

DB2204

四平市地方标准

DB 2204/T XXXX—2022

政务服务礼仪规范

Etiquette norms for government services

(征求意见稿)

2022 - XX - XX 发布

2022 - XX - XX 实施

四平市市场监督管理局 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 服务理念	1
4.1 无偿服务理念	1
4.2 合法高效理念	1
4.3 便捷温馨理念	1
5 仪容仪表	1
5.1 着装	1
5.2 发型	2
5.3 面容	2
5.4 妆容	2
5.5 指甲	2
6 行为举止	2
6.1 站姿	2
6.2 坐姿	2
6.3 行姿	3
6.4 蹲姿	3
6.5 微笑	3
6.6 握手	3
7 服务接待	3
7.1 窗口人员	3
7.2 大厅导服人员	4
7.3 电话接待人员	4
8 服务用语	4
9 检查与改进	5
9.1 检查	5
9.2 改进	5

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。

本文件由四平市政务服务和数字化建设管理局提出。

本文件由四平市市场监督管理局归口。

本文件起草单位：四平市政务服务和数字化建设管理局。

本文件主要起草人：生明辉、高瞻瞻、李丹。

政务服务礼仪规范

1 范围

本文件规定了政务服务礼仪中服务理念、仪容仪表、行为举止、服务接待、服务语言、检查与改进。本文件适用于四平市政务服务礼仪。

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 24435-2009 中国手语基本手势

GB/T 32169.3-2015 政务服务中心运行规范 第3部分：窗口服务提供要求

GB/T 36112-2018 政务服务中心服务现场管理规范

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 服务理念

4.1 无偿服务理念

政务服务人员应提供无偿服务，不应以任何不合理名目收取任何费用，不应索要礼品、礼金等。

4.2 合法高效理念

为企业、群众提供服务应严格遵循国家、地区有关法律法规要求，不应损害公共利益和群众、企业的合法权益，做到“帮办不包办”、“服务不揽责”，为办事群众、企业提供优质高效服务，切实为其排忧解难。

4.3 便捷温馨理念

政务服务人员提供服务应以“群众满意”为准则，办理全程应热情周到、悉心耐心、以礼相待，与服务对象实现良性的互动交流，积极营造便捷温馨的服务环境，让服务对象享受到“放心、贴心、舒心”的优质服务。

5 仪容仪表

5.1 着装

- 5.1.1 上岗统一着工作装。工作装应定期清洗、熨烫，保持衣物整洁、无异味、不起皱，上岗前在合适场所更换。
- 5.1.2 孕妇、哺乳期内女士可不着统一工作装。
- 5.1.3 不应将工作装与其他服装混穿，不着超短裙、背心、文化衫或露、透的服装。
- 5.1.4 上岗应佩戴统一工号牌。工号牌应佩戴于左上衣袋口正上方一指处，无歪斜，各类徽章应佩戴在工号牌正上方并与之平行。
- 5.1.5 着西装时，衬衫袖口、领口扣好，不应缺扣、漏扣或不扣。衬衣下摆应束在裤腰内，衬衣内不应加套过多过厚内衣，内衣不外露，裤袋不置物，不敞怀、不披衣、不挽袖、不卷裤。
- 5.1.6 佩戴领带时，衬衣的领口和袖口都应系上；不佩戴领带时，领口的第一粒纽扣应解开。
- 5.1.7 男士着黑色皮鞋，袜子为黑色棉袜，长度达脚踝上方，不应露出腿部皮肤。
- 5.1.8 女士着中粗跟 5cm 以下黑色皮鞋，袜子为透肉丝袜且长度达到脚踝，冬季女士可穿黑色棉袜。不应光脚穿鞋、穿花色袜子、穿拖鞋或露脚趾的凉鞋；鞋袜保持干净卫生，鞋面保持清洁。
- 5.1.9 手腕处除手表外不应有其他饰品；佩戴耳钉数量不超过 1 对，且以素色耳针为宜。所佩戴饰品应稳重、大方、不张扬。

