

ICS XX
CCS XX

DB 3207

连 云 港 市 地 方 标 准

DB 3207/T 2025—XXXX

公积金窗口 6S 服务规范

6S service specification for housing provident fund windows

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

连云港市市场监督管理局 发布

目 次

DB 3207/T 2025—XXXX	1
前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总体原则	1
4.1 6S 的核心思想	1
4.2 6S 的作用意义	1
5 服务环境规范	2
5.1 环境卫生	2
5.2 设施设备	2
5.3 VI 标识	2
5.4 物品陈列	3
6 服务礼仪规范	3
6.1 仪容仪表	3
6.2 仪态举止	3
6.3 表情神态	3
6.4 语言沟通	3
7 服务流程规范	4
7.1 业务咨询流程	4
7.2 引导分流流程	4
7.3 业务接待流程	5
7.4 投诉抱怨处理流程	6
8 服务管理规范	7
8.1 一日三巡检	7
8.2 监督检查	8
8.3 改进提升	9
附 录 A （规范性） 男仪容仪表规范士	10
附 录 B （规范性） 女士仪容仪表规范	11
附 录 C （资料性） 业务咨询流程	12
附 录 D （资料性） 引导分流流程	13
附 录 E （资料性） 业务接待流程	14
附 录 F （资料性） 投诉抱怨处理流程图	15

前 言

本文件按照GB/T1.1—2020《标准化工作导则第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由连云港市住房公积金管理中心提出。

本文件由连云港市住房公积金管理中心归口。

本文件起草单位：连云港市住房公积金管理中心。

本文件主要起草人：刘成、吴红、刘传香、周元珍、徐英凡、刘增善、杨粟。

公积金窗口 6S 服务规范

1 范围

本文件规定了连云港市住房公积金窗口服务流程规范和服务礼仪规范。

本文件适用于连云港市住房公积金窗口服务，其他各政务服务中心、政务服务中心分中心、便民服务中心可根据实际情况参照执行。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

3.1

6S 服务 6Sservice

是6S管理与公积金窗口服务的有机结合，是提升公积金窗口服务的一系列精细化操作与管理活动的集合。

注：6S由整理（Seiri）、整顿（Seiton）、清扫（Seiso）、服务（Service）、安全（Safety）和素养（Shitsuke）6个方面组成，因其首字母都为“S”，故称6S。

4 总体原则

4.1 6S 的核心思想

通过整理、整顿、清扫、服务、安全、素养6个方面的管理措施，实施服务现场的科学化管理、合理化设计及规范化服务，使机具、物料、流程、环境、人员服务与管理持续改善，现场人流、物流、信息流通顺畅，实现6S服务由“形”及“神”，从而养成良好的工作习惯，形成素养和文化，最终达到“人造物，物化人，人物结合，高效服务”的目的。

4.2 6S 的作用意义

4.2.1 改善服务环境，提升服务形象

创造整齐、清洁、舒适的服务环境，改善人民客户服务体验，提升中心服务形象。

4.2.2 减少物品损耗，提高运行效率

减少空间与物品资源浪费，强化设备日常保养，降低设备故障率，保持有序高效地运行状态。

4.2.3 形成机制规范，提升工作效能

实施机制管理、可视化管理，提高员工工作效率和质量。

4.2.4 规范服务行为，提升客户体验

通过窗口标准化服务要求的落地执行，不断提升员工的服务能力，从而提高客户的办事满意度、体验感及获得感。

4.2.5 强化风险管理，增强合规意识

强化员工的风险与合规意识，增强安全设施维护，减少安全隐患，预防风险发生，保障各项工作安全、合规开展。

4.2.6 提升员工素质，培育优秀文化

全面提升员工综合素质能力，增强员工归属感与责任感，进而形成良好的服务文化及服务品牌。

5 服务环境规范

5.1 环境卫生

5.1.1 服务大厅外3米以内地面干净整洁，无杂物堆放、无垃圾纸屑、无污渍；门口人行通道通畅，规范放置“请勿泊车牌”，各类车辆停放规范。

5.1.2 地面、墙面、玻璃面、各类设施（设备）表面清洁，无污渍，无随意张贴，无杂物（大厅、走廊等每个区域）。

5.1.3 各类绿色植物数量、位置合理，绿植盆内无垃圾、烟头、纸屑。

5.1.4 保洁用品集中统一、分门别类管理；非使用期间，各类保洁用品收纳管理，不应出现在视线范围内。

5.1.5 垃圾桶样式统一、定位摆放；及时清理，不存在垃圾满溢、漏水等持续产生污损的情况。

5.1.6 服务厅整体环境整洁、明亮、无异味、体验舒适。

5.2 设施设备

5.2.1 规范配置机构标识牌、服务时间牌，应干净、整洁、无破损。

5.2.2 咨询台位置摆放合理，桌面干净整洁，物品齐全，定位摆放，无私人物品（水杯、水壶、手机、零食盒、化妆品、礼品盒、相框、加湿器等）。

5.2.3 叫号机、自助机具等设备正常运行；大厅内其他各类设备，如打印机、复印机，电脑、空调等正常运行；有故障的设备摆放“暂停服务或维修中”提示标识。

5.2.4 填单台标识摆放到位，台面配备签字笔、老花镜等方便填写的物品；填单范例符合当下业务办理政策，无涂改、无损坏。

5.2.5 设置便民箱等便民物品，且物品齐全（雨伞、饮水机、针线包、老花镜、急救药品等），选配物品包括但不限于：轮椅、手机充电站或其他便民设施；所有物品定位摆放，有名有家；不应存在损坏、破损、过期的物品。

