

山东省人民政府办公厅

关于做好全省政务服务热线 整合对接及试运行有关工作的通知

省直有关部门、单位,各市人民政府办公室(厅):

根据《全省政务服务热线整合工作方案》总体要求,经研究,全省12345政务服务热线定于12月31日启动试运行。为确保如期完成各项工作任务,现将有关事项通知如下:

一、完成省市同级部门热线整合工作

在省直有关部门、单位的大力支持下,省级31条政务服务热线已全部完成整合方式确认。其中,拟进行实质性整合的23条(包括撤销的12条和呼叫转移的11条),占全部热线的74%;拟实行并行接听的8条,占26%(见附件1)。请相关部门、单位抓紧做好整合工作,撤销的应主动向通信公司提出撤销和语音提示申请,提示内容统一为“您拨打的电话已撤销,相关诉求请拨打12345省级政务服务热线”,提示音保留不少于3个月;呼叫转移的应主动向通信公司提出“将热线人工服务汇接至12345省级政务服务热线”申请,确保于12月29日前整合到位。各市要进一步加大工作力度,按照不低于省级热线整合水平的要求,于12月29日前完成对市级热线撤销和呼叫转移的相关整合工作。

二、实现省市政务服务热线系统互联互通

各市要按照《省级政务服务热线接口技术参数》（见附件2）的有关要求，于12月29日前完成与省级热线平台系统的对接，实现省市热线互联互通。省级政务服务热线平台部署在山东省电子政务专网（山东省电子政务外网行政服务域），未部署在该网的个别市要提前打通本地热线所在网络与电子政务专网的联接，为12月29日前完成互联互通提供必要条件。各市要参照《12345政务服务热线系统操作指南》（见附件3）做好相关人员的业务培训工作。

三、做好知识库内容维护

12345政务服务热线工单的办理大致分为直办和转办两种。直办工单由热线受理人员根据相关职能部门维护形成的知识库内容直接进行答复，即时办结；转办工单指对无法通过知识库进行直接答复的工单，由热线受理中心按照部门职责转相关部门、单位在规定时间内办理。请省直各有关部门、单位按照《12345政务服务热线系统操作指南》中“知识库维护模板”的要求（见附件3），于12月29日前做好知识库内容的维护工作，在热线试运行后做好日常维护，尽可能提高热线直办率。各市参照相关要求做好知识库维护工作。

四、做好省市热线名称统一和运行管理工作

省市热线整合完成后，于今年12月31日启动试运行并开始向社会提供服务，各级热线应统一更名为“12345政务服

务热线”，号码为“12345”。其中，省级政务服务投诉热线更名为“省级政务服务热线”，受理范围扩展为政策咨询、服务诉求、意见建议、举报投诉等，各办理部门的登录名、密码继续沿用，各市登录名和初始密码附后（见附件4）。

各市各部门要按照《全省政务服务热线整合工作方案》要求，认真抓好热线运行、管理、服务等工作，加强监督，强化考核，按时限、高质量回应群众诉求，确保不因整合工作影响热线的正常运行。

有整合任务的省直部门、单位和各市人民政府办公室（厅）请于12月28日前将工作进展情况报省政府办公厅。联系人：刘世洁，联系电话：0531-86061337,86061346（传真），邮箱：liusj@bgt.sd.gov.cn。技术服务联系人电话见《12345政务服务热线系统操作指南》（附件3）。