5.2 发型

- 5.2.1 前不覆额、侧不掩耳、后不触领。
- 5.2.2 头发干净整洁，无头屑或油渍感。不染发，保持头发本身自然色。
- 5.2.3 男士头发长度不超过一寸，不留怪异发型、不剃光头、不留卷发（自然卷除外）。
- 5.2.4 女士刘海不遮眉，不披发、散发。短发齐肩或过肩应盘发，盘发工具应使用统一隐形发网及黑色架子、黑色皮筋。

5.3 面容

- 5.3.1 保持面部洁净滋润，及时清洁牙齿、眼睛、眼镜、耳朵、鼻子等。
- 5.3.2 每日剃须修面，保证鼻毛不外露。

5.4 妆容

- 5.4.1 女士宜着清新自然淡妆，保持肤色均匀，不应浓妆艳抹，孕妇、哺乳期内女士可不化妆。
- 5.4.2 化妆或补妆时，应在更衣室、洗手间或个人办公室内进行，不应在服务对象面前进行。

5.5 指甲

- 5.5.1 政务服务人员应常清洗手部，常修剪指甲，指甲长度不超过 1mm。
- 5.5.2 不涂指甲油且无彩色美甲。

6 行为举止

6.1 站姿

抬头、挺胸、收腹，双手交叉置于小腹部，双脚并拢，脚跟紧靠，脚尖微分，不应双手叉腰或交叉置于胸前。

6.2 坐姿

上身自然挺直或稍向前倾，双肩放平，下颌微收，眼睛平视前方，表情平和，一般落座于座位的1/2或1/3处。女士如着裙装，落座前应用手掠平裙子，两腿并拢，两脚向同侧倾斜；男性两腿分开，与肩同宽。不应翘二郎腿、抖腿、晃动座位或东张西望。

6.3 行姿

目视前方，步伐稳健，步履自然，有节奏感，双臂放松在身体两侧自然摆动，脚尖微向外或正前方伸出。不应奔跑，如遇紧急情况应碎步快行；不应在行走中嬉笑喧闹。

6.4 蹲姿

6.4.1 高低式蹲姿

6.4.1.1 宜男士使用，女士在必要时也可采用。

6.4.1.2 下蹲时，左脚在前，右脚稍后。左脚应完全着地，小腿基本垂直于地面；右脚脚掌着地，脚跟提起。右膝低于左膝，右膝内侧应靠于左小腿内侧，形成左膝低右膝高的姿态。

6.4.1.3 臀部向下，使用右腿支撑身体。

6.4.2 交叉式蹲姿

6.4.2.1 适用于女士。

6.4.2.2 下蹲时，右脚在前，左脚在后，右小腿垂直于地面，全脚着地，右腿在上，左腿在下，二者交叉重叠；左膝由后下方伸入右侧，左脚跟抬起，左脚掌着地；

6.4.2.3 臀部朝下，上身略向前倾，两脚前后靠近，合力支撑身体。

6.5 微笑

口眼鼻眉肌结合，眼睛略眯、眉毛上扬、鼻翼张开、脸肌收拢、嘴角上翘，发出自然微笑。

6.6 握手

与服务对象握手距离保持一步左右，上身稍向前倾，伸出右手，四指齐并，拇指张开，双手一握即可，不应过度用力或攥着不放。

7 服务接待

7.1 窗口人员

7.1.1 迎送

7.1.1.1 受理业务时应主动问候，并微笑示意引导。

7.1.1.2 服务完成时应主动向服务对象递交批复文件、回执受理等资料，并告知注意事项，微笑告别。

7.1.2 办理

应符合GB/T 36112的要求，还应符合以下要求：

- a) 应双手接过服务对象递交的材料，审核材料是否齐全，填写是否正确；
- b) 符合受理条件的事项，应告知办理时限和取件方式；不符合受理条件的事项，应一次性告知所办业务的所需材料；
- c) 非本窗口受理事项，应告知该事项具体受理服务区域；

- d) 服务对象如需复印、拍照、快递等服务的，应告知相关服务的具体位置；
- e) 服务过程中如遇其他咨询，应示意咨询者稍等，至当前服务结束后予以应答；窗口办理如遇电话，应示意服务对象后接听；
- f) 业务办理过程中，应按较好先后顺序进行办理，不应因私人关系优先办理。