5.2.6 各类上墙图、流程图、公共标识配套俱全，符合VI规范；摆放（或粘贴）位置合理且无破损、无卷角；内容符合当前政策要求，无过期。

5.3 VI 标识

5.3.1 同类型标识应色彩、字体、样式统一，符合公积金系统统一要求。

5.3.2 各类标识，不乱张贴。确需张贴的应在合适的位置、统一的高度张贴，并确保张贴的平整性；

发现破损、卷角、过期、不符合当前要求的应及时进行更换。

5.4 物品陈列

5.4.1 各种物品分门别类摆放，分类标准包括但不限于：有用、没用，常用、不常用，办公用品、文件材料、个人物品等。

5.4.2 各种物品定位定量摆放，应遵循：定位摆放，随时归位；定区摆放，区域规整；定量摆放，多退少补。

5.4.3 私人物品不应出现在客户视线范围内。

6 服务礼仪规范

6.1 仪容仪表

6.1.1 仪容仪表大方得体，保持良好的形象；男士不留长发，不留胡须；女士不过度染烫发，长头发盘理整齐，淡妆上岗；佩戴饰物得体，2—3件为宜。

6.1.2 着统一制服且平整整洁；银行驻点人员、保安、保洁着装规范得体。

6.1.3 上岗时佩戴工号牌，工号牌佩戴或放置的位置在客户视线的范围内。

a) 徽章式：端正地佩戴在左上胸；

b) 胸牌式：端正地挂在胸前，字面朝外。

6.1.4 男士仪容仪表规范示例见附录 A，女士仪容仪表规范示例见附录 B。

6.2 仪态举止

6.2.1 站、坐、行三姿行为符合礼仪规范；站立时不倚靠、不插兜、不叉腰、不抱胸；坐时不跷二郎腿、不抖腿；行时不奔跑，不慌张。

6.2.2 动作、手势，适度得体，与客户物品交接时，双手交接，交接单据时文字正面面对客户；交通笔、剪刀等尖锐用具时，尖锐的一端应朝向自己；向客户指明方向时，四指并拢、拇指微微张开，无“一指禅”；禁止手托腮、抱胸、依靠、抖腿等动作；

6.2.3 在工作时间不应大声喧哗、追逐嬉闹、聚众聊天；不串岗，不擅自缺岗、脱岗；不抽烟、化妆、修剪指甲；不做与工作无关的事项。

6.3 表情神态

6.3.1 神态真诚热情而不过分亲昵，表情亲切自然而不紧张拘泥，眼神专注大方而不四处游动。

6.3.2 表情应保持自然、大方，避免过于严肃或冷漠的表情，以营造轻松、友好的服务氛围；应体现出和蔼可亲的态度，让办事客户感受到温暖和关怀，增强信任感；应显示出专业和专注，避免分心或表现出不耐烦的情绪，确保服务的专业性和高效性。

6.3.3 微笑应发自内心，真诚自然；在服务过程中，与客户有交流时，应保持微笑，尤其是在迎接、解答疑问和送别时，微笑应贯穿始终，传递积极的服务态度。

6.3.4 在服务过程中，与客户有眼神交流时，眼神应体现出真诚、温和、专注和适度。

6.4 语言沟通

6.4.1 在服务过程中应使用文明用语；服务用语和礼貌称谓应使用自然、亲切；常用规范服务用语应灵活运用，力求准确、明了。

6.4.2 应做到“五声服务”，即来有迎声，问有答声，去有送声，错有歉声，赞有谢声。

- 6.4.3 询问客户时，应礼貌谦和，不应质问或反问；对客户诉求的重要内容进行确认或需请客户重复谈话内容时，宜采用封闭式询问方法。例如：“您好！您要办理的业务是……对吗？”
- 6.4.4 应实行“一次性告知”及“首问负责”，当客户的诉求与政策法规、中心制度相悖时，应耐心解释，不与客户发生争执。
- 6.4.5 宜采用“三多”服务：多用肯定句式的应答用语，例如：“是的”“好的”“您说得有道理”“很高兴能帮助您”等；多用谦恭语气应答，例如：“这是我们应该做的”“请多提意见”“您别客气”等；多用谅解语气应答，例如：“不要紧”“没关系”“不用介意”等。
- 6.4.6 在沟通过程中，应主动问候，耐心倾听客户需求，并适时确认；用简洁明了的语言清晰表达，避免使用专业术语；为客户提供专业、准确的解答。

