

DB 1405

晋 城 市 地 方 标 准

DB 1405/T XXXX—XXXX

政务服务话务规范

点击此处添加标准名称的英文译名

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

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。

本文件由晋城市行政审批服务管理局提出。

本文件由晋城市政务服务标准化技术委员会（JCS/TC01）归口。

本文件起草单位：晋城市政务服务中心、麦斯达夫标准化服务（山西）有限公司。

本文件主要起草人：白彬利、王飞、崔健。

政务服务话务规范

1 范围

本文件给出了政务服务话务服务总体原则、服务流程及内容、评价改进方面的指导。
本文件适用于政务服务话务服务的开展。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 17242 投诉处理指南

GB/T 33357 政府热线评价规范

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 总体原则

4.1 真实原则

工作人员在政务服务过程中，宜实事求是、提供真实、准确的信息。

4.2 适度原则

工作人员在政务服务沟通中，语言传递的信息宜适量，宜包含政务服务沟通所需要的全部信息，也不宜超过所需要的信息。

4.3 简明原则

工作人员在政务服务过程中，宜表达简明扼要，话语明晰透彻。

4.4 礼貌原则

工作人员在政务服务的沟通中，宜通过礼貌用语维护交谈双方的均等地位与和谐关系，营造良好的沟通氛围，提高办事群众的满意程度。

5 服务流程及内容

5.1 受理

5.1.1 电话受理时宜在 15s 之内接听，连续 24h 内呼叫接通率宜大于或等于 95%。

5.1.2 耐心接听来电人所述内容，不随意打断来电人讲话。

5.1.3 在来电人叙述不清时，宜及时引导和提示，帮助其明确时间、地点、人物、事件等相关要素和具体需求。

5.1.4 话务员宜准确记录工单（见附录 A）。

5.1.5 判断来电人所反映问题是否属于受理范围：

a) 属于受理范围内的问题，宜详细记录来电人叙述的信息；属于投诉、举报类的问题，宜按 GB/T 17242 的要求，做好信息登记；

b) 不属于受理范围内的问题，如能明确受理部门，宜及时查询联系方式后告知来电人；如不能明确受理部门，宜及时告知来电人并做好解释工作。

5.1.6 话务员接听来电的礼仪用语，宜参照附录 B 的要求进行。

5.2 办理

5.2.1 直接办理

5.2.1.1 话务员能够直接进行答复的，宜当场答复。

5.2.1.2 答复完毕后，话务员准确记录办理结果。

5.2.2 转交办理

5.2.2.1 无法当场答复的问题，话务员宜及时将问题信息转交至相应承办部门，由承办部门负责问题处理。

5.2.2.2 所反映的问题涉及多个部门的，宜报请政务服务中心指定一个牵头承办部门处理并协调解决。

5.2.2.3 承办部门宜主动与来电人沟通联络，及时处理问题。

5.3 回复

5.3.1 承办部门宜及时将问题处理结果向来电人回复。

5.3.2 对于处理时间较长的问题，宜告知处理流程、处理时限。

5.3.3 涉及多个部门联合处理的问题，由所有联合单位将本单位职责内负责处置部分的情况报给牵头承办单位，由牵头承办单位负责汇总回复。

5.4 办结

5.4.1 直接办理的问题，办理结束即为办结。

5.4.2 转交办理的问题，承办单位回复来电人，并填写办理情况后视为办结。

5.5 回访

5.5.1 宜定期抽查承办单位的办理结果并记录。

5.5.2 宜对办结事项，采用抽样的方式回访诉求人对承办单位的工作效率、处理情况等的评价意见。

5.5.3 若诉求人对处理结果不满意，宜记录不满意理由，并反馈承办部门处理或者重新办理。

5.6 归档

5.6.1 宜对已办结的问题进行整理、分类，并对典型案例进行分析。

5.6.2 归档宜全面完整、目录清晰、方便查阅。

6 评价改进

6.1 评价

话务服务评价宜按照GB/T 33357的要求进行。

6.2 改进

6.2.1 宜根据评价结果,对照诉求人的需求,制定改进计划和方案并组织实施。

6.2.2 宜根据评价结果,建立服务改善工作机制,提高话务工作人员的服务意识、服务质量、服务效率。

附录 A
(资料性)
工单样式

工单样式见表A.1。

表A.1 工单样式

工单编号		工单状态	
服务对象姓名		来电号码	
联系方式		联系地址	
诉求分类		紧急程度	
办理类型		是否保密	
内容			
服务人员姓名		直办结果	
承办单位		办理时限	
转办人		转办时间	
转办意见			
办理情况	办理结果		
	办理人		
	电话		
服务过程是否满意		办理结果是否满意	
回访人		回访时间	
备注			

