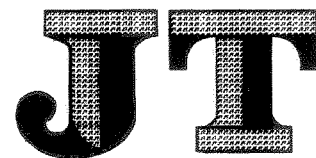


ICS 03.220.01

R 85

备案号:



中华人民共和国交通运输行业标准

JT/T 1019.1—2016

12328 交通运输服务监督电话系统 第 1 部分:业务流程

12328 Transportation service supervision hotline system—
Part1:Business process

2016-02-02 发布

2016-04-10 实施

中华人民共和国交通运输部 发布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 业务流程 1

3 业务流转 6

前 言

JT/T 1019《12328 交通运输服务监督电话系统》分为6个部分:

- 第1部分:业务流程;
- 第2部分:总体技术要求;
- 第3部分:数据交换与信息共享接口技术要求;
- 第4部分:业务分类与编码;
- 第5部分:分类统计指标;
- 第6部分:知识库数据元。

本部分为JT/T 1019的第1部分。

本部分按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本部分由综合交通运输标准化技术委员会提出并归口。

本部分起草单位:中国交通通信信息中心。

本部分主要起草人:陈伟伟、徐光明、王淑芳、刘建、沈刚、李聪、付加朕、杨朋艳、詹永亮。

12328 交通运输服务监督电话系统

第 1 部分：业务流程

1 范围

JT/T 1019 的本部分规定了 12328 交通运输服务监督电话系统的业务流程和业务流转。

本部分适用于 12328 交通运输服务监督电话系统的建设和应用。

注：12328 交通运输服务监督电话系统（简称“12328 电话系统”）是以 12328 电话为主体，以相关网站、微信、短信等为补充的交通运输服务监督信息系统。该系统向社会公众提供覆盖公路、水路、道路运输（含城市客运）、海上搜救、海事、救助打捞等业务领域的投诉举报、信息咨询和意见建议服务。本部分主要规定的是以电话为主的业务流程。

2 业务流程

2.1 总体业务流程

2.1.1 概述

在部、省、市三级联网运行体系下，12328 电话系统按照统一受理、分类转办、适时跟踪、回复反馈、业务办结、抽查回访、工单归档的基本流程，实现对投诉举报、信息咨询和意见建议业务的一系列操作。总体业务流程如图 1 所示。

注：部、省、市三级联网运行体系是指通过地市 12328 电话系统接听电话，生成的电话业务工单自动上报至省级 12328 电话系统，并通过省级 12328 电话系统自动上报到部级系统。跨地市电话业务由省级系统自动交换流转，跨省电话业务由部级系统自动交换流转。

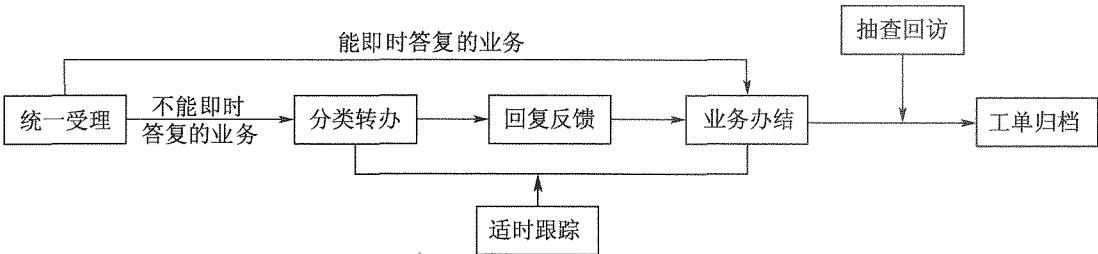


图 1 总体业务流程图

2.1.2 统一受理

12328 服务中心应通过电话、网站、微信以及短信等渠道统一受理来电人的投诉举报、信息咨询或意见建议。对能即时答复的咨询类业务，给予即时答复后，转入办结流程；对不能即时答复的业务，转入分类转办流程。

