**东莞图书馆文明服务公约**

（一）读者至上，服务第一。

认真履行工作职责，为读者提供优质服务。

（二）爱岗敬业，忠于职守。

熟练岗位业务，专心致志上岗工作，遵守开放时间规定。

（三）语言文明，主动热情。

明礼诚信，热情周到，对读者态度和蔼，使用文明语言，力戒冷言冷语。

（四）仪表端庄，举止得体。

服饰整洁，挂牌服务，精神饱满，举止大方得体。

（五）整洁美观，环境优雅。

保持环境整洁、美观，书刊整齐有序，做到说话轻、走路轻、关门轻、推车轻，为读者营造安静、温馨的学习环境。

（六）首问负责，有问必答。

对读者的提问、咨询，要耐心解答，实行首问责任制，做到有问必答，回答明确，力求准确。

（七）严格管理，耐心公正。

尊重读者，严格按照规章制度办事。处理违章行为时，耐心做好宣传解释工作，以理服人。

（八）规范服务，接受监督。

自觉接受读者监督，工作中出差错要主动向读者道歉，认真对待和及时处理读者投诉，对读者提出的意见和建议必须给以及时回复，并不断规范各项服务工作。