7 服务流程规范

7.1 业务咨询流程

- 7.1.1 业务咨询流程是为群众提供一站式业务咨询的规范流程，包含在服务大厅出现的各种咨询情景，主要由咨询引导员负责执行，部分咨询问题需其他人员协助解答。
- 7.1.2 根据其流程的环节可分为以下几个情景：主动询问到访群众或群众前来咨询、确认群众问题、解答疑问并确认群众是否理解、询问群众是否还有其他问题、“一句话”友情提醒。整体流程如附录 C 所示。
- 7.1.3 流程要点如下：
- a) 客户进厅后，服务人员要本着“主动问候”的原则，上前询问客户“您好，请问您要办理什么业务？”。
 - b) 服务人员应熟悉公积金相关业务，对客户咨询的问题进行准确解答。
 - c) 当客户提出问题后，服务人员要用简洁的语言向客户确认所咨询的问题，遵循“首问负责”，并判断是否在自己处理权限之内。
 - d) 如果需要询问其他工作人员，要向客户告知，“请您稍等”。
 - e) 解答完客户问题之后，要主动询问是否还有其他问题需要咨询。
 - f) 对于不能立即给出解答的咨询，应留下客户的联系方式，并承诺在具体的时间内给予电话回复：“您的问题我们已经了解了，请您留下您的联系方式，我们将在三个工作日内给您电话回复。”
 - g) 在耐心解答完客户全部问题后，应针对客户的需求，对客户进行“一句话”友情提醒。

7.2 引导分流流程

- 7.2.1 引导分流流程是为协调服务大厅业务资源，将进入公积金服务大厅的群众按需进行业务预处理，同时对群众进行引导及分流，提高业务办理效率及减轻窗口压力的服务流程。
- 7.2.2 根据其流程的环节可分为以下几个情景：确认群众业务需求、判断是否符合业务办理条件、判断是否可以分流至线上进行办理、分流至线上办理、指导群众进行线上业务操作、指导群众填写业务材料、引导群众取号、引导群众至休息区等候或到窗口办理业务、业务高峰时段对休息区等待的群众进行二次分流。整体流程如附录 D 所示。
- 7.2.3 流程要点如下：
- a) 主动询问或确认客户需要办理的业务，判断是否符合业务办理条件。
 - b) 询问客户相关材料及证件是否携带齐全，对于不符合业务办理条件的客户婉言截留：“不好意思，您的证件（材料）不全，需要携带以下证件（材料）才能办理，谢谢您的配合！”。

- c) 进行业务预处理及首次业务分流，应按照以下规范执行：
- 1) 对于可以进行线上办理的业务，应尽可能引导客户至线上办理，并进行操作指导；具体的引导话术为：“您的这笔业务现在通过手机（或智能设备）就能办理了，比以前方便、快捷得多，还不用排队，我来教您怎么操作吧！”
 - 2) 若客户出现迟疑，则进一步引导，具体的引导话术为：“您看您专门来一趟公积金窗口多耽误时间，通过线上渠道（手机 APP 或网厅），您在家、在单位就可以自行办理，操作也很简单，我来教您怎么操作吧！”或“您看现在等着办理业务的人那么多，您排队的话，估计还要一会儿时间，通过线上渠道现在就可以给您办理，操作也很简单，学会了以后自己就能办，我来教您怎么操作吧！”
 - 3) 若客户仍坚持通过窗口进行办理，则正常取号，指引其办理业务，具体的引导话术为：“好的，那我帮您取个号，这次还是通过窗口给您办理，下次来希望您能体验一下我们的线上服务！”
 - 4) 对于不可进行线上办理的业务，要求进行一句话线上业务宣传和教育，具体的宣传教育话术为：“我们现在已经实现多项个人公积金业务全程网办，以后您缴存、提取等业务都可以通过网上服务厅进行办理了，欢迎体验哦！”
- a) 对于不能分流且符合业务条件的客户根据客户类型判断是否采用绿色通道。
- b) 业务高峰时段，需对休息区客户进行关注，主动递送茶水、报纸、书刊等，给客户以心理安抚。同时进行二次分流，不能分流的客户再次确认其相应材料及证件是否携带齐全，应按照以下规范执行：
- 1) 对应话术为：“您好！我看下您是多少号？现在叫到××号，您还需要等一会儿，您办理什么业务啊？”
 - 2) 对可通过线上办理的业务，需再次教育、引导客户通过线上渠道进行办理。具体的引导话术为：“您的这笔业务通过手机（或智能设备）就能办理了，等待叫号的话，估计还要一会儿时间，我来教您通过线上办理吧！”
 - 3) 若客户仍坚持通过窗口进行办理，则避免过度引导引起客户不满。

7.3 业务接待流程

7.3.1 业务接待流程是窗口服务人员从迎接群众到办理业务再到送客的服务过程。

7.3.2 根据该流程的环节可分为以下几种情景：迎接群众并询问业务需求、再次确认是否符合业务办理条件、判断是否可以通过线上办理、业务办理、一句话线上业务宣传、送别群众。整体流程如附录 E 所示。

