

DB1302

唐山市地方标准

DB1302/T 604—2025

12345 政务服务便民热线服务与管理规范

2025-06-30 发布

2025-07-29 实施

唐山市市场监督管理局 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.....1

 4.1 服务场地.....1

 4.2 服务设施.....2

 4.3 人员.....2

5 受理渠道.....3

6 受理范围.....3

7 服务内容.....3

 7.1 受理.....3

 7.2 转办.....4

 7.3 签收.....4

 7.4 退单.....4

 7.5 反馈.....5

 7.6 延期.....5

 7.7 回访.....5

 7.8 督办.....5

 7.9 归档.....5

8 管理要求.....6

 8.1 数据分析管理.....6

 8.2 智能化管理.....6

 8.3 知识库管理.....6

 8.4 信息安全管理.....7

 8.5 人员考核管理.....7

 8.6 宣传引导.....7

9 评价与改进.....7

 9.1 评价.....7

 9.2 改进.....7

附录 A（资料性） 服务用语.....8

附录 B（资料性） 首接负责制度.....9

参考文献10

前 言

本文件按 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。

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专利的责任。

本文件由唐山市 12345 政务服务便民热线中心提出。

本文件由唐山市委市政府督查室归口。

本文件起草单位：唐山市 12345 政务服务便民热线中心、唐山政务服务外包有限公司。

本文件主要起草人：李小亮、齐小玲、刘超、郑颖、乌诗茜、刘晓婷、高铭、王西园、蔡丽颖、孟祥秋、周建杭、刘凯立、齐永山、阚秋娜、高倩、曹冰莹。

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”）基本要求、受理渠道、受理范围、服务内容、管理要求和评价与改进。

本文件适用于 12345 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 44191 政务服务便民热线知识库建设指南

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

市人民政府设立的非紧急类综合公共服务平台。

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、表扬和意见建议的统称。

3.3

诉求人

通过 12345 热线提出诉求的自然人、法人和其他组织。

3.4

工单

记录诉求人基本信息、诉求内容、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

专席

为特定领域或行业设置的接听岗位。

4 基本要求

4.1 服务场地

4.1.1 场地设置

场地设置宜满足以下要求，包括：

- a) 具有固定专用工作场所，在显著位置设置统一标识；

b) 工作场所保证安全、整洁，照明、温湿度、噪音等应满足工作要求；

c) 可根据工作需要划分受理、派遣、质检、回访、培训等区域，宜设置心理咨询室、健身室、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。

4.1.2 座席设置

座席设置宜满足以下要求，包括：

a) 单个座席面积不小于 3 m^2 ；

b) 座席前后有 $1\text{ m}\sim 1.5\text{ m}$ 的间距。

4.2 服务设施

4.2.1 基础设施设备

应配备满足服务需求的计算机终端、语音服务设备（包括耳机、话务终端等）、网络通信设备、办公桌椅及其他必要的办公设备，确保热线服务高效稳定运行。

4.2.2 热线系统

4.2.2.1 话务功能

应以统一的热线话务中心系统，集成电话号码，实现语音的统一接入、统一排队、统一路由、统一分配，以一个号码对外提供服务。

4.2.2.2 受理功能

应以统一的热线诉求受理功能，集成电话、短信、信箱、邮箱、移动端、小程序等地方和国家层面诉求受理渠道，实现企业和群众诉求的集中受理。

4.2.2.3 办理功能

应具备热线诉求办理功能，实现企业和群众诉求统一办理、派单、督办、审核、回访、预警、评价。

4.2.2.4 数据分析功能

应具备对诉求人信息、诉求内容和办理情况等数据信息的分类、统计、汇总、分析、预测功能，可实现对重点区域、诉求数量、部门响应、解决情况的可视化动态展现，对可能发生突发事件的情况或者风险预警提示。

