**服务手册**

目录

[前言 1](#_Toc2859)

[一、服务大厅简介 1](#_Toc2855)

[二、岗位职责 4](#_Toc23981)

[三、服务流程 8](#_Toc152)

[（一）流程设计的基本要求 8](#_Toc21137)

[（二）主要业务流程及材料 9](#_Toc19945)

[四、服务规范 14](#_Toc25545)

[（一）服务礼仪 14](#_Toc14181)

[（二）服务行为 15](#_Toc13835)

[（三）服务用语 17](#_Toc25113)

[五、 环境布局](#_Toc26780) [18](#_Toc26780)

[（一）环境布局的基本要求 1](#_Toc27899)8

[（二）环境布局 1](#_Toc12375)9

[六、访客抱怨投诉处理 21](#_Toc27724)

[（一）投诉处理的基本要求 21](#_Toc32767)

[（二）投诉处理流程 22](#_Toc8486)

[七、现场应急 23](#_Toc20513)

[（一）应急处理的职责分工](#_Toc22095) [24](#_Toc22095)

[（二）建立预防机制 24](#_Toc27413)

[（三）应急处理预案 25](#_Toc21703)

[八、员工培训与奖惩机制 27](#_Toc1492)

[（一）员工培训的基本要求 28](#_Toc13744)

[（二）员工奖惩的基本要求 28](#_Toc29893)

**社会组织服务大厅服务手册**

# 前言

 社会组织服务大厅是民政部政务公开的重要窗口，在运行的10年间里，为广大社会组织提供了优质的服务。为落实“十三五”规划纲要“创新政府服务方式，提供公开透明、高效便捷、公平可及的政务服务和公共服务。加快行政审批标准化建设，优化直接面向企业和群众服务项目的办事流程和服务标准”的要求，进一步提升社会组织服务大厅的服务质量，打造优质服务品牌，规范员工服务行为，民间组织管理局登记处和民间组织服务中心登记服务处共同精心编写了《社会组织服务大厅服务手册》（以下简称《服务手册》）。

《服务手册》由服务大厅简介、岗位职责、服务流程、服务规范、环境布局、访客抱怨投诉处理、现场应急、服务大厅人员培训与奖惩机制等八部分内容组成，全面涵盖服务大厅标准化、规范化建设的主要内容，是服务大厅所有员工都必须遵守的基本行为准则，同时为全国其他服务大厅在服务行为方面提供借鉴价值。

# 一、服务大厅简介

社会组织服务大厅是民政部重要的服务窗口之一，由民政部民间组织管理局登记处、社团管理处、涉外民间组织管理办公室和民间组织服务中心登记服务处共同组成，设立有现场办公大厅、网上办公平台和微信公众平台，为访客提供全方位办公服务。

现场办公大厅共设立登记办理、涉外咨询、证章办理、批复办理和社团年检等服务窗口，为访客提供现场服务平台。办公地址：北京市东城区东安门大街55号王府世纪写字楼308室；咨询电话：010-58124112，010-58124113。

大厅网上办公平台是中国社会组织网：[www.chinanpo.gov.cn](http://www.chinanpo.gov.cn) ，该网站通过宣传有关法规政策、公开办事程序、提供便民措施等手段，设置大量服务性栏目，提高社会组织登记管理工作的透明度和工作效率，服务社会公众和各类社会组织，为各级登记管理机关、社会组织以及有关研究机构之间加强工作交流和理论探讨提供新的平台。

大厅的微信公众号是中国社会组织登记服务。该公众号是由民政部民间组织服务中心主办的致力于为社会组织提供专业服务的政务服务平台，以方便社会组织办事为总目标，整合换证刻章等多项业务，最终达到掌上办事的目的。另外还可以直接添加中国社会组织登记服务公众号的主人公多多牛，与多多牛直接进行交流。

为更加有效助力深化简政放权放管结合、优化服务改革，展示各地区各部门的做法和经验，充分了解网民关于推进简政放权的意见建议，中国政府网、国务院客户端定于2016年10月15日至12月15日开展“简政放权，我来@国务院"新媒体互动活动，围绕简政放权落实情况征集网民意见建议。社会组织服务大厅作为面向全国性社会组织提供登记服务的政务大厅，也开展了“简政放权，我来@国务院"的互动活动，积极响应并欢迎社会组织的从业者们都来关心并参与社会组织登记注册服务的简政放权。

