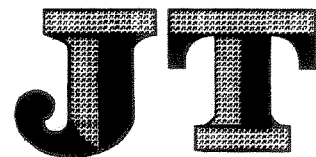


ICS 03.220.01

R 85

备案号:



# 中华人民共和国交通运输行业标准

JT/T 1019.2—2016

## 12328 交通运输服务监督电话系统 第2部分:总体技术要求

12328 Transportation service supervision hotline system —  
Part2: General technical requirements

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 ..... III

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 缩略语 ..... 1

4 功能 ..... 1

5 业务处理系统 ..... 3

6 支撑环境 ..... 5

7 数据交换与信息共享接口 ..... 5

8 性能要求 ..... 6

9 安全要求 ..... 6

附录 A（规范性附录） 12328 电话系统网站域名分配 ..... 7

## 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 2 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：付加朕、杨朋艳、沈刚、王淑芳、刘建、李聪、陈伟伟、徐光明、詹永亮。

# 12328 交通运输服务监督电话系统

## 第2部分：总体技术要求

### 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功能、业务处理系统、数据交换与信息共享接口、性能及安全要求。

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。

### 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本部分。

GB/T 22239 信息安全等级保护基本要求

JT/T 1019.3—2016 12328 交通运输服务监督电话系统 第3部分：数据交换与信息共享接口技术要求

### 3 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

CTI：计算机电话集成（Computer Telephony Integration）

IVR：互动式语音应答（Interactive Voice Response）

PBX：程控交换机（Private Branch Exchange）

OLAP：联机分析处理（Online Analytical Processing）

Java EE：Java 企业级开发平台（Java Platform Enterprise Edition）

IP：网络之间互连的协议（Internet Protocol）

### 4 功能

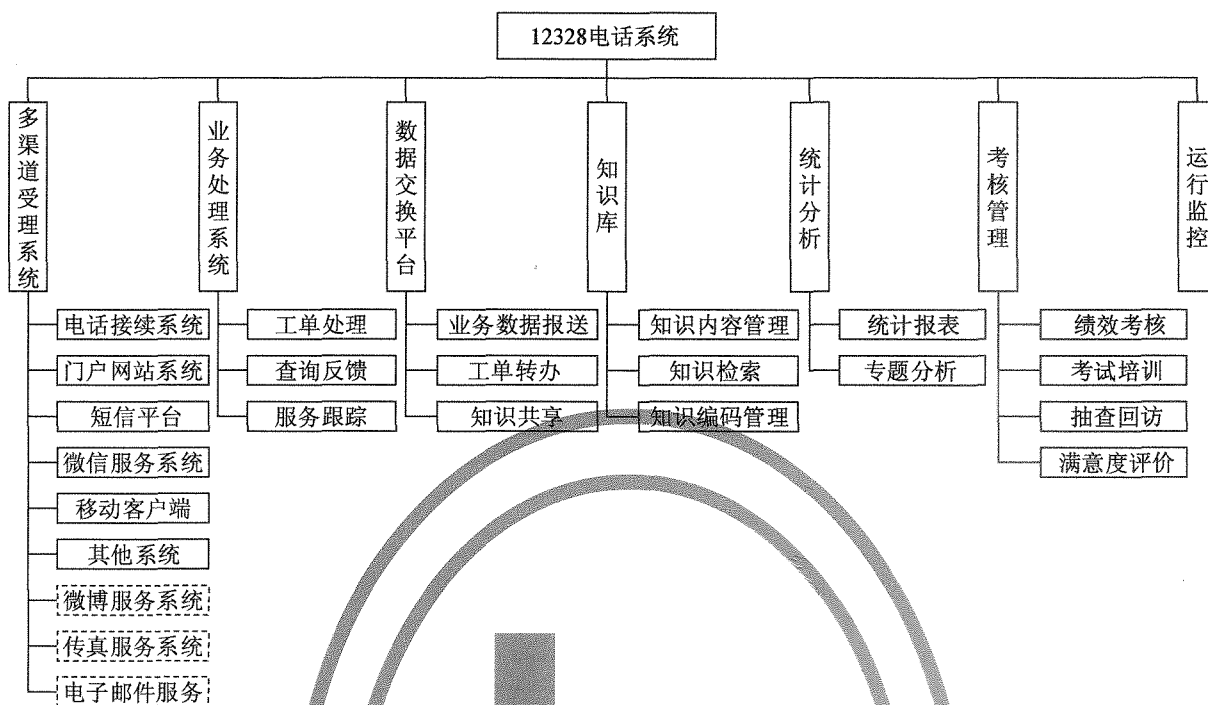
#### 4.1 功能架构

省级、地市级 12328 交通运输服务监督电话系统应具备图 1 所示功能。

#### 4.2 多渠道受理系统

##### 4.2.1 概述

多渠道受理系统包含必选渠道和可选渠道，必选渠道包括电话接续系统、门户网站系统、短信平台、微信服务系统、移动客户端和其他系统，可选渠道包括微博服务系统、传真服务系统和电子邮件服务系统。各渠道均可形成业务工单。



