

泰安市泰山城区热力有限公司

关于调整 12345 工单受理工作要求的通知

各部门:

根据《泰安市 12345 政务服务便民热线办理工作评价办法说明》的要求,为进一步规范各责任部门 12345 工单受理工作,现对以下环节进行规范和调整,请各责任部门严格按照要求办理。

一、工作流程要求

1. 各责任部门接到钉钉工单后,应第一时间落实处理或转派二级部门,并在规定时限内进行回复。有二级部门的责任部门,应由责任部门对二级部门的回复内容进行汇总、审核、修改及回访,确保回复内容无误后,在规定时限内完成工单回复。

2. 各责任部门应高度重视接到的全部工单,对不在受理范围的工单,也应向来电人作出解释说明,并提交相关依据材料,通过钉钉进行回复。

3. 工单处理过程中,应重视服务态度、办事效率和与来电人联系情况,服务过程满意情况将纳入回访及考核(见附件 1)。

4. 工单答复内容需包含以下关键要素:是否属实、事项分析、答复依据、办理结果、目前状态、意见建议、联系情况、部门回访情况等。

5. 工单答复内容中,应体现服务过程,如上门时间、服务

情况。并提供相关资料，如通话记录截图，测温记录、上门服务录像或录音、通话录音等。

二、工单延期要求

工单延期最多办理一次，时限为 5 个工作日，省政务工单不允许办理延期。工单需要办理延期的，责任部门应告知来电人，并通过钉钉回复形式提交延期申请，再由温暖热线对接 12345 中心，根据中心要求办理延期。

三、工单申诉要求

1. 只有问题已解决的、来电人满意的、问题有较大进展的或其他存在特殊情况的，才可进行申诉。只摆困难和只做解释的申诉一律不予通过。

2. 各承办部门务必提高申诉质量，严格按照申诉模板（见附件 2），经主要负责同志签字并加盖单位公章后提交，不符合规范的申诉材料一律不予通过。

3. 未回复申诉通过线上申请（见附件 3），但不局限于这些形式，其他能证明与来电人联系过的形式也可，比如面谈的照片、微信交流记录或来电人再次致电 12345 解释承办单位已联系等（建议答复工单的同时，上传有关通话记录）。

四、解决率

根据要求，下一步将对解决率进行考核，对判定为“未解决”的工单，将进行扣分。省《制度规范》对“解决”、“基本解决”和“未解决”的界定如下：

1. 解决是指群众的合理诉求真正得到解决。

2. 基本解决是指承办单位针对暂时无法解决的群众诉求提出相应的解决措施、方案，明确解决步骤、解决时间，并与诉

求人达成一致意见；或者对群众诉求，承办单位已依法依规进行处理但未达到诉求人预期效果的、情况不属实或超过法定时效的、不在热线受理范围等情况，承办单位提供了法律法规或政策规定、现场或核查材料等，视为基本解决。

3. 未解决是指群众的合理诉求未解决且承办单位未给出解决方案等情况。

申诉方式按照申诉模板（见附件 2）提供事情解决的材料说明，经主要负责同志签字并加盖公章后，在线上提交。

五、工单退单要求

根据省《管理办法》要求，“转办事项不属于本单位职责范围的，应在 2 个工作日内回退并注明原因及建议。”《泰安市 12345 政务服务热线首接负责制度》对退单格式有明确要求，《工单退回申请表》不签字、不盖章等不符合退单要求的，不予通过。明显地转派错误、前期已申请不予重复受理且审核通过的、前期已与平台沟通且被确认的事项等，可注明事由直接退回，不必填写《工单退回申请表》（见附件 7）。

六、不在受理范围申请

按照《山东省 12345 政务服务便民热线制度规范》关于“不在受理范围认定”的要求（见附件 5），自 2022 年 11 月 11 日起，市热线平台不再对不满意工单的合理性进行主动界定，承办部门在办理过程中，对于不在受理范围的和认为不合理的诉求，在正常答复的同时，明确写出“不在受理范围”，并提交“不在受理范围申请”（见附件 6，主要负责同志签字并加盖单位公章）。

