居民营养健康素养进一步提高，营养健康状况显著改善。主要实现以下目标：

——进一步降低重点人群贫血率。5 岁以下儿童贫血率低于 9%；孕妇贫血率低于 10%。

——5 岁以下儿童生长迟缓率低于 5%；0—6 个月婴儿纯母乳喂养率在 2020 年基础上提高 10%。

——城乡学生身高差别进一步缩小；学生肥胖率上升趋势得到有效控制。

——住院病人营养筛查率和营养不良住院病人的营养治疗比例进一步提高。

——居民营养健康知识知晓率在 2020 年基础上提高 10%。

——人均每日食盐摄入量降低 20%，居民超重、肥胖的增长速度明显放缓。

## 二、主要任务

### （一）加强营养健康体系建设。

研究建立市营养健康指导委员会，加强营养健康法规、政策、标准等技术咨询和指导。加强营养科研能力建设，依托高等院校和科研院所，研究完善食物、人群

营养监测与评估的技术和方法，积极参与国家区域性营养创新平台和省部级营养专项重点实验室建设。强化营养人才的专业教育和高层次人才引进培养，推进临床营养医学和公共卫生食品营养教育体系建设。加强执业资格范围内的临床营养师、运动营养师、公共营养师和健康管理师等技能型健康服务人才的培训教育，加强临床营养质量控制。推动有条件的学校、幼儿园、养老机构、长者饭堂等场所配备或聘请营养师。充分利用社会资源，开展营养教育培训。

## （二）强化营养监测评估。

开展营养与健康状况监测。监测范围逐步实现市、区全覆盖，准确把握我市不同区居民和重点人群的膳食结构、营养水平及变化趋势，为科学制定营养性疾病防控策略、引导居民形成健康生活方式提供依据。定期开展我市地方特色食品及主要消费食品品种的食物成分监测，更广泛地收集地方特色食品营养成分、功能成分、毒理实验结果等数据，加大食物与健康相关性的研究力度。

开展综合评价与评估。开展膳食营养素摄入、食品污染物暴露的风险—受益评估。健全食品安全风险监测网络，将全市所有二级以上综合医院纳入监测范围。加强食源性疾病监测，分析影响我市居民营养健康的食源性致病因素并采取有效干预措施。

开展地方病监测和防治。开展饮用水、食品含碘量状况调查，定期开展碘营养监测，根据国家制定的碘干预措施，结合区域人群碘营养状况，实施精准补碘；合理布设未加碘食盐销售网点，满足特定人群未加碘食盐消费需求。开展地方性氟中毒监测和评价工作，实施农村饮水提质增效工程建设项目，有效控制饮水型地方性氟中毒。

## （三）发展营养健康产业。

发展优质营养型食用农产品产业。推动传统食用农产品向优质食用农产品转型，提升食用农产品维生素、矿物质及蛋白质等基本营养成分含量。扩大优质食用农产品生产规模，无公害农产品、绿色食品、有机农产品和农产品地理标志等“三品一标”产品在同类农产品中总体占比提高至 80% 以上。开展农产品品牌建设行动，以认定省“十大名牌”系列农产品、省名牌产品（农业类）和省名特优新农产品为抓手，提高营养型农产品质量和档次，创建优质品牌。加强对食物营养健康产业的支持和指导。开发利用地方特色农产品资源，加大针对不同人群健康需求的保健食品、

营养强化食品的科学研究和开发力度，对相关产品研发给予政策倾斜支持。推进安全、营养、健康食品相关工艺的创新优化或升级改造，构建以营养需求为导向的现代食物产业体系。

加大食品加工营养化转型。推进《中国居民膳食指南》中“少盐少油，控糖限酒”推荐措施在加工食品行业中的应用，引导餐饮企业、集体食堂积极采取控制食盐、油脂和添加糖使用量的措施。开展健康教育主题活动，鼓励减少含糖饮料和高糖食品摄入。鼓励对食品加工工艺技术研究，减少加工过程中有毒有害物质的产生及营养素的损耗。加强冷链物流基础设施工程建设，促进先进储运、保鲜技术的应用和推广。加大冷链物流在果蔬、肉类、水产等农产品及集体用餐、中央厨房配送食品和半成品等的应用力度。推广营养均衡配餐食谱和烹饪模式。重点在托幼机构、中小学校、大专院校、社会福利机构食堂、长者饭堂和企业集体食堂推广健康烹饪模式和营养均衡配餐。鼓励高等院校和科研院所创建国家食物营养教育示范基地，设置营养课程，开展供餐食品的营养成分分析，实施营养配餐。餐饮服务食品安全示范食堂和示范单位覆盖全市。加大营养主食、双蛋白工程等项目实施力度。开展主食加工业和奶业提升行动，落实主食产品和奶制品加工标准。开展传统米、面制品营养强化产品及马铃薯、红薯等主食产品研发。实施双蛋白工程，加大对以优质动物、植物蛋白为主要营养基料的优质双蛋白食品产品研发力度。

#### （四）发展传统食养服务。

结合我市传统优势发展食养服务。发挥我市中医药名家、中医药学术流派思想和中医药传统地域优势，对重点人群开展食养指导，形成中医健康咨询、预防宣传、膳食指导、中医技术调理、体育休闲等适用于不同健康人群的养生服务包，促进中医养生产品家庭化、社会化、产业化发展。建立传统食养与中医药健康、营养学、体育健身等融合的健康服务新业态。将地方特色传统养生食材监测评价工作纳入食物成分、食品安全风险监测同步实施。尊重我市传统饮食文化习惯，指导餐饮企业开发应用具有地方特色的传统药膳。收集、整理地方特色餐饮食品传统使用的中药材目录，开展安全性评估。

加强中医药和保健食品创新能力建设。构建集种植、加工、流通、应用于一体的中医药产业链，支持我市中医药老字号企业向健康产业拓展。支持中医药保健食品骨干企业工程技术中心建设，推动具有自主知识产权的关键技术和创新产品实现



产业化。推进南药道地中药材的规范化、标准化、规模化种植，创立穗产“绿色中药”品牌，打造穗产“道地药材”品牌。

#### （五）加强营养健康基础数据共享应用。

依托现有信息平台，加强营养与健康信息化建设，完善食品安全风险监测与人群健康监测信息系统。配合实施广东“健康云”服务计划，实现国家、省、市营养健康数据的纵向对接和共享。协同共享部门信息资源，探索建立跨行业、跨地区、跨业务应用的基础数据平台。鼓励高等院校和科研院所研究建立膳食营养、食品安全与人群健康等多领域数据综合分析模型，开展应用研究。推进营养健康人工智能、全息数字人等融合创新发展，实现营养健康智慧化和个性化。发展信息惠民服务，参与建设省级营养、食品安全科普平台，开发营养移动终端等健康产品。

#### （六）普及营养健康知识。

开展营养健康知识宣传。大力实施全民健康素养促进行动规划和农民健康促进行动规划，推进“健康促进示范单位”建设。结合地方食物资源和饮食习惯，结合传统食养理念，编写和制作适合于我市居民的营养、食品安全科普宣传资料。结合健康城市、健康村镇及国家和省级食品安全示范城市、示范县（市、区）创建活动，提高居民营养、食品安全知识知晓率。以全民营营养周、全国食品安全宣传周、“5·15”全国碘缺乏病防治日、“5·20”全国学生营养日等为契机，推动营养健康科普宣教活动常态化。将营养咨询指导和宣传纳入异地务工人员卫生计生基本公共服务；结合“新市民健康城市行”活动，向异地务工人员普及营养知识。定期开展科普宣传的效果评价。开展舆情监测，依法打击和处置各种形式的营养和食品安全谣言，积极发挥政务公开的舆论引导作用，及时为公众解疑释惑。

### 三、实施国家营养计划重大行动

#### （一）实施生命早期 1000 天营养健康行动。

落实生命早期 1000 天营养咨询与指导。全市设产科的医疗保健机构和基层医疗卫生机构要把孕妇和婴儿营养咨询、指导纳入孕前保健、孕产妇保健和儿童保健工作内容之中，对孕前、孕产期和哺乳期妇女等重点人群广泛开展针对性营养指导。加强对妊娠糖尿病、妊娠高血压等高危孕产妇的筛查和干预，降低低出生体重儿和巨大儿出生率。将生命早期 1000 天营养咨询内容纳入公共卫生公益热线 12320 平台及各级妇幼保健机构网站咨询版块。实施围孕期人群营养干预。持续开展农村地区

补充叶酸预防神经管畸形项目，有条件的区可将项目范围扩大至城乡常住人口准备怀孕和孕 3 个月内的妇女。对围孕期妇女进行健康筛查，指导围孕期妇女补充叶酸、铁等营养素，预防孕妇贫血。对高危孕产妇、贫困孕产妇、胎儿发育迟缓孕妇等重点围孕期人群的营养摄入开展针对性指导。

提高母乳喂养率。加大婴幼儿科学喂养知识的宣传力度，全面落实世界卫生组织促进母乳喂养成功的十点措施。保障女职工享受劳动保护特别规定，保障女职工产假和哺乳假；制定相关计划，在公共场所、机关和企事业单位创造条件广泛设立母婴室。落实儿童保健工作规范，加强婴幼儿发育监测，针对性指导辅食添加。

