

新乡市人力资源和社会保障局文件

新人社〔2017〕140号

新乡市人力资源和社会保障局 关于印发《新乡市人力资源和社会保障服务大厅 管理服务规范》的通知

各县（市、区）人力资源和社会保障局，局机关各科室，局属各单位：

《新乡市人力资源和社会保障服务大厅管理服务规范》已经局党组研究同意，现印发给你们，请认真遵照执行。

2017年10月9日

（此件主动公开）

新乡市人力资源和社会保障服务大厅 管理服务规范

为进一步加强我市人力资源和社会保障服务大厅窗口服务标准化建设，增强服务意识，改进工作作风，提高办事效率，严格依法行政，以为群众提供满意服务为目标，建立健全工作考评和监督制度，着力提高窗口服务水平，全面提升窗口优质服务品牌形象，结合工作实际，特制定新乡市人力资源和社会保障服务大厅管理服务规范。

第一章 制度规范

第一条 准备工作规范

（一）工作时间为周一至周五，上午9：00-12：00，下午1：00-5：00。

（二）工作人员须严守作息时间，提前10分钟到岗。到岗后先清理打扫工作台及窗口卫生，做到统一有序、洁净无尘。

（三）检查整理岗位备用品(印章、表格、资料等)，达到备用品齐全、摆放整齐、使用方便。

（四）工作时间应设置岗位牌，工作人员要挂牌上岗，迅速进入工作状态，精神饱满地迎接办事群众到来。

第二条 业务受理规范

（一）窗口服务实行首问负责制。当服务对象询问业务办理

的有关问题时，工作人员应热情接待，耐心回答。咨询问题不属于本岗位工作范畴的，应详细地告知应到相关窗口进行咨询，并准确告诉相关窗口的位置。

（二）实行一次性告知原则。工作人员须向服务对象一次性告知本事项办理所需要的必备材料、办理程序以及办理时限；工作人员须严格执行一次性告知规定，杜绝因告知不清而导致服务对象多跑路。对当场不能办结的业务，做到一次性告知清楚。

（三）当服务对象提交的申请材料不齐全，工作人员应当场一次性告知应当补全的全部材料；对于不符合办理规定的申报事项，应详细告知退件原因，做好政策解释工作，不得随意、无正当理由退件，并做好登记。

第三条 保证服务效率

工作人员须在公开承诺的时限内办理、办结服务对象申报事项；当服务对象填写资料有困难或错误时，工作人员应当给予指导帮助后及时办理，缩短服务对象办理时间，提高办事效率。

第四条 办件质量标准化

（一）办理各类业务的窗口工作人员应做到当场登记，一次性告知，解答问题一口清，发放材料一手准。操作熟练、准确、快捷，同时要确保统计资料数据及时、准确、格式规范。

（二）在审核受理过程中，工作人员应认真核实申请材料的真实性、通过查询系统核对各项信息数据的一致性与准确性，保证业务处理无差错，系统必录信息达到100%。

（三）在审核受理过程当中，工作人员应严格依法办事，遵守各类办理事项的审核程序，秉公审批，不徇私情。

第二章 环境规范

第五条 服务环境

（一）窗口服务大厅建设标准及规范性要求：布局合理、功能齐全、标识明显、指引清晰、安全舒适。

（二）窗口服务大厅内设办事群众休息处，备有饮用水，配置填单台，老花镜，笔，登记表书写示范样本等。

（三）窗口服务大厅内设置“一米线”，大厅引导员负责引导办事人员遵守“一米线”规定，自觉排队。

第六条 服务标识

业务窗口和窗口序号以及需要作出明确指引的功能区域应有清晰的标示，规范统一，服务大厅应统一配备电子显示屏等配套的服务设施。

第七条 物品摆放

（一）窗口柜台上可摆放文件框、扫描设备、服务项目公示牌、暂停服务牌等一些共性物品，其它物品一律不得摆放。

（二）办公桌上可以摆放电脑、打印机、电话、水杯、水笔、鼠标、鼠标垫和当时正在处理的文件或资料（摆放整齐），处理完的资料要及时放到资料柜子内。

（三）办公抽屉内可以摆放水笔、订书机、订书针、胶水、笔记本、卫生纸等适当的办公用品，且摆放整齐。

（四）按照拖把（放在水桶内）、扫把和搓斗的顺序统一摆放在房间适当、不显眼的位置，毛巾和抹布使用完后统一叠好。

（五）房间内柜子的摆放要统一靠墙，从内到外按照由高到低，柜子内物品分类摆放，从上到下依次为文件或资料、办公用品、私人物品（放在最下层且摆放整齐），文件或资料要集中在一起，不能文件资料、办公用品和私人物品混放或交叉摆放。

