**广元市住房公积金管理中心**

**关于修订《广元市住房公积金管理中心窗口**

**服务礼仪规范》的通知**

各科室、管理部：

经中心研究决定，现将《广元市住房公积金管理中心窗口服务礼仪规范》印发你们，请遵照执行。

附件：广元市住房公积金管理中心窗口服务礼仪规范

广元市住房公积金管理中心

 2018年12月17日

**广元市住房公积金管理中心窗口礼仪服务规范**

1. 仪表形象规范

（一）工作人员上岗应规范着装，保持衣扣整齐,洁净得体，佩带工作牌

（二）工作人员上岗应精神饱满，举止端庄。

1. 服务用语规范

（一）接听客户电话时，主动自我介绍：“您好，公积金中心（\*\*管理部）”。交谈结束应说：“再见”，待对方挂机后再放电话；

（二）接待客户时，使用：“您好，请问您办理什么业务”、“您好，请问有什么事我可以帮忙吗”；

（三）职工办理提供了完整、有效的相关证明及资料时，应

说：“请稍等，我马上为您办好”；

（四）职工提供的资料不全时，应说：“对不起，根据规定办理这项业务需要提供××资料，您可以将××材料补全后再来办理”；

（五）职工的要求与公积金相关规定相悖时，应说：“非常抱歉，根据规定我不能为您办理这项业务（简要介绍相关规定），希望您能谅解”；

（六）设备出现故障，应说：“请原谅，设备（计算机线路）暂时出现故障，我们尽快排除，请稍等”；

（七）职工代办必须由本人亲自办理的业务时，应说：“对不起，这项业务应该由本人亲自办理。请您通知本人来中心办理，谢谢您的配合”；

（八）办理的业务需客户签字时，应说：“请您在这里签名”；

（九）客户进行咨询，若询问的内容自己不太清楚（或不能处理），应说：“对不起，请稍候，待我请示一下负责人”；

（十）收到客户的投诉、建议时，应做好记录，应说“非常感谢您对我们的工作提出宝贵意见，请您留下姓名和电话号码，我们研究(处理)后尽快与您联系”；

（十一）客户向自己表示歉意或谢意时，应说：“没关系，这是我们应该做的”；

（十二）当业务繁忙，客户等待时间稍长时，应说：“让您久等了，我马上为您办理”；

（十三）当得到客户配合、礼让时，应说：“谢谢”；

（十四）当客户办完业务后，应说“再见，请走好”。

三、柜面服务规范

（一）工作人员应主动热情地接待服务对象，做到“三个一样”，即：领导与群众一个样、生人与熟人一个样、忙时与闲时一个样；坚持“三声”，即：来有迎声、问有答声、走有送声。

（二）工作人员在迎接客户时,应做到：

1.当客户走近柜台时，对客户礼貌热情，主动招呼，微笑迎接，目视客户并向客户问好；

2.当客户在柜台前徘徊犹豫时，应主动热情询问；

3.当柜台前有客户正在办理业务，同时又有新的客户进入视线，应用目光或点头示意客户，并主动用“您好，请稍等一下”等语言安抚客户；

4.对临下班前办理业务的客户，不能拒绝，不能急躁，应认真受理。

（三）工作人员应全面掌握住房公积金相关业务和规章制度，做到能够正确回答客户提出的业务问题，操作技能熟练掌握、业务处理准确高效。

（四）工作人员应认真听取意见，虚心诚恳。当客户提出意见、建议、批评时，应持欢迎态度，耐心听讲、不争辩，应做到有则改之，无则加勉。受委屈时，应顾全大局，谦和礼让，求得理解，严禁与客户争吵。

（五）当客户不满而在大厅抱怨时，工作人员应及时请到办公室或接待室，由负责人进行协调处理，以免影响其他客户办理业务。

（六）为客户办理业务时，工作人员不可一边办业务一边和他人闲谈，当确需暂时离开岗位处理紧要事务时，应向等待客户打招呼。

（七）实行“首问负责制”。工作人员在受理业务时，第一个受理业务的工作人员即为“首问责任人”，应在其权限内负责该业务的处理；若超出其权限，应及时将问题转交相关人员处解决，并进行联系和协调，将处理结果及时回复客户。

（八）实行“一次性告知制”。工作人员在受理各项业务时，应准确、全面地将相关政策或办事流程、所需材料一次性告知客户，做到不让客户“走弯路、冤枉路”，一次办理成功。

（九）实行“限时办结制”。工作人员在受理各项业务时，应本着高效，快捷的原则进行受理，在规定的时间内尽快办结。

（十）工作人员应严格按照档案管理要求，认真仔细地将各类资料进行分类、装订、装盒归档。

四、服务纪律规范

（一）工作人员要遵守劳动纪律，按时上下班，不迟到、不早退，坚守岗位，有事须办理请假手续。

（二）工作人员对外服务要准时满点，严格按照对外公示时间受理业务，未经批准，不得中途或提前停止受理。

（三）工作人员在工作期间，不得在柜台内做与工作无关的事，禁止离岗、串岗、聊天、嬉笑、打闹，禁止打（接）与业务无关的电话聊天，禁止边打电话边办业务。

（四）工作人员利用工作间隙整理资料的，不能影响客户正常办理业务，严禁停止办理业务的现象的发生。

（五）工作人员发现客户遗失物品，应主动当面归还；若不能当面归还的，应妥善保管，并积极与客户联系，将物品归还客户。

（六）服务中心的服务场所外部要做到服务标识醒目、规范；场所内部的服务设施要齐全、整洁。

（七）服务场所的环境卫生要保持干净整洁，做到：服务场所门前无垃圾，无杂物，不随意张贴印刷品；服务场所内环境要保持整洁、明亮，做到“四净四无”，即地面净、桌面净、墙面净、门面净以及无灰尘、无纸屑、无杂物、无异味。

（八）服务场所的各项物品要摆放整齐，做到：柜台外供客户使用的物品要确保干净整齐；柜台内办公用品分必用物品和非必用物品应该分类摆放；必用物品应定点定位放置，非必用物品应放在隐蔽位置；书报杂志以及茶杯等私人用品不得摆放在柜面上。

（九）服务场所内应设置咨询服务台，以便于引导、分流客户，回答客户咨询，处理服务纠纷。同时公布咨询、监督和投拆电话，设置客户意见箱。