

# 交城县行政审批服务管理局文件

交审管发〔2021〕24号

---

## 交城县行政审批服务管理局 引导员管理制度（试行）

为深入推进“放管服效”改革，进一步优化我县营商环境，提升便民利企服务效能，根据相关文件精神，在交城县政务大厅设置引导员岗位，延伸服务触角，特制定本制度。

### 一、岗位职责

引导员是政务大厅的形象代言人，是服务联系群众的纽带和桥梁，主要负责引导办事群众到相应的窗口办事，接受办事群众的相关咨询或投诉。

1、掌握大厅各窗口业务办理事项，主动询问办事群众的需求，耐心地解答群众所咨询的问题，特别是对老弱病残要给予细心周到的服务，对于需详细解答的问题应将办事群众引导至相应的业务窗口前由窗口工作人员负责解答。

2、熟练掌握大厅内自助服务设备，在引导过程中，对于可在自助区域办理的业务必须引导办事群众至自助区办理，并指导、帮助办事群众进行相关业务办理的操作。

3、熟知政务服务中心的整体情况，可以进行解说。

4、根据大厅业务区域和业务分类，引导办事的群众先取号、排队，确保群众需求通过便捷渠道获得受理。

5、正确引导群众在最短的时间找到正确的窗口，避免出现走错业务区，延误群众时间，尽自己最大的努力去帮助每一位到大厅办事的群众解决困难。

6、面对老、弱、病、残、孕等困难的特殊服务对象时，提供全程协助办理服务；主动关怀正在等候的办事群众，提供细微、周到服务。

7、在引导过程中，注意收集办事群众的反馈意见，每日汇总当日收集到的问题反馈至分管领导，同时提出合理的改进建议。

8、根据办事群众的实际情况，有针对性的做好业务宣传工作，当好办事群众参谋，引导办事群众高效办理业务。

9、负责大厅及各窗口宣传彩页、宣传册的摆放和补充。

## 二、服务态度、服务规范

### 1、工作态度

热情、礼貌、微笑服务、使用普通话，责任心强，表现为：

工作三心：热心、诚心、耐心；

工作三多：多一份细心、关心、爱心；

对事三先：先问、先做、先行；

工作三性：主动性、积极性、创造性；

工作三勤：嘴勤、手勤、腿勤；

执行“五声、四语”规范：

有五声：问候声、招呼声、致谢声、致谦声、道别声；

无四语：不尊重群众的蔑视语，缺乏耐心的烦躁语，自以为是的否定语，刁难群众的斗气语。

2、工作形象：

统一着工装、统一戴工牌，服装干净、得体；

3、主动服务群众，及时了解办事群众的需求，办事群众进入大厅时引导员术语：早上（中午、下午）好！请问有什么可以帮您的吗？

4、8：00 前应完成的工作：着装整齐，按规定佩戴胸牌绶带；将宣传单更新、补充、整理完毕；所有自助设备开启并调为运行状态。

工作时间无脱岗、离岗、缺岗现象发生。

18：00 后引导员应将大厅所有的设备电源开关关闭，窗口的终端电源由窗口工作人员关闭，引导员负责检查并关闭。

本制度自 2021 年 9 月 1 日起施行。

交城县行政审批服务管理局

2021 年 8 月 16 日

