

附件四

XXXX 服务质量规范

1 范围

本标准规定了XXXX的服务总则、服务基本条件、服务提供过程和服务质量监督与评价。本标准适用于XXXX的服务与管理。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 19000 质量管理体系 基础和术语

GB/T 19001 质量管理体系 要求

其他与XXXX服务与管理相关的外部标准

3 术语和定义

GB/T 19000界定的术语和定义适用于本文件。为了便于使用，以下重复列出了GB/T 19000中的某些术语和定义。

3.1

质量管理体系 quality management system

管理体系中关于质量的部分。

[GB/T 19000-2016，定义3.5.4]

3.2

其他与XXXX服务与管理相关的术语。

4 服务总则

4.1 安全

4.1.1 采取各种安全措施，保护客户人身和财产安全。

4.1.2 除国家法律法规另有规定外，对客户信息应予保密。

4.1.3 ……

4.2 可靠

4.2.1 按公开承诺的服务内容提供服务。

4.2.2 ……

4.3 便利

本条重点阐述XXXX服务在为顾客提供便利方面的要求。

4.4 文明

本条重点阐述人员在服务过程中的文明礼仪、行为举止等要求。

5 服务基本条件

5.1 服务机构

5.1.1 基本要求

5.1.1.1 符合监管部门对 XXXX 所规定的资质要求。

5.1.1.2 ……

5.1.2 制度建设

5.1.2.1 应规范客户服务流程、岗责要求，明确服务标准。

5.1.2.2 ……

5.1.3 信息公示

本条重点阐述XXXX服务应按照法律法规要求，为顾客明示的相关信息的要求。

5.1.4 服务纪律

5.1.4.1 应执行各项业务操作规程，按制度规定受理、处理业务。

5.1.4.2 ……

5.1.5 服务效率

本条重点阐述XXXX服务过程中对排队时长、业务办理时间的控制要求。

5.2 服务人员

5.2.1 人员资质

5.2.1.1 服务受理人员应经过岗位技能和业务知识培训，持证上岗。

5.2.1.2 ……

5.2.2 仪容仪表

5.2.2.1 服务人员应统一着装，佩戴工号牌上岗，衣着整洁，礼仪规范。

5.2.2.2 ……

5.2.3 服务用语

本条重点阐述迎宾、业务介绍、业务办理、送客等过程中的服务用语要求。

5.3 服务环境

5.3.1 场所功能

5.3.1.1 应具备业务咨询、业务引导、自助服务、业务受理、投诉接待等基本功能。

5.3.1.2 ……

5.3.2 场所标识

本条在引用国家公共场所标识标准基础上，提出XXXX服务营业场所标识的设计、布置和维护要求。

5.3.3 场所环境

5.3.3.1 保持场所整洁明亮，无安全隐患、无卫生死角、无杂物摆放、无乱张贴现象。

5.3.3.2 ……

5.4 服务设施

5.4.1 基本配置

5.4.1.1 应提供座椅、书写工具等必要的便民服务设施。

5.4.1.2 ……

5.4.2 维护保养

本条提出营业场所内设施设备点检、保养、维修相关要求。

5.5 服务安全

5.5.1 场所安保

5.5.1.1 应配置必需的消防器材，确保状态良好且在使用保质期内，并做好相关检查记录。

5.5.1.2 ……

5.5.2 应急处置

本条提出安全应急预案编制、应急演练相关要求。

6 服务提供过程

6.1 现场服务

本条将根据服务现场的顾客接触点，提出咨询引导、自助服务、业务办理、售后维护、投诉处理等现场服务过程的要求。

6.2 电话服务

本条提出XXXX电话服务在功能、接通能力、便利性、服务规范和服务安全方面的要求。

6.3 网络服务

本条提出XXXX网络服务在功能、便利性、服务安全和服务效率方面的要求。

7 服务质量监督和评价

7.1 监督与评价方法

7.1.1 定期进行服务质量测评，可采用自我测评、行业测评和第三方测评，并开展服务质量评价。

7.1.2 ……

7.2 评价指标

本条根据标准的规范性要求，提出XXXX服务质量的评价指标。