

附 录 H
(规范性)
东莞市政务服务人员行为规范

H.1 基本素质

政务服务人员应具备以下基本素质：

- 具备良好的政治素质。
- 具备较强的心理素质，可积极面对并解决服务过程中的突发事件。
- 具备较强的社会服务意识、良好的工作态度及团队合作精神。
- 具备一定的语言表达能力、公文写作能力和沟通协调技巧。
- 具备相应的计算机操作技能。

H.2 纪律要求

政务服务人员应遵守以下纪律要求：

- 服从管理，令行禁止。
- 严格遵守大厅考勤和请假制度，不迟到、不早退、不旷工、不漏打卡。
- 窗口工作人员应提前到达工作岗位，每次上岗前检查各项办公设备是否处于正常运行状态，确保正常对外服务。到岗后应及时打开评价器，暂时离开岗位时必须将评价器设置为“暂停服务”。
- 窗口工作人员在上班时间暂时离开岗位（不含因公或因私外出超过 20 分钟）的，应知会邻近窗口工作人员和大厅管理人员本人的去向，取得同意后方可离开。
- 窗口工作人员在工作过程中必须使用叫号系统按序叫号、使用评价器，如叫号系统出现故障，应及时通知大厅管理人员处理。做到“一事一评”，不得弄虚作假，如评价器出现故障，应及时通知大厅管理人员处理。
- 除工作需要外，原则上不准窗口工作人员到其他办公区域影响他人工作。
- 窗口工作人员应按时完成大厅布置的各项工作任务，及时上报各类统计材料及总结，传达贯彻上级文件或大厅有关会议精神、制度或规定等。大厅组织的集中教育、业务培训、政治学习、组织生活、各类会议等，窗口工作人员必须积极参加，如无法参加的，须提前向大厅书面请假。
- 不准在大厅内吸烟。上班时间不准在政务大厅吃东西、睡觉、串岗、闲聊、玩游戏、戴耳机、看报纸等，不做影响工作或与工作无关的其他活动。
- 不准让服务对象和外部人员进入工作区域内，不准带小孩上班，不准讲脏话、粗话及大声喧哗。
- 上班时间，对外公布的办公电话铃响三声之内应及时接听，不准打闲聊电话及长时间占用办公电话线路。
- 坚持原则，秉公办事，不得以职务之便谋取私利，不得以任何形式向服务对象“吃、拿、卡、要”，损害大厅信誉和政府形象，要勤政廉洁，优质服务，树立人民公仆的良好形象。窗口工作人员在工作中应实行相互监督机制，发现有违反大厅相关规章制度或工作出现异常的情况，应及时向大厅汇报情况。

- 窗口工作人员应自觉学习和遵守《保密法》，增强保密意识，保守党和国家机密，做到不该看的机密不看，不该听的机密不听，不该说的机密不说，不在公共场所、亲属、子女及朋友面前讨论机密。

H.3 服务要求

政务服务人员在窗口服务时应遵守以下服务要求：

- 窗口工作人员应履行首问责任制、首办责任制、一次性告知制、承诺办结制、首席事务代表制度等制度。
- 窗口工作人员每次上岗前应检查各项办公设备是否处于正常运行状态，确保正常对外服务。
- 窗口工作人员应亮证上岗，工作牌应摆放在工作桌面显著位置或在电子屏幕设备显示，不应有任何遮挡。
- 窗口工作人员应按岗位规范及流程认真负责开展工作，为群众提供高效优质服务，避免差错。

——窗口工作人员临时离开岗位时，应放置“暂停服务”的标牌或在电子屏幕设备显示“暂停服务”，暂停时间一般不超过 10 分钟。

——窗口工作人员应做好资料的收集、分类、整理、保管、移交工作，按规定使用和保管办公电子设备、印章等。

——窗口工作人员离岗时，关闭电子设备，办公用品摆放归位。

H.4 办件准则

——窗口工作人员在办件过程中应遵守《东莞市政务服务大厅建设管理规范》要求，对符合法定条件的申请应予以办理，不得弄虚作假、徇私舞弊、滥用职权、故意刁难服务对象、应作为而不作为或乱作为。

——窗口工作人员实行首问（办）责任制、一次性书面告知制，不得推诿责任，不得要求服务对象到政府审批部门及有关机构办理，必须将申报事项的所需材料和注意事项一次性书面告知服务对象。

