附件

天津市政务工作人员服务守则

从事政务服务的各级各类政务服务工作人员要牢固树立“产业第一、企业家老大”理念，以“一切节省，归根到底都归结为时间的节省”为座右铭，时刻牢记“我就是天津营商环境”，“我就是天津开放形象”，真抓实干、马上就办，争当改革排头兵，做好服务店小二，坚持“微笑服务、高效办事、不说不行、只跑一次”，乐乐呵呵服务，痛痛快快办事，做到心到、人到、眼到、嘴到、手到、腿到。

一、坚守岗位

1．落实只进一扇门要求。各级政府对外服务只设立一个政务服务中心，所有部门、事项、人员全进驻。工作人员要遵守上下班时间规定和工作纪律，提前15分钟到岗，做好各项服务工作。

2．要坚守岗位,严禁串岗、脱岗和空岗，离开岗位外出时，按程序逐级请假，并明确B岗人员接替。

二、工作纪律

3．工作期间要精神饱满，坐姿端正，行为规范，举止得体。

4．工作期间严禁聊天（含网络）、玩游戏、看影视、上网购物、浏览与工作无关的网页，杜绝坐姿不端、仰靠或趴桌睡觉等行为。

5．工作期间必须统一着装（指有统一配发的单位），不得与其它衣服混穿，做到仪容整洁干净，着装统一规范。

6．不准修剪怪异发型，头发不能染成黑色、棕色以外的颜色，不得配带奇形异状手饰、头饰、装饰，不得纹身、浓妆艳抹。

7．认真落实7×24小时预约审批服务制度和中午值班制度，该办能办的事情就要痛痛快快去办，上午能办的不要拖到下午，今天能办的不能等到明天。

8．实行厅长制+班前会制度。按时参加政务服务中心等机构组织的工作会议或培训等活动，认真执行我市“一制三化”“天津八条”“民营经济19条”等改革举措。

三、热情服务

9．接待申请人时，要微笑迎送，热情服务，使用文明用语，做到“12345”，即，一双手接、递件；两站立，来时站立，走时站立；三有声，来有迎声，问有答声，走有送声；四个一样，忙时和闲时一样，本地人和外地人一样，生人和熟人一样，咨询和办事一样；五到位，讲解指导到位，沟通协调到位，系统操作到位，承诺审批到位，限时办结到位。

10．解答咨询问题，要态度诚恳，先问您好，请字当先，耐心细致，百问不烦，百遍不厌，始终做到谦恭、温和、周到。

11．接件、受理、审核申请时，要认真仔细阅读申请材料，对需要补充更正的内容，指导申请人当场更正。

12．接听电话，要使用普通话，面带微笑，做到用语温和、谦恭。接听电话咨询时，电话铃响三声以内要迅速接听，中止或挂断电话时，应先征得对方同意。禁止使用“找谁!”“不知道，问别人去吧”“快点，我这里正忙呢!”“我要下班啦”等粗暴言语，忌蛮横无理或随意中断电话。

四、规范审批

13．全面实行公示公开制度。严格落实首问首办负责制，一次性准确全面地向申请人告知办理程序、申请条件和办结时限等全部内容。让企业群众对自己要办的事、要准备的材料、能否办成做到心中有数。对不属于本部门受理的事项，要明确具体的告诉申请人受理的部门和窗口，耐心做好解释，严禁推诿或拒绝回答申请人的咨询，让申请人反复跑。

14．审批办件要全面实行承诺审批制度，做到容缺受理、以函代证、联合办理，高效审批。落实开办企业、建设项目等联合审批机制。

15．接件、补正、受理、办结、评议、归档等环节，要全部在政务一网通平台上操作，禁止先批后录和在审批系统外操作，实现一网通办。

16．要全面落实网上办、一次办、马上办、就近办和主题业务审批等改革措施。不得擅自提高申报条件，增加申请材料，增设审批环节，严禁推诿扯皮，吃拿卡要。

17．强化审管联动能力，从事审批服务的人员与从事事中事后监管的人员，要主动配合，无缝衔接，前后互动。

五、内务整齐

18．窗口桌面物品摆放规范整洁，只摆放电脑、评议器、电话、笔筒和共产党员岗以及临时通知牌等与工作有关的物品。

19．对外办公场所，未经批准不得悬挂张贴地图、标语等材料，做到物品摆放有序，地面墙面干净整洁、禁止吸烟、摆放烟灰缸、吃零食、随地吐痰以及大声喧哗嬉戏。

20．档案资料要随办随清，分类整理，定期归档。文件资料柜内资料摆放整洁规范，严禁存放办件资料以外的其他物品。