应急客服话术

咨询：报名条件是什么？

回答：报名条件18岁以上，高中以上学历，一年工作经验

咨询：如何报名？

回答：应急救援员在全国都没有授权固定考培点的。都是当地报名人数够50人以上，就可以报备应急管理部申请开班，所以你现在可以先登录应急救援员报名网，预先报名留个信息

咨询：报名链接网址是哪个？

回答：应急救援员报名网 | 报名链接 https://www.yjijy.com

咨询：可以考几级？

回答：目前我们国家还没有把一二三四级的标准制定出来，所以所有人要考都只能考五级。

咨询：考试时间和地点在哪里？

回答：没有固定每年什么时间或者地点考试的。是开班报备制，通过应急救援员报名网统计报名人数，哪个地方够60人可以开班，就会通知联系确认，然后再申请开班，到时候才确定开班时间和地点的。

咨询：考试费用多少？

回答：2980/人，全国统一价。费用包含：知识产权费、教材费、培训耗材、证书费用、授课费、鉴定费等。（费用不包含：培训过程中的餐饮、住宿和交通费。）

咨询：培训课程包含哪些？

回答：课程包含：在线网课上理论+线下面授课 2 天+1 天考试。

咨询：考试流程是怎么样的？

回答：流程是这样子的，确定够50人开班的情况下，把全班资料提交报备，然后上面审批，审批同意后，会确定20天之后的某一天开班。确定开班时间后，才会开通理论学习账户，要求在开班前打卡完成所有理论课程（网课学习时间大概20天左右），直到开班时间就是直接培训实操（面授课2天），培训完（第3天）直接考试。

咨询：考试内容是什么？

回答：课程是网课+面授课 2 天+1 天考试。考试分理论和实操，理论（机试）：80 题单选+20 题判断，90 分钟作答。实操（操作题）：4 题必考，2 题抽考，总共6道题，30 分钟作答。每科 100 分满分，60 分及格。

咨询：什么时候开始学习？

回答：确定开班时间之后，就会发考试的理论账号给你们去学习。理论课程是在线录播课，需要打卡完成才能打印准考证（大概20天左右学习时间）。到现场培训的时候就是2天实操，第3天考试（早上用试卷考理论，下午考实操）

咨询：通过率怎么样？

回答：通过率方面，主要看文化水平和对待态度。上两批重庆班北京班通过率90%以上，广州班通过率80%以上，福州班100%通过率，具体每个人要看自己情况的。实操考试一般都没问题，理论方面，不同的人预习、学习时间长短和质量不同，匆忙马虎对待大概率比较难通过。建议提前预习。

咨询：如何提高通过率？

回答：应急救援员实操基本都能过，往期主要都是理论通过率不高，所以建议提前预习，不然到确定开班的时候再学，就来不及了

咨询：你们是国家部门吗？

回答：我这边是全国最大应急救援员培训机构平台。国家是发证机构鉴定单位，不亲自开展培训的，所有培训都是市场上机构在进行。

咨询：考这个证具体有什么用？

你好，由于咨询的人比较多，很多问题这个页面www.yjijy.com/xc都已经有详细介绍，建议您先看，看完还有问题再咨询，这样提高沟通效率。

咨询：考不过，可以补考吗？

回答：根据鉴定机构的规定，申报考试公布之后，学员不参加培训和考试，属于缺考，等同弃考，没有补考的机会，下次想参加考取证书，费用和初考一样缴纳。补考是两科都参与了考试，都有成绩，不合格的，才可以补考。

