

DB 3301

浙江省杭州市地方标准

DB 3301/T 0328—2020

杭州 12345 政务热线服务规范

2020 - 12 - 15 发布

2021 - 01 - 15 实施

杭州市市场监督管理局 发布

目 次

前言..... III

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 基本要求..... 2

4.1 机构设置..... 2

4.2 工作职责..... 2

4.3 反映人权利义务..... 2

4.4 人员配备..... 2

4.5 场地要求..... 3

5 受理范围..... 3

5.1 应予受理..... 3

5.2 不予受理..... 3

6 工作流程..... 4

6.1 工作流程图..... 4

6.2 受理..... 4

6.3 办理..... 4

6.4 反馈..... 4

6.5 审核..... 4

6.6 评价..... 5

6.7 回访..... 5

6.8 督办..... 5

6.9 办结..... 5

7 受话服务..... 5

7.1 受话..... 5

7.2 记录..... 6

7.3 保密..... 6

8 分析研判..... 6

8.1 重大紧急信息..... 6

8.2 常规信息..... 6

8.3 专题信息..... 6

8.4 新闻信息..... 6

9 知识库..... 6

9.1 内容维护..... 7

9.2 索引结构..... 7

9.3 智能应用..... 7

10 评价考核..... 7

10.1 评价..... 7

10.2 考核.....7

附录 A（规范性） 场地区域划分.....9

附录 B（资料性） 人工座席规模测算公式..... 10

附录 C（规范性） 杭州 12345 政务热线的工作流程..... 11

附录 D（规范性） 办理时限划分标准.....12

附录 E（规范性） 知识库业务主题分类索引表..... 13

参考文献..... 14

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。

本文件由中共杭州市委杭州市人民政府信访局提出并归口。

本文件起草单位：中共杭州市委杭州市人民政府信访局、杭州市标准化研究院。

本文件主要起草人：朱华龙、沈珏、吴亚雯、黄莉、彭森荣、许燕君、左爱兵。

杭州 12345 政务热线服务规范

1 范围

本文件规定杭州12345政务热线的术语和定义、基本要求、受理范围、工作流程、受话服务、分析研判、知识库、评价考核等要求。

本文件适用于杭州12345政务热线。

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 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 16903.1 标志用图形符号表示规则 第1部分：公共信息图形符号的设计原则

GB/T 33358—2016 政府热线服务规范

3 术语和定义

GB/T 33358界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

杭州 12345 政务热线

由杭州市各级人民政府设立，综合运用电话和其他互联网服务手段，统一受理公民、法人和其他组织涉及政府公共管理和公共服务方面的咨询、求助、意见建议、投诉举报等统一政务服务平台。

3.2

反映人

向杭州12345政务热线咨询问题、反映诉求、提出意见建议的公民、法人和其他组织。

3.3

承办单位

负责具体办理、答复反映人的咨询、求助、意见建议、投诉举报事项，承担公共管理和公共服务职能的政府工作部门（属地政府）和企事业单位。

3.4

专席

根据杭州12345政务热线管理需要，专门设置的席位。

3.5

知识库

杭州12345政务热线（3.1）对有关法律、法规、政策文件、部门职责、业务事项等政府政务公开与公共服务的信息，进行搜集、整理，形成可存储、可维护、可查询的信息集合。

[来源：GB/T 33358—2016，3.5]

4 基本要求

4.1 机构设置

4.1.1 管理机构

根据统一受理、归口办理、属地管理、分级负责的原则，设立相应的管理机构。

4.1.2 受理机构

可由政府自建，也可采用政府购买服务方式，委托社会组织建设，履行诉求受理等服务职能。

4.2 工作职责

4.2.1 市级 12345 政务热线工作职责为：

- 负责反映人诉求的接听、解答、交办、协调、督办等工作；
- 对承办单位进行业务指导、培训，对办理情况进行监督、考核、评价等；
- 指导区、县（市）12345 政务热线工作，建立统一、联动的服务网络；
- 负责杭州 12345 政务热线发展规划和运行管理，提升管理和服务水平；
- 负责社情民意收集和分析研判，为党委、政府决策提供参考；
- 本级党委、政府交办的其他事项。

