

DB4420

中 山 市 地 方 标 准

DB4420/T 29—2023

政务服务人员行为规范

地方标准信息服务平台

2023 - 06 - 26 发布

2023 - 08 - 26 实施

中山市市场监督管理局 发布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 2

5 岗位设置 3

6 岗位服务要求 4

7 监督考核、服务评价与改进 10

附录 A（资料性） 政务服务人员形象礼仪要求 13

附录 B（资料性） 文明用语及禁忌用语 16

附录 C（资料性） 服务机制 17

附录 D（资料性） 政务服务人员行为考核评价指标体系 20

附录 E（资料性） 社会公众满意度调查表 22

参考文献 23

地方标准信息服务平台

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。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中山市政务服务数据管理局提出并归口。

本文件起草单位：中山市三角镇公共服务办公室、中山市政务服务数据管理局、广东省中山市质量技术监督标准与编码所、中山市东区街道公共服务办公室、中山市黄圃镇公共服务办公室、中山市三角镇中心社区居民委员会、中山市三角镇光明村民委员会、中山市三角镇结民村民委员会。

本文件主要起草人：冯丽军、臧兴杰、樊哲、朱嘉欣、马茜、张烽、廖小倩、苏嘉仪、曾韶辉、吴舒婷、黄俊杰、程秋茹、崔敏华。

地方标准信息服务平台

政务服务人员行为规范

1 范围

本文件规定了政务服务人员的基本要求、岗位设置、岗位服务要求、监督考核、服务评价与改进等内容。

本文件适用于中山市辖区内的市、镇（街）、村（社区）三级政务服务机构的人员行为管理。

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。

- GB/T 32168 政务服务中心网上服务规范
- GB/T 32169.1 政务服务中心运行规范 第1部分：基本要求
- GB/T 32169.3 政务服务中心运行规范 第3部分：窗口服务提供要求
- GB/T 32169.4 政务服务中心运行规范 第4部分：窗口服务评价要求
- GB/T 32170.1 政务服务中心标准化工作指南 第1部分：基本要求
- GB/T 36112 政务服务中心服务现场管理规范
- GB/T 36113 政务服务中心服务投诉处置规范
- GB/T 39735 政务服务评价工作指南
- GB/T 40762 政务服务满意度评价规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

政务服务人员 administrative service staff

在政务服务机构现场提供政务服务的工作人员，包括咨询导办人员、窗口受理人员、进驻部门（单位）审批人员、志愿者等，不包括保安、保洁类等服务人员。

3.2

行为规范 code of conduct

服务人员在政务服务工作中所遵循的规则、准则的总称，是社会认可和人们普遍接受的、具有一般约束力的行为标准。

3.3

预审服务岗 pre-qualification service post

为方便服务对象“好办事、快办事、办成事”，对材料进行预审，分类引导，减少等待时间和人员聚集，打造安全高效便捷的办事环境而设立的岗位。

3.4

首问责任制 first inquiry responsibility

服务对象通过来访、电话、网络、来信等方式办理政务服务事项或寻求政务服务帮助时，首位接洽的窗口工作人员为服务对象办理或有效指引服务对象完成办理政务服务事项；同时有两位以上工作人员答复的，职务职级最高者为首问责任人。

3.5

首办责任制 initial responsibility

服务对象到政务服务机构申办政务服务事项时，首先办理的政务服务人员为首办责任人。

3.6

信息公开制 information disclosure responsibility

应按规定提供政府信息查询、信息公开申请、办事咨询服务、政策宣传解读的区域，应提供多种渠道的信息公开查询服务，如纸质版、电子版、语音播报、APP展示、小程序展示、网站及政务新媒体展示等，并确保设备处于正常工作状态。

3.7

“一跟到底”机制 follow to the end responsibility

窗口工作人员在面对服务对象申请或咨询时，应提供主动服务，“告知谁办”、“想办法办”、“谁来为您跟踪办”，全程对办事流程进行跟踪，直至事情办理完毕。

4 基本要求

4.1 基本原则

4.1.1 应遵循规范、高效、热情、廉洁的原则，切实方便服务对象办事。

4.1.2 应遵循迎送有声、服务指引、业务代办、先接先办的行为规范。

4.2 基本素质

政务服务人员应具备以下基本素质：

- 良好的思想政治素质；
- 较强的社会服务意识、良好的工作态度及团队合作精神；
- 较好的语言表达能力、公文写作能力和沟通协调技巧；
- 相应的计算机操作技能；
- 经培训具备相应的业务工作能力，或持有相应的从业资格证书。

4.3 工作要求

4.3.1 应爱岗敬业，遵守职业道德，不应以不正当理由拒绝接待服务对象。

4.3.2 应遵守考勤制度、请休假制度，不应擅离岗位。

4.3.3 应执行政务服务标准，保持和维护政务服务形象。

4.3.4 应遵守保密制度以及相关规定，不应泄露与工作相关的保密信息。

- 4.3.5 应保持工作场所安静有序，不应大声喧哗、串岗闲聊、嬉笑打闹等。
- 4.3.6 不应擅自摄影、拍照，不在网络上发表不当或过激言论。
- 4.3.7 工作期间应认真负责，不应出现与工作无关的行为，包括但不限于佩戴耳机、玩游戏、看视频、玩手机、网上购物等。
- 4.3.8 坚持原则、秉公办事，不应以职务之便谋取私利，包括但不限于以下行为：
- a) 向服务对象索取钱物或让服务对象报销私人费用；
 - b) 接受服务对象的礼物馈赠、宴请；
 - c) 借、占用服务对象的通信工具和交通工具；
 - d) 违反承诺规定，拖延审批时间或故意刁难服务对象；
 - e) 违反规定从事有偿的中介活动；
 - f) 为亲友违规办理审批手续。

