

ICS 03.080.99
A 12
备案号: 70727-2020

DB11

北 京 市 地 方 标 准

DB11/T 1598.8—2020

居家养老服务规范 第 8 部分：呼叫服务

Specification of home care service for the elderly—

Part 8: Calling service

2020-03-25 发布

2020-07-01 实施

北京市市场监督管理局 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 总体要求.....	1
5 社区养老服务驿站服务要求.....	2
6 呼叫中心服务要求.....	3
7 服务评价与改进.....	4
附录 A（资料性附录）呼叫服务礼貌用语与禁用语.....	5
附录 B（资料性附录）回访记录表.....	7

前 言

DB11/T 1598《居家养老服务规范》分为如下部分：

- 第1部分：通则；
- 第2部分：助餐服务；
- 第3部分：助医服务；
- 第4部分：助洁服务；
- 第5部分：助浴服务；
- 第6部分：助急服务；
- 第7部分：康复服务；
- 第8部分：呼叫服务；
- 第9部分：精神慰藉服务；
- 第10部分：信息采集与档案管理；
- 第11部分：服务满意度测评；
- ……

本部分为DB11/T 1598的第8部分。

本部分按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本部分由北京市民政局提出并归口。

本部分由北京市民政局组织实施。

本部分起草单位：北京市老龄产业协会。

本部分主要起草人：臧美华、尹杰、蔡毅、修大鹏、汪凯、田阳。

居家养老服务规范

第8部分：呼叫服务

1 范围

本部分规定了居家养老呼叫服务的总体要求、社区养老服务驿站服务要求、呼叫中心服务要求、服务评价与改进。

本部分适用于居家养老服务组织提供的呼叫服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 19012 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南

DB11/T 1598.1 居家养老服务规范 第1部分：通则

DB11/T 1598.6 居家养老服务规范 第6部分：助急服务

3 术语和定义

DB11/T 1598.1界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

呼叫服务 calling service

通过电话或互联网等渠道接收和发送居家养老服务信息的活动，完成诉求信息接收、分检派送诉求、服务回访的服务过程。

3.2

呼叫中心 call center

利用现代通讯与计算机技术，处理呼叫服务、设置呼叫坐席的运营操作场所。

4 总体要求

4.1 基本要求

4.1.1 应符合 DB11/T 1598.1 的相关要求。

4.1.2 应制定呼叫服务规章制度。

4.1.3 应制定应急管理制度，包括但不限于以下要求：

- a) 应制定本单位信息通报制度，加强信息沟通；
- b) 应制定应急预案，并明确事件的通报和上报流程；

- c) 应提前设立安全应急协调小组;
- d) 应提前协调必须的人力、物力及设备支持应急工作。

4.2 服务组织

4.2.1 社区养老服务驿站要求

- 4.2.1.1 根据规模配置相应的呼叫服务系统,并与街道(乡镇)养老照料中心、区级养老服务指导中心连接。
- 4.2.1.2 应配备与服务量相匹配的呼叫服务人员。
- 4.2.1.3 应配备满足呼叫服务需求的设施设备,包括计算机、电话、手机等,电话应具备来电显示的功能。

4.2.2 呼叫中心要求

- 4.2.2.1 应设置与服务量相匹配的管理人员、服务人员和设备维护人员。
- 4.2.2.2 应建立呼叫服务系统,满足接入与控制、排队与路由、语音交互和录音等功能。
- 4.2.2.3 基本硬件设备应包括计算机、服务器、中控机、中继线路、号码资源、机房、语音软件等。
- 4.2.2.4 应建立呼叫系统风险评估制度。
- 4.2.2.5 应准确掌握服务资源和服务人员的详细信息,建立服务提供商信息库。

4.3 服务人员

4.3.1 呼叫服务人员应具备以下能力:

- a) 操作呼叫服务系统的能力;
- b) 计算机操作能力和文字录入技能;
- d) 熟悉业务知识;
- e) 掌握服务技巧;
- f) 熟知工作流程。

4.3.2 呼叫服务人员应遵守的行为准则包括但不限于:

- a) 应以积极、热情的工作态度,规范接听每个来电,完成每一个呼出电话;
- b) 接打电话时应专心致志,口齿清晰,音量、语速适中;
- c) 应使用礼貌用语称呼对方;
- d) 通话时应保持面带微笑、声音自然;
- e) 应使用积极、肯定的语气和词汇;
- f) 应认真聆听,适时从服务对象的角度概括并复述对方的需求;
- g) 对于对方的情境和心情应表示充分的理解,并积极寻找最佳的解决途径;
- h) 对方情绪激动时,不使用贬低或轻视的语言和语调,耐心地与对方沟通;
- i) 不否认问题,积极、主动地提出问题的解决方案。

5 社区养老服务驿站服务要求

5.1 服务内容

社区养老服务驿站呼叫服务内容包括接受诉求信息、派单和回访。

5.2 服务流程与要求

5.2.1 准备工作

- 5.2.1.1 应提前 15 分钟上岗。
- 5.2.1.2 应与上一班的呼叫服务人员进行工作交接。
- 5.2.1.3 应填写交接记录和待办事项。
- 5.2.1.4 对服务设施设备完好状况进行检查。
- 5.2.1.5 掌握本驿站服务人员情况和服务资源。

5.2.2 接受诉求信息

- 5.2.2.1 通过电话、短信、微信等接受诉求信息后，应及时应答。
- 5.2.2.2 通过电话接受诉求信息的服务礼貌用语和禁用语参见附录 A。
- 5.2.2.3 应建立接受诉求信息台账，并做好记录。

5.2.3 派单

- 5.2.3.1 应准确掌握服务资源和服务人员的详细信息，根据诉求信息，通过微信、短信通知服务单位或本驿站服务人员。
- 5.2.3.2 服务单位或本驿站服务人员在收到派单信息 3 分钟内应予以回复。
- 5.2.3.3 派单确认后应要求服务单位或服务人员立即与服务对象联系并提供服务。
- 5.2.3.4 应及时掌握服务人员与服务对象对接状况，准确记录服务情况。

5.2.4 服务回访

- 5.2.4.1 服务人员完成服务后，应向社区养老服务驿站呼叫服务人员报告服务完成情况。
- 5.2.4.2 服务完成后应进行服务回访，了解服务对象的满意度并做好记录。
- 5.2.4.3 应至少每月进行一次相关数据汇总，数据应准确、客观并具有代表性。

6 呼叫中心服务要求

6.1 服务内容

呼叫服务包括但不限于以下内容：

- a) 接受诉求信息：诉求信息的种类包括咨询类诉求、服务类诉求和非呼叫服务内容的诉求。接受诉求信息的过程包括应答诉求、记录诉求、解答诉求等内容；
- b) 分检派送诉求：包括生成派工单、通知服务单位等；
- c) 回访。

6.2 服务流程与要求

6.2.1 准备工作

- 6.2.1.1 呼叫服务人员应每班次提前 15 分钟上岗。
- 6.2.1.2 与上一班的呼叫服务人员进行工作交接，工作交接过程中，应填写交接记录和待办事项。
- 6.2.1.3 服务前应检查服务设施设备，保证能正常使用。
- 6.2.1.4 呼叫服务人员应掌握服务人员和服务资源信息。

6.2.2 接受诉求信息

6.2.2.1 应准确采集诉求信息，以每分钟不低于 50 个汉字的速度用计算机录入诉求，准确率应达到 95%以上。

6.2.2.2 对于不同种类的诉求，应采用不同的应答方式：

- a) 在回应答复咨询类诉求时，应利用系统现有资料开展，并及时查询诉求的受理情况；
- b) 收到服务诉求信息后，应向老年人确认服务信息，根据老年人所提供的相关信息在系统中生成服务订单；
- c) 对于非呼叫服务内容的诉求，应礼貌婉拒。

