

河南省交通运输厅文件

豫交文〔2018〕2号

河南省交通运输厅 关于印发河南省12328交通运输服务监督电话 系统建设与运行管理办法的通知

各省辖市、省直管县（市）交通运输局（委），厅直属各单位，厅机关各处室：

根据交通运输部工作部署，为进一步加强和规范12328交通运输服务监督电话系统建设与运行管理工作，现将《河南省12328交通运输服务监督电话系统建设与运行管理办法》印发给你们，请遵照执行。

2018年1月2日

河南省12328交通运输服务监督电话 系统建设与运行管理办法

第一章 总 则

第一条 为加强我省12328交通运输服务监督电话（以下简称12328电话）系统建设与运行管理，保障12328电话畅通高效运行，提升我省交通运输服务水平，根据交通运输部《12328交通运输服务监督电话管理办法》、《12328交通运输服务监督电话系统工程建设指南》和《交通运输部办公厅关于开展12328电话系统信息分析工作的通知》要求，结合我省实际，制定本管理办法。

第二条 本办法所称12328电话，是为自然人、法人或者其他组织提供的交通运输行业社会公益性服务监督电话，用于受理公路、水路、道路运输（含城市客运）、海事、救助打捞、安全生产等业务领域的投诉举报、信息咨询、意见建议。

第三条 各级交通运输主管部门及其内设机构、直属单位、派出机构对12328电话的管理工作，适用本办法。

铁路、民航、邮政的服务电话以及高速公路救援、水上遇险求救应急救助电话的管理工作，按照其相关办法执行。

第四条 12328电话管理工作应当遵循下列原则：

- （一）统一领导、分级负责、属地管理；
- （二）依靠群众、服务群众、方便群众；

（三）依法、及时、高效。

第五条 省交通运输厅负责组织领导、统筹实施全省的12328电话系统建设与运行管理工作。

为加强对我省12328电话系统建设与运行管理的组织领导和统筹协调，交通运输厅成立12328电话系统建设与运行管理工作小组，组长由分管交通运输服务管理工作的副厅长兼任，厅机关各处室（部门）、厅属各单位为12328电话系统建设与运行管理工作小组成员单位，负责我省12328电话系统建设与运行管理的重大决策、综合协调、督察督办和绩效考核等工作。厅运输管理处为建设与运行管理归口承办部门。

省12328电话管理工作小组办公室设在省交通通信中心，承担省级12328电话服务中心（以下简称12328服务中心）职责，负责全省12328电话系统建设与运行管理的日常工作，具体承办全省高速公路领域的呼叫受理、业务转办、跟踪回访以及统计分析等工作。

第六条 各省辖市、省直管县（市）均应成立12328电话服务中心，其交通运输主管部门具体负责本行政区域内12328电话系统建设与运行管理工作。

各省辖市、省直管县（市）交通运输主管部门应当成立以主要负责人为组长的12328电话系统建设与运行管理工作小组，指定相关部门为日常管理单位，并根据当地实际，组建12328服务中心，负责本行政区域的12328电话的呼叫受理、业务转办、跟踪回访以及统计分析等工作。

各省辖市、省直管县（市）12328服务中心接受省级12328服务中心业务指导和监督。

第七条 各级交通运输主管部门应当将12328电话管理纳入日常工作，并将12328电话系统建设、运行管理经费，以及向社会力量购买服务的费用纳入财政预算。

第八条 12328服务中心应当建立12328电话管理工作制度，制定服务规范和操作规程，加强对人员的培训与考核，提高人员业务素质，提供文明优质服务。

第二章 系统设置

第九条 各级交通运输主管部门应当为12328服务中心提供相对独立或专门的办公场所，设置相应的座席工位、电脑（品牌工作站级计算机）、电话、耳麦等设备，并在合适区域喷涂12328电话标识，制作悬挂12328电话制度、规范等标牌。

第十条 各级交通运输主管部门应当利用现有行业信息通信资源或者租用运营商专用宽带，构建专用传输网络。

第十一条 各地应根据相关文件的要求开通12328电话，也可以根据本地实际，开通网站、短信、微信、移动客户端（APP）等其他受理渠道。

第十二条 各服务中心应根据系统运行管理的实际需要，提出软件开发升级的需求，由省级服务中心进行统一开发和部署；同时各服务中心也可根据自身需要对基础通用型软件进行功能拓展，实现第三方软件系统与基础通用型软件系统之间的对接。各

