枣庄市政务服务管理办公室文件

枣政管办〔2020〕1号

枣庄市政务服务管理办公室

关于印发《枣庄市民中心服务管理暂行办法》的通知

市民中心各进驻部门、单位：

现将《枣庄市民中心服务管理暂行办法》印发给你们，请认真遵照执行。

 枣庄市政务服务管理办公室

 2020年2月20日

枣庄市民中心服务管理暂行办法

第一章 总则

**第一条** 为加强和规范枣庄市民中心（以下简称市民中心）服务管理，全面提升服务质量和水平，根据《山东省人民政府办公厅关于印发<关于聚焦企业和群众关切 深化“一窗受理一次办好”改革的措施>的通知》（鲁政办字[2019]83号）有关规定，结合我市实际，制定本办法。

**第二条** 本办法适用于市民中心进驻单位、部门（以下简称进驻单位）和所选派的工作人员，以及进驻单位第三合作方及其所选派的工作人员（以上统称工作人员）；进驻单位要按照“素质高、业务精、能力强”原则选派工作人员，选派人员一般应连续在市民中心工作二年以上。

**第三条**  工作人员实行枣庄市政务服务管理办公室（以下简称市政管办）与进驻单位双重管理。

**第四条** 市政管办负责市民中心全面服务管理工作，承担服务指导、统筹协调、监督检查职能。进驻单位负责本部门进驻市民中心政务服务业务运行和管理职责，同时接受市政管办的指导、协调和监督。

**第五条** 进驻单位坚持“热情规范、高效便捷、务实廉洁、为民服务”的服务宗旨，认真贯彻落实国家、省、市“一窗受理 一次办好”决策部署，积极创新服务方式，不断提升服务效能。

第二章 运行机制

**第六条**  市民中心建立领导带班制度、首席代表制度、统一考勤制度、政务服务运行报告制度、政务服务巡查制度、政务服务季考评制、政务服务投诉处置制度、政务服务责任追究制度八项制度。具体规定如下：

1、领导带班制度、首席代表制度。进驻单位明确一名分管负责人和一名首席代表负责本单位政务服务工作；分管负责人原则上由分管相关政务服务领导（副局长或副主任）担任，按照本部门的权限，全面履行政务服务职责；首席代表必须入驻市民中心，由精通业务的中层干部担任，统筹协调本部门政务服务事项的具体承办工作。

2、统一考勤制度。市政管办统一监管，进驻单位加强自我管理，确保前台受理窗口不空岗，后台办理人员能够满足政务服务需要，保证岗位服务不间断。

⑴考勤时间：上午 8：40－11：50，下午 13：10－16：50；

⑵工作日实行早晚 2 次电子考勤。

⑶首席代表在市民中心工作期间因工作需要外出的，须提前向市政管办报备；外出三天以上的须由进驻单位出具书面意见，提前报备。

⑷其他工作人员在市民中心工作期间因工作需要外出的，须由首席代表批准，说明事由，提前向市政管办报备。确因特殊情况，无法纸质报备的，可通过电话、微信等形式提前报备。

⑸窗口工作人员离岗超过 15 分钟的，应向首席代表报告，并安排人员及时补位；市政管办不定时开展出勤情况巡查、抽查。

3、政务服务运行报告制度。进驻单位于每月28日前报送当月工作量（统计时间段：上月25日-当月25日），以及工作动态、创新措施和典型做法；每季度至少报送2篇宣传信息；次年1月底前，报送上年度政务服务工作运行分析报告。

4、政务服务巡查制度。市政管办按照《枣庄市民中心工作人员服务规范》规定，对进驻单位及其工作人员的服务质量、服务态度、服务效能、廉洁自律等方面开展巡查，巡查结果通报进驻单位，并纳入考评、公示内容。

5、政务服务季考评制。市政管办以日常巡查与外部评议、平时考评与年度考核等定性与定量相结合方式，于每季度汇总形成各进驻单位政务服务评议，抄送各相关部门单位，并向社会公布。

