

2023年车管窗口工作计划(优秀5篇)

时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。写计划的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

车管窗口工作计划篇一

督指导下，在各科室单位的大力支持下，在窗口工作人员的共同努力下，坚持以科学发展观为指导，以优质服务为宗旨，按照文明服务窗口的标准，立足本职打基础，创新服务谋发展，努力打造建设行政审批业务的绿色通道，构建和谐窗口工作运行环境。在认真贯彻“公正、便民、廉洁、高效”服务理念的具体工作中，为客户提供了高标准的服务。

一、上半年工作回顾

今年上半年，窗口共受理建设行政审批事项四大类，18项，380件，收取各项规费15167027.92元。其中办理建设工程规划许可45件，建筑面积162675.13平方米，收取县城配套费9972608.18元。办理村镇建设规划许可9件，建筑面积25126.12平方米，收取小城镇配套费136423.79元。办理施工许可32件，建筑面积1520xx.4平方米。

我们工作的主要做法：一是积极服从服务于领导和中心工作，坚定信心，加强学习，坚定不移地贯彻执行了集中行政审批制度；二是牢固树立“一盘棋”的工作思路，密切协调、强化管理，确保了规划建设和管理行政审批业务的程序化运作；三是认真贯彻执行规划建设管理工作的法律法规，严格执法，热情服务，有效地维护了建设(规划)局窗口“济南市文明服务窗口”的良好形象。

在工作中我们也清醒地认识到窗口存在的问题。一是受职能限制，给局属各部门工作交流少，信息掌握不及时、不全面，给局领导的参谋作用发挥不好；二是受环境、服务意识、服务能力的影响，服务水平和责任意识有待于进一步提高；三是法律水平有待提高，对相关法律法规的学习不够。

二、下半年工作打算 主要工作任务：

- 1、确保一个目标：市级文明服务窗口。
- 2、力争两个满意：领导满意、客户满意。
- 3、处理好三个关系：中心工作“第一”的关系、部门工作“一盘棋”的关系、个人工作“一心敬业”的关系。
- 4、实现四个明显：精神面貌明显改善、服务意识明显增强、工作节奏明显加快、行政效率明显提高。

主要工作措施：

- 1、及时汇报工作、争取各级领导的更大支持。
- 2、经常性交流工作，取得部门思想认识上的统一，工作上的“一盘棋”，行动上的快节奏，程序上的规范化和透明化。
- 3、不断总结窗口工作的经验和不足，强化法律和业务学习，转变服务观念，主动服务、上门服务，进一步提高窗口工作人员依法行政、便民服务的的能力。
- 4、强化窗口业务密切配合协调下的个人分工负责制，动员窗口每个工作人员，以优良的人格魅力，影响、团结和激发窗口工作人员立足本职，倾情服务，创新业务，努力工作。

车管窗口工作计划篇二

我是初次接触物业管理工作，对综合管理员的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

(一)耐心细致地做好财务工作。自接手管理处财务工作的半年来，我认真核对上半年的财务账簿，理清财务关系，严格财务制度，做好每一笔账，确保了年度收支平衡和盈利目标的实现。一是做好每一笔进出账。对于每一笔进出账，我都根据财务的分类规则，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对发票、账单，搞好票据管理。二是搞好每月例行对账。按照财务制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。三是及时收缴服务费。结合的实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴办法的基础上，我认真搞好区分，按照鸿亚公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收。20xx年全年的服务费已全额到账。四是合理控制开支。合理控制开支是实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，积极协助管理处主任当家理财。特别在经常性开支方面，严格把好采购关、消耗关和监督关，防止铺张浪费，同时提出了一些合理化建议。

(二)积极主动地搞好文案管理。半年来，我主要从事办公室的工作，文案管理上手比较快，主要做好了以下2个方面的工作：一是资料录入和文档编排工作。对管理处涉及的资料文档和有关会议记录，我认真搞好录入和编排打印，根据工

作需要，制作表格文档，草拟报表等。二是档案管理工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的分类管理是我的一项经常性工作，我采取平时维护和定期集中整理相结合的办法，将档案进行分类存档，并做好收发文登记管理。

