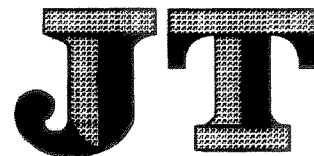


ICS 03.220.01

R 85

备案号:



# 中华人民共和国交通运输行业标准

JT/T 1019.3—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

12328 Transportation service supervision hotline system —  
Part3: Technical requirements for data exchange and information  
sharing interface

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 规范性引用文件 .....	1
3 缩略语 .....	1
4 通信方式 .....	1
5 安全策略 .....	2
6 协议消息格式 .....	2
7 数据实体格式 .....	4
附录 A（规范性附录） 取值范围 .....	11

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

## 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

#### 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数据交换与信息共享接口的技术要求,包括通信方式、安全策略、协议消息格式、数据实体格式等内容。

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。12328 电话系统与其他热线电话系统和行业相关应用系统间的数据交换与信息共享可参照使用。12328 电话系统内部各业务系统、网站、app 等子系统间的数据交换与信息共享的数据内容可参考本部分要求,但通信方式不限于互联网服务(WebService)。

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 2260	中华人民共和国行政区划代码
GB/T 2261.1—2003	个人基本信息分类与代码 第1部分:人的性别代码
GB/T 7408	数据元和交换格式 信息交换 日期和时间表示法

#### 3 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

MD5: 消息摘要算法第五版(Message Digest Algorithm MD5)

SOAP:简单对象访问协议(Simple Object Access Protocol)

XML:可扩展标记语言(Extensible Markup Language)

UTF-8:万国码(8-bit Unicode Transformation Format)

#### 4 通信方式

各级 12328 电话系统之间的通信方式要求如下:

- 12328 电话系统之间通信应采用 SOAP 协议;
- 服务端的接口方式应以 Webservice 方式提供;
- 服务端应提供 IP 地址、端口号等信息;
- 客户端向服务端发起服务请求,服务端响应请求处理后应向客户端返回应答;
- 若客户端发送消息后 30s 内未收到应答,应进行 3 次重传,仍失败的应进行补传直到成功。

5 安全策略

服务端与客户端应进行双向安全验证,确保进行可靠、可信的数据传输。服务端对客户端安全验证流程遵循以下要求:

- a) 服务端应为客户端分配相应的接入用户名和密码。
- b) 客户端向服务端发起数据传输请求时,发送用户名和密码。服务端接收到客户端连接请求后,应验证用户名和密码。
- c) 服务端应验证消息的数据一致性。

6 协议消息格式

6.1 消息说明

每条消息应包含数据头和数据体两部分,以 XML 格式描述,编码方式为 UTF-8。

6.2 数据格式

数据格式规定见表 1。

表 1 数 据 格 式

数 据 格 式	含 义	数 据 格 式	含 义
a	字母字符	an	字母数字字符
n	数字字符		

示例 1:“an5”表示定长 5 个字母数字字符。

示例 2:“a..5”表示最大长度为 5 个的不定长字母字符。

6.3 约束

约束规定见表 2。

表 2 约 束

约 束	含 义	约 束	含 义
?	0..1,可选项,表示可有可无	+	1..n,至少有 1 项,也可以有多项
*	0..n,可以没有,也可以有多项	1	数字 1,代表必须且只能填 1 项

6.4 数据结构

数据结构规定见表 3。

表 3 数 据 结 构

数 据 结 构	含 义
tssh	消息起止标记,是“交通运输服务监督电话”的英文首字母
header	数据头,是消息结构 tssh 的子结构
body	数据体,是消息结构 tssh 的子结构

数据结构示意如下：

```
< tssh >
  < header >
    < serialnum > 流水号 </serialnum >
    < sourceservice > 发起方行政区划代码 </sourceservice >
    < targetservice > 落地方行政区划代码 </targetservice >
    < systemid > 服务编号 </systemid >
    < serviceid > 业务代码 </serviceid >
    < date > 请求时间 </date >
    < isreq > 标志位 </isreq >
    < md5 > 校验码 </md5 >
    < response >
      < retcode > 应答代码 </retcode >
      < retmsg > 应答信息 </retmsg >
    </response >
  </header >
  < body >
    < ! [CDATA[...]] >
  </body >
</tssh >
```