- 附件：1、省直单位热线整合方式统计表
2、省级政务服务热线接口技术参数
3、12345 政务服务热线系统操作指南
4、省级政务服务热线地市登录名密码

山东省人民政府办公厅

2017 年 12 月 22 日

附件 1

省直单位热线整合方式统计表

单位	热线名称	热线号码	整合方式
省发改委	发改工作咨询电话	86062322	撤销
	发改工作咨询电话	86915719	
省国土厅	国土资源违法举报电话	12336	
	国土资源法律咨询电话	86568906	
省交通厅	省公路服务电话服务热线	96660	
	省交通出行咨询服务热线	96669	
省卫计委	阳光计生服务热线	12356	
省文化厅	文化市场举报电话	0531-82946961	
省旅发委	省旅游投诉热线	0531-82676141	
机关事务局	省机关事务管理局服务电话	0531-86091678	
省畜牧兽医局	畜牧兽医咨询电话	87198888	
省盐务局	咨询投诉	86926129	
省人社厅	省人事服务热线	12370	呼叫转移
省农业厅	“三农”热线	12316	
省商务厅	商务举报投诉热线	12312	
省卫计委	卫生热线	12320	
省环保厅	环境污染投诉热线	0531-12369	
省质监局	质监热线	12365	
省食药局	食品药品投诉举报热线	12331	
机关事务局	公车举报电话	0531-86061919	
省物价局	价格举报热线	12358	
省供销社	供销为农服务热线	96621	
省出入境检验检疫局	质检热线	12365-2	
省公安厅	公安机关专用举报电话	12389	并行接听
省人社厅	省人力资源社会保障电话咨询	12333	
省交通厅	交通运输服务监督电话	12328	
省环保厅	环保督查热线	0531-66226110	
省地税局	纳税服务热线	12366	
省安监局	安全生产举报投诉特服电话	12350	
省旅发委	旅游服务热线	12301	
省知识产权局	知识产权维权援助与举报投诉	12330	

附件 2

省级政务服务热线接口技术参数

1. 获取待处理工单信息接口（工单类型包括办理单、退回办理单、重新办理单）#

接口名称	待处理工单信息接口	
接口类型	WEBSERVICE	
接口定义	string getDCLGongdan(string unitCode,string tokey)	
说明	获取该单位待处理的工单信息，	
服务提供	省级政务服务热线	
输入参数	unitCode	调用接口的单位编码：371621
	tokey	身份认证：aba100
返回值	字符串	成功返回：待处理工单信息 XML 失败返回：null

待处理工单信息 XML 格式如下：

```
<datas>
  <data>
    <keyid><![CDATA[业务主键]]></keyid>
    <sendtime><![CDATA[转办日期]]></sendtime>
    <type><![CDATA[工单的类型 0: 办理单 2: 退回办理单 4: 重新办理单]]></type>
    <wtflfir><![CDATA[一级问题分类]]></wtflfir>
    <wtflsec><![CDATA[二级问题分类]]></wtflsec>
    <wtflthi><![CDATA[三级问题分类]]></wtflthi>
    <wtfl4><![CDATA[四级问题分类]]></wtfl4>
    <wtfl5><![CDATA[五级问题分类]]></wtfl5>
    <enddate><![CDATA[办理时限]]></enddate>
    <jjcdId><![CDATA[紧急程度 1-一般 3-紧急]]></jjcdId>
    <wtms><![CDATA[当事人联系电话]]></wtms>
    <ifbm><![CDATA[联系人信息是否保密 0-否, 1-是]]></ifbm>
    <isreply><![CDATA[联系人是否要求回复 0-否, 1-是]]></isreply>
    <linkPhone><![CDATA[联系人电话]]></linkPhone>
    <linkperson><![CDATA[联系人姓名]]></linkperson>
    <address><![CDATA[联系人地址]]></address>
    <sllx><![CDATA[工单类型 2-转办]]></sllx>
    <owner><![CDATA[转办人]]></owner>
    <hHfdh><![CDATA[回复备注]]></hfdh>
    <cbly><![CDATA[重办理由]]></cbly>
    <guid><![CDATA[办理单 GUID]]></guid>
    <beizhu><![CDATA[备注]]></beizhu>
```

```

</data>
<data>
.
.
</data>
<data>
.
.
</data>
</datas>

```

2. 获取工单的问题分类接口#

接口名称	获取工单的问题分类接口	
接口类型	WEBSERVICE	
接口定义	string getCategory(string unitCode,string tokey)	
说明	获取工单的问题分类	
服务提供	省级政务服务热线	
输入参数	unitCode	调用接口的单位编码：371621
	tokey	身份认证：aba100
返回值	字符串	成功返回:工单的问题分类信息 XML 失败返回:null