——所有受理事项都应按规定录入行政审批监察系统，窗口工作人员根据实际情况，按补办件、即办件、承诺件、答复件、联办件、报批件的分类进行录入。

——窗口工作人员应避免工作疏忽，确保在行政审批监察系统中录入的信息与实体材料信息一致，如不慎录错，应及时向大厅管理人员提交书面的修改申请，经大厅领导批准后方可修改。

——窗口工作人员不能在行政审批监察系统中利用他人账号进行违规操作或越权审批。

——窗口工作人员应对服务对象的申报材料及证照、文书等文件做到保管妥当、交接清晰、存放安全。

H.5 服务态度

——对待服务对象要主动热情，微笑服务，不能以任何借口回避、推诿、顶撞、讽刺、挖苦服务对象。

——做到“五个一样”，即受理、咨询一样热情，干部、群众一样尊重，生人、熟人一样和气，忙时、闲时一样耐心，大件、小件一样对待。

——要实行“三心”服务，即“热心、诚心、耐心”，严禁对服务对象闹情绪、耍态度。当服务对象提出意见、建议和批评时，要冷静倾听，耐心解释，不予争辩，做到有则改之，无则加勉，合理化建议要认真采纳。

——服务对象误解或出言不逊时，应保持微笑，友善地劝解和说明；服务对象有过激行为时，应巧妙地躲避，及时报告大厅管理人员处理。

——政务服务人员应使用普通话，必要时提供外语或地方方言服务，语调语速适当，语言简洁、准确。

——熟练使用“您好、谢谢、请、对不起、再见”等文明用语，禁止与服务对象发生争执或使用包括但不限于以下服务禁忌用语：

- a) “还没上班，等一下办”；
- b) “我正忙，你等着”；
- c) “没看我忙着吗？着什么急？”
- d) “不知道，这不归我管”；
- e) “我解决不了，你自己去找其他部门”；
- f) “我就这态度”；
- g) “不是告诉你了吗，怎么还不明白”；
- h) “有本事投诉我”；
- i) “这么简单都不明白，真烦人”；
- j) “怎么不早来，快下班了，明天再来”。

H.6 着装标准

H.6.1 基本要求

——政务服务大厅主要管理人员应配备深蓝色工作制服，配备深蓝色工作制服的人员数量不宜过多；

大厅工作人员若无明显层级关系，统一配备浅灰色工作制服，直接面对群众的政务服务人员必须配备浅灰色工服。

——窗口工作人员在上班期间必须穿着统一，具体如下：

a) 工作制服由夏装和冬装两种服式组成，可按季节穿着服装。男式夏装为西裤、短袖衬衫、短袖 polo 衫；女式夏装为西裤、西裙（含马甲）、短袖衬衫、短袖 polo 衫；男式冬装为西装外套、长袖衬衫、西裤、长袖 polo 衫；女式冬装为西装外套、长袖衬衫、西裤、西裙、长袖 polo 衫。两种服饰均配备工牌、皮鞋、头饰（女），根据不同职务配备领带或丝巾（包含丝巾扣）；

b) 男士员工应搭配与工作服颜色、款式得当的袜子，袜子应为长袜，深色为主；女士员工穿着裙装时，蓝色款工服应搭配黑色透明丝袜，灰色款工服应搭配肉色透明丝袜，丝袜袜口不得裸露在裙子外面，不得穿着其他颜色、异样款式或破损穿孔的丝袜；

c) 女士头发超过肩膀的应扎起来并使用统一的头饰；男士皮带建议为黑色平滑款，皮带扣以简约为主（皮带不统一制作）；

d) 窗口工作人员应统一佩戴工牌，工作牌应统一挂在正胸前，不得故意涂改或遮掩；

e) 窗口工作人员应统一穿着工鞋，不得赤脚、不得穿拖鞋、拖鞋式凉鞋等。

——窗口工作人员服装由各政务服务大厅自行采购。

——市民服务中心（综合窗口及专业窗口）以及未制定统一服装的大厅，参考市民服务中心窗口人员服装样式要求穿着统一样式的工服；对于已有工服并还在使用期的各级政务服务大厅，需在下一次更换服装时使用统一的服装样式，逐步实现全市政务服务窗口人员服装样式统一。

