

ICS 03.080
CCS A 12
备案号：94949-2023

DB11

北京市地方标准

DB11/T 2068—2022

政务服务综合窗口人员能力与服务规范

Ability and service specification for government service general counter
staff

2022-12-27 发布

2023-04-01 实施

北京市市场监督管理局

发布

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 岗位工作内容	1
5 能力要求	2
6 服务要求	3
7 能力保障	6
附录 A（规范性）综合窗口人员仪容仪表	8
附录 B（资料性）综合窗口人员服务文明用语	9
附录 C（资料性）综合窗口人员服务禁忌	11

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。

本文件由北京市政务服务管理局提出并归口。

本文件由北京市政务服务管理局组织实施。

本文件起草单位：北京外企人力资源服务有限公司、北京市政务服务管理局、北京正河山标准化咨询事务所（有限合伙）、北京市密云区政务服务管理局、北京市西城区政务服务管理局、北京市东城区政务服务管理局、北京市丰台区政务服务管理局、北京市房山区政务服务管理局。

本文件主要起草人：刘强、程金刚、张莉莉、胡伟、袁一然、郭斌、苗秀培、赵磊、王寅、常丽艳、文字、马浩淞、李菲、曹莹、仇成浩、郑巧英。

引 言

政务服务综合窗口是指按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”工作模式，各级各类政务服务中心通过线上线下方式直接为企业和群众提供政务服务事项咨询、引导、接件、受理、告知、送达等服务的窗口，既是企业和群众了解政府政策的重要渠道，也是各级政府直接服务企业和群众的前沿阵地，又是推进政务服务改革和优化营商环境各项政策落地的主要载体。政务服务综合窗口人员作为直接服务企业和群众办事的一线队伍，其自身工作能力、工作素养、服务态度、精神面貌直接影响着政府在人民群众心中的形象。

本文件紧扣政务服务改革发展形势，兼顾政务服务线上线下融合发展的态势，秉持北京市“小小窗口、满满服务”的“贴心服务”理念，从知识、技能、素质的能力要求，制度落实、流程执行、礼仪展现的服务要求，培训、监督考核的能力保障措施等方面，对政务服务综合窗口人员能力与服务进行规范，旨在塑造“成长、进步、改革、创新”的政务服务品格，打造一支业务技能精湛、仪容仪表良好、服务用语规范的政务服务综合窗口人员队伍，为政务服务综合窗口人员服务和管理提供工作依据，为政务服务综合窗口人员培养和队伍建设提供标准支撑。

政务服务综合窗口人员能力与服务规范

1 范围

本文件规定了政务服务综合窗口人员的岗位工作内容、能力要求、服务要求和能力保障。

本文件适用市级、区级、街道（乡镇）政务服务综合窗口人员的能力建设、服务规范、能力保障。社区（村）政务服务综合窗口人员可参照执行。

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 36112 政务服务中心服务现场管理规范

DB11/T 1902 政务服务中心服务与管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

政务服务综合窗口人员 government service general counter staff

在政务服务中心通过线上线下方式提供政务服务咨询引导、申请受理、材料流转、办结通知、结果送达等相关服务的工作人员。简称，综合窗口人员。

4 岗位工作内容

4.1 岗位设置

4.1.1 综合窗口人员包括综合引导人员、综合咨询人员、综合受理人员、综合出件人员。综合窗口人员实行轮岗制。

4.1.2 综合窗口人员应符合 GB/T 36112 和 DB11/T 1902 的相关规定。

4.2 综合引导人员

综合引导人员工作内容包括但不限于：

- a) 引导服务对象有序取号；
- b) 根据服务对象的需求，指引其到相应的服务区域或位置；
- c) 提供失物招领、打印复印等便民服务，并为有需求的服务对象提供爱心服务箱、应急药物包、助残设施等；
- d) 协助服务对象使用自助服务设备；
- e) 协助检查和维护服务现场环境，维持服务现场秩序等。

4.3 综合咨询人员

综合咨询人员工作内容包括但不限于：

- a) 提供政策文件获取、内容解答服务。对于未进驻政务服务中心的事项，帮助服务对象查询办理地点、咨询电话等；
- b) 记录、上报服务对象反映的意见建议；
- c) 接听、转接、回复综合咨询电话；
- d) 提供全程即时的在线咨询、在线导办服务；
- e) 为特殊群体提供帮办代办服务。

