

舞阳县政务服务中心

舞阳县政务服务中心工作人员服务规定

本规定适用于舞阳县政务服务中心工作人员，并由政务服务中心负责监督执行。

一、上岗准备

①工作人员要严格按照规定时间到岗，做好迎接群众前来办事的各项准备工作；

②上班前要整理好本办公区域内卫生，做到岗位整洁有序。

二、仪容仪表

服饰整洁，朴素大方，仪表端庄。

①有国家统一制服的须着装上岗，无国家统一制服的按中心要求统一着装；

②全体工作人员要按规定佩证上岗；

③坐姿端正，站姿挺立，行走稳重；

④禁止异色染发，不得整理、梳留与身份不当的发型；

⑤男同志不准留胡须，戴墨镜；

⑥女同志化妆与佩饰要大方得体，禁止涂带色指甲油。

三、文明用语

①工作期间使用普通话，要做到用语温和谦恭；

②接待申请人或服务对象时，应先说“您好”；

③办理业务时，应说“请稍等”、“请填写”、“请听我详细解释一下好吗”、“您的手续已办好”等等；

④服务对象办妥业务离开时，应说“请慢走”或“再见”，还未办妥业务的应说“对不起，请补齐手续再来办理”；

⑤对不属于本窗口业务的，应说“请您到××窗口”，并指明具体位置；

⑥接待服务对象时，禁止使用“我不知道”、“你去问问××”、“有牌子”、“自己看”、“快，我要下班了”、“没看我正忙吗”等服务用语。

四、举止行为

①行为举止要和善、得体，禁止仰靠或趴俯，把脚伸到工作台上等不文明举止；

②在服务对象面前禁止化妆、照镜子、掏耳朵等不文明行为；

③工作时禁止聊天、喧哗、嬉闹、打电脑游戏、玩手机、网上聊天；

④禁止在大厅内吸烟；

⑤不得乱扔杂物，随地吐痰。

五、服务态度

①六个一样：受理咨询一个样、生人熟人一个样、领导群众一个样、忙时闲时一个样、来早来晚一个样、本地人外地人一个样；

②微笑服务：要做来有迎声，去有送语，问有答声；

③禁止与服务对象发生争吵，对待办事群众提出的意见、建议和批评要耐心听取，不予争辩，有则改之，无则力口勉。