工单的问题分类信息 XML 格式如下:

```

<datas>
  <data>
    <code><![CDATA[问题分类对应的 code 值]]></code>
    <text><![CDATA[问题分类名称]]></text>
  </data>
  <data>
    .
    .
  </data>
  <data>
    .
    .
  </data>
</datas>

```

3. 获取待处理督办单接口#

接口名称	获取待处理督办单接口	
接口类型	WEBSERVICE	
接口定义	string getDuBan(string unitCode,string tokey)	
说明	获取待处理的督办单	
服务提供	省级政务服务热线	
输入参数	unitCode	调用接口的单位编码：371621
	tokey	身份认证：aba100
返回值	字符串	成功返回:待处理督办单 XML 失败返回:null

待处理督办单 XML 格式如下：

```
<datas>
  <data>
    <guid><![CDATA[督办单的 guid, 唯一标识]]></guid>
    <id><![CDATA[工单编号]]></id>
    <messagetype><![CDATA[督办单类型：
0-红牌督办单 1-二次不满意督办单]]></messagetype>
    <sendtime><![CDATA[督办单的发送日期]]></sendtime>
    <sendperson><![CDATA[督办单的发送人]]></sendperson>
    <enddate><![CDATA[督办单的办理时限]]></enddate>
    <filename><![CDATA[附件名称]]></filename>
    <filepath><![CDATA[附件路径]]></filepath>
    <attachment><![CDATA[附件内容]]></attachment>
  </data>
  <data>
    .
    .
  </data>
  <data>
    .
    .
  </data>
</datas>
```

4. 插入回复信息接口#

接口名称	插入回复信息接口	
接口类型	WEBSERVICE	
接口定义	Bool addReplyInfo(string data)	
说明	请逐条插入回复信息	
服务提供	省级政务服务热线	
输入参数	data	插入回复信息的 xml
返回值	Bool	成功返回:true 失败返回:false

插入回复信息 XML 格式如下:

```
<data>
  <messagetype><![CDATA[返回类别:回复工单为 0]]></messagetype>
  <id><![CDATA[工单编号]]></id>
  <createtime><![CDATA[创建回复信息的时间]]></createtime>
  <banliinfo><![CDATA[办理结果]]></banliinfo>
  <answerdegree><![CDATA[答复来电人情况: 0-满意;1-基本满意;2-不满意;
3-当事人联系不上]]></answerdegree>
  <qfperson><![CDATA[签发人]]></qfperson>
  <relationperson><![CDATA[联系人]]></relationperson>
  <relationtelephone><![CDATA[联系电话]]></relationtelephone>
  <dafuren><![CDATA[答复人]]></dafuren>
  <dafutime><![CDATA[答复时间]]></dafutime>
  <dafudianhua><![CDATA[答复电话]]></dafudianhua>
  <taskGuid><![CDATA[从待处理工单信息接口中获取的办理单 GUID]]></taskGuid>
</data>
```

5. 插入申请延期信息接口#

接口名称	插入申请延期信息接口	
接口类型	WEBSERVICE	
接口定义	Bool addApplyforExtensionInfo(string data)	
说明	请逐条插入申请延期信息	
服务提供	省级政务服务热线	
输入参数	datas	插入申请延期信息的 xml
返回值	Bool	成功返回:true 失败返回:false

插入申请延期信息的 XML 格式如下:

<pre> <data> <messagetype><![CDATA[返回类别：申请延期为 2]]></messagetype> <id><![CDATA[工单编号]]></id> <createtime><![CDATA[创建申请延期的时间]]></createtime> <banliinfo><![CDATA[延期理由]]></banliinfo> <replaydelay><![CDATA[申请延期的时间]]></replaydelay> <daycount><![CDATA[申请延期的天数]]></daycount> <qfperson><![CDATA[签发人]]></qfperson> <relationperson><![CDATA[联系人]]></relationperson> <relationtelephone><![CDATA[联系电话]]></relationtelephone> <taskGuid><![CDATA[从待处理工单信息接口中获取的办理单 GUID]]></taskGuid> </data> </pre>

