**总 则**

目录

[一、课题背景 1](#_Toc32086)

[（一）课题来源 1](#_Toc5360)

[（二）研究目的 2](#_Toc29168)

[（三）研究意义 3](#_Toc10462)

[二、技术路线 3](#_Toc5831)

[（一）研究思路 3](#_Toc17822)

[（二）研究方法 4](#_Toc32081)

[（三）技术路线 6](#_Toc16323)

[（四）计划安排 8](#_Toc22851)

[三、实施过程 10](#_Toc20976)

[（一）文献研究 10](#_Toc8528)

[（二）现场观察 10](#_Toc11306)

[（三）问卷调查 11](#_Toc28960)

[（四）访谈记录 12](#_Toc16481)

[（五）专题讨论 12](#_Toc19489)

[四、主要研究成果 13](#_Toc135)

[附件:社会组织服务大厅服务标准化项目工作计划简报 15](#_Toc20435)

# 

# 一、课题背景

## （一）课题来源

此次课题是在当前国家要求转换政府职能、简政放权、提高政府服务意识的大背景下开展的。中华人民共和国国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要第十四章深化行政管理体制改革中，提出了加快政府职能转变，持续推进简政放权、放管结合、优化服务，提高行政效能，激发市场活力和社会创造力。在党的十八届五中全会提出了“创新、协调、绿色、开放、共享”五大发展理念，奠定了民政事业发展的先导，即“管全局、管根本、管方向、管长远”。

这就要求政府职能部门优化政府服务，创新政府服务方式，提供公开透明、高效便捷、公平可及的政务服务和公共服务，加快推进行政审批标准化建设，优化直接面向企业和群众服务项目的办事流程和服务标准，继而以增进社会活力、提升民政公共服务水平为重要着力点，全面深化民政领域供给侧结构性改革，扩大有效供给，充分发挥民政在社会建设中的骨干作用。

依据《服务业标准化试点实施细则》要求，推动与中介服务相结合、标准的制定与行业发展要求相结合、标准的实施与规范行业行为相结合、标准的实施方法与评价相结合、试点效果与创建服务品牌相结合的原则，进一步加快服务标准的制定、实施和推广，规范服务业管理，保障服务安全，提高服务质量，为我国服务业的有序、健康、协调发展提供支撑，为构建社会主义和谐社会作出贡献。

## （二）研究目的

在“十二五”时期取得的成绩的基础上，为推进“十三五”时期民政事业持续快速健康发展，依据《中华人民共和国国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要》，制定了《民政事业发展第十三个五年规划》。依据创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，深化民政领域供给侧改革。民政部社会组织服务大厅与中国质量协会合作，由民政部民间组织管理局提出《社会组织服务大厅服务标准化研究课题》，旨在进一步提升社会组织服务大厅的服务质量，切实开展优化服务流程、提高服务质量、提升访客满意度的活动。

民政部社会组织服务大厅作为政务公开的重要窗口，在运行的十年间里，为广大社会组织提供了优质的服务，同时也不断的在寻求更高效、更便捷、更有利于公众的服务方式和理念，行政服务现场管理标准化研究创新工作，就是要在工作过程中用标准化的思路和原理，坚持科学发展观，转变政府职能，将政策指导思想落实到服务现场的制度和流程中去，即推行服务行政，推行民主行政，推行有限行政。

在行政服务领域，标准化的理念已经在多地试点实施，对行政服务大厅的服务质量提升效果显著。此次课题遵循“需求导向、明确界定、顶层设计、覆盖全面、突出特色”原则，借助标准化的工具在原有条件基础上设计建设改进方案，合理资源配置、优化服务流程、改进环境布局，进而提升社会组织服务大厅的整体服务质量，为民政部社会组织服务大厅打造优质服务品牌。

## （三）研究意义

此次课题是在深化简政放权、放管结合、政府职能转变背景下，改革举措落地生根的有效实践。民政部社会组织服务大厅和中国质量协会沟通合作，通过对服务大厅现有情况的调研分析，发现在实际工作中存在的问题，由专家提供指导意见，引入相应的管理理论并提出解决方法，最终除去多余行为、改善不规范操作、增加短缺服务、促进员工素质提高、提高员工工作效率、减少资源浪费、完成大厅环境设施合理布局和提高访客满意度，使大厅的整体服务质量得到提升、服务流程规范得到标准化、环境布局得到优化。

课题成果对加快服务标准的制定、实施和推广，规范服务业管理，保障服务安全，提高服务质量有重要意义，同时也为我国服务业的有序、健康、协调发展提供现实案例的支撑。同时也可形成规范化、标准化的服务流程，形成品牌和示范效应，具有向全国各民政服务大厅推广的适用性，也是全面贯彻落实科学发展观，根据我国十三五期间服务业的发展方向，提升我国服务业的整体水平、满足人民群众日益增长的物质和文化生活需要的重要表现。

# 二、技术路线

## （一）研究思路

首先对服务大厅的服务流程标准化进行国内外相关文献的研究，在此基础上，明确课题需要研究的内容、具体实施的方法和相关理论工具的应用，以及调查研究的步骤；再制定阶段性的实施方案，组织本课题组专家老师对制定的方案进行讨论和修正。

按照方案计划组织成员对社会组织服务大厅进行一系列的实地写实观测以确定工作人员的工作流程和用时、对工作人员进行访谈，详细了解大厅整体的工作情况和工作内容，继而运用相关的理论方法对工作人员的业务流程进行分析。为切实了解访客的真实想法和意愿，对在大厅办理业务的访客进行问卷调查，分析整理收集回的调查问卷，了解大厅业务办理、环境布局、规范服务标准和行为准则等方面所存在的问题，并提出相关环境布局和流程优化的改进方案，完成课题的最终目标，以此推动社会组织服务大厅的服务标准化，同时为同类服务大厅的管理提供借鉴。

## （二）研究方法

在本次研究中调研组使用文献研究法、现场观察法、问卷调查法、访谈法和专题讨论法等五种方法，以文献研究法为指导，以现场观察法为核心，以问卷调查法、访谈法和专题讨论法为支撑，紧密围绕课题目的全方位开展调研工作。（研究方法见表1-1）

文献研究法运用于研究初期，对国内外相关文献和政策法规进行查阅，分析整理国内外服务大厅比较先进的管理经验和研究方法、以及政策实施情况，最终形成文献调研报告。

在实地调研过程中主要运用现场观察法、问卷调查法、访谈记录法和专题讨论法。其中现场观察法是用于观测现场工作人员在工作时期的行为、所用时间、工作流程等，用服务量表观测工作人员的服务标准程度，同时也观测访客到访的时间、路线、和行为。

