

附件 2

12329 住房公积金热线 服务导则

目录

1. 服务内容.....	- 1 -
1.1. 基础服务.....	- 1 -
1.2. 扩展服务.....	- 1 -
2. 服务规范.....	- 2 -
2.1. 身份验证.....	- 2 -
2.2. 语音流程.....	- 3 -
2.3. 服务时间.....	- 3 -
2.4. 人工服务规范.....	- 3 -
2.5. 工单处理流程.....	- 4 -
3. 监督管理.....	- 5 -
3.1. 总体要求.....	- 5 -
3.2. 统计监管指标.....	- 5 -

2011年3月，工业和信息化部正式核配“12329”作为住房公积金热线专用号码。为充分发挥12329住房公积金热线的作用，提高住房公积金管理效率和服务水平，增强住房公积金管理工作透明度，形成有效的社会监督，切实维护缴存职工合法权益，制定本服务导则。

1. 服务内容

12329住房公积金热线的服务内容分为基础服务和扩展服务，基础服务是指所有热线在投入运营后必须具备的服务项目，扩展服务是指各地热线可按自身业务需求和技术条件选择开通的服务项目。热线服务分为人工语音服务和自助语音服务，人工语音服务包括基础服务和扩展服务，自助语音服务为扩展服务。

1.1. 基础服务

基础服务以人工语音方式为主，包括业务咨询、投诉建议、回访调查等三个项目。

基础服务列表

功能类别	功能描述
业务咨询	受理对住房公积金缴存、提取、贷款等政策及业务办理流程、业务办理时间、网点及联系方式等内容的咨询
投诉建议	受理对违反《住房公积金管理条例》、业务办理中不规范行为等的投诉，接受对住房公积金政策或业务的建议等
回访调查	由客服人员主动呼出，对投诉建议处理结果、服务满意度等情况进行回访和调查

1.2. 扩展服务

扩展服务以人工语音和自助语音两种方式提供，包括人工语音方式提供的业务查询、业务受理以及自助语音方式提供的业务

指南、业务查询、业务受理。

人工语音扩展服务列表

功能类别	功能描述
业务查询	个人公积金帐户信息查询, 包括帐户余额、月缴存额等信息
	个人公积金贷款信息查询, 包括贷款余额, 贷款年限、月还款等信息
	单位公积金帐户信息查询, 查询单位公积金帐户的基本信息
业务受理	个人公积金贷款办理预约、个人公积金贷款还款预约、个人公积金提取预约等
回访调查	由客服人员主动呼出, 及时对住房公积金政策变动、贷款利率变动、帐户资金变动、贷款还款时限等进行提醒

自助语音服务列表

功能类别	功能描述
业务指南	政策查询, 按类别查询当地住房公积金的政策法规
	业务网点查询, 查询网点分布及联系方式
业务查询	个人公积金帐户信息查询, 包括帐户余额、月缴存额等信息
	个人公积金贷款信息查询, 包括贷款余额, 贷款年限、月还款等信息, 个人公积金贷款办理进度查询
	单位公积金帐户信息查询, 查询单位公积金帐户的基本信息
业务受理	个人公积金贷款办理预约、个人公积金贷款还款预约、个人公积金提取预约、短信订阅等

2. 服务规范

2.1. 身份验证

为了保证信息安全, 12329 住房公积金热线提供数据信息查询服务时, 必须进行身份验证, 身份验证规则建议如下。

◇ 个人身份验证

登陆账号(可从个人公积金账号或个人身份证号或公积金联名卡卡号中选择)+六位密码。

◇ 单位身份验证

登陆账号(包括: 单位公积金账号等)+六位密码。

2.2. 语音流程

住房公积金热线对外服务号码统一使用“12329”接入，热线语音流程的一、二级菜单应保持一致，流程菜单如下图所示：



2.3. 服务时间

自助语音服务时间统一为7×24小时，人工语音服务时间与当地住房公积金中心业务办理时间一致。

2.4. 人工服务规范

1. 保持周边安静的通话环境，电话振铃响后应及时接听；
2. 接听电话时，要使用普通话和礼貌用语，保持恰当的语气和语速，禁用口语以及不文明、不礼貌用语；
3. 接听电话后规范报出热线服务标识用语：您好，12329住房公积金热线*****号为您服务；

