附件

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方法举措，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)

安康市政务服务中心6S管理标准（试行）

为推动市政务服务中心（以下简称“中心 ”）服务现场管理标准化、规范化、精细化，营造干净、整洁、舒适的工作环境，特制定本标准。本标准规定了中心6S管理的定义、内容与要求。

一、适用范围**：**本标准适用市政务服务大厅（ 以下简称“大厅”）服务现场的全部工作人员。

二、定义**：**6S管理模式是一种现场管理的标准化模式，起源于日本的5S管理模式。6S由SEIRI（整理）、SEITON（整顿）、SEISO（清扫）、SEIKETSU（清洁）、SHITSUKE（素养）、SAFETY（安全）六个单词组成。

三、内容及要求

**（一）1S整理：**对大厅的物品进行分类，区分必要和不必要的物品。将不常用的物品存入仓库、储物柜，只保留必要的物品在工作区域，使空间更加整洁、有序。

**1.物品整理标准**

过去1年都没使用过的物品清理出工作现场。 过去6个月使用频次少于3次的物品，存入仓库。每月使用频次少于3次的物品存入储物柜。每日都需使用的物品存放于储物格或办公桌抽屉内。

**2.文件整理标准**

每日对服务对象申报的文件、表单、记录（包括电子文档）做盘点，把转办的文件按程序及时交付。每月对文件（包括电子文档）做盘点，把文件分为必要的和不要的，对不要的文件全部清理，对必要的文件交回后台归档。

**（二）2S整顿：**对整理后的物品进行整顿，利用定位签等工具定位摆放。对大厅各区域及功能进行标识，让人一目了然。

**1.大厅公共区域物品管理标准**

（1）大厅所有设备和物品摆放进行目视化管理，做到易取、易放、易管理，定位、定容、定数量。

（2）大厅设置消防设施、安全通道、各功能区的整体布局图，楼梯口、电梯口等区域应设置明显标识。

（3）大厅公共区域不得随意张贴、放置与工作无关的物品。确因工作需要张贴、摆放宣传品的，应报中心综合科批准。

（4）窗口工位前和自助服务区的群众座椅，上班前、下班后应由物业保洁统一摆放整齐。工作日期间，办事群众离开后应及时将群众座椅整理归位。

（5）桶装水、纸杯、便民药箱、老花镜、台笔等物品日常管理由中心综合科、帮办代办组负责，要及时更换及添置。

**2.窗口（包括咨询服务台）物品管理标准**

（1）办公桌面仅限下列物品摆放：电脑、打印机、高拍仪、身份信息识别终端、电话机、票证等一些办公必备用品，能减则减，利用定位签等工具定位摆放，摆放次序要求区域统一。

（2）必备用品摆放次序：电话机统一摆放在临柜台的左（右）上角，电脑显示器统一摆放在办公桌中间，打印机统一摆放在靠里面走廊的左（右）上角，其余设备按便利、区域统一的要求摆放。

（3）其他常用物品摆放于抽屉内。抽屉用整理隔断分割空间，最上层及中间层放置经常使用的办公物品，最下层可放置私人物品。

（4）办公桌原则上不得放置文件架。窗口文件资料，按照使用频次多少，方便存取原则，分类放置在储物柜或储物格内摆放整齐。

（5）工位内外侧无张贴。需要对外告知事项的统一使用中心配置的竖式A4宣传台卡。每个窗口原则上配置一个，如确需增加，须报中心综合科同意后再放置。

（6）电脑显示屏、键盘干净无尘，电脑主机上无杂物，鼠标垫紧贴办公桌左下角或右下角边沿摆放。

（7）储物柜上无杂物，食物、书籍、茶叶筒等个人物品，一律存放入柜。水杯放置在办公桌面固定位置，使用完毕后及时收纳至储物格内，不出现在群众视线内。水壶、脸盆、毛巾、雨伞等物品放于指定位置，不出现在群众视线内。