## 6.5 数据头

消息的数据头规定见表 4。

表 4 数 据 头

序号	父元素名称	元素名称	约束	数据格式	数据类型	数据内容	说 明
1	header	serialnum	1	an..26	字符型	流水号	行政区划代码 + 日期 (YYYYMMDD) + 序列号
2	header	sourceservice	1	an6	字符型	发起方行政区划代码	—
3	header	targetservice	1	an6	字符型	落地方行政区划代码	—
4	header	systemid	1	an6	字符型	服务编号	填写默认值 000000
5	header	serviceid	1	an4	字符型	业务代码	见第 7 章数据实体格式具体规定
6	header	date	1	n14	数字型	发送时间	YYYYMMDDhhmmss
7	header	isreq	1	n1	数字型	标志位	0 表示请求消息, 1 表示响应消息
8	header	md5	1	an..32	字符型	MD5 校验码	对数据体进行校验
9	header	response	1				应答
10	response	retcode	1	an4	字符型	应答代码	见附录 A.1

表 4(续)

序号	父元素名称	元素名称	约束	数据格式	数据类型	数据内容	说明
11	response	retmsg	1	an..256	字符型	应答信息	—
<p>注 1:行政区划代码见 GB/T 2260 中的规定;部级系统为 999999。</p> <p>注 2:请求时间见 GB/T 7408 中的规定格式 YYYYMMDDhhmmss。</p>							

## 7 数据实体格式

### 7.1 业务数据报送类

#### 7.1.1 工单报送消息

业务代码:1001。

频率:实时。

描述:下级 12328 电话系统应实时向上级 12328 电话系统逐级报送本级归档工单。

工单报送请求消息的数据体规定见表 5。工单报送应答消息,数据体为空。

表 5 工单报送请求消息数据体

序号	父元素名称	元素名称	约束	数据格式	数据类型	数据内容	说明
1		reqInfo	1				请求体
2	reqInfo	recordInfo	+				工单基本信息
3	recordInfo	recordId	1	an..20	字符型	工单编号	—
4	recordInfo	serviceField	1	an2	字符型	业务领域	见附录 A.8
5	recordInfo	serviceItem	1	an4	字符型	业务事项	见附录 A.8
6	recordInfo	serviceType	1	an2	字符型	业务类型	见附录 A.2
7	recordInfo	channelType	1	an2	字符型	受理渠道	见附录 A.3
8	recordInfo	sourceArea	1	an6	字符型	受理地行政区划代码	—
9	recordInfo	createTime	1	n14	数字型	受理时间	YYYYMMDDhhmmss
10	recordInfo	replyFlag	1	n1	数字型	即时答复标记	0 表示非即时答复,1 表示已即时答复
11	recordInfo	closeTime	1	n14	数字型	归档时间	YYYYMMDDhhmmss
12	recordInfo	callSatisfaction	?	n1	数字型	电话服务满意度	见附录 A.4

表 5(续)

序号	父元素名称	元素名称	约束	数据格式	数据类型	数据内容	说明
13	recordInfo	detail	1	an..4000		业务内容	—
14	recordInfo	operCode	?	an..32	字符型	受理工号	—
15	recordInfo	callId	?	an..64	字符型	呼叫流水号	—
16	recordInfo	callNo	?	an..32	字符型	呼入号码	—
17	recordInfo	ringTime	?	n14	数字型	振铃时间	—
18	recordInfo	startTime	?	n14	数字型	通话开始时间	等同进座席时间
19	recordInfo	endTime	?	n14	数字型	通话结束时间	等同挂机时间
20	recordInfo	waitTime	?	n3	数字型	呼叫等待时长	通话开始时间—振铃时间, 单位:秒

