

DB11

北京市地方标准

DB 11/T XXXX—XXXX

12345 热线服务与管理规范

Specification for service and management of 12345 government service
hotline

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

北京市市场监督管理局 发布

目 次

前 言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总体原则 2

5 服务内容与要求 2

6 管理要求 6

7 考评与改进 7

附录 A（规范性）服务流程图..... 9

附录 B（资料性）服务用语..... 11

附录 C（规范性）来电记录要求..... 13

附录 D（资料性）诉求工单样式..... 14

参考文献 15

前 言

本文件按照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原则》的规定起草。

本文件由北京市政务服务管理局提出并归口。

本文件由北京市政务服务管理局组织实施。

本文件起草单位：XXXX、XXXX、XXXX。

本文件主要起草人：XXXX、XXXX、XXXX。

12345 热线服务与管理规范

1 范围

本文件规定了12345热线的总体原则、服务内容与要求、管理要求、考评与改进。
本文件适用于12345热线的服务与管理，其他公共服务类热线可参考使用。

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 33357 政府热线服务评价
- GB/T 33358 政府热线服务规范
- GB/T 39735 政务服务评价工作指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

12345 热线 12345 government service hotline

由政府设立的政务服务便民热线。

注 1:12345 热线包括 12345 热线电话和 12345 网络平台。

注 2:12345 热线电话包括整体并入、双号并行和设立分中心形式。1) 企业和群众拨打频次较低的政务服务便民热线，取消号码，整体并入 12345 热线；2) 话务量大、社会知晓度高的政务服务便民热线，双号并行，将话务坐席并入 12345 热线统一管理；3) 垂直管理的国务院部门在各地区设立的政务服务便民热线，保留号码和话务坐席，以分中心形式归并到 12345 热线。

3.2

诉求 public complaints

通过12345热线（3.1）提出的咨询、求助、投诉、举报、建议等。

3.3

诉求人 claimant

提出诉求（3.2）的自然人、法人或其他组织。

3.4

街乡吹哨、部门报到 quick answer to community calls

街道办事处和乡镇人民政府统筹协调、指挥调度区政府部门及其派出机构、承担公共服务职能的企业事业单位等，围绕群众诉求中的重点工作、综合执法、应急处置等反映集中、难以解决的事项，共同做好辖区服务管理工作。相关单位应接受街道办事处或乡镇人民政府的统筹协调、指挥调度。

3.5

接诉即办 swift response to public complaints

诉求人（3.3）以12345热线（3.1）为主渠道提出的涉及行政区域的诉求给予快速响应、高效办理、及时反馈和主动治理的为民服务机制。

3.6

承办单位 organizer

办理12345热线（3.1）派发诉求的机构。

注：包括但不限于区人民政府，市、区政府部门，街道办事处，乡镇人民政府，法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织，承担公共服务职能的企业事业单位等。

3.7

热线数据库 hotline database

为咨询类诉求答复等提供支撑，对相关法律、法规、规章和政策规定以及业务办事流程等信息进行归集，形成的信息集合。

4 总体原则

4.1 分级响应

根据诉求的紧急程度，设置不同的响应时间。法律、法规、规章和政策规定明确规定时限的诉求，按其要求处置。

4.2 接诉即办

以发现诉求、解决诉求为导向，实施首接负责制，快速响应、高效办理、及时反馈市民的合理诉求，开展为民服务。

4.3 协调推进

建立协调办理与服务机制，充分运用“街乡吹哨、部门报到”机制，协调调动各方力量共同研究、联动办理，解决督办诉求。

4.4 科技支撑

以信息化技术为支撑、以大数据应用为重点，通过历史数据分析，主动响应群众诉求。

5 服务内容与要求

5.1 服务流程

12345热线电话工作流程和12345网络平台工作流程应符合附录A的要求。

5.2 受理

5.2.1 受理渠道

受理渠道包括 12345 热线电话和 12345 网络平台。其中，12345 网络平台受理渠道包括但不限于北京 12345 微信公众号、北京 12345 政务微博、首都之窗 12345 网上接诉即办栏目、北京通 APP。