（六）报纸看完后应及时处理、归位，不得堆放于工作场所。衣服叠好挂衣架或放在柜子内，不得搭放在办公区的椅背上。雨伞、雨衣等雨具统一整理好摆放在柜子内或挂于适当位置（长雨伞）。

（七）窗帘不使用时要及时拉到两边，整理好并用窗帘箍捆绑好。烧水用的水壶一律不准出现在前台窗口办公区域内，可以放到办公房间适当的位置。前台办公区域内不能堆放除规定外的其它物品。

（八）前台窗口工作人员手机一律不准放在办公桌上。

（九）前台柜台下的柜子内要打扫干净，时刻保持整洁，物品摆放要求与房间柜子内摆放要求一样。

第三章 服务规范

第八条 文明礼仪规范

（一）仪表举止端庄、大方、文明、自然，站、坐姿势端庄，精神饱满，富有朝气活力。

（二）仪容整洁、合适。女士宜化淡妆，不得浓妆艳抹、当

众化妆、补妆和佩戴夸张饰物；男士不蓄胡须、不留长发怪发，发型、发色应适宜。勤剪指甲，注意个人卫生。

（三）服务对象提出意见、建议和批评时，要耐心听取，不与争辩，做到有则改之。

（四）服务对象出言不逊时，要做好相关政策的宣传和解释工作，不得与其争吵，应及时向领导汇报，妥善解决。

第九条 服务行为标准化

（一）语言文明：工作时间讲普通话，主动使用文明用语。服务过程中，有问必答，一口说清，措辞诚恳得当，严禁出现任何服务忌语。

（二）动作规范：接待来人应迎面正视对方，态度热情周到、诚恳待人，对老年人要适时站立服务。递接办件材料应双手接递、动作礼貌、轻拿轻放，并充分考虑申请人的方便。

（三）态度热情：实行“微笑服务”，在服务中坚持做到“四声、四心、四个一样”（“四声”：来有迎声、问有答声、去有送声、办结有回声；“四心”：热心、诚心、细心、耐心；“四个一样”：干部群众一个样、问题大小一个样、本地人与外地人一个样、生人与熟人一个样），让服务对象感受到亲切感和尊重感。

第十条 工作人员服务用语

岗位接待规范用语：

——接待服务对象时：主动招呼“您好”、“请坐”、“请

问要办什么事？”“请出示单位介绍信（身份证）谢谢合作”、“请稍等我马上办理”。

——服务对象填错资料时应说：“很抱歉，您的资料填错了，应该这样填（写）……，麻烦您重新填一下。”

——服务对象对办理的业务满意说谢谢时应说：“不用谢，这是我们应该做的，请多提宝贵意见”。

第十一条 服务忌语

（一）称呼服务对象禁忌：“喂”、“那个谁”、“你是干什么的？”或“老头”等侮辱性的称呼。

（二）在受理业务时禁忌：“我不知道，你问别人去！”“有事快说！”、“说了半天你怎么还不明白！”、“你这人怎么这么多事呀！”、“刚才不是给你说过了，怎么还问呀！”、“没看到我在忙吗？等会再说！”、“去那边，不在这里办！”、“你问我，我问谁？”

（三）受到服务对象批评或误解的时候禁忌：“有意见投诉去吧，别在这里吵！烦死人了”、“反正我没错！你要投诉就投诉吧！”、“有意见，找领导去！”、“我的态度就这样！”、“你没有资格跟我说话！”

（四）临近下班前禁忌：“快下班了，不办了，明天再来吧！”、“怎么这么晚才来，明天再办吧！”

