

# 广东省广州市中级人民法院

穗中法函〔2022〕38号

## 广州市中级人民法院关于市十六届人大 一次会议第 20222499 号代表建议的复函

尊敬的曾丽晴、曾德雄、蔡月彩代表：

您在市十六届人大一次会议期间提出的《关于进一步完善广州市人民法院诉讼渠道的建议》（第 20222499 号）已收悉。我院领导高度重视，要求立案庭牵头办理，科信处协办。为办好该建议，我院多次组织座谈、调研，积极采取措施改进工作。现将有关工作情况答复如下：

### 一、关于提升 12368 热线服务效能的建议

（一）关于广州地区各法院语音提示单独按键的建议

目前，全省各地法院当事人拨打 12368，系统均会统一

接入省法院的 12368 系统，再由省法院系统分流至广州、深圳或全省其他法院系统。当事人接入广州法院系统后，系统未再设置各级法院单独按键的语音提示。之所以采取这一做法，主要是为了实现两级法院共用一套系统、一个坐席话务员团队的集约化工作模式，从而充分利用现有资源，简化操作程序，为当事人诉讼咨询提供最大程度的方便。

### （二）关于将各法院立案咨询电话纳入 12368 的建议

广州法院 12368 现已实现案件信息查询、信访投诉、诉讼咨询等多项功能。如公众有立案咨询的需求，可通过拨打 12368 热线向接听话务员进行咨询。此外，公众也可通过“广州微法院”微信小程序、广州法院 AOL 电子诉讼（服务）中心、广州审判网等线上渠道向法院留言咨询，12368 将安排专人通过电话、短信等方式尽快予以答复。

### （三）关于提高 12368 接通率和加强考核的建议

广州法院 12368 平台自 2013 年 7 月在全国率先开通以来，持续帮助人民群众和当事人足不出户解决诉讼难题，有力提升了群众诉讼便利度。然而，近年来，随着案件量的增长、群众联系法院需求的提升，实践中也出现了热线接通率低、服务质量不高等问题，一定程度影响了人民群众的司法获得感和广州法院司法形象。针对上述问题，我院组织相关部门进行了专项调研。经分析，电话线路不足、活跃坐席员

数量不足、考核监督制度不完善等问题，客观上已对 12368 整体服务质效的提升形成掣肘。为此，我院针对性采取了以下改进措施：

1. 扩容电话线路。为确保 12368 线路充足，我院已为 12368 热线增加一个通话系统（30 条线路），缓解电话线路拥塞现象，提升来电接通率。

2. 补充人工坐席员。此前，因疫情隔离、人员流动等原因，部分坐席员未能到岗，导致热线接听人数出现暂时短缺。经过调整，目前两级法院 18 名坐席员已全员到岗，热线日均人工接听量从 2022 年 4 月的 736 通上升到了 2022 年 6 月的 1105 通。

3. 增加 AI 人工智能坐席。为进一步提升 12368 热线接通率，提升智能化水平，我院于五月上旬上线了 AI 智能坐席辅助接听功能，在人工服务排队人数较多时，由智能坐席为来电人提供案件查询、给法官留言等功能。2022 年 6 月以来，广州法院 12368AI 智能坐席日均接听有效来电 685 通，通过即时回复来电诉求，有效节约了来电人的等待时间，解决了大量咨询问题。

4. 完善考核监督机制。为加强对 12368 平台话务员及法官的考核管理，增强话务员及法官的责任意识和服务意识，我院分别制定了《12368 热线话务员考核管理办法》《法官办

理 12368 业务评价考核办法》。同时，在 12368 平台上线满意度评价短信功能，允许当事人、代理律师以回复短信的方式对法官办理工单的情况进行评价。通过加强监督考核，进一步提升司法服务水平，力争为人民群众提供更加优质的诉讼信息服务。

5. 加大线上留言渠道宣传力度。在法院官方微信公众号发布 12368 诉讼信息服务平台宣传稿，引导诉讼当事人、律师在必要时通过微信小程序、广州法院 AOL 电子诉讼（服务）中心、广州审判网等线上渠道向法院留言反映诉求，以便更多群众享受到 12368 诉讼信息服务。

## 二、关于升级改造官方网站的建议

针对您所提出的广州审判网、广州微法院、广州法院 AOL 电子诉讼（服务）中心等官方网站存在的技术问题，我院经认真研究，采取了以下改进措施：

### （一）广州审判网

1. 加强日常运维工作考核。为解决技术支持电话难打通问题，我院已对网站维护技术公司的负责人作出加强日常网站维护咨询服务的绩效管理要求，敦促技术公司对群众反映的问题及时回应、切实整改。

2. 有序推进功能升级改造。关于完善附件上传功能的建议，我院将于近期为“诉前咨询”、“网上信访”等相应模块

增加 word、pdf、图片格式文档上传的功能；因音视频附件的上传涉及增加流媒体服务器等措施，需信息化立项推进，仍需时间部署安排，我院已将上述建议纳入本年度工作计划，力争在今年之内完成。您所提出的建立账户制登录的建议，有助于为公众提供更加便捷高效的用户体验，用户一次登录即可查看历史提交记录，无需再单独设置查询密码，我院将于近期尽快完成此项改造。