6、政务服务投诉处置制度。市政管办具体承担市民中心政务服务投诉处置的指导、协调、监督和统筹职责，以及建立健全“统一受理、首接负责、分类处理、限时办结、过错问责”投诉处置运行机制。各进驻单位具体承担本部门的被投诉事项的处置职责。

7、政务服务责任追究制度。进驻单位及其工作人员违反首问负责制、一次性告知制、限时办结制、服务承诺制，不履行或者不正确履行职责，影响执行力和公信力，贻误政务服务工作或损害服务对象合法权益等行为给予责任追究。

**第七条**  工作人员必须严格执行首问负责制度、一次性告知制度、限时办结制度、服务承诺制度四项制度。具体规定如下：

1、首问负责制度。首问责任人应按岗位职责认真办理政务服务事项，对不属于本岗位办理的政务服务事项应履行告知义务或引导至该事项承办窗口，做到有问必答，有疑必释。

2、一次性告知制度。服务对象办理、咨询相关事项时，工作人员应采用口头或书面形式，清晰、完整的一次性告知如办理事项的依据、时限、收费、程序、所需的全部资料以及不予办理理由等相关信息。

3、限时办结制度。依法只需要对申请材料进行形式审查的，服务窗口应当场作出同意或者不同意的决定；依法需要对申请材料的实质内容进行审查，以及需要进行现场查勘、技术评审、公示听证的，服务窗口应当明确办结时限并公开承诺，承诺的办结时限不得超过法定时限，实际办结时限不得超过承诺办结时限。

4、服务承诺制度。进驻单位根据工作职能要求，对本部门政务服务事项内容、办事程序、办理时限等相关具体事项，通过媒体等多种形式向社会和公众作出公开承诺，接受社会监督，承担违法责任。

**第八条** 进驻单位可根据本部门工作特点和服务对象需求开展帮办代办服务，延时服务、预约服务和上门服务，快捷通道服务，以及容缺受理服务等，简化办事程序，缩短办事时限，不断创新服务方式，提供优质高效服务。

**第九条** 市政管办组织的各类会议、学习及相关活动其指定相对人（分管领导或首席代表）不得无故缺席，无法参加的须提前办理请假报备手续，向市政管办召集人请假。

第三章 服务标准

**第十条** 市政管办、进驻单位及物业管理等第三合作方保持市民中心大厅标识指引鲜明、统一、整洁、醒目，设施设备齐全且性能完好、正常运行，环境卫生干净，物品摆放整齐；工作人员按规定提供高效优质政务服务，不断提升服务对象获得感、满意度。

**第十一条** 工作人员职业道德、服务能力必须符合本部门行业标准要求。

**第十二条** 工作人员仪容仪表、服务行为、服务用语、服务形象必须严格执行《枣庄市民中心工作人员服务规范》（详见附件）要求。

第四章 服务纪律

**第十三条** 工作人员必须遵守法纪和本部门行业纪律标准要求，不准违反国家法律、法规及有关规章制度，保守服务对象秘密，维护服务对象权益。

**第十四条** 工作人员服务过程中必须严格执行《枣庄市民中心工作人员工作纪律》（详见附件）要求，必须做到“十条禁令”等。

第五章 办公秩序管理

**第十五条** 市政管办、进驻单位及物业管理等第三合作方严格履行市民中心窗口服务区、咨询服务区、自助服务区，以及会议室、休憩等候区、卫生间、停车场等各功能区域秩序维护管理职责，保证市民中心各功能区域处于受控状态，秩序井然，确保政务服务工作有序开展。

**第十六条** 进驻单位配置导服人员做好取号秩序、等候秩序、办理秩序，及其他服务秩序等维护管理工作；工作人员应按叫号顺序逐一提供服务；对等候事项办理的服务对象，导服人员应引导其在一米线外排队等候，或引导至等候休憩区等待；如遇烦躁、情绪激动和特殊服务对象，应及时安抚引导；如遇服务对象数量剧增或秩序不可控时，应增派导服人员或向市政管办报告、协调调配安保力量。

