

DB330383

龙港市地方技术性规范

DB330383/T 9—2023

政务服务中心大厅精细化管理规范

2023 - 05 - 01 发布

2023 - 06 - 01 实施

龙港市全面实施标准化战略领导小组办公室
龙港市市场监督管理局

发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1—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。

本文件由龙港市政务服务中心提出并归口。

本文件起草单位：龙港市政务服务中心、温州市标准化科学研究院、浙江省标准化研究院。

本文件主要起草人：鲍可、袁燕舞、马金池、纪新瑞、应珊婷、贾佳。

政务服务中心大厅精细化管理规范

1 范围

本文件规定了政务服务中心大厅精细化管理的基本理念、人员管理、设施设备管理、环境卫生管理、物品管理、秩序管理、文件资料管理、建议与投诉、评价与改进。

本文件适用于龙港市政务服务中心大厅（以下简称大厅）现场精细化的管理。其他各级政务服务场所可参考执行。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB/T 18883 室内空气质量标准
- GB/T 18894 电子文件归档与电子档案管理规范
- GB/T 36112 政务服务中心服务现场管理规范
- GB/T 36113 政务服务中心服务投诉处置规范
- GB/T 40762 政务服务满意度评价规范
- DA/T 22 归档文件整理规则
- DA/T 31 纸质档案数字化规范
- DA/T 85 政务服务事项电子文档归档规范
- DB/T 3303/T 049 机关事务 设施设备管理要求及评价
- DB/T 3303/T 050 机关事务 保洁消杀服务要求及评价

3 术语和定义

GB/T 36112界定的术语和定义适用于本文件。

4 基本理念

大厅精细化管理是用全面管理的思想和方法提升现场管理活动的整体运行质量，实现以需求为中心，优化环境、节约资源、节省时间、提升效率。其基本理念为：

- 需求导向。以需求为中心，充分理解服务对象的需求和期望，提升现场满足服务对象需求和期望的能力；
- 系统协调。管理主体应促进现场实现系统化的管理，确保现场管理过程与中心整体运行协调一致；
- 人员素质。增强员工服务意识，提高员工现场管理的技能和创新，激发员工参与现场管理的热情；
- 效率提升。采用科学适宜的管理方法，对现场管理过程进行有效控制，减少流程、缩减成本、提高现场管理的工作效率；
- 持续改善。对现场管理进行分析评价，不断优化、创新，实现服务对象满意度提高；
- 现场和谐。营造诚信和谐、相互协作、安全健康、绿色、资源节约的现场氛围，促进现场管理工作有序、高效进行。

5 人员管理

5.1 仪容仪表

服务提供者仪容仪表应符合但不限于下列要求：

- a) 仪容整洁、讲究卫生；
- b) 仪表端庄大方、配饰得体；
- c) 在岗期间，按中心要求统一着装或按本行业要求规范着装；
- d) 亮牌上岗，明示姓名、职务、工作岗位等信息。

5.2 行为举止

5.2.1 基本要求

- 5.2.1.1 应坐姿端正、站姿挺拔、行姿稳重。
- 5.2.1.2 应微笑服务，态度温和、认真听取并记录服务对象需求。
- 5.2.1.3 应言行得体、自然真诚，及时发现并化解服务对象不满情绪。

5.2.2 迎送

- 5.2.2.1 服务开始时应正面交流，主动问候，并微笑示意引导。
- 5.2.2.2 服务完成时应主动向服务对象递交受理回执、证照批文等资料，并告知相关注意事项，微笑告别。

5.2.3 解答

- 5.2.3.1 应认真倾听，准确了解服务对象需求，并积极回应。
- 5.2.3.2 对能解答的问题，应耐心完整解答，对不能及时解答的问题，应耐心说明原因或主动联系有关人员处置。

5.2.4 办理

- 5.2.4.1 符合受理条件的事项，应告知办理时限和取件方式；不符合受理条件的事项，应一次性告知补正内容。
- 5.2.4.2 服务对象如需复印、拍照、快递等服务的，应告知相关服务的具体位置。
- 5.2.4.3 服务提供过程中如遇其他咨询，应示意咨询者稍候，至当前服务结束后再予以解答。如遇电话，应示意服务对象后接听。

5.2.5 服务用语

- 5.2.5.1 应以协调适宜的自然语言和身体语言提供服务。
- 5.2.5.2 服务时使用普通话，文明用语、言简意赅，并符合以下要求：
 - a) 窗口服务应使用“您好”、“请稍等”、“请出示 XXX 文件（资料）”、“谢谢”、“再见”等礼貌用语；
 - b) 接听电话时：
 - 1) 通话开始时应问候“您好”，然后自报单位或部门；
 - 2) 电话交谈应简明扼要，避免占线时间过长；
 - 3) 通话结束后应礼貌道别；
 - 4) 通话过程中如遇到其他服务对象咨询，应示意服务对象稍等，如遇其他来电未能接听的，应及时回拨。
 - c) 与服务对象交流时：
 - 1) 语调应热情温和；
 - 2) 语速和音量应适中，以服务对象能听清楚而又不影响周围人办事为宜。
- 5.2.5.3 对有特殊语言需求的服务对象，宜安排与之相适应语言的服务人员进行沟通。

