

ICS 03.080.99

A20

LD

中华人民共和国人力资源和社会保障行业标准

LD/T 03—2020

公共就业和人才服务窗口服务人员
行为规范

Specification of conduct for the staff of public employment and talent service

2020 - 11 - 16 发布

2021 - 01 - 01 实施

中华人民共和国人力资源和社会保障部
发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
5 行为要求	2
6 服务评价与改进	3
附录 A (资料性附录) 常用服务文明用语	4
附录 B (资料性附录) 常见服务禁止用语	5
参考文献	6

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由人力资源和社会保障部全国人才流动中心提出。

本标准由全国人力资源服务标准化技术委员会（SAC/TC 292）归口。

本标准起草单位：全国人才流动中心、中国就业培训技术指导中心、北京市人才服务中心、上海市就业促进中心、陕西省人才交流服务中心、云南省人才服务中心、成都市就业服务管理局（成都市就业促进会）、焦作市人才交流中心、北京市西城区人力资源公共服务中心、北京市丰台区人力资源公共服务中心、北京市通州区人力资源公共服务中心。

本标准主要起草人：原淑炜、陈东、周玉芳、谢琳、董琦、戴雅俐、张裕佳、孙妍、孙煜、高慧慧、罗在吉、高向锟、原军营、李斌、丁涵、马博颖、金长来、李红、李华。

公共就业和人才服务窗口服务人员行为规范

1 范围

本标准规定了公共就业和人才服务窗口服务人员的基本要求、行为要求、服务评价与改进。本标准适用于各类公共就业和人才服务机构的窗口服务人员。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 30662 现场招聘会服务规范
GB/T 32623 流动人员人事档案管理服务规范
GB/T 33667 高校毕业生就业指导服务规范
GB/T 33527 公共就业服务 总则
GB/T 33531 就业援助服务规范
GB/T 33532 就业登记管理服务规范
GB/T 33534 失业登记管理服务规范
GB/T 33535 职业介绍服务规范
GB/T 33554 职业指导服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

服务对象 customer

接受公共就业和人才服务的自然人、法人和其他组织。

3.2

窗口服务人员 receptionist

在公共就业和人才服务机构场所前台，接待服务对象并受理业务的工作人员。

4 基本要求

4.1 首问负责：为服务对象提供首次咨询或受理的第一位窗口服务人员应为首问负责人，负责协调、联系相关部门，解答服务对象提出的各类问题。

- 4.2 全程代理：应根据职责（权）范围，依据服务事项办理流程，全过程告知、引导、代理服务对象所申请事项直至办结。
- 4.3 一次性告知：应一次性告知服务对象办理事项的手续、材料、程序、时限等内容。
- 4.4 限时办结：限定服务事项从接到材料或受理到结果送达的时限，不应超期办理。
- 4.5 责任追究：对违反职业道德、服务态度生硬、刁难服务对象、在无不可抗拒因素情况下未能按规定限时办结有关业务等情形，应由公共就业和人才服务机构严格予以责任追究。
- 4.6 服务公开：受理服务项目时，应做到办事程序公开、办事依据公开、办事时限公开、办事结果公开。
- 4.7 服务亮明：受理服务项目时，应亮明身份、亮明承诺、亮明标准。

5 行为要求

5.1 工作准备

- 5.1.1 应提前到达工位，做好窗口接待的相关材料、设备、物品等准备工作。
- 5.1.2 应保持窗口办公区域的环境卫生，办公用品摆放整齐，不应摆放与业务工作无关的物品。
- 5.1.3 应在服务窗口明显位置放置服务桌牌、服务承诺、服务标准。

5.2 仪容仪表

- 5.2.1 应仪容整洁，端庄大方。
- 5.2.2 不应浓妆艳抹、佩戴夸张饰品，不应纹身、留长指甲、涂艳色指甲油。
- 5.2.3 应发型清爽简洁，发色适宜，不应染怪异颜色。女性发长及肩应扎起或盘起，男性不应剃光头、留长发、蓄胡须。

5.3 着装形象

- 5.3.1 应保持着装整洁、干净、文明。
- 5.3.2 应挂牌上岗，统一着工装。
- 5.3.3 应扣好工装的衣扣和袖扣，不应披衣、敞怀、挽袖口、卷裤腿。

5.4 服务态度

- 5.4.1 应态度温和、自然真诚，精神饱满。
- 5.4.2 应面带微笑，语气亲切。
- 5.4.3 对服务对象的问询，应认真听取并耐心做好政策宣传和解释。

5.5 服务用语

- 5.5.1 应口齿清楚、条理清晰、言简意赅。
- 5.5.2 应根据服务对象的需求，使用适宜的语言（普通话、方言或其他语言）。宜使用普通话。
- 5.5.3 应使用服务文明用语，并具备与岗位服务要求相适应的语言技巧、沟通协调能力，不应出现服务禁止用语。
- 5.5.4 常用服务文明用语参见附录 A。
- 5.5.5 常见服务禁止用语参见附录 B。