加大对婴幼儿食品质量与安全的全过程监管。监督指导婴幼儿配方食品生产经营者落实食品安全追溯主体责任，实现对生产经营产品来源可查、去向可追。持续开展婴幼儿食品的安全风险监测和标准跟踪评价，保障婴幼儿配方食品的质量安全。

## （二）实施学生营养改善行动。

提升学生营养水平。创新供餐机制，多途径、多形式开展学生营养改善工作，可采取学校食堂供餐、向具备资质的餐饮企业或单位集体食堂购买供餐服务等方式。切实改善学生就餐条件，将食堂建设列为义务教育规范化学校建设和中小学校舍安全工程重要建设项目，加大食堂卫生管理工作力度，保证营养配餐。推动学校食堂“阳光厨房”食品监控系统建设，进一步改善学生人群营养状况，不断提高学生健康水平和身体素质。推进实施学生餐营养指南等营养专业卫生标准。制定食谱指南和营养操作规范，指导营养配餐，保障学生营养就餐。

开展学生体育锻炼和健康教育。针对学生营养不良、超重、肥胖情况开展营养指导和干预。实施针对学生的“运动+营养”的体重管理和干预策略，对学生开展均衡膳食和营养宣教，增强学生体育锻炼。积极开展学校体育运动，全市各级各类学校全部要开足体育课和落实学生每天一小时校园体育活动。分地区、分年龄段开展学生营养及超重、肥胖情况监测，有针对性地进行干预。积极开展学生健康教育，将营养知识纳入中小学健康教育内容。鼓励医科院校大学生与中小学、幼儿园建立“点对点”实践平台，向学生及家长普及营养健康知识，提高学生家庭营养素养。

## （三）实施老年人群营养改善行动。

开展老年人群营养状况监测和评价，落实老年人营养不良风险评估等营养专业卫生标准。根据国家、省有关要求，探索依托我市城镇职工、城乡居民医疗保险制



度，将老年人群营养状况监测和评价工作与老年人医保免费体检项目等结合。完善老年人群营养健康服务体系，落实国家基本公共卫生服务项目，有条件的区将老年人群营养健康状况纳入城乡居民健康档案，实现信息化管理。

采取针对老年人的营养改善措施。支持有相关专业特长的医师及专业人员在社区、养老机构、医养结合机构等开展疾病预防、营养配餐、营养教育、中医养生等非诊疗性健康服务。充实家庭医生签约服务内容，为居家养老人群提供健康指导和咨询。针对老年人不同的慢性病病程进行个性化指导。推动实施老年人膳食指导等营养专业卫生标准，指导医院、社区食堂、医养结合机构、养老机构、长者饭堂营养配餐。将营养知识培训纳入中、高等职业学校涉老专业教育课程。

#### （四）实施临床营养行动。

推进临床营养科室建设，建立完善临床营养质量控制机制。将临床营养科纳入医疗机构诊疗科目管理。到 2030 年，全市三级以上综合医院全部设立临床营养科室，鼓励具备条件的二级医院设立临床营养科室，其他医院设立营养诊室，实现临床营养师（临床营养医师和临床营养技师）和床位比例不低于 1:150。基于多学科诊疗模式，组建营养支持团队，具有临床执业资格的医师、食品营养相关专业人员经过临床营养专业教育培训并通过考核后担任营养医师、营养技师。

开展住院患者营养诊疗和慢性病的营养防治。对住院患者开展营养评价工作。规范临床营养诊疗路径，依据营养阶梯治疗原则对营养不良的住院患者进行营养治疗。组织临床医护人员学习临床营养知识，重视住院患者膳食营养，密切配合临床营养师的营养治疗工作。将营养防治纳入慢性非传染性疾病预防综合防控，开展慢性病相关危险因素与营养监测。在国家、省慢性病综合防控示范区落实临床营养干预指南，实施营养评价。深入开展健康促进和行为营养干预，鼓励有条件的地区开设社区营养门诊，逐步实现慢性病临床营养规范化诊治和康复。建立医疗机构、社区、家庭间长期营养管理的立体模式，推行营养分级诊疗。加强临床营养科研工作，支持临床营养师、基础医学工作者开展临床营养学、特殊医学用途配方食品和临床治疗膳食研究。鼓励有条件的综合医院设立营养医学研究室或实验室。

#### （五）实施北部山区营养干预行动。

北部山区针对性开展食物消费模式、食物营养成分和食品中污染物监测，研究制定农业种植养殖和居民膳食结构调整方案并在有条件的区试点实施，降低环境污

染严重地区人群特定污染物摄入风险。实施北部山区重点人群营养干预。加强北部山区人群特别是农村义务教育阶段学生和婴幼儿的营养状况监测，采取有效干预措施并定期评估干预效果。巩固我市农村义务教育学生营养改善计划实施成果，重点解决北部山区和家庭经济困难的农村中小学生学习营养不良问题。加强对北部山区儿童保健人员的营养知识培训，开展贫血率调查，鼓励为 6—24 月龄婴幼儿补充辅食营养补充品。

推进食源性疾病监测防控，实现我市北部山区食源性疾病监测全覆盖。综合分析主要食源性疾病病种、发病趋势与当地居民营养、健康状况关系，针对性采取改水改厕、搞好环境卫生、改善不良生活习惯等措施，有效预防食源性疾病发生。

#### （六）实施吃动平衡行动。

推进全民健身。实施全民健康生活方式行动方案，大力开展减盐、减油、减糖，健康口腔、健康体重、健康骨骼的“三减三健”专项行动。结合营养与慢性病状况调查，做好全民健身活动状况调查数据分析，构建运动人群营养服务平台和运动营养处方库，将营养指导、健康管理和慢性病防治纳入全民健身。

推进体医深度融合和健康产业发展。支持医疗机构研发运动康复技术，鼓励城市社区健身指导站与社区医疗机构联合开展康体服务，支持在社区设立科学健身及老年运动康复指导与服务站点。利用健康大数据，深入分析我市居民膳食结构存在问题及糖尿病、肥胖、骨骼疾病等人群营养状况和运动行为特征，有针对性地开展营养和健康管理。对慢性非传染病疾病患者进行科学的运动指导。鼓励有条件的区建立骨质疏松健康管理基地（门诊）。鼓励高校开展营养运动医学与营养康复医学研究，设置营养运动防护与康复相关专业。鼓励社会资本开办康体、运动康复、体育托管等机构，将运动营养服务融入体育产业发展。

### 四、实施要求

（一）强化组织领导。市有关部门要按照各自法定职责及政府绩效考核要求，对本实施方案明确职责和任务，加强督查评估，确保各项工作有效实施。各区政府要结合本地实际，强化组织保障，加强统筹协调，细化工作措施，将各项工作任务落到实处。

（二）保障经费投入。要建立多元化资金筹措机制，落实对国民营养计划实施工作的经费投入责任，鼓励和引导社会力量投入。财政部门负责相关财政资金的审核

拨付，方案具体实施的行业、部门应加强对财政资金使用管理、绩效考核，提高资金使用效益。

(三) 广泛宣传动员。各区、各有关部门要加强舆论宣传，认真组织专业机构、行业学会、协会以及新闻媒体开展多渠道、多形式的主题宣传活动，增强全社会对国民营养计划的普遍认知，促进广泛参与。

GZ0320180188

# 广州市人民政府政务管理办公室文件

穗政务办规字〔2018〕1号

## 广州市人民政府政务管理办公室关于印发 广州 12345 政府服务热线管理办法实施细则的通知

各热线承办单位：

为进一步提高热线管理工作的精细化水平和服务能力，根据《广州 12345 政府服务热线管理办法》（穗府办规〔2017〕18号）规定，现印发《广州 12345 政府服务热线管理办法实施细则》，请遵照执行。执行中遇到的问题，请径向我办反映。

