

# 交通运输部关于印发交通运输服务监督电话 “12328”实施方案的通知

交运发〔2014〕29号

为深入贯彻落实党的十八大精神，改进提升交通运输服务水平，交通运输部于2013年8月印发了《交通运输部关于改进提升交通运输服务的若干指导意见》（交运发〔2013〕514号），将“开通全国交通运输服务监督电话”作为便民利民的一项重要抓手和交通运输部群众路线教育实践活动在“建设群众满意交通”方面要办的十件实事之一。工业和信息化部于12月26日核配“12328”为交通运输服务监督电话专用号码。为做好全国交通运输服务监督电话（以下简称“12328电话”）系统开通建设工作，制定本实施方案。

## 一、开通建设交通运输服务监督电话的重要意义

全面推进12328电话建设应用，是新形势下加快构建安全可靠、便捷畅通、经济高效、绿色低碳交通运输服务体系的重大决策，是交通运输部门改进提升服务、加强社会监督的重要抓手，是倾听民声、畅通民意、排解民忧的重要渠道，是满足人民群众

对交通运输服务新需求、新期待的重要行动。深入做好这项工作，有利于整合现有资源，加快推进综合运输服务监督体系建设；有利于加快推进交通运输部门职能转变，建设人民满意的服务型政府；有利于密切联系群众，接受群众监督，树立以人为本、优质服务的行业形象。

## 二、总体要求

### （一）总体目标。

紧紧围绕经济社会发展和人民群众对交通运输服务的新需求和新期待，构建以地方为主、联网运行的 12328 电话系统，畅通服务监督、投诉举报、咨询服务渠道，实现交通运输服务监督“一号通”，使交通运输服务范围进一步扩大，服务能力进一步增强，服务水平进一步提升，人民群众的认可度和满意度进一步提高。2014 年 6 月底前，部分省份完成 12328 电话系统建设；2014 年底前，全国地市级以上城市基本开通 12328 电话。

### （二）基本原则。

——统筹规划，地方为主。强化顶层设计，全国整体推进。统一开发基础通用性软件系统，免费复制推广供各地使用，降低建设难度，节约建设投资，缩短建设周期。充分发挥地方主体作用，建设、运营、维护好 12328 电话系统，切实保障服务能力和

服务水平。

——资源整合，信息共享。加强资源整合，充分利用各地现有服务监督电话系统，制定统一的数据采集、交换标准，依托交通运输行业信息系统资源，避免重复投入和资金浪费。加快构建全国统一、运行规范的 12328 电话系统，使处理投诉举报、提供咨询服务等能力显著提升。

——示范引领，分步实施。突出重点，远近结合，通过典型示范，建立 12328 电话标准规范、工作制度、考核办法，及时总结经验，加快推广应用。先期开通 12328 电话号码，加快完善公路、水路行业的各项服务功能，逐步实现与铁路、民航、邮政等行业的自动转接、处理。

### 三、建设方案

#### （一）功能定位。

12328 电话为交通运输行业统一的社会公益性服务监督电话，主要功能包括交通运输行业服务监督、投诉举报、咨询服务等，业务领域主要覆盖道路运输、公路、水路等行业。12328 电话服务范围不包含经营性业务。

水上遇险求救电话直接转接至“12395”。铁路、民航、邮政等行业的服务监督、投诉举报、咨询服务，不直接受理业务，告

知相应的电话号码；条件成熟后实现转接、处理功能。

(二) 系统框架。

12328 电话建设包括电话管理系统和呼叫中心。

电话管理系统分部、省、市三级联网运行，实现业务受理、工单流转、统计分析、综合考评等功能。

呼叫中心分散部署，负责话务受理。地级以上城市建设统一的呼叫中心。省级交通运输主管部门根据本地区实际情况，界定省级呼叫中心与市级呼叫中心业务边界，视情开展省级呼叫中心建设；不具备在地市级部署建设呼叫中心条件的省份，可先期建设省级统一的呼叫中心。交通运输部不设呼叫中心。