5.2.2 受理范围

5.2.2.1 受理范围包括涉及行政区域的经济发展、城市运行、基层治理、公共服务、民生需求等方面的诉求。

5.2.2.2 应通过 110、119、120、122 等紧急服务热线处理，应通过或者已进入诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等法定途径和已进入信访渠道办理，正在办理或者办理完毕、且诉求人没有新情况、新理由又提出同一诉求事项，涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私，超出承办单位职责范围等情形的诉求应进行分类处理。

5.2.3 受理要求

5.2.3.1 受理诉求的形式应包括语音、文字、图片、视频等。

5.2.3.2 应提供每周 7 天，每天 24 小时服务，受理诉求。

5.2.3.3 12345 热线电话受理时，应在 15 秒之内接听，连续 24 小时内呼叫接通率应大于或等于 95%；12345 网络平台受理时，受理时间应不超过 2 小时。

5.2.3.4 热线服务人员应：

- 耐心细致地倾听并引导诉求人高效表达诉求；
- 判断是否可以直接答复来电人；
- 遇紧急诉求，及时上报管理人员。

5.2.3.5 与诉求人沟通时，应：

- 态度端正。耐心倾听，平等沟通，避免出现质问、反问的语气；
- 信息完整。围绕诉求人的需求，尽可能提供更多有帮助的信息；
- 用语规范。用词准确，避免含糊不清的答复。

5.2.3.6 受理时服务用语见附录 B.1。

5.2.4 工单要求

5.2.4.1 应准确记录诉求内容（来电记录要求应符合附录 C 的规定），形成诉求工单（诉求工单样式见附录 D），诉求工单内容应包括但不限于：

- 诉求来源渠道；
- 工单编号、状态；
- 诉求提出的时间；
- 诉求人信息，如姓名、地址、联系方式、是否保密等；
- 事项信息描述，诉求发生的时间、位置、过程、现状、诉求人的要求等；
- 诉求分类：咨询、求助、投诉、举报、建议；
- 紧急程度：一般、紧急等。

注：紧急诉求包括不稳定因素和突发事件、基本民生保障（水电气热）、极端天气和疫情等。不稳定因素指诉求人反映的可能危害自身或他人生命和财产安全、可能扰乱公共秩序、妨害公共安全的事件；突发事件指突然发生，造成或可能造成重大人员伤亡、财产损失、生态环境破坏和严重社会危害、危及公共安全的事件；基本民生保障（水电气热）指水电气热运行过程中，突然发生，造成较大范围的功能障碍或危及人身财产安全的事件；极

端天气指涉及因极端天气造成事故或危及人身财产安全的事件；疫情指涉及发现疑似病例、密接、次密接人员相关情况，未按规定隔离或接种疫苗严重不良反应等疫情引发的相关问题。

5.2.4.2 宜引入人工智能技术，将诉求人语音诉求自动转成文字辅助诉求工单记录。

5.3 办理与督办

5.3.1 直接答复

依据热线数据库的内容，12345 热线服务人员能直接答复的诉求，应直接答复诉求人。

5.3.2 派单办理

5.3.2.1 派单

5.3.2.1.1 承办单位职责范围内、12345 热线服务人员不能直接答复的诉求，应按照以下要求进行派单：

- 权责明确、管辖清晰的诉求，直接派单至承办单位；其中，直接派单至街道办事处、乡镇人民政府的诉求，同时送区人民政府督促协调解决；
- 无法直接派单至具体承办单位的诉求，派单至诉求所属行政区域的区人民政府。

5.3.2.1.2 派单方式包括但不限于 12345 热线系统、邮箱等。

5.3.2.1.3 派发时间应符合以下要求：

- 突发事件和不稳定因素以及其他可能造成生命财产损失的诉求应在 1 小时内派发；
- 基本民生保障（水电气热）和极端天气等及时性诉求应在 2 小时内派发；
- 一般诉求应在 24 小时内派发；
- 极端天气、特殊时间引起的集中大话务量时，一般诉求应在 48 小时内派发。

