

ICS 03.080.99

A 12

备案号: 60209—2018

0B31

上海市地方标准

DB31/T 467—2018

代替DB31/T 467—2009

社区事务受理服务中心建设和服务规范

Specifications for the construction and service of community affairs service center

2018-07-23发布

2018-11-01实施

上海市质量技术监督局 发 布

目 次

前言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 2

5 服务组织 2

 5.1 机构设置 2

 5.2 人员配置 2

6 视觉识别系统 3

7 场所及设施设备 3

 7.1 服务场所建设 3

 7.2 服务场所功能分区 3

 7.3 受理大厅 3

 7.4 设施设备 4

8 信息化 4

 8.1 受理信息系统 4

 8.2 机房 4

 8.3 弱电配置 4

 8.4 信息和网络安全 5

9 服务 5

 9.1 基本服务要求 5

 9.2 服务礼仪 5

 9.3 服务程序及质量要求 5

10 管 理 6

 10.1 人员管理 6

 10.2 财务管理 6

 10.3 印章管理 6

10.4	固定资产管理	7
10.5	档案管理	7
10.6	设施设备管理	7
11	安 全	7
12	分析与评价	7
12.1	日常分析	7
12.2	定期评价	8
13	持续改进	8

附录 A (规范性附录) 视觉识别系统	9
A.1 概述	9
A.2 基础部分	9
A.2.1 标志的设计元素	9
A.2.2 标志的创意说明	9
A.2.3 标志墨稿	10
A.2.4 主标志(横式)	10
A.2.5 次标志(竖式)	11
A.2.6 标志四周留白	12
A.2.7 标志尺寸	14
A.2.8 标志底色主色系	16
A.2.9 中英文文字标志	17
A.3 应用部分	17
A.3.1 办公应用系统	17
A.3.2 环境应用系统	33
A.3.3 导向应用系统	41
A.3.4 员工服装	43
参考文献	45

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准代替 DB31/T 467—2009《社区事务受理服务中心建设服务规范》。本标准与DB31/T 467—2009相比，除编辑性修改外主要技术变化如下：

- 修改标准名称为《社区事务受理服务中心建设和服务规范》；
- 标准结构调整，“服务组织”“场所及设施设备”“信息化”“服务”等层级调整为章；
- 删除了术语和定义中的“社区”“社区事务”“一门式服务”，增加了“社区事务受理服务中心”“一门办理”“一口受理”“服务对象”（见第3章，2009年版的第3章）；
- 修改了受理中心机构设置要求（见5.1.1.1，2009年版的4.1）；
- 增加分中心、服务站设置的条件和要求（见5.1.2）；
- 增加延伸点、代理点设置的条件和要求（见5.1.3）；
- 增加人员配置中有关工作人员数量的要求（见5.2）；
- 增加新建受理中心的选址和建筑面积的要求（见7.1）；
- 增加服务场所功能分区的要求（见7.2）；
- 修改了后台协同区的要求（见7.3.2.1，2009年版的4.2.2.4）；
- 修改了引导咨询区的要求（见7.3.2.2，2009年版的4.2.2.1）；
- 删除了综合受理区窗口数量的要求，增加了综合受理窗口在窗口总数中的比例要求（见7.3.2.3，2009年版的4.2.2.2）；
- 增加了自助服务区的要求（见7.3.2.4）；
- 修改了休息等候区的要求（见7.3.2.5，2009年版的4.2.2.3）；
- 修改了需配备的设施设备的要求（见7.4，2009年版的4.2.4）；
- 删除了“实施要求”（见2009年版的4.3）；
- 修改了受理中心使用受理信息系统的要求（见8.1，2009年版的4.5）；
- 删除了受理信息系统的网络结构和网络拓扑图（见2009年版的4.5）；
- 增加了“机房”（见8.2）；
- 增加了“弱电配置”（见8.3）；
- 增加了“信息和网络安全”（见8.4）；
- 增加了“服务”中的“基本服务要求”（见9.1）；
- 修改了工作人员的服务礼仪要求（见9.2，2009年版的4.4.3.2和4.4.3.3）；

