

# 12345 政务服务便民热线运营中心建设 规范

Specification for operation center construction of 12345 government service  
convenience hotline

(征求意见稿)

(本草案完成时间: 2024-05-20)

在提交反馈意见时, 请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

## 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本要求 .....	1
5 硬件要求 .....	2
5.1 功能区划分 .....	2
5.2 场地要求 .....	2
5.3 网络间要求 .....	2
5.4 坐席硬件要求 .....	2
6 软件要求 .....	3
6.1 运营中心语音网关平台 .....	3
6.2 话务软件 .....	3
7 人员要求 .....	3
7.1 管理人员 .....	3
7.2 运营人员 .....	3
7.3 话务人员 .....	4
7.4 基础服务要求 .....	4
8 制度建设 .....	4
附录 A (资料性) 功能区设置 .....	5
A.1 功能区设置 .....	5
A.2 功能区平面示意图 .....	6
附录 B (资料性) 座席设施设备表 .....	7
附录 C (资料性) 数量设置计算方式 .....	8
附录 D (规范性) 运营中心语音网关平台技术要求 .....	9
D.1 可靠性指标 .....	9
D.2 业务处理能力 .....	9
D.3 媒体资源处理能力 .....	9
D.4 时延概率 .....	10

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由海南省营商环境建设厅提出并归口。

本文件起草单位：海南省营商环境建设厅、海南省人民政府综合服务热线12345管理中心、海南省标准化协会、中国电信股份有限公司海南分公司。

本文件主要起草人：何霖锋、杨振斌、黄良敏、吴玥、闫涛、杜磊、孙清霞、王齐、吴静、李列秦。

# 12345 政务服务便民热线运营中心建设规范

## 1 范围

本文件规定了 12345 政务服务便民热线运营中心建设的术语和定义、基本要求、硬件要求、软件要求、人员要求、制度建设等要求。

本文件适用于海南省各级 12345 热线运营中心建设。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 33358 政务服务便民热线服务规范

YD/T 5163 电信运营客服呼叫中心工程技术规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**运营中心语音网关平台 IP CallCenter**

以软交换为核心，软交换是网络的核心技术，具有实时性要求的业务提供呼叫控制和连接控制功能。满足网络的互联互通的发展需求，全面支持多媒体（语音、数据、视频等）的融合接入语音网关，网关又称网间连接器、协议转换器，用于实现网络的互连。

### 3.2

**话务软件 traffic software**

通过控制语音平台底层呼叫，采用话务呼叫系统集中建设、一点投资，多点共享的建设模式，以实现全省 12345 热线话务统一接入，各市县分平台独立接话；话务数据集中管理、系统能力共享等目标。

### 3.3

**话务座席 telephone service seat**

座席与语音网关交互完成呼叫的处理，为客户提供各种业务的人工服务。

## 4 基本要求

运营中心应具有固定的工作场所，并在显著位置设立 12345 热线识别标识。工作场所可根据工作需要划分工作区域。

4.1 整合各类政务服务便民热线及涉及民生的企事业单位、社会团体的咨询、求助、投诉、举报、服务等平台资源。

4.2 建立与“110”、“119”、“120”、“122”等紧急热线和水电气热等公共事业服务热线的应急联动机制。

4.3 采取“一号对外、分级受理、按责承办、限时办结”的工作机制。

4.4 提供“7×24 小时”全天候人工服务，受理企业和群众通过电话、微信、网站等多渠道反映的诉求等。

4.5 数据赋能，开展信息平台对接，打通数据端口，实现数据实时推送，构建“以数提效、以数辅策”全流程监管模式，解决问题来源更精准，解决问题落地更规范等。

## 5 硬件要求

### 5.1 功能区划分

5.1.1 应按照 YD/T 5163 的节能减排，保护环境，安全生产的要求，提供相应匹配的场地，合理设置场地功能区域。

5.1.2 功能区主要为话务座席区和运营管理座席区，有条件的可设置配套如网络间、培训室、多功能会议室、茶水间、母婴室(减压室)、洗手间、更衣间、资料室等，相应功能区设置参见附录 A。