问卷调查法是对到访的访客进行调查，用相关服务包和服务质量五维特性的原理设计问卷，了解访客对服务大厅服务质量的整体评价，并收集足够的问卷，对问卷信息进行录入分析。访谈记录法主要面对的是大厅的工作人员，与现场观察法相互补充，对现场观察法没有观测到的内容流程进行详细的提问，对工作人员的业务操作整体流程、工作环境、工作状态、奖惩制度等方面有更深入的了解。

同时，还运用到专题研讨法，通过定期或不定期的专题讨论，对各个阶段需要完成的工作制定计划，并且对实际工作内容和情况进行反馈，以方便制定下一阶段的工作内容，并解决实际工作中遇到的各种问题。

表1-1 研究方法

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 名称  运用 | 文献研究法 | 现场观察法 | 问卷调查法 | 访谈记录法 | 专题讨论法 |
| 方法简介 | 对相关文献进行查阅、分析、整理，从而找出事物本质属性的一种研究方法 | 根据一定的研究目的、研究提纲或观察表，用自己的感官和辅助工具去直接观察被研究对象，从而获得资料的一种方法 | 设计者运用统一设计的问卷向被调查者了解情况或征询意见收集信息的调查方法 | 访谈法是通过访员和受访人面对面地交谈来了解受访人的心理和行为的心理学基本研究方法 | 专题讨论法是专门邀请一部分人员，在一个有经验的主持人引导下，花几个小时讨论课题内容的一种调研方法 |
| 调查目的 | 为社会组织服务大厅服务标准化工作提供实践引导和理论铺垫 | 对岗位服务标准进行分析、合理设计服务规范、对现场布局进和流程进行优化 | 了解访客对大厅环境布局、服务水平和投诉渠道等的看法 | 深入了解业务内容、业务流程、服务情况、培训奖惩情况、员工建议等 | 寻找社会组织服务大厅存在的问题，对问题进行讨论分析，探索解决方案 |
| 调查对象 | 相关国家政策、理论标准、其他行政服务大厅 | 社会组织服务大厅、访客、窗口工作人员 | 社会组织服务大厅访客 | 社会组织服务大厅窗口工作人员 | 社会组织服务大厅 |
| 调研结果 | 形成理论完善的文献研究报告 | 明确大厅相关岗位服务标准规范，了解窗口业务工作流程，为制定服务规范提供依据 | 明确访客对服务大厅的态度和看法，为制定服务规范标准提供支撑 | 对每个窗口的业务内容、业务流程、工作情况、员工建议等有详细的了解 | 对课题的相关内容和工作开展进行全方位探讨，为调研工作的开展打下坚实的基础 |

## （三）技术路线

根据最终课题输出的成果，结合在课题研究中使用的各种研究方法、调查对象和相关理论画出技术路线图（技术路线见图1-1）。课题最终的目的是为提升大厅整体服务质量，提出大厅改进方案，制定出融合三项规范、九项标准的大厅服务手册，主要研究方法是文献研究法、现场观察法、问卷调查法、访谈法和专题讨论法等五种方法。

文献研究法运用于研究初期，对国内外相关文献和政策法规进行查阅，分析整理国内外服务大厅比较先进的管理经验和研究方法、以及政策实施情况，作为开展研究的理论支撑。

观察法主要观测的对象是服务大厅的整体环境、结构布局、访客到达之后的访客路径行为、观测日的访客流量，是组织机构设置和环境布局设计标准的主要考察目标，工作人员的服务行为服务规范的制定提出依据。

访谈法和专题研讨法主要涉及的是观察法观测不到的细节和内容，包括窗口和人员配置的细节部分，员工有无培训和奖惩制度，员工提出的意见建议，在办理业务中的主要流程、内容、服务功能和标准化在服务大厅中的建设、实践和改革等方面。

问卷调查法是对到访的访客进行调查，用相关服务包和服务质量五维特性的原理设计问卷，了解访客对服务大厅服务质量的整体评价，并收集足够的问卷，对问卷信息进行录入分析。

图1-1 技术路线图



## （四）计划安排

本次研究自3月1日课题立项到12月31日结题，历时十个月的时间，期间紧密有序地对具体工作计划进行安排。（课题计划安排见表1-2、图1-2）

计划在项目启动会前期，对课题立项并组织课题组组成员。前期主要工作内容是对相关的国内外服务大厅文献进行查阅，梳理相关前沿的理论知识，学习讨论相关服务大厅主要运用的技术方法，同时分析研究方法实施效果，并定期进行课题小组的讨论，敲定最初的研究方法。课题在5月开始正式启动，课题组结合启动会前期的工作内容，制定出总体研究方案，并根据总体研究方案制定出阶段性的研究方案，同时准备各阶段所需要的相关材料及理论方法。

课题组计划在6月至8月对民政部社会组织大厅进行实地调研，结合多种调查方法，对大厅内部的环境、具体的工作流程、工作状态等进行写实观测，获取并记录重点内容用于后期进行定性和定量的分析，并计划撰写阶段性的实地调研报告和文献调研报告。同时，根据调研报告进行分析，提出改进方案，制定符合大厅的服务手册。

对研究后期可能出现政策变动导致数据不足的情况，计划在10月份对政策修改后，针对服务大厅工作情况的变化，增加实地调研次数，对数据进行补充，提高分析结果的信度和效度。11至12月对所有数据进行分析，对服务流程进行优化，撰写最终的研究报告和服务手册。（具体工作计划见附录）

表1-2 课题计划安排表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **课题计划安排** | | | |
|  | **计划开始日** | **天数** | **计划结束日** |
| **查找文献** | 2016/3/1 | 25 | 2016/3/26 |
| **方法学习及讨论** | 2016/4/4 | 6 | 2016/4/10 |
| **准备写实材料** | 2016/4/18 | 4 | 2016/4/22 |
| **确定调研方案** | 2016/5/7 | 6 | 2016/5/13 |
| **现场写实** | 2016/6/15 | 23 | 2016/7/8 |
| **撰写中期报告** | 2016/7/11 | 14 | 2016/7/25 |
| **材料梳理分析** | 2016/8/2 | 23 | 2016/8/25 |
| **补充现场写实** | 2016/9/9 | 49 | 2016/10/28 |
| **整理数据** | 2016/9/20 | 40 | 2016/10/30 |
| **制定问卷并发放** | 2016/11/1 | 14 | 2016/11/15 |
| **撰写报告初稿** | 2016/11/20 | 5 | 2016/11/25 |
| **补充问卷并发放** | 2016/12/1 | 12 | 2016/12/13 |
| **数据分析** | 2016/12/17 | 5 | 2016/12/22 |
| **报告提交** | 2016/12/23 | 7 | 2016/12/30 |

图1-2 课题计划安排甘特图

# 三、实施过程

（一）文献研究

课题组在2016年3-6月的对国内外的相关文献进行搜集和学习，研究国内外相关领域的主要内容和研究方法，对国内外服务大厅比较先进的管理理论、研究方法和政策实施情况进行系统了解，定期组织学习和讨论，了解对相关工作、学习内容的掌握程度，并最终撰写出文献调研报告，作为课题组整体工作的理论支撑。