注：图中虚框表示可选功能。

图1 省级、地市级 12328 交通运输服务监督电话系统功能架构

#### 4.2.2 电话接续系统

4.2.2.1 电话接续系统应能实现与电话交换设备的 CTI 接口对接,实现电话签入、签出、应答、挂断、保持、静音、转 IVR、转移、三方通话、示忙、恢复、拨号、黑红名单等呼叫控制功能,还应具备电话录音功能。

4.2.2.2 IVR 导航问候语均应为“欢迎拨打 12328 交通运输服务监督电话”。问候语之后是人工接听或者自动语音服务。少数民族有双语或多种语言设置的地区以及同区号、省级部署电话受理系统的地区,可增加一级语音提示目录,通过语音导航进行区分。

#### 4.2.3 门户网站系统

4.2.3.1 门户网站应具备以下功能:

- 12328 介绍(组织机构、职能职责、相关领导、联系我们);
- 服务指南(受理范围、受理渠道、受理流程、规章制度);
- 公告新闻发布(重要公告、热点聚焦、相关新闻、案例解析);
- 政策法规介绍(法律法规、政务文件、行政流程);
- 网站服务(登录注册、网站导航、内容搜索、留言建议);
- 资料下载。

4.2.3.2 12328 门户网站域名应统一命名。各省、地市域名见附录 A。

4.2.3.3 具备业务受理功能的门户网站系统应具备接收文字、图片、音频、视频等相关格式信息的功能,以及受理情况查询功能。

#### 4.2.4 短信平台

应能通过短信渠道实现受理社会公众的投诉举报、信息咨询和意见建议的功能。

#### 4.2.5 微信服务系统

应能接收文字、图片、音频、视频等相关格式信息,实现投诉举报、信息咨询和意见建议受理。

#### 4.2.6 移动客户端服务系统

应能接收文字、图片、音频、视频等相关格式信息,实现投诉举报、信息咨询和意见建议受理。

#### 4.2.7 微博服务系统

应能接收文字、图片、音频、视频等相关格式信息,实现投诉举报、信息咨询和意见建议受理。

#### 4.2.8 传真服务系统

应具备自动接收传真功能,实现投诉举报、信息咨询和意见建议受理。

#### 4.2.9 电子邮件服务系统

应通过专用电子邮箱实现投诉举报、信息咨询和意见建议受理。

#### 4.2.10 其他系统

应能接收其他系统(如12345热线系统)转办的工单。

### 5 业务处理系统

#### 5.1 概述

业务处理系统实现工单处理、服务跟踪、数据交换和查询反馈功能。

#### 5.2 工单处理

工单处理应包含以下步骤:

- a) 工单审核:判断工单内容的正确性和完整性,内容有缺失、错误的发回座席员重新填写;
- b) 工单判重:工单审核时,系统根据投诉人姓名、主叫号码、邮箱名称、事件主体等关键字,自动查找数据库中相同工单,审核人根据工单详细信息判断工单是否重复,重复工单不进行后续办理;
- c) 工单拆分:工单审核人员根据工单涉及事件的行政区划、责任人、事件性质和类别判断工单是否需要分送多个主管部门,如需要,则拆分生成子工单,并说明分送部门;
- d) 工单审批:经授权的工作人员应对工单分派去向和工单内容进行审批,经审批后,工单进入分派环节;
- e) 工单分派:支持工单审核通过后进入工单分派流程,工单经审批后分派至各级交通运输主管部门及其内设机构、直属单位、派出机构和有关企事业单位(以下统称承办单位)办理;
- f) 工单退回:支持各级承办单位接收单位分派的工单之后,发现该工单不属本辖区受理范围后填写退回理由并将该工单申请退回进行重新分派;
- g) 工单撤回:支持工单分派发现分错了节点,并且工单没有再继续流转到其他单位,分派单位可主动将这条信息撤回至分派单位,重新分派;
- h) 工单回复:支持各级承办单位接受工单,办理完成后,填写必要的办理结果和办理过程,将办理结果回复给来电人,同时将办理结果反馈到12328电话系统;
- i) 工单归档:12328服务中心对承办单位反馈的办理结果进行确认,工单处理系统对工单予以归档。

