

## 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：三级      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	名称	鉴定比重	代码	名称	鉴定比重	选考方式	代码	名称	重要程度	试题量
A	业务办理	20%	A	业务沟通	12%	必考	001	微笑服务的要点	X	5
							002	规范的仪容仪表	X	5
							003	坐姿的要点	X	5
							004	服务十字用语的使用	X	5
							005	深度的全流程咨询服务	X	5
							006	远程帮办的延伸性咨询服务	X	5
			B	统计分析	8%	必考	001	总结、分析事项办理的数据	X	5
							002	优化办事流程报告的撰写	X	5
							003	发现分析政务服务的焦点、热点问题	X	5
							004	提出书面的建议	X	5
B	现场管理	40%	A	内部管理	40%	任选一项	001	指导受理业务过程中出现的问题	X	5
							002	人员的合理分配	X	5
			B	应急处置	40%	任选一项	001	处理简单的医疗救助	X	5
							002	处置弱化单一的突发事件	X	5
							003	疏散应急演练的组织实施	X	5
			C	投诉处理	40%	任选一项	001	转派投诉的办理	X	5
							002	投诉处理的一般流程及注意事项		
							003	投诉结果的反馈和回访	X	5
							004	投诉事件相关法律法规及政策的梳理及编辑归档	X	5
C	培训与管理	40%		工作人员培训	40%	任选一项	001	工作的指导	X	5
							002	培训方案的制定	X	5
							003	培训讲义的撰写	X	5

							004	培训效果的评估	X	5
				员工考核	40%	任选一项	001	对业务、服务规范等的检查	X	5
							002	监督员工的服务效能、政策理解程度	X	5
							003	日常的管理	X	5
				质量管理	40%	任选一项	001	服务质量的总结分析	X	5
							002	“好差评”的差评原因分析	X	5
							003	接件流程整改报告的撰写	X	5

填表人：                      填表日期：20    年    月    日                      审表人：                      审表日期：20    年    月    日