2.1.3 分类转办

按投诉举报、信息咨询、意见建议三大业务类型和业务领域对受理的业务进行分类，并按业务流程分派至相关承办单位进行处理；不属于职责范围内的，应在两个工作日内退回，并说明理由。

2.1.4 适时跟踪

在业务办理过程中，12328 服务中心应适时通过电话、网络等方式与承办单位沟通了解业务办理进

展,按照相关管理办法规定的时限要求,对业务办理情况进行跟踪提醒。

2.1.5 回复反馈

承办单位应在办理时限内完成业务办理,并将办理结果反馈至来电人和 12328 服务中心。对符合延长办理期限条件的,经承办单位主要负责人批准后,承办单位应提前反馈 12328 服务中心,告知来电人并说明理由。

2.1.6 业务办结

承办单位办理业务后,实现业务办结。

2.1.7 抽查回访

12328 服务中心应以回访来电人的方式,对承办单位的业务办理情况进行抽查,征询来电人对承办单位工作效率、回复情况、办理结果和满意程度的评价意见。

2.1.8 工单归档

12328 服务中心对业务办理结果进行程序性确认后,予以归档。

2.2 地市级业务流程

2.2.1 地市级业务流程如图 2 所示。

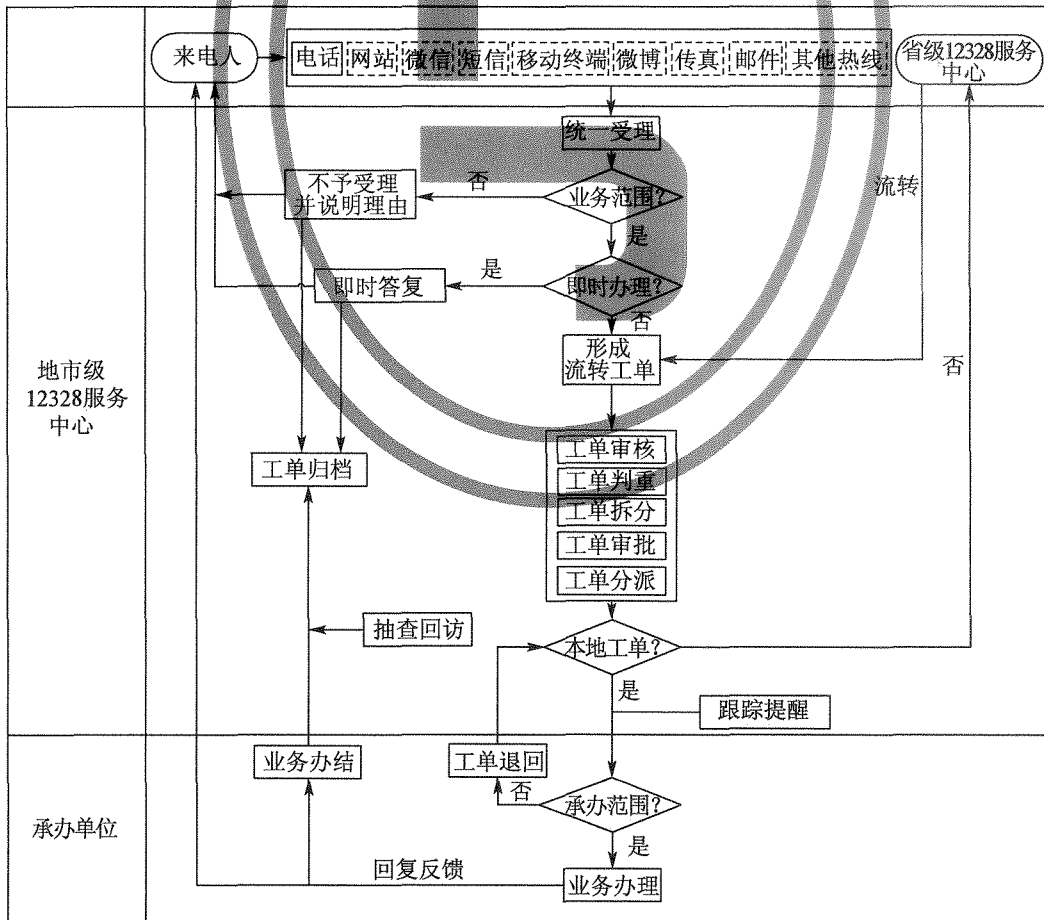


图 2 地市级业务流程图

- 2.2.2 地市级 12328 服务中心应通过电话、网站、微信、短信等渠道统一受理来电人的投诉举报、信息咨询或意见建议。
- 2.2.3 地市级 12328 服务中心应判断来电是否为 12328 电话业务范围,不属于业务范围的,应告知来电人不予受理并说明理由,形成无效工单并归档。属于业务范围并能即时答复的,应立即答复来电人,形成答复工单并归档;不能即时答复的业务,应形成流转工单。
- 2.2.4 流转工单经工单审核、工单判重、工单拆分、工单审批、工单分派后,属于本地工单,应分派至相关承办单位进行业务办理;不属于本地工单,应判断工单承办地并形成异地转办工单,经省级 12328 服务中心自动流转至承办地。
- 2.2.5 承办单位应将不属于承办范围的流转工单注明回退理由并退回至地市级 12328 服务中心;属于承办范围的,应在办理时限内办理,并将办理结果反馈至来电人。
