

3.1 了解心理思想、生活、健康状态、学习、工作等方面的情况，提出问题 and 不足，议定改进方案。

3.2 听取谈话对象的意见和建议。

3.3 对他人反映的有关问题进行了解、说明、澄清。

3.4 其他需要沟通交流和反映的事项。

4、谈话形式：

4.1 采取面谈的方式进行，可集体座谈，亦可以个别交谈，时间由主谈人约定。

4.2 服务对象进行不定期的谈话，每季不少于一次。

4.3 员工的谈话，每年不少于二次。

5、具体要求：

5.1 谈话时，相互之间要推心置腹、坦诚相待，服务对象重点开展心理健康内容谈话，员工重点开展勉励或批评等内容谈话。

5.2 谈话的时间不少于 15 分钟。

5.3 可结合服务中心务会议、文体娱乐、员工工作考核等进行。

5.4 谈话结束后，由主谈人填写谈话记录，做好台帐及有关材料的存档工作，及时整理、装订成册。

3.2.5 服务承诺

1、认真遵守公司各项规章制度，严格遵守上下班出勤纪律和执行请销假

制度，不迟到、早退，不擅自离岗。

- 2、遵守有关规定，廉洁自律。不从事任何与居家照顾有利益冲突的活动。
- 3、维护团结，接受监督，切实把有关制度规定落到实处。
- 4、不做克扣、挪用、私分、截留服务人群资金行为。
- 5、工作中杜绝发生重大事故，不虚报、瞒报工作中的问题。
- 6、在工作中，管理服务到位。
- 7、不做私分、挪用、截留服务对象供养款物或农副业生产经营收入。
- 8、不做有辱骂、殴打、虐待服务对象。
- 9、极参与服务对象人员之间矛盾调处化解。
- 10、上班时间不到茶楼、歌厅、网吧等休闲娱乐场所活动。
- 12、自觉接受组织和群众、服务对象的监督。