



中华人民共和国法院行业标准

FYB/T 52030—2020

12368 诉讼服务平台应用技术要求

Technical requirement of 12368 litigation service platform application

2020-04-24 发布

2020-05-24 实施

中华人民共和国最高人民法院 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 缩略语	1
4 功能要求	1
4.1 概述	1
4.2 基础功能	1
4.2.1 热线服务	1
4.2.2 网络咨询基础服务	2
4.2.3 数据分析基础服务	3
4.2.4 平台基础服务	3
4.3 扩展功能	4
4.3.1 网络咨询扩展服务	4
4.3.2 数据分析扩展服务	4
4.3.3 智能服务	5
5 接口要求	5
5.1 输入接口	5
5.2 输出接口	6
6 数据要求	6
6.1 结构化数据	6
6.2 非结构化数据	6
7 安全要求	6
附录 A（规范性附录） 输出接口数据基本信息	7
A.1 12368 实时数据统计信息	7
A.2 12368 每日数据统计信息	7
A.3 12368 每月数据统计信息	9
A.4 12368 通话记录基本信息	9

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

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这些专利的责任。

本标准由最高人民法院提出并归口。

本标准起草单位：人民法院信息技术服务中心、南京擎盾信息科技有限公司、北京华宇信息技术有限公司、东南大学。

本标准主要起草人：杜向阳、梁雁圆、王禄生、于小海、高永健、刘海燕、唐文博、刘芮、徐敏霞。



12368 诉讼服务平台应用技术要求

1 范围

本标准规定了12368诉讼服务平台的功能要求、接口要求、数据要求、安全要求。
本标准适用于人民法院开展12368诉讼服务平台信息化建设。

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。

- FYB/T 51000—2016 基础数据信息技术规范
- FYB/T 51003—2016 民事案件信息技术规范
- FYB/T 51004—2016 行政案件信息技术规范
- FYB/T 51010—2016 执行案件信息技术规范
- FYB/T 51012—2016 信访事项信息技术规范
- FYB/T 53001—2017 安全隔离与信息交换平台建设要求

《最高人民法院关于全面推进人民法院诉讼服务中心建设的指导意见》 最高人民法院 2014年12月15日 法〔2014〕23号

3 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

- IVR: 交互式语音应答 (interactive voice response)
- TTS: 文本转语音 (text to speech)

4 功能要求

4.1 概述

12368诉讼服务平台支持热线服务、网络咨询服务、数据分析服务、平台基础服务及智能服务,既包含了传统的热线、Web、短信服务渠道,也支持微信公众号、小程序等多元化渠道接入。平台应提供以下功能:

- a) 基础功能。包括热线服务、网络咨询基础服务、数据分析基础服务、平台基础服务等服务;
- b) 扩展功能。包括网络咨询扩展服务、数据分析扩展服务、智能服务等服务。

各级人民法院可根据实际建设需求,选择相应功能类型。

4.2 基础功能

4.2.1 热线服务

4.2.1.1 话务中心

应支持坐席人员热线电话的接听、挂断、保持、转接服务，同时支持IVR、外呼、弹屏、监听、插入、多方通话、录音以及管理功能，话务中心建设应符合《最高人民法院关于全面推进人民法院诉讼服务中心建设的指导意见》的规定，并应符合以下要求：

- a) 接听。具备电话在线接听功能，并支持以秒为单位记录通话时间；
- b) 挂断。具备电话在线挂断功能；
- c) 保持。坐席人员服务过程中，具备通话保持功能；
- d) 转接服务。坐席人员服务过程中，具备通话转接功能，支持将当前通话转接给法官等业务部门人员；
- e) IVR。支持IVR自助语音服务，具备案件查询、常用诉讼咨询等功能；支持热线接通前增加IVR语音提示服务，提示来电人热线即将接通，告知坐席人员编号等功能；
- f) 外呼。支持外呼服务，具备外呼数据导入、外呼任务管理、回访评价等功能；
- g) 弹屏。对呼入的电话，坐席人员接听后支持工单自动弹屏；
- h) 监听。支持坐席班长实时监听坐席人员通话；
- i) 插入。支持坐席班长强制介入来电人与坐席人员的通话；
- j) 多方通话。支持坐席人员邀请其他人员加入通话，形成多方通话；
- k) 录音。支持对拨入、拨出的电话同步录音并保存，支持查询和回放；
- l) 管理。支持对坐席呼入呼出进行管理，具备通话管理、坐席管理以及统计分析功能。