## （二）现场观察

课题在5月份项目开始正式启动，课题组根据要求制定初期的实地调研计划，明确实地调研的详细分工和观测的实际内容，并定期组织课题讨论组进行讨论细化。调查人员在6-10月对社会组织服务大厅进行实地调研，包括现场工作人员的工作写实、服务态度的观测、访客到达的时间、访客每日到达数量和访客行走路线等。其中对于窗口的观测数据收集44份，访客路线7份，访客到访时间2份，观测数据真实有效，收集到足够的样本数据，对数据进行整理和定性定量的分析。（现场写实记录分布见图1-3）

根据前期的定性定量分析结果，编写了中期调查分析报告，开展课题讨论，在讨论中发现问题，包括调研内容和样本数量等。由于新行政策的实施，课题组在9、10月对大厅观测和写实进行新样本的补充，观测实施新政策后大厅的业务流程、服务、访客到达后办理相关业务的变动。同时，对访客进行问卷调查，了解访客对服务大厅办理的业务、服务质量、环境布局等方面的感受，并回收问卷。

图1-3 现场写实记录分布图

同时为了更好的了解访客办理业务的感受和流程，课题组进行一次试模拟和一次正式模拟访客到访办理业务的整个流程和感受，并安排暗访小组对服务大厅的业务流程和服务态度、电话接访和回复情况进行调查，将得到的数据资料进行收集整理。

## （三）问卷调查

课题组根据服务质量评价体系的五个维度（有形性、可靠性、响应性、保证性、移情性）设计了中国社会组织服务大厅访客满意度调查问卷，将问题细化为21个考察指标进行提问。问卷分为两部分，第一部分为问卷说明部分，第二部分为问卷主题部分。

课题组向访客发放纸质问卷分为两个阶段：一是 2016年9月12日--2016年9月14日，问卷调查小组在服务大厅现场开展了为期三天的问卷试调查；二是2016年12月12日—2016年12月13日，问卷调查小组在民政部举办的中国社会组织团体业务办理培训大会上开展了为期两天的问卷发放。

课题组在服务大厅现场开展的问卷试调查中，收回24份纸质问卷。通过中国社会组织登记服务公众平台发放的电子版问卷，收回4份电子版问卷。在民政部社会组织团体业务办理培训大会发放150份问卷，收回122份问卷。整个问卷调查期间，共收回有效问卷86份。

## （四）访谈记录

2016年6月30日，课题组在服务大厅会议室先后对证章办理窗口马女士、登记办理窗口张女士、社团年检窗口张女士、涉外咨询窗口罗处长和批复办理陈女士进行访谈，并对访谈内容进行了记录。访谈主要围绕窗口的业务内容和流程、员工培训和奖惩情况、员工对突发情况处理方案和大厅规范标准的了解、员工对大厅各方面优化改进建议等内容展开。在访谈过程中，服务大厅的领导和员工积极配合，为访谈小组提供了详细的信息。

## （五）专题讨论

除以上安排外，课题组定期和不定期组织研讨会，讨论在调研过程中遇到的实际问题和解决方案。（专题研讨会汇总见表1-3）

表1-3 专题研讨会汇总表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 时间 | 地点 | 专题 | 人员 |
| 2016.06.04 | 北京信息科技大学 | 初步了解课题情况 | 曲立、韩铁、陈晓、李凡、李庙等. |
| 2016.06.06 | 社会组织服务大厅 | 对大厅业务进行初步了解 | 朱处、王处、王璐、侯进锋、曲立、刘宇、韩铁、陈晓、李凡、李庙等 |
| 2016.06.14 | 北京信息科技大学 | 调研工作进行安排 | 曲立、韩铁、陈晓、李凡、李庙等 |
| 2016.06.24 | 社会组织服务大厅 | 课题进展情况交流 | 朱处、王璐、刘宇、韩铁、陈晓、李凡、李庙等 |
| 2016.06.27 | 北京信息科技大学 | 课题问题讨论 | 王璐、侯进锋、刘宇、曲立、韩铁、陈晓、李凡、李庙等 |
| 2016.07.09 | 北京信息科技大学 | 课题问题讨论 | 王璐、侯进锋、刘宇、曲立、韩铁、陈晓、李凡、李庙等 |
| 2016.07.15 | 北方佳苑饭店 | 阶段成果汇报 | 朱处、金伟、王璐、侯进锋、曲立、刘宇、韩铁、陈晓、李凡、李庙等 |
| 2016.08.30 | 北京信息科技大学 | 课题问题讨论 | 曲立、韩铁、陈晓、李凡、李庙等 |
| 2016.09.08 | 社会组织服务大厅 | 课题问题讨论 | 蔡处、侯进锋、曲立、刘宇、陈晓、李凡、李庙等 |
| 2016.09.18 | 北京信息科技大学 | 课题问题讨论 | 韩铁、陈晓、李凡、李庙 |
| 2016.09.27 | 北京信息科技大学 | 课题问题讨论 | 曲立、韩铁、陈晓、李凡、李庙等 |
| 2016.09.28 | 社会组织服务大厅 | 课题问题讨论 | 王璐、韩铁、陈晓、李凡、李庙等 |
| 2016.10.28 | 北京信息科技大学 | 课题问题讨论 | 曲立、韩铁、陈晓、李凡、李庙等 |
| 2016.11.30 | 社会组织服务大厅 | 课题成果讨论 | 蔡处、朱处、王璐、侯进锋、刘宇、韩铁 |
| 2016.12.15 | 北京信息科技大学 | 课题问题讨论 | 王璐、侯进锋、曲立、韩铁、陈晓、李凡、李庙 |

# 四、主要研究成果

经过实际的调查研究、数据分析和课题组的多次深入讨论，对社会组织服务大厅岗位设置、服务流程、服务语言及行为、环境布局与文件设施等方面的整体情况进行分析，并对相应问题提出改进方案，在对服务大厅进行岗位设置时，使用了工作分析与设计和岗位优化的方法，然后提出服务大厅的岗位规范；使用信息化方法对服务大厅的服务流程进行改进；使用服务质量要素和服务质量构成对服务语言和行为进行分析，形成服务语言和行为规范；使用目视化和5s等管理工具，对服务大厅的环境布局和文件设施进行优化。

最后就工作岗位设置、服务流程和环境布局与文件设施提出改进设想确定了服务大厅现场管理体系总体架构和模块组成，明确核心服务流程，设定现场服务理念，遵循科学性、规范性、可操作性和可持续性的原则制定了《社会组织服务大厅服务手册》。

研究成果主要包括七部分内容:

第一部分根据相关政策和准则设置的组织结构，为大厅各个窗口设置的岗位说明书，对各个岗位的总体情况作了表述，主要业务内容和岗位工作人员的相关技能做出较为详细的要求。

第二部分主要针对环境布局和文件设施管理，对环境的整体提出要求，并且提出了便于现场工作人员和访客的大厅设施布局。

第三部分是关于服务流程的具体要求。

第四部分对工作人员的服务行为规范做出相应的要求，包括服务规范用语、工作人员的仪容仪表和行为规范等。

第五部分为现场的应急机制，结合安全要求提出相应的规范规定。

第六部分对访客的抱怨和投诉处理的具体细则提出相关规范。

第七部分是制定针对各员工的奖励和惩罚制度。

最终涵盖社会组织服务大厅现场管理规范、服务提供规范和人员管理规范等三项规范，以及组织机构设置、环境布局设计、文件设施管理、项目流程设置、现场应急管理、抱怨投诉处理、窗口岗位职责、服务行为准则和培训奖惩机制等九项标准。

# 附件

[](http://www.caq.org.cn/html/index.html)

**社会组织服务大厅服务标准化项目**

**写实计划简报**

至/To： 创建日期/Create date:2016-03-01

抄/cc： 修改日期/Modify date:2016-3-01

自/From: 社会组织服务大厅服务标准化项目组

主题/Subject: 社会组织服务大厅服务标准化项目写实计划简报

□急件/Urgent √供审阅/For Your Review □请速回复/Reply ASAP √请提意见/Please Comment

------------------------------------------以下为正文--------------------------------------------------

**尊敬的各位领导：**

您们好！

社会组织服务大厅服务标准化项目组成员韩铁、李庙、陈晓、李凡，计划于2016年3月01日—25日工作事项计划如下：

**一、现场工作计划**

| 日期 | 时间 | 具体事项 | 民政局参加人 | 中质协参加人 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 3月1日-3月10日 |  | * 查找相关文献   查找国内的有关服务组织大厅流程优化的文献，并阅读学习 |  | 李庙、韩铁、陈晓、李凡 |
| 3月14日（周一） |  | * 课题讨论   对此次课题如何开展进行讨论，包括研究的内容，调查的形式，调查任务等。 |  | 侯进峰、王璐、刘宇、曲立、韩铁、李庙、陈晓、李凡 |
| 3月16日-3月26日 |  | * 查找国外相关文献   查找国外有关课题和服务领域的相关文献，并阅读学习。 |  | 韩铁、李庙、陈晓、李凡 |

以上是社会组织服务大厅服务标准化项目组的工作内容与计划，请各位领导审阅，如有调整，请指示。

[](http://www.caq.org.cn/html/index.html)

**社会组织服务大厅服务标准化项目**

**写实计划简报**

至/To： 创建日期/Create date:2016-03-01

抄/cc： 修改日期/Modify date:2016-04-01

自/From: 社会组织服务大厅服务标准化项目组

主题/Subject: 社会组织服务大厅服务标准化项目写实计划简报

□急件/Urgent √供审阅/For Your Review □请速回复/Reply ASAP √请提意见/Please Comment

------------------------------------------以下为正文--------------------------------------------------

**尊敬的各位领导：**

您们好！

社会组织服务大厅服务标准化项目组成员韩铁、李庙、陈晓、李凡，计划于2016年4月01日—30日工作事项计划如下：

**一、现场工作计划**

| 日期 | 时间 | 具体事项 | 民政局参加人 | 中质协参加人 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 4月1日  （周五） |  | * 课题讨论   对上阶段查找的国内外文献进行梳理，找到可以学习和借鉴的研究方式方法，并撰写阶段性文献调研报告提纲。 |  | 曲立、李庙、韩铁、陈晓、李凡 |
| 4月4日-4月10日 |  | * 方法学习讨论   对相关方法进行学习研究，并讨论在本课题中可以实施的地方。 |  | 曲立、韩铁、李庙、陈晓、李凡 |
| 4月15日  （周五） |  | * 课题讨论   总结本阶段的研究成果，对下阶段的大厅实地写实调查进行任务分配，并告知注意事项。 |  | 侯浚峰、王璐、刘宇、曲立、韩铁、李庙、陈晓、李凡 |
| 4月18日-4月22日 |  | * 准备写实材料   安排写实和观测的具体内容和人员，并且学习观测写实需要注意的事项。 |  | 曲立、陈晓、李凡、李庙、韩铁 |

以上是社会组织服务大厅服务标准化项目组的工作内容与计划，请各位领导审阅，如有调整，请指示。

顺颂

附件：

1．现场观察表

2．访谈提纲

[](http://www.caq.org.cn/html/index.html)

**社会组织服务大厅服务标准化项目**

**写实计划简报**

至/To： 创建日期/Create date:2016-03-01

抄/cc： 修改日期/Modify date:2016-05-01

自/From: 社会组织服务大厅服务标准化项目组

主题/Subject: 社会组织服务大厅服务标准化项目写实计划简报

□急件/Urgent √供审阅/For Your Review □请速回复/Reply ASAP √请提意见/Please Comment

------------------------------------------以下为正文--------------------------------------------------

**尊敬的各位领导：**

您们好！

社会组织服务大厅服务标准化项目组成员韩铁、李庙、陈晓、李凡，计划于2016年5月01日—25日工作事项计划如下：

**一、现场工作计划**

| 日期 | 时间 | 具体事项 | 民政局参加人 | 中质协参加人 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 5月4日 |  | * 课题讨论   对上一期所做的工作进行总结汇报 |  | 曲立、韩铁、李庙、陈晓、李凡 |
| 5月5日  （周二） |  | * 项目正式启动会   在中国质量协会开启项目的正式启动会 |  | 侯俊峰、王璐、刘宇、曲立 |
| 5月8日-5月13日 |  | * 确定调研方案   对六月的写实观测计划和写实内容进行详细安排。 |  | 曲立、韩铁、李庙、陈晓、李凡 |
| 5月23日 |  | * 课题讨论   对上一阶段学习的内容进行阶段性汇报总结，通知观测和写实需要着重观察的内容。 |  | 曲立、韩铁、李庙  陈晓、李凡 |

1. **需提前准备的工作事项**
2. 相关部门人员需提前通知被写实人员。
3. 事先做好协调工作，民政服务大厅允许写实观测人员进入开展工作。
4. 写实人员要把写实的意图和目的，向写实对象讲清楚，以便取得工作人员的积极配合。
5. 写实观测人员需事先准备好工作必备的用品，了解自己的工作内容。
6. 写实观测人员需事先调查写实对象和工作地情况。
7. 写实人员需要明确划分写实事项，并规定各类工时的代号，以便记录。
8. 选择好合适的写实观察位置。要求写实位置便于观察，不妨碍生产作业，不分散写实对象的注意力

