

# 2023全国政务热线 服务质量评估指数

2023年9月



# 前言

国家系列文件的出台为政务热线的建设发展指明了方向，也充分强调了政务热线在协同治理与智慧治理方面的作用和价值。

- 2021年1月，国务院办公厅印发的《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号），指出要“以一个号码服务企业和群众为目标，推动地方政务服务便民热线归并优化，进一步畅通政府与企业和群众互动渠道，提高政务服务水平”。
- 2022年5月，国务院办公厅印发《关于推动12345政务服务便民热线与110报警服务台高效对接联动的意见》（国办发〔2022〕12号），强调“加快建立职责明晰、优势互补、科技支撑、高效便捷的12345与110高效对接联动机制，进一步提升政务服务水平，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感”。
- 2023年8月，国务院办公厅印发《关于依托全国一体化政务服务平台建立政务服务效能提升常态化工作机制的意见》（国办发〔2023〕29号），明确“各地区各有关部门要高度重视，健全完善政务服务效能提升常态化工作机制，加强组织领导和统筹协调，细化任务分工，压实工作责任，适时出台政策措施，持续优化各级政务服务平台功能和服务，抓好督促落实，加强经费和人员保障，切实保障各项机制高效运行，对标借鉴典型经验做法，推出更多利企便民举措，不断提升企业和群众的获得感和满意度”。

# 目录 contents

01

评估背景

02

评估方法

03

评估结果

04

发现的亮点

05

发现的不足

06

改善建议

07

展望未来



01

# 评估背景



# 政务服务热线简介

“12345政务服务便民热线”是各地市人民政府设立集政务咨询、民生诉求和行政效能投诉等为一体的非紧急性综合服务平台。政务热线为提高为民服务水平，推进依法行政，创新社会治理，维护自然人、法人和其他组织的合法权益提供有力支撑。

## 01 PART

### 发展背景

1983年是中国政务热线发展的元年，武汉、沈阳、鞍山等城市纷纷设立“市长公开电话”，拉开了政务热线建设的帷幕。

## 02 PART

### 服务范围

包括经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域，满足了企业和群众的多样化需求。

## 03 PART

### 服务方式

包括电话、市长信箱、手机短信、手机客户端、微博、微信等，为企业和群众提供“7×24小时”全天候人工服务。

## 04 PART

### 服务质量

号码归并整合有序推进，信息系统建设和应用成效显著，数据共享和开发利用持续深化，一体化服务和监管效能大幅提升。

# 政务服务热线价值

随着社会的快速发展和公共服务需求的日益增长，政府与企业 and 群众之间的联系越来越密切，政务热线作为政府与群众之间快速、便捷的沟通渠道，在改善民生、服务企业、辅助决策等方面发挥着重要的作用。政务热线作为各地综合受理热线，更是在政务服务领域具有不可替代的价值。

## 加强和创新社会治理，推动市域社会治理现代化

### 为民 — 改善民生

政务热线，“**为民而生，只为民生**”，建设人民满意的服务型政府，不断增强群众的幸福感。

做好整合归并，一号服务市民

效率与体验并重，为民生代言

### 为企 — 促进发展

提高对企服务水平，推进依法行政，创新社会治理，法治化营商环境助力经济社会高质量发展。

- 帮助企业解决实际问题，促进企业的发展
- 提供高效企业服务，营造良好营商环境
- 促进政企互动，增强参与感、归属感
- 建设数字政府，促进治理现代化

### 为政 — 辅助决策

通过“民声+政音”的立体互动，提高政府透明度和公众参与度，辅助城市治理决策。

#### 内外协同

- ◆ 改善行政能力
- ◆ 提高办事效率

#### 赋能管理

- ◆ 政府绩效管理
- ◆ 服务回应性

#### 决策支持

- ◆ 辅助政府决策
- ◆ 辅助城市治理

# 政务服务热线面临的挑战

我国政务热线正逐步迈入数字化与智能化探索阶段，普遍面临多方面的挑战。



## 1. 快速增长的服务需求对政务热线的运营和服务能力提出更高要求

不仅需要政务热线在运营上投入更多的资源，而且需要不断提升服务能力，满足多样化的需求。不仅需要加大话务服务能力的建设力度，还需要通过数字化、智能化建设提升整体服务效能。



## 2. 日趋复杂多样的诉求对政务热线和承办单位的协同能力提出更高要求

政务热线平台的管理制度体系需进一步健全，协同效能仍需进一步提升，加强与其他政府部门、社会组织的沟通协作，形成合力，共同解决复杂的社会问题，以满足群众对诉求处办效能不断提高的期待。



## 3. 日益提升的质量和效率标准对政务热线业务流程与技术的融合提出更高要求

一方面要不断完善自身的业务流程建设，明确各环节责任分工，确保政务热线的高效运行；另一方面还需要加强与新一代信息技术的结合，利用大数据、云计算等先进技术手段，提高政务热线的服务质量和效率。



## 4. 不断变革的政务服务对政务热线服务模式提出更高要求

进一步积累具有现实性的建设经验，探索具有普适性的发展路径，加强对新技术、新理念的学习和应用，及时了解社会发展的新动态，把握群众服务的新需求，不断创新服务方式和手段，提高政务热线的服务能力和水平，打造具有先进性的行业标杆。

# 政务热线服务质量评估进程

《全国政务热线服务质量评估指数》是在2020年-2022年报告基础上，以全新视角、全新模式、全新体系开展评估。2023年全国政务热线服务质量评估指数以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大精神和习近平总书记关于以人民为中心的重要论述，梳理总结我国政务热线40年发展经验，对政务热线服务质量进行深入剖析，探索政务热线发展的“中国模式”，推动政务热线高质量发展，推动“以人民为中心”的服务型政府建设。



以人民为中心



新视角

12345政务热线、企业和群众、  
第三方拨测

新模式

企业问卷、群众问卷、电话拨测

新体系

服务渠道、服务体验、总体感知





02

# 评估方法



# 评估体系 – 评估依据

本次政务热线服务质量评估坚持以人民为中心的指导思想，结合我国政务服务体系现状，在对政务热线深入研究的基础上，构建了以“服务渠道”为基石、以“服务体验”为支撑、以“总体感知”为延伸的“三位一体”评估体系，将政务热线服务于民的过程和内容按照层层递进的方式加以展现。

## 加强和创新社会治理，推动市域社会治理现代化

### 服务渠道

#### 亲和性

- 欢迎语
- 转人工
- 音频质量

#### 畅通性

- 热线接通率
- 热线时段接通率
- 在线时段接通率
- 在线时段响应率

#### 渠道多样性

- 非热线工单占比
- 非热线渠道建设
- 企业和群众了解情况
- 企业和群众办理情况

#### 融合一致性

- 非热线渠道工单建设
- 非热线渠道工单查询
- 非热线渠道工单进度

### 服务体验

#### 互动体验

- 热线话务
- 沟通能力
- 认知能力
- 服务意识
- 在线话术
- 在线服务能力

#### 专业性

- 业务知识熟练
- 业务答复准确
- 社保公积金解答
- 营商环境问解答

#### 专业性

- 办理响应承诺
- 办理结果承诺
- 办理回访承诺

### 总体感知

#### 企业和群众评价

- 热线话后、回访满意度
- 热线首解率、投诉率
- 办事后的体验总评
- 服务过程的评价

#### 品牌宣传

- 来电比例
- 现状评价
- 信任度

# 评估方法 – 评估方式

本次评估基于政务热线服务质量评估体系，以全国334个城市的政务热线作为评估样本，采用电话暗访调研和明访问卷调查的方式，以第三方身份和公众视角对样本城市的政务热线服务质量进行综合评估，确保评估结果的客观公正。



## 拨测调研

拨测时间	2023.05.04 - 2023.05.20	
拨测渠道	热线渠道	在线渠道
拨测时段	上午: 9:00-11:00 中午: 11:00-13:00 下午: 13:00-17:00 傍晚: 17:00-19:00 晚间: 19:00-21:00 夜间: 21:00-24:00	上午: 9:00-11:00 下午: 13:00-17:00 夜间: 17:00-21:00



## 热线单位问卷调研

调研问卷类型	收集周期
政务热线单位调研问卷	2023.04.10 - 2023.08.10
链接	<a href="https://www.wjx.cn/vm/OyYhEK5.aspx#">https://www.wjx.cn/vm/OyYhEK5.aspx#</a>



## 企业和群众问卷调研

调研问卷类型	收集周期
政务热线群众调研问卷	2023.06.10 - 2023.08.10
链接	<a href="https://www.wjx.cn/vm/tULXYmC.aspx#">https://www.wjx.cn/vm/tULXYmC.aspx#</a>



03

# 评估结果

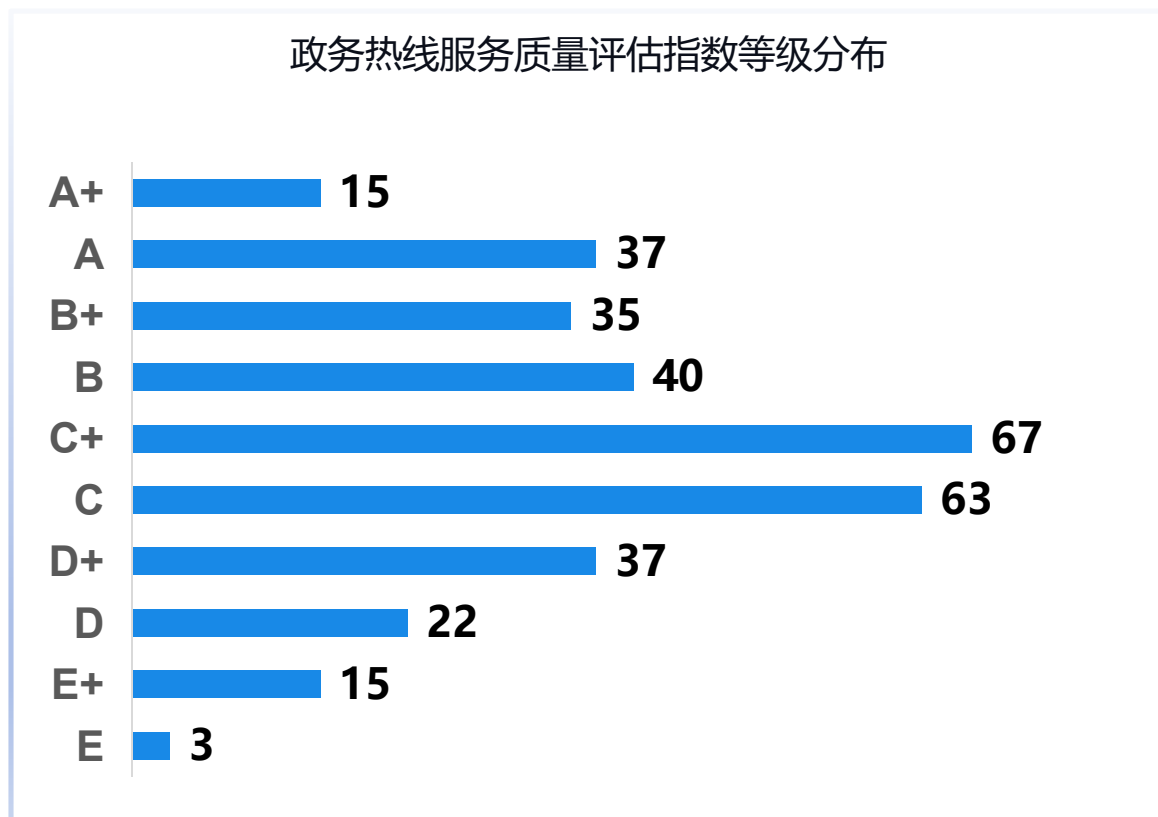




# 一、整体服务质量 评估指数结果

## （一）评估指数等级分布

根据政务热线服务质量评估指数体系，2023年度选取334个（不含港澳台）样本城市，评估结果按照5类10个等级划分。



本年度政务热线服务质量评估指数获得“A+”的城市包括（按拼音首字母排序,下同）：北京、成都、达州、广州、杭州、合肥、淮安、青岛、厦门、上海、太原、天津、武汉、长沙、驻马店共**15个城市，占比4.49%**；政务热线服务质量评估获得“A”的城市有**37个，占比11.08%**；获得“B+”的城市有**35个，占比10.48%**；获得“B”的城市有**40个，占比11.98%**；获得“C+”的城市有**67个，占比20.06%**；获得“C”的城市有**63个，占比18.86%**；获得“D+”的城市有**37个，占比11.08%**；获得“D”的城市有**22个，占比6.59%**；获得“E+”的城市有**15个，占比4.49%**；获得“E”的城市有**3个，占比0.90%**。整体呈纺锤形分布，属于较良好状态。