4.4 综合受理人员

综合受理人员工作内容包括但不限于：

- a) 履行咨询、受理、告知等职责，及时跟进事项办理进度；
- b) 按照公布的办事指南，指导服务对象填写申请材料，查看服务对象提交申请材料的完整性和一致性。依据审批部门授权范围，做出是否收件或受理的决定，并出具相应凭证；
- c) 将信息准确录入系统，进行材料登记、回执打印，并将材料流转至审批部门；
- d) 提供网办事项的网上受理审核；
- e) 落实限时办结、容缺受理、告知承诺的服务制度。

4.5 综合出件人员

综合出件人员工作内容包括但不限于：

- a) 接收审批部门移交的证照、文件等，通知服务对象领取或告知服务对象从网上查询结果；
- b) 核对现场领取人身份信息，填写送达回执；
- c) 提供邮寄结果物服务，进行邮寄登记并保留邮寄凭证；对不能送达的结果物，应按规定退还审批部门。

5 能力要求

5.1 知识

5.1.1 应具备但不限于以下知识：

- a) 政务服务相关法律、法规、规章、标准及规范性文件等理论知识；
- b) 政务服务中心的业务范围、业务区域、业务分类、进驻事项的办理规程等业务知识；
- c) 政务服务办公与服务设备、系统及计算机网络等操作知识；
- d) 首问负责、一次性告知、限时办结等服务制度和仪容仪表、行为举止、服务用语等服务礼仪知识；
- e) 信息传递、资料处理、文件存储等信息安全保密知识。

5.1.2 宜具备但不限于以下知识：

- a) 紧急事件、突发事件处置方法等安全应急知识；
- b) 无障碍及外语服务设施设备使用、政务手语及英语交流、外事服务礼仪等服务知识；
- c) 角色认知、情绪管理、压力管理、客服管理、时间管理、自我管理、问题分析与解决等综合素质知识；

d) 人员管理、团队建设、现场服务管理等运营管理知识。

5.2 技能

5.2.1 应具备但不限于以下技能：

- a) 政务服务申报材料审核、受理决定文书出具等业务受理技能；
- b) 政务服务办公与服务设备、系统及计算机网络等操作使用技能；
- c) 语言表达、沟通协调等人际交往沟通技能。

5.2.2 宜具备但不限于以下技能：

- a) 政务服务突发事件、信息安全泄露、常见紧急抢救等应急处置技能；
- b) 信息采集和处理、数据统计和分析、互联网信息辨识等数字化技能；
- c) 特殊群体办事人员、外籍办事人员沟通对话与服务技能；
- d) 情绪管理、压力管理、客服管理、时间管理、自我管理、问题分析与解决等综合素质技能；
- e) 人员管理、团队建设、现场服务管理等运营管理技能。

