

DB1403

阳 泉 市 地 方 标 准

DB 1403/T XXXX—2022

政务服务礼仪规范

Etiquette specification for government service

(征求意见稿)

2022 - XX - XX 发布

2022 - XX - XX 实施

阳泉市市场监督管理局 发布

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利，本文件的发布单位不承担识别专利的责任。

本文件由阳泉市行政审批服务管理局提出。

本文件由阳泉市行政审批标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：阳泉市行政审批服务管理局、麦斯达夫标准化服务（山西）有限公司。

本文件主要起草人：魏海文、魏京军、朱建芳、牛建东、郝增、郑波、张曼、苗慧。

政务服务礼仪规范

1 范围

本文件规定了政务服务礼仪规范的一般要求、服务礼仪、检查与改进。
本文件适用于对政务服务工作人员的礼仪管理。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 一般要求

4.1 服务原则

- 4.1.1 根据服务对象的需求和服务内容，提升服务功能。
- 4.1.2 从满足服务对象需求出发，创新服务体制、完善服务制度、改进服务流程。
- 4.1.3 以让服务对象满意为宗旨建立政务服务文化。

4.2 服务技能

- 4.2.1 全面了解业务知识。了解掌握各项业务知识及政策规章制度。
- 4.2.2 熟练掌握操作技能。熟练掌握本岗位业务操作技能，掌握与业务相关的计算机应用知识，熟练操作本岗位各种电子设备。
- 4.2.3 持证上岗定期考核。严格把控政务人员上岗标准，坚持持证上岗，定期对在岗人员进行考核，不合格者必须下岗培训。
- 4.2.4 定期培训提高技能。定期对政务人员进行业务培训，不定期开展岗位练兵活动，提高政务人员服务技能。

4.3 服务态度

- 4.3.1 对服务对象礼貌热情、主动招呼、微笑迎接、目视服务对象并问好。
- 4.3.2 仔细聆听把握意图。办理业务要准确了解服务对象的用意，并得到服务对象确认。
- 4.3.3 解答服务对象询问，应耐心细致、态度诚恳、语言通俗易懂，表达清晰准确。
- 4.3.4 办完业务将相关凭证递交服务对象时，动作要轻，不扔不摔。提醒服务对象核对、收好。
- 4.3.5 值班领导职责清晰，指导业务耐心细致，处理纠纷及时公正。

5 服务礼仪

5.1 仪容仪表

- 5.1.1 仪表举止端庄、大方，精神饱满，富有朝气和活力。
- 5.1.2 工作时间按规定统一着装，佩戴胸牌。穿着整洁，无破损、无污渍，扣子完好、齐全。衬衣下摆束入裤腰或裙腰内，袖口扣好，不挽袖、挽裤，内衣不外露。
- 5.1.3 仪容整洁、合适、精神。女士宜化淡妆，不应浓妆艳抹、当众化妆或补妆、佩戴夸张饰物；男士不留胡须、不留长发怪发。发型、发色应适宜。不应着异装、穿拖鞋和后跟无攀的凉鞋。勤剪指甲，注意个人卫生。

5.2 语言规范

- 5.2.1 服务时，使用普通话，语句清晰，音量适中，语言文雅、礼貌。
- 5.2.2 工作中，坚持使用文明服务用语“请、您好、对不起、谢谢、再见”等。
- 5.2.3 接待服务对象时，应该说“您好，请问办理什么业务？”或者“请您找×号××窗口”，并指明准确位置。
- 5.2.4 为服务对象办理业务和提供服务时，应该“请”字当头。
- 5.2.5 服务对象办妥业务离开时，工作人员应该说“再见”或“请慢走”。还未办妥业务的，应该说“对不起，请补全手续再来办理”等文明用语。

5.3 行为规范

- 5.3.1 不对服务对象指手划脚，不与服务对象勾肩搭背、拉扯推搡。
- 5.3.2 不应在服务对象面前出现掏耳垢、挖鼻孔、剪指甲等不文明行为。
- 5.3.3 工作时间不大声喧哗、嬉笑打闹；不串岗聊天；办公区域要保持环境清洁，办公物品摆放整洁、有序。
- 5.3.4 遇情绪激动的服务对象时，要心平气和、沉着冷静，不与服务对象争吵。

5.4 办公室服务礼仪

- 5.4.1 对领导和同事们要经常使用“您好”、“早安”、“再会”之类的问候语。同事之间不能称兄弟或乱叫外号，而应以姓名相称。对领导和前辈则可以用其职务或“师傅”来称呼。
- 5.4.2 注意公共环境。不应在会议室等公众场所吸烟；会议期间，个人手机应处带振状态，维持会议秩序。
- 5.4.3 办公时间不应看书报、吃零食、打瞌睡；办公行为要规矩，不应坐在办公桌上办公；不应将衣服、公文包放到桌子和椅子上。
- 5.4.4 接待来访者要平等待人，回答来访者提出的问题要心平气和、面带笑容，不宜粗声大气，或者敲桌拍椅加重语气；谈话中，如遇电话，应客气地告之来访人，回答电话内容应简明扼要。
- 5.4.5 协调工作应事先联系，准时赴约；在他人办公室不应随便脱下外套，更不应随意解扣、卷袖、松腰带等；未经同意，不应翻阅他人文件资料及物品。

5.5 领导对下属的礼仪

- 5.5.1 领导不宜因为地位、身份特殊而损害下属人格。
- 5.5.2 善于听取下属的意见和建议。
- 5.5.3 领导应心胸开阔，对下属的失礼、失误应用宽容的态度对待。
- 5.5.4 注重人格魅力：要有良好的形象、丰富的知识、优秀的口才、平易近人的作风等。
- 5.5.5 对下属的长处应及时地给以肯定和赞扬。

5.6 下属对领导的礼仪

- 5.6.1 尊重领导，维护领导的威望和自尊。在领导面前，应有谦虚的态度。
- 5.6.2 听从领导指挥：对领导安排的工作必须服从，即便有意见或不同想法，也应先执行，对领导指挥中的错误可事后提出意见，或者在执行中提出建议。
- 5.6.3 对领导的工作不能求全责备，而应多出主意，帮助领导改进工作，不与同事议论领导在工作中的失误。
- 5.6.4 讲究提建议方法：在工作中给领导提建议时，要考虑场合，注意维护领导的威信。

5.7 同事之间的礼仪

- 5.7.1 同事之间的关系是以工作为纽带的，在工作相处上，最重要的是尊重对方。
- 5.7.2 同事之间钱物交往应清楚了，切忌马虎。向同事借钱、借物，应主动给对方打张借条，以示诚信；如未能及时归还，应向对方说明情况。
- 5.7.3 同事有难，应主动问讯。对力所能及的事应尽力帮忙，增进双方之间的感情，互帮互信。
- 5.7.4 不应在背后议论他人隐私而损害他人名誉，引起双方关系紧张甚至恶化，导致工作受损。
- 5.7.5 对自己的失误或同事间的误会，应主动道歉说明；对双方的误会应主动与对方沟通说明，避免误会恶化。

6 检查与改进

6.1 检查

政务服务中心通过日常巡查和抽查等方式，对工作人员的仪容仪表、语言、行为等方面开展政务礼仪的检查，及时记录不规范行为。

6.2 改进

- 6.2.1 针对不规范行为制定相应的整改计划。
 - 6.2.2 应建立持续改进的工作机制，公开检查的结果，制定奖惩措施。
-