## （一）评估指数等级分布 （按拼音首字母排序）

等级	城市	数量	占比
A+	北京市、成都市、长沙市、达州市、广州市、杭州市、合肥市、淮安市、青岛市、厦门市、上海市、太原市、天津市、武汉市、驻马店市	15	4.49%
A	阿克苏地区、阿拉善盟、安阳市、巴中市、郴州市、滁州市、大连市、鄂尔多斯市、福州市、赣州市、哈尔滨市、海口市、淮南市、惠州市、佳木斯市、嘉兴市、荆门市、荆州市、昆明市、兰州市、南京市、南宁市、宁波市、齐齐哈尔市、黔南布依族苗族自治州、日照市、三亚市、汕头市、商丘市、深圳市、宿州市、唐山市、西安市、襄阳市、雄安新区、郑州市、资阳市	37	11.08%
B+	阿勒泰地区、安庆市、蚌埠市、宝鸡市、博尔塔拉蒙古自治州、池州市、大同市、定西市、恩施土家族苗族自治州、广安市、贵港市、淮北市、金昌市、九江市、临沂市、泸州市、洛阳市、南充市、攀枝花市、莆田市、庆阳市、三门峡市、沈阳市、石家庄市、宿迁市、遂宁市、台州市、泰州市、铜川市、武威市、咸阳市、扬州市、长春市、珠海市、自贡市	35	10.48%
B	白山市、白银市、本溪市、毕节市、亳州市、常德市、朝阳市、大庆市、德州市、东营市、防城港市、佛山市、阜新市、阜阳市、广元市、河池市、衡阳市、呼和浩特市、怀化市、吉安市、济南市、江门市、锦州市、乐山市、丽水市、眉山市、南昌市、南阳市、钦州市、邵阳市、双鸭山市、温州市、乌海市、咸宁市、新乡市、烟台市、益阳市、长治市、重庆市、舟山市	40	11.98%
C+	安康市、安顺市、鞍山市、巴彦淖尔市、包头市、滨州市、沧州市、崇左市、东莞市、鄂州市、抚州市、桂林市、菏泽市、湖州市、黄山市、黄石市、鸡西市、晋城市、酒泉市、喀什地区、克拉玛依市、拉萨市、来宾市、廊坊市、辽阳市、辽源市、娄底市、漯河市、吕梁市、马鞍山市、南平市、怒江傈僳族自治州、清远市、衢州市、泉州市、汕尾市、上饶市、韶关市、绍兴市、十堰市、四平市、松原市、苏州市、绥化市、随州市、天水市、铁岭市、通辽市、铜陵市、吐鲁番市、乌鲁木齐市、西宁市、锡林郭勒盟、孝感市、延边朝鲜族自治州、伊春市、宜春市、银川市、榆林市、玉树藏族自治州、岳阳市、云浮市、运城市、枣庄市、湛江市、株洲市、淄博市	67	20.06%

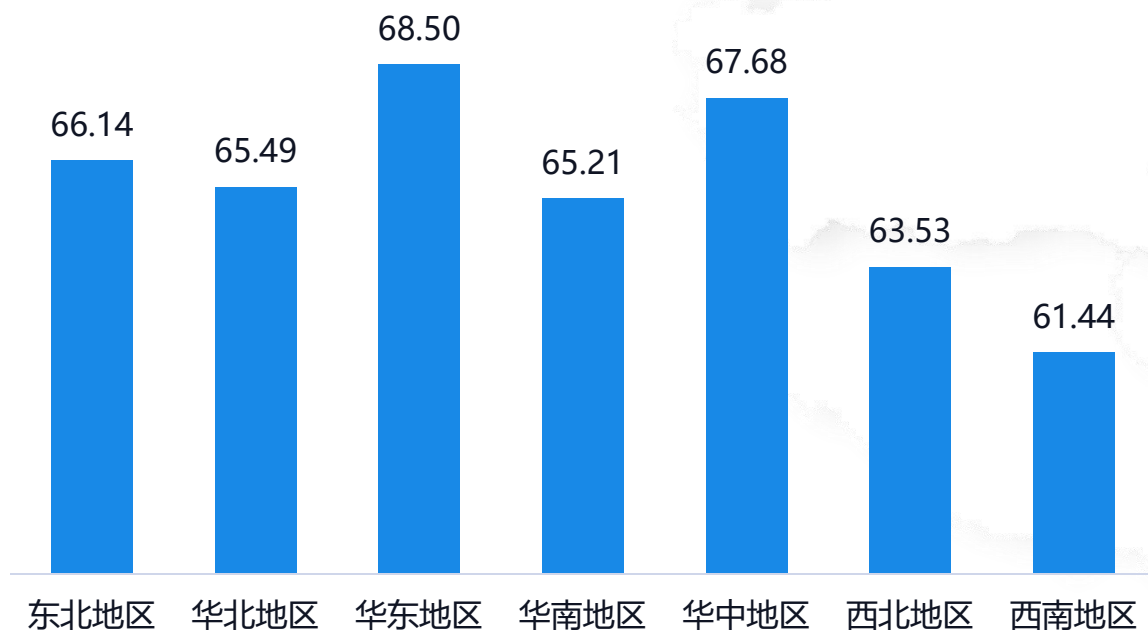
## （一）评估指数等级分布 （按拼音首字母排序）

等级	城市	数量	占比
C	保定市、昌吉回族自治州、常州市、大兴安岭地区、丹东市、迪庆藏族自治州、抚顺市、固原市、贵阳市、果洛藏族自治州、哈密市、海北藏族自治州、和田地区、贺州市、黑河市、衡水市、葫芦岛市、吉林市、济宁市、焦作市、金华市、晋中市、连云港市、聊城市、临夏回族自治州、龙岩市、陇南市、绵阳市、南通市、内江市、盘锦市、萍乡市、濮阳市、黔东南苗族侗族自治州、黔西南布依族苗族自治州、秦皇岛市、曲靖市、商洛市、石嘴山市、朔州市、通化市、铜仁市、威海市、潍坊市、乌兰察布市、吴忠市、西双版纳傣族自治州、湘西土家族苗族自治州、忻州市、信阳市、兴安盟、徐州市、宣城市、雅安市、延安市、盐城市、阳泉市、宜昌市、鹰潭市、张家口市、漳州市、镇江市、遵义市	63	18.86%
D+	阿坝藏族羌族自治州、巴音郭楞蒙古自治州、百色市、保山市、楚雄彝族自治州、大理白族自治州、德阳市、甘孜藏族自治州、海东市、鹤壁市、鹤岗市、红河哈尼族彝族自治州、呼伦贝尔市、黄南藏族自治州、丽江市、临沧市、临汾市、六安市、牡丹江市、平顶山市、平凉市、普洱市、三明市、文山壮族苗族自治州、芜湖市、梧州市、新余市、邢台市、许昌市、阳江市、宜宾市、营口市、玉林市、张家界市、昭通市、肇庆市、中卫市	37	11.08%
D	北海市、昌都市、潮州市、甘南藏族自治州、邯郸市、汉中市、河源市、克孜勒苏柯尔克孜自治州、凉山彝族自治州、六盘水市、那曲市、宁德市、七台河市、山南市、塔城地区、泰安市、无锡市、伊犁哈萨克自治州、玉溪市、张掖市、中山市、周口市	22	6.59%
E+	白城市、承德市、赤峰市、德宏傣族景颇族自治州、嘉峪关市、揭阳市、景德镇市、开封市、柳州市、茂名市、梅州市、日喀则市、渭南市、湘潭市、永州市	15	4.49%
E	阿里地区、黄冈市、林芝市	3	0.90%

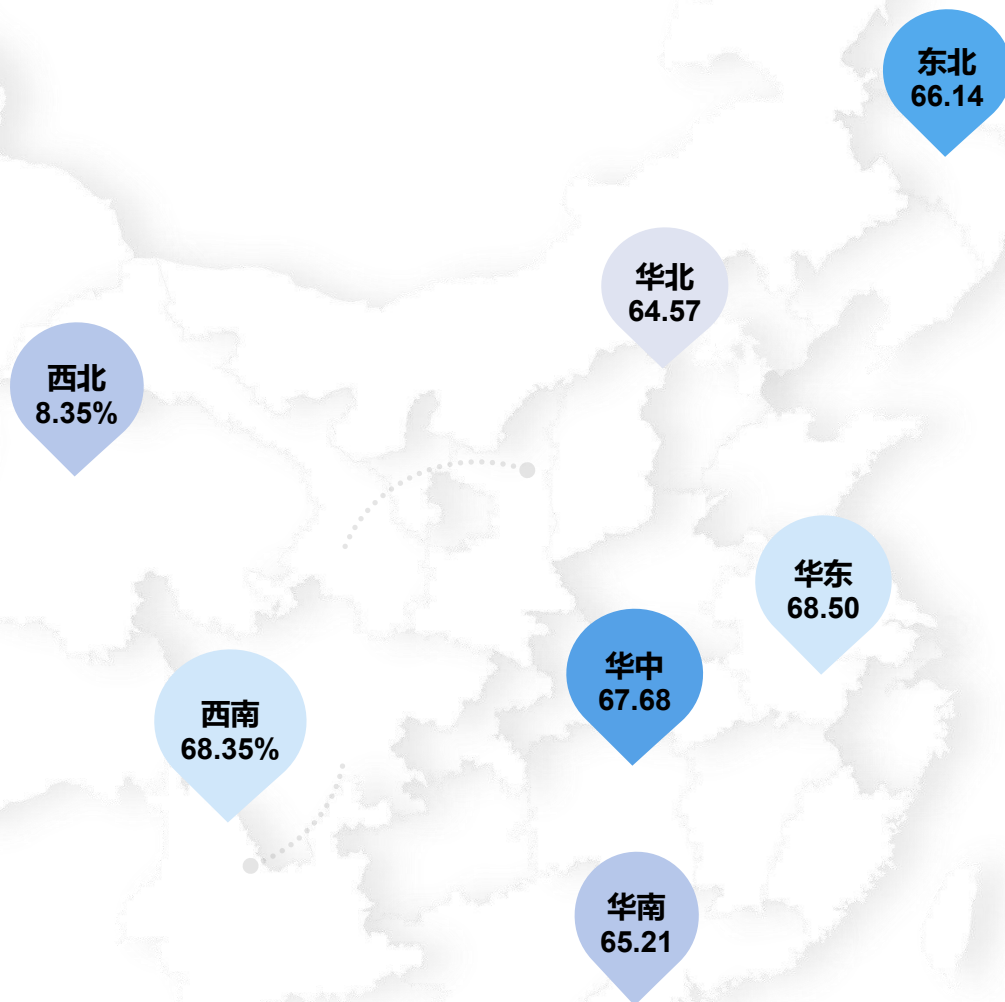


## (二) 各地区评估指数分布

### ◆ 各地区政务热线服务质量评估指数

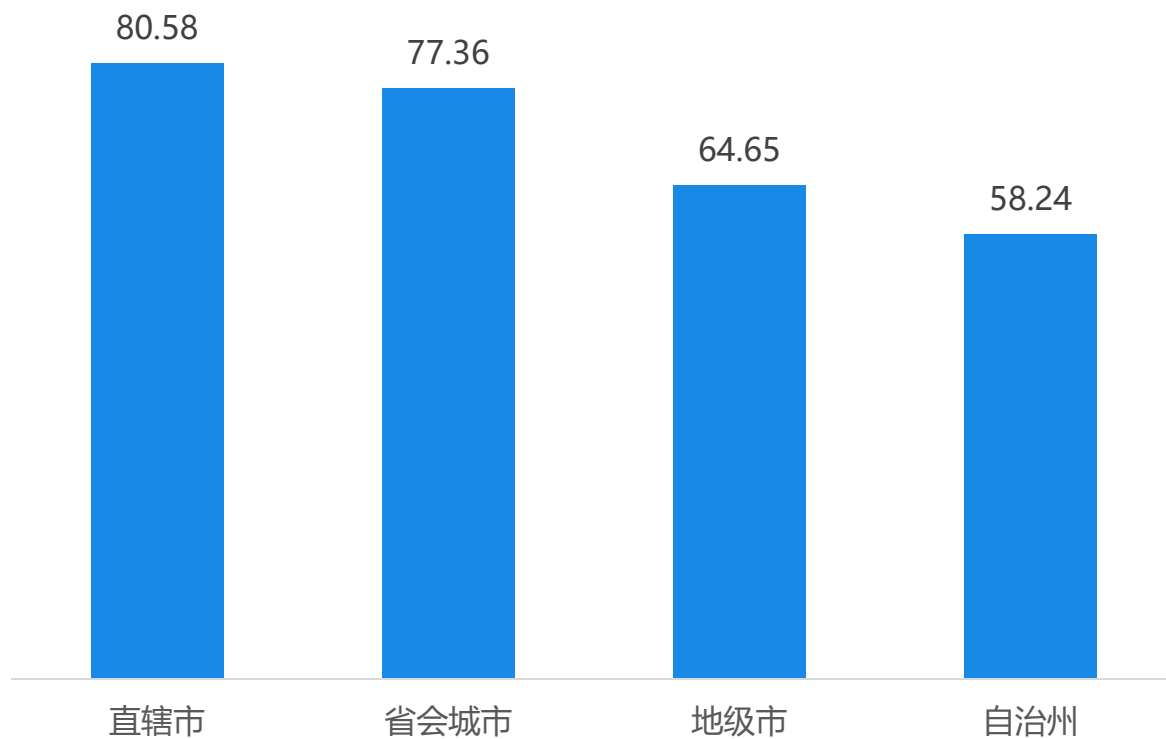


按照全国七大区域划分，排名前三的区域分别是华东地区、华中地区和东北地区，各区域政务热线服务质量评估指数略有差距。其中，东部沿海城市排名较为靠前，广州、杭州、南京、青岛、上海、三亚、厦门等城市均位于A+或A等级，东部沿海城市政务热线服务质量具有明显的领先优势。



