

GZ0320230002

广州市政务服务数据管理局文件

穗政数规字〔2023〕1号

广州市政务服务数据管理局关于印发 广州市政务服务便民热线管理办法 实施细则的通知

各区人民政府，市政府各部门、各直属机构：

为做好《广州市政务服务便民热线管理办法》（广州市人民政府令第191号）的贯彻实施，规范全市热线工作组织管理、热线事项处理和登记、工单办理、评价和监督、知识库和数据管理等热线管理工作，我局制定了《广州市政务服务便民热线管理办法实施细则》，现印发给你们，请遵照执行，执行中遇到问题，请径向我局反映。

(此页无正文)


广州市政务服务数据管理局
2023年1月10日

(联系人：常勇，联系电话：38920195)

广州市政务服务便民热线管理办法 实施细则

第一章 总则

第一条 为保障广州 12345 政务服务便民热线(以下简称热线)管理和服务的法治化、规范化,提升热线运行的质量和水平,根据有关法律法规和热线管理工作规定,结合本市实际,制定本细则。

第二条 自然人、法人或者其他组织(以下统称诉求人)使用热线对本市行政区域内的行政管理或者公共服务提出非紧急的咨询、求助、投诉、举报以及意见建议等事项(以下统称热线事项),依法由有关单位处理的活动以及相关热线管理工作,适用本细则。

第三条 市人民政府建立热线联席会议制度统筹指导热线工作,每年至少召开一次全体会议,协调解决热线工作中的重大事项和重点难点问题。

联席会议办公室设在市政务服务数据管理部门,承担联席会议日常工作,可以不定期召开联络员会议或者组织成员单位开展联合调研。

区人民政府应当建立、健全本辖区热线工作统筹协调机制。

第四条 市政务服务数据管理部门是热线工作的行政主管

部门，主要职责是：

（一）制定并组织实施热线工作发展规划，制定热线标准规范和规章制度；

（二）协调督办跨层级、跨部门疑难复杂热线事项；

（三）开展热线建设、指导、监督和考核，定期报告、通报热线工作情况。

第五条 广州 12345 政府服务热线受理中心（以下简称热线中心）是本市热线工作机构，负责热线日常运行管理工作，主要职责是：

（一）制定热线事项处理与登记、工单办理、热线知识库和数据管理等热线运行管理的制度和规范；

（二）接收并分类处理热线事项，登记形成热线工单，转派工单，审核工单办理情况，回访诉求人对热线服务满意度；

（三）协调、督促承办单位办理热线工单，并对承办单位实施日常考核；

（四）建设全市统一的热线信息系统，汇总和分析热线数据；

（五）负责全市热线知识库的建设和管理。

各区热线工作机构负责本辖区热线工作日常运行和管理，负责本辖区工单的流转和办理情况审核，协调、督办和指导本辖区工单办理，汇总、分析热线数据，并实施相应的考核。

第六条 承办单位的主要职责是：

（一）指定负责部门，建立本单位热线工单办理机制，规范

办理流程，明确专（兼）职工作人员；

（二）按照规定办理热线工单；

（三）负责本单位知识点的管理和维护；

（四）建立热线疑难工单研判和专项办理机制，加强热线事项研判，推进热线事项有效解决；

（五）做好其他热线工作事项。

承办单位指定经办机构具体办理热线工单的，应当对经办单位的办理过程进行监督和指导。

第七条 承办单位热线工作分管领导、专职人员有调整的，应当自调整完成之日起 10 个工作日内报热线中心备案。

承办单位应当加强经办机构工作人员的管理和业务培训。

第二章 热线事项处理和登记

第八条 诉求人可以向热线提出以下事项：

（一）有关承办单位的工作职责、政策法规、办事流程、执法程序、行政审批等政务信息及公共服务信息的咨询；

（二）承办单位职责范围内的非紧急类求助；

（三）对城市治理、公共服务、生态环境保护、市场监管、经济社会发展、营商环境等方面的咨询、投诉、举报和意见建议；

（四）对行政机关、公共服务企事业单位工作人员工作作风、办事效率、服务质量等方面的投诉。

第九条 诉求人反映热线事项应当语言文明、陈述客观具体、诉求表达明确，提供必要、完整的信息要素，不应当长时间占用热线通话。无正当理由，不得反复或者长时间占用承办单位行政资源。