(三)认真负责地抓好绿化维护。小区绿化工作是月份开始交与我负责的，对我来讲，这是一项初次打交道的工作，由于缺乏专业知识和管理经验，当前又缺少绿化工人，正值冬季，小区绿化工作形势比较严峻。我主要做了以下2个方面的工作：一是搞好小区绿化的日常维护。二是认真验收交接。

(三)只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责；

(四)只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

(二)食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难；

(三)绿化工作形势严峻，自身在小区绿化管理上还要下更大的功夫。

(一)积极搞好与鸿亚公司、业主之间的协调，进一步理顺关系；

(二)加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

(三)管好财、理好账，控制好经常项目开支；

(四)想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系；

(五)抓好小区绿化维护工作。

车管窗口工作计划篇三

今年，我市的社会保险工作在市委、市政府的正确领导下，在市劳动和社会保障局及上级业务部门的具体指导下，以贯彻落实省、市劳动保障工作会议精神和年初制定的一二六工作目标(一个确保、两个重点、六个建立即确保离退休人员养老金按时足额发放;抓住社会保险基金管理和离退休人员社会化管理这两个重点;建立社会保险业务运行、资金支撑、信息服务、监督检查、社会化服务和内部管理等六大体系)为主要内容，以保障职工基本生活，维护社会稳定为目的，建立独立于企事业单位之外的社会保障体系，为深化国有企业改革、促进全市经济发展和社会稳定创造良好的外部环境，实现了时间过半、完成任务过半的目标。

截止*月底，全市参加社会保险的各类企业职工人，实际缴费人，新增扩面*人。征收养老保险费*万元，收缴历欠基金万元，支付养老保险费*万元。实行社会化发放的离退休人员达*人，离退休费用社会化发放率达%。

一、加强服务意识，推进社区管理

继续推进企业离退休人员社区管理服务工作是今年社会保险的重大任务之一，是离退休人员管理服务工作的重中之重。按照四中全会《决定》逐步推进社会保障的社会化管理，实行离退休人员与原企业相分离，养老金实行社会化发放，人员由社区管理的要求，全市一是继续做好养老金社会化发放工作，二是巩固完善了对离退休人员的走访慰问、上门看望和信访接待三项制度。今年元旦、春节期间，在组织资金、一次性发放元至*月份养老金的同时，全市共筹措*.*万元资金对*名离退休人员进行了走访慰问，确保了广大企业特困离退休人员度过一个安全、祥和的节日。三是社区试点管理工作初现端倪。在去年的基础上，市局将钢窗厂、三江航天劳服公司离退休人员纳入社区管理，组织离退休人员开展了竞技麻将比赛、钓鱼等活动。大悟坚持离退休人员活动经常化，

加强了活动中心阵地建设，进一步完善了社区中心的软硬件建设。*月下旬，他们的社会化管理服务工作经验在黄石召开的全省劳动保障工作会议上进行了交流。目前，全市*名离退休人员已有*人进入社区管理，进入率达*%。

二、加强基础管理，规范业务工作

按照省下发的《湖北省社会保险基础管理系统建设规划》，全市下大气力建立健全社会保险的业务运行、资金支撑、信息服务、监督检查、社会化服务、内部管理等六大体系。一是进一步完善基金财务管理制度，完善基金收支两条线的管理办法，主动加强与财政、审计部门的联系，达到基金收支存运转通畅的目标。为了加强社保基金和财务管理，规范保险业务环节、运行程序和操作过程，*月上中旬，市局组织对各县市区进行了社保基金财务和业务管理工作的大检查，并下发了检查结论及整改意见通知书。二是加强了各种台帐的管理，清理打印了职工个人帐户，做好基金财务对帐日清月结。三是做好了与地税的核定，对帐衔接工作，实现了企业主动到劳动保障经办机构登记、申报、核定社会保险费，由企业主动到地税部门缴费的良性运转。四是严格执行财经纪律规章制度，杜绝了新的挤占挪用基金问题。五是进一步理顺社保机构与财政、监察、审计、银行、税务部门的业务关系，搞好协调配合，确保六个环节的衔接和资金的畅通运转。六是积极争取政府和财政部门理解和支持，合理合法地解决了本机构的经费，保证了各项工作的正常进行。在基础管理方面，好的地方：大悟、安陆规范了对参保单位的帐、表、卡、册的管理，上半年个人帐户分配率、记入率、对帐率均达到%。应城采取巩固一批、接续一批、扩大一批的措施，开展五个一接续工程，即成立一个工作专班、上一次失业职工的家门、填一份养老保险关系接续表、发一份接续指南、开辟一个个人缴费窗口的办法，使失业人员接续养老保险关系登记率达%。孝昌、汉川加强了社保六个环节的管理，按要求设立职能股室，使业务上既相互联系，又相互制约。云梦、孝南和市局都把基础管理作为重点工作来抓，常抓不懈，并

