

安康市行政审批服务局文件

安行审发〔2024〕3号

安康市行政审批服务局 关于印发安康市政务服务中心推行6S管理模式实施方案的通知

市政务中心各进驻单位，局（中心）各科室，各窗口：

现将《安康市政务服务中心推行6S管理模式实施方案》印发给你们，请认真贯彻落实。

Stamp
安康市行政审批服务局
2024年2月26日

安康市政务服务中心推行 6S 管理模式实施方案

为营造一个干净、整洁、舒适的工作环境，更好地激发团队意识，进一步优化政务服务、提升行政效能，推动政务大厅管理标准化、规范化、精细化，真正做到“外树形象，内强素质”。现结合工作实际，特制定本方案。

一、工作目标

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻习近平总书记历次来陕考察重要讲话重要指示，持续弘扬全国“人民满意的公务员集体”优良作风，锚定“四个确保”工作目标，聚力建设“五型”机关（学习型、创新型、改革型、服务型、落实型），以构建整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全为核心的 6S 管理体系（标准见附件）为载体，健全完善政务服务现场管理标准化长效机制，不断推进窗口形象、工作环境、服务体验持续提升，倾力为企业和群众提供更加满意、更有获得感的“五心”服务（即：提供政策落实舒心、规范服务顺心、帮陪代办省心、金牌店小二贴心、特色服务暖心的“五心服务”），着力打造人民满意的政务大厅。

二、组织机构

成立 6S 管理工作领导小组

组 长：任红艳

副组长：王 创

成 员：综合科、监督科、帮办代办组负责人

职 责：研究审定 6S 管理标准和规范，对 6S 管理模式的推行履行组织、开展、协调、通报等工作职责，并对推行过程中出现的困难和问题进行研究解决。

由监督科具体负责推行 6S 管理模式的统筹、协调、落实工作，综合科、帮办代办组及其他科组按照职责分工，分口做好各自负责领域的工作落实。

三、工作步骤

6S 管理模式是优化政务服务、提升行政效能的一项常态化、长效化工作举措，市政务大厅服务现场工作人员（咨询服务台、各窗口、大厅后台审批科室工作人员）要长久地坚持下去，内化于心、外化于行、服务于民，实现学思用贯通、知信行合一，为打造具有安康特色的政务服务品牌贡献力量。

（一）启用推进阶段

本方案自印发之日起，在市政务大厅正式启用 6S 管理模式，设置两个月的推进适应期，期间通过推进落实过程中发现问题、市政务大厅服务现场工作人员反馈问题等多种途径，健全完善 6S 管理标准（附件），不断提升 6S 管理的精准性、针对性和操作性。

（二）全面实施阶段

两个月的推进适应期后，市政务大厅的 6S 管理模式转入全面实施阶段，此阶段有三个常态化，即：学习常态化、检查常态

化、通报常态化，各项工作更加规范、标准、连续、优质、高效，企业和群众的满意度、获得感显著提升。

（三）总结提炼阶段

此阶段 6S 管理模式形成固化，工作人员对各项规章制度内熟于心，外践于行，大厅管理更加规范，服务群众更加高效，言行举止更加得体，人员形象更加靓丽。形成在中省层面可供借鉴、可复制推广的经验模式，在更大范围内为优化营商环境提供“安康样本”。

（四）巩固提升阶段

持之以恒推行 6S 管理模式，让 6S 管理标准成为工作人员的自觉遵循和日常习惯，巩固好、运用好推进 6S 管理模式形成的行之有效的举措，不断加以完善，推进 6S 管理常态化和长效化。

四、保障措施

以建立健全“三项机制”为核心的能力素质提升行动，以“三查”为核心的贯彻落实推进行动，以“定期通报”为核心的结果运用行动，不断提升工作人员落实 6S 管理标准的能力本领和行动自觉，为企业和群众提供更有质量的“五心”服务。

（一）增强能力本领。一是建立健全值班科室牵头的周五例会学习机制，以政治理论、政策法规、业务知识、《窗口管理制度汇编》《6S 管理标准（试行）》等规章制度作为学习重点，采取多种形式检验学习成效。二是建立健全邀请专家教授专题培

训学习机制，适时开展“行政办事员”职业技能培训和政务服务礼仪培训。三是建立健全应急处置学习机制，不定期邀请消防、卫健等部门进行安全知识、救护知识及消防知识的培训和实操。

（二）严格日常检查。一是建立健全监督科日常督查工作机制，监督科每天通过定期、不定期日常督查，视频监控抽查，以及服务对象反馈的问题，作为结果运用依据。二是建立健全每周值班科室巡查工作机制，值班科室要把巡查出的情况反馈给监督科，作为结果运用依据。三是建立健全不定期集中检查工作机制，由6S管理工作领导小组，组织相关人员不定期开展6S管理标准落实情况集中检查，作为结果运用依据。

（三）严肃考核通报。将6S管理标准落实情况作为考核指标，纳入个人及窗口单位季年度考核内容，同时作为周统计、月通报，季考核，年总评的重要依据。

五、工作要求

（一）提高思想认识。要准确把握和理解推行6S管理模式的深刻意义，市政务大厅服务现场工作人员要充分认识推行6S管理模式是促进政务服务各项工作、提高管理水平、提升综合素质的重要举措，要主动学习掌握6S管理标准，在日常工作中主动落实6S管理标准。

（二）强化闭环管理。参与6S管理推进工作的科组要对照6S管理标准，逐项检查落实情况，对发现的问题要建好台账，明确责任人、完成时限，要及时跟进整改推进情况，整改一项销

号一项，实现闭环管理。

（三）加强督促检查。要在工作一线及时发现问题、及时解决问题，通过定期检查、问题整改、结果评比等形式，使6S管理工作有序推进。要及时发现和选树在抓6S管理落实中的先进典型和好的经验，发挥示范带动的正向效应，实现推行6S管理常态化和长效化。

附件：安康市政务服务中心6S管理标准（试行）