### 5.2.1 查询反馈

查询反馈应包含以下方式:

- a) 电话查询:实现电话查询反馈功能,社会公众通过拨打 12328,通过人工客服为来电人提供 12328 电话受理、办理流程的信息查询结果;
- b) 网站查询:实现网站查询反馈功能,社会公众通过 web 登录交通运输服务监督门户网站,输入查询条件,网站反馈查询办理状态和办理结果;
- c) 短信反馈:实现短信反馈业务处理结果功能,社会公众投诉举报留下手机号码作为联系方式时,可通过短信方式将处理结果反馈给公众;
- d) 微信查询:实现微信查询反馈功能,社会公众按照指定的格式发送含有受理编号的微信到 12328 微信公共账号,系统反馈办理状态和办理结果;
- e) 移动客户端查询:实现移动客户端查询反馈功能,社会公众通过移动客户端登录交通运输服务监督门户网站,输入查询条件,系统反馈办理状态和办理结果。

### 5.2.2 服务跟踪

服务跟踪应包含以下功能:

- a) 时限设置:允许系统管理人员根据工单类型(信息咨询类、意见建议类、投诉举报类)和节假日等设置办理时限;
- b) 各环节办理时限:允许对工单流转的每个环节设置该环节的办理时限。超过该环节办理时限的工单给以异常显示;
- c) 自动提醒:实现对业务办理自动跟踪提醒服务功能,对于办理期限届满仍未办结的,服务跟踪系统触发自动提醒;
- d) 工单告警:在工单办理未超时限时,系统可根据预先设定的告警时间,按照预定的告警方式进行预告警,提示工单办理人员进行相应的办理;在工单办理超时的情况下,服务跟踪系统根据告警时限进行告警,提醒工单办理人员及时办理工单。

### 5.3 数据交换

数据交换功能要求见《12328 交通运输服务监督电话系统 第 3 部分:数据交换与信息共享接口技术要求》(JT/T 1019.3)。

### 5.4 统计分析

5.4.1 应能从投诉举报、信息咨询和意见建议三个方面,实现对服务类型、业务领域、受理渠道的同比、环比分析功能。

5.4.2 应能实现对 12328 电话业务数量、增幅变化、即时答复率、电话接通率、限时办结率、抽查回访率、业务处理满意率、电话用户服务满意度等指标进行统计展现功能。

5.4.3 应能实现对各业务领域的行业热点、难点、焦点问题进行多维度专题分析功能。

### 5.5 知识库

5.5.1 应能对知识内容管理,实现对基础知识或特色知识的录入、更新、审核、修改、发布、上传、下发等功能。

5.5.2 应能实现知识检索,支持对基础知识或特色知识以目录树检索、全文检索、关键字检索、高级检索等方式检索。

5.5.3 知识展现应包括知识的推送方式和可视化方案。检索结果列表和打开知识内容中实现与关键

字相同的词条进行高亮显示;支持检索结果排序;支持将知识内容以短信、邮件的方式发送给用户。

#### 5.5.4 知识编码管理功能应包括:

- a) 支持对知识信息的分类管理,包括增加分类、删除分类、修改分类、导出分类、导入分类等;
- b) 支持同义词管理,全国统一同义词库,各单位可在此基础上进行补充修改,同义词库管理包括增加、删除、修改功能;
- c) 支持关键字管理,全国统一关键字库,各单位可在此基础上进行补充修改,关键字库管理包括增加、删除、修改功能。

### 5.6 运行监控

5.6.1 运行状态监控应能实现座席状态、网络通断等运行状态监控功能。

5.6.2 工作状态监控应能实现对工作人员出勤情况、接话量等工作状态监控功能。

### 5.7 考核管理

#### 5.7.1 绩效考核

5.7.1.1 应支持对工作人员绩效考核,包括服务满意度评价、工作效率评价、服务水平综合评定等;绩效考核包括业务办理服务满意度评价、业务办理效率评价、业务办理服务水平综合评定等。

5.7.1.2 应具备自动考核功能,自动形成考核表,考核标准可根据本地情况进行详细设计。

#### 5.7.2 考试培训

应能实现 12328 电话业务在线培训、在线考试和工作人员档案、考试成绩管理等。

#### 5.7.3 抽查回访

应能对承办单位反馈的办理结果进行抽查回访,记录来电人对承办单位工作效率、回复情况、处理结果和满意度的评价意见。

#### 5.7.4 满意度评价

应支持公众通过 12328 电话系统、门户网站、微信、移动客户端等进行处理结果满意度评价,以及电话服务态度满意度评价,评价等级分为非常满意、满意和不满意。

## 6 支撑环境

12328 电话系统运行应具备以下网络支撑:

- a) 固定 IP 或域名的业务专网;
- b) 支撑网站、微信、微博、移动客户端、电子邮件系统运行的互联网;
- c) 支撑电话、短信、传真接入的运营商中继线路。

## 7 数据交换与信息共享接口

数据交换与信息共享接口见《12328 交通运输服务监督电话系统 第 3 部分:数据交换与信息共享接口技术要求》(JT/T 1019.3)。



## 8 性能要求

### 8.1 部级平台性能

部级平台性能应满足下列要求:

- 业务处理能力:日峰值 7 000 次跨省数据交换,峰值 70 000 个工单记录及统计分析、数据挖掘的处理能力;
- 服务监督网站:500 个并发访问处理能力;
- 数据存储能力:全国服务监督电话统计数据 and 年均 500 万条工单数据存储能力,存储时间为 5 年。

### 8.2 省级平台性能

省级平台性能应满足下列要求:

- 业务处理能力:日均 20 000 笔电话呼叫业务处理能力;
- 服务监督网站:500 个并发访问处理能力;
- 数据存储能力:数据库支持服务监督电话年均 1 000 万次话务数据、业务数据存储能力,存储时间为 5 年。

### 8.3 地市级平台性能

地市级平台性能应满足下列要求:

- 业务处理能力:日均 2 000 笔电话呼叫业务处理能力;
- 服务监督网站:500 个并发访问处理能力;
- 数据存储能力:数据库支持服务监督电话年均 100 万次话务数据、业务数据存储能力,存储时间为 5 年。

## 9 安全要求

12328 电话系统应采取安全保护措施,安全等级保护评定见 GB/T 22239,等级保护应不低于第二级。

## 附 录 A

(规范性附录)

## 12328 电话系统网站域名分配

12328 电话系统网站域名分配见表 A.1。

表 A.1 12328 电话系统网站域名分配表

| 省、地市   | 域 名                   | 省、地市  | 域 名                 |
|--------|-----------------------|-------|---------------------|
| 北京市    | beijing.12328.cn      | 乌海市   | wuhai.12328.cn      |
| 天津市    | tianjin.12328.cn      | 赤峰市   | chifeng.12328.cn    |
| 河北省    | hebei.12328.cn        | 通辽市   | tongliao.12328.cn   |
| 石家庄市   | shijiazhuang.12328.cn | 鄂尔多斯市 | eerduosi.12328.cn   |
| 唐山市    | tangshan.12328.cn     | 呼伦贝尔市 | hulunbeier.12328.cn |
| 秦皇岛市   | qinhuangdao.12328.cn  | 巴彦淖尔市 | bayannaoer.12328.cn |
| 邯郸市    | handan.12328.cn       | 乌兰察布市 | wulanchabu.12328.cn |
| 邢台市    | xingtai.12328.cn      | 兴安盟   | xingan.12328.cn     |
| 保定市    | baoding.12328.cn      | 锡林郭勒盟 | xilinguole.12328.cn |
| 张家口市   | zhangjiakou.12328.cn  | 阿拉善盟  | alashan.12328.cn    |
| 承德市    | chengde.12328.cn      | 辽宁省   | liaoning.12328.cn   |
| 沧州市    | cangzhou.12328.cn     | 沈阳市   | shenyang.12328.cn   |
| 廊坊市    | langfang.12328.cn     | 大连市   | dalian.12328.cn     |
| 衡水市    | hengshui.12328.cn     | 鞍山市   | anshan.12328.cn     |
| 山西省    | shanxi.12328.cn       | 抚顺市   | fushun.12328.cn     |
| 太原市    | taiyuan.12328.cn      | 本溪市   | benxi.12328.cn      |
| 大同市    | datong.12328.cn       | 丹东市   | dandong.12328.cn    |
| 阳泉市    | yangquan.12328.cn     | 锦州市   | jinzhou.12328.cn    |
| 长治市    | changzhi.12328.cn     | 营口市   | yingkou.12328.cn    |
| 晋城市    | jincheng.12328.cn     | 阜新市   | fuxin.12328.cn      |
| 朔州市    | shuozhou.12328.cn     | 辽阳市   | liaoyang.12328.cn   |
| 晋中市    | jinzhong.12328.cn     | 盘锦市   | panjin.12328.cn     |
| 运城市    | yuncheng.12328.cn     | 铁岭市   | tieling.12328.cn    |
| 忻州市    | xinzhou.12328.cn      | 朝阳市   | chaoyang.12328.cn   |
| 临汾市    | linfen.12328.cn       | 葫芦岛市  | huludao.12328.cn    |
| 吕梁市    | lvliang.12328.cn      | 吉林省   | jilin.12328.cn      |
| 内蒙古自治区 | neimenggu.12328.cn    | 长春市   | changchun.12328.cn  |
| 呼和浩特市  | huhehaote.12328.cn    | 吉林市   | jljilin.12328.cn    |
| 包头市    | baotou.12328.cn       | 四平市   | siping.12328.cn     |