### (三) 各城市行政等级评估指数分布

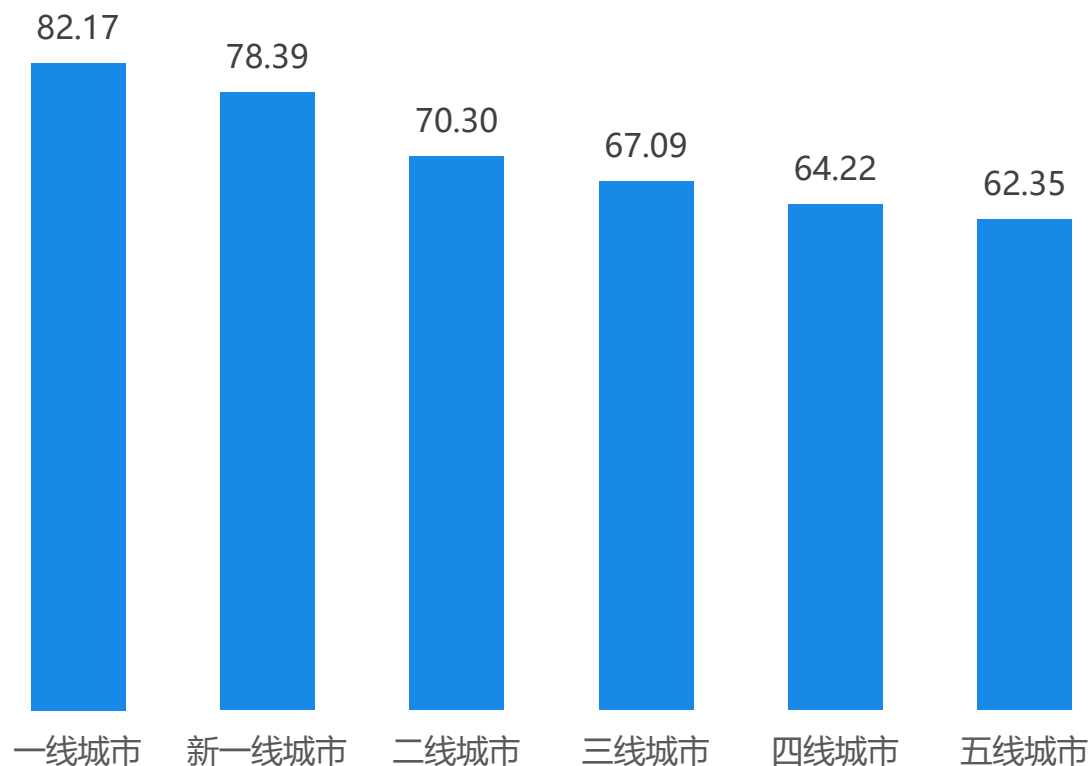
#### ◆ 各城市行政等级政务热线服务质量评估指数



按照城市行政等级得分情况划分，直辖市与省会城市整体排名较高，自治州地区相对较低。此外，在27个省会城市中，有16个城市等级在“A+”和“A”等级中；在15个副省级城市中，有12个城市为“A+”或“A”等级。

## (四) 各城市线级评估指数分布

### ◆ 各城市线级政务热线服务质量评估指数

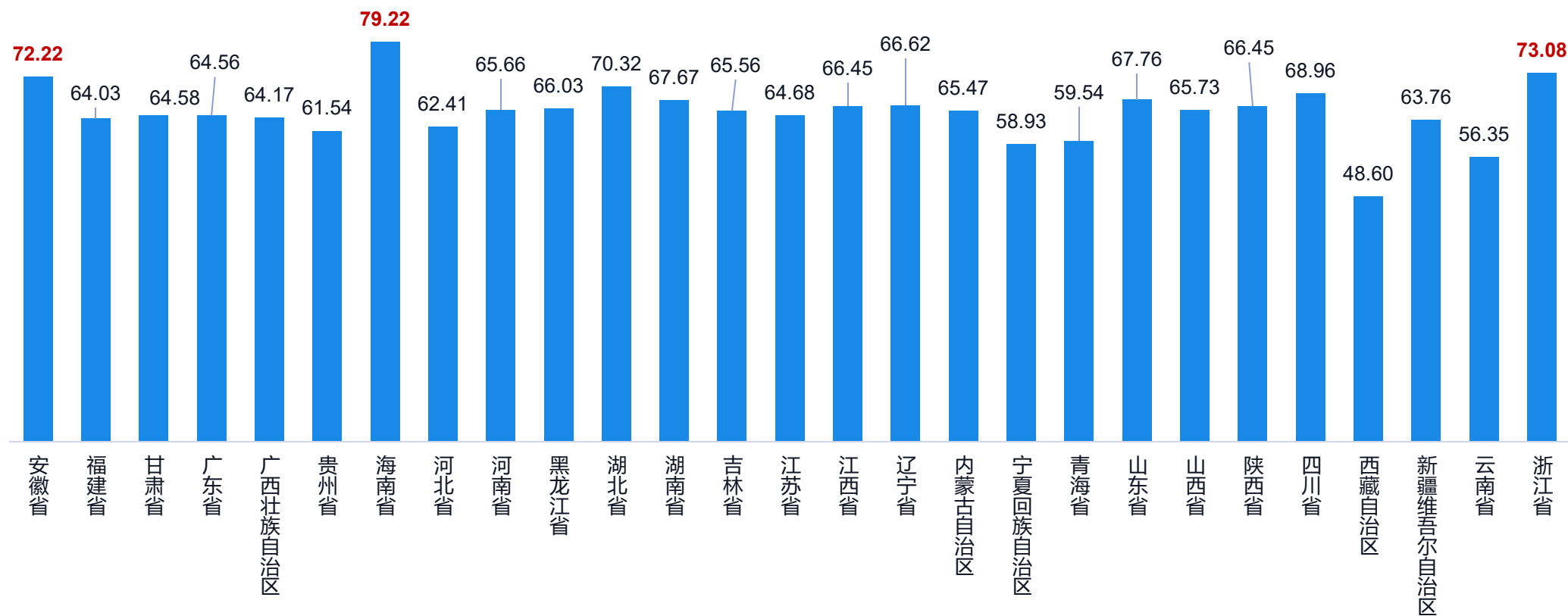


按照城市线级划分，一线城市整体平均分为82.17分，体现出政务热线在超大城市治理的驱动力，其次是新一线城市（包括：成都、重庆、杭州、武汉、苏州、西安、南京、长沙、天津、郑州、东莞、青岛、昆明、宁波、合肥）平均分为78.39分，在本次政务服务质量评估上也较为突出。二线、三线、四线和五线城市分数依次排列，较符合当前政务热线服务整体情况。

## (五) 各省份政务热线服务质量评估指数分布

### ◆ 各省政务热线服务质量评估指数

全国27个省、自治区得分情况如下，其中排名最高的是海南省79.22分，海口、三亚两个城市等级排名都在“A”级；其次是浙江省73.08分，以杭州、嘉兴、宁波为代表整体得分较高；以及安徽省72.22分，以合肥、淮南、宿州、滁州为代表，拉动全省整体得分。



## (五) 各省份政务热线服务质量评估指数分布

全国27个省、自治区排名情况如下：

排名	城市	排名	城市
1	海南省	15	内蒙古自治区
2	浙江省	16	江苏省
3	安徽省	17	甘肃省
4	湖北省	18	广东省
5	四川省	19	广西壮族自治区
6	山东省	20	福建省
7	湖南省	21	新疆维吾尔自治区
8	辽宁省	22	河北省
9	江西省	23	贵州省
10	陕西省	24	青海省
11	黑龙江省	25	宁夏回族自治区
12	山西省	26	云南省
13	河南省	27	西藏自治区
14	吉林省		

## (六) 部分城市政务热线服务质量评估指数排名


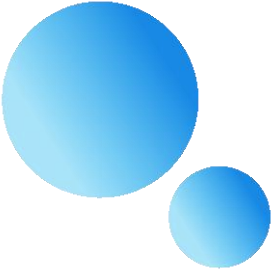
本次政务热线服务质量评估中副省级城市、计划单列市及省会城市的政务热线整体表现良好，具体城市排名如下：

排名	城市	排名	城市
1	广州市	17	海口市
2	厦门市	18	南宁市
3	太原市	19	宁波市
4	武汉市	20	哈尔滨市
5	成都市	21	昆明市
6	杭州市	22	长春市
7	合肥市	23	沈阳市
8	长沙市	24	石家庄市
9	青岛市	25	南昌市
10	南京市	26	济南市
11	郑州市	27	呼和浩特市
12	大连市	28	乌鲁木齐市
13	兰州市	29	银川市
14	福州市	30	西宁市
15	西安市	31	拉萨市
16	深圳市	32	贵阳市

## (六) 部分城市政务热线服务质量评估指数排名

新一线城市政务热线在所有参评城市政务热线中起到了非常好的引领作用，具体城市排名如下：

排名	城市
1	武汉市
2	天津市
3	成都市
4	杭州市
5	合肥市
6	长沙市
7	青岛市
8	南京市
9	郑州市
10	西安市
11	宁波市
12	昆明市
13	重庆市
14	东莞市
15	苏州市



## 二、详细指标评估 指数结果分析



# 一级指标得分情况

本次政务热线服务质量评估指数基于“服务渠道”“服务体验”“总体感知”三大维度，逐级深入，综合评估参评地市政务热线服务质量。三项一级指标的平均得分分别为57.67分、76.05分和59.16分，可以看出，全国政务热线在服务体验方面总体情况良好，但在服务渠道建设、社会公众对于政务热线的满意程度上还有进一步提升空间。