4.4 行为规范

- 4.4.1 人员服务管理应符合 GB/T 36112 的规定。
- 4.4.2 政务服务形象礼仪包括着装、仪容仪态、配饰等见附录 A。
- 4.4.3 应优先使用普通话，必要时提供粤语、地方方言等服务，语调语速适当，语言简洁、准确。
- 4.4.4 使用约定俗成的问候语、请托语、委婉语等礼貌用语，不应讲脏话、粗话、讥讽挖苦话、催促埋怨话。服务中常见的文明用语、禁忌用语见附录 B。

4.5 服务机制

政务服务机构的服机制宜按照附录C实施。

5 岗位设置

5.1 岗位设置原则

三级政务服务机构应根据市、镇（街）、村（社区）的政务服务特点和需求设置岗位。

5.2 常规岗位

政务服务机构常规岗位，包括但不限于以下内容：

- 咨询导办岗；
- 预审服务岗；
- 窗口受理岗；
- 后台审批岗；
- 综合窗口岗；
- 志愿者服务岗；
- 投诉处理岗。

5.3 特色岗位

政务服务机构特色岗位，包括但不限于以下内容：

- 党员先锋岗；
- 巾帼文明岗；
- 标准化管理岗；

- 青年文明岗；
- 潮汐岗；
- “办不成事”反映窗口；
- 爱心专窗；
- 特定人才服务岗。

6 岗位服务要求

6.1 通用要求

- 6.1.1 政务服务人员应符合 GB/T 32169.1、GB/T 32169.3、GB/T 32169.4 的要求。
- 6.1.2 标准化管理人员应符合 GB/T 32170.1 的规定。
- 6.1.3 政务服务人员行为规范应符合 4.4 的规定，形象礼仪见附录 A，文明用语见附录 B。
- 6.1.4 政务服务人员需临时离岗 15 min 以上，应向进驻部门（单位）管理人员报备。

6.2 咨询导办岗

- 6.2.1 在咨询引导区（台）应主动热情咨询服务对象，根据服务对象需求，为服务对象解答在哪办、能不能办、需要什么资料等问题，协助其完成取号，快速准确将其引导至业务办理窗口，遇到问题及时反馈。
- 6.2.2 线上咨询工作人员应符合 GB/T 32168 的规定。
- 6.2.3 应在政务服务机构入口处设置导办台，配置不少于 2 人轮流，并制定轮流排班表，实行 A、B 角管理，确保岗位不空岗、工作不脱节、服务不间断。
- 6.2.4 到岗后应及时检查导办台卫生及资料摆放情况，开启取号机。
- 6.2.5 应有较强的语言表达能力、良好的服务意识和较强的责任心。
- 6.2.6 应经理理论知识、业务能力、形象礼仪培训合格后，方可上岗。
- 6.2.7 应加强政策法规、业务知识、办公设备操作等学习，定期开展业务培训。
- 6.2.8 在接受服务对象咨询、协助办理业务时，应按照首问责任制、一次性告知制的服务原则，为服务对象提供解答。
- 6.2.9 应积极协助服务对象在自助服务区办理复印、打印、查询、上传、下载、缴费等，并指导服务对象填写各类纸质、电子表单。
- 6.2.10 应协助长者、儿童及行动不便的特殊群体采取相应的保障措施。
- 6.2.11 应积极指引、协助服务对象下载粤系列 APP、登录“中山云预约”等线上服务平台，协助服务对象准确快速提交申报材料。
- 6.2.12 应做好服务对象的咨询服务工作，及时记录，记录内容包括咨询人（举报人）单位、姓名、联系方式、咨询内容、咨询时间等。涉及业务工作的，应及时与业务科室协调处理；涉及举报、投诉等情况的，应按照投诉处理机制处理。
- 6.2.13 服务完成后，应整理资料，摆放归位，清洁导办台卫生，及时留存和交接文档资料。

6.3 预审服务岗

- 6.3.1 为服务对象提供业务相关材料的预审、系统填报、咨询引导等方面的服务。
- 6.3.2 通过提前预审材料，有效分流服务对象，实现分类引导。
- 6.3.3 预审服务应配置必要的服务人员，包括但不限于以下人员：
 - 预审台工作人员；
 - 咨询导办人员。

6.3.4 预审台工作人员职责，包括但不限于以下内容：

- 通过询问，判断服务对象是否属于需预审办理事项；
- 针对不需要填表或在线申报的事项，检查材料的完整性；
- 针对材料齐全、符合法定形式的事项，引导其到相应办理窗口办理；
- 协助符合窗口收件标准的服务对象直接取号；
- 针对材料不齐全或不符合法定形式的，一次性告知服务对象需要补齐或者修正的材料。

6.3.5 针对需要填表或者通过政务服务网在线申报的事项，咨询导办人员协助完成填报或在线申报。

6.4 窗口受理岗

6.4.1 根据服务对象需要办理的业务，现场指引服务对象填报相关材料、审核材料是否齐全、录入申报信息、核对收件材料和线上申报数据是否一致，并在业务件审批后出具审批结果，通知服务对象到窗口或24小时便民文件柜领取证照批文或通过快递送达，完成相关业务的办理。

6.4.2 应严格履行首问责任制，明确首问责任人的职责。首位接待或受理的窗口工作人员应耐心询问、简要记录、认真解答，对首问责任事项实行全程跟踪，做到去向清楚，责任明确，不应对服务对象提出的问题和合理要求相互推诿。应做好首问记录，并妥善保管首问记录及首问责任流转过程中所涉及的材料。

6.4.3 应按照首办责任制、一次性告知制、承诺办结制、并联审批机制、容缺预受理机制、“一跟到底”机制的服务原则，为服务对象提供服务。

6.4.4 服务前，应提前到岗准备，上岗前应检查工作环境和办公设备运行情况，包括但不限于以下内容：

- a) 办公设备运行正常；
- b) 电脑、座椅、打印机、高拍仪器/扫描枪、评价器、签字笔、电话等应摆放整齐，桌面不应摆放私人物品、食物及小家电；
- c) 政务服务业务受理需用的表单、样表模板等文件资料齐备、摆放规范；
- d) 桌面干净无杂物、地面整洁无垃圾、墙面不乱挂、柜台台面整洁。