热线提倡实名反映热线事项，诉求人要求对个人信息隐匿的，热线应当与诉求人明确需要隐匿的具体信息和隐匿范围，对信息进行隐匿处理，并告知诉求人隐匿信息可能影响热线事项登记和工单办理。

诉求人可以使用反映诉求时的电话号码或者账号补充信息、查询进度或撤回诉求。

第十条 诉求人应当提供姓名、身份证号码、联系方式等本人实名基本信息反映下列热线事项：

（一）查询本人信息的；

（二）涉及纠纷调解、侵权行为投诉等需要与诉求人取得联系、核实本人实名信息后方可办理的；

（三）其他根据相关法律规定需要诉求人提供本人实名信息方可办理的。

反映上述事项诉求人拒绝提供本人实名基本信息或者要求隐匿的，热线不予登记和转派。

第十一条 热线收到诉求人反映的热线事项后，根据热线事项登记的相关规定进行登记，形成热线工单。

涉及两个以上承办单位职责的工单，按照职责规定分别登记

工单。

诉求人提出的诉求同时含有应当直接答复、转派办理和指引办理内容的，按照本细则规定分别处理。

第十二条 热线对诉求人通过电话渠道反映的诉求，经审核需要诉求人补充信息方可处理的，应当联系诉求人并一次性告知需要补充的内容。热线 3 次电话联系（每次至少间隔 15 分钟）诉求人均未接听、诉求人拒绝补充或者补充后仍不符合要求的，热线注明情况后结束工单。

热线对诉求人通过政府网站、政务新媒体等网络渠道反映的诉求，经审核需要诉求人补充信息方可处理的，应当一次性向诉求人发送补充信息通知，诉求人应当自收到通知之日起 3 个自然日内补充，诉求人逾期未补充或者补充 1 次后仍不符合要求的，热线注明情况后结束工单。

承办单位收到热线中心转派的工单，需要向诉求人核实、补充信息方可办理的，应当联系诉求人核实和补充。3 次电话联系（每次至少间隔 15 分钟）诉求人均未接听或者诉求人拒绝补充的，承办单位注明情况后结束工单。