5.3 素质

应具备但不限于以下素质：

- a) 爱岗敬业、廉洁自律；
- b) 尽职尽责、勤于钻研；
- c) 细致准确、合作协同；
- d) 热情服务、文明有礼；
- e) 善于倾听、主动沟通。

6 服务要求

6.1 服务制度落实要求

6.1.1 首问负责

6.1.1.1 服务对象咨询、申请办理线上线下政务服务事项时，被询问的首位综合窗口人员为首问负责人。

6.1.1.2 属于首问负责人职责范围的，首问负责人应及时承办或处理；条件不符合或材料不齐全的，应耐心做好解释说明和具体指导工作。

6.1.1.3 不属于首问负责人职责范围的，首问负责人应主动说明情况，并告知或引导服务对象到相关承办窗口或部门咨询办理。

6.1.1.4 不属于政务服务中心职责范围的，首问负责人应主动说明情况，并尽可能帮助服务对象寻找相关承办部门，耐心详细告知事项的具体承办部门及办理地址。

6.1.2 一次性告知

6.1.2.1 综合窗口人员应向服务对象履行一次性告知义务，包括一次性告知办理事项法定条件、申请材料、法定程序、办理时限等相关信息。

6.1.2.2 对申请材料不齐全或者不符合法定形式的，应当场或原则上1个工作日内一次性告知服务对象需要补齐补正的全部内容。

6.1.2.3 对不予受理或已受理未予批准的，应一次性告知不予受理或未予批准的理由与依据，并在送达决定书中告知服务对象依法享有申请行政复议或提起行政诉讼的权利。

6.1.3 限时办结

6.1.3.1 对法律法规、规章和规范性文件有明确办理时限规定的事项，综合窗口人员应按照规定时限受理。

6.1.3.2 对法律法规、规章和规范性文件没有时限规定的事项，综合窗口人员应依据相关承办部门承诺办理时限，能够缩短办理时限可当场办结的，应即时受理；因特殊情况不能在规定的时限内办结的，应及时向服务对象说明原因。

6.1.4 容缺受理

6.1.4.1 服务对象在办理政务服务事项时，主要申请材料齐全且符合法定形式，次要申请材料有欠缺或存在瑕疵但不影响实质性审核时，综合窗口人员应向服务对象主动告知所办事项是否属于容缺受理范围。

6.1.4.2 属于容缺受理范围的政务服务事项，服务对象提出申请并作出书面承诺后，综合窗口人员应进行容缺受理。

6.1.5 告知承诺

6.1.5.1 服务对象在办理实行告知承诺的政务服务事项时，综合窗口人员应以书面形式将法律法规中规定的办事材料及相关要求一次性告知服务对象。

6.1.5.2 服务对象书面承诺已经符合告知的条件、标准、要求，愿意承担不实承诺的法律责任时，综合窗口人员应受理相关事项。

6.2 服务流程执行要求

6.2.1 到岗准备

应做好到岗准备，包括但不限于：

- a) 按照附录A的规定，整理仪容仪表。
- b) 检查办公设备运行情况，查看用品摆放和工作环境，使其符合下列要求：
 - 1) 办公设备、操作系统、服务平台运行正常；
 - 2) 业务受理需用的表单、样表模板等文件资料齐备、摆放规范；
 - 3) 签字笔、电话等定位摆放整齐；
 - 4) 电脑、打印机、高拍仪器/扫描枪、评价器、座椅等摆放整齐。

6.2.2 服务过程中

综合窗口人员在服务过程中应符合下列要求：

- a) 综合窗口人员迎候服务对象时，应根据服务对象需求，提供无障碍、适老等便利化政务服务，为特殊服务对象提供优先服务；
- b) 综合窗口人员接待服务对象时，提供线下服务的，应主动示意服务对象就坐；提供线上服务的，应主动发起问候语；
- c) 综合窗口人员提供咨询服务时，应认真倾听，积极响应，严谨回答。提供线上服务的，应在对话结束前保持对话状态，服务对象明确表示无其他咨询事项后方可结束对话；

- d) 综合窗口人员将服务平台在线状态切换为离线状态后，方可提供线下服务。线下接递材料时，应轻拿轻放，双手接收或递送；文书书写时，应字迹清晰、表述完整、准确无误；业务办理完成时，应主动向服务对象递交受理回执、证照批文等资料，并告知相关注意事项；
- e) 综合窗口人员提供受理服务时，应详细询问服务对象业务办理需求。业务办理过程中遇其他服务对象咨询时，应示意咨询者稍候，至当前服务结束后再予以解答；遇办公设备或操作系统出现故障时，应及时联系维护单位，向服务对象做好解释说明，必要时张贴故障提示；
- f) 综合窗口人员需暂时离岗时，应将工作资料、文件、印章等物品扣放或入柜，完成电脑锁屏。提供线下服务的，应将窗口电子显示屏切换为暂停服务或将暂停服务标识牌摆放至窗口；提供线上服务的，应将服务平台在线状态切换为离线状态。离岗归位时，向服务对象主动致歉；
- g) 综合窗口人员完成服务时，应主动邀请服务对象做出服务评价并道别；
- h) 综合窗口人员完成服务后，应及时总结服务经验，记录未受理、未审批或未办结等情况，分析和查找“办不成事”的具体原因，并在改进工作不足、推进信息共享、优化服务流程和提高服务效率等方面进行思考与建议。

