附件2

广东省高层次人才服务专区服务管理制度

第一章　总则

**第一条**　坚持以科学发展观为统领，以邓小平理论、三个代表重要思想为指导，紧紧围绕我省经济社会发展大局，坚持“民生为本、人才优先”为主旨，切切实实为高层次人才以及高校毕业生服务，全面提高服务质量，为我省经济发展，促进社会和谐提供人力智力支持。做到“以人为本”，尊重服务对象，切实提供无障碍的优质服务，为构建社会主义和谐社会而努力。

**第二条**　在服务设施完备的基础上为服务对象提供无障碍的、优质的、最有成效的服务。具体在服务环境、服务态度和服务效果三方面做到在宽敞明亮、布局合理、办事方便、让人心情舒畅的服务环境基础上，服务人员有主动、热情、周到、得体、让人感到愉悦的服务态度，达到便捷、高效、让服务对象满意的服务效果。

**第三条**　本制度适用于广东省人才服务局高层次人才服务专区（中央“千人计划”广东省服务窗口）。

**第四条**　本制度中所提服务对象包括：

（1）按照根据省委省政府《关于加快吸引培养高层次人次的意见》（粤发〔2008〕15号）确定的对象范围，经省组织、人力资源和社会保障等部门认定的海外高层次人才；

（2）应届高校毕业生，包括办理暂缓就业的高校毕业生。

**第五条**　本制度自印发之日起施行。

第二章　业务制度

**第六条**　业务办理基本制度

窗口对所有项目，受理、办结等审批环节在窗口完成；只要所需材料齐全，必须在规定时限内办完。

**第七条**　全面公示制度

窗口中所有审批项目，内容、程序、材料、时限、收费标准及审批依据等，服务对象可以向工作人员查询审批项目。

**第八条**　补办事项一次答复制度

对于缺少一部分材料时，要一次性告知服务对象所缺材料。

**第九条**　退回事项明确答复制度

对于不符合要求的材料，窗口人员要给出书面退回单，列出退回理由及服务对象投诉的联系办法。

第三章　考勤

**第十条**　严守作息时间，不得迟到早退，不得随意离岗，不得旷工。

**第十一条**　有事离开要事先说明，在这期间如有紧急事情由同事协助处理。

**第十二条**　出勤记录以指模考勤机数据为准，员工上下班、外勤出入、加班均须打指模。当日无指模记录且无请假单或外勤单的，视为旷工。加班仍需按照《广东省人才市场员工加班管理办法》的要求填写加班申请单，具体加班时间以考勤机指模记录为准。

**第十三条**　晚于规定上班时间到岗者，记为迟到一次；早于规定的下班时间离岗者，记为早退一次。

**第十四条**　有下列行为之一者，视为旷工一天：

（1）当日无故迟到、早退超过30分钟的；

（2）当日未到岗，且无正当理由的；

（3）未到岗而提供的证明材料经核查为虚假的；

（4）到岗后当日擅自离岗时间累积超过1小时的。

第四章　服务人员要求

**第十五条**　窗口工作人员应做到政治坚定、依法行政、务实创新、清正廉洁、团结协作、品行端正，遵守国家法律法规，提高公共服务质量和效率。忠于国家、勤政为民、严格规范行为。

**第十六条**　端正工作作风，深入实际、了解实情、解决实际问题，努力树立和维护窗口工作人员的良好形象。

**第十七条**　服务人员的文化程度要符合岗位要求。

**第十八条**　认真履行岗位职责，努力提高工作效率。全心全意为人民服务，接受市民监督。

**第十九条**　服从和执行上级合法合理的决定和命令。

**第二十条**　保守国家秘密和工作秘密，对服务对象的资料保密。

**第二十一条**　服务人员不准利用职务、工作之便谋取私利。

**第二十二条**　服务人员要自觉做到不在公务活动中接受礼品（包括礼金、礼券、礼物），对一时无法拒绝而接受的礼品，应向上级反映，商讨解决办法。

