

# 目 次

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
5 受理范围 .....	4
6 工作流程 .....	4
7 应急 .....	9
8 数据应用 .....	9
9 监督管理 .....	10
附录 A（规范性） 辽宁省 12345 热线标识 .....	11
附录 B（规范性） 辽宁省 12345 热线工作流程图 .....	12
附录 C（资料性） 辽宁省 12345 热线清单 .....	13
附录 D（资料性） 话务服务基本用语 .....	14
附录 E（资料性） 辽宁省 12345 热线平台交办事项清单目录 .....	16

# 12345 政务服务便民热线管理 与服务规范

## 1 范围

本文件规定了12345政务服务便民热线的术语和定义、基本要求、受理范围、工作流程、应急、数据应用、监督管理等内容。

本文件适用于辽宁省12345政务服务便民热线（以下简称“12345热线”）的管理与服务。

## 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 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

## 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** 12345 administrative service convenience hotline

综合运用电话、互联网等服务方式，统一受理自然人、法人和非法人组织涉及政府、企事业单位的管理和服务非紧急诉求的政务服务平台。

### 3.2

**诉求人** petitioner

向 12345 热线咨询政策、反映诉求、提出意见建议、求助及便民服务等事项的自然人、法人或非法人组织。

### 3.3

**受理人员** receiving personnel

按照管理需要，负责热线来电的接听、记录、拨测、转接、在线解答、回访反馈、跟踪监测、数据分析等业务工作的人员。

### 3.4

**承办人员** contractor

政府有关部门和法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织，以及承担公共服务职能的企事业单位等承接诉求办理事项的人员。

### 3.5

**承办机构** the contractor

政府有关部门和法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织，以及承担公共服务职能的企事业单位等。

### 3.6

#### 知识库 knowledge base

12345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，进行归集、运行、管理和维护，形成可存储、可维护、可查询的信息集合。

## 4 基本要求

### 4.1 机构设置

#### 4.1.1 管理机构

12345热线管理机构为省市两级，分别负责本级12345热线的规划建设和运行管理，统筹协调重大事项决策及重点难点问题的处置。省级热线管理机构负责对各市级热线管理机构有关工作的考核与监督。

#### 4.1.2 运维机构

12345热线运维服务机构可由管理机构自建，也可采用政府购买服务方式，委托社会组织对平台进行建设和运行维护，履行诉求问题的接听、受理、分转等服务职能，保障诉求办理工作平稳运行。

#### 4.1.3 承办机构

12345热线承办机构应为政府有关部门和法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织，以及承担公共服务职能的企事业单位，负责依法办理属于本行政区、本部门职责范畴的诉求事项。主要分为省级、市级、区县级、乡镇级（街道）和村级五级承办机构，分别负责本级承办机构所属行政职权内诉求事项的接收、办理、核实、回访、反馈等工作。

#### 4.1.4 联动机构

12345热线联动机构应为具有公共服务职能的热线机构，如110、119、120等紧急热线办理机构，以及人大、政协、政法、纪委监委及其他社会组织等。建立协同参与机制，指导和协调推进12345热线工作。有关疑难诉求事项可逐级上报、提级办理。

### 4.2 人员配置

#### 4.2.1 管理人员

管理机构应配备相应的具有机关（事业）正式编制人员负责相关管理工作。应符合以下要求：

- 具备良好的政治素质和思想道德品质；
- 熟悉国家相关法律、法规和政策文件；
- 掌握12345热线工作流程和要求；
- 具备良好的组织管理、客观判断、心理素质和沟通协调能力。

#### 4.2.2 承办人员

各级政府部门办理机构应配备具有机关（事业）正式编制人员从事相关工作。应符合以下要求：

- 具备良好的政治素质和思想道德品质；
- 熟悉国家相关法律、法规和政策文件；
- 掌握12345热线工作流程和服务技能；
- 具备良好的客观判断、心理素质和沟通协调能力，善于做群众工作、调解矛盾纠纷。

### 4.2.3 受理人员

可由各级管理机构自建，也可采用政府购买服务方式，通过服务外包（派遣）承接12345热线相关业务工作，并应符合以下要求：

- 具备良好的政治素质和思想道德品质；
- 具有大、中专或以上学历；
- 具备较强的客观判断、心理素质、抗压和沟通表达能力；
- 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。

## 4.3 场地要求

### 4.3.1 场地设置

4.3.1.1 各级12345热线应具有固定专用工作场所，合理设置相应功能区域，在显著位置设置统一标识（应符合附录A的要求）、工作流程图等，并应符合GB/T 10001.1的要求。工作环境应保证安全、舒适，场地面积、人员密度、照明、湿度、设施设备、网络环境等应符合热线办公要求和安全要求，消防安全应符合GB 15630的要求。

