

# 团 体 标 准

T/CSSC 001—2022

## 12345 政务服务便民热线 第三方评估通则

General rules for 12345 government service convenience hotline  
third party evaluation

2022-08-25 发布

2022-09-01 实施

中国商业统计学会 发布



## 目 次

前言 .....	III
引言 .....	IV
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 评估原则 .....	1
5 评估指标体系 .....	2
6 评估方法 .....	4
7 评估程序 .....	6
附录 A (资料性) 数据采集方式 .....	7
参考文献 .....	8



## 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。

本文件由北京零点有数数据科技股份有限公司、D3 方评估平台、成都丰窝科技有限公司提出。

本文件由中国商业统计学会归口。

本文件起草单位：北京零点有数数据科技股份有限公司、D3 方评估平台、成都丰窝科技有限公司、中国商业统计学会、海南省人民政府综合服务热线 12345 管理中心、南京市 12345 政务热线服务中心、合肥市市长热线电话办公室、苏州市便民服务中心。

本文件主要起草人：袁岳、付艳华、郭霞、沈文娟、陈晓丽、李国良、王慧萍、李雯、古毅、向月霞、王清西、赵敏、符凤莲、闫涛、吴静、李骏、毕然、葛鑫生、杨思清、易飞、何姗、陈冬兰。

## 引 言

12345 政务服务便民热线(以下简称 12345 热线)是畅通社情民意表达渠道的重要载体,在加强和创新社会治理、打造服务型政府过程中发挥着重要作用。

历经 30 多年的发展,越来越多的地方政府以 12345 热线为基础,整合多条热线,为群众提供“一号对外”服务。截至 2020 年 6 月,全国地级及以上城市基本已全部设立 12345 热线,各区、县乃至街镇都设立了相关机构。

基于第三方视角的 12345 热线评估标准,能够帮助规范、统一各地对 12345 热线运行质量的评估,衡量当前 12345 热线的工作现状,也有利于对 12345 热线进行管理和指导,对推动 12345 热线发展、推进治理现代化具有重要意义。

# 12345 政务服务便民热线 第三方评估通则

## 1 范围

本文件确立了 12345 热线第三方评估的原则,给出了评估指标体系、评估方法和评估程序。  
本文件适用于 12345 热线第三方评估活动,其他与 12345 热线相关的评估活动也可参照使用。

## 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 33358—2016 政府热线服务规范

## 3 术语和定义

GB/T 33358—2016 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**12345 政务服务便民热线** 12345 **government service convenience hotline**

**12345 热线** 12345 **hotline**

12345 是地方人民政府受理企业和群众对政府管理和服务的非紧急诉求的便民热线平台。

### 3.2

**12345 热线服务** 12345 **hotline service**

由 12345 热线(3.1)为企业和群众提供咨询、求助、投诉、举报和意见建议等公共服务。

注:12345 热线服务渠道通常包括语音呼叫号码为 12345 的电话,微信、微博等手机 APP,以及网站、信箱等。

### 3.3

**12345 热线服务提供者** 12345 **hotline service provider**

12345 热线(3.1)的运行管理机构。

### 3.4

**第三方** **third party**

与 12345 热线服务提供者(3.3)没有行政隶属关系的法人或其他组织。

## 4 评估原则

开展 12345 热线第三方评估,应遵循以下原则:

- a) 客观性原则:评估活动实事求是,不受个人主观偏好的影响;
- b) 公正性原则:评估活动公平、全面,不偏私;
- c) 科学性原则:合理选择评估方法,能够反映 12345 热线服务的整体工作状态;
- d) 独立性原则:评估活动独立开展,不受外界干扰,自主形成评估结果;
- e) 一致性原则:评估数据处理有统一的规则,保证评估结果规范一致;