4.2.2 区、县（市）12345 政务热线工作职责为：

- 负责本辖区政务热线的建设和运营管理；
- 负责办理市级 12345 政务热线交办的诉求事项；
- 对本辖区承办单位办理情况进行监督、考核、评价；
- 区、县（市）党委、政府交办的其他事项。

4.2.3 承办单位工作职责为：

- 负责杭州 12345 政务热线交办事项的办理、答复、反馈等；
- 建立诉求办理工作机制，应合理配备工作人员；
- 负责本单位政务热线知识库更新、维护；
- 参加杭州 12345 政务热线组织的各类培训和协调、督办会议；
- 由承办单位负责的其他事项。

4.3 反映人权利义务

反映人权利义务主要包括：

- 有权向杭州 12345 政务热线提出咨询、求助、意见建议、投诉举报等诉求；
- 有权对事项办理过程进行查询，对办理结果进行评价；
- 应当按规定程序和要求反映问题、提出诉求，并对反映内容的真实性负责，不得捏造、歪曲事实，不得威胁、骚扰工作人员；
- 应当遵守国家法律、法规，不损害国家、社会、集体的利益和其他公民的合法权益，共同维护政务热线工作秩序。

4.4 人员配备

4.4.1 管理人员

管理人员应符合以下要求：

- 具备良好的思想道德品质；

- 熟悉杭州 12345 政务热线相关法律、法规和政策文件；
- 掌握杭州 12345 政务热线工作流程和要求；
- 具备良好的组织管理和沟通协调能力。

4.4.2 办理人员

办理人员主要以政府部门人员、其他从事公共服务职能的企事业单位人员、干部选派（派驻）人员、挂职锻炼人员等组成。办理人员应符合以下要求：

- 具备良好的思想道德品质；
- 熟悉杭州 12345 政务热线相关法律、法规和政策文件；
- 掌握杭州 12345 政务热线工作流程和服务技能；
- 善于做群众工作，善于化解矛盾，具备良好的沟通协调能力。

4.4.3 受话人员

采取政府购买服务，通过服务外包方式承接（派遣）。受话人员应符合以下要求：

- 具备良好的思想道德品质；
- 具备符合职位要求的文化程度和工作能力；
- 具备较强的沟通表达能力和抗压能力；
- 掌握杭州 12345 政务热线工作流程和业务知识，遵守系统操作规范和保密规定。

4.5 场地要求

4.5.1 场地设置

根据杭州12345政务热线规模、性质设置相应的功能区域，在设计公共图形符号时按GB/T 16903.1、GB 15630规定，功能区域划分按照附录A规定。

4.5.2 专席设置

可设立综合、人力社保、公积金、交通运输、法律咨询、最多跑一次等专席。

4.5.3 座席设置

应与服务人口和服务需求相匹配，合理测算座席数量，人工座席规模测算公式见附录B。。

5 受理范围

5.1 应予受理

以下情况应予受理：

- 对法律、法规、政策文件、办事指南等各类政务信息的咨询和查询；
- 属于本级政府管辖，需要由本级或下级政府及其部门或有关单位解决的诉求事项；
- 对政治、经济、文化、社会、生态文明建设等方面的意见和建议；
- 对政府及其部门工作和工作人员的批评、意见和建议；
- 法律、法规、规章规定可以投诉的其他行政行为。

5.2 不予受理

以下情况不予受理：

- 已经或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的事项；
- 涉及各级人民代表大会以及县级以上各级人民代表常务委员会、人民法院、人民检察院、纪检监察机关职权范围内的信访事项；
- 涉及军队、武警管辖以及 110 警情和 119、120 的紧急事项；
- 涉及国家机密、商业秘密、个人隐私的事项；
- 没有具体诉求，无法办理、答复的事项；
- 根据法律、法规和政策规定，应由特定政府部门或社会组织受理的其他事项。