# 二、岗位职责

岗位职责主要是服务大厅各窗口所要求的、必须需要去完成的工作内容以及应当承担的责任范围，根据各窗口的岗位说明书（见表4-1、4-2、4-3、4-4），服务大厅可以实现劳动用工的科学配置，有效地防止因职务重叠而发生的工作扯皮现象，是大厅实施考核的一种依据。同时可以作为新上岗员工的行动指导，提高其工作效率和质量。

表4-1 登记办理窗口岗位说明书

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 岗位名称 | 登记办理 | 所属部门 | 登记处 |
| 直接上级 | 登记处处长 | 直接下级 | 无 |
| 岗位人员数 | 2 | 岗位类别 | 服务类 |
| 岗位概述 | 登记办理窗口设置有两个业务窗口，主要负责社会团体、基金会和民办非企业单位等组织相关业务的咨询和办理工作 | | |
| 主要职责 | 1. 必须了解政策法规，为访客进行政策指导； 2. 严格遵守服务大厅各规章制度，秉公办理各项业务，实事求是为访客服务； 3. 必须熟悉社会团体、基金会和民办非企业单位等的成立、变更、备案、章程核准、注销等相关业务知识及具体办理流程，为访客提供咨询及业务办理服务； 4. 必须对访客的申请材料进行严格把关，认真审查受理材料，检查督促访客办理事项； 5. 必须热情接待访客，积极接听访客热线电话，满足访客合理要求，不得擅自离开岗位。 | | |
| 使用工具/设备 | 计算机、打印机、复印机、传真机 | | |
| 学历 | 本科及以上学历 | | |
| 工作经验 | 三个月以上 | | |
| 应会技能 | 掌握办公软件的基本操作 | | |
| 上岗前培训内容 | 国家相关政策法规，大厅有关规章制度，相关业务知识及具体办理流程，本岗位工作说明书。 | | |

表4-2 证章办理窗口岗位说明书

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 岗位名称 | 证章办理 | 所属部门 | 登记服务处 |
| 直接上级 | 登记服务处处长 | 直接下级 | 无 |
| 岗位人员数 | 1 | 岗位类别 | 服务类 |
| 岗位概述 | 证章办理窗口主要负责为登记办理窗口的各业务进行证书和印章办理 | | |
| 主要职责 | 1. 必须严格遵守服务大厅各规章制度，秉公办理各项业务，实事求是为访客服务； 2. 必须熟悉证书和印章相关业务内容及具体办理流程，为访客提供证书和印章办理服务； 3. 必须对访客的申请材料进行严格把关，认真审查受理材料，检查督促访客办理事项； 4. 必须热情接待访客，积极接听访客热线电话，满足访客合理要求，不得擅自离开岗位。 | | |
| 使用工具/设备 | 计算机、打印机、复印机、传真机 | | |
| 学历 | 大专及以上学历 | | |
| 工作经验 | 一个月以上 | | |
| 应会技能 | 掌握办公软件的基本操作 | | |
| 上岗前培训内容 | 大厅有关规章制度，证书和印章业务知识及具体办理流程，本岗位工作说明书。 | | |

表4-3 批复办理窗口岗位说明书

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 岗位名称 | 批复办理 | 所属部门 | 登记服务处 |
| 直接上级 | 登记服务处处长 | 直接下级 | 无 |
| 岗位人员数 | 1 | 岗位类别 | 服务类 |
| 岗位概述 | 批复办理窗口主要负责为登记办理窗口的各业务制作各类批复 | | |
| 主要职责 | 1. 必须严格遵守服务大厅各规章制度，秉公办理各项业务，实事求是为访客服务； 2. 必须熟悉批复制作业务内容及具体办理流程，为访客提供批复办理服务；   3.必须对访客的申请材料进行严格把关，认真审查受理材料，检查督促访客办理事项；  4.必须热情接待访客，积极接听访客热线电话，满足访客合理要求，不得擅自离开岗位。 | | |
| 使用工具/设备 | 计算机、打印机、复印机、传真机 | | |
| 学历 | 大专及以上学历 | | |
| 工作经验 | 一个月以上 | | |
| 应会技能 | 掌握办公软件的基本操作 | | |
| 上岗前培训内容 | 大厅有关规章制度，批复制作业务知识及具体办理流程，本岗位工作说明书。 | | |