6.2.3 工作结束后

工作结束后，综合窗口人员应：

- a) 及时留存和交接文档资料；
- b) 将办公用品、工作资料、文件、印章等相关物品入柜；
- c) 关闭工作电脑、评价器及其他相关设备，关闭所有办公设备电源；
- d) 整理办公区域物品及卫生，做到桌面干净无杂物、地面整洁无垃圾、墙面不乱挂、柜台台面整洁。

6.3 服务礼仪展现要求

6.3.1 仪容仪表

6.3.1.1 应符合以下要求：

- a) 仪容清爽整洁、讲究卫生；
- b) 仪表端庄大方、自然得体。

6.3.1.2 综合窗口人员的发型、面部、手部、着装和饰品应满足附录 A 的规定。

6.3.2 举止行为

6.3.2.1 精神饱满，坐姿端庄、站姿挺拔、行姿稳健，举止文雅大方，动作规范得体。

6.3.2.2 微笑服务、亲切自然、真诚热情、细致周到，认真听取并记录服务对象诉求，主动为服务对象提供服务。

6.3.3 服务用语

6.3.3.1 应使用普通话，文明用语、口齿清楚、条理清晰、言简意赅。

6.3.3.2 应音量适中、语速得当、语调温和、语气亲切。

6.3.3.3 对特殊需求的服务对象，宜使用与之相适应的语言进行沟通。

6.3.3.4 应使用先生/女士等尊称和“请”“您好”“谢谢”“对不起”“再见”等文明用语，做到来有迎声、问有答声、走有送声。服务中常见文明用语见附录 B。

6.3.3.5 不应有损政务服务形象，服务禁忌见附录 C。

7 能力保障

7.1 基本要求

7.1.1 政务服务管理部门统一配备、管理综合窗口人员，宜通过政府购买服务等方式，结合实际可按照线上线下服务内容每个窗口 1: 1.2 的人员比例配置综合窗口人员。在招聘或选用综合窗口人员时，应考虑下列要素：

- a) 政治立场以及道德品行；
- b) 身体条件和心理素质；
- c) 奉献意识、保密意识、服务意识、廉洁意识和团队协作意识；
- d) 学习能力、语言表达能力、沟通协调能力和应急处突能力。

7.1.2 应为综合窗口人员提供办公场所、必要的办公设备、办公用品和劳保用品，保障人员正常履职。宜为综合窗口人员提供休息场所。

7.1.3 应加强综合窗口队伍的党组织及群团组织建设，提升人员队伍的组织力、凝聚力和战斗力。

7.1.4 应建立健全培训管理制度，参照《行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能标准》要求，不断提升综合窗口人员服务意识、业务能力和办事效率。

7.1.5 应建立健全监督考核制度，对综合窗口人员进行监督考核，并将考核结果合理应用，督促其持续改进，提升服务满意度。

7.1.6 应加强绩效管理，根据职业技能等级、工作年限、工作能力及考核结果等分级管理综合窗口人员，增强人员队伍的稳定性。

7.1.7 应加强综合窗口人才职业发展通道的建设。鼓励为综合窗口人员搭建专业型人才和管理型人才的双通道发展空间，根据人才能力评估，进行单通道纵向发展或跨通道贯通发展。

7.2 培训

7.2.1 培训方式

7.2.1.1 应日常培训与专项培训相结合，通过集中教育培训、早训晚结、模拟对练、场景化应用培训、现场教学研讨、座谈交流学习、师徒以老带新、现场演示操作等形式开展培训。