**第二十三条**　服务人员不准接受服务对象在办理业务过程的宴请。

**第二十四条**　服务人员不准向服务对象推销、出售商品。

**第二十五条**　保持个人仪容仪表干净整洁，大方得体，使人产生平易近人、亲切友好的感觉。穿着工作制服。暂未配置工作制服的，着装应与工作制服相近。

**第二十六条**　女性服务人员可以淡妆打扮，但不要浓妆艳抹；男性服务人员不化妆，常理发，保持年轻、有活力的形象。

**第二十七条**　讲究个人卫生，树立整洁利落形象，男同志工作前不饮酒，不吸烟，不食用有严重异味的食物，女同志工作期间不得使用刺激性强的香水，以免引起他人反感。

第五章　服务质量要求

**第二十八条**　严格按照法律、法规、规章的有关规定办理行政审批事项。

**第二十九条**　凡法律、法规有明确规定办结时间的，必须严格执行。

**第三十条**　凡对办结时间进行承诺的，必须认真履行承诺。

**第三十一条**　基于政策原因一时不能办理的，要说明理由，做好政策解释。

**第三十二条**　窗口工作人员对受理的业务，要在承诺时间内办结，并保证质量，严禁推诿拖拉。

**第三十三条**　严格按照行政机关公开办事的条件、程序、时限等为服务对象提供服务，对服务对象咨询事项中属于本职工作范围的有关办理程序、方法及相关手续等要一次性告知咨询人。

**第三十四条**　受理业务时，必须认真核对相关材料，看材料是否齐备、有效，然后决定是否受理，避免要服务对象多次补件的情况出现。

**第三十五条**　如发现所接业务不符合条件，要耐心做出解释，并指导其如何补足材料及手续。

**第三十六条**　如遇到自己不能解决的问题，要迅速请示领导，并及时反馈结果。

**第三十七条**　按照规范的服务用语和礼仪接待来访人员，接听咨询电话，切实做到来电必接、有问必答。

**第三十八条**　服务专区规范服务

（1）服务对象进入专区期间始终保持微笑。

（2）若服务对象不是直接寻找到其所需服务人员，而处于无从着手的状态时，服务人员应主动站立上前迎接服务对象并询问办理哪种业务，如果是自己窗口应办理的业务，则带领到自己窗口，如果不是自己所提供的服务则指引服务对象到相应的位置。

（3）请服务对象坐下并倒上茶水。如遇到人多时，可以请服务对象先到公共区的沙发坐着等待，并耐心解释好缘由。

（4）服务过程中，认真解答服务对象所提出的问题，在规定或是承诺的期限内完成业务办理，若有特殊原因不能及时办理，需与服务对象做好解释工作。

（5）业务办理完毕，若接下来无其他业务需处理，可将服务对象送至门口。

**第三十九条**　服务窗口规范服务

（1）当服务对象进入本窗口服务区时，服务人员应在相距2米左右时主动起立，目视对方，面带微笑，点头致意，表示欢迎。当服务对象来到跟前时，要热情招呼：“您好，请坐。”

（2）服务对象就座后，服务人员方能入座并作简要的自我介绍：“我是高层次人才与高校毕业生服务部的×××，很乐意为您服务，请问先生（女士）贵姓。”接着询问对方需要什么服务，“×先生（女士），请问您需要哪方面信息，要我帮您办些什么业务？”

（3）了解对方服务需求后，服务人员要根据不同求助认真处理。如果不是本窗口办理的业务需指引至相应的办理窗口。如是本窗口应负责办理的业务，则做好相应工作：

首先要告知对方办理该项业务的相关政策法规和应具备的证件、材料，当对方表示已经知道，并拿出证件、材料时，服务人员应起立用双手接过，说一声：“×先生（女士）请您稍候，让我看看您的证件材料是否齐全。”对证件材料不全或材料内容有误需要补办的，就要指导对方如何补办这些材料，明确告诉对方需要补办的证件、材料，出具清单，并起立用双手将清单递给对方。当对方接过清单起身离去时，要说声“再见，请慢走”。

