

ICS 03.080
CCS A 12

DB 1405

晋 城 市 地 方 标 准

DB 1405/T 086—2025

政务服务话务规范

2025 - 06 - 26 发布

2025 - 09 - 26 实施

晋城市市场监督管理局 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 基本要求	1
4.1 机构要求	1
4.2 人员要求	1
5 电话接听及回拨流程与内容	1
5.1 接听及回拨	1
5.2 办理	2
5.3 回复	2
5.4 办结	2
5.5 台账登记	2
5.6 回访	2
6 电话管理	2
7 评价改进	2
附录 A（资料性） 记录单	4
附录 B（资料性） 转办单	1

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规则》的规定起草。

本文件由晋城市行政审批服务管理局提出、组织实施和监督检查。

本文件由晋城市市场监督管理局对标准的组织实施情况进行监督检查。

本文件由晋城市政务服务标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：晋城市政务服务中心、麦斯达夫（山西）集团有限公司。

本文件主要起草人：白彬丽、王飞、崔健、段敏、秦可漫、程娜娜、赵思涵、王超。

晋城市地方标准

政务服务话务规范

1 范围

本文件规定了政务服务话务的基本要求、电话接听及回拨流程及内容、电话管理、评价改进的要求。本文件适用于晋城市行政区域内各级政务服务管理部门和业务负责部门对政务服务话务的管理。

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 17242 投诉处理指南

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

政务服务话务

通过电话等语音通信方式为公众提供政务咨询、业务办理指导、投诉建议受理等服务的活动。

4 基本要求

4.1 机构要求

4.1.1 各级政务服务管理部门应汇编本级政务大厅及辖区便民服务点的服务时间、服务信息及咨询电话，并通过线上、线下渠道公开。

4.1.2 业务电话负责单位应建立话务工作机制、漏接电话回拨等机制。

4.2 人员要求

4.2.1 应掌握本行业领域相关政策法律法规内容，熟悉具体业务办理流程。

4.2.2 在接听和回复咨询电话时，能提供全面、准确的业务信息。

4.2.3 在沟通中，能通过礼貌用语维护交谈双方的均等地位与和谐关系。

5 电话接听及回拨流程与内容

5.1 接听及回拨

5.1.1 电话受理时应在 15 s 之内接听，接通率宜大于或等于 95%。

5.1.2 离岗返回时应及时查看有无漏接来电，对未接来电及时回拨。

- 5.1.3 应耐心接听咨询对象所述内容，不随意打断咨询对象讲话。
- 5.1.4 在回答来电时应思路清晰，反应迅速，不应用“不清楚”“应该是”“我觉得”等词语。
- 5.1.5 在咨询对象叙述不清时，应及时引导和提示，帮助其明确需要办理事项的相关要素和具体需求。
- 5.1.6 沟通过程应表达清楚，用简单易懂的语言完成电话接听。
- 5.1.7 当遇到咨询对象情绪激动，应主动调整心态，耐心引导，避免不良服务态度或不当的言语表达激化情绪。

5.2 办理

5.2.1 直接办理

能够直接进行答复的，应当场答复。

5.2.2 转交办理

- 5.2.2.1 无法当场答复的，应及时记录并将咨询信息转交至相应承办部门，由承办部门负责处理。
- 5.2.2.2 涉及多个部门时，应报请政务服务中心指定一个牵头承办部门处理并协调解决。
- 5.2.2.3 承办部门应主动与咨询对象沟通联络，及时处理。
- 5.2.2.4 属于投诉、举报类的问题，按 GB/T 17242 的要求，做好信息登记。

5.3 回复

- 5.3.1 承办部门应及时回复咨询对象处理结果，对于处理时间较长的咨询信息，应告知处理流程、处理时限。
- 5.3.2 涉及多个部门联合处理的，由牵头承办单位负责汇总各联合单位处置情况，及时回复咨询对象。

5.4 办结

- 5.4.1 直接办理的咨询信息，办理结束即为办结。
- 5.4.2 转交办理的咨询信息，承办单位回复咨询对象，并填写办理情况后视为办结。

5.5 台账登记

当场无法办结的，应准确填写记录单和转办单（见附录A、附录B）。

5.6 回访

- 5.6.1 应定期抽查承办单位的办理结果并记录。
- 5.6.2 应对咨询信息，采用抽样的方式回访咨询对象对承办单位的工作效率、处理情况等的评价意见。
- 5.6.3 若咨询对象对处理结果不满意，记录不满意理由，并反馈承办部门处理或者重新办理，跟踪办理结果。

6 电话管理

- 6.1 业务电话负责单位应对业务电话定期自查，保障业务电话畅通。
- 6.2 业务电话号码若有变更，应及时告知本级政务服务管理部门。
- 6.3 各级政务服务管理部门应做好入驻单位电话的日常维护、故障保修。

7 评价改进

- 7.1 政务服务话务评价宜按照 GB/T 33357 的要求进行。
- 7.2 应根据评价结果,对照咨询对象的需求,制定政务服务话务改进计划和方案并组织实施。
- 7.3 应根据评价结果,建立政务服务话务服务改善工作机制,提高工作人员的服务意识、服务质量、服务效率。

晋城市地方标准公开

附录 A
(资料性)
记录单

记录单见表A.1。

表A.1 记录单

时间	咨询对象姓名	电话	咨询内容	受理人	备注

附录 B
(资料性)
转办单

转办单见表B.1。

表B.1 转办单

受理人		来电时间	
咨询对象姓名		联系电话	
联系地址			
咨询内容			
转办单位		转办时间	
承办人		承办人电话	
办理情况			
回访情况			