6 工作流程

6.1 工作流程图

工作流程图按照附录C进行。

6.2 受理

实行一号呼入、统一受理。提供24小时服务，15秒人工接通率大于90%，受理质量满意率达到95%以上。

6.3 办理

6.3.1 直接答复

咨询类事项，依据知识库直接答复，知识库查无但需当即解答的，可向专席驻场人员求助，疑难复杂问题，再转交办处理。

6.3.2 交办

需要交办的事项，按照“属地管理、分级负责、谁主管、谁负责”的原则，交办相应的承办单位办理。特急件交办，受话人员应同时电话联系承办单位要求紧急处置，并与办理人员做好对接，利于跟踪督促。

6.3.3 催办

对交办事项应及时关注，对临近办理时限的事项进行催办。

6.3.4 办理时限

根据事项的紧急和复杂程度按1个～7个工作日内办理。办理时限划分按照附录D进行。

6.4 反馈

承办单位应在办理时限内将办理结果告知反映人，并同步反馈杭州12345政务热线。反馈内容包括：

- 反映事项是否属实；
- 调查核实过程和结果（包括调查核实时间、方式）；
- 明确处理意见及具体的处理时限，有法定依据的，标注名称和法定时限；
- 调查核实后发现无权管辖的，写明转交单位建议；
- 反馈人、时间及反映人满意程度。

6.5 审核

办理人员对承办单位的反馈内容进行审核、认定，并做出审核意见。对承办不合格的事项应电话联系或再次交办。

6.6 评价

反映人对受话人员接话情况和承办单位办理情况进行满意度评价。

6.7 回访

对评价不满意的事项，办理人员应在1个工作日内进行电话回访，处理不到位的事项再次交办或督办。

6.8 督办

6.8.1 督办事项

督办事项主要包括：

- 职能交叉或涉及多个部门，存在推诿或处理不到位的事项；
- 多次交办，问题仍未解决的事项；
- 关系民生、安全隐患，需应急处理的事项；
- 地域交界不清、处理结果与反映情况不一致，需要现场确认的事项。

6.8.2 督办形式

督办形式主要包括：

- 电话督办；
- 发函督办；
- 现场督办；
- 会议督办；
- 其他形式督办。

6.8.3 督办程序

督办程序主要内容：

- 选定题材：选择职能交叉、部门意见不一或推诿等事项；
- 核定事实：核实事件内容，审核反馈意见；
- 督办审批：填写《督办审批表》，并报领导签批；
- 编发通知：明确参会人员名单、时间、地点；
- 组织督办：现场确认事实，明确责任单位和监督单位，归纳总结处理意见并限时办理；
- 明确结果：对督办处理结果形成书面意见并报领导审核；
- 跟踪落实：督促责任单位按期落实，回访反映人并作满意度评价。

6.9 办结

处理完毕的事项，应予以办结。

7 受话服务

7.1 受话

受话时注意事项包括：

- 提前 5 分钟到岗，准时签入系统，不得擅自脱岗；
- 电话接入后应在铃响三次内接起，并致问候语、报读工号；
- 使用普通话，也可根据需要使用本民族、本地区语言，提高沟通效率和服务水平；
- 暂时离席的，应做好系统设置，不得出现因违规操作导致电话无人接听的情况；
- 通话结束时应向反映人致谢、道再见，并做好工单记录，迅速进入“待接”状态；
- 精准解释答复、准确记录交办，紧急类、突发敏感事项应及时请示上报；
- 尊重反映人，认真倾听、积极回应，杜绝敷衍塞责、推诿扯皮等言行；
- 做好情绪管理，不得顶撞、责备、反问反映人，不得随意挂断电话，不得使用服务禁语。