7.3.3 流程要点如下：

- a) 举手迎：叫号后，用标准举手礼招迎办事客户。
- b) 迎声甜：来有迎声，看到客户走近窗口，面带微笑，向客户问好，同时配以标准手势示意入座“您好，请坐”。
- c) 笑相问：接待客户时应面带微笑，与客户保持目光接触，并以亲切的语气主动询问“请问您要办理什么业务（或确认客户业务）”；对于不同情况应按照下列规范执行：
 - 1) 对可通过线上办理的业务，需第三次引导客户通过线上渠道进行办理。具体的引导话术为：“您的这笔业务现在通过手机（或智能设备）就能办理了，大厅经理有给您说吗？”
 - 2) 若客户已经知晓（已经过一次或二次引导），则稍作引导，避免过度引导引起客户不满。具体的引导话术为：“那这次我就先给您办了，下次一定要体验一下我们的线上服务，真的方便多了！”

- 3) 若客户不知晓（未过一次或二次引导），则先对客户进行引导。具体的引导话术为：“您的这笔业务现在通过手机（或智能设备）就能办理了，比窗口方便、快捷得多，操作也很简单，学会了以后自己就能办理，我来教您怎么操作吧！”
- 4) 若客户坚持在窗口办理，则避免过度引导引起客户不满。具体的引导话术为：“那这次我就先给您办了，下次一定要体验一下我们的线上服务，真的方便多了！”
- 5) 业务办理结束后，再次引导客户。具体话术为：“您的业务已经办完了，我来教您线上怎么操作吧？您会了以后自己在手机上就能办理！”
- 6) 对于不可进行线上办理的业务，要求在客户等待过程中，窗口工作人员进行一句话线上业务宣传和教育，具体的宣传教育话术为：“我们现在已经实现多项个人公积金业务全程网办，以后您缴存、提取等业务都可以通过网上服务厅进行办理了，欢迎体验哦！”
- d) 文明语：主动使用文明用语“请稍等，马上为您办理”。
- e) 快准办：快速准确处理客户业务，业务办理过程中需要客户等待时，对客户要进行有效的业务宣传；若需客户长时间等待，应提前告知并安抚。
- f) 准确指：需要在票据上签字时，用标准的手势为客户指明需要签字的位置，并附话术“请您核对后签字”。
- g) 双手递：业务办理完毕后，双手递送客户提供的资料及凭证，并附话术“请您核对收好”。
- h) 提醒送：提醒客户“您还有其他业务需要办理吗？”；并引导客户对本次服务进行评价“请您对我的服务作出评价，谢谢！”
- i) 礼貌别：客户离开柜台时，面带微笑，主动道别“再见，请慢走”。

7.4 投诉抱怨处理流程

7.4.1 投诉抱怨处理流程是在服务大厅应对并处理群众抱怨和投诉的流程。

7.4.2 根据其流程的环节可分为以下几个情景：群众现场投诉、迅速判断投诉类型、安抚并隔离群众、充分道歉或耐心解释相关政策、给出解决方案、与群众达成一致。整体流程如附录 F 所示。

7.4.3 流程要点如下：

- a) 当发生客户投诉时，首先要向客户致歉（此处宜使用“不好意思”），并迅速判断投诉类型。
- b) 针对投诉类型，安抚客户，并迅速隔离，将客户带离现场，进入独立的空间，如办公室等。
- c) 再次安抚客户，了解情况及客户的需求，同时对于客户的心情表示理解，如“请您先消消气，我非常理解……”。

注：致歉的3种表达方式：不好意思！抱歉/非常抱歉！请您原谅！（不宜轻易说：“是我们的错”）

- d) 能给出解决方案的尽量给出解决方案，不能立即给出解决方案的，转后台相关处室缓冲处理，并承诺会随时告知处理进展或回复时间，不要让客户感觉是在踢皮球。
- e) 投诉处理完成要主动询问客户对处理结果是否满意，如果客户还是表示不满意，应听取客户合理化建议并登记记录，并及时向有关处室反馈。
- f) 事件处理完毕后，一定要分析产生投诉的原因；相关人员要把事件发生的时间、地点、处理方式、处理结果等整理成文，并统一上报，以便类似事件再次发生后有所借鉴。

7.4.4 投诉处理的相关注意事项如下：

- a) 积极主动，具备大局观及主人翁意识，做到即便投诉不是因我而起，也要坚持“投诉到我为止”的负责态度，积极主动地处理投诉，不应互相推诿退缩。
- b) 力争第一时间快速有效地解决问题，切忌拖沓处理，避免投诉升级；对于不能立即给出解决方案的投诉或建议，应留下客户的联系方式，并承诺在具体的时间内给予电话回复：“您的意见我们已经了解了，请您留下您的联系方式，我们将在3个工作日内给你电话回复。”

- c) 如客户投诉属服务投诉或情绪等原因，应稳定投诉者情绪，运用倾听的技巧并加以劝慰、说服；若投诉是因政策所限，不能满足客户要求时，应从客户角度耐心解释原因，避免直接予以拒绝。
- d) 若客户吵闹，应迅速引导客户至客户接待区或其他密闭独立空间，耐心安抚其情绪。

