

XX

DB1302

唐山市地方标准

DB1302/T XX-2024

12345 政务服务便民热线服务与管理规范

(征求意见稿)

2024-xx-xx 发布

2024-xx-xx 实施

唐山市市场监督管理局 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 基本要求.....2

 4.1 机构.....2

 4.2 设施设备.....3

 4.3 人员.....3

 4.4 场地.....4

5 服务内容与要求.....4

 5.1 受理渠道.....4

 5.2 受理范围.....5

 5.3 服务要求.....5

6 管理要求.....7

 6.1 知识库管理.....7

 6.2 数据分析管理.....7

 6.3 信息安全管理.....9

 6.4 人员考核管理.....9

 6.5 宣传引导.....9

7 评价与改进.....9

附录 A（资料性）工作流程.....11

附录 B（资料性）服务用语.....12

附录 C（资料性）12345 热线首问负责制度.....13

附录 D（资料性）12345 热线紧急工单操作规范.....14

参考文献.....15

前 言

本标准按 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。

本标准由唐山市 12345 政务服务便民热线中心提出。

本标准由唐山市委市政府督查室归口。

本标准起草单位：唐山市 12345 政务服务便民热线中心、全国政务热线发展联盟。

本标准主要起草人：

12345 政务服务便民热线服务与管理规范

1 范围

本标准规定了 12345 政务服务便民热线的术语和定义、基本要求、服务内容与要求、管理要求、评价与改进等。

本标准适用于 12345 政务服务便民热线的服务与管理。

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，仅注日期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 33357 政府热线服务评价

GB/T 33358 政府热线服务规范

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

由政府及其职能部门设立的公共服务呼叫系统及网络平台，以下简称“12345 热线”。

3.2 诉求

通过 12345 热线对本市行政区域内的事项提出的咨询、求助、投诉、举报、感谢和意见建议的统称。

3.3 诉求人

向 12345 热线提出诉求的自然人、法人或其他组织。

3.4 工单

记录诉求人基本信息、事项内容、办理情况、督办、回访结果等热线服务运行全过程的工作流转单。

3.5 三方通话

12345 热线受理人员、诉求人、诉求涉及的部门或单位工作人员，采取三方同时通话的方式解答诉求人诉求的服务方式。

3.6 京津冀转接

北京、天津、河北区域内诉求人通过京津冀转接专属号码互转互通、协同联动，推进三地热线机制对接。

3.7 专席

专门负责接听 12345 热线设置的特定领域或行业的岗位。

3.8 首问负责单位

首个接到热线派遣工单的承办单位为首接单位，工单确为首接单位牵头处置的，首接单位即为首问负责单位。

3.9 知识库

12345 热线对有关法律法规、政策文件、规章制度、部门职责、业务事项等政府政务公开和公共服务信息，进行搜集、整理，形成可存储、可维护、可查询的信息集合。

4 基本要求

4.1 机构

4.1.1 管理机构

4.1.1.1 市级热线管理机构负责全市 12345 热线工作，事项包括：

- a) 负责本市热线的建设和管理；
- b) 负责诉求事项的受理、转办、督办、回访工作；
- c) 指导、监督承办单位热线工作；
- d) 负责热线系统平台的建设、运行、管理及智能化建设，推进智能语音、智能客服、智能回访、智能质检等功能应用；
- e) 建立和完善本市热线知识库；
- f) 分析研究通过热线反映的社情民意，提供决策参考；
- g) 组织、指导热线工作人员的培训；
- h) 市级热线管理机构加强与负责专席领域业务的市直单位沟通协作，对专席人员实行双重管理。市级热线管理机构负责人员及制度管理，保障专席话务正常运行。
- i) 做好上级交办的其他有关工作。

4.1.1.2 县（市、区）党委和人民政府、市派出机构党工委和管委会、市委市政府工作部门、驻唐中省属单位热线管理机构负责本行政区域或者本单位 12345 热线工作，事项包括：

- a) 负责市级热线管理机构转办事项的办理或者转办、督办、回访；
- b) 指导、监督本行政区域承办单位热线工作；
- c) 负责热线知识库涉及本行政区域相关信息的录入、更新；
- d) 开展本行政区域热线数据分析，完善工作措施，提高诉求事项办理质效；
- e) 指导、组织开展本行政区域热线工作人员的培训；
- f) 市直单位负责专席人员政策法规宣贯指导及日常业务管理；
- g) 做好上级交办的其他有关工作。