广州市人民政府政务管理办公室

2018 年 10 月 19 日

## 广州 12345 政府服务热线管理办法实施细则

### 第一章 总 则

**第一条** 为规范广州 12345 政府服务热线管理工作，提升热线管理的精细化水

平，根据《广州 12345 政府服务热线管理办法》（以下简称《管理办法》），制定本细则。

**第二条** 《管理办法》中的用语和简称，其内涵和外延在本细则中不变。

热线的受理、转办、协调、办理、审核、督办、满意度评价与回访、效能监察、考核等工作，适用本细则。

**第三条** 市政务办是热线工作的行政主管部门，负责热线建设和管理工作。热线中心组织开展热线具体工作，对承办单位的办理工作进行督促、检查和协调、指导。

**第四条** 承办单位是事项办理的主体，按照法律的规定和本单位的职责办理事项，在职责范围内对办理行为和办理结果负责。

**第五条** 各级承办单位应当强化组织领导，指定负责部门，配备专职人员负责事项的办理、回复、协调等工作，并保持人员的相对稳定。分管领导、专职人员有调整的，应当自调整完成之日起 10 日内（指工作日，含本数，下同）报热线中心备案。

## 第二章 受 理

**第六条** 热线通过电话、网站、微信等渠道受理诉求人提出的事项。

**第七条** 热线提倡实名表达诉求，诉求人不愿提供真实姓名的，应当予以尊重。热线依法保护诉求人的信息，诉求人反映诉求时要求将姓名和联系方式等信息隐匿的，热线受理时应当将诉求人的信息进行保密处理。

热线受理下列事项时，应当要求诉求人提供姓名、身份证号码等基本信息：

- （一）诉求人要求承办单位书面回复办理结果的；
- （二）查询本人信息的；
- （三）法律规定需提供本人信息才可受理的。

**第八条** 事项受理应当根据热线受理范围和不予受理范围综合作出判断。

诉求人提出的事项同时含有应当受理和不当受理内容的，应做区分处理，对应当受理的内容予以受理，对不当受理的内容不予受理，并向诉求人说明不予受理的依据。

**第九条** 依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议解决的事项不予受理，该类事项

包括：

（一）根据法律规定应当由公安机关、人民检察院、人民法院通过刑事立案处理的事项；

（二）属于行政相对人申请行政复议受理范围或不服行政复议决定的事项；

（三）当事人约定争议处理方式为仲裁或诉讼的事项；

（四）已调解成功或终止调解的事项；

（五）其他应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径处理的事项。

**第十条** 正在办理过程中或已依法办理完毕，无新情况、新理由，同一诉求人向热线提出的同一事项不予受理，该类事项应同时符合以下两个条件：

（一）先提出的事项正在办理中或已经办结；

（二）无新情况、新理由，先后提出的事项事实或诉求基本相同，诉求人要求再次办理的。

新情况、新理由是指诉求人反映办理结果与实际情况不符、非因法律规定或客观条件限制，诉求没有得到真正解决的情形。

**第十一条** 违反法律法规、社会公序良俗以及恶意攻击、骚扰或无实质诉求内容的事项，该类事项包括：

（一）诉求内容违反法律规定、社会公共秩序和道德规范的事项；

（二）恶意使用话务资源，故意占用、消耗行政资源的事项；

（三）纯属宣泄个人情绪，无实质诉求内容的事项。

经承办单位核实，诉求人提出的事项完全不属实且诉求人无证据证明的，属虚假事项。同一诉求人 1 个月内 3 次以上（含本数，下同）提出虚假事项或同一人 1 个月内使用不同联系方式 3 次以上提出虚假事项的，属恶意使用话务资源。

**第十二条** 热线中心会同承办单位制定受理事项模板，经双方确认后，作为事项受理登记时的标准和规范。

咨询类事项登记信息包括事项分类、咨询内容、指引内容等要素；非咨询类事项登记信息包括诉求人、联系方式、主体或涉事地址、事项分类、诉求内容等要素。

受理事项模板实行动态管理，因法律制定、修改、废止或承办单位职责发生变化导致受理模板需要重新制定、更新的，承办单位应在上述情形结束后 10 日内完成模板更新。



**第十三条** 热线中心对诉求人提出的事项进行分类处理：

受理的，告知诉求人予以受理、事项编号、办理时限等受理信息；

不予受理的，告知诉求人不予受理及依据，注明依据后将事项归档；

无法当即确定是否受理的，应自收到事项之日起 2 日内确定是否受理，并按照上述规定告知诉求人。

**第十四条** 事项受理过程中，热线中心认为需要补充相关材料或内容的，应联系诉求人，一次性告知需要补充的材料或内容。诉求人拒绝补充、逾期未补充或在 1 日内 3 个不同时段无法联系诉求人，致使事项无法受理的，注明无法受理的情况后将事项归档。

诉求人通过网站、微信等网络渠道提出诉求，热线中心认为需要补充相关材料或内容的，应向诉求人发送补充通知，诉求人应自收到补充通知之日起 3 日内补充，诉求人逾期未补充或补充 2 次以上均不符合要求，致使事项无法受理的，注明无法受理的情况后归档。

诉求人反映诉求时隐瞒信息或提供虚假信息，经热线中心或承办单位核实，已受理的事项确属于不予受理范围的，热线中心应告知诉求人不予受理及依据，注明依据后归档。

### 第三章 办 理

**第十五条** 热线中心受理事项后，依据属地管理原则和部门职责规定，将事项转派至承办单位办理。

**第十六条** 承办单位对转派的事项进行分类办理：

（一）属于本单位职责的事项，应在规定的时限内办结。

（二）认为属于退回的事项，应自收到事项之日起 2 日内申请退回，并说明退回的理由和依据。超出时限退回的，为逾期退回。

（三）因权属不清或管理职责不明确，需进行现场踏勘的，承办单位可自接到事项之日起 1 日内提请启动现场踏勘程序。经现场踏勘，不属于承办单位权属或管理职责的，应自启动现场踏勘程序后 2 日内上传现场踏勘情况及现场照片，向热线中心申请退回。

**第十七条** 承办单位对下列事项可申请退回：

（本文与正式文件同等效力）

- (一) 不属于本单位职责的事项；
- (二) 不属于热线受理范围的事项；
- (三) 登记内容存在错误，影响后续办理的事项；
- (四) 热线知识库中已有知识点且根据该知识点可以直接答复诉求人的事项。

**第十八条** 热线中心对退回申请进行审核，符合退回条件的，同意退回的，确定承办单位后再次转派；不同意退回的，发原承办单位继续办理。

对下列事项不同意退回：

- (一) 属于承办单位职责的事项；
- (二) 退回时没有说明退回的理由或依据的事项；
- (三) 退回的理由或依据说明不充分的事项；
- (四) 因承办单位的原因没有更新受理模板，承办单位以登记内容不符合最新模板要求退回的事项；
- (五) 登记内容存在错别字等部分瑕疵，不影响后续办理的事项；
- (六) 部分登记内容与客观情况不完全相符，承办单位根据掌握的客观情况，不影响后续办理的事项；
- (七) 诉求人已提供事项的基本情况或线索，需要承办单位作进一步了解或核实的事项；
- (八) 热线知识库中已有知识点但根据知识点不能直接答复诉求人的事项。

不影响后续办理，是指事项办理依据的部分内容存在错误或瑕疵，该部分内容对承办单位的办理和办理结果不会产生影响。

不能直接答复诉求人，是指不能直接根据知识点解答，需要对知识点进一步汇总、分析后才可答复诉求人。

**第十九条** 承办单位认为不同意退回错误的，可再次申请退回，并说明退回的理由和依据。

承办单位将同一事项退回 3 次以上且该事项本应由其办理的，为重复退回。

**第二十条** 热线中心对确实需要修改并需要向诉求人核实有关情况的事项，应当联系诉求人，按照事项修改规范修改后再次转派。

**第二十一条** 热线建立疑难复杂事项协调机制，同一事项被退回 3 次以上，热线中心综合运用下列方式确定承办单位：

(一) 对职责不清的一般事项,通过电话、网络、传真等快速沟通方式确定承办单位;

(二) 涉及职责分工或法律适用存在争议的,提交市编办或市法制办联合审定,市编办根据部门职责分工确定承办单位,市法制办根据法律的相关规定确定承办单位;

(三) 对道路、水域、公共设施、交通路牌等管理权属存在争议的,可通过会议协调、组织现场踏勘等方式确定承办单位;

(四) 涉及区职能部门争议的事项,可征求业务指导部门意见确定承办单位;

(五) 法律或承办单位职责存在空白,采用多种协调方式仍无法确定承办单位的疑难复杂事项,提请市政府确定承办单位。

经确定的承办单位应遵照办理,无正当理由,不得将事项退回。

经确定的承办意见适用于全市同类事项的转派,承办单位职责不同或职责发生变化的除外。

**第二十二条** 联合审定按照以下程序进行:

(一) 热线中心通过系统提交联合审定事项;

(二) 市编办、市政府法制办应自收到审定事项之日起 5 日内出具审定意见;

(三) 热线中心根据市编办或市政府法制办审定意见,将事项转派至承办单位办理。

**第二十三条** 对需要会议协调或组织现场踏勘的事项,热线中心向相关承办单位发出会议通知或现场踏勘通知。承办单位接到通知后,应积极配合,按要求安排人员参加会议或现场踏勘,提供相关资料,明确办理意见。

**第二十四条** 各区人民政府应联合区编制、法制等部门,建立疑难复杂事项协调机制,运用多种方式确定承办单位。

**第二十五条** 承办单位应按规定的办理时限和办结要求办理事项,依法依规解决诉求人的合理诉求。

事项办理用时从事项最后一次转派至承办单位的第 2 日 0 时起至事项办结审核通过止。办理用时超出办理时限的,为逾期办结。

**第二十六条** 事项首次办理完成后,承办单位应回复诉求人,告知事项办理的结果。诉求人要求隐匿信息反映诉求、明确不需要回复、在办结前通过热线撤回诉

求的，承办单位不需回复诉求人，提交办理情况申请办结。

承办单位可根据实际，选择电话、短信、书面回复等方式回复诉求人。诉求人要求书面回复且按要求提供个人信息的，承办单位应提供书面回复。

**第二十七条** 承办单位应做好回复诉求人的电话录音、通话记录、短信等资料的保存工作，形成可查询、可追溯的证明材料。

诉求人投诉承办单位没有回复的，承办单位应提供回复时的电话录音、通话记录、短信等证明材料，无法提供证明材料的，视为没有回复诉求人。

**第二十八条** 承办单位将办理结果回复诉求人后，向热线中心提交办理情况申请办结。办理情况包括办理时间、具体办理事项单位、具体经办人、回复诉求人的情况、办理结果等内容，同时应符合以下要求：

（一）办理时间具体到月、日，突发类事项具体到月、日、时。

（二）具体办理事项单位是指事项办理的最后一级承办单位。

（三）具体经办人是指直接办理事项、解决诉求的人员。

（四）回复诉求人的情况，包括回复的时间和内容；因诉求人原因导致承办单位在 1 日内 3 次无法回复诉求人的，应注明无法回复的情况；不需要回复的事项，应注明不需要回复的类型。