第四章 咨询服务

第十二条 咨询服务规范

（一）咨询服务台值班人员必须仪表端庄、举止文明、准时到岗，并自觉遵守值班规定。

（二）接待服务对象时，应面带微笑，自然真诚，热情周到，耐心细致，有问必答，并尽最大可能做到现场准确回答各类咨询。

（三）对当场不能回答的问题，应立即请教或请示有关人员后，及时给予答复；现场确实不能准确回答的问题，应详细记录咨询内容并承诺回复时间，限期回复。

（四）受理服务对象的意见和建议时，应准确记录内容，及时向窗口办报告，跟踪解决和处理。

（五）接听电话咨询时，应使用“您好，这里是人社服务大厅”的问候语，禁止强行挂断电话。

第十三条 特殊人员服务

（一）窗口为前来办理业务的年老、体弱、患病、残疾等弱势服务群体提供专人陪同服务，同时开通“绿色通道”，做到优先受理，优先服务。

（二）陪同服务由各单位值班人员或咨询台人员主要负责。

（三）陪同服务过程中其他服务对象有异议时，陪同人员应做好说服解释工作。

第五章 纪律 监督 投诉

第十四条 纪律要求

（一）窗口工作人员应严格遵守服务大厅各项规章制度，严

格按要求考勤登记，积极参加服务大厅组织的各类会议和活动。

（二）窗口工作人员应按时到岗，未经批准不得脱岗、离岗、私自外出，严禁迟到、早退、不请假离岗等行为。

（三）公众场所、服务窗口桌面上，不得放置食物，窗口工作人员不得在工作区域吃瓜果、零食、抽烟。

（四）窗口工作人员禁止在工作区内大声喧哗、串岗聊天、电话闲聊、打瞌睡、玩手机、浏览无关网页、打游戏、看电影、听音乐，或做其他与工作无关的活动。

（五）窗口工作人员严禁刁难蛮横、推诿扯皮、久拖不办，办事效率低，严禁违规收费。

（六）窗口工作人员严禁中午喝酒。

（七）严禁将熟人、亲友、子女等非工作人员，带入窗口工作区内。

第十五条 服务监督和投诉处理

（一）服务大厅设立举报箱和意见箱，公开举报电话和监督电话。

（二）服务大厅设有投诉台，服务对象对办理中发生的下列行为，可向投诉台投诉：

1. 吃、拿、卡、要等现象和乱收费的；
2. 接待过程中，没有对前来办事的服务对象一次性讲清有关办理事项，让服务对象多跑、空跑的；
3. 接待不热情、不文明，与服务对象发生争执的；

4. 工作中故意推诿、不履行职责，在规定时间内擅自离开岗位，严重影响办事的；

5. 遗失有关资料，或者不依法办事，随意解释政策法规，未按规定期限办理的；

6. 产生其他不良影响的。

第六章 考核 奖励

第十六条 各单位根据窗口人员平时表现和窗口办提供的考勤管理工作情况，结合窗口开展的评比活动，对窗口人员进行综合考评。

第十七条 评比内容为每月办件量、履行职责情况、遵章守纪情况、出勤率、在位率、群众满意率。并将投诉举报处理情况纳入考核体系。

第十八条 公共窗口考核结果，将作为窗口工作人员在该单位调整职务、奖励、优先考虑的主要依据。

第十九条 对窗口工作表现突出，有显著成绩和贡献或有其它突出事迹的工作人员给予奖励。奖励坚持精神与物质奖励相结合，以精神奖励为主的原则。

第二十条 对在工作岗位上不认真履行职责，不按窗口规定执行，违规违纪，造成负面影响的工作人员应当承担纪律责任。

第二十一条 各级领导要重视窗口服务管理工作，窗口是展示我们服务人民群众的形象平台，是我们联系服务人民群众的生命线，抓好窗口服务规范建设和工作人员的教育、培训、管理工

作，是各级领导义不容辞的责任，各窗口单位主要领导对窗口服务工作负总责，同时明确一名副职负责窗口日常管理工作，确保服务规范顺利实施，打造全市优质服务窗口标杆单位。