5.3.2.1.4 派单时应明确派单时间、承办单位、办理时限等信息。

注：办理时限由政务服务部门会同有关部门依据法律、法规、规章和政策规定等确定。

5.3.2.1.5 派发紧急诉求工单时，应同时电话联系承办单位（服务用语见附录 B.2），说明情况。不稳定因素的诉求，视情况紧急程度，判断是否报公安部门处理；突发事件、基本民生保障（水电气热）和极端天气的诉求，视情况严重程度，判断是否报应急管理部门。

5.3.2.1.6 宜引入人工智能技术，辅助派单。

5.3.2.2 承办

5.3.2.2.1 承办单位宜提供每周 7 天，每天 24 小时服务，签收诉求工单。签收时间应符合：

- 突发事件和不稳定因素以及可能造成生命财产损失的诉求应在 15 分钟内签收；
- 基本民生保障（水电气热）和极端天气等及时性诉求应在 30 分钟内签收；
- 一般类诉求应在 1 个工作日内签收。

5.3.2.2.2 承办单位签收后，应及时联系诉求人核实情况（服务用语见附录 B.3）、查清事由、认真落实解决。

5.3.2.2.3 涉及多个单位的诉求，首接单位应牵头协调办理，办理方式可采用“街乡吹哨、部门报到”、协调会商等。

5.3.2.2.4 承办单位办理过程中，应与诉求人保持沟通、核实具体情况、听取诉求人意见建议、告知办理进展，并根据需求查看现场。

5.3.2.2.5 承办单位与诉求人沟通时应符合 5.2.3.5 的要求。

5.3.2.3 反馈

5.3.2.3.1 承办单位应将办理情况告知诉求人(服务用语见附录 B.3),并通过原派单方式提交至 12345 热线。12345 网络平台受理的诉求,办理情况应经承办单位主管领导审核后再反馈,并关注舆情信息。

5.3.2.3.2 反馈时间应符合:

- 突发事件和不稳定因素以及其他可能造成生命财产损失的诉求应在 2 小时内反馈;
- 基本民生保障(水电气热)和极端天气等及时性诉求应在 24 小时内反馈;
- 一般诉求应在 7 天内反馈;
- 复杂疑难诉求应在 15 天内反馈。

5.3.2.3.3 反馈办理情况时,应有主责单位、办理时间、办理情况、反馈情况等要素。

5.3.2.3.4 反馈为不合理诉求时,承办单位应说明诉求不合理的具体依据,并提供相关法律、法规、规章和政策规定。

5.3.2.3.5 咨询类诉求回复内容应包括承办单位、答复内容、答复时间。

5.3.2.3.6 建议类诉求回复内容应为已告知诉求人收到建议,并转交 XX 部门。

5.3.2.3.7 其他类诉求应按照以下内容进行回复:

- 已解决,回复内容应包括:主责单位、办理时间、主要措施、反馈情况;
- 未解决,回复内容应包括:主责单位、未解决原因、下一步工作措施、落实时间、反馈情况;
- 不能解决,回复内容应包括:主责单位、不能解决原因或困难、有无研究工作措施、反馈情况。

5.3.3 督办

临近 5.3.2.3.2 规定的反馈时间的诉求、超期未办结的诉求、诉求人多次反映或集中反映的诉求,以及突发事件等,由市民热线服务工作机制按照以下方式进行督办:

a) 系统督办。针对即将到期的诉求 12345 热线系统进行催办,已经到期的诉求 12345 热线系统进行督办,提醒承办单位;

b) 文件督办。针对无法协调推动、职能空白的诉求,通过专报,经领导审批后,下发至承办单位,并要求承办单位限期书面反馈办理结果;

c) 会商督办。针对公共应急、集中反映、多次流转未解决的诉求,市民热线服务工作机制组织承办单位以会议的形式协商推动解决;