（五）咨询类事项，应注明主要的回复内容。

（六）投诉举报类事项，应注明核查的情况和处理结果。决定立案的举报事项应当上传立案决定书或注明立案编号和立案日期；不予立案的举报事项，应当说明不予立案的理由或法律依据。

（七）求助类事项，应说明采取的措施和办理结果。

（八）建议类事项，应说明采纳情况，不采纳或不能确定是否采纳的，简要说明理由。

（九）突发类事项，应说明采取的措施和对突发事件的控制情况。

（十）为消费者挽回经济损失的，应填写挽回损失的情况。

**第二十九条** 下列情形按照以下规定办理：

（一）承办单位在办理过程中，需诉求人提供相关材料或证据，但诉求人拒绝提供、在办结前无法提供或承办单位在 1 日内 3 个不同时段无法联系诉求人，导致事项在办理期限内无法继续办理的，承办单位可注明相关情况后申请办结；

(二) 承办单位延期两次后仍无法办结, 应注明无法办结的原因或理由, 上传具体办理事项单位主要领导或分管领导签发的书面阶段性办理情况申请办理;

(三) 承办单位在办理过程中, 所依据的法律、政策、职责等客观条件发生变化且在办理期限内无法办结的, 注明相关情况后申请办理;

(四) 表扬内容的事项, 承办单位阅知后, 发回热线中心归档;

(五) 诉求人在办结前通过热线撤回诉求的, 热线通知承办单位直接提交办结申请进行归档。

**第三十条** 热线对办理结果实行分类管理。承办单位在提交办结申请时, 结合事项办理情况和效果, 标注办理结果类别:

(一) 已经解决或已经基本解决, 标注为 A 类;

(二) 延期两次后仍无法办结, 且已上传阶段性情况的, 标注为 B 类;

(三) 因政策、客观条件的限制, 当前无法解决的事项, 标注为 C 类;

(四) 诉求人期望过高、事项内容超出法律法规规定等情况的, 标注为 D 类;

(五) 其他事项, 标注为 E 类。

热线中心根据事项内容和满意度回访情况, 对办理结果类别进行检查修正后归档。

**第三十一条** 热线中心审核办理情况, 符合要求的, 同意办结, 向诉求人发送满意度评价信息; 不符合要求的, 说明理由, 退回承办单位继续办理。

**第三十二条** 话务服务结束后即时请诉求人对话务服务进行满意度评价。

话务服务的满意度, 围绕服务态度、服务用语规范、正确理解诉求人诉求、解答咨询的专业性和准确性等内容进行评价。

**第三十三条** 事项办结审核通过 3 日内, 热线中心向诉求人发送满意度评价信息, 请诉求人对承办单位办理情况进行评价。诉求人应自收到评价信息之日起 3 日内, 进行满意度评价, 不评价、逾期评价均视为未评价。

承办单位办理情况的满意度, 围绕工作人员的态度和工作效率、依法依规解决合理诉求、回复诉求人的情况、办理结果的实效性等内容进行评价。

**第三十四条** 满意度评价信息根据实际以自助语音、短信等形式发送, 评价选项为满意、基本满意、不满意。

诉求人选择一个评价选项作为满意度评价结果, 多选视为无效评价。



**第三十五条** 热线中心将首次评价为满意、基本满意的事项进行归档；对评价为不满意的事项进行回访，登记不满意的原因。

1 日内 3 个不同时段无法电话联系诉求人导致无法回访或诉求人在收到回访信息 3 日内，未提出不满意原因的，热线中心注明情况后将事项进行归档。

**第三十六条** 满意度评价为不满意，诉求人在回访时表示本人评价错误的，热线中心再次向诉求人发送评价信息，满意度以诉求人再次评价的结果为准。

**第三十七条** 首次评价为不满意的事项，热线中心将事项及不满意的原因发回原承办单位重办。重办次数为 1 次，重办期限为 5 日。

发回重办事项的办理用时从重办事项发回原承办单位的第 2 日 0 时起至重办办结审核通过止。重办事项不能延期，超出重办时限办结的，为逾期办结。

**第三十八条** 下列评价为不满意的事项不再发回原承办单位重办，承办单位可根据需要上传履责意见：

（一）属于不需要承办单位回复的事项，不满意的原因是未收到承办单位回复的；

（二）因诉求人的原因，无法对不满意的原因进行回访或回访不成功的；

（三）已经回复不采纳或不能确定是否采纳的理理由的建议类事项，不满意的原因是建议没有得到采纳的；

（四）属不予受理范围的事项、热线服务不规范、自然灾害等不可抗力的原因导致不满意的。

**第三十九条** 承办单位对重办事项按照以下要求办理：

（一）首次没有办理的，应限时办理，并将办理结果回复诉求人，提交办理情况申请办结；

（二）重办后有新的办理结果，应将办理结果回复诉求人，提交办理情况申请办结；

（三）因收到回复导致诉求人不满意发回重办的，承办单位没有回复的，应回复诉求人，提交回复情况申请办结；已经回复的，上传回复诉求人的相关证明申请办结；

（四）应当办理或已依法依规办理，由于事项内容超出法律规定、受到政策等客观条件限制、诉求人期望过高、诉求人对承办单位办理的过程和结果存在误解等原



因导致诉求人不满意的，承办单位应向诉求人解释原因，注明解释的情况申请办结；承办单位认为需要上传履责意见的，可上传履责意见。

**第四十条** 履责意见是由具体办理事项的单位出具，经主要领导或分管领导签发，证明本单位已按照法律、职责规定履行职责的书面意见。履责意见抄送同级或报送上级纪检监察机关和机关工委备案。

履责意见自签发之日起，有效期为 3 个月，超出有效期后，承办单位认为重办事项符合上传履责意见的要求，应再次上传履责意见，说明履责情况。

热线中心对承办单位履责情况进行检查，受理诉求人有关履责意见弄虚作假的投诉举报并进行核实。市政务办将检查情况和履责意见弄虚作假的情况报市纪委监委监察机关和市直机关工委。

**第四十一条** 承办单位已上传履责意见，对不同诉求人提出的同一事项，按照以下程序办理：

（一）承办单位按要求将办理结果回复诉求人，申请办结；

（二）承办单位认为事项与已上传履责意见的事项属同一事项的，可简要注明理由，上传履责意见或注明已上传履责意见的事项编号；

（三）热线中心按办结要求审核办理情况，并对是否与已上传履责意见的事项属同一事项进行审核；

（四）符合办结要求且与已上传履责意见的事项属同一事项的，同意办结，向诉求人发送满意度评价信息；不符合办结要求或与已上传履责意见的事项不属同一事项的，注明理由，退回承办单位继续办理；

（五）与已上传履责意见的事项属同一事项，评价为满意、基本满意的，进行整理归档；评价为不满意的，进行回访，了解不满意的原因后归档；

（六）与已上传履责意见的事项不属同一事项的，按照本细则规定的程序办理。

**第四十二条** 热线中心对重办情况进行审核，符合重办办结要求的，同意办结，转为第二次满意度评价；不符合重办办结要求的，不同意办结，说明理由，由承办单位继续办理。

第二次评价为满意、基本满意的，热线中心进行整理归档。

第二次评价为不满意的，热线中心进行回访，了解不满意的原因，将事项整理归档。

**第四十三条** 热线推进知识库数据开放共享，开放知识库供承办单位使用，提升知识库利用水平和政务服务能力。

**第四十四条** 热线中心负责知识库的管理、协调、督办和考核工作，主要职责包括：

- (一) 知识库管理的统筹协调；
- (二) 制定知识点采集、分类、审核、发布、反馈、更新、数据交换等统一标准；
- (三) 构建结构化、智能化、场景化的知识库体系；
- (四) 根据政策变化、群众需求等对知识点进行智能化处理；
- (五) 对承办单位提供的知识点进行审查；
- (六) 督办、考核、通报承办单位运营维护知识库情况。

**第四十五条** 承办单位负责知识库更新维护，主要职责包括：

- (一) 配置本级及以下知识库人员岗位权限；
- (二) 制定知识库子目录，以及知识点新增、修改、审核、下架等具体操作；
- (三) 接收知识库通知，及时处理知识点反馈和上传解读材料；
- (四) 对热线中心就原有知识点拆分、关联等调整的审核；
- (五) 制作市民版知识点；
- (六) 接入、共享、使用知识点内容。