4.3.1.2 场地区域应根据热线规模、人员数量等设置功能区、服务区、办公区等。功能区宜根据需要细分为话务受理区、业务办理区、数据管理区、技术服务区等。

### 4.3.2 座席设置

4.3.2.1 话务（含网络）座席。省市各级12345热线应设置与话务（网络）量相适应的座席数量，座席设置宜满足以下要求：

- 单个座席工作面积 $\geq 3\text{ m}^2$ ；
- 座席前后间距 $0.5\text{ m}\sim 1\text{ m}$ 。

4.3.2.2 专家座席。负责医保、社保、公积金等专业性较强的热线诉求，在本级12345热线设立专家座席，由业务主管部门选派驻场专家。

4.3.2.3 分中心座席。设立分中心的热线应设置分中心座席，如烟草、海关、税务等热线业务，应与本级12345热线建立电话转接机制。

## 4.4 受理渠道

### 4.4.1 电话热线

按照《辽宁省12345政务服务便民热线整合建设实施方案》文件要求，12345热线分为省级和市级12345热线。辽宁省各地区、各相关部门自行设立的政务服务热线整体并入12345热线，同时部分政务热线号码予以保留，话务座席整体并入本级12345热线，即号码并行。目前并行号码清单参见附录B。

### 4.4.2 网络热线

网络热线主要包括：

- 省本级网络平台。如辽宁政务服务网（“统一咨询投诉”）、辽事通App（12345专区）、ln12345微信公众号等；
- 省级交办平台。包括“省长信箱”、省政府网络回应人平台、省直机关作风问题举报平台、公益诉讼平台、营商环境涉法诉求受理平台、外商投资企业投诉平台、政务服务一体化平台“好差评”、“政企直通车”以及“供热直通车”等；

——国家级交办平台。包括国务院“互联网+督查”平台、中国政府网投诉建议平台、国家政务服务投诉与建议平台、人民网“领导留言板”等。

## 5 受理范围

### 5.1 应予受理

以下情况应予受理：

- 对法律、法规、政策文件、办事指南等依法公开的各类政务信息的咨询和查询；
- 属于本级政府管辖，需要由本级或下级政府及其部门或有关单位解决的诉求事项；
- 对经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的诉求事项；
- 对政府及其部门工作和工作人员的批评、意见和建议；
- 法律、法规、规章规定可投诉的其他行政行为。

### 5.2 不予受理

以下情况不予受理：

- 已提起或应通过诉讼、行政复议以及仲裁等法定途径解决的事项；
- 信访部门已受理或已经有结论性意见的事项；
- 已经或应由纪检监察机关处理的事项；
- 涉及军队、武警管辖以及 110、119、120 紧急的事项；
- 应通过政府信息公开程序解决的事项；
- 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；
- 属于个人、市场主体之间民商事纠纷的事项；
- 没有明确投诉对象和具体事实理由；
- 根据法律、法规和政策规定，应由特定政府部门或社会组织受理的其他事项。

注：不予受理的情况，应对诉求人引导其他渠道开展诉求工作。

## 6 工作流程

### 6.1 工作流程图

工作流程主要包括：诉求来源、是否受理、分转派单、工单办理、反馈办结、回访核实、跟踪督办等。应符合附录C工作流程图的要求。

### 6.2 受理

6.2.1 网络受理，直接进入形成工单程序；电话受理人员服务时，服务用语应规范（参见附录D），并应做到以下要求：

- 提前 5 分钟到岗，准时签入系统，不得擅自脱岗；
- 电话热线时应在 15 秒内接听；
- 实行“呼入电话优先”原则，回访时出现“等待电话”，优先处理呼入电话；
- 受理事项时，应耐心细致并有效引导诉求人详实表达诉求信息，遇突发应急、敏感事件，及时上报热线管理人员；
- 通话结束时应向诉求人引导评价、致谢再见，并做好工单记录，迅速进入“等待接听”状态；
- 暂离席时，应做好系统设置，不得出现电话无人接听的情况；

- 除特殊情况外，不得随意挂断电话，应确认诉求人来电需求，表述完通话结束语后再挂机；
- 尊重诉求人，认真倾听、积极回应，杜绝敷衍塞责、推诿扯皮等言行；
- 做好情绪管理，不得顶撞、责备、反问诉求人，不得使用服务禁语；
- 诉求人重复投诉、情绪激动或者辱骂工作人员时，可启动对应的“暂停/停止/中止”等程序。
- 定期开展心理疏导，及时了解受理人员的心理状态，对受到影响的人员，应予以适当休假或调岗。

6.2.2 受理人员应准确记录工单，做到要素齐全、文字通顺、逻辑清晰、重点突出，无错别字。工单内容包括但不限于：

- 工单编号和状态（信息系统自动生成的除外）；
- 诉求人基本信息，如姓名、地址、联系电话、诉求分类、是否保密及特殊情况下的身份证等其他必要信息等；
- 诉求事项内容，包括诉求事项发生的时间、地点、过程、现状以及诉求人的要求、被诉求单位（个人）信息等；
- 诉求人来电涉及多个问题，应实行“一事一工单”原则，分开记录工单；
- 执行信息安全和保密工作规定，不得泄露有关诉求信息，保护诉求人隐私。