## ■ 服务渠道

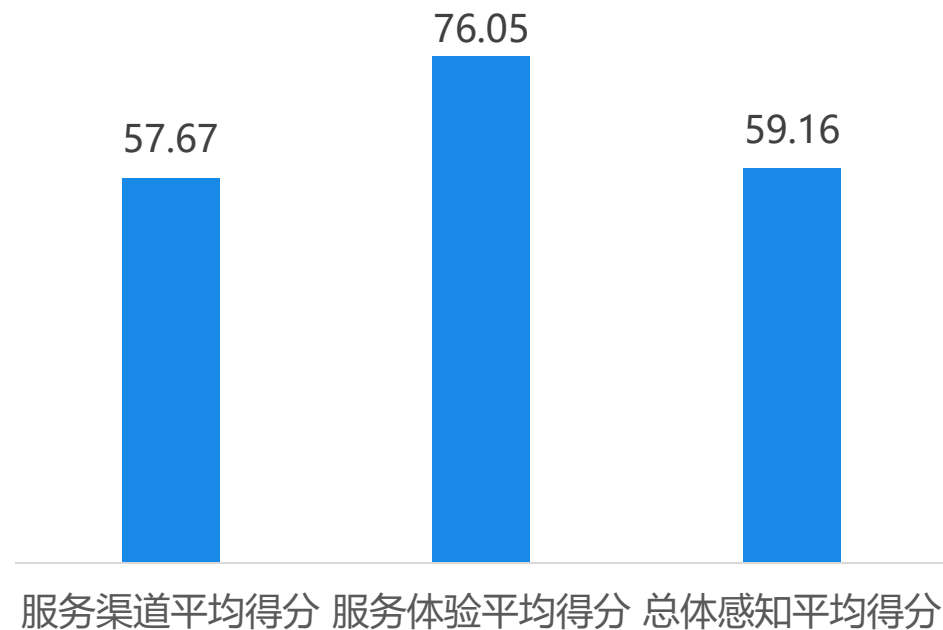
代表政务热线渠道建设和系统功能的成熟度和完善度

## ■ 服务体验

代表政务热线为社会公众提供服务的标准化和规范化

## ■ 总体感知

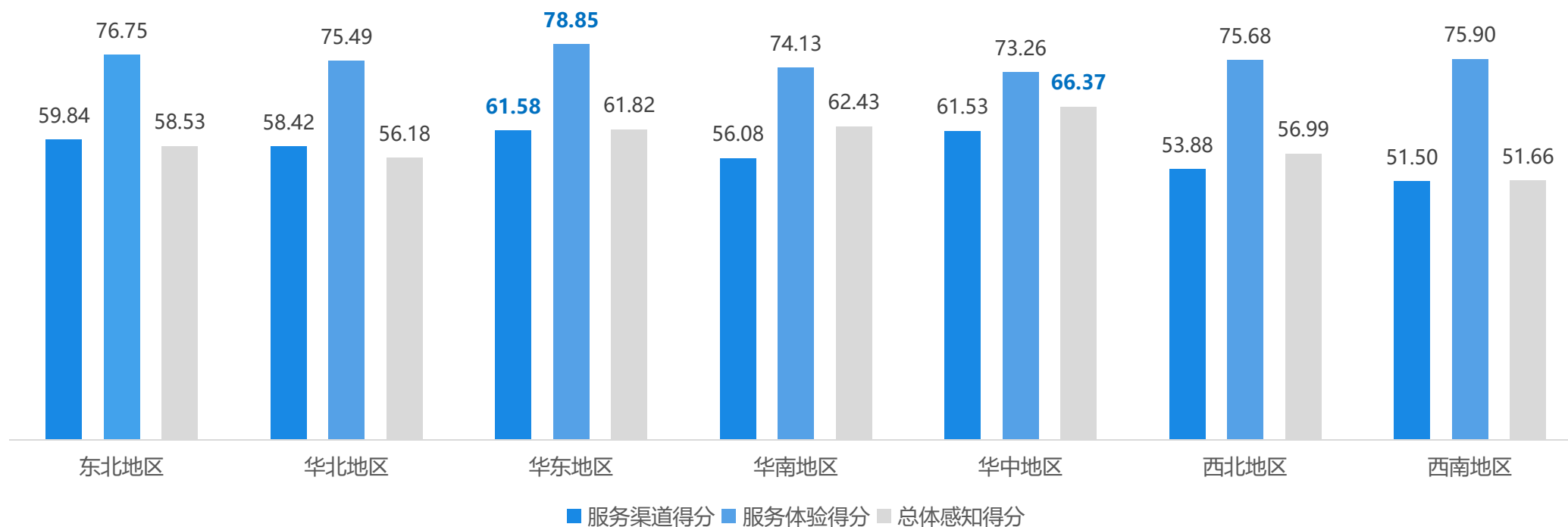
代表社会公众对于政务热线的信任度和依赖度



一级指标平均得分

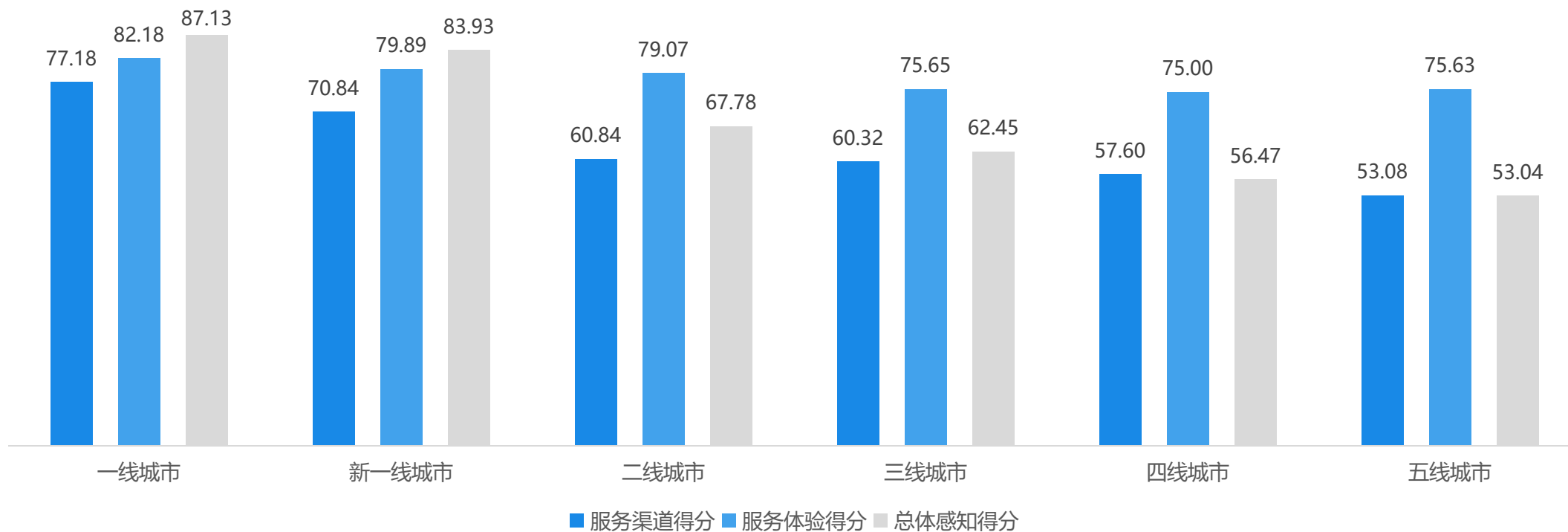
# 一级指标得分情况

按照地区划分。华东地区表现亮眼，在服务渠道和服务体验两个维度上均获得最高分，华中地区总体感知在七个地区中表现最为出色，但服务体验维度上稍落后于其他区域，西南地区在服务渠道和总体感知两个维度上表现欠佳，需要同时在两个维度上加强建设。



# 一级指标得分情况

按照城市线级划分。一线城市凭借自身完善的渠道和系统建设、高质量的服务水平以及在当地社会公众中取得的高感知度，在评估过程中表现优异，三项一级指标均获得最高分。四线城市在“服务体验”，五线城市在“服务渠道”“总体感知”维度上得分与其他级别的城市相比还有较大差距，需要进行针对性的提升。



## (二) 服务渠道分析 – 评估内容

基于政务热线被动式服务特点，建设和完善服务渠道，是畅通政企沟通的基础。政务热线需要构建一个稳定、畅通、便捷的服务渠道体系，确保政务热线对社会公众诉求的快速响应。服务渠道应具备亲和性、畅通性、渠道多样性及融合一致性。

### 融合一致性

指政务热线应满足服务渠道融合和诉求信息一致的要求。

### 畅通性

指评估服务渠道建设完善度的关键指标。

### 渠道多样性

指政务热线应提供多种渠道，如热线电话、微信、手机APP、网站等，以满足不同人群的使用需求。

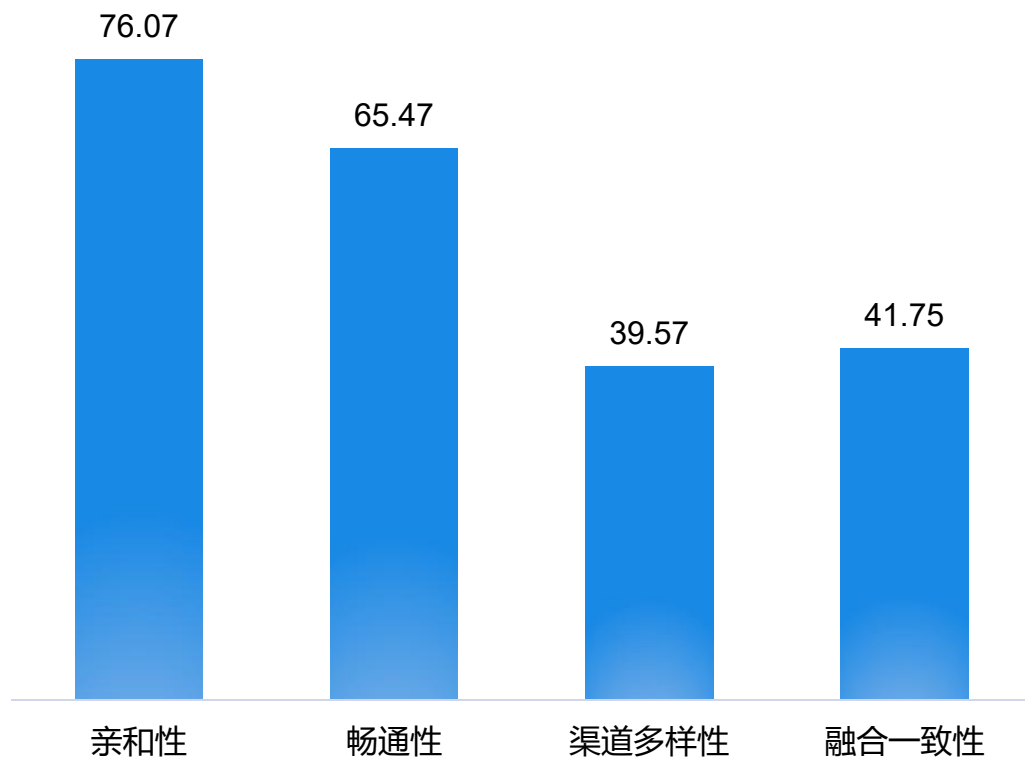
### 亲和性

指政务热线拨打接入环节的语音播报、系统接入、人工入口的便捷性和亲和性。



## (二) 服务渠道分析 – 平均得分

### ◆ 服务渠道 - 二级指标平均得分



在评估体系中服务渠道维度包含亲和性、畅通性、渠道多样性、融合一致性四项二级指标。参评地市政务热线在四项二级指标上的表现各有所长。

在亲和性方面表现最为突出，平均得分为76.07分，其次为畅通性，得分为65.47分，融合一致性方面表现不如前两项指标，得分为41.75分，渠道多样性方面表现最弱，得分为39.57分。

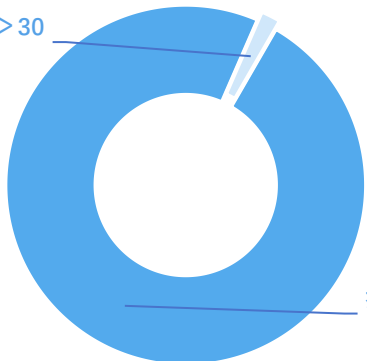
## (二) 服务渠道分析 – 具体分析

### ◆ 1. 亲和性：主要针对热线电话渠道，评估项包括欢迎语、转人工环节和热线音频质量

#### 欢迎语

欢迎语的播报时长不宜过长，通过调研发现，334家政务热线电话欢迎语均支持中途打断，其中98%的欢迎语播报时长小于或等于30秒，平均播报时长为14秒。

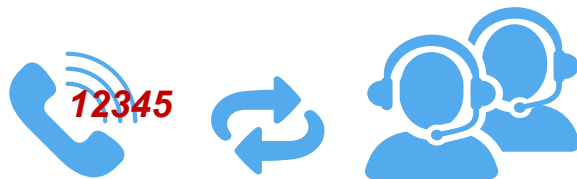
播报时长 > 30  
秒, 6



播报时长 ≤ 30  
秒, 328

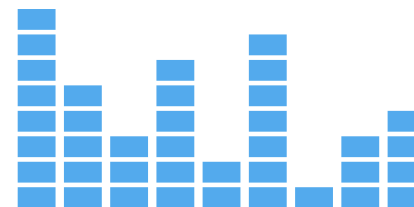
#### 转人工环节

政务热线的人工服务入口应方便市民选择，层级不宜过多。通过调研发现，大部分政务热线的人工服务入口层级在2层及以内，便于有需求的市民快速找到并转入人工服务。



#### 热线音频质量

政务热线电话渠道语音质量普遍较好，没有发现衔接不畅的情况，但是在拨打极个别城市热线电话过程中有回音出现，总体不会对沟通和使用造成不便。

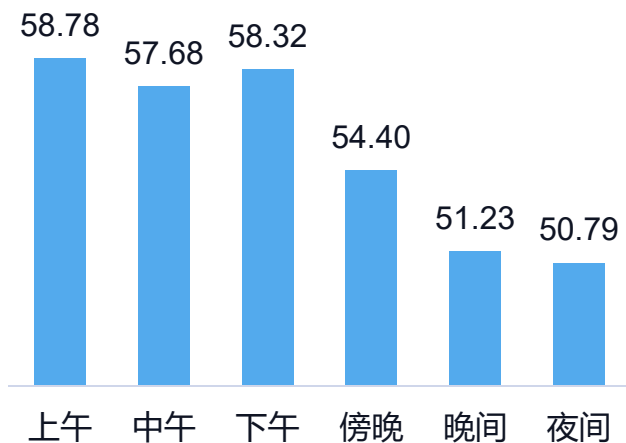


## (二) 服务渠道分析 – 具体分析

2. 畅通性：针对电话、在线等进行评估，包括来电接通率、热线渠道分时段接通情况、在线渠道分时段接通情况和在线响应时长。

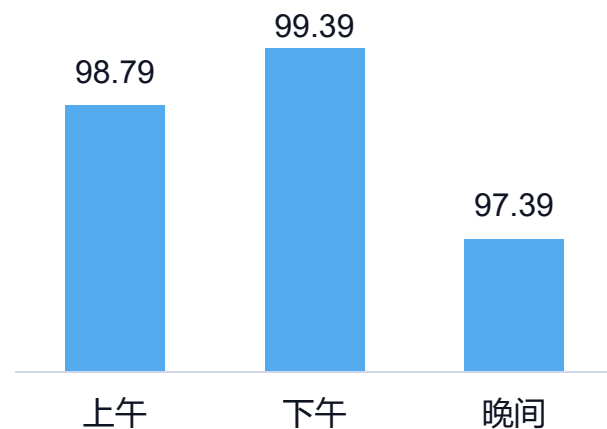
- **来电接通率**：根据已提交的政务热线企业问卷接通率计算，2023年电话平均接通率为 **88.91%**。

### 热线分时段接通得分情况



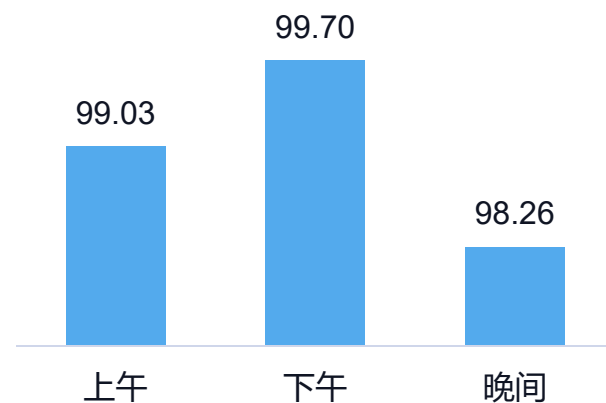
从拨测得分情况来看，上午、中午、下午三个时段的接通情况良好，从傍晚开始一直到夜间时段，热线渠道的接通情况出现明显下滑。

