

SZDB/Z

深圳市标准化指导性技术文件

SZDB/Z 178—2016

行政服务大厅工作规范

Administration service hall work standard

2016 - 02 - 29 发布

2016 - 04 - 01 实施

深圳市市场监督管理局 发布

目 次

前言	III
1 范围	4
2 规范性引用文件	4
3 术语和定义	4
4 基本要求	4
5 工作流程	4
6 服务礼仪	5
7 服务行为	6
附录 A（资料性附录） 考评办法	8
参考文献	10

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本文件由深圳市政务服务管理办公室提出。

本文件由深圳市政务服务管理办公室归口。

本文件主要起草单位：深圳市政务服务管理办公室、深圳市标准技术研究院。

本文件主要起草人：钟耀丹、张卫琳、何静、王飞、王刚、王卓民、黄振东、秦晓红、田云、张卫清、张永昌、吕勇、曾碧静、王冕博。

行政服务大厅工作规范

1 范围

本文件规定了深圳市各级行政服务大厅工作人员的基本要求、工作流程、服务礼仪、服务行为等要求。

本文件适用于深圳市市、区（新区）、街道办事处行政服务大厅及社区公共服务站的工作人员。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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。

SZDB/Z 176-2016 政务服务体系构建（管理）规范

3 术语和定义

SZDB/Z 176-2016中界定的术语和定义适用于本文件。

4 基本要求

4.1 行政服务大厅工作人员应：

- 恪守各项业务工作纪律；
- 认真执行各项管理制度和业务操作规程；
- 按照文明礼仪要求为服务对象提供热情周到的服务。

4.2 政务服务管理机构对行政服务大厅窗口工作人员的考评办法参照附录 A。

5 工作流程

5.1 咨询导引

应为服务对象做好咨询导引服务，明确答复服务对象咨询内容，并引导服务对象到相关窗口办理。

5.2 受理

对服务对象提出的政务服务申请，应根据下列情况分别作出处理：

- a) 申请事项依法不需要取得行政审批的，应即时告知服务对象不受理；
- b) 申请事项依法不属于本进驻部门职权范围的，应及时告知服务对象向有关进驻部门申请；
- c) 申请材料不齐全或不符法定形式的，应当场予以指正，服务对象更正后予以登记受理；对不能当场补齐或更正的申请事项，应当场或在两个工作日内一次性告知服务对象需要补正的全部内容，并出具书面告知凭证；网上提出申请的，应在两个工作日内通过电子方式一次性告知服务对象需要补正的全部内容；

- d) 申请事项属于本进驻部门职权范围, 申请材料齐全、符合法定形式, 或服务对象按本进驻部门的要求提交全部补正申请材料的, 应当场受理。

5.3 审查

5.3.1 对受理的政务服务申请, 应按照谁审批谁负责的原则确定政务服务审查人和决定人, 其主要负责:

——审查人: 根据申请材料, 对照政务服务的法律、法规和规定, 提出审查意见;

——决定人: 复核审查人的审查意见后做出决定。

注: 可当场作政务服务审批决定的, 可以只确定审查人。

5.3.2 依法需要对申请材料的实质内容进行核实的, 进驻部门应指派两名以上工作人员进行核查。经核查有疑议的, 应将该核查结果书面告知服务对象。

5.4 办理

对符合法定条件的申请, 应依法作出批准的决定; 对不符合法定条件的申请, 应依法作出不予批准的决定, 同时列明不予批准的理由、依据, 并告知服务对象享有依法申请行政复议或提起行政诉讼的权利。