附录 B
(资料性)
电话接听规范及规范用语

B.1 电话接听基本规范

B.1.1 基本流程

基本流程如下：

- a) 电话铃声响起 15s 内接听电话；
- b) 报出公司或部门名称；
- c) 确定来电人身份姓氏；
- d) 听清楚来电目的；
- e) 注意声音和表情；
- f) 保持正确姿势；
- g) 复诵来电要点；
- h) 最后道谢；
- i) 让来电人先挂电话。

B.1.2 电话接听语速要求

一般情况下保持中速，每分钟150~180个字，尽量匹配来电人的语速和情绪，并根据谈话内容进行调整。

B.1.3 电话接听话务规范

话务规范如下：

- a) 接话过程中始终微笑服务，并保持良好的服务态度；
- b) 应吐字清晰、语速平缓、语音适中，使用普通话，具有良好的沟通能力；
- c) 语言礼貌周到清晰，不应拖腔、语气生硬、态度烦躁、顶撞，更不得与来电人发生争吵；
- d) 说话音量视对方需要进行适当调整，语音悦耳、语速适中；
- e) 细心地运用倾听和沟通的技巧，从而明确来电人的要求；
- f) 听电话时必须具有良好态度，电话一旦接入，应即由坐改为中坐，腰部挺起，收腹提气，保持语气平稳；
- g) 通话时应善于倾听，耐心、细致、诚恳地对待来电人；
- h) 不讲服务忌语。不任意加语气词（啊、啦、喂等）；
- i) 在提问的时候，尽量多用询问的方式和多说“请”字；
- j) 具有较好的业务知识，全面耐心地回答来电人问题；
- k) 较强的解决问题的能力，能够详细、准确及迅速地处理来电人的咨询和投诉。

B.2 电话接听规范用语

B.2.1 接起电话

B.2.1.1 首问语如下：

——您好，工号 XXX 为您服务；

——（节假日祝福语），这里是 XXX，工号 XXX 为您服务。

B.2.1.2 如遇来电人问候时：先生/女士，您好！

B.2.1.3 询问来电人姓名：请问您贵姓？

B.2.2 通话时

B.2.2.1 接到无声电话时：

——您好，很高兴为您服务（等待 3s）；

——（无回应）您好，您的电话已接通，请讲（继续等待 3s）；

——（仍无回应）很抱歉，听不到您的生硬，请您稍后再拨，欢迎再次来电，再见。

B.2.2.2 无法听清或要求来电人复述时：

——对不起，我没有听清楚，麻烦您声音大一点好吗？

——不好意思，我没有听清楚，请您重复一遍好吗？

——对不起，请问您的意思是？

——（若仍听不清，再重复一遍，重复时语气要保持轻柔委婉）对不起，我听不清您的声音，麻烦您声音大一点，好吗？

——（确实无法听清，请求来电人谅解）对不起！您的电话杂音太大，麻烦您换一部电话拨打，感谢您（稍停 5s，挂机）。

B.2.2.3 来电人使用方言听不懂时：

——很抱歉，我没有听明白，您可以用普通话再讲一遍吗？

——（仍旧听不懂）对不起，先生/女士，我没能听明白，麻烦您慢慢讲，好吗？

——（实在听不懂）对不起，先生/女士，我没听懂您的意思，我马上请我的同事来为您解答好吗？

B.2.2.4 解答后来电人无反应时：

——XX 先生/女士，请问我解释清楚了吗？

——XX 先生/女士，您可以听见我的声音吗？

B.2.2.5 来电人打错电话时：对不起，您所反映的问题不在我们的受理范围内，您可以拨打 XXX 部门服务热线 XXXXX（告知联系号码），反映（咨询）这个问题，您看可以吗？

