

兴县行政审批服务管理局文件

兴审管发（2025）64号

兴县行政审批服务管理局 关于印发《窗口AB岗工作责任制实施细则》 的通知

驻厅各窗口单位：

《窗口AB岗工作责任制实施细则》已经局党组研究通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。

（此件公开发布）



第一章 总则

第一条 目的

为提升政务服务质量，确保工作连续性，避免因人员缺位导致服务中断，特制定本细则。

第二条 适用范围

适用于政务服务中心各窗口、后台审批及综合服务岗位。

第三条 术语定义

A 岗：本岗位第一责任人，承担主要职责。

B 岗：备岗责任人，在 A 岗缺位时自动补位，确保业务无缝衔接。

第二章 岗位设置与职责

第四条 AB 岗设置原则

1. 业务关联性强的岗位必须互为 AB 岗（如受理与审核、相邻窗口同类业务）。

2. 每个岗位至少配备 1 名 B 岗人员，关键岗位实行“双 B 岗”制。

第五条 岗位职责

A 岗职责：履行本岗位主要工作职责；主动向 B 岗交接待办事项、政策变动及疑难问题。

B 岗职责：熟练掌握 A 岗业务，定期参与跟岗学习；A 岗缺席时，立即补位并承担同等责任。

第三章 工作流程

第六条 日常协作

1. A 岗每日下班前向 B 岗同步当日未办结事项及注意事项。

2. 每月安排不少于 2 小时的 AB 岗交叉培训。

第七条 缺位处理

1. 计划性缺位（如休假、培训）：A 岗提前 3 个工作日书面报备，并与 B 岗完成工作交接。

2. 突发性缺位（如病假、急事）：B 岗 10 分钟内到岗，部门负责人协调后续支援。

第八条 业务办理

1. B 岗办理业务时，需使用 A 岗账号并备注“B 岗代办”，确保责任可追溯。

2. 复杂事项需通过录音电话或微信与 A 岗确认后处理。

第四章 监督考核

第九条 监督检查

1. 中心每月随机抽查 AB 岗交接记录及补位时效性。

2. 群众投诉涉及 AB 岗责任的，倒查交接与培训记录。

第十条 考核奖惩

1. 对工作表现突出的 AB 岗予以通报表扬。

2. 对因 B 岗未及时补位导致服务中断的，予以处罚。

第五章 附则

第十一条 本细则自发布之日起施行，由政务服务中心负责解释。

第十二条 各窗口可根据业务特点制定补充操作指引，报中心备案。