

## 窗口服务礼仪

### 窗口服务礼仪 5 篇

#### 窗口服务礼仪 1

##### (一)政务职业道德

1.忠于职守、爱岗敬业。政务人员要具有强烈的工作责任心，要爱行爱岗、兢兢业业，要严格执行相关操作规程，塑造良好的政务形象。

2.精诚合作、密切配合。政务人员要牢固树立全局观念和整体意识，要服从大局，密切配合相关部门及人员的工作，为政务事业发展勇于奉献。

3.诚信亲和、尊重服务对象。讲信用守承诺，对服务对象的合法权益要高度负责，要树立服务对象至上、信用第一的服务意识，要提高职业技能，提高工作效率；要讲究服务艺术，开展全方位、多层面的服务，提高服务质量。

4.求真务实、不断创新。政务人员要以求真务实的精神，扎扎实实地开展工作，要改进服务手段，开展服务创新，实现一流服务。

##### (二)窗口服务形象

1.服务号牌规范佩戴。工作人员上岗必须规范佩戴或摆放统一的服务标识牌，值班领导(或大厅值班、咨询人员)须佩戴明显标志。

2.统一着装，保持整洁。工作人员要统一着装并做到以下几点：

(1)按统一规定的时间着装、换装；

(2)按统一规定内外配套着装，严禁混穿不同季节的服装，严禁制服便装混穿，严禁歪戴帽、卷袖口、敞衣扣。胸卡挂于上衣左口袋正中处。

(3)衣、裤口袋尽量不装物品，以免变形，影响美观；

(4)工作人员不允许穿拖鞋，应统一穿黑色皮鞋，皮鞋必须保持清洁明亮；

(5)男性工作人员应着深色袜子，女性工作人员应着白色袜子，避免露出袜口；

(6)窗口工作人员上班时不能戴袖套。

3.发型自然，不染异色。

(1)男性工作人员要勤理发，不得留大鬓角、长发，不剃光头，不蓄胡须；

(2)女性工作人员可留各式短发，发型自然；留长发应束起盘于脑后，佩戴发饰；有刘海应保持在眉毛上方。

4.仪表大方，配饰得体。

(1)不得戴有色眼镜从事工作；

(2)女性工作人员不得佩戴过多或过于耀眼的饰物，每只手最多只能戴一枚戒指，不得留长指甲、染指甲；

(3)工作人员要保持面部清洁，不得纹身、化浓妆。

5.精神饱满，举止端庄。

(1)站姿要挺拔。

窗口人员临柜受理业务时手臂可自然地放在柜台上，但不准趴在柜台上。

(2)坐姿要端庄。

与服务对象坐着面对面交谈时，应挺胸收腹微向前倾，目光平视服务对象；女性工作人员落座前，先用脚感觉椅子的位置，用手掠平裙子，然后坐下双腿并拢，双手轻轻置于腿上；男性工作人员可直接落座，双腿可略分开，双手自然置于腿上；坐在椅子上，要立腰、挺胸，上体自然挺直。

(3)行姿要稳重。

行走时身体重心微向前倾，收腹挺胸，目视前方，双臂前后自然摆动；一般情况下应稳步行走，有紧急事情可碎步快行，不可慌张奔跑。

(三)窗口服务技能

1.业务知识全面了解。政务人员要了解掌握各项业务知识及政策规章制度，并能运用解决实际工作中遇到的有关问题。

2.操作技能熟练掌握。政务人员要熟练掌握本岗位业务操作技能。要掌握与业务相关的计算机应用知识，熟练操作本岗位各种电子设备。

3.处理准确高效。政务人员要严格按照操作规程进行业务处理，

处理业务认真、准确、快捷。

4.持证上岗定期考核。严格政务人员上岗标准，坚持持证上岗，定期对在岗人员进行考核，不合格者必须下岗培训。

5.定期培训提高技能。定期对政务人员进行业务培训，不定期开展岗位练兵活动，不断提高政务人员服务技能。

#### (四)窗口语言规范

1.服务时，要语句清晰音量适中，语言文雅、礼貌。

2.工作中，要坚持使用文明服务用语“请、您好、对不起、谢谢、再见”。

(1)接听服务对象电话时，主动自我介绍：“您好政务中心窗口”交谈结束应说：“再见。”待对方挂机后再放电话。

(2)给服务对象打电话时，主动表明身份：“您好，我是您好政务中心窗口。”