表4-4 社团年检窗口岗位说明书

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 岗位名称 | 社团年检 | 所属部门 | 社团管理处 |
| 直接上级 | 社团管理处处长 | 直接下级 | 无 |
| 岗位人员数 | 1 | 岗位类别 | 服务类 |
| 岗位概述 | 负责社会团体年检业务 | | |
| 主要职责 | 1.必须严格遵守服务大厅各规章制度，秉公办理各项业务，实事求是为访客服务；  2.必须熟悉各社团年检相关业务内容及具体办理流程，为访客提供年检服务；  3.必须对访客的申请材料进行严格把关，认真审查受理材料，检查督促访客办理事项；  4.必须热情接待访客，积极接听访客热线电话，满足访客合理要求，不得擅自离开岗位。 | | |
| 使用工具/设备 | 计算机、打印机、复印机、传真机 | | |
| 学历 | 大专及以上学历 | | |
| 工作经验 | 一个月以上 | | |
| 应会技能 | 掌握办公软件的基本操作 | | |
| 上岗前培训内容 | 大厅有关规章制度，社团年检业务知识及具体办理流程，本岗位工作说明书。 | | |

三、[服务流程](#_Toc9514)

[服务流程](#_Toc9514)是服务大厅相关业务在办理过程中的操作环节、步骤和程序，不仅为能各窗口员工提供一定的业务指导，同时可以作为访客业务申请办理的参照，使访客更加明确服务大厅各项业务程序。

## （一）流程设计的基本要求

1.大厅登记办理窗口流程的设置必须要响应国家各政策，依法处理访客咨询等相关业务。

2.对于需要进行更改完善的相关材料，员工必须尽量告知访客需要注意的要点。

3.各窗口必须要尽可能缩减流程中无需前后承接的业务活动，减少服务及业务办理中交接的次数，从而让一人处理多项业务活动。

4.大厅必须不断优化各业务办理流程，让访客更容易理解流程的重点和注意事项。

5.员工要参与流程的设计，必须熟悉服务项目具体内容，提高工作效率，减少访客办理业务耗时。

## （二）主要业务流程及材料

1.登记办理窗口

登记办理窗口主要负责社会团体、基金会和民办非企业单位的成立、变更、备案、章程核准等业务，各社会组织的成立业务办理流程相近。（社会团体的成立流程见图4-1）



图4-1 社会团体成立流程图

社团成立需要准备材料：社会团体成立登记申请书及其电子版、业务主管单位同意成立文件、章程草案及其电子版、住所使用权证明、活动资金捐赠承诺书、拟任负责人名单、社会团体负责人备案表、会员名单、秘书长专职承诺书。

登记办理窗口主要负责的社会团体、基金会和民办非企业单位的变更及备案等业务办理流程相近，同时变更和备案之间业务流程也相似。（社会团体的变更、备案流程见图4-2）

图4-2 社会团体变更、备案流程图



社团法定代表人变更需要准备材料：社会团体变更登记申请表、法定代表人离任审计报告、社会团体法定代表人登记表、新法定代表人身份证明文件的复印件。

社团负责人变动备案需要准备材料：组织机构代码证书复印件、税务登记证书复印件、银行开户证明复印件、社会团体负责人变动申请表、社会团体负责人备案表（若为换届，还须提交新一届理事、常务理事名单）。

登记办理窗口主要负责的社会团体、基金会和民办非企业单位的章程核准业务办理流程相近。（社会团体的章程核准流程见图4-3）



图4-3 社会团体章程核准流程图

社团章程核准需要准备材料：《社会团体章程核准表》、新章程（章程骑缝处加盖业务主管单位印章）

2.批复办理窗口

批复办理窗口主要负责为社会团体、基金会和民办非企业单位的成立、变更、备案、章程核准等制作批复。（批复办理流程见图4-4）

图4-4 批复办理流程图

3.证章办理窗口

证章办理窗口主要负责为登记办理窗口的各业务办理相关证书

和印章业务。（印章办理的流程见图4-5）

图4-5 印章办理流程图

新成立社会组织申请刻制印章需准备材料：法定代表人签字的刻章申请；登记证书副本复印件；法定代表人、经办人身份证正反面复印件各1份。

社会组织印章老化、磨损申请刻制新章需准备材料：加盖公章的刻章申请；登记证书副本复印件；法定代表人、经办人身份证正反面复印件各1份。

社会组织名称变更后申请刻制新章需准备材料：在全国公开发行的报纸上刊登的原印章作废声明原件；加盖原社会组织公章的刻章申请；登记证书副本复印件；法定代表人、经办人身份证正反面复印件各1份。