7.1.2 抽查回访消息

业务代码:1002。  
频率:实时。  
描述:下级 12328 电话系统应实时向上级 12328 电话系统逐级报送本级抽查回访工单。  
抽查回访请求消息的数据体规定见表 6。抽查回访应答消息,数据体为空。

表 6 抽查回访请求消息数据体

序号	父元素名称	元素名称	约束	数据格式	数据类型	数据内容	说明
1		reqInfo	1				请求体
2	reqInfo	recordInfo	+				工单基本信息
3	recordInfo	recordId	1	an..20	字符型	工单编号	—
4	recordInfo	visitTime	1	n14	数字型	回访时间	YYYYMMDDhhmmss
5	recordInfo	replySatisfaction	?	n1	数字型	业务处理满意度	见附录 A.4

7.1.3 来电记录消息

业务代码:1003。  
频率:实时。  
描述:下级 12328 电话系统应实时向上级 12328 电话系统逐级报送本级来电记录消息。  
来电记录请求消息的数据体规定见表 7。来电记录应答消息,数据体为空。



表7 来电记录请求消息数据体

序号	父元素名称	元素名称	约束	数据格式	数据类型	数据内容	说明
1		reqInfo	1				请求体
2	reqInfo	recordInfo	+				工单基本信息, 每次最多100条
3	recordInfo	callId	1	an..64	字符型	呼叫流水号	—
4	recordInfo	callNo	1	an..32	字符型	来电号码	—
5	recordInfo	sourceArea	1	an6	字符型	受理地行政区划代码	—
6	recordInfo	callTime	1	n14	数字型	呼叫时间	YYYYMMDDhhmmss
7	recordInfo	skillTime	?	n14	数字型	进队列时间	YYYYMMDDhhmmss
8	recordInfo	ringTime	?	n14	数字型	振铃时间	YYYYMMDDhhmmss
9	recordInfo	seatTime	?	n14	数字型	进座席时间	YYYYMMDDhhmmss

## 7.2 工单转办类

### 7.2.1 工单转办消息

业务代码:2001。

频率:实时。

描述:各级 12328 电话系统间应能进行工单转办,工单转办时应发送工单转办请求消息。

工单转办请求消息的数据体规定见表 8。工单转办应答消息,数据体为空。

表8 工单转办请求消息数据体

序号	父元素名称	元素名称	约束	数据格式	数据类型	数据内容	说明
1		reqInfo	1				请求体
2	reqInfo	recordInfo	1				工单基本信息
3	recordInfo	recordId	1	an..20	字符型	转办工单编号	见附录 A.6
4	recordInfo	serviceField	1	an2	字符型	业务领域	见附录 A.8
5	recordInfo	serviceItem	1	an4	字符型	业务事项	见附录 A.8
6	recordInfo	serviceType	1	an2	字符型	业务类型	见附录 A.2
7	recordInfo	channelType	1	an2	字符型	受理渠道	见附录 A.3
8	recordInfo	sourceArea	1	an6	字符型	受理地行政区划代码	—
9	recordInfo	createTime	1	n14	数字型	受理时间	YYYYMMDDhhmmss
10	recordInfo	custInfo	1				来电人信息
11	custInfo	nameOut	?	an..32	字符型	联系人姓名	—
12	custInfo	phoneOut	1	an..32	字符型	联系电话	—

表 8(续)

序号	父元素名称	元素名称	约束	数据格式	数据类型	数据内容	说明
13	custInfo	sex	?	n1	数字型	性别	见 GB/T 2261.1—2003 表 1
14	custInfo	custType	?	an1	字符型	来电性质	见附录 A.7
15	recordInfo	operator	1	an..32	字符型	受理操作员	—
16	recordInfo	detail	1	an..4000	字符型	受理业务内容	—
17	recordInfo	callSatisfaction	?	n1	数字型	电话服务满意度	见附录 A.4
18	recordInfo	fileList	?				附件列表
19	fileList	fileName	+	an..512	字符型	附件文件名	—
20	recordInfo	videoList	?				录音文件列表
21	videoList	videoName	+	an..512	字符型	录音文件名	—