（8）服务对象离开后，填单笔、印泥等物品要及时归位，叫号小票及时清理，保持桌面干净整洁。

（9）办公桌下方的各种电源线、网线、电话线和电脑连接线等理顺整齐、不杂乱，各电源线上需有标签标识。

（10）座椅上除靠垫外不放置其他物品，人离开时座椅调正，人离开半小时以上，座椅应整齐放于办公桌桌洞内。

**（三）3S清扫：**定期清扫政务大厅的各个区域，包括地面、桌面、墙面、门面、卫生间等，保持整个大厅的整洁、干净。

**1.清扫分工：**

（1）公共区域的卫生清扫，由物业公司保洁负责。

（2）各窗口工位内部的卫生清扫，由各窗口负责。

**2.清扫周期：**

（1）每天物业公司保洁实时对大厅所有地面的污迹、垃圾进行循环清扫。

（2）每天各窗口在上班前或下班后做好物品整理、归类、归位，擦灰等常规清扫。

（3）每周物业公司保洁、各窗口对各自所管区域进行一次全面清扫，不留卫生死角。

**3.清扫检查：**

（1）每天小组长抽查。

（2）每半月中心按照《文明卫生窗口评比制度》进行一次卫生检查评比。

**（四）4S清洁 ：**在整理、整顿、清扫的基础上，制定清洁工作标准，定期进行清洁和维护，保持政务大厅的整洁、卫生，提高群众办事的舒适度和体验感。

**1.清洁标准：**

（1）大厅内的设备，窗口柜台、取号机、触摸屏、自助机、饮水机等要经常清洁，保持光亮、明净。

（2）四无：无灰尘、无纸屑、无杂物、无异味。

（3）四净：地面净、桌面净、墙面净、门面净。

（4）两个经得住：经得住仔细看、经得住用手擦。

**（五）5S素养：**通过学习培训，提高工作人员的职业素养。工作人员严格遵守规章制度，保持良好的工作态度和言行举止，提高整体服务水平。

**1.服务流程标准**

（1）岗前三自查

①查仪容仪表：规范整洁，仪表端庄，挂牌上岗，调整情绪，有准备地做好每一天工作。

②查文件资料：申请表、告知单等资料是否齐全整洁。

③查仪器设备：计算机、打印机、高拍仪、评价器等设备运行是否正常。

1. 岗中五规范

①等候规范：凭号受理业务，不插队，窗口井然有序。

②接待规范：接待群众应面带微笑；双手接递材料，主动示意群众就座。

③审查规范：资料必须齐全有效，符合相关规定；信息录入精准。

④告知规范：退办业务解释告知要耐心，以书面形式一次性写明退办原因和应当补充的材料、手续。

⑤服务规范：延时服务，做到“当日业务当日结”。军人、老人、孕妇、残疾人业务应优先办理。

1. 岗后三整理

①整理资料：当天所办结业务资料移交后，补齐次日工作所需材料。

②整理设备：检查设备，关闭系统及电源，物品摆放整齐归位。

③整理小结：小结一天工作情况，梳理存在问题，报告异常情况。

**2.服务形象标准**

（1）仪容要求

①发型：头发保持整洁清爽、无异味。男士的发型应前不遮眉，侧不掩耳，露出额头，鬓角及时修理；女士的发型应前不遮眉，露出额头，短发不过肩，长发束发或盘发。染发颜色宜接近自然色的深色，不挑染，不烫夸张发型。

②面部：保持面部皮肤清洁，口腔无异味。男士胡须应剃净。女士面部妆容自然，不用气味浓烈的化妆品或香水，不佩戴墨镜、彩色隐形眼镜，不粘贴假睫毛，展现大方、端庄、有亲和力的形象。

③手部：保持整洁，不做文身彩绘装饰，指甲长度不超出指尖，不涂色彩艳丽的指甲油，不镶嵌美甲饰品，无污垢。

（2）仪表要求

①着装：具有统一制服的部门按本单位要求着装，无制服的着中心统一样式的工作服。穿着工作服时不得披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿，不得戴袖筒，不得穿拖鞋上班。替岗工作人员、孕妇，应着正装或与工作服相近色系的服装。

