附件1

四川省12328交通运输服务监督热线评分指标

## 第一章 评分内容

第一条 12328热线评分内容包括业务受理、业务办理、投诉举报业务管理、数据报送和其他事项五个方面。

第二条 业务受理评分指标包括：

（一）百万人口工单数量：12328热线工单受理数量与该行政区域内常住人口数（百万为单位）的比率；

（二）工单分类正确率：业务类型、业务领域和业务事项分类正确的工单量与工单总量的比率。

（三）信息咨询类即时答复率：即时答复的信息咨询类工单量与信息咨询类工单总量的比率。

第三条 业务办理评分指标包括：

（一）非投诉举报类限时办结率：非投诉举报类限时办结的转办工单量与非投诉举报类转办工单总量的比率。

（二）即时答复满意率：来电人对话务员电话服务质量评价为非常满意、满意、基本满意的即时答复工单量与参与评价的即时答复工单总量的比率。

（三）转办工单回访率：回访的转办工单量与办结的转办工单总量的比率。

（四）一次办结率：一次办结无差评记录的转办工单量与转办工单总量的比率。

（五）差评整改率：差评整改完成的工单占差评工单总量的比率。

第四条 投诉举报业务管理评分指标包括：

（一）投诉举报类限时办结率：投诉举报类限时办结的转办工单量与投诉举报类转办工单总量的比率。

（二）投诉举报类限时办理情况：包含投诉举报类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（天）三项指标。

投诉举报类24小时办结率：24小时内（非工作日顺延）办结的投诉举报类工单量与投诉举报类工单总量的比率。

投诉举报类5日办结率：5个工作日内办结的投诉举报类工单量与投诉举报类工单总量的比率。

投诉举报类平均办结时长（天）：投诉举报类工单办结总时长与投诉举报类办结工单总量的比值。

（三）投诉举报类回访满意率：投诉举报类工单回访结果评价为非常满意、满意、基本满意的工单量与投诉举报类工单回访总量的比率。

第五条 数据报送评分指标包括：

（一）正常报送数据辖区数量：报送全量数据。

（二）数据及时报送率：按时报送工单受理记录、办理结果、回访记录的数据量占已报送数据总量的比率。

（三）数据规范率：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》标准规定格式和业务逻辑的数据量与系统报送数据总量的比率。

（四）断网时长：系统处于断网状态累计的时间。

第六条 其他事项评分指标包括：

（一）日常运行管理：内业管理（管理制度、工作职责、专职工作人员情况、资料存档等）、动态信息报送（按时报送业务数据、月度分析报告、工单办理信息、典型案例等）。

（二）知识库更新录入：每年收集、录入行业最新政策和热点问题答复口径不少于60条知识点，同步录入12345政务服务便民热线系统知识库，并实时更新。推送内容包括但不限于部级知识库全部“热点政策知识”内容。

（三）综合应用：针对投诉举报等集中反映的高频事项，建立重点关注事项管理数据库，将承办单位认定属实的投诉举报类工单数据，及时推送至相关部门。同时，按照全国公共信用信息基础目录要求，将失信行为信息等信用信息推送至全国交通运输信用信息共享平台，并通过“信用交通网站”等渠道向社会公开。

（四）荣誉激励：12328热线服务中心或工作人员获得市级以上荣誉或省部级以上新闻媒体正面宣传报道。

（五）24小时服务：本省及辖区内地市级12328热线提供7×24小时服务情况。

（六）批评曝光：12328热线服务中心或工作人员被有关部门通报批评或新闻媒体曝光。

## 第二章 评分程序

第七条 12328热线评分分月度评分和年度评分。每自然月进行月度评分，年末依据本办法对全年总体情况进行年度评分。

第八条 月度评分实行计分制，满分100分，评分内容包括第二、三、四、五条规定的评分指标；年度评分在全年数据基础上，评分内容增加第六条规定的评分指标。评分结果按最终得分从高到低进行排名。

第九条 第六条（四）（六）规定的评分指标相关材料应当于次年1月份前5个工作日内报送至省交通运输厅。

第十条 评分工作采取系统自动统计为主、随机抽查为辅的形式进行。对弄虚作假、谎报瞒报，经核查属实的，予以通报批评，本次评分结果判定为不合格。

第十一条 评分结果应当公示，公示期为5个工作日。对评分结果有异议的，可在公示期内提请核对修正。公示期结束后，交通运输厅将以适当形式对评分结果予以公布。

第十二条 市级交通运输主管部门可参照本标准，并结合当地实际情况，制定本辖区12328热线评分标准。