

12345 政务服务便民热线突发状况下  
话务激增应对规范

Specification for emergency response to call-in surge of 12345 government  
service hotline

地方标准信息服务平台

2023-02-06 发布

2023-03-06 实施

江苏省市场监督管理局 发布  
中国标准出版社 出版

## 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 基本要求 .....	2
5 响应分级 .....	2
6 应对处置 .....	2
7 支撑保障 .....	3
附录 A(规范性)“多援一”远程协作要求 .....	4
参考文献.....	5

地方标准信息服务平台

## 前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由江苏省政务服务标准化技术委员会提出并归口。

本文件起草单位：江苏省政务服务网运营中心、江苏省质量和标准化研究院、南京市 12345 政务热线服务中心、苏州市便民服务中心。

本文件主要起草人：张曼、杨元、火探旺、孙卓、黄娟、黄蓉、周彬彬、张浩、李骏、李晓亮、何婧、闫策萍、陈庆海。

地方标准信息服务平台