**第四十六条** 知识点内容应明确法律法规、政策规章、规范性文件依据、适用范围、适用主体、适用条件、关联关系、常见问题解答等，并按照以下标准提供：

- (一) 涉及提交资料的，应明确资料获取途径、资料填写说明、资料样例等；
- (二) 涉及事项受理范围、采集要素等操作规范的，应书面发热线中心确认后，再作为知识点上传；
- (三) 涉及非实体渠道系统操作的，应提供相关操作步骤图文演示、系统故障报障渠道等；
- (四) 涉及专业术语的，应对定义的内涵和外延作详细解释；
- (五) 涉及查询电话的，应注明是否对外，以及可提供的信息查询范围等；
- (六) 知识点应根据法律法规、政策规章、规范性文件等相关规定，明确有效期限，没有相关规定的预定知识点有效期限为 1 年，每年发回承办单位审核确认；

(七) 知识点的内容应当包含法律法规、政策规章、规范性文件依据, 或者承办单位的其他行政依据, 没有明确依据的内容, 原则上不能作为知识点报送知识库。

**第四十七条** 热线中心根据话务员、市民等渠道反馈意见, 向承办单位发起知识点反馈:

(一) 话务员在工作中发现知识库内容错、漏、过期, 或表述不清、内容不完整、内容重复、前后矛盾、新旧冲突、引用失效等问题; 市民在微信、网站等渠道发现并提交上述问题;

(二) 经热线中心审查后, 向承办单位发起知识点反馈;

(三) 承办单位根据知识点反馈内容, 进行知识点采编、审核、发布等操作后, 提交反馈结果, 或对无需进行操作原因予以说明;

(四) 热线中心对知识点反馈流程予以督办、考核;

(五) 承办单位应在 5 日内按时完成知识点反馈操作。

**第四十八条** 知识库按照采编、审核、发布、下架等流程进行管理维护:

(一) 知识点采编: 承办单位根据业务需要及热线中心反馈的新增、修改、拆分、关联等需求, 按照知识库目录层级和格式要求, 对知识点内容进行采集、编辑。

(二) 知识点审核: 按照“谁提供、谁审核、谁负责”原则, 承办单位围绕知识分类、业务内容、相关链接、关键字等方面, 对本单位已采编或热线中心提交的知识点进行修改完善, 确保其内容合法、完整、准确、有效, 并在 5 日内完成审核操作。

(三) 知识点审查: 热线中心对承办单位提供的知识点内容及形式进行审查。

(四) 知识点发布: 知识点通过审查后即正式发布, 可供 12345 热线业务系统及微信、网站等渠道查询使用; 知识点未通过审查, 不得发布和使用。

(五) 知识点下架: 知识点已超过有效期限, 或存在错、漏、长期无人使用、不符合相关规定等情形时, 经承办单位审核后进行下架操作。

**第四十九条** 承办单位起草的规范性文件和具有公共事务作用, 涉及公民、法人或者其他组织权利义务、切身利益或重大公共利益, 社会关注度高或专业性强的通知等文件, 应在市政府门户网站、本单位网站、媒体上公布时, 同步将文件上传至热线知识库。

热线中心根据承办单位报送的知识点, 向诉求人提供指引服务。

**第五十条** 热线中心认为承办单位上传的知识点需要解读的，按照以下程序将解读材料上传热线知识库：

（一）话务员在工作中发现知识点缺少解读且实际需要解读的，或解读材料不符合要求的，经热线中心审查后，向承办单位发出知识点解读通知；

（二）按照《广州市政策文件解读工作实施办法》的规定，需要对文件进行解读的，承办单位应自收到通知 5 日内，将文件连同解读材料一并上传热线知识库；

（三）经承办单位确认，需要解读的知识点不属于其解读范围的，承办单位应自收到通知 5 日内告知热线中心，并说明理由。

**第五十一条** 知识点解读应通俗易懂，通过问答、举案例、图文、音频、视频等形式，进行形象化、通俗化解读，方便公众理解政策，有针对性地释疑解惑，主要包括：

（一）涉及公民、法人、其他组织权利义务、切身利益，需要社会公众知悉、执行、配合的内容，应说明具体的做法；

（二）涉及办事等公共服务事项的，说明办事的受理单位、地址、联系方式、受理条件、材料、流程、时限以及审批标准等；

（三）涉及政策中的专业术语以及社会公众可能误解、疑问的内容，应进行解释；涉及数据计算的，应举计算示例；

（四）涉及新政策，应说明政策适用的范围、施行时间、注意事项、常见问题等；涉及原有政策修订的，应说明新旧政策施行的衔接、常见问题等。

#### 第四章 监督考核

**第五十二条** 热线督办工作坚持问题导向，遵循注重效率、讲求配合、务求落实的原则，强化督办事项办理的责任和实效。

**第五十三条** 市政务办为热线协调督办的行政主管部门，热线中心组织开展事项协调督办的具体工作，各承办单位为督办事项办理的责任主体。

**第五十四条** 热线中心对以下事项进行督办：

（一）市领导批示或市政府交办的事项；

（二）领导接听群众来电的事项、交办的重点事项；

（三）集中投诉举报的热点、难点事项；

(四) 已有各级政府或职能部门决定、会议议定、热线中心协调确定、上级业务指导部门认定的承办意见,但仍得不到解决的事项;

(五) 提交的履责意见与实际不符的事项;

(六) 逾期未办结的事项;

(七) 发回重办后诉求人仍不满意,经认定确属于承办单位违反热线管理办法的事项;

(八) 已提交阶段性办理情况,需要对后续办理情况进行跟踪的事项。

**第五十五条** 热线中心依托热线管理系统建立重点疑难事项库,梳理形成督办事项,建立督办事项台账,实行“清单式”管理。

**第五十六条** 热线中心根据督办事项特点,综合选择文件督办、会议督办、现场督办、暗访督办等方式进行督办。

**第五十七条** 事项督办按照以下程序和要求开展:

(一) 热线中心梳理督办事项,向相关承办单位发出督办通知,根据事项办理难度,设定办理时限;

(二) 承办单位接到督办通知后,应建立工作台账,制定工作方案,明确工作目标和进度要求,细化工作内容和责任分工,按通知要求将工作台账以书面形式报热线中心备案;

(三) 承办单位办理督办事项,在督办期限届满前向热线中心反馈办理情况和结果;督办期限届满仍未办结的,向热线中心反馈阶段性办理结果、存在的问题和下一步工作计划,继续办理;

(四) 事项督办实行“办结销账”管理,按照事项办结标准完成工作目标的,予以办结销账;热线中心对督办事项的办理情况进行督促检查,向承办单位提出发现的问题和改进建议;

(五) 热线中心根据工作实际可进行现场督办。各承办单位接到现场督办通知后,应按通知要求及时安排人员到达督办地点,提供事项的相关资料,积极配合督办。

**第五十八条** 市政务办定期向承办单位通报其下级承办单位督办事项办理情况,对不积极履行办理责任、无正当理由逾期办结、办理结果弄虚作假等情况,提出整改建议。



市政务办定期向市政府报告督办事项的办理情况，对存在的问题和需要协调解决的事项，提出工作建议；对情况复杂、容易引发群体性矛盾、影响社会和谐稳定的疑难事项，根据情况提请市政府协调解决。

**第五十九条** 对不积极履行办理责任，无正当理由导致逾期未办结或办理结果弄虚作假的，热线中心将进行挂牌督办，挂牌督办期限不超过首次督办期限，并视情况在新闻媒体上公开。

**第六十条** 热线中心加强对事项的受理、办理、督办等环节的监测、预判和管控，对各环节异常指标进行电子监察预警，并及时将电子监察预警信息推送至承办单位，承办单位收到预警信息后，应及时核实改进。

**第六十一条** 电子监察指标分为时效异常指标和流程异常指标，各指标包含以下内容：

- (一) 时效异常指标。包括逾期退回、逾期办结、知识点逾期反馈共三项指标；
- (二) 流程异常指标。包括重复退回、办理结果审核三次及以上不通过共两项指标。

**第六十二条** 热线中心发现有下列情形之一的，可向承办单位提出改进工作的建议：

- (一) 不积极主动履行办理责任，1 月内重复退回 30 次以上，无正当理由拒不办理的；
- (二) 月度考核结果连续 3 个月在全市同类单位排名后 3 名的；
- (三) 不配合热线督办工作、督办事项未有效落实的；
- (四) 1 月内电子监察指标预警 30 次以上的；
- (五) 将事项委托给被监管对象或非法定组织办理的。

