

# DB3208

淮 安 市 地 方 标 准

DB3208/T 171—2022

## 政务服务语言规范

Government service language specification

地方标准信息服务平台

2022-10 -31 发布

2022-12-01 实施

淮安市市场监督管理局 发布

## 前 言

本文件按照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》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由金湖县行政审批局提出。

本文件由淮安市行政审批局归口。

本文件起草单位：金湖县行政审批局。

本文件主要起草人：侯先标、赵华、陈林松、郑立梅、刘航、张芸、陈世莹、朱延、祁洁、王仁霞、姜丽萍。

地方标准信息服务平台

# 政务服务语言规范

## 1 范围

本文件规定了政务服务语言规范的基本要求、基本原则、基本情景和政务服务配套语言的要求。本文件适用于江苏省淮安市范围内政务服务过程中工作语言的应用。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 32169.3-2015 政务服务中心运行规范 第3部分：窗口服务提供要求

GB/T 36113 政务服务中心服务投诉处置规范

GB/T 39735-2020 政务服务评价工作指南

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**政务服务语言** administrative service language

政务服务工作人员为办事群众服务的过程中，用于沟通、交流，以完成政务服务行为、达到使办事群众满意为目的的工作语言。

## 4 基本原则

### 4.1 真实原则

工作人员在政务服务过程中，应实事求是、提供真实、准确的信息。

### 4.2 适度原则

工作人员在政务服务沟通中，语言传递的信息应适量，应包含政务服务沟通所需要的全部信息，也应不超过所需要的信息。

### 4.3 简明原则

工作人员在政务服务过程中，应表达简明扼要，话语明晰透彻。

### 4.4 礼貌原则

工作人员在政务服务的沟通中，应通过礼貌用语维护交谈双方的均等地位与和谐关系，营造良好的沟通氛围，提高办事群众的满意程度。

## 5 基本要求

### 5.1 进门前要求

#### 5.1.1 工作时间类咨询

工作人员面对办事群众咨询工作时间类时,应根据本行政区域工作时间安排回答,涉及节假日值班、周末预约服务等时间安排,应对群众详细解答。

示例:

办事群众: 政务中心工作时间是上午几点到下午几点?

工作人员: 您好, 政务中心工作时间分夏令时和冬令时。夏令时周一至周五上午 8: 30 至 11: 45, 下午 14: 30 至 18: 00。冬令时周一至周五上午 8: 30 至 11: 45, 下午 14: 00 至 17: 30。

#### 5.1.2 应急需求类咨询

工作人员面对办事群众应急需求类的咨询时, 应耐心、细致回答并指引。

示例:

办事群众: 我的手机没电了, 政务中心里面有给手机充电的地方吗?

工作人员: 您好, 有的。您从这边往前走, 导服台有充电设施。

#### 5.1.3 特殊事项类咨询

工作人员面对办事群众特殊事项类的咨询时, 应具体、清晰回答。

示例:

办事群众: 今年七夕是周末, 请问婚姻登记窗口能办理结婚登记吗?

工作人员: 您好, 婚姻登记窗口周末有工作人员值班, 可以办理婚姻登记。七夕当天办理人员较多, 建议您先预约, 以免办理时排队时间过长。

### 5.2 进门后情景

#### 5.2.1 地点方向咨询

工作人员面对办事群众地点方向类的咨询时, 应准确、细心回答并指引。

示例:

办事群众: 请问哪里有洗手间? 怎么走?

工作人员: 您好, 在政务中心每一层的东边侧及中庭两侧均设有洗手间。您往前走 30 米然后左拐就可以看见其中一个卫生间。

#### 5.2.2 事项办理咨询

工作人员面对办事群众业务事项办理类的咨询时, 应按照 GB/T 32169.3 中 4.1 相关要求执行。

示例:

办事群众: 您好, 请问营业执照在哪里办理?

工作人员: 您好, 办理个体工商户营业执照, 请前往一楼东一厅市监窗口办理; 办理公司营业执照, 请前往二楼东一厅市场准入专区办理。

#### 5.2.3 硬件使用咨询

工作人员面对办事群众硬件使用类咨询时，应详细回答并指引。

示例：

办事群众：请问政务中心有自助电脑可供使用吗？

工作人员：您好，有的。中心一楼中庭导服台及每层东西副厅均设有自助电脑及自助打印设备，您可以按需使用。

### 5.3 窗口办理情景

#### 5.3.1 取叫号

政务中心应配置取叫号设施，安排工作人员协助办事群众取叫号。

示例：

办事群众：请问需要取号么？

工作人员：您好，需要取号的。请用身份证到取号机上操作取号。

办事群众：我不会操作，能帮我取号么？

工作人员：可以的。您随我来，身份证给我帮您取号。

#### 5.3.2 常规办理

常规业务办理应按照 GB/T 32169.3-2015 中 4.2.2 规定执行。

示例：

工作人员：您好，请问您要办理什么业务？

办事群众：我想办理公共场所卫生许可。

工作人员：好的。办理公共场所卫生许可需要的材料有营业执照、身份证、检测报告。请问您都带全了吗？

办事群众：都带来了。

工作人员：好的，请您把材料给我，我立即给您办理，大概 5 分钟能够办好。请稍等！

#### 5.3.3 异常办理

办事群众提出的事项办理申请，不符合要求，形成办理难点，工作人员应契合办事群众的需求，在合法合规的前提下，寻求多维的解决途径。

##### 5.3.3.1 遇到材料不齐全时应按照 GB/T 32169.3-2015 中 4.2.3 规定执行。

示例：

工作人员：经过核查，还缺 3 项材料，您需要在 5 个工作日内补正以下材料：营业执照、检测报告、环评报告。具体内容我们在材料补正通知书上已经写清楚了，请根据通知书上所列的清单在规定时间内进行补正。