B.2.2.6 来电人抱怨客服声音太小听不清时：

——（调整音量或话筒距离）音量已调至最大，请问现在可以听清吗？

——（若仍旧听不清）很抱歉，可能您话机有问题，麻烦您换一部话机再拨好吗？感谢配合！

B.2.2.7 进行相关资料查询需来电人等待时：

——XX 先生/女士，正在为您查询，请稍等（切换等待音）；

——（等待时间 30s 以内）您的问题我正在核实（处理），请您稍等一会；

——（等待时间较长，让来电人静音或播放音乐在线等待）我正在为您核实/查询/确认相关问题，请您稍等一会，不要挂线，谢谢；

——（查询时间过长时）很抱歉，由于查询时间较长，为了节约您的时间，请您先挂机，我们查询后再给您回电；

——XX 先生/女士，感谢您的耐心等待。

B.2.2.8 核对来电人反映内容：我再与您核对一下好吗？请问您说的是 XXX，对吗？

B.2.2.9 来电内容与 XXX 相关部门有关，但我方无法处理：

——（可转接的部门）您好！您所反映的问题属于 XXX（部门）受理范围，我们将直接为您转接至 XXX（部门），请稍后；

——（不可转接的部门，告知联系电话号码）您好！不好意思，您所反映的问题，我们无法及时为您解答，请您致电 XXX（部门）反映这个问题，可以吗？

——（来电人拒绝自行联系相关部门，并要求我方处理）很抱歉，您咨询的问题目前无法给您准确的解答，需要询问相关业务部门，我们可以将您反映的问题转交相关部门，XXX 工作日内由该部门给您回复，可以吗？

B. 2. 2. 10 需要转交其他部门的投诉/无法当场回复时：

——XX 先生/女士，非常感谢您提供/反映的意见/情况，我们会尽快向相关部门反映，尽快核查清楚；

——XX 先生/女士，您的这个问题我需要进一步查询后才能回复您，请您留下您的联系电话，我们会在 X 小时/天内有专人和您联系，好吗？

B. 2. 2. 11 提供的信息较长，需要提醒来电人记录下相关内容时：

——（询问）内容比较多，您需要记录吗？（如需要，耐心等候来电人取纸笔）；

——（确认）刚给您提供的信息您能明白吗？是否需要我再给您重复一遍？

B. 2. 2. 12 来电人表示不理解时：对不起，可能是我没说清楚，请允许我再说一遍好吗？

B. 2. 2. 13 话务员需要纠正自己回答时：

——对不起，刚才我的解释有些欠缺，应该是……；

——对不起，刚才的问题请容许我再补充几点……。

B. 2. 2. 14 来电人提出建议时：

——非常感谢您的提醒，因为有了您的关注，我们的工作才能做得更好。我会把您反映的问题做完整记录的，我们也一定会在今后的工作当中多加注意的，请问您还有其他的要求吗？

——好的，非常感谢您的提醒，我们以后一定会注意的，感谢您此次来电。

B. 2. 2. 15 受到来电人表扬时：

——能够帮助到您，我也很高兴；

——非常感谢您对我们 XXX 部门工作的支持，您的表扬内容我已记下了，我会转达给 XXX 部门，您看可以吗？

B. 2. 2. 16 来电人提出投诉时：很抱歉，给您造成不便了，您反映的问题我已记下了，我们会转达给 XXX 部门处理，XX 工作日内会给您回复的，您看可以吗？请留下您的联系方式，以便我们回复。

B. 2. 2. 17 来电人要找其他话务员或领导时：

——（确认目的）您好，请问您有什么问题需要咨询呢？我很乐意为您提供帮助；

——（来电人坚持）我们每一个同事都受过专业的培训，同样可以为您提供专业的服务，请问您有什么问题需要帮助的呢？

——（来电人仍不愿意）XX 先生/女士，方便留下您的联系方式吗，我们会在 XX 工作日内给你回复；

——（如为来电人私人原因）非常抱歉，工作期间不方便帮您转告，请您拨打他的私人电话联系他（她），感谢您对我们工作的配合和理解，再见！（稍停 2s，来电人同意后可挂机。如来电人不同意，需重复解释一次，并稍停 2s 后再挂机）。