以上是社会组织服务大厅服务标准化项目组写实现场服务内容与计划，请各位领导审阅，如有调整，请指示。

[](http://www.caq.org.cn/html/index.html)

**社会组织服务大厅服务标准化项目**

**写实计划简报**

至/To： 创建日期/Create date:2016-05-30

抄/cc： 修改日期/Modify date:2016-06-12

自/From: 社会组织服务大厅服务标准化项目组

主题/Subject: 社会组织服务大厅服务标准化项目写实计划简报

□急件/Urgent √供审阅/For Your Review □请速回复/Reply ASAP √请提意见/Please Comment

------------------------------------------以下为正文--------------------------------------------------

**尊敬的各位领导：**

您们好！

社会组织服务大厅服务标准化项目组成员韩铁、李庙、陈晓、李凡，计划于2016年6月15日—25日赴民政局服务大厅开展现场服务，工作事项计划如下：

**一、现场工作计划**

| 日期 | 时间 | 具体事项 | 民政局参加人 | 中质协参加人 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 6月15日  （周三） | 8:00-17:00 | * 写实窗口   由陈晓和李凡负责观察两个登记办理窗口，写实内容主要包括被调查者工作日在其岗位上所有工作内容，及其耗时。 | 民间组织管理局登记处和民间组织服务中心登记服务处登记办理窗口工作人员 | 陈晓、李凡 |
| 6月17日  （周五） | 8：00-17:00 | * 写实窗口，   李凡负责观察登记办理窗口，陈晓负责观察批复办理窗口，写实内容包括被调查者工作日内在其岗位上所有工作内容及消耗的时间。 | 民间组织管理局登记处和民间组织服务中心登记服务处登记办理窗口和批复办理窗口工作人员 | 陈晓、李凡 |
| 6月22日  （周三） | 8:00-17:00 | * 写实窗口   陈晓负责登记办理窗口，李凡负责批复办理窗口的写实；内容主要包括被调查者工作日内在其岗位上所有工作内容及所消耗的时间。 | 民间组织管理局登记处和民间组织服务中心登记服务处登记办理窗口和批复办理窗口工作人员 | 陈晓、李凡 |
| * 观测窗口   李庙负责观测登记办理窗口，韩铁负责批复办理窗口的观测。主要观测被调查人员的整个工作日的行为。 | 韩铁、李庙 |
| 6月25日  （周五） | 8:00-17:00 | * 写实窗口   陈晓负责登记办理窗口的写实，李凡负责批复办理窗口的写实，内容包括被调查者工作日内的工作内容及消耗时间 | 民间组织管理局登记处和民间组织服务中心登记服务处登记办理窗口和批复办理窗口工作人员 | 陈晓、李凡 |
| * 观测窗口   李庙负责登记办理窗口的观测，韩铁负责批复办理窗口的观测，主要观测被调查人员的整个工作日的行为。 | 韩铁、李庙 |

1. **需提前准备的工作事项**
2. 相关部门人员需提前通知被写实人员。
3. 事先做好协调工作，民政服务大厅允许写实观测人员进入开展工作。
4. 写实人员要把写实的意图和目的，向写实对象讲清楚，以便取得工作人员的积极配合。
5. 写实观测人员需事先准备好工作必备的用品，了解自己的工作内容。
6. 写实观测人员需事先调查写实对象和工作地情况。
7. 写实人员需要明确划分写实事项，并规定各类工时的代号，以便记录。
8. 选择好合适的写实观察位置。要求写实位置便于观察，不妨碍生产作业，不分散写实对象的注意力

以上是社会组织服务大厅服务标准化项目组写实现场服务内容与计划，请各位领导审阅，如有调整，请指示。

[](http://www.caq.org.cn/html/index.html)

**社会组织服务大厅服务标准化项目**

**写实计划简报**

至/To： 创建日期/Create date:2016-05-30

抄/cc： 修改日期/Modify date:2016-06-12

自/From: 社会组织服务大厅服务标准化项目组

主题/Subject: 社会组织服务大厅服务标准化项目写实计划简报

□急件/Urgent √供审阅/For Your Review □请速回复/Reply ASAP √请提意见/Please Comment

------------------------------------------以下为正文--------------------------------------------------

**尊敬的各位领导：**

您们好！

社会组织服务大厅服务标准化项目组成员韩铁、李庙、陈晓、李凡，计划于2016年6月15日—25日赴民政局服务大厅开展现场服务，工作事项计划如下：

**一、现场工作计划**

| 日期 | 时间 | 具体事项 | 民政局参加人 | 中质协参加人 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 6月15日  （周三） | 8:00-17:00 | * 写实窗口   由陈晓和李凡负责观察两个登记办理窗口，写实内容主要包括被调查者工作日在其岗位上所有工作内容，及其耗时。 | 民间组织管理局登记处和民间组织服务中心登记服务处登记办理窗口工作人员 | 陈晓、李凡 |
| 6月17日  （周五） | 8：00-17:00 | * 写实窗口，   李凡负责观察登记办理窗口，陈晓负责观察批复办理窗口，写实内容包括被调查者工作日内在其岗位上所有工作内容及消耗的时间。 | 民间组织管理局登记处和民间组织服务中心登记服务处登记办理窗口和批复办理窗口工作人员 | 陈晓、李凡 |
| 6月22日  （周三） | 8:00-17:00 | * 写实窗口   陈晓负责登记办理窗口，李凡负责批复办理窗口的写实；内容主要包括被调查者工作日内在其岗位上所有工作内容及所消耗的时间。 | 民间组织管理局登记处和民间组织服务中心登记服务处登记办理窗口和批复办理窗口工作人员 | 陈晓、李凡 |
| * 观测窗口   李庙负责观测登记办理窗口，韩铁负责批复办理窗口的观测。主要观测被调查人员的整个工作日的行为。 | 韩铁、李庙 |
| 6月25日  （周五） | 8:00-17:00 | * 写实窗口   陈晓负责登记办理窗口的写实，李凡负责批复办理窗口的写实，内容包括被调查者工作日内的工作内容及消耗时间 | 民间组织管理局登记处和民间组织服务中心登记服务处登记办理窗口和批复办理窗口工作人员 | 陈晓、李凡 |
| * 观测窗口   李庙负责登记办理窗口的观测，韩铁负责批复办理窗口的观测，主要观测被调查人员的整个工作日的行为。 | 韩铁、李庙 |

1. **需提前准备的工作事项**
2. 相关部门人员需提前通知被写实人员。
3. 事先做好协调工作，民政服务大厅允许写实观测人员进入开展工作。
4. 写实人员要把写实的意图和目的，向写实对象讲清楚，以便取得工作人员的积极配合。
5. 写实观测人员需事先准备好工作必备的用品，了解自己的工作内容。
6. 写实观测人员需事先调查写实对象和工作地情况。
7. 写实人员需要明确划分写实事项，并规定各类工时的代号，以便记录。
8. 选择好合适的写实观察位置。要求写实位置便于观察，不妨碍生产作业，不分散写实对象的注意力

