

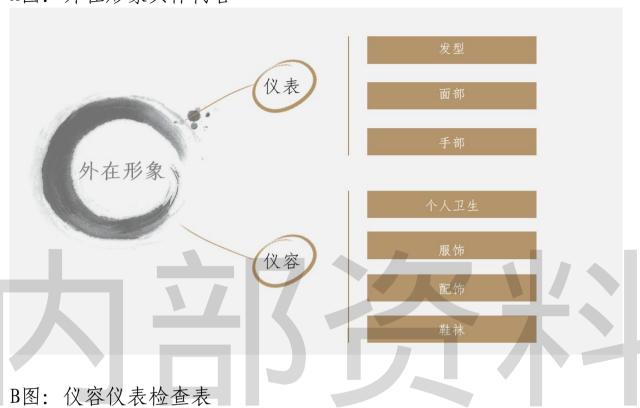
政务服务礼仪标准化流程

前

为认真贯彻落实国家关于深化党和国家机构改革的决定,深入推进简政放权、提高行政效率、放管结合、优化服务改革,加快政府职能深刻转变的理念,建设成人民满意的服务型政府,政府各部门原有人员不增加的基础上,降低政府行政成本,通过股份工产,使企业竞争促进服务,员工竞争提升服务。极引入第三方机构办事人员,将政务服务事项汇聚到综合会实现"一窗口出件,真正实现"一窗通办"。为确保商于会审批,统一窗口出件,真正实现"一窗通办"。为确保商于关合窗口人员的素质,提升市民办事的满意度,打造一流营商环境,特制定了《综合窗口政务服务标准化流程与规范、以便不管各个岗位综合窗口人员有统一的服务标准、统一的衡量标准,优化政务服务过程中的礼仪、形象、语言等各个部分,以明确的规范和制度实现标准化统一、流程化统一、组节化统一,真正做到一个能提供专业、细致、精准、一流队伍的政务服务型企业。

男士/女士仪容仪表规范

1. 男士/女士仪容仪表具体内容及常备修饰工具(详见A图、C图) A图: 外在形象具体内容



		单位							
发型	面部	手部	服装	工牌(党 徽)	鞋袜	个人卫 生	备注		
	4		_			П	J;		
1.该项合格	3,请在对	対应列打√	,该项不能	合格请在对应多	列打×。				
2.若检查对象有特殊情况,请在备注里说明,例如未发工服、怀孕、伤痕等,并在 该项对应列打〇。									
3.若有过敏情况,前三次按特殊情况对待,三次后需提供医院开具的过敏诊断证明。									
4.如遇到部分检查对象不会化妆,请对照图C为对方建议采购合适的修饰工具,参加培训。									
		检查人			抄送部 门				
2 1 3 1 4	该项合格 若检查x 	.该项合格,请在对 .若检查对象有特殊 该项对应列打〇。 .若有过敏情况,前 月。 .如遇到部分检查对	.该项合格,请在对应列打√ .若检查对象有特殊情况,请 该项对应列打○。 .若有过敏情况,前三次按特别。 .如遇到部分检查对象不会化。 口培训。	.该项合格,请在对应列打√,该项不会 .若检查对象有特殊情况,请在备注里说 该项对应列打○。 .若有过敏情况,前三次按特殊情况对待 月。 .如遇到部分检查对象不会化妆,请对原 口培训。	表型 面部 于部 服装 徽)该项合格,请在对应列打√,该项不合格请在对应到若检查对象有特殊情况,请在备注里说明,例如未经该项对应列打○。若有过敏情况,前三次按特殊情况对待,三次后需抗用。如遇到部分检查对象不会化妆,请对照图C为对方建口培训。	下部 服装 徽) 鞋休 徽) 整休 。 《 《 》 《 》 》 《 》 》 《 》 》 》 》 》 。 .	度型		

C图: 常备修饰工具



说明※:

- 1.以上为男士、女士必备修饰工具,请各岗位人员自行准备;
- 2.统一的形象需要统一标准的修饰工具,请各单位积极配合。

2. 男士/女士仪容仪表SOP

D图:

男士仪容sop标准

女士仪容sop标准









发色要求	男士、女士	发色应为深色,不可染过于鲜艳发色
少刑而士	男士	1.干净整洁 每天一洗; 2.至少15天修剪一次发型; 3.有美感; 4.前不过眉, 侧不触耳, 后不过领。
发型要求	女士	1.头发用发网盘起; 2.无碎发, 不遮盖面部; 3.顶区有蓬 松感; 4.除黑色发卡、发夹外。不戴其他配饰。
	男士面部护 理	1.洁面; 2.补水调理; 3.剃须护理不留胡渣; 4.鼻毛不能外露。
	女士妆前护 理	1.洁面; 2.补水; 3.乳液; 4.防晒。
	底妆	1.将粉底液均匀点涂在脸上,在用粉扑慢慢推开; 2.如需要遮盖黑眼圈及脸上的瑕疵, 可用手指或刷子蘸取遮瑕膏点涂上脸; 3.用散粉或粉饼定妆。
化妆细节	眉妆	先用眉笔画出眉头、眉峰、眉尾轮廓,再按照浅淡自然、 朦胧有型的原则将眉毛晕染自然。
		眼影: 用眼影刷蘸取眼影在眼皮上晕染, 自内而外由深到浅。
	眼妆	眼线: 用眼线液笔沿睫毛根部画出自然弧形。 睫毛: 用睫毛夹先把睫毛夹卷翘, 在用睫毛膏Z字刷睫毛, 由根部向上。
	腮红	用刷子在苹果肌位置均匀打上腮红。
	唇妆	先用润唇膏打底,沿唇线涂抹口红,让唇部有立体饱满的效果。
手部要求	指甲	1.指甲不长于指腹; 2.女士可涂抹无色指甲油, 不得涂抹 彩色指甲油。
补妆要求	底妆	用粉饼或气垫在嘴唇周围、额头、鼻翼两侧出油的部分按 压即可。

3. 男士/女士着装、配饰规范 E图:

图

男 女 女 \pm 士 \pm 春 春 春 秋 秋 秋 I 工 I 装 装 装 裤 标 裙 准 装 装 标 展 标 准 准 示 图 图 冬 女 士 男 女 \pm \pm 夏 夏 夏 季工 季工 季 I 装 装 装 裤 标 裙 装 标 准 装 展 标 准 示 准 图 图 冬 男士冬 女 士 女 士 冬 冬 · 季 季 季工 工 I 装 装 装 裙 裤 标 装 准 装 展 标 标 示 准 准 图 冬

4. 男士/女士工装SOP要求

	男士工装sop要求		女士工装sop要求
工服	1.干净整洁合体,无污渍;2.熨烫平整无褶皱。3.所有纽扣均需扣好。	工服	1.干净整洁合体,无污渍;2.熨烫平整无褶皱;3.所有纽扣均需扣好。
工裤	1.无污渍、合体、无破损; 2.裤子的长度前覆盖半个脚面,后与 地面垂直一条线。	工裤	1.无污渍、合体、无破损; 2.裤子的长度前覆盖半个脚面,后与 地面垂直一条线(秋冬季); 3.裤子的长度在脚踝处,不得过短或 过长(夏季)。
衬衫	1.无污渍、无异味、无破损 2.衬衣束到腰内,衣角不外露; 3.衬衣领面不外翻。	衬衫	1.无污渍、无异味、无破损 2.衬衣束到腰内,衣角不外露; 3.衬衣领面不外翻。

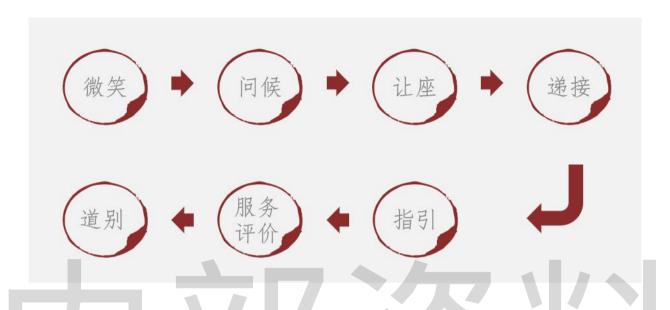
	男士佩饰、鞋袜要求		女士佩饰、鞋袜要求
上牌	1.上班需佩戴岗位工牌; 2.工牌、徽章带在左肩中间,与腋窝齐 高处,与上衣第二个纽扣齐平。	地 2.工牌	需佩戴岗位工牌; 、徽章带在左肩中间,与腋窝齐 与上衣第二个纽扣齐平。
腰带	1.黑色皮带; 2.腰带扣要商务平面类型,无夸张图案 或品牌。	1.黑色. 腰 2.腰带 或品牌	扣要商务平面类型,无夸张图案
袜子	1.深色袜子; 2.一天一清洗一更换。	能与本 社 2.一天·	肉色丝袜,厚度适中,色度尽可 :人肤色相近; 一清洗一更换; 光脚、不穿丝袜或穿镂空、网状
工鞋	1.黑色皮鞋,鞋面平滑,无灰尘,无拼接,无花纹;	接,无 工 2.禁止 凉鞋;	皮鞋,鞋面平滑,无灰尘,无拼 花纹; 穿磨砂、绑带、露脚趾、露脚跟 穿拖鞋、凉拖。
饰品	1.婚戒 2.手表	1.婚戒 饰 2.手表 3.耳钉	