### 5.2 场地要求

场地要求应满足但不限于以下条件：

- a) 工作场所和配套功能齐全、方便。场所要求层高 3 m 以上、通风，采光，配置空调，配置 24 h 不间断电源，具备各类互联网光纤、电路专线、政务外网等资源接入能力；
- b) 室温、灯光、降噪要求。运营中心室内温度应 24 h 保持在 21 ℃~25 ℃，相对湿度保持在 45%~65%，工作现场灯光采用非直射光源，要求光线柔和，亮度为 500 lm 左右。地板、天花板、墙面、隔断宜使用降噪材料，以保障工作区域噪音控制在 50 dB 以下；
- c) 安全消防管理要求。运营中心按消防规定设置消防通道、消防器材，须有专人专管，对中心电源、电线、插座、插头、通风、门窗安全及其防盗耐久度等情况进行定时和不定时检查，发现安全隐患及时汇报，及时排除，并做好巡检记录；
- d) 卫生管理要求。运营中心每天安排保洁人员负责公共区域的清扫与保洁。办公室内应保持地面洁净；室内桌椅摆放端正，各类座套干净整洁；办公设备布置安放合理、整体协调美观；门窗、照明灯及办公设备无灰尘杂物。卫生间应保证设施完好，如有损坏，应及时安排维修；
- e) 场地布置。话务现场背景墙、墙体标语、卡位铭牌、规章制度宣传栏、员工风采展现、平台信息公告等宣传栏，根据实际场地条件，适当设置大小，并及时更新栏目内容。

### 5.3 网络间要求

应根据所处建筑物的实际布局情况进行设计，应具备安全性、故障恢复能力以及备份能力。建设要求应满足但不限于：

- a) 人机分离布置；
- b) 温度 26 ℃以内、相对湿度保持在 45%~65%之间；
- c) 防震处理；
- d) 全天候双 UPS 电源不间断供电；
- e) 强力备援发电装备；
- f) 避雷装置和接地装置；
- g) 视频监控；
- h) 消防设施设备。

### 5.4 坐席硬件要求

- 5.4.1 应按照 YD/T 5163 的优先采用节能, 废物再生利用等有利于环境资源与资源保护的产品来设置座席。
- 5.4.2 运营中心应按不少于  $3.5\text{ m}^2$  设置一个座席 (不含公共面积分摊), 座席隔断保持  $1.3\text{ m}$  高。
- 5.4.3 座席应配套相应座席卡座、桌椅、电脑、话务耳机等工作必备设施。
- 5.4.4 每个座席配置计算机, 同时每个座席配置 IP 话机、话务员专用耳麦各一套, 具体设置参见附录 B。

## 6 软件要求

### 6.1 运营中心语音网关平台

- 6.1.1 应采用主用、备用双平台设计, 包括 SBC 服务器、CTI 服务器、IVR 服务器、录音服务器, 语音中继等语音处理设备。
- 6.1.2 主用语音网关出现极端故障不可恢复的情况, 核心网可将话务路由指向备用语音网关, 由备用语音网关承接话务处理。
- 6.1.3 根据业务量, 12345 语音网关需要的座席数量、语音资源通道数量、IVR 自动语音通道数量设置计算方式参见附录 C。
- 6.1.4 系统可靠性、业务处理能力、协议处理能力、媒体资源处理能力以及时延概率应符合附录 D 的要求。

### 6.2 话务软件

- 6.2.1 软话机: 用于接话、挂断等功能。
- 6.2.2 话务接口中间件: 座席与语音网关交互完成呼叫的处理, 为客户提供各种业务的应用服务。

## 7 人员要求

### 7.1 管理人员

政务服务便民热线管理人员应符合以下要求:

- 熟悉与政务服务便民热线工作相关的法律法规和政策;
- 熟练掌握政务服务便民热线工作流程及要求;
- 具备良好的组织协调、沟通交流的能力;
- 具备一定的团队管理经验, 有效推动团队实现热线各项绩效目标。

### 7.2 运营人员

政务服务便民热线运营人员应符合以下要求:

- 熟悉与政务服务便民热线工作相关的法律法规和政策;
- 熟练掌握政务服务便民热线工作流程及要求;
- 知识库运维、数据分析、服务质控等专业运营岗位人员需具备:
  - a) 知识库运维: 通过对信息的合理分类、标准化梳理, 实现知识的共享、学习和综合利用。
  - b) 数据分析: 通过对各类业务数据的统计、分析, 根据需要生成相关报告, 实现数据赋能。
  - c) 服务质控: 通过对各类运营、业务指标的统计分析及其结果展现, 实现对服务质量的管控。
- 具备良好的组织协调、沟通交流的能力。

### 7.3 话务人员

政务服务便民热线话务人员应符合以下要求：

- 熟练掌握政务服务便民热线服务工作流程及相关部门的工作职能；
- 能使用知识库解答服务对象诉求；
- 能够辨别、理解服务对象的意图并准确记录服务诉求；
- 熟练使用计算机办公软件，文字录入速度能够达到每分钟 60 字以上；
- 具有较强的沟通、判断、理解和口头表达能力，语速与服务对象的语速相匹配；
- 使用普通话，根据需要应具备一定的数量外语、方言能力的话务人员。