4.1.2 承办单位

负责本单位 12345 热线工作，事项包括：

- a) 明确热线工作岗位和工作人员；
- b) 完善诉求事项办理机制，规范工作流程；
- c) 按时签收、办理、答复、反馈热线管理机构交办的诉求事项；
- d) 负责热线知识库涉及本单位相关信息的录入、更新；
- e) 对反映相对集中、突出的涉及本单位职责的诉求事项，进行分析并研究建立长效解决机制；
- f) 组织开展本单位热线工作人员的培训；

g) 做好热线管理机构交办的其他有关工作。

4.1.3 监督机构

各级人大、政协、纪委监委、新闻媒体及其他社会组织协同参与，事项包括：

a) 各级人大代表通过 12345 热线收集整理的重大问题、民生热点主动联系群众，促进公众依法参与社会治理；

b) 各级政协通过与 12345 热线建立协商议事机制，拓宽人民群众实现民主监督的渠道；

c) 各级纪委监委强化督办力度，规范承办单位执法办案行为，推动 12345 热线诉求办理；

d) 新闻媒体树立正确舆论观，做好新闻媒体报道宣传，发挥社会舆论监督作用。

4.1.4 联动机构

公安、消防、卫健、交通等紧急热线和社会安全维稳部门，以及水、电、气、暖等公共事业服务单位，与 12345 热线建立协调联动机制，实现诉求事项的互转互通，事项包括：

a) 紧急热线和社会安全维稳部门明确各自职责与义务，对不属于本部门受理范围的事项转交 12345 热线受理；

b) 公共事业服务单位在符合和适应市场经济的基础上，通过 12345 热线转办工单，精准高效解决群众诉求。

4.2 设施设备

4.2.1 硬件

应配备人工坐席、语音呼叫应答一体机、操作控制台、指挥大屏、计算机及相应网络设备、容灾备份设备、不间断电源系统、办公设备及档案存储。

4.2.2 软件

应建立 12345 热线服务信息化系统，并满足以下要求：

a) 话务系统，支持热线电话、短信、信箱、邮箱、网站、微信公众号、微信小程序、移动手机客户端等多渠道受理诉求；具备自动保存通话录音资料和长期保存功能；

b) 业务管理系统，具有登记受理、派单交办、办理反馈、内容审核、质效回访、督查督办、到期提醒等功能；宜具备智能概要提取、智能派单等功能；

c) 数据分析系统，可实现诉求人信息、诉求内容和办理情况等数据信息的分类、统计、汇总、分析、预测；

d) 知识库系统，可统一规范维护知识点，可进行维护和更新，使坐席人员以及经办机构能够快速找到知识，可向群众开放；

e) 大屏展示系统，可实现对重点行业、重点领域、重点区域、重点事件定量的可视化动态展现，对重大事件预警提示；

f) 培训考试系统，可通过课程管理、考试管理、试卷管理等搭建学习知识的平台。

4.3 人员

4.3.1 管理人员

管理人员应符合以下要求：

a) 熟知相关法律法规和政策文件及承办单位工作职能；

b) 掌握 12345 热线工作流程和工作要求；

c) 具备良好的组织管理、问题处置、沟通协调和数据分析能力。

4.3.2 受理人员

4.3.2.1 综合座席受理人员

综合座席受理人员应符合以下要求：

- a) 具有符合职位要求的大学专科及以上学历；
- b) 能够迅速识别诉求人诉求并准确记录相关内容；
- c) 具有较强的沟通表达能力和抗压能力；
- d) 应通过岗前测试，其中文字录入速度达 40 字/min 以上；
- e) 掌握 12345 热线工作流程和业务知识，遵守系统操作规范和保密规定；
- f) 熟练运用知识库内容解答诉求人提出的问题。

4.3.2.2 专业座席受理人员

结合工作实际和省市重点工作，可设立人社专席、交通专席、营商环境专席、公共服务专席和政法专席。专业座席受理人员除符合综合座席受理人员要求外，还应掌握多个专业座席领域或行业的基础知识。

