

## 行政办事员（政务服务综合窗口办事员） 操作技能鉴定要素细目表

职业：行政办事员（政务服务综合窗口办事员） 级别：五级 鉴定方式：操作技能

鉴定范围一级			鉴定范围二级				鉴定点			
代码 重要 程度 比例	名称	鉴定 比重	代码 重要 程度 比例	名称	鉴定 比重	选考 方式	代码	名 称	重要 程度	试题 量
A	咨询引导	30%	A	咨询服务	10%	必考	001	微笑服务的要点	X	5
							002	规范的仪容仪表	X	5
							003	电话、网络的使用	X	5
			B	引导服务	20%	必考	001	鞠躬礼仪的要点	X	5
							002	首问负责服务的语言运用	X	5
							003	取号的服务	X	5
							004	自助服务终端的操作	X	5
							005	指引礼仪的要点	X	5
							006	走姿的要点	X	5
B	业务办理	50%	A	业务沟通	10%	必考	001	服务十字用语的使用	X	5
							002	坐姿的要点	X	5
			B	材料初审	10%	必考	001	证件的核验	X	5
							002	文字的编辑	X	5
			C	材料流转	10%	必考	001	回执的转送	X	5
							002	蹲姿的要点	X	5
			D	帮办代办服务	10%	必考	001	贵州政务服务网平台运用	X	5
							002	政策文件的下载	X	5
			E	信息化设备使用与管理	10%	必考	001	高拍仪、签名板的使用	X	5
							002	指导办事人员对评价器的使用	X	5
C	综合出件	20	A	文书整理	20%	任选一项	001	文书的交接	X	5
							002	文书的分类、登记、暂存	X	5
			B	出件办理	20%	任选一项	001	递送礼仪的要点	X	5
							002	送别礼的要点	X	5

填表人：

填表日期：20 年 月 日

审表人：

审表日期：20 年 月 日