8 服务管理规范

8.1 一日三巡检

8.1.1 人员要求

8.1.1.1 值班主任是巡检工作监督管理的第一责任人，负责对巡检开展情况进行监督和管理，应在每日营业结束后，在当日《巡检表》上进行签字确认。

8.1.1.2 大厅经理是巡检工作执行的第一责任人，负责巡检工作开展和执行，并负责《巡检表》的妥善保管。

8.1.2 频次要求

8.1.2.1 每日开展三次巡检工作，第一次巡检为当天营业正式开始前、第二次巡检为业务高峰期、第三次巡检为营业结束前。

8.1.2.2 每次巡检均对照《巡检表》的细则进行逐一比照，对不达标行为和现状进行记录，对于可以当即整改的项目立刻进行整改；对于不能当即整改的项目，应在巡检结束后及时进行汇报。

8.1.3 巡检标准

巡视过程中应严格按照巡视表设计的各项内容逐一检查，并按照巡视路线进行，做到不遗漏不重复。《巡视表》中每小项有一岗一人或一细项不达标视为本小项不达标；巡视时未发生“检查标准”所列事项视为达标。且应按照表1的标准要求开展。

表 1 一日三巡检执行标准

第一次巡检	
类别	标准
时间	天营业正式开始前
巡检路线	1. 基本原则：从外到内、从上到下、从环境到人员再到流程； 2. 具体是指服务大厅的巡检路线可以从三个方面说明： （1）从服务大厅外部环境到内部环境； （2）从服务大厅的招牌、灯箱等上部设施状况到条幅、展架、功能区等中部空间布局和设施摆放再到地面等下部设施状况； （3）从环境到工作人员工作表现再到服务流程状况。
巡检重点	第一次巡检目的是检查环境、人员和设施是否做好班前准备，具体为： 1. 环境整洁：检查外部和内部环境是否整洁，功能区摆放的物品是否完好整洁，窗口上物品摆放是否整齐有序，是否有私人物品摆放； 2. 人员到位：检查工作人员是否进入工作状态，仪容仪表是否规范，窗口外人员包括保安和保洁人员是否到位，仪容仪表是否规范；

	<p>3. 设备正常：检查服务大厅内的各类设施设备是否运行正常，包括自助服务终端、复印机、打印机、排号机等；</p> <p>4. 资料充足：检查服务大厅内各类资料是否充足，包括宣传资料、业务凭单等。</p>
第二次巡检	
类别	标准
时间	业务高峰期
巡检路线	<p>1. 基本原则：从外到内、从上到下、从环境到人员到流程；</p> <p>2. 具体是指服务大厅的巡检路线可以从三个方面说明：</p> <p>（1）从服务大厅外部环境到内部环境；</p> <p>（2）从服务大厅的招牌、灯具、吊旗等上部设施状况到条幅、展架、功能区等中部空间布局和设施摆放再到地面等下部设施状况；</p> <p>（3）从服务大厅环境到人员工作表现再到服务流程状况。</p>
巡检重点	<p>1. 第二次巡检的目的主要是管理和维护服务大厅现场秩序，积极进行客户分流，提醒和督促员工继续保持良好的服务状态，确保高峰期的优质服务。</p> <p>（1）客户秩序：检查服务大厅客户是否拥堵，现场秩序是否混乱，及时进行客户分流，适时调整流动人员的岗位作用；</p> <p>（2）服务状况：检查工作人员是否有懈怠、烦躁的情绪，服务质量是否下降；</p> <p>（3）突发事件：及时预防和处理突发事件，保证服务大厅内正常有序。</p>
第三次巡检	
类别	标准
时间	营业结束前
巡检路线	<p>1. 基本原则：从外到内、从上到下、从环境到人员到流程；</p> <p>2. 具体是指服务大厅的巡检路线可以从三个方面说明：</p> <p>（1）从外部环境到内部环境；</p> <p>（2）从招牌、灯箱等上部设施状况到条幅、展架、功能区等中部空间布局和设施摆放再到地面等下部设施状况；</p> <p>（3）从环境到人员工作表现再到服务流程状况。</p>
巡检重点	<p>1. 第三次巡检的目的主要是整理高峰期后的服务现场，维护良好的服务状态，做好优质服务一整天。</p> <p>（1）整理环境：检查高峰期后的外部、内部环境是否杂乱无章；</p> <p>（2）巡视人员：检查工作人员在结束营业前是否有松懈、急躁情绪，影响服务质量；</p> <p>（3）检查设施：检查服务大厅内各类设施是否完好，是否有损坏；</p> <p>（4）检查资料：检查服务大厅内摆放的资料是否散乱，数量是否充足。</p>