——工作人员着装时应当严格遵守以下规定：

a) 工作服要保持干净、平整，保持整齐统一。穿着衬衫要束衣，穿着外套应扣纽扣，扣子齐全，不漏扣、错扣，个人衣物不得外露，不许挽袖口和裤腿。穿着工作服不得披衣，不能与其他便服混穿。

b) 无统一工作服的替岗和临时窗口工作人员应穿白色衬衣或深色西装搭配深色西裤或西裙，着装不得暴露或不雅。

H. 6.2 穿着样式

——大厅主要管理人员穿着深色工作制服，搭配银灰色领带，示例见图 H. 1、H. 2。



图H.1 大厅主要管理人员穿着样式（夏装）



图H.2 大厅主要管理人员穿着样式（冬装）

——窗口组长及协办岗组长主要穿着灰色工作制服，搭配深蓝色领带，示例见图 H.3、H.4。



图H.3 窗口组长及协办岗组长穿着样式（夏装）



图H.4 窗口组长及协办岗组长穿着样式（冬装）

——窗口人员、协办岗人员及导办岗人员主要穿着灰色工作制服，女士搭配丝巾（丝巾扣），男士搭配蓝色条纹领带，示例见图 H. 5、H. 6。



图H.5 窗口人员、协办岗人员及导办岗人员穿着样式（夏装）



图H.6 窗口人员、协办岗人员及导办岗人员穿着样式（冬装）

——政务服务人员服饰配件见图 H. 7





图H.7 工牌、女士头饰、女士工鞋、男士工鞋样式

——工牌佩戴位置见图 H.8



图H.8 工牌佩戴位置示范

——领带及丝巾佩戴标准见图 H.9



图H.9 领带及丝巾佩戴标准示范

——鞋子搭配标准见图H.10



图H.10 鞋子搭配标准示范

H.7 仪容仪表

——每天上班前检查仪表,不得在服务对象面前或公共场所整理仪容仪表,工作时间不能当众化妆,不能在服务对象面前抠鼻挖耳、剔牙、挠痒、正对人打喷嚏、打哈欠和伸懒腰。

——发式。头发梳理整齐,不梳、留、染怪异发型,发色不得浅于棕色。男性窗口工作人员头发要求:发长不超过一寸,发尾不触及衣领,前部不遮眉,鬓角不遮耳线,后面不触衬衣领子上部,不得剃光头,日常检查头发是否过长或整洁,不能有头皮屑。女性窗口工作人员头发要求:刘海不能遮眉毛,侧发不能掩耳,应该整齐梳于脑后,碎发不宜过多,长发必须盘起,佩戴统一头饰,不允许在工作时梳披肩发,不可以漂染和焗异色头发,发色不得浅于棕色,日常检查自己的头发是否整洁。

——面容。男性窗口工作人员应注意保持面部的滋润和清洁,做到每天都要清洁面容、洗发、剃净胡须,鼻孔内毛发应及时修剪。女性窗口工作人员应淡妆上岗,需画眉、涂口红(口红色号以淡雅为主),不可浓妆艳抹。

——手部。指甲常修剪,不残留污物。手指甲需定期修剪,保持指面干净。不涂有色指甲油,选择透明指甲油或不涂指甲油。

——配饰。不可以佩戴花哨的首饰、项链及耳饰,耳饰可戴耳钉。项链须佩戴在衣领内部,避免使用气味过浓的香水。

——行为举止。站立:双脚自然垂直分开与两肩同宽、肩平、头正、目视前方、挺胸、收腹。坐姿:保持上身挺直,把双腿平行放好,不得跷二郎腿,不得将腿搭在座椅扶手上,不得盘腿,不得脱鞋。行走:两眼平视,抬头,挺胸,收腹,步伐轻松稳健,在上下楼梯、通道、走廊等狭窄地段行走,应让办事人员先行,不得抢道。

——遇上级或其他单位来访或检查工作时,窗口工作人员应保持正常工作状态。来宾了解工作情况时,应耐心有礼回答。

H.7.1 仪容仪表规范

政务服务人员仪容仪表规范见图 H.11



图 H.11 政务服务人员仪容仪表规范示范

H.7.2 站姿规范

政务服务人员站姿规范见图 H. 12



图H. 12 政务服务人员站姿示范

H.7.3 坐姿规范

政务服务人员坐姿规范见图 H. 13



图H. 13 政务服务人员坐姿示范