受理大厅服务规范

（征求意见稿）

第一条为规范国家市场监督管理总局食品审评中心（以下简称中心）受理大厅（以下简称大厅）运行管理工作,提高窗口服务质量和办事效率，为行政相对人提供优质便捷的服务,制定本规范。

第二条大厅工作人员应秉持依法、公开、廉洁、高效的服务理念, 做到热情、周到、细致、耐心。

第三条 大厅工作人员服务准则要求:

（一）首问负责制：行政相对人到大厅办事或咨询，第一个接待办理或接受问询的大厅工作人员为首问责任人，承担引导、解答、转交、督办责任。首问责任人应热情接待，认真解答，属于岗位职责范围内能够办理的，应认真办理；属于其他岗位、部门职责的，首问责任人应当及时转办；属于其他单位职责的，应酌情告知行政相对人咨询有关单位。

（二）一次告知制：大厅工作人员应一次性告知行政相对人申请材料需要补正的全部内容，不予受理的应说明理由，以及下一步需要进行的程序等事项。

（三）限时办结制：对于行政相对人的申请可以当场作出是否受理决定的，应当场作出。不能当场作出决定的，应在规定时限内完成。

（四）服务承诺制：大厅工作人员应将法律法规中规定的办事材料、流程、办理时限等告知行政相对人，并严格履行服务承诺执行岗位责任，保证工作时限。

（五）顶岗补位制：大厅工作人员因故无法按时到岗的，应在离岗前向大厅负责人汇报正在办理和待办的事项，并做好交接手续，大厅负责人应及时指定其他人员代行其职责。保证大厅工作无空岗、缺位，防止正常工作延误。

（六）监督公开制：大厅工作人员应严格遵守依法行政、廉政保密的各项要求，按照规定的工作程序、时限和要求开展工作。综合业务部通过监督考核、设置意见箱等方式，及时发现工作中的问题，督促相关责任人及时予以纠正。

（七）文明服务制：大厅工作人员应遵守公务礼仪，使用文明用语(见附录A)，热情、周到、微笑服务，并维护大厅的正常工作秩序。

（八）身份亮明制：党员应佩戴党徽。通过设立岗位桌牌、岗位上墙形式，公开大厅工作人员姓名、岗位、职责等个人信息，个人信息与实际服务人员信息一致，接受行政相对人监督。党员示范岗应在窗口亮明身份。

第四条大厅提供电话、窗口(现场)、信函等咨询服务,本着首问负责制原则,做到咨询一次性告知、答复清晰明确。

第五条 依法依规开展特殊食品、中药品种保护等行政许可事项的受理工作。

（一）行政相对人可通过窗口或邮寄方式提出行政许可事项申请。

（二）受理人员收到申请材料后进行形式审查，并根据下列情况分别作出处理:

1.申请事项依法不需要取得行政许可的,应当即时告知申请人不受理；

2.申请事项依法不属于本部门职权范围的，应当即时作出不予受理的决定,并告知申请人向有关行政机关申请;

3.申请材料存在可以当场更正的错误的，应当允许申请人当场更正;

4.申请材料不齐全或者不符合法定形式的，应当当场或者在5日内一次告知申请人需要补正的全部内容，逾期不告知的，自收到申请材料之日起即为受理;