d) 现场督办。涉及疑难、重点、重复投诉、区域交叉、权属不清等诉求,市民热线服务工作机制组织要求承办单位按照规定时间抵达诉求现场,核实诉求情况,进行责任划分。对未按时、不配合、不接受协调的承办单位,进行通报;

e) 联合督办。对问题集中和考评靠后的承办单位,市民热线服务工作机制上报市政服务部门,由市政服务部门联合市督查部门进行专项督查督办、实地督查督办,推动解决群众反映集中的诉求;

f) 监察部门督办。市监察机关对办理过程中存在的对诉求人提出的诉求推诿扯皮、敷衍塞责的情况,进行督办。

5.4 服务质量评价

5.4.1 评价活动应尊重诉求人意愿,不强迫或干扰诉求人的评价行为。评价工作可参考 GB/T 39734。

5.4.2 评价等级应设置“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”五个等级。

5.4.3 12345 热线电话应开通“好差评”提示功能,电话挂断前,主动提示诉求人通过电话按键等方式对服务质量进行评价。诉求人每接受一次 12345 热线电话服务后,可进行 1 次评价。

5.4.4 诉求人在 12345 网络平台办结事项后,12345 网络平台应推送评价页面,提醒诉求人进行评价。诉求人在事项办结后可进行 1 次评价。12345 网络平台可引导诉求人根据提示勾选差评原因选项或填写其他原因。

5.5 回访

- 5.5.1 12345 热线电话的诉求，办理时限期满后，应全部或抽样联系诉求人进行回访。
- 5.5.2 应在征得诉求人同意的情况下进行回访，诉求人明确表示不接受回访的，不进行回访。
- 5.5.3 回访时，询问诉求人包括但不限于以下内容，并客观记录诉求人回访时提出的意见、建议：
 - a) 承办单位联系和告知诉求人办理情况；
 - b) 问题解决落实情况；
 - c) 对承办单位办理诉求结果的总体满意情况等。
- 5.5.4 回访人员不应使用倾向性、诱导性的语言引导诉求人。
- 5.5.5 回访时服务用语见附录 B.4。

5.6 办结归档

- 5.6.1 对于办结的诉求，诉求的原始材料以及办理情况、回复内容、领导批示件和其他具有保存价值的材料，应及时立卷归档（包括文字及电子档案）。
- 5.6.2 诉求人和服务信息应存储专用服务器并备份保存，保存期限宜长期。
- 5.6.3 信息存储和档案保管应专人负责，保管场所与环境应满足管理要求，不损坏、遗失、泄漏档案。

6 管理要求

6.1 基本要求

机构设置、工作场所与设施设备、人员应符合GB/T 33358的要求。

6.2 信息保密

- 6.2.1 应保守国家秘密和商业秘密，保护诉求人个人隐私、个人信息。
- 6.2.2 应明确不同层级工作人员的 12345 热线系统使用权限，在授权范围内使用 12345 热线系统。

6.3 热线数据库管理

- 6.3.1 应建立、运行、管理和维护热线数据库，并动态更新。
- 6.3.2 热线数据库应具有信息存储、知识点共享、查询检索、维护更新、业务培训等功能，宜利用人工智能和语音识别技术，拓展语意理解、智能辅助、智能分析、知识自动关联等功能。
- 6.3.3 热线数据库内容应包括但不限于政府依法公开的法律、法规、规章和政策规定，承办部门的工作职责、业务事项、办事流程、社会公共服务方面的知识，政府公告和公开信息等。热线数据库内容应权威、准确、有效，并向公众提供查询服务。
- 6.3.4 承办单位应及时向 12345 热线提供、更新涉及本单位、本行业的信息，提供最新政策和热点问题答复口径，经校核后录入和更新热线数据库。

6.4 数据分析及报告

6.4.1 数据分析

- 6.4.1.1 应对诉求事项数据信息进行分类、统计、汇总、分析、预测，可利用大数据、云计算、人工智能等科技手段进行数据信息分析。
- 6.4.1.2 分析内容包括但不限于：
 - a) 诉求总量。分析一定时间内的诉求总数；