表 A.1(续)

| 省、地市     | 域 名                     | 省、地市 | 域 名                  |
|----------|-------------------------|------|----------------------|
| 辽源市      | liaoyuan. 12328. cn     | 浙江省  | zhejiang. 12328. cn  |
| 通化市      | tonghua. 12328. cn      | 杭州市  | hangzhou. 12328. cn  |
| 白山市      | baishan. 12328. cn      | 宁波市  | ningbo. 12328. cn    |
| 松原市      | songyuan. 12328. cn     | 温州市  | wenzhou. 12328. cn   |
| 白城市      | baicheng. 12328. cn     | 嘉兴市  | jiaxing. 12328. cn   |
| 延边朝鲜族自治州 | yanbian. 12328. cn      | 湖州市  | huzhou. 12328. cn    |
| 黑龙江省     | heilongjiang. 12328. cn | 绍兴市  | shaoxing. 12328. cn  |
| 哈尔滨市     | haerbin. 12328. cn      | 金华市  | jinhua. 12328. cn    |
| 齐齐哈尔市    | qiqihaer. 12328. cn     | 衢州市  | quzhou. 12328. cn    |
| 鸡西市      | jixi. 12328. cn         | 舟山市  | zhoushan. 12328. cn  |
| 鹤岗市      | hegang. 12328. cn       | 台州市  | zjtaizhou. 12328. cn |
| 双鸭山市     | shuangyashan. 12328. cn | 丽水市  | lishui. 12328. cn    |
| 大庆市      | daqing. 12328. cn       | 安徽省  | anhui. 12328. cn     |
| 伊春市      | hljyichun. 12328. cn    | 合肥市  | hefei. 12328. cn     |
| 佳木斯市     | jiamusi. 12328. cn      | 芜湖市  | wuhu. 12328. cn      |
| 七台河市     | qitaihe. 12328. cn      | 蚌埠市  | bengbu. 12328. cn    |
| 牡丹江市     | mudanjiang. 12328. cn   | 淮南市  | huainan. 12328. cn   |
| 黑河市      | heihe. 12328. cn        | 马鞍山市 | maanshan. 12328. cn  |
| 绥化市      | suihua. 12328. cn       | 淮北市  | huaibei. 12328. cn   |
| 大兴安岭地区   | daxinganling. 12328. cn | 铜陵市  | tongling. 12328. cn  |
| 上海市      | shanghai. 12328. cn     | 安庆市  | anqing. 12328. cn    |
| 江苏省      | jiangsu. 12328. cn      | 黄山市  | huangshan. 12328. cn |
| 南京市      | nanjing. 12328. cn      | 滁州市  | chuzhou. 12328. cn   |
| 无锡市      | wuxi. 12328. cn         | 阜阳市  | fuyang. 12328. cn    |
| 徐州市      | xuzhou. 12328. cn       | 宿州市  | ahsuzhou. 12328. cn  |
| 常州市      | changzhou. 12328. cn    | 六安市  | luan. 12328. cn      |
| 苏州市      | jssuzhou. 12328. cn     | 亳州市  | bozhou. 12328. cn    |
| 南通市      | nantong. 12328. cn      | 池州市  | chizhou. 12328. cn   |
| 连云港市     | lianyungang. 12328. cn  | 宣城市  | xuancheng. 12328. cn |
| 淮安市      | huaian. 12328. cn       | 福建省  | fujian. 12328. cn    |
| 盐城市      | yancheng. 12328. cn     | 福州市  | fjuzhou. 12328. cn   |
| 扬州市      | yangzhou. 12328. cn     | 厦门市  | xiamen. 12328. cn    |
| 镇江市      | zhenjiang. 12328. cn    | 莆田市  | putian. 12328. cn    |
| 泰州市      | jstaizhou. 12328. cn    | 三明市  | sanming. 12328. cn   |
| 宿迁市      | suqian. 12328. cn       | 泉州市  | quanzhou. 12328. cn  |

