

团 体 标 准

T/SZS XXXX. 4—20XX

行政复议服务保障规范 第 4 部分：人员管理及硬件设施

Specification of service assurance for administrative reconsideration
—Part 4: Personnel management and facilities

（征求意见稿）

20XX-XX-XX 发布

20XX-XX-XX 实施

深圳市深圳标准促进会 发布

目 次

前言 II

引言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 人员管理 1

5 硬件设施 3

6 信息化建设 8

参考文献 9

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件是T/SZS XXXX《行政复议服务保障规范》的第4部分。T/SZS XXXX已经发布了以下部分：

- 第1部分：案件办理；
- 第2部分：文书撰写制作；
- 第3部分：案件管理；
- 第4部分：人员管理及硬件设施。

本文件由深圳市司法局提出。

本文件由深圳市深圳标准促进会归口。

本文件起草单位：深圳市司法局、深圳市标准技术研究院。

本文件主要起草人：

引 言

2023年9月1日，《中华人民共和国行政复议法》（以下简称“《行政复议法》”）经十四届全国人大常委会第五次会议修订通过，自2024年1月1日起施行。为配套落实《行政复议法》，2026年4月17日国务院第83次常务会议修订通过《中华人民共和国行政复议法实施条例》（以下简称“《实施条例》”），自2026年7月1日起施行。《行政复议法》和《实施条例》的修订，对行政复议工作产生了重大影响，也对这项工作提出了新的要求。《司法部关于贯彻新修订的〈中华人民共和国行政复议法〉的通知》（司发通〔2023〕63号）明确指出：“各地司法行政机关应对照行政复议法的新规定，及时做好与行政复议有关的规章及规范性文件的清理工作，及时制定并完善本地区相关配套制度，确保行政复议法各项规定落到实处。”因此，有必要开展《行政复议服务保障规范》系列标准的制定工作，贯彻实施《行政复议法》和《实施条例》的新内容，从而推动行政复议标准化、规范化、精细化工作迈向新高度，以更高水平法治保障经济社会高质量发展。

行政复议服务保障规范 第4部分：人员管理及硬件设施

1 范围

本文件规定了行政复议服务工作的人员管理要求、硬件设施要求以及信息化建设要求。
本文件适用于市、区政府行政复议机构开展人员管理、硬件设施配置以及信息化建设工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

T/SZS XXX. 1—20XX 行政复议服务保障规范 第1部分：案件办理

3 术语和定义

T/SZS XXX. 1—20XX界定的术语和定义适用于本文件。

4 人员管理

4.1 基本要求

- 4.1.1 行政复议工作人员应专职从事行政复议工作。
- 4.1.2 行政复议工作人员应严格遵守行政复议相关保密规定。
- 4.1.3 行政复议机构应建立人员管理相关制度，包括但不限于：
 - 人员考评制度：可包括不同岗位工作人员的考核与评价指标及方法；
 - 接待工作制度：可包括现场接待及线上回应群众的相关要求；
 - 后勤保障制度：可包括工作人员实地调查用车等方面的要求。

4.2 人员分类与职责

行政复议工作人员包括：

- 办案人员：负责开展材料审核、案件审理、调解和解、案卷制作等案件办理各环节工作；
- 辅助人员：负责案件办理过程的接待、档案管理、内勤管理等综合支撑性工作。其中包括但不限于：
 - 接待工作人员：负责收案及来访人员的接待工作；
 - 档案管理人员：负责案件卷宗及相关档案的管理工作；
 - 内勤工作人员：负责案件登记、立卷、案卷暂保管及其他案件办理辅助工作。

4.3 人员资质和能力

- 4.3.1 办案人员的资质和能力应至少符合以下要求：

- 自 2018 年 1 月 1 日后，初次从事行政复议的，通过国家统一法律职业资格考试取得法律职业资格，并参加统一职前培训¹⁾；
- 具备与履行行政复议职责相适应的政治、业务素质和道德品行；
- 具备良好的群众服务意识、沟通表达能力、组织协调能力。