申请刻制发票专用章需准备材料：加盖公章的刻章申请；登记证书副本复印件；税务登记证书复印件（办理统一社会信用代码证的社会组织无需提供）；法定代表人、经办人身份证正反面复印件各1份。

社会组织印章遗失申请重新刻制印章需准备材料：社会组织印章遗失补刻申请（法定代表人签字，2/3以上理事确认签字）；登记证书副本复印件；法定代表人、经办人身份证正反面复印件各1份；在全国公开发行报纸上刊登的遗失声明原件；业务主管单位出具意见。

证章办理窗口同时负责证书办理。（证书办理的流程见图4-6）

图4-6 证书办理流程图

新成立社会组织领取证书需准备材料：法定代表人签字的授权委托书。

证书内容变更换领证书需准备材料：原证书正副本（未办理统一社会信用代码换证的社会组织还需提供组织机构代码证正副本原件及IC卡）。

证书遗失补办需准备材料：登记证书遗失补领报告（加盖社会组织公章，2/3以上理事确认签字）；在全国公开发行的报纸上刊登的遗失声明原件；业务主管单位出具的意见（可在遗失报告上签署意见）；法定代表人、经办人身份证正反面复印件各1份。

# 四、[服务规范](#_Toc11259)

服务规范是指服务大厅规定服务应满足的需求以确保其适用性的相关规范，大厅制定服务规范主要围绕服务礼仪、服务行为、服务用语三方面展开，旨在规范大厅员工服务行为，提升员工的服务水平和服务质量，最终提高访客的整体满意度，实现优质服务。