**第六十三条** 热线中心对承办单位不积极履行办理职责、回避矛盾，对诉求人反映的连续 6 个月以上没有整治效果导致反复投诉举报，不作为、慢作为等情况，要求承办单位提交情况报告，情节严重的提交市纪检监察机关依纪依法处理。

**第六十四条** 热线强化数据分析和应用，与各承办单位共享共用，定期汇总分析热线数据，对具有规律性、普遍性的问题，形成工作建议后报市政府和有关职能部门。

各承办单位应定期汇总分析本单位办理事项的基本情况、热点难点问题，提出



针对性的监管建议，从源头上化解城市治理中存在的问题。

**第六十五条** 市政务办主管全市热线考核工作，被考核单位为热线承办单位。热线中心负责制定热线考核标准、组织实施考核、进行结果运用等工作。

热线考核坚持客观、公正、公开、激励的原则，通过制定全面反映承办单位工作效能的考核指标，充分调动承办单位的积极性，推动事项的有效解决。

**第六十六条** 考核按照每月进行月度考核，年终进行年度总评。

年度考核得分由月度考核结果和年度总评结果按照权重计算，纳入市机关绩效考核、基层评议机关活动、依法治市等全市性考核体系。

**第六十七条** 月度考核由基础考核和附加考核组成。附加考核包括加分项考核和减分项考核。

**第六十八条** 考核以自然月份为一个考核周期，即每月首日零时至末日 24 时。考核指标为考核周期内实际发生的指标。

月度基础考核共计 100 分，考核指标和分值为：

- (一) 按时退回 (10 分)；
- (二) 重复退回 (15 分)；
- (三) 按时办结 (10 分)；
- (四) 办理时长 (10 分)；
- (五) 回复诉求人 (5 分)；
- (六) 办结审核一次性通过 (10 分)；
- (七) 满意度 (20 分)；
- (八) 知识点按时响应率 (12 分)；
- (九) 知识点正确率 (8 分)。

**第六十九条** 加分项考核共计 20 分，考核指标和分值为：

- (一) 诉转案案例、典型案例 (2 分)；
- (二) 重办后满意 (4 分)；
- (三) 同类事项环比下降 (4 分)；
- (四) 领导接听群众来电 (2 分)；
- (五) 市民版知识点制作 (3 分)；
- (六) 全部知识点按时响应 (3 分)；

(七) 政务服务信息发布联动 (2 分)。

**第七十条** 减分项考核共计 20 分, 考核指标和分值为:

(一) 办结审核三次以上通过 (3 分);

(二) 不积极配合协调会议和现场督办 (2 分);

(三) 督办事项不按时反馈 (2 分);

(四) 电子监察指标预警占全市电子监察指标预警量 5% 以上 (3 分);

(五) 知识采编一次性通过率 90% 及以下 (2 分);

(六) 不按时提供知识点解读材料 (2 分);

(七) 冒用诉求人提出诉求事项, 骗取考核指标和回复、办理结果、督办结果、履职意见等弄虚作假 (2 分);

(八) 政务服务信息发布联动 (4 分)。

**第七十一条** 年度总评满分 10 分, 考核指标和分值为:

(一) 热线制度建设情况 (4 分);

(二) 月度考核情况 (6 分)。

**第七十二条** 考核程序按照以下规定执行:

(一) 每月 5 日前, 热线中心归集上月的考核情况, 发给各承办单位核对。承办单位发现通报数据有误的, 可申请数据复核。

(二) 考核年度结束后 5 日内, 承办单位将本年度制度建设情况报热线中心。考核年度结束后 10 日内, 热线中心汇总各承办单位每月考核结果和年度总评结果, 计算各承办单位年度考核结果, 发给各承办单位核对。年度考核结果按权重汇总后报送市绩效办等考核单位。

**第七十三条** 承办单位发现通报数据有误, 申请数据复核的, 按照以下程序进行:

(一) 承办单位在数据发给各单位核对的 5 日内, 在系统上提出复核申请并附证明材料, 报热线中心复核, 逾期提出的, 不再接受复核。

(二) 热线中心对数据进行检查核对, 在收到复核申请 5 日内向申请单位反馈复核结果。数据确实有误的, 在系统和通报中修正为正确的数据; 因计算方法导致大范围数据错误的, 热线中心进行集中修正。

**第七十四条** 已上传履责意见的事项、与已上传履责意见的事项属同一事项,

其满意度不纳入通报和考核。

**第七十五条** 市政务办开发 12345 平台数据共享接口，与承办单位进行系统互联、数据共享。承办单位应当遵守统一的接口文档和技术规范，确保有效实现系统互联互通。

热线中心和承办单位应严格落实信息安全保护要求，强化共享数据安全，不得侵犯公民、法人或其他组织的合法权益。

**第七十六条** 市政务办对下列事项，查实后进行通报。情节严重的，报送纪检监察机关依纪依规处理：

- (一) 承办单位及其工作人员无正当理由拒不完成办理和督办事项的；
- (二) 办理结果、督办结果、履责意见、证明材料等弄虚作假的；
- (三) 冒用诉求人提出诉求事项，骗取考核指标的；
- (四) 无正当理由拒不配合办理、督办、考核等工作的。

## 第五章 附 则

**第七十七条** 驻粤驻穗单位根据本单位职责或公共服务范围办理热线事项，适用本细则。各承办单位可参照本细则，制定本单位实施细则。

**第七十八条** 本细则自 2019 年 1 月 1 日起试行，有效期 2 年。

附件：考核事项及评分标准（略，详见 <http://sfzb.gzlo.gov.cn/sfzb/index.do>）

GZ0320180197

# 广州市金融工作局文件

穗金融规〔2018〕8号

## 广州市金融工作局关于印发广州市政策性小额贷款 保证保险实施办法（修订）的通知

各区人民政府，各银行、各保险公司：

《广州市政策性小额贷款保证保险实施办法（修订）》已经市人民政府同意，现印发给你们，请遵照执行。实施过程中遇到问题，请及时向我局反映。

广州市金融工作局

2018年10月25日

## 广州市政策性小额贷款保证保险实施办法

（修订）

**第一条** 为贯彻落实国务院关于支持小微企业健康发展、缓解小微企业融资成本高问题的系列文件精神，《国务院关于加快发展现代保险服务业的若干意见》以及

省、市贯彻落实方案要求，通过开展政策性小额贷款保证保险，进一步缓解我市农业企业、科技企业、小微企业、农业种养殖大户和城乡创业者融资难题，根据有关规定并结合我市实际，特制定本办法。

**第二条 基本原则。**政府、银行、保险公司三方共同参与，创新金融服务模式，缓解企业融资难题，促进我市经济社会统筹发展。

(一) 政府支持，市场运作。在政府提供政策扶持的基础上，通过银行和保险公司的市场化运作，实现小额贷款保证保险业务的可持续发展。

(二) 依法合规，风险可控。银行、保险公司根据国家金融监管要求和行业发展指引，结合企业自身特点，在业务许可的范围内开展业务。风险补偿和保费补贴以年度资金规模为限，从而督促银行和保险公司提高风险管理水平，并将风险锁定在可控范围内。

(三) 突出效率，责权对等。通过政府补偿的方式，降低银行和保险公司承担的贷款风险，鼓励金融机构简化程序，提高效率，扩大贷款覆盖面。同时，政府、银行与保险公司按职责承担贷款风险，体现三者的责权利对等原则。

**第三条 总体目标。**政府合理安排财政资金，通过政策性小额贷款保证保险模式，充分发挥财政资金的杠杆作用，为符合条件的农业企业、科技企业、小微企业、农业种养殖大户和城乡创业者提供支持，较好地缓解困扰我市上述市场主体生存和发展的融资难、融资贵问题，促进经济社会和谐发展。

**第四条 贷款对象。**

(一) 在广州市行政区域内注册登记，具有法人资格，依法纳税的农业企业以及农民专业合作社（农业企业）。

(二) 在广州市行政区域内注册登记，具有法人资格，依法纳税，符合广州市科技产业政策、技术含量高、成长性好、创新能力强、具有自主知识产权的科技企业。

(三) 在广州市行政区域内注册登记，具有法人资格，依法纳税，符合《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）有关条件，具有一年以上连续经营记录，且按时报送并公示年度报告的小微企业。

(四) 在广州市行政区域内从事生产经营的农业种养殖大户、城乡创业者（含个体工商户），需具有广州户籍或者已在广州市范围内连续缴存社保1年以上。

具体贷款对象由银行和保险公司按以上标准共同认定。被法院判定的或在环保

等领域的失信个人、企业，不属于本办法支持对象。

**第五条** 银行与保险公司资格。银行应具备发放小额贷款的资质，具有较强的风险管理能力，对上述市场主体的贷款不良率控制在较低水平。保险公司需具有提供小额贷款保证保险的服务能力。每家银行只能选择一家保险公司合作，每家保险公司可选择与多家银行合作。

**第六条** 贷款金额与期限。单个企业或个人的贷款金额不超过 500 万元，贷款期限最长不超过一年。贷款资金只能用于生产性用途，不得用于消费及其他用途。

**第七条** 贷款利率与保险费率。贷款成本由银行贷款利率、保证保险费率及附加性保险费率三部分组成，不得收取除利息和保费以外任何形式的其他费用。

(一) 银行贷款利率最高不超过人民银行同期基准利率上浮 30% 的水平。

(二) 保证保险和附加性保险的费率合计最高不超过贷款本金的 3%，对合格的小额贷款保证保险借款人给予贷款本金 1% 的保费补贴。

(三) 银行和保险公司可根据借款人资信状况、贷款金额、贷款期限、行业特点等因素，实行差异化利率或费率。借款人有条件且自愿提供抵押或担保的，银行和保险公司应适当下浮贷款利率及保险费率。

