

晋城市地方标准《政务服务话务规范》

编制说明

一、工作简况

(一) 任务来源

根据晋城市政务服务中心长期开展政务服务办事指南准确度检查工作，总结工作经验，结合晋城市市场监督管理局相关要求，特申请立项晋城市地方标准《政务服务话务规范》。

(二) 起草单位

晋城市政务服务中心、麦斯达夫标准化服务（山西）有限公司。

(三) 主要起草人

姓名	职务/职称	工作单位	任务分工
白彬利	主任	晋城市政务服务中心	总体统筹
王 飞	副主任	晋城市政务服务中心	具体安排
崔 健	科长	晋城市政务服务中心	具体编制

二、制（修）订标准的必要性、可行性

(一) 必要性

随着信息化技术的快速发展和政务服务模式的不断创新，话务服务作为政府与民众沟通的重要桥梁，其服务质量

和效率直接影响到政府形象与公众满意度。为进一步提升政务服务水平，增强群众获得感，编制《政务服务话务规范》地方标准显得尤为必要。

近年来，全国政务服务不断改革创新，政务服务标准化、规范化、便利化水平持续提升。热线作为反映问题建议、推动解决政务服务问题的重要渠道，对于优化政务服务、提升行政效能、提高企业和群众获得感具有重要意义。尤其是国家层面发布《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》《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能 推动“高效办成一件事”的指导意见》等文件，对进一步优化地方政务服务便民热线，提高为企业便民服务水平提出更高的要求。因此在本标准的修订过程中，应顺应当前政策文件要求以及新一代信息技术发展现状，与企业和群众对热线日益增加的需求相适应，更加准确地反映热线发展情况及趋势。

制定《政务服务话务规范》地方标准，可以明确话务服务的范围、内容、流程、要求等，为话务人员提供统一的操作指南，减少服务过程中的随意性，确保服务的规范性和一致性，提升整体服务水平。标准化的话务服务能够确保信息传达的准确性、及时性，以及服务的专业性和友好性，从而提升群众在政务服务过程中的满意度。统一的服务标准有助于建立公众对政务服务的信任感，增强政府公信力。

不同部门间的话务服务可能存在差异，这不仅影响服务效率，还可能给群众带来不便。编制标准可以统一话务服务的操作流程、用语规范、问题解决机制等，实现服务标准化、流程化，提升整体服务效能。标准化的话务服务指南能够简化服务流程，减少不必要的环节和等待时间，提高服务效率。同时，通过优化服务流程，还能更好地整合资源，实现政务服务的精细化管理和高效运行。

标准化服务为服务质量监督提供了明确依据。通过建立完善的服务质量监督机制，可以对话务服务进行定期检查和评估，及时发现并纠正服务中存在的问题，确保服务质量的持续改进和提升。

编制《政务服务话务规范》地方标准不仅是对现有服务模式的规范和完善，更是对未来政务服务创新的引导和推动。在标准制定过程中，可以融入新技术、新理念，为政务服务话务服务注入新的活力，推动政务服务向更加智能化、便捷化、人性化的方向发展。

综上所述，编制《政务服务话务规范》地方标准对于提升政务服务水平、增强群众满意度、统一话务操作标准、优化服务流程效率、促进信息公开透明、强化话务人员培训、保障服务质量监督以及推动政务服务创新等方面具有重要意义。

（二）可行性

近年来，国家高度重视政务服务标准化建设，出台了一系列政策文件，强调要加强政务服务标准化、规范化建设，提高政务服务效能。编制《政务服务话务规范》地方标准正是响应国家政策导向的具体行动。同时各地政府为提升政务服务质量和效率，纷纷开展政务服务改革，其中话务服务作为关键环节之一，亟需制定统一标准，以满足地方发展需求。

随着社会的进步和民众权利意识的增强，公众对政务服务话务服务的需求日益多样化、个性化。编制标准可以明确服务要求，提高服务质量，满足公众对高效、便捷、规范政务服务话务服务的期待。

目前，在政务服务话务服务领域，尚缺乏统一、规范的行业标准。这导致不同地区、不同部门之间的服务存在差异，影响了政务服务的整体形象。编制《政务服务话务规范》地方标准，有助于填补这一空白，推动行业标准化发展。