4.3.2 辅助人员的资质和能力应至少符合以下要求：

- 具备与工作岗位职责相关的工作经验；
- 掌握与工作岗位职责相关的基础知识和技能；
- 具备良好的群众服务意识、沟通表达能力、组织协调能力。

4.4 人案配比

4.4.1 行政复议机构应至少配备 3 名办案人员。

4.4.2 行政复议机构办案人员、辅助人员与年度案件办理数的比例宜为 1:1:100。

4.4.3 行政复议机构应根据年度案件量、案件复杂程度，动态调剂专职行政复议人员，确保办案能力与工作任务相适应。

4.5 业务培训

4.5.1 培训类型

行政复议工作人员应接受培训，培训类型包括：

- 职前培训；
- 在职培训。

4.5.2 职前培训

行政复议机构应对新入职工作人员开展职前业务培训，培训内容包括但不限于：

- 行政复议相关法律法规、规章及文件；
- 行政复议机构内部管理文件；
- 案件办理相关操作规范，包括但不限于办案系统操作、办案审批流程等；
- 复议文书写作规范和技巧。

4.5.3 在职培训

4.5.3.1 市行政复议机构每年至少组织 1 次在职工作人员的业务培训，区行政复议机构每年自行组织本机构在职工作人员的业务培训。

4.5.3.2 在职业务培训的内容包括但不限于：

- 行政复议相关法律法规；
- 行政复议相关规章制度；
- 案件办理工作技巧；
- 案例分析及经验分享。

4.5.4 方式

培训方式由行政复议机构自行确定，培训方式可包括线下授课、线上学习、实操训练等。

1) 根据 2023 年新修正的中华人民共和国行政复议法，行政复议机构中初次从事行政复议工作的人员，应当通过国家统一法律职业资格考试取得法律职业资格，并参加统一职前培训。

5 硬件设施

5.1 设施分类

- 5.1.1 行政复议机构应至少配置以下设施：
- 收案室：用于提供咨询、资料接收及办理案件相关手续；
 - 审议室：用于案件的合议及讨论；
 - 调解室：用于开展案件调解；
 - 听证室：用于案件听证会的召开；
 - 档案室：用于案件卷宗及档案材料的收集、整理、保管、利用等；
 - 阅卷室：用于现场查阅案卷及相关资料；
 - 办公室：用于开展文书制作、业务交流及其他日常公务。
- 5.1.2 行政复议机构可根据实际需要设置独立的接待室。

5.2 收案室

- 5.2.1 收案室应至少具备以下功能：
- 咨询：提供复议流程指引、案件受理及其他相关咨询服务；
 - 收案：接收群众提交的复议申请及其他相关文书材料。
- 5.2.2 宜为来访群众提供等候、休息的公共空间，宜根据需要配备安保力量。
- 5.2.3 收案室的面积宜不小于 15 m²。
- 5.2.4 收案室的设备配置应符合表 1 的要求。

表 1 收案室设备配置表

序号	设备名称	配置要求
1	办公电脑	●
2	办公桌椅	●
3	电子监控设备	●
4	打印设备	●
5	网络设备	●
6	身份证读卡器	●
7	录音录像设备	●
8	电话机	●
9	写字桌椅（群众使用）	○
10	叫号系统	○
11	查询终端机	○
12	休息座椅	○
13	电子显示屏	○
14	饮水器具	○
15	室内绿植	○
注：●应配置 ○宜配置		

5.3 会议室

5.3.1 会议室的设备配置应符合表 2 的要求。

5.3.2 会议室的面积宜不小于 15 m²。

表 2 会议室设备配置表

序号	设备名称	配置要求
1	会议桌	●
2	会议座椅	●
3	投影设备	●
4	互联网接口设备	●
5	电子监控设备	○
6	电子签字设备	○
7	室内绿植	○
8	饮水器具	○
注：●应配置 ○宜配置		

5.4 调解室

5.4.1 调解室与听证室的比例宜不低于 2:1。

5.4.2 调解室的面积宜不小于 15 m²。

5.4.3 调解室的设备配置应符合表 3 的要求。

5.4.4 宜根据需要配备安保力量。

表 3 调解室设备配置表

序号	设备名称	配置要求
1	调解桌	●
2	调解座椅	●
3	电子监控设备	●
4	录音录像设备	●
5	投影设备	○
6	专用电脑	○
7	打印设备	○
8	互联网接口设备	○
9	专用电话	○
10	室内绿植	○
11	饮水器具	○
注：●应配置 ○宜配置		

