

## 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：四级 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	重要程度比例	代码	名称	重要程度比例	选考方式	代码	名称	重要程度	试题量
A	咨询引导	20%	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	常用英语的使用	X	5
							004	特殊办事人员的接待	X	5
			B	引导服务	10%	必考	001	鞠躬礼仪的要点	X	5
							002	业务预约等服务的指导	X	5
							003	指引礼仪的要点	X	5
							004	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
							003	线上咨询导办服务的提供	X	5
			B	材料初审	10%	必考	001	高频事项问题的解答	X	5
							002	容错、容缺业务的办理		
							003	文字的编辑	X	5
			C	帮办代办服务	10%	必考	001	贵州政务服务网的运用	X	5
							002	帮办代办对象的网上申报		
							003	特殊办事人员的代办服务	X	5
			D	统计分析	10%	必考	001	电子表格中统计、汇总功能的使用	X	5
							002	问题的记录	X	5
							003	建议的提出	X	5
			E	信息化设备使用与管理	10%	必考	001	知识库的维护、整理和更新	X	5
							002	窗口接件系统的更新、优化提出改进建议	X	5
							003	窗口接件系统故障的反馈	X	5
C	现场管理	30	A	内部管理	30%	任选	001	服务质量的评估	X	5

						一项	002	投诉处理的流程	X	5
							003	分析服务质量的问题并提改进意见	X	5
			B	现场协调	30%	任选一项	001	分流的有效性	X	5
							002	处理投诉的注意事项	X	5
							003	与审批部门沟通处理办事人员提出的问题	X	5

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