## 6.3 办理

### 6.3.1 办理方式

#### 6.3.1.1 直接答复

下列情况一般直接答复：

- 一般性咨询事项，能够依据知识库相关内容进行直接答复的；
- 知识库查无或话务人员的答复无法满足诉求人需求时，可在征得诉求人同意后，采取转接专家座席或三方通话方式进行答复的；
- 不属于受理范围的事项，应做好解释引导，并即时回复诉求人。

#### 6.3.1.2 统一派单

对热线、网络渠道等全口径受理的诉求事项实行统一派单。依据交办事项清单目录（参见附录E），对争议事项建立确责清单：

- 智能派单。诉求事项通过系统人工智能方式，自动匹配相应属地和承办机构，直达责任主体；
- 人工派单。对人工智能无法识别或存有争议的诉求事项，由受理人员进行研判并及时分转。

#### 6.3.1.3 转交办理

转交办理主要包括：

- 交办。对无法直接答复的诉求事项，转交相应属地和承办机构直接办理，并实行“首接负责”，无正当理由不得退件；
- 跟办。对承办机构有阶段性反馈意见，但未有最终办理结果或承诺未处理的诉求事项，进一步跟踪办理结果；
- 续办。对承办机构已有初步办理结果，但因跨区域跨部门、诉求人提出新需求或其他意外情况等，需转交其他部门办理的，转其他相应承办机构继续办理；
- 催办。对未按时办理、长期未办结或诉求人多次来电询问办理进度的诉求事项，及时提醒并催促办理；

——联办。对办理情况复杂、需多部门联合办理，或责任主体存在争议的诉求事项，应参照确权责任清单，明确主要牵头部门，并由属地及相关承办机构联合办理。

### 6.3.2 办理时限

按照不同诉求事项的属性类别，应明确相应时限要求，具体如下：

- 咨询、服务类事项应在 5 个工作日内反馈；
- 求助、投诉、举报、建议类事项应在 5 个工作日内阶段性反馈，15 个工作日内办结；
- 涉企营商环境投诉事项应在 15 个工作日内反馈调查核实结果和初步处理意见，6 个月内办结；
- 对不属于职责范围的诉求事项，应在 2 个工作日内提出申请；
- 对情况复杂或其他特殊原因不能按时反馈的诉求事项，应提出延期申请。同一诉求事项延期申请不超过 2 次，累计不超过 40 个工作日；
- 对补充性反馈的诉求事项，应在考核周期节点前提交最终处理意见；
- 法律、法规对办理时限有明确要求的从其规定。

## 6.4 反馈

### 6.4.1 反馈方式应包括：

- 阶段性反馈。对办理时间较长的诉求事项，承办机构应征求诉求人意见，阶段性反馈有关办理进度及处理意见；
- 办结性反馈。对已有处理意见的诉求事项，承办机构应在规定时限内将办理结果告知诉求人，并向同级 12345 热线反馈；
- 补充性反馈。对已办结的诉求事项，承办机构如有进一步补充说明的，应提交补充报告。

### 6.4.2 办结反馈报告至少应包括：

- 对诉求事项的认定（是否属实）；
- 调查核实过程（调查时间、调查方式、调查结论等）；
- 处理意见和办理结果（有法定依据的应标注名称和法定时限，涉及款项处理、人员处分的应准确标注款项金额及处分落实情况）；
- 与诉求人沟通情况及满意程度；
- 现场照片、政策文件、领导签批意见以及其他办理依据和证据等；
- 补充反馈内容，应写明补充事项、理由及依据、进一步处理意见及结果。

## 6.5 评价

### 6.5.1 评价方式

诉求人可对诉求事项的办理结果进行满意度评价，可通过但不限于以下方式：

- 省、市各级 12345 热线来电；
- 12345 统一短信平台留言；
- 辽宁政务服务网“统一咨询投诉”窗口评论；
- 辽事通 App（12345 专区）留言；
- ln12345 微信公众号留言；
- 政务服务一体化平台“好差评”系统评价。

