

关于印发《市政务服务中心窗口服务通用规范》的通知

各窗口：

现将《市政务服务中心窗口服务通用规范》予以印发，
请结合工作实际，认真贯彻落实。

2023年7月5日

市政务服务中心窗口服务通用规范

为进一步加强和规范市政务服务中心大厅管理，切实提高窗口工作人员为民服务意识，提高办事效率，特制定本服务规范。

一、窗口咨询服务规范

1.接待服务对象时，应面带微笑，礼貌热情，做到来有迎声、问有答声、走有送声；

2.在窗口服务过程中，要做到忙时与闲时一样耐心，生人与熟人一样和气，干部与群众一样尊重，本地人与外地人一样接待，受理与咨询一样热心，内资企业与外资企业一样热情；

3.坚持一次性告知、首问负责的原则，对手续、材料准备不齐全的必须一次性告知其所需要补正的全部材料；不能当场办理的，应负责跟踪办理情况，依法依规在承诺时限内办理或答复；对不符合法定条件的，明确告知不予办理的理由、依据等；对服务对象的咨询，应做到有问必答，直到服务对象满意；

4.服务对象提出意见、建议和批评时，应耐心听讲，不予争辩，做到有则改之，无则加勉；

5.服务对象出现误解、出言不逊时，要克制自己，耐心做好政策的宣传和解释工作，不得与服务对象争吵；

6.工作时，服务用语要通俗易懂，提倡讲普通话，禁止使用伤害办事人员感情、损害部门形象、影响服务效果的语言和语气。

二、电话接听规范

（一）接听原则

举止文明，答对有据，懂礼貌，善礼仪。

（二）接听电话要求

1.接听电话时，应讲普通话或相应的外语，发音清晰，语速适中，音量适宜，语调甜美圆润，语言简练，表述准确，热情、主动、耐心接听，力求通过声音传递愿意为对象服务的信息；

2.电话铃响三声（10秒）内应及时接听电话，首先要向对方问：您好！（早上好！中午好！下午好！）；

3.先自报家门，如“您好，这里是××窗口（科室），请讲”，再询问对方的要求等；

4.与对方交流时要认真倾听，并让对方作必要的重复，确认来电意图；

5.如要求或问题不能立即解决，需扼要汇总和确认来电事项，须告知“很抱歉，这件事我会尽快给您回复”；

6.如果对方打错电话，应告知正确的号码，“女士/先生，××的电话是××××”；

7.在接听电话时，恰逢另一个电话打了进来，可先对通话对象说明原因，请其稍等片刻，然后立即去接听另一个电话。待接通后，先请对方稍候，或过一会儿再打进来，随后再继续刚才的电话，同时说明“对不起（很抱歉），让您久等了”；

8.如果对方找他/她人接听电话，应立即去找，并告知“请稍等”；如所找之人不在或忙于工作，一时难以结束，则请对方过一会儿再打电话；

9.接到抱怨或投诉电话时，不与对方争执，并表示尽快处理。如不是本部门的责任，应把电话转给相关部门和人士，或告诉来电者该找部门，找谁和怎么找；

10.通话完毕，应等对方结束谈话再以“再见”或“谢谢”为结束语。对方放下话筒之后，自己再轻轻放下，以示对对方的尊敬。

（三）规范用语

1.您好，这里是××窗口(科室)，请讲。

2.请问您贵姓？如何称呼您？

3.请问您有什么事需要我们帮助？

4.您稍等。

5.您别急，请慢慢说。

6.对不起，有些问题没有听清楚，请您再重复一遍。

7.您还有什么需要补充的吗？请讲。

（四）禁忌用语

- 1.你找谁。
- 2.急什么。
- 3.找领导去，我管不着。
- 4.我不是已经跟你说了吗。
- 5.有本事，你随便告。
- 6.说你不合法，你就不合法。
- 7.为人民服务不是为你服务。
- 8.不知道、不清楚、不行、不能办。
- 9.你怎么什么也不懂。
- 10.××不在，没法找。

三、导询服务规范

（一）导询台设置

1.在人社医保服务厅内显眼位置处设置总导询台、在不动产服务厅、公安服务厅设置分导询台。

2.导询台应配备受理取号的办公打印设备、便民药品、老花镜等物品。

（二）导询人员配备

1.导询人员应熟悉市政务服务中心各项规章制度。

2.导询人员应熟悉市政务服务中心服务事项、窗口分布和电话以及其他与工作有关的知识、信息等。

3.导询人员应为服务对象，特别是听力和视觉障碍者提供必要的志愿服务。

（三）导询人员职责

- 1.为服务对象做好受理取号。
- 2.为服务对象做好咨询，不能提供咨询的，导询到相关窗口。
- 3.为“老弱病残孕军”等提供优先服务。
- 4.负责政务服务大厅发生的各类突发性事件的应急处理和汇报，及时受理投诉。
- 5.完成市数据资源局交办的其他工作。