②配饰：工作期间须佩戴工作牌（部门具有统一制服和工号的，以部门的为准），具有党员身份的窗口工作人员佩戴党员徽章；领带、领花、丝巾等饰物应按照中心统一要求佩戴。

（3）表情要求：在面对服务对象时，目光亲切、面部肌肉放松，嘴角微微上提，做自然适宜的微笑。

（4）姿势要求：站姿挺拔，全身笔直，精神饱满，双眼正视，双肩齐平，双臂自然下垂，身体重心落于双腿正中；行姿稳重，身体重心微向前倾，收腹提胸，目视前方，双臂前后自然摆动，步伐轻松，精神饱满；坐姿端正，以坐满椅子三分之二为宜，双膝并拢，不趴在桌子或斜躺在椅子上。

（5）手势要求：四指并拢，拇指贴于掌侧，手掌和小臂呈直线；不得用手指指向他人。不同工作场景适用高手位、中手位、低手位。高手位手势要求小臂向斜上方伸出，手腕位于肩部高度，用于指示高处物品、上行方向及介绍尊者时；中手位手势要求大臂微离身，小臂侧向伸出，与地面平行，用于指示平行方向、引领前行时；低手位手势要求小臂向斜下方伸出，用于指示下行方向、请坐、提示路面台阶时。

（6）语言要求：与服务对象交谈时，以“您好”开头，“谢谢”或“请慢走”结束，在交谈中多使用“请”字，做到有问必答，服务对象未听清时应重复讲述。不应使用服务禁语，如：“不知道”“不行”“办不了”等。遇到服务对象方言交流时，宜先使用方言进行交谈。

**3.服务礼仪标准**

（1）导办服务礼仪4步曲

①迎接：面带微笑迎接服务对象，点头示意后询问需求，“您好，请问您需要办理什么业务”。

②指引：面带微笑、手掌向上与地面斜切 45°成中手位手势，为服务对象指引方向或引领到取号机。礼貌用语：“您这边请”。

③取号：面带微笑，协助服务对象使用取号机。礼貌用语：“请提供您的有效信息”“谢谢，请稍等”“这是您的取号小票”。

④引导：面带微笑、手掌向上与地面斜切 45°成中手位手势，引导服务对象到休息区等候叫号。礼貌用语：“请您到休息区等待叫号”。

（2）自助服务礼仪 4步曲

①迎接：面带微笑迎接服务对象，点头示意后询问需求。礼貌用语：“您好，请问您需要办理什么业务”。

②引领：面带微笑、手掌向上与地面斜切 45°成中手位手势，引领服务对象到自助区。 礼貌用语：“您这边请，请随我到自助区”。

③协助：面带微笑，协助服务对象登录办理业务网站或办事APP，协助资料申报、指导信息网上录入。礼貌用语：“请您填写相关资料”“请核对您填写的信息是否准确”“确认无误后，请提交”。

④送别：面带微笑送别服务对象。礼貌用语：“谢谢您对我工作的配合”“再见，请慢走”。

（3）窗口服务礼仪 5步曲

①迎接：面带微笑、手掌向上与地面斜切 45°成中手位手势指向凳子处。礼貌用语：“您好，请坐”。

②询问：面带微笑，询问服务对象需求。礼貌用语：“请问您需要办理什么业务”。

③办理：面带微笑，办理服务对象业务，双手接递。礼貌用语：“请提供您的资料”“谢谢，请稍等”。

④核对：面带微笑，手掌向上与地面斜切 45°成中手位手势指引办事服务对象核对材料、签字，征询业务是否办理完毕。礼貌用语：“请您核对资料，请您签字，谢谢”“请问还需要办理其他业务吗”。

⑤评价：面带微笑，手掌向上与地面斜切 45°成中手位手势指向评价处，提示服务对象对服务满意度进行评价。礼貌用语：“请您对我的服务作出评价”“谢谢，请慢走”。

**（六）6S安全：**加强安全教育和培训，提高工作人员的安全意识和应急处理能力。对服务现场水、电等安全因素进行有效控制，为工作人员和群众创造安全、舒适的工作和服务环境。

**1.安全生产标准：**

（1）根据工作需要，配备相应数量的安全管理人员。

（2）针对火灾、停电、现场救护等风险建立健全应急预案。

（3）定期对开关照明及设备电源进行巡查，发现安全隐患及时处置。

（4）不定期对工作人员进行安全知识及救护知识培训，每年开展不少于一次消防演习。