在“在受理范围”的，正常答复即可。对于提交了“不在

受理范围”申请的不满意工单，经审核通过的，不计入考核。不在受理范围申请中，必须填写“具体经办人”及其“联系方式”（“具体经办人”为熟悉该工单办理情况的人员，“联系方式”为办公电话或手机），当来电人对承办单位提出的不在受理范围的认定提出异议时，市热线将具体经办人及其联系方式告知来电人，由具体经办人负责向来电人作出不在受理范围的解释说明。

七、首接负责制

承办部门收到工单后，如果认为该问题还涉及其他单位，可将工单在两个工作日内退回，提出主办单位和协办单位建议，此类工单不必填写《工单退回申请表》。市热线平台审核后，重新落单转办，并在拟办意见中注明主办单位和协办单位。主办单位和协办单位都要答复工单，同时，主办单位回复内容中必须包含：是否联系协办单位、协办单位是否配合、具体配合情况，并对配合情况进行评价；协办单位回复内容必须包含：主办单位是否与其联系、主办单位办理情况、协办单位配合情况，并对主办单位办理情况进行评价。

八、督办工单办理要求

对用户反映多次但仍未得到有效解决的工单或特殊类型工单，将根据情况列入公司督办工单。督办工单将抄送公司领导及相关责任部门分管领导。责任部门应在规定时限内，提交相关材料并完整答复。答复情况将纳入考核。

九、省转件办理要求

省转件的范围主要有省级热线、省接诉即办平台、国家政务服务网、中国政府网、人民网等，不包括国务院“互联网+

督查”。

各责任部门应高度重视省转件工单,保证工单回复的完整、规范。对不在受理范围省转件,在答复的同时,应备注不在受理范围(见附件4)。不在受理范围的有:1. 涉法涉诉工单(已经诉讼、仲裁、行政复议、行政处罚等作出决定或者正在处理过程中的工单);2. 涉信访工单(已经进入信访渠道处理或已经做出信访处理意见的工单);3. 不合规诉求工单(诉求不符合法律、法规、规章及政策规定的工单);4. 重复反映工单(已确认为前述三类工单之一,来电人仍以同一事实或理由重复提出的工单)。

十、其他工作要求

一是务必要提高重视程度,快速适应。各承办部门要进一步提高重视程度,尽快适应考核指标和工作流程的新变化,如有疑问请及时和市热线做好工作对接,确保工单办理效率和办理质量。

二是务必要严格标准要求,认真执行。各责任部门要克服畏难情绪,对照工作要求严格执行,同时将工作要求迅速、准确传达办理。

三是务必要常抓不懈,长效坚持。对每一个群众诉求都要认真调查核实、分析原因,合理诉求要积极协调处理、制定解决方案,不断提高群众诉求的满意率和解决率。

泰安市泰山城区热力有限公司

2022年1月27日



附件 1

服务过程满意情况回访规则

回访人员对来电人信息公开的工单进行回访时，首先要询问来电人承办单位是否与其联系，承办单位已回复和未回复的工单办理情况具体如下。

一、承办单位已回复的几种情况

1. 来电人对处理结果满意的，默认服务过程满意。
2. 来电人对处理结果不满意的，询问并如实记录服务过程满意情况。
3. 未明确表示对服务过程不满意的，一般按基本满意。但回访过程中，来电人表示对承办单位服务态度、办事效率等不认可的，服务过程按不满意。

4. 无法联系到来电人的，默认服务过程基本满意。

二、承办单位未回复的几种情况

- 1、承办单位未上传通话截图的，默认服务过程不满意。
- 2、承办单位上传通话截图的，默认服务过程满意。

附件 2

关于工单***（工单编号）的情况说明

市 12345 政务服务便民热线：

一、工单内容

（来电内容原文）

二、工单答复情况

（首次答复 12345 的情况）

三、回访情况

（市 12345 热线回访时群众意见）

四、情况说明

（包括但不限于：诉求核实情况、诉求原因背景、前期办理情况、当前工作进展、下步工作打算、再次办理的结果或进展情况、依据的政策文件、事实证明材料、意见建议等；12345 回访时来电人提出异议的，应作出解释；问题解决的、群众满意的、有重要进展的，要附相关证明材料。）