5.5 送达

在承诺期限内完成证照、批准文件或《不予许可(审批)通知书》出具工作, 并应根据服务对象需求采取现场递交或邮寄等方式送达。

5.6 收费

5.6.1 窗口提供行政许可申请书格式文本, 不得收费。

5.6.2 进驻部门的政务服务项目涉及收费的, 应严格执行国家收费标准。

6 服务礼仪

6.1 仪容仪表

6.1.1 着装整洁、大方得体, 佩戴工作标识牌, 有统一制服的工作人员应按规定着制服。

6.1.2 仪表大方得体, 男士不蓄长须长发, 女士不得有怪异发型、发色, 不得戴有色眼镜从事工作。

6.1.3 坐姿文雅, 站姿挺立, 举止大方, 行为端正。在工作场合不应有剪指甲、化浓妆、剔牙齿、伸懒腰等不雅动作。

6.2 服务态度

6.2.1 态度自然真诚, 面带微笑, 目视对方, 给人以亲切感, 做到热心、诚心、耐心。

6.2.2 对待服务对象应一视同仁, 做到“来有迎声、问有答声、去有送声”。

6.2.3 尊重服务对象宗教信仰和人格尊严, 对合理要求应尽量满足。

6.3 服务用语

6.3.1 应使用下列文明用语:

- a) 接听电话时, 可以说“您好, 行政服务大厅××窗口, 请讲”, “您好! 这里是行政服务大厅咨询台”, 中断或挂止电话应先征得对方同意。

- b) 接待服务时,可以说“您好,您要办什么业务”或者“您找×号××窗口”,并指明准确位置。
- c) 办理业务时,可以说“请稍等”,“请填写”,“请缴费”,“请您听我详细解释一下好吗”,“您的手续已办好,请核对”,“请保管好您的资料”等。
- d) 服务结束时,对于办妥业务可以说“请慢走”或“再见”,还未办妥业务的可以说“对不起,请补全手续再来办理”等。

6.3.2 不应使用下列服务禁语:

- a) 急什么,没看见我一直忙着吗?
- b) 不是我这里办。
- c) 不是告诉你了吗?怎么还不明白!
- d) 刚才不是跟你说了吗,怎么又问!
- e) 你懂还是我懂?
- f) 听你的,还是听我的?
- g) 谁叫你这么晚来的。
- h) 我就这态度,你又能怎样。
- i) 你去告啊,随便告哪都行。
- j) 你问我,我问谁,你有没有搞错。
- k) 少啰嗦。
- l) 有指示牌,你自己看。
- m) 其他引起服务对象尴尬的粗话、人身攻击、宗教和民族禁忌等语言。

6.3.3 语言文明、简洁、准确,语调语速适当。

6.3.4 使用普通话服务或选用能与服务对象进行有效沟通的语言。

7 服务行为

7.1 一般要求

- 7.1.1 应严格按照规定时间上班,按时到岗,做好业务受理准备。
- 7.1.2 应正确摆放工作名牌。
- 7.1.3 应妥善保管收取的申请资料,并及时按照规定移交或者存档。
- 7.1.4 在工作期间不得从事与工作无关的活动,如吃东西、吸烟等。
- 7.1.5 不得擅自代班代岗、代刷卡,不迟到早退,不串岗、离岗、空岗。

7.2 接受咨询

- 7.2.1 应耐心细致,解答全面。
- 7.2.2 服务对象咨询事项不属于本窗口职责范围的,应为其指引办事窗口所在位置或者协助其咨询。
- 7.2.3 服务对象索取办事指南、申请表格等资料时,应提供或者告知办事指南、申请表格等资料的摆放位置。
- 7.2.4 服务对象提出意见、建议时,应冷静倾听,耐心解释,不予争辩,不应与服务对象争吵。

7.3 受理业务

- 7.3.1 应认真、仔细、耐心。

- 7.3.2 应妥善保管收取的申请材料，并及时按规定移交或者存档。
- 7.3.3 应使用行政服务大厅专用纸张打印回执单或告知单。
- 7.3.4 服务对象对政策理解有分歧的，应耐心做好解释工作，必要时应及时报告窗口负责人。
- 7.3.5 对服务对象提出的意见、建议和批评等应虚心听取。
- 7.3.6 因工作需要暂停受理业务的，应在受理窗口摆放“请稍后”工作名牌。
- 7.4 其他
 - 7.4.1 发生重大、紧急事件时，应采取适当应急措施，并按规定及时报告政务服务管理部门。
 - 7.4.2 应按操作规程使用行政服务大厅信息管理系统。
 - 7.4.3 妥善保管信息管理系统密码，防止泄露或被窃取。不得使用他人用户名和密码进入信息管理系统。