- 修改了信息公开的要求(见9.3.1,2009年版的4.4.2.4);
- 增加了“服务程序及质量要求”(见9.3);
- 增加了“管理”包括“人员管理、财务管理、印章管理、固定资产管理、档案管理、设施设备管理”(见第10章);
- 增加了“安全”(见第11章);
- 增加了“分析与评价”(见第12章);
- 增加了“持续改进”(见第13章):
- 增加泡沫塑料为职位牌的制作材料(见A.3.1.11,2009 年版的B.3.1.12);
- 增加泡沫塑料为其他桌牌的制作材料(见A.3.1.12,2009 年版的B.3.1.11);
- 修改了附录A 中的“服务时间牌”和“即时贴”的标准图(见图 A.33 和图A.34,2009 年版的

图34、图35)；

- 修改了附录A 中的“门面玻璃警示带”的标准图(见图A.35,2009 年版的图36)；
- 修改了附录A 中的“指示牌、导向牌”的标准图(见图A.42,2009 年版的图43)；
- 修改了附录A 中的“门牌”的标准图(见图A.43,2009 年版的图44)；
- 修改了附录A 中的“室内挂式导向牌”的标准图(见图 A. 44, 2009 年版的图45)；
- 修改了附录 A 中的“员工服装”的层级(见A.3.4,2009 年版的B.3.3.5)；
- 删除了附录B 中“公共标志指示牌”(见2009年版的 B.3.3.4)；
- 删除了附录C “常规受理项目表”(见2009年版的附录C)；
- 删除了附录D “信息标准化要求”(见2009年版的附录D)；
- 删除了附录E “绩效评估细则”(见2009年版的附录E)。

本标准由上海市民政局提出并组织实施。

本标准由上海市社会管理和公共服务标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：上海市民政局、中国质量认证中心上海分中心、万达信息股份有限公司。

本标准主要起草人：朱勤皓、匡鹏、章淑萍、史雅民、金赟、秦静、应晶晶、朱埔达、吴蔚、吴旭静、孙淑伟、陆亮亮、黄佩、陆志林、陈克。

本标准所代替标准的历次版本发布情况为：

____DB31/T 467—2009

社区事务受理服务中心建设和服务规范

1 范围

本标准规定了社区事务受理服务中心(简称“受理中心”)的基本要求,以及服务组织、视觉识别系统、场所及设施设备、信息化、服务、管理、安全、分析与评价、持续改进的要求。

本标准适用于上海市行政区域内社区事务受理服务中心的建设和服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 1416 信封

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分:无障碍设施符号

GB 13495.1 消防安全标志第1部分:标志

GB/T 22834 信封用纸

GB 50140 建筑灭火器配置设计规范

JGJ 25 档案馆建筑设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社区事务受理服务中心 community affairs service center

为居民提供政务服务的社区综合性服务机构。

3.2

一门办理 community affairs from different departments handled in one hall

将市、区政府职能部门依据规定在街道、镇、乡受理或办理的政务服务事项统一纳入受理中心集中受理或办理的工作方式。

3.3

一口受理 community affairs from different departments handled in one window

受理中心通过开设综合受理窗口，满足服务对象在一个窗口申请办理涉及多个职能部门事项的工作方式。

3.4

服务对象 customer

接受受理中心服务的居民。

4 基本要求

受理中心应：

- 具有完善的基础设施；
- 使用统一的标识标牌；
- 使用全市统一开发的受理信息系统；
- 符合便捷、亲和、透明的服务宗旨；
- 制定和完善服务标准，建立基本管理制度，保障正常运作；
- 分析相关数据，持续改进。

5 服务组织

5.1 机构设置

5.1.1 受理中心设置

5.1.1.1 每个街道、镇、乡设立社区事务受理服务中心。

5.1.1.2 受理中心统一冠名为“××区××街道(镇、乡)社区事务受理服务中心”。

5.1.1.3 根据区域面积、人口规模和业务量，可设立受理中心的分中心或服务站，现场受理服务事项，方便服务对象就近办事。

5.1.2 分中心、服务站设置

5.1.2.1 满足以下任一条件的可设立分中心或服务站：

- 街道、镇、乡覆盖区域达到或者超过20 km²；
- 街道、镇、乡覆盖人口规模达到或者超过10万人；
- 受理中心服务事项年受理量达到或者超过10万件；
- 街道、镇、乡设有基本管理单元。