(3)接待服务对象时使用：“您好，请问您办理什么业务？”“您好，请问有什么事我可以帮忙吗？”

(4)服务对象办理不需提供相关证明、资料的业务时，应说：“请稍候，我马上为您办好。”

(5)服务对象办理需提供相关证明、资料的业务时，应说：“对不起，请您出示××资料证件)。”

(6)服务对象提供的资料不全时，应说：“对不起，根据规定，办理这项业务需要提供××资料，这次让您白跑一趟真是抱歉！”

(7)服务对象办理的业务需相关部门或人员签字时，应说：“对不起，根据规定这笔业务需要××部门(人员)签字，麻烦您去办理签字手续。”

(8)办完业务后，应说：“您的业务已办理完毕，请收好相关凭证。”

(9)服务对象办理支票查询业务时，经查询款项未到帐，应说：“对不起，您所查的款项暂时没到，请将您的电话号码留下，款到后我们立即通知您。”

(10)服务对象若要查询与自己不相关的信息时，应婉言谢绝：

“对不起，为了保护服务对象权益，按规定我不能为您查询，请您谅解。”

(11)服务对象进行咨询时，应说：“请问您有什么问题需要咨询吗？”

(12)服务对象进行咨询，若询问的内容自己不太清楚(或不能处理)，应说：“对不起，请您随我到X办理。”

(13)服务对象的要求与国家政策规定相悖时，应说：“非常抱歉，根据规定我不能为您办理这项业务，希望您能谅解。”

(14)服务对象出现失误更正后可以办理时，应说：“对不起，您的XX有误指明错误之处)，请您重新办理一下。”

(15)当由于自身原因不能满足服务对象要求时，应说：“对不起，因为XX原因，我们这里不能满足您的要求，请您到您好政务中心窗口去办理好吗？”

(16)在办理业务时，因特殊原因需接听电话应说：“对不起，我接一下电话，请稍候。”接完电话后应说：“对不起，让您久等了。”

(17)临时出现设备故障，应说：“请原谅，计算机线路暂时出现故障，我们在尽快排除，请稍候。”

(18)服务对象代办必须由本人亲自办理的业务时，应说：“对不起，这项业务应该由本人亲自办理。请您通知本人来我处办理，感谢您的配合。”

(19)收到服务对象的投诉、建议时，应说：“非常感谢您对我们的工作提出宝贵意见，请您留下姓名和电话号码，我们处理后尽快与您联系。”

(20)服务对象向自己表示歉意或谢意时，应说：“没关系，这是我们应该做的。”

(21)与服务对象道别时，应说：“感谢您对我们工作的支持，欢迎您再来。”

(22)当服务对象对凭证有疑问时，应说：“您有什么疑问?我来为您解释。”

(23)当业务繁忙时，应说：“请您稍候，我马上为您办理。”

### (五)窗口服务态度

1.窗口人员必须做到：缴费咨询一样主动，生人熟人一样热情，忙时闲时一样耐心，表扬批评一样诚恳。

#### 2.迎接服务对象主动热情。

(1)当服务对象走近柜台时，对服务对象礼貌热情、主动招呼、微笑迎接、目视服务对象并向服务对象问好。

(2)当服务对象在柜台前徘徊犹豫时，要主动热情询问并留意服务对象手中的凭证，得到确切答复后再作具体引导。

(3)当忙于手中的内部工作未及时发现服务对象时，首先要向服务对象道歉，然后本着“先外后内”的原则，尽快停下手中的工作为服务对象办理业务。

(4)当经常缴费的服务对象来到柜台前时，要主动以姓氏称呼服务对象并向服务对象问好。

(5)当多位服务对象几乎同时到达营业窗口时，要对先到和后到的服务对象都打招呼，并先向后到的服务对象做解释，再询问先到的服务对象办理什么业务，然后按先后顺序办理业务。