7.2.1.2 宜搭建数字化培训平台，组织综合窗口人员进行“线上+线下”的集中学习、研讨、自学等。

7.2.2 培训内容

7.2.2.1 培训内容应包括理论知识和实际操作技能。具体包括但不限于：

- a) 适用的法律、法规、标准和政务服务中心的各项规章制度；
- b) 时事政治、市情区情概况、改革举措、政策解读；
- c) 政务服务中心功能划分、业务区域、业务范围和业务分类；
- d) 政务服务事项的办理条件、办理流程、办理要求等业务知识；
- e) 综合窗口接件、受理系统及线上办理系统的操作流程；
- f) 政务礼仪规范、服务理念及服务方法等窗口服务技能；
- g) 特殊服务对象的服务礼仪及服务技能；
- h) 廉洁自律、警示教育、职业道德、保密要求；
- i) 社会安全、公共卫生等突发事件的应急处置技能；
- j) 人际沟通能力、心理疏导、现场管理技能等综合素质技能；

k) 团队文化建设、职业生涯规划。

7.2.2.2 岗前培训内容以政策法规、窗口办事流程、政务服务事项办理条件及材料、窗口服务规范、文明服务礼仪等为主。综合窗口人员经岗前培训考核达标后，方可正式上岗。

7.2.2.3 正式上岗后，培训内容以政务服务专业知识、专业技能和工作方法等为主。

7.2.2.4 审批部门应组织首席代表为综合窗口人员进行业务培训。每月定期开展业务培训，并在新政策生效前对综合窗口人员开展专题培训。培训内容可包括背景依据、目标要求、主要任务、涉及范围、执行标准，以及注意事项、关键词诠释、惠民利民举措、新旧政策差异等。

7.2.3 培训效果评估

7.2.3.1 应对培训效果进行评估。

7.2.3.2 评估方法包括但不限于调查问卷、理论测试、访谈座谈、实地调研、关键指标分析。

7.2.3.3 评估形式包括但不限于早训晚结、每周测验、每月月考、季度排名、年度展示、技能大赛。

7.2.3.4 评估内容包括但不限于学习反馈、知识吸收、行为转化、工作业绩。

7.2.4 培训档案管理

应通过文字、音像等记录形式，对培训的组织、实施、效果评估、经费使用等过程进行记录，归档保存。

7.3 监督考核

7.3.1 应对综合窗口人员的政务服务全过程进行实时监督。监督方式包括但不限于现场巡查、服务对象监督、满意度调查、电子监察。

7.3.2 应通过“表扬台”“曝光台”等形式反馈监督情况。

7.3.3 宜以月度、季度、年度为周期，对综合窗口人员的仪容仪表、举止行为、服务态度、服务用语、服务效率、业务能力、落实服务制度等方面进行综合考核。

7.3.4 考核结果可用于综合窗口人员绩效管理、荣誉表彰和奖励等。

7.3.5 监督考核应留取文字、照片或影像等记录，归档保存。

7.4 改进

应统计、分析考核结果，并根据考核结果对存在的问题和不合格项进行分析，查找原因，制定整改措施，进行人员能力的持续改进。改进措施可包括：

- a) 强化组织领导与工作保障；
- b) 深化综合窗口人员培训；
- c) 细化综合窗口人员管理。

附 录 A
(规范性)
综合窗口人员仪容仪表

A.1 发型

A.1.1 头发应保持清爽、清洁，发色为黑色或深棕色。

A.1.2 发型应前不遮眉，侧不挡脸，禁止剃光头、留怪异发型。女士过肩长发需扎起或盘起，并佩戴统一发饰。男士发型，侧不掩耳，后不触领，不留长鬓角。

A.2 面部

A.2.1 面部应自然得体，保持牙齿清洁，口气清新。佩戴眼镜的，应保持镜片完好清洁。

A.2.2 女士可着职业淡妆，口红宜颜色柔和，香水宜清新淡雅。

A.2.3 男士应面部清洁、不留胡须，不露鼻毛。

A.3 手部

手部应保持手心、手背、手指、指缝清洁。不留长指甲，不涂艳色指甲油。

A.4 着装

A.4.1 应着统一正装或制服，佩戴工作牌。着装整洁，无褶皱，无异味。不应出现披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿等。

A.4.2 正装或制服、领带或领花应干净整洁、无破损、无污迹，衣扣完好、齐全、扣齐。

A.4.3 应着深色皮鞋。女士鞋跟宜低于4厘米，男士鞋跟宜低于3厘米。

A.4.4 根据公共卫生事件要求，按照规定进行防护。

A.5 饰品

A.5.1 可佩戴深色西式皮带，皮带上不应挂钥匙、手机等物品。

A.5.2 手表、戒指、项链、耳钉款式应简单大方，不应佩戴耳环、手链等饰品。

A.5.3 饰品佩戴总件数不应超过3件。

附录 B

(资料性)