且都抓出了成效。

三、开展文明创建，提高整体素质

全市各地继续加大文明创建工作力度，巩固创建成果，提高创建质量和创建档次。按照三优文明窗口标准不断完善社会保险服务大厅、发放处和退管活动中心等前台窗口建设，努力提高工作效率，不断提高服务质量，树立社会保险经办机构的良好形象。今年*月，市局荣获全市最佳文明单位和文明示范窗口光荣匾牌。大悟劳保局获市级青年文明号的表彰。*月份，根据国家人事部关于对事业单位人事制度改革、实行全员聘任制的精神，市局进行了人事制度改革，对科长及以下工作人员全部实行双向选择，竞争上岗，通过竞争演说、双向选择、职工测评、支委讨论，有*位副科长竞争到科室牵头负责人岗位，这项工作极大地提高了年轻干部的工作积极性，经过*个多月的工作实践，证明这项改革是成功的。全市保险机构以江三个代表重要思想为指导，按照八个坚持、八个反对和学查改活动要求，认真贯彻落实《公民道德实施纲要》，大力倡导爱国守法、明礼诚信、团结友善、勤俭自强、敬业奉献的公民基本道德规范，紧密联系劳动保障部门工作实际，认真查摆改善发展环境、改进机关作风方面存在的突出问题，采取切实有效措施加强整改，树立劳动保障部门诚实守信、依法行政、廉洁勤政、务实高效、服务优良的良好形象，干部职工的理论水平，政治业务素质明显提高，机关组织建议、思想建设、作风建设、廉政建设和制度建设得到全面加强。此外，全市劳保系统广泛开展了义务献血、向灾民献爱心活动，干部职工纷纷捐款捐物。*月下旬，市局和大悟县劳保局还组织干部职工到中原突围纪念地-大悟宣化店纪念馆，参观*年周恩来与美蒋代表谈判旧址和鄂豫边区革命烈士陵园，接受爱国主义和革命传统教育。

一个重点即抓住扩面工作的重点。按照《条例》要求继续做好养老保险扩面工作。重点抓好改制企业、非公有制经济组织员工的养老保险登记、申报工作。做好失业人员断保职工

的续保工作，以扩面促征缴，大力开拓新的稳定的社会保障资金来源渠道，增强社会保障的支撑能力。

两个加强即加强基础业务管理及基金财务管理，加强文明创建，争创省级文明单位。建立完善的社会保险业务运行、资金支撑、信息服务、监督检查、社会化服务和内部管理等六大体系。确保六个环节衔接和资金畅通运转。继续实行收支两条线，积极争取政府、财政、银行的支持，建立适应本地实际、规范、高效的信息管理系统。

三个突破即在社会化管理、职工续保、文明创建上有新突破。在确保养老金按时足额发放的同时，继续推行离退休人员社会化管理与服务工作，组织开展形式多样的老年文体活动，认真做好离退休人员的政治思想工作，对企业职工和离退休人员来信来访，要热情接待，妥善处理，建立预警制度，化解矛盾，防止突发事件，确保社会稳定。下半年要召开党的xx大，各地要在这个方面慎之又慎，确保不出问题。各地在学习江三个代表重要思想的同时，下半年，重点要学习党的xx大会议精神和wt*知识。在加强干部队伍自身建设，积极开展文明创建活动的同时，争取改善工作环境。对于各项工作经费、业务经费要争取政府的支持，多与财政部门协商，努力营造经办机构良好的工作环境。

