

河南省交通运输厅文件

豫交文〔2019〕80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 运行服务质量考评办法（暂行）的通知

各省辖市、省直管县（市）交通运输局，厅直属有关单位，厅机关有关处室：

为进一步规范和加强我省12328交通运输服务监督电话系统运行管理工作，提升电话系统服务质量，提高交通运输便民利民服务水平，根据交通运输部《关于进一步改进提升12328电话运行服务质量有关工作的通知》（交办运函〔2017〕184号）和《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》（豫交文〔2018〕2号）的要求，省厅组织制定了《河南省12328交通运输服务监督电话系统运行服务质量考评办法（暂

行)》。现印发给你们，请认真遵照执行。

附件：河南省12328电话运行管理考评细则

2019年2月22日

河南省12328交通运输服务监督电话系统 运行服务质量考评办法（暂行）

第一章 总 则

第一条 为进一步规范和加强我省12328交通运输服务监督电话系统（以下简称12328电话系统）运行管理工作，提升电话系统服务质量，提高交通运输便民利民服务水平，根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暂行办法》（交办运〔2017〕135号）、《河南省12328交通运输服务监督电话管理办法》（豫交文〔2018〕2号）等有关规定，制定本办法。

第二条 12328电话系统运行服务质量考评工作坚持公开、公平、公正和服务导向、标准统一、动态管理的原则。

第三条 12328电话系统运行服务质量考评对象为省辖市、省直管县（市）级交通运输主管部门和所属的12328电话服务中心。

第四条 12328电话系统运行服务质量考评工作由交通运输厅负责组织实施。

第二章 考评内容

第五条 12328电话系统运行服务质量考评内容包括业务受理、业务办理、运行管理三个方面。

第六条 业务受理重点考评12328电话接听效率和服务质

量，考评指标包括：

（一）工单数量：12328电话系统所受理的工单总量。

（二）人工接通率：人工接听量与人工排队量的比率。

（三）信息咨询类即时答复率：即时答复的信息咨询类工单量与信息咨询类工单总量的比率。

（四）平均等待时长：从来电人拨打12328电话到获得服务的平均时长。

第七条 业务办理重点考评工单承办单位的办理效率和办理质量，考评指标包括：

（一）限时办结率：限时办结的转办工单量与转办工单总量的比率。

（二）跨市（直管县）工单办结率：限时办结的跨市（直管县）工单量与本市（直管县）接收的跨市（直管县）工单总量的比率。

（三）即时答复满意率：来电人对话务员电话服务质量评价为满意、非常满意的即时答复工单量与参与评价的即时答复工单总量的比率。

（四）抽查回访率：抽查回访的转办工单量与办结的转办工单总量的比率。

（五）回访满意率：抽查回访得到满意、非常满意评价的转办工单量与参与评价的抽查回访转办工单总量的比率。

第八条 运行管理重点考评指标包括：

(一) 荣誉奖励：12328电话服务中心获得省辖市（直管县）级以上表彰或授予荣誉称号。

(二) 信息报送：各12328电话服务中心每月向12328电话省中心报送典型案例、安全隐患及其他数据和文字信息资料的情况。

(三) 批评曝光：12328电话服务中心或工作人员被有关部门通报批评或新闻媒体曝光的情况。

(四) 督导检查：日常工作中，省中心采取人工抽听录音、抽查工单；系统检查座席在线、示忙情况；现场督导运行管理状况等形式，不定时对各省辖市、省直管县12328电话系统运行管理情况进行督导检查。

第三章 考评程序

第九条 12328电话系统运行服务质量考评分月度考评、季度考评和年度考评。

第十条 每自然月进行月度考评，月度考评实行计分制，基本分满分67分（不含加、减分），考评内容包括第六、七、八条规定的考评指标，根据考评平均得分情况进行排名；季度考评根据月度考评结果，汇总进行排名；年度考评根据月度考评结果，结合年度加、减分情况，从高到低进行综合排名。对考评中出现并列名次的，根据人工接通率区分名次先后。

第十一条 第八条考评指标中的相关材料应根据河南省交通运输厅的要求，按时报送。

第十二条 考评工作采取系统自动统计为主、随机抽查为辅

的形式进行。对弄虚作假、谎报瞒报，经核查属实的，予以通报批评，考评结果判定为不合格。

第十三条 考评结果通过微信群及时向各地12328电话服务中心公示，公示期为5个工作日。对考评结果有异议的，可在公示期内提请核对修正。公示期结束后，河南省交通运输厅以适当形式对考评结果予以公布。

第十四条 12328电话系统运行服务质量考评结果将作为河南省交通运输厅评优推优的重要参考。

第四章 附 则

第十五条 本办法由河南省交通运输厅负责解释。

第十六条 本办法自2019年1月1日起施行。