咨询：你们费用怎么那么贵？

回答：报名缴费后会有老师全程指导如何报考的，我们唯一的目标就是帮助每位学员提高通过率，至于费用，国家有指导价，我们都是按规定来收取。

咨询：你们提供哪些服务？

回答：我们可以提供考证申报，考前预习，培训鉴定等全程服务

咨询：看完题库保证通过吗？

回答：题库只是辅修预习理论的其中一个课程，我们还配套有纸质版国标教材，考前重点讲解等其他培训资料，只要认真对待，通过率不是难题

咨询：可以开发票吗？

回答：参加培训考完试后，可以开具发票给，避免中途退款发票不好处理

咨询：考完证有补贴吗？

回答：考完领证后可申请补贴1000元，人社补贴的申请领取是有条件的。比如有些地方要求在当地交了36个月的社保才能领。另外，这个补贴也不一定是1000块，如果在某些地方被列为紧缺工种，可能会上浮20%补贴额度，也有的城市已经不发补贴了，具体需要咨询当地人社局。

咨询：我确定要报这个班，要怎么操作？

回答：您确定要报这个班，那么第一步，先到网站报名并缴费；然后我们会给您安排对接开班老师以及寄送纸质版国标教材；第三步开班老师会给您提交资料申请报备开班；最后是全程指导接下来的学习和培训以及考试。

咨询：什么时候可以查成绩以及领证？

回答：关于应急救援员（初级）考核后查询信息等说明：1、完成考试30日后可查询考试成绩；2、成绩公布后60个日后可至官方渠道查询证书信息；3、120个日后可接到取证通知。（如系统升级、服务器宕机、快递遗失、业务主管部门考试政策重大调整等不可抗力因素，时间自不可抗力因素解除后算起。

咨询：可以包办证包通过吗？

回答：要本人亲自参加培训后考试合格才能拿证，包办不了，要凭实力考取。我们老师会竭尽经验给您全程指导如何报考，提高通过率。

咨询：你们有什么优势？为什么要选择和你们报名？

回答：选择我们的优势——增值服务是提升通过率的保障。我们会为您提供应急救援员证（五级）全套备考资料，包含：正版教材、在线题库、理论重点考前讲解、拓展练习、考前强化等

咨询：报名后什么时候缴费：

回答：可以等确认开班后再交费，也可以先交定金，提前领教材预习，开班后再交尾款

咨询：在校大学生可以报名吗？

回答：大学在校生，是相关的专业也可以报，相关专业包含：救援技术、城市应急救援辅助决策技术、消防指挥、森林消防、消防工程技术、核生化消防、临床医学、安全工程、安全防范工程、灾害防治工程、抢险救援指挥与技术专业。

咨询：在校大学生，非相关专业可以报吗？

回答：大学在校生非相关专业的，可以报考试试，年龄要求最低19岁，需要有一年的工作经验，以前有非相关专业的学员考过，最终结果以申报审核结果为准，如果想考可以试一试

咨询：这个是什么证书？

回答：应急救援员职业资格证书。这个是国家职业资格证书，人社部和应急管理部两大部委盖章联合颁发，全国通用，终身有效。

咨询：担心理论不通过怎么办？

回答：担心理论不过的，建议提前交押金，领取教材开通题库先预习

咨询：开班时间地点不合适怎么办？

回答：着急拿证可以报其他城市的，不着急就等本地班的通知。现在可以先到网站预约报名，达到开班标准我们老师会联系你确认信息，若时间地点不合适可选下一班

咨询：已经有多少人报名了？

回答：系统上已报名的不计其数，确定能在固定时间固定地点考的需要统计，现在先报名留个信息，方便我们统计，然后到准备开班的时候会有老师联系您确认。

咨询：有固定时间和地点考试吗？

回答：没有固定每年什么时间或者地点考试的。是开班报备制，通过应急救援员报名网统计报名人数，哪个地方够50人可以开班，就会通知联系确认，然后再申请开班，到时候才确定开班时间和地点的。

咨询：证书在哪里查询？

回答：应急救援员证查询方法：

1. 进入【技能人才评价证书全国联网查询系统】http://zscx.osta.org.cn

2. 找到【国家职业资格证书】查询模块；

3. 输入【证书编号、证件号码、姓名】（以上三项输入任意两项即可查询），点击【查询】即可