车管窗口工作计划篇四

一、完成的主要工作

(一)严把市场准入关，完成了辖区内各类主体的注册登记工作。全年共完成各类主体开业登记1501户，其中：个体工商户1478户，分支机构23户。变更登记1302户，注销74户，收缴规费10210元。在严格规范审批程序的同时，严格执行限期办结等各项服务承诺，全年未发生一起超期办照、服务质量上面的投诉。

(二)完成了各类主体的年检验照工作。我分局共年检验照1972户，其中：个体工商户应验20xx户，实验1927户，验照率95.11%;分公司应年检46户，实检44户，年检率95.65%，个人独资企业1户。为省、市登记的公司、分公司、企业分支机构实地考察备案92户，其中：公司74户，分公司9户，企业分支机构6户，外资分支机构3户。

(三)完成各类注册档案整理和归档，全年共整理归档2115卷，并按要求及时移交分局综合档案室。

(四)按时认真完成了各类报表的统计上报工作。

(五)认真开展了无照经营查处取缔工作。下发了《关于进一步贯彻落实无照经营查处取缔办法的通知》，层层签订了目标责任书，在上下联动查无证的同时，组织了对辖区各类经营主体逐门逐户的检查登记，对各工商所无照经营查处取缔工作的综合评查，由一把手亲自带队，各位副局长亲任各检查组组长，从5月27日至29日，对辖区各类经营主体共4138户逐门逐户进行了检查登记，计入评查的2784户，查出无照经营98户，并交各所进行查处。做到了规范化管理，注重长期效应，使此项工作得以经常化、制度化，在市局的明察暗访中受到了好评。

(六)严格执行“八禁止”、“八服务”及上级各项规章制度，加强廉洁自律，全年未发生违法违纪现象。

(七)按规定对48名下岗失业人员实施了减免优惠，吸纳下岗失业人员再就业473人，减免管理费159326元;减免个体注册登记费526元。

(八)完成了向市局申报委托公司注册登记工作。

(九)完成了个体工商户登记注册管理下放各工商所的前期准备工作。

(十)完成了本辖区登记注册工作中一些问题的调研，本着实事求是的精神认真加以解决，切实做到了为基层服务，为商户服务。

二、主要做法

(一)认真学习，提高认识。一年来，按照上级要求，分局的同志本着“内练素质，外树形象”，积极开展学政治、学理论、学业务活动，围绕如何创建“学习型工商”和“服务型工商”工作，认真学习了党的“xx大”精神、“三个代表”重要思想，学习了有关的法律法规及相关的理论知识，提高了同志们的政治觉悟，坚定了同志们的政治立场，提高了适应新形势的工作能力，进一步转变工作作风，为下一步工作奠定了良好的基础。

(二)严把市场准入关与优化经济发展环境相结合。一年来，结合辖区实际情况，进一步规范了注册登记工作，并在坚持严格依法审核登记的同时，认真履行遵守各项政务、服务承诺，倡导换位思考，转变工作作风，增强服务意识，积极为纳税人服务，要求同志们对服务对象要做到热心、真心、细心、耐心，并要求为基层服务。总之就是要做到既要严格监管，又要提高服务质量，从每个人做起，为优化经济发展环境，树立工商新形象尽职尽责。

(三)坚持“三个结合”，提高年检质量。为确保企业年检和个体工商户验照工作圆满完成，分局领导十分重视，成立了以一把手为组长的领导小组，下发了年检通知书，明确责任，层层抓落实，确保年检工作落到实处。采取了得力的措施，一是对企业逐一发放了年检报告书，对个体工商户发放了验照登记表，对偏僻的市场，还主动上门发放，真心为纳税人服务。二是督促不属我分局注册登记的企业及时到省、市局年检。三是利用红盾联系卡“5·2·3”工程解答商户年检咨询。四是针对市场分散的特点，采取集中验照的办法。在采取上述措施的同时，我们坚持了“三个结合”来提高年检质

量。就是建立和完善“经济户口”与《企业属地监管暂行办法》相结合；登记机关监管与工商所监管相结合；书式审查与实地检查相结合。全面提高了年检质量，确保了年检工作圆满完成。

