

**接诉即办案件回访**



---

# CONTENTS

---

1

业务概述

2

业务流程

3

注意事项

4

常见问题

# 01

## 业务概述

回访工作是指12345市民热线网格化服务管理中心依据实际情况以电话回访方式（即三次人工回访），针对诉求群众提出的诉求问题，了解相关单位的相应情况、解决情况以及群众满意情况

# 回访工作的目的&意义

## 目的



从市民的角度，了解市民的诉求现状，目前职能部门是否有进行沟通处理、问题是否得到解决、市民对于职能部门的工作是否满意。从市民的角度去了解诉求的影响，从而完善“接诉即办”工作。

## 意义



协助各职能部门了解市民对诉求的想法，将信息传达至各职能部门。对处理市民诉求的各职能部门进行“双率”考核评比。从考核分高的部门取长补短，完善“接诉即办”工作。

# 回访工作需遵循的原则

回访工作应当遵循来电群众自愿、反馈意见真实的基础原则。避免过度回访对群众生活造成不良影响。

来电群众自愿原则是指回访过程应当在征得受访群众同意的情况下进行

01

02

11



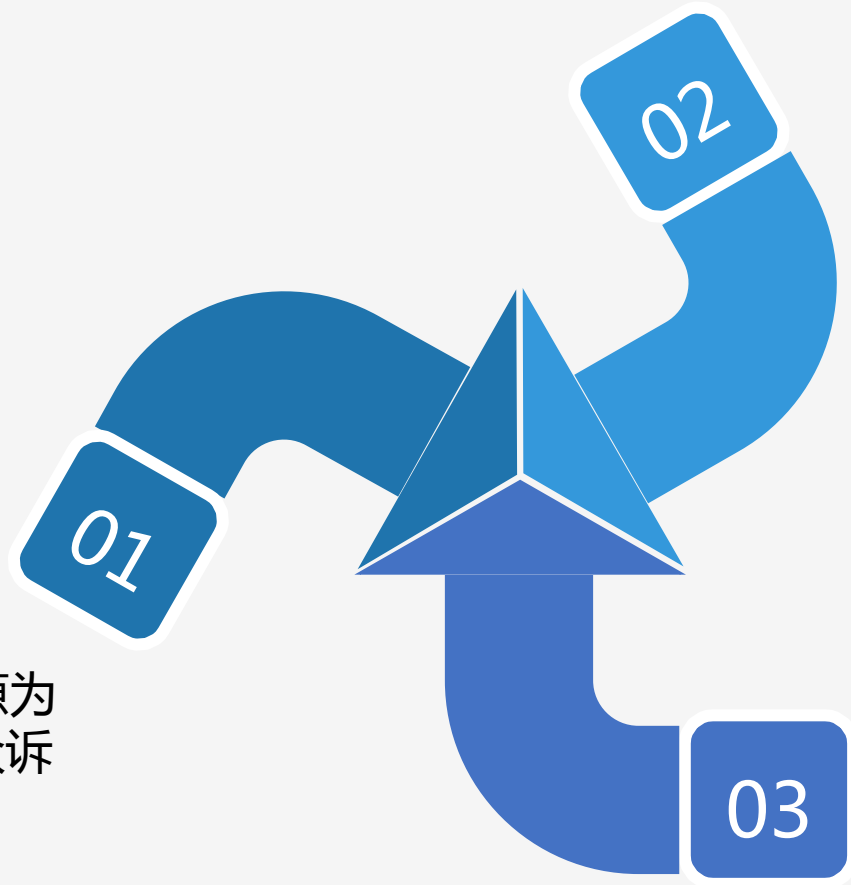
反馈真实原则是指在回访过程中，回访人员应如实记录受访群众意见、建议，不得用倾向性、诱导性的语言进行引导

# 公众诉求回访问题来源

网格系统会自动将职能部门已经处理完的公众诉求推送到“回访栏”中。

回访员要在“回访栏”中对这些公众诉求进行电话回访。

公众诉求回访问题来源为“12345派单”的公众诉求。



# 公众诉求回访相关系统

网格化服务管理信息处理系统  
"（简称网格系统），公众诉求  
处理。

12345为民服务受理平台"  
（简称123456平台），回访拨  
打电话。

The slide features a white background with a large blue cross shape. The vertical bar of the cross is on the left side, and the horizontal bar is in the center. The number '02' is positioned on the left side of the horizontal bar. The Chinese characters '业务流程' are positioned to the right of the number. Two horizontal blue lines with circular end caps are located above and below the text.