4.2.1.2 工单管理

应支持自动根据服务时间创建唯一的工单，并应提供以下功能：

- a) 工单创建。支持坐席人员服务过程中创建工单，坐席人员接听电话后通过自动弹屏创建工单，工单内容包括来电人信息、当事人信息、工单类型、来电记录等；
- b) 工单暂存。支持坐席人员服务过程中暂存工单，坐席人员可以随时打开编辑并提交；
- c) 工单分类。支持对工单进行分类，工单宜分为待提交工单、已完成工单、已关闭工单等；
- d) 工单查询。支持坐席人员按照工单分类、当事人身份信息、创建时间等查询工单信息；
- e) 工单导出。支持导出一个或多个工单；
- f) 历史工单。支持坐席人员在热线服务过程中查看来电人的历史咨询工单信息。

4.2.1.3 工单报告

应支持工单报告功能，支持对坐席人员无法解决的问题形成工单报告流转 to 相应的业务服务部门，并应提供以下功能：

- a) 工单报告生成。支持根据工单类型自动生成工单报告；
- b) 工单报告流转。支持对工单报告内容进行审核、处理及流转；
- c) 工单报告在线回复。支持法官或业务服务部门接收人员在线回复，支持显示已读、已阅或人工回复状态，支持坐席人员查看回复结果；
- d) 工单报告关联工单系统。支持工单相关联未办结、已办结的工单报告提示和展示；
- e) 工单报告全流程记录。支持记录处理时间、处理人员、处理流程、处理意见、修改记录等信息；
- f) 工单报告查询。支持坐席人员按照当事人身份信息、创建时间等查询工单报告信息；
- g) 工单报告导出。支持导出一个或多个工单报告。

4.2.2 网络咨询基础服务

应支持与中国移动微法院在线网络咨询服务对接功能，支持坐席人员回复来自于移动微法院或其他诉讼咨询平台的网络咨询，支持对用户网络咨询进行在线解答和帮助。人民群众或当事人通过网络平台咨询后，支持根据咨询内容进行在线解答和响应，并提供以下功能：

- a) 信息登记。在接到来自中国移动微法院的网络咨询后，支持在转入人工前，根据当事人填写基础信息自动生成工单，自动填入相应信息；
- b) 转接。坐席人员若无法解答当事人问题，支持申请转接给坐席班长或者其他坐席人员；
- c) 监控。支持坐席班长查询坐席人员在线服务详情、聊天记录，并可强制介入在线服务；

4.2.3 数据分析基础服务

4.2.3.1 知识库

应支持知识库服务能力，支持坐席人员根据需要在线检索诉讼服务相关知识，并提供以下功能：

- a) 知识库创建。支持新增相关档案、相似问题以及相关法律法规到知识库；
- b) 知识库查询。支持问题检索和法律条文检索；
- c) 知识库管理。支持知识库内容在线维护，包括知识的新增、修改、查看、删除。

4.2.3.2 查询中心

应通过与审判流程信息系统、执行公开信息系统等进行对接，获取相应的案件信息、执行信息、预约审核进展信息、信访信息等，支持坐席人员对案件、执行、预约审核进展、信访等信息进行查询。

4.2.3.3 数据统计分析

应支持数据统计分析，并提供以下功能：

- a) 平台数据统计。各级人民法院都应支持平台数据统计功能，应支持对来电接听情况、语音自助服务情况、人工坐席服务重复来电情况、来电人身份情况、人工坐席服务质检情况、协调办理工单情况、人工坐席工单处理情况等信息进行统计分析；
- b) 统计模型设计。可支持统计模型设计功能，包括统计模型的创建、分类等，可自定义模型类型、名称等信息；
- c) 报表设计。可支持在线报表设计功能，包括报表的创建、分类等，可自定义报表的标题、数据等信息。