- 2.2.6 承办单位业务办结后,应将办理结果反馈至地市级 12328 服务中心,地市级 12328 服务中心对承办单位反馈的办理结果进行确认并归档。
- 2.2.7 地市级 12328 服务中心应按照相关管理办法规定的时限要求,对业务办理情况进行跟踪提醒。
- 2.2.8 地市级 12328 服务中心应对业务办理结果进行抽查回访,征询来电人对承办单位工作效率、回复情况、办理结果和满意程度的评价意见,并将抽查回访结果记录到原工单进行补充归档。

2.3 省级业务流程

2.3.1 设有省级呼叫中心

- 2.3.1.1 设有省级呼叫中心时,业务流程如图 3 所示。
- 2.3.1.2 省级 12328 服务中心应通过电话、网站、微信、短信等渠道统一受理来电人的投诉举报、信息咨询或意见建议。
- 2.3.1.3 省级 12328 服务中心应判断来电是否为 12328 电话业务范围,不属于业务范围的,告知来电人不予受理并说明理由,形成无效工单并归档。属于业务范围并能即时答复的,应立即答复来电人,形成答复工单并归档;不能即时答复的业务,形成流转工单。
- 2.3.1.4 流转工单经工单审核、工单判重、工单拆分、工单审批、工单分派后,属于本地工单,应分派至相关承办单位进行业务办理;如不属于本地工单,应判断工单承办地并形成异地转办工单,经部 12328 电话管理部门自动流转至承办地。
- 2.3.1.5 承办单位应将不属于承办范围的工单注明回退理由并退回至省级 12328 服务中心;属于承办范围的,应在办理时限内办理,并将办理结果反馈至来电人。
- 2.3.1.6 承办单位业务办结后,应将办理结果反馈至省级 12328 服务中心,省级 12328 服务中心对承办单位反馈的办理结果进行确认并归档。
- 2.3.1.7 省级 12328 服务中心应按照相关管理办法规定的时限要求,对业务办理情况进行跟踪提醒。
- 2.3.1.8 省级 12328 服务中心应对业务办理结果进行抽查回访,征询来电人对承办单位工作效率、回复情况、办理结果和满意程度的评价意见,并将抽查回访结果记录到原工单进行补充归档。