### 在线分时段接通得分情况



在线时段的接通情况以接通和等候时间计算最终得分，在全天中，下午时段接通得分最高，其次为上午时段，晚间时段的接通情况稍下降。

### 在线响应时长得分情况



响应时长越短，渠道的畅通性越高。对政务热线在线渠道的人工响应时长进行分析，可以看出，晚间的响应时长略低于白天。

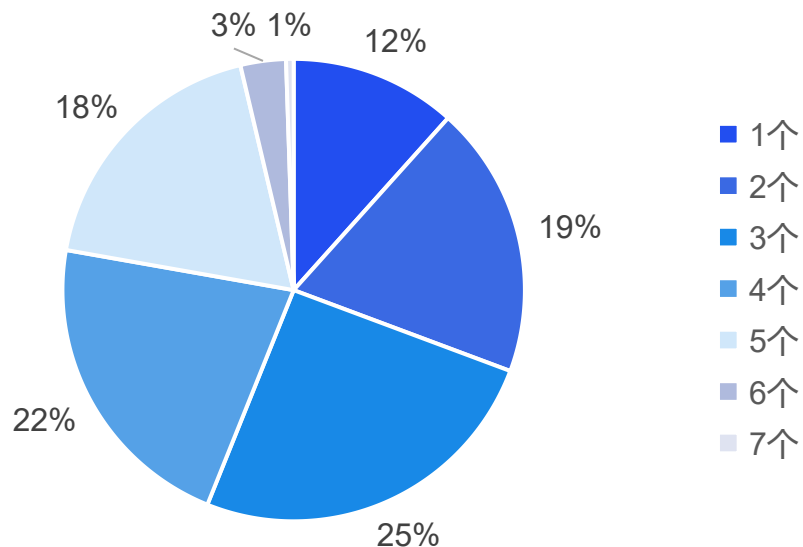
注：以上均为评估畅通性二级指标得分情况

## (二) 服务渠道分析 – 具体分析

3. 渠道多样性：评估方向包括非热线来电工单量占比、非热线渠道建设情况、企业和群众对渠道的了解情况、企业和群众使用非热线渠道的意愿四个方面。



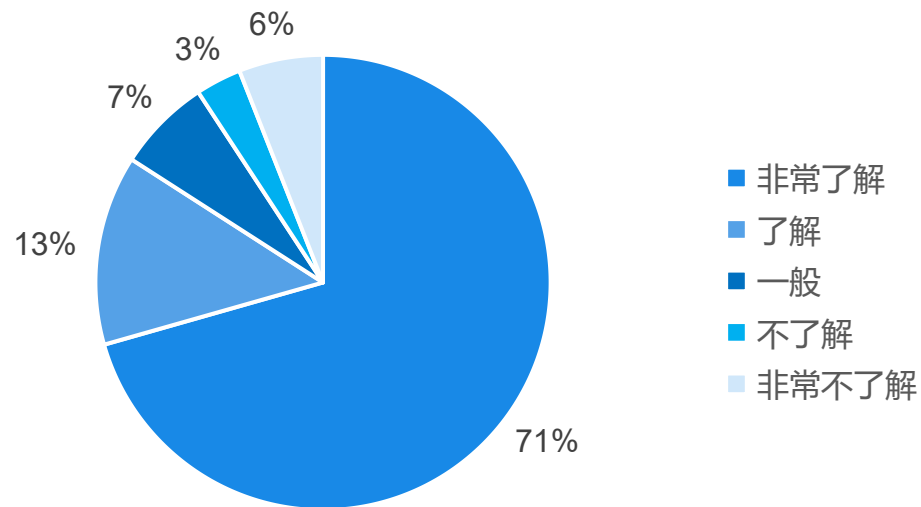
### 非热线渠道建设数量情况



2023年非热线渠道受理工单量占总服务量的11.03%。在参评地市热线中，平均具备3个非热线渠道，其中，最多建设有7个非热线渠道，最少建设有1个非热线渠道。



### 社会公众对于非热线渠道了解情况



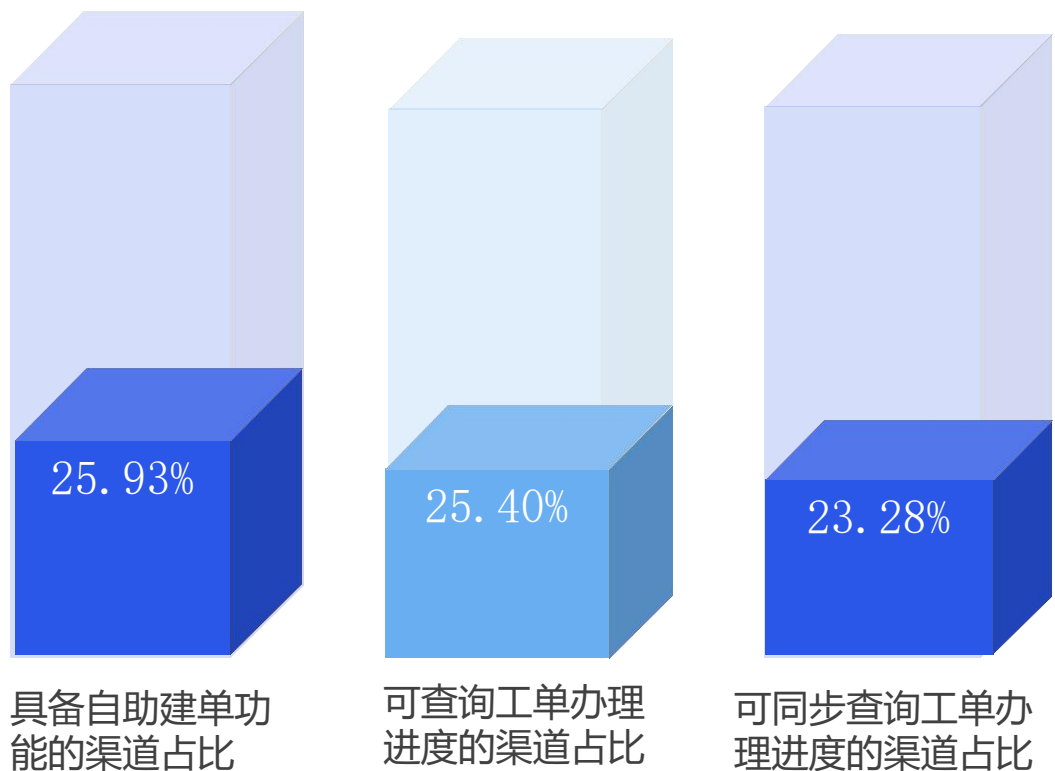
社会公众对于非热线渠道的了解比较充分，在接受调研的群众中，表示对非热线渠道“非常了解”和“了解”的人数合计占比达84%；有99.50%的群众表示“通过非热线自助渠道解决过问题”。



## (二) 服务渠道分析 – 具体分析

4.渠道融合性：该维度评估项包括在线渠道的自助建单情况、查询工单办理进度情况及工单信息实时同步情况。

- **来电接通率**：非热线渠道融合情况（下方数据为4个以上渠道满足该项条件的占比）

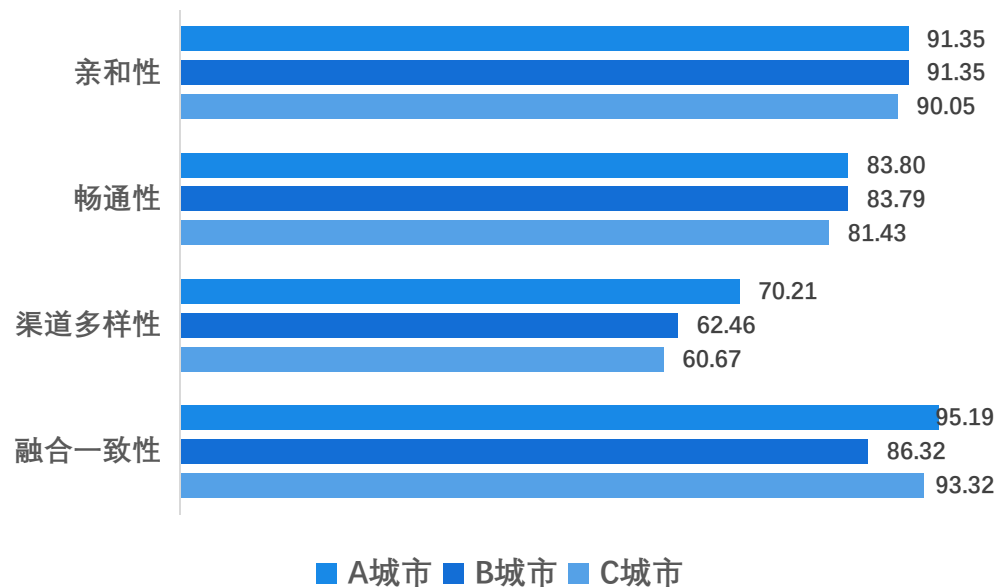


通过调研数据可以看出，政务热线在渠道的融合性方面还有很大提升空间，具体可以从加强渠道自助建单能力、增加自助渠道工单查询及实现不同渠道之间工单信息同步的角度入手。

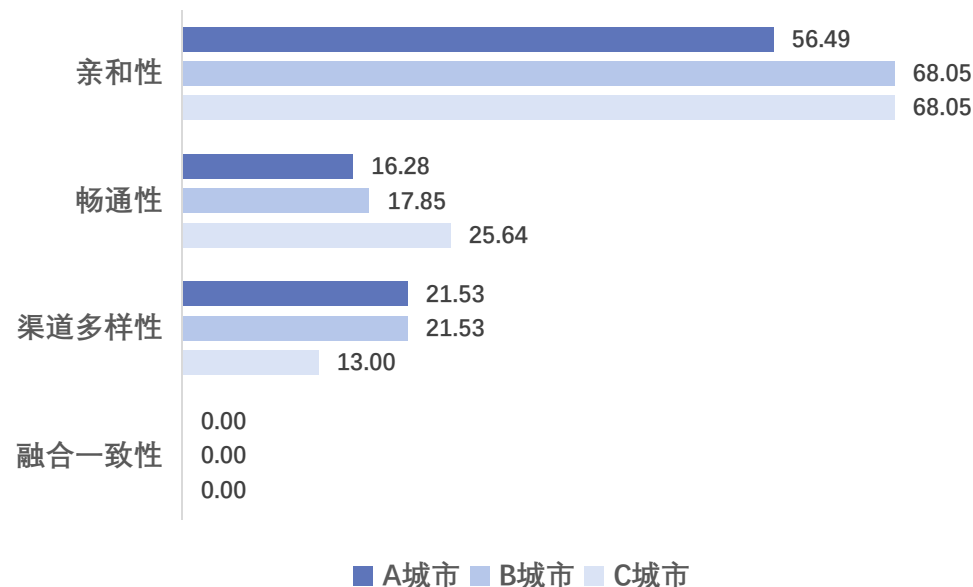
## (二) 服务渠道分析 – 城市对比

5. 城市对比：为了直观的展现在服务渠道维度下，不同政务热线表现的差异，将排名前三位和末三位的政务热线得分情况进行对标，展示如下。

### ● 服务渠道前三名城市对比



### ● 服务渠道末三名城市对比



## (三) 服务体验分析 – 评估内容

基于客户服务体验是政务热线作为服务热线应该具备的核心要素，代表了企业和群众通过政务热线反馈问题时的直观感受。良好的服务体验有助于提升社会公众对政府的信任度，不仅影响着社会公众对于政务热线服务能力的感知，也反映出当地政府服务于民的水平。同时，社会公众提出的使用反馈，也促进了政务热线服务水平的提升。



01

### 互动体验

当企业和群众通过政务热线发起咨询时，最先接触到的是热线工作人员，热线工作人员的服务水平、沟通能力直接影响着社会公众的咨询服务体验。

02

### 专业性

政务热线话务工作人员需经过系统化的培训，熟悉了解政务服务各类问题的处理和反馈流程，准确答复客户，或将问题及时反馈至对应承办单位进行核实处理，为社会公众提供专业化的服务。

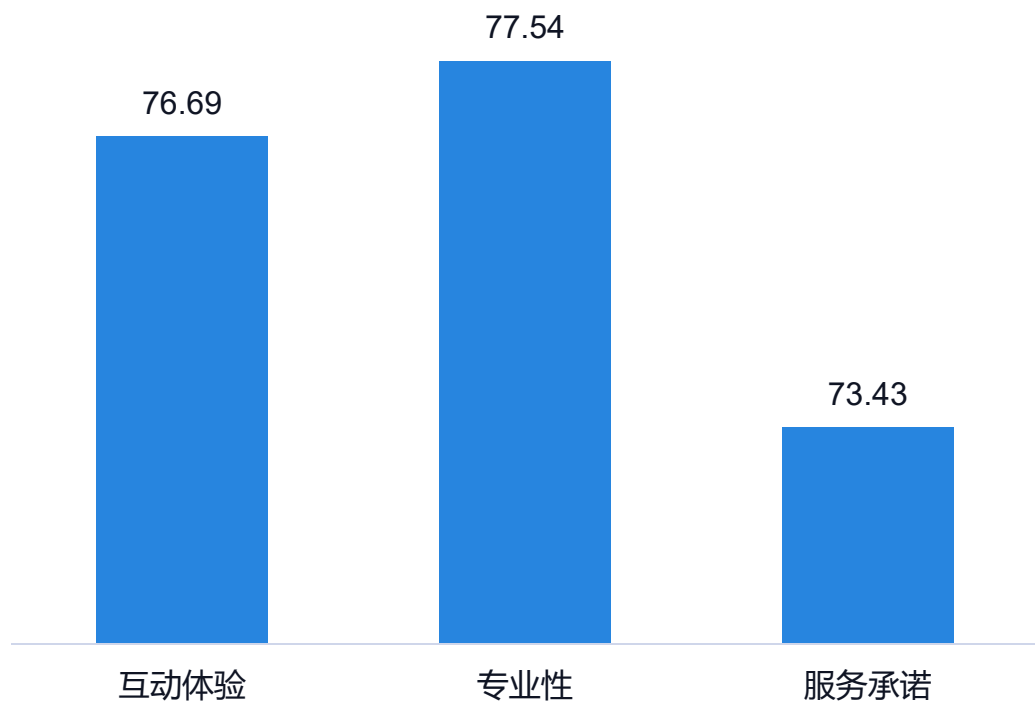
03

### 服务承诺

服务承诺的达成情况也是评价政务热线服务水平的重要指标，包括处理回复、处理完成及回访满意度的达成情况。通过对公众诉求处理过程和结果的监管，提升政务热线服务的服务质量。

## (三) 服务体验分析 – 平均得分

### ◆ 服务体验 - 二级指标平均得分



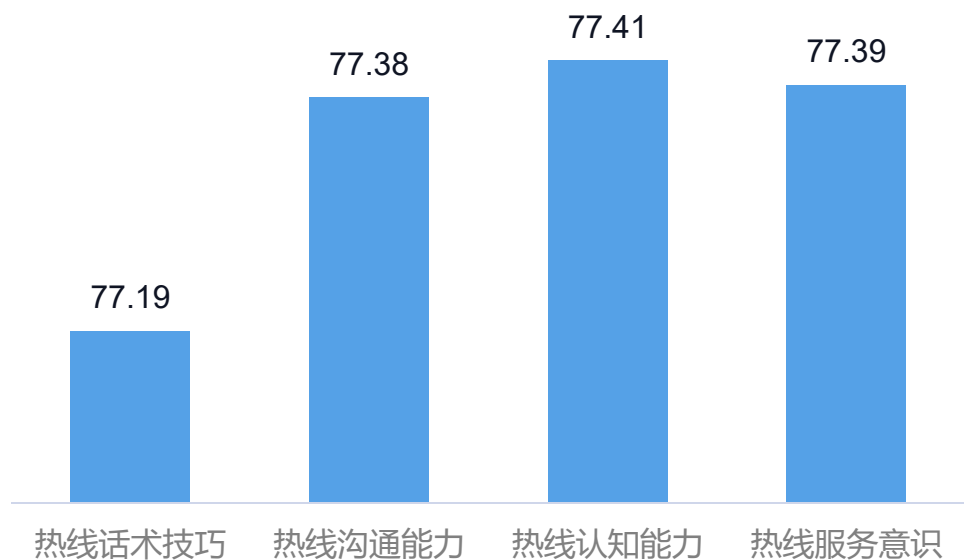
政务热线服务质量评估体系中服务体验维度包含互动体验、专业性、服务承诺三项二级指标。参评地市政务热线在三项指标中表现差距较小，其中，在专业性方面表现最为突出，平均得分为77.54分，其次为互动体验，得分为76.69分，服务承诺方面得分最低，为73.43分。

