

ICS 03.080
CCS A 16

 41

河南省地方标准

DB 41/T XXXX—XXXX

12345 政务热线工单处理规范

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

河南省市场监督管理局 发布

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 工单编码	1
4.1 编码原则	1
4.2 编码方法	2
5 工单分类	3
5.1 按内容分类	3
5.2 按时效性分类	4
6 工单处理	5
6.1 工单处理流程图	5
6.2 工单登记	6
6.3 直接答复	7
6.4 转派	7
6.5 承办	7
6.6 退回	8
6.7 审核	8
6.8 回访	8
6.9 督办	9
6.10 办结	9

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。

本文件由河南省行政审批和政务信息管理局提出。

本文件由河南省大数据标准化技术委员会（HN/TC 26）归口。

本文件起草单位：河南省政务大数据中心、河南省行政审批和政务信息管理局、驻马店市12345政务服务便民热线中心、辉县市政务服务和大数据管理局、河南能源人力资源发展集团有限公司、国泰新点软件股份有限公司、河南能源人力资源发展集团有限公司、正数网络技术有限公司。

本文件主要起草人：贾占朝、付宏、任林豪、王彦生、张亚珂、魏萍、刘子晨、刘琦、史北祎、刘旭、刘洋、夏蹇、代凝冰、刘晓敏、杨军、罗建勇、曹媛、刘春辉、谯建华、李彦丹、李红雨、李思琦、杨望伟。

12345 政务热线工单处理规范

1 范围

本文件规定了12345政务热线的工单编码、分类和处理。

本文件适用于12345政务热线的工单处理工作。

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 2260-2007 中华人民共和国区划代码

GB/T 7027-2002 信息分类和编码的基本原则和方法

GB/T 10113-2003 分类与编码通用术语

GB/T 33357-2016 政府热线服务评价

GB/T 33358-2016 政府热线服务规范

GB/T 39666-2020 政府热线服务分类与代码

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

工单

用来记录服务对象基本信息、诉求内容、处理情况等热线服务运行全过程的工作流转单。

[来源:GB/T 33358-2016, 定义3.6]

3.2

编码

给事物或概念赋予代码的过程。

[来源:GB/T 10113, 定义2.2.1]

3.3

代码

表示特定事物或概念的一个或一组字符。

[来源:GB/T 10113, 定义2.2.5]

3.4

承办单位

各级行政机关、法律法规授权的具有管理公共事务职能的组织和公用企事业单位。

4 工单编码

4.1 编码原则

工单编码应符合GB/T7027第7条的规定，遵循唯一性、简明性、适用性、可扩充性、规范性原则。

4.2 编码方法

4.2.1 编码结构

工单编码应由基本编码和附加编码组成，码位构成17+X。基本编码由四段代码（共17位数字或字母）组成，附加编码一段代码（X位数字或字母）组成。结构见图1。

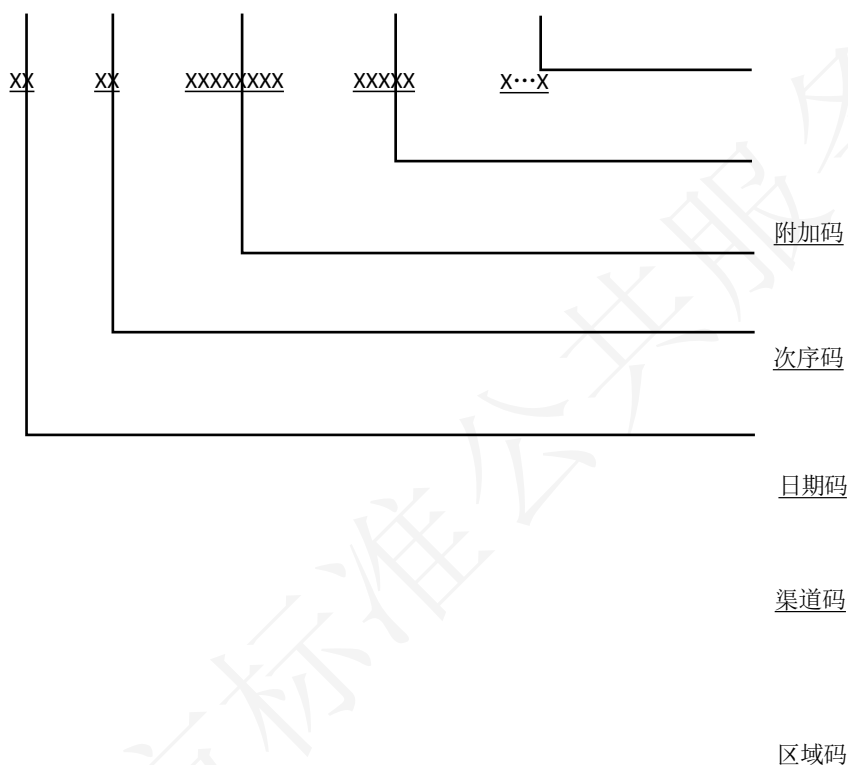


图 1 编码结构图

4.2.2 基本编码

工单基本编码由区域码、渠道码、日期码、次序码四段代码组成。同一码段下不同内容之间不可相同。其中：

- 第一段代码为区域码，根据工单形成所在地域区划（仅分到市级）进行编码，分为省级、市级（18个市），由2位阿拉伯数字表示，具体代码见表1；

表 1 区域码

名称	区域码
----	-----

省级	00
郑州市	01
开封市	02
洛阳市	03
平顶山市	04
安阳市	05
鹤壁市	06
新乡市	07
焦作市	08
濮阳市	09
许昌市	10
漯河市	11

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/497035065043006056>