

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。

3.1

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。

3.2

座席

提供热线电话或网络平台服务的单元。

3.3

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。

3.4

诉求工单

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。

4.1.4 互联互通和协同发展相促进

4.1.4.1 设分中心及双号并行热线应加强同 12345 热线的协同联动，建立电话转接机制，提供与 12345 热线同标准、高质量的热线服务。

4.1.4.2 加强与线上线下政务服务平台、政府网站的联动融合。

4.1.4.3 相关部门认真履行职责，加强事中事后监管，强化对普遍性诉求的研究分析，解决共性问题。

4.2 机构设置

4.2.1 管理机构

4.2.1.1 各级政府应明确 12345 热线工作的管理机构。

4.2.1.2 应建立 12345 热线重点难点诉求事项督办问责机制和目标绩效管理制度。

4.2.1.3 应加强对本地区热线工作的统筹，及时研究解决热线建设发展中的重大问题。

4.2.2 工作机构

4.2.2.1 各级政府应整合组建或明确承担 12345 热线的工作机构。

4.2.2.2 应配置包含但不限于系统建设、技术运维；热线归并、运行管理；联动协调、督办问效；数据应用、分析评价等工作相匹配的人员。

4.2.2.3 应建立完善运行管理、服务礼仪、办理规程、绩效考核、数据安全、信息保密、档案管理、应急响应、预测预警等制度。

4.2.2.4 应与承办单位建立整体运行的工作机制，指导相关部门或单位建立完善诉求联动处置、知识库管理等工作机制。

4.2.2.5 系统建设、技术运维、业务承办等，可由管理机构采取自建模式，或采取政府采购的方式，委托有独立法人资格的社会组织建设。

4.2.2.6 应与服务人员签订服务保密协议，保守国家秘密和商业秘密，保护诉求人个人信息、个人隐私。

4.2.2.7 应明确不同层级人员使用信息化系统权限，在授权范围内使用，防止非授权人员的使用。

4.2.2.8 诉求人个人信息、工单办理信息等应专用服务器存储并备份保存，保存期限宜长期。

4.2.2.9 服务档案保存期限应长期。

4.3 工作场所

4.3.1 应有固定的服务场所，在显著位置设立识别标识。

4.3.2 工作环境应安全、整洁，室内空气质量应符合 GB/T 18883 的要求，照明应符合 GB/T 26189 的要求。

4.3.3 应划分话务受理、质量监测、督办协调、评价考核、留言办理、多媒体座席、行政管理等工作区域。

4.3.4 应设置会议室、培训室、协调室、情绪疏导室、视频会议室、服务器机房等必要的配套场所，根据人数合理配置卫生间、夜班休息区。

4.3.5 应划分男女更换工作服和保存私人物品的区域，设置用餐和离席期间休息调整的区域。

4.4 座席

4.4.1 单个座席工作面积不小于 3 m²。

4.4.2 座席前后有 0.5 m~1 m 的间距。

4.4.3 可设置方言座席、少数民族语言座席或外语座席。

4.4.4 公积金、社保等专业性强的业务，可设置专门的受理席位。

4.4.5 座席数量应满足呼叫接通率的要求，人工座席测算公式见附录 A。

4.5 设施设备

4.5.1 应配备专门的语音呼叫应答系统和设备，实现语音应答、电话录音、跟踪考核等功能。

4.5.2 应配备话务值班长操作控制台。

4.5.3 应建设互联网渠道信息接入、诉求工单流转、数据存储、效能监测管理、数据分析展示等功能需求的信息化系统。信息化系统建设应符合附录 B 的规定。

4.5.4 应配置内容准确、运行规范、查询方便、维护及时的知识库系统。知识库建设与管理应符合附录 C 的规定。

4.5.5 应配备必要的计算机网络设备、数据存储设备、网络安全设备、通讯设备、容灾备份设备等。

4.6 人员

4.6.1 管理人员

4.6.1.1 应熟悉与 12345 热线服务相关的法律、法规和政策。

4.6.1.2 应熟练掌握 12345 热线服务流程及管理工作和相关的管理规定。

4.6.1.3 应具备良好的组织协调、沟通交流的能力。

4.6.2 服务人员