6.4.5 服务过程中，应满足以下要求：

- a) 应核对进驻部门（单位）转交的审批文书或证件，及时通知服务对象；
- b) 应按规定使用和保管办公设备、印章等物品。当设备出现故障时，应及时联系维护单位并张贴故障提示；
- c) 窗口工作人员暂时离岗时，应将电脑锁屏、窗口、双面屏等调整为暂停服务，并将工作资料、文件、印章等相关物品入柜。暂时离岗或归位时，应向服务对象主动微笑致歉。

6.4.6 服务完成后，应满足以下要求：

- a) 服务完成时，应邀请服务对象对服务进行评价；
- b) 应及时留存和交接文档资料，整理办公区域物品及卫生，关闭电脑、评价器等办公设备；
- c) 应将办公用品、工作资料、文件、印章等相关物品入柜。

6.5 后台审批岗

6.5.1 应熟知政务服务事项审批要求，具备与本岗位相适应的工作能力。

6.5.2 应按照岗位规范和以下要求进行办理：

- a) 即办政务服务事项：窗口工作人员与进驻部门（单位）完成业务对接后，应立即办理；
- b) 限时政务服务事项：进驻部门（单位）应在规定时间内办结，需现场勘察的，应主动与服务对象对接并做好相关配套服务；
- c) 联办政务服务事项：由牵头部门抄告联办部门，联合会审、同步审批、限时办结。

6.5.3 进驻部门（单位）在办理过程中发现申请材料需修改的，应联系服务对象进行详细说明，通知服务对象及时将修改材料交至窗口。

6.5.4 进驻部门（单位）作出不予受理的，应向服务对象说明不予受理原因，告知服务对象退件材料领取的时间与地点，再由窗口工作人员联系服务对象完成退件交接。

6.5.5 后台审批人员完成审批服务后，应在承诺时间内将结果文书送至窗口工作人员。

6.5.6 政务服务事项办理完后，应及时完成材料归档。

6.6 综合窗口岗

6.6.1 应按照“一窗”服务要求设置综合窗口。其中，综合窗口包括综合受理窗口、综合出件窗口和综合咨询窗口。服务场地面积受限的，可合并设置综合窗口。

6.6.2 综合窗口具体负责内容包括：

- a) 综合受理窗口负责提供接件服务、受理决定文书（含受理通知书、不予受理通知书、补齐补正通知书等）的送达服务和审批部门授权事项的受理服务；
- b) 综合出件窗口负责提供业务办理批准文件（含承诺件和即办件）和审批部门未授权事项受理决定文书的送达服务；
- c) 综合咨询窗口负责提供咨询服务。

6.6.3 不宜纳入综合窗口的事项应集中设置政务服务窗口。

6.6.4 应对接全市一体化在线政务服务平台，为综合窗口服务提供信息化支撑，实现数据互联互通和共享利用。

6.7 志愿者服务岗

6.7.1 经培训具备相应志愿服务知识。

6.7.2 掌握政务服务相关知识，具备独立开展工作的能力。

6.7.3 岗位工作内容，包括但不限于以下内容：

- a) 针对惠企惠民政策以及热点问题，为有需求的服务对象派发政策宣传手册，解答服务对象关心的政策、问题；
- b) 失物招领，服务对象或工作人员在政务服务机构丢失物品或捡到物品，对失物和拾物详细信息进行登记，并提供拾物保管服务；
- c) 对政务服务机构的雨伞、轮椅、应急药箱、充电电源等便民设施进行管理，并提供给有需要的服务对象无偿或有偿使用；
- d) 指引有需要的服务对象前往便民母婴室、调解室、心理咨询室等；
- e) 为聋哑人提供手写板服务；
- f) 每月月底收集整理吐槽信息汇总表及拾物招领信息汇总表。

6.7.4 应仪态端正、妆容得体，穿戴统一的志愿者服装，佩戴统一的志愿者袖标。

6.7.5 在提供服务时，应热情周到、耐心讲解、文明服务，并如实填写服务记录，由服务对象确认。

6.7.6 应配合政务服务机构维持现场秩序，为服务对象提供力所能及的服务指导，如协助取号、协助服务对象咨询、为行动不便的人提供辅助服务等。

6.7.7 应积极协助服务对象在自助服务区办理复印、打印、查询、上传、下载、缴费等业务，并指导服务对象填写各类纸质、电子表单。

6.7.8 针对需线上办理的事项，应积极指导服务对象下载粤系列 APP、登陆“中山云预约”小程序、扫描政务服务微信二维码等线上操作，协助服务对象准确快速提交申报材料。

