

居家社区养老呼叫助急服务规范

Specification for emergency call assistance services for elderly
care in residential communities

2023-05-11 发布

2023-06-11 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
4.1 服务组织	1
4.2 岗位与职责	1
4.3 服务人员培训	1
4.4 服务绩效评定	1
4.5 工作环境	1
4.6 呼叫服务流程	2
4.7 服务过程控制	2
4.8 服务质量要求	2
4.9 解答诉求	2
4.10 派送诉求	2
4.11 行为准则	3
4.12 行为规范	3
4.13 解决方案	3
4.14 服务管理要求	3
4.15 排班管理	3
4.16 质量监控管理	4
4.17 报表管理	4
4.18 呼叫助急	4
5 投诉处理和跟踪回访	4
5.1 投诉处理	4
5.2 跟踪回访	5
6 服务评价	5
附录 A（资料性） 回访记录表	6

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。

本文件由内蒙古自治区民政厅提出并归口。

本文件起草单位：内蒙古国讯富通科技有限公司、内蒙古智慧养老促进中心、呼和浩特市智慧养老服务中心、内蒙古农业大学、内蒙古自治区民政厅、呼和浩特市民政局、玉泉区民政局。

本文件主要起草人：陈学良、张日升、刘燕、杨毅、张鹏、杜润锁、樊涛、吴志刚、李鹏、刘瑞芳、康娜。

居家社区养老呼叫助急服务规范

1 范围

本文件规定了居家社区养老电话语音呼叫助急服务的基本要求、投诉处理和跟踪回访、服务评价等要求。

本文件适用于居家社区养老服务机构开展的电话语音呼叫助急服务。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 基本要求

4.1 服务组织

4.1.1 服务组织配备的管理人员、客服人员和设备维护人员应与服务业务量相匹配。

4.1.2 呼叫服务系统应具有接入、排队、语音交互、坐席服务和录音功能等。

4.1.3 应制定相应的服务管理制度、行为规范和绩效考核指标等。

4.2 岗位与职责

4.2.1 服务岗位包括客服组、处理组、监控组、回访组、管理组和绩效评估组等。

4.2.2 应确定岗位组织架构，制定各岗位的岗位职责、任职要求、绩效指标等。

4.3 服务人员培训

4.3.1 服务组织应制定年度培训计划，根据培训计划制定培训实施细则，包括培训目的、培训对象、培训内容、培训时间及地点、师资队伍、培训方式、培训质量、效果评估等。

4.3.2 服务组织应对各岗位制定详细的个人培训计划，包括服务技能、服务技巧、相关知识、设备操作水平和综合素质等。

4.3.3 服务技能和业务知识培训应包括对业务知识、服务技巧、工作流程的了解和使用电话系统、电脑和键盘录入文字的能力等。

4.4 服务绩效评定

4.4.1 每年应对服务人员的个人绩效进行评估，每年至少评估一次。

4.4.2 评估内容应包括服务态度、服务技能、服务质量、客户满意度等。

4.5 工作环境

- 4.5.1 运营工作环境应满足健康、安全、舒适的要求。
- 4.5.2 应对运营工作环境的内部装饰材料、室内空气、噪音、灯光、配套设施等进行全面评估。
- 4.5.3 应根据人体工程学原理布置坐席的间隔和高度，椅子高度等，并确保合理摆放办公设备。

4.6 呼叫服务流程

- 4.6.1 接通客户呼入电话。
- 4.6.2 根据客户需求生成派工单。
- 4.6.3 发送短信通知服务人员。
- 4.6.4 服务人员实施服务。
- 4.6.5 服务人员完成服务后按要求上报完工。
- 4.6.6 服务质量回访。
- 4.6.7 生成回访报告。

4.7 服务过程控制

- 4.7.1 客服人员接入客户电话后，应向客户确认服务信息，根据客户提供的需求信息在系统中生成服务订单。
- 4.7.2 通过系统给服务单位负责人发送短信，服务单位负责人应在收到短信 5 min 内予以回复，如 5 min 内未回复，客服人员应打电话通知服务单位负责人；派单确认后服务单位应立即派遣服务人员与客户联系并提供服务。
- 4.7.3 服务人员完成服务后，应要求客户在服务报告上签署意见，并向客服人员上报完工。
- 4.7.4 服务回访。
- 4.7.5 接入客户电话 15 min 内回访客户，确认服务人员是否与客户及时联系。
- 4.7.6 根据监控系统显示的完工记录，对客户进行回访，跟踪和监督服务情况。
- 4.7.7 在服务人员上报完工 24 h 内回访客户，回访员回访客户，了解客户满意度，生成回访报告，上报服务单位。
- 4.7.8 在服务人员接到电话 24 h 后仍未上报完成订单，应及时了解服务人员未完工原因和服务过程中遇到的困难，并协助服务人员解决问题。

