**文明办公制度**

为积极推进文明办公，切实加强机关内部环境卫生管理，树立良好的自身形象和单位形象，现根据办公室实际，制定文明办公要求如下：

一、坚持文明办公，工作时间办事热情，有礼貌，讲文明，不大声喧哗，并积极推广使用普通话，营造文明、热情、便捷、周到的环境，客商来访做到来有迎声、问有答声、走有送声。

二、认真履行职责，团结协作，积极倡导雷厉风行的工作作风，做到办事有请示、有汇报，迅速高效完成领导交办的工作任务。

三、合理布置办公设备，做到办公物品摆放整齐，整洁有序；净化、美化、优化室内外环境，做到清洁卫生，窗明几净。

四、积极推行公示制。凡是可以公开的办事程序应公开，凡是制度承诺的应不折不扣地认真执行，并实行办公室工作人员挂牌上岗制度。

五、坚持礼貌用语。接听电话要注意：

1、礼貌相待。不论打进、接入，应主动通报单位名称、姓名，如对方未通报，应客气询问清楚。

2、使用语言文明，切忌粗声粗气。

3、对重要或较长的电话内容，可请对方复述一遍。

4、对要求打单位领导的电话，首先问清对方的单位名称、职务、姓名，然后婉转回答“请您稍等，我给您找一下”之类的话再处置。

5、对打听事情、咨询类电话要态度和蔼、礼貌对待、恰到好处地回答。

6、除紧急情况随时报告外，一般将若干电话内容集中到一起，有条理地予以报告。