

ICS 01.040.03
A12

DB4108

焦 作 市 地 方 标 准

DB 4108/T 6—2020

政务服务窗口服务情绪化办事群众 工作规范

2020 - 12 - 31 发布

2021 - 01 - 19 实施

焦作市市场监督管理局 发布

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 基本原则.....	2
5 工作人员自我情绪管理.....	2
6 服务情绪化办事群众的技巧.....	2
7 服务情绪化办事群众的方法.....	3
8 监督与评价.....	4
8.1 监督.....	4
参考文献.....	5

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。

本文件由焦作市住房公积金中心提出。

本文件由焦作市政务服务和大数据管理局归口。

本文件起草单位：焦作市住房公积金中心、焦作市市场监督管理局、焦作市政务服务和大数据管理局。

本文件主要起草人：谷敏、王建伟、朗昆、贾思、温晶、谢彦、李少军、罗华梅、刘化敏。

政务服务窗口服务情绪化办事群众工作规范

1 范围

本文件规定了政务服务窗口工作人员自我情绪管理、服务情绪化办事群众的技巧和方法等。
本文件适用于面向公民、法人或者其他组织的政务服务窗口工作人员。

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

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

政务服务窗口

指设在实体性政务服务大厅的服务单元，是政府部门、国有企事业单位或相关机构履行法定职责，根据公民、法人或者其他组织的要求，为其提供帮助或办理有关事务的直接场所。

3.2

情绪管理

指对自己和他人的情绪能够正确地识别、认知，加以引导、转移、调整和控制。

3.3

情绪沟通

指人与人（群体）之间思想与感情的传递和反馈的过程，以求思想达成一致和感情的通畅。

3.4

情绪接纳

指敏锐、靶向、全面地觉察、接纳情绪。

3.5

情绪释放

指用恰当的方式宣泄情绪。

3.6

情绪升华

指将消极情感引导到对人、对己、对社会都有利的方向去，改变不为社会所接受的动机和欲望，而使之符合社会规范和时代要求，是对消极情绪高水平的宣泄、引导和处置。

3.7

情绪化办事群众

因某些因素导致易怒、烦躁等情绪波动的办事群众。

4 基本原则

- 4.1 尊重和理解。
- 4.2 先处理情绪，后处理问题。
- 4.3 做好情绪过滤，保持自我情绪稳定。
- 4.4 做好情绪沟通，化解办事群众情绪。

5 工作人员自我情绪管理

5.1 情绪接纳——正确认知

准确地接纳和认知自己的情绪，灵活调整服务方式。同时需敏锐地觉察出办事群众的情绪变动，并迅速进行处理。可通过控制、剖析、修正和升华对情绪进行缓解、接纳和处置。

- 1) 自我控制，稳定自己的情绪，预见情绪产生的后果；
- 2) 自我剖析，保持冷静的思维，反思情绪发生的原因；
- 3) 自我修正，回归理性发展方向；
- 4) 自我升华，构建最佳处理方案。

5.2 情绪释放——适度宣泄

在不影响自己与他人的情况下，借助倾诉、运动、休息或进入“情绪宣泄室”、美化工作环境等方式适度宣泄，释放消极能量，有利于自我心理调适，使心理趋于平衡。

5.3 情绪转移——自我调节

转移注意力，终止不良刺激源的作用，防止不良情绪的泛化蔓延。对产生情绪困扰的事情进行认知重构，将更多的注意力和关注点集中到工作上。

5.4 情绪升华——正面转化

将消极情绪转化为积极的行动，将不利局面转化为有利条件，提升抗挫能力，获得情绪升华，遇到任何情绪困扰都可妥善处置。

6 服务情绪化办事群众的技巧

6.1 分类及策略

6.1.1 因不满政策、制度或流程产生情绪

耐心向办事群众解释相关政策、制度或流程，并提供确凿依据。

6.1.2 因资料不全不能办理产生情绪

6.1.2.1 因办事群众未咨询就来办理，资料未带全的，工作人员要进行一次性告知，并附上相关表格和资料。

6.1.2.2 因工作人员告知不全，资料未带全的，工作人员应首先致歉，认真核对缺少的材料，进行一次性告知，并给予下次优先办理的补偿；若缺少的材料为非要件，应提供容缺服务。

6.1.3 因等候时间久产生情绪

发现有情绪苗头的办事群众，工作人员应主动服务；对于已经产生情绪的办事群众，工作人员应耐心解释，利用自助终端、手机APP和网厅等线上服务平台，帮助办事群众办理业务。