系统框架见图 1。

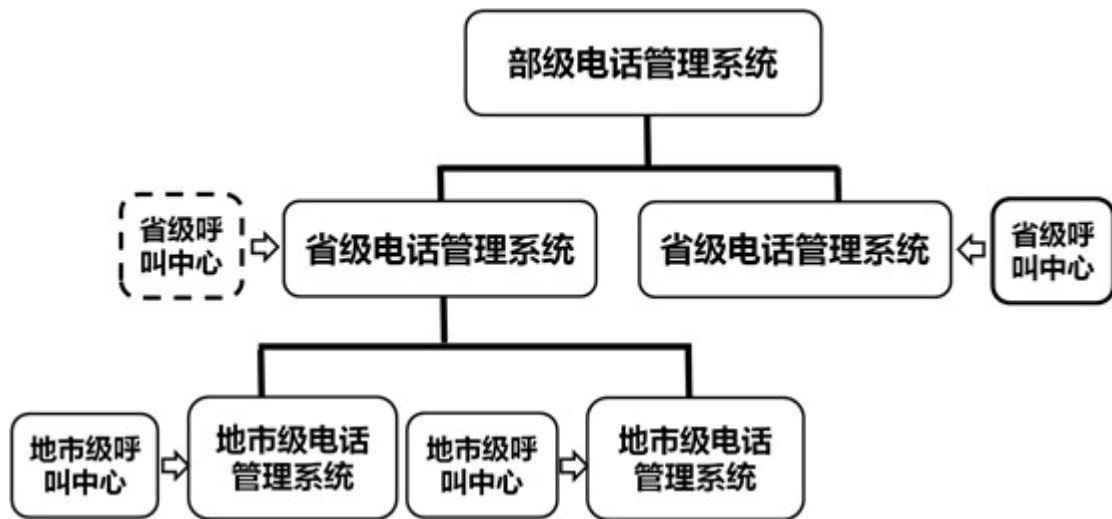


图 1 12328 电话系统框架

（三）建设内容。

——部级层面：开发部、省、市三级基础通用性软件系统，建设部级服务监督、跨省业务处理、统计分析应用平台和部级基础知识库。

——省级层面：建设省级服务监督、跨市业务处理、统计分析应用平台，建设与部级基础知识库同步的省级特色知识库，根据当地实际情况新建或改造呼叫中心。

——市级层面：建设市级服务监督、业务处理、统计分析应用平台，建设与部、省级知识库同步的市级特色知识库。新建或改造市级呼叫中心，或配合省级呼叫中心配置远程座席终端。

（四）职责分工。

——交通运输部主要负责全国 12328 电话系统的统筹协调、业务指导，制定服务标准规范，组织开发基础通用性软件系统，处理流转的跨省的服务监督、投诉举报。

——省（区、市）交通运输厅（局、委）主要负责本地区 12328 电话的省级业务以及本地区各地市 12328 电话的监督考核、统计分析、协调指导，处理流转跨地市的以及部交转的服务监督、投诉举报，上报、流转跨省的服务监督、投诉举报。

——地市级交通运输局主要负责处理本地区 12328 电话业

务和省级流转的服务监督和投诉举报业务，上报、流转跨地市的服务监督、投诉举报。

（五）建设思路。

交通运输部统一组织开发基础通用性软件系统，免费推广供各地使用。各地可在此基础上自行开发个性化功能模块。各省份根据部的统一部署，原则上在本地区统一组织、同步建设 12328 电话系统。12328 号码启用后，各地原有号码设置过渡期，通过语音提示进行引导。

充分利用交通运输部现有的服务监督电话资源，以利旧形式纳入 12328 系统建设，以系统接口方式实现信息对接，确保满足各地个性需求以及业务连续性。有多个服务监督电话呼叫中心的，应整合升级为一个呼叫中心。没有呼叫中心的，可按统一标准租用或新建。

各地应科学预测本地区业务量，确定呼叫中心的中继线路和座席数量，确保满足社会服务监督、投诉举报、咨询服务的需要，同时预留未来业务发展空间。

四、主要任务

（一）健全组织机构。

12328 电话实施工作坚持统一组织、分工负责的原则。交通



## 交通运输部行政规范性文件

---

交通运输部建立交通运输服务监督电话协调处理工作机制，部机关有关司局负责各自领域工作，处理相应的服务监督和投诉举报。

省、市两级交通运输主管部门应分别指定一机构或部门专门负责本行政区域交通运输服务监督电话实施工作，并积极协调当地机构编制、财政部门，申请设立负责交通运输服务监督电话处理工作的专门工作机构，落实人员编制和工作经费，完善资源保障机制。