表 A.1(续)

| 省、地市 | 域 名                   | 省、地市       | 域 名                     |
|------|-----------------------|------------|-------------------------|
| 漳州市  | zhangzhou. 12328. cn  | 郑州市        | zhengzhou. 12328. cn    |
| 南平市  | nanping. 12328. cn    | 开封市        | kaifeng. 12328. cn      |
| 龙岩市  | longyan. 12328. cn    | 洛阳市        | luoyang. 12328. cn      |
| 宁德市  | ningde. 12328. cn     | 平顶山市       | pingdingshan. 12328. cn |
| 江西省  | jiangxi. 12328. cn    | 安阳市        | anyang. 12328. cn       |
| 南昌市  | nanchang. 12328. cn   | 鹤壁市        | hebi. 12328. cn         |
| 景德镇市 | jingdezhen. 12328. cn | 新乡市        | xinxiang. 12328. cn     |
| 萍乡市  | pingxiang. 12328. cn  | 焦作市        | jiaozuo. 12328. cn      |
| 九江市  | jiujiang. 12328. cn   | 濮阳市        | puyang. 12328. cn       |
| 新余市  | xinyu. 12328. cn      | 许昌市        | xuchang. 12328. cn      |
| 鹰潭市  | yingtan. 12328. cn    | 漯河市        | luohe. 12328. cn        |
| 赣州市  | ganzhou. 12328. cn    | 三门峡市       | sanmenxia. 12328. cn    |
| 吉安市  | jian. 12328. cn       | 南阳市        | nanyang. 12328. cn      |
| 宜春市  | jxyichun. 12328. cn   | 商丘市        | shangqiu. 12328. cn     |
| 抚州市  | jxfuzhou. 12328. cn   | 信阳市        | xinyang. 12328. cn      |
| 上饶市  | shangrao. 12328. cn   | 周口市        | zhoukou. 12328. cn      |
| 山东省  | shandong. 12328. cn   | 驻马店市       | zhumadian. 12328. cn    |
| 济南市  | jinan. 12328. cn      | 湖北省        | hubei. 12328. cn        |
| 青岛市  | qingdao. 12328. cn    | 武汉市        | wuhan. 12328. cn        |
| 淄博市  | zibo. 12328. cn       | 黄石市        | huangshi. 12328. cn     |
| 枣庄市  | zaozhuang. 12328. cn  | 十堰市        | shiyan. 12328. cn       |
| 东营市  | dongying. 12328. cn   | 宜昌市        | yichang. 12328. cn      |
| 烟台市  | yantai. 12328. cn     | 襄阳市        | xiangyang. 12328. cn    |
| 潍坊市  | weifang. 12328. cn    | 鄂州市        | ezhou. 12328. cn        |
| 济宁市  | jining. 12328. cn     | 荆门市        | jingmen. 12328. cn      |
| 泰安市  | taian. 12328. cn      | 孝感市        | xiaogan. 12328. cn      |
| 威海市  | weihai. 12328. cn     | 荆州市        | jingzhou. 12328. cn     |
| 日照市  | rizhao. 12328. cn     | 黄冈市        | huanggang. 12328. cn    |
| 莱芜市  | laiwu. 12328. cn      | 咸宁市        | xianning. 12328. cn     |
| 临沂市  | linyi. 12328. cn      | 随州市        | suizhou. 12328. cn      |
| 德州市  | dezhou. 12328. cn     | 恩施土家族苗族自治州 | enshi. 12328. cn        |
| 聊城市  | liaocheng. 12328. cn  | 湖南省        | hunan. 12328. cn        |
| 滨州市  | binzhou. 12328. cn    | 长沙市        | changsha. 12328. cn     |
| 菏泽市  | heze. 12328. cn       | 株洲市        | zhuzhou. 12328. cn      |
| 河南省  | henan. 12328. cn      | 湘潭市        | xiangtan. 12328. cn     |

表 A.1 (续)

