

无锡学院后勤管理处、保卫处、信息化建设与管理处

接待服务规范化工作暂行规定

为了进一步规范后勤管理处、保卫处、信息化建设与管理处各类接待服务的工作流程，强化全心全意为广大师生员工服务的工作理念，做到“有问必答、有问必果”，有效实施可溯源、可跟踪的闭环服务机制，特制订本规定。

本规定所指接待服务包括来访、来电、校园一键通、意见箱等涉及到的相关工作。

一、服务环境规范

1、各处室工作的各类标识牌（办公室、工作人员）应按规定位置摆放。

2、应保持工作场所范围的整洁有序。

3、意见箱等应设置在醒目位置。

4、应确保工作时间岗位始终有工作人员。

5、工作人员应自觉遵守和维护工作秩序，不得大声喧哗。

6、工作人员下班时必须锁好门窗，切断照明、空调及其它办公设施的电源，整理好桌面上的资料及其他物品，杜绝事故隐患，防止各类事故发生。

7、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。现金和贵重物品等要妥善保管，切勿留置于办公室。

二、服务工作规范

1、工作人员应仪容仪表做到端庄大方、举止文明，体现良好的修养和素质。

2、工作人员在接待服务对象时，应做到微笑服务和“三声”和“五个一样”：三声即来有迎声、问有答声、走有送声；五个一样即受理、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。

3、工作时间不得从事与工作无关的事，严禁在上班时玩电脑游戏等。

4、服务对象申请办理及咨询相关事项，工作人员应一次性告知该事项的办理程序及所需申报材料等相关事宜，并发放有关资料；来访、来电及投诉人员进行咨询或投诉，工作人员应当做好稳定工作，根据需要及时通知相关人员参与接待，遇重大事件时应及时向处长汇报。

5、实行首问责任制。遇到服务对象咨询或申请办理非本部门受理范围内的事项时，须告知应受理范围的部门或单位。

6、工作人员应使用文明用语。

第一，与服务对象交谈时必须口齿清楚，条理清晰，言简意赅，用语文明，说普通话。

第二，接待服务对象时，应该说“您好，请问办理什么”、“请您找×××室×××”或者“请问您有什么需要了解的”，并指明准确位置或进行解释。

第三，为服务对象办理业务和提供服务时，应该文明用语，“请”字当头。

第四，服务对象或咨询人员办妥业务或咨询完毕离开时，工作人员应该说“再见”或“请慢走”。在窗口因手续不全未办妥业务的，应该说“对不起，请补全手续再来办理”等文明用语。

第五，接听电话时，电话铃响后应尽快接电话，首先问“您好”，并主动通报“这里是××处×××”然后使用“您有什么事吗？请讲”，回答问题要清楚，语气要亲切，必要时做好记录，拿不准的或重大问题应及时请示，结束通话时应先征得对方同意说“谢谢”、“再见”等。

第五，校园一键通进行信息回复时，首先用“同学，你好！”或“老师，您好！”，回答问题要明确，重大问题要及时请示。

7、工作人员服务忌语

接待服务对象、接听电话、回复校园一键通时，禁止使用“我不知道，这不归我管”、“你讲什么我不懂”、“你问我，我问谁？”、“不是给你讲了吗，怎么还不明白？”、“你有完没完，有意见找领导去”、“找谁都没用？”“急什么？等一下”、“我怎么知道什么时候办好”、“还没上班，等一下办”、“没看我一直在忙吗？”、“怎么不早来，快下班了，明天再来办”、“别烦啦”等等。

三、服务响应及台账

1、对于来访、来电，即时进行处理，不得让来访、来电人员等待，办事中途离开服务对象时，应与来访、来电人员说明，并表示歉意。

2、对于校园一键通应及时进行处理，回复时间不得超过1小时。

3、意见箱一周至少开启一次，对相关意见的回复时间不得超过1周。

4、对于不能即时办理完毕的服务内容，需即时回复并给出明确的说明，同时持续跟踪服务内容的办理情况，并随时回复办理进展情况，直至服务内容办理完毕。

5、各处室需建立各项服务内容办理的台账制度，详细记

录每一项服务的接待者、日期、服务对象、服务内容、办理流程、办理结果，以及服务对象对办理结果的反馈，对于未及时办理的服务需给出明确的说明。

6、各处室每月底在各自网站上公示本处室本月各项服务的办理情况。

本规定自公布之日起执行。

2021年10月12日