4.3.3 承办人员

承办人员应符合以下要求：

- a) 熟知相关法律法规和政策文件，掌握本单位工作职能；
- b) 掌握 12345 热线工作流程和工作要求；
- c) 具备良好的沟通协调能力，善于做群众工作、调解矛盾纠纷。

4.4 场地

4.4.1 场地设置

4.4.1.1 12345 热线应具有固定专用工作场所，合理设置相应的功能区域，在显著位置设置统一标识，工作环境应保证安全、整洁，照明、温湿度、噪音、人员密度等应满足工作环境的要求。

4.4.1.2 可根据工作需要划分受理、派遣、质检、回访、培训等区域，并设置心理咨询室、减压室、领导接听室、会议室、保密室、阅览室、档案室、更衣室、宿舍和餐厅等。

4.4.2 座席设置

座席设置应满足以下要求，包括：

- a) 单个座席面积不小于 3 m²；
- b) 座席前后有 1m-1.5m 的间距；
- c) 座席数量设置应满足呼叫接通率要求；
- d) 专业座席数量测算公式=日均呼入量/日人均接听能力（100）/出勤率/5x7。

5 服务内容与要求

5.1 受理渠道

5.1.1 市级平台包括但不限于：

- a) 12345 热线电话：诉求人来电、未接电话回拨、语音留言等；
- b) 12345 热线自有媒体平台：唐山 12345App、12345 号信箱、12345 邮箱、12345 网站、12345 热线微信公众号、12345 热线小程序、手机短信等；
- c) 12345 热线其他媒体平台：唐山+（问政唐山）App、幸福唐山等。

5.1.2 省级平台包括但不限于：

包括问政河北、省热线平台等。

5.1.3 国家级平台包括但不限于：

包括人民网留言板、中国政府网留言板等。

5.2 受理范围

5.2.1 受理诉求人各类非紧急诉求，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咨询、求助、投诉、举报和意见建议等。

5.2.2 不受理须通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决的事项和已进入信访渠道的事项，以及涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私和违反社会公序良俗的事项。

5.3 服务要求

5.3.1 工作流程

12345 热线工作流程分为登记受理、办理操作、承办反馈、内容审核、质效回访、全程督办、办结归档。工作流程图参见附录 A。

5.3.2 登记受理

5.3.2.1 服务用语

与诉求人沟通时，应热情服务，态度端正，耐心倾听，具有良好的表达、沟通、判断能力，能够正确理解和识别诉求。受理诉求时应用语规范、用词准确，避免出现生活化用语、质问、反问的语气和含糊不清的答复。服务用语参见附录 B。

5.3.2.2 服务记录

受理人员通过电话受理或多渠道受理诉求人提出的诉求后，按照工单样式内容准确登记有关信息。服务要求如下：

a) 电话受理

受理人员要对诉求人的有效诉求在系统平台工单中进行准确记录，同时询问诉求人是否保密，记录内容包括：诉求人基本信息、诉求内容、诉求类别、事件类型、紧急程度。

b) 多渠道受理

网站、邮箱、微信、移动手机客户端（App）等多渠道受理的诉求事项，受理人员应进行归纳整理，统一录入或由网络自动推送至系统平台。

5.3.2.3 服务时限

12345 热线提供“7x24 小时”全天候人工服务，电话受理 30 s 之内接听，多渠道受理 2h 之内响应。

5.3.3 办理操作

5.3.3.1 直接办结

受理以下诉求可以直接办结：

- a) 受理人员依据热线知识库能直接答复的诉求；
- b) 通过“三方通话”“一键转接”等方式与其他部门联动进行答复的诉求；
- c) 不在 12345 热线受理范围、违反法律法规的诉求。

5.3.3.2 派单办理

受理以下诉求可以派单办理：

a) 不能即时答复的咨询类诉求和求助、投诉、举报、建议类诉求，根据职权法定、属地管理、分级负责的原则，2 小时内通过热线系统平台转办至承办单位。承办单位对职责范围等有异议的，可以向热线管理机构提出退单申请并说明理由、依据和建议转办的承办单位；

b) 派单时应明确承办单位和办理时限，咨询类工单限定 2 个工作日办结，非咨询类工单限定 5 个工作日办结，另有具体期限要求的工单，按期限限定办结。

c) 对于诉求事项涉及多家单位的且职责存在交叉的，按一单多派原则，由热线管理机构分别派发至主办单位和从办单位，主办单位为首问负责单位，从办单位配合协办。12345 热线工作实行首问负责制度，详见附录 C。