4.2.2.5 培训考试功能

应具备课程管理、考试管理、试卷管理等学习知识的功能。

4.3 人员

4.3.1 管理人员

管理人员应具备下列素质和技能：

a) 具备良好的政治素质和思想道德品质；

b) 熟悉与 12345 热线工作相关的法律、法规和政策，遵守保密规定；

c) 熟练掌握 12345 热线工作流程和要求；

d) 熟知 12345 热线相关承办单位的工作职能；

e) 具备良好的组织管理、协调沟通、心理素质能力；

4.3.2 受理人员

受理人员应具备下列素质和技能：

- a) 具备良好的政治素质和思想道德品质；
- b) 熟练掌握 12345 热线工作流程和业务知识、遵守保密规定；
- c) 能熟练使用知识库精准解答一般性服务问题；
- d) 能够辨别、理解诉求人的意图并准确记录服务诉求；
- e) 熟练使用计算机和常用办公软件，文字录入速度不低于每分钟 40 字；
- f) 具备较强的沟通表达能力，使用规范的服务用语，语速与诉求人的语速相匹配；
- g) 定期接受服务技巧、业务知识、系统使用方法等相关岗位培训；
- h) 服务应使用普通话。

4.3.3 承办人员

承办人员应具备下列素质和技能：

- a) 具备良好的政治素质和思想道德品质；
- b) 熟悉与 12345 热线工作相关的法律、法规和政策，遵守保密规定；
- c) 熟练掌握 12345 热线工作流程和要求；
- d) 具备较好的协调沟通能力，善于做好群众工作、化解矛盾纠纷。

5 受理渠道

诉求人可通过下列渠道提出诉求，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、唐山 12345 小程序、12345 号信箱、12345 邮箱、手机短信等；
- c) 12345 热线其他媒体平台：问政唐山、幸福唐山等；
- d) 省级平台包括但不限于：问政河北、省热线平台等；
- e) 国家级平台包括但不限于：人民网留言板、中国政府网留言板等。

6 受理范围

6.1 下列事项，诉求人可通过 12345 热线提出：

- a) 企业和群众各类非紧急诉求，如对政务信息、公共服务信息等方面的咨询；需要行政机关或者单位解决的求助；对经济调节、市场监管、城乡建设、社会管理、公共服务、生态环境保护等方面提出的意见建议；对行政机关和承担公共服务职能的企业事业单位及其工作人员在工作作风、工作质量、工作效率等方面的投诉举报；
- b) 其他依法可提出的政务服务、公共服务诉求事项等。

6.2 下列事项，不属于 12345 热线受理范围：

- a) 不属于本市行政区域范围内的事项；
- b) 依法已经通过或者应通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决的事项；
- c) 已经进入信访渠道办理的事项；
- d) 涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的事项；
- e) 承办单位已经依法作出处理且有合法、合理结论的事项；
- f) 违反法律、法规、规章或者违背公序良俗的事项。

7 服务内容

7.1 受理

7.1.1 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 A。

7.1.2 服务记录

诉求人通过电话、多渠道、网格员渠道提出的诉求，受理人员按照工单要求登记有关信息，服务要求如下：

- a) 电话受理：受理人员应耐心听取诉求人陈述，引导其明确诉求内容，对诉求人基本情况、诉求内容、诉求类别、事件类型、紧急程度等信息进行全面、准确、规范记录；
- b) 多渠道受理：信箱、邮箱、微信、移动手机客户端（App）等多渠道受理的诉求事项，受理人员宜进行归纳整理，统一录入或由网络自动推送至系统平台；
- c) 网格员渠道受理：基础网格员发现的、需承办单位协调解决的事项，通过移动手机客户端（App）填写内容后提交至系统平台，受理人员宜进行归纳整理。

7.1.3 服务时限

12345 热线提供“7×24 小时”全天候人工服务。

7.1.4 即时答复

受理以下诉求应即时答复：

- a) 受理人员依据热线知识库可直接答复的诉求；
- b) 通过“三方通话”“一键转接”等方式与其他部门联动进行在线答复；
- c) 承办单位正在办理或已依法依规办理完毕，同一诉求人或其他诉求人仍以同一事实、同一理由重复反映的诉求。

7.1.5 帮办服务

- a) 针对企业或其他特殊群体，市 12345 热线工作机构可对接相关部门，了解业务办理相关材料及流程，并安排助企服务、手语等专席受理员第一时间赴现场开展帮办服务；
- b) 帮办结束后由专席受理员撰写帮办报告，总结帮办中发现的问题。