**第十七条** 物业管理等第三合作方应按服务对象流量合理配备调剂安保力量，并建立日常巡查制度，做好公共服务区域，以及休憩等候区、卫生间、停车场等各功能区域秩序维护管理工作。

**第十八条** 市政管办、进驻单位及物业管理等第三合作方建立秩序管理应急预案制度，包括组织机构、实施人员、工作机制以及相应程序和要求，稳妥处置在突发事件中应急状态下的现场秩序维护管理工作。

**第十九条** 物业管理等第三合作方保安人员应24小时全天候负责大厅监管，切实担负起保障市民中心安全的责任。进驻单位人员应自觉遵守安全制度，自觉协助和配合保安履行岗位职责。

第六章 物品管理

**第二十条** 市政管办、进驻单位及物业管理等第三合作方按照各功能区域物品、设施设备权属关系做好物品、设施设备维护管理工作。

**第二十一条** 市政管办负责市民中心统一配置物品、设施设备维护管理工作。

**第二十二条** 市政管办、物业管理等第三合作方负责公共物品日常维护管理工作，公共物品包括但不限于等候休息坐骑、填表桌台、意见评议箱、轮椅、绿植盆栽等应定位摆放，规范整齐，清洁卫生，满足日常公共服务需要。

**第二十三条** 市政管办、进驻单位及其工作人员负责前台窗口等办公物品维护管理工作，前台窗口等办公物品包括但不限于身份证读取器、显示屏、计算机、打印机、电话机、扫描仪、办公座椅、签字笔、文件夹等，应按使用频率定位摆放，合理设置存放、添置数量。

**第二十四条** 工作人员私人物品按要求自行管理，私人物品应存放于个人储物柜和抽屉内，不应出现在公众视线之内，存放私人物品的储物柜和抽屉应合理分类，整洁有序。

**第二十五条** 市政管办建立遗失物品登记认领制度，明确遗失物品登记、保存、认领等处置要求，遗失物品分类、定位寄存于服务咨询台或认领处；对重要的遗失物品采取市民中心厅内广播等形式进行公告。

**第二十六条** 进驻单位及其工作人员按照各行业档案管理有关规定，做好在履行职责和实施政务服务过程中形成、需保存的各种文字、图表以及特种载体等不同形式的业务资料包括但不限于申报材料、证照批文、表格单据，以及文件资料等进行整理、存放、流转、归档等工作，保障服务对象对政务服务过程的追溯和查询。

