

公司优质服务规范细则

为切实推行和规范优质服务工作，促进工作作风不断改进，树立良好的企业形象，切实服务于用户、服务于群众，根据公司年初的工作部署和要求，结合企业实际，特制订本实施细则。

一、服务规范

1、上岗必须佩戴上岗服务证，举止得体，文明礼貌，自觉使用文明服务用语，不顶撞用户。

2、热情接待来企业办事的人员和来访用户，做到热情、周到、耐心、细致。

3、认真履行岗位职责，遵守劳动纪律，不得擅自离岗、脱岗，不迟到早退，不聚众聊天、嬉笑打闹，工作时间不吃零食干私活，不占用办公电话聊天。

4、遵守业务纪律，严守各项工作纪律，认真执行各项管理制度和业务操作规程，严禁在工作中弄虚作假，营私舞弊。

5、当天事情当天办，疑难事情热心办，份内事情尽心办，所有事情依律办，杜绝索拿卡要，严禁利用工作之便要挟、刁难、报复用户，不得私自收受用户礼品、现金。

6、实行首问负责，凡首先接到用户的来电、来信、来

访的科室或员工，首问负责到底，能解答的即刻解答，能办的事迅速办理，不刁难，不推诿，更不得与服务对象发生争吵；凡涉及其他科室的，立即协调解决，如果需要交接办理的，做到交接清楚，明确责任；凡不能办到的事，耐心做好解释说服工作，做到事事有交待，件件有落实，使来者满意而归。

7、虚心接受各方意见和批评，对有意见的用户不得打击报复、恶意刁难，严肃查处对工作不负责任的人和事。

二、保证措施

1、加强规范化服务工作的组织领导，此项工作由公司“行风建设，优质服务”督查督办小组负责，有关科室密切配合。督查、督办办公室设在公司办公室，负责督查、督办资料收集整理和日常督查、督办工作。

2、加强对职工的思想政治教育，坚持政治学习制度，做好思想政治工作，提高职工政治素质。

3、加强对职工的廉洁教育。抓好《规范》的宣传教育，认真落实公司服务规范细则，提高职工自觉抑制不正之风的能力。

4、公司所有服务人员必须遵守“四不准”：（1）不准违章作业；（2）不准对用户失礼；（3）不准向用户吃、拿、卡、要；（4）不准向用户乱收费、乱摊派。

5、加强对职工的岗位技能培训，不断提高服务技能和

服务质量。

6、抓好典型。及时表扬、奖励服务工作中的好人好事，严肃查处违规、违纪事件。凡公司员工，只要发生用户投诉经查属实的，除按照公司有关规定处理外，本人要向用户赔礼、道歉。

7、广泛开展内外监督，理顺、协调好公司内部各环节的关系，充分发挥内部监督职能。

三、检查与考核

1、对《规范》的执行情况，“各科室每月进行一次自查。公司每季组织一次检查，并进行不定期抽查。

2、对《规范》条款的执行情况，与经济责任挂钩，纳入各科室精神文明目标考核。

3、对各科室和个人执行《规范》的情况，公司纳入阶段性工作和年度工作考评考核。

4、年底公司将对各科室分别进行用户满意率回访，对用户满意率最低的科室出示黄牌，限期整改，如连续两次用户满意率最低，撤消科室负责人任职资格。

热线电话：0434--5188650/5188670

双辽市凯旋供热有限公司

2021 年 5 月 15 日