8.2 监督检查

8.2.1 抽查

8.2.1.1 监控抽查：利用服务大厅的视频监控系统，对服务过程进行实时监控，及时发现和纠正服务问题。

8.2.1.2 现场抽查：不定期进行现场抽查，检查服务流程、服务态度和服务效率，并进行记录和反馈。

8.2.2 评价

8.2.3 自评价

8.2.3.1 定期检查：定期对窗口服务质量进行检查打分，客观评估窗口服务开展情况。

8.2.3.2 问题整改：对检查中发现的问题，及时进行整改，并进行跟踪检查，确保问题得到有效解决。

8.2.4 三方评价

8.2.4.1 第三方机构评价：定期邀请第三方机构对服务质量进行评估，获取客观公正的评价结果。

8.2.4.2 社会监督：设立服务监督热线，接受社会各界的监督和投诉，并及时处理。

8.3 改进提升

8.3.1 制定改进计划

8.3.1.1 根据评估结果，明确存在的问题，制定针对性地改进计划，并付诸实施。

8.3.1.2 明确改进目标、措施、责任人和时间节点，确保改进计划有效执行。

8.3.2 跟踪改进效果

8.3.2.1 定期跟踪改进效果，确保改进措施有效落实。

8.3.2.2 通过数据分析、客户反馈等方式，评估改进效果，并根据需要进行调整。

附录 A (规范性) 男仪容仪表规范士

头发：需勤洗，无头皮屑，且梳理整齐；不染发，不光头，不留长发；以前不掩额、侧不盖耳、后不触衣领为宜

口腔：保持口腔清洁，不留异味，不饮酒或含有酒精的饮料

衬衫：着长袖衬衫，衬衫袖口须扣上，长度应超出西装袖口1cm为宜；衬衫下摆须掖在裤内

纽扣：外套西装若是两粒扣的，只扣上面一粒（下面一粒不扣）；若是三粒扣的，则扣上面两粒（下面一粒不扣），并遵循“站时系扣、坐时解扣”

袜子：袜子与工作服的颜色应相称，着深色薄棉袜，如黑色、深蓝、深灰色袜等，避免露出袜口



面部：忌留胡须，养成每天修面剃须的良好习惯；面部、鼻孔保持清洁；如戴眼镜，应保持镜片的清洁，不得佩戴有色镜片

服装：所有分中心男员工须按季度着中心配置的同批次工作服，且熨烫平整，保持工作服的整洁；冬季着V领的毛衣，应穿在衬衫外，西装内

工号牌：员工着西装工作服时，应将胸牌佩戴在左胸前的兜口正上方，胸牌下沿与上口袋边沿平齐、内沿与上口袋里侧平齐；员工着衬衣工作服时，应将胸牌佩戴在衬衣的第2、3两粒纽扣之间的左胸位置