### 7.4 基础服务要求

- 政务服务便民热线服务应符合 GB/T 33358 的要求；根据服务评价结果，对照服务对象的需求，制定改进的计划和方案并组织实施，建立改进工作机制，提高服务意识、服务质量、服务效率。
- 政务服务便民热线受理采取每周 7 d，每天 24 h 工作制；
- 电话受理时应在 15 s 之内接听，连续 24 h 内呼叫接通率应 $\geq 95\%$ ；微信、网站等多媒体受理时，响应时间应不超过 5 min。

## 8 制度建设

应制定一系列的制度以保证运营中心正常运营和服务质量，包括但不限于以下内容：

- 运行管理制度；
- 工作考核制度；
- 紧急工单处置制度；
- 知识库工作制度；
- 岗位服务质量管理及奖惩制度；
- 现场管理制度；
- 值班及交接班工作制度；
- 培训管理制度；
- 话务高峰应急制度；
- 热线服务用语规范；
- 现场设备运行维护制度；
- 安全生产管理制度；
- 信息安全制度。

附录 A  
(资料性)  
功能区设置

A.1 功能区设置

功能区设置参考见表A.1。

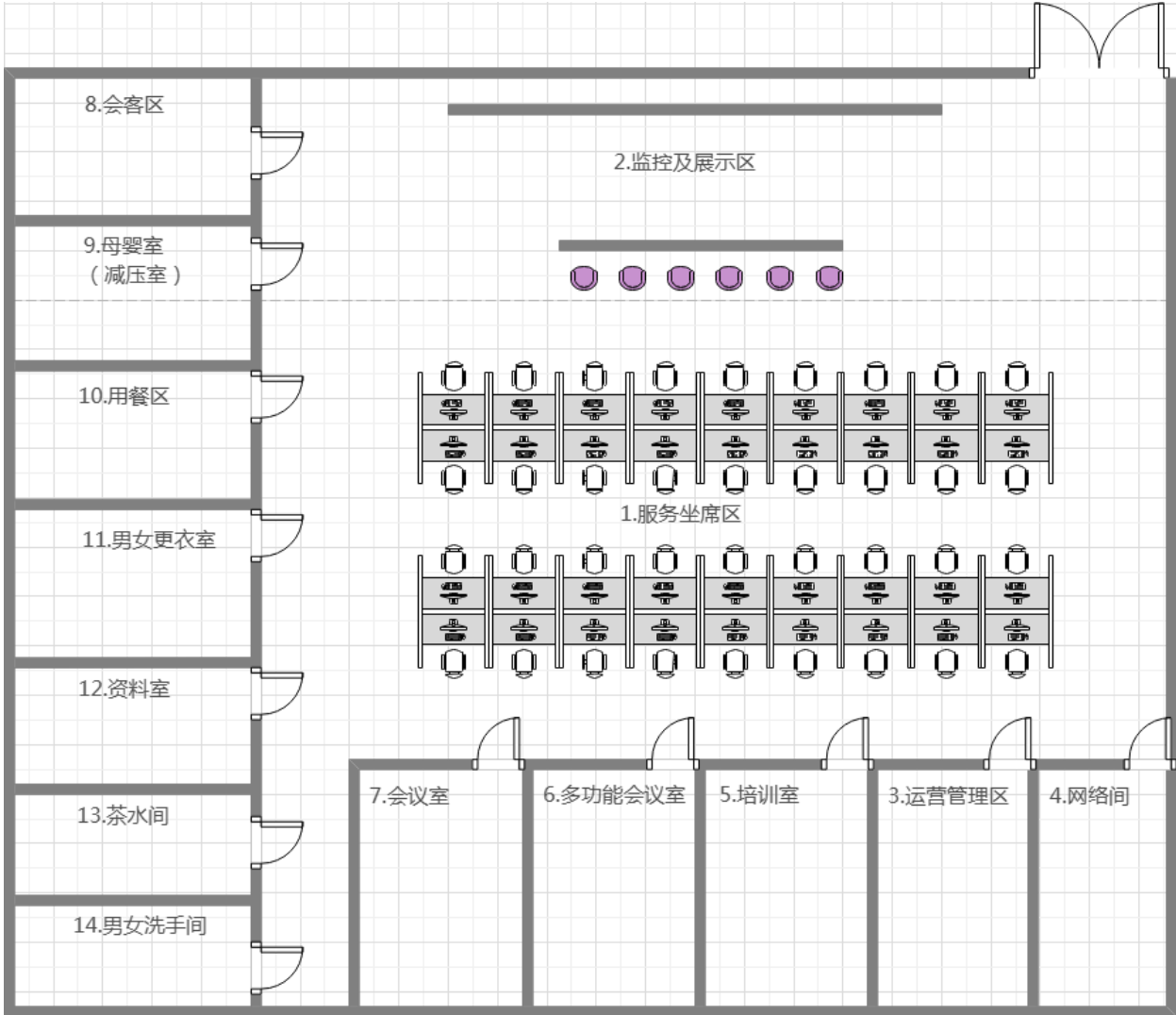
表A.1 功能区设置

序号	名称	功能
1	服务座席区	座席话务区和现场管理区，细分为接话、质检、回访、协调、数据、多媒体等席位区域
2	监控及展示区	大屏监控及展示汇报区
3	运营管理区	管理运维人员办公区域
4	网络间	摆放设备和机柜
5	培训室	日常培训和大型会议场所
6	多功能会议室	领导接访、新闻发布会议室，同时兼具部分热线展厅的功能
7	会议室	日常话务员班组会议室
8	会客区	会客区
9	母婴室 (减压室)	话务员日常活动和情绪抒发场所
10	用餐区	人员用餐空间
11	男女更衣室	更衣
12	资料室	资料存放
13	茶水间	茶歇场所
14	男女洗手间	洗手、如厕场所/空间



A.2 功能区平面示意图

功能区平面示意图见图 1。



图A.1 功能区平面示意图

**附录 B**  
**(资料性)**  
**座席设施设备表**

座席设施设备见表B.1。

**表B.1 座席设施设备表**

序号	设备名称	规格参数
1	话务员专用耳机	配置话务耳机套件(耳机和连接线为一套),专业运营中心话务耳机,宽频降噪麦克风;连接线
2	坐席桌椅	隔音运营中心座席(含线路)
3	电脑主机	满足系统流畅运行工作需要
4	电脑屏幕	满足系统流畅运行工作需要
5	办公电话	满足现场工作需要
6	矮柜	满足现场工作需要
7	隔音地毯及窗帘	按照实际使用面积计算
8	环境装饰用品	绿化,仪容仪表镜子,宣传板报等,满足现场工作需要
