

## 江苏省地方标准

DB32/T 3865—2020

---

### 962326 狱务公开热线服务规范

Specifications for 962326 prison public hotline service

2020-10-13 发布

2020-11-13 实施

---

江苏省市场监督管理局 发布

## 目 次

前言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 工作场所及设施设备 .....	1
5 人员 .....	1
6 服务流程及要求 .....	1
7 服务评价与改进 .....	3
附录 A (规范性附录) 962326 狱务公开热线服务规范用语 .....	4
附录 B (规范性附录) 962326 狱务公开服务热线受理电话流转单 .....	6
附录 C (规范性附录) 962326 狱务公开服务热线流转电话办结单 .....	7
附录 D (规范性附录) 962326 狱务公开服务热线延期办理申请单 .....	8
附录 E (规范性附录) 962326 狱务公开服务热线督办通知书 .....	9

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由江苏省监狱管理局提出并归口。

本标准起草单位：江苏省监狱管理局、江苏省质量和标准化研究院。

本标准主要起草人：余仁、潘孝银、李敬、刘锴、徐万祥、张书、陈姣、张燕琴、顾斌。

# 962326 狱务公开热线服务规范

## 1 范围

本标准规定了江苏监狱 962326 狱务公开热线的工作场所及设施设备、人员、服务流程和服务评价及改进的相关要求。

本标准适用于江苏监狱 962326 狱务公开热线提供的服务。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 33358—2016 政府热线服务规范

## 3 术语和定义

下列术语与定义适用于本文件。

### 3.1

**962326 狱务公开热线** 962326 **prison public hotline**

监狱系统设立的 24 h 受理咨询、求助、投诉、建议等事项的呼叫系统。

注:简称热线。

## 4 工作场所及设施设备

4.1 应具有固定的工作场所,并在显著位置设立热线标识。

4.2 单个座席工作面积应不小于 3 m<sup>2</sup>,座席前后有 0.5 m~1 m 的间距。

4.3 办公及信息系统应符合 GB/T 33358—2016 中 4.2.4 的要求。

## 5 人员

5.1 熟悉监狱工作的相关法律法规和政策,具有保密意识,了解相关部门或单位的工作职能。

5.2 能够辨别、理解来电人的意图并准确记录诉求。

5.3 具有较强的沟通、判断、理解和语言表达能力,能够使用规范的服务用语(见附录 A)。

5.4 应使用普通话,语速与来电人的语速相匹配。

## 6 服务流程及要求

### 6.1 接听

6.1.1 实时接听,服务人员应在铃响 15 s 之内接听电话。

6.1.2 复听留言,服务人员应在下一个工作日复听。