### 7.2.2 工单退回消息

业务代码:2002。

频率:实时。

描述:12328 电话系统需要退回异地工单时,应在两个工作日内向转办过程上一步的 12328 电话系统发送工单退回请求消息。

工单退回请求消息的数据体规定见表 9。工单退回应答消息,数据体为空。

表 9 工单退回请求消息数据体

序号	父元素名称	元素名称	约束	数据格式	数据类型	数据内容	说明
1		reqInfo	1				请求体
2	reqInfo	recordInfo	1				工单基本信息
3	recordInfo	recordId	1	an..20	字符型	转办工单编号	见附录 A.6
4	recordInfo	returnTime	1	n14	数字型	退回时间	YYYYMMDDhhmmss
5	recordInfo	returnOper	1	an..32	字符型	退回操作员	—
6	recordInfo	phone	?	an..32	字符型	处理人员电话	—
7	recordInfo	returnDepart	1	an..32	字符型	操作部门	—
8	recordInfo	returnContent	1	an..4000	字符型	具体退回意见	—

### 7.2.3 工单附件消息

业务代码:2003。

频率:实时。

描述:需要下载工单附件时,12328 电话系统应发送工单附件请求消息,消息应被逐级转发至工单受理地的 12328 电话系统,受理地的 12328 电话系统应返回工单附件应答消息。

工单附件请求消息的数据体规定见表 10。

表 10 工单附件请求消息数据体

序号	父元素名称	元素名称	约束	数据格式	数据类型	数据内容	说明
1		reqInfo	1				请求体
2	reqInfo	recordInfo	1				工单基本信息
3	recordInfo	recordId	1	an..20	字符型	转办工单编号	见附录 A.6
4	recordInfo	fileName	1	an..512	字符型	附件文件名	录音文件格式统一转换为 vox 格式、wav 格式、wma 格式或 mp3 格式中的一种； 常规文件格式要求是 doc、docx、xls、jpg、png、tif、txt 中的一种

工单附件应答消息的数据体规定见表 11。

表 11 工单附件应答消息数据体

序号	父元素名称	元素名称	约束	数据格式	数据类型	数据内容	说明
1		respInfo	1				请求体
2	respInfo	recordInfo	1				工单基本信息
3	recordInfo	recordId	1	an..20	字符型	转办工单编号	见附录 A.6
4	recordInfo	fileName	1	an..512	字符型	附件文件名	—
5	recordInfo	fileData	?	Base64	字符型	文件数据	以 Base64 方式传输

#### 7.2.4 工单查询消息

业务代码:2004。

频率:实时。

描述:需要查询工单信息时,12328 电话系统应发送工单查询请求消息,消息应被逐级转发至工单承办地的 12328 电话系统,承办地的 12328 电话系统应返回工单查询应答消息。

工单查询请求消息的数据体规定见表 12。

表 12 工单查询请求消息数据体

序号	父元素名称	元素名称	约束	数据格式	数据类型	数据内容	说明
1		reqInfo	1				请求体
2	reqInfo	recordInfo	1				工单基本信息
3	recordInfo	recordId	1	an..20	字符型	转办工单编号	见附录 A.6

工单查询应答消息的数据体规定见表 13。

表 13 工单查询应答消息数据体

序号	父元素名称	元素名称	约束	数据格式	数据类型	数据内容	说明
1		respInfo	1				请求体
2	respInfo	recordInfo	1				工单基本信息
3	recordInfo	recordId	1	an..20	字符型	转办工单编号	见附录 A.6
4	recordInfo	systemArea	1	an6	字符型	承办地行政区划代码	—
5	recordInfo	dealTime	1	n14	数字型	处理时间	YYYYMMDDhhmmss
6	recordInfo	operator	1	an..32	字符型	处理人员	承办地返回最近处理人员
7	recordInfo	phone	?	an..32	字符型	处理人员电话	—
8	recordInfo	department	1	an..32	字符型	处理部门	—
9	recordInfo	replayContent	1	an..4000	字符型	处理意见	承办地返回最近处理人员
10	recordInfo	state	1	an2	字符型	工单状态	见附录 A.5

