**关于推荐评选2017年度上海金融系统五星级**

**“优质服务网点”、“优质服务明星”的通知**

**各同业公会，系统各单位工会、团组织：**

按照《关于开展2017年度上海金融职工窗口优质服务立功竞赛的通知》（沪金融工会[2017]30号）要求，为引导和激励金融系统各单位持续改进窗口服务、进一步提升服务质量，充分发挥先进示范效应，不断提升金融窗口服务的整体水平，加快推进上海国际金融中心建设，现就推荐评选上海金融系统五星级“优质服务网点”、“优质服务明星”。有关事宜通知如下：

1. **评选条件**

**（一）五星级 “优质服务网点”评选对象和标准：**

1. 网点营业时间满两周年以上（2016—2017年度）；
2. 依据《上海市银行业窗口服务质量规范》、《上海市证券业服务质量规范》、《上海市人身保险业窗口服务质量规范》、《机动车辆保险理赔（物损）服务质量规范》及相应行业的“星级网点”评定管理办法，检查测评达标，成绩优异。
3. 根据与上海银行同业公会商定，在行业五星级“优质服务网点”的基础上，推荐上海金融系统五星级“优质服务网点”，侧重员工关怀、劳动技能提升和社会责任方面。

**（二）五星级“优质服务明星” 评选对象和标准：**

1. 参加行业工作满两周年以上的一线员工；
2. 具有中级专业技术水平证书、国家职业资格证书，或其他相应认证资质、国家职业（从业）资格证书；

3、作风正派，爱岗敬业，主人翁责任意识强，具有良好的职业道德，过硬的业务技能；

4、牢固树立热情服务、诚信服务的理念，努力为客户提供细致、周到、文明规范的服务，成绩突出，客户满意度高；

5、积极开展服务创新，形成具有行业特色的优质服务工作法，在同行中表现突出。

**二、评选程序**

**（一）五星级“优质服务网点”**

1.五星级“优质服务网点”由所在单位组织预选，填写《上海金融系统五星级“优质服务网点”推荐审批表》和《上海金融系统五星级“优质服务网点”推荐审批表汇总》，向各同业公会申报预选；由各同业公会汇总预选名单向竞赛组委会办公室报批。

2.各同业公会根据行业“星级网点”管理办法组织初审，市金融服务办委托第三方进行“服务质量测评”。

3.各同业公会根据初审情况及“服务质量测评”得分情况，经综合平衡后，提出本行业五星级“优质服务网点”候选名单，报组委会办公室。

4.组委会办公室组织各行业交叉实地抽查，组织各同业公会、相关专家组成的评审委员会进行专项审核，由组委会报金融党委、服务办批准。

**（二）五星级“优质服务明星”**

1.五星级“优质服务明星”由所在单位组织预选，填写《上海金融系统五星级“优质服务明星”推荐审批表》和《上海金融系统五星级“优质服务明星”推荐审批表汇总表》，向各同业公会申报预选；由各同业公会汇总预选名单向竞赛组委会办公室报报批。

2.各同业公会组织初审，严格按照标准，遵循好中选优原则综合平衡后，提出本行业“优质服务明星”候选名单，报组委会办公室。

3.组委会办公室组织各同业公会、相关专家组成的评审委员会及金融机构相关人员，分组进行专项审核，审核通过后，由组委会报金融党委、服务办批准。

**三、评选名额**

1、五星级“优质服务网点”按本单位营业网点总数≤3.5%评选。

2、五星级“优质服务明星”按一线服务人员总数≤0.2%评选。

**四、奖励办法**

1.五星级“优质服务网点”、“优质服务明星”，由市金融党委、市金融服务办通报表彰，分别颁发荣誉牌匾、证书。

2.在五星级“优质服务网点”、“优质服务明星”中，择优推荐申报上海市“五一劳动奖状（奖章）”、上海市“工人先锋号”等荣誉称号。

1. **推荐时间**

各参赛单位工会及各同业公会认真做好推荐和申报工作，将五星级“优质服务网点”和“优质服务明星”预选申报汇总表于3月15日前，报送至上海国际金融中心建设职工立功竞赛组委会办公室。初步核准之后，于4月4日之前登录上海金融官方网站的立功竞赛申报平台进行填报，并打印有关申报表格，经审批盖章后，于4月16日之前报送至上海国际金融中心建设职工立功竞赛组委会办公室。

1. **联系方式**

上海金融职工立功竞赛组委会办公室：

地址：大沽路100号2421室 邮编：200003

邮箱：jrchkfw@126.com

联系人：陆炜 张晓忠

电 话：52359103 23117021

**上海市金融工会工作委员会**

**共青团上海市金融工作委员会**

**2018年3月1日**