### 6.5.2 评价内容

诉求人可对 12345 热线受理、办理情况进行评价，或提出改进措施和建议。评价内容主要包括：

- 服务态度；
- 工作效率；
- 办理过程；
- 办理结果。

### 6.5.3 评价等级

评价共分为五级：

- 非常满意；
- 满意；
- 理解；
- 不满意；
- 非常不满意。

## 6.6 回访

### 6.6.1 准则

采取“双闭环”回访机制，对诉求事项办理结果进行“一事一评”，对12345热线服务质量进行“一次一评”。

### 6.6.2 承办机构回访

承办机构应向诉求人回访沟通，主动征求其对办理过程、办理结果的评价，如实记录满意度，通过办理系统上传回访录音。

### 6.6.3 运维机构回访

运维机构可通过短信平台、“好差评”系统、智能语音回访等方式，征求诉求人满意度和意见建议：

- 短信回访。对留有联系方式的诉求人，由12345热线通过短信平台征求其对办理结果的评价；
- 电话回访。对诉求人未评价的诉求事项，由12345热线通过智能语音进行回访复核；
- 差评回访。对评价不满意的诉求事项，12345热线应在接到评价后进行回访核实；
- 二次回访。对跟踪办理的诉求事项，由12345热线对跟办结果进行二次回访核实；
- 抽样回访。对属地12345热线办理的诉求事项，由省级12345热线进行抽样回访复核。

## 6.7 督办

### 6.7.1 督办事项

主要包括但不限于：

- 事实清楚、证据确凿、定性不准或处理不当的；
- 无正当理由，未在办理时限内反馈的；
- 无正当理由反复退件的；
- 无正当理由不予办结的。

### 6.7.2 督办方式

主要包括但不限于：

- 电话督办；
- 发函督办；



- 现场督办；
- 会议督办；
- 约谈提醒；
- 移送纪检监察机关。

### 6.7.3 督办程序

主要包括但不限于：

- 选定题材。选择职能交叉、部门意见不一或推诿扯皮、超期未办结等典型事项；
- 核定事实。核实事件内容，审核反馈意见；
- 督办审批。填写督办单，报领导签批；
- 发通知（函）。明确参会人员名单、时间、地点；
- 组织督办。现场核实或电话协调，明确责任单位和监督单位，归纳总结处置意见并限时办理；
- 明确结果。对督办处理结果形成书面意见并报领导审核；
- 跟踪落实。督促责任单位按期落实整改，回访诉求人并作满意度评价；
- 线索移送。对涉嫌违规违纪、不担当不作为的问题线索，及时移送纪委监委督查督办、执纪问责。

## 6.8 办结

### 6.8.1 办结审核

管理机构明确审核人员负责对诉求事项的办理过程、办理结果履行审核把关责任，对重大诉求事项联席审议。

### 6.8.2 办结条件

#### 6.8.2.1 以下情形之一的应予以办结：

- 诉求事项得到解决或诉求人认可办理结果的；
- 经协调诉求人就诉求事项签署和解协议且得到执行的；
- 前期已认定办结诉求事项无新理由、新情况再次投诉的。

#### 6.8.2.2 以下情形之一的，可视为办结：

- 在诉求事项办理期间，诉求人就诉求事项提起诉讼、申请行政复议或仲裁或诉求事项进入诉求执行程序的；
- 在诉求事项办理期间，诉求人自行提出终止办理或自愿撤回诉求的；
- 在诉求事项办理期间，需要诉求人补充相关证据材料，诉求人超出规定期限无正当理由不予补充或不予提供的；
- 诉求事项与事实不符或者无法核实的；
- 诉求事项办理期间，公安、检察机关或纪委监委依法依规介入诉求事项调查的；
- 诉求事项违背法律法规及相关政策的；
- 诉求事项办理期间，诉求人无正当理由不予配合的；
- 法律、法规规定的其他情形。

### 6.8.3 办结公示

除涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私或其他不宜公开的事项外，其余均面向诉求人公示办理全流程。包括：

- 诉求内容；
- 承办机构；
- 办理状态；
- 办结时限；
- 反馈内容（含调查基本情况、调查结论、处置意见等）；
- 回访记录；
- 评价意见。

## 7 应急

### 7.1 紧急联动

当遇到危害公共安全、影响社会稳定、引发舆情风险等诉求时，应开展紧急联动，即应急处置以属地为主，与同级公安、卫健、应急管理等部门建立联络人机制，实施应急处置事项清单化管理。

### 7.2 预警提醒

12345热线宜编制和发送预警提醒报告，报告应包括事件发生的时间、地点、规模、起因、造成的影响程度以及转办单位等。

### 7.3 事后评估

12345热线宜编制和发送事后评估报告，报告应准确评估事件性质、舆情走势、处置效果以及有可能出现的次生风险，并对应急事项处置全过程进行分析、总结、归纳，进一步改进和提升应急处置能力水平。

## 8 数据应用

### 8.1 数据规范

搭建全省统一的诉求数据信息系统，实行归口化、集中化管理，制定实施规范化数据管理制度，实现统一系统、统一入口、统一出处，确保数据同源、数据共享、数据安全。

### 8.2 数据分类

按照诉求数据和信息使用情况，包括基础数据、办理数据、指标数据、评价数据四类。

### 8.3 数据监测

对所属地区、行业领域、问题分布等数据信息进行实时监测，及时掌握社情舆情趋势；对各级办理机构数据考核指标定期统计，公开通报；对重点疑难问题的办理效果持续跟进，定期开展督导检查。

