附件1

国家“千人计划”服务窗口服务规范（试行）

为规范“千人计划”服务窗口服务行为，提升服务水平，加强服务质量监控，向“千人计划”入选专家提供制度化、规范化、专业化和人性化服务，特制定国家“千人计划”服务窗口服务规范。各地“千人计划”服务窗口可参考本规范并根据各自服务特点，制订细化的服务规范。

一、服务对象、方式和内容

“千人计划”服务窗口服务对象主要是“千人计划”入选专家及其配偶和未成年子女。

服务方式（场所）包括现场服务、语音服务和网络服务等。

国家“千人计划”服务窗口负责统筹安排、指导协调各地“千人计划”服务窗口的工作，并协助在京中央用人单位为“千人计划”入选专家办理居留和出入境、落户、医疗、住房、物品进境、子女就学等相关生活待遇落实的手续。

二、基本要求

**（一）依法合规。**“千人计划”服务窗口开展服务活动应严格遵守国家的法律、法规及相关政策规定，并主动、耐心向服务对象讲解说明，共同守法依规。

**（二）诚实守信。**各类政策解读、业务咨询、服务项目介绍、公众宣传都应确保真实可信，不得含有虚假误导成分；涉及收取费用及办理选择性项目时，应履行如实及时告知义务。

**（三）公平公正。**对每位服务对象坚持公平公正、一视同仁，维护其合法、正当权益，不得厚此薄彼。

**（四）安全便捷。**在服务场所应配置必要设施，采取必要措施，保障服务对象的人身安全、心理安全。在服务办理时间方面，努力做到便捷高效。

**（五）优质服务。**强化服务意识，按照“要以周到服务温暖人、要以真挚感情凝聚人”的要求，做到“视人才为亲人，与人才交朋友”。主动、热情、友好、礼貌地对待每一位服务对象，满足其合理合法要求，并应针对服务对象实际情况提供个性化服务，以积极的态度、扎实的作风和文明的形象，向服务对象提供优质服务。

三、行为规范

**（一）岗责分明。**在面对面服务场所，应设置岗位牌，工作人员佩戴身份牌；在语音服务场所，应主动告知服务对象自己的姓名或工号，明确服务身份；服务窗口负责人也要挂牌上岗，并在服务场所规定位置监督服务。

**（二）仪表端庄。**工作人员在工作时间应按有关标准或规定统一着装或穿着整齐服饰，坐姿端正，立姿文雅，行姿稳重，做到庄重、整洁、得体。

**（三）服务热情。**工作人员向服务对象提供服务，要做到微笑多一点、话语亲一点、办事勤一点、效率高一点；对依法依规不能满足的服务要求，应耐心解释说明，任何情况下都不得与服务对象争吵。

**（四）办事严谨。**工作人员要严格按照规定的业务流程和岗位职责要求向服务对象提供服务，对超越职责权限的事项要及时请示。

四、服务场所规范

**（一）统一服务环境。**“千人计划”服务窗口应正确使用有关“千人计划”标识，标志。

**（二）公开服务承诺。**通过现场张贴、印制手册、网上公布等多种形式，向服务对象公开政策待遇、纪律要求、工作守则等服务承诺。

**（三）公布办事流程。**公布工作标准、业务标准和权限标准。在服务大厅设立咨询台或引导台，提供咨询服务和表格填写示范；在明显位置张贴办事指南、岗位职责；整齐摆放各类业务宣传页。办公室服务场所也要张贴办事流程和岗位职责。

**（四）服务场所安全便利。**“千人计划”服务窗口服务大厅应做到采光良好、空气流通，方便疏散，并配备防火、防盗、监控等设施；保持环境卫生清洁，设施设备摆放有序，业务宣传资料齐备；服务大厅设置专门等候区、残疾人专用设施，设置医药箱，建立医疗急救措施应急预案。

五、工作规范

**（一）服务准备“三提前”**：提前检查好信息系统或硬件设施；提前准备好业务凭证和相关材料；提前到达岗位进入工作姿态。

**（二）服务咨询“四告知”**：告知所提申请是否符合政策规定，告知办理相关业务所需手续，告知办理业务的路径，告知办理业务的时限，并指导服务对象填写有关材料。

**（三）服务受理“不推诿”**：对服务对象符合规定的需求即时受理，对手续不全或不符合规定的做好政策解释说明，不以任何借口推诿、搪塞服务对象。

**（四）服务办理“不积压”**：在业务受理、初审、复核、办结各环节，按岗位职责和时限要求及时办理。对距离较远、往返困难及有其他特殊情况的服务对象，应按“特事特办、急事急办”原则，协调有关部门，开辟绿色通道，实行点对点服务、重点服务和一条龙服务。

**（五）服务结果“不出错”**：严格执行服务规程和标准，层层复核把关，力争每个环节不出差错；建立服务日志基础台账，记录各业务环节的办理过程，发现有错及时改正。

**（六）服务方式“多样化”**：开辟多样化的服务路径，完善国家“千人计划”服务窗口信息服务平台功能，适时建立微博、微信等公众服务平台，为服务对象提供实时、便捷的在线网上服务。

**（七）服务时间“不间断”**：方便服务对象，建立非工作时间、休息日、节假日电话值班制度，为“千人计划”入选专家及其配偶和未成年子女提供24小时不间断服务。

**（八）服务工作“责任制”**：“千人计划”服务窗口建立并实行首问负责制、全程代理制、一次性告知制、限时办结制和责任追究制等服务工作责任制度。

六、服务监督规范

**（一）服务对象监督。**“千人计划”服务窗口通过设立意见箱和举报监督电话、施行网络投诉和网络舆情监控、开发语音或视频互动系统等方式，加强与服务对象的沟通交流，接受服务对象监督。

**（二）上级监督。**国家“千人计划”服务窗口接受海外高层次人才引进工作小组领导，接受海外高层次人才引进工作专项办公室和人力资源社会保障部专业技术人员管理司的监督和指导。人力资源社会保障部留学人员和专家服务中心建立监督检查制度，帮助“千人计划”服务窗口不断改进服务作风；“千人计划”服务窗口要自觉接受监督，主动查找问题，提出改进措施。

**（三）社会监督。**“千人计划”服务窗口适时聘请专家监督员，进行定期巡查或随机明察暗访等方式，监督服务窗口工作人员的服务行为。

**（四）内部监督。**“千人计划”服务窗口要强化制度管理，精确流程控制，明晰责任主体，加强关联性环节的相互监督，形成内部监督机制。