

附件

中国（宁夏）国际贸易“单一窗口” 95198 服务热线管理制度

第一章 总则

第一条 为规范中国（宁夏）国际贸易“单一窗口”95198服务热线管理（以下简称“95198”服务热线），提升服务质量，保障企业咨询需求，根据国家口岸管理办公室《关于国际贸易“单一窗口”建设的框架意见》及相关法规，制定本制度。

第二条 本制度中服务请求是指“单一窗口”用户发起的有关咨询、查询、需求、问题提交、故障申告、投诉建议等用户请求。

第二章 95198 热线服务要求

第三条 95198 全国统一服务热线（简称服务热线）归口受理并反馈“单一窗口”用户的服务请求，对外使用统一的号码、名称、标识和服务规范。

第四条 服务热线实行首问负责制，7×24 小时受理、解答用户服务请求。无法即时解答的，按规定及时流转办理，并将办理结果反馈用户。

第五条 对客服人员建立完善相关工作制度规范，从日常用语、工作纪律、办公环境、行为礼仪等方面规范热线人员日常行为，做到客服工作标准化、规范化，树立“单一窗

口”全国统一服务形象。

第六条 由自治区人民政府口岸办公室牵头，通过政府采购服务招标方式，遴选具备专业资质、丰富服务经验和熟悉国际贸易“单一窗口”各项业务，能与中国电子口岸数据中心建立密切合作的第三方机构，具体负责 95198 热线服务中心的建设和运营。服务中心需配备符合业务需求的专用办公场地和人工坐席，并由经过专业培训的客服团队负责热线接听、服务受理和问题解答等工作。

第七条 根据国家口岸办公室关于国际贸易单一窗口客服考核要求，制定热线服务指标要求如下：

（一）电话接通率。

电话接通率是指在服务时段内用户打进热线电话能够接通的比率。电话接通率不得小于 98%。

（二）平均等待时长。

平均等待时长是指在服务时段内用户打进电话至被接起期间的平均等待时间。平均等待时长不得大于 20 秒。

（三）电话解决率。

电话解决率是指服务时段内电话呼入总量中，得到即时解决的电话呼入数量占比。电话解决率不得小于 90%。

（四）工单解决率。

工单解决率是指服务时段内受理且应自行解决的工单总量中实际自行解决的工单数量占比。工单解决率不得小于 95%。

（五）工单及时解决率。

工单及时解决率是指在服务时段内受理且应自行解决的工单总量中,在受理后 2 个工作日内自行解决的工单数量。工单及时解决率不得小于 90%。

(六) 工单退回率。

工单退回率是指在服务时段内转出的工单总量中被退回的工单数量占比。工单退回率不得高于 2%。

第八条 客服应每月定期总结客户服务情况,及时研究解决客服有关问题,并将情况报告口岸主管部门。

第九条 对外公布服务监督电话与邮箱,受理用户对热线服务的反馈与投诉意见。工作人员因服务态度、工作作风、工作效率等方面受到用户投诉,经查证属实的,应对有关人员进行批评教育,全年用户投诉率不得大于 5%。投诉率如果大于 5%,将对具体负责 95198 热线服务中心的第三方机构进行约谈,责令改正。

第十条 95198 热线服务工作中发生违反相关纪律、失(泄)密等情况的,追究相关人员及所在企业责任。每年评估服务企业绩效,未达标者启动退出程序并重新招标。

第十一条 95198 热线仅限提供“单一窗口”相关服务,客服人员不得用作除“单一窗口”服务外的其他任何工作。

第三章 “单一窗口”服务请求管理流程

第十二条 热线服务按照“属地受理、首问负责、上下联动、协同处置”原则,分工负责服务请求的受理与处置工作。服务请求管理流程包括服务请求的受理、处理和关闭环节。

（一）服务请求受理。

用户通过拨打 95198 服务热线、在线服务等方式发起各类服务请求，客服人员应通过国际贸易“单一窗口”运维服务管理平台做好服务请求的即时登记处置工作；超出“单一窗口”服务请求范围的，应尽可能提供相关服务指引。服务请求登记时，应记录时间、问题描述、联系方式等关键信息；形成工单流转处理过程中，还要进行必要的信息补充。

（二）服务请求处理。

“单一窗口”客服人员应按照客服知识库及时处理服务请求并反馈用户。对客服人员无法处理的服务请求，应在 2 小时内形成工单流转至数据中心（含分中心）办理。服务请求处理过程中如判定为故障或问题的，按《“单一窗口”运维管理规程》处置。

（三）服务请求关闭。

服务请求处理完成后，应将有关处理情况逐级反馈，直至用户。服务请求登记单位向用户确认服务请求完成后、将该服务请求关闭；确认未完成的服务请求，按服务请求流程继续办理。

第十三条 服务请求处理总时限原则上不超过 2 个工作日，优先以用户所提时限要求为准。重大疑难问题或特殊情况可适当延长处理时限，并同时向用户做好解释工作。

第十四条 客服人员应做好服务请求的跟踪督办工作，确保服务请求得到及时有效解决、反馈。超期未解决或紧急服务请求应及时做好升级管理，协调相关资源，采取必要措

施，确保尽快解决。

第四章 客服知识库管理

第十五条 “单一窗口”客服知识库是“单一窗口”相关知识点经系统化整理后形成的知识集群，主要包括业务知识、操作指引、典型案例、技术规范等。

第十六条 客服知识库内容应准确、及时、全面、简洁，与“单一窗口”业务发展相适应，满足“单一窗口”客服工作需要。

第十七条 客服知识库分为全国和地方两部分，按照职责权限分别维护。服务热线第三方负责提供、审定和维护“单一窗口”宁夏特色业务相关客服知识库信息，以及履行其他与客服知识库建设和维护有关的职责。

第五章 安全和保密

第十八条 “单一窗口”客服人员要严格遵守保密制度，签订保密协议，不得泄露商业秘密或向无关人员谈论相关事项。

第十九条 对于客户的信息及订单信息应严格保密，未经客户允许的情况下不得向任何人透露。

第二十条 避免将带有客户信息或客户订单信息的截图、视频等发到微信企业服务群及QQ企业服务群内。

第二十一条 对于不宜公开的处理结果，服务中心只向用户本人回复，不能对外公开。

第六章 附则

第二十二条 本制度由自治区商务厅口岸管理处负责解释，

自发布之日起实施。