ICS 03.080



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

|  |
| --- |
|       |

政府热线服务规范

Specification for government hotline service

|  |
| --- |
| （征求意见稿） |
| （本稿完成日期：） |

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施



前  言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由全国服务标准化技术委员会（SAC/TC 264）提出并归口。

本标准起草单位：XXX、XXX、XXX

本标准主要起草人：XXX、XXX、XXX

本标准为首次发布。

政府热线服务规范

1. 范围

本标准规定了政府热线的术语和定义、基本要求、服务内容与要求、服务质量评价与改进。

本标准适用于政府热线的运行、管理与服务。

1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

政府热线 government service hotline

由政府及其职能部门设立，通过电话、短信、信箱及其它媒体等方式受理并处置自然人、法人或其它组织参与社会治理、获取公共服务时的非紧急救助事项，并为政府决策提供参考的服务组织。

 服务对象 service objects

向政府热线咨询信息、反映诉求、提出意见建议的自然人、法人或其它组织。

 知识库 knowledge base

政府热线对有关法律、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。

 工单 workflow sheet

记录服务对象基本信息、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。

 三方通话 tripartite telephone conversation

政府热线服务人员、服务对象、事项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服务对象诉求的服务过程。

 呼叫接通率 call completion rate

呼叫接通率是指呼入电话接通数占呼入电话总数的比率。

1. 基本要求
	1. 机构设置

政府热线可根据职能需要设立管理机构和受理机构。

管理机构应区别于同级别其他部门，履行组织协调、督查评价等管理职能。

受理机构可由政府自建，也可委托社会组织建设，履行事项受理等服务职能。

政府热线应与承办部门或单位建立整体运行的工作机制。

* 1. 工作场所与设施设备

应具有固定的工作场所，工作环境应安全、舒适，照明、温湿度等应符合工作要求。

宜在工作场所显著位置设立政府热线识别标识。

工作场所可根据工作需要划分受理、转办、回访等工作区域。

座席设置宜满足以下要求：

——单个座席工作面积不小于3平方米；

——座席前后有0.5米～1米的间距；

——根据实际需求设置方言座席、少数民族语言座席或外语座席。

办公及信息系统宜满足以下要求：

——实现交互式语音应答、电话录音、跟踪考核等功能；

——实现服务对象档案管理、来电回访、电子监察、协调办公、满意度调查等；

——支持语音、网络、多媒体等多种信息的接入；

——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。

知识库内容应准确、规范、查询方便、维护及时。

* 1. 人员
		1. 管理人员

应熟悉与政府热线工作相关的法律法规和政策。

应熟练掌握政府热线工作流程（参见附录A）及要求。

具备良好组织协调、沟通交流的能力。

* + 1. 服务人员

熟练掌握政府热线服务工作流程及相关部门或单位的工作职能。

能使用知识库解答服务对象诉求。

能够辨别、理解服务对象的意图并准确记录服务诉求。

熟练使用政府热线计算机办公软件，文字录入速度能够达到60字/分以上。

具有较强的沟通、判断、理解和口头表达能力，能够使用规定的服务用语（参见附录B），语速适中。

使用普通话，并达到普通话国家二级乙等水平。

1. 服务内容与要求
	1. 受理
		1. 受理内容

对国家有关法律、法规、规章、政策等方面的咨询。

需要政府及相关部门或单位解决的诉求事项。

对政府部门及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。

对公共服务类信息的综合查询。

* + 1. 受理要求

政府热线受理宜采取每周7天，每天24小时工作制。

电话受理时应在15秒之内接听，连续24小时内呼叫接通率应大于等于95%；短信及其它媒体受理时，响应时间应不超过3分钟；信箱受理时，响应时间应不超过24小时。

受理事项时，服务人员应：

——耐心细致并有效引导服务对象表达诉求；

——遇突发应急事件，按程序及时上报热线管理人员。

服务人员应准确记录工单（参见附录C），记录工单内容应包括但不限于：

——工单编号和状态等；

——服务对象信息，如姓名、地址、联系方式、诉求分类、是否保密等；

——事项内容，如诉求事项发生的时间、地点、过程、现状、服务对象的要求等；

服务对象要求个人信息保密的，应对工单进行保密处理。

* 1. 办理
		1. 直接办理

能根据知识库相关内容向服务对象进行直接答复的，由服务人员当场给予答复。

服务人员的答复无法满足服务对象要求时，服务人员可征求服务对象意见后，采取三方通话的方式直接由相关部门或单位进行答复。

答复完毕后，应准确记录办理结果。

* + 1. 转交办理

无法当场给予服务对象答复的事项，应在2个工作日内将其转交至相关部门或单位办理。

事项转交时应由服务人员在工单内填写转办意见、事项涉及的相关部门或单位、办理时限等信息。

涉及自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等问题的诉求事项，应按要求及时上报应急处置部门。