（四）服务要求

- 1.向服务对象提供导询服务应主动热情。
- 2.解答服务对象咨询时应详细明确，对服务对象咨询内容不能解答时，应告知服务对象获取该咨询结果的地点和方式。
- 3.对服务大厅发生的突发性事件，应及时进行处理，不能处理的，应及时汇报。

四、政务服务中心便民配套服务规范

（一）便民服务项目

- 1.复印：提供免费复印服务。
- 2.自助电脑：提供电脑自助查询办事所需信息。
- 3.自助终端设备：提供打印、查询照片采集等服务。

4.快递：提供政务服务审批结果快递免费送达服务。

5.照相：提供身份证、驾驶证和出国（境）通行证办理免费拍照服务。

（二）服务要求

1.服务人员要求

（1）符合国家从业人员规定的条件。

（2）着装规范，仪表端庄，大方得体，佩戴工作牌。

（3）接待群众主动热情，提倡微笑服务。

（4）坚持使用文明用语。

2.服务质量要求

书写台：办事大厅设置书写台，台面展示办事指南和资料填写范本。

复印：严格控制复印等待时间，复印排队人数不应超过10人，超过时应立即增加在用复印机和人员。

五、接待礼仪规范

1.举止大方，文明礼貌；

2.言行举止温和、谦恭、庄重、得体，坐姿端正，站姿挺立；

3.热情服务，面对服务对象应面带微笑，目视对方，自然真诚，尽量满足其合理的服务需要；

4.有声服务：服务对象来时有迎声，询问有答声，离开有送声；

5.做到五个一样：受理、咨询一样热情；生人、熟人一样和气；干部、群众一样尊重；忙时、闲时一样耐心；来早、来晚一样接待；

6.服务过程中，应表现出训练有素、有条不紊的素质，要始终面带微笑，给服务对象以大方、亲切、健康之感；

7.应主动维护窗口秩序，不得大声喧哗、嬉闹，保证整体工作有序运行。

六、接待语言规范

1.工作时，提倡讲普通话；

2.接待服务对象时，要使用“您好”、“请”、“对不起”、“谢谢”、“再见”十字文明用语；

3.办理许可手续、证件时，应对服务对象使用“请稍候，我马上给您办手续”、“对不起，您还缺少材料，我现在把补办件的清单给您”、“对不起，根据××规定，您的××不能办理，请原谅”、“我这里办好后，下一个是××窗口”、“对不起，如果我工作中有失误，请您指正”、“欢迎您多提宝贵意见”、“您慢走，再见”等文明话语；

4.禁用“我不管，问别人去”、“快点，要下班了”、“刚才已经说过，你怎么还问”、“我就这样、你去投诉好了”等语言。

七、政务服务中心公共环境管理规范

（一）卫生责任划分

1.各部门窗口和市数据资源局机关工作人员所在工作区域的桌椅、后台办公室以及使用设备的卫生管理，分别由部门窗口和市数据资源局机关工作人员负责。

2.大厅地面、走廊、会议室、洗手间等公共部分的卫生，由专职保洁人员负责。

（二）卫生形象要求

1.各部门窗口的卡座及后台办公室，要做到桌椅摆放整齐，电脑主机、打印机放置在架子上，线路理顺并摆放整齐，严禁直接放置在地上。桌面上的设备、文具资料摆放整洁，除办公时须放置的文件、材料及必要物品之外，桌面上禁止摆放与工作无关的其他物品，公务处理完毕，桌面无资料堆放。

2.严禁在大厅内抽烟、就餐、吃零食、喝饮料，做到地面无烟头、无纸屑、无痰迹、无泥沙、无油污等，顶棚无灰尘、无蜘蛛网。

3.沙发、桌子、茶几、等候区座椅等干净整齐，无灰尘，大厅内物品摆放整齐到位。

4.玻璃洁净明亮、无灰尘、无污渍；窗框无灰尘、污渍；窗台无积尘、无杂物。

5.卫生间地面无烟头、茶叶、纸屑等杂物；大小便器无污渍，无尿碱；盥洗盆保持清洁畅通、无污垢；瓷砖清洁无污垢。

6.工作人员上下班换下的衣服须放入更衣柜或办公室衣架上，禁止摆放在工作椅上或随处乱挂。

7.各部门窗口形成的生活和办公垃圾自行负责袋装化，严禁将茶渣水倒入垃圾桶、大小便池或放置于其他公共部位。

8.市数据资源局管理人员定期检查卫生，并将检查结果纳入窗口工作考核内容。严重违反卫生制度的，将给以通报批评。

9.全体工作人员要树立讲卫生的习惯，爱护花草树木，自觉维护和美化大厅工作环境。对外来人员在大厅违反卫生制度的要及时劝告和制止。