**服务应答闭环式流程图——电话咨询**

**服务对象**

**电话咨询**

**接电话人即为首问**

**责任人/承办人，问候**

**首问责任人/承办人明确是**

 **否是交易中心业务 否 说明情况**

 **并给予指导**

 **首问责任人 /承办人**

**明确是否是本科室业务 道谢语**

 **是 否**

**本科室业务 告知业务 同时将服务对象电话咨**

**科室电话 询问题纸面告知业务室**

 **一次性告知全部材料 道别语**

**道别语 当日回访服务对象**

 **咨询事项是否知晓**

 **登记电话接听台账**