7.2 记录

交办记录应要素齐全、文字通顺、逻辑清晰、重点突出，无错别字。登记时应记录以下内容：

- 反映人基本信息，包括姓名、联系电话、联系地址、诉求分类、是否保密等；
- 诉求内容，包括人物、时间、地点、事由、诉求或意见建议。

7.3 保密

应执行信息安全和保密工作规定，保护国家机密、商业秘密和个人隐私。

8 分析研判

8.1 重大紧急信息

8.1.1 对发生重大突发性事件、重要社会动态、重大灾情、疫情及其他关系生命财产安全、影响社会稳定的重要紧急情况应形成紧急信息报告并在 2 小时内报出。

8.1.2 报告内容包括事件发生的时间、地点、规模、起因、造成的影响程度，以及前期处置情况。报告应准确评估事件性质、舆情走势、可能出现的风险，并提出处置意见。

8.2 常规信息

8.2.1 对杭州 12345 政务热线运行和承办单位办理情况进行数据统计和分析，应定期形成分析报告。报告内容包括受理情况、办理情况、热点分析、效能评价等。

8.2.2 报告应准确分析、及时发布社情民意并能体现周期性变化。

8.3 专题信息

8.3.1 对出现带有倾向性、苗头性、突发性的事件；集中反映的意见、建议；阶段性社会热点等信息应及时形成专题报告。内容包括事件情况、反映诉求、处理过程、意见建议。

8.3.2 报告应针对性强，及时研判趋势，提出合理化建议，助推部门优化政策，为领导决策提供参考。

8.4 新闻信息

8.4.1 与新闻媒体合作，发挥舆论宣传和监督作用，建立信息共享和联动联办机制，推动疑难问题的解决。

8.4.2 提供新闻信息应把握正确的舆论导向，注重内容的政治性、真实性、合法性、准确性。新闻信息稿不得未经批准擅自提供。

9 知识库

9.1 内容维护

维护内容包括：

- 新增维护：承办单位知识库维护人员将政策法规、办事指南、问答资料、通知公告、业务口径、预警信息等其他需要公开的信息及时录入知识库；
- 审核发布：知识库管理人员对录入的信息进行审核、发布；
- 更新维护：承办单位知识库维护人员对已发布的内容进行不定期检查、及时修改、完善、撤销。

9.2 索引结构

应遵循架构清晰、分类完整、名称规范的原则建立索引，按业务主题和机构设置进行分类。其中，业务主题分类按照附录E。

9.3 智能应用

利用人工智能和语音识别技术，拓展语意理解、智能辅助、智能分析、知识自动关联等应用，提高知识库质量，提高服务精准度。

10 评价考核

10.1 评价

10.1.1 评价方式

管理机构应向反映人进行回访核实，邀请反映人对承办单位的办理情况作出评价，评价方式主要包括：

- 电话回访；
- 短信回访；
- 媒体与第三方机构监督；
- 问卷调查。

10.1.2 评价内容

应对杭州12345政务热线受理和办理情况进行评价，并根据评价内容提出改进措施和建议。评价内容主要包括：

- 服务态度；
- 工作效率；
- 答复内容；
- 办理过程；
- 办理结果。

10.2 考核

10.2.1 受理质量考核

受理质量考核包括以下方面：

- 电话接听服务礼仪是否规范，能否根据语境合理使用服务用语；
- 语气是否亲切自然，能否根据反映人的实际情况合理控制语速；

- 注重聆听，是否存在不合理打断反映人叙述的情况；
- 重视沟通技巧，对有情绪的反映人是否采用适当的语言、合理的方式进行安抚化解；
- 回答问题是否准确完整，信息查询和保密操作是否符合规范；
- 扬言件、群体性事件和其他重要紧急信息的报送和处理是否符合要求；
- 是否存在推诿、应该受理而未受理的情况；
- 文字记录是否准确、内容描述是否完整、要素是否齐全。

10.2.2 办理质量考核

办理质量考核包括以下方面：

- 交办件操作是否规范；
- 对承办单位反馈情况的审核，是否存在把关不严、跟踪处理不到位等情况；
- 对反映人评价不满意件是否进行回访核实；
- 办结处理是否符合规范，是否按要求进行跟踪督办。