02

# 业务流程



# 回访话术

01

**首先需要表明身份并对公众身份进行确认**

坐席：“您好，我是北京市12345分中心的回访工作人员，请问您是X先生/女士吗？”

办理单位反馈情况是指承办单位接到群众向市民热线提出诉求后，应主动联系来电群众，了解诉求情况或告知相关办理情况。反馈方式包括电话联系、短信告知、上门走访、当面告知等。

02

**公众确认后 核实办理单位反馈情况（响应率）**

坐席：“XX先生/女士，您好，您反映的xxxx事，请问是否有相关职能单位和您联系呢？”

解决群众诉求的情况是指办理单位对合理诉求进行有效处理情况，包括办理时间、地点、人员、过程、结果、反馈以及特殊情况说明等情况。

03

**公众确认后  
依法依规按政策办理或解决群众诉求的情况（解决率）**

坐席：“您所反映的问题有得到解决或改善么？”

# 回访话术

04

公众确认后 **群众总体满意度（满意率）**

坐席：“请您对专业部门整体工作的满意程度进行评价：1、满意2、不满意。”

群众总体满意度是指来电人对办理单位办理诉求整体工作的满意程度，分为满意、不满意。

05

公众评价后

坐席：“感谢您的接听，打扰您了，再见”

**话术整体注意：**

1. 对待市民应谨慎，不可夸大其辞，切记回访人员职责。
2. 对待情绪激动的市民，应有耐心，解释回访工作人员的职责，安抚市民情绪。
3. 通话全程切记使用尊称，以礼待人。
4. 不要只顾依照话术询问，强硬打断市民说话。在适当情况下询问所需信息。
5. 在回访过程中，回访人员应如实记录受访群众意见、建议，不得用倾向性、诱导性的语言进行引导

# 回访相关时间

01

02



网格化服务管理中心电话回访时间在每日9:00-12:00,14:00-18:00, 午休期间尽量不做回访。



回访电话重播间隔时间为一小时, 所有回访案件必须在12个工作日内完成回访。





03

# 注意事项



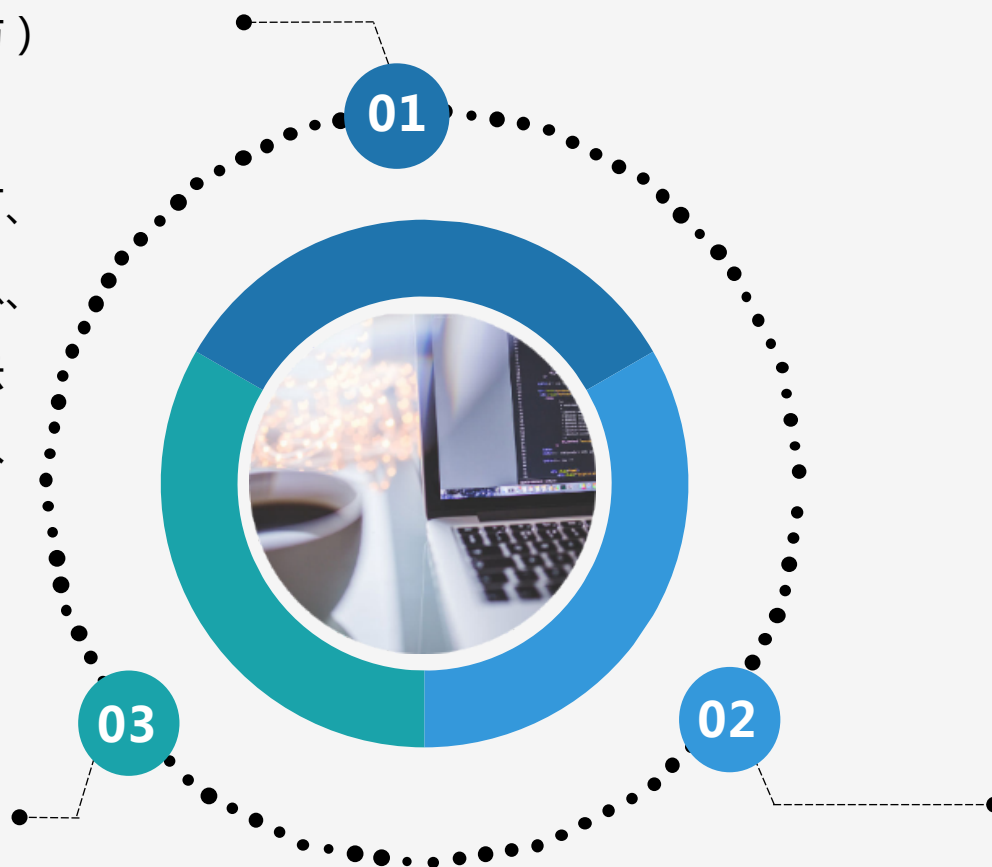
# 诉求回访部分情况

## 不回访案件情况：

无联系方式、重点人（领导批示不回访）、诉求内容包含不稳定因素的。（如：恶性扬言来电、倾向性（假设性）扬言、酒后来电扬言等）、要求保密个人信息、明确表示拒绝接受回访。“经领导批示不回访”案件不能标注在系统里，体外记录。

## 回访电话需拨打1次情况：

空号、号码错误、公众不接受回访、公众不配合回访、未反映过此问题、公用办公电话



## 回访电话需拨打3次情况：

拒接、占线、停机、无人接听、关机、未联系到公众本人、无法接通、公众此时不方便接受回访

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/788114107067006060>