5.申请事项属于本部门职权范围，申请材料齐全、符合法定形式，或者申请人按照要求提交全部补正申请材料的，应当受理注册申请。

（三）受理或者不予受理注册申请，应当出具加盖行政许可受理专用印章和注明日期的书面凭证。

（四）对已受理的申请材料，应及时完成移交工作，做好登记签收，确保材料的完整和安全。

第六条依法依规开展特殊食品行政许可文书的制作、送达工作，总时限为10个工作日。

（一）制证人员接收审批部门转来的特殊食品注册审批结果及相关资料后，应严格按照批准的内容完成制证和复核工作，不得擅自更改许可决定文书的任何内容。

（二）完成制证后，应通过网站公示方式及时通知行政相对人,并采取现场领取、邮寄方式送达相关文书。

（三）完成送达后,应及时将相关注册审批结果、许可决定文书等材料按照有关规定交相关部门归档。

第七条 大厅工作人员业务知识、素质和技能要求：

（一）应熟练掌握相关法律法规、部门规章及规范性文件，具备较强的业务知识，熟悉受理、制证送达等工作程序及规范。

（二）鼓励学习掌握以下通用知识：

1.政务服务应急处理方法、沟通技巧等知识；

2.政务外语、外事服务礼仪等知识；

3.角色认知、情绪管理、压力管理、客服管理、时间管理、自我管理、问题分析与解决等综合素质知识；

4.团队建设、人员管理、现场管理等人员及服务管理知识。

（三）应具备但不限于以下素质：

1.爱岗敬业、勤于钻研；

2.保守秘密、廉洁自律；

 3.热情服务、主动沟通。

（四）鼓励学习掌握以下技能：

1.政务服务应急事件应对及处理等技能；

2.基础政务服务外语口语场景等技能；

3.情绪管理、压力管理、客服管理、时间管理、自我管理、问题分析与解决等综合素质技能；

4.团队管理、人员管理、现场管理等管理技能。

第八条 大厅工作人员服务礼仪要求：

（一）在工作时间应严格执行统一着装规定，仪表仪容整洁大方，保持良好的精神风貌。发型、面部、手部、着装和饰品应满足附录B 的规定。

（二）行为举止应精神饱满、站姿挺拔、坐姿端庄、行

姿稳健，举止文雅大方，动作规范得体，做到来有迎声、问有答声、走有送声。

（三）服务态度应态度温和、自然真诚、语气亲切。应主动、热情、周到地接待和答复行政相对人。

 （四）语音语调应语调柔和、口齿清楚、条理清晰、言简意赅、用语文明，使用普通话。禁忌出现附录C列举的行为及用语。

第九条 大厅工作人员服务流程要求：

（一）应提前 10 分钟到岗准备，包括但不限于：

1.按照第八条（一）中的规定，整理仪容仪表；

2.检查窗口办公设备运行情况，查看用品摆放和工作环境，使其符合下列要求：

1)办公设备运行正常；

2)业务签收、送达需用的表单、文书、证书等文件齐备、摆放规范；

3)妥善安置和摆放办公用品、资料文件以及个人物品等, 不应摆放私人物品，自觉维护大厅形象和秩序；

4)电脑、座椅、打印机、扫描枪、评价器等摆放整齐；5)桌面干净无杂物、地面整洁无垃圾、柜台台面整洁。
（二）服务过程中应遵循以下要求：

1.应微笑示意、主动询问行政相对人业务办理需求，提

供取号引导、咨询答疑、辅助指导设施设备使用、受理投诉等服务。

2.应面朝行政相对人认真倾听，主动回应。服务手势动作应体现良好的修养和职业形象。

3.接递材料时，应轻拿轻放。表单、文书书写应表述完整、字迹清晰、准确无误。

4.中途若遇到其他行政相对人咨询业务，应适时给予响应。

5.暂时离岗时，应将电脑锁屏、窗口调整为暂停服务，并将办公用品、工作资料、文件、印章等相关物品入柜。因事需离开15分钟以上，应向大厅负责人报备。暂时离岗或归位时，应向行政相对人主动微笑致歉。

6.当设备出现故障时，应及时联系维护部门并张贴故障提示。

7.服务完成时，应主动向行政相对人递交表单、文书、证书等文件，并告知相关注意事项，主动邀请行政相对人作出服务评价并微笑道别。

（三）服务结束后应遵循以下要求：

 1.工作结束后，应及时留存和交接文件资料，整理办公

区域物品及卫生，关闭所有办公设备电源。

2.应将办公用品、工作资料、文件、印章等相关物品入柜。

第十条 大厅工作人员工作纪律要求：

（一）应严格执行请示报告制度，严格按照工作程序和职责权限办事。不越级、越权，不推卸责任。

（二）应严格遵守考勤制度，不迟到、不早退、不旷工，请假需提前办理。

（三）应当正确摆放工作名牌，严格按照对外公示的时间办理业务，未经批准不得中途或提前停止服务。如办理某项业务期间，因查阅文件等原因需要短时间临时离开窗口的，需告知行政相对人并摆放“请您稍后”标示牌；如对外服务时间，因故窗口不能提供服务的，必须摆放“暂停服务”标示牌。

