

温县人民法院

温法办〔2019〕46号

温县人民法院 关于印发《12368 服务规范》的通知

本院各部门：

现将《温县人民法院 12368 服务规范》印发给你们，
请认真遵照执行，切实抓好落实。



12368 服务工作规范

为实现司法为民、便民宗旨，加强对 12368 服务工作规范，创造高效便捷、文明有序的工作秩序，根据有关规章制度及工作实际，制定本规定。

总 则

第一条 12368 诉讼服务平台负责对来自 12368 诉讼服务热线电话的信息进行办理和回复。

第二条 河南省高级人民法院建立 12368 诉讼服务总平台，各中级人民法院建立分平台，各基层法院建立子平台，各级法院配备相应的平台工作人员（含坐席员）。

第三条 平台工作人员应严格保守工作秘密，自觉维护法院形象。

工作职责

第四条 平台负责人的岗位职责：

- （一）制定工作制度、业务流程、服务用语规范、人员行为准则、奖惩办法等管理制度；
- （二）与上下级法院及本院各部门进行工作协调；
- （三）根据管理制度定期对工作人员进行培训、考核；
- （四）每月对平台工作情况进行梳理、讲评；
- （五）需办理的其他事项。

第五条 值班法官岗位职责：

- （一）负责对热线电话专业问题现场答复或指导坐席员进行答复；
- （二）处理其他涉及法律专业问题的事项；

(三) 需办理的其他事项。

第六条 值机班长岗位职责：

- (一) 负责对坐席员进行考勤管理；
- (二) 负责平台现场管理调度；
- (三) 指导坐席员进行疑难问题处理；
- (四) 汇总常见疑难问题，就处理意见提交讨论；
- (五) 对平台各类信息进行汇总分析，制作月工作报表；
- (六) 定期通报工单办理情况；
- (七) 需要办理的其他事项。

第七条 坐席员岗位职责：

(一) 接听热线电话，登记来电内容，并根据来电内容，予以回复或转办处理。

(二) 对转办事项进行跟踪催办；

(三) 对电话信息、回复情况以及工单的办理情况进行统计、汇总；

(四) 对工作中的新情况、新问题进行归纳总结；

(五) 需办理的其他事项。

第八条 坐席员工作要求：

(一) 电话铃声响三声内接听。

(二) 接听电话应使用普通话，使用统一规范用语，态度热情有礼，语言简洁，回答问题简洁明了，避免使用生僻晦涩用语，记录信息及时准确。

(三) 受理电话时，应当保持亲切热情的语气，语音、语速、语调适中。严禁与来电人发生争执，做到沉得住气，受得了委屈，对态度粗暴、情绪激动的来电人要耐心、耐心、

再耐心。

（四）严格遵守离席规定，未经值机班长同意不得随意离席，不得擅自签出。为保证话务繁忙时段电话通畅，上班后一小时内（含）非因特殊情况严禁签出离席。

（五）因个人原因离席，每次不得超过 10 分钟，每半天不得超过二次，同一时段不得超过二个人。短时间离席的，应将系统设备为“小休”状态；因公（如培训、考试、其他公务）或其他个人原因需要较长时间离席的，应将系统设备为“签出”状态。

（六）工作时禁止吃东西、趴桌子上睡觉、与他人闲聊、玩游戏；禁止使用 12368 专用电话处理私人事务，禁止在工作时间因私事长时间占用工作电话；禁止在工作区域吸烟。

（七）自觉保持工作区域安静，不得嬉戏、打闹、大声喧哗；离座时，动作轻缓，减少噪音及对他人工作的干扰。下班后及时关闭电脑和办公室设备的电源，禁止在工作区域住宿。

（八）自觉爱护公共财产和各项设备，节约办公室耗材。未经允许不得擅自更改系统参数，自行安装软硬件、变更信息；禁止擅自移动任何设备。如遇设备损坏或电脑运行故障时应即时报修。

（九）爱护公共区域的环境卫生，保持本人工位和工作台面干净整洁，不得在本人工位上乱写贴与工作无关的内容，禁止随地吐痰、乱扔纸屑杂物等行为。