相结合的方式，确保了无照经营查处取缔工作落到实处，提高了辖区执法到位率，优化了经营和消费环境。全年共出动执法检查人员1800余人次，对辖区各类经营主体4000多户进行了多次清查，共查处无照经营商户438户，其中限期办证411户，依法立案查处33户，罚款74000元。尤其是5月27日至29日，分局一把手局长黄祥清亲自带队，各位副局长亲自任各检查组组长，从分局机关及各所抽人员18名，组成无照经营查处取缔综合评查组，采用交叉检查的方式，对辖区4138户经营主体逐门逐户进行检查登记，一次就检查出无照经营户98户，有力地推动了辖区无照经营查处取缔工作的顺利开展，提高了执法到位率。并使此项工作做到了制度化、规范化，定期不定期进行检查，实行明察暗访，一把手，主管局长多次带队明察暗访，确保了在市局组织的检查中取得好成绩。

(五)不断增强工作积极性、主动性和责任心，提高职能到位率。主动向市局申请委托公司注册事宜，改革个体工商户登记注册管理体制，针对辖区存在的实际问题开展调研，实事求是的解决问题，为基层服务，为商户服务，提高执法监管到位率，主动走出去学习，取长补短，规范分局的注册登记工作。

(六)认真做好下岗失业人员再就业和大中专毕业生从事个体经营登记注册服务工作。科里把此项工作作为重要工作，认真贯彻上级指示精神，指导各工商所对此项工作进行规范化管理，开通绿色通道，公示优惠政策，使每个到建材经营的下岗失业人员和大中专毕业生充分感受到党和政府的温暖。全年办理此项工作中没有发现下岗失业人员和大中专毕业生对登记注册、费用减免、服务态度提出不满和意见。使党和

政府对弱势群体的关怀政策在建材分局得以全面贯彻落实。

车管窗口工作计划篇五

第一条

着装标准

（一）民警着装标准

- 1、民警必须严格遵守上级公安机关警容风纪规定着装。
- 2、佩戴统一制发的工作卡，不得佩戴任何首饰。
- 3、民警不得染除黑色以外的其它发色，男民警不得留长发、大鬓角，女民警头发使用统一头饰系扎，不得化浓妆。

（二）工作人员着装标准

- 1、工作人员不得染除黑色以外的其它发色，男同志不得留长发、大鬓角，女同志头发使用统一头饰系扎，不得化浓妆。
- 2、工作人员必须按规定统一着装，内衣不得露出，不得穿除黑色以外的皮鞋。
- 3、工作卡佩戴在服装左侧，男同志的胸卡上沿与侧包上沿平行，女同志的胸卡下沿与服装第一颗纽扣平行、距离衣扣3—4公分，不得佩戴任何首饰。

第二条

举止标准

- （一）站姿优美。站立时，抬头挺胸，目视前方，双手自然交叉下垂。

（二）坐姿端庄。落座时，上身端直，不能背靠座椅，不能东摇西晃，不能翘“二郎腿”；未接待群众时，双手自然交叉半握（右手握左手）放置于服务台上。

（三）走姿精神。行走时，上身端直，双手自然摆动，不得有双手抱手、插兜、挽臂、追逐打闹等行为；在窗口内不得随意走动，在车管所内必须保持2人成行、3人成列的队列方式行走，做到“行人在人行道内行走、通过路口走人行横道”。