6.8 投诉处理岗

- 6.8.1 应履行信息公开制和投诉协调处理机制，并落实专人协调处理相关投诉问题。
- 6.8.2 应公开投诉的接待场所、意见箱、电话号码、网站、电子邮箱以及信函邮寄地址等，确保渠道畅通有效、便捷可及。
- 6.8.3 投诉受理范围，包括但不限于以下内容：
- a) 在政务服务过程中，由于政务服务人员的工作作风、办事效率、行为规范等不当行为引起的纠纷；
 - b) 不能通过政务服务机构当场协调解决的纠纷；
 - c) 涉及政策及其执行问题处理不当的纠纷；
 - d) 涉及政务服务人员严重的或多次的失当行为，有必要正式提请进驻部门（单位）解答处理的事宜。
- 6.8.4 投诉方式包括但不限于：现场投诉、电话投诉、信函投诉、网上投诉，服务对象可通过吐槽窗口、电话、12345 政务服务热线、信函、意见簿、电子评议、好差评等。
- 6.8.5 负责积极协调各部门制定各类规章制度和防范措施，处理各类投诉、突发异常事件。在开展政务服务过程中，遇到服务对象情绪激动、言语过激时，应由政务服务机构投诉纠纷处置服务专员将其引至投诉调解区进行处理，不影响正常工作秩序。
- 6.8.6 投诉纠纷处置流程如下：
- a) 判断：投诉纠纷处置服务专员在接到服务对象投诉后，首先应了解服务对象投诉问题、大致情况和诉求，通过现场沟通了解事情的前因后果，判断是否属于投诉范围；
 - b) 受理：投诉纠纷处置服务专员对属于投诉范围内的事项，及时受理，对待服务对象要礼貌、热情、诚恳，宜采取多种形式拉近与服务对象的心理距离，做好情绪稳控工作，在受理投诉过程中，应做好记录，经服务对象核实无误后签字确认，针对不同情况，投诉纠纷处置服务专员应进行区别处理，在事实未调查核实前不应主观随意表态，及时做好协调解释工作，并积极协助投诉相关方做好处理工作；
 - c) 处理：完成初步调查工作，上报政务服务机构相关负责人后，转至窗口负责人或相关部门处理；
 - d) 反馈：采取现场回复或电话回复等形式直接向服务对象回复办理结果，现场回复的应由当事人签字，注明满意度；电话回复的，由经办人作电话记录，注明满意度。对服务对象投诉较多的共性问题，应研究改进措施及方法，及时反馈。
- 6.8.7 投诉纠纷处置服务专员应负责政务服务机构的日常投诉处置工作。
- 6.8.8 应熟悉政务服务机构整体情况和各窗口业务办理事项，熟悉投诉处理的一般流程。
- 6.8.9 应具有与本岗位相适应的良好服务礼仪及沟通协调能力。客观公正、态度诚恳、耐心细致，主动稳定投诉人的情绪，认真倾听诉求，准确把握政策法规，熟悉工作内容、履行岗位职责。
- 6.8.10 协助窗口工作人员疏导和安抚投诉的企业、服务对象的情绪。
- 6.8.11 及时做好记录，并反馈意见和问题。

6.9 党员先锋岗

- 6.9.1 窗口工作人员为党员，且党性意识强，始终与党中央保持高度一致，时刻以党员的标准来要求自己，党性修养好，体现共产党员的先进性。
- 6.9.2 能全心全意服务服务对象，敢于奉献，工作中能吃苦耐劳，不计较个人得失，无“吃拿卡要”等不良行为。
- 6.9.3 能立足本职，干一行、爱一行、专一行，争当行家里手和业务标兵。
- 6.9.4 善于发现和解决窗口服务工作的各种矛盾和问题，主动为服务对象排忧解难。
- 6.9.5 学习有关法律法规、国家标准等相关文件。
- 6.9.6 应在醒目位置摆放“党员先锋岗”标识牌，佩戴党徽。

- 6.9.7 应具备较强的奉献意识，工作中善于宣传发动，主动带头示范。
- 6.9.8 应具有较高的业务水平，熟悉岗位工作业务，执行力强，工作效率高。
- 6.9.9 应具有良好的作风纪律，无违章、违纪等不良行为。
- 6.9.10 在服务过程中，文明礼貌，具备较高的职业道德素养，遵守纪律，廉洁自律。
- 6.9.11 应精通岗位业务，积极对政务服务工作提出合理化建议，优化工作流程，提高工作效率。

6.10 巾帼文明岗

- 6.10.1 岗位人员中女性占比按中山市相关要求。
- 6.10.2 坚决贯彻执行党和国家的路线、方针、政策，遵纪守法，廉洁奉公，无违章、违纪等不良行为。
- 6.10.3 岗位成员发扬“自尊、自信、自立、自强”精神，努力学习，爱岗敬业，熟练掌握业务技能。
- 6.10.4 保证岗位环境整洁卫生，各项服务设施齐备、功能完善、运转正常。
- 6.10.5 在醒目位置摆放“巾帼文明岗”标识牌。
- 6.10.6 应具有良好的政治素质，积极执行党和国家的政策，自觉遵守国家的各项法律、法规及规章制度，自觉践行社会主义核心价值观。
- 6.10.7 应具有良好的职业道德，自觉弘扬文明新风和“四有”“四自”精神，爱岗敬业，熟练掌握业务技能，创先争优、团结协作，在生产经营和管理服务中贡献突出。
- 6.10.8 应具备较强的奉献意识，工作中善于宣传发动，主动带头示范。
- 6.10.9 应具有较高的业务水平，熟悉岗位工作业务，执行力强，工作效率高。
- 6.10.10 应按公开的服务承诺、标准提供服务。

6.11 标准化管理岗

- 6.11.1 贯彻执行国家和地方有关标准化的法律法规和方针政策，制定政务机构标准化工作规划和年度计划，建立、完善并实施标准体系，对标准的实施进行监督检查并持续改进。
- 6.11.2 应根据实际工作需要配备专职或兼职标准化工作人员，明确职责范围和工作要求。
- 6.11.3 应加强对标准化工作人员的教育和培训，使其具备与标准化工作相适应的专业知识和工作技能。

6.12 青年文明岗

- 6.12.1 政治素质好、大局意识强、工作作风优良，遵守国家法律法规和规章制度，积极响应和执行党和国家的政策方针，服务对象评价和社会信誉好。
- 6.12.2 敬业爱岗、技能过硬，在本职工作中体现出良好的专业素质、文明素养，团队的战斗力、凝聚力、向心力强，工作业绩突出，精神风貌好。
- 6.12.3 积极开展各类青年志愿服务活动，弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，树立“青年文明号服务社会、回馈社会”的良好形象。
- 6.12.4 应创建活动台账，包括创建过程中的有关文件、图片、资料、影音、实物、原始记录等资料。
- 6.12.5 在醒目位置设置投诉信箱、电话，实行挂牌上岗。
- 6.12.6 公开办事制度、程序和标准。
- 6.12.7 恪守职业道德，遵守法律法规。
- 6.12.8 遵守信用承诺，按要求实施“青年文明号信用建设示范行动”。
- 6.12.9 应具有良好的职业技能和较强的工作能力，熟悉业务，工作效率高。
- 6.12.10 定期组织业务培训，保证每人每年至少一次培训，不定期组织业务技能考核。