10.2.3 承办单位考核

应建立效能指数考核，包括以下指标：

- 按期办结率：指承办单位收到交办单后在规定期限内反馈并办结的比率；
- 回访核实率：指承办单位对办理结果向反映人电话回访或核实的比率；
- 评价满意率：指通过语音、短信让反映人对承办单位办理结果进行评价的满意率；
- 重复交办率：指承办单位已办结，同一反映人就同一诉求，因处理不到位需重复交办的比率。

附 录 A
(规范性)
场地区域划分

A.1 功能区

A.1.1 话务受理区：受话人员接听电话的主要区域，是杭州12345政务热线服务大厅的核心主体。单个座席占地面积不小于4 m²，座席间距不少于1m。

A.1.2 现场管理区：承担现场管理、人员调度、业务指导等处理的工作区域。

A.1.3 业务办理区：对受理的事项进行后续办理的工作区域。

A.1.4 质量监控区：听取录音，对受话质量进行监督的工作区域。

A.1.5 信息采编区：对知识库进行采编维护，对业务数据进行统计分析，生成各类报表, 撰写简报、专报等各类信息的工作区域。

A.2 配套服务区

A.2.1 门厅（前台接待）：有杭州12345政务热线标识（LOGO）和单位名称，可设身份识别和考勤装置，外来人员经允许方可进入。

A.2.2 洗手间：根据男女人数比例，合理配置卫生间或淋浴间。

A.2.3 更衣室：更换工作服和保存私人物品的区域。

A.2.4 休息区：用餐和离席期间休息调整的区域。

A.3 管理办公区

A.3.1 行政管理区：管理人员办公室。

A.3.2 会议室：用于日常会议。

A.3.3 培训室：用于日常培训。

A.3.4 文印及资料室：用于文件复印、整理、归档等。

附录 B

（资料性）

人工座席规模测算公式

B.1 人工座席规模测算公式

$$\text{坐席数} = \frac{a \times b \times c \times d}{3600 \text{秒} \times e} \quad (\text{B.1})$$

式中：

- a——目标服务人口：杭州12345政务热线的目标服务人口，目标服务人口越大，座席规模越大；
- b——日拨打率上限：在一天内，实际拨打电话的人数占目标服务人口的比例；
- c——忙时集中率：指一天当中通话最忙的一小时内的通话次数占全天通话次数的比率。忙时集中率越高，座席规模越大；
- d——平均通话时长：通话的平均时长，平均通话时长越长，座席规模越大；
- e——座席利用率：座席利用率越高、座席规模越小。

示例：

按杭州市统计局发布的2019年杭州市常住人口统计数据为1036.0万人计算，日拨打率上限统计后取值0.15%，忙时集中率取值15%~18%，平均通话时长300秒，座席利用率取值80%。

$$\text{坐席数} = \frac{1036000 \times 0.15\% \times (15\% \sim 18\%) \times 300}{3600 \text{秒} \times 80\%} = 249 \sim 291 \text{（个）}$$