第七章 安全管理

**第二十七条** 市民中心建立安全管理制度、节约用电用水管理制度，配备专职监督员负责安全管理、用电用水巡查，白天和夜间不定时检查安全、节能情况。

**第二十八条** 市民中心按照“谁使用、谁管理”原则划定安全责任区，市政管办、进驻单位及物业管理等第三合作方应建立安全责任制度，落实安全防护工作责任。

**第二十九条** 市政管办、进驻单位及物业管理等第三合作方加强安全、节能意识宣传和培训，增强工作人员安全防范、安全责任意识，及“科学用电、用水，节约用电、用水”意识，促进市民中心降耗节能。

**第三十条** 市政管办、进驻单位及物业管理等第三合作方严格做好用电安全、消防安全等安全防护工作。严禁在市民中心大厅动用明火及堆放易燃易爆物品。严禁个人使用或破坏各种消防设备(消防栓、消防箱、灭火器等)。

**第三十一条** 市政管办、进驻单位及物业管理等第三合作方确保工作日、工作时间市民中心大厅空调温度控制、照明亮度适中；物业管理等第三合作方严格按照空调温度控制标准（夏季不低于26℃，冬季不高于20℃），统一设置空调控制系统温度控制方式。

**第三十二条** 进驻单位及其工作人员确保办公设备包括但不限于计算机、打印机、复印机、传真机、显示屏、电源插排以及进驻单位自配自助服务终端机等在非工作日、非工作时间处于断电状态。下班、夜晚加班最后一个人离开办公室要关灯，杜绝长明灯。

**第三十三条** 工作人员保持办公设备整洁完好，防止受潮;工作人员若发现电路故障(漏电、保险丝熔断、电线绝缘损坏、控制失灵等)，应立即切断电源通知电工检修，非电工人员一律不得拆修。

**第三十四条** 工作人员要妥善做好各类资料、印章的保管、保密工作，防止失窃和失密；妥善保管公私物品。若办事群众发生遗失、失窃事件，接待的工作人员应按照遗失物品登记认领流程第一时间报告。

**第三十五条** 物业管理等第三合作方电工持证上岗，配电室非工作人员不得入内。设施设备维修时，必须严格执行操作规程，一律不准带电作业。

**第三十六条** 物业管理等第三合作方配备专兼消防安全工作人员，熟知各种消防器材存置位置，能明确熟练掌握使用相应的器材，确保及时、安全处理出现的火险。

**第三十七条** 市政管办将对不节电、不节水现象进行通报，提出批评教育；对因安全制度不落实、工作疏忽大意或失职、渎职导致发生的安全问题，实行问责，严格追究相关分管领导和具体人员的责任；并将相关情况纳入年度评议内容。

第八章 监督评价

**第三十八条** 市民中心建立政务服务“好差评”制度，现场服务实行“一次一评”。市政管办统一在服务窗口醒目位置配置评价器，方便办事企业和群众自主评价。评价设置“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”五个等级，后两个等级为差评。

**第三十九条** 市民中心建立政务服务效能评价制度。市政管办定期、不定期检查政务服务实施情况，通报发现问题并督促整改；每年底将市民中心各进驻单位政务服务效能评价结果报市政府有关考核部门，并将相关情况纳入政府绩效考核体系。

**第四十条** 市政管办建立健全市民中心政务服务电话投诉、网上投诉等服务质量反馈和投诉制度，畅通投诉渠道，妥善解决投诉问题。

第九章 附则

**第四十一条** 进驻单位要根据本办法制定相应管理实施细则，并报市政管办备案。

**第四十二条** 本办法自公布之日起实施。

附件：1、枣庄市民中心服务规范

 2、枣庄市民中心工作纪律

附件1：

枣庄市民中心服务规范

为进一步促进政务服务的规范化、标准化建设，根据国家省市政务服务规范化、标准化建设要求，特制定本服务规范。

一、服务原则

市政管办、进驻单位及其工作人员必须践行以服务对象为中心原则，提供“热情、规范、高效、便捷”政务服务。市政管办、进驻单位根据服务对象的需求和服务内容，提升政务服务功能。市政管办、进驻单位应从满足服务对象需要出发创新服务体制、完善服务制度、改进服务流程，建立以实现让服务对象满意为宗旨的政务服务文化。

二、服务环境

**(一)服务场所**

1、市民中心指引标识统一、整洁、鲜明、醒目，便于服务对象识别，设置的工作时间公示、一米线标示、醒示条、地面指引标示等指引标示规范，并定期清洗，保持无损坏、无污损。

2、市民中心大厅设施齐全。按照规定配置便民服务设施设备、业务宣传栏，设置告示牌、警示性文字等，以及便于服务对象监督的意见箱，并公示服务电话、投诉电话和服务网址。

3、市民中心环境卫生整洁。厅外无垃圾无杂物，不随意张贴印刷品，车辆停放有序;厅内环境整洁、明亮，做到"四净四无"，即“地面净、桌面净、墙面净、门面净”“无灰尘、无纸屑、无杂物、无异味”。

4、市民中心物品摆放整齐。公共区域摆放的物品应整洁有序，不乱堆乱放。门窗玻璃、墙壁、地面等应洁净无污物；前台窗口办公物品分类摆放，必用物品定位放置，非必用物品放在隐蔽位置。填写台、书写文具等供服务对象使用的物品干净整齐，并定期检查，及时补充。植物花草定位摆放，不应有枯萎现象。