6.13 潮汐岗

6.13.1 是针对业务高峰推出的新举措，通过提供快捷、灵活的特色服务，避免业务高峰期窗口超负荷运转。

6.13.2 该窗口根据办理业务人数的多少而动态调整，平时关闭，人流高峰期时开设，减少人员聚集和服务对象等待时间。可灵活启用预留窗口、增派窗口人员。

6.13.3 在服务对象流量较小时，潮汐窗口工作人员可以在后台对网上等其他渠道的办理件进行及时处理，对符合收件、受理要求的申办件在第一时间进行收件、受理；对需要告知补正的申办件，及时发出补正通知；对不符合要求的申办件，进行退件处理并告知原因。

6.13.4 及时接听和回复服务对象来电。

6.14 “办不成事”反映窗口

6.14.1 主要受理因首办窗口无法办结需多部门协调联动，以及因政策、系统、材料、服务态度、受理、咨询或审批等环节出现阻碍而无法办结的业务。

6.14.2 与之相配套的“一跟到底”服务机制，保障在受理“办不成事”诉求后，不摆困难、表明态度，第一时间进行核实、分级、反馈，提升跟踪效能。

6.14.3 为实现“我要吐槽”窗口、“办不成事”反映窗口与“一跟到底”机制的顺利衔接，服务对象在窗口办理业务时，出现属于“一跟到底”事项范畴的事项，由窗口人员转至“办不成事”反映窗口，由“办不成事”反映窗口人员受理服务对象办不成事需求，并填写“一跟到底”服务跟踪卡，同时需要协调镇（街）和各部门的问题，移交“督办专员”后进行全面协调处理。

6.14.4 将最终处理结果由窗口人员反馈至服务对象。

6.15 爱心专窗

6.15.1 为老、幼、病、残、孕等弱势群体及退伍军人等特殊服务对象提供即来即办的服务。

6.15.2 进入政务服务机构办理业务，无需排队取号，直接由咨询导办人员陪同到“爱心专窗”进行一对一全程帮办代办。

6.15.3 应详细了解服务对象需要办理的业务，属于窗口服务的事项，现场为服务对象一对一办理，不属于窗口服务的事项，可由咨询导办人员指引服务对象到相应的窗口进行办理。

6.15.4 为行动不便的服务对象提供线上线下帮办代办服务、“一对一”预约上门办服务，并建立服务台账进行实时动态管理，实现“一帮到底”、“全程服务”。

6.16 特定人才服务岗

6.16.1 依托“中山云预约”平台，为重点重大企业项目提供企业人才管家线上线下服务，配备高级行政办事员。

6.16.2 接待高技能人才并为其提供相关服务，跟踪业务办理进展，保持和高技能人才的沟通并反馈进度。

6.16.3 高技能人才类型，包括但不限于：特聘人才、正高级职称人才、博士、获评中山市首席技师等。

6.16.4 特聘人才的申报，包括但不限于以下领域：

- 科技创新领域；
- 卫生健康领域；
- 教育和体育领域；
- 宣传思想文化领域；
- 农业农村领域；
- 企业经营管理领域；
- 综合领域等。

6.16.5 为高技能人才提供的服务，包括但不限于以下内容：

- 人才房申报；
- 医疗服务；
- 子女入学申报；
- 其他服务。

6.16.6 服务人员应具有较好的语言沟通能力，具备处理专业问题和复杂问题的专业水平。

6.16.7 服务人员应了解相关人才政策，熟悉各类人才业务的办理流程，负责答疑、宣传人才政策和相关规定。

7 监督考核、服务评价与改进

7.1 监督考核

7.1.1 政务服务机构应建立完善的监督机制，可采取行政层级监督、社会监督和内部监督等多种监督形式。

7.1.2 政务服务机构应建立信息公开制和意见反馈机制，可采取吐槽窗口、投诉电话、12345 政务服务热线、信函、意见簿、电子评议、好差评等多种渠道反馈意见。

7.1.3 政务服务机构应对监督检查中发现的问题以及投诉，及时调查核实、公正处理。调查处理结果应在规定时间内向当事人反馈，必要时对外公开。

7.1.4 政务服务机构应建立进驻部门（单位）工作人员考核办法，按照考核办法对工作人员服务态度、服务效能、工作纪律、工作区域及设备管理等情形进行考核。

7.2 服务评价

7.2.1 评价要求

7.2.1.1 政务服务机构应根据有关政务服务评价制度及实施细则，明确评价指标。

7.2.1.2 应遵循公开、公正、自愿原则，不应干涉、替代、监视服务对象评价，不应虚假评价。

7.2.1.3 政务服务评价应符合 GB/T 39735 的规定。

7.2.1.4 政务服务满意度评价应符合 GB/T 40762 的规定。

7.2.1.5 应对政务服务人员行为进行评价监督，评价监督方式包括但不限于：现场评价、一体机评价（自助设备评价/自助机评价）、“两代表一委员”评价、服务对象评价、上级评价、自评、互评、第三方机构专业评价等。