附 录 C
(规范性)
杭州 12345 政务热线的工作流程

图C.1给出了杭州12345政务热线的工作流程。

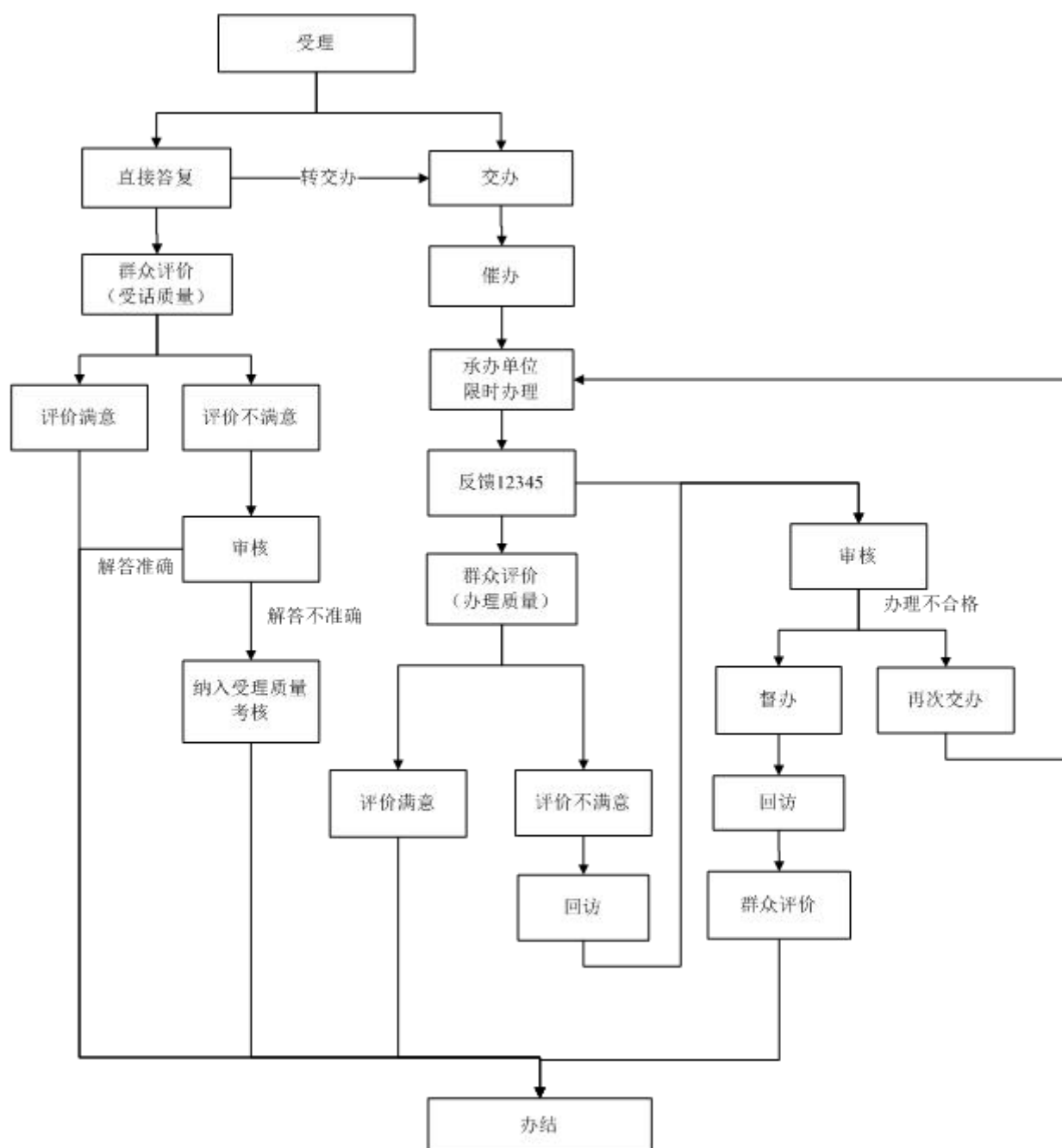


图 C.1 杭州 12345 政务热线的工作流程图

附 录 D
(规范性)
办理时限划分标准

表D.1给出了办理时限划分标准。

表 D.1 办理时限划分标准

类别	办理时限	事项性质	事项辨识	
特急件	1个工作日	涉及安全隐患，危及生命财产安全，需立即现场处置。	扬言、聚集	危及自身或威胁他人生命财产安全的扬言；危害公民个人或公共安全的聚众行为等。
			自然灾害	大面积灾害，如洪水、台风、积雪、山体滑坡、城市内涝、树木倒伏等。
			公共事务	急性传染病、疫情威胁、学生食物中毒、紧急救援等。
			重特大事故	重特大事故中伤员救助。如：重特大交通事故、煤气爆炸、桥梁倒塌、火灾、窨井盖丢失、大面积道路塌陷等。
			民生事务求助	大面积停水、大面积停电、房屋倒塌、消防栓喷水、饮用水污染、管网爆裂等。
紧急件	3个工作日	需要紧急处置的事件。	公共事务	食品安全监管，如致病性食品卫生投诉、非急性传染病、疑似食物中毒等。
			民生事务求助	受灾害影响造成房屋漏水、渗水或房屋存在开裂但尚未造成危房不能居住；道路开裂或者下陷、坑洼不平仅影响通行速度尚未严重影响通行等。
常规件	5个工作日	一般性的办理件。		
疑难件	7个工作日	涉及违章搭建、医疗纠纷等需要时间进行调查、核实的办理件。		

附 录 E
(规范性)
知识库业务主题分类索引表

表E. 1给出了知识库业务主题分类索引。

表 E. 1 知识库业务主题分类索引表

类别	内容
农业农村	村务管理、土地承包经营、扶贫开发、农副产品流通、农资农技、农垦农场、动物防疫、农村宅基地、畜牧养殖、水利水电、水库移民、惠农补贴、其他。
自然资源	土地资源管理、土地征收、矿产资源管理、海洋气象、林业管理、草原管理、野生资源管理、自然保护地管理、不动产登记、其他。
城乡建设	国有土地上房屋征收与补偿、集体土地上房屋征收与补偿、城市建设和管理、城乡规划、住房保障与房地产、建筑市场、工程管理、村镇建设、其他。