5.1.2.2 分中心的服务事项应至少达到服务事项总数的30%，至少设置5个受理窗口。服务站的服务事项应至少达到事项总数的10%。

5.1.2.3 下设分中心或服务站的受理中心，对下设的分中心或服务站进行统一管理和考核。

5.1.3 延伸点、代理点设置

5.1.3.1 除分中心和服务站外，受理中心可根据需求灵活设置延伸点或代理点。

5.1.3.2 延伸点应在受理中心授权范围内现场受理部分政务服务事项。

5.1.3.3 代理点应根据居民的实际需求收集政务服务事项的有关申请材料并提供代办服务。

5.1.3.4 受理中心应对延伸点和代理点的工作人员进行业务指导与培训。

5.2 人员配置

5.2.1 受理中心应至少配备以下工作人员：

——业务主管人员；

——前台服务人员；

——后台工作人员；

——咨询引导人员；

- 档案管理人员；
- 财务管理人员；
- 网络管理人员；
- 安全保卫人员。

5.2.2 受理中心宜配置不少于25名的工作人员，年受理量超过2万件的受理中心，每超过1万件宜增配2名~3名工作人员。承担原劳动保障所、原社会救助所职能的受理中心，可根据实际业务量适度增加工作人员数量。设立分中心、服务站、延伸点的受理中心，可根据工作需要适度增加工作人员数量。

6 视觉识别系统

受理中心的视觉识别系统(Visual Identity, 缩略为VI)的设计和应用应符合附录A 的规定。

7 场所及设施设备

7.1 服务场所建设

7.1.1 新建受理中心的选址宜：

- 选择市政设施条件较好、交通便利的地段；
- 选择地理位置适中、方便出入的地段。

7.1.2 新建受理中心的建筑面积应至少达到1000 m²。

7.2 服务场所功能分区

受理中心根据工作需要划分多类区域，至少应包括受理大厅、机房、档案室及办公、应急处理、后勤保障等区域。

7.3 受理大厅

7.3.1 场地和环境

7.3.1.1 受理大厅宜设置在底层，设置在其他楼层时，应设置电梯、升降装置或无障碍坡道。受理大厅使用面积应不少于250 m²。

7.3.1.2 受理大厅应保持环境清洁卫生，物品摆放规范有序，各服务柜台前及公共区域无随意张贴的布告、通知和广告等。

7.3.2 布局

7.3.2.1 受理大厅应设置引导咨询区、综合受理区、自助服务区和休息等候区等功能区域。后台协同区可根据实际需要设置在受理大厅或其他区域。

7.3.2.2 引导咨询区应设置咨询服务台，配备引导咨询人员。咨询服务台应设置在主要入口处，方便服务对象咨询。引导咨询人员承担各种服务事项的政策咨询、接待服务等工作，通过排队叫号系统引导服务对象到综合受理区办理。

7.3.2.3 综合受理区应合理配置窗口，实行一口受理的综合受理窗口数量应不少于窗口总数的50%，保障秩序，减少排队等待时间。

7.3.2.4 自助服务区应配置规范统一的自助服务设备。设备摆放位置应光线明亮，便于操作，应划定一米线等候距离，方便服务对象操作时保护个人隐私。

7.3.2.5 休息等候区应配置休息座椅，方便服务对象休息等候。休息等候区不宜设置在人流密集的过

道和出入口区域。

7.4 设施设备

7.4.1 应配备必要的工作设施设备，包括但不限于办公桌椅、柜台、资料柜、服务电话、传真机。

7.4.2 应建立符合受理信息系统要求的网络环境，配备满足办公要求的信息化办公设备，包括但不限于计算机、打印机、扫描仪、读卡器、排队叫号系统、监控系统、电子评价器。

7.4.3 应配备必要的便民设施，包括但不限于盥洗设施、无障碍设施、书写台、饮用水、放大镜、老花镜、雨伞架、意见箱、公告栏、自助服务设备。

7.4.4 应设置醒目、便于识别的办事引导标志和公共信息图形标志。办事引导标志应符合附录A 的规定。公共信息图形标志应符合GB 2894、GB 13495.1、GB/T 10001.1和 GB/T 10001.9的规定。