**3. 完善群众反馈渠道。** 我院已于近期在网页底端增加电子邮箱提示，今后群众在遇到问题时可根据需求选择拨打电话、发送邮件等方式及时向我院反馈。

## （二）广州微法院

**1. 完善功能模块布局。** 我院已根据您“将对当事人更实用、更重要的模块放在显眼处”的建议，将 12368 等常用功能模块置于小程序首页菜单置顶位置，强化群众操作便捷度。

**2. 提升系统稳定性。** 为免系统故障影响用户体验，我院已于近期增加部署政务云平台云服务器，以提供更充足的服务器硬件资源及网络资源保障，确保网络稳定。

## （三）广州法院 AOL 电子诉讼（服务）中心

针对网站上传资料易出现卡顿、成功上传文件后基层法院说网站故障看不到等问题，我院认真组织研究，经分析，因 AOL 电子诉讼（服务）中心系通过移动通讯运营商的法

院专网为社会公众提供线上诉讼服务，由于近期移动通讯运营商专网多次发生工地施工挖断光纤、通讯机房故障等突发情况，造成网络服务异常或中断，由此导致网站资料上传出现问题。对此，我院将加强与网络服务运营商的日常沟通协调，督促其加强技术维护，确保为公众提供更加稳定的网络环境。

### 三、关于完善信访渠道指引的建议

针对您所提出的我院信访大厅缺乏信访相关指引的问题，我院已于近期分别在立案、诉服及信访大厅张贴了《广州中院网上信访操作指引》的公示牌，来院群众可按照公示牌上的详细指引，从手机端“广州微法院”微信小程序或电脑端广州法院 AOL 电子诉讼（服务）中心进入“网上信访”申请页面，登记信访诉求，上传信访材料，所提交的申请之后将由我院安排信访室专人及时处理。同时，我院已在广州审判网“信访工作”模块发布《广州中院各类信访渠道操作指引》，为社会公众提供来院信访、来电信访、来信信访及网上信访的详细指引。

下一步，我院将通知各基层法院尽快在本院立案及信访大厅放置相关告示牌，为有信访需求的公众提供详细、清晰的指引。我院也将进一步跟进落实您所提出的在信访大厅设置专人服务及智能一体机服务的建议，努力探索完善我院信

访工作机制，切实做到站在群众角度思考问题，为人民群众打造有温度的司法环境。

感谢您一直以来对法院工作的关心、支持与监督！

专此函复。

附件：广州市中级人民法院 12368 热线话务员考核管理办法（试行）



（联系人及联系方式：吴晓炜，83210232；林倩因，83210322）

附件

## 广州市中级人民法院

### 12368 热线话务员考核管理办法（试行）

为进一步加强广州法院 12368 热线规范化管理，增强话务员责任意识和服务意识，提升服务质量和效率，结合工作实际，制定本办法。

#### 一、基本规定

**第一条** 本办法适用于广州市中级人民法院（以下简称市中院）聘用及辖区各基层法院派驻广州法院 12368 诉讼信息服务中心全体话务员（以下简称 12368 话务员）。

**第二条** 12368 话务员考核管理工作由市中院立案庭负责。

根据工作需要，市中院立案庭可指定一名值班法官（或返聘法官）负责话务员业务培训及工作指导，一名监督专员负责话务员考勤纪律及作风建设，一名带班班长负责话务员工作量统计及日常管理。

**第三条** 各基层法院应向市中院派驻品行端正、身体健康，具有良好业务素质和相应履职能力的话务员，派驻前需向市中院立案庭提供拟派驻人选简历，并经市中院立案庭审核同意。

除因存在考核不达标等不适宜继续派驻的情形外，各基层法院派驻市中院话务员原则上一年内不得更换。

1



各基层法院派驻市中院话务员出现缺位时，应于2周内重新派驻。

## 二、考勤休假

**第四条** 12368话务员需严格遵守市中院各项考勤纪律和请休假制度。请休假半天以内或因故需迟到、早退的，须经监督专员同意并在考勤系统中备注情况；请休假一天以上的，须提前书面层报监督专员及分管庭领导同意，确有特殊情况可以先口头报批，再事后补办书面请休假手续。

**第五条** 根据工作需要，带班班长可安排12368话务员于工作日中午值班接听电话，接听时间为12:30-14:00，每次值班人员不超过2人。

中午值班人员可于当天16:30提前下班，累计值班2次且不提前下班的，可向监督专员申请补休半天，原则上当月休完。

值班人员值班期间全程认真履职，一经发现存在消极怠工情形的，一律取消提前下班、补休资格。

## 三、考核机制

**第六条** 12368话务员实行月度考核、季度考核、年度考核相结合的考核机制。其中，月度考核为基础考核，季度考核及年度考核在月度考核的基础上进行。

**第七条** 12368话务员月度考核采用计分制，满分为100分，由业务工作量（60分）、考勤加班（10分）、领导评价

(10分)、满意度与投诉率(10分)、质检结果(10分)五方面构成。

(一)业务工作量。12368话务员当月日均接听电话数至少需达75通,按35分计算。日均每多接听1通加1分,少接听1通电话减1分。以此类推,上不封顶,下不托底,得分精确到小数点后一位数。