- b) 诉求类型。按照诉求类型（咨询、求助、投诉、举报、建议等）进行分类研究；
- c) 集中问题。分析一定时间内较大诉求量的问题分类、具体情况、数量和占比等；
- d) 区域分布。分析一定时间内诉求所在区域的数量变化；
- e) 承办单位。分析一定时间内诉求量较大的承办单位，所接诉求的分类、数量、占比、主要内容等；
- f) 重点事项。分析一定时期内的重点事项相关诉求的所在区域、主要内容和问题点位等。

6.4.1.3 数据信息分析方法包括但不限于：

- a) 与历史同期数据进行对比，体现数据变化规律；
- b) 不同类别、不同行业、不同区域数据进行对比分析。

6.4.1.4 承办单位宜通过诉求信息分析情况挖掘包括但不限于：

- a) 重点问题发生发展的深层原因与解决办法；
- b) 对未来趋势进行预测；
- c) 对社会发布预警信息。

6.4.1.5 承办单位宜定期向 12345 热线提供诉求信息分析情况。

6.4.2 数据分析报告

6.4.2.1 紧急报告

6.4.2.1.1 发生重大突发性事件、重要社会动态、重大灾情、疫情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并在 2 小时内报出。

6.4.2.1.2 报告内容包括事件发生的时间、地点、规模、起因、造成的影响程度，以及前期处置情况。报告应准确评估事件性质、舆情走势、可能出现的风险，并提出处置意见。

6.4.2.2 常规报告

应将数据分析的结果以报告的形式定期向政府及相关部门报送。

6.4.2.3 专题报告

6.4.2.3.1 诉求人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。专题报告内容应具备较强针对性，能发现规律、研判趋势，必要时可提出意见和建议。

6.4.2.3.2 应建设社情民意数据库，对 12345 热线民意舆情进行动态监测、分析研判。

6.4.2.3.3 每月通报承办单位派单中的高频问题和高频区域。

6.4.2.3.4 定期对诉求人反映集中的热点重点难点问题开展分析研判，提出专项治理建议。

6.5 宣传引导

利用电视、广播、报刊及网络媒体、发放资料、举办讲座、组织政务公开活动等方式，向市民和企事业单位进行宣传，宣传内容包括但不限于：

- 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，正向引导市民合理利用 12345 热线服务；
- d) 诉求办理的典型案例。

7 考评与改进

7.1 考评

7.1.1 基本要求

考评应符合GB/T 33357评价原则和GB/T 39735基本原则的要求。

7.1.2 受理质量

7.1.2.1 应定期对诉求受理质量进行考评。

7.1.2.2 考评内容包括但不限于：

- 服务用语规范性；
- 诉求工单记录准确性；
- 派单及时率和准确率；
- 呼叫接通率和受理及时性。

7.1.2.3 宜应用新技术辅助对热线服务人员的服务用语、工单记录等进行服务质量考评。

7.1.2.4 统计分析考评结果可作为热线服务人员绩效考核的依据和参考。

7.1.3 承办情况

7.1.3.1 应定期对诉求承办情况进行考评。

7.1.3.2 承办情况考评方式和考评数据来源包括但不限于：

- a) 电话回访。12345热线电话的诉求，办结后，12345热线通过拨打电话的方式联系诉求人进行回访；
- b) 网上调查。12345网络平台的诉求，办结后，12345网络平台推送评价页面，邀请诉求人进行评价。

7.1.3.3 考评内容包括但不限于诉求的响应率、解决率和满意率。响应率主要考评承办单位对诉求的签收、核实和反馈的情况。解决率主要考评承办单位依法依规按政策办理或解决诉求的情况。满意率主要考评诉求人对承办单位的工作效率、工作态度、工作效果的满意程度。