地应指定技术人员加强对本地系统的维护。

第十三条 座席电脑应安装正版杀毒软件，严禁安装与工作无关的软件。规范使用和保护系统账号密码，严禁向外人泄露。

第十四条 各地应结合当地交通区位、经济发展、客货运总量等相关因素，在满足接通率要求和有应急预留的前提下，合理设置座席工位。

第十五条 各服务中心应根据受理渠道、座席工位数量、工作强度、排班模式等确定工作人员数量，确保24小时不间断服务。

第十六条 各服务中心应根据工作需要设置业务主管、质量检验师、运行分析师、话务班长、话务员、回访员等相关岗位，人员不足时可一人多岗。

第十七条 省中心每年至少举办一次全省12328电话工作人员业务培训班；各地结合本地人员变动、业务更新、系统升级等实际，适时组织岗位培训，并将培训的相关图片、文字等资料报送省中心。

第三章 各岗位职责

第十八条 业务主管职责：

全面掌握12328电话业务工作标准要求，落实上级的命令指示，具体承办日常业务管理。

（一）配合上级建立健全服务中心各项制度，合理安排各岗位的工作模式。

（二）制定服务中心月份、季度、年度的人员教育、培训计

划，并组织抓好落实。

（三）抓好各岗位人员的思想教育，组织召开周、月例会，协助编报月份、年度及重要时节和重大活动的统计分析报告。

（四）负责人员休假、换班等的审核、报批和监督工作。

（五）抓好各岗位人员的日常管理，监督日常交班，协调处理有关事宜，做好重要业务工单的转办、督办工作。

（六）考核各岗位人员劳动纪律、服务质量、工作绩效，按照规定予以奖惩。

（七）及时掌握并协调解决设备和系统运行中出现的问题。

（八）具体承办知识库的维护。

（九）完成上级领导交办的其他工作。

第十九条 质量检验师职责

熟练掌握12328电话检验的标准和要求，具体承办质量检验工作。

（一）检查各工位座席签入、示忙时长、话务质量（服务态度、文明用语、普通话使用、解答问题合理性）、工单填写等情况，发现问题及时向相关工位、话务班长、业务主管反馈。

（二）撰写月份质量分析报告，适时通报存在问题，提出解决问题的方案措施，配合有关人员开展提高话务质量的培训。

（三）协助业务主管对典型案例进行分析，制定规范性应答标准，并组织推广应用。

（四）积极完成领导交办的其他工作。

省级服务中心质量检验师同时负责对各省辖市、省直管县（市）话务质量的检测。

第二十条 运行分析师职责

（一）对系统运行数据进行提取、分析，撰写月份、年度及重要时节和重大活动的统计分析报告。

（二）对投诉举报、意见建议类话务工单进行查阅，关注来电人重点诉求，挖掘、研判热点问题，分析问题原因，提出处理意见。

（三）与质量检验师配合对各工位座席签入、签出、整理态及示忙时长等情况进行监督检查，发现问题及时向相关工位、话务班长、业务主管等反馈，提高10秒接通率、即时答复率、限时办结率、抽查回访率、群众满意率。

（四）及时对工单填写内容进行细化，指导相关人员填写、统计上报。

（五）具体负责知识库的建设，指导知识库的维护。

（六）积极完成领导交办的其他工作。

省级服务中心运行分析师同时负责对各省辖市、省直管县（市）系统运行数据分析的检查指导。

第二十一条 话务班长职责

（一）负责本班业务工单的审核、流转、统计等工作，按要求向业务主管分类报送本班所受理业务的汇总情况。

（二）负责监督本班话务员的礼貌用语、服务态度和遵守纪

律等情况，及时发现并纠正；负责对工作区域内工作秩序、员工仪表、室内卫生、排班考勤、交接班等日常管理工作，认真填写交接班日志。

（三）协助话务员处理相关投诉，处置应急事务，并及时向业务主管报告。

（四）做好当班期间系统的日常运行与维护，确保设备使用正常。

（五）组织本班人员学习业务知识，收集交通服务信息，协助业务主管制定规范性的应答标准。

（六）配合业务主管完成上级领导交办的其他工作。

第二十二条 话务员职责

（一）严守职业道德，执行岗位规范，遵守规章制度。

（二）按时上下班，统一着装，佩戴标识，端正坐姿，微笑服务。

（三）铃响接听，普通话应答、语音柔和、用语规范，处理得当；通话结束前，提醒来电者做满意度评价。

（四）熟练掌握系统的操作技能，工单填写完整、准确，无错字、漏字，按程序完成个人所负责工单的受理、转办、办结、归档。

（五）配合班长完成个人业务工单的分类、统计等工作。

（六）对遇到的突发、重大等特殊事件及时上报。

（七）做好卫生值日，保持工作区域内卫生整洁、物品摆放

整齐等。

(八) 积极参加政治理论学习、业务技能培训和上级组织的各类活动；

(九) 服从管理，听从安排，积极完成领导交办的其他工作。

第二十三条 回访员职责

(一) 及时对已办结的咨询类工单进行抽样回访。

(二) 适时对未能及时答复或已转办的工单进行跟踪回访，督促承办单位及时办理。

(三) 定期对已回复的所有工单抽样回访，回访率不低于30%（对投诉举报类业务工单，回访率要达到100%），调查并详细记录承办单位回复结果、回复结果的满意度、办理业务的用时情况评价、是否需要进一步处理等内容。