处理文字咨询信息的,按每3条等于1通电话的比例折算。

月度考核工作中,带班班长的业务工作量按实际工作量的130%计算。

(二)考勤加班。12368话务员当月无故迟到、早退的,每次扣1分;无故旷工或擅自脱岗的,每半天扣2分。扣分下不托底。

当月全勤的,加2分;中午值班且未提前下班或补休的,每次加1分,上不封顶。

其他因工作需要加班的,根据实际情况予以加分。

(三)领导评价。值班法官每月根据工作表现,结合日均通话时长、在团队中的综合贡献等情况,对每名12368话务员进行评分,分数为0-10分,得分精确到小数点后一位数。

(四)满意度与投诉率。根据系统提取数据,按照来电人评分满意率(含满意、基本满意)折算得分,100%满意率

得 10 分，满意率每低 1%减少 0.1 分，以此类推，得分精确到小数点后一位数。

12368 话务员接到投诉且经值班法官认定为有效投诉的，根据情节严重程度在认定当月扣减 3-5 分。同一通话内容不同渠道的投诉只扣一次分。针对不同通话内容的投诉扣分可以累计，下不托底。

12368 话务员收到当事人、律师来电、来信表扬（含当次通话中表扬）的，每次加 2 分。

（五）质检结果。值班法官每月随机抽取 12368 话务员的通话服务记录作质量检查，如发现存在服务态度差、答复敷衍、不符合操作规范等质量问题的，可根据情节严重程度每次扣 1-3 分，下不托底。

**第八条** 带班班长应于每月 5 日前（遇节假日顺延至节假日后三个工作日内，下同）完成上一月度考核分数的初步统计并进行公示，每月 10 日前完成考核得分评定，并及时报送分管庭领导。

**第九条** 季度考核取该季度月度考核平均分为得分，带班班长应于每季度首月 10 日前完成上一季度考核得分评定并及时报送分管庭领导。

**第十条** 年度考核由基础得分（90 分）及领导评价（10 分）构成。其中，基础得分取月度考核平均分的 90%为得分，领导评价得分由分管庭领导或其授权的协管领导根据工作

表现对每名 12368 话务员进行评分，分数为 0-10 分。其中，5 分以下为不称职，5（含本数）-7 分为基本称职，7（含本数）-9 分为称职，9（含本数）-10 分为优秀，得分精确到小数点后一位数。

带班班长应于每年 1 月 5 日前完成上一年度考核分数的初步统计并进行公示，1 月 10 日前完成考核得分评定，并及时报送分管庭领导。

#### 四、奖惩机制

**第十一条** 月度考核得分前三名的，评为当月 12368 话务员“每月之星”，并给予补休 1 天的奖励，补休应于 3 个月内休完。

**第十二条** 季度考核得分第一名的，评为立案庭当季“服务之星”，并给予相应奖励。

**第十三条** 季度、年度考核分为优秀、良好、称职、基本称职、不称职五个档次，由分管庭领导或其授权的协管领导依据考核得分排名，参照公务员考核定档比例予以评定。

基层法院派驻话务员被市中院评定为年度考核优秀的，市中院立案庭应向相关基层法院发函，书面建议基层法院相应地评定该派驻话务员年度考核优秀。

**第十四条** 12368 话务员入职或派驻未满 2 个月的，不参与月度考核；未满 1 季度的，不参与季度考核；未满半年的，不参与年度考核。

第十五条 12368 话务员存在以下情形的，由监督专员进行谈话提醒：

- （一）连续 2 个月或近 6 个月内累计 3 次以上（含本数，下同）月度考核排名进入倒数前三名；
- （二）出现重大投诉事件或 6 个月内累计出现 3 次以上有效投诉；
- （三）出现重大业务质量问题或 6 个月内累计出现 3 次以上业务质量问题；
- （四）1 个月内无故迟到早退 4 次以上、旷工 1 天以上或考勤作假；
- （五）其他应当谈话提醒的情形。

第十六条 12368 话务员存在以下情形的，市中院可予辞退或要求基层法院更换派驻人员：

- （一）连续 3 个月或近 6 个月内累计 4 次以上月度考核排名进入倒数前三名；
- （二）1 年内累计出现 2 次以上重大投诉或 6 个月内累计出现 4 次以上有效投诉；
- （三）1 年内累计出现 2 次以上重大业务质量问题或 6 个月内累计出现 4 次以上业务质量问题；
- （四）1 个月内无故迟到早退 6 次以上、旷工 2 天以上或考勤存在重大作假；
- （五）其他可予辞退或要求基层法院更换派驻人员的情形。

形。

#### 五、附则

第十七条 12368 话务员因工作需要被借调的，借调期间的考核管理另行安排。

第十八条 本办法自颁布之日起施行。不尽之处，由市中院立案庭负责解释。

7

---

抄送：市人大常委会选联工委，市政府办公厅建议提案处。

---

广州市中级人民法院办公室

2022年6月14日印发

---