7.1.3.4 统计分析考评结果可作为政府绩效考核、行业监管、党建评价、机关效能建设考评及相关专项工作的依据和参考。

7.2 改进

根据考评结果对存在的问题进行分析，制定整改措施，持续改进 12345 热线服务与管理水平。改进的措施包括但不限于：

- a) 提高数据的有效运用、挖掘，主动发现问题、解决问题；
- b) 优化办理流程，完善机构和人员设置；
- c) 优化各项评价指标；
- d) 强化热线服务人员培训；
- e) 提出政策制修订的意见建议。

附录 A
(规范性)
服务流程图

12345 热线电话工作流程图见图 A. 1，12345 网络平台工作流程图见图 A. 2。

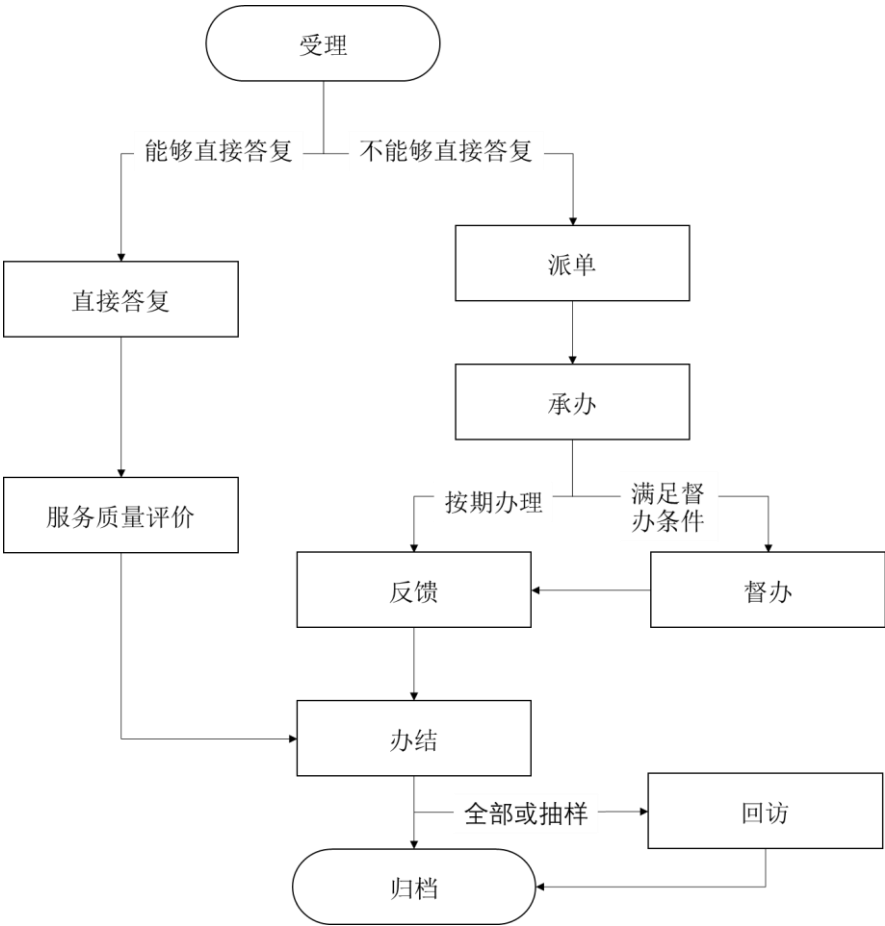


图 A. 1 12345 热线电话工作流程图

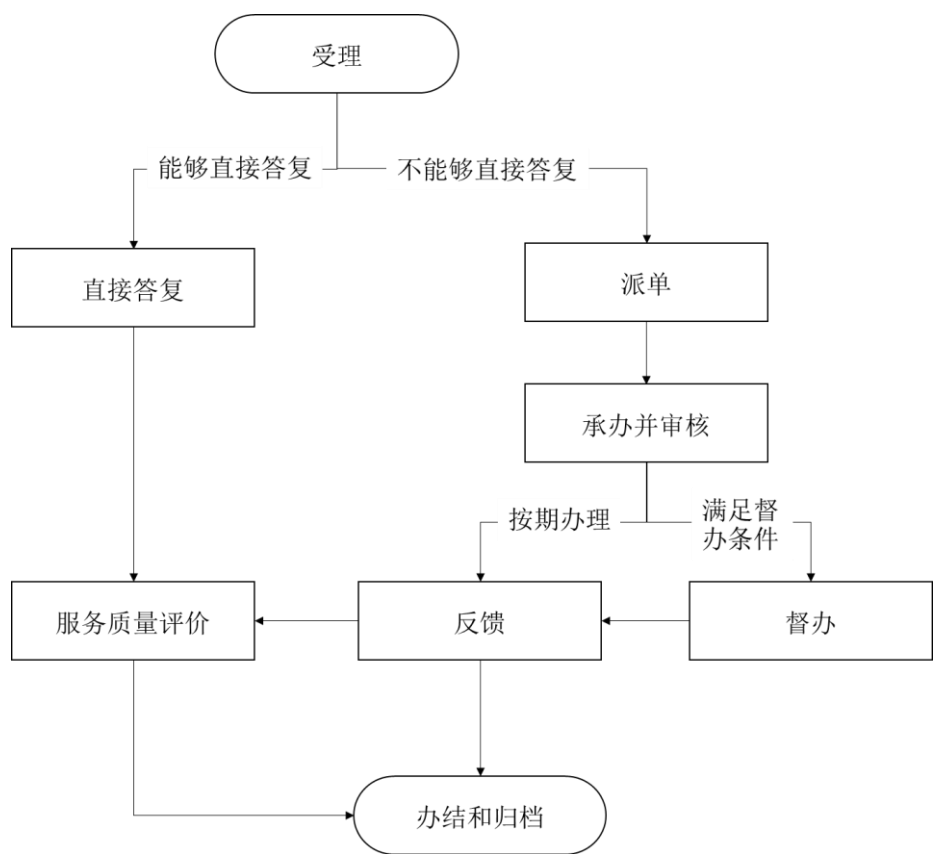


图 A.2 12345 网络平台工作流程图

附录 B

(资料性)

服务用语

B.1 12345 热线受理时服务用语

B.1.1 服务用语词汇

请问、请讲、您好、对不起、没关系、别客气、谢谢、再见、麻烦您、不用谢、很抱歉、麻烦您再说一遍。

B.1.2 基本服务用语

B.1.2.1 日常首问语：您好，请问您需要什么帮助？

B.1.2.2 春节、元旦期间，首问语：新年好！请问您需要什么帮助？

B.1.2.3 其他节日（除清明节外）期间，首问语：节日好！请问您需要什么帮助？

B.1.2.4 对诉求人有所请求或询问时：

——请稍等；

——请问……；

——麻烦您……等。