7.2.2 评价内容

7.2.2.1 政务服务机构应建立健全政务服务人员考核工作方案。

7.2.2.2 评价内容包括但不限于服务态度、服务效能、工作纪律、工作区域及设备管理等。

7.2.3 评价方式

7.2.3.1 现场评价

政务服务机构采用现场巡查、电子监察等手段对政务服务人员进行考核（见附录 D）、满意度调查（见附录 E）。

7.2.3.2 一体机评价（自助设备评价/自助机评价）

7.2.3.2.1 积极引导服务对象使用自助一体机对政务服务工作人员进行评价。

7.2.3.2.2 定期、不定期汇总后台服务对象反馈意见，进行分析、总结，并通知到相关进驻部门（单位），及时进行处理。

7.2.3.3 “两代表一委员”评价

7.2.3.3.1 邀请党代表、人大代表、政协委员对政务服务工作人员进行评价（见附录 D）。

7.2.3.3.2 分类汇总评价中存在的问题和建议，及时制定并落实整改方案。

7.2.3.4 服务对象评价

7.2.3.4.1 积极引导服务对象参与政务服务“好差评”活动。

7.2.3.4.2 定期、不定期向服务对象发放满意度调查表（见附录 E），收集服务对象反馈意见，进行分析、总结，并通知到相关进驻部门（单位），及时进行处理。

7.2.3.5 上级评价

由上级部门对政务服务人员服务态度、服务效能、工作纪律、工作区域及设备管理等方面进行评价（见附录 D）。

7.2.3.6 自评

政务服务机构定期、不定期组织政务服务工作人员开展自评活动（见附录 D）。

7.2.3.7 互评

政务服务机构定期、不定期组织政务服务工作人员分组开展互评活动，分组包括但不限于镇（街）分组、村（社区）分组、单位内部分组等（见附录 D）。

7.2.3.8 第三方机构专业评价

7.2.3.8.1 邀请第三方机构对政务服务工作人员进行定期评价，评价周期宜为一年一次。

7.2.3.8.2 第三方评价机构应根据政务服务第三方评估指标体系指标及评估要点，制定评价方案，给出针对性的建议，促进政务服务质效提升。

7.2.4 评价结果应用

7.2.4.1 评价结果应与政务服务工作人员不定期考核、平时考核、季度考核、年度考核结果挂钩。

7.2.4.2 评价结果与政务服务工作人员个人奖惩、绩效、评优评先、荣誉表彰、激励挂钩，推动形成能者上、优者奖、庸者下、劣者汰的正确导向，营造见贤思齐、比学赶超的良好氛围。

7.2.4.3 评价结果与政务服务人员管理挂钩，制定政务服务人员考核工作方案，加强队伍建设，激励干部职工新时代、新担当、新作为。

7.3 服务改进

7.3.1 应遵从“主动识别、问题导向、动态实施、协同推进、持续改进”的原则，以标准化方针目标为牵引，开展服务改进活动，按照 PDCA 循环改进模式，内部推动持续改进，提升标准的有效性、充分性和适宜性。

7.3.2 按“确定目标→制定改进计划→实施改进→检查评价”的程序开展工作，并对改进结果进行应用。

7.3.3 应对监督考核发现的问题制定纠正措施，落实整改，提高服务质效。

7.3.4 应建立投诉处理机制，对接到投诉事件及时核实，并反馈至相关部门进行落实、整改。

7.3.5 投诉处置的原则、处置机构及人员、投诉方式和渠道、处置程序以及处置结果运用应符合 GB/T 36113 的规定。

地方标准信息服务平台

附 录 A
(资料性)
政务服务人员形象礼仪

表A.1给出了政务服务人员形象礼仪内容，图A.1～图A.2给出了政务服务人员着装样式。

表 A.1 政务服务人员形象礼仪

项目	礼仪内容
着装	统一制服，着装整洁，无褶皱，无异味，衣扣完好、齐全、扣齐，不应出现披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿等。
	男士统一佩戴领带和领带夹，领带或领带夹应干净整洁、无破损、无污迹。
	着深色皮鞋，女士鞋跟宜低于4 cm，男士鞋跟宜低于3 cm。
	统一佩戴徽章或工作卡（牌）。
	党员统一佩戴党徽。
	公安、税务等进驻部门（单位）窗口工作人员按相关职能部门规定进行着装。
	根据公共卫生事件要求，按照规定进行防护。
仪容	保持仪容整洁，男士勤剃胡须，不露鼻毛；女士宜化淡妆，口红宜颜色柔和，香水宜清新淡雅，不应当众化妆或补妆。
	头、手、颈部、口腔保持清洁，不留长指甲，宜涂自然色指甲油。
	头发保持清爽、清洁，发色为黑色或深棕色。
	发型前不遮眉，侧不挡脸掩耳，后不触领，不应剃光头、留怪异发型。
	男士发型，不留长鬓角；女士过肩长发需扎起或盘起，并佩戴统一发饰。
仪态	举止文明、微笑服务，保持良好形象。
	站姿、坐姿应端正，不应斜靠在椅子上或趴在工作台上，不应有不雅举止。
	轻拿轻放文件资料，不应抛、丢给服务对象。
	与服务对象交流时，正视对方，应做到热情、友善、耐心，不应冷淡、生硬、急躁。
	对服务对象的诉求应明确答复，积极引导、耐心解释，不应搪塞、推脱。
	当服务对象出现误解、语言过激时，严禁争吵和争辩，避免发生冲突。
配饰	宜佩戴深色皮带，皮带上不应挂钥匙、手机等物品。
	手表、戒指、项链、耳钉款式简单大方，不应佩戴耳环、手链等饰品。
	饰品佩戴总件数不应超过3件。



(a) 女士



(b) 男士

图 A.1 政务服务人员服装样式（夏装）

地方标准信息服务平台



(a) 女士



(b) 男士

图 A. 2 政务服务人员服装样式（秋冬装）

附 录 B
(资料性)
文明用语及禁忌用语

表B.1给出了文明用语及禁忌用语要求。

表 B.1 文明用语及禁忌用语

用语类别		指标具体内容
文明用语	接待用语	“请问，您需要办什么业务？”
		“请您到××窗口办理”
		“请您到××取号机取号。”
	业务办理用语	“请出示您的证件”
		“请您提供××材料”
		“请稍等”
		“请您不要着急”
		“请填写”
		“请缴费”
		“您的手续已办好，请校对”
		“请保管好您的材料”
		“对不起，请补全手续再来办理”
		“请您××月××日来领取证照”
		“感谢您的配合”
		“请您对我的服务进行评价”
		“请慢走，再见”
	沟通解释用语	“请您冷静下来慢慢说！”
		“请听我详细解释一下！”
		“请您按照××要求准备材料，准备好后我们及时为您办理”
		“欢迎您对我们的工作提出宝贵意见！”
		“谢谢您，欢迎您监督和支持”
		“不用客气，这是我们应该做的”
禁忌用语		“不归我管，问××去”
		“别罗嗦，快点讲”
		“没看我正忙着吗？”
		“有牌子，自己看”
		“我刚才已经说过，你怎么还问”
		“你的记性真差”
		“快点，我要下班了”
		“我就是这样的，你能把我怎么样”
		“你去投诉好了”

附录 C

(资料性)