7.4.5 应按国家和上海市相关要求配备消防设施设备，建筑灭火器的设置应符合GB 50140的规定。

8 信息化

8.1 受理信息系统

8.1.1 受理中心应使用全市统一的社区事务受理信息系统开展服务事项的受理。

8.1.2 受理中心应配备必要的设备，保障受理信息系统的有效使用。

8.2 机房

8.2.1 受理中心机房应部署服务器、网络设备、安全设备，保障受理中心网络、应用系统、安保监控系统正常运行。

8.2.2 机房面积应不少于10 m²，内配220 V 配电箱，功率不小于3 kW，配置相应UPS 主机与电池，电池后备时间不少于2 h。机房内应保持适宜的温度和湿度，有良好的通风条件，配备空调。机房应有可靠的接地。

8.2.3 受理中心应制定机房管理制度，对机房进行控制和管理，确保机房的有效运行。

8.3 弱电配置

8.3.1 受理中心各区域的网络端口、电话端口的数量按照表1配置。

表 1 网络端口、电话端口数量

区 域	网络端口数量	电话端口数量
受理中心各出入口		
内部进出重要通道		
引导咨询区(服务台)	至少1个	至少1个

休息等候区		
自助服务区每设备位	至少1个	至少1个
综合受理区每窗口工位	至少1个	至少1个
后台协同区每窗口工位	至少1个	1个
应急处理区域		
档案室	至少1个	1个
注：“—”表示无要求。		

- 8.3.2 应在受理中心各出入口、应急处理区域配置监控设备，其他区域根据工作需要配置。
- 8.3.3 应在档案室配置红外报警器，宜在受理中心各出入口和内部进出重要通道配置红外报警器。
- 8.3.4 宜在内部进出重要通道配置门禁。

8.4 信息和网络安全

- 8.4.1 受理终端应通过受理中心内网接入区政务外网，不得直接连接互联网。
- 8.4.2 受理中心内部网络和终端应具备有效的病毒防护能力，安装防病毒软件，及时更新病毒库，定期查杀病毒。
- 8.4.3 受理中心应建立信息安全与保密管理制度，开展中心员工的日常安全保密教育及管理工作。
- 8.4.4 受理中心应保障服务对象个人信息安全，防止违法违规查询、使用服务对象个人信息，防止泄露、篡改、损毁服务对象个人信息。
- 8.4.5 受理中心应配备专业网络管理人员，负责受理中心机房网络和信息系统的的天全。

9 服务

9.1 基本服务要求

- 9.1.1 应采用前台一口受理，后台协同办理的工作方式。
- 9.1.2 应公开服务事项信息，并实时更新、动态调整，方便服务对象查阅、监督。
- 9.1.3 应规范和完善服务事项的办事指南。
- 9.1.4 应建立首问责任制、收件回执制、一次性告知等服务制度。
- 9.1.5 各类事项应在规定时限内办结。
- 9.1.6 应围绕满足服务对象需求，采取预约服务、延伸服务、咨询服务等多种服务方式，为服务对象提供方便。
- 9.1.7 可为服务对象提供材料复印、打印服务。
- 9.1.8 应运用“互联网+”拓展服务渠道，提供网上信息公开、网上咨询、网上预约等服务，并对接上海市统一建设的服各管理平台。

9.2 服务礼仪

- 9.2.1 仪容整洁大方、讲究卫生，上班时间应统一着装，摆放职位牌，佩带工号牌。
- 9.2.2 微笑服务、态度温和、言行得体、自然真诚。
- 9.2.3 文明用语、言简意赅、语调语速适当。

9.3 服务程序及质量要求

9.3.1 信息公开

9.3.1.1 受理中心的常规服务事项应对外进行公开，公开途径可选择互联网站、移动终端、自助服务设备、公告栏、告知单、宣传手册等。

9.3.1.2 公开的内容应包括事项名称、主管部门、办理依据、申办条件、申请材料、办理程序、收费标准。

9.3.2 预约

9.3.2.1 应对服务对象提供预约服务，预约途径可包括互联网站、移动终端、自助服务设备、电话等。

9.3.2.2 受理中心宜将预约结果与受理大厅内的排队叫号系统对接。

9.3.3 咨询

工作人员应按规定，一次性告知咨询事项的申办条件、申请材料、办事程序、收费标准等，并就服务对象的有关问题做出口头或书面的明确答复。由于条件限制无法答复的，应做好解释说明工作。