（四）微笑服务。面对服务对象时，应精神饱满，面带自然真诚地微笑。

（五）起身迎送。主动起身向群众问好，双手接过资料手续，请群众坐下。认真审核办理相关业务后，应主动起立，指明办理业务的下一个窗口位置，并送一句温馨提示。

（六）接待遇上级领导检查指导工作，由民警下达“起立”，民警敬礼，工作人员行注目礼，待陪同所领导示意后坐下，务必做到精神饱满、整齐划一，面带微笑。

第三条

服务用语

民警和工作人员面对服务对象时，应面带微笑，自然真诚；用语准确清晰、简明扼要，坚持使用普通话和送一句温馨话语，严禁推诿。

（一）值日警官文明用语

1、您好！请坐。

2、请问您有什么事？

3、请稍候，我登记后，立即办理或请拿上xx表到填表处填写。

（二）接听电话文明用语

1、您好！车管所，请问有什么事；

2、请稍候，我查询（汇报或记录）后，立即答复您。

3、谢谢（不用谢），再见。

（三）机动车查验岗文明用语

1、导办员文明用语

（1）您好！请问有什么需要帮助吗？（2）您好！请问办什么业务？（3）您好！请到×××地方办理。（4）您好！请不要进入检验区域。

2、拓号员文明用语

（1）您好！请问办什么业务？（2）您好！请熄火。（3）您好！请拉好手刹。（4）您好！请打开引擎盖。（5）您好！请出示手续。（6）请等待验车。

3、查验员文明用语

（1）您好！请出示您的xxx手续。（2）请问您办理什么业务？（3）请提供×××手续。（4）请打开引擎盖。

（5）您的车辆需要照相，请将车辆停到××位置照相。

（6）根据×××规定，您的×××项目不合格。（7）请将手续交给×××（或×××岗位）录入信息。

（8）请将车辆停在停车线内，等候检测。（9）您的车辆已

检查完毕，下一步请到×××处继续办理。

4、资料室工作人员文明用语（1）您好！请把手续交给我。

（2）您好！请凭待办通知单2、3联到车辆服务大厅确认号牌。

（3）您好！请将车辆购置税完税证明副本交给我。

（4）您好！请将保险查验单交给我。

5、检测线录入员文明用语（1）您好！请将手续给我。（2）请将您的手续拿好。（3）您好！请出示行驶证。

6、引车员文明用语

（1）您好！请到后排或副驾驶席就坐。（2）您好！请抓好扶手。

（3）您好！请准备好交强险副本。

（4）您好！请将您的车锁好，带上交强险副本到×××总检室领取检测结果。

7、车辆底盘检测员文明用语（1）请下车到地沟查看车辆。

（2）您好！您的车辆底盘xx部件检验不合格，请维修后上线检测。

（3）请注意安全。

8、总检工作人员文明用语

（1）您好！请出示机动车交通强制保险副本。（2）请签上车主的名字及年月日，请等待。（3）您的车辆×××地方不合格，请自行维修或到免费调校处调试后再上线检测。

(4) 请到停车场c区处理违章，处理后再来办理。(5) 请将车停到停车场，然后到市政务收费中心办理。

9、调校人员文明用语 (1) 您好！请熄火。

(2) 您好！请拉好手刹。(3) 请上线检测。

(四) 车辆服务大厅文明用语

1、导办员文明用语

(1) 您好！您有什么事需要我帮助吗？

(2) 办理这项业务您需要提供×××证件和资料。

(3) 这是您办理业务所需填写的表格，请到填表区填写，谢谢。

(4) 这边走，请跟我来。

2、受理窗口人员文明用语 (1) 您好，请坐。

(2) 请提交您的排队号、证件及相关资料。(3) 请您先到×××窗口交费，然后观看大屏幕的领证信息。

3、发证窗口人员文明用语 (1) 您好，请坐。

(2) 请将受理凭证交给我。

(五) 驾驶员服务大厅文明用语

1、导办人员文明用语

(1) 您好！您有什么事需要我帮助吗？

- (2) 办理这项业务您需要提供×××证件和资料。
- (3) 服务大厅二楼提供对当月期满换证驾驶员的免费体检。
- (4) 服务大厅三楼提供照相服务。
- (5) 服务大厅屏幕背后有书表填写台并提供复印服务。
- (6) 这边走，请跟我来。

2、取号人员文明用语

- (1) 您好，请问您要办理什么业务？ (2) 请出示您的×××证件及相关资料。
- (3) 请观看大屏幕上的排队信息，到相应的窗口办理。

3、受理窗口人员文明用语 (1) 您好，请坐。

- (2) 请提交您的排队号、证件及相关资料。 (3) 请到缴费窗口缴费，然后观看大屏幕的领证信息。

4、发证窗口人员文明用语 (1) 您好，请坐

- (2) 请将受理凭证交给我。 (3) 祝您驾驶平安。

(六) 考试员文明用语

1、交通安全教育工作人员文明用语

- (1) 大家好，欢迎来成都车管所参加考试。我是导办服务员×××，很高兴为您们服务。
- (2) 请大家将身份证明、《考试受理凭证》和侯考牌带齐进入考场，进入考场后应先……，后……，再后……。