### 8.4 数据分析

- 常规报告。对 12345 热线运行情况、办理情况、变化态势等进行统计和分析，开展日报、周报、月报、年报等常态化通报，及时发现问题、推动整改；
- 专题分析。对诉求人反映强烈、关注相对集中的高频事项、公共安全、舆情风险等问题，向同级党委、政府及有关职能部门报告，及时预警、辅助决策。

## 9 监督管理

9.1 省级热线管理机构负责全省诉求办理事项考核评价的统筹指导、监督考核，并定期通报及监督考核情况。

9.2 省级热线管理机构负责对本级承办机构开展监督管理工作，对下一级热线管理机构开展业务指导和培训工作。

附录 A  
(规范性)  
辽宁省 12345 热线标识

A.1 标识图

辽宁省12345热线标识如下图。



图 A.1 辽宁省 12345 热线标识图例

A.2 标识管理

A.2.1 使用主体

12345热线管理机构、热线机构及承办机构等。

A.2.2 使用范围

各级12345热线工作场所、刊物及各类宣传载体。

A.2.3 设计标准

标准色为红色（CMYK：41 100 100 8；RGB：157 31 36），设计比例为1.45:1，无底色；数字字体为微软雅黑体。

A.2.4 使用管理

现有标识应按要求统一规范。各单位制作标识时，不得擅自修改、变动和增减标志、标准色、标准字体及组合方式，保证标识的统一性、整体性、协调性。实际应用时，可根据不同场景按比例调整标识大小。