f) 可追溯性原则：评估数据、评估过程有记录，保证评估结果可追溯。

## 5 评估指标体系

### 5.1 指标体系构成

12345 热线第三方评估包括服务响应、服务规范、问题解决、服务创新 4 个一级指标，每个一级指标下设 2 个二级指标，具体指标体系构成见图 1。

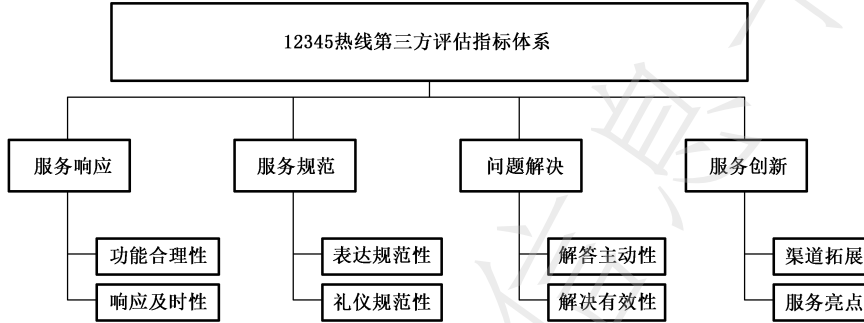


图 1 12345 热线第三方评估指标体系

### 5.2 指标说明与示例

12345 热线第三方评估指标体系的一级指标、二级指标、三级指标示例、三级指标说明和计分方式见表 1。

表 1 12345 热线第三方评估指标说明

一级指标	权重	二级指标	权重	三级指标示例	三级指标说明	计分方式
服务响应	0.20	功能合理性	0.10	提供全天候人工服务	电话端能够提供 7×24 h 的人工服务	能够提供 7×24 h 人工服务的，得满分； 不能提供的，不得分
				为企服务	能够受理企业的相关诉求	能够受理企业相关诉求的，得满分； 不能受理的，不得分
				交互应答设置	针对诉求内容进行前期预归类的交互应答设置不宜超过 3 轮，各轮选项设置不宜超过 7 个	两项均符合的，得满分； 两项中仅有一项符合的，得一半分； 两项均不符合的，不得分
		响应及时性	0.10	接通率	接通次数在所有拨打次数中的占比	接通率 = 接通次数 / 拨打次数 × 100%
				转人工用时	选择转人工接听后开始，至话务员接听电话做自我介绍之间的时间长度。如直接提供人工服务，则认为时长为 0 s	转人工用时 ≤ 15 s 的，得满分； 15 s < 转人工用时 ≤ 30 s 的，得满分的 80%； 30 s < 转人工用时 ≤ 60 s 的，得满分的 60%； 转人工用时 > 60 s 的，得满分的 40%； 未能成功转人工的，不得分

表 1 12345 热线第三方评估指标说明 (续)

一级指标	权重	二级指标	权重	三级指标示例	三级指标说明	计分方式
服务规范	0.20	表达规范性	0.10	提供普通话服务	话务员能够说普通话与受访者交流	符合的,得满分; 不符合的,不得分
				表达流畅,语速适中	话务员能够结合服务对象的语速,对应调整自己的语速	符合的,得满分; 不符合的,不得分
				耐心倾听,有效引导	话务员能够耐心倾听服务对象的诉求,引导服务对象说出诉求相关细节	符合的,得满分; 不符合的,不得分
		礼仪规范性	0.10	礼貌问好,能自我介绍	话务员接线时能够礼貌的向服务对象问好,并做自我介绍	符合的,得满分; 不符合的,不得分
				资料查找解释	需要在知识库查找资料时,话务员能够及时和服务对象说明	符合的,得满分; 不符合的,不得分
				致谢并礼貌告别	受理结束时,话务员能够向服务对象表示感谢并告别	符合的,得满分; 不符合的,不得分
问题解决	0.40	解答主动性	0.20	态度亲和	话务员受理服务对象诉求时,未出现生、冷、硬、顶、冲的现象	符合的,得满分; 不符合的,不得分
				情绪安抚	受理来电过程中,话务员感受到服务对象情绪焦急时,能够安抚服务对象	符合的,得满分; 不符合的,不得分
				询问细节	受理来电过程中,话务员对于服务对象来电反映的问题能够询问了解相关细节	符合的,得满分; 不符合的,不得分
		解决有效性	0.20	解答及时	服务对象在电话端提交的诉求,能够得到及时回复	能够得到即时回复,得满分; 派单后 3 天内(含 3 天)得到回复,得满分的 80%; 派单后 7 天内(含 7 天)得到回复,得满分的 60%; 派单后 7 天以上 14 天以内(含 14 天)得到回复,得满分的 30%; 派单后未收到回复,不得分
				回复有效	服务对象所提及的诉求,能够得到有效的实质性回复	能够得到有效的实质性解答,得满分; 有回复,但不能得到实质性解答,得满分的 60%; 无回复,不得分
				进度自助查询	服务对象能够自助查询诉求处理进度	符合的,得满分; 不符合的,不得分