综合窗口人员服务文明用语

综合窗口人员服务文明用语见表B.1。

表 B.1 综合窗口人员服务文明用语

服务情况场景	服务用语
取号服务时	<p>——“您好，请问您需要办理什么业务？麻烦您出示下身份证/麻烦您提供身份证号码，我帮您取号。”</p> <p>——“请您收好您的证件，XX号窗口在这边，请您在等候区稍作等待，注意查看叫号显示屏以免过号。”</p>
引导服务时	<p>——“您好，您办理的业务在XX层XX号窗口受理，您可以到XX处乘坐电梯或滚梯到XX层窗口办理。”</p> <p>——“您好，先生/女士，请您携带好您的材料和个人物品，随我乘坐电梯到XX层XX号窗口办理业务。”</p> <p>——“XX在大厅XX侧，我带您过去。”</p>
帮办服务时	<p>——“您好，请问有什么可以帮助您？”</p> <p>——“您好，这是业务办理流程，您有什么问题可以问我。”</p> <p>——“您好，我先根据事项复印目录帮您复印XX份，如果有特殊情况我再帮您复印。”</p> <p>——“您好，请您核对好原件及复印件。”</p>
咨询服务时	<p>线上和线下服务时：</p> <p>——“您好，这里是XX政务服务中心，很高兴为您服务。请问您要咨询什么问题？”</p> <p>——“您好，这是办理清单，您看哪里需要我为您详细讲解？”</p> <p>——“您别着急，这里立刻帮您核实情况。”</p> <p>——“您好，我帮您查询一下，请稍等。”</p> <p>——“您好，我现在正在为您查询，请您再稍等一下，感谢您的理解与支持。”</p> <p>——“您咨询的问题我已经记录好了，我和相关工作人员确认一下，请稍等。”</p> <p>——“抱歉，让您久等了，为您查询到XX。”</p> <p>——“您好，我已经收到您的问题，现在为您联系相关部门为您进行解答，请稍等。”</p> <p>——“您好，您咨询的事项暂未进驻XX政务服务中心，这里是为您查询的相关部门电话和地址，您可以联系一下。”</p> <p>——“对不起，这个问题我暂时答复不了您，请您留下姓名和联系电话，等我核实后会尽快回复您，好吗？”</p> <p>——“您好，这里是XX政务服务中心，您上次咨询的关于XX的问题，现在给您答复如下。”</p> <p>——“您好，您还有其他业务需要咨询吗？”</p> <p>在线网上服务时：</p> <p>——“您好，我帮您查询一下，请耐心等待，不要退出或关闭对话网页。若您无意中退出或关闭网页导致会话结束也不要着急，您可再次进入网页进行咨询。”</p> <p>——“您好，针对您提出的问题，将为您转接其他工作人员做进一步解答。”</p> <p>——“如果没有需要咨询的问题，我们将结束此次服务。”</p>