附录 B  
(规范性)  
辽宁省 12345 热线工作流程图

辽宁省 12345 热线工作流程如下图。

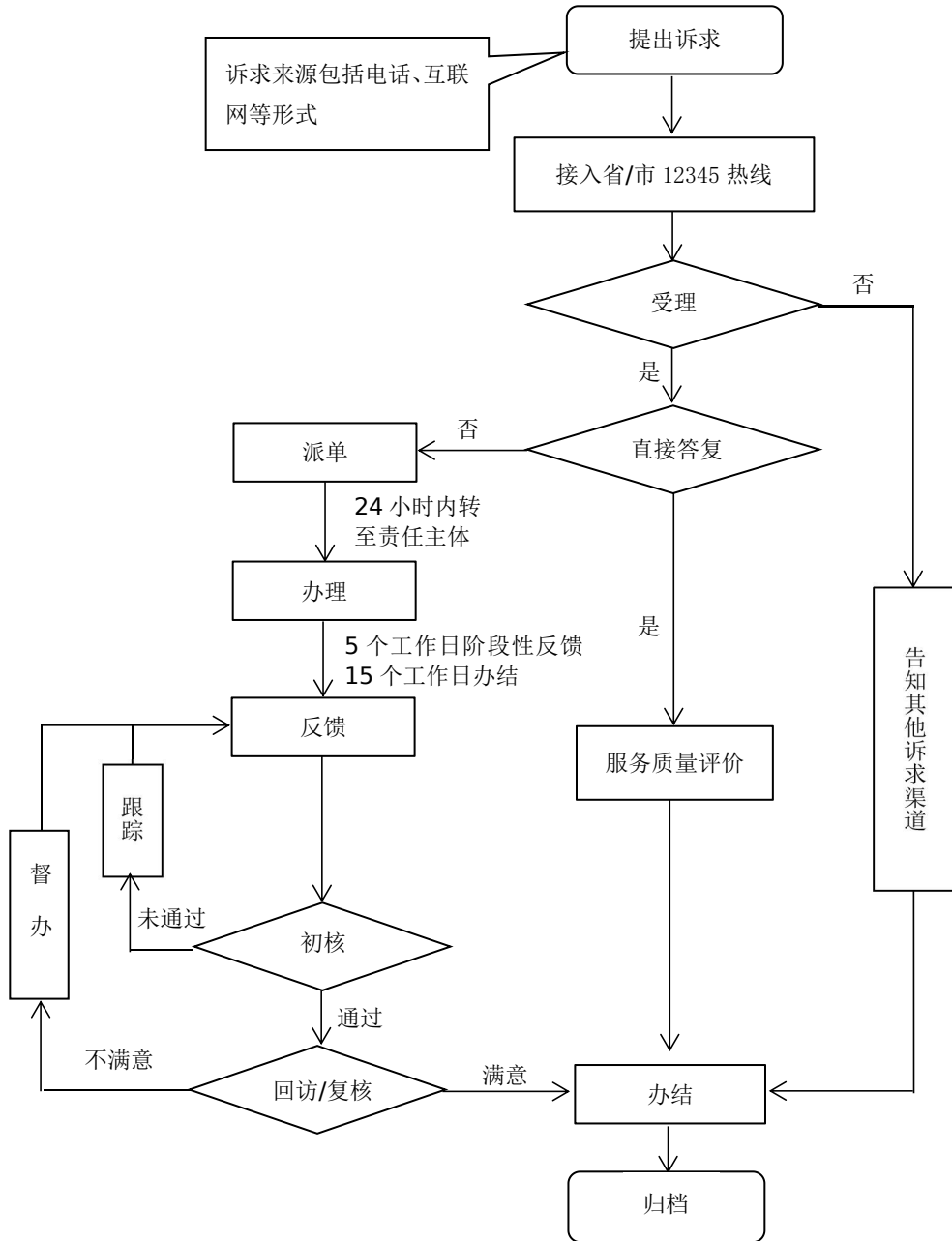


图 B.1 辽宁省 12345 热线工作流程图

**附录 C**  
(资料性)  
**辽宁省 12345 热线清单**

12345 热线并行号码如下表。

**表 C.1 并行号码表**

序号	名称	号码	责任单位	整合方式	备注	
1	全国文化市场举报电话	12318	省文化和旅游厅	号码保留，话务座席并入同级 12345 热线平台。		
2	全国住房和城乡建设服务电话	12319	省住房城乡建设厅			
3	市场监管投诉举报热线	12315	省市场监管局			
4	环境保护投诉举报电话	12369	省生态环境厅			
5	全国统一安全生产举报投诉电话	12350	省应急厅			
6	全国扶贫监督举报平台电话	12317	省乡村振兴局			
7	全国残疾人维权服务电话	12385	省残联			
8	全国邮政业用户申诉电话	12305	省邮政管理局			
9	全国公共法律服务专用电话	12348	省司法厅			设专家座席
10	全国统一住房公积金热线服务电话	12329	省住房城乡建设厅			设专席专区 设专家座席
11	国家移民管理局咨询服务热线	12367	省公安厅			
12	全国交通运输服务监督电话	12328	省交通运输厅	号码保留，政务服务咨询投诉业务及相关话务座席并入同级 12345 热线平台。		
13	全国农业系统公益服务电话	12316	省农业农村厅			设专家座席
14	全国统一公共卫生公益服务电话	12320	省卫生健康委			设专家座席
15	全国人力资源和社会保障服务电话	12333	省人力资源社会保障厅			设专席专区 设专家座席
16	全国统一海关公益服务电话	12360	大连海关 沈阳海关	号码保留，话务座席保留，与 12345 热线平台建立电话转接机制，按照 12345 热线平台标准统一提供服务。	设分中心	
17	全国税务系统统一电话	12366	省税务局			
18	全国烟草专卖市场监管举报电话	12313	省烟草专卖局			

附 录 D  
(资料性)  
话务服务基本用语

D.1 通用服务用语

D.1.1 接通时

“您好，辽宁省/\*\*市12345政务服务便民热线平台。请问有什么可以帮您？”

D.1.2 询问服务对象姓名

“先生/女士您好，请问您怎么称呼？”

D.1.3 向服务对象核实回访电话号码

“\*\*先生/女士，和您确认一下，您的有效联系方式是……”

D.1.4 受理结束前与服务对象确认是否有其他需求

“\*\*先生/女士，请问您还有其他需要帮助的吗？”

D.1.5 受理结束语

“感谢您的来电，请稍后对我的服务进行评价，祝您生活愉快，再见。”

D.2 政务服务类通用服务用语

D.2.1 向服务对象核实需求信息

“\*\*先生/女士，您的问题已经记录，现向您再核实一下，您反映的是……”

D.2.2 向服务对象表明工作流程

“\*\*先生/女士，您反映的问题稍后会转到相关部门处理，请您耐心等待承办机构的回复。”

D.2.3 服务对象催办或查询办理进度

D.2.3.1 部门正在办理中，且未超过正常办理时限

“\*\*先生/女士，您反映的问题是……，此问题我们已转\*\*单位办理。此类问题的办理时限是……，部门正在办理中，请您耐心等待。”

D.2.3.2 部门已超过正常办理时限

“\*\*先生/女士，您反映的问题是……，此问题我们已转\*\*单位办理。您的心情我们能够理解，我们会立即帮您催办，请部门尽快回复。”

D.2.3.3 问题已结案

“\*\*先生/女士，您反映的问题是……，此问题由\*\*单位办理，办理结果是……请问您对办理结果是否满意。”

D.3 投诉事项服务用语

### D. 3.1 投诉12345热线话务人员

#### D. 3.1.1 服务过程中产生矛盾投诉话务人员本人

“\*\*先生/女士，很抱歉我的服务没有令您满意。我们有专人负责处理此种情况，和您核实一下您的联系方式，稍后会有工作人员与您联系。”

#### D. 3.1.2 直接来电投诉话务人员

“非常抱歉我们的服务没有令您满意。我们有专人负责处理此种情况，和您核实一下您的联系方式，稍后会有工作人员与您联系。感谢您的监督！”

