附件 1

河南省政务服务大厅导办帮办服务规范

为切实提升企业和群众办事的体验感和满意度，按照服务企业和群众在政务服务中心办事的全环节全过程，制定“进门有引导、办事有辅导、全程有帮办、进度随时查、服务可评价、结果免费寄”河南省政务服务大厅导办帮办服务规范。具体如下:

1. 进门有引导：各级政务服务中心（含便民服务中心，下同）在政务服务大厅入口处配备引导员，主动热情、及时准确为前来办事的企业和群众提供办事引导服务和问题解答。引导员须取得行政办事员职业技能等级证书，对前来办事的企业和群众使用“请问您办什么业务”“请问您办什么事”“请问需要帮助吗”等语言，主动了解办事需求，予以解答相关问题，并将企业和群众引导至对应的咨询辅导区、办事窗口区等，和对应区域的工作人员做好服务交接后，及时返回引导工作岗位。

2. 办事有辅导：各级政务服务中心根据场地和业务实际，在政务服务大厅设置综合咨询辅导窗口或者综合咨询辅导区或者区域咨询辅导区，选派政务服务中心专业咨询辅导人员或者进驻部门业务骨干值守，为企业和群众线上线下办事

提供精准的政策讲解、办事咨询、问题解答、材料预审、指导表单填写等服务；对拟办理政务服务业务的，咨询辅导时应登录政务大厅管理系统出具一次性书面告知单。咨询辅导人员上岗时，应佩戴统一工作标牌。

3. 全程有帮办：各级政务服务中心应当组建帮办代办队伍，帮办代办人员统一佩戴“帮办代办”工作标牌上岗服务，为有需要的企业和群众免费提供线上线下帮办代办服务，及时协调解决办事过程中遇到的问题。

4. 进度随时查：以省统一受理系统为各级政务服务中心业务受理入口，通过河南政务服务网、“豫事办”、政务服务大厅、自助终端等多端受理政务服务业务，企业和群众可以随时登录省一体化政务服务平台在用户中心“我的办件”中查询办理进度。

5. 服务可评价：各级政务服务中心办事窗口应当配备政务服务“好差评”评价设备，保持设备可用。同步要设置全省统一格式的政务服务“好差评”评价二维码，为不愿现场评价的企业和群众提供评价渠道。不具备条件的便民服务中心，可以只设置政务服务“好差评”评价二维码。各级政务服务中心窗口工作人员业务受理或者办理完毕，应当使用“请对我的服务进行评价”或者以同样的系统语音提醒主动邀请企业和群众对窗口服务进行评价。严禁强制企业和群众对办事服务和其他事项进行评价，防止评价扰民。

6. 结果免费寄：各级政务服务中心应当加强与各类寄递

企业的合作，根据企业和群众的意愿，及时将本级办理的且在本级政务服务中心形成办理结果或者办理结果送至政务服务中心的线上线下办理结果，免费寄送至企业和群众，助力实现企业和群众办事“最多跑一次”。因客观原因不具备免费寄送办理结果的，应当予以明示，并在企业和群众选择办理结果寄送服务时予以书面提醒。

附件 2

河南省政务服务中心工作人员行为基本规范

一、仪表形象

1.按照规定着装，佩戴工作标牌上岗，不穿拖鞋（凉拖），保持衣冠整洁；

2.姿态端庄、自然大方，站姿、坐姿端正，在服务对象面前不做不礼貌的举止；

3.不准纹身，工作时间不在身体各部位张贴纹身贴等；

4.不准染发（染黑发除外），不准留与身份不相符的发型，不留长指甲，不染色指甲，不在指甲上镶配饰物；

5.化妆要大方适度，不化浓妆，佩戴饰品要庄重得体；

6.窗口服务台电话、电脑、档案材料等物品要按规定统一摆放；

7.不随意吐痰、乱扔杂物等，保持窗口干净卫生。

二、服务态度

1.接待服务对象应主动、热情，服务用语规范、文明，禁止冷漠生硬；

2.服务对象咨询有关问题时，要认真倾听，全面细致地解答清楚，服务对象没有问到而在办理过程中可能涉及的问题要一并讲清。要做到耐心热情、百问不厌，不准推诿，不

准冷落、刁难、训斥和歧视服务对象;

3.做到“六个一样”，即受理和咨询一样热情、引导和帮办一样周到、生人和熟人一样和气、干部和群众一样尊重、忙时和闲时一样耐心、来早和来晚一样接待;

4.严禁对服务对象闹情绪、耍态度，当服务对象提出意见、建议和批评时，要冷静倾听、耐心解释、不予争辩，做到有则改之、无则加勉。

三、工作纪律

1.严格遵守考勤和请销假制度，不迟到，不早退;

2.工作时间不办私事，不擅自离岗、串岗;

3.工作时间不扎堆聊天、吃零食、打瞌睡、玩手机（处理工作事项除外）、炒股、购物、看视频、看小说、化妆、玩游戏等，不做与工作无关的其他事情;

4.秉公办事，不得以职务之便谋取私利，不得以任何形式吃、拿、卡、要，损害服务对象利益。