5.5 听证室

- 5.5.1 行政复议机构应至少配备 1 个听证室，面积宜不小于 50 m²。
- 5.5.2 听证室宜分为审理区和旁听区，空间不够充足的，可不设旁听区。
- 5.5.3 审理区的席位布局应符合以下要求：
- 主持人及听证员席：面门位于听证室正前方，主持人和听证员的席位并排而设；
 - 记录员席：位于主持人席的正前方，背靠主持人；
 - 当事人及其代理人席：位于主持人及听证员席前方两侧，具体布局为：
 - 申请人及其代理人席设在主持人及听证员席前方的左侧；
 - 被申请人及其代理人席设在主持人及听证员席前方的右侧；
 - 有第三人的，第三人席位与被申请人及其代理人席并排而设。
 - 证人、鉴定人席：面向主持人及听证员席的正前方，与记录员席相对而设。
- 5.5.4 旁听区域应设置旁听席，宜位于听证室后部。
- 5.5.5 听证室具体布局参见图 1。
- 5.5.6 听证室的设备配置应符合表 4 的要求。

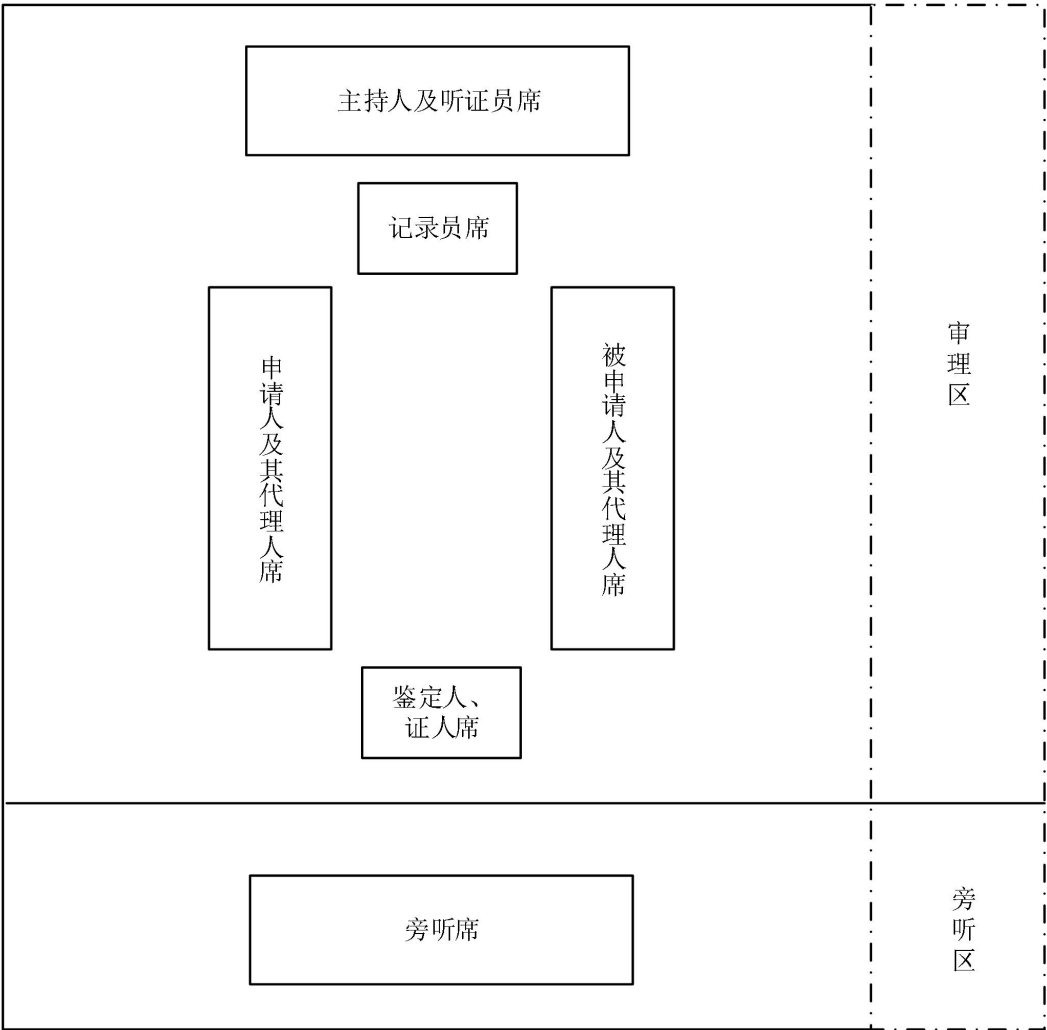


图 1 听证室座位布局图

表 4 听证室设备配置表

序号	设备名称	配置要求	应用区域
1	专用桌椅	●	审理区席位
2	音响设备	●	全室覆盖
3	电脑	●	审理区席位
4	专用显示屏	●	审理区席位
5	公共电子显示屏	●	全室覆盖
6	网络设备	●	全室覆盖
7	电子监控设备	●	全室覆盖
8	电子签字设备	○	审理区席位
9	语音转文字系统	○	审理区席位
10	打印设备	○	审理区
11	旁听座椅	○	旁听席
注：●应配置 ○宜配置			