五、附件

有关文件、照片、证明材料、下级单位情况说明材料等。

承办单位名称（公章）

年 月 日

附件 3

未回复申诉格式

未回复申诉可采用：呼叫系统截图、通话清单、手机通话记录截图、通话录音、视频记录、微信聊天记录、面谈照片或视频、来电人再次致电 12345 解释承办单位已联系等方式。

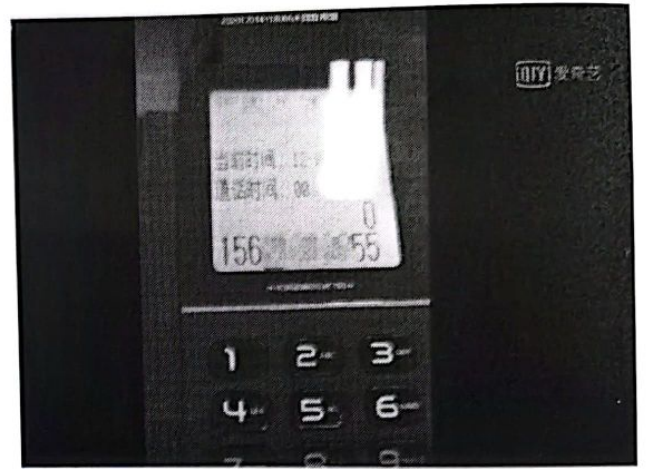
示例：

姓名 (工号)	组织名称 (组号)	类型	外线编号	外线号码	平台号码	开始时间	结束时间 ↑	
1	kc1003(1003)	客服组(1024001)	呼出	3	19952	29	2021-10-29 09:50:59	2021-10-29 09:51:25

客户姓名： ██████████ 总记录数：35条
 固定电话： ██████████ 费用合计：10.63
 查询周期：20190118至20190118

开始时间	通话时长	呼叫类型	对方号码	本机源话统	通话类型	通话费
2019-01-18 17:46:28	25秒	主叫	2020116	泰安	国内通话	0.22
2019-01-18 17:45:46	27秒	主叫	2020114	泰安	国内通话	0.22
2019-01-18 17:45:04	29秒	主叫	131000178	泰安	国内通话	0.22
2019-01-18 17:40:58	2分13秒	主叫	1510027	泰安	国内通话	0.22
2019-01-18 17:06:57	3分0秒	主叫	1500052	泰安	国内通话	0.22
2019-01-18 17:03:46	2分5秒	主叫	13900009	泰安	国内通话	0.22

A	B	C	D	E	F	G	H	I
755	2020-12-31 10:38:52	泰安	主叫	158105101	36秒	国内通话	0.22	
756	2020-12-31 10:28:26	泰安	主叫	13203561	1分33秒	国内通话	0.22	
757	2020-12-31 10:25:02	泰安	主叫	15207988	1分50秒	国内通话	0.22	
758	2020-12-31 10:23:30	泰安	主叫	1520811	23秒	国内通话	0.22	
759	2020-12-31 10:15:41	泰安	主叫	15060919	5分42秒	国内通话	0.55	
760	2020-12-31 10:07:31	泰安	主叫	13953382	3分39秒	国内通话	0.33	
761	2020-12-31 09:55:39	泰安	主叫	13953358	2分55秒	国内通话	0.22	
762	2020-12-31 09:54:22	泰安	主叫	13953342	1分38秒	国内通话	0.22	
763	2020-12-31 09:47:42	泰安	主叫	13854375	1分17秒	国内通话	0.22	
764	2020-12-31 09:44:06	泰安	主叫	13853009	2分23秒	国内通话	0.22	
765	2020-12-31 09:38:24	泰安	主叫	13805046	1分54秒	国内通话	0.22	
766	2020-12-31 09:33:37	泰安	主叫	13675061	3分8秒	国内通话	0.33	
767	2020-12-31 09:27:17	泰安	主叫	13561057	5分6秒	国内通话	0.55	
768	2020-12-31 09:23:24	泰安	主叫	13365029	58秒	国内通话	0.22	
769	2020-12-31 09:21:27	泰安	主叫	13287029	51秒	国内通话	0.22	
770	2020-12-31 09:18:49	泰安	主叫	13127010	1分24秒	国内通话	0.22	
771	2020-12-31 09:13:56	泰安	主叫	013010239	1分17秒	国内通话	0.22	
772	2020-12-30 16:56:17	泰安	主叫	13560074	1分37秒	国内通话	0.22	
773	2020-12-30 16:53:44	泰安	主叫	7220009	42秒	国内通话	0.22	
774	2020-12-30 16:52:45	泰安	主叫	13005475	29秒	国内通话	0.22	
775	2020-12-30 16:51:43	泰安	主叫	010466097	35秒	国内通话	0.22	
776	2020-12-30 16:49:39	泰安	主叫	7220009	23秒	国内通话	0.22	
777	2020-12-30 16:47:41	泰安	主叫	18450599	1分26秒	国内通话	0.22	
778	2020-12-30 16:03:46	泰安	主叫	15090588	43秒	国内通话	0.22	
779	2020-12-30 15:37:50	泰安	主叫	7220009	1分14秒	国内通话	0.22	
780	2020-12-30 15:36:54	泰安	主叫	17800232	28秒	国内通话	0.22	
781	2020-12-30 15:30:13	泰安	主叫	13607968	56秒	国内通话	0.22	
782	2020-12-30 15:28:43	泰安	主叫	13800414	24秒	国内通话	0.22	
783	2020-12-30 15:24:54	泰安	主叫	139005475	26秒	国内通话	0.22	