6 设施设备管理

- 6.1 设施设备使用管理应符合 DB/T 3303 049 中 5.9 的规定执行。
- 6.2 设施设备布局应合理，便于服务办理、日常办公和检查维护。
- 6.3 同类设施设备色彩应统一。
- 6.4 应有设备维运人员岗位职责及相应的设备操作规程。
- 6.5 应定期开展设施设备检查维护，确保功能正常，包括但不限于：
 - a) 大厅无障碍通道每天至少巡查两次，确保正常使用；
 - b) 高低压配电房每天至少巡查两次，每周清洁保养一次，每月维护保养一次；
 - c) 空调机房、水泵房、发电机房，每天至少巡查一次，每周清洁保养一次，每月维护保养一次；
 - d) 中控机房要随时保持清洁卫生，整洁有序，各种设备每周维护检查一次，每月维护保养一次；
 - e) 消防设施每周维护检查一次，每月维护保养一次，每季度手动、联动调测一次，烟感报警探头要随时保持清洁，及时清除灰尘，避免误报，至少每两个月进行一次烟感探头灰尘清洁；
 - f) 每日服务结束，发现问题应做好登记备案并及时处理。

7 环境卫生管理

- 7.1 大厅空气质量应符合 GB/T 18883 的规定，应采光充足，温湿度适宜，保持通风。
- 7.2 应确定专人负责公共区域环境卫生的日常保洁及消杀，保洁和消杀应符合 DB/T 3303 050 中 5.2.1、5.2.2 的规定执行。
- 7.3 地面应无污渍、无异味、清洁光亮，门窗应无破损、无划痕、无灰尘，墙面应平整、无开裂、无蛛网，电梯应平稳、无障碍、无污渍灰尘。
- 7.4 定期对大厅绿化植物进行整理，包括但不限于：
 - a) 盆内无杂物，盆壁无污垢；
 - b) 与大厅整体风格相匹配；
 - c) 植物叶片无浮泥、尘土，无枯枝败叶。
- 7.5 办公区域和公共区域的垃圾应根据实际情况及时清理。
- 7.6 办公区域的卫生应各自工作人员负责日常清洁。
- 7.7 保洁工具应存放在服务对象视线不可见的位置。

8 物品管理

8.1 日常公共物品

- 8.1.1 应定位摆放，规范整齐，清洁卫生，配置数量应满足日常公共服务需要。
- 8.1.2 被移动或消耗的物品，应有专人负责及时归位或增添。

8.2 办公物品

- 8.2.1 窗口人员办公桌应摆放的物品有显示器、键盘、鼠标（含鼠标垫）、打印机、电话机、扫描仪、高拍仪、叫号机，并根据定位贴摆放在固定位置。特殊窗口根据实际办公需求可以统一摆放其他物品。
- 8.2.2 办公桌面和柜台台面上所摆放的物品及绿色植物颜色宜统一、一致。
- 8.2.3 各类印章、印泥、计算器、订书机、回形针、胶水等小件办公物品应根据实际办公需求及使用频率分层摆放于抽屉内，应摆放整齐，不应随意放置桌面。
- 8.2.4 桌面上各种网线、电话线和电脑连接线等应理顺整齐，不杂乱。
- 8.2.5 工作中产生的文件、资料应及时归类整理后整齐摆放于文件柜中，不应堆放于过道、柜台或办公桌面上。
- 8.2.6 服务及办公过程中产生的临时、散乱或被移动的物品，应在离岗之前或每日下班之后归位。

8.3 私人物品

- 8.3.1 应存放于个人储物柜或抽屉内，不应出现在公众视线之内。
- 8.3.2 存放私人物品的储物柜或抽屉应合理分类，应整洁、干净、有序。

8.3.3 座椅上的靠垫及坐垫、水杯等私人用物品宜统一采购并使用。

8.4 遗失物品

8.4.1 遗失物品应分类、定位存放于服务咨询台或认领处。

8.4.2 应建立登记认领制度，并明确遗失物品登记、保存、认领、注销等处置要求。

8.4.3 对遗失物品宜采用厅内广播等形式进行通知。

9 秩序管理

9.1 日常秩序

9.1.1 应根据窗口布局定位配置取号机，并引导服务对象有序取号。

9.1.2 应按服务对象流量合理配备安保力量，并建立日常巡查制度。

9.1.3 应主动做好现场其他服务对象的引导，并确保有序流动。

9.2 应急秩序

9.2.1 应在突发事件应急预案中明确应急状态下的现场秩序维护要求，包括组织机构、实施人员、工作机制以及相应程序和要求。

9.2.2 遇服务对象数量剧增、恶意制造混乱或秩序不可控时，应增配安保力量或求助警方。

10 文件资料管理

10.1 纸质归档文件应按 DA/T 22 的规定执行，纸质档案数字化应按 DA/T 31 的规定执行。

10.2 电子文档归档与档案管理应按 GB/T 18894 的规定执行，政务服务事项电子文档归档应按 DA/T 85 的规定执行。

11 建议与投诉

11.1 建议

11.1.1 应及时收集服务对象对政务服务工作的意见和建议。

11.1.2 应提供现场、电话、信件、网络等群众满意度调查和建议途径，并对收集到的满意度调查资料和建议应及时进行处理。

11.1.3 对服务对象提出的合理建议应及时采纳，并向建议人反馈建议的处理情况。

11.2 投诉

11.2.1 大厅服务投诉处置按照 GB/T 36113 的规定执行。

11.2.2 接到服务对象的投诉后，应及时调查核实、公正处理，及时回复处理结果并做好后续解释工作。

11.2.3 应建立行为过错责任追究制度，对投诉属实的工作人员进行相应的惩戒。

12 评价与改进

12.1 评价

12.1.1 政务服务满意度评价按照 GB/T 40762 的要求执行。

12.1.2 评价结果应及时公布，作为效能评价的重要依据。

12.2 改进

12.2.1 按照评价结果提出的改进目标、措施、时限等整改建议改进现场服务。

12.2.2 应建立改进跟踪复查机制，实时公开和反馈复查验证信息。

12.2.3 应建立长效改进机制，确保现场服务评价持续改进和服务质量持续提高。