B.1.3 查询时服务用语

B.1.3.1 诉求人来电需要做记录，让诉求人等待时应说：请稍等，我帮您记录一下。

B.1.3.2 不能马上解答诉求人的问题，需查询热线数据库等待时应说：请稍等，我帮您查询一下。

B.1.3.3 诉求人等待时间超过30秒，仍不能答复时应说：对不起，我正在为您查询，请您再稍等一下。

B.1.3.4 诉求人等待结束时应说：对不起（抱歉），让您久等了，帮您查询到的信息（电话）是……。

B.1.4 结束语

B.1.4.1 电话结束前应说：请问您还需要其他帮助吗？/请问您还有其他问题要反映吗？/请问您还有其他需要补充的吗？

B.1.4.2 如果诉求人没有问题反映应说：感谢您的来电，再见。

B.2 12345 热线联系承办单位时服务用语

B.2.1 开头语：您好，我是12345市民服务热线的XX号，有一位来电人向我们咨询XX。

B.2.2 结束语：麻烦您了，谢谢，再见。

B.3 承办单位联系诉求人时服务用语

B.3.1 首问语：您好，我是XX区XX街道/XX委办局的工作人员，请问您是XX先生/女士吗？

B.3.2 核实情况用语：本次联系您是为了详细核实一下您于X月X日通过12345热线反映过关于（诉求主题）的问题。

B.3.3 告知办理情况用语：本次联系您是反馈一下您于X月X日通过12345热线反映过关于（事件主题）的问题。接到您反映的问题，我们很重视，及时与XX科室/部门核实办理。XX派XX（具体诉求办理人员名字或职务）去XX地点查看XX问题，经详细XX（具体办理过程），发现存在XX现象（具体办理结果），已采取XX措施进行处置（具体反馈结果）。