如果证件、材料齐全且符合要求的，就说：“×先生（女士），您的证件材料已经齐全，我可以为您办理。”如能立即办理好的，就请服务对象稍等一会，办理好后马上交给对方；如不能立即办理好的，就明确告诉对方所需的时间，说明“×先生（女士），请您再等×天，于×月×日来领取好吗。”如不能确定时间的，需说“X先生（女士），这项业务需要过一段时间才能办理好，我们目前还不能确定时间，只要一有消息我们会立刻通知您。”

办理好的资料用双手递给对方，说声“请您过目，有无差错。”当对方表示没有差错并收下起身告别时，服务人员应礼貌地欢送，说声“请您慢走，下次再见。”若有时间，可将服务对象送至门口。

第六章　礼仪规范

**第四十条**　熟练掌握以下见面礼仪并能有效运用

（1）“点头礼”，与服务对象远距离相见时可用点头礼。行点头礼时要面带笑容，双目注视对方，头微微向下一动，幅度不必太大。

（2）“挥手礼”，遇到与熟悉的服务对象打招呼时，可举起右手，掌心朝向对方，轻轻摆一下即可，但摆幅不宜太大，同时要面带微笑，双目注视对方。

（3）“欠身礼”，身体的上身微微向前躬，面带微笑，双目注视对方。

（4）“注目礼”，在介绍、握手点头、告别、挥手的同时双目自然凝视对方，并随对方的行进而转移。

（5）“介绍礼仪”，介绍时最好先说“请让我来介绍一下……”、“请允许我向你介绍……”之类的导入词。为双方介绍完后，不要马上离开，以免双方因初次相识而感到尴尬和不安。集体介绍时可按座次顺序，也可首先从贵宾开始介绍。介绍内容要简明扼要，包括被介绍人的尊称、工作单位、职业和身份。介绍时介绍人应当伸出右手示意，手掌微微上翻，指向被介绍者。被介绍者一般不应拒绝被人介绍，介绍完毕后，应起立、微笑、握手致意，并说“您好”。服务人员自我介绍时，应先向对方点头致意，得到回应后再向对方介绍自己，介绍内容包括自己的姓名、工作单位、职务、职位及从事的具体工作，态度要诚恳，内容要真实，时间不要超过一分钟，介绍完了不要忘记加上一句“很乐意为您服务！”。

（6）“递名片礼仪”，递送自己的名片起身站立，走到对方面前，上身呈15°鞠躬状，面带微笑，眼睛友好地注视对方，用双手或右手的拇指、食指和中指合拢，夹着名片的右下部分，将名片正面面对对方，恭敬地递到对方的胸前，同时配以口头的介绍和问候，如“我是××，这是我的名片，请多多指教！”接受他人名片应该毕恭毕敬，起身迎上前去，用右手或双手将对方的名片郑重其事地接过来，并道声“谢谢”。接过名片后应认真仔细地从头到尾轻声念一遍，以示尊重。最后应将对方的名片收藏于自己的名片盒里或上衣左胸内侧口袋里，并随之递上自己的名片。

**第四十一条**　熟练掌握以下基本礼貌用语，有得体的表情以及适当的手势相辅助。

（1）“称呼语”—服务对象一律尊称“您、您老、您老人家”　。

（2）“问候语”—通常用“您好”、“您早”、“早上好”、　“早安”、“见到您很高兴”等,如遇外宾要用英语问候。

（３）“欢迎语”--一般性欢迎用语有“欢迎”，使用欢迎语时要伴随见面礼，如注目、点头、微笑、鞠躬、握手等等表情、动作相配合。

（４）“应答语”—常用的有“是的”、“好”、　“很高兴能为您服务”、　“对不起，请您稍候”、“实在对不起，让您久等了”等等。当服务对象对所提供的服务表示满意时，或直接对服务人员进行口头感谢时应如此应答：“请不必客气”、“这是我们应该做的”、“请多多指教”、“过奖了”等。当服务对象因故向服务人员致歉时，服务人员应及时予以接受，并回应，如“没关系”、“这算不了什么”、“我不会介意的”等等，应答时态度要诚恳。

（５）“致歉语”--有“对不起”、“请原谅”、“很抱歉”、“给您添麻烦了”、“请别介意”、“不好意思”、“实在过意不去”等。应当发自内心，抱有诚意，语调缓和，目光真诚。