(3) 预祝大家轻松应对考试，顺利过关。

2、科目一考试人员文明用语

(5) 很遗憾你没能通过考试，希望你继续努力。

3、科目二场地考试、科目三实际道路考试人员文明用语

(1) 大家好，欢迎大家来到成都车管所参加科目×××考试，我是考试员×××，欢迎大家监督。

(2) 今天的科目×××考试我们随机抽取了以下几个项目……，希望大家轻松应对。

(3) 考试前请大家关闭手机，遵守考场秩序和交通规则。

(4) 请大家一定放松心情，沉着冷静处理情况。

(5) 请准备，起步。

(6) 请开到前方×××处停车/请在此处坡道定点停车和起步/请在前方×××处掉头。

(7) 这个操作你有失误，因×××原因被扣几分，不要紧张，继续努力，还有机会。

(8) 这个操作存在以下问题×××，因×××原因考试不合格，希望回去后仔细琢磨，努力练习。

(9) 恭喜您顺利过关，成为一名正式驾驶员。

(七) 档案查询窗口文明用语

1、您好！欢迎到查询窗口办理业务。

2、请问您有什么事需要我帮助？

3、请您稍等，我马上查阅档案资料。

4、对不起，这项查询业务需等候×××天，请留下您的姓名和电话号码，以便我们及时和您联系。

5、对不起，您的手续不全，请到×××处补办。

6、不客气，再见。

（八） 交通文明劝导员文明用语

1、您好！请问您办理什么业务？

2、车辆/驾驶员服务大厅或检测线请往这边走。

3、您好！请不要横穿道路，过街请走人行横道线。

4、您好！请将车停在×××处，将车头向外停放。

（九） 保安员文明用语

1、您好！请问有什么需要帮助吗？

2、您好！请将车停到停车场。

3、您好！请不要将你的手续交给陌生人代办。

4、您好！请关好车窗，保管好自己的随身物品。

（十） 违法处理窗口文明用语

1、您好！请问有什么需要帮助吗？

2、您好！请出示驾驶证、行驶证。

3、您好！你的违法行为已处理，请到×××缴纳罚金。

4、为了您的安全，请文明行车。第四条

“六个怎么办”

（一）怎样保持与群众的亲和力

面含微笑，警容严整，仪表大方，语言合体。特别是语言一定要亲切，说话时不要大声粗气，冷言冷语，更不能有脏话、粗话或带讥讽、挖苦的语言。

（二）怎么接待群众咨询 接待群众咨询时，必须严格按照文明用语规范，准确、及时予以解答。如遇咨询不属于本部门、本单位或公安机关职责范围，应耐心向群众解释，并提供相关咨询方式，严禁一推了之。

（三）怎么向群众解释不能及时办理的原因 凡群众来所办事，都应及时解决，不能让群众长久等候、跑冤枉路。但确因客观原因不能及时解决的，应耐心、礼貌的向群众说明原因，或书面填写《退办通知单》交予办事群众。

（四）怎么处理群众不满意

对来所的办事群众，应按规定给予准确的答复和及时办理。如遇群众对做出的答复不满意的情况，应进行耐心细致地解释、劝说，群众仍存有疑问，由值日警官进行解释和答复，力争让群众高兴而来，满意而归。

（五）怎么处置群众不礼貌行为 遇群众出言不逊的情况。接待人员一定要冷静，克制自己的情绪，不能逞口舌之快，应向群众耐心说明，讲清道理，并严肃指出对方说脏话、粗话

是不文明，有损自身形象。如对方仍然不改，民警应通知值日警官前来处理。

（六）怎么处置群众过激行为

遇群众情绪激动、吵闹的情况。首先，应克制好自己的情绪，避免冲动，切忌使用粗话、脏话或过激的言词，不能与群众发生对立、争吵。如因民警工作失误、办事不力引起的，要耐心做好解释、劝说工作，不能使矛盾进一步激化，并迅速通报相关科室领导或值日警官，改正失误，弥补不足，争取群众的谅解。如个别群众无理取闹，不听制止，可提出口头警告，告知“影响公安机关正常的办公秩序的行为是违法的”。对于反复纠缠，应及时向值日警官或值班所领导报告。严格取证，将当事人和有关材料移交有关部门处理。