手部：保持手部的清洁，指甲不得长于2mm，除手表及戒指外不佩戴其他饰物

西裤：西裤裤脚长度以穿鞋后距地面1cm为宜

鞋子：统一着单位配发工作鞋，鞋面忌破损、有污渍；无统一配发的工作鞋或工作鞋换洗时，穿深色皮鞋

附录 B
(规范性)
女士仪容仪表规范

头发：需勤洗，无头皮屑，不过度染烫发（只可染黑、棕两色），且梳理整齐；短发需合拢在耳后；长发盘起并佩戴管理中心统一配备的发饰

口腔：保持口腔清洁，不留异味，不饮酒或含有酒精的饮料

衬衫：着长袖衬衫，衬衫袖口须扣上，衬衫下摆无须掖在裤内（可内可外），但同一分中心需统一

纽扣：外套西装若是两粒扣的，常规场合可只扣上面一颗扣子，起身面对群众时，须全部扣起

袜子：袜子与工作服的顏色应相称，着深色薄棉袜，如黑色、深蓝、深灰色袜等，避免露出袜口



面部：面部保持清洁，工作时化淡妆，以淡雅、清新、自然为宜，不可浓妆艳抹，不可在工作岗位上补妆；如戴眼镜，应保持镜片的清洁，不得佩戴有色镜片

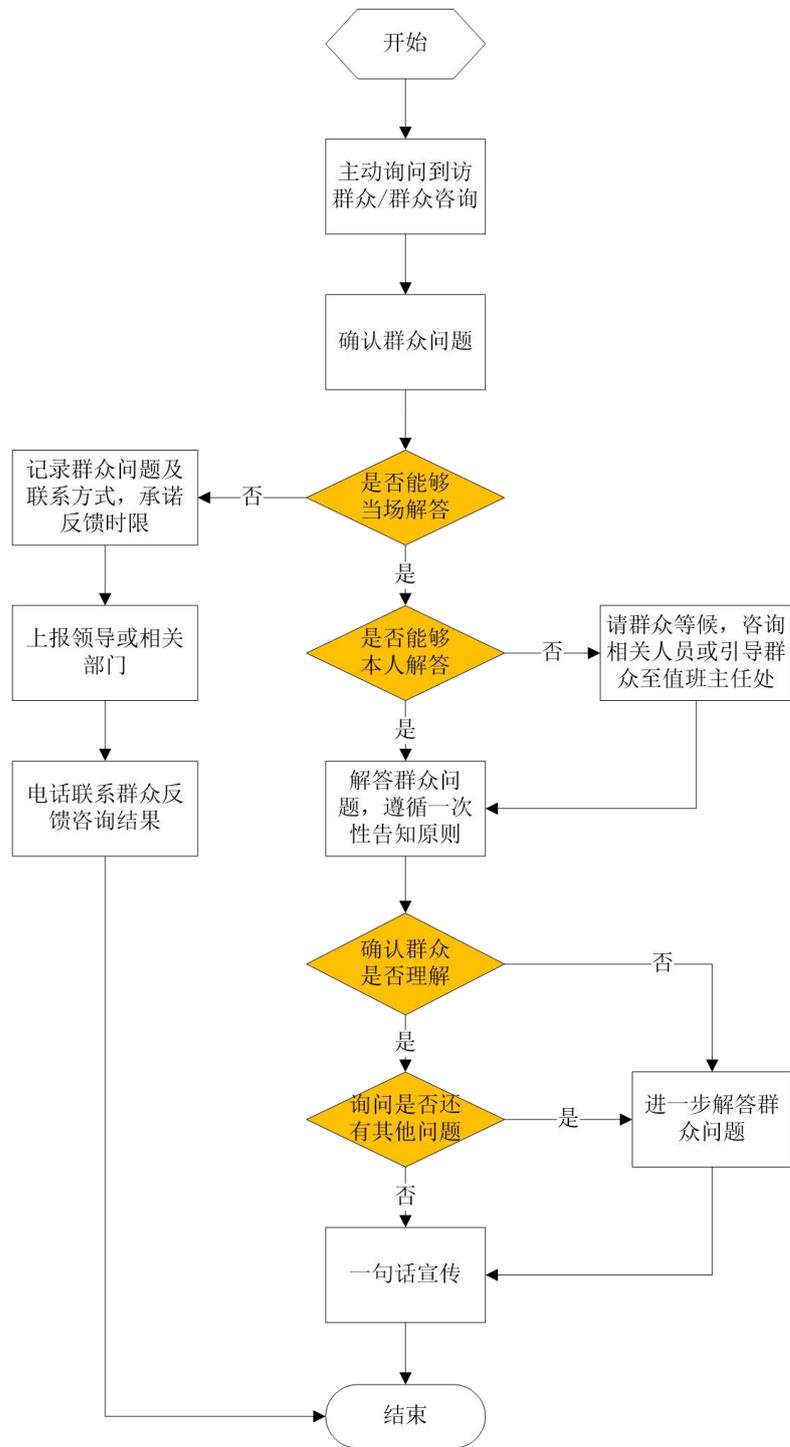
服装：所有分中心女员工须按季度着中心配置的同批次工作服，且熨烫平整，保持工作服的整洁

工号牌：着西装时，将胸牌佩戴在左胸前正上方，工号牌的右上角贴于西装工作服的领边沿；员工着衬衣工作服时，应将胸牌佩戴在衬衣的第2、3两粒纽扣之间的左胸位置

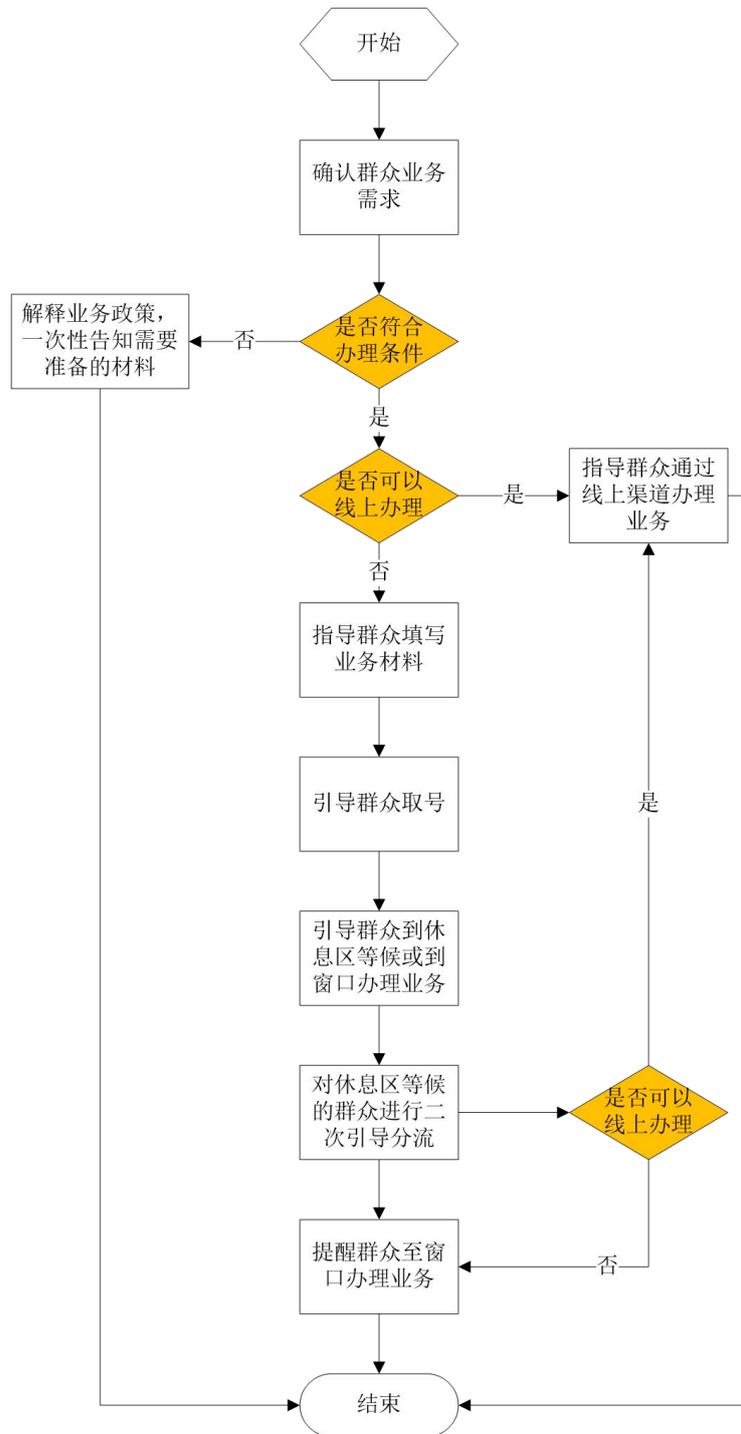
手部：保持手部的清洁，指甲不得长于2mm，可适当涂无色指甲油；除手表及戒指外不佩戴其他饰物

