关于印发《江阴市政务服务中心窗口

“文明服务六步法”实施方案》的通知

各进驻部门（窗口），各科（室）、各下属事业单位：

为贯彻落实市委市政府《江阴市争创全国文明典范城市行动计划》（澄委发〔2022〕17号）文件要求，进一步强化窗口服务意识，规范服务流程，提高服务标准，经研究，决定在市政务服务中心各进驻部门（窗口）推行“文明服务六步法”。现将实施方案印发给你们，请认真组织实施。

江阴市行政审批局

2022年3月31日

（此件公开发布）

江阴市政务服务中心窗口

“文明服务六步法”实施方案

为贯彻落实市委市政府《江阴市争创全国文明典范城市行动计划》（澄委发〔2022〕17号）文件要求，进一步强化窗口服务意识，规范服务流程，提高服务标准，提升办事企业和群众的体验感和获得感，现决定在市政务服务中心各进驻部门（窗口）推广“文明服务六步法”，具体实施方案如下：

一、“文明服务六步法”主要内容

（一）举手迎——举手礼，迎接办事群众。

来有迎声“您好、请坐!”配合指引就坐手势。

（二）礼貌问——双手重叠放置于柜面上，面带微笑。

“请问您需要办理什么业务？”、“请出示您的证件、资料。”

（三）双手接——双手递接群众的办理资料，轻拿轻放。

“请稍等，马上为您办理。”

（四）快准办——办理业务娴熟，准确，主动。

“先生/女士，请您确认并签名！”、“请收好您的随身物品！”、“请您对我的服务作出评价，谢谢！”

（五）交接清——双手送回群众的资料、单据。

“这是您的单据请收好!”、“请问您还需要办理其他业务吗？”

（六）目相送——目光送别办事群众。

“再见、请慢走!”

二、“文明服务六步法”实施步骤

（一）制定“文明服务六步法”标准。结合政务服务中心窗口实际情况，聘请礼仪培训师，会同已实施部门工作人员，制定窗口工作人员服务办事群众文明礼仪标准，明确需要做什么、如何做及要达到的标准，分解到服务中的每个控制节点中。

（二）成立标准宣贯小组。成立由市行政审批局主要领导担任组长，分管领导、政务服务中心主任担任副组长，政务服务中心各科室负责人、各部门（窗口）负责人为组员的“文明服务六步法”标准宣贯小组。主要职责为负责标准的执行和推广，组织窗口一线工作人员学习标准，培训标准、执行标准、考核检查标准。

（三）试点部门先行先试。根据部门（窗口）意愿，选取基础较好部门先行先试，积累经验，由点及面，分步推进，试点部门情况纳入到窗口阶段性专项评比中。

1．召开动员会议

时间：4月下旬

参加人员为所有进驻部门（窗口）负责人，邀请审批局主要领导讲话，阐述推广“文明服务六步法”的目的及意义，强调市政务服务中心提升服务水平的决心，统一全体员工思想。

2．开展工作人员培训

时间：5月份第一周中午12 : 00—12 : 30

参加人员为试点部门（窗口）前台及AB岗工作人员，由礼仪培训师现场授课，重点讲述“文服务六步法”操作规范及要领，并现场指导培训师助理（由各窗口选调一名至两名优秀人员担任）进行实际操作，全员掌握“文明服务六步法”基本要领。（授课过程全程录像，作为各部门（窗口）培训教材）

3.“文明服务六步法”实训及矫正期

时间：5月份第二、三周

参加人员为礼仪培训师，培训师助理，试点部门全体一线窗口工作人员，相关部门协助人员。利用2周时间，由培训师助理带领一线员工开展“文明服务六步法”实训，同时，礼仪培训师观察窗口工作人员实训过程中存在的问题，总结归纳后利用下班后时间重点辅导，强化动作要领。（下班后的强化辅导，根据工作人员实训情况安排）

4.“文明服务六步法”通关考核期

时间：5月份第四周

参加人员为礼仪培训师、培训师助理，试点部门全体一线窗口工作人员，相关部门协助人员。礼仪培训师根据教学录像及上2周实训、强化辅导成果，组织每位窗口工作人员的“文明服务六步法”实训及通关考核，政务服务中心派员协助通关考核测试。

5.“文明服务六步法”磨合期（1个月）

时间：6月份

“文明服务六步法”磨合期间，试点部门前台所有工作人员需按“文明服务六步法”要求执行，各窗口部门做好磨合期的训练督导工作，精益求精掌握“文明服务六步法”工作要领，磨合期内不做相关绩效考核要求。

6.“文明服务六步法”正式执行期

时间：7月份

“文明服务六步法”进入执行期，“文明服务六步法”操作图解上墙公示，各窗口负责人抓好日常督导，同时政务服务中心督查科进行明察暗访，并将“文明服务六步法”规范纳入中心考核及第三方服务暗访内容。

（四）全面实施

其余部门（窗口）根据试点部门步骤，分批次培训、实训、矫正、考核、磨合“文明服务六步法”，12月底前政务服务大厅所有部门实施“文明服务六步法”。

三、工作要求

（一）统一思想认识。推广“文明服务六步法”是中心贯彻落实《江阴市争创全国文明典范城市行动计划》，提高我市政务服务水平，提升“澄心办 办澄事”营商环境品牌内涵的重要举措。全体干部职工要以本次活动为契机，积极认真落实到位，完成政务服务水平一次质的飞跃，为争创全国文明典范城市作出自己的贡献。

（二）典型示范引领。开展“文明服务六步法”之星的评选活动，各部门以先进典型为榜样，立足窗口特色和优势，创先争优，着力在“补短板、激活力、抓落实”上下功夫，在“打造亮点、树立品牌、创造一流”上下功夫，努力提高办事群众的获得感和满意度。

（三）严格督查考核。市政务服务中心将不定期组织检查监督，确保落实实施“文服务六步法”，对未到位的窗口部门提醒并要求整改，经提醒依旧整改不到位的窗口部门进行通报，纳入到窗口季度、年度考核及单位的年度高质量考核中。