

河北省公共资源交易中心

工作人员行为规范

(冀交易中心〔2019〕11号 2019年9月16日)

第一章 总 则

第一条 为规范河北省公共资源交易中心(以下简称省交易中心)工作人员行为,提高服务水平,营造良好的工作氛围,制定本规范。

第二条 省交易中心全体工作人员应严格遵守本准则,共同维护省交易中心良好服务形象。

第二章 仪表规范

第三条 上班时应着工装,佩戴工作牌,衣扣整齐。

第四条 注意个人卫生,保持仪容仪表干净整洁。头发梳理整齐,不准留与身份不符的发型。男同志发不过耳,不留胡须;女同志发式要端庄大方,化妆要得当适度,佩戴饰物要庄重得体。

第五条 举止端庄,自然大方。站、坐姿势要端正,面部表情要自然、放松;在服务对象面前不准做任何不礼貌的举动。

第三章 语言规范

第六条 语音标准、口齿清晰。接待服务时要讲普通话,对话时声音要适中、语速要适度、吐字要清楚,表达要准确,

做到言简意赅。

第七条 接待用语、热情规范。接待时要做到来有迎声、问有答声、走有送声，用语要文明、规范。

1、与服务对象交谈时须口齿清楚、条理清晰、言简意赅，用语文明，同时提倡工作人员说普通话，与外地服务对象交谈必须使用普通话。

2、接听服务对象电话时，应说“您好，交易中心××处”，“请讲，您有什么事？”“我能转达吗”“请您稍等一下”“请您再说一遍”。中断或挂止电话，应先征得对方同意。

3、接待服务对象时，应说“您好，您需要办理什么业务”或者“请您到××处办理”，并指明处室位置。

4、给服务对象办理业务时，应说“请稍等”“请填写”“请您听我详细解释一下，好吗”“您的业务已办好，请校对”“请保管好您的材料”，“请您不要着急，您申请的事项属于特事特办的范围，请稍等一下”等等。

5、服务对象办完业务离开时，工作人员应说“请慢走”或“再见”，还未办妥时，应说“对不起，请补齐手续再来办理”等等。

6、接待服务对象或接听电话时，禁止使用“不知道”，“不行、重填”“有牌子，自己看”“上面不是写好了吗”“下班了，明天再来”“快点，要下班了”“已经告诉你一遍了，还不懂”“没看我正忙着吗！”“有意见找领导去”“我就是这个态度，你告

去”“有本事不要来我这儿办”“你有完没完”等等。

第四章 服务规范

第八条 热情周到，平等对待。接待服务要主动、热情、周到，要做到领导与群众一个样、生人与熟人一个样、本地人与外地人一个样。服务对象咨询问题、查找信息资料时，要耐心解答，及时查找，做到百问不厌、百查不烦、服务全面；服务对象提出意见建议时，要虚心对待、及时反馈；服务对象出现误解时，要耐心解释、消除隔阂；服务对象提出批评时，要有则改之、无则加勉、不与争辩。

第九条 来人来访，实行首问负责制、限时办结制、一次告知制，提高效率，改进作风。

第五章 工作规范

第十条 遵守制度，规范上岗。要严格遵守各项规章制度，做到不迟到、不早退、不擅自脱岗；严禁上班时间在办公室嗑瓜子、聚众聊天或上网聊天、炒股、玩游戏等有损公务形象的活动。

第十一条 爱岗敬业，恪尽职守。严格履行岗位职责，自觉遵守省交易中心各项规章制度。

第十二条 廉洁奉公，拒腐防变。自觉履行省交易中心廉政承诺，抵御各种腐朽思想的侵蚀，坚决反对以权谋私和以工作之便谋私的行为。要勤政廉政，不得利用职务之便谋取私利，不允许有吃、拿、卡、要等损坏集体荣誉和形象的

行为。

第十三条 团结协作，和谐共事。弘扬团结精神，热爱集体，顾全大局，同事间和睦相处，互相支持，上下级互相尊重，创建健康和谐的工作环境。

第十四条 秉公办事，优质服务。严格执行相关法律、法规、政策，按程序办事，依法办事，公平办事；端正服务态度，保证服务质量。

第十五条 坚持学习，高效工作。工作人员应熟练掌握本长位业务技能，不断更新业务知识，努力提高业务水平和工作效率。

第十六条 保护网络，维护声誉。工作人员使用计算机未经网络保障部门同意，不得改变网络软硬件线路及配置；不得进入未经许可的计算机系统更改系统信息和用户数据；不得在省交易中心网络平台发布虚假信息，不得制作、复制、传播侵害省交易中心名誉和妨害省交易中心稳定的信息。

第六章 安全规范

第十七条 水电管控，门窗防护。不经批准，严禁私拉乱接电源、水源；用毕水源要立即关闭，下班时要及时关闭各类电源，做到人走灯灭、锁好门窗。

第十八条 设备管理，责任明确。电脑、打印机等办公设备由使用人员负责管理、由专职人员负责维护；不经批准，任何人不得私自拆卸、安装电脑硬件或影响设备运行的程序。

第十九条 数据备份、存放安全。严格执行数据库备份管理规定，重要数据变化要随时备份，按日整理；所有备份数据要永久保存。

第二十条 注意保密，防止泄露。重要工作文件、资料要及时存放，妥善保管；未经批准，不得利用职务之便对外界传播或泄露重要资料、数据和信息。

第七章 卫生规范

第二十一条 保持卫生、环境整洁。抓好环境卫生，确保服务环境整洁，做到门窗净、地面净、桌面净，各类办公设施、岗位公示牌等排列摆放整齐、有序。