备注：

1.若电话为老式电话机，无法显示通话时长，可将通话拨通过程录制为音视频后上传，仅拍摄电话号码显示界面不予通过。

2.第一次来电人未接电话的，第二次拨打间隔须一个多小时以上。

3.通话证明材料显示时间应在 12345 回访时间之前。

4.承办单位已与来电人联系，但 12345 回访时，来电人表示“未联系”的，承办单位可在回访结束后 3 个工作日内再次与来电人联系，并保留有关通话证明进行“未回复”申诉。

省转件不在受理范围申请说明

一、申请范围及要素要求

1. 涉法涉诉工单：指已经诉讼、仲裁、行政复议、行政处罚等作出决定或者正在处理过程中的工单，应提供法院判决书或传票、立案号等。

2. 涉信访工单：指已经进入信访渠道处理或已经做出信访处理意见的工单，应提供信访编号或县级及以上信访部门出具的证明材料。

3. 不合规诉求工单：指诉求不符合法律、法规、规章及政策规定的工单，应注明法规政策的规范全称、文号，说明不符合的具体条款，并提供该条款内容。

4. 重复反映工单：指已确认为前述三类工单之一，来电人仍以同一事实或理由重复提出的工单，应提供上次热线工单（被重复工单）的工单号。

二、申请方式

承办单位提出申请，并提供相应情况说明和证明材料，其中情况说明应加盖单位公章（各市应加盖市级热线工作机构公章）并以附件形式上传。

三、其他

1. 省级热线按照要素要求进行审核，审核通过的，不计入满意度考核，重复反映不再转办。

2. 省级热线平台对于上传的附件有疑义的，需承办单位提供原件。

附件 5

山东省 12345 政务服务便民热线制度规范

第六章 不在受理范围认定

第一条 承办单位在办理过程中发现诉求属于不在受理范围的，应向上级热线工作机构提交不在受理范围诉求申请。

第二条 符合下列情形之一的，认定为不在受理范围：

（一）诉求已经通过或正在通过诉讼、信访、仲裁、劳动仲裁、行政复议、行政处罚、医疗事故鉴定、信息公开等途径反映或解决的；

（二）诉求不符合法律、法规、规章及政策规定的；

（三）诉求已经依照职责、法律、法规、规章及政策规定办理并回复，诉求人仍以同一事实、同一理由重复提出的；

（四）诉求须通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决的；

（五）诉求明显与事实不符的；

（六）法律、法规、规章等规定的其他情形。

第三条 热线受理人员要认真做好不在受理范围诉求筛查工作，在受理相关诉求时，对于已知明确符合上述条件的诉求，可认定为不在受理范围诉求的，不再进行转办，并在工单办理情况进行说明。