4. 详细询问来电事项，并做好同步录入；
5. 复述用户来电事项，扼要地与用户确认来电事项记录的准确性、真实性，复述无异议，提交保存信息记录；
6. 按知识库、数据库回复来电用户，知识库应及时更新，与公积金政策变动保持实时同步；
7. 投诉建议及无法立即回复的问题，进入工单库；
8. 礼貌地结束通话。使用热线标识用语：“我会按照规定尽快转达您的意见（建议）（或解决您的问题），在规定的时间内给您答复，欢迎再次拨打 12329 住房公积金热线，再见”；
9. 确认对方挂下电话后再挂机；
10. 工作时间不得随意下线，如有特殊情况离开时，必须下线操作；
11. 结束通话前要引导来电用户接受满意度调查。

2.5. 工单处理流程

1. 客服人员填写工单，并将工单按投诉类、建议类、业务咨询类等分类；
2. 工单经部门领导确认后，按流程转发至相应部门；
3. 工单处理完成后返回至热线管理部门；
4. 客服人员将解决方案及时反馈给客户；
5. 投诉类工单处理时间不得超过 5 个工作日，建议类工单处理时间不得超过 2 个工作日，业务咨询类工单处理时间

应不得超过 3 个工作日。

3. 监督管理

3.1. 总体要求

12329 住房公积金热线实行部、省、市的三级监督管理，具体要求如下：

- 1) 各地管理中心对当地热线的日常运营进行监督管理；
- 2) 各省、自治区住房和城乡建设厅对所辖各地管理中心热线的建设、运营、服务进行监督管理；
- 3) 住房和城乡建设部对全国热线的建设、运营、服务进行监督管理。

3.2. 统计监管指标

统计监管指标包括统计指标和监管指标，采用统一的数据标准。

统计指标有 6 项：

- 1) 总呼叫量，指一段时间内所有拨入 12329 的电话总量，根据当地实际情况，分日、周、月、年进行统计；
- 2) 平均通话时长，指一段时间内客服代表与呼入客户交谈的平均时间长度，平均通话时长按当地实际情况，按日、周、月、年进行统计；
- 3) 接通率，接通率等于一段时间内接通的电话数量除以该段时间内的总呼叫量，接通率按日、周、月、年统计，不低于 85%；
- 4) 呼损率，呼损率等于一段时间内放弃的电话数量除以该段

时间内接通的电话数量，呼损率按日、周、月、年统计，不高于15%；

5) 平均等待时间，指一段时间内呼入客户从呼入到接通的平均时间长度，平均等待时间按日、周、月、年统计，不大于40秒；

6) 平均后处理时间，后处理时间是指一次呼叫电话接听完后，客服代表完成与此呼叫有关的整理工作所需要的时间，平均后处理时间按日、周、月、年统计，不得大于30秒。

监管指标有2项：

1) 投诉率，投诉率等于一段时间内的投诉量除以该段时间内的接听量，投诉率按日、周、月、年统计，不得高于0.5%；

2) 满意度，满意度等于一段时间内满意的客户数除以该段时间内接受调研的客户总数，满意度按日、周、月、年统计，不得低于90%。

除以上8项指标，各地住房公积金管理中心还可按具体业务实际自行增加设置对本地热线的考核指标，如：出勤率、准时率等。

统计监管指标数据标准表

名称	字段名	字段类型(Oracle)	单位
呼叫量	callTotal	整型: number(10)	
平均通话时长	callavg	浮点: NUMBER(10,2)	分钟
接通率	callconnect	浮点型: NUMBER(10,2)	百分数(100%)
呼损率	ABNcalls	浮点型: NUMBER(10,2)	百分数(100%)
平均等待时间	waittimeavg	浮点型: NUMBER(10,2)	分钟

平均话后处理时间	acwavg	浮点型: NUMBER (10, 2)	分钟
投诉率	complntrate	浮点型: NUMBER (10, 2)	百分数 (100%)
满意度	satisrate	浮点型: NUMBER (10, 2)	百分数 (100%)