(6)当柜台前有服务对象正在办理业务，同时又有新的服务对象进入视线时，应用目光或点头示意服务对象，并主动用“您好，请稍等一下”等语言安抚服务对象。

(7)对下班前办理业务的服务对象，不能拒绝、不能急躁，要认真受理。

#### 3.仔细聆听把握意图。

(1)办理业务要准确了解服务对象的用意，并得到服务对象确认。当服务对象表达不清楚时，应委婉地请求服务对象重复表达意图。

(2)服务对象犹豫不定时，主动宣传业务办理程序，迅速进行业务处理。

#### 4.解答咨询耐心细致。

(1)解答服务对象询问，态度耐心诚恳，语言通俗易懂，表达清晰准确。

(2)遇到自己不熟悉的问题时，不能推诿、搪塞，要主动向同事请

教，然后答复服务对象。

#### 5.业务办完礼貌道别。

(1)办完业务将相关凭证递交服务对象时，动作要轻，不扔不摔。提醒服务对象核对、收好。

(2)服务对象临走时应礼貌道别，欢迎再来。

#### 6.服务对象失误委婉提醒。

(1)发现服务对象走错柜台时，应礼貌地为服务对象指明办理的柜台；服务对象要求办理本网点暂未开办的业务时，应先向服务对象致歉并介绍服务对象到开办此项业务的网点办理。

(2)看到有服务对象插队时，应委婉地规劝服务对象按先后顺序排队；看到前面的服务对象已办理完业务离开而下一位服务对象仍站在等候处时，应热情地引导服务对象上前办理。

7.值班领导职责清晰，解答咨询认真准确，指导业务耐心细致，处理纠纷及时公正。

### (六)服务场所

1.窗外牌匾规范。窗口外醒目位置要按规定设置门楣招牌、铜牌和营业时间牌、玻璃门与落地窗醒示防撞条等标识并定期清洗，保持无损坏、无污损，充分体现鲜明、统一、整洁、醒目的总体风格。

2.大厅设施齐全。内部总体装饰风格上力求简洁、淡雅、稳重。要按照规定，设置折页架、告示牌、业务宣传栏等，要在征费大厅醒目位置，设置提醒服务对象妥善保管财物的警示性文字，要提供服务对象书写的用具以及便于服务对象监督的意见箱(意见簿)，并公示服务对象服务电话、投诉电话和服务网址。

3.环境卫生干净。征费厅门前无垃圾无杂物，不随意张贴印刷品；内部环境整洁、明亮，做到“四净四无”，即“地面净、桌面净、墙面净、门面净”、“无灰尘、无纸屑、无杂物、无异味”。

4.物品摆放整齐。各项物品不乱堆乱放。供服务对象使用的物品，干净整齐，定期消毒，柜台内办公用品分必用物品和非必用物品分类摆放。必用物品定点定位放置，非必用物品放在隐蔽位置。

### (七)服务设施

1. 服务设施性能完好。

2. 便民设施干净整洁。大厅沙发或休息椅、茶几、饮水机等便民设施要保持干净整洁;根据业务需要配备电子显示屏要按要求正常播放;订阅的报纸要及时更新。

3. 监控设备正常运行。大厅必须配备监控设备并保证监控设备正常运行。

4. 宣传物品美观规范。政策宣传资料应按要求整齐挂贴在告示牌上，宣传折页、物品摆放整齐，美观。告示牌内容要准确印刷，字体要美观，设置要规范，更换要及时，保持清洁卫生。