4.8 服务质量要求

- 4.8.1 客服人员应能够用普通话与客户进行交流，语言及行为需符合呼叫服务行为规范。
- 4.8.2 应能够耐心了解客户诉求，并准确采集诉求信息。
- 4.8.3 应能使用计算机以每分钟不低于 50 个汉字的速度录入客户诉求，准确率达到 95%以上。
- 4.8.4 应能够按照工作规程受理诉求。

4.9 解答诉求

- 4.9.1 应能够从系统中查询客户诉求的受理情况并给予解答。
- 4.9.2 应能够利用系统中的资料准确答复咨询类诉求。

4.10 派送诉求

- 4.10.1 应准确掌握服务人员和其对应服务工种的详细信息。
- 4.10.2 应根据客户的诉求准确无误地派遣服务人员。
- 4.10.3 应及时掌握服务人员与客户的对接状况。
- 4.10.4 应准确记录服务人员的服务提供情况。

4.11 行为准则

- 4.11.1 应以积极、热情的工作态度，规范接听每个客户来电。
- 4.11.2 通话时应专心致志，语音清晰、语气诚恳、语速适中、语调平和、语意明确言简。
- 4.11.3 应使用礼貌用语称呼对方。
- 4.11.4 通话时应保持坐姿挺直、面带微笑、声音自然。
- 4.11.5 应认真聆听，适时地从客户角度概括并复述对方的需求。
- 4.11.6 应能充分理解客户的心情，并积极寻找最佳的解决途径。
- 4.11.7 当客户情绪激动时，应能耐心地与客户沟通。
- 4.11.8 不否认问题，积极、主动地提出解决问题的方法。

4.12 行为规范

- 4.12.1 在电话铃响三声内接听电话，在拨打电话连续六声忙音仍无人接听才挂断电话。
- 4.12.2 接通电话应使用问候语，并进行自我介绍。
- 4.12.3 接通电话后需进行查询时，应请求对方稍等，每 10 s 通报一次查询情况，时间较长时应告知客户挂断电话以及回复的时间。
- 4.12.4 挂电话前应感谢客户来电，待客户挂断电话后，才可挂断电话。
- 4.12.5 使用普通话和规范用语与客户交流。
- 4.12.6 聆听时，应有意识地加入一些语气词，以示正在聆听。
- 4.12.7 应能通过询问来了解客户的需求，以充分获取需求信息。
- 4.12.8 应准确概括和复述客户的问题和需求，对关键细节做好记录。

4.13 解决方案

- 4.13.1 在充分了解客户需求的基础上，认真分析并确定解决问题的方法。
- 4.13.2 应能耐心向客户解释解决问题的方法，对于客户不明白的地方应耐心解释。
- 4.13.3 应委婉地寻求客户的反馈意见。
- 4.13.4 当客户查询时，如遇计算机系统故障，应做好记录，不应以系统故障敷衍客户。

4.14 服务管理要求

- 4.14.1 每班次提前 15 min 上岗，与上一班客服人员进行工作交接。
- 4.14.2 不允许迟到、早退。
- 4.14.3 应严格执行请销假制度。
- 4.14.4 工作时间应将手机调成静音状态。
- 4.14.5 离开工位时，应自觉将耳机放在指定区域，自觉将座位及键盘归位。
- 4.14.6 暂离工作区时需请示，同意后方可离开，离开时应退出电话系统。
- 4.14.7 客服人员应牢记登陆账号、密码，密码应保密。
- 4.14.8 在工作中，如遇无法解决的问题时，应请示当班负责人，不应打扰邻座客服人员。
- 4.14.9 当天工作结束后，应将桌面整理干净。

4.15 排班管理

- 4.15.1 应掌握不同类型业务的业务量历史数据和发展趋势。
- 4.15.2 应确保客服人员配备与业务量相匹配，并根据业务量预测，提前进行客服人员的合理调配。
- 4.15.3 在业务量趋于饱和时，应提前增加客服人员和设备，确保呼叫服务正常运转。

