

DB4108

焦 作 市 地 方 标 准

DB 4108/T 6—2020

政务服务窗口服务情绪化办事群众 工作规范

2020 - 12 - 31 发布

2021 - 01 - 19 实施

焦作市市场监督管理局 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本原则	2
5 工作人员自我情绪管理	2
6 服务情绪化办事群众的技巧	2
7 服务情绪化办事群众的方法	3
8 监督与评价	4
8.1 监督	4
参考文献	5

地方标准信息服务平台

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由焦作市住房公积金中心提出。

本文件由焦作市政务服务和大数据管理局归口。

本文件起草单位：焦作市住房公积金中心、焦作市市场监督管理局、焦作市政务服务和大数据管理局。

本文件主要起草人：谷敏、王建伟、朗昆、贾思、温晶、谢彦、李少军、罗华梅、刘化敏。

地方标准信息服务平台