**第八条** 保险赔付条件。若借款人未能按照借款合同的约定履行还本付息义务且借款人拖欠任何一期本金或利息达到 60 天（含）以上的，或银行按照借款合同的约定宣布贷款提前到期的，视为保险事故发生。银行向保险公司提出理赔申请，除司法认定银行违规放贷、银行与借款人恶意串通的情况外，保险公司不得以任何理由拒赔。赔付期限最长不超过银行提起索赔之日起 30 日。

**第九条** 风险承担。

(一) 对每笔不良贷款，保险公司和银行统一按照 80%：20% 比例承担本金损失。对于每一季度末保险公司赔付率超过 150% 的部分，由政策性小额贷款保证保险资金对保险公司给予全额补偿。政府补偿部分以年度政策性小额贷款保证保险资金规模为支出上限。贷款的利息损失由银行承担。

(二) 需由政策性小额贷款保证保险资金给予补偿的部分，先由保险公司赔付，之后保险公司再向市金融工作部门申请补偿。

**第十条** 保费补贴。

政策性小额贷款保证保险资金对借款人给予贷款本金 1% 保费补贴的部分，由保



险公司在向借款人出具保单时予以标明，在实际收取保费时先予以扣除，再由保险公司向市金融工作部门申请补贴。

**第十一条** 风险补偿及保费补贴资金。设立政策性小额贷款保证保险风险补偿及保费补贴资金，市财政每年在市金融局金融发展专项资金中安排 3000 万元政策性小额贷款保证保险资金，风险补偿及保费补贴以该 3000 万元为上限，超过部分政府不予支持。

**第十二条** 建立贷款风险叫停机制。当某一银行贷款逾期率达到 10% 时，该银行暂停开展此项业务，由市金融工作部门会同金融监管机构等部门对该业务进行专项调查。

**第十三条** 保费收入管理要求。保险公司需设立单独的险种代码核算政策性小额贷款保证保险，能够出具独立的利润表，清晰反映保费收入、赔付支出、费用支出及损益情况等准确的承保理赔数据。保险公司当年开展该业务的承保利润率超过 5% 时，超出部分在申请财政风险补偿资金补偿时扣除。期满结束后，整个业务开展的实际承保利润率超过 5% 的，超过部分需上缴市财政。

**第十四条** 银行与保险公司责任。

(一) 银行应根据农业企业、科技企业、小微企业、农业种养殖户和城乡创业者(含个体工商户)的特点建立相应的风险监控制度，在贷前调查、贷中审查、贷后跟踪管理、逾期催收、损失追偿等各个环节中，全程严格把好小额贷款的质量关口。银行按照以下方法计算该项业务的贷款不良率：贷款不良率 = 累计已发放贷款不良额 / 累计已发放贷款额。其中，累计已发放贷款不良额包含银行自行承担的本金损失及从保险公司、政府资金获得的赔付额。

(二) 保险公司重点审查贷款的真实性以及贷款企业是否符合标准，为企业提供增信服务。保险公司如认为贷款存在较大风险，可进行独立调查，对银行贷款进行否决。期间，可由多家保险公司单独运营，或者自愿成立共保体，统一提供保险服务。

(三) 对银行疏于管理或故意违规放贷而造成信贷风险与保险机构无正当理由拒保、拒赔的，相关部门应当依法追究相关单位或当事人的行政责任。涉嫌犯罪的，依法移送司法机关处理。

**第十五条** 银行业务流程。

(一) 符合条件的银行向市金融工作部门出具意向函, 承诺具备开展小额贷款保证保险的资质条件以及愿意履行本办法规定并承担相应法律责任等内容。

(二) 与保险公司协商签订合作协议, 明确双方权责、风险分担以及相关法律责任。

(三) 受理借款人提出的贷款申请。

(四) 按照管理制度和业务流程相关规定, 对贷款申请人进行资信调查和风险评估, 完成业务审查、审批等工作。

(五) 与符合条件的借款申请人签订贷款合同, 在手续完备后向借款申请人发放贷款。

#### **第十六条** 保险公司业务流程。

(一) 符合条件的保险公司向市金融工作部门出具意向函, 承诺具备开展小额贷款保证保险的资质条件以及愿意履行本办法规定并承担相应法律责任等内容。

(二) 与银行协商签订合作协议, 明确双方权责、风险分担以及相关法律责任。

(三) 对银行审批通过的贷款真实性以及借款申请人是否符合标准进行核实。

(四) 与符合条件的借款申请人签订小额贷款保证保险及附加性保险合同, 按保险合同约定承担贷款保证保险责任及附加性保险责任。

(五) 按季统计业务开展情况报送市金融工作部门, 并保留相关的业务凭证备查。

**第十七条** 组织领导。为确保工作顺利推进, 在市政府统一领导下, 市金融工作部门牵头, 人行、金融监管、工商、农业、科技、工信、公安等部门以及银行和保险公司不定期召开会议, 研究解决有关重大事项, 推动工作进行。

#### **第十八条** 部门职责分工。

(一) 金融工作部门负责会同有关部门和单位研究起草工作方案, 组织推进相关工作, 跟踪总结工作进展情况, 审核政策性小额贷款保证保险资金的申报工作, 监督保险机构保费收入单独核算和管理情况, 做好资金绩效目标管理、绩效评价、信息公开等工作。

(二) 人民银行负责为银行和保险公司提供借款人征信等服务, 建立恶意欠款人“黑名单”制度。

(三) 金融监管部门负责指导、监督银行和保险公司积极稳妥开展工作, 履行风

险管理职责，适时进行业务检查。

（四）财政部门负责对政策性小额贷款保证保险业务给予资金支持，做好政策性小额贷款保证保险风险补偿资金的拨付工作。

（五）工商部门负责通过企业信用信息公示系统公示企业借款人工商登记管理及行政处罚信息，配合做好对失信违法企业借款人的监管，限制办理相关工商业务。

（六）农业、科技、工信部门负责提供符合条件的涉农型、科技型和小微企业名单供银行和保险公司参考，协助银行和保险公司对贷款对象开展资信调查。

（七）公安部门负责依法打击骗贷、逃废金融债务等违法行为，维护银行和保险公司的合法权利。

**第十九条** 申报领取本办法规定保费补贴的，不得再申报我市其他财政资金同类保费补贴。银行、保险公司以及贷款对象符合我市相关部门和区有关贷款贴息扶持政策的，可按规定继续享受。鼓励有关部门、各区政府结合实际进一步对政策性小额贷款保证保险给予支持。

**第二十条** 本办法自发布之日起施行，有效期 3 年。

GZ0320180208

# 广州市民政局文件

穗民规字〔2018〕12号

## 广州市民政局关于印发广州市社区居家养老服务评估指引（试行）的通知

各区民政局：

现将《广州市社区居家养老服务评估指引（试行）》印发给你们，请遵照执行。执行中遇到问题，请径向市民政局反映。

广州市民政局

2018年11月6日

## 广州市社区居家养老服务评估指引（试行）

为规范全市社区居家养老服务工作，科学评价社区居家养老服务成效，全面提升社区居家养老服务质量，根据《广州市人民政府办公厅关于深化社区居家养老服务改革的实施意见》（穗府办〔2016〕144号）、《广州市人民政府办公厅关于印发广

州市社区居家养老服务管理办法的通知》（穗府办规〔2016〕16号）和广州市地方技术标准《社区居家养老服务规范》（DBJ440100/T 288-2017），制定本指引。

## 一、适用范围

本指引适用于广州市行政区域内社区居家养老服务评估。

## 二、评估原则

坚持公开透明、公平公正、客观量化的原则，参照科学的评估标准，评定社区居家养老服务的评估等级和补助标准。

## 三、评估内容

社区居家养老服务评估对象为各区、街道（镇）居家养老综合服务平台所开展的社区居家养老服务项目。服务项目分为上门生活照料、助餐配餐、日间托管、上门医疗、康复护理、临时托养、文化娱乐、精神慰藉、临终关怀、安全援助共10项。

## 四、评估实施

社区居家养老服务项目采取政府购买服务方式提供的，自双方合同签订之日起，服务机构每运营满1年需向街道（镇）提交自评报告，根据双方合同约定的服务项目，由街道（镇）向区居家养老服务指导中心申请服务评估。

社区居家养老服务项目由各区、街道（镇）自主提供的，各区居家养老服务指导中心安排年度评估时间，根据服务项目自评报告提交情况开展评估。

### （一）组织和权限

服务评估由区居家养老服务指导中心采取政府购买服务的方式委托第三方评估机构组织实施。

本区辖内承接社区居家养老服务项目的机构不得在履行服务合同期间作为第三方评估机构。评估机构存在捏造事实、弄虚作假、徇私舞弊等行为查证属实的，由服务购买方中止其政府购买服务合同，2年内不得参与我市政府购买社区居家养老服务评估项目，并列入社区居家养老服务供应商“黑名单”。

### （二）人员要求

1. 评估机构须为本项目配备专职的项目管理人员。
2. 评估机构需配备一支不少于5人的评估员团队开展本项目。评估员应由从事

一线养老照护服务 5 年及以上的工作人员、从事养老服务管理 5 年及以上的管理人员、从事医疗护理工作 3 年及以上的执业医师或执业护士、具有中级及以上专业技术职称的财会人员组成。其中从事一线养老照护服务 5 年及以上的工作人员至少 2 名，从事养老服务管理 5 年及以上的管理人员至少 1 名，中级及以上专业技术职称的财会人员至少 1 名。