### 7.3 知识数据交换类

#### 7.3.1 知识上报请求消息

业务代码:3001。

频率:实时。

描述:12328 电话系统应能向上级 12328 电话系统逐级上报知识库数据。

知识上报请求消息的数据体规定见表 14。知识上报应答消息,数据体为空。

表 14 知识上报请求消息数据体

序号	父元素名称	元素名称	约束	数据格式	数据类型	数据内容	说明
1		reqInfo	1				请求体
2	reqInfo	knowledgeInfo	1				知识基本信息
3	knowledgeInfo	recordId	1	an..32	字符型	知识内容编号	—
4	knowledgeInfo	serviceField	1	an2	字符型	业务领域	见附录 A.8
5	knowledgeInfo	serviceItem	1	an4	字符型	业务事项	见附录 A.8
6	knowledgeInfo	serviceType	1	an2	字符型	业务类型	见附录 A.2
7	knowledgeInfo	key	1	an..128	字符型	关键词	—
8	knowledgeInfo	relatedId	?	an..32	字符型	关联案例编号	—
9	knowledgeInfo	summary	?	an..512	字符型	知识概要	—
10	knowledgeInfo	content	1	an..4000	字符型	知识内容	—
11	knowledgeInfo	creator	?	an..32	字符型	创建人	—

表 14(续)

序号	父元素名称	元素名称	约束	数据格式	数据类型	数据内容	说明
12	knowledgeInfo	operator	?	an..32	字符型	审核人	—
13	knowledgeInfo	result	?	an..32	字符型	审核意见	—
14	knowledgeInfo	effdate	1	n8	数字型	生效时间	YYYYMMDD
15	knowledgeInfo	expdate	1	n8	数字型	失效时间	YYYYMMDD

## 7.3.2 知识下发请求消息

业务代码:3002。

频率:实时。

描述:部级 12328 电话系统应能向省级 12328 电话系统下发全国共性知识,省级 12328 电话系统应能向市级 12328 系统下发全国共性知识和省级特色知识。

知识下发请求消息的数据体规定见表 15。知识下发应答消息,数据体为空。

表 15 知识下发请求消息数据体

序号	父元素名称	元素名称	约束	数据格式	数据类型	数据内容	说明
1		reqInfo	1				请求体
2	reqInfo	knowledgeInfo	1				知识基本信息
3	knowledgeInfo	recordId	1	an..32	字符型	知识内容编号	—
4	knowledgeInfo	serviceField	1	an2	字符型	业务领域	见附录 A.8
5	knowledgeInfo	serviceItem	1	an4	字符型	业务事项	见附录 A.8
6	knowledgeInfo	serviceType	1	an2	字符型	业务类型	见附录 A.2
7	knowledgeInfo	key	1	an..128	字符型	关键词	—
8	knowledgeInfo	relatedId	?	an..32	字符型	关联案例编号	—
9	knowledgeInfo	summary	?	an..512	字符型	知识概要	—
10	knowledgeInfo	content	1	an..4000	字符型	知识内容	—
11	knowledgeInfo	creator	?	an..32	字符型	创建人	—
12	knowledgeInfo	operator	?	an..32	字符型	审核人	—
13	knowledgeInfo	result	?	an..32	字符型	审核意见	—
14	knowledgeInfo	effdate	1	n8	数字型	生效时间	YYYYMMDD
15	knowledgeInfo	expdate	1	n8	数字型	失效时间	YYYYMMDD

附 录 A  
(规范性附录)  
取值范围

### A.1 应答代码与消息

应答代码与消息见表 A.1。

表 A.1 应答代码与消息

应 答 代 码	应 答 消 息	应 答 代 码	应 答 消 息
0000	成功	0003	接入验证失败
0001	MD5 摘要验证不通过	0004	退回失败超过退回时限
0002	解析消息失败	9999	未知错误

