**新华路街道办事处行政综合服务中心**

**工作人员行为规范制度**

一、上岗准备

　　1、工作人员要严格按照规定时间到岗，做好迎接申请人前来办事的各项准备工作;

　　2、值日人员上班前要清理好大厅卫生，做到办公环境整洁有序。

二、仪容仪表

　　1、服饰整洁，朴素大方，仪表端庄;

　　2、有国家统一制服的须着装上岗，无国家制服的按服务中心要求统一着装;

　　3、坐姿端正，站姿挺立，行走稳重;

　　4、禁止异色染发，不得整理梳留与身份不符的发型;

　　5、男同志不准蓄胡须、戴墨镜;

　　6、女同志化妆与佩饰要大方得体，禁止涂带色指甲油。

　　三、文明用语

　　1、工作人员要做到用语温和、谦恭，使用普通话;

2、工作人员在接待服务对象时，要使用“您好”、“请”、“对不起”、“谢谢”、“再见”十字文明用语;

3、办理业务时，工作人员应说“请稍等”，“请填写”，“请缴费”，“请听我详细解释一下好吗？”“您的手续已办好”，“请保管好您的查询卡”等等;

4、服务对象办妥业务离开时，工作人员应说“请慢走”或“再见”，还未办妥业务的，应说“对不起，请补全手续再来办理”;

5、工作人员在接听电话时，电话铃响三声以内要迅速接听，并说“您好，我这里是行政服务中心XX窗口，您需要办理什么事项”，中止或挂断电话时，应先征得对方同意;

　　6、接待服务对象或接听电话时，工作人员禁止使用伤害感情、激化矛盾、损害形象的语言。如“我不管，问别人去”、“别罗嗦，快点讲”、“我还没上班，等会再说”、“我要下班了，你快点”、“我刚才已经说过，你怎么还问”、“你这人真笨”、“你的记性真差”、“我就是这样的，你能把我怎么样”、“你去告好了”、“不知道”等。

四、举止行为

　　1、行为举止要和善、得体，禁止仰靠或趴桌似睡;

　　2、在服务对象面前禁止化妆、掏耳垢、挖鼻孔、剔牙齿、剪指甲等不文明行为举动;

　　3、工作时间禁止大声喧哗、聊天、嬉闹;

　　4、工作时间禁止利用微机上网和玩游戏;

　　5、禁止在服务大厅吸烟;

　　6、不得随地吐痰、乱扔杂物;

　　7、办公桌案头文件、物品要摆放规整有序。

　　五、服务态度

　　1、六个一样：受理、咨询一个样；生人、熟人一个样；领导、群众一个样；忙时、闲时一个样；来早、来晚一个样；本地人、外地人一个样;

　　2、微笑服务：应微笑面对服务对象，并做到来时有迎声，询问有答声，离去有送语;

　　3、虚心待人：服务对象提出意见、建议和批评时，要耐心听取，不予争辩，有则改之、无则加勉。