9.3.4 受理

9.3.4.1 对申请材料齐全且符合法定形式的，应当场登记收件并出具受理回执。

9.3.4.2 对申请材料不齐全或不符合法定形式的，前台服务人员应当场予以指正。存在可当场更正的错误的，服务对象更正后予以登记收件；对不能当场更正的，应出具相关通知书，一次性告知服务对象需要补正的全部内容。

9.3.4.3 即办件由前台服务人员当场受理、审查、办结、送达。

9.3.5 审查与办结

9.3.5.1 前台服务人员按照规定对服务对象提交的材料的完整性和规范性进行审查；后台工作人员按照规定对需复审的材料进行复审。

9.3.5.2 经审查符合批准条件的、本级权限内的服务事项，受理中心应在承诺期限内制作完成证照、批准文件，通知服务对象领取。需审查后转报其他职能部门批准的，应及时组织材料上报。

9.3.5.3 经审查不符合批准条件的，应及时告知服务对象，并说明理由。

9.3.6 送达

9.3.6.1 应通知服务对象领取证照(批准文件)，服务对象现场签收确认。

9.3.6.2 宜引入第三方寄递服务。

9.3.7 资料归档

前台服务人员和后台工作人员应将相关材料按照规定要求整理归档或递送至相关职能部门。资料归档应满足相关职能部门对归档材料的保管要求和受理中心的档案管理要求。

10 管理

10.1 人员管理

10.1.1 应确定各岗位的职责和权限，建立对工作人员的管理机制。

10.1.2 应定期开展人员培训，并保留培训和培训效果评价的记录。

10.1.3 应建立员工绩效考核的标准，定期开展绩效考核。

10.1.4 宜采用信息化手段提升人员管理水平，提高工作效率。

10.2 财务管理

10.2.1 应建立完善的财务管理制度，对财务活动进行规范管理。

10.2.2 应定期进行财务清算、审计。

10.3 印章管理

应建立印章管理制度，规范印章使用。

10.4 固定资产管理

应建立固定资产管理制度，对资产进行登记造册，定期盘点。

10.5 档案管理

10.5.1 应合理设置档案室，满足受理中心档案管理与日常服务的需求。档案室宜按照JGJ 25进行建设。

10.5.2 档案室应配备：

- 档案箱(柜、架)等装具；
- 防高温、防高湿、防光、防火、防盗、防尘、防有害气体、防有害生物等档案保护设施设备；
- 温度和湿度的测量工具，保持档案室清洁和规定的温湿度。温度14℃~24℃，相对湿度45%~60%。每昼夜温度波动幅度不得大于±2℃，相对湿度波动幅度不得大于±5%。

10.5.3 档案管理人员应具备档案管理专业知识。

10.5.4 应建立档案管理制度，规范文件材料归档和档案收集、整理、保管、统计、鉴定、利用、保密等各项工作，确保档案完整、准确、安全和便于利用。

10.5.5 归档文件材料应真实、齐全完整、文字清楚、手续完备，材质符合归档要求。

10.5.6 档案应分类清楚、组卷合理、编目规范，整理质量符合档案业务规范。

10.5.7 宜采用档案电子化手段，提高档案管理和使用效率。

10.6 设施设备管理

10.6.1 应建立完善的设施设备管理制度。

10.6.2 应定期检查和维修服务场所设施设备。应明确专人负责，保障设施设备的正常使用。

10.6.3 应根据受理工作要求和对象的需求及时配备和动态调整设施设备数量。

11 安全

11.1 受理中心各出入口处、应急处理区域等主要部位的监控录像保存、调阅应符合相关规定。

11.2 应开展消防安全的日常监督管理。

11.3 应定期开展安全保卫人员的技能培训。

11.4 应建立突发性事件(包括火灾、网络安全事故、人身伤害、寻衅闹事、自然灾害等)应急处理预案，明确突发性事件的应对措施。应定期培训、评审预案，可行时演练，并保留相应的记录。