## （一）服务礼仪

**[仪](#_Toc3658)容仪表**

1.面容：五官必须无污物、面部干净。

2.头发：必须无头屑、无异味、无油垢、不染异色、不烫异型。

3.眼部：必须眼神清澈、亲切、大方、诚恳、充满笑意；不佩戴颜色艳丽、样式夸张的框架眼镜；不佩戴彩色隐形眼镜。

4.牙齿：必须干净、无食物残留，工作时间内不咀嚼口香糖，不使用牙签剔牙。

5.手部：保持干净，皮肤滋润、柔和，没有干裂。指甲整齐，手腕不佩带过多的首饰。

6.体味：必须身体无异味，香水味道清爽、淡雅。

7.精神面貌：上岗期间必须始终保持良好的精神状态，亲切、喜悦、自然、大方，全力以赴投入工作。

8.服装：员工必须统一着装，熨烫平整，干净整齐。

9.鞋袜：鞋面必须干净无尘，鞋面不能有巨型装饰，不得穿拖鞋。丝袜无抽丝、破洞现象，袜子边缘不外露。

10.胸牌：为员工发放统一的胸牌，员工佩戴位置统一、端正。

**仪态**

1.微笑：微笑的基本做法是不发声，微笑时必须要注意与眼睛、语言、身体的结合，微笑要发自内心。

2.坐姿：入座时，必须精神饱满，背向椅子，上身保持正直。离座时，从左边走出。

3.站姿：必须遵循耳、肩、腰、膝、踝五点一线原则，挺胸收腹双臂下垂，立腰收臀，表情自然。

4.走姿：必须抬头挺胸，两眼平视，面带微笑，自然摆臂。

5.握手：握手时必须要起身站立，全握手掌，稍微有点力度，时间3-4秒为宜，上下晃动2到3次较为合适。

6.手势：引导访客时、指示正确方向等可采用指示性手势语，指示时必须将四指并拢，掌心向上。

## [（二）服务行为](#_Toc22216)

**服务规范**

1.接待服务对象时，必须要微笑服务，做到“三声”和“五个一样”。

三声：来有迎声、问有答声、走有送声；

五个一样：受理、咨询一样热情；生人、熟人一样和气；领导、群众一样尊重；忙时、闲时一样耐心；来早、来晚一样接待。

2.必须注意访客的举止，与其目光相对时微笑示意，主动招呼。

3.交谈时视线不要长时间离开对方，眼睛必须正视对方，眼光柔和，神情专注，热情友好。

4.回答访客提问时，必须面对访客，有问必答，热情解答。

5.为访客递拿资料时，必须双手递送，正面向上，面向访客，准确无误，动作敏捷，轻拿轻放，安全可靠，不扔不摔。

6.当访客离开大厅时，必须做到礼送道别致谢，目送访客离去。

7.有访客来访时，必须暂停手里工作，先接待访客。

8.办理业务需要离座时，必须以语言或动作向访客先示意，随后方可站起身来。

9.实行“首问解决制”，谁受理谁就必须负责处理到底，避免让别人交接处理。

10.员工在服务的过程中必须要能根据服务项目与服务对象不同提供合适的服务。

**服务禁忌**

 1.回答访客问题时心不在焉，含糊其辞，或边回答边干其他事情。

2.业务办理过程中擅自相互串岗、脱岗或离岗，从事与访客服务无关的事情，与其他员工闲聊。

3.下班时未办理完访客的业务，推诿、拒办相关业务。

4.在服务过程中接听私人电话，浏览与业务无关的网页。

5.在工作时间吃零食、化妆或者大声喧哗。

## （三）服务用语

**语言规范**

1.语言必须要亲切，语气必须要诚恳，语调必须要柔和，声音优美标准。

2.交流时必须使用普通话，要态度耐心诚恳，语言通俗易懂，用语要准确，咬字要清晰。

3.不讲不尊重访客的话，不讲不友好的话，不讲不客气的话，不讲不耐烦的话。

4.员工必须礼貌用语，称呼时不得省去尊称。

5.员工必须熟练掌握和运用礼貌用语，如：“您好；请您稍候；对不起、非常抱歉；您有什么需要。”

6.不得语言讥讽访客，不得大声喧哗，讲话声调不得影响第三人。

7.必须做到五声服务：来有迎声、问有答声、走有送声、办完业务有谢声、造成访客不便有歉声。

8. 当访客咨询时，必须要通过合适的询问引导访客提出问题。如：您好，请问您需要办理什么业务？

9.当访客表达不清楚时，应委婉地请求访客重复表达意图，并与访客确认。

10.在解答中发现访客脸上显现出没听懂的表情时，应换一种易懂的说法为访客作解答。

**语言禁忌**

在与访客沟通过程中，忌用蔑视语、烦躁语、否定语、斗气语等，部分服务禁忌语言如下：

 不礼貌招呼：喂！

不礼貌让访客等候：没上班呢，急什么！

生硬拒绝访客：没地方查找，不清楚！

推诿访客：我不管，别问我！

催促、打断访客：你不懂就别说了！

埋怨、反诘访客：问那么多干什么！

面对有意见的访客态度强硬：我就这态度，不满意去投诉去！

# [环境布局](#_Toc17301)

环境布局主要是服务大厅围绕空间布局和文件设施等提出相关规范要求，旨在提升大厅整体办公形象，让访客能够体验舒适的大厅环境，使大厅空间布局、文件设施等的设置更人性化。