6.2.3 分检派送

6.2.3.1 应根据服务对象的诉求准确无误地派遣服务单位或服务人员。

6.2.3.2 应要求服务单位或服务人员在接到派单后 3 分钟内予以确认回复，并立即与服务对象联系、提供服务。

6.2.3.3 应及时掌握服务人员与服务对象对接状况、服务提供情况，并做好记录。

6.2.3.4 转接服务对象来电时，要求包括但不限于：

- a) 向服务对象解释转接电话的原因，以及转接给何人；
- b) 在挂断电话前应确认转接的电话有人接听；
- c) 把来电者的姓名和电话内容一起接转过去；
- d) 如果无法转接，应将对方电话告知服务对象或请服务对象留下联系方式。

6.2.4 服务回访

6.2.4.1 服务回访应包括但不限于：

- a) 分检派送诉求后10分钟内回访服务对象，了解服务人员与服务对象对接情况；
- b) 在服务完成24小时内回访服务对象，了解服务对象满意度；
- c) 在每次拨打电话连续六声忙音仍无人接听才挂断电话，一天内如三次无人接听，视为回访结束；
- d) 对接单后24小时未完成订单的服务人员，应了解服务人员未完工原因，并协助服务人员跟进。

6.2.4.2 呼叫服务人员完成服务回访后应及时记录，回访记录表参见附录 B。

6.2.4.3 应至少每月进行一次相关数据汇总，数据应准确、客观并具有代表性。

6.3 安全管理

6.3.1 应尊重用户隐私，规范个人信息处理行为。

6.3.2 紧急救援的呼叫服务应符合 DB11/T 1598.6 的相关要求。

7 服务评价与改进

7.1 应符合 DB11/T 1598.1 第 7 章的相关要求。

7.2 接受诉求信息的服务评价应包括诉求应答、诉求记录、解答诉求等内容。

7.3 分检派送诉求的服务评价应包括服务信息资源的掌握、服务派遣的准确率、服务对接情况等内容。

7.4 服务回访的服务评价应包括回访时限、老年人满意度、回访记录等内容。

附录 A
(资料性附录)
呼叫服务礼貌用语与禁用语

A.1 日常礼貌用语

- A.1.1 基本服务用语：“请、您好、谢谢、对不起、再见”。
- A.1.2 日常礼貌用语：接听用户电话时，“您好，请讲”。
- A.1.3 应根据不同对象及不同情况针对性地使用文明敬语。
- A.1.4 礼貌性地称呼语：“您、大妈、大爷”。
- A.1.5 问候语：“早晨好、下午好、晚上好”等。
- A.1.6 歉意语：“打扰了、请原谅、请稍候、给您添麻烦了、让您久等了”等。
- A.1.7 答谢语：“不用谢、没关系、不客气”等。
- A.1.8 询问语：“您还有什么问题吗？”。

A.2 服务规范用语

A.2.1 规范的问候语

A.2.1.1 问候对方时：“您好，欢迎致电 xx 呼叫中心/驿站，xx 号话务员/服务员很高兴为您服务，请问有什么可以帮您？”

A.2.1.2 让服务对象等候时：“您好，对不起，让您久等了，请问有什么可以帮到您。”

A.2.2 规范的应答用语

A.2.2.1 需要服务对象重复时：“对不起，由于我没有听清楚您的问题，请您再重复一遍，好吗？”“非常抱歉，您刚才说的我不是很明白，麻烦您再讲一遍。”

A.2.2.2 转接服务对象来电时：“您的这件事情会有专人负责，我帮您把电话转接给 xxxx 好吗？”

A.2.2.3 服务对象咨询到无法回答的问题时：“对不起，您咨询的问题我暂时无法确定，需要核实后再回复您，请您留下联系电话好吗？我会尽快查询后与您联系的。”

A.2.2.4 遇到服务对象询问服务范围之外的内容时：“对不起，这不在我们的服务范围内，请问我还能帮您做什么？”