6. 插入回退信息接口#

接口名称	插入回退信息接口	
接口类型	WEBSERVICE	
接口定义	Bool addHTInfo(string data)	
说明	请逐条插入回退信息	
服务提供	省级政务服务热线	
输入参数	data	插入回退信息的 xml
返回值	Bool	成功返回:true 失败返回:false

插入回退信息 XML 格式如下：

<pre> <data> <Messagetype><![CDATA[返回类别：回退工单为 1]]></Messagetype> <Id><![CDATA[工单编号]]></Id> <Createtime><![CDATA[创建回复的时间]]></Createtime> <Banliinfo><![CDATA[回退理由]]></Banliinfo> <Suggest><![CDATA[建议]]></Suggest> <Remark><![CDATA[领导意见]]></Remark> <Qfperson><![CDATA[签发人]]></Qfperson> <Relationperson><![CDATA[联系人]]></Relationperson> <Relationtelephone><![CDATA[联系电话]]></Relationtelephone> <taskGuid><![CDATA[从待处理工单信息接口中获取的办理单 GUID]]></taskGuid> </data> </pre>

7. 插入督办回复二次不满意督办单接口#

接口名称	插入督办回复二次不满意督办单接口	
接口类型	WEBSERVICE	
接口定义	BooladdReplyRecordInfo(stringdatas)	
说明	请逐条插入督办回复二次不满意督办单信息	
服务提供	省级政务服务热线	
输入参数	datas	插入督办回复二次不满意督办单信息的 xml
返回值	Bool	成功返回:true 失败返回:false

插入督办回复二次不满意督办单信息 XML 格式如下：

```
<data>
  <Messagetype><![CDATA[返回类别：督办回复为 5]]></Messagetype>
  <Id><![CDATA[工单编号]]></Id>
  <Cteatetime><![CDATA[创建回复的时间]]></Cteatetime>
  <Banliinfo><![CDATA[办理结果]]></Banliinfo>
  <Answerdegree><![CDATA[答复来电人情况 0-满意;1-基本满意;2-不满意;
3-当事人联系不上]]></Answerdegree>
  <Qfperson><![CDATA[签发人]]></Qfperson>
  <Relationperson><![CDATA[联系人]]></Relationperson>
  <Relationtelephone><![CDATA[联系电话]]></Relationtelephone>
  <Dafuren><![CDATA[答复人]]></Dafuren>
  <Dafutime><![CDATA[答复时间]]></Dafutime>
  <Dafudianhua><![CDATA[答复电话]]></Dafudianhua>
  <taskGuid><![CDATA[从待处理督办单接口中获取的督办单 GUID]]></taskGuid>
</data>
```

注：以上接口的输入参数中单位编码 unitCode 及身份认证 tokey 需授权后提供。

附件 4

省级政务服务热线地市登录名密码

单位名称	登录名	密码
青岛市政府热线办理	qdszfrxbl	123456
淄博市政府热线办理	zbszfrxbl	123456
枣庄市政府热线办理	zzszfrxbl	123456
东营市政府热线办理	dyszfrxbl	123456
烟台市政府热线办理	ytszfrxbl	123456
潍坊市政府热线办理	wfszfrxbl	123456
济宁市政府热线办理	jnszfrxbl	123456
泰安市政府热线办理	taszfrxbl	123456
威海市政府热线办理	whszfrxbl	123456
日照市政府热线办理	rzzszfrxbl	123456
滨州市政府热线办理	bzzszfrxbl	123456
德州市政府热线办理	dzzszfrxbl	123456
聊城市政府热线办理	lczszfrxbl	123456
临沂市政府热线办理	lyszfrxbl	123456
菏泽市政府热线办理	hzzszfrxbl	123456
莱芜市政府热线办理	lwszfrxbl	123456

备注：登录后，请及时修改密码。