3. 每次评估由 3 名评估员同时进行，需有 1 名从事一线养老照护服务 5 年及以上的评估员和 1 名中级及以上专业技术职称的财会人员参与。

4. 评估机构及其评估人员有下列情形之一的，应当回避：

- (1) 与被评估的服务项目或该项目的承接机构有利害关系的；
- (2) 曾在承接该项目的机构任职，离职不满二年的；
- (3) 与被评估的服务项目或者承接该项目的机构有其他关系，可能影响评估结果公正的。

### (三) 评估方式

对照广州市社区居家养老服务项目评估指标表开展社区居家养老服务项目评估。服务项目评估应通过服务现场及过程观察、文档查阅、访谈、服务对象满意度调查等方式开展。

1. 服务现场及过程观察是指对居家养老服务的场地及服务过程进行现场观察并进行信息收集，包括但不限于场地硬件、制度建设、服务人员情况、服务过程等。

2. 文件审阅是指通过材料收集和查看等方式，查阅居家养老服务机构的各类文件档案，包括但不限于服务对象档案、各类规章制度、服务记录等。

3. 访谈是指通过与居家养老服务机构的管理人员、服务人员、服务对象、服务对象家属及其相关人员进行交流谈话，包括但不限于工作内容介绍、特殊个案处理经验、服务存在的问题及困难、解决应对的方法等。

4. 服务对象满意度调查是指对服务内容、收费标准、服务频率、服务态度等满意度进行调查分析和量化评估。

### (四) 评估流程

#### 1. 服务项目自评

居家养老综合服务平台按照服务项目类别，每年对照本指引要求对上年度开展



的居家养老综合服务平台服务项目进行自查自评，参照《广州市社区居家养老服务评估自评报告（模板）》出具年度自评报告，参考《广州市社区居家养老服务满意度调查表（模板）》提供满意度调查报告，提供第三方审计的年度财务报告或年度财务报表，根据区居家养老服务指导中心的要求上报审核。

## 2. 第三方评估

区居家养老服务指导中心委托第三方评估机构开展评估。第三方评估机构需根据本指引要求对上年度辖内居家养老综合服务平台开展的服务项目进行评估，参照《广州市社区居家养老服务评估报告（模板）》，以居家养老综合服务平台为单位出具评估报告，并将现场评估的文件资料汇总存档。评估结果报送区居家养老服务指导中心。

(1) 制定评估计划。评估机构应根据委托方的需求制定详细的评估方案。

(2) 成立评估小组。明确评估小组成员的工作分工，组织评估团队进行内部培训学习，详细剖析和学习评估指标。

(3) 进行评估准备。安排 1 名专职工作人员负责与被评估项目的负责人进行工作对接，确认评估时间，准备评估材料。

(4) 组织实施评估。每次评估由 3 名评估员同时进行，综合采用现场观察、文档查阅、访谈、服务对象满意度调查等方式进行评估并做好记录。3 名评估员完成各自模块的评分后，应在现场独立的场室共同逐条合计评估项目的得分，得出最终评分。对有分歧的评分内容项应当由 3 名评估员再次评估，以人数占多的评估意见为主取分。完成服务项目评估后不向被评估方透露分数，但需现场将改进意见反馈给被评估方。

(5) 评估分数统计。评估机构完成对街道（镇）居家养老综合服务平台或区居家养老综合服务平台的服务项目评估后，按计分规则计算出区级或街道（镇）级居家养老综合服务平台的综合得分。

(6) 撰写评估报告。实地评估结束后，评估员按照科学、客观的原则，以街道（镇）居家养老综合服务平台或区居家养老综合服务平台为单位撰写评估报告，上报区居家养老服务指导中心，同时做好评估数据的统计分析工作。

## 3. 评估结果公示

区居家养老服务指导中心在收到街道（镇）居家养老综合服务平台或区居家养老综合服务平台的评估结果后，应对评估结果进行公示。评估结果按服务项目类别确定优秀、良好、合格、不合格 4 个等级。评估结果由市、区居家养老服务指导中心在广州市居家养老网上服务大厅公示 10 天。

对评估结果有异议的，应在公示期结束后 7 个工作日内以书面形式向市居家养老服务指导中心提出复评申请。由市居家养老服务指导中心组织复评，复评结果为最终结果。

区居家养老服务指导中心在每年 5 月 31 日前汇总本区的年度评估情况，将区级评估报告上报市居家养老服务指导中心。

（注：以上评估实施内容应当在委托协议中明确。）

## 五、结果应用

### （一）评估结果

#### 1. 分数计算

社区居家养老服务项目分数按广州市社区居家养老服务项目评估指标表直接评估得出，10 个项目满分均为 100 分。各区、街道（镇）居家养老综合服务平台总分为 100 分，由各服务项目得分加权计算得出，其中，上门生活照料、助餐配餐、日间托管、康复护理、上门医疗分数权重各占 15%，临时托养、临终关怀、文化娱乐、精神慰藉、安全援助分数权重各占 5%。

依托居家养老综合服务平台设立护理站的，附加 5 分；居家养老综合服务平台纳入长期护理保险定点服务机构的，附加 5 分；居家养老综合服务平台与护理站签订合作协议并提供服务的，附加 3 分；居家养老综合服务平台开设除了上述 10 项基本服务项目以外的特色服务项目的，由第三方评估机构根据服务项目计划书、服务记录、服务自评报告、服务对象满意度、社会影响力等服务实际开展情况进行评估，最高附加 5 分。

#### 2. 等级换算

居家养老综合服务平台综合分数及社区居家养老服务项目分数按照以下标准换算：

优秀应达到综合分数 90 分（含）以上；

良好应达到综合分数 80 分（含）以上；  
合格应达到综合分数 60 分（含）以上；  
综合分数 60 分以下，为不合格。

## （二）评估结果适用

### 1. 分类资助

各区应根据服务项目评估结果等级，综合考虑服务项目专业化程度、服务人次、服务质量、服务成本等因素，确定差别化服务项目补助标准，评估等级为不合格的不予补助。

### 2. 不合格处理

对承接的服务项目评估定级不合格的服务机构或自主供给服务的街道（镇），由各区居家养老服务指导中心督促整改。整改后仍不合格的街道（镇），由市民政局在全市范围内予以通报；整改后仍不合格的服务机构，由服务购买方中止其政府购买服务合同或服务委托协议，该服务机构在 2 年内不得参与我市社区居家养老政府购买服务项目招投标。

## 六、附则

本指引自 2018 年 12 月 1 日起施行，有效期 3 年。

- 附件：1. 广州市社区居家养老服务项目评估指标表（上门生活照料）  
2. 广州市社区居家养老服务项目评估指标表（助餐配餐）  
3. 广州市社区居家养老服务服务项目评估指标表（日间托管）  
4. 广州市社区居家养老服务项目评估指标表（上门医疗）  
5. 广州市社区居家养老服务项目评估指标表（康复护理）  
6. 广州市社区居家养老服务项目评估指标表（临时托养）  
7. 广州市社区居家养老服务项目评估指标表（文化娱乐）  
8. 广州市社区居家养老服务项目评估指标表（精神慰藉）  
9. 广州市社区居家养老服务项目评估指标表（临终关怀）  
10. 广州市社区居家养老服务项目评估指标表（安全援助）  
11. 广州市社区居家养老服务自评报告（模板）

12. 广州市社区居家养老服务评估报告（模板）
13. 20××年广州市××区社区居家养老服务评估报告（模板）
14. 广州市社区居家养老服务满意度调查表（模板）（略，详见 <http://sfzb.gzlo.gov.cn/sfzb/index.do>）

# 《广州市人民政府公报》简介

《广州市人民政府公报》是由广州市政府办公厅主办并公开发行的政府出版物。《广州市人民政府公报》主要刊载广州市政府规章和行政规范性文件，是政府信息公开的重要载体。根据《中华人民共和国立法法》等有关规定，在《广州市人民政府公报》上刊登的政府规章和行政规范性文件文本为标准文本，与正式文件具有同等效力。

《广州市人民政府公报》创刊于1949年12月，曾用刊名《广州市政》、《广州政报》。自创办以来，《广州市人民政府公报》发挥了传达政令、宣传政策、指导工作、服务社会的作用。

《广州市人民政府公报》发行方式为免费赠阅，赠阅范围包括广州市直机关，各区政府，街道办事处、镇政府，居委会、村委会，广东省内各大专院校，广州市内中小学校，重要交通枢纽，各级图书馆等。《广州市人民政府公报》在广州市政府门户网站“中国广州政府”（<http://www.gz.gov.cn>）设置专栏刊登，供公众查阅。

---

主 管：广州市人民政府

国内刊号：CN44-1712/D

主 办：广州市人民政府办公厅

赠阅范围：国内

编辑出版：广州政报编辑部

邮政编码：510032

地 址：广州市府前路1号市政府1号楼112室

网 址：<http://www.gz.gov.cn>

电 话：83123236 83123238

印 刷：广州市人民政府机关印刷厂

---