4.15.4 应根据业务量、处理时长、员工出勤率等因素合理排班。

4.16 质量监控管理

4.16.1 应建立质量控制体系，包括质量监控岗位设置、监控人员素质要求、监控内容和频率、监控手段及方式、监控结果的反馈等。

4.16.2 质量监控人员负责对客服人员的服务质量进行监控。

4.16.3 质量监控人员应接受相关知识的培训与考核，以确保能够客观、公正地完成监控工作。

4.16.4 质量监控内容应包括客服人员的工作技能（流程遵守、差错率、倾听能力、判断理解能力、应变能力、知识掌握程度、沟通能力等）和整体服务质量（首次问题解决率、客户满意度等）。

4.16.5 客服人员的质量监控频率每月至少 1~2 次。

4.16.6 质量监控方式包括现场观察、远程电话监控、录音监控、多媒体监控、录屏等。

4.16.7 质量监控应制定详细的评价标准，按照标准进行监控评价，并结合实际情况定期修正标准。

4.16.8 监控人员应根据监控结果及时给客服人员建设性的反馈意见与建议，共同制定改进计划。

4.17 报表管理

4.17.1 管理报表应涵盖呼入电话量、呼出电话量、服务质量、客户满意度等方面的内容。

4.17.2 应根据业务特点确定所要关注的各项数据，设立日报、周报、月报、季报和年报。

4.17.3 管理报表应具有直观、形象化的图表。

4.17.4 管理报表中不可出现数据逻辑关系不合理情况。

4.17.5 每月应至少汇总一次相关数据，数据应准确、客观并具有代表性。

4.17.6 应设定管理报表提交时限，并客观统计管理报表提交的及时率。

4.18 呼叫助急

4.18.1 客服人员接到的呼救电话后，应迅速确认呼救地点、呼救人员身份、所受伤害的性质（疾病或安全事件等）和呼救诉求、填写简易助急任务单。

4.18.2 根据突发事件性质和呼救人员的请求，需要得到医疗急救的，应立即联系医疗救援机构(120)；需要得到其他方面救助的，立即联系其他相关机构，如社区物业、公安（110）、消防（119）等。

4.18.3 告知并协助呼救人员在专业救援人员未到来之前采取相应的现场急救措施（如帮助求助者脱离危险现场、对外伤、出血患者实施包扎、止血措施；对小规模火灾采取灭火措施等）。

4.18.4 协助呼救人员通知其家属。

4.18.5 根据呼救人员诉求，随时了解专业救援人员到达现场情况。

4.18.6 服务结束后，收集呼救用户反馈意见，综合评估助急服务成效。对于严重危及生命和安全的事件，应撰写助急工作情况总结，并进行备案。

5 投诉处理和跟踪回访

5.1 投诉处理

5.1.1 应建立多种沟通联系渠道、投诉保障机制。

5.1.2 客服人员接到客户投诉后，应做好受理记录，能够当时答复的应及时答复客户，不能立即答复的应向客户说明答复时限，并交由投诉处理人员处理。

5.1.3 投诉处理人员应与客户、服务组织调查核实，并依据调查结果提出初步处理意见。

5.1.4 投诉处理人员应在规定的时限内，主动与投诉者联系，向其说明调查情况，协商处理意见。

5.1.5 投诉处理结束后，应形成完整的投诉处理过程记录，必要时录音以备核查。

5.1.6 投诉处理人员接到消费者协会、12345、媒体等转递投诉的，应给出投诉处理回复时限，并在承诺时限内向其回复处理结果。

5.2 跟踪回访

5.2.1 应建立客户回访机制。

5.2.2 呼叫中心应对到达回访环节的服务工单进行审核，确定是否进行回访。

5.2.3 对不符合回访要求的服务工单应及时与居家养老服务组织沟通并安排二次派单。

5.2.4 回访时要了解客户服务需求是否解决，收集客户的意见及建议，了解服务过程中存在的问题和客户满意度，并将回访结果写入服务工单，回访记录表参见附录 A。

6 服务评价

6.1 应建立完善的服务评价制度。

6.2 接受诉求的服务评价应包括诉求应答、诉求记录、解答诉求等内容。

6.3 派送诉求的服务评价应包括对服务资源的掌握程度、服务派遣的准确率、服务对接情况等内容。

6.4 服务回访的服务评价应包括回访时限、客户满意度、回访记录等内容。

6.5 回访人员的服务评价应包括对投诉答复的及时性和处理结果的满意度等内容。

附录 A
(资料性)
回访记录表

回访记录表见表A.1。

表A.1 回访记录表

日期		服务对象		回访人	
回访要点					
满意度	非常满意 () 比较满意 () 满意 () 一般 () 不满意 ()				
访问记录	服务对象意见和要求		措施与建议		
主管意见				服务对象签字	
				主管签字	
				审核日期	