5.3.4 承办反馈

5.3.4.1 承办单位在 1 个工作日内签收工单，及时联系诉求人核实情况、查清事由、落实解决。

5.3.4.2 承办单位在规定时限内通过热线系统平台反馈诉求事项办理情况，反馈内容应当真实、全面。

5.3.4.3 诉求事项情况复杂或者受客观因素制约不能按时办结的，承办单位制定解决措施，明确解决时限，在办理时限内向热线管理机构提出延期申请。对于办理时间较长的工单，承办单位按照解决方案定期与诉求人沟通，告知其工作进展。市级热线管理机构对延期申请进行审核，审核通过的，挂账督办。

5.3.4.4 对于紧急类诉求，办理流程详见附录 D。

5.3.4.5 承办单位应将经相关领导审核后办理情况告知诉求人，并通过 12345 热线系统平台进行反馈。经网络问政平台反映的诉求，应关注舆情信息。

5.3.5 内容审核

市级热线管理机构应对承办单位提交的答复反馈进行审核，重点审核办理情况、提交的佐证材料及承办单位回访结果等要素，审核通过的根据承办单位反馈意见结案；对答复内容不符合规范、与诉求内容不符、不完整答复诉求人问题的，应退回承办单位重新办理。

5.3.6 质效回访

5.3.6.1 12345 热线受理的诉求办理结束后，除感谢类、保密类工单不进行回访外，采取智能回访、短信回访、人工回访等方式进行 100% 回访。回访应在征得诉求人同意的情况下进行，诉求人明确表示不接受回访的，不进行回访。12345 热线回访具体要求：

a) 承办单位在诉求事项办理完毕后，应当将办理情况告知诉求人，听取诉求人意见；

b) 各县（市、区）热线管理机构、市直单位和驻唐中省属单位热线管理部门应当对诉求人进行回访，核实承办单位办理情况，确认无误后上报市级热线管理部门；

c) 市级热线管理机构应当通过电话、短信等方式对诉求人进行回访，了解诉求事项办理情况。

5.3.6.2 12345 热线根据回访的内容包括诉求人对承办单位的服务态度、工作效率、诉求处置情况的满意程度及办理结果对承办单位进行评价，结果如下：

a) 办理结果:解决、未解决和其他；

b) 满意程度:满意、不满意和未评论。

5.3.7 全程督办

5.3.7.1 督办范围

承办单位有下列情形之一的，由热线管理机构进行督办：

a) 属于职责范围内但拒不接受转办事项的；

b) 未落实首问负责制度的；

c) 超出办理时限一周及以上未按要求反馈办理情况的；

d) 诉求人多次或者集中反映合理诉求，转办处置 3 件工单及以上承办单位未作出合理处置的；

e) 热线知识库更新不及时或者更新内容不符合要求的；

f) 热线日报未办结的热点问题；

g) 非常紧急事项；

h) 省热线平台交办事项、营商环境类事项、京津热线电话转入事项和到市级热线管理机构值班回访事项；

i) 其他需要督办的事项。

5.3.7.2 督办机制，应采用以下方式：

a) 个性问题常规办。对于群众反映的个性问题通过 12345 热线系统、电话、重点单位值班管理、现场核实、100%人工回访、退回重办等方式进行日常督办，确保群众诉求解决到位；