说明※

- 1.以上仪表细节标准为岗位着装规范;
- 2.身体有特殊情况可以向检查部门说明,特殊对待;
- 3.孕妇需佩戴孕妇爱心标识,着与工装同色服装、黑色鞋、盘发,避免卡图案、动物等夸张图案服装;
- 4.夏装着装时间: 6月15日-9月15日。若有特殊气候, 具体根据当季气温可调整。
- 5.上岗前不可喷涂有刺激性气味香水。

政务服务窗口服务流程与礼仪规范

窗口服务礼仪流程



"三声六心九不"行为规范

三声:来有迎声、问有答声、走有送声

六心: 暖心接待、耐心倾听、诚心受理、热心解答、贴心办理、

真心服务

九不: 不差别对待、不冷言冷语、不推诿扯皮、不敷衍塞责、不超期办理、不违规操作、不吃拿卡要、不浪费工作时间、不占用公务资源

5. 窗口服务SOP标准图示 G图:

流程名称	窗口服务	适用部门	窗口	服务	
服务程序	图示	服务规范	服务用语	涉及礼仪	禁忌事项
1.5米微笑		当办事群众进入 大厅,距窗口1.5 米远时,或看见 办事群众向窗口 走来时,向市民 微笑示意,目光 友好。		微笑	面无表情;与事闲 边同,不理 会办事群 众。

问候	站立式服务,使 用前腹式站姿。	您好,请问 您办理什么 业务?	微笑、前 腹式站姿	面无表情
让座	当办事群众站立 问询,或办理业 务时,应当主动 让座。	您先请坐, 请稍等。	指引	自己坐 着,办事 群众站 着。
递接	业务办理过程 中,将材料等双 手递给办事群 众。	您好,这是 您的材料, 请您在这里 签字或盖 章。	递接礼	单手递 接,不使 用标准用 语。
指引	本窗口业务办理 完毕后,主动询 问是否需要办理 其他业务,若办 理请指明方向。	您好,您的业务已经办理完毕,您 还有其他问题吗?	指引	不主动告知, 让办事群众自己问询。
服务评价	主动邀请办事群 众对本次服务作 出评价	您好,请您 对本次服务 作出评价, 谢谢。	指引	不主动请 服务对象 评价。
道别	业务办理完毕与对方微笑道别。	请您慢走,再见。	立式服 务、微笑	J

说明※:

工作期间内请使用文明礼貌用语,做到"三声"、"六心"、"九不"。

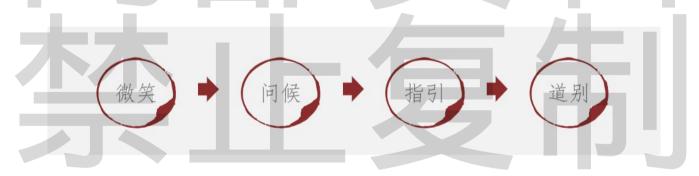
F图: 窗口服务礼仪流程检查表

姓名			单位							
检查内容	微笑	问候	让座	递接	指引	服务评价	道别	备注		
是否合格										
	1.该项合	1.该项合格,请在对应列打√,该项不合格请在对应列打×。								
备注	2.窗口服	窗口服务礼仪八步曲为所有窗口单位设定,特别繁忙窗口可以不用起立。								
检查时间			检查人			抄送部 门				

※备注:

B图与G图为巡查组检查表

政务服务咨询台服务流程与礼仪规范 咨询台服务礼仪流程



H图:

流程名称	咨询台服务	适用部门	ž	咨询台	
服务程序	图示	服务规范	服务用语	涉及礼 仪	禁忌事项
微笑迎候	2000年前 2000年前 2000年前	当办事群众进入大厅,距窗口1.5米元时,或看见办事群众向窗口走来时,向市民微笑示意,目光友好。	您好,请问有什么可以帮您?	微笑、 立式服 务	面无表情; 与旁边同事 闲聊;不理 会办事群 众。

指引		问清办理事项或目的地后,用标准指引手势指引;不在大厅的业务范围,要告知业务办理具体地址或电话。	您好,请 您到XXX 办理。	指引	面无表情	
电话接听	第 3	电话响起三声之内 接起,并自报家 门;结束通话时对 方先挂机。	您好,xx 政务服务 中心,有 什么可以 帮您?	问候礼	不打招呼; 不问候。	
道别		指引完毕,礼貌道别;对方道谢时主动回礼。	请您慢走,再见。	微笑、道别礼	面无表情	
大/						

###