以上是社会组织服务大厅服务标准化项目组写实现场服务内容与计划，请各位领导审阅，如有调整，请指示。

附件：

1．现场观察表

2．访谈提纲

[](http://www.caq.org.cn/html/index.html)

**社会组织服务大厅服务标准化项目**

**写实计划简报**

至/To： 创建日期/Create date:2016-05-30

抄/cc： 修改日期/Modify date:2016-07-01

自/From: 社会组织服务大厅服务标准化项目组

主题/Subject: 社会组织服务大厅服务标准化项目写实计划简报

□急件/Urgent √供审阅/For Your Review □请速回复/Reply ASAP √请提意见/Please Comment

------------------------------------------以下为正文--------------------------------------------------

**尊敬的各位领导：**

您们好！

社会组织服务大厅服务标准化项目组成员韩铁、李庙、陈晓、李凡，计划于2016年7月1日—11日赴民政局服务大厅开展现场服务写实，并列出7月的工作事项计划如下：

**一、现场工作计划**

| 日期 | 时间 | 具体事项 | 民政局参加人 | 中质协参加人 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 月1日  （周五） | 8:00-17:00 | * 写实窗口   陈晓负责登记办理窗口，李凡负责批复办理窗口的写实；内容主要包括被调查者工作日内在其岗位上所有工作内容及所消耗的时间。 | 民间组织管理局登记处和民间组织服务中心登记服务处登记办理窗口和批复办理窗口工作人员 | 陈晓、李凡 |
| * 观测窗口   李庙负责观测登记办理窗口，韩铁负责批复办理窗口的观测。主要观测被调查人员的整个工作日的行为。 | 李庙 |
| 7月8日  （周五） | 8:00-17:00 | * 写实窗口   陈晓负责登记办理和批复窗口的写实，内容包括被调查者工作日内的工作内容及消耗时间 | 民间组织管理局登记处和民间组织服务中心登记服务处登记办理窗口和批复办理窗口工作人员 | 陈晓、 |
| * 观测窗口   李庙负责登记办理窗口的观测，韩铁负责批复办理窗口的观测，主要观测被调查人员的整个工作日的行为。 | 韩铁、李庙 |
| 7月11日  （周一） | 9：00-12：00 | 进行中期会议，对前阶段做的工作进行梳理总结和汇报，计划下一期的工作内容 | 中国质量协会工作人员，北京信息科技大学老师、学生 | 侯进锋、王璐、刘宇、曲立  韩铁、李庙、陈晓、李凡 |
| 7月18日  （周一） | 9:00-12:00 | 针对上一阶段收集并整理的一手资料进行分析评估 | 中国质量协会工作人员，北京信息科技大学老师、学生 | 侯进锋、王璐、刘宇、曲立  韩铁、李庙、陈晓、李凡 |
| 7月20日-25日 | 9:00-15:00 | 撰写中期调查报告，预估下阶段需要收集的信息 | 中国质量协会工作人员，北京信息科技大学老师、学生 | 王璐、刘宇、曲立、韩铁、李庙、陈晓、李凡 |

1. **需提前准备的工作事项**
2. 相关部门人员需提前通知被写实人员。
3. 事先做好协调工作，民政服务大厅允许写实观测人员进入开展工作。
4. 写实人员要把写实的意图和目的，向写实对象讲清楚，以便取得工作人员的积极配合。
5. 写实观测人员需事先准备好工作必备的用品，了解自己的工作内容。
6. 写实观测人员需事先调查写实对象和工作地情况。
7. 写实人员需要明确划分写实事项，并规定各类工时的代号，以便记录。
8. 选择好合适的写实观察位置。要求写实位置便于观察，不妨碍生产作业，不分散写实对象的注意力

以上是社会组织服务大厅服务标准化项目组写实现场服务内容与计划，请各位领导审阅，如有调整，请指示。

附件：

1．现场观察表

2．访谈提纲

[](http://www.caq.org.cn/html/index.html)

**社会组织服务大厅服务标准化项目**

**工作计划简报**

至/To： 创建日期/Create date:2016-05-30

抄/cc： 修改日期/Modify date:2016-08-01

自/From: 社会组织服务大厅服务标准化项目组

主题/Subject: 社会组织服务大厅服务标准化项目写实计划简报

□急件/Urgent √供审阅/For Your Review □请速回复/Reply ASAP √请提意见/Please Comment

------------------------------------------以下为正文--------------------------------------------------

**尊敬的各位领导：**

您们好！

社会组织服务大厅服务标准化项目组成员韩铁、李庙、陈晓、李凡，计划于2016年8月1日—25日的工作事项安排如下：

**一、现场工作计划**

| 日期 | 时间 | 具体事项 | 民政局参加人 | 中质协参加人 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 8月2日-8月5日 |  | * 材料梳理   对前两阶段的材料进行整理归纳，将写实材料进行分类、统计。 |  | 韩铁、李庙、陈晓、李凡 |
| 8月8日-8月11日 |  | * 访客行为分析   统计上一阶段的访客行为记录，运用相应的理论和方法对访客行为进行定量分析，并撰写访客行为分析报告。 |  | 陈晓 |
| 8月15日-8月18日 |  | * 服务行为分析   统计上一阶段窗口观测的资料，运用相应的理论和方法对窗口服务人员的行为进行分析，并撰写访服务行为分析报告 |  | 李庙 |
| 8月22日-8月25日 |  | * 业务流程优化初步设计   通过现阶段收集的材料和撰写的报告，对现有的业务流程进行初步设计。 |  | 韩铁、李庙、陈晓、李凡 |

以上是社会组织服务大厅服务标准化项目组8月现场服务内容与计划，请各位领导审阅，如有调整，请指示。

附件：

1．现场观察表

2．访谈提纲

[](http://www.caq.org.cn/html/index.html)

**社会组织服务大厅服务标准化项目**

**写实计划简报**

至/To： 创建日期/Create date:2016-05-30

抄/cc： 修改日期/Modify date:2016-09-01

自/From: 社会组织服务大厅服务标准化项目组

主题/Subject: 社会组织服务大厅服务标准化项目写实计划简报

□急件/Urgent √供审阅/For Your Review □请速回复/Reply ASAP √请提意见/Please Comment

------------------------------------------以下为正文--------------------------------------------------