b) 共性问题挂账办。对于群众反映集中、重复反映的共性问题，形成建立台账、印发督办通知、单位反馈、办结销号的全流程管理机制，销号标准如下：

——问题已解决，予以办结销号。

——问题无法解决，承办单位写明原因形成正式报告上报市热线办，经市热线办分管领导审批同意后，予以销号。

c) 疑难问题会商办。对于因职责不清无法解决的疑难问题，建立联席会议制度。召集相关单位会商研究解决办法或现场督办；

d) 推诿问题追责办。对于承办单位推诿扯皮、未能实质性解决的问题，提交相关部门进行追责问责。

5.3.8 办结归档

5.3.8.1 对于已办结的诉求，应将诉求人来电录音、工单登记流转情况、部门办理情况、答复内容、领导批示、佐证材料、回访录音和其他相关资料，及时归档。

5.3.8.2 诉求办理过程应全过程留痕并长期保存在专用服务器。

5.3.8.3 档案应全面完整、目录清晰、方便查阅。

6 管理要求

6.1 知识库管理

6.1.1 要求与内容

6.1.1.1 应建立知识库信息采集、分类、审核、发布、反馈、更新等机制。

6.1.1.2 知识库内容主要包括政策文件、政策解读、机构职能、办事事项、热点问题、政府公告、政府公开信息等并应不断更新完善。

6.1.2 索引结构

应遵循架构清晰、分类完整、名称规范的原则按事件类型和机构设置进行分类。

6.1.3 智能技术应用

应充分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，提高知识库质量及服务精准度。同时，向企业和群众提供最新政策、资讯自助查询渠道。

6.2 数据分析管理

6.2.1 分析方法及内容

6.2.1.1 热线管理机构应利用大数据、人工智能等手段对诉求事项数据信息进行分类、统计、汇总、分析、预测。

6.2.1.2 分析内容包括但不限于：诉求总量、诉求类别、受理渠道、区域分布、紧急程度、承办单位、事件类型、事件内容、办理质量。

6.2.1.3 数据信息分析方法包括：

- a) 宏观分析。主要针对热线总体情况，对某一特定领域、社会问题等进行全面的数据分析；
- b) 微观分析。主要针对个别承办单位诉求情况或热线办理情况进行数据分析；
- c) 对比分析。与历史数据进行对比，分析数据变化规律；对不同类别、不同领域数据进行对比，分析事件发生特点。

6.2.1.4 承办单位通过诉求信息分析内容包括：

- a) 重点问题发生发展的深层原因与解决办法；
- b) 对未来趋势进行预测；
- c) 对社会发布预警信息。

6.2.2 分析报告

6.2.2.1 常规报告

应将数据分析的结果以日报、周报等形式报送市委、市政府、市人大、市政协及相关部门。

6.2.2.1.1 热线日报，包括但不限于：

- a) 领导批示：包括市委、市政府、市人大、市政协等领导班子对热线日报内容的指示和建议；
- b) 热线受理情况：包括当日热线数据分析、渠道分析、诉求性质分析等内容；
- c) 承办单位诉求办理情况：包括各地各单位承办群众诉求排名情况、重点领域诉求量排名情况等内容；
- d) 正面典型案例：即选取群众当日通过 12345 热线表扬或感谢承办单位、工作人员的具体事项；
- e) 热点问题：即汇总梳理群众当日通过 12345 热线反映的涉及面广、程度深、影响力大的事项，为市领导和职能部门决策提供意见、建议；
- f) 热点追踪：即对前一日热点问题的办理情况进行整理汇报；
- g) 往期追踪：即对往期热点问题的办理情况进行跟踪汇报；
- h) 热点动态：即市级热线管理机构当日发生的具体事项，如省、市领导莅临指导、参观调研，职能部门座谈交流等。

6.2.2.1.2 热线周报，包括但不限于：

- a) 热线受理情况：包括当周热线数据分析、重点领域诉求分析等内容；
- b) 举一反三事项：即梳理汇总群众反映强烈、反复投诉的问题，需职能部门从机制上分析原因、研究对策，解决群众间存在的同类问题；
- c) 专项行动诉求分析：即市领导关注的重点开展的行动或事项，每周对各地各单位诉求数量、诉求性质及办理质量进行分析，为市领导开展工作提供参考；
- d) 诉求办理情况：即本周内各地各单位办理群众诉求包括按时办结率、回访满意率、重办率等数据分析情况；
- e) 各级领导批示情况：即本周内各地各单位主要领导关于热线工作的批示、调度统计情况。

6.2.2.2 专题报告

- a) 应将反映较为集中的意见、建议等事项信息形成专题报告，报送市委、市政府及相关部门；
- b) 应对 12345 热线民意舆情进行动态监测、分析研判，形成专题报告，报送市委、市政府及相关部门；
- c) 应针对难以解决的疑难问题进行专项分析，提出意见建议，形成专题报告，报送市委、市政府及相关部门；
- d) 报告内容包括但不限于：热线受理情况、事件类型分布情况，突出问题典型案例、意见建议等。

6.2.2.3 紧急报告

a) 发生重大突发公共事件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，报送市委、市政府及相关部门；

b) 报告内容包括但不限于：事件发生的时间、地点、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、即将出现的风险，并提出处置意见。

