



中华人民共和国国家标准

GB/T 33358—2016

政府热线服务规范

Specification for government hotline service

2016-12-13 发布

2017-07-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

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:济南市政府 12345 市民服务热线、山东省质量技术监督局、山东省标准化研究院、济南市质量技术监督局、北京市非紧急救助服务中心、上海市 12345 市民服务热线、广州 12345 政府服务热线、昆明市人民政府市长热线、太原市政府 12345 便民服务热线、山东大学政治学与公共管理学院、山东广播电视台、中共济南市委党校、济南市政府研究室、济南日报报业集团、济南广播电视台、中国联合网络通信有限公司济南市分公司。

本标准主要起草人:李胜利、郭大雷、张鲁军、孙元文、赵国钧、王涛、赵琳、马晓鸥、赵红红、原静、邵建忠、商黎、曹现强、邓相超、宋传杰、乔远征、王志、张宝军、昌业云、吕洪涛、刘英峰、程新民、王欢、李开森、徐苏东、张勇、石玮、李经发、马利、刘庆需、王国波、李艳、胡磊、韩龙斌、郝磊、郑婷婷。



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、服务质量控制、服务评价与改进。

本标准适用于政府热线的运行、管理与服务。

2 规范性引用文件



下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

政府热线 government hotline

由政府及其职能部门设立的非紧急公共服务呼叫系统。

3.2

政府热线服务 government hotline service

依托政府热线(3.1),通过电话、短信、信箱、网站及其他媒体等方式,为组织或个人参与社会治理、获取公共服务提供政策信息咨询、诉求受理与回访等公共服务。

3.3

政府热线服务提供者 government hotline service provider

实施政府热线服务(3.2)的机构或部门。

3.4

服务对象 service objects

向政府热线(3.1)咨询信息、反映诉求、提出意见建议的自然人、法人或其他组织。

3.5

知识库 knowledge base

政府热线服务提供者对有关法律、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。

3.6

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。

3.7

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。

3.8

呼叫接通率 **call completion rate**

接通的来电数量与来电总量之比。

4 基本要求

4.1 机构设置

4.1.1 政府热线服务提供者可根据职能需要设立管理机构和受理机构。

4.1.2 管理机构应区别于同级别政府其他职能部门,履行组织协调、督查评价等管理职能。

4.1.3 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。

4.1.4 政府热线服务提供者应与事项承办部门或单位建立整体运行的工作机制。

4.2 工作场所与设施设备

4.2.1 政府热线应具有固定的工作场所,并在显著位置设立政府热线识别标识。工作环境应安全、整洁,照明、温湿度等应符合工作要求。

4.2.2 工作场所可根据工作需要划分受理、转办、回访等工作区域。

4.2.3 座席设置宜满足以下要求:

- 单个座席工作面积不小于 3 m²;
- 座席前后有 0.5 m~1 m 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。

4.2.4 办公及信息系统宜满足以下要求:

- 实现电话录音、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。

4.2.5 知识库内容应准确、规范、查询方便、维护及时。

4.3 人员

4.3.1 管理人员

政府热线管理人员应符合以下要求:

- 熟悉与政府热线工作相关的法律法规和政策;
- 熟练掌握政府热线工作流程及要求;
- 具备良好组织协调、沟通交流的能力。

4.3.2 服务人员

政府热线服务人员应符合以下要求:

- 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/min 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 A),语速与

服务对象的语速相匹配；
——宜使用普通话。

5 服务内容与要求

5.1 受理

5.1.1 受理内容



5.1.1.1 对国家有关法律、法规、规章、政策等方面的咨询事项。

5.1.1.2 需要政府及相关部门或单位解决的诉求事项。

5.1.1.3 对政府部门及本行业内工作人员在工作作风、工作质量、工作效率等方面的意见、建议或投诉事项。

5.1.1.4 对公共服务类信息的综合查询事项。

5.1.2 受理要求

5.1.2.1 政府热线受理宜采取每周 7 天,每天 24 h 工作制。

5.1.2.2 电话受理不宜设置交互式语音应答菜单,不应出现商业广告。

5.1.2.3 电话受理时应在 15 s 之内接听,连续 24 h 内呼叫接通率应大于或等于 95%;短信及其他媒体受理时,响应时间应不超过 3 min;信箱受理时,响应时间应不超过 24 h。