办事群众：好的，我知道了。

##### 5.3.3.2 遇到材料不符、有误或者非本级权限等情景应按照 GB/T 32169.3-2015 中 4.4 规定执行。

示例：

办事群众：您好，请问我提供的材料都齐全了，怎么还不受理，哪里有问题？

工作人员：您请坐，我仔细讲给您听。请看这里法人没有签字，没有盖公章，需要提供的是原件，您提供的是复印件，不符合受理要求。请您按照要求，重新准备相关材料。

办事群众：我比较着急，可以先给我办理、材料后补吗？

工作人员：我能理解您着急的心情，但是该事项的办事流程就是材料必须齐全且符合相关规定后，才能受理。希望

您能体谅。等您提交的材料齐全且符合规定后，我们一定会在规定的工作时限内尽快办结的。

### 5.3.3.3 遇到疑难杂症时，工作人员应沉着冷静、适当安抚、合理解释。

示例：

工作人员：您这个事项目前不在我单位的受理范围，属于历史遗留问题，需要多个部门会商，我需要向领导汇报下这个情况。

办事群众：这个事情已经拖很久了，大概需要多长时间能给我结果呢？

工作人员：我理解您的心情，我会随时跟进这个事项的情况，一旦有进展的话，我立马告知您，请您留下联系方式。

### 5.3.4 非当场办结时应对办事群众说明情况，明确办结要求和时间。

示例：

办事群众：我这个办件大概多久可以办好啊？

工作人员：一般情况下5个工作日办理完毕，如果有特殊情况我们会电话或者短信通知您。

### 5.3.5 服务评价应按照 GB/T 39735 中有关规定执行。

示例：

工作人员：您好！您的办件我已完成，请您对我的工作进行评价！

办事群众：好的。

## 6 投诉情景

### 6.1 投诉发生

政务中心应提供投诉渠道，在大厅显著位置设置投诉点。从地理位置来讲，办事群众从门外进入大厅，到走近窗口办事，过程中任意环节都有可能产生投诉。从时间上来讲，群众在办事前、办事中和办事后，任意环节都可能产生投诉。

### 6.2 投诉调查

应对群众投诉情况进行充分调查，核实投诉人所说情况的真实性，以便为之后的处理提供佐证材料。

### 6.3 投诉处理

应符合 GB/T 36113 中有关规定。

### 6.4 投诉回访

应对群众投诉情况进行调查，核实后及时处理，回访过程中将处理结果告知投诉人，应询问投诉人对处理结果是否满意。

## 7 政务服务配套语言

### 7.1 礼貌语言

常用的礼貌敬语包括但不限于：

——招呼敬语；

- 称呼敬语；
- 赞美敬语；
- 感谢敬语；
- 道歉敬语；
- 道别敬语。

### 7.1.1 礼貌语言的基本要求

在政务服务过程中，工作人员应使用礼貌语言，拉进与办事群众的情感关系，有益于政务工作的开展。

### 7.1.2 礼貌语言注意事项

政务服务过程中，注意包括且不限于：

- a) 语言得体避免失礼；
- b) 语言礼节避免忌讳；
- c) 语言教养避免粗鄙；
- d) 语言学识避免浅薄。

## 7.2 面部语言

### 7.2.1 目光语言

7.2.1.1 在政务服务过程中，工作人员应使用平视的目光，体现平和、专注，以及对群众的尊重和平等。

7.2.1.2 政务服务过程中，注意包括且不限于：

- a) 目光上下游移，反复打量群众；
- b) 目光左顾右盼，显示心不在焉；
- c) 目光躲躲闪闪，眼珠乱转乱看；
- d) 长时间闭眼、眯眼。

### 7.2.2 微笑语言

7.2.2.1 在政务服务过程中，工作人员宜微微的笑。微笑时应注意办事群众的具体情况，有不适于面带微笑的情况下，应避免微笑。

7.2.2.2 政务服务过程中，注意包括且不限于：

- a) 假笑；
- b) 冷笑；
- c) 怪笑；
- d) 窃笑。

## 7.3 肢体语言

### 7.3.1 站姿语言

7.3.1.1 在工作中，工作人员应采用背脊挺直、胸部挺起、双目平视的站立姿势。站立要正面面对办

事群众，不宜将自己的背部对着办事群众。

7.3.1.2 政务服务过程中，注意包括且不限于：

- a) 双腿大叉；
- b) 弯腰驼背；
- c) 趴伏倚靠；
- d) 左摇右摆。

7.3.2 坐姿语言

7.3.2.1 工作人员在入座时，应注意头部和身体躯干保持端正，胸部挺起，腹部内收，腰部与背部直立。不宜将上身完全倚靠在座椅的背部。

7.3.2.2 政务服务过程中，注意包括且不限于：

- a) 坐姿歪斜；
- b) 跷二郎腿；
- c) 腿部抖动；
- d) 瘫靠椅背。

7.3.3 手势语言

7.3.3.1 在政务服务过程中，工作人员可配适当的手势动作，手势动作宜少不宜多，不宜过大过高过快，适可而止。

7.3.3.2 政务服务过程中，注意包括且不限于：

- a) 指指点点；
- b) 搔首弄姿；
- c) 双臂互抱；
- d) 手插口袋。

地方标准信息服务平台