6.3 信息安全管理

6.3.1 账号管理

6.3.1.1 各级各部门账号申请应通过市级热线管理机构审批，开通后按照审批权限使用。

6.3.1.2 账号发生变更或权限需要修改须重新提交市级热线管理机构审批。

6.3.1.3 账号使用权人应妥善保管账号，并严守保密规定。

6.3.2 数据管理

6.3.2.1 数据采集、存储和信息交换等应采取安全可靠的防护措施进行。

6.3.2.2 涉及系统对接和数据共享，应经市级热线管理机构审核批准后组织实施。

6.3.2.3 市级热线管理机构应定期安排工作人员对系统和数据进行安全性评估，确保系统安全稳定运行。

6.4 人员考核管理

受理人员质量考核应定期进行，考核指标包括但不限于：

- a) 受理接通率；
- b) 质检合格率；
- c) 服务满意度；
- d) 工单合格率；
- e) 受理直办率。

6.5 宣传引导

6.5.1 宣传内容

- a) 12345 热线的功能、服务和管理情况；
- b) 诉求人的权利，告知诉求人可通过反映渠道了解诉求办理情况、评价诉求办理情况；
- c) 诉求人的义务，引导诉求人对提出的诉求内容负责、配合诉求办理、尊重工作人员、维护工作秩序、客观评价诉求办理情况、不反复拨打电话等，正向引导其合理利用 12345 热线服务；
- d) 诉求办理的典型案例；
- e) 群众咨询较多内容的解答；
- f) 热线工作特色、亮点、先进经验。