对于情况复杂、涉及多个部门或单位的事项，政府热线应指定一个部门或单位牵头办理。

对于投诉举报类事项，服务人员应主动提示服务对象个人信息是否需要保密。

对于临近办理时限的事项，政府热线应向相关部门或单位进行提醒。

* + 1. 督办

对于下列事项应进行督办：

——服务对象反映的突发应急事件；

——服务对象多次或集中反映的诉求事项；

——临近办理时限的转交诉求事项；

——超期未办结的诉求事项；

——部门或单位服务态度差、工作效率低、服务对象对办理结果不满意的事项。

督办的方式包括但不限于电话、短信、书面通知、现场督查、召开督查会议等。

督办应由专人负责。

督办情况应在工单内做好记录。

* 1. 办结

直接办理事项，办理结束即为办结。

转交办理事项，相关部门或单位回复服务对象，并按要求在工单内填写办理情况，即为办结。

* 1. 回访

政府热线应面向服务对象，对承办部门或单位的办理情况进行回访。

回访的内容可包括办理过程是否满意、办理结果是否满意等。

服务对象对办理过程和结果均不满意时，服务人员可根据情况转交承办部门或单位再次办理。

服务人员应在工单内做好回访记录。

回访结果可作为承办部门或单位的绩效考核依据。

* 1. 归档

政府热线应对已办结事项进行整理、归档。

档案记录应做到全面完整、目录清晰、方便查阅。

* 1. 信息管理和预警

政府热线应安排专人对受理、办理等信息进行统计、汇总，并向相关部门报送。统计汇总可按日、周、月、年等周期进行。

应对服务对象反映较为集中的事项、意见、建议等信息进行分析，定期形成预警报告，报送相关部门。

1. 服务质量评价与改进
	1. 评价

政府热线应建立并完善服务质量控制制度，对承办部门或单位进行评价与考核。

对承办单位或部门的评价内容包括但不限于：

 ——服务态度；

 ——工作效率；

 ——办理过程；

 ——办理结果。

评价的方法主要包括：

 ——电话回访；

 ——网上调查；

 ——媒体与第三方机构监督；

 ——向服务对象发放调查问卷；

 ——其他。

* 1. 改进

政府热线应根据服务质量的评价结果，对照服务对象的需求，制定改进的计划和方案并组织实施。

应建立改进工作机制，提高服务意识、服务质量、服务效率。

（资料性附录）

政府热线工作流程图

不能当场给予

服务对象答复

能当场给予

服务对象答复

服务对象对办理过程和办理结果均不满意

再次转交办理

服务对象

电 话

短 信

信 箱

其它媒体

受理

直接办理

转交办理

承办部门或单位办理

办结

回访

归档

督办

图A.1 政府热线工作流程图

1. （资料性附录）
政府热线服务用语

政府热线服务用语推荐如下：

1. 接起电话时：“您好，\*\*服务热线，我是\*\*号受理员，请问有什么可以帮您？”
2. 询问服务对象称呼时：“先生/女士，请问您贵姓？”
3. 应答服务对象问题时：“\*\*先生/女士，您好，关于……”
4. 帮助服务对象查询信息时：“请稍等，\*\*先生/女士，正在为您查询。”
5. 查询信息后：“对不起，\*\*先生/女士，让您久等了。帮您落实了一下（这个问题是这样的……）”
6. 当服务对象查询反映事项办理情况前：“\*\*先生/女士，请稍等，现在帮您查询办理结果。”
7. 当服务对象查询反映事项正在办理中：“\*\*先生/女士，您反映的问题\*\*部门正在处理中，请您耐心等待。”
8. 当服务对象查询反映事项办理完毕后：“对不起，\*\*先生/女士，让您久等了。帮您落实了一下，这个问题的处理情况是这样的……”
9. 咨询服务对象是否需要回复时：“\*\*先生/女士，请问您需要回复吗？”
10. 向服务对象核实电话号码时：“请问回复您\*\*\*\*\*\*\*\*（电话号码）这个电话吗？”
11. 当服务对象询问回复时间时：“有关部门或单位将在\*\*\*工作日内给您回复，请您耐心等待。”
12. 咨询服务对象是否需要保密时应提醒对方：“\*\*先生/女士，请问这个问题您需要保密吗？”
13. 当服务对象要求信息保密时：“如需查询办理结果，请您本人持本机拨打热线查询。”
14. 当服务对象查询保密事项时：“您好，请问先生/女士您贵姓？请问您之前反映的是什么问题？”
15. 安抚服务对象时：“\*\*先生/女士，您的心情我可以理解，请您先不要着急。”
16. 打断服务对象讲话时：“对不起，\*\*先生/女士，打断您一下。”
17. 服务对象提出建议时：“\*\*先生/女士，您提的建议很好，感谢您对政府工作的支持。”
18. 向服务对象核实信息时：“您好，\*\*先生/女士，您反映的问题记录完毕，现向您核实一下好吗？”
19. 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。”
20. 回访服务对象时：“您好，\*\*先生/女士，我是\*\*热线，如方便，对您反映的问题做一下回访。”
21. 回访结束时：“感谢您对我们工作的支持与配合，欢迎您再次拨打\*\*热线，再见！”
22. （资料性附录）
工单样式
	1. 工单样式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 工单编号 |  | 工单状态 |  |
| 服务对象姓名 |  | 来电号码（来信信箱） |  |
| 联系方式 |  | 联系地址 |  |
| 诉求分类 |  | 紧急程度 |  |
| 办理类型 |  | 是否保密 |  |
| 事项内容 |  |
| 服务人员姓名 |  | 直办结果 |  |
| 承办单位 |  | 办理时限 |  |
| 转办人 |  | 转办时间 |  |
| 转办意见 |  |
| 办理情况 | 办理结果 |  |
| 办理人 |  | 回复时间 |  |
| 电 话 |  | 备 注 |  |
| 督办方式 |  | 督办人 |  | 督办时间 |  |
| 督办情况 |  |
| 服务过程是否满意 |  | 办理结果是否满意 |  |
| 回访人 |  | 回访时间 |  |
| 备 注 |  |