劳动和社会保障	城镇职工社会保险、城乡居民社会保险、医疗和生育保险、社保基金、工资福利、就业培训、劳动保护、劳动关系、退休政策及待遇、其他。
卫生健康	公共卫生、医政药政、医患纠纷、人口监测和家庭发展、中医中药管理、其他。
教育	教育体制、考试招生、教育行政管理、教师队伍和待遇、失学辍学、教育收费、其他。
经济管理	宏观调控、商业贸易、金融、财税、审计监督、营商环境、共享经济、国资监管、能源管理、企业破产、其他。
市场监管	市场秩序、质量管理、食品药品、市场主体登记注册、反垄断与公平竞争审查、知识产权、其他。
交通运输	建设管理、客货运输、邮政管理、出租车管理、港航及水上安全管理、铁路监管、民航管理、其他。
民政与应急	社会组织、基层选举和社区建设、社会救助、区划地名、灾害救助、慈善事业促进和社会工作、社会事务、儿童服务、养老服务、应急救援、防灾减灾、安全生产、其他。
政法	法制建设、诉讼、仲裁与调解、生效法律文书执行、行政复议、法律服务、刑罚执行、** 督察、社会治安、交通管理、刑侦侦查、户籍证件、移民和出入境管理、法律监督、其他。
军队事务	军队建设、优待抚恤、退役士兵安置、军转干部安置、军民融合、褒扬纪念、其他。
文体旅游	文化管理、文物管理、体育、旅游管理、其他。
科技与信息产业	科学技术、信息化建设、电信、网络安全、其他。
生态环境	环境污染与生态破坏、建设项目审批、环境管理、其他。
党务政务	党的建设、政治体制、民族宗教、港澳台侨、国防外交、群众团体、宣传舆论、政务服务、其他。
组织人事	选拔任用、招录辞退、编制职位、人力资源、机构改革、离休、其他。
纪检监察	贪污贿赂、滥用职权、失职渎职、干部作风、党政处分、其他。
其他	历史遗留问题、领导事务、表达感情、其他。

参 考 文 献

- [1] 《信访条例》 中华人民共和国国务院令431号（2005）
 - [2] 《浙江省信访条例》 浙江省第十二届人民代表大会常务委员会公告（第44号）（2016）
 - [3] 《浙江省统一政务咨询投诉举报平台信访事项处理工作规则》（浙信[2016]25号）
 - [4] 《杭州市统一政务咨询投诉举报平台建设实施方案的通知》（杭政办函[2016]80号）
-