表 1 12345 热线第三方评估指标说明 (续)

一级指标	权重	二级指标	权重	三级指标示例	三级指标说明	计分方式
服务创新	0.20	渠道拓展	0.15	线上端服务	在电话端的基础上,提供至少一种线上端服务渠道,包括但不限于微信公众号、小程序、微博等	符合的,得满分; 不符合的,不得分
				功能齐全	移动端服务渠道包括咨询、求助、投诉、举报、意见建议等功能	符合的,得满分; 不符合的,不得分
				回复及时	服务对象在拓展渠道内提交的诉求,能够得到及时回复	提交当天得到回复,得满分; 提交 3 天内(含 3 天)得到回复,得满分的 80%; 提交 7 天内(含 7 天)得到回复,得满分的 60%; 提交 7 天以上 14 天以内(含 14 天)得到回复,得满分的 30%; 派单后未收到回复,不得分
				知识库自助查询	提供知识库,方便检索,内容更新及时	符合的,得满分; 不符合的,不得分
				话务分析	能够对话务量进行基础性统计分析,并在相关热线渠道展示	符合的,得满分; 不符合的,不得分
	服务亮点	0.05	电话端智能语音客服	12345 电话端提供智能语音客服(直接提问,无需按键选择)	符合的,得满分; 不符合的,不得分	
			线上智能文本客服	线上端 12345 渠道能够提供线上智能文本客服,对于咨询问题能够智能推送相应问题的回复结果	符合的,得满分; 不符合的,不得分	
			线上人工客服	线上端 12345 渠道能够提供线上人工客服	符合的,得满分; 不符合的,不得分	

## 6 评估方法

### 6.1 评估模型

评估结果按公式(1)计算:

$$S = \sum_{i=1}^n X_i Q_i \dots\dots\dots(1)$$

式中：

$S$  ——评估结果得分,  $0 \leq S \leq 100$ ;

$X_i$  ——第  $i$  个一级指标的评估得分;

$Q_i$  ——第  $i$  个一级指标的评估权重。

$X_i$  按公式(2)计算：

$$X_i = \sum_{j=1}^n Y_{ij} \cdot Q_{ij} \dots\dots\dots (2)$$

式中：

$Y_{ij}$  ——第  $i$  个一级指标的第  $j$  个二级指标的评估得分;

$Q_{ij}$  ——第  $i$  个一级指标的第  $j$  个二级指标的评估权重。

$Y_{ij}$  按公式(3)计算：

$$Y_{ij} = \sum_{k=1}^m Z_{ijk} \cdot Q_{ijk} \dots\dots\dots (3)$$

式中：

$Z_{ijk}$  ——第  $i$  个一级指标的第  $j$  个二级指标的第  $k$  个三级指标的评估得分;

$Q_{ijk}$  ——第  $i$  个一级指标的第  $j$  个二级指标的第  $k$  个三级指标的评估权重。

## 6.2 评估权重

### 6.2.1 概述

各评估权重的取值范围应在 0~1 之间,同一层级的评估权重之和应为 1。

评价指标权重赋值宜采用客观赋权法、主观赋权法和综合赋权法。

### 6.2.2 客观赋权法

当评价指标拥有足够多的样本数据,能够通过数据公式反映逻辑关系、重要程度时,宜采用客观赋权法。客观赋权法包括但不限于：

- a) 主成分分析法:通过正交变换,将一组可能存在相关性的变量转换为一组线性不相关的变量来确定权重;
- b) 熵值法:通过计算评价指标的离散程度,并依据离散程度的大小确定评价指标权重。

### 6.2.3 主观赋权法

当评价逻辑关系、重要性程度需体现指标制定者的评估意图、侧重等主观考虑时,宜采用主观赋权法。主观赋权法包括但不限于：

- a) 德尔菲法:通过问卷填写、调研访谈等方式,由专家依据知识和经验,对评价指标重要程度进行判断、评估;
- b) 层次分析法:依据各评价指标的相互关联影响以及隶属关系,明确评价指标在指标体系中的层级及重要性,形成多层次的评价模型,从最底层指标相对于上级以至最高层指标的重要性来确定权重。