由于诉求人提供的信息不全导致诉求无法登记或者工单无法办理的，诉求人可以准备完整信息后重新通过热线提出诉求。

第三章 工单办理

第十三条 热线中心对热线工单进行分类办理：

（一）咨询类工单，根据热线知识库能直接答复的，直接答复诉求人；不能直接答复的，应当自登记工单之日起1个工作日内转派至承办单位办理。

（二）投诉、举报、求助和意见建议等非咨询类工单，应当自登记工单之日起1个工作日内转派至承办单位办理。

第十四条 工单实行分类限期办理，承办单位应当按照以下规定办理：

（一）咨询类工单，自收到工单之日起2个工作日内办理并回复；

（二）非咨询类工单，自收到工单之日起10个工作日内办理并回复；

（三）国家、省、市交办及其他文件要求的热线工单，按有关规定期限办理。

第十五条 工单办理用时从工单最后一次转派至承办单位的下一个工作日0时起至承办单位提交符合规定的工单办理情况之时止。办理用时超出办理期限的，为逾期办理。

第十六条 承办单位接到热线中心转派的工单后，应当自收到工单之日起2个工作日内核查，并按照下列情形分类处理：

（一）属于本单位职责的，应当安排办理；

（二）属于《广州市政务服务便民热线管理办法》第十一条第二款第二项至第五项规定情形的，应当按规定进行处理，并结

束工单；

（三）不属于本单位职责的，应当自收到工单之日起2个工作日内申请退回，并说明退回的具体理由和依据。

第十七条 承办单位退回不属于本单位职责工单的，应当按照以下规定处理：

（一）涉及部门职责权限争议的工单，应当提供本单位职能权限的具体内容和工单涉及的不属于本单位权限的具体内容，同时可以根据实际情况提供办理部门建议；

（二）涉及设施管养职责争议的工单，应当提供本单位具体的管养范围或者管养职责移交文件，同时可以根据实际情况提供有管养职责的办理单位建议；

（三）涉及界定行政区域管辖权限争议的工单，应当提供本单位管辖的区域具体范围，同时可以根据实际情况提供工单涉及的有权管辖的办理单位建议；

（四）对有明确文件依据不属于本单位职责的工单，应当提供依据文件，并结合本单位职责范围说明理由。

承办单位提出退回，并经热线中心审核通过的，工单重新转派，办理时限从承办单位收到之日起重新计算；审核不通过的，发回原承办单位继续办理，办理时限不重新计算。

承办单位退回的工单，经热线中心审核需要两个以上承办单位共同办理的，热线中心重新转派，工单由接到工单的承办单位牵头办理，其他承办单位作为协办单位配合办理，办理期限从牵

头办理单位收到工单之日起开始计算，牵头办理单位应当在2个工作日内确定并通知协办单位和协办事项。

第十八条 同一工单被不同的承办单位退回3次以上，市政务服务数据管理部门启动疑难工单协调办理机制：

（一）涉及市辖区之间部门争议的，征求市级相关业务指导部门或者行业主管部门意见，有关部门应当自收到指导事项之日起2个工作日内出具指导意见，市政务服务数据管理部门根据指导意见综合研判后确定承办单位；

（二）涉及部门职责分工争议的，征求市机构编制部门意见，相关部门应当自收到指导事项之日起5个工作日内出具指导意见，市政务服务数据管理部门根据指导意见综合研判后确定承办单位；

（三）涉及对法律、法规、规章、规范性文件适用争议的，征求市司法行政部门意见，相关部门应当自收到指导事项之日起5个工作日内出具指导意见，市政务服务数据管理部门根据指导意见综合研判后确定承办单位；

市级行业主管部门、各区人民政府、各承办单位可以结合工作需要，建立本行业、本地区、本单位热线疑难工单协调机制，及时办理热线疑难工单，研究并提出同类疑难热线事项的解决方案，必要时提请热线联席会议或者市人民政府审定。

第十九条 承办单位无法按期限办理的，应当在办理期限届满前通过热线信息系统办理延期，并告知诉求人延期的理由和办

理期限。延期后的办理期限从工单首次办理期限届满之日起计算，每次延期办理的最长期限与工单首次转派时确定的最长期限一致，延期次数不超过 2 次。

第二十条 承办单位在提交工单办理情况前，诉求人追加反映新情况的，承办单位应当做好研判工作：

（一）追加情况影响事项办理的，承办单位确认后应当向诉求人说明情况，结合原工单诉求及新情况依法办理并回复诉求人，原工单办理时限从收到追加情况之日起重新计算；

（二）追加情况不影响事项办理的，承办单位应当针对原工单诉求及追加情况联系诉求人，记录相关情况，继续办理。

第二十一条 热线工单办理完毕后，承办单位应当根据实际情况选择电话、短信、书面等方式，告知诉求人热线事项办理结果，诉求人明确不需要回复或者 3 次无法（每次至少间隔 15 分钟）联系诉求人的除外。承办单位应当做好回复诉求人的材料（电话录音、通话记录、短信记录等任一或者多种形式）的保存工作，形成可查询、可追溯的证明材料。

