附件2

12328热线评分标准

| **评分内容** | **评分指标** | **分值** | **计 分 标 准** |
| --- | --- | --- | --- |
| 业务受理（15分） | 1.百万人口工单数量 | 3 | 百万人口工单数量=工单总量/常住人口数，常住人口数指国家统计局公布的上年度常住人口数（单位：百万人）。由高到低阶段排序，第1名得3分，每下降1名递减0.15分，第20-21名不得分。 |
| 2.工单分类正确率 | 6 | 工单分类正确率=工单中业务类型、业务领域和业务事项分类正确的量/工单总量。达到100%，得6分；每下降1%扣0.5分。 |
| 3.信息咨询类即时答复率 | 6 | 达到99%，得6分；每下降0.5%扣0.25分。 |
| 业务办理（30分） | 4.非投诉举报类限时办结率 | 6 | 达到100%，得6分；每下降0.5%扣0.5分（按照《12328交通运输服务监督热线管理办法》统计）。 |
| 5.即时答复满意率 | 6 | 达到99%，得6分；每下降0.2%扣0.25分。 |
| 6.转办工单回访率 | 6 | 达到100%，得6分；每下降1%扣1分。 |
| 7.一次办结率 | 4 | 达到100%，得4分；每下降1%扣1分。 |
| 8.差评整改率 | 8 | 达到100%，得8分；每下降0.5%扣0.5分。统计期前移1个月。 |
| 投诉举报业务管理（35分） | 9.投诉举报类限时办结率 | 8 | 达到100%，得8分；每下降1%扣1分。 |
| 10.投诉举报类限时办理情况 | 12 | 投诉举报类24小时办结率、投诉举报类5日办结率、投诉举报类平均办结时长，3项指标各4分，每项指标由高到低阶段排序，第1名得4分，第2名得3.8分，第3名得3.6分，以此类推，第21名得0分。汇总3项指标分值形成投诉举报类限时办理情况得分。 |
| 11.投诉举报类复核率 | 3 | 达到100%，得3分；低于100%达到90%，得1分；低于90%，不得分。统计期前移1个月。 |
| 12.投诉举报类回访满意率 | 12 | 达到98%，得12分；每下降0.5%扣0.75分。 |
| 数据报送（20分） | 1. 正常报送数据辖区数量
 | 6 | 报送全量数据。 |
| 14.数据及时报送率 | 5 | 达到100%，得5分，每下降1%扣0.5分。报送时限为受理、办结、回访后30分钟以内。 |
| 15.数据规范率 | 5 | 达到100%，得5分，每下降1%扣1分。 |
| 16.断网时长 | 4 | 断网总时长不超过4个小时的，扣1分；超过4个小时的每增加1小时扣0.5分。 |
| 其他事项 | 17.日常运行管理 | — | 规范日常运行管理，管理制度齐全、内业资料按有关文件要求落实的得3分，无管理制度、管理资料或资料严重缺项的，扣1-3分；每月按时报送业务数据、月度分析报告、工单办理信息、典型案例的，加2分，少报送一项的扣0.5分，未报送的不得分。 |
| 18.知识库更新录入 | — | 每年更新60条（含60条），加2分；未上传或少上传扣2分。 |
| 19.综合应用 | — | 建立重点关注事项管理数据库，加2分。推送至信用交通网站或其他相关部门，加2分。 |
| 20.荣誉激励 | — | 集体：国家级加5分，省部级加2分，市级加1分。个人：国家级加5分，省部级加1分。被省部级以上新闻媒体正面宣传报道的，每次加1分。 |
| 21.24小时服务 | — | 不定期进行抽查，核实发现地市级12328电话未提供7×24服务情况的，每次扣2分。 |
| 22.批评曝光 | — | 受到上级点名通报批评，每次扣3分；被市级以上新闻媒体曝光核查属实并造成严重影响的，每次扣3分；未按要求完成上级督办事项，每次扣1分。 |

注：

1.系统所涉及时间以北京时间为准，数据统计以报送时间为准。

2.报送数据中工单内容不完整、工单办理结果内容不完整、工单重复报送、业务逻辑不合理、来电号码不准确、其他渠道转办工单不符合12328数据规范要求等情况将判为不规范。具体参照JT/T 1019.3-2016（符合《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》和《12328交通运输服务监督电话系统数据交换与信息共享接口技术要求补充接口说明-20210705》）相关信息数据体结构规则。

3.部分评分指标计分采用阶梯扣分制，得分位于两梯度间的按照低的梯度分值计算。

4.评分指标计分保留两位小数，不足0.01分的按0.01分计算，每项最低得分均为0分。加分项累计不超过5分，国家级荣誉加分项除外。

5.本办法涉及的回访满意率、差评整改率按照《国务院办公厅关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的意见》（国办发〔2019〕51号）和《交通运输部建立政务服务“好差评”制度工作方案》（交办办〔2020〕28号）有关要求执行。

6.评价结果为不满意、非常不满意的工单为差评工单。

7.因各种情况造成断网的，要在断网之前上传报备施工单位提供的断网证明材料，经验证审核后予以采信。

8.市级平台未报送数据，全部评分项均不得分。

9.厅直单位、厅机关处室评分项为第二大项“业务办理”中4、7、8项，第三大项“投诉举报业务管理”9、10、11、12项