B. 2. 2. 18 来电人抱怨热线难拨通时：非常抱歉，今天需要帮助的来电人比较多，非常感谢您的耐心等待，请问有什么可以帮到您？

B. 2. 2. 19 来电人一直重复描述问题，不肯挂机时：您好，您的问题我已清楚，并且完整记录下来了，我们会转达给 XXX 部门，他们会与您联系的，现在还有许多来电在等待接听，请您理解。

B. 2. 2. 20 遇到来电人情绪激动时：

——先生/女士，我非常希望您能为您解决问题，请您将情况告诉我，让我帮您解决，好吗？

——（无法正常沟通时，复述两遍）假如我们的工作给您带来不便，请您原谅，希望您可以告诉我具体情况，以便我们联系相关部门及时改进、处理；

——（无法处理时）对不起，您现在的情绪太过激动了，我们没有办法帮您解决问题，我们可以等您情绪平复后再沟通，谢谢您的来电再见。

B. 2. 2. 21 遇到来电人言语粗鲁、谩骂时：

——（首先提醒）您好，请您文明用语，若您继续谩骂，我方将挂机；

——（若来电人继续谩骂）对不起，我方将挂机，请您情绪冷静后再次来电。

B. 2. 2. 22 来电人要问及咨询员姓名时：工作时我们统一使用工（编）号，我的工（编）号是 XXX 号。

B. 2. 2. 23 来电人投诉话务员时：

——很抱歉给您带来不便，也非常感谢您的耐心等待，我尽快帮您处理；

——非常感谢您指出我的不足，请您再给我一次为您服务的机会，好吗？关于您刚才反映的……；

——（来电人要求转其他管理人员投诉时）很抱歉让您失望了，我诚恳地向您道歉，请问您是否方便留下联系电话，我们的管理人员稍后回复您，好吗？

B. 2. 2. 24 来电人投诉其他话务员时：

——很抱歉给您添麻烦了，您反映的问题我会记录下来并尽快核实处理，如有给您带来不便，请您谅解！再次感谢您对我们工作的关心与支持！

——（来电人不接受时）请问您是否方便留下您的联系电话，稍后我们的管理人员与您联系处理，好吗？

B. 2. 2. 25 遇到来电人致歉时：没关系，请您不必介意，如有疑问，欢迎您随时再来电咨询。

B. 2. 2. 26 遇到来电人恶意的骚扰电话时：

——您好，这里是 XXX，如您有关于政务服务的问题，我很乐意为您解答。如您没有相关方面的问题，请您挂机以便其他来电人打进来，好吗？

——（来电人仍纠缠时）非常抱歉，您的需求超出了我们的服务范围，很遗憾无法帮助到您。还有很多来电人需要我们提供服务，感谢您的来电，再见！（强调后稍停 2s，挂机）。

B. 2. 2. 27 设备、系统出现故障时：

——（等待不超过 2min）很抱歉，系统正在调整，请您稍等片刻，好吗？

——（视情况留下来电人联系方式，设备恢复后与来电人联系）对不起，系统正在调整，暂时不能为您查询相关信息，麻烦您稍后打来，好吗？

B. 2. 3 通话结束时

通话结束时：

——请问还有什么可以帮您？（停顿 2s）；

——您的信息我已记录，工作人员会根据你提供的情况进行核查；

——感谢您的来电，请您稍后挂机，并对我的服务进行评价，谢谢！

B. 2. 4 回电核实时

B. 2. 4. 1 回拨时：

——（确认来电人）您好，请问是 XX 先生/女士吗？

——（自我介绍，确认对方是否方便）XXX 先生/女士，您好，我是 XXX（区域）12328 交通服务热线的 XXX 号客服人员，请问您现在方便接听电话吗？

——（进入正题）您于 XX 月 XX 日向我们反映的关于 xx 的事情已有了结果/关于您向我们投诉/咨询/建议 XXX 的问题，我们还需向您进一步了解相关信息；

——（确认对方是否满意）以上是对您反映事项的回复，请问您对处理的结果满意吗？

B. 2. 4. 2 结束时：好的，非常抱歉，耽误您时间了，再见。

B. 2. 5 回访电话时

回访电话时：

——XX 先生/女士，您好，我是 XXX12328 交通服务热线的 XXX 号客服人员，请问您现在方便接听电话吗，关于您在 XX 月 XX 日反映的 XXX 问题，我们想向您做个回访？

——（来电人不方便接听时）抱歉，我们会再与您联系，打扰了，再见！

B. 2. 6 服务禁语

服务禁语如下：

——“啊”、“什么！”；

——你的电话怎么回事？怎么这么吵！

——我不是跟你说过了嘛！刚才不是说过了吗？

——谁说的？谁告诉你的？别人怎么知道？

——你怎么还没明白？你听懂没啊？

——你可以挂电话了呀！

——我怎么知道。

——这个又不归我们管的。

——怎么现在才说，刚才怎么不说？

——你不懂就不要乱说。

——这是政府规定的，又不是我规定的。

——规定就这样的，不行就是不行！

——我什么态度？我就这样！

——你可以投诉我啊，你找我们领导好了！

——这个明明是你自己弄错了。

——等会儿！

——我有什么办法！

——电脑记录就是这样的。

——叫你旁边的人别说话！

——快点！

——我不会骗你的！我骗你干嘛！

——我们就是这样的。

——我们领导不在。我们领导很忙的。

——绝对不可 XXX 部门的错，我没有办法的。