2.3.2 未设省级呼叫中心

2.3.2.1 本省地市发起的业务流程

- 2.3.2.1.1 未设省级呼叫中心时,本省地市发起的业务流程如图 4 所示。
- 2.3.2.1.2 省级 12328 服务中心接收到发起地市 12328 服务中心转交办的业务后,首先应形成业务工单,判断是否为省级业务范围,如不属于省级业务范围,应将工单退回至发起地市 12328 服务中心。
- 2.3.2.1.3 经工单分派,如属于本级工单,应分派至相关承办单位进行业务办理;如不属于本级工单,应判断转交办类型,流转至本省其他地市 12328 服务中心或经部 12328 电话管理部门自动流转至其他

省 12328 服务中心。

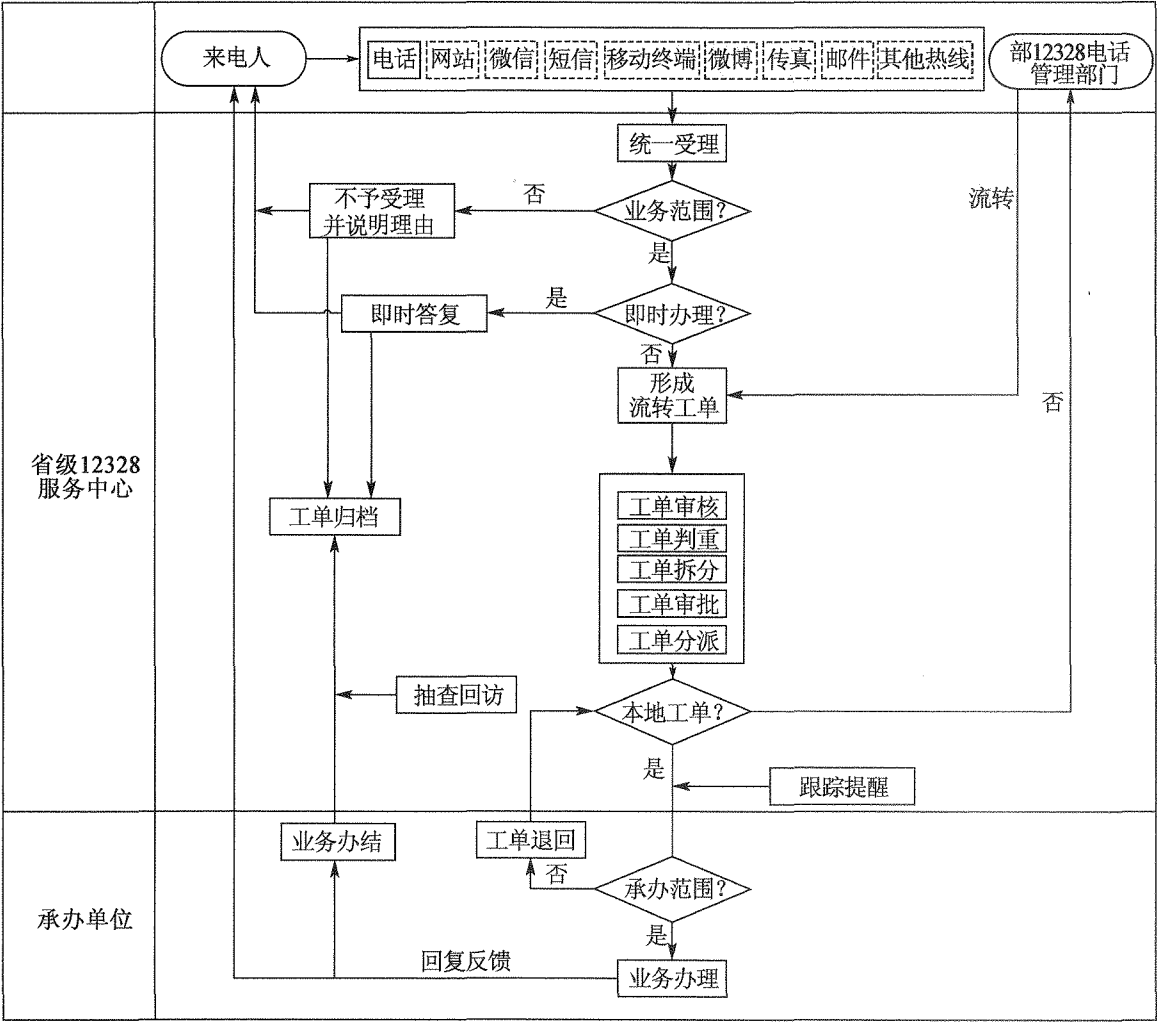


图3 设省级呼叫中心时业务流程图

2.3.2.1.4 承办单位应将不属于承办范围的工单注明回退理由并退回至省级 12328 服务中心;属于承办范围的,应在办理时限内办理,并将办理结果反馈至来电人。

2.3.2.1.5 承办单位业务办结后,应将办理结果反馈至省级 12328 服务中心,省级 12328 服务中心对承办单位反馈的办理结果进行确认并归档。

2.3.2.2 其他省发起的业务流程

2.3.2.2.1 未设省级呼叫中心时,其他省发起的业务流程如图 5 所示。

2.3.2.2.2 省级 12328 服务中心接收到部 12328 电话主管部门转交办的业务后,首先应形成业务工单,判断是否为省级业务范围,如不属于省级业务范围,则应将工单退回至部 12328 电话主管部门。

2.3.2.2.3 工单经分派,判断承办归属地后,应分派至省级承办单位或本省地市 12328 服务中心。

2.3.2.2.4 承办单位应将不属于承办范围的工单注明回退理由并退回至省级 12328 服务中心;属于承办范围的,应在办理时限内办理,并将办理结果反馈至来电人。