### A.2 业务类型

业务类型见表 A.2。

表 A.2 业 务 类 型

编 码	业 务 类 型	编 码	业 务 类 型
01	投诉举报	03	意见建议
02	信息咨询		

### A.3 渠道类型

渠道类型见表 A.3。

表 A.3 渠 道 类 型

编 码	渠 道 类 型	编 码	渠 道 类 型
01	电话	06	微博
02	网站	07	传真
03	短信	08	电子邮件
04	微信	99	其他
05	移动客户端		

### A.4 满意度

满意度见表 A.4。

表 A.4 满 意 度

编 码	满 意 度	编 码	满 意 度
1	不满意	4	未调查
2	满意	5	未评价
3	非常满意		

## A.5 工单状态

工单状态见表 A.5。

表 A.5 工 单 状 态

编 码	工 单 状 态	编 码	工 单 状 态
01	已受理	04	已转办
02	办理中	05	已归档
03	已办结	99	其他

## A.6 转办工单编号

转办工单编号见图 A.1。

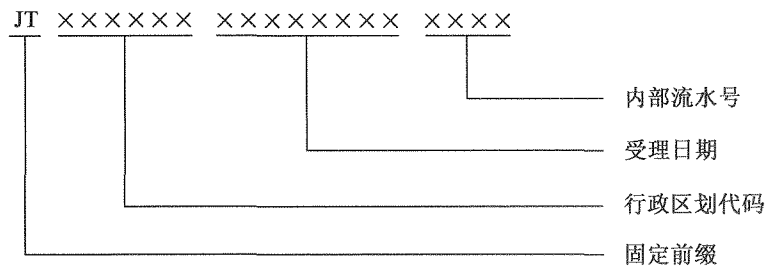


图 A.1 转办工单编号

## A.7 来电性质

来电性质见表 A.6。

表 A.6 来 电 性 质

编 码	来 电 性 质	编 码	来 电 性 质
1	公众	9	其他
2	机构		

## A.8 业务领域及事项

业务领域及事项见表 A.7。

表 A.7 业务领域及事项

领域编码	业务领域	业务事项编码	业务事项
01	公路	0101	规划立项
		0102	工程建设
		0103	质量安全
		0104	建设市场
		0105	路网服务
		0106	公路收费
		0107	养护保通
		0108	技术管理
		0109	路政执法
		0199	其他
02	水路	0201	水路旅客运输
		0202	水路货物运输
		0203	港口管理
		0204	航道管理
		0205	规划立项
		0206	工程建设
		0207	质量安全
		0208	建设市场
		0209	技术管理
		0210	水路执法
		0299	其他
03	道路运输	0301	道路旅客运输
		0302	道路货物运输
		0303	枢纽场站
		0304	车辆技术管理
		0305	汽车维修
		0306	机动车驾驶员培训
		0307	汽车租赁
		0308	国际运输
		0309	运政执法
		0399	其他
04	城市客运	0401	公共汽电车
		0402	城市轨道交通
		0403	出租汽车



表 A.7(续)

领域编码	业务领域	业务事项编码	业务事项
04	城市客运	0404	城市轮渡
		0405	运政执法
		0499	其他
05	海上搜救	0501	人命救助
		0502	环境救助
		0503	财产救助
		0599	其他
06	海事	0601	通航管理
		0602	船舶监督
		0603	船舶检验
		0604	船员管理
		0605	安全监督
		0606	危管防污
		0607	企业安全审核
		0608	航海保障
		0609	海事执法
		0699	其他
07	救助打捞	0701	打捞行业管理
		0702	潜水员管理
		0703	救捞标准
		0704	水下工程标准
		0705	救捞技术咨询
		0799	其他
99	其他	9901	无效电话
		9902	表扬
		9903	撤诉
		9904	其他行业
		9905	异地业务
		9999	其他事项

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3部分:数据交换与信息共享**  
**接口技术要求**  
**JT/T 1019.3—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:28千  
2016年3月 第1版  
2016年3月 第1次印刷

\*

统一书号:15114·2353 定价:15.00元

版权专有 侵权必究  
举报电话:010-85285150