5. 根据业务需要设置业务咨询台，便于引导，回答服务对象咨询，处理服务纠纷。

#### (八) 服务纪律

1. 遵守法纪保守秘密。不准违反国家法律、法规及有关规章制度，保守服务对象秘密，维护服务对象权益。

2. 业务处理规范操作。严格执行各项业务操作规程，按规定进行业务处理。

3. 准备工作提前进行。服务窗口要提前 10 分钟做好营业前的各项准备工作。以保证服务窗口按时接待服务对象。

4. 对外服务准时满点。严格按照对外公示的时间营业，未经批准不得中途或提前停止服务;服务期间因故离柜中断服务，必须摆放“暂停服务”柜台指示牌，向服务对象明示并引导服务对象在其他柜台办理业务，以防服务对象在无人柜台前等待。

5. 听取意见虚心谦和。接受服务对象批评和听取意见时，要表示感谢不要争辩。自己解决不了的，要请示领导解答处理;在工作中受到委屈时要顾全大局，谦和礼让求得理解，禁止与服务对象争吵。

6. 利用间隙，收入扎账。工作人员扎账必须在柜台无服务对象情况下进行，严禁出现工作人员为扎账或处理内部事务，而随意摆放暂停服务牌停办业务的现象，特殊情况必须征得领导同意。

7. 现金离柜前必须提醒服务对象在柜台前清点，避免发生纠纷。

8. 发现假币明确告知。发现假币时应向服务对象说明判定为假币

的依据，让服务对象确信，并诚恳地向服务对象讲解识别假币的方法。

9.发现差错及时说明。当出现服务对象交款差错时，应将现金全部交还服务对象请其清点。

10.遗失物品主动归还。发现服务对象遗失物品，应主动当面归还，若不能当面归还的，应妥善保管并积极与服务对象联系，将物品归还服务对象。

11.办理业务服务对象优先。柜面服务应坚持“先外后内、先急后缓”的原则，办理业务时如有电话打来，必须办完业务后再接电话，缩短服务对象等候时间；如有特殊情况必须先接电话的，须征得服务对象的同意；接听、拨打电话要长话短说、言简意赅，私人电话不超过2分钟。

12.办公时间尽职工作。工作人员岗前不得饮酒，当班不得吸烟。营业时间不得擅自离岗、串岗、聊天、大声喧哗或从事与工作无关的事务。

13.服务对象在征费大厅排队缴费时，工作人员应根据情况主动提示服务对象做好防范。

## 窗口服务礼仪2

各行各业的竞争越来越激烈，同类产品的选择越来越多元化，顾客所购买的已不仅仅是商品本身，工作人员的态度、随之相关的服务是现在顾客选择的新标准。面对世界逐步开放的天空，面对航空运输业的激烈竞争，象征服务人员和服务企业良好形象的服务礼仪就显得至关重要。

在《民航服务礼仪》这本书中，具体而详尽地介绍了民航服务活动中所必须遵循的各种礼仪，对规范我们民航服务人员的行为举止具有重要的指导作用。通过阅读学习，我理清了以往对于礼仪的肤浅认识和模糊观念，从真正意义上理解了民航服务礼仪的含义，就是民航服务人员在工作岗位上，通过言谈、举止、行为等，对旅客或货主表示尊重和友好的行为规范和惯例。简单说，就是民航服务人员在客舱和地面适用的礼仪规范和工作艺术，是人的一种内在涵养的充分体现。