### D. 3.2 投诉12345平台

“\*\*先生/女士，您的心情可以理解。非常抱歉我们的服务没有令您满意。我先详细记录一下您的情况，稍后会有工作人员给您回电话。感谢您的监督！”

## D. 4 特殊情况服务用语

### D. 4.1 话务人员说完接通服务语后无人应答

“您好，请问有什么可以帮您？”（重复三遍）

如仍无人应答时，“抱歉听不到您的声音，如需帮助，请重新来电，感谢您的信任，再见。”

### D. 4.2 话务人员判定问题超出12345受理范围

“\*\*先生/女士，很抱歉您反映的问题超出12345热线受理范围。建议您通过其他渠道尝试解决，感谢您的来电，祝您生活愉快！再见！”

### D. 4.3 呼入电话是恶意骚扰电话

“很抱歉打断您，我们的电话有全程录音功能，并能显示来电号码。如果您暂时没有明确的需求，麻烦您把电话线路让给其他有需要的人。感谢您的配合，再见！”

### D. 4.4 询问话务人员姓名

“\*\*先生/女士，12345平台有制度规定，工作期间只允许使用工号。希望您能支持和理解！”

## D. 5 服务禁语

“不行”、“不知道”、“不能办”、“解决不了”、“等一会儿”，“着急也没有用”、“爱找谁找谁”、“有意见你告我去”、“怎么还不明白”、“这就是规定”、“这就是最终办理结果”、“我说话你听不懂么”等。



附录 E  
(资料性)

辽宁省 12345 热线平台交办事项清单目录

辽宁省 12345 热线平台交办事项清单如下表。

表 E.1 辽宁省 12345 热线平台交办事项清单

序号	一级目录	二级目录	三级目录
1	公安	出入境管理	普通护照
			港澳通行证
			台湾通行证
			签证
			居留证件与永久居留
			国籍申请
			其他
		边防检查	机场查验
			口岸查验
			其他
		驾驶证管理	驾驶证办理
			驾驶证年审
			驾驶证考试
			其他
		机动车管理	车辆登记注册
			车辆牌照
			车辆年检
			车辆过户
			车辆报废与注销
			车辆改装
			僵尸车
			其他
		停车管理	停车场管理
			车辆违停

表 E. 1 (续)

序号	一级目录	二级目录	三级目录
			停车位占用
			其他
		城市交通监管	交通秩序
			交通事故
			交通处罚
			故障救援
			交通标识标线
			交通设施
			信号灯设置与维护
			电子警察
			违法违章
			其他
			户政管理
		身份证	
		居住证	
		暂住证	
		户口簿	
		姓名事项	
		证明办理	
		其他	
		治安管理	养犬管理
			网络治安
			社会噪音
			扫黑除恶
			盗窃抢劫
			诈骗传销
			非法集资
			娱乐场所(黄赌毒)
			群租房

表 E.1 (续)

序号	一级目录	二级目录	三级目录		
			治安监控设施		
			扰乱公共秩序		
			其他		
		特种行业管理	资质许可		
			监督管理		
			其他		
		警务督察	不予立案		
			办案不公		
			警用车辆管理		
			民警执法行为		
			其他		
		2	教育	学前教育	幼儿园审批
					幼儿入园
					幼儿园管理
					幼儿园收费
其他					
义务教育	学区划分				
	教学质量				
	收费问题				
	校园管理				
	教辅材料				
	课后看护				
	补课				
	校车管理				
	其他				
高中教育	教育质量				
	收费问题				
	校园安全				
	后勤服务				

表 E. 1 (续)

序号	一级目录	二级目录	三级目录
			教辅材料
			其他
		高等教育	学历学位
			教育教学
			校园设施
			后勤服务
			学生军训
			学生实习
			其他
			招生考试
		高考招生	
		研究生招生	
		自考招生	
		成人考试招生	
		其他	
		教辅培训机构	培训机构资质
			培训机构办学行为
			培训机构收费
			其他
		教师管理	教师资格
			教师评聘
			教师待遇
			教师违规补课
			教师体罚学生
			其他
		学生管理	学籍管理
			课业负担
			教育资助
			评选表彰

表 E.1 (续)

序号	一级目录	二级目录	三级目录
3	卫生健康	教育其他	就业创业
			其他
			特殊教育
			职业教育
			继续教育
			民办学校
			网络教育
			“双减”政策
		医疗政策	医疗政策
		疾病预防控制	传染病防控
			疫苗接种
			健康证
			饮用水质
其他			
医院监管	非法行医		
	医疗事故		
	医疗纠纷		
	医院执业资质		
	医疗垃圾处理		
	其他		
特定医疗机构监管	采血机构		
	体检中心		
	妇婴保健		
	军属医院		
	疗养机构		
	其他		
医疗服务和质量	诊疗服务		
	器官捐赠		
	护工护理		

表 E. 1 (续)