A.2.2.5 无法听清楚服务对象的声音时：“对不起，您的声音太小，麻烦您说话声音大点，好吗？”“对不起，我没有听清楚您说的最后一句，请重复一遍，好吗？”

A.2.2.6 遇到服务对象讲方言时：“很抱歉，您讲的方言我听不太明白，请您讲普通话好吗？或者您讲慢一点。”

A.3 规范的查询用语

A.3.1 需要服务对象等待时：“对不起，请您稍等，这个问题我帮您查询一下好吗？”
返回通话状态时要先说“xx 大妈/大爷，很抱歉，让您久等了。”

A.3.2 需要服务对象提供资料时：“请问您贵姓？”“为了更好的为您提供服务，方便留下您的联系方式吗？”“请您提供……”

A.3.3 需要服务对象记录有关内容时：“麻烦您记录一下，好吗？”“请问您记录好了吗？”

A.3.4 答复查询结果时：“您要求的 xx 业务已受理，一般情况下大约在 xx 时间内完成。”

A.4 规范的解答用语

A.4.1 服务对象总是不明白时：“对不起，是我没说清楚，我再给您讲一遍，好吗？”“不知道我讲的您听明白了吗？”

A.4.2 服务对象的要求与服务项目矛盾时：“对不起，按照 xx 规定，您的这个要求我们无法实现，请原谅。”“不好意思，这件事情恐怕暂时帮不到您，因为……”

A.4.3 服务对象提出的要求无法满足时：“我很愿意帮助您，但目前处理这件事有难度。”“很抱歉，这超出了我们的服务范围，恐怕我不能帮助您。”

A.4.4 服务对象提出的问题无法立刻答复时：“对不起，这个问题有点特别，请稍后，我帮您查一下。”“对不起，您的问题我暂时无法答复，我已记录下来，在 xx（时间）后我的同事会与您联系，您看可以吗？”

A.4.5 需要请求服务对象谅解时：“对不起，给您造成不便，请您原谅。”

A.4.6 需要回绝服务对象时：“对不起，由于我们人员已经去现场处理了。您方便留下电话吗？随后我让他跟您电话联系。”

A.4.7 解答完服务对象问题时：“xx 大妈/大爷，不知我是否将您的问题解释清楚了？”“您还有什么疑问吗？”

A.5 面对抱怨或投诉时的规范用语

A.5.1 服务对象抱怨应答慢时：“对不起，刚才因为线路忙，让您久等了！请问有什么可以帮助您？”

A.5.2 服务对象情绪异常时：“对不起，我非常理解您的心情，但是为了帮助您解决问题，请您慢慢说，好吗？我会尽全力帮您解决的。”“非常抱歉，给您带来不便，……”

A.5.3 服务对象抱怨服务不佳时：“我怎样才能帮到您呢？”“您看，我能帮助您什么呢？”

A.5.4 服务对象投诉服务人员服务态度不好时：“由于我们服务不周，给您添麻烦了，请您原谅。您是否能将详细情况告诉我？”

A.5.5 服务对象失礼时：“xx 大妈/大爷，让我们一起找一个妥善解决问题的方法，好吗？”

A.5.6 当遇到无法当场答复的服务对象投诉时：“多谢您反映的意见，我们尽快会向上级部门反映，并在 xx（时间）内给您明确的答复。”

A.6 规范的结束语

A.6.1 结束前的确认：“请问还有什么可以帮助您的？”“请问您还有其他问题需要解决吗？”

A.6.2 客气致谢并示意收线时：“不客气，谢谢您的来电，再见！”“不用谢，很高兴为您服务，再见！”“我是 xx 号，欢迎您再次致电，再见！”“祝您愉快，再见！”

附录 B
(资料性附录)
回访记录表

回访记录表见表 B.1。

表 B.1 回访记录表

日期		服务对象名称		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		
服务对象签字			主管意见		
			审核日期		