5.1.2.4 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,及时上报热线管理人员。

5.1.2.5 服务人员应准确记录工单(参见附录 B),工单内容应包括但不限于:

——工单编号和状态(信息系统自动生成的除外);

——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。

5.1.2.6 不应泄露服务对象信息。

5.2 办理

5.2.1 直接办理

5.2.1.1 能根据知识库相关内容向服务对象进行直接答复的服务诉求,由服务人员当场给予答复。

5.2.1.2 服务人员的答复无法满足服务对象要求时,服务人员可在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。

5.2.1.3 答复完毕后,服务人员应准确记录办理结果。

5.2.2 转交办理

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

5.2.2.2 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。

5.2.2.3 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,服务人员应按要求及时上报应急处置部门。

5.2.2.4 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。

5.2.2.5 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。

5.2.2.6 对于临近办理时限的事项,政府热线应对相关部门或单位进行提醒。

5.2.3 督办

5.2.3.1 对于下列事项政府热线服务提供者应进行督办:

- 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事项;
- 临近办理时限的转交事项;
- 超期未办结事项;
- 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。

5.2.3.2 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。

5.2.3.3 督办应由专人负责。

5.2.3.4 督办人员应在工单内对督办情况做好记录。

5.3 办结

5.3.1 直接办理事项,办理结束即为办结。

5.3.2 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。

5.4 回访

5.4.1 政府热线服务提供者应面向服务对象,对承办部门或单位的办理情况进行全部或抽样回访。

5.4.2 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。

5.4.3 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。

5.4.4 服务人员应在工单内做好回访记录。

5.5 归档

5.5.1 政府热线服务提供者应对已办结事项进行整理、归档。

5.5.2 档案应全面完整、目录清晰、方便查阅。

5.6 信息分析和报告

5.6.1 常规报告

5.6.1.1 政府热线服务提供者应安排专人对日常受理、办理事项的相关信息进行了统计、汇总。

5.6.1.2 数据统计与分析应体现周期性变化,并能与历史同期数据进行比对。

5.6.1.3 统计、分析结果应以报告的形式定期向政府及相关部门报送。

5.6.1.4 报告内容应注重时效性和准确性。

5.6.2 专题报告

5.6.2.1 对服务对象反映较为集中的意见、建议等事项信息应及时形成专题报告报送政府及相关部门。

5.6.2.2 专题报告内容应针对性强,能发现规律、研判趋势,必要时可提出意见和建议,为政府及相关部门决策服务。

6 服务质量控制

6.1 政府热线服务提供者应建立并完善服务内控制度,对承办部门或单位进行评价与考核,并及时公

布结果。

6.2 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。

6.3 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。



7 服务评价与改进

7.1 对政府热线服务的评价应符合 GB/T 33357 的要求。

7.2 政府热线服务提供者应根据服务评价结果,对照服务对象的需求,制定改进的计划和方案并组织实施。

7.3 政府热线服务提供者应建立改进工作机制,提高服务意识、服务质量、服务效率。

附 录 A
(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：

- 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？”
- 询问服务对象称呼时：“先生/女士，请问您贵姓？”
- 应答服务对象问题时：“* * 先生/女士，您好，关于……”
- 帮助服务对象查询信息时：“请稍等，* * 先生/女士，正在为您查询。”
- 查询信息后：“* * 先生/女士，您好。感谢您的耐心等待。帮您落实了一下(这个问题是这样的……)”
- 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。”
- 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。”
- 当服务对象查询反映事项办理完毕后：“* * 先生/女士，您好。感谢您的耐心等待。帮您落实了一下，这个问题的处理情况是这样的……”
- 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？”
- 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？”
- 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。”
- 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？”
- 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。”
- 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？”
- 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。”
- 打断服务对象讲话时：“对不起，* * 先生/女士，打断您一下。”
- 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。”
- 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？”
- 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。”
- 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！”



附 录 B
(资料性附录)
工单样式

工单样式见表 B.1。

表 B.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					

参 考 文 献

- [1] GB/T 33359—2016 质检举报处置热线热线服务规范
-