（四）办公时间不得擅自离岗、串岗、聊天、打私人电话、吃东西、看电影等或从事与工作无关的事务。

（五）不得私自拆卸、安装电脑硬件或安装程序。确属工作需要的，应当征得信息档案部门的同意并在其协助下进行。

（六）应遵守法规、保守秘密，对工作中接触的申请材料、未获准披露的行政审批信息及其他需要保密的资料或信息承担保密责任，保守行政相对人秘密，维护行政相对人权益。

（七）应主动加强学习，不断提高廉政意识，在工作中保持廉政的自觉性和主动性，严格遵守廉洁自律各项规定。

第十一条 大厅工作人员应定期接受培训。

（一）培训内容应包括理论知识和实际操作技能。具体包括但不限于：

1.适用的法律法规、部门规章、公告通知、规范性文件；

2.受理、制证送达工作的办理条件、办理流程、办理要

求等业务知识；
3.中心业务范围和业务分类；
4.时事政治、改革举措、政策解读；

5.政务礼仪规范、服务理念及服务方法等窗口服务技能；

6.廉洁自律、警示教育、职业道德、保密要求；

7.人际沟通能力、现场管理技能、心理疏导、应急突发

事件的处理等综合素质技能；

8.团队文化建设、职业生涯规划。

（二）培训形式：

1.应接受岗前和岗中的培训。上岗前应设置实习培训期，培训内容以政策法规、服务事项办理条件及材料、办事流程、窗口服务规范、文明服务礼仪等为主，培训后经考核达标方可正式上岗；正式上岗后，培训内容以专业知识、专业技能和工作方法等为主。

2.日常性培训与专项性培训相结合，通过集中教育培训、模拟对练、场景化应用培训、现场教学研讨、座谈交流学习、师徒以老带新、现场演示操作等形式开展培训。

第十二条 监督考核

（一）大厅工作人员的政务服务全过程应接受实时监督，监督方式包括但不限于：公众参与政务服务“好差评”、 现场巡查、行政相对人监督、满意度调查、电子监察。

（二）应通过“表扬台”“曝光台”等形式反馈监督情况。

（三）宜对大厅工作人员的仪容仪表、行为举止、服务态度、服务用语、服务效率、业务能力、落实服务制度等方面进行综合考核。

第十三条本规范自发布之日起施行。

附录A：

大厅工作人员服务文明用语

**一、基本用语**

先生、女士，您好、请问、谢谢、不好意思、麻烦您、对不起、请稍后、请原谅、很抱歉、没关系、请转告、不客气、再见、请慢走

**二、窗口服务用语**

（一）窗口咨询

1.先生/女士，您好！请问有什么事我可以帮助您?

2.对不起，让您久等了。

3.您提出的问题，法律法规是这么规定的，……。

4.请您到XX窗口排队办理此项业务。

5.对不起，这个问题我解决不了。请稍等片刻,待我请示后再答复您，好吗?

6.更详细的内容您可到网上查询，网址是XX。

7.具体内容您可参照服务指南及相关文件。

8.谢谢您的合作，再见。

（二）签收

1.您好，很高兴为您服务。

2.由于办事的人多，请您先到取号机处取号，在休息区等候，我们会尽快受理您的申请。

3.您好,请出示您的号条、委托书、身份证原件复印件，请收好您的身份证原件。

4.请您提交有关申请材料。（请您将XX原件和复印件一起交上来，好吗?）

5.对不起，您的材料XX（具体内容）填错了，请您把材料更改后再交来，好吗?

6.您好，您的XX材料已签收，按XX规定，XX日内给您回复，请留下您的电话号码和联系方式，以便我们及时通知您。

7.不好意思,表格是不能涂改的,麻烦您重新填写表格。

（三）受理

1.您的申请我们已受理，这是受理通知书，请收好。

2.对不起，您的申报资料不符合XX要求，还存在以下问题……。

3.如果您对补正意见还有异议，可按程序提出补正异议。

4.很抱歉,您要办的事不符合XX（具体内容）规定，我们不能受理。这是您的不予受理通知书，请收好。

5.对不起，是我没检查清楚，请见谅，我现在马上修改，请稍等。

6.对不起，由于现在网速较慢，耽误了您的时间，请见谅。

7.对不起,电脑出现故障,正在检修，请稍候。

（四）发证

1.请出示您的委托书，身份证原件及复印件/受理通知书。

2.请您在XX处签名。

3.请收好您的证书。

4.不客气，这是我们应该做的。

（五）意见和建议

1.谢谢您的宝贵意见和建议，我们会在工作中改正和改进。

2.您反映的情况我们将尽快落实，谢谢您对我们工作的支持。

3.谢谢您的批评，有不妥的，请予谅解。

4.按目前的政策规定，我们无法受理您的业务。我们会将您的意见和建议向上级反映，谢谢您的支持与合作。

**三、电话服务用语**

（一）接听电话

1.您好，这里是国家市场监督管理总局食品审评中心受理大厅。请问有什么事我可以帮助您?