服务机制

C.1 首问责任制

首问责任制，包括但不限于以下内容：

- a) 咨询事项属于首问责任人职责范围内的，首问责任人当场向服务对象提供相关信息资料并作清晰解答；
- b) 咨询事项不属于首问责任人职责范围但属于本政务服务机构职责范围内的，首问责任人主动告知，并及时将服务对象引导至具体窗口，由窗口人员予以答复；
- c) 咨询事项不属于本政务服务机构职责范围内的，首问责任人宜说明情况，耐心解释，并尽可能提供指引和帮助。

首问责任流转过程中所涉及的资料，包括但不限于以下情形：

- a) 遇复杂问题，首问责任人无法即时回复服务对象的；
- b) 首问责任需移交的；
- c) 涉及多个部门，需协同办理的；
- d) 其他应登记的情形。

C.2 首办责任制

首办责任制，包括但不限于以下内容：

- a) 申请办理事项属于首办责任人职责范围内的，首办责任人立即接办，当场向服务对象提供相关信息资料并作清晰解答、办理；
- b) 申请办理事项不属于首办责任人职责范围但属于本政务服务机构职责范围内的，首办责任人主动告知，并及时将服务对象引导至具体承办窗口或承办工作人员；
- c) 申请办理事项不属于本政务服务机构职责范围内的，首办责任人宜说明情况，耐心解释，并尽可能提供指引和帮助。

首办责任制的办理条件，包括但不限于以下情形：

- a) 对符合有关规定条件能当场办理的事项，当场办理；
- b) 对符合规定条件不能当场办理，但有办结时限规定的事项，开具收件回执，在规定的时限内办结；
- c) 对提交的手续或材料不完备、不符合法定条件或未按规定程序递交材料而不能受理的事项，一次性告知服务对象需补齐补正的材料；
- d) 对属于本办事窗口职责但不属于本人岗位职责范围内的事项，告知服务对象负责承办业务的窗口、具体工作地点及办公电话等信息；
- e) 对不属于本办事窗口职责范围的事项，宜尽可能告知服务对象负责承办该业务的办事窗口，并给予指引和帮助；首办责任人无法确定承办部门的，可将服务对象指引至政务服务机构咨询导办台，由咨询导办台给予指引和帮助。指引成功后，承办部门对应窗口承担首办责任；
- f) 对涉及多个办事窗口或法律、法规、规章和规范性文件规定不明确等特殊情况，或按业务办理流程本人不应先行受理的事项，及时咨询了解或请示报告，并将结果尽快告知服务对象。

C.3 一次性告知制

一次性告知方式，包括但不限于以下内容：

- a) 口头告知：服务对象咨询时，政务服务人员应当口头答复；
- b) 书面告知：服务对象提供的申请材料需补正的，政务服务人员应出具材料补正告知书，一次性告知其须补正的材料、要求及补正期限。

C.4 信息公开制

履行信息公开制，信息公开的内容与要求按照省市相关文件的规定执行。

C.5 承诺办结制

政务服务机构对进驻部门（单位）的承诺办结时间进行督促管理。
不符合受理条件的不纳入承诺办结的范围。

C.6 并联审批机制

对工程审批、企业开办、社保等主题关联事项，服务人员应开展跨部门、跨层级并联审批制度。

对已开展并联审批的事项，牵头部门组织相关职能部门编制并联审批事项目录和办事指南，政务服务机构及时公开事项目录和办事指南。

C.7 容缺预受理机制

进驻政务服务机构的职能部门建立容缺受理机制，包括编制容缺受理事项目录和办事指南。政务服务机构及时公开并开展容缺受理。

申办事项属容缺受理事项目录范围内的，其基本申请条件具备、申请材料主件齐全且符合法定条件的，在其他申请材料暂缺或有误的情况下，窗口人员可先接收申请材料。

政务服务机构建立并实行容缺受理失信处理制度，服务对象逾期未补齐补正容缺材料，将其列入失信名单，按信用相关制度予以惩戒。

C.8 投诉处理机制

履行信息公开制和投诉协调处理机制，并落实专人协调处理相关投诉问题。

投诉受理范围，包括但不限于以下内容：

- a) 在政务服务过程中，由于政务服务人员的工作作风、办事效率、礼貌礼仪等失当行为引起的；
- b) 不能通过政务服务机构当场协调解决的，涉及政策及其执行问题，或涉及政务服务人员严重、多次的失当行为，有必要正式提请进驻部门（单位）解答处理的。

服务对象可通过吐槽窗口、电话、12345 政务服务热线、信函、意见簿、电子评议、好差评等多种渠道进行投诉。

C.9 “一跟到底”服务机制

“办不成事”反映窗口负责人或“政务督办”为第一责任人，建立由受理部门窗口、“办不成事”反映窗口、“政务督办”“平台监管”系统以及“一跟到底协调委员会”组成的递进式“一跟到底”机制。