7.2 转办

不能即时答复的咨询类诉求和求助、投诉、举报、建议类诉求可派单办理，派单时应符合下列要求：

- a) 工单一般在受理后两小时内，根据职权法定原则向承办单位派发；遇紧急情况，第一时间通知承办单位值班室；
- b) 按照属地管理与行业主管相结合的原则，实行首接负责制度（详见附录B），首个收到诉求工单的单位为首接负责单位。对责任不明、职责交叉、管理存在盲区等复杂事项，由 12345 热线工作机构会同编办、司法部门按“属事优先”原则确定首接负责单位。诉求事项确需其他单位共同办理的，首接负责单位可向 12345 热线工作机构提出协办申请，经审核通过后，将诉求工单交办至协办单位共同办理，待诉求办理完成后，由首接负责单位答复诉求人；
- c) 网格直派清单事项直接派单至相应区域的网格员。

7.3 签收

承办单位应在 1 个工作日内签收工单，及时联系诉求人核实情况。

7.4 退单

承办单位应在 1 个工作日内申请退单，复杂、疑难事项可延长至 3 个工作日，超出时限的，原则上

不可退单。

7.5 反馈

7.5.1 按照“谁具体承办、谁直接答复”的原则，明确办理时限，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；涉及急需解决和存在安全隐患等紧急事项在72小时内完成处置；涉及紧急就医、事故安全、自然灾害等非常紧急事项5小时通过系统平台反馈初步办理结果，并在24小时内完成处置。法律、法规、规章及规范性文件规定的期限严于上述期限的，办理期限从其规定。

7.5.2 承办单位答复内容要符合相关政策要求，写明工单办理情况，包括但不限于办理过程、政策依据、办理结果、后续工作安排等，做到事实清楚、表述完整，同时注意措辞，防止引发舆情。引用文件时，应写清文件全称、发文字号、具体条款等。

7.6 延期

确因情况复杂不能按时办结的，承办单位应在时限届满前提出延期申请，说明理由及解决时间，并将阶段性进展和延期情况告知诉求人，但涉及群体、舆情、紧急的事项不可延期。12345热线工作机构应在收到延期申请后24小时内进行审核。

7.7 回访

7.7.1 诉求办理完毕后，除网格员类、表扬类、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；企业诉求全量人工回访。对企业 and 群众评价不满意、未解决问题重点核实，有明显疏漏或未实质性解决问题的工单，退回承办单位重新办理。12345热线回访具体要求：

- a) 承办单位在诉求办理完毕后，应将办理情况告知诉求人，听取诉求人意见；
- b) 各县（市、区）12345热线工作机构、市直单位和驻唐中省属单位12345热线工作机构可视情况对诉求人进行回访，核实承办单位办理情况；
- c) 市12345热线工作机构应对诉求人进行回访，了解诉求事项办理情况。

7.7.2 市12345热线工作机构回访具体内容包括：

- a) 办理结果。诉求人对诉求办理情况等内容的评价，包括解决、未解决和其他；
- b) 满意程度。诉求人对承办单位的服务态度、工作效率等内容的评价，包括满意、不满意和未评论。

7.8 督办

7.8.1 承办单位有下列情形之一的，由12345热线工作机构进行督办：

- a) 未按规定期限签收；
- b) 未按规定期限办结；
- c) 未按规定内容反馈办理情况；
- d) 未按照要求更新热线知识库。

7.8.2 承办单位有下列情形之一的，由12345热线工作机构提交督查部门进行重点督办：

- a) 诉求反映量大且社会关注度高；
- b) 办理不力造成负面影响；
- c) 整改落实不力未取得明显成效；
- d) 其他需要督办的情形。

7.9 归档

7.9.1 对于已办结的诉求，应将工单及诉求人来电录音、回访录音和其他相关资料及时归档。

7.9.2 档案应全面完整、目录清晰、方便查阅。

7.9.3 诉求办理过程宜全过程留痕并长期保存在专用服务器。

8 管理要求

8.1 数据分析管理

8.1.1 分析方法及内容

8.1.1.1 12345 热线工作机构应利用大数据、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。

8.1.1.2 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。

8.1.1.3 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。

8.1.2 分析报告

8.1.2.1 热线日报，包括但不限于：

- a) 领导往期批示；
- b) 热线受理情况；
- c) 承办单位诉求办理情况；
- d) 正面典型案例；
- e) 热点问题；
- f) 热点追踪；
- g) 往期追踪；
- h) 热线动态。

8.1.2.2 热线周报，包括但不限于：

- a) 热线一周受理情况；
- b) 为企服务诉求情况分析；
- c) 诉求“周清理”工作开展情况；
- d) “热线+督查”贯通工作开展情况；
- e) 热线“五率”情况分析；
- f) 各级领导批示调度情况。