## （一）环境布局的基本要求

1.座椅摆放：座椅高度必须适合访客，椅面要舒适。业务受理台席的高度及座椅必须方便访客与工作人员交流沟通。

2.办事指南等宣传资料以生动的形式摆放在业务受理台席和便民服务站，同时必须要注重美感，保证资料整齐摆放。

3.自助服务设备：服务大厅要增设访客服务电脑等设备，各类设备应摆放整齐有序，方便访客操作使用。必须张贴操作流程，有利于访客流畅体验、使用自助设备。

4.标识与指引：在大厅入口处，可以摆放指引图或设计指引路线。大厅内必须有醒目、健全的服务标识，醒目位置必须设置禁烟标志。

5.展架、易拉宝等宜摆放于大厅门口、业务受理台席旁等位置，必须注意宣传内容时效性。

6.业务受理台席：席面整洁干净、物品摆放有序、方便使用，必须避免摆放与工作无关的物品。

7.书写工具：纸、笔等书写工具必须齐备、充足。保证书写工具均可正常使用，以方便访客填写各类材料。

8.文件设施：员工对不同文件绝不能随意放置，要在文件夹中进行分档处理；必须注意保护各文件设施，同时安排相关人员定期维修。

9.环境卫生：服务大厅必须保证清洁工每天都至少能打扫一次大厅整体的卫生，包括地面、访客休息区、业务受理台席等处，同时窗口员工必须保证各自工作区域的干净整洁。

## （二）环境布局

大厅布局主要分访客等候区和业务办理区。（布局图见图4-7）



图4-7 环境布局图

# 

# 六、[访客抱怨投诉](#_Toc29690)处理

抱怨投诉处理是服务大厅针对访客在业务办理过程中产生的抱怨情绪和投诉事件而提出的规范要求和处理流程，正确处理好访客抱怨投诉，将其作为不断提升服务质量的动力，不仅能提高访客对服务大厅的忠诚度、满意度，更能避免引起更大的纠纷或恶性事件。

（一）投诉处理的基本要求

1.注重服务规范。投诉处理过程必须遵守大厅服务规范，言行举止充分体现员工的专业素养，让访客充分感受到被尊重、被重视，从而营造良好的沟通氛围。

2.明确投诉处理流程。针对访客投诉处理共性，提炼出投诉处理一般流程，即并将该流程传达到每位员工，每位员工必须都能熟练掌握并有效进行应用，避免面对访客投诉时慌乱无措。

3.掌握投诉处理技巧。投诉处理过程中，服务大厅各员工必须要能适当应用投诉技巧，包括聆听的技巧、引导的技巧、致歉的技巧等，逐步积累投诉处理经验，不断提升处理水平。

4.明确处理投诉的权限划分，构建快速处理通道。必须明确人员权限划分，使大厅所有员工“知其职、尽其责”，构建无缝链接的快速处理通道，并确保畅通，迅速化解访客投诉矛盾。

## 

## （二）投诉处理流程

大厅必须建立访客投诉处理流程。（投诉处理流程见图4-8）



图4-8 投诉处理流程图

1.受理投诉并隔离访客

访客当众投诉抱怨的传播力会非常强，其它访客的情绪会受到影响，必须尽快将访客带离现场，进入到独立的空间，如访客接待室等。

2.安抚访客情绪

对于访客的心情表示理解，如“请您先消消气，我非常理解，我要遇到这种情况比您还着急...”；鼓励访客倾诉，认真倾听，重要经过适时重复，如“您说的是...这个意思吗？”。

3.了解问题所在并适当道歉

必须让访客知道你已经了解他的问题；学会道歉的种表达方式：不好意思！抱歉/非常抱歉！对不起！请您原谅；让访客知道他已经了解他的问题；边听边记录可以使他感觉被重视；可以用精练和准确的语言重复和总结；应该用笔记本进行记录；不要责怪出现错误的同事，更加不要责怪大厅规章制度。

4. 分析产生问题的根本原因

必须搞清楚访客到底要什么；判断产生问题的根本原因是什么；尽快判定形成解决方案的要素；问有效果、有价值的问题。

5.给出问题解决方案

是谁的问题，你能否解决；不能解决怎么办，有无替代方案；降低访客期望值，恰当承诺解决时限；转后台处理进行有效缓冲；杜绝踢皮球；注意掌控跟踪。

6.征求访客意见

必须适时采用开放式或封闭式提问方式，例如询问访客“您希望怎样解决”、“您希望我们怎么做”、“您希望我们怎么帮您”，来征求访客的意见。

7.对访客进行跟踪服务

处理过程中的跟踪服务，要及时向访客反馈处理进程，第一时间掌握访客的情绪变化。

处理结束之后的跟踪服务，对于处理结束的投诉，必须继续跟进，获取访客的信任，提高信赖度，培养忠实访客。

# 七、现场应急

应急处理是指对在服务经营过程中，事先没有通知、没有征兆的情况下，突然发生的影响服务大厅正常营运和经济秩序稳定，有一定破坏力，一定影响力的事件的处理。服务大厅应急处理的范围：业务系统故障；火灾；抢劫；大厅客流激增；访客突发疾病；访客人身伤害；酗酒闹事等。