### 6.2.4 综合赋权法

当以上两种情形均存在时,宜使用综合赋权法。综合赋权法,即组合使用主观赋权法和客观赋权法,基于指标数据之间的内在规律和主观经验对指标权重赋值。

## 6.3 方法介绍

各指标将采用神秘监测、问卷调查、专家考评的方式开展,方法介绍见附录 A。

## 7 评估程序

### 7.1 确定评估任务

在评估工作开始前,应确定评估目的、对象、内容、依据、程序、方法、结果等评估活动要素,确定进度要求。评估的目的包括但不限于:

- a) 发现 12345 热线服务方面的问题;
- b) 评估 12345 热线改进措施的有效性;
- c) 不同 12345 热线间的横向比较,为提出针对性的改进措施提供依据。

### 7.2 制定评估方案

评估者根据评估目的设计评估方案,明确和细化评估活动组织与实施的工作方案,明确评估任务的范围和重点,明确评估指标和权重,细化对评估活动预期成果产出的要求,细化评估执行手册等。

### 7.3 组织评估队伍

评估者根据评估任务,结合能力、条件、回避等方面要求,组建评估队伍,并明确各自的职责分工,包括评估项目组组长和成员、拟聘请的专家、合作机构等。

### 7.4 采集评估信息

评估者根据评估方案和手册,围绕评估内容,通过适当的方法,收集相关信息。

### 7.5 分析评估信息

评估者根据评估方案和手册,围绕评估内容,通过适当的方法,如统计分析、文献计量、同行评议等,对采集的评估信息进行整理、检验、加工处理和分析挖掘。

### 7.6 撰写评估报告

评估者在前期工作基础上,汇总整理评估结论及其相关证据,按照评估方案以及评估报告的规范化要求,撰写 12345 热线第三方评估报告。评估报告应包括但不限于以下部分:

- a) 整体评估结论;
- b) 成效与问题分析;
- c) 问题改进建议;
- d) 细分维度的研究分析成果,例如县市区、单位、部门等的分析结果。

**附录 A**  
(资料性)  
**数据采集方式**

**A.1 神秘监测**

由经过严格培训的调查员,在规定或指定的时间里扮演成服务对象,对事先设计的一系列问题,逐一通过拨打 12345 热线,以及在 12345 热线的线上服务渠道体验的方式,进行评估或评定。由于需要被评定的服务人员事先无法识别或确认“神秘顾客”的身份,故该调查方式能真实、准确地反映客观存在的实际问题。

**A.2 问卷调查**

通过设计者统一设计一系列问卷问题,收集服务对象对于某个 12345 热线的服务感受、服务评价等信息。

问卷调查中常用抽样精度确定样本规模,在 95% 的置信水平下,当样本规模越大时,抽样误差会越小。

样本规模按公式(A.1)计算:

$$n = \sqrt{\frac{t^2 pq}{\Delta^2}} \dots\dots\dots (A.1)$$

式中:

- $n$  —— 样本规模;
- $t$  —— 概率度(一般置信度为 95% 时,  $t=1.96$ ; 如置信度为 99% 时,  $t=2.6$ );
- $p$  —— 发生的概率;
- $q$  —— 不发生的概率,  $q=(1-p)$ ;
- $\Delta$  —— 抽样误差。

根据上述公式,不同精度要求下,样本规模大小不同,详见表 A.1。

**表 A.1 不同精度要求下样本规模大小**

精度(1-Δ)	抽样误差(Δ)	样本规模(n)
98.5%	1.5%	4 500
98%	2%	2 500
97.6%	2.4%	1 800
95%	5%	400
94.2%	5.8%	300
92.9%	7.1%	200
92%	8%	156
90%	10%	100

**A.3 专家考评**

成立由公共管理、政务服务等方面专家组成的 12345 热线评估小组,根据指标体系对被评估的 12345 热线服务情况进行跟踪评估。

参 考 文 献

- [1] 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)
- [2] 国务院办公厅关于推动12345政务服务便民热线与110报警服务台高效对接联动的意见(国办发〔2022〕12号)
-