5.6 档案室

- 5.6.1 行政复议机构宜配备独立的档案室，档案室规模根据案件量进行设置。
- 5.6.2 档案室应满足档案收集、整理、保管、利用等业务开展要求。
- 5.6.3 档案室内应划分为纸质档案库、音像及光盘档案库及其他特殊载体档案库。
- 5.6.4 档案室的温湿度范围及昼夜波动幅度应符合表 5 的要求，并应定时测记温湿度。
- 5.6.5 档案室设备配置应符合表 6 的要求。

表 5 档案库区域的温湿度要求

档案库区域	范围	昼夜波动幅度要求
温度	14℃～24℃	±2℃
相对湿度	45%～60%	±5%

表 6 档案室设备配置表

序号	设备名称	配置要求
1	档案柜	●
2	温度、湿度监测设备	●
3	桌椅	●
4	电子监控设备	○
5	电脑	○
6	案卷数字化工具（摄像机、扫描仪等）	○
7	案卷装订工具	○
8	互联网接口设备	○
注：●应配置 ○宜配置		

5.7 阅卷室

- 5.7.1 阅卷室应能满足现场查阅案卷及相关资料的需要，面积宜不小于 15 m²。
- 5.7.2 阅卷室的室内光环境、室内声环境及阅览桌椅排列的最小间距宜参考 JGJ 38—2015 中关于阅览室的要求。
- 5.7.3 阅卷室的设备配置应符合表 7 的要求。

表 7 阅卷室设备配置表

序号	设备名称	配置要求
1	阅览桌椅	●
2	电子监控设备	●
3	阅卷电脑	○
4	开放式书架	○
5	室内绿植	○
6	饮水机	○
注：●应配置 ○宜配置		

5.8 办公室

- 5.8.1 办公室应能满足工作人员开展文书制作、业务交流及其他日常公务的需要。
- 5.8.2 办公室的设备配置应符合表 8 的要求。

表 8 办公室设备配置表

序号	设备名称	配置要求
1	办公桌椅	●
2	电脑	●
4	打印设备	●
5	电话机	●
6	饮水机	●
7	文件柜	●
8	室内绿植	○
注：●应配置 ○宜配置		

5.9 接待室

- 5.9.1 接待室应能满足工作人员与来访人员单独交流的需要。
- 5.9.2 接待室的设备配置应符合表 9 的要求。
- 5.9.3 接待室的面积宜不小于 15 m²。

表 9 接待室设备配置表

序号	设备名称	配置要求
1	会客桌椅	●
2	电脑	●
3	电子监控设备	●
4	饮水机	○
5	室内绿植	○
注：●应配置 ○宜配置		

6 信息化建设

6.1 基本要求

- 6.1.1 行政复议机构应做好行政复议工作的信息化基础保障建设，包括经费、硬件设施设备、技术保障等。
- 6.1.2 行政复议机构应建设线上办案系统。
- 6.1.3 行政复议机构线上办案系统应与以下基础数据库或信息平台实现数据共享和交换：
- 全国行政复议工作平台；
 - 政企生活服务开放平台。

6.2 线上办案系统

- 行政复议机构的线上办案系统应至少能实现以下功能：
- 案件办理：包括线上案件登记、案件分配、立案受理、案件审理、复议决定全过程办理；
 - 案件进度预警：案件全流程的实时监测和提醒监督；
 - 典型案例查询展示；
 - 案卷电子化管理；
 - 复议数据信息共享；
 - 案件的统计分析。

参 考 文 献

- [1] JGJ 38—2015 图书馆建筑设计规范
 - [2] DB4403/T 50—2020 劳动人事争议仲裁服务保障规范
 - [3] DB51/T 1174—2025 政务服务中心基础设施建设规范
 - [4] 第十四届全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国行政复议法：2023年9月1日修订
 - [5] 国务院. 中华人民共和国行政复议法实施条例：国务院令第836号
-