**(二)服务设施设备**

1、市民中心服务设施设备性能完好。

2、市民中心厅内沙发或休息椅、饮水机、垃圾桶等便民设施保持干净整洁。

3、市民中心视频监控设备正常运行，保证按规定程序查看。

4、市民中心政务服务事项政策宣传等资料按要求摆放整齐、便于取阅、及时更新，宣传折页规范美观，公告牌、显示屏内容准确。

5.市民中心各功能区域配置的服务咨询台根据服务内容和业务需求配备导服人员，便于引导、回答服务对象咨询及处理服务纠纷。

三、服务规范

**（一）职业道德**

1、忠于职守、爱岗敬业。工作人员要具有强烈的工作责任心，要爱行爱岗、兢兢业业，严格执行相关操作规程，塑造良好的政务形象。

2、精诚合作、密切配合。工作人员要牢固树立全局观念和整体意识，要服从大局，密切配合相关部门及人员的工作，为市民中心政务服务发展勇于奉献。

3、诚信亲和、尊重服务对象。工作人员要讲信用守承诺，要对服务对象的合法权益高度负责，要提高业务能力，提高工作效率;要讲究服务艺术，开展全方位、多层面的服务，提高服务质量。

4、求真务实、不断创新。工作人员要以求真务实的精神，扎扎实实地开展工作，要改进服务手段，开展服务创新，实现一流政务服务。

**（二）服务能力**

1、业务知识全面。工作人员要了解掌握本职岗位各项业务知识及政策规章制度，并能运用解决实际工作中遇到的有关问题。

2、熟练掌握业务操作技能。工作人员要熟练掌握本岗位业务操作技能，掌握与业务相关的计算机应用知识，熟练操作本岗位各种电子设备。

3、服务事项处理准确高效。工作人员要严格按照操作规程进行业务处理，处理业务认真、准确、快捷。

4、定期培训。各进驻单位定期、不定期对工作人员进行业务培训、岗位练兵，不断提高服务能力。

**（三）服务形象**

1、规范佩戴服务号牌。工作人员必须规范佩戴或摆放统一的服务标识牌，明示姓名、职务、岗位等信息；值班领导、咨询服务人员及其他人员须佩戴明显标志。工作人员临时离开服务岗，应摆放“请稍候”标牌，暂停服务的服务岗应摆放“暂停服务”标牌。

2、统一着装，保持整洁。工作人员要统一着装并做到以下几点:

(1)工作人员按统一规定着装、换装或按本行业要求规范着装；

(2)工作人员应统一穿黑色皮鞋，皮鞋必须保持清洁明亮;

(3)窗口工作人员上班时不能戴袖套，严禁混穿不同季节的服装，严禁制服便装混穿，严禁歪戴帽、卷袖口、敞衣扣，严禁穿拖鞋。

3、发型自然，不染异色。

(1)男性工作人员要勤理发，不得留大鬓角、长发，不剃光头，不蓄胡须等与政务服务身份不相符的发型；

(2)女性工作人员可留各式短发，发型自然;留长发应束起盘于脑后，佩戴发饰;有刘海应保持在眉毛上方。

4、仪表大方，配饰得体。

(1)工作人员不得戴有色眼镜从事工作;

(2)女性工作人员不得佩戴过多或过于耀眼的饰物，每只手最多只能戴一枚戒指，不得留长指甲、染指甲;

(3)工作人员要保持面部清洁，不得纹身、化浓妆。

5、精神饱满，举止端庄。

(1)工作人员站姿要挺拔。窗口工作人员受理业务时手臂可自然地放在柜台上，严禁斜靠在椅子上或趴在工作台上及其他任何不礼貌的举动；

(2)工作人员坐姿要端庄。与服务对象面对面交谈时，应挺胸收腹微向前倾，目光平视服务对象;女性工作人员落座前，先用脚感觉椅子的位置，用手掠平裙子，然后坐下双腿并拢，双手轻轻置于腿上;男性工作人员可直接落座，双腿可略分开，双手自然置于腿上;坐在椅子上，要立腰、挺胸，上体自然挺直。