(四) 做好回访结果的整理工作，并将相关意见建议纳入统计分析报告。重大问题、重要情况及时报送相关人员和部门。

(五) 积极完成领导交办的其他工作。

省级服务中心回访员同时负责移动客户端（APP）、网站、微信等渠道的业务受理、转办、办结、归档等工作。

第四章 受 理

第二十四条 12328服务中心应当按照统一受理、即时答复、分类转办、适时跟踪、办结归档、抽查回访的基本流程，开展12328电话业务。

第二十五条 12328服务中心实行24小时人工座席和自动语音

服务。

第二十六条 12328服务中心应当如实填写电话记录，对于能即时予以答复的电话业务，应当即时办理。

第二十七条 12328服务中心对于不能即时答复的，应当根据电话内容，对12328电话业务进行审核分类，应在3个工作日内予以转办。

对于涉及两个以上行政区域管理职责的电话业务，或者本级12328服务中心无法予以转办的，应当报请上级12328服务中心或者共同的上级交通运输主管部门协调转办。

第二十八条 有下列情形之一的，12328服务中心应当及时告知来电人不予受理，并说明理由：

（一）不涉及交通运输主管部门及其内设机构、直属单位、派出机构职责范围的；

（二）投诉举报没有明确的对象、事实和理由的；

（三）已经人民法院，仲裁、复议机构受理和处理的；

（四）涉及国家秘密、商业秘密和个人隐私的；

（五）法律、行政法规规定不予受理的其他事项。

第二十九条 鼓励各地通过12328服务中心协同受理涉及铁路、民航、邮政领域的电话业务；暂不具备条件的12328服务中心接到涉及铁路、民航、邮政领域的电话业务，应当即时告知相应的服务电话或者实施自动转接。

12328服务中心接到涉及高速公路救援和水上遇险求救的应

急救电话，应当即时告知相应电话号码，或协助联系有关救助部门。

12328服务中心还应当受理由其他社会公益服务电话系统转来的，且属于12328电话受理范围的事项。

第五章 办 理

第三十条 各级交通运输主管部门及其内设机构、直属单位、派出机构和有关企事业单位（以下统称承办单位），应当依照本办法接收并办理12328电话转办业务。

第三十一条 各级交通运输主管部门应当与本行政区域内交通运输主管部门的内设机构、直属单位、派出机构建立12328电话业务协同办理工作机制，按照“谁主管、谁负责、谁答复”的原则，明确本行政区域12328电话业务承办单位。

各承办单位应当明确一名责任心强的工作人员，作为本单位12328电话业务转办的负责人，并将名单及联系方式（手机号码、邮箱、传真等）报送给本地12328服务中心。当负责人调整或联系方式变化时，及时告知本地12328服务服务中心，适时予以更新。

各承办单位业务转办负责人，具体负责接收12328服务中心转交业务工单的审核分类，报请领导审批分派，并适时督促业务工单的办理及办理结果的反馈；及时收集本单位新业务、新政策等相关业务知识，并提交给12328服务中心，适时充实完善知识库。

涉及多个承办单位职责的12328电话业务，由12328服务中心报请本级交通运输主管部门协调解决。

第三十二条 承办单位应当与相关来电人主动沟通联络，及时办理职责范围内的12328电话转办业务；不属于职责范围内的，应当在2个工作日内退回，并说明理由。

第三十三条 12328电话业务办理工作实行限时办结制：

（一）对于信息咨询类事项，承办单位应当在接到转办事项之日起5个工作日内回复办理意见；

（二）对于意见建议类事项，承办单位应当在接到转办事项之日起10个工作日内回复办理意见；

（三）对于投诉举报类事项，承办单位应当在接到转办事项之日起30个工作日内回复办理意见。

法律、行政法规另有规定的，从其规定。

第三十四条 有下列情形之一的，经承办单位主要负责人批准后，可以延长办理期限，但延长时间不得超过30个工作日：

- （一）情形复杂，涉及多方主体的；
- （二）调查取证困难的；
- （三）需要专业鉴定的；
- （四）其他需要延长办理期限的情形。

对于延长办理期限的，承办单位应当提前反馈12328服务中心，告知来电人并说明理由。

第三十五条 12328服务中心应当对未回复办理意见的转办事项进行跟踪；对于回复办理期限届满仍未办结的，应当提醒承办单位，并报请本级交通运输主管部门协调处理。

第三十六条 12328服务中心可以通过12328电话、网站、微信、移动客户端（APP）等多种渠道，为来电人提供12328电话受理、办理流程的信息查询。

第三十七条 12328电话转办处理工作实行逐件回复制。承办单位应当将12328电话转办事项的办理结果及时回复来电人，采取电话、书面或者其他适当的通信联络方式，适时征询来电人对办理结果的意见。回复内容主要包括转办事项基本情况、办理过程、处理依据等内容。无法与来电人取得联系的情形除外。