| 省、地市       | 域 名                    | 省、地市 | 域 名                      |
|------------|------------------------|------|--------------------------|
| 衡阳市        | hengyang. 12328. cn    | 柳州市  | liuzhou. 12328. cn       |
| 邵阳市        | shaoyang. 12328. cn    | 桂林市  | guilin. 12328. cn        |
| 岳阳市        | yueyang. 12328. cn     | 梧州市  | wuzhou. 12328. cn        |
| 常德市        | changde. 12328. cn     | 北海市  | beihai. 12328. cn        |
| 张家界市       | zhangjiajie. 12328. cn | 防城港市 | fangchenggang. 12328. cn |
| 益阳市        | yyang. 12328. cn       | 钦州市  | qinzhou. 12328. cn       |
| 郴州市        | chenzhou. 12328. cn    | 贵港市  | guigang. 12328. cn       |
| 永州市        | yongzhou. 12328. cn    | 玉林市  | gxyulin. 12328. cn       |
| 怀化市        | huaihua. 12328. cn     | 百色市  | baise. 12328. cn         |
| 娄底市        | loudi. 12328. cn       | 贺州市  | hezhou. 12328. cn        |
| 湘西土家族苗族自治州 | xiangxi. 12328. cn     | 河池市  | hechi. 12328. cn         |
| 广东省        | guangdong. 12328. cn   | 来宾市  | laibin. 12328. cn        |
| 广州市        | guangzhou. 12328. cn   | 崇左市  | chongzuo. 12328. cn      |
| 韶关市        | shaoguan. 12328. cn    | 海南省  | hainan. 12328. cn        |
| 深圳市        | shenzhen. 12328. cn    | 海口市  | haikou. 12328. cn        |
| 珠海市        | zhuhai. 12328. cn      | 三亚市  | sanya. 12328. cn         |
| 汕头市        | shantou. 12328. cn     | 三沙市  | sansha. 12328. cn        |
| 佛山市        | foshan. 12328. cn      | 儋州市  | danzhou. 12328. cn       |
| 江门市        | jiangmen. 12328. cn    | 重庆市  | chongqing. 12328. cn     |
| 湛江市        | zhanjiang. 12328. cn   | 四川省  | sichuan. 12328. cn       |
| 茂名市        | maoming. 12328. cn     | 成都市  | chengdu. 12328. cn       |
| 肇庆市        | zhaoqing. 12328. cn    | 自贡市  | zigong. 12328. cn        |
| 惠州市        | huizhou. 12328. cn     | 攀枝花市 | panzhihua. 12328. cn     |
| 梅州市        | meizhou. 12328. cn     | 泸州市  | luzhou. 12328. cn        |
| 汕尾市        | shanwei. 12328. cn     | 德阳市  | deyang. 12328. cn        |
| 河源市        | heyuan. 12328. cn      | 绵阳市  | mianyang. 12328. cn      |
| 阳江市        | yangjiang. 12328. cn   | 广元市  | guangyuan. 12328. cn     |
| 清远市        | qingyuan. 12328. cn    | 遂宁市  | suining. 12328. cn       |
| 东莞市        | dongguan. 12328. cn    | 内江市  | neijiang. 12328. cn      |
| 中山市        | zhongshan. 12328. cn   | 乐山市  | leshan. 12328. cn        |
| 潮州市        | chaozhou. 12328. cn    | 南充市  | nanchong. 12328. cn      |
| 揭阳市        | jieyang. 12328. cn     | 眉山市  | meishan. 12328. cn       |
| 云浮市        | yunfu. 12328. cn       | 宜宾市  | yibin. 12328. cn         |
| 广西壮族自治区    | guangxi. 12328. cn     | 广安市  | guangan. 12328. cn       |
| 南宁市        | nanning. 12328. cn     | 达州市  | dazhou. 12328. cn        |

表 A.1(续)