12 分析与评价

12.1 日常分析

12.1.1 应通过人工或信息化的方式收集、统计服务事项受理量、办理时间、差错等反映工作效率或工作质量的数据信息，并进行分析。

12.1.2 应建立投诉处理的工作流程，有效处理服务对象的投诉，并保留投诉处理的相关记录。通过评价系统、满意度调查、意见箱、政风行风测评、电话投诉、网站投诉等渠道获得服务对象满意的信息，并进行分析。

12.1.3 应通过退件统计、定期工作通报、培训、会议、电话、网络等渠道获取相关职能部门对受理中心的工作质量和工作效率的反馈，并进行分析。

12.2 定期评价

应定期开展评价活动，评价内容包括但不限于：

- 一 实施本标准的情况；
- 日常分析的结果；
- 一 服务、管理创新；
- 服务效率。

13 持续改进

应根据日常分析和定期评价的结果制定改进方案，持续改进。

附 录 A

(规范性附录)

视觉识别系统

A.1 概述

视觉识别系统(Visual Identity)是以组织标志、标准字体、标准色彩为核心展开的完整、系统的视觉传达体系,是将组织理念、文化特质、服务内容、组织规范等抽象语意转化成具体符号的概念,塑造出独特的组织形象。视觉识别系统由基础部分和应用部分组成。本附录中涉及内容有国家、行业或地方标准的按现行有效标准执行。

本附录以图形标志“××区××街道社区事务受理服务中心”为示例进行说明,受理中心名称中包含有乡、镇等与示例中不相同文字的,按实际名称更改文字。

A.2 基础部分

A.2.1 标志的设计元素

“社区事务受理服务中心”标志的设计元素是图形标志和文字(如图 A.1 所示)。

图形标志不应另行创制。“××区××街道社区事务受理服务中心”的中英文字体不应更改或变形。



图 A.1 标志设计元素图

A.2.2 标志的创意说明

图 A.2 中标志以盛开的白玉兰花为基本图形，花瓣间的4条直线两两相交形成一个“口”字，寓意“一口受理”的工作机制。直线象征办事的高效率和公正性，并产生现代化和信息化社区的联想。蓝色体现信息化，橙黄色体现热情、亲和。



图 A.2 标志标准图

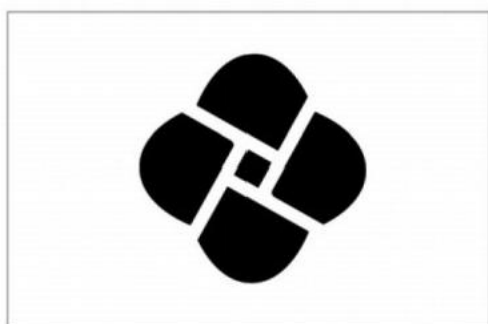
A.2.3 标志墨稿

墨稿如图 A.3 所示。

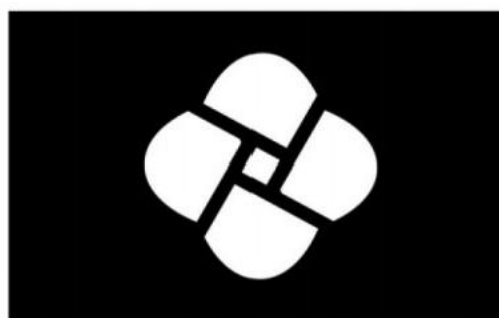
可用于单色印刷、特殊工艺等，如传真纸。

在多媒体、互联网站等媒介中，标志可做动态特殊效果。

特殊情况下，图形可独立使用，以印刷、雕刻、蚀刻、箔压等方法复制。



a) 白底



b) 黑底

图 A.3 标志墨稿标准图

A.2.4 主标志(横式)

