

# 四平市地方标准《政务服务礼仪规范》 编制说明

## 一、工作简况

### （一）任务来源

为贯彻落实国家、吉林省关于优化政务服务的决策部署，积极主动提高政务服务水平，根据国务院《关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）文件总体部署和相关要求，结合四平市工作实际，特申请制定《政务服务礼仪规范》四平市地方标准，并由四平市政务服务和数字建设管理局负责标准成立标准起草组，组织开展标准编写工作。

### （二）起草单位

四平市政务服务和数字化建设管理局。

## 二、制修订标准的必要性、目的和意义

### （一）必要性

目前，我市政务大厅虽已对相关政务服务礼仪有相应规范和要求，但相对系统性和可操作性的标准化规范规范仍然缺少，服务程序、服务规范、服务质量以及服务评价机制仍未得到统一规范。经过对国内其他已制定政务服务礼仪规范的省市的调研后发现，政务服务礼仪规范对提高服务效率、规范服务流程、改善服务质量等方面具有十分重要的作用，结合我省实际情况，目前尚无政务服务礼仪相关地方标准。因此，为有效规范我市各政务大厅服务礼仪，提高服务质量和满意度，打造可推广、可复制的政务服务礼仪规范，制定四平市地方标准《政务服务礼仪规范》具有十分重要的意义。

### （二）目的

规范政务大厅服务礼仪，切实改进各窗口人员工作作风，规范政务服务标准，为各级政务大厅服务礼仪提供科学详实的指导，进而提高服务效率、规范服务流程、改善服务质量，进一步增强办事企业和群众的满意度和信任感。

### （三）意义

《政务服务礼仪规范》的编制有利于提高政务服务人员的总体素质和工作效率，促进政务服务水平和服务能力的不断提高，树立和展示政务服务人员在社会公众中的美好形象，赢得社会公众的理解、信任和支持。近年来，随着人民生活水平的不断提高，服务对象对于政府服务质量和政务服务礼仪的要求也越来越高，

政务服务本身属于服务行业范畴，因此规范政务服务礼仪十分必要。

### 三、主要起草过程

#### （一）预研阶段

标准起草人员搜集、查阅政务服务礼仪相关国家政策、科研文献、资料及相关国家标准、行业标准及先进地区经验做法，结合四平市政务服务礼仪规范现状及经验，开展《政务服务礼仪规范》地方标准立项可行性论证，对标准存在的必要性、可行性进行论证。

#### （二）申报阶段

根据国务院《关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》文件相关要求，结合四平市工作实际，通过深入四平市各级政务大厅实地查访、随机听取办事群众意见建议、与部门人员座谈交流等方式进行，确保标准的实用性、前瞻性。标准起草人员深入学习 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》，多次召开标准研讨会，基于初步的预研成果完成《政务服务礼仪规范》初稿。参与标准编写的单位集中对标准的框架和内容进行充分、细致的讨论，并根据提出的意见和建议，对标准内容进行修改和完善。将标准草案发送各有关部门征求意见。标准起草组根据各部门提出的意见和建议，逐条对照标准内容进行研读、修改。

### 四、制修订标准的原则和依据，与现行法律、法规、标准的关系

#### （一）编制原则

##### 1. 适用性原则

标准中规定的技术要素立足当前四平市内政务大厅服务工作实际要求和需求，所规定的技术内容既符合国家政策及规范性文件要求，又要满足实际，整合人力物力资源，明确工作职责，提高服务效能。

##### 2. 先进性原则

在总结政务大厅服务工作取得的经验和存在问题的基础上，进行充分的研究、调研和论证，确定标准的主要内容；此项工作在四平市领先，值得借鉴和推广。

##### 3. 统一性原则

一方面符合国家及我省出台的法律法规、政策文件要求，另一方面充分借鉴其他省市先进经验，在此基础上对原有工作不断改进提升，使标准更加规范。

#### 4. 规范性原则

多次召开标准编写研讨会，各有关科室就标准的框架、结构、内容广泛讨论，发表意见，标准的格式和语言表述符合 GB/T 1.1-2020 的要求，确保标准内容的规范。

##### （二）制定依据

1. 标准的制定与现行的法律法规和国家标准相一致。
2. 标准格式、结构和内容的编制符合 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定。
3. 根据政务服务礼仪的特点，制定的标准能够更好地规范政务大厅服务人员的工作，提升四平市政务服务的质量，从而有利于保障群众办理业务更便捷高效。
4. 通过收集资料、试验、评审等方法，确保标准的科学性、先进性、合理性和可操作性。

##### （三）与现行法律、法规、标准的关系

此标准符合现行法律法规和强制性国家标准的相关要求。

#### 五、主要条款的说明

第 4 章是服务理念。明确了政务服务人员在服务时所秉持的理念。包括无偿服务理念、合法高效理念、便捷温馨理念。

第 5 章是仪容仪表。明确了政务服务人员外表相关要求。包括着装、发型、面容、妆容、指甲。

第 6 章是行为举止。包括站姿、坐姿、行姿、蹲姿、微笑、握手。

第 7 章是窗口接待。包括窗口人员、大厅导服人员、电话接待人员。

第 8 章是服务用语。明确了政务服务人员在提供服务时的规范用语。

#### 六、重大分歧意见的处理经过、依据和结果

该标准制定过程中无重大分歧意见。

#### 七、贯彻标准的措施建议

##### （一）技术措施

此标准为推荐性标准，建议全市各级政务大厅积极实施该标准，标准起草人做好标准的宣讲，推动本标准在全市推广实施。

## （二）管理措施

建立完善标准实施信息反馈机制，畅通标准实施信息反馈渠道，收集实施规程中反馈的问题。进一步深入基层政务大厅就标准的实施情况进行实地调研，收集标准实施过程中的问题，及时做好答惑释疑工作，必要时对标准进行修订。

## （三）实施方案

根据国家相关法规与相关国家标准的完善，本标准有关内容可根据具体情况适时予以界定。标准发布后，实施前应将相关信息在公共媒体上广为宣贯，并举办宣贯座谈会。

## 八、预期效益分析

以深化政务服务改革，提升政务服务质量、规范政务服务礼仪为目标，将全市各级政务服务礼仪以标准的形式进行固化，使得政务服务礼仪具有更强的操作性、更广泛的实用性。通过本标准的推广应用，进一步规范政务服务工作礼仪、规范服务人员行为，切实增强政务服务的主动性、高效性和便捷性，让群众感受到更高效、更人性化的政务服务。