4.2.4 平台基础服务

4.2.4.1 系统设置

应支持对系统进行设置，并提供以下功能：

- a) 对话设置。支持在线对话设置，包括欢迎消息、无坐席在线提示、坐席忙时提示消息等；
- b) 黑名单。支持设置黑名单，能够将骚扰电话等拉入黑名单，进行黑名单管理；
- c) 坐席服务日期设置。支持在线排班设置，设置坐席人员的服务日期；
- d) 角色授权。支持角色创建与授权，设置不同的角色并定义角色权限；
- e) 快捷回复。支持设置快捷回复，针对特定问题坐席人员可一键快速回复；
- f) 智能监控配置。支持智能监控配置，包括响应超时、会话超时、排队超时、无效会话、满意度等设置；
- g) 访客敏感词。支持在线设置访客敏感词，包括敏感词、词性等；
- h) 坐席敏感词。支持在线设置坐席敏感词，包括敏感词、词性等；
- i) 标签管理。支持对外呼、呼叫中心服务类型、质检类型、咨询客户、知识库知识、工单进行标签管理。

4.2.4.2 质检服务

应支持在线质检功能，并应提供以下功能：

- a) 通话质检。支持热线通话在线质检，包括通话录音详情、语音转文字、录音查听等；
- b) 工单质检。支持工单在线质检，包括工单录音、聊天记录、工单内容、变更记录、回复记录，并支持在线评分等；
- c) 会话质检。支持网络咨询会话在线质检，包括会话详情、聊天记录等；
- d) 质检模板。支持质检模板管理功能，坐席班长可自定义模板名称、模板类型、算分机制、合格分以及评分选择项等；
- e) 质检配置。支持在线质检配置，包括自助语音转写配置、自动归档时间配置等；
- f) 通话归档。支持通话记录质检后进行归档；
- g) 工单归档。支持工单记录质检后进行归档；
- h) 会话归档。支持会话记录质检后进行归档；
- i) 申诉。支持坐席人员针对质检结果进行在线申诉；
- j) 质检任务。支持质检任务创建与分配；
- k) 案例库。支持优秀质检案例以及警示类型案例库展示。

4.2.4.3 短信中心

应支持短信服务能力，并应提供以下功能：

- a) 短信发送。支持坐席人员或系统发送短信；
- b) 短信模板。支持建立、设置短信模板，并支持短信模板分类。

4.2.4.4 多渠道接入能力

应支持多渠道接入能力，包括微信公众号、小程序等不同渠道的接入，并应提供以下功能：

- a) 微信公众号接入。支持12368诉讼服务平台咨询接入到微信公众号咨询服务；
- b) 小程序接入。支持12368诉讼服务平台咨询接入到小程序咨询服务；
- c) 网页接入。支持12368诉讼服务平台咨询接入到web咨询服务。

4.2.4.5 组织架构管理

应支持组织架构管理功能，支持高级人民法院、中级人民法院和基层人民法院的组织架构及账号管理。

4.3 扩展功能

4.3.1 网络咨询扩展服务

在具备网络咨询基础服务功能的同时，可支持智能网络服务，能够主动根据用户咨询的实际情况智能匹配网上立案、案件查询等相关应用入口给用户，帮助其快速受理相关业务。

4.3.2 数据分析扩展服务

数据分析扩展服务可提供以下功能：

- a) 知识库扩展服务。在具备知识库基础功能的同时，支持对工单、网络咨询等系统的智能辅助，可根据文本输入内容智能分析并推荐相关档案、相似问题以及相关法律法规，并支持一键引用；支持在热线接听、网络咨询接待时在线推送相关应用；
- b) 数据统计分析扩展服务。在具备数据统计分析基础功能的同时，可支持对实时数据情况进行统计分析并展示，高级人民法院可具备大屏统计展示功能。

4.3.3 智能服务

可具备智能服务功能，并可提供以下功能：

- a) 智能服务测试。支持智能服务在线对话测试功能；
- b) 智能外呼服务，可支持以下功能：
 - 1) 支持TTS能力，可实现文本转语音服务；
 - 2) 支持根据配置好的待拨打名单智能外呼，将法院信息传达给当事人，并支持对今日待拨打名单总量、今日拨打总量进行数据统计；
- c) 智能语音服务，可支持以下功能：
 - 1) 支持热线自助接听、在线语音答疑等功能，可支持24小时在线服务；
 - 2) 工作时间内，智能语音服务应支持转人工服务；
 - 3) 工作时间外，智能语音服务应支持留言服务；
- d) 智能服务查询。支持查询并展示所有智能外呼服务的状态，包括服务分配数、未拨打、拨打成功、拨打失败、拨打