9	空调	满足现场工作需要
10	线路	三个信息点/座席,光纤、紧急路由链路

注:在实际工作中,如需进行国产化软硬件设备替换,按要求实施。

附 录 C  
(资料性)  
数量设置计算方式

C.1 相关参数拟按：人工平均通话时长 180 s，自动平均通话时长 60 s，话务员座席负荷 0.7，自动话务中继负荷 0.7，每天工作时长 24 h，每天总话务量（实际情况而定），每天人工话务量（实际情况而定），每天自动话务量（实际情况而定）。

C.2 人工座席数=平均每天人工话务量/每天工作时长\*人工平均通话时长/3600/话务员座席负荷。

C.3 自动话务通道数（人工智能）=平均每天自动话务量/每天工作时长\*自动平均通话时长/3600/自动话务中继负荷。

C.4 IVR 语音通道数=人工座席数+自动话务通道数。

## 附录 D

(规范性)

## 运营中心语音网关平台技术要求

## D.1 可靠性指标

系统的可靠性指标见表D.1。

表 D.1 系统的可靠性指标表

项 目	指 标
可用度	$\geq 99.999\%$
平均无故障时间 (MTBF)	$> 10 \text{ y}$
平均维修时长 (MTTR)	$\leq 30 \text{ min}$
停机时间	$\leq 5 \text{ min/y}$

## D.2 业务处理能力

系统的业务处理能力见表D.2。

表 D.2 系统业务处理能力表

项 目	指 标
交换能力 (CAPS)	$\geq 256$
最大BHCA值	$\geq 12\,000 \text{ k}$

## D.3 媒体资源处理能力

系统的媒体资源处理能力见表D.3。

表 D.2 系统的媒体资源处理能力表

项 目	指 标
音频资源数量	1 个坐席大于等于使用：5 路（集中式）30 路（分布式）
视频资源数量	1 个坐席大于等于使用：3 路（CIF）9 路（QCIF）
录放音频编码格式	支持G711、G729、AMR-NB、iLBC等编解码
音频录、放音文件格式	支持OKI24k（vox）、OKI32k（vox）、wav等格式
录放视频编码格式	H.263MPEG4
视频录、放文件格式	AVI3GP
文件访问方式	NFS/HTTP文件访问方式
文件服务器操作系统	支持国产化

#### D.4 时延概率

当系统收到一个通知消息的请求时，此消息准备好之前的时延（即从系统收到请求到执行请求的时间），系统忙时：

- 95%的被请求消息在 0.5 s 内提供；
  - 99.9%的被请求消息在 2 s 内提供；
  - 99.99%的被请求消息在 5s 内提供。
-