### （二）落实建设资金。

省、市两级交通运输主管部门负责筹措本地区 12328 电话系统建设、运行、维护的费用。12328 电话系统建设，纳入交通运输行业信息化建设统筹考虑。

### （三）建设系统平台。

按照“统一标准、统一平台”的要求，建立完善的系统平台。实现 12328 电话系统部、省、市三级联网，保证部与地方之间、各地之间、系统与其他业务系统之间的工单自动流转，实现信息互通与数据共享。依托政府门户网站，推进信息公开，提高信息透明度，保障公众知情权。建立短信投诉受理和处理结果告知平台，方便公众查询使用和双向互动。

### （四）规范业务流程。

1. 市级业务流程。(1) 属于能直接处理的，由话务员回答。(2) 属于本级的投诉举报，由话务员工单记录，通过工单流转系统自动流转至业务部门处理。业务部门将处理结果及时反馈投诉举报人，并在电话管理系统予以记录；需要马上处理的，由电话处理中心同时告知交通运输相关管理部门处理。(3) 属于非本级、非本区域业务的，由话务员告知相应区域电话或者工单记录，并由本级电话处理中心流转至上级电话处理中心。(4) 属于铁路、民航、邮政等行业服务监督、投诉举报、咨询服务的，由话务员直接告知相应的服务监督电话号码。

2. 省级业务流程。省级电话处理中心收到流转工单，应当分送给交通运输部相关业务部门或职能局处理，并由相关业务部门或职能局将处理结果及时反馈电话呼叫人，并在电话管理系统予以记录。省级呼叫中心的业务流程参照市级业务流程办理。

3. 部级业务流程。交通运输部收到电话流转工单后，按照职责分工，分送各有关司局，由各司局将电话投诉处理纳入日常工作，安排专人及时处理并反馈。

(五) 健全工作机制。

建立完善服务监督、投诉举报、咨询服务的受理处置、信息安全、保密审查、人员队伍管理及人才培养等日常管理工作制度。



落实 12328 电话管理工作要求，建立资源整合、多级联动的协作机制。完善 12328 电话业务流程规范，建立信息管理制度，确保信息流转顺畅。制定 12328 电话系统工作纪律、绩效考核、奖励办法等制度。各地要结合本地实际，进一步完善工作制度，确保各项工作要求落实到位。

## 五、保障措施

### （一）加强组织领导。

各地要高度重视 12328 电话系统建设工作，成立 12328 电话建设领导小组和工作组，加强组织领导，明确责任分工，细化工作方案，精心组织实施，形成“统一领导、分工负责、各司其职、全面推进”的工作格局，确保实施方案落实到位。

### （二）加强沟通协调。

各地交通运输主管部门要加强与有关部门的协调，落实机构编制及运行经费等。要加强与电信运营商的沟通，降低电话接入和转接费用，降低运行成本。参与 12328 电话系统建设和应用的各有关部门要密切配合，实现业务部门和技术部门之间、系统使用单位和建设维护部门之间相互协作、明确分工。

### （三）强化监督考核。

各地要按照实施方案要求，对本地区 12328 电话建设各项任

务落实情况进行检查，保证机构设置合理、经费投入到位。各地要制定完善 12328 电话使用、管理等考核办法，建立奖惩机制，将 12328 电话应用落到实处，使 12328 电话真正成为交通运输行业的服务窗口和为民办实事的有效手段。

（四）加强宣传引导。

各地要根据部统一安排制定宣传活动方案，通过政府门户网站、媒体宣传等方式，多途径、多方位做好 12328 电话号码宣传工作，提高公众对 12328 电话的认知度，提升 12328 电话的社会影响。中国交通通信信息中心会同交通运输部科学研究院作为技术支持单位，要定期组织电话管理系统技术及使用培训，加强经验交流，提升管理人员和话务员的服务能力。

交通运输部

2014 年 1 月 15 日