鞋子：统一着单位配发工作鞋，鞋面忌破损、有污渍；无统一配发的工作鞋或工作鞋换洗时，穿深色皮鞋

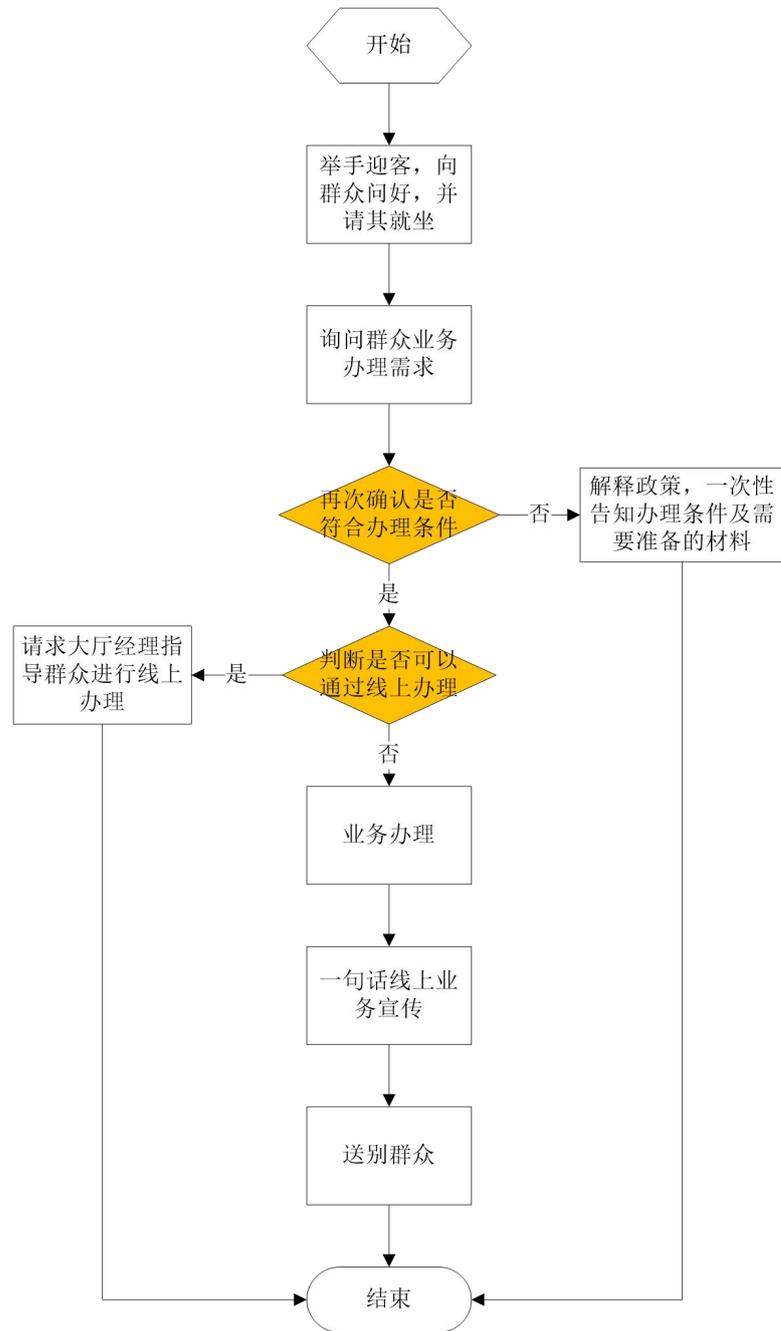
附录 C
(资料性)
业务咨询流程



附录 D
(资料性)
引导分流流程



附录 E
(资料性)
业务接待流程



附录 F
(资料性)
投诉抱怨处理流程图