第四条 承办单位应坚持“合规诉求解决好，不在受理范围诉求解释好”的原则，对不在受理范围诉求做好解释，严禁未与诉求人沟通解释直接上报。

第五条 提交不在受理范围诉求申请应报送以下材料：

(一) 不在受理范围诉求审核表；

(二) 不在受理范围诉求工单说明，应包括诉求问题描述、调查处理过程、问题定性结论、相关法律政策依据等内容；

(三) 相关法律政策依据的证明材料，主要包括：

1. 已经通过或正在通过诉讼途径反映的，应提供法院判决书或传票、立案号等证明材料；

2. 通过信访途径的，应提供信访编号或信访事项受理告知书、处理意见书等证明材料；

3. 通过仲裁途径的，应提供裁决书等证明材料；

4. 通过劳动仲裁途径的，应提供裁决书等证明材料；

5. 通过行政复议途径的，应提供行政复议决定书等证明材料；

6. 通过行政处罚途径的，应提供行政处罚决定书等证明材料；

7. 通过医疗事故鉴定途径的，应提供医疗事故鉴定书等证明材料；

8. 通过信息公开途径的，应提供信息公开受理书或信息公开结果告知书等证明材料；

9. 能证明诉求与事实不符的照片、视频、音频等相关材料。

10. 不符合法律、法规、规章及政策规定的，应注明法规政策的规范全称、文号，说明不符合法规政策的具体条款，并提供该条款内容；

11. 已被认定为不在受理范围诉求的，应提供原工单编号、

反映问题、办理结果等。

(四) 承办单位对下一级承办单位提交的前述第(三)款证明材料, 经核实符合要求的, 可以直接作为附件一并报送, 不需加盖本级热线公章。

第六条 如果承办单位在第一次办理过程中发现诉求属于不在受理范围诉求的, 可在反馈办理情况的同时提交第五条要求的相关材料, 经审核通过的, 不再退回承办单位重新办理; 如有特殊情况不能同步提报的, 在提交办理情况后30个工作日内提报, 逾期不可提报。

针对企业诉求, 已对办理两次不满意的事项进行审核, 并认定为“办理结果符合规定、答复意见准确的”, 认定为不在受理范围诉求, 承办单位不需专门提出不在受理范围诉求申请。

第七条 不在受理范围诉求认定要严格审核标准, 准确认定, 坚决杜绝将“老、大、难”问题作为不在受理范围诉求的现象。

第八条 已认定为不在受理范围诉求的, 不计入承办单位满意度考核, 承办单位应向企业做好解释, 不再办理; 未通过审核的, 承办单位继续办理。

第九条 各单位应如实填报, 确保材料客观真实, 将不定期抽查, 如发现弄虚作假, 该年度热线考核记为零分, 并追究相关负责人和直接责任人的责任。

关于工单 *** (工单编号) 不在受理范围的申请

市 12345 政务服务便民热线：

一、工单描述

XX。

二、工单落实情况

XXXXX (须写明具体办理过程、来电人满意与否等内容)。

三、不在受理范围情况

1. 该诉求属涉及诉讼、仲裁、行政复议、行政处罚、信访工单，法院判决书或传票、立案号、裁决书、行政复议决定书、行政处罚决定书、信访编号或信访事项受理告知书、处理意见书等证明材料。

2. 该工单属不在受理范围诉求工单，该诉求不符合 xxx 法律法规、政策 (规范全称、文号) xxx 条款：xxx (条款内容)。

3. 该工单为重复反映工单，前期已通过 xxx 工单号申报不在受理范围诉求并审核通过。

4. 其他不合理、不属实的情形。

四、其他

具体经办人： 联系方式：

五、有关证明材料附件

单位名称 (公章)

年 月 日

附件 7

工单退回申请表

单位名称	(加盖单位公章)		
工单编号			
工单签收时间		申请退回 时间	
来电内容			
退回理由	(退回理由不能仅凭主观臆断, 必须有调查了解的过程、依据和结论)		
建议转办单位			
退回经办人(手签)		联系方式	
退回审批人(手签)			
单位负责人(手签)			
退回依据	(有关政策文件、现场照片、音频、视频资料等可作为附件上传)		

注: 该表打印后, 签字、盖章, 拍照或扫描成 pdf 格式后上传附件。