2.先生/女士，请听我给您详细解释。

3.对不起，先生/女士，这个问题我暂时答复不了您，请留下您的姓名和联系电话，待我请示(了解清楚)后再尽快给您回复，好吗？

4.对不起，他(她)不在，请问您需要留言吗?

5.您稍等，我记录一下，请讲。

6.这个问题请您拨打XX电话咨询，好吗?

7.对不起，您拨错电话了。

（二）拨出电话

1.您好，我是国家市场监督管理总局食品审评中心受理大厅工作人员，请问您是XX吗?

2.您好，我是国家市场监督管理总局食品审评中心受理大厅工作人员，麻烦找一下XX，谢谢！

3.您好，我是国家市场监督管理总局食品审评中心受理大厅工作人员，您上次咨询的关于XX的问题现在给您答复……

4.如果您还有什么不清楚的，欢迎再来咨询。

附录B：

大厅工作人员仪容仪表

**一、发型**

1.头发应保持清爽、清洁，发色为黑色或深棕色。

2.发型应前不遮眉，侧不挡脸，禁止剃光头、留怪异发型。女士过肩长发需扎起或盘起。男士发型，侧不掩耳，后不触领，不留长鬓角。

 **二、面部**

1.面部应自然得体，保持牙齿清洁，口气清新。佩戴眼镜的，应保持镜片完好清洁。

2.女士可着职业淡妆，口红宜颜色柔和，香水宜清新淡雅。

3.男士应面部清洁、不留胡须，不露鼻毛。

**三、手部**

手部应保持手心、手背、手指、指缝清洁。不留长指甲，不涂艳色指甲油。

**四、着装**

1.应统一正装或制服，着装整洁，无褶皱，无异味。不应出现披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿等。

2.正装或制服、领带或领花应干净整洁、无破损、无污迹，衣扣完好、齐全、扣齐。

3.应着深色皮鞋。女士鞋跟宜低于4厘米，男士鞋跟宜低于3厘米。

4.根据公共卫生事件要求，按照规定进行防护。

**五、饰品**

1.可佩戴深色西式皮带，皮带上不应挂钥匙、手机等物品。

2.手表、戒指、项链、耳钉款式应简单大方。

3.饰品佩戴总件数不应超过3件。

附录C：

大厅工作人员服务禁忌

**一、服务过程中禁止出现下列行为：**

1.工装便装混搭，穿运动鞋、露脚趾或露脚跟的皮鞋、凉鞋、凉拖上班等。

2.浓妆艳抹、饰品夸张、发型奇异等。

3.工作时间大声喧哗、嬉闹，脱岗、离岗、串岗、空岗、扎堆聊天等。

4.与服务对象发生争吵，出现纷争时未及时反映等。

5.单手指指人和物，倚靠、抱胸、叉腰、托腮、趴卧以及手势幅度过大，捋头发、玩手指等小动作；接递文件资料时出现丢、扔、抛、甩等行为。

6.电脑安装与工作无关的软件，桌面不按政务服务中心统一要求自行设置系统页面和屏幕保护程序。

7.擅自挪动办公电脑和屏幕摆放的位置，工作时间在座椅上随意转动或来回移动椅子的位置。

8.在大厅、后台、楼梯间、卫生间等室内场所吸烟。

9.其他有损窗口形象的行为。

**二、服务过程中禁止使用下列用语：**

1.不知道！

2.您问我，我问谁！

3.瞎吵什么，没看见我正忙着吗？

4.不懂？自己看法规去！

5.急什么，都等着呢,真烦人！

6.急什么，排队去！

7.不是给您说了吗？怎么还不清楚!

8.有意见，投诉去。

9.有意见，找领导去。

10.我的态度就这样，您能怎样？

11.谁叫您这么写的！

12.喂！过来，您看您这表，填的叫什么表啊？

13.您懂不懂啊？不懂就别来办!

14.谁办的您找谁去。

15.机器坏了，不办了!

16.还想不想办了?

17.不归我管，问别人去。

18.怎么搞的，连这个都不会。

19.别废话，把资料和证件拿过来。

20.下班了没时间，明天再来!