

# 关于印发上杭路街道政务服务窗口 工作人员服务管理规范的通知

机关各科室、政务服务中心、执法大队、各社区：

为进一步深入落实天津市“一制三化”改革精神，推动街道政务服务体系标准化建设，加强街道政务服务窗口工作人员管理，根据市、区相关制度规范要求，并结合街道工作实际，制定《上杭路街道政务服务窗口工作人员服务管理规范》。经街道党工委、办事处会议研究决定，现将该规范印发，请遵照执行。

上杭路街道办事处

2019年7月1日

（此件主动公开）

## 上杭路街道政务服务窗口工作人员 服务管理规范

### 第一章 总则

（一）为进一步深入贯彻落实天津市“一制三化”改革精神，推动街道政务服务体系标准化建设，加强街道政务服务窗口工作人员（以下简称“工作人员”）管理，全面提升服务质量，切实落实改革措施，完善软硬件设施建设，按照市、区政务服务办工作要求，依据《天津市政务工作人员服务守则》《天津市河东区 2019 年政务服务体系标准化建设指导意见》《天津市河东区政务工作人员服务规范》《天津市河东区审批业务制度》等相关制度内容，结合街道工作实际，特制定本规范。

（二）本规范适用于街道政务服务各窗口部门，各社区党群服务中心便民服务窗口严格参照执行。

## 第二章 岗位要求

（三）工作人员要严格遵守上下班时间规定和工作纪律，须提前 15 分钟到岗，做好交接班工作及各项服务准备，做好考勤记录。

（四）工作期间要统一着工作服（指有统一配发的窗口部门），不得与其他衣服混穿，并按照《天津市河东区政务服务中心着装规范》要求着装。工作服要严格管理，严禁作为个人物品随意处置。禁止穿拖鞋或露脚趾凉鞋等影响窗口工作人员端庄形象的鞋子。党员于工作期间应在外衣左胸中间位置佩戴党徽。

（五）要坚守岗位，严禁工作期间串岗、脱岗和空岗。离开岗位外出时，要按照程序请假，同时明确 B 岗人员接替并做好工作交接。B 岗人员在顶岗期间，享有 A 岗人员的职

责和权利，并对执行 A 岗工作的结果负相应责任，不得互相推诿，影响办事效率。

（六）工作前要检查服务窗口对应的书写笔、老花镜、办事指南等相关便民设施是否完备且摆放整齐，并及时补充和更换。因事外出或暂离工作岗位时，须摆放相应提示牌。

（七）工作人员要养成良好卫生习惯，做到工作区域不吸烟，不随地吐痰，不乱扔杂物，保持办公区清洁卫生，要节约用水、用电和办公用品，禁止私接、乱拉电源。

（八）工作人员头发要修剪梳理整齐，不得染成黑、棕色以外的颜色和烫怪异发型，勤修剪指甲（不超过指头 2mm）。男同志不留长发，女同志刘海不遮眼，过肩长发需梳起或盘起，不佩戴夸张的头饰、首饰和装饰品。

（九）工作人员要注意自身仪表卫生，不得纹身和使用气味过浓的香水。男同志需保持面部干净清爽，女同志以淡雅、简洁、庄重为原则，不浓妆艳抹、涂有颜色的指甲油。

（十）按时参加市、区级相关部门及街道组织的工作会议、业务培训等，加强对于“一制三化”改革措施及专业政策的学习，熟练掌握为群众办事的相关法律、法规、改革文件等，杜绝存在政策落实“水流不到头”问题。

（十一）认真落实预约审批服务制度，坚持“微笑服务、高效办事、不说不行、只跑一次”，提供更加亲民便民的服务。

（十二）禁止泄露工作秘密和服务对象隐私。

（十三）其他《天津市河东区政务服务中心工作人员行为规范》中明确的禁止性规范事项。

### 第三章 窗口服务行为规范

（十四）工作期间要精神饱满，坐姿端正，行为规范，举止得体，杜绝倚靠或趴桌等行为，不准有修剪指甲、伸懒腰等不文明行为。

（十五）工作期间严禁聊天（含网络）、打瞌睡、用餐、吃零食、玩游戏、看影视、听音乐、炒股票、上网购物或浏览与工作无关的网页。工作时间禁止在窗口服务区域看报纸、书籍、杂志以及拨打和查看手机，禁止使用电话谈论与工作无关事项。禁止工作日午间饮酒，禁止带孩子上班，带朋友、亲属等占用工作时间聊天，禁止在工作台内接待服务对象、会客等，禁止工作时间从事与工作无关的其他事项。

（十六）接待服务对象时，要微笑热情服务，使用文明用语和普通话，双目平视，请字当先；解答咨询问题时，要态度诚恳友好，做到耐心细致、百问不厌；接件办理业务时，要双手接、递材料，不得使用扔、投等不文明方式传递。要仔细阅读申请材料，对需要补充更正的内容，须一次性地指导清楚，做到“一口清”、“一口准”，可当场补充更正的问题要指导服务对象当场改正，防止出现让办事群众多跑路、反复跑办现象。

（十七）接待服务对象时，要来有迎声，询问有答声，离开时有送声。做到受理、咨询一样热情，生人、熟人一样和气，忙时、闲时一样耐心，来早、来晚一样接待，本地人、外地人一样周到。

（十八）接听电话时要做到迅速接听，用语温和谦恭并使用普通话；挂断电话前应先征得对方同意，禁止使用“找

谁!”“不知道，问别人去吧”“快点，我这里正忙着呢!”“我要下班啦”等粗暴言语，切忌蛮横无理或随意中断电话。

(十九)与服务对象交谈时应当口齿清楚、条理清晰、言简意赅、用语文明，禁止使用否定语、烦躁语、嘲弄语、蔑视语、斗气语等。严禁使用“不知道”、“不清楚”、“不归我管”等用语敷衍搪塞或推诿扯皮，甚至故意刁难服务对象。相关文明用语严格按照《天津市河东区政务服务中心语言规范》执行。