| 省、地市        | 域 名                      | 省、地市    | 域 名                  |
|-------------|--------------------------|---------|----------------------|
| 雅安市         | yaan. 12328. cn          | 昌都市     | changdu. 12328. cn   |
| 巴中市         | bazhong. 12328. cn       | 山南地区    | shannan. 12328. cn   |
| 资阳市         | ziyang. 12328. cn        | 日喀则市    | rikaze. 12328. cn    |
| 阿坝藏族羌族自治州   | aba. 12328. cn           | 那曲地区    | naqu. 12328. cn      |
| 甘孜藏族自治州     | ganzi. 12328. cn         | 阿里地区    | ali. 12328. cn       |
| 凉山彝族自治州     | liangshan. 12328. cn     | 林芝市     | linzhi. 12328. cn    |
| 贵州省         | guizhou. 12328. cn       | 陕西省     | shaanxi. 12328. cn   |
| 贵阳市         | guiyang. 12328. cn       | 西安市     | xian. 12328. cn      |
| 六盘水市        | liupanshui. 12328. cn    | 铜川市     | tongchuan. 12328. cn |
| 遵义市         | zunyi. 12328. cn         | 宝鸡市     | baoji. 12328. cn     |
| 安顺市         | anshun. 12328. cn        | 咸阳市     | xianyang. 12328. cn  |
| 毕节市         | bijie. 12328. cn         | 渭南市     | weinan. 12328. cn    |
| 铜仁市         | tongren. 12328. cn       | 延安市     | yanan. 12328. cn     |
| 黔西南布依族苗族自治州 | qxn. 12328. cn           | 汉中市     | hanzhong. 12328. cn  |
| 黔东南苗族侗族自治州  | qdn. 12328. cn           | 榆林市     | yulin. 12328. cn     |
| 黔南布依族苗族自治州  | qn. 12328. cn            | 安康市     | ankang. 12328. cn    |
| 云南省         | yunnan. 12328. cn        | 商洛市     | shangluo. 12328. cn  |
| 昆明市         | kunming. 12328. cn       | 甘肃省     | gansu. 12328. cn     |
| 曲靖市         | qujing. 12328. cn        | 兰州市     | lanzhou. 12328. cn   |
| 玉溪市         | yuxi. 12328. cn          | 嘉峪关市    | jiayuguan. 12328. cn |
| 保山市         | baoshan. 12328. cn       | 金昌市     | jinchang. 12328. cn  |
| 昭通市         | zhaotong. 12328. cn      | 白银市     | baiyin. 12328. cn    |
| 丽江市         | lijiang. 12328. cn       | 天水市     | tianshui. 12328. cn  |
| 普洱市         | puer. 12328. cn          | 武威市     | wuwei. 12328. cn     |
| 临沧市         | lincang. 12328. cn       | 张掖市     | zhangye. 12328. cn   |
| 楚雄彝族自治州     | chuxiong. 12328. cn      | 平凉市     | pingliang. 12328. cn |
| 红河哈尼族彝族自治州  | honghe. 12328. cn        | 酒泉市     | jiuquan. 12328. cn   |
| 文山壮族苗族自治州   | wenshan. 12328. cn       | 庆阳市     | qingyang. 12328. cn  |
| 西双版纳傣族自治州   | xishuangbanna. 12328. cn | 定西市     | dingxi. 12328. cn    |
| 大理白族自治州     | dali. 12328. cn          | 陇南市     | longnan. 12328. cn   |
| 德宏傣族景颇族自治州  | dehong. 12328. cn        | 临夏回族自治州 | linxia. 12328. cn    |
| 怒江傈僳族自治州    | nujiang. 12328. cn       | 甘南藏族自治州 | gannan. 12328. cn    |
| 迪庆藏族自治州     | diping. 12328. cn        | 青海省     | qinghai. 12328. cn   |
| 西藏自治区       | xizang. 12328. cn        | 西宁市     | xining. 12328. cn    |
| 拉萨市         | lasa. 12328. cn          | 海东市     | haidong. 12328. cn   |

表 A.1 (续)

| 省、地市       | 域 名                 | 省、地市        | 域 名                  |
|------------|---------------------|-------------|----------------------|
| 海北藏族自治州    | haibei.12328.cn     | 吐鲁番市        | tulufan.12328.cn     |
| 黄南藏族自治州    | huangnan.12328.cn   | 哈密地区        | hamidiqu.12328.cn    |
| 海南藏族自治州    | qhainan.12328.cn    | 昌吉回族自治州     | changjizhou.12328.cn |
| 果洛藏族自治州    | guoluo.12328.cn     | 博尔塔拉蒙古自治州   | bozhou.12328.cn      |
| 玉树藏族自治州    | yushu.12328.cn      | 巴音郭楞蒙古自治州   | bazhou.12328.cn      |
| 海西蒙古族藏族自治州 | haixi.12328.cn      | 阿克苏地区       | akesudiqu.12328.cn   |
| 宁夏回族自治区    | ningxia.12328.cn    | 克孜勒苏柯尔克孜自治州 | kezhou.12328.cn      |
| 银川市        | yinchuan.12328.cn   | 喀什地区        | kashidiqu.12328.cn   |
| 石嘴山市       | shizuishan.12328.cn | 和田地区        | hetiandiqu.12328.cn  |
| 吴忠市        | wuzhong.12328.cn    | 伊犁哈萨克自治州    | yilizhou.12328.cn    |
| 固原市        | guyuan.12328.cn     | 塔城地区        | tachengdiqu.12328.cn |
| 中卫市        | zhongwei.12328.cn   | 阿勒泰地区       | aletaidiqu.12328.cn  |
| 新疆维吾尔自治区   | xinjiang.12328.cn   | 新疆生产建设兵团    | xjbt.12328.cn        |
| 乌鲁木齐市      | wulumuqi.12328.cn   | 石河子市        | shihezi.12328.cn     |
| 克拉玛依市      | kelamayi.12328.cn   |             |                      |

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 2 部分：总体技术要求**  
**JT/T 1019.2—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:1 字数:24千  
2016 年 3 月 第 1 版  
2016 年 3 月 第 1 次印刷

\*

统一书号:15114·2352 定价:15.00 元

版权专有 侵权必究  
举报电话:010-85285150