5.6 接待要求

- 5.6.1 应言行举止和善、文雅、谦恭，提供便捷高效的服务。
- 5.6.2 应坐姿端正、立姿文雅、行姿稳重。
- 5.6.3 文单书写应表述完整、字迹清晰，准确无误。
- 5.6.4 接递材料应轻拿轻放、完整无缺，当面清点和告知材料内容，不应出现丢、扔、抛、甩等行为。
- 5.6.5 应依法依规审核资料，确需提交的证明事项材料，应检查准确性和完整性；不应要求服务对象提供已取消或没有设定依据的证明事项材料。
- 5.6.6 办理业务时应符合 GB/T 30662、GB/T 32623、GB/T 33667、GB/T 33527、GB/T 33531、GB/T 33532、GB/T 33534、GB/T 33535、GB/T 33554 的相应要求。

5.7 服务对象满意度评价

本次服务结束时，应主动提示服务对象对服务过程现场进行满意度评价，不应强迫或者干扰评价人的评价行为。

注：评价结果包括“很好”、“好”、“一般”、“差”、“很差”或“非常满意”、“满意”、“基本满意”、“不满意”、“非常不满意”。

5.8 材料归档

应对受理业务的材料及时进行分类归档。

6 服务评价与改进

6.1 服务评价

- 6.1.1 服务评价包括现场评价、网上评价、社会综合点评、政府督查评。
- 6.1.2 开展现场评价、网上评价应一次一评。
- 6.1.3 公共就业和人才服务机构应通过评价器、意见箱、热线电话、监督平台、电子邮箱、二维码等多种渠道和方式，接受社会服务评价，评价结果应作为窗口服务人员业务考核依据。

6.2 服务改进

- 6.2.1 公共就业和人才服务机构应建立并实施差评和投诉问题调查核实、督促整改和反馈机制。
- 6.2.2 公共就业和人才服务机构应定期根据现场评价、网上评价、社会综合点评、政府督查评进行综合分析，对窗口服务人员的行为进行改进。
- 6.2.3 窗口服务人员应根据评价反馈意见及时进行整改。
- 6.2.4 公共就业和人才服务机构应定期对窗口服务人员进行相关政策法规、业务技能和行为规范等方面的培训，提升窗口服务人员不断改进服务的能力。

附 录 A
(资料性附录)
常用服务文明用语

表A.1给出了常用服务文明用语。

表A.1 常用服务文明用语

类别	文明用语
首问语	“您好，请问您办理什么业务？” “您好，请问有什么事可以帮忙么？”
引导语	“您好，请您到 XX 区域取号。” “您好，请您在等候区耐心等待，待叫号后至相应窗口办理业务。” “您好，此项业务已实现网上办理，您可以在网上操作。” “您好，此项业务需要填写 XX 表格，请您参考样表填写。”
经办语	“请别着急，我们马上给您办理。” “对不起，请稍等。” “对不起，让您久等了。” “您的手续已办好，请核对。” “请保管好您的资料。” “对不起，您的资料不全，请补齐××材料再来办理。” “请确认后，在 XX 处签名。” “请您有话慢慢儿说，您的要求我们尽量满足。”
结束语	“请问，还需要我为您做什么吗？” “欢迎您监督。” “欢迎您对我们的工作多提宝贵意见。” “请您对我的服务作出评价。” “感谢您的支持和合作。” “没关系，这是我们应该做的。”

附 录 B
(资料性附录)
常见服务禁止用语

表B.1给出了常见服务禁止用语。

表B.1 常见服务禁止用语

类别	禁止用语
命令语	“自己看去!” “赶紧签名!” “填错了,重填!” “排队去!(或)后边等着去!” “别进来了,下班了!”
质问语	“叫你没听见吗?” “问什么问?” “你以为你是谁?” “你着什么急?” “都办完了,怎么还不走?” “你让我说多少遍才能记住?”
斗气语	“爱找谁找谁去!” “你去投诉好了!” “我就这样!” “有意见薄,你去写吧!”
烦躁语	“有完没完?你烦不烦!” “不要啰嗦!” “急什么!等等怎么了!”
蔑视语	“都告诉你了,怎么还不明白!” “填错了,找个明白的来!” “你这人真笨!”
含糊语	“我也不清楚。” “这个事情可能是这样规定的。” “您办理的业务或许是由XX部门负责的。”

参 考 文 献

- [1] 《人力资源社会保障部关于开展窗口单位改进作风专项行动的通知》人社部发〔2014〕5号
- [2] 《人力资源社会保障部关于建立窗口单位改进作风建设长效机制的意见》人社部发〔2014〕91号
- [3] 《人力资源社会保障部 财政部 关于进一步加强人力资源社会保障窗口单位经办队伍建设的意见》人社部发〔2019〕13号
- [4] 《国务院办公厅关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的意见》国办发〔2019〕51号
- [5] 《人力资源社会保障部办公厅关于做好人力资源和社会保障政务服务“好差评”工作的通知》人社部发〔2020〕31号
-