(二十)服务对象提出意见、建议时，要持欢迎、虚心的态度，有则改之，无则加勉。遇到服务对象出现误解或情绪激动时，要控制好自己情绪，保持职业素养和服务耐心，做好政策宣传和解释工作，避免激化矛盾。遇到重大复杂问题时应及时向相关负责人或上级部门请示、汇报。

#### **第四章 场地硬件建设**

(二十一)服务场地风格要本着整洁美观、实用高效、方便群众的原则，科学合理设置业务经办窗口和办事区域，明示各服务窗口标识。

(二十二)场地内做到地面墙面干净整洁，禁止吸烟、摆放烟灰缸、吃零食、随地吐痰、乱扔纸屑以及大声喧哗嬉戏。

(二十三)各服务窗口配备书写笔、老花镜、办事椅、办事指南等，场地内配置饮水机等便民设施，残疾人服务窗口有相应人性化设计；对外开放洗手间，内设有残疾人无障碍设施。

（二十四）办公桌面只摆放与工作有关的物品并保持规范整洁。办公区域及办公电脑、办公用品、相关文件、受理材料等摆放情况参照《天津市河东区政务服务中心窗口摆放规范》执行。

（二十五）公布窗口服务业务受理材料及相关政策、办理流程等告知事项。

（二十六）窗口设有学雷锋志愿服务站点和党员示范岗，能够提供相应服务。

（二十七）场地内显著位置设有电子屏幕、相关公益广告和禁烟标识，窗口或部门获得荣誉应统一在指定位置悬挂摆放。有符合标准的消防设施器材，无占用、堵塞、封闭消防通道现象。未经批准不得悬挂张贴地图、标语等。

（二十八）做好安全技术保障，安装场地监控设备，确保工作区域和人员全覆盖。

（二十九）档案资料要随办随清，分类整理，定期归档，档案工作有专人负责。文件资料柜内资料摆放规范，严禁存放办件资料以外的其他物品。

（三十）公开投诉电话、设置意见箱，畅通投诉监督渠道。

（三十一）其他便民利民设施。

## **第五章 相关管理制度**

（三十二）建立健全考勤制度。加强日常出勤、请假等方面日常管理和报备审批，对不按程序请假、无故旷工人员按规定严肃进行批评或处理，具体程序严格按照相关制度执

行，进一步规范工作秩序，严肃工作纪律。

（三十三）实行班前会和周例会制度，开展月度培训。班前会于每日上岗前十分钟召开，由窗口部门负责人主持，强调工作纪律和行为规范；周例会于每周一上午召开，由窗口部门负责人主持，重点交流汇报一周重点工作和问题，如遇特殊情况另在本周内择期召开；每月定期举办月度工作例会和学习培训，由分管领导或相关科室负责人主持，加强对工作人员政策理论、制度规范和业务知识等方面日常培训。

（三十四）建立健全岗位制度。全面实行公示公开制度，严格执行 AB 岗工作制、首问首办负责制、一次性告知制、限时办结制、承诺审批制等相关审批制度。要一次性准确全面地告知服务对象办理程序、申请条件和办结时限等全部内容，让其对自己要办的事、要准备的材料、能否办成做到心中有数。对不属于本部门受理的事项，要明确具体告知受理的部门和窗口，耐心做好解释，严禁推诿或拒绝回答服务对象咨询，让其反复跑。

（三十五）要全面落实网上办、一次办、马上办、就近办等改革措施，不得擅自提高申报条件，增加申请材料，增设审批环节，严禁推诿扯皮、吃拿卡要。同时，严禁在业务办理中以权谋私，违规办理。

（三十六）要进一步建立健全窗口部门相关应急管理制度，依法依规、稳妥处理各类服务纠纷、闹访、缠访和暴力事件，加强上下联动和部门协调，有效化解各类问题和危机。

## **第六章 考核监督体系**

（三十七）建立日常巡查制度。由各窗口部门负责人牵头实施，按照公正、客观、全面、程序规范的原则，组织每天对工作人员在岗考勤、着装仪表、服务态度、执行制度、办公设备摆放以及场地环境卫生、综合运行情况等进行全面检查监督，做好巡查问题记录，及时处理办事人员投诉，协调解决工作人员反映的问题等，有重大情况要及时向上级相关科室、部门反映。

（三十八）建立定期自查体系。各窗口部门结合上杭路街道政务服务体系标准化建设工作，围绕政务服务事项标准化、管理制度标准化、服务行为标准化和场地建设标准化等，每季度开展自查自评工作并进行整改提升。

（三十九）建立效能考核办法。按照科学、合理、可行的原则，重点围绕工作人员日常考勤、工作纪律、业务办理、个人作风、社会评价以及落实“一制三化”改革措施等方面进行综合考核评价，切实发挥效能考核的激励性、约束性和导向性作用，加强考核结果的运用。

（四十）健全监督问责机制。强化窗口部门的组织、制度和纪律监督，畅通信访、投诉、举报渠道。认真对待和处理群众反映的问题，支持相关社会监督员、企业群众和新闻媒体等开展广泛的社会舆论监督，加强廉政风险防控，对于工作中不担当不作为、形式主义官僚主义行为，以及服务态度不好和相关政策制度执行不力的人员要严肃追责问责，打造风清气正、履职尽责、担当作为的服务窗口阵地。

## 第七章 附则



(四十一) 本规范由上杭路街道办事处负责解释。

(四十二) 本规范自 2019 年 7 月 1 日起施行。