2.3.2.2.5 承办单位业务办结后,应将办理结果反馈至省级 12328 服务中心,省级 12328 服务中心对承办单位反馈的办理结果进行确认并归档。

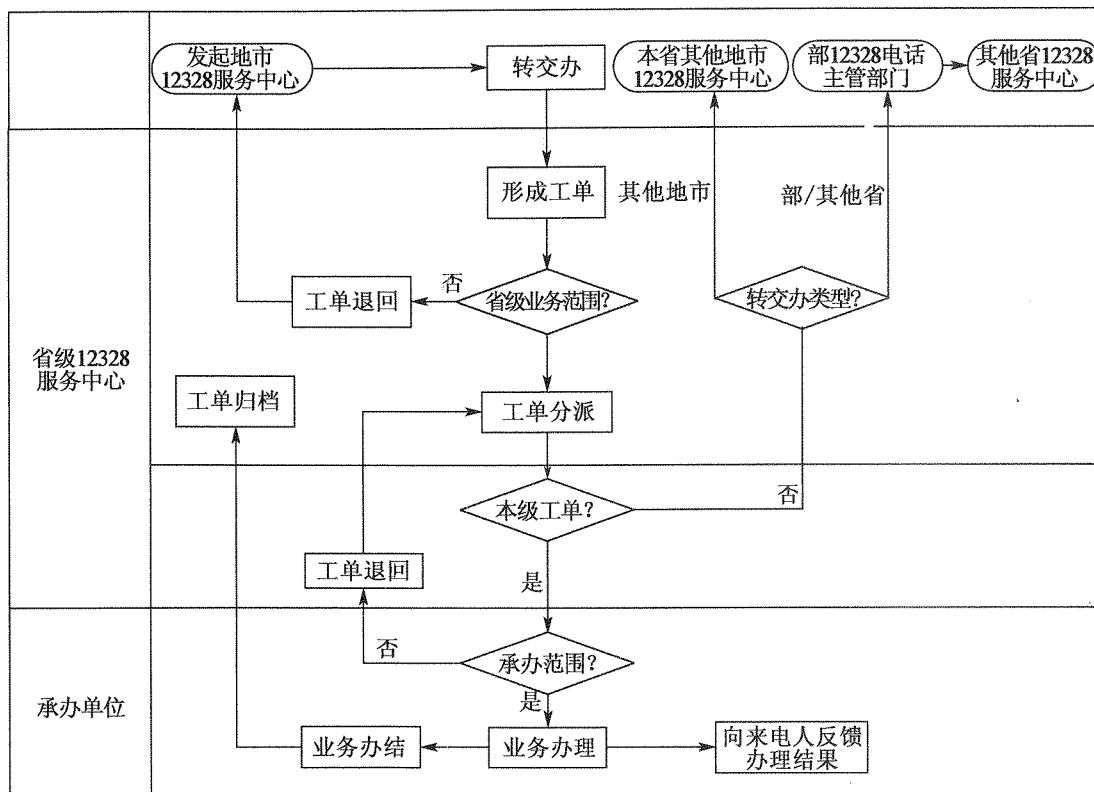


图4 本省地市发起的业务流程图

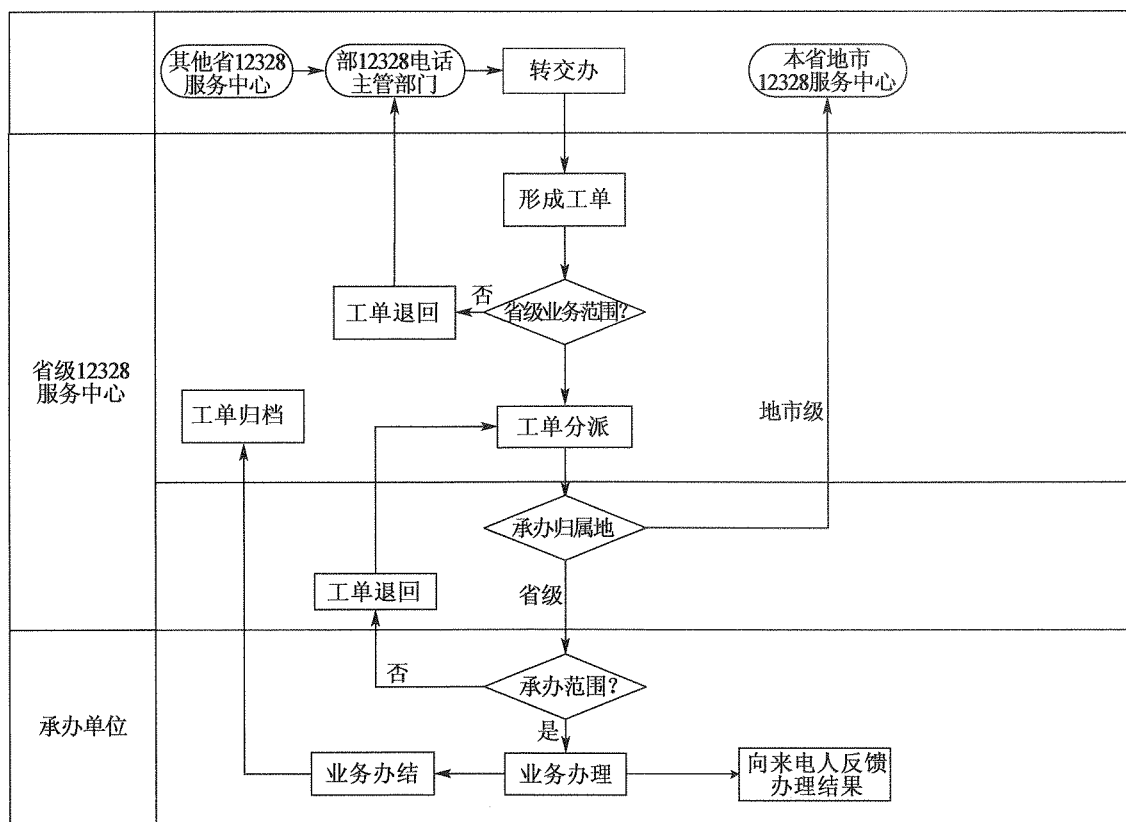
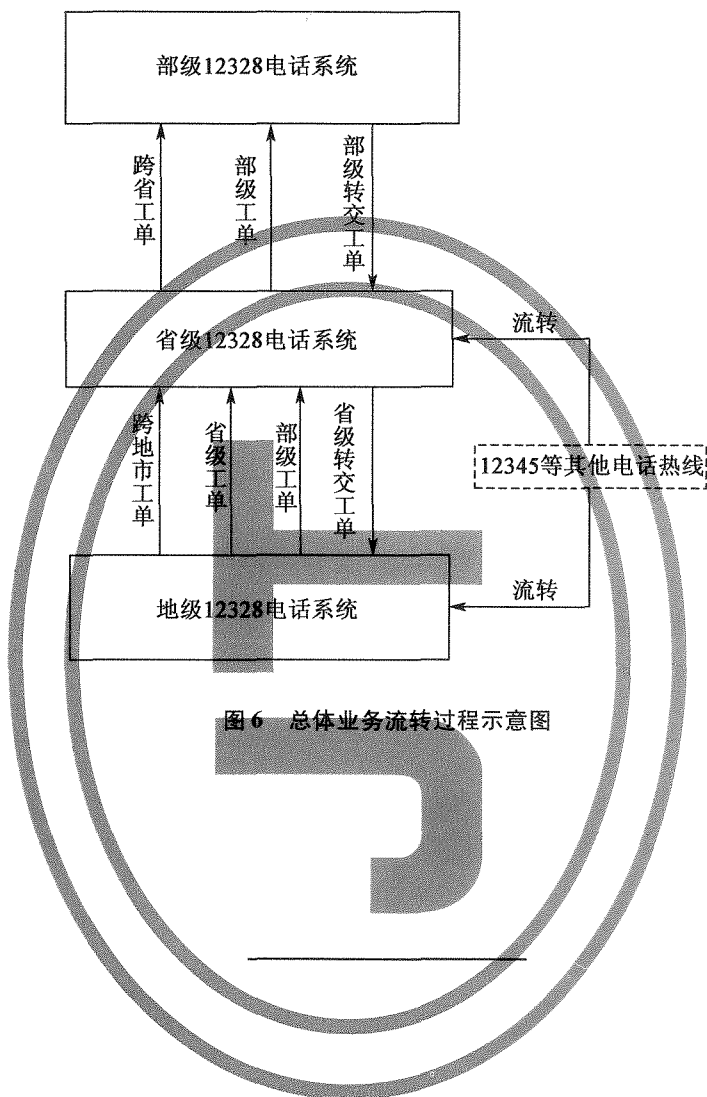


图5 其他省发起的业务流程图

3 业务流转

12328 电话系统业务流转包括部、省、市间的行业内部业务流转和 12328 电话系统与行业外系统间的业务流转。地市级不设呼叫中心的,行业外系统业务流转至本省级 12328 电话系统。业务流转过程如图 6 所示。



中 华 人 民 共 和 国
交 通 运 输 行 业 标 准
12328 交通运输服务监督电话系统
第 1 部分:业务流程
JT/T 1019.1—2016

*

人民交通出版社股份有限公司出版发行
(100011 北京市朝阳区安定门外外馆斜街 3 号)
各地新华书店经销
北京市密东印刷有限公司印刷

*

开本:880×1230 1/16 印张:0.5 字数:12千
2016 年 3 月 第 1 版
2016 年 3 月 第 1 次印刷

*

统一书号:15114·2351 定价:15.00 元

版权专有 侵权必究
举报电话:010-85285150