## (三) 服务体验分析 – 具体分析

1. 互动体验：指政务热线依靠话务人员的沟通技能、话术技巧与企业 and 群众建立沟通联系，为企业和群众带来高质量的服务体验。



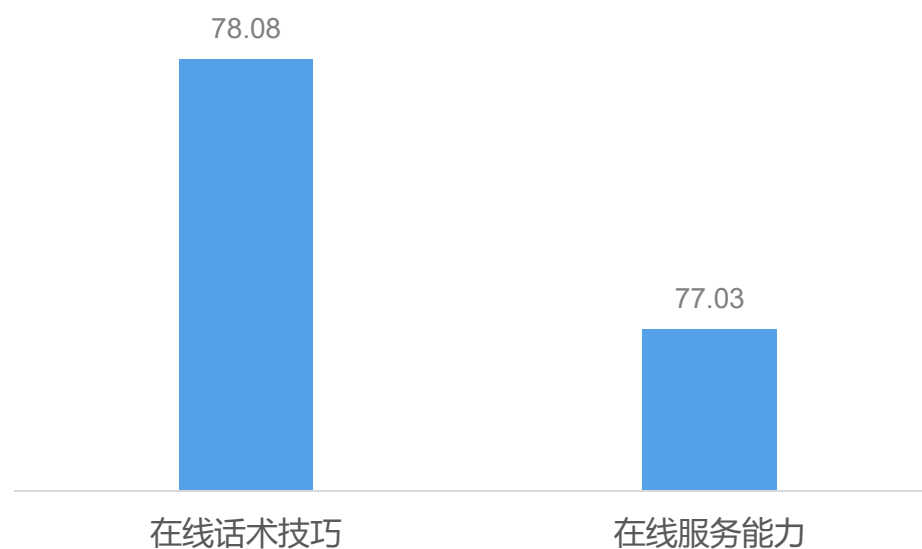
### 热线渠道互动体验情况



热线渠道话务人员的沟通能力、认知能力及服务意识均较好，但是在话术技巧方面还需加强培训。



### 在线渠道互动体验情况

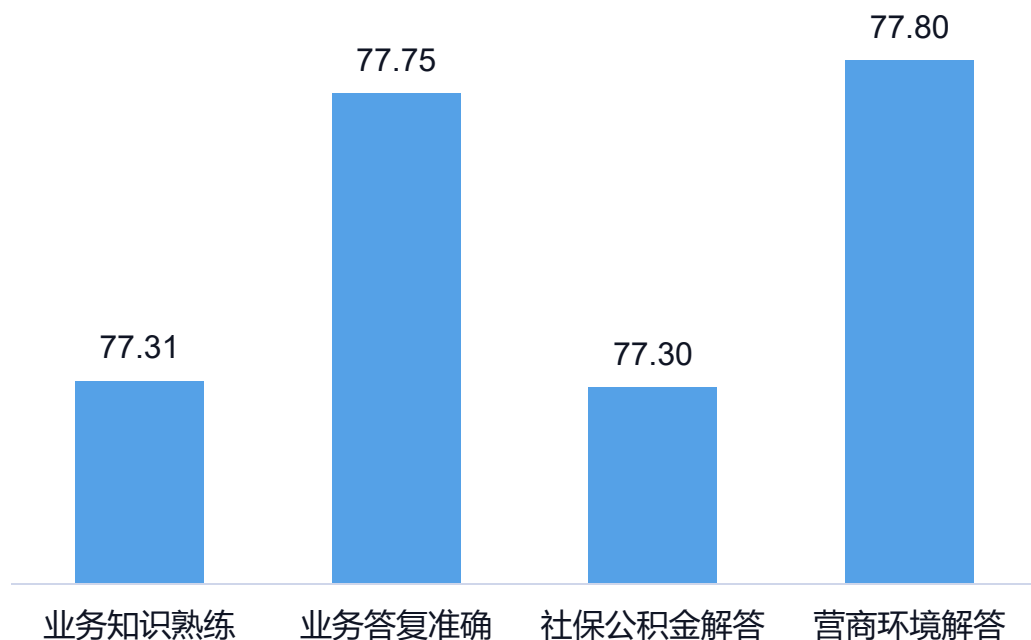


在线渠道智能客服的基础话术技巧较好，但因为在线渠道是通过文字形式与市民产生交流，对于话务人员及智能客服的沟通能力要求更高，今后需要进行相应能力的提升训练。

## (三) 服务体验分析 – 具体分析

2. 专业性：指政务热线在服务过程中需要确保公众诉求解答的效率和准确性，通过话务人员的解答和反馈为企业和群众带去专业、高效的服务。

### ● 业务解答评价得分情况



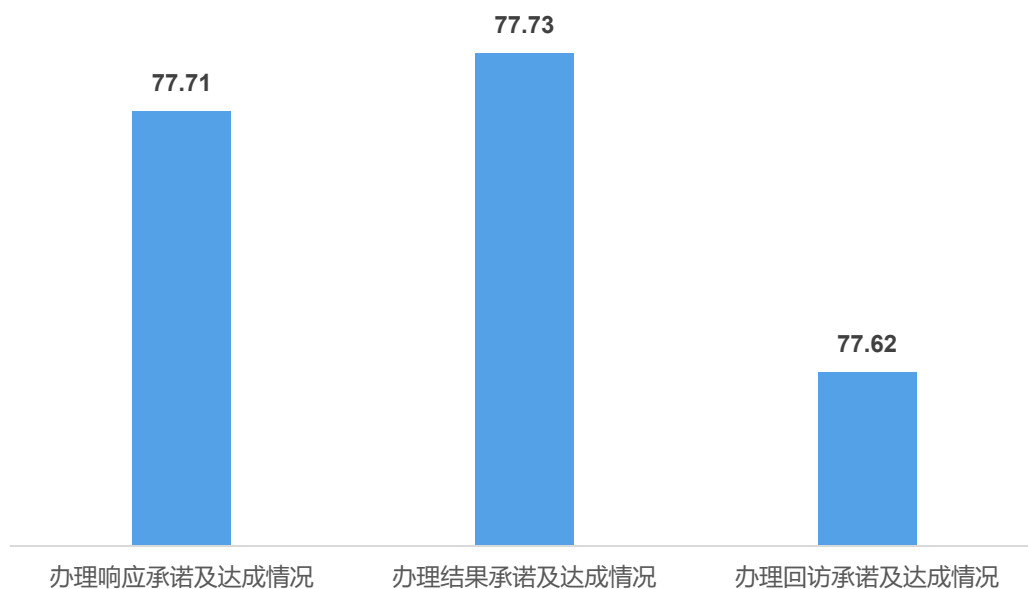
在专业性维度上，话务人员的业务答复准确度较好，但业务知识的熟练度相对略弱，这与政务热线的业务特性有关，在政务热线完成归并优化后，一条热线同时承接各种类型的业务咨询，涉及范围非常广泛，大部分的业务诉求无法通过线上直接处理，最终可能对话务人员的评价产生影响。

项目组在拨测时选取了较典型场景进行拨测，可以看出，在涉及营商环境的问题解答时，政务热线的专业性要高于社保、公积金的解答。

## (三) 服务体验分析 – 具体分析

3. 服务承诺：指企业和群众通过政务热线表达诉求的最终目的是需要得到及时、准确的反馈结果。具体包括办理响应承诺及达成情况、办理结果承诺及达成情况和办理回访承诺及达成情况。

### ● 服务承诺得分情况

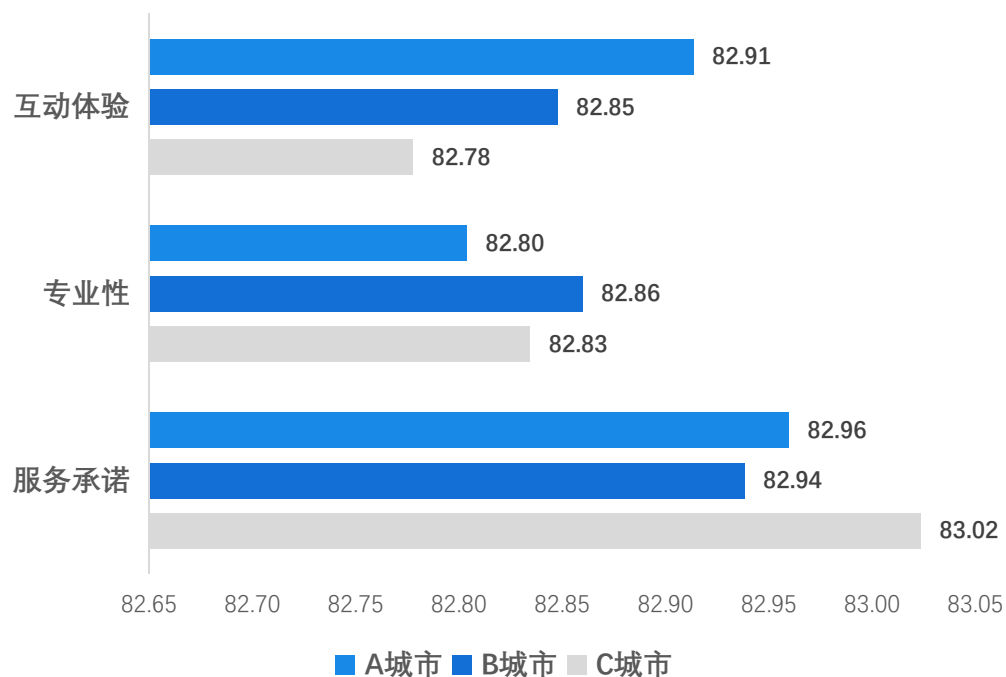


从拨测结果看，政务热线在办理响应承诺和办理结果承诺方面表现较好，大部分政务热线在服务过程中会告知来电人回复和处理的时限，满足了公众咨询的基本诉求，但是在回访方面还未形成统一的流程，导致该评估项得分较低。

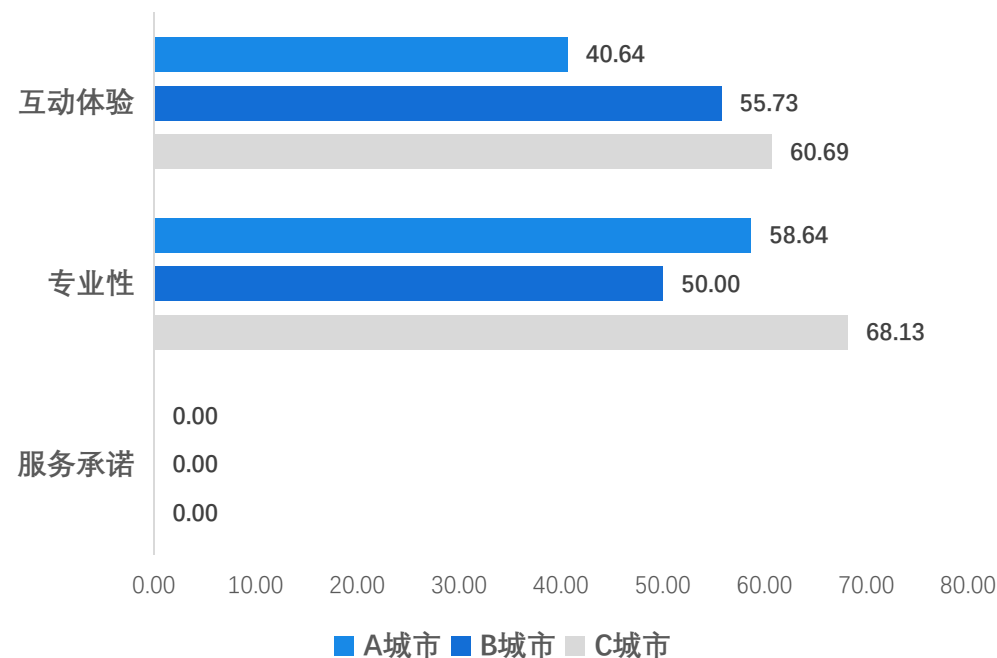
### (三) 服务体验分析 – 城市对比

4. 城市对比：为了直观的展现在服务体验维度下，不同政务热线表现的差异，将排名前三位和末三位的政务热线得分情况进行对标，展示如下。

● 服务体验前三名城市对比



● 服务体验末三名城市对比





## (四) 总体感知分析 – 评估内容

政务热线的作用不仅在于为企业和群众提供表达诉求的通道，更在于链接政府和社会公众，收集反馈社会问题、民生问题，是政府探知社情民意的有效手段。通过政务热线输出的公众反馈，政府部门能够更加及时、准确的了解社会公众的需求，从而更好地调整政策服务，推动服务型政府的建设。