(3)工作人员行姿要稳重。行走时身体重心微向前倾，收腹挺胸，目视前方，双臂前后自然摆动;一般情况下应稳步行走，有紧急事情可碎步快行，不可慌张奔跑。

**（四）服务礼仪**

1、迎送

⑴服务开始时应主动问候，并微笑示意引导，做到“一笑三声”：微笑服务，来有迎声，问有答声，走有送声；达到“五个一样”：受理、咨询一样热情；生人、熟人一样和气；干部、群众一样尊重；忙时、闲时一样耐心；来早、来晚一样接待。

⑵服务完成时，如有受理回执、证照批文等资料，应主动递交给服务对象，轻拿轻放，不应抛、丢给服务对象，并告知相关注意事项。

2、解答

⑴应认真倾听，准确了解服务对象需求，并积极回应。

⑵对能解答的问题，应耐心完整解答；不能即时解答的问题，应耐心说明原因或主动联系有关人员处置。

3、办理

⑴文档资料宜双手接收或递交。

⑵符合受理条件的事项，即办件当场办结，承诺件应告知办理时限；不符合受理条件的事项，应一次性告知补正内容。

⑶非本窗口受理的事项，应告知该事项具体受理服务区域。

⑷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。

⑸服务提供过程中如遇其他咨询，应示意咨询者稍候，至当前服务结束后再予以解答；如遇电话，应示意服务对象后接听。

**（五）服务用语**

1、工作时提倡讲普通话，语言表达应清晰、得当、礼貌，音量适中，不应高声喧哗。

2、服务时，应使用“您好”“请稍等”“请出示XXX文件（资料）”“让您久等了”“谢谢”“再见”等礼貌用语。

⑴接听电话时，通话开始时应问候“您好”。然后主动自我介绍，自报部门或单位；电话交谈应简明扼要，避免占线时间过长；通话结束时应说“再见”，待对方挂机后再放电话；通话时如遇其他咨询，应示意咨询者稍等。

(2)接待服务对象咨询时使用:“您好，请问您办理什么业务?”“您好，请问有什么事我可以帮忙吗?”。

(3)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，我马上为您办好”。

(4)服务对象办理需提供相关证明、资料的业务时，应说:“对不起，请您出示××资料(证件)”。

(5)服务对象提供的资料不全时，应说:“对不起，根据规定，办理这项业务需要提供××资料，这次让您白跑一趟真是抱歉!”。

(6)服务对象办完业务后，应说:“您的业务已办理完毕，请收好相关凭证，再见！”。

(7)服务对象若要查询与自己不相关的信息时，应婉言谢绝:“对不起，为了保护服务对象权益，按规定我不能为您查询，请您谅解”。

(8)服务对象进行咨询，应说:“请问您有什么问题需要咨询吗?”，若询问的内容自己不太清楚(或不能处理)，应说:“对不起，请您随我到XXXX办理”。

(9)服务对象的要求与国家政策规定相悖时，应说:“非常抱歉，根据规定我不能为您办理这项业务，希望您能谅解”。

(10)在办理业务时，因特殊原因需接听电话，应说:“对不起，我接一下电话，请稍候”，接完电话后应说:“对不起，让您久等了”。

(11)临时出现设备故障，应说:“请原谅，计算机线路暂时出现故障，我们尽快排除，请稍候”。

(12)服务对象代办必须由本人亲自办理的业务时，应说:“对不起，这项业务应该由本人亲自办理。请您通知本人来我中心办理，谢谢您的配合”。

(13)收到服务对象的投诉、建议时，应说:“非常感谢您对我们的工作提出宝贵意见，请您留下姓名和电话号码，我们处理后尽快与您联系”。

(14)服务对象向自己表示歉意或谢意时，应说:“没关系，这是我们应该做的”。

(15)与服务对象道别时，应说:“感谢您对我们工作的支持”。

(16)当服务对象对事项办理有疑问时，应说:“您有什么疑问?我来为您解释”。

3、服务对象来咨询问题时，要主动热情，耐心周到，不得冷落、刁难、训斥和歧视。前来咨询、办事的服务对象较多时，工作人员应按照顺序逐一接待，接待时禁止与他人闲谈耽误服务对象的时间。