承办单位还应当将办理结果和回复情况及时反馈12328服务中心。

第三十八条 12328服务中心应当对承办单位反馈的办理结果进行程序性确认，予以归档。录音资料存档期限不少于一年，文字资料存档期限不少于五年。

第六章 统计报送

第三十九条 12328服务中心应当根据本办法第二条规定的业务领域，从投诉举报、信息咨询、意见建议三个方面，对12328电话业务的数量、增幅变化以及即时答复率、限时办结率、抽查回访率、群众满意率等情况进行统计分析，并深度挖掘各业务领域的难点、焦点和热点问题，形成12328电话统计分析报告和专题报告。

第四十条 12328服务中心应当按照月份、年度报送统计分析报告，重要时节和重大活动报送专项报告：

（一）月份统计分析报告，于次月3日前同时上报本级交通运输主管部门和上级12328服务中心；

（二）年度统计分析报告，于次年1月10日前同时上报本级交通运输主管部门和上级12328服务中心；

（三）重要时节和重大活动统计分析报告应于活动结束后2日内报送。

（四）对于12328电话反映出的行业难点、焦点和热点问题，或者当日12328电话受理的重大紧急事项，应当形成专项报告，及时上报本级交通运输主管部门和上级12328服务中心。

第四十一条 12328服务中心应当依托12328电话管理信息系统，优化12328电话业务统计分析功能，逐步实现统计分析报告的信息化自动报送。

第四十二条 交通运输主管部门收到12328电话统计分析报告或者专项报告后，应当及时将统计分析情况通报至本行政区域12328电话业务的承办单位，共同分析规律性、普遍性问题，查找苗头性、倾向性问题，研究完善政策措施，提升交通运输服务能力和服务水平。

第四十三条 交通运输主管部门应当与本行政区域12328电话业务的承办单位建立应急联动响应机制，针对12328电话反映的重大紧急事项，按照有关应急预案的要求和程序，及时采取预防预警和处置措施，维护交通运输行业稳定发展大局。

第七章 监督考核

第四十四条 各级交通运输主管部门应当加强对本行政区域12328电话管理工作的业务指导和监督。

上级交通运输主管部门应当对下级交通运输主管部门开展的12328电话管理工作进行监督。

各级交通运输主管部门还应当对其内设机构、直属单位和派出机构的12328电话业务办理情况进行监督检查。

第四十五条 省12328服务中心负责对各省辖市、省直管县（市）12328服务中心的监督考核，依据交通运输部办公厅印发的《12328交通运输服务监督电话系统运行服务质量考评办法》（交办运〔2017〕135号），借助12328电话系统，每月对各地服务中心进行考核，并向全省交通运输主管部门通报考核结果。

各地交通运输主管部门，应当根据本地12328服务中心的业务受理、转办，各承办单位的业务限时办理情况，建立相应的监督考核机制，督促本地12328服务中心全天候受理业务，各承办单位限期内办结业务。

各地12328服务中心，应根据省中心每月的考核结果，及时查找并分析服务质量指标低的原因，向本级交通运输主管部门汇报，适时进行整改，有效服务质量和群众满意度。

第四十六条 12328服务中心应当对承办单位反馈的办理结果进行抽查回访，听取来电人对承办单位工作效率、回复情况、处理结果和满意程度的评价意见，并将评价意见定期报送同级交通运输主管部门。

第四十七条 各级交通运输主管部门应当定期通报12328电话运行管理考核结果。考核结果应当作为承办单位绩效考核、评先推优等工作的依据,并作为交通运输相关企事业单位信誉考核、资质审核、资源配置等工作的参考依据。

第四十八条 各级交通运输主管部门应当建立12328电话管理工作奖惩机制。对于成绩突出的单位和个人,可以给予表扬。

对违反本办法,对12328电话业务办理不力且造成不良社会影响的单位和个人,依法给予行政处分。

第八章 附 则

第四十九条 拨打12328电话由主叫支付通讯费用。12328电话不收取信息服务费用。

第五十条 通过网站、微信、短信、移动客户端(APP)、电子邮件、传真等其他渠道,转由12328服务中心受理的投诉举报、信息咨询、意见建议,参照本办法执行。

第五十一条 各省辖市、直管县(市)交通运输主管部门可以结合本地区实际,制定具体的管理细则。

第五十二条 本办法由河南省交通运输厅负责解释。

第五十三条 本办法自印发之日起施行。