附 录 A
(资料性附录)
考评办法

A.1 总则

A.1.1 考评工作采取日常巡查与季度考评、年度考评相结合的方法。

A.1.2 考评工作每季度进行一次，在季度考评基础上，结合其他测评因素，形成年度考评结果。

A.2 考评内容

A.2.1 一般规定

A.2.1.1 考评设基本分100分、附加分20分，扣分不超过基本分总分。

A.2.1.2 对窗口工作人员的基本分考评，采用政务服务管理部门考评与进驻部门考评相结合的方法。政务服务管理部门考评计分占60%，进驻部门考评计分占40%，两者得分相加为窗口工作人员个人考评分。

A.2.2 业务办理考评

应严格按有关规定办理业务。存在下列情况的，分别扣分：

- 办理项目未公告而在行政服务大厅受理，或办理项目已公告而不在行政服务大厅受理，或不在行政服务大厅出具业务办理结果，或无正当理由超时办结申请事项的；
- 不按规程组织实施统一办理、联合办理的；
- 窗口受理业务不以书面形式一次性告知服务对象办理项目需提供的全部材料或补件要求，或不向服务对象说明退件原由，或收、退件手续不规范；
- 擅自提高收费标准，增设收费项目，或行政事业性收费不按规定委托代收银行统一收费的；
- 不及时、准确地在行政服务大厅外网和内网（触摸屏）更新本部门相关政务信息的；
- 不及时将受理业务数据信息输入或交换到行政服务大厅信息管理系统，或不按大厅管理办要求报送数据资料的。

A.2.3 服务质量考评

应当不断提高服务水平，为服务对象提供优质的服务。存在下列情况的，分别扣分：

- 与服务对象发生争吵的；
- 因服务质量等问题受到有效投诉的；
- 办理项目出现差错未及时更正的；
- 造成不良影响的；
- 未在行政服务大厅设立咨询电话的；
- 咨询电话拨通后无人接听的；
- 服务用语及行为不文明的。

A.2.4 工作纪律考评

应严格遵守工作纪律。无正当理由存在下列情况的，分别扣分：

- 有“吃、拿、卡、要”等不廉洁行为的；
- 违反政务服务大厅规章制度，不服从管理的；
- 迟到或早退的；
- 擅自离岗的；
- 旷工的；
- 不按要求参加政务服务管理部门组织的会议、培训、学习等活动的；
- 工作时间不摆放工作座牌、着装不规范或在受理窗口嬉闹、串岗聊天、大声喧哗、睡觉、吃东西、会客、玩电脑游戏的。

A.2.5 其他

A.2.5.1 政务服务管理部门对窗口工作人员的考评，有下列行为或情况的，分别扣分：

- 在政务服务大厅组织的业务培训中考核不合格的；
- 未按规定使用网络、电脑设备，人为造成硬件损坏的。

A.2.5.2 政务服务管理部门对窗口工作人员的考评，有下列情况的，给予加分：

- 受新闻媒体宣传表扬的；
- 为改进行政服务大厅工作提出合理化建议被采纳的；
- 为服务对象热情服务，排忧解难，受到表扬并经核实的；
- 有其他特殊贡献的。

注：上述各项加分累计不得超过20分。

A.3 考评程序

窗口工作人员年度考评基本程序为：

- 年度工作总结；
- 进驻部门负责人提出初步考评意见；
- 综合评价，以其季度测评报告、初步考评意见、服务满意度测评结果和业务量等为依据；
- 公布考评结果，并通报进驻部门。

A.4 评定

A.4.1 政务服务管理部门应严格按照考评程序，每季度和每年度评定一批窗口工作先进个人。

A.4.2 窗口工作人员季度考评结果100分以上的，评定为季度窗口工作先进个人。

A.4.3 年度评定为先进窗口工作先进个人的，由政务服务管理部门给予表彰奖励。

参 考 文 献

- [1] 《深圳市优化行政审批流程实施办法》
 - [2] 《深圳市优化行政审批流程若干规定》
 - [3] 《深圳市行政服务大厅窗口工作人员手册》
 - [4] 《深圳市行政服务大厅咨询导引人员行为规范》
-