6.5.2 宣传方式

包括但不限于通过电视、广播、报刊杂志、新媒体等多种途径宣传 12345 热线工作。

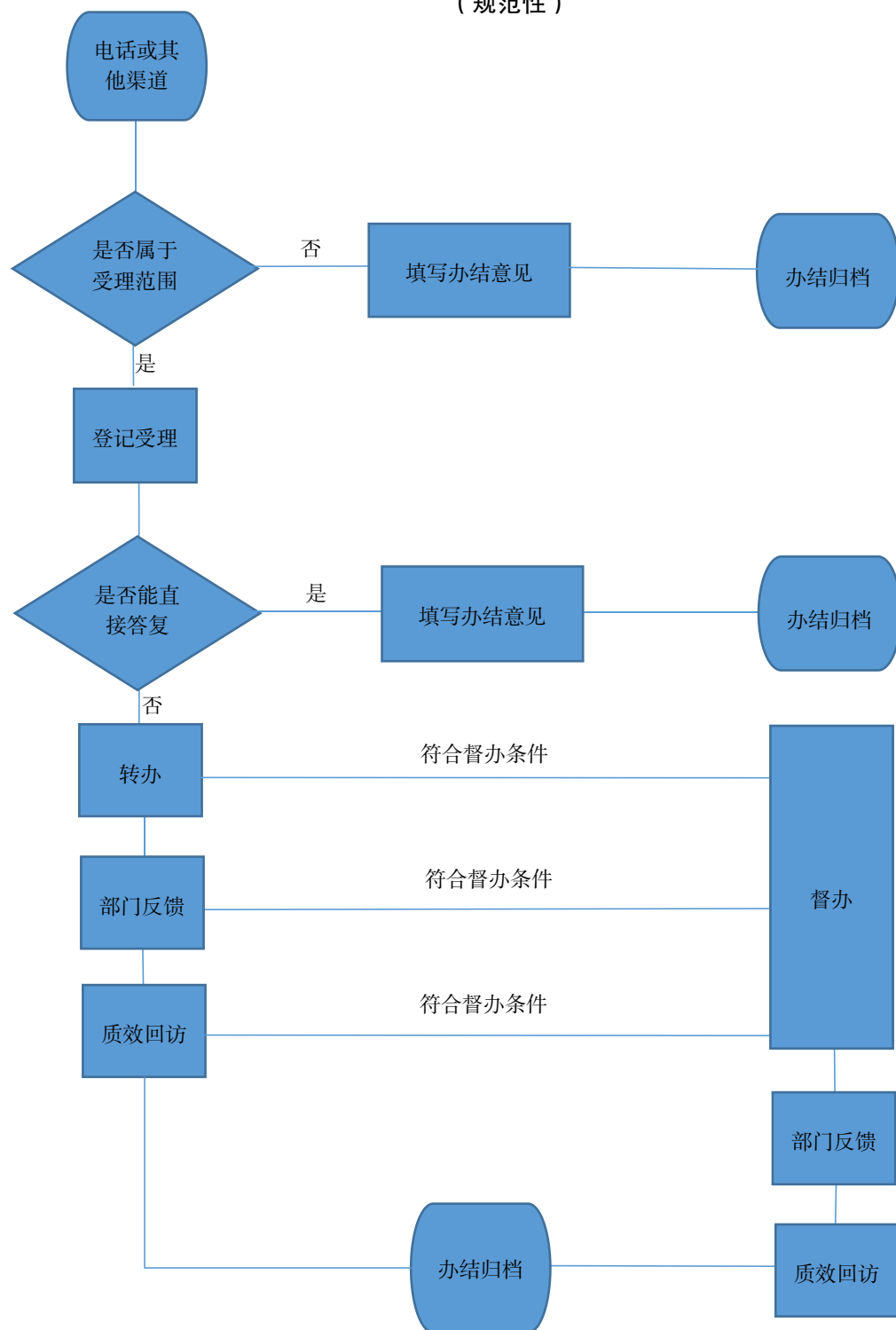
7 评价与改进

7.1 评价

12345 热线管理机构和承办单位应进行自我评价，第三方机构评价，并接受媒体、人大代表、政协委员等对热线工作进行监督评价。

7.2 改进

12345 热线应建立改进工作机制，根据服务评价结果，对照诉求人的需求，制定改进的计划
和方案并组织实施，提高服务意识、服务质量和效率。

附录 A
工作流程
(规范性)

附录 B
(资料性)
服务用语

政务服务便民热线服务用语推荐如下：

- 接起电话时：“您好，12345 政务服务便民热线，请问有什么可以帮您？”
- 询问诉求人称呼时：“先生/女士，请问您贵姓？”
- 帮助诉求人查询信息时：“请稍等，正在为您查询。”查清后应先对诉求人说“感谢您的耐心等待”，然后再进行回复。
- 咨询办理情况时：“您反映的问题，相关单位正在调查处理中，我们会持续跟踪处理进展，并且责成相关部门尽快给您回复。”
- 安抚诉求人时：“先生/女士，您的心情我可以理解，请您先不要着急。”
- 打断诉求人讲话时：“对不起，先生/女士，打断您一下。”
- 向诉求人核实信息时：“先生/女士，您反映的问题记录完毕，现向您核实一下好吗？”
- 受到诉求人表扬时：“很高兴听到您的认可，我们会继续努力的，谢谢您。”
- 诉求人表示感谢时：“请您不必客气，这是我们应该做的，感谢您对我们工作的支持，如需帮助，欢迎您再次来电。”
- 诉求人提出建议时：“非常感谢您的建议，我会如实记录下来，因为有了您的建议，我们才会不断进步，不断改善，也非常感谢您对热线工作的关心与支持，欢迎您继续对热线工作进行监督。”
- 诉求人打错电话时：“抱歉，您现在拨打的是唐山市 12345 热线，请查证后再拨，谢谢。”获得诉求人回应后使用服务用语挂机。
- 恶意骚扰无具体内容时：“您好，这里是唐山市 12345 政务服务热线，如您有关于业务或服务的问题，我很乐意为您解答。如您没有业务或服务方面的问题，请您挂机。”若来电人仍纠缠不休不肯挂线，再次向来电人强调：“您好！唐山市 12345 政务服务热线是面向全社会的公共服务平台，我们很乐意为您服务，但如果您没有具体的诉求，请不要长时间占用热线资源，谢谢您的配合！”（挂断电话）
- 听不清楚时（把话机音量调到最大，仍然听不清时）：语气亲切的提醒诉求人：“非常抱歉，请您稍微大声一点好吗？我这边听得不是很清楚。”
- 诉求人讲方言听不懂时：“非常抱歉，我没听懂您的意思，您可以尝试使用普通话说慢点吗？”
- 诉求人需要转接其他话务员接听时：“先生/女士，您好，请问您有什么需要咨询吗？我很乐意为您解答。”
- 诉求人投诉话务员时：“如果我们的工作人员有做得不到位的地方，我代表他向您表示歉意，您先消消气，您反映的情况，我们已经详细记录，稍后会进一步核实处理。”
- 接听慢、占线时：“抱歉，让您久等了，请问有什么可以帮您？”
- 受理承接语：“请问还有其他可以帮您的吗？”
- 受理结束时：“感谢您的来电，请稍后对我的服务进行评价，再见。”
- 回访开头语：“您好，我是 12345 政务服务便民热线的回访人员，想和您沟通一下之前反映问题的解决情况，请问您现在是否方便？”
- 回访结束语：“非常感谢您对政务服务热线工作的支持，打扰您了/祝您生活愉快，再见！”