回复诉求人后，承办单位应当向热线中心提交以下办理情况：

（一）办理过程，包括工单办理时间、承办和具体经办机构、办理经过和结果等内容；

（二）回复诉求人情况，包括回复的时间、方式和主要内容，诉求人明确不需要回复或者 3 次无法（每次至少间隔 15 分钟）

联系诉求人的，应注明不需要回复或无法联系的情况；

（三）承办单位认为其他有必要说明的情况。

第二十二条 根据工单类型，承办单位应当按照以下规定填写办理情况内容：

（一）咨询类工单，应当针对诉求人咨询事项回应的依据和情况进行说明；

（二）投诉类工单，应当说明投诉处理情况，对消费调解事项应当提供调解当事人双方达成或者未达成一致意见的结果或者文书；

（三）举报类工单，应当列明已采取的行政措施，决定立案的应当说明已立案；

（四）求助类工单，应当说明已采取的措施和办理情况；

（五）意见建议类工单，采纳的应当说明已有措施或者即将实施的计划，未采纳的应当依据本单位职责说明不采纳的理由。

第二十三条 承办单位应当按照以下方式处理下列情形的工单：

（一）表扬类工单，承办单位应当在阅处后结束工单；

（二）诉求人撤回诉求的，应当指引诉求人通过热线提出撤诉，并由承办单位按热线工作相关规定结束工单。撤回举报类工单的，诉求人撤回诉求后承办单位可以根据部门职责和相关规定继续核实和办理举报事项。

第二十四条 对已依法办理完毕，承办单位收到同一诉求人

继续反映类似问题的新工单应当进行研判，确认无新情况、新理由的，承办单位可以告知诉求人原工单的办理结果和办理依据，向诉求人告知新工单不再进入办理程序，并向热线中心出具办理结果书面材料后结束工单。

第二十五条 热线中心对督办事项实行限期办结制，对督办事项明确办理时限和处理要求，并负责对承办单位的督办事项办理情况进行审核。

承办单位应当按照以下方式处理下列情形的督办事项：

（一）逾期且未能提供正当理由说明的，应当自收到督办事项之日起2个工作日内提交办理情况，并对逾期作出说明。

（二）未按要求反馈办理情况的，应当自收到督办事项之日起5个工作日内反馈符合要求的办理情况。

（三）诉求人集中、持续反映且会同有关单位确定需要长期推进的，承办单位应当采取有效措施积极推动事项解决。

（四）对履职尽责意见有异议的，承办单位、业务指导单位应当自收到督办事项之日起5个工作日内反馈核查情况。

第二十六条 热线中心应当加强对诉求人集中、持续反映的热线事项的监测，会同有关单位研究确定需要长期推进的复杂事项，并定期向承办单位通报纳入上述范围的事项情况。

承办单位应于收到上述范围事项之日起10个工作日内研究制定解决方案，并定期向诉求人通报事项推进情况，反馈间隔原则上不超过1个月。事项推进期间，对诉求人提交的同一诉求工

单，承办单位可告知推进情况后结束工单。

承办单位应当在办理期限内向热线中心反馈事项阶段性工作情况，并在法定程序终结之日起3个工作日内将最终情况报上级业务指导部门出具指导意见后，反馈诉求人和热线中心。

第四章 评价和监督

第二十七条 市政务服务数据管理部门建立满意度评价机制，由诉求人对热线受理服务和承办单位事项办理情况进行满意度评价。满意度评价的内容和流程是：

（一）热线受理服务结束后，由诉求人围绕服务态度、服务用语规范、正确理解诉求人诉求、解答咨询的专业性和准确性等内容对热线受理服务进行满意度评价。

（二）工单办理审核通过后24个小时内，热线向诉求人提供满意度评价渠道，由诉求人围绕依法依规解决合理诉求、回复情况、办理结果等内容对承办单位办理情况进行评价。诉求人撤回诉求的工单不纳入满意度评价。

（三）评价选项为非常满意、满意、基本满意、不满意、非常不满意。诉求人可以自收到评价通知信息之日起5个自然日内，选择一个评价选项作为满意度评价结果，超出选项范围的评价视为无效评价，不评价、逾期评价视为未评价。