## （一）应急处理的职责分工

1.大厅各处室领导

是服务大厅的主要负责人，是服务大厅应急处理的第一责任人，必须要起到控制局势的关键作用，并负责及时向上级部门及相关执法部门报告。

2.保安

是大厅应急处理的现场维护秩序的重要人员，必须及时对应急现场进行维护，积极协作，及时根据具体情况采取相应的应急措施，向大厅负责人或上级部门及相关执法部门报告。

1. 大厅其他员工

若大厅负责人、保安都不在现场，大厅其他所有员工都必须有高度的责任感，人人有责，根据具体情况采取相应的应急措施并向上级部门及相关执法部门报告。

（二）建立预防机制

1.建立预警机制

大厅应定期进行服务状况调查，针对已有的服务隐患和暴露出来的各类服务问题，进行相应调查、统计、分析，实施预防措施，避免服务突发事件的发生。

2.服务监测

大厅应建立严密的内部控制目标，在服务质量下降或恶化的趋势下，组织开展风险防范，采取改善大厅服务等手段，提升服务水平，预防突发事件发生。

3.加强演练

大厅必须定期进行预警演练，明确职责分工，提高应急水平，定期进行服务突发事件应急预案的演练，加强服务突发事件的发生时的反映应变能力。

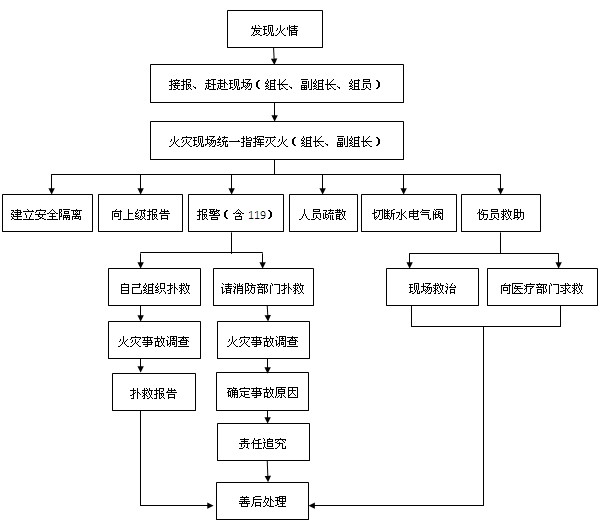
## （三）应急处理预案

1.业务系统故障应急预案

大厅必须迅速开展访客安抚工作，第一时间向上级部门报告，在取得许可后及时向访客公告，同时必须做好补救和安全防范措施，维持大厅秩序。

2.火灾应急预案

大厅必须增设消防灭火等设备，成立消防小组，包括组长、副组长、组员，发现火情时，消防小组组长、副组长必须尽快组员实施灭火自救，防止火势蔓延，建立安全隔离，并于第一时间拨打119报警电话，同时迅速向上级部门报告火灾情况。切断水电气阀，积极救助伤员，做好访客和员工疏导转移工作，维护现场秩序，安排人员引导消防车抵达火灾现场，积极配合消防人员工作。（见图4-9）

图4-9 火灾应急流程图

3.发生抢劫应急预案

当不法分子在大厅实施抢劫时，大厅必须立即向110报警，同时向上级部门报告事件情况。保安必须迅速疏散访客，如访客受到伤害，大厅员工必须积极对受伤访客实行救助，同时将现金、资料等转移到安全地方。犯罪分子作案未遂逃跑，有关人员保护好现场及监控录像。

4.客流激增应急预案

遇客流激增情况，大厅负责人必须及时调整、增设服务窗口，提高服务效率，满足访客需求。大厅保安必须积极做好访客疏导工作，主动询问访客办理业务的种类，做好咨询解释工作，同时必须为访客提供休息的地方，采取多种方式缓解访客焦躁情绪。

5.访客突发疾病应急预案

访客在大厅感觉身体不适时，大厅员工必须迅速安排访客休息，提供必要的帮助。当访客突发重大疾病时，大厅负责人必须立即联系紧急医疗救护，保安维持好现场秩序，确保急救车顺利到达。负责人必须第一时间通知访客家属或单位，保存监控资料，以备日后查询。

6.访客人身伤害应急预案

访客受到人身伤害时，大厅负责人必须及时出面，主动查看访客伤情，对访客进行安抚慰问。必要时，为访客提供救助，并及时协助联系访客家属或单位。访客要求索赔的，必须积极与访客协商解决，防止不良影响扩大，同时必须保存有关监控资料，以备日后查询。