附录 C
(资料性)
12345 热线首问负责制度

流程	制度内容
派单	热线平台在接到企业、群众诉求后，根据诉求所述行政区域，结合各承办单位工作职责，将工单明确下达到首问负责单位办理，首个接到派单的单位为首问负责单位。
受理	首问负责单位接到交办工单，要详细调查处置，对职责范围内的事项或与本单位职责范围“沾边”的事项，穷尽一切办法解决问题。对职责有交叉、管理存在盲区的诉求，首问负责单位无法独自完成的，于签收后 1 个工作日内通过热线系统平台向市级热线管理机构申请协助办理，注明需协助办理的单位 and 事项，说明理由并上传佐证材料。市级热线管理机构审核通过后，将工单同步交办到协办单位共同办理，协办单位应按办结时限要求将事项处置完毕；市级热线管理机构认定协办申请理由不充分的，将不予通过，仍由首问负责单位办理。
反馈	诉求解决完毕，首问负责单位汇总协办单位办理情况后对诉求人进行回访，并通过热线系统平台反馈整体办理结果和回访情况。
督办	市热线中心对承办单位反馈的诉求办理情况进行回访，诉求未得到妥善解决的，市级热线管理机构将工单退回首问负责单位和协办单位重新处置。
问责	首问负责单位和协办单位申请退回工单，市级热线管理机构审核不通过仍推诿拒办的，或对退回重办工单仍以相同答复进行反馈的，应当予以追究责任。

附录 D

(规范性)

12345 热线紧急工单操作规范

紧急程度	范围	办理流程	处置时限
紧急	亟待解决的民生问题:群众反映事件有关供水、供电、供暖与供应燃气等突发故障问题,严重影响群众正常生活的问题,以及群众急需解决的一系列民生问题。 存在安全隐患的问题:群众反映有关井盖、线缆、路面塌陷、树木倾斜等公用设施等问题时,存在严重安全隐患的问题。	12345 热线受理人员接到紧急诉求后,立即向承办单位进行电话交办,同时将工单派遣到职能部门,工单中注明电话交办给承办单位的时间、接听人姓名、职能部门电话号码等信息。 承办单位收到 12345 热线电话交办事项后应立即回访诉求人询问具体情况,5 小时通过热线系统反馈初步办理结果,并在 72 小时内完成处置。	5 小时内反馈进度,72 小时办结工单。
非常紧急	紧急就医问题,涉及人身安全、生命危险等问题;事关自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件等社会敏感类信息、引发不良舆情线索和群众反映具有时效性的诉求。	12345 热线受理人员接到紧急诉求后,立即向承办单位进行电话交办,同时将工单派遣到职能部门,工单中注明电话交办给承办单位的时间、接听人姓名、职能部门电话号码等信息 2.承办单位收到 12345 热线电话交办事项后应立即回访诉求人询问具体情况,5 小时通过热线系统反馈初步办理结果,并在 24 小时内完成处置。	5 小时内反馈进度,24 小时办结工单。

参考文献

- [1]《关于印发河北省进一步优化政务服务便民热线工作方案的通知》冀政办字〔2021〕20号
- [2]《关于印发河北省12345政务服务便民热线管理办法的通知》冀政办字〔2021〕102号
- [3]《关于进一步完善唐山市12345政务服务便民热线知识库的通知》唐热办字〔2022〕4号
- [4]《关于印发<唐山市12345政务服务便民热线工单办理流程>等工作制度的通知》唐热办字〔2022〕21号
- [5]《关于进一步规范<唐山市12345政务服务便民热线首问负责制度>的通知》唐热办字〔2023〕22号