

附 件

平顶山市 12345 “民呼必应” 热线接诉即办工作  
实时量化考核标准（试行）

项 目		分 值	考 核 计 分 标 准
接 诉 11 分	接通率	5	7 个分中心按 5×接通率计分，其他热线单位电话联系或三方通话不通，每次扣 1 分
	咨询	4	回答错误或答复咨询不满意每次扣 1 分
	受理查收	2	交办件、网络留言按时间要求查收，逾期 1 件扣 1 分
交 办 6 分	与诉求人联系	3	收到交办件后 24 小时内与诉求人联系，否则 1 次扣 1 分。诉求人无法联系的不扣分
	受理反馈	2	收到交办件后在规定时限内向 12345 “民呼必应” 指挥中心进行反馈，否则 1 次扣 1 分
	正确退单	1	认为交办有误要在 24 小时内向 12345 “民呼必应” 指挥中心退单，超期退单 1 次扣 1 分
办 理 44 分	督办	5	电话督办 1 次扣 1 分，书面督办 1 次扣 2 分，现场督办 1 次扣 3 分，专报督办 1 次扣 5 分
	牵头协作	3	被反映牵头单位不作为或协作单位不配合的，经查实 1 次扣 3 分
	调度指挥	3	不服从调度指挥 1 次扣 3 分
办 理	延期申请	4	确需延期办理的在办理时限到期前提出申请，并经市级中心同意者 1 次扣 0.5 分

44分	重新办理	2	1次扣2分
	按时办结率	20	按20×按时办结率计分
	结果反馈	2	在办结回复前与诉求人反馈。缺1次扣1分，无法联系诉求人的及时报告市级中心，确认属实不扣分。
	办件量	5	6—20件得0.5分，21—50件得1分，51—100件得1.5分，101—150件得2分，151—200件得2.5分，201—250件得3分，251—300件得3.5分，301—350件得4分，351—400件得4.5分，400件以上得5分
回复 14分	热线件回复	7	按7×按时回复率计分
	网络件回复	7	按7×按时回复率计分
回访 15分	回访满意率	15	按15×回访满意率（含基本满意）计分
奖惩 10分	通报批评	3	市级中心通报批评1次扣1分
	约谈	5	市级中心主任及市政府办公室领导约谈1次扣1分，市政府秘书长约谈1次扣2分
	表态发言	2	1次扣2分
总计		100	

备注：每项分数扣完为止。