

# 服务热线管理办法

## 第一章 总则

第一条 为规范公司服务热线管理工作,提高热线服务能力和水平,结合公司实际,制定本办法。

## 第二章 职责

第二条 营运科是公司服务热线的管理部门,集中受理集团及其他途径转办的咨询、投诉、建议、求助以及市长公开电话、市长信箱、人大及政协提案、人民网留言、交通局转办、行风在线、数字化城管、董事长信箱等网络来信来电的办理工作。

第三条 营运科负责热线事项的受理、转办、协调、督办、回访、归档等日常管理工作。具体职责如下:

(一) 提供便民服务。为群众提供办事指南、咨询等服务。

(二) 受理群众诉求。通过转办、协调、督办等方式解决群众诉求,为市民提供服务和帮助。

(三) 接受群众监督。接受群众对驾驶员工作作风、服务水平、服务效能、职能履行等情况的监督、投诉、意见、建议。

(四) 服务政府决策。收集、整理社情民意和社会动态。

第四条 公司综合办公室为市长热线、信箱等派单的文字审核部门,经综合办公室审核后才能报集团热线中心。公司稽查科为热线的监督部门,负责对派单处理时效、内容真实性进行监督。各科室、分公司为热线的承办单位,负责事项的接收、办理、转送、回复,及员工的培训、传达等工作。各承办单位根据职能规定办理事项,

在职责范围内对办理行为和结果负责。

### 第三章 受理

第五条 营运科通过电话、微信、钉钉、OA 等渠道办理各项工作。

第六条 营运科对受理的事项进行分类处理：

（一）咨询类事项，集团热线中心不能及时答复的，转派至承办单位办理。

（二）投诉举报、求助和建议类事项，按照职责规定转派至承办单位办理。

（三）涉及两个或以上承办单位职责的事项，按照职责规定分别转派至承办单位办理。

（四）涉及两个或以上承办单位职责，且需要一个承办单位牵头其他承办单位会同办理的事项，按照职责规定分别转派至承办单位办理，牵头办理单位为主办单位，会同办理单位为会办单位。

### 第四章 办理

第七条 热线按照“集中受理、分类处置、限时办理、实时跟踪、办结归档、反馈回访”的基本流程受理、办理。工作流程及办理形式分两种：

（一）直接办理：寻物类信息，分公司直接答复。

（二）转交办理：需进一步处理的信息，通过热线网络系统将信息转至承办单位，在规定时限内由承办单位落实解决后将处理结果反馈给营运科，营运科反馈集团热线中心。

第八条 派单员工作流程：

（一）钉钉派单：集团客服热线派单，通过钉钉派单给承办单位，发起人→承办单位接收人→发起人→营运科负责人。

（二）微信派单：市长热线、数字化城管等派单，通过微信群派单给承办单位。发起人→承办单位接收人→发起人→营运科负责人→公司综合办公室审核人→发起人。

#### 第九条 接单员工作流程：

（一）接单员后台设置消息通知设置：我的 - 设置 - 新消息通知，必须保证手机后台运行时可接收消息。

（二）接到工单后无条件处理，若工单派错，联系派单人员撤销工单即可。

（三）将处理意见填写详细，尽量避免因为回复表述不清进行二次沟通，节省时间。

（四）接单员需在工单最晚回复时间之前回单，未在时限范围内回单的，根据公司相关规定进行考核。

第十条 各承办单位应保证回复工单意见的准确性，并经部门负责人审核，回复工单提报到营运科即认为是经领导同意的，防止出现问题时职责界定不清。回复经调查与事实不符的，应及时改正，按照公司相关规章制度处理责任人，并对承办单位进行绩效考核。

#### 第十一条 承办单位对接收的事项进行分类办理：

（一）属于本单位职责的，应当在事项有效期限内办结；

（二）认为不属于本单位职责或热线受理范围的，应当 24 小时内退回，并说明退回的理由和依据。

第十二条 营运科对退回申请进行审核，同意退回的，进行职责界定后再次转派；不同意退回的，说明理由，由承办单位继续办理。

#### 第十三条 热线实行事项限时办结制，按照事项转办要求时限办

理完结。承办单位应当与相关来电人主动沟通联络，将办理结果、办理过程、处理依据等基本情况及时回复来电人，并征询对办理结果的意见。

**第十四条** 办理完成后，承办单位将办理结果回复诉求人，并向营运科提交办理情况申请办结。经审核不同意办结的，在规定时间内重新办理；经审核同意办结的，即为事项办结。办理情况应当符合以下要求：

（一）列明事项办理时间、具体办理事项的单位、经办人、办理结果回复诉求人的情况；

（二）对事项进行针对性的正面回应，答复内容简明扼要、事实清楚、条理清晰、证据充足，无错别字；

（三）举报类、事故类事项，经核查情况属实的应做好后续跟踪服务，直至事项完全处理完毕。

**第十五条** 营运科建立并及时更新热线服务信息管理台账，详细记录事项办理时间、具体办理事项的单位、经办人、办理结果回复诉求人的情况。

**第十六条** 承办单位应当对责任投诉进行建档、案例分析等，确保其他人员受教育，努力减少责任投诉。对社会公众反映强烈的突出问题，及时制定解决方案，采取有效措施，主动化解矛盾。

## **第五章 监督考核**

**第十七条** 稽查科对热线处理工作进行监督。热线类转办单应“当日收、当日转、定期跟踪”（注：当日为工作日下班前），确保在要求时限内报送落实情况。

**第十八条** 营运科对承办单位服务质量、办理情况、业务能力和

工作效能等进行考核。根据业务需求，联合相关承办单位或专业机构对相关人员进行培训。

第十九条 营运科、承办单位及其工作人员应当严格遵守保密纪律，不得向外泄露诉求人信息、经办人员信息和其他不宜公开的相关内容。

## 第六章 附则

第二十条 本办法由公司营运科负责解释。

第二十一条 本办法自发布之日起施行。