

# 12345 政务服务便民热线服务与管理规范

Specification for service and management of 12345 government  
service hotline

2023 - 12 - 04 发布

2024 - 03 - 01 实施





# 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.....                       | 2  |
| 5 受理范围及渠道.....                    | 4  |
| 6 服务内容及流程.....                    | 5  |
| 7 数据分析及报告.....                    | 9  |
| 8 监测与考核.....                      | 10 |
| 附录 A（资料性） 人工座席测算公式 .....          | 11 |
| 附录 B（规范性） 信息化系统建设 .....           | 12 |
| 附录 C（规范性） 知识库建设与管理 .....          | 13 |
| 附录 D（资料性） 12345 政务服务便民热线服务用语..... | 14 |
| 参考文献.....                         | 15 |



# 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由贵州省政务服务中心提出。

本文件由贵州省人民政府办公厅归口。

本文件起草单位：贵州省政务服务中心、中共黔南州委政法委员会、北京零点有数数据科技股份有限公司、贵州云上产业服务有限公司。

本文件主要起草人：麻海山、周云瑞、张妮娜、黄应红、胡沥云、黄江、雷学良、张龙向、杨栋、王珊、徐莉、李雪竹、费瑾婧、付艳华、王慧萍、郭霞、井潇、张婧美。





# 12345 政务服务便民热线服务与管理规范

## 1 范围

本文件规定了12345政务服务便民热线（以下简称“12345热线”）服务与管理的术语和定义、总体要求、受理范围及渠道、服务内容及流程、数据分析及报告、监测与考核等。

本文件适用于12345政务服务便民热线的服务与管理，双号并行及设分中心的政务服务便民热线可参照使用。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 18883 室内空气质量标准
- GB/T 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求
- GB/T 26189 室内工作场所的照明
- DB52/T 1557 大数据开放共享安全管理规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.13.1

#### 12345 政务服务便民热线

省、市州人民政府受理诉求人对政府管理和服务的非紧急诉求的便民热线平台，由12345热线电话、在线客服、网民留言等系统组成。

### 3.23.2

#### 座席

提供热线电话或网络平台服务的单元。

### 3.33.3

#### 专席

根据管理需要或诉求人服务需求设立的，提供专业或专门热线服务的座席。

### 3.43.4

#### 诉求工单

DB52/T 1768—2023

向12345热线提出的咨询、求助、投诉、举报、意见、建议等事项。

## 3.5

**诉求人**

通过12345热线提出咨询、求助、投诉、举报、意见、建议等事项的自然人、法人或非法人组织。

## 3.6

**呼叫接通率**

接通的来电数量和来电总量占比。

## 3.7

**管理机构**

负责统筹协调，指导和监督12345热线工作机构开展工作的机构。

## 3.8

**工作机构**

负责12345热线工单接收转派、联动办理、跟踪督办、回访评价及日常运行管理工作的机构。

## 3.9

**承办单位**

负责办理、答复诉求人诉求事项的县级以上人民政府有关部门、乡镇人民政府、街道办事处，法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织，和承担公共服务职能的企事业单位。

**4 总体要求****4.1 基本原则****4.1.1 属地管理和部门指导相统筹**

4.1.1.1 设省、市两级 12345 热线，不设县（市、区）12345 热线。

4.1.1.2 各级政府部门设立各类政务服务便民热线，采取整体并入、双号并行和设分中心三种方式归并到省、市两级 12345 热线。

**4.1.2 诉求受理和业务办理相衔接**

4.1.2.1 受理企业和群众非紧急类诉求，回答一般性咨询，不代替部门职能。

4.1.2.2 部门按职责分工办理相关业务、实施监管执法和应急处置等。

4.1.2.3 受理涉及行政执法案件和投诉举报的，第一时间转至相关部门办理，形成高效协同机制。

**4.1.3 便民高效和专业支撑相结合**

4.1.3.1 宜拓展优化受理渠道，提供与需求相适应的人工服务，拓展互联网渠道。

4.1.3.2 宜完善知识库，加强热线知识库应用，建立“权威准确、标准统一、实时更新、共建共享”的 12345 热线知识库。

4.1.3.3 宜根据工作需要设置专家座席，建立专家选派和管理工作机制，提供权威专业的热线服务。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/286010021031010113>