6.1.4 因工作人员服务不当产生情绪

因工作人员服务不当，引发办事群众产生情绪的，应首先致歉，主动与办事群众沟通，化解情绪，提供解决方案；亦可视情况更换工作人员或引导至其他窗口办理业务。

7 服务情绪化办事群众的方法

7.1 目标

服务情绪化办事群众要达到两个目标：一是让办事群众充分表达和“输出”情绪；二是解决问题。

7.2 服务情绪化办事群众“六要”

7.2.1 要引导至独立空间

引导办事群众至独立空间，面对面倾听诉说。称谓要亲切、规范。可使用“先生/女士、为了更好地帮您解决问题，请您到接待室”“是，您说的的确很重要”“嗯，我们会认真考虑”等用语。

7.2.2 要进行倾听式安抚

应耐心、认真倾听，让办事群众宣泄情绪，言尽其意，从而充分了解情况并认真记录，让其感受到被重视，同时注意在沟通过程中保持眼神的交流。

7.2.3 要弄清真实情况

应主动提问，使用“请问当时的情况是？”“您和您家人的看法是？”等用语，不要急于得出结论，要准确了解真实情况。同时注意不要贸然猜测，误解办事群众的真实意图，避免其更加情绪化。

7.2.4 要积极换位思考

应站在办事群众角度换位思考，可及时协调相关部门和人员，尽快解决问题。应使用共情语句：“我能明白您为什么很生气”“我理解您的感受”“您肯定非常难过”等，稳定其情绪。

7.2.5 要作可行性承诺

可先征求办事群众的意见，根据办理的可行性作出承诺；不能立即解决的问题，可以承诺回复时间；对超出规章制度范围要求的，应使用“不知道这样解释能否消除您的顾虑？”“我们也希望能帮您解决

这个问题，不过超出了现行政策范围。”“我们会将您的建议提交给相关部门进行研究，若有新的进展会及时通知您”等用语。

7.2.6 要事后跟踪回访

按照作出的承诺，可用电话、短信、微信或电子邮箱等方式告知办事群众进展情况。事情解决以后，通过跟踪回访了解其对此事处理的满意度，并及时进行案例分析，总结经验，为今后处理类似事情提供参考。

7.3 服务情绪化办事群众“六不要”

7.3.1 不要推卸责任

禁用“这不是我的过错，你去找某某领导”“我们不会、不可能”等用语，推卸责任或转移办事群众对自己的不满。

7.3.2 不要试图淡化问题

禁用“这是常有的事”“你好像不明白”等用语，不要试图淡化问题，应避免办事群众因没被关注和重视而更加情绪化，失去对工作人员信任。

7.3.3 不要立刻讲道理

禁用“你肯定弄混了”等用语，应避免打断办事群众的倾诉，不要立刻讲道理，使其更加情绪化。

7.3.4 不要一味地道歉

忌一味道歉，使办事群众更加情绪化。应使用“感谢您对我们工作的配合”“感谢您的理解”等感恩积极的用语方式，唤醒办事群众的理智和自尊，心平气和地解决问题。

7.3.5 不要装可怜乞求同情

忌用装可怜和乞求同情的方式平息办事群众的情绪，应寻求真正解决问题的办法。

7.3.6 不要过多使用术语

忌一味使用术语，应使用精炼通俗的语句，与办事群众建立顺畅的沟通，促进问题解决。

8 监督与评价

8.1 监督

8.1.1 监督机构可采取不定期的抽点检查、定点检查、现场巡查、电子监察等相结合的多种方式。

8.1.2 监督考核部门应及时受理服务对象的不满意投诉，对有效投诉、无效投诉分类妥善处置。

8.1.3 依据监督结果实施纠正或预防措施，提升服务对象满意度。

8.2 评价

管理部门适时开展评价。

参 考 文 献

- [1] 《中共中央办公厅、国务院办公厅印发<关于深入推进审批服务便民化指导意见的通知>
- [2] 《国务院办公厅关于印发全国深化“放管服”改革优化营商环境电视电话会议重点任务分工方案的通知》（国办发〔2019〕39号）
- [3] 《国务院办公厅关于印发全国深化“放管服”改革优化营商环境电视电话会议重点任务分工方案的通知》（国办发〔2020〕43号）
- [4] 《中共河南省委办公厅、河南省人民政府办公厅关于印发<深化“一网通办”前提下“最多跑一次”改革推进审批服务便民化实施方案>的通知》（厅文〔2018〕18号）
- [5] 《河南省人民政府办公厅关于规范全省实体政务大厅建设管理的通知》（豫政办明电〔2018〕75号）
- [6] 《政务服务“一网通办”前提下“最多跑一次”工作规范 第4部分：现场服务》（DB41/T1700.4—2018）
-