4.6.2.1 应熟练掌握 12345 热线服务流程。

4.6.2.2 应能熟练使用知识库解答诉求人诉求。

4.6.2.3 应能辨别、理解诉求人的意图并准确记录服务信息。

4.6.2.4 应熟练使用 12345 热线服务计算机办公软件，文字录入速度能够达到 60 字/min 以上。

4.6.2.5 应具有较强的沟通、判断、理解和口头表达能力，12345 政务服务便民热线服务用语见附录 D，语速与诉求人的语速相匹配。

4.6.2.6 服务用语应使用普通话，且达到普通话国家二级乙等水平，并能通晓当地方言。

4.6.2.7 应经岗前培训，满足服务要求并考核合格后方能上岗，并定期培训，提高工作技能。

5 受理范围及渠道

5.1 受理范围

5.1.1 以下情况应予以受理：

- a) 对政府部门相关的法律、法规、规章、政策、政务服务等方面的咨询事项；
- b) 对包括经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的非紧急求助、投诉、举报、意见、建议等事项；
- c) 对行政事业单位及本行业内工作人员在工作作风、工作质量、工作效率等方面的意见、建议或投诉事项；
- d) 对公共服务类信息的综合查询事项。

5.1.2 以下情况不予受理：

- a) 属于 110、119、120 等紧急热线电话受理范围的事项；
- b) 属于党委、人大、政协、军队、武警、公安、法院、检察院职责范围的事项；

- c) 已经或应通过诉讼、仲裁、行政复议、纪检监察、政府信息公开等法定途径或信访渠道解决的事项;
 - d) 涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的事项;
 - e) 诉求人事项已依法依规办结, 诉求人仍以同一事实、同一理由重复反映的事项;
 - f) 违反法律、法规、社会公序良俗以及恶意攻击骚扰、无实质诉求内容的事项;
 - g) 非我省行政职权管辖范围的事项;
 - h) 其他不适宜受理的事项。
- 5.1.3 不予受理诉求采取以下方式处置:
- a) 相关部门或单位设有专门热线电话的, 12345 热线采取话务转接方式, 转接到专门的受理平台受理处置, 如 110、119、120 等紧急类事项受理平台;
 - b) 对于相关部门或单位未开设专门的受理平台的不予受理事项, 12345 热线引导诉求人向有权部门或属地政府反映, 并告知相应的反映渠道;
 - c) 对于干部人事管理、纪检监察等方面的诉求事项, 12345 热线告知诉求人直接向相关部门或单位反映, 并告知相应的反映渠道;
 - d) 对于应通过法律程序解决的诉求事项, 12345 热线做好解释说明, 情绪疏导等工作;
 - e) 对于已依法依规办结, 诉求人仍以同一事实和理由提出诉求的事项, 做好信息登记和解释引导等工作, 不再联动转派;
 - f) 对于诉求人反映诉求信息要素不全或无具体诉求, 12345 热线无法判断并做出进一步操作的诉求事项, 12345 热线做好解释引导, 不予转派;
 - g) 对恶意攻击、骚扰、无故占用热线话务资源行为的, 情节严重者经提醒无效后转派公安机关依法处理。

5.2 受理渠道

5.2.1 热线电话受理

- 5.2.1.1 应提供“7×24 h”全天候人工话务服务。
- 5.2.1.2 诉求人来电后, 话务座席应在 15 s 之内接听响应, 连续 24 h 内呼叫接通率应大于 95%。
- 5.2.1.3 话务系统响应时间应不超过 15 s。

5.2.2 网络平台受理

- 5.2.2.1 应提供短信、信箱、网站、微信公众号、移动手机客户端 (app) 等渠道的在线服务, 诉求人可通过文字、语音、图片、视频等方式提出诉求、反映问题。
- 5.2.2.2 多媒体在线客服受理时, 响应时间应不超过 30 s。
- 5.2.2.3 短信受理时, 响应时间应不超过 3 min。
- 5.2.2.4 网站、信箱受理时, 响应时间应不超过 24 h。

6 服务内容及流程

6.1 受理

6.1.1 工单登记

- 6.1.1.1 登记诉求人诉求事项时, 应细致详实, 精炼准确, 有效引导诉求人表达诉求。
- 6.1.1.2 遇突发紧急事件, 及时上报 12345 热线管理人员, 并于 20 min 内登记转派或通报主管部门、属地政府部门。

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/548136124022006055>