

上海市青浦区政务服务办公室

青政务〔2023〕8号

青浦区政务服务中心开展“微笑相迎、温暖相伴”活动的实施方案

为全力打造政务服务升级版，进一步提升政务服务质量和水平，不断优化我区营商环境，持续打响“一网通办 青浦好办”政务服务品牌，按照各级政务服务中心标准化建设要求，以“微笑服务”为切入点，开展“微笑相迎、温暖相伴”活动，打造温暖高效的服务体验，特制定以下实施方案。

一、指导思想

按照上海市地方标准《“一网通办”政务服务中心建设和运行规范》（DB31/T862-2021）、《社区事务受理服务中心建设和服务规范》（DB31/T467-2018）的要求，落实综合窗口工作人员服务礼仪及行为规范，为服务对象提供热情周到的政务服务。

二、实施范围

区政务服务中心、外设分中心及街镇社区事务受理服务中心。

三、具体措施

“微笑相迎、温暖相伴”活动不仅是表情的展示，而是“心底微笑”的服务，更是与服务对象做感情的沟通与交流，把服务对象当亲人和朋友，真情地提供周到优质的服务。通过规范言行、改善作风，实现增强服务意识、提升服务水平目标，做到笑容甜美，举止得体，用语文明，态度和蔼，服务规范。同时，结合“微笑之星”评选活动，实行常态化考核管理，并将考核结果同季度考核、年度考核、评先评优等挂钩，形成长效工作机制。

（一）基本服务要求

微笑时，面部表情要和蔼可亲，嘴角微微上翘；微笑注重微笑，笑的幅度不宜过大；微笑时真诚、甜美、亲切、充满爱心。

服务时，要目光友善，眼神柔和，亲切坦然，不左顾右盼，心不在焉，自然流露真诚；迎着服务对象的眼神进行目光交流，传递出工作人员的敬意与善良之心，拉近与服务对象间的距离。交流时，声音要清晰柔和、细腻圆滑，语速适中，富有甜美悦耳的感染力；语调、音量适中，让服务对象能听得清楚，但声音不能过大；说话态度诚恳，语句流畅，语气不卑不亢。

工作时，必须按规定着工作制服，着装要干净、整洁、规范；仪表举止要端庄、大方、文明、自然，姿势要端正。女工作人员可淡妆，不得批散发，不得涂艳指甲油。男工作人员不得留长发，不得蓄胡须。工作时间不准穿拖鞋和后跟无攀的凉鞋。

（二）岗位服务标准

1.总服务台

总服务台工作人员是政务服务中心的“服务门面”，负责对办事企业群众的接待、咨询答复及引导工作，承担中心第一接待、首问负责职责，是落实“微笑相迎、温暖相伴”活动的第一责任人。

（1）接待时，起身站立，主动问候，微笑示意（“您好，请问有什么可以帮您？”）。

（2）咨询答复时，眼含笑意，表情真诚，一口说清。

（3）引导时，右手五指并拢，掌心向上，面带微笑进行指引。

（4）对不属于本窗口业务范围的，应主动问清办理事项，热情、准确地告知事项办理的单位或窗口，并提供相应的信息。

（5）对前台无法回答的问题，带领办事群众至值班室，由值班负责人解答，根据情况判断办事群众需求，提供相应的服务。

2.综合窗口

综合窗口人员是政务服务中心的“服务核心”，综合窗口人员在办理业务时，应该遵循“两立三声一双手”的服务规范。“两立”指服务对象来到或离开窗口必须站立迎送，“三声”指接待服务对象要做到来有迎声、问有答声、走有送声，“一双手”指接受或递交资料时，要双手接送。

（1）叫号时，起身举手示意，身体微微向前倾，微笑询问（“您好，请坐，请问您办理什么业务？”）。遇到熟人或同事时，应点头或微笑示意，不能影响正常工作，怠慢服务对象。

(2) 业务办理时，多用“您好，请稍等、马上为您办理”等文明用语。

(3) 服务对象咨询时，认真倾听，耐心解答。对咨询的问题难以解答的，应致歉并联系有关人员给予答复；因政策原因无法办理的事项，应耐心解释，详细说明原因。

(4) 服务对象递交必备资料时，双手接收，并示意请坐（请稍候）。当必备资料缺件时，应按照“一次性告知制度”请服务对象补件，同时告知清楚非必要材料可通过双向快递免费寄送。

(5) 办理事项结束时，应主动站立，将受理回执双手递给服务对象，并告知下次取件时间，微笑告别（“请您慢走”、“再见”）；并请服务对象对本次服务进行评价，当服务对象转身离开窗口柜台时，方可就座。

(6) 综合窗口人员暂时离开窗口岗位，应亮出“请稍候”标识。

3.帮办窗口

帮办人员是政务服务中心的“服务先锋”，是“一网通办”改革从以政府部门管理为中心向用户需求为中心转变的充分体现，依托“保姆式”的贴心帮办服务，着力解决办事企业群众难点问题，让政务服务有“速度”更有“温度”。

(1) 帮办人员应认真接待服务对象，及时告知帮办事项的办理流程，对能直接解答的咨询，对咨询内容一次性做出明确答复，指导和帮助服务对象做好材料准备工作，并做好咨询记录。对不能直接解答的咨询，及时与进驻部门沟通。

(2) 帮办人员承接“线上人工帮办”，做好首次响应不超过1分钟，解决率达到90%；承接电话咨询业务，能答复的直接答复，不能答复的，转由进驻部门业务骨干答复，接听咨询电话时要轻拿轻放，应在电话铃响3声内接听，说话要亲切和气、耐心细致。

(3) 对于材料不齐全的事项，帮办人员一次性列出缺少的材料以及补齐材料的途径或方法，方便服务对象一次性补齐补正材料。对于可以当场补正的材料，帮办人员当场帮助服务对象填写、补充材料并打印或者上传电子版。对于申请人表示办理有难度的事项，经服务对象授权后进行代办。

(4) 对老年人、军人、残障人士以及病弱孕等特殊人群服务时，应优先提供“一对一”帮办服务。

四、实施步骤

1.启动阶段（2023年1月31日前）

(1) 工作部署：通过专题会议，对关于落实“微笑服务”开展工作动员，就“微笑服务”有关事宜工作部署，强调工作要求和纪律。

(2) 服务标准培训：组织综合窗口工作人员开展“微笑服务”培训，对照地方标准要求，模拟场景拍摄标准服务视频作为培训素材，通过观看教学视频、小组讨论、动作示范，现场提问的方式进行培训。

2.实施阶段（2023年2月1日起）

(1) 落实执行：综合窗口按照服务标准落实“微笑服务”要

求，由窗口管理科负责落实人员进行现场驻点指导和纠错，通过现场巡查、双录视频抽查及第三方满意度测评暗访的方式，实行一一过关，未过关的人员扣发相应绩效工资，并给予一个月考察期。（2023年2月份）

（2）提升巩固：在综合窗口全面实行“微笑服务”，对综合窗口工作人员“微笑服务”执行情况进行检查。3月底，对达不到服务标准的综窗人员，退回劳务公司重新安排岗位，由能达到规范标准的人员承接。（2023年3月份）

3.逐步推广（2023年7月1日起）

在区政务服务中心实施的基础上，逐步探索向外设分中心和街镇社区事务受理服务中心推广“微笑服务”工作，对执行情况较好的单位，优先考虑年度评先评优。

青浦区政务服务办公室

2023年1月19日