表 B.1 综合窗口人员服务文明用语（续）

服务情况	服务用语
办理业务时	<p>——“您好，很高兴为您服务，请问您办理什么事项？”</p> <p>——“您好，请您出示一下XX证件/请提交您的申请材料，我先进行审核，请稍等。”</p> <p>——“您好，请稍等，我给您打印文件，请根据您的实际情况填写。”</p> <p>——“您好，您的XX填写有误，请您按照XX修改。”</p> <p>——“请核对一下信息，如果确认无误请在这里签字/加盖公章。”</p> <p>——“您好，请看一下摄像头，我将为您拍照。”</p> <p>——“您好，我将为您录入系统，请耐心等待。”</p> <p>——“请稍等，我和相关工作人员核查一下，请耐心等待。”</p> <p>——“您的手续已办好，请核对。”</p> <p>——“我将把材料转交相关工作人员为您办理。请您拿着受理通知书，到出件窗口等待收取批准文件。”（即办件）</p> <p>——“您好，办结时间为XX天，有问题会及时给您打电话沟通。”（承诺件）</p> <p>——“很抱歉，您提供的材料里面缺少XX，我们暂时不能受理您的业务。这是我们的补齐补正通知书，请您将缺少的材料补齐后再来办理，辛苦您再来一趟。”</p> <p>——“您的困难可以理解，但我们不能违反工作规定，请您谅解。”</p> <p>——“请您听我详细解释一下，可以吗？”</p> <p>——“抱歉，我可能没说清楚，再给您解释一下。”</p>
秩序维护时	<p>——“请您扫码测温，有序进入大厅。”</p> <p>——“您好，请您戴好口罩，间隔就坐。”</p> <p>——“您好，请保持安全距离。”</p>
业务办结时	<p>线上和线下服务时：</p> <p>——“您还有其他需要办理的业务吗？”</p> <p>——“请您对我的服务作出评价，谢谢。”</p> <p>线下服务时：</p> <p>——“您的业务已办理完毕，这是您的受理单/结果文书，请收好。”</p> <p>——“请带好您的随身物品。欢迎您再来XX政务服务中心，您慢走，再见。”</p> <p>在线电话服务时：</p> <p>——“感谢致电，如果您还有其他需要帮助的地方，欢迎再次来电咨询，再见。”</p>
证件发放时	<p>——“您好，请问您需要领取哪项结果/批准文件？”</p> <p>——“请您出示受理通知书/网上审批短信。”</p> <p>——“请稍等，我为您查找您的批准文件。”</p> <p>——“这是您的批准文件，请您核对后签收。”</p>
服务对象提出意见建议时	<p>——“您好，您想反馈什么问题？麻烦您跟我简单描述一下情况，我做一下记录。”</p> <p>——“您反映的情况我们将尽快落实，感谢您对我们工作的支持。”</p> <p>——“谢谢您的宝贵意见和建议，我们会及时反馈并改进，欢迎您监督。”</p> <p>——“很抱歉给您带来不便，请您谅解。对于您指出的问题，我们将尽快处理给您答复。”</p> <p>——“谢谢您的批评，我们一定会尽快改进，感谢您对我们工作的理解和配合。”</p> <p>——“您反馈的问题需要一定时间来解决，请您谅解，希望您能耐心等待。”</p>
收到服务对象表扬赞许时	<p>——“谢谢您的支持/感谢您对我们的鼓励/很高兴得到您的认可，这是我们应该做的。”</p>

附 录 C
(资料性)
综合窗口人员服务禁忌

C.1 服务过程中的禁忌行为

服务过程中的禁忌行为包括：

- 迟到、早退，无故脱岗、离岗、串岗、空岗等；
- 工装便装混搭，穿运动鞋、露脚趾或露脚跟的皮鞋、凉鞋、凉拖等；
- 妆容、饰品、发型夸张等；
- 在窗口看工作无关的书籍、杂志，拨打私人电话，吃东西以及做其他与工作无关的事情等；
- 大声喧哗、嬉闹、扎堆聊天等；
- 态度生硬、推诿扯皮，夹带个人情绪，不理睬、不回复服务对象等；
- 与服务对象发生争吵，出现纷争时未及时反映等；
- 单手指指人和物，倚靠、抱胸、叉腰、托腮、趴卧以及手势幅度过大，接递文件资料时出现丢、扔、抛、甩等行为；
- 电脑安装与工作无关的软件，不按政务服务中心统一要求，自行设置系统页面和屏幕保护程序；
- 工作台面摆放私人物品（水杯除外）、小家电等物品；
- 擅自挪动办公电脑和屏幕摆放的位置，工作时间在座椅上随意转动或来回移动椅子的位置；
- 在大厅、后台、楼梯间、卫生间等室内场所吸烟；
- 其他有损政务服务形象的行为。

C.2 服务过程中的禁忌用语

服务过程中的禁忌用语包括：

- 我不知道，你去问 xxx；
- 不行；
- 不清楚；
- 你说的不对！
- 急什么，没看我正忙着吗！
- 怎么不说清楚；
- 我不是说过了吗？
- 找领导去，我管不着；
- 快点，我下班了；
- 我问什么您就答什么！
- 有牌子，自己看清楚了再来；
- 你看不懂汉字吗！
- 其他有损政务服务形象的用语。