**尊敬的各位领导：**

您们好！

社会组织服务大厅服务标准化项目组成员韩铁、李庙、陈晓、李凡，计划于2016年9月9日—25日赴民政局服务大厅开展现场服务，工作事项计划如下：

**一、现场工作计划**

| 日期 | 时间 | 具体事项 | 民政局参加人 | 中质协参加人 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 9月9日  （周四） |  | * 设计问卷   由李庙负责设计访客调查问卷，并将之做成网页形式，方便以微信等网络形式发放问卷。 |  | 李庙 |
| 9月12日  （周一） | 8:30-17:00 | * 写实窗口   由李凡负责观察两个登记办理窗口和批复办理窗口，写实内容主要包括被调查者工作日在其岗位上所有工作内容，及其耗时。 | 民间组织管理局登记处和民间组织服务中心登记服务处登记办理窗口工作人员 | 李凡 |
| * 观测窗口   李庙负责观测登记办理和批复办理窗口的观测，主要观测被调查人员的整个工作日的行为。 | 李庙 |
| * 访客到达记录   韩铁负责对访客到达的时间，行走的路线和访客行为进行观察和记录 | 韩铁 |
| * 访客访谈   韩铁负责对到访的访客发放调查问卷，并对已经填好的问卷进行回收 | 韩铁 |
| 9月13日  （周二） | 8：30-17:00 | * 访客访谈   韩铁负责对到访的访客发放调查问卷，并对已经填好的问卷进行回收 | 民间组织管理局登记处和民间组织服务中心登记服务处登记办理窗口和批复办理窗口工作人员 | 韩铁 |
| * 写实窗口   李凡负责观察登记办理窗口，写实内容包括被调查者工作日内在其岗位上所有工作内容及消耗的时间。 | 李凡 |
| * 观测窗口   李庙负责观测登记办理窗口，韩铁负责批复办理窗口的观测。主要观测被调查人员的整个工作日的行为。 | 李庙 |
| * 访客到达记录   韩铁负责对访客到达的时间，行走的路线和访客行为进行观察和记录 | 韩铁 |
| 9月14日  （周三） | 8:30-17:00 | * 写实窗口   李凡负责批复办理窗口的写实；内容主要包括被调查者工作日内在其岗位上所有工作内容及所消耗的时间。 | 民间组织管理局登记处和民间组织服务中心登记服务处登记办理窗口和批复办理窗口工作人员 | 李凡 |
| * 观测窗口   李庙负责观测登记办理和批复办理窗口，主要观测被调查人员的整个工作日的行为。 | 李庙 |
| * 访客访谈   韩铁负责对到访的访客发放调查问卷，并对已经填好的问卷进行回收 | 韩铁 |
| * 访客到达记录   陈晓负责对访客到达的时间，行走的路线和访客行为进行观察和记录 | 陈晓 |
| 9月19日  （周一） | 8:30-17:00 | * 写实窗口   李凡负责批复办理和证章窗口的写实，内容包括被调查者工作日内的工作内容及消耗时间 | 民间组织管理局登记处和民间组织服务中心登记服务处登记办理窗口和批复办理窗口工作人员 | 李凡 |
| * 观测窗口   李庙负责证章办理和批复办理窗口观测，主要观测被调查人员的整个工作日的行为。 | 李庙 |
| * 访客到达记录   陈晓负责对访客到达的时间，行走的路线和访客行为进行观察和记录 | 陈晓 |
| * 访客访谈   韩铁负责对到访的访客发放调查问卷，并对已经填好的问卷进行回收 | 韩铁 |
| 9月20日  （周二） |  | * 整理数据和问卷   韩铁负责把收集的数据和问卷进行整理并汇总，分析政策调整后大厅服务流程的变化。 |  | 韩铁 |

1. **需提前准备的工作事项**
2. 相关部门人员需提前通知被写实人员。
3. 事先做好协调工作，民政服务大厅允许写实观测人员进入开展工作。
4. 写实人员要把写实的意图和目的，向写实对象讲清楚，以便取得工作人员的积极配合。
5. 写实观测人员需事先准备好工作必备的用品，了解自己的工作内容。
6. 写实观测人员需事先调查写实对象和工作地情况。
7. 写实人员需要明确划分写实事项，并规定各类工时的代号，以便记录。
8. 选择好合适的写实观察位置。要求写实位置便于观察，不妨碍生产作业，不分散写实对象的注意力

以上是社会组织服务大厅服务标准化项目组写实现场服务内容与计划，请各位领导审阅，如有调整，请指示。

[](http://www.caq.org.cn/html/index.html)

**社会组织服务大厅服务标准化项目**

**写实计划简报**

至/To： 创建日期/Create date:2016-05-30

抄/cc： 修改日期/Modify date:2016-10-12

自/From: 社会组织服务大厅服务标准化项目组

主题/Subject: 社会组织服务大厅服务标准化项目写实计划简报

□急件/Urgent √供审阅/For Your Review □请速回复/Reply ASAP √请提意见/Please Comment

------------------------------------------以下为正文--------------------------------------------------

**尊敬的各位领导：**

您们好！

社会组织服务大厅服务标准化项目组成员韩铁、李庙、陈晓、李凡，计划于2016年10月9日—31日赴民政局服务大厅开展现场调研，在十月份的具体工作事项计划如下：

**一、现场工作计划**

| 日期 | 时间 | 具体事项 | 民政局参加人 | 中质协参加人 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 10月13日  （周四） |  | * 访客模拟   进行第一阶段的访客模拟流程，由李庙模拟办理负责人变更的业务 |  | 李庙 |
|  | 8:30-17:00 | * 写实窗口   由陈晓负责观察登记办理窗口，写实内容主要包括被调查者在办理负责人变更时所有工作内容，及其耗时。 | 民间组织管理局登记处和民间组织服务中心登记服务处登记办理窗口工作人员 | 陈晓 |
| * 访客模拟   韩铁负责社团成立的登记办理流程模拟 | 韩铁 |
| * 写实窗口   李凡负责对访客到达的时间，行走的路线和访客行为进行观察和记录 | 李凡 |
| 10月20日  （周四） | 8：30-17:00 | * 访客模拟   韩铁负责对证章办理窗口进行备案业务模拟 | 民间组织管理局登记处和民间组织服务中心登记服务处登记办理窗口和批复办理窗口工作人员 | 韩铁 |
| * 写实窗口   李凡负责观察批复办理和证章办理窗口，写实内容包括被调查者在办理业务时所有工作内容及消耗的时间。 | 李凡 |
| * 访客模拟   李庙负责进行模拟办理社团注销业务。 | 李庙 |
| * 写实窗口   陈晓负责观察登记办理窗口，写实内容包括被调查者在办理业务时所有工作内容及消耗的时间。 | 陈晓 |
| 10月26日  （周三） | 8:30-17:00 | * 写实窗口   李凡负责批复办理窗口的写实；内容主要包括被调查者工作日内在其岗位上所有工作内容及所消耗的时间。 | 民间组织管理局登记处和民间组织服务中心登记服务处登记办理窗口和批复办理窗口工作人员 | 李凡 |
| * 观测窗口   李庙负责观测登记办理和批复办理窗口，主要观测被调查人员的整个工作日的行为。 | 李庙 |
| * 访客访谈   韩铁负责对到访的访客发放调查问卷，并对已经填好的问卷进行回收 | 韩铁 |
| * 访客到达记录   陈晓负责对访客到达的时间，行走的路线和访客行为进行观察和记录 | 陈晓 |
| 10月28日  （周五） | 8:30-17:00 | * 写实窗口   李凡负责批复办理和证章窗口的写实，内容包括被调查者工作日内的工作内容及消耗时间 | 民间组织管理局登记处和民间组织服务中心登记服务处登记办理窗口和批复办理窗口工作人员 | 李凡 |
| * 观测窗口   李庙负责证章办理和批复办理窗口观测，主要观测被调查人员的整个工作日的行为。 | 李庙 |
| * 访客到达记录   陈晓负责对访客到达的时间，行走的路线和访客行为进行观察和记录 | 陈晓 |
| 10月31日  （周一） |  | * 课题研讨会   对10月份的所有工作进行阶段性汇总，分析还需要做哪些工作。 |  | 侯进锋、王璐、刘宇、曲立  韩铁、李庙、陈晓、李凡 |