7.酗酒闹事应急预案

大厅保安必须做好引导，劝其离开大厅，对劝阻无效者，联系公安机关维持大厅秩序，保护人员财产安全，视情况上报大厅负责人。同时，必须保存有关监控资料，以备日后查询。

# [八、员工培训与奖惩机制](#_Toc10645)

培训是服务大厅给新员工或现有员工传授其完成本职工作所必需的正确思维认知、基本知识和技能的过程，通过培训能够使员工更加熟悉岗位职责，提高员工自身素质和工作效率。

奖励是服务大厅对专业水平高、服务态度好等员工予以物质或精神的奖励，通过奖励使员工更加积极努力，全身心投入工作；惩罚是服务大厅对违反大厅规章制度、迟到早退等员工给予的惩处，通过惩罚使员工进行自我改正，提高自身修养，加强自我约束。

## （一）员工培训的基本要求

1. 培训在前期准备时必须要需求明确、因材施教，了解员工需要参加哪些技能的培训。

2.培训必须要与访客实际需要、大厅实际状况、员工工作条件相结合。

3.必须要确定培训目标，可以根据需求分析来建立培训目标，目标必须是可控的、可操作的。

4.培训在实施阶段，必须要有计划、有步骤、循序渐进，同时确定培训师、地点、教材等事项。

5.培训必须要能丰富新老员工专业知识、增强业务技能、改善工作态度，提高员工素质水准。

6.培训必须要能促使员工遵守大厅规章制度，明确岗位职责，维持大厅良好的秩序。

7.大厅必须定期组织对窗口员工的培训，提升员工自身素质，保证大厅服务质量。

8.大厅必须要加强对培训效果的评价，以访客对服务的满意度提升与否作为评价标准。

（二）员工奖惩的基本要求

1.奖励是对成绩优秀的员工给予精神和物质的嘉奖；惩罚是对工作不力或犯有过失、违反纪律的员工进行处罚。

2.大厅奖励的类型可以是公开表扬、给予优先发展机会、颁发一定数额奖金等。

3.大厅惩罚的类型可以是对相关员工进行口头批评、书面批评、罚款、辞退等。

4.大厅可以依据工作绩效合理地对员工进行奖惩，促进员工积极完成各种工作。

5.大厅可以按月或季度开展星级员工评定活动（星级员工评定方法见表4-5、4-6），对员工的服务态度和工作业绩做出科学的评价。

6.大厅必须对星级高的员工给予相应的荣誉和报酬，提高员工的工 作热情和态度。

7.大厅必须对积极遵守规章制度、专业技能强和受访客表扬等的员工进行合理奖励。

8.大厅必须对经常违反大厅规章制度、上班迟到早退或明显懈怠工作等的员工予以惩罚。

9.对于培训考核不合格并影响大厅整体业务开展的员工，必须对其进行批评教育。

10.对上班时间内串岗聊天、玩游戏等与工作无关的行为，必须进行适当罚款，情节严重的作辞退处理。

表4-5 星级员工评定表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 评定项目 | | 分数（0-100） | 所占权重 |
| 访客满意度反馈情况 | |  | 25% |
| 工作完成情况 | |  | 25% |
| 综合考勤 | |  | 20% |
| 服务态度 | |  | 15% |
| 业务技能能力 | |  | 15% |
| 加权成绩 |  | 星级 |  |
| 一星级标准：60-70分  二星级标准：70-80分  三星级标准：80-85分  四星级标准：85-90分  五星级标准：90分以上 | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目目 | 60分以下 | 60-80分 | 80分以上 |
| 访客满意度反馈情况 | 访客较多不满意，遭到一次以上抱怨投诉 | 访客基本满意，未受到投诉或夸奖 | 访客很满意，多次受到访客夸奖、赞扬 |
| 工作完成情况 | 出现一次以上拒绝办理访客业务 | 基本完成访客业务要求 | 出色完成访客工作，并能提出有效建议 |
| 综合考勤 | 缺勤三次以上 | 缺勤1-3次 | 满勤 |
| 服务态度 | 态度消极，对访客咨询不理不睬 | 比较积极解答访客相关问题 | 主动询问并满足访客需求 |
| 业务技能能力 | 不了解相关业务内容，经常出现操作错误 | 基本了解相关业务内容，偶尔出现错误 | 熟悉相关业务内容，从未出现各种错误 |

表4-6 星级员工评定细则

分数