### 企业和群众评价

- 满意度指标达成
- 解决率指标达成
- 总体评价
- 过程评价
- 开放性评价意见



### 品牌宣传

- 热线利用率
- 热线知晓度
- 企业和群众信任度
- 优秀案例宣传
- 开放性建议征集

01

### 互动体验

企业和群众对于政务热线服务水平的评价是完善政务热线建设的方向指引。政务热线需要不断提升接通率、满意度、首解率等关键指标，同时吸纳社会公众的真实评价，扎实有效地提升服务水平。

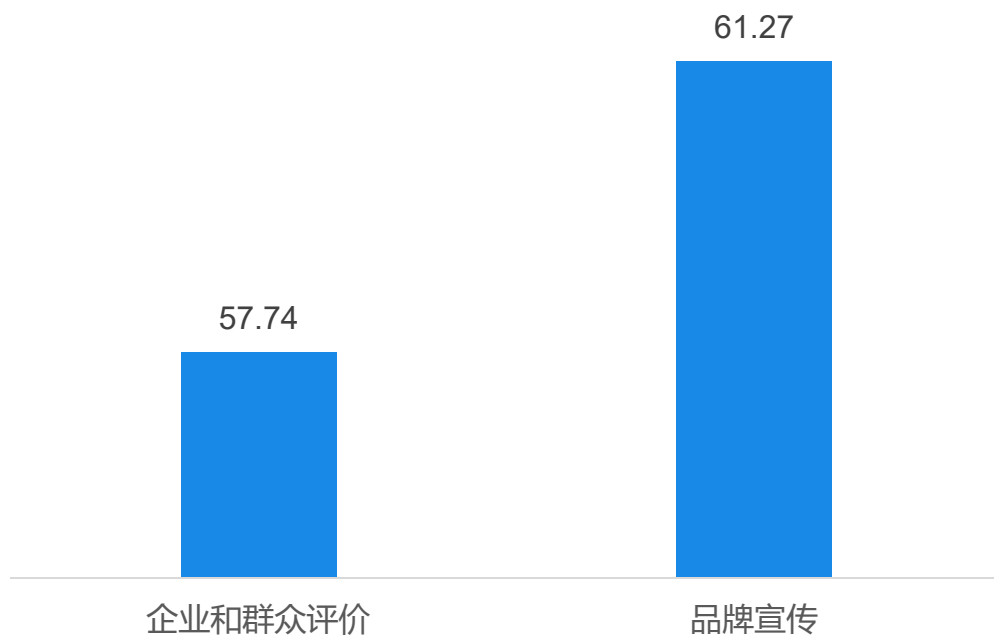
02

### 专业性

近年来，政务热线在社会公众之中的认知度和普及率不断提升，社会公众对政务热线越来越信任，习惯于通过政务热线反馈解决问题。政务热线应做好角色转换，提升服务质量，进一步发挥服务社会公众的重要作用。

## (四) 总体感知分析 – 平均得分

### ◆ 总体感知 - 二级指标平均得分



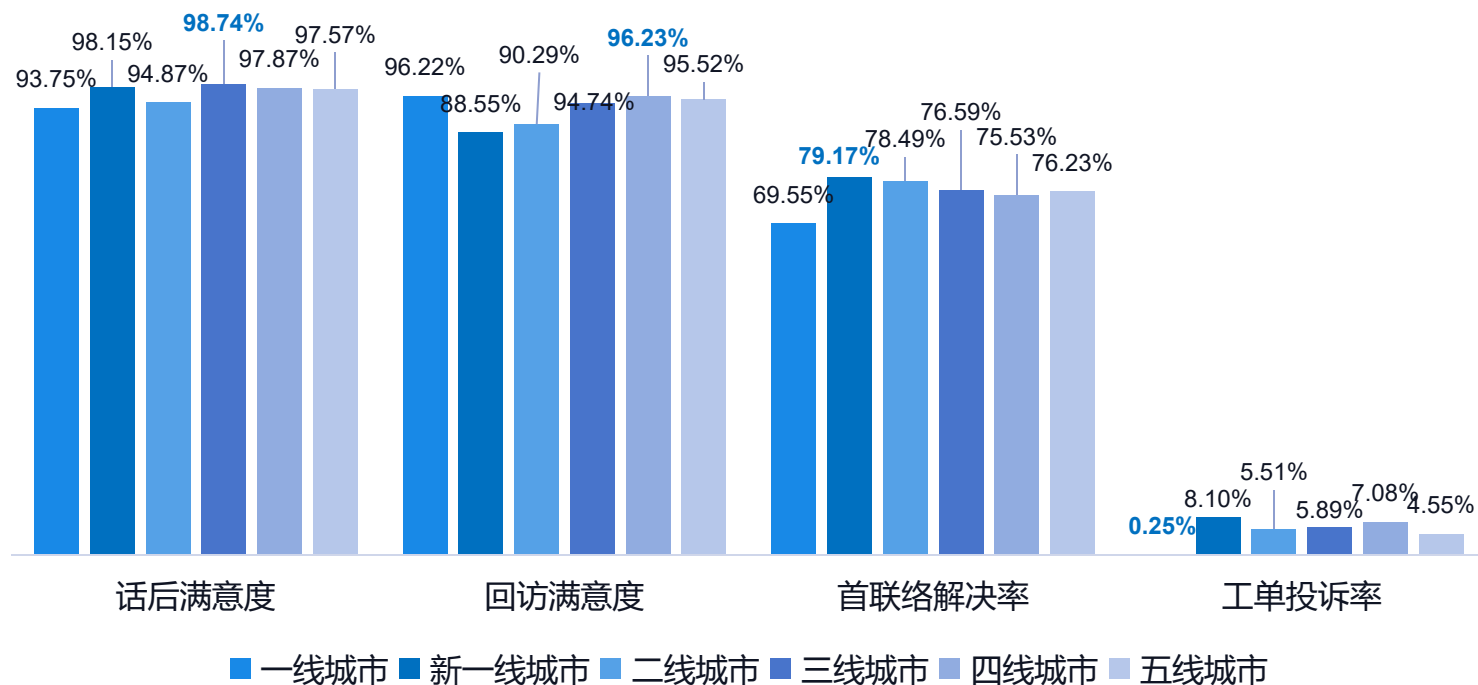
政务热线服务质量评估体系中总体感知包含企业和群众评价和品牌宣传两项二级指标。

本次评估中，企业和群众评价得分57.74分，品牌宣传61.27分，从得分情况来看，一方面需要提高政务热线的服务效率和服务质量，另一方面需要加强12345政务服务便民热线的宣传力度。

## (四) 总体感知分析 – 具体分析

1. 满意度：指从客观事实数据结果出发围绕话后满意度、回访满意度、首次联络解决率、投诉率等关键指标进行评估。

### ● 各线城市指标达成情况



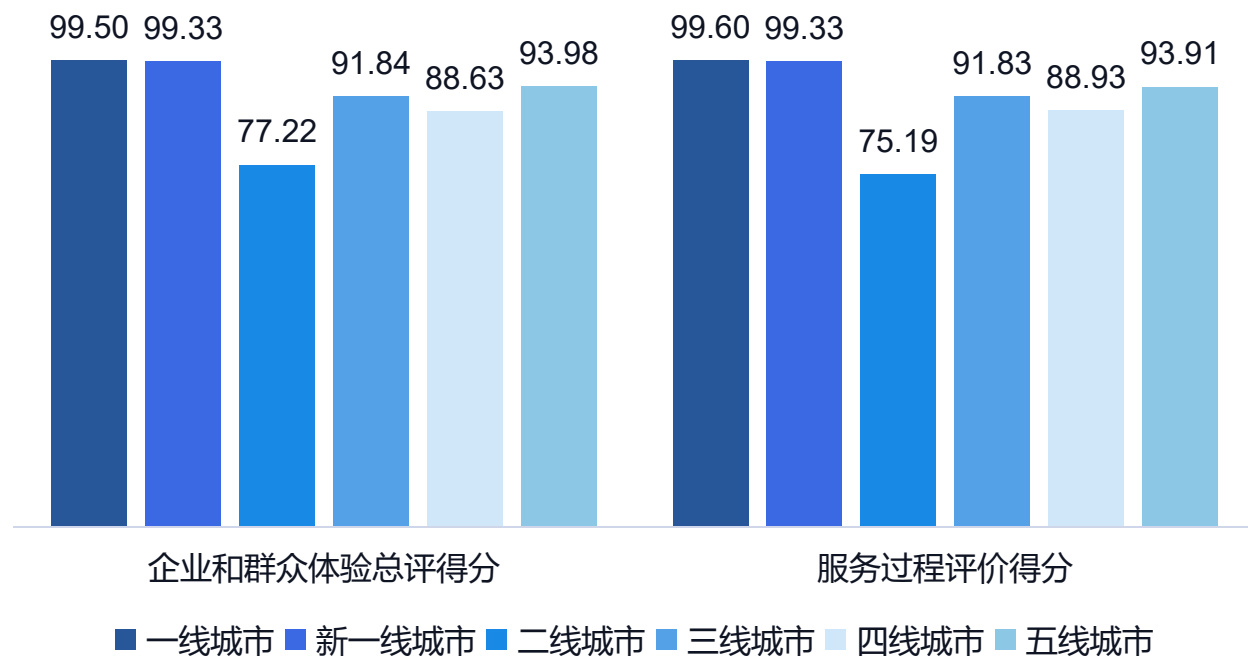
根据城市线级达成指标情况来看，话后满意度最高的为三线城市平均98.74%；回访满意度最高的为四线城市平均96.23%；首次联络解决率最高为新一线城市平均79.17%；工单投诉率最低的为一线城市平均0.25%。从评估结果整体上看，指标达成良好，但由于各个地区指标统计口径不一致，与实际会略有差异。

从指标达成趋势分布来看，话后满意度和回访满意度各城市差距较小，接通率和首次联络解决率各地区差异较大，工单投诉率均在10%以下，呈现良好趋势。

## (四) 总体感知分析 – 具体分析

2. 企业群众评价：企业和群众对政务热线的总体和服务过程的评价是政务热线提升管理水平的重要参考。

### ● 各线城市体验总评及过程评价得分

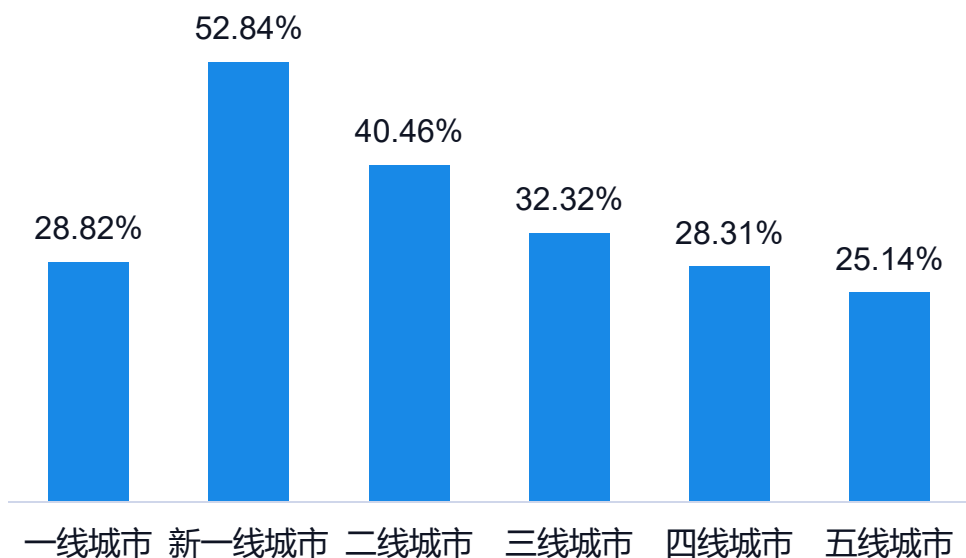


从企业和群众体验总评和服务过程评价来看，一线城市及新一线城市整体较高，说明政务热线的服务得到了群众的认可；相比之下，部分二线城市群众体验总评和服务过程评价得分较低，需提高整体服务水平。

## (四) 总体感知分析 – 具体分析

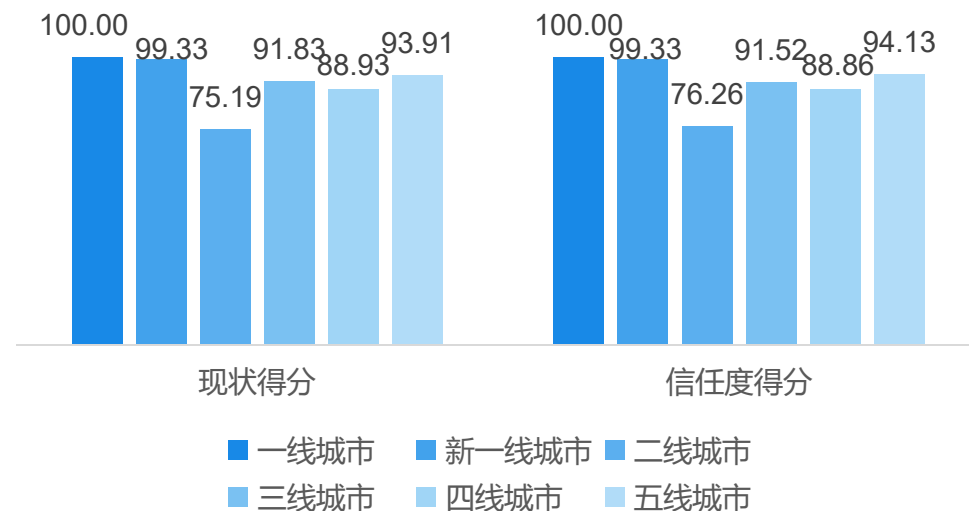
3.品牌宣传。热线来电量规模（2022年度来电量）与市域常驻人口来电比例的情况，以及企业和群众对政务热线的认知了解情况，信任度进行评估。（来电比例=热线来电量/市域常驻人口来电\*100%）