（６）“告别语”--当服务对象办完事情离去时，服务人员要说“再见”；如果服务对象第二天或以后几天还要来继续办事，则可说“明天见”、“下次再见”；还可以用祝福性的告别语“请您慢走”等。

（７）“说明语”—对因政策法规的规定使服务对象不能达到其办理业务的目的，如“从个人的角度来说，我是非常乐意为您服务的，但政府的现行政策不能违反，请您谅解”。

**第四十二条**　电话礼仪规范

（1）接听电话，振铃声不超过3声

（2）接听电话第一句可以讲“您好，广东省人才服务局，请问您有什么需要帮助的”。

（3）通话时应适用普通话，音量适中，以对方能听清为宜。

（4）语气亲切诚恳。语言文明礼貌，明白易懂，措辞准确，声音饱满，口齿清楚，时刻适用礼貌用语：请、您好、谢谢、对不起、再见、服务不周、请您谅解等。

（5）注意倾听，保持耐心，遇到没听清楚的地方，可用温柔的语气提出需要对方重复。不得不耐烦或态度粗鲁，不与对方抢话或插话。坚持礼貌服务，严禁与对方发生争执。

（6）通话过程中，应放下手中其他工作，通话过程中要求专心致志。在谈话中尽量按客户姓氏冠以“先生、女士“或者跟根据其职业职务冠以“老师、科长、工程师”等合适称谓。

（7）通话过程中，禁止吃东西。

（8）接到咨询时，要及时、完整、准确地解答对方提出的问题。遇到有一定困难的问题，记录下来，待了解清楚以后进行答复，禁止进行盲目解答或承诺。

（9）熟记与业务相关联的各部门电话，以便及时为服务对象提供合适的咨询途径。

第七章　环境卫生

**第四十三条**　专区便民设施及维护

（1）休息座位。公共区设置两张沙发、茶几以及报纸等，提供给服务对象休息等待。

（2）饮水机及一次性杯子。每周轮流由一人进行清洁。

**第四十四条**　桌面须放置签字笔、订书机、胶水等便于服务对象办理业务的办公用品。

**第四十五条**　服务人员多余衣服、公文包等放入个人柜子，其它私人小件物品自行妥善保管。

**第四十六条**　日常工作中保持本窗口范围内的卫生保洁，每天清洁保持桌面干净物品摆放整齐，地面无痰迹、无灰尘、无杂物。

**第四十七条**　文档档案分类有序进行保存。

**第四十八条**　多余的杂物及时进行清理，不影响环境整洁。

**第四十九条**　休息时间在办公地点进食正餐后，需及时清理干净。

**第五十条**　专区内种植的花卉植物，积水要及时清理，同时保持叶面干净，盆内无残枝败叶。

**第五十一条**　每周五下午进行部门大扫除。

第八章　学习制度

**第五十二条**　窗口工作人员要认真钻研业务，达到一专多能。方便临时帮助其他工作人员解决问题。

**第五十三条**　岗位培训制度。新员工要进行规章制度培训以及工作规范培训，同时由老员工带领新员工进行上岗实习，经考核合格后独立上岗。

**第五十四条**　礼仪培训制度。在进入岗位后进行学习礼仪知识，内强个人素质，外塑组织形象。每年由专人进行礼仪知识讲解，并要求在实际工作中运用所学。

**第五十五条**　计算机培训制度。对新上岗的服务人员进行“一站式”网上服务平台的培训。同时在服务平台有更新改进时请专人进行服务平台操作的讲解。

**第五十六条**　定期开展学习交流活动，学习包括中央、省委、厅党组的有关重要文件以及其它一些有助于工作开展的材料，利用QQ群等网络工具进行交流互动。自觉参加政治、业务学习并使用统一的学习笔记本，认真做好学习笔记。

**第五十七条**　每两周进行一次工作例会，对上两周工作进行总结以及提出接下来两周的工作计划，同时提出工作中遇到的问题及建议。

第九章　考核评优

**第五十八条**　每个月评选一次“服务之星”。

**第五十九条**　评选方式为投票评选。