A.2.4.1 主标志的设计

设计包括图形、指定字体的名称，各部分按指定规格横向排列，如图 A.4 所示。

横向排列是主标志的基本设计方式，是“社区事务受理服务中心”标志的首选式样。

双语样式也是“社区事务受理服务中心”标志的首选式样。在使用中，如果遇到长宽比例、远近距离不宜做双语的，可采用中文样式，使视觉能达到最佳的效果。

A.2.4.2 主标志的使用规格

“社区事务受理服务中心”标志的高度为“X”，是量度标志各部分比例的基本量度，如图 A.4 所示。本附录的有关比例指示，均以“X”为单位。

中文样式1里，“××区××街道”的长度应根据实际使用名称自由伸缩，右边与下面文字不用垂直对齐。

双语样式里，根据实际使用名称调整长度，英文字母间距可调整至中文与英文左右对齐。



图 A.4 主标志使用标准图

A.2.5 次标志（竖式）

A.2.5.1 次标志的设计

次标志的设计是将图形和字体竖式排列，如图 A.5 所示。
次标志适用于当横向排列不符合实际需要的场合。

A.2.5.2 次标志的使用规格

“社区事务受理服务中心”标志的高度为“X”，是量度标志各部分比例的基本单位，如图A.5 所示。

中文样式里，“××区××街道”的字间距应根据实际使用名称，自由伸缩至左边与下面文字垂直对齐。

双语样式里，根据实际使用名称调整长度，英文字母间距可调整至中文与英文左右上下对齐。



图 A.5 次标志使用标准图

A.2.6 标志四周留白

标志四周应保留必要的空间，确保标志完整鲜明(如图 A.6 所示)。
为确保标志清晰突出，标志应与文稿、图片或图样并列混排。

标志四周应按比例，至少留有图示规定的空间。
标志四周空间的宽度不应小于0.25X。



a) 中文样式1



b) 双语样式2



c) 中文样式2

图 A.6 标志四周留白标准图



d) 双语样式2

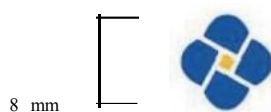
图 A.6 (续)

A. 2. 7 标志尺寸

为确保标志完整统一、视觉效果良好，复制标志不应小于图 A.7 所示尺寸。
将标志印刷使用时，图形标志的宽度不应小于10 mm，独立使用图形标志的尺寸不应小于6 mm。



a) 主标志的最小尺寸



×
×
区
×
×
街道社区事务受理服务中心
xxxx District xxx Sub-district Community Affairs Service Center

b) 次标志的最小尺寸

图 A. 7 标志尺寸标准图



c) 独立使用图形标志的最小尺寸

图 A. 7 (续)

A.2.8 标志底色主色系

标志底色主色系应为白色、深蓝色。字款颜色及标志颜色应按照图A.8 标准PANTONE®色版，随不同颜色的图形标志和底色而采用。



图 A. 8 标志底色主色色系标准图

制作门牌主标志时，宜以深蓝色底衬托黄色图形标志和白色文字，如图A. 9 所示。

制作名片或其他嵌套图案时，宜以白底衬托深蓝色黄心图案和深蓝色文字，如图A.10 所示。



图 A.9 蓝底标志标准图



图 A.10 白底标志标准图

A.2.9 中英文文字标志

中文字体应为文鼎中黑，英文字体应为Arial。
中英文文字标志如图A.11 所示。

中文:	××区××街道社区事务受理服务中心
英文:	××××District××× Sub-district Community Affairs Service Center
中文:	××区××镇社区事务受理服务中心
英文:	××××District××× Town Community Affairs Service Center
中文:	××区××乡社区事务受理服务中心
英文:	××××District××× Township Community Affairs Service Center

图 A.11 中英文文字标志标准图

A.3 应用部分

A.3.1 办公应用系统

A.3.1.1 名片

名片中除街道名称以外的信息文字应在规定范围内，如图 A.12 所示，可根据行数适当改变行距。
中英文名称应以标志为准，大小根据街道名称自由调节，除去左右各6 mm，居名片中间对齐。

中文姓名应采用文鼎中黑，11 pt,0 字距。

中文职务应采用楷体，8 pt,0 字距。

联系资料应采用宋体，7 pt,0 字距。

尺寸应为90 mm×54 mm。

材料可采用220 g 刚古纸超白滑面或根据实际情况自行选择。

色彩应采用规定的标准色和辅助色。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/557061034056010004>