### 各级城市市民来电比例情况



根据数据上看，新一线城市比例最高为52.84%，因其热门旅游城市较多，政务热线需求较高，其次是二线城市，为40.46%，此外，新一线城市，二线城市发展越发快速，人口逐渐流入，政务热线也将持续发挥更大价值。

### 企业和群众对政务热线的信任度

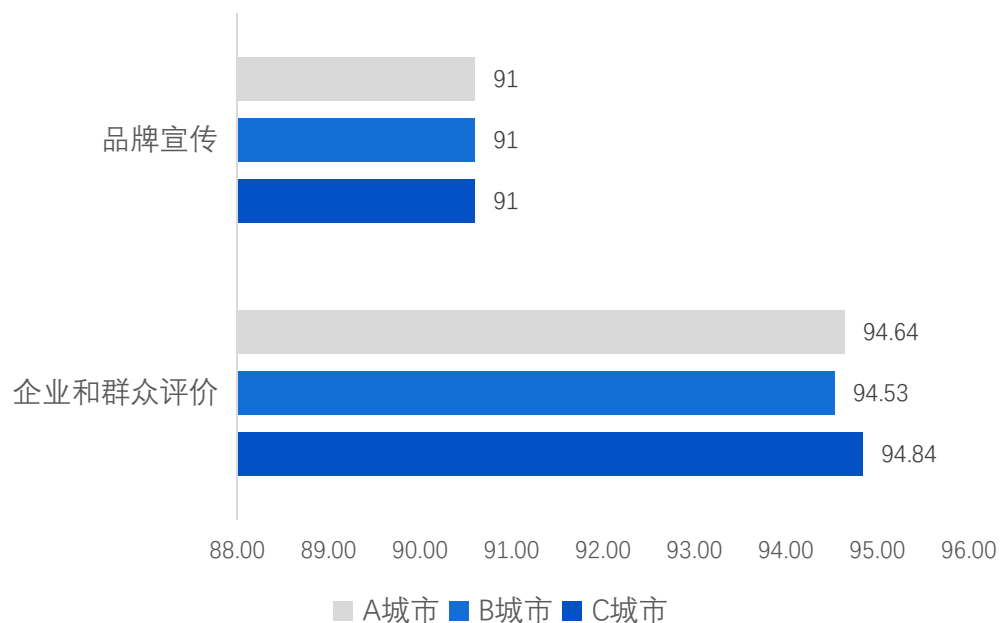


从企业和群众对政务热线的现状定位发展认知和信任度评价来看，一线城市及新一线城市整体仍然较高，发挥了政务热线对企业和群众带来的信任感。

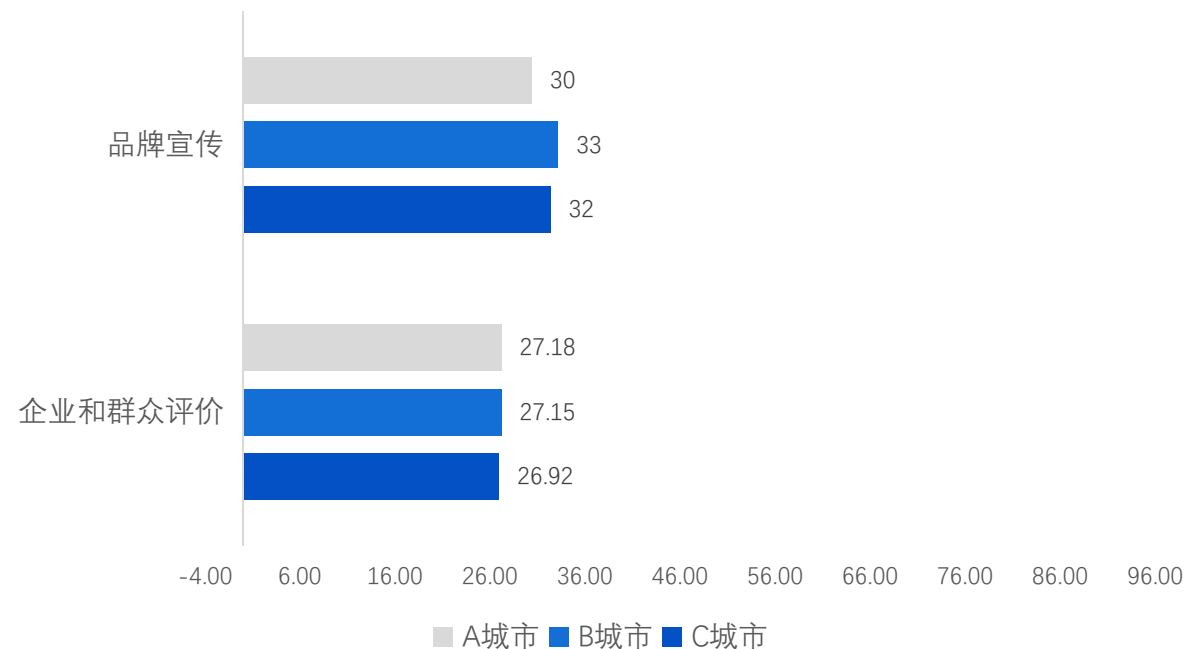
## (四) 总体感知分析 – 城市对比

4. 城市对比：为了直观的展现在总体感知维度下，不同政务热线表现的差异，将排名前三位和末三位的政务热线得分情况进行对标，展示如下。

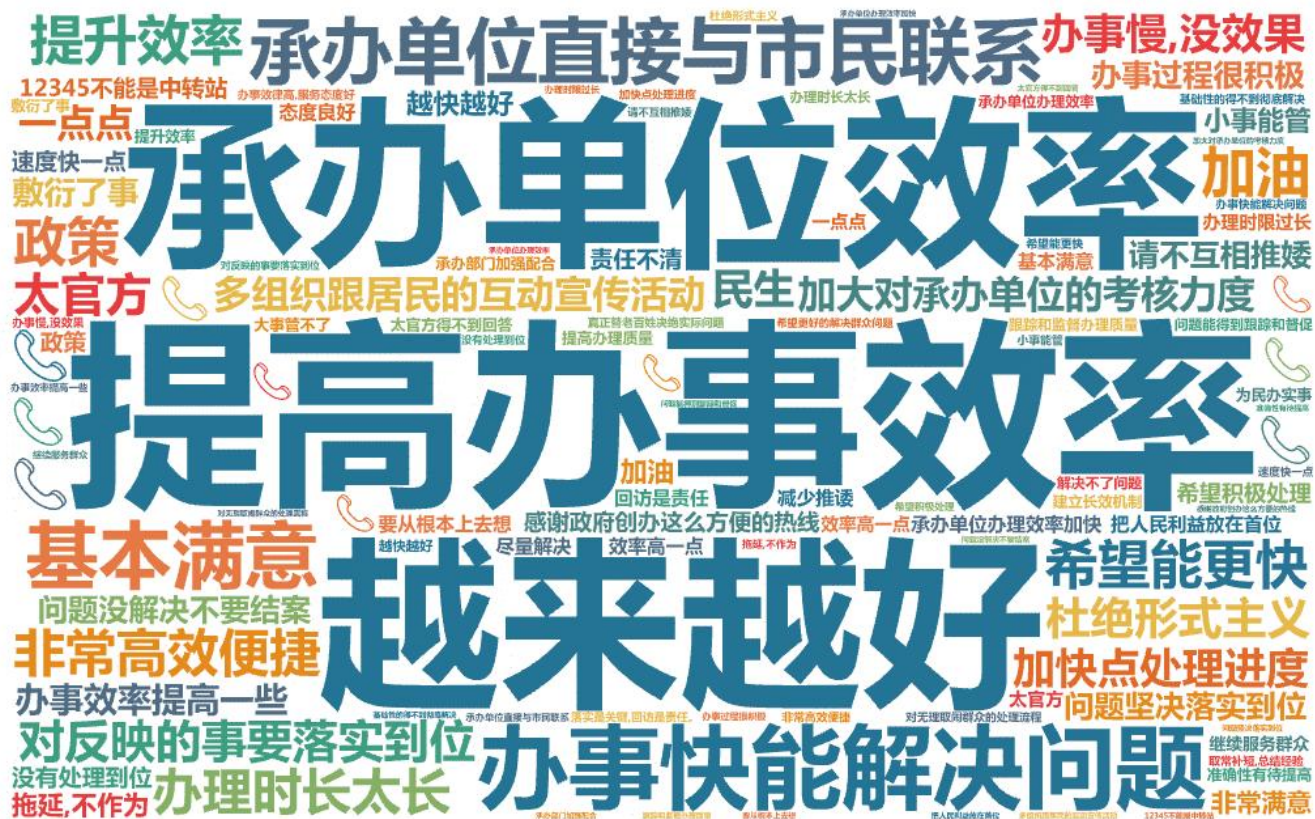
### ● 总体感知前三名城市对比



### ● 总体感知末三名城市对比



## (四) 总体感知分析 – 具体分析



企业和群众政务热线办理过程的意见和建议。通过反馈的热词分析，提到最多的是关于政务热线办理效率以及承办单位办理效率的反馈，企业和群众真实声音的反馈充分说明对政务热线的重视以及需求。





04

# 发现的亮点



## (四) 总体感知分析 – 具体分析

随着地方政府的重视和公众需求的增长，政务热线的窗口价值日益凸显，在实际运营过程中，标准化和智能化水平得到稳步提升，服务模式得以不断创新发展。

### 01 政务热线窗口价值日益凸显

- 便捷性、诉求响应及时性、解决问题的有效性不断提升
- 部分地区省级与城市协同治理

### 02 政务热线标准化体系逐步完善

- 以标准化为引领，提高质效
- 走出去、引进来，引入专业咨询公司，提供有力支持

### 03 政务热线智能化水平稳步提升

- 引入人工智能（AI）、大数据、云计算
- 智能化建设取得一定成效

### 04 政务热线服务模式不断创新

- 流程优化和程序简化
- 从“接诉即办”到“未诉先办”

05

# 发现的不足



# 发现的不足

政务热线经过四十年的高速发展，取得了令人瞩目的成绩，但是政务热线在渠道建设、信息共享、数智化水平提升等方向还应进一步深入探索、加强建设，努力为社会公众提供更加优质、高效的服务。

## 渠道建设

### 渠道建设 有待完善

- 目前大多数政务服务仍以电话渠道为主
- 非电话渠道服务便捷性有待提升
- 智能客服知识图谱不完善

## 信息交互

### 信息交互能力 有待强化

- 各承办单位信息共享不充分
- 知识库系统建设不完备，知识更新不及时

## 人员能力

### 服务人员综合素质 有待增强

- 人力资源不足，人员流动性高，缺乏完整的培训体系
- 服务链条长、范围广，质量监管力度不强

## 数字化水平

### 数智化水平 有待提高

- 智能客服系统识别准确率不高
- 数据建设及分析缺乏指导标准，应用深度不足

## 服务效率

### 服务效率 有待提升

- 热线接通率不稳定，晚间接入较困难
- 工单处理效率缺失统一标准，差异明显

06

# 改善建议



# 改善建议

在新时代背景下，政务热线应继续夯实基础，通过拓宽服务渠道、细化事项分类、建立人才培养体系、强化数据治理及建立全流程服务监控体系上下功夫，不断提升企业和群众的幸福感和满意度。

## 拓宽服务渠道

- 建立多元化的服务渠道
- 加强线上线下融合
- 加强信息共享、知识库共建

## 政务热线 事项分类管理

- 完善工单基础信息
- 优化工单模板
- 做好热点问题趋势监控
- 工单运行监控

## 强化数据 治理与分析

- 搭建标准化工作流程
- 加强数据中台数据分析和展现

## 建立全流程服务 监控体系

- 政务服务精细化管理
- 优化服务流程
- 洞察服务动态
- 及时发现并介入问题

## 建立人才培养体系

- 综合评估员工能力素质
- 能力素质为核心的培养体系
- 分类设计员工成长计划



07

# 展望未来



# 展望未来

未来，政务热线更多需要树立整体意识、全局意识，借助多元化的智能技术，充分发挥政务热线的服务窗口作用，做好企业和群众的“总客服”，不断推动政府服务创新和城市治理创新。

## 提升获得感和满意度

- 发挥国家政务服务平台作为全国政务服务总枢纽的作用
- 主动发现企业和群众的办事堵点
- 健全政务热线制度、标准、服务评估评价、数字能力提升等机制

## 发挥省级热线引领作用

- 充分发挥省级政务热线的牵引作用
- 进一步加大在热线机制研究、人才培养、系统建设上的资源投入

## 统一热线管理理念

- 加快政务热线行业标准研究制定
- 以行业标准为抓手，持续提升政务热线运营管理与服务能力

## 提升数智化管理水平

- 评估智能化建设应用场景和深度
- 推动智能化技术与服务场景深度融合

## 搭建多元化交流平台

- 加强政府部门、社会组织、学术学会交流研讨
- 探索打造多元、开放的政务服务交流平台



**报告发布单位:**

中国信息协会  
政务热线发展联盟  
清华大学数据治理研究中心  
武汉大学政治与公共管理学院  
华中科技大学公共管理学院  
才博智慧治理研究院

**报告撰写组成员:**

刘文清 庞俊英 孙 铁 孙 岳  
文 宁 于丽莹 赵 慧 赵媛媛

**专家团队成员:**

政务热线发展联盟	林永忠
武汉大学	刘 伟
中国人民大学	马 亮
清华大学	孟天广
政务热线发展联盟	沈 波
中央党校（国家行政学院）	汪玉凯
中国信息协会	吴岩松
才博智慧治理研究院	肖子京
华中师范大学	徐增阳
清华大学	张小劲
华中科技大学	张 毅

# 谢谢观看

2023全国政务热线服务质量评估指数