序号	一级目录	二级目录	三级目录		
			救护车		
			排队挂号		
			医疗收费		
			住院转院		
			亲子鉴定		
			其他		
		基层医疗卫生管理	社区卫生管理		
			农村卫生管理		
			其他		
		医疗器械管理	医疗器械安全		
			医疗器械采购		
			其他		
		计划生育	计生政策		
			独生子女证		
			独生子女费		
			出生证		
			准生证		
			建档立卡		
		4	生态环境	水污染	工业废水
					生活废水
					医疗废水
养殖废水					
矿山废水					
海洋污染					
黑臭水体					
地下水污染					
其他					
土壤污染	工业用地				
	农用地				

表 E.1 (续)

序号	一级目录	二级目录	三级目录
		固体废弃物污染	矿渣尾矿
			生活垃圾
			医疗废物
			有毒有害危险品
			其他
		大气污染	烟粉尘
			恶臭/异味
			油烟
			工业废气
			机动车尾气
			其他
		辐射污染	放射性污染
			电磁辐射污染
			其他
		光污染	灯光污染
			电子广告屏
		室内污染	装修污染
			室内空气
		噪音扰民	娱乐场所噪音
			夜间施工噪音
			经营场所设备噪音
			工厂企业噪音
			小区内货运噪音
			居民楼内生活服务噪音
			其他
		生态保护	保护区
			林地破坏
			河湖湿地非法侵占
			水源地破坏

表 E. 1 (续)

序号	一级目录	二级目录	三级目录		
			其他		
		环保审批与管理	夜间施工		
			污水口监测站管理		
			环评审批		
			排污许可证		
			危险废物经营许可证		
			其他		
		环境监察	环境保护监管执法		
		5	民政	婚姻管理	婚姻登记服务
					婚姻档案
其他					
殡葬管理	殡仪服务				
	殡仪馆				
	墓园、农村墓地管理				
	文明祭祀				
	殡葬补贴				
	其他				
社会组织	社会团体				
	基金会				
	民办非企业				
	其他				
社会救助	城乡最低生活保障				
	特困人员救助供养				
	救灾救济				
	取暖救助				
	其他				
养老服务	养老机构				
	社区养老服务				
	高龄补贴				



表 E.1 (续)

序号	一级目录	二级目录	三级目录		
			其他		
			社区工作者		
			居民委员会		
			其他		
		慈善福利	慈善捐赠		
			慈善组织		
			福利机构		
			福利彩票		
			福利企业		
			其他		
		未成年人保护	未成年人收养		
			农村留守儿童		
			儿童福利院		
			未成年人救助与保障		
		基层政权	村务管理		
			村民选举		
			街道管理与服务		
			社区建设与服务		
			社区工作者		
		区划地名	门(楼)牌号		
			地名管理		
		6	农业农村	村务管理	村级债务
					村集体资产
其他					
农村基础设施	农村道路				
	农村用水(农田灌溉)				
	农村厕改				
	农村排水				
	农村垃圾				

表 E. 1 (续)

序号	一级目录	二级目录	三级目录
			其他
		农村土地	土地分配
			土地承包
			土地流转
			其他
		农业生产	农作物种植
			农资农具
			农副产品
			农技指导
			农垦农场
			其他
		畜牧业管理	兽医药管理
			动物防疫
			家畜禽类屠宰
			其他
		渔业管理	海岛管理
			养殖管理
			捕捞管理
			渔政鱼监
			野生动物
			其他
		农民权益	耕地地力补贴
			适度规模经营补贴
			农机购置补贴
			草原生态保护补助
			动物防疫补助
			其他
		资格评定	农艺师评定
			畜牧师评定

表 E.1 (续)

序号	一级目录	二级目录	三级目录
			兽医师评定
			其他
7	市场监管	质量检验	质量认证
			生产许可
			其他
		检验检测机构资质认定	检验检测机构资质认定
		计量管理	计量器具管理
			计量检定或校准
			计量检验机构
			计量纠纷监管
		特种设备管理	电梯
			锅炉
			压力容器
			场（厂）内专用机动车辆
			压力管道
			起重机械
			客运索道
			大型游乐设施
		产品质量安全	工业品
			消费品
			农产品
			医疗器械
			其他
		食品安全	生产环节食品安全
			流通环节食品安全
			餐饮业食品安全
			食品企业监管
			食品标签标识
其他			

表 E. 1 (续)

序号	一级目录	二级目录	三级目录
		药品安全	药品企业监管
			职业药师管理
			药物使用规范
			药房监管
			化妆品监管
			保健品监管
			其他
		知识产权管理	专利
			商标
			地理标志
			知识产权保护
		企业服务	登记注册管理
			经营许可证
			企业注销
			个体工商户
			其他
		工商监管	广告监管
			包装
			招标投标
			直销(传销)
			二手交易
			中介服务
			标准化
			其他
		消费维权	不正当竞争
			违价销售
			不明码标价
			假冒品牌
			制假售价

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/988000061111006066>