7.1.3 评价

服务完成后，窗口人员应告知服务对象办理结果或进程，并邀请服务对象为本次服务行为打分，对服务对象的评价表示感谢。

7.2 大厅导服人员

7.2.1 接待

工作人员对服务对象应亲切热情，周到服务，态度诚恳，用语文明。

7.2.2 引导

7.2.2.1 导服人员引导服务对象乘坐电梯时应先出后入，礼让妇孺，主动摁住开关，保证人员安全进出；在电梯中，应主动为服务对象按下办理业务所在楼层号。

7.2.2.2 乘坐扶梯时，应让出左侧通道，靠右侧站立。

7.2.3 介绍

7.2.3.1 上身略微前倾，手臂伸直，自下而上从身前自然划过。

7.2.3.2 右手五指并拢，掌心微向上，指尖指向物品，目光应配合手指所指方向。

7.2.4 同行

与服务对象同行时，应遵循“以右为上”原则，走在办事群众左前方一米处。

7.2.5 迎送

服务对象业务办理结束离开时，应主动提醒其带全物品，送至大厅出口后微笑告别。

7.3 电话接待人员

7.3.1 电话应控制在响铃三声内接听，接通后应表达问候并自报窗口（科室）名称。

7.3.2 交谈时应主动询问对方来意，对服务对象提出的问题应简明扼要进行解答，避免长时间通话导致忙线。

7.3.3 咨询结束后应致结束语，确认对方挂机后再放下听筒。

8 服务用语

8.1 应符合 GB/T 32169.3 的要求。

8.2 工作时应使用普通话，如遇特殊情况可适当使用方言、英语、手语等其他办事群众宜理解的方式进行交流，手语使用应符合 GB/T 24435-2009 的要求。

8.3 窗口人员用语：

- a) 接待服务对象时，应说：“您好，请问您要办理什么业务？”；
- b) 服务对象办理不需提供相关证明、资料的业务时，应说：“请稍候，我现在为您办理。”

- c) 服务对象办理需提供相关证明、资料的业务时,应说:“您好,请您出示/提供 XX 资料(证件)。”;
 - d) 服务对象提供材料不齐全时,应说:“对不起,根据 XX 规定,办理本业务还需提供 XX 资料(证件),请您准备齐全再来。”;
 - e) 服务对象业务办理完毕后,应说:“您的业务已办好,请您对我们的服务进行评价。”;
 - f) 服务对象咨询内容不属于自己业务范围内时,应说:“对不起,您稍等,我请示/了解情况后,再答复您。”;
 - g) 当业务繁忙时,应说:“请稍候,我马上为您办理。”;
 - h) 办理业务时如需接听电话,应说:“对不起,我接听一下电话,请稍候。”电话接听完毕后,应说:“对不起,让您久等了。”;
 - i) 收到服务对象的建议或投诉时,应说:“感谢您对我们的工作提出宝贵意见,请您留下姓名和联系方式,我们会尽快处理并给您答复。”;
 - j) 服务对象向自己表示谢意时,应说:“不客气,这是我们应该做的。”;
 - k) 服务对象离开时,应说:“感谢您对我们工作的支持,欢迎您再来。”
- 8.4 导服人员用语:
- a) 接待服务对象时,应说:“您好,请问有什么可以帮您?”;
 - b) 为服务对象指路时,应说:“您好,您要办理的业务在 XX 层 XX 窗口。”;
 - c) 为服务对象引路时,应说:“我带您去 XX 层 XX 窗口,您这边请。”;
 - d) 服务对象业务办理完毕时,应说:“请您带好随身物品,欢迎您再来。”。
- 8.5 电话接待用语:
- a) 通话开始时,应说:“您好,这里是 XX 市/县(区)政务服务中心 XX 窗口(科室),请问有什么可以帮您?”;
 - b) 转接电话时,应说:“请稍候,我马上为您转接。”;
 - c) 接到打错的电话时,应说:“对不起,这里是 XX 市/县(区)政务服务中心 XX 窗口(科室),您可能打错电话了”;
 - d) 通话结束时,应说“再见”,待对方挂机后再放电话。

9 检查与改进

9.1 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、行为举止、服务接待和语言等方面开展检查,及时记录不规范行为。

9.2 改进

9.2.1 针对实际出现的不规范行为制定相应的整改计划。

9.2.2 建立持续改进的工作方案,设立奖惩制度并及时公开结果。