B.4 12345 热线回访时服务用语

B.4.1 首问语：您好，我是12345市民服务热线的回访人员，请问您是XX先生/女士吗？本次联系您是为了做回访调查。

B.4.2 测评响应情况用语：针对您之前反映的XX问题，承办单位是否联系或尝试与您联系？（如果问什么叫尝试联系，解释：曾通过电话、上门、短信等各种方式联系您）

B.4.3 测评解决情况用语：您反映的问题是否得到解决？

B.4.4 测评满意情况用语：对问题的处理情况是非常满意、满意、基本满意、不满意、非常不满意？

B.4.5 当市民表示不满意或非常不满意时，询问对哪方面不满意。

例：职能部门办事效率/办事人员态度/解决问题质量。

B.4.6 结束语：感谢您的配合，不打扰了，再见。

附 录 C
(规范性)
来电记录要求

C.1 咨询类电话

应详细记录诉求人咨询的内容。

C.2 建议类电话

应详细记录诉求人建议的内容及相应理由。

C.3 求助、投诉、举报类电话

应记录姓名、时间、地点、事件、涉及对象、前期处理情况等要素。诉求人对事件发生地点描述不清时，可记录周边的标志性建筑物说明方位和距离。

C.4 不稳定因素类电话

应记录诉求人将要通过何种渠道、何种方式反映问题，实施何种行为。有威胁时，应记录威胁时间、地点等，并在诉求人原话前后加引号。

C.5 突发事件类电话

应记录事件发生时间、地点、状态、影响范围、危害程度，是否已经向紧急救助电话求助，现场是否有相关部门处理等。

附 录 D
(资料性)
诉求工单样式

诉求工单样式见表 D。

表 D 诉求工单样式

工单编号		诉求提出时间	
诉求来源（电话/网络）		受理单位	
来电人		来电号码	
联系方式			
来电人地址			
问题分类			
工单分类		发生地址	
被反映单位			
工单标题			
主要内容：			
派单人员		派单时间	
派单处理意见：			
截止时间		办理时限	
承办单位			
办理情况：			

参 考 文 献

[1] GB/T 39734 政务服务“一次一评”“一项一评”工作规范

[2] 《国务院办公厅关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的意见》（国办发〔2019〕51号）

[3] 《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）

[4] 《北京市街道办事处条例》（北京市人民代表大会常务委员会公告〔十五届〕第20号）

[5] 《北京市接诉即办工作条例》（北京市人民代表大会常务委员会公告〔十五届〕第62号）

[6] 《中共北京市委 北京市人民政府关于进一步深化“接诉即办”改革工作的意见》（中共北京市委 北京市人民政府发）

[7] 《中共北京市委办公厅 北京市人民政府办公厅印发〈关于党建引领街乡管理体制机制创新实现“街乡吹哨、部门报到”的实施方案〉的通知》（中共北京市委办公厅 北京市人民政府办公厅发）

[8] 《对〈市民热线反映〉通报问题“接诉即办”的工作方案》（京政服发〔2018〕62号）

[9] 《关于优化提升市民服务热线反映问题“接诉即办”工作的实施方案》（京政服发〔2019〕17号）

[10] 《“打造网上12345、开通社情民意直通车”工作实施方案》（京政服发〔2020〕3号）

[11] 《北京市网上12345“接诉即办”工作办法（试行）》（京政服发〔2020〕26号）

[12] 《调整完善“接诉即办”考评工作办法》（京政服发〔2021〕1号）

[13] 《人民网“地方领导留言板”办理工作办法（修订版）》（京政服函〔2019〕8号）
