《受理大厅服务规范（征求意见稿）》

修订说明

一、修订背景

为落实市场总局行风建设三年攻坚专项行动要求，进一

步加强服务窗口制度建设和规范化建设，参考《政务服务中心服务现场管理规范》国家标准、《北京市政务服务综合窗口人员能力规范》，结合工作实际，现对《受理大厅服务规范》进行修订。

二、修订内容

（一）对原第三条“首问负责制”、“服务承诺制”内容进行补充完善，将“责任追究制”修改为“监督公开制”，增加“身份亮明制”内容。

（二）对原第七条 大厅工作人员业务能力内容进行补充完善，形成现第七条 大厅工作人员业务知识、素质和技能要求部分。

（三）将原第九条 着装及仪容仪表内容进行补充完善，形成现第八条 大厅工作人员服务礼仪要求。

（四）将原第十一条 第十四条 服务注意事项内容进行补充完善，形成现第九条 工作人员服务流程要求。

（五）将原第七条、第八条、第十条、第十二条、第十三条工作纪律部分统一为现第十条 大厅工作人员工作纪律要求，并对内容进行补充完善。

（六）增加第十一条 大厅工作人员应定期接受培训、第十二条 监督考核两项条款。

（七）将原附件 受理大厅工作人员文明服务规范用语（含基本用语、窗口服务用语、电话服务用语、文明服务忌用语）内容进行补充完善，形成现附录A 大厅工作人员服务文明用语（含基本用语、窗口服务用语、电话服务用语）、附录B 大厅工作人员仪容仪表（含发型、面部、手部、着装、饰品）、附录C 大厅工作人员服务禁忌（含行为禁忌、用语禁忌）。