8.1.2.3 专题报告，包括但不限于：

- a) 应对 12345 热线诉求进行动态监测、分析研判，形成专题报告；
- b) 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。

8.1.2.4 紧急报告，包括但不限于：

- 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；
- b) 报告内容包括但不限于：事件发生的时间、地点、造成的影响，以及前期处置情况。

8.2 智能化管理

宜利用人工智能等技术，辅助智能填单、智能派单、智能质检、智能分析、智能培训、知识自动关联等应用，并向公众提供自助查询服务。

8.3 知识库管理

按照 GB/T 44191 执行。

8.4 信息安全管理

8.4.1 账号管理

8.4.1.1 各级各单位账号申请应通过上级 12345 热线工作机构审批，开通后按照审批权限使用。

8.4.1.2 账号发生权限变更须重新提交市 12345 热线工作机构审批。

8.4.1.3 账号使用人应妥善保管账号，并严守保密规定。

8.4.2 数据管理

8.4.2.1 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。

8.4.2.2 涉及系统对接和数据共享，应经市 12345 热线工作机构主管机关审核批准后组织实施。

8.4.2.3 市 12345 热线工作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。

8.5 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) 受理接通量；
- b) 质检合格率；
- c) 服务满意度；
- d) 知识解答率。

8.6 宣传引导

8.6.1 宣传内容如下：

- 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；
- g) 政策文件、政策解读等企业实用信息；
- h) 其他适宜 12345 热线宣传的内容。

8.6.2 宣传方式包括但不限于电视、广播、报刊杂志、新媒体等多种渠道。

9 评价与改进

9.1 评价

12345 热线工作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。

9.2 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、服务质量和服务效率。

附录 A
(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 政务服务便民热线，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 政务服务便民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，无法听清您的声音，麻烦您调整一下通话环境，保持信号稳定。”
- 诉求人讲方言听不懂时：“非常抱歉，我没听懂您的意思，您可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，请问有什么可帮您？”
- 受理承接语：“请问还有其他可帮您的吗？”
- 受理结束时：“感谢您的来电，祝您生活愉快，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便民热线工作的支持，打扰您了/祝您生活愉快，再见！”

附 录 B

（资料性）

首接负责制度

B.1 派单

市 12345 热线工作机构在接到企业、群众诉求后，根据诉求事项所属行政区域和具体内容，结合各地各单位工作职责，按照属地管理与行业主管相结合的原则，将工单明确派发至承办单位办理，首个收到诉求工单的单位为首接负责单位。对责任不明事项，由 12345 热线工作机构会同编办、司法部门按“属事优先”原则确定首接负责单位。

B.2 办理

首接负责单位接到交办工单，要详细调查处置，办理诉求事项确需其他单位共同办理的，1 个工作日内通过系统平台向 12345 热线工作机构申请协助办理，注明需协助办理的单位和事项，说明理由并上传佐证材料。12345 热线工作机构审核通过后，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；12345 热线工作机构认定协办申请理由不充分的，不予通过，仍由首接负责单位办理。

B.3 反馈

诉求解决完毕，首接负责单位汇总协办单位办理情况后对诉求人进行回访，并通过系统平台反馈整体办理结果和回访情况。

B.4 回访

市 12345 热线工作机构对诉求办理情况进行回访，诉求未得到妥善解决的，将工单退回首接负责单位和协办单位重新处置。

B.5 总结

12345 热线工作机构会同承办单位根据工单办理情况进行分析研判，确定诉求事项主要责任、次要责任单位并纳入热线知识库，对派单业务进行规范。

参 考 文 献

- [1] 国务院关于印发《国务院关于加强政务诚信建设的指导意见》（国发〔2022〕5号）
 - [2] 国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见（国办发〔2020〕53号）
 - [3] 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）
 - [4] 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）
 - [5] 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）
 - [6] 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）
 - [7] 关于进一步规范《唐山市12345政务服务便民热线首接负责制度》的通知（唐热办字〔2023〕22号）
 - [8] GB/T 33357 政府热线服务评价
 - [9] GB/T 33358 政府热线服务规范
 - [10] GB/T 44189-2024 政务服务便民热线运行指南
 - [11] GB/T 44190-2024 政务服务便民热线集成规范
 - [12] GB/T 44192-2024 政务服务便民热线数据应用指南
-