4、与服务对象交流时，应正视对方、态度和蔼。向服务对象示意时，应以四指并拢，手心向上的指引方式，不应用单指或手心向下的手势；语调应热情、温和，语速和声音应适中，以服务对象能听清楚而又不影响周围人办事为宜。

5、当服务对象出现误解、语言过激时，不应与其争吵和争辩，解释无效时应及时向上级汇报。

附件2：

枣庄市民中心工作纪律

为强化纪律意识，规范工作行为，改进工作作风，提高工作效能，特制定市民中心工作纪律。

1. **严格工作人员选派制度。**进驻单位要按照国家、省、市关于政务服务方面法律法规、规章和规范性文件规定精神，选派到市民中心从事政务服务工作人员必须符合：

⑴组织纪律性强；

⑵服务意识强；

⑶熟悉进驻单位承担的政务服务事项业务知识和业务流程；

⑷能在规定时限内完成政务服务工作。

**二、严格遵守考勤制度。**工作人员按规定进行人脸或指纹识别考勤，按时上下班，不迟到、不早退，不擅离工作岗位；首席代表按时参加首席代表例会，并将有关会议精神上传下达。进驻单位可推行窗口AB岗，确保窗口不空岗。

**三、严格遵守廉洁勤政制度。**严工作人员格遵守廉洁勤政的相关规定，不得利用职务和工作之便为自己和他人谋取不当利益，不以任何形式吃、拿、卡、要，不做有损政务服务形象的事。禁止中午饮酒，严禁接受服务对象的宴请和馈赠。工作人员要具有强烈的工作责任心和服务意识，忠于职守、爱岗敬业。

**四、严格遵守首问责任制、一次性告知制、限时办结制、窗口无否决权制。**

**五、严格遵守操作规程。**工作人员严格遵守本部门业务相关的法律法规及规章制度，按照本部门行业操作规程要求，提供“热情、规范、高效、便捷”政务服务。

**六、严格遵守窗口岗位“六个不”制度。**窗口岗位工作人员必须做到“六个不”，即：不说笑打闹，不大声喧哗，不乱串岗位，不聚堆聊天，不传播流言蜚语，不看与业务无关的书刊。

**七、严格遵守“三个不准”制度。**工作人员与服务对象交流时必须做到“三个不准”：

⑴不准说“我不知道”，必须熟悉本平台窗口业务流程；

⑵不准说“这事不归我管”，必须做到首问负责；

⑶不准说“这事不行”，必须吃透政策，主动协调，提出解决问题的办法。

**八、严格遵守“十条禁令”制度。**工作人员必须遵守“十条禁令”，即：

⑴严禁作风散漫值守脱岗干私事。

⑵严禁态度恶劣生冷横硬不文明。

⑶严禁亲疏有别服务优劣看关系。

⑷严禁提示不详一次告知不全面。

⑸严禁推诿扯皮敷衍群众踢皮球。

⑹严禁限期不办工作拖拉效率低。

⑺严禁法规之外自设门槛刁难人。

⑻严禁有令不行执行政策打折扣。

⑼严禁执法随意自由裁量不规范。

⑽严禁为政不廉吃拿卡要谋私利。

**九、严格执行组织保障制度。**市政管办、进驻单位要明确专人负责纪律监管工作，严肃工作纪律，加强责任追究。进驻单位及其首席代表要加强对本单位工作人员工作纪律的监管。市政管办严格执行巡查制度，完善视频巡查制度，加强对工作人员行为的监督；择时召开纪律整顿会，通报纪律检查情况。进驻单位针对工作纪律方面存在的问题，认真开展自查自纠，深入整改落实，加强教育管理。