每位员工都是航空公司或机场的形象代言人，形象影响决定航空

公司的生存和发展，提升每位员工的个人素养，才能提升航空公司的名誉度。作为以高端服务著称的民航服务业，不仅要有高端的品牌，舒雅的环境，更要拥有优质良好的服务，这些服务的前提是必须要给乘坐飞机的旅客留下良好的第一印象，好的第一印象是从初见旅客的礼仪开始的。民航旅客服务流程从大的方面分为客舱服务和地面服务两部分。客舱服务始于旅客进入机舱，止于旅客到达目的地机场离开机舱；地面服务始于旅客进入候机楼办理乘机手续，止于旅客进入机舱。在旅客从始发站候机楼进入机舱，再从机舱进入到达站候机楼的过程中，客舱服务员和地面服务员都要做到主动迎客送客，微笑服务；应当使旅客感受到你对他的热情欢迎，并以此对你产生良好印象，促使旅客再次成行。应保持良好的精神风貌，在工作中要学会将不愉快的情绪抛诸脑后，保持充沛的精力，使自己的工作处于最佳状态。

作为一名机场地面服务人员，每天面对来自全国乃至世界各地的旅客，在反复平凡的迎来送往工作中，我们也要用良好的仪容仪表和精神面貌来塑造武汉机场的良好品牌形象，使我们的礼仪礼节和良好的服务能够给旅客留下美好的印象。要切实规范服务行为，就要按照学习到的礼仪来要求自己，做到标准化，正规化，微笑的聆听旅客的需求，耐心的解答旅客的请求，用一颗健康的心态来面对自己的工作，在为广大旅客提供优质服务的同时体现自身服务的价值。

通过学习金正昆服务礼仪，让我感受颇深，我进一步认识到加强文明礼仪的重要性和必要性，理清了以往对于文明礼仪的肤浅认识和模糊观念。服务礼仪是指服务行业的从业人员应具备的基本素质和应遵守的行为规范，是服务人员在工作岗位上，通过言谈、举止、行为等，对自己所服务的对象表示尊重和友好的行为规范和惯例。简单地说，就是服务人员在工作场合适用的礼仪规范和工作艺术。服务礼仪是体现服务的具体过程和手段，使无形的服务有形化、规范化、系统化。良好的礼仪可以赢得陌生人的友善，赢得朋友的关心，赢得同事的尊重。

学习服务礼仪，其实是会让人受益终身的一件事情。因为没有哪一项工作是不需要接触外界的，也没有哪一份职业是不用和人打交道

通过学习，知道了礼仪是一个人综合素质的体现，是一个人内在素质与仪表特点的和谐之美、综合之美、完善之美，更代表一种深刻的道德指引。

任何学习都不能是走过场，只要用心，任何学习都会有所收获。学习也不是单纯理论知识的积累，更是要运用到工作实践中去。如果说原本我还很自信自己一直做得都还算不错的话，通过学习我才知道什么是差距。差距不仅仅体现在理论高度的欠缺，更多的还是体现在日常工作中的不足。

查找自己平时的工作我感觉有很多地方都做得不够到位，工作中有多少微笑的面孔是源于内心，有多少文明的用语是发自肺腑，有多少回能够把住院的患者当作自己的亲人去看待。而这些平时被忽略的问题造成的负面影响似乎又是我们所难以想像的。“以尊重、关爱、责任、敬业”的服务理念究竟在我的服务中体现了多少呢？

一想到如何把自己的本职工作做得力求完美，我自己认为就是严以律己，宽以待人、实事求是，细致入微，坚持不懈。作为一个工作在一线的康复治疗师，每天都有可能遇到意想不到的事情。如何掌握工作技能的原则性和灵活性是至关重要的，如何在平时的工作中积累经验又能把每个患者治疗好，是我最大心愿，如何把病人及家属正确处理好关系也是必不可少的。

### 3

#### 一、改善窗口服务环境

一要改善服务大厅环境。窗口服务大厅建设要布局合理、功能齐全、标识明显、指引清晰、安全舒适。以庄重、舒适的服务环境及设施，树立文明专业的新形象。

二要改善咨询服务区环境。咨询服务区要挑选懂业务、作风好、责任心强的人员轮流担任咨询员，及时为服务对象提供咨询服务，向服务对象耐心介绍服务大厅的窗口设置、工作流程等，并做好现场引导服务工作。

三要改善业务服务区环境。业务服务区要设置分类明显的服务窗

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/406100050201011042>