

平顶山高新技术产业开发区综合办公室

服务承诺制

1. 负责接待的工作人员言谈举止应做到文明、礼貌、热情，对来访群众要做到用语文明、耐心解答，并认真做好接待咨询记录。对疑难、重大、紧急事项及群体性来访事件，在接待的同时应立即向管委会汇报，做好应急处理。对来访群众咨询的问题，若不能当场答复，应当约定时间进行答复，回答问题应当及时、准确、严密。

2. 来电必接、来访必管、来函必回，做到事事有回音，件件有着落。

3. 坚持公平、公正、公开原则，切实维护当事人的合法权益。

4. 服务群众必须做到清正廉洁，不以权谋私。

5. 来访咨询人言谈举止不文明的，负责接待的工作人员应予以劝阻和制止。

6. 来访群众提出的问题不属于处理范围的，要做好解释和疏导工作，正确引导当事人前往相关职能部门咨询求助。

7. 民呼必应 12345 热线接听及时，解答准确，用语规范。