1. **需提前准备的工作事项**
2. 相关部门人员需提前通知被写实人员。
3. 事先做好协调工作，民政服务大厅允许写实观测人员进入开展工作。
4. 写实人员要把写实的意图和目的，向写实对象讲清楚，以便取得工作人员的积极配合。
5. 写实观测人员需事先准备好工作必备的用品，了解自己的工作内容。
6. 写实观测人员需事先调查写实对象和工作地情况。
7. 写实人员需要明确划分写实事项，并规定各类工时的代号，以便记录。
8. 选择好合适的写实观察位置。要求写实位置便于观察，不妨碍生产作业，不分散写实对象的注意力

以上是社会组织服务大厅服务标准化项目组写实现场服务内容与计划，请各位领导审阅，如有调整，请指示。

[](http://www.caq.org.cn/html/index.html)

**社会组织服务大厅服务标准化项目**

**工作计划简报**

至/To： 创建日期/Create date:2016-05-30

抄/cc： 修改日期/Modify date:2016-12-01

自/From: 社会组织服务大厅服务标准化项目组

主题/Subject: 社会组织服务大厅服务标准化项目写实计划简报

□急件/Urgent √供审阅/For Your Review □请速回复/Reply ASAP √请提意见/Please Comment

------------------------------------------以下为正文--------------------------------------------------

**尊敬的各位领导：**

您们好！

社会组织服务大厅服务标准化项目组成员韩铁、李庙、陈晓、李凡，计划于2016年11月9日—25日赴民政局服务大厅开展现场服务，工作事项计划如下：

**一、现场工作计划**

| 日期 | 时间 | 具体事项 | 民政局参加人 | 中质协参加人 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 11月1日-11月10日 |  | * 制定问卷   根据现有收集的材料，编制访客的调查问卷，并且制作微信版调查问卷。 |  | 曲立、韩铁、李庙、陈晓、李凡 |
| 11月14日-11月15日 |  | * 发放问卷   到民政部服务大厅，对访客发放问卷并回收，并且在微信平台上发放问卷。 |  | 李庙、韩铁、陈晓、李凡 |
| 11月20日-11月22日 |  | * 画现场布局和工作流程图   李庙负责将服务大厅现场的布局图和大厅工作人员工作业务流程图画出。 |  | 李庙 |
| * 优化现场布局和工作流程   根据现有的资料，小组讨论如何优化现场环境布局和工作流程的优化，制定可执行的优化方案 | 陈晓、李凡 |
| * 画优化后的现场布局和工作流程图   李庙负责根据得到的优化方案，在原有的布局图和流程图的基础上画出优化后的流程图和布局图。 | 韩铁 |
| * 撰写现场调研报告初稿   韩铁负责根据原有的资料和提出的优化方案撰写现场调研报告 | 韩铁 |
| 11月24日  （周四） | 8:30-17:00 | * 课题讨论会   将已经得到的文献报告、调研报告，制定的三项规范九个标准进行讨论，制定下一阶段的具体任务，并确定最终报告的形式。 |  | 侯进锋、王璐、刘宇、曲立  韩铁、李庙、陈晓、李凡 |
| 11月25日  （周五） |  | * 课题讨论会   讨论优化初稿的内容，并重点初稿的细节，将最终报告的章节进行分工。 |  | 曲立  韩铁、李庙、陈晓、李凡 |
|  |  |  |  |  |

[](http://www.caq.org.cn/html/index.html)

**社会组织服务大厅服务标准化项目**

**工作计划简报**

至/To： 创建日期/Create date:2016-05-30

抄/cc： 修改日期/Modify date:2016-12-01

自/From: 社会组织服务大厅服务标准化项目组

主题/Subject: 社会组织服务大厅服务标准化项目写实计划简报

□急件/Urgent √供审阅/For Your Review □请速回复/Reply ASAP √请提意见/Please Comment

------------------------------------------以下为正文--------------------------------------------------

**尊敬的各位领导：**

您们好！

社会组织服务大厅服务标准化项目组成员韩铁、李庙、陈晓、李凡，计划于2016年12月1日—25日赴民政局服务大厅开展现场服务，工作事项计划如下：

**一、现场工作计划**

| 日期 | 时间 | 具体事项 | 民政局参加人 | 中质协参加人 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 12月1日-12月10日 |  | * 补充问卷方案   制定新的发放调查问卷方案，以便补充数据。 |  | 曲立、韩铁、李庙、陈晓、李凡 |
| 12月12日-12月13日 |  | * 发放问卷   到民政部服务大厅，对访客发放问卷并回收。 |  | 李庙、李凡、韩铁 |
| 12月20日-12月22日 |  | * 优化现场布局和工作流程图   李庙、陈晓负责将服务大厅现场的布局图和大厅工作人员工作业务流程图画出，并进行优化改进。 |  | 李庙、陈晓 |
| * 录入问卷信息，分析问卷数据   李凡负责根据收集回的问卷，将问卷信息录入，并且分析问卷数据内容。 | 李凡 |
| 12月15日  （周四） | 8:30-12:00 | * 课题讨论会   讨论现阶段成果，制定下一阶段的具体任务，并确定最终报告的形式。 |  | 侯进锋、王璐、刘宇、曲立  韩铁、李庙、陈晓、李凡 |
| 12月23日  （周五） |  | * 课题讨论会   讨论最终报告的内容 |  | 曲立  韩铁、李庙、陈晓、李凡 |

以上是社会组织服务大厅服务标准化项目组11月的工作内容与计划，请各位领导审阅，如有调整，请指示。