在编制过程中，应积极借鉴国内外政务服务话务服务领域的成功案例，吸取其成功经验，避免重复劳动和走弯路。同时，结合本地实际情况，形成具有地方特色的标准体系。

综上所述，编制《政务服务话务规范》地方标准在政策需求支撑、公众服务需求、行业标准空白、技术实现能力、资源配置分析、法律法规遵循、成功案例借鉴以及持续优化机制等方面均具备较高的可行性。通过该标准的制定和实施，

将有力推动政务服务话务服务的规范化、高效化和可持续发展。

三、主要起草过程

（一）申报阶段

通过深入调研晋城市政务服务中心现状，确保标准制定的必要性、可行性。编制《政务服务话务规范》草案，向晋城市市场监督管理局提交标准草案、申报书以及编制说明。

四、制定标准的原则和依据，与现行法律法规和标准的关系

（一）制定原则

1.合规性原则。本标准的制定符合《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》（GB/T 1.1-2020）的规范性要求，标准中有关内容是以相关法律法规、政策文件、国家标准、行业标准为主要依据，结合我市现状，参考其他省市相关标准的基础上形成。

2.适用性原则。本标准制定原则符合国家政策、规范性引用文件的要求。

3.先进性原则。此项地方标准填补市内空白，具有先进指导性意义。

4.可操作性原则。本标准的制定考虑了市情转化为标准服务过程中实践所需条件，统筹兼顾了规范性和灵活性，具有较强的可操作性与可行性。

（二）制定依据

本标准主要依据如下：

1. 国务院《关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》（国发〔2016〕55号）
2. 国务院办公厅《关于印发2018年政务公开工作要点的通知》（国办发〔2018〕23号）
3. 国务院《关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》（国发〔2018〕27号）
4. 国务院办公厅《关于印发2019年政务公开工作要点的通知》（国办发〔2019〕14号）
5. 国务院办公厅《关于印发全国深化“放管服”改革优化营商环境电视电话会议重点任务分工方案的通知》（国办发〔2020〕43号）
6. 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）
7. 国务院办公厅《进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案的通知》
8. 中共中央、国务院《关于构建更加完善的要素市场化配置体制机制的意见》
9. 国务院办公厅《关于印发2021年政务公开工作要点的通知》（国办发〔2021〕12号）
10. 国务院《关于加快推进政务服务标准化规范化便利

化的指导意见》（国发〔2022〕5号）

11. 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）

（三）与现行法律法规和标准的关系

与已发布标准无关联。

五、主要条款的说明

第一章指出了本文件的范围。即给出了政务服务话务服务总体原则、服务流程及内容、评价改进方面的指导。本文件适用于政务服务话务服务的开展。

第二章列出了本文件在编制过程中规范性引用的文件，包括：GB/T 17242 以及 GB/T 33357。其中 GB/T 17242 在本文件中判断来电人反映问题是否属于受理范围时被引用；GB/T 33357 在本文件中的对政务服务话务服务进行评价时被引用。

第三章指出本文件没有需要界定的术语和定义。

第四章阐述了本文件的整体原则，根据工作实际，将话务服务的原则概括为真实原则、适度原则、简明原则以及礼貌原则。

第五章内容根据调研以及日常规范形成了话务服务流程，即受理—办理—回复—办结—回访—归档。同时根据前期检查，针对每一环节均提出相应的要求。

（1）受理

本节给出了受理的内容、要求、记录等方面的指导，主要满足受理的功能性、文明性、规范性等。

（2）办理

本节按照来电人诉求的性质，从直办和转办两个方面给出了指导，同时给出了办理过程的方法和要求。

（3）回复

本节根据诉求处理的不同情况，给出了不同处理情况下的回复要求。

（4）办结

本节给出了话务服务结束的条件。

（5）回访

本节给出了回访的具体指导。

（6）归档

本节给出了服务结束后，材料归档的要求。

第六章阐述了本项服务的评价改进工作。考虑到各地可根据自身情况对标准的要求进行变通或细化，最终目的是为了规范服务行为，提升服务质量，满足服务对象的需求。

六、为推荐性或强制性标准的建议

建议《政务服务话务规范》作为推荐性标准。

七、贯彻标准的措施建议

标准发布后相关部门单位积极组织开展标准的宣贯、培

训等活动，做好标准条文解读工作，通过报纸、公众号等传统媒体进行宣传，并发布新闻稿件、专题报道或制作宣传视频，同时利用互联网和社交媒体平台开展宣传，包括在官方网站或社交媒体上发布相关内容，如推文、文章、图片和视频等，以提高公众对该标准的知晓度。