

株洲市生态环境局

株洲市生态环境局 政务服务窗口文明用语和行为规范

一、工作人员按时到岗，统一着工装，挂牌上岗，衣着干净整洁，仪表端庄。

二、保持办公场所清洁卫生、办公设施正常运行，办公用品摆放有序，桌面不得放置与办公无关的物品。

三、及时补充办事指南等相关资料，方便群众查阅。

四、使用礼貌用语，如“您好”、“请坐”、“很高兴为您服务”、“请稍等”、“对不起”等；不得使用“好烦人”、“真啰嗦”、“你没看见我正忙着吗？”等不文明语言。

五、遇群众办事首先站立接待，主动热情，耐心倾听，表情自然大方，举止文雅得体，语言平等商榷，说话不卑不亢，办事干练明快。

六、接听电话使用文明语言和普通话，语句清晰简炼，耐心细致解答。

七、不在办公场所吃槟榔、吃零食，不发生翘二郎腿、剔牙齿、挖耳朵、嬉笑打闹等不文明行为，不在上班时间打瞌睡、玩手机、炒股票、玩游戏、看影视等，保持良好的精神状态。

八、依法办件，及早办结；保持清正廉洁的工作作风，不发生“索、拿、卡、要”等不良行为，树立“优质、便民、廉洁、高效”的窗口政务服务形象。