结合“办不成事”反映窗口，设立“政务督办”专员，实行快速督办机制。

地方标准信息服务平台

附 录 D
(资料性)
政务服务人员行为考核评价

表D.1给出了政务服务人员行为评价指标。

表 D.1 政务服务人员行为评价指标

评价指标	指标内容
服务态度	与服务对象交流时，正视对方，做到热情、友善、耐心，不应冷淡、生硬、急躁。
	工作时间内服务用语应规范、文明（文明用语见附录 B）。
	业务办理中，在上一个号结束后 2 min 之内按下一个号。
	临时离岗 15 min 以上，向进驻部门（单位）管理人员报备。
	对于工作职责范围内的事项，不应存在“不接待、不引办、不解释或互相推诿”等情形。
	对服务对象的诉求应明确答复、积极引导、耐心解释，不应搪塞、推脱。
	当服务对象出现误解、语言过激时，严禁争吵和争辩，避免发生冲突。
服务效能	不应与服务对象发生争执冲突。
	不应丢失服务对象申报材料。
	不应存在经政务服务“好差评”系统认定的差评、吐槽窗口、现场、电话、12345 投诉举报管理平台、意见簿、信函投诉等途径投诉，经查实为政务服务工作人员有过错的情形。
	及时受理和录入服务对象业务申请。
	履行一次性告知制度、承诺办结制。
	符合工作质量要求。
工作纪律	佩戴工作牌、党徽。
	按要求穿着统一制服着装；发型、妆容整洁大方；不应衣冠不整；不应穿拖鞋上岗；不应影响工作形象（着装要求见附录 A）。
	按要求办理请休假手续
	在工作区域内不应存在吸烟、吃东西，工作时间坐姿不雅、喧哗嬉闹、打瞌睡、串岗闲聊等不文明行为。
	工作期间不应从事与工作无关的行为，包括但不限于佩戴耳机、听音乐、看报纸与杂志、炒股、玩游戏、看视频、玩手机、网上购物等。
	工作时间启动和摆放好评价器（评价器正面须面向服务对象）。
	各业务办理后，引导群众点评窗口电子评价器。
	不应在网络上发表不当或过激言论。
	遵守保密制度以及相关规定，不应泄露与工作相关的保密信息。
	不应存在被明查暗访通报、因违反党纪、政纪被查处、因违法行为被查处等情形。
	政务服务机构组织的会议、培训等不应有无故缺席、迟到早退行为。
	不应私自拷贝工作信息，或泄露服务对象信息的，取消个人当年评先评优资格。
	服从政务服务机构领导小组办公室对违纪或服务恶劣等情况的当场纠正和监督管理。
	不应向服务对象索取钱物或报销应由个人承担的各种费用。
	不应接受服务对象的礼物馈赠、宴请。
	不应借、占用服务对象的通信工具和交通工具。

表 D.1 政务服务人员行为评价指标体系（续）

评价指标	具体指标内容
工作纪律	遵守承诺规定，不应拖延审批时间或故意刁难服务对象。
	不应从事有偿的中介活动。
	不应为亲友违规办理审批手续。
工作区域管理	做好工作区域物品摆放及区域卫生环境。
	工作区域资料柜不使用时，柜门处于闭合状态。
	工作区域不应摆放其他与工作无关物品。
	未经大厅管理人员同意，不应在台面上粘贴文档，将文档挂在电脑显示器后方。
设备管理	下班后关闭计算机、打印机等办公设备电源的（特殊情况另行通知的除外）。
	因过错而发生失火、失窃、失密等安全责任事故的，依法依规追究当事人责任。
	因过错引发网络或数据安全事故的，依法依规追究当事人责任。
	按有关规定使用网络、电脑设备，不应使用来历不明的光盘或软件，或人为造成硬件损坏。
	键盘、鼠标使用完毕后摆放整齐。

地方标准信息服务平台

附 录 E
(资料性)
社会公众满意度调查表

表E.1给出了社会公众满意度调查表。

表 E.1 社会公众满意度调查表

序号	问卷内容
1	您最近办理政务业务是什么时候? 我最近办理政务业务是()年()月()日。
2	您办理的政务业务涉及哪个部门? ☐ 税务分局 ☐ 公安 ☐ 市场监管 ☐ _____ ☐ _____ ☐ 公共服务办 ☐ 住建 ☐ 卫健分局 ☐ _____ ☐ _____ ☐ 农业 ☐ 交通 ☐ 人社分局 ☐ _____ ☐ _____
3	您对政务服务机构的办事程序是否满意? ☐ 满意 ☐ 比较满意 ☐ 不太满意 ☐ 很不满意
4	您对政务服务机构工作人员服务礼仪是否满意? ☐ 满意 ☐ 比较满意 ☐ 不太满意 ☐ 很不满意
5	您对政务服务机构工作人员引导是否满意? ☐ 满意 ☐ 比较满意 ☐ 不太满意 ☐ 很不满意
6	您对咨询、投诉等情况的及时回应是否满意? ☐ 满意 ☐ 比较满意 ☐ 不太满意 ☐ 很不满意
7	您对政务服务机构业务受理窗口办理效率是否满意? ☐ 满意 ☐ 比较满意 ☐ 不太满意 ☐ 很不满意
8	您对政务服务机构办理业务时排队等待时间是否满意? ☐ 满意 ☐ 比较满意 ☐ 不太满意 ☐ 很不满意
9	您对轻松获得办事指南、申请材料清单等是否满意? ☐ 满意 ☐ 比较满意 ☐ 不太满意 ☐ 很不满意
10	其他? _____
11	您对政务服务机构有何建议? _____

参 考 文 献

- [1] DB22/T 1836-2013 政务大厅政务服务考评规范
- [2] DB32/T 2982-2016 政务服务 大厅综合绩效考核规范
- [3] DB3206/T 1012-2021 政务服务中心窗口服务规范
- [4] DB34/T 4184-2022 养老机构从业人员行为规范
- [5] DB43/T 2422.2-2022 政务服务中心管理规范 第2部分：政务服务人员
- [6] DB51/T 1323-2011 政务服务中心考评规范
- [7] DB51/T 1620-2013 政务服务中心 服务质量评价及改进
- [8] DB5110/T 13-2019 政务服务窗口工作人员行为规范
- [9] DB5306/T 42-2020 昭通市政务服务工作人员服务礼仪规范
- [10] DB5329/T 47-2019 政务服务中心窗口和人员评优规范
- [11] GDZW 0020-2019 政务服务大厅服务规范
- [12] GDZW 0023-2020 政务服务人员行为规范
- [13] GDZW 0024—2021 政务服务大厅窗口人员服务评价规范
- [14] 《国务院办公厅关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的意见》（国办发〔2019〕51号）
- [15] 《国务院关于进一步加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）
- [16] 中山市“巾帼文明岗”管理办法（2018年修订）
- [17] 广东省政务服务数据管理局关于开展市、县（区）政务服务标杆大厅第三方评估的通知（粤政数函〔2021〕68号）
- [18] 关于中山市政务服务大厅工作人员工作服相关事宜的函（2021年）
- [19] 中山市青年文明号活动管理办法（团中联〔2022〕9号）

地方标准信息服务平台