**附件二：**

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。

1. 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

1. 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。

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]

其他与XXXX服务与管理相关的术语。

1. 服务总则
	1. 安全

采取各种安全措施，保护客户人身和财产安全。

除国家法律法规另有规定外, 对客户信息应予保密。

……

* 1. 可靠

按公开承诺的服务内容提供服务。

……

* 1. 便利

本条重点阐述XXXX服务在为顾客提供便利方面的要求。

* 1. 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。

1. 服务基本条件
	1. 服务机构
		1. 基本要求
			1. 符合监管部门对XXXX所规定的资质要求。
			2. ……
		2. 制度建设
			1. 应规范客户服务流程、岗责要求，明确服务标准。
			2. ……
		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类型和内容方面的要求。

* + 1. 服务纪律
			1. 应执行各项业务操作规程，按制度规定受理、处理业务。
			2. ……
		2. 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。

* 1. 服务人员
		1. 人员资质
			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。
			2. ……
		2. 仪容仪表
			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。
			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。

* 1. 服务环境
		1. 场所功能
			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。
			2. ……
		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。

* + 1. 场所环境
			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。
			2. ……
	1. 服务设施
		1. 基本配置
			1. 应提供座椅、书写工具等必要的便民服务设施。
			2. ……
		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。

* 1. 服务安全
		1. 场所安保
			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。
			2. ……
		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。

1. 服务提供过程
	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。

* 1. 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。

* 1. 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。

1. 服务质量监督和评价
	1. 监督与评价方法

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。

……

* 1. 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。