第二十八条 诉求人对承办单位办理情况满意度评价为非

常满意、满意、基本满意或者未评价的，热线结束工单；评价为不满意、非常不满意的，热线通过电话、短信或者互联网等方式回访，并记录回访情况。

第二十九条 诉求人首次评价不满意和非常不满意的工单，可以发回承办单位再次办理。

再次办理期限与办理期限相同，再次办理次数为 1 次，承办单位不得退回、延期，应当了解不满意具体原因，并进行回复。

因下列情形导致诉求人评价为不满意和非常不满意的工单不进入再次办理环节：

（一）《广州市政务服务便民热线管理办法》第十一条第二款第二项至第五项实行分类处理的；

（二）承办单位需要向诉求人核实、补充信息方可办理的工单，3 次电话联系（每次至少间隔 15 分钟）诉求人均未接听或者诉求人拒绝补充的；

（三）意见建议未得到采纳的；

（四）诉求事项已经调解完毕或终止调解的；

（五）自然灾害或者其他不可抗力原因导致的；

（六）已依法办理完毕，承办单位认定符合本细则第二十四条内容，已向诉求人解释并向热线中心出具办理结果书面材料的。

第三十条 热线中心对工单再次办理的情况进行审核，符合要求的，通过审核，进行第二次满意度评价；不符合要求的，说

明理由，由承办单位继续办理。

第二次满意度评价为非常满意、满意、基本满意或者未评价的，热线结束工单；第二次满意度评价为不满意、非常不满意的，热线进行回访，了解并登记不满意的原因。

承办单位收到第二次满意度评价为不满意、非常不满意的，可以在5个工作日内在热线信息系统上对已依法依规办理的工单提交履职尽责意见。承办单位已提交履职尽责意见或者超期未提交的由热线结束工单。

第三十一条 市政务服务数据管理部门按照客观、公正、科学、合理原则建立并不断优化对承办单位的考核机制，并由热线中心具体组织实施。承办单位可以参照制定对经办机构热线工作考核制度。

第三十二条 市政务服务数据管理部门向社会公布热线受理渠道和热线管理工作的相关规定，主动接受人大、政协和民主党派、社会公众、新闻媒体的监督，听取改进热线管理工作的意见和建议。

第五章 知识库管理

第三十三条 热线知识点是承办单位依照法律法规和本单位职责，按照知识库管理的相关程序和要求，上传的本单位公共管理和公共服务信息。热线知识库是承办单位知识点的集合。

热线知识库由热线中心统一组织建设和管理，热线中心与承办单位共同维护。

第三十四条 承办单位负责本单位知识点管理和维护，及时进行知识点的新增、修改、审核和下架等操作，知识点内容应当明确法律法规、规章、规范性文件、政策文件等依据、适用范围、适用主体、适用条件、关联关系、常见问题解答等。

第三十五条 承办单位应当对知识点设置有效期限，原则上政策法规有效期不超过5年，办事指南有效期不超过1年，具体事项答复口径有效期不超过6个月，业务解读等其他知识点有效期不超过1年，承办单位应当在知识点有效期到期前确认知识点有效性。

第三十六条 热线中心发现知识点出现内容错误、遗漏、过期、表述不清等问题，或者需要采编新知识点的，可以向承办单位发起知识点反馈；对于需要及时回应诉求人的突发热点问题，向承办单位发起突发事件知识点反馈。

承办单位根据知识点管理要求，应当在热线中心发起知识点反馈之日起2个工作日内完成知识点增补、修改、审核或者下架等操作，无需操作的也应向热线中心反馈；对于突发事件知识点反馈，应当在热线中心发起知识点反馈之日起1个工作日内完成。

第三十七条 承办单位发生重要业务变动、政策法规调整等，应当提前通报热线中心，并对突发或者集中诉求配合热线中

心采取及时更新热线知识点、培训热线话务人员、现场话务支撑、及时回应集中诉求、主动发布政策解读信息等联动措施。

重要业务变动、政策法规调整具体包括以下情形：

（一）制定发布对企业、群众存在较大影响的规范性文件和通知公告；

（二）办理量较大的业务发生规则变更，且对企业、群众享受待遇、取得资格等存在影响的；

（三）推送专业性强、含较多行业术语，企业、群众理解困难、容易产生误导的信息；

（四）访问使用量较高的信息系统、服务窗口等办事查询渠道发生变化的；

（五）其他可能引发相关群体集中咨询反映问题的。

第三十八条 承办单位的政务服务网站或者应用出现无法使用、信息出错等故障，造成政务服务中断引起的集中诉求，承办单位应当在相应政务服务网站、微信公众号等应用首页公布故障原因、故障时间、受影响的业务范围、恢复时间等，并在1个自然日内提供答复诉求人的应答口径。对持续时间2个自然日以上的故障，应与热线中心及时沟通解决进展情况，更新应答口径或者到话务场地支撑应答。

第六章 数据管理

第三十九条 按照“谁主管谁负责，谁经办谁负责，谁使用谁负责”的原则，市政务服务数据管理部门建立全面、统一、安全、高效的热线数据管理机制。

热线中心负责热线信息系统中热线数据的采集、传输、存储、共享等工作，并及时向省 12345 热线进行数据归集和共享。

各承办单位、双号并行机构原则上应当使用热线信息系统开展热线工作，负责协调、推进本行政区域内或者管辖范围内的热线数据应用工作，定期向热线中心反馈数据应用成果，加强市级部门和市辖区之间、市级部门之间的数据联通共享。

第四十条 热线中心应当加强热线数据的分析与利用，定期分析热线数据，形成数据分析研判报告和工作建议。

承办单位应当对本单位热线数据加强分析研判，挖掘热线数据价值，解决热线疑难问题，改进热线工作。

第四十一条 承办单位可以向热线中心申请利用本单位和业务主管范围内的热线数据。确因履行工作职责需要共享其他热线数据的，需与共享数据涉及承办单位协商一致后向热线中心申请。

热线中心统筹协调热线数据的共享工作，加强与各单位数据的共享与交换，推动热线数据和标准化成果共享共用。

第四十二条 热线中心应当强化热线信息系统安全防护，加强热线数据安全。承办单位要建立健全热线数据安全管理制度和工作规范，指定专人负责本单位热线数据的安全管理。

第四十三条 热线中心、承办单位及其工作人员对于履行职责过程中知悉的诉求人信息，应当予以保密，不得泄露或者向他人非法提供。

承办单位应当在热线数据应用过程中充分保护工作秘密、商业秘密及个人隐私，不得利用热线数据掌握的信息威胁、骚扰、恐吓诉求人，不得将数据用于商业用途及谋取商业利益，不得影响国家安全、经济运行、社会稳定，不得损害他人合法权益。

各方违反规定使用涉及国家秘密、商业秘密和个人隐私的数据，或者造成国家秘密、商业秘密和个人隐私泄露的，按照国家有关法律法规处理。

第七章 附则

第四十四条 驻粤驻穗单位根据本单位职责或者公共服务范围参与热线工单办理，参照执行本细则。

第四十五条 本细则术语定义：

（一）咨询，指诉求人为了知晓行政管理和公共服务信息，通过热线提请有关部门给予答复的行为。

（二）投诉，指诉求人认为自身合法权益或者公共利益受到侵害，通过热线请求承办单位依法处理的行为。

（三）举报，指诉求人通过热线检举、控告违纪、违法或犯罪的行为。

（四）求助，指诉求人通过热线提出获取行政管理服务和公共服务帮助的行为。

（五）意见建议，指诉求人通过热线对行政管理和公共服务提出见解或者主张的行为。

第四十六条 本细则自印发之日起实施，有效期 5 年。《广州市政务服务数据管理局关于修订印发广州 12345 政府服务热线管理办法实施细则的通知》（穗政数规字〔2020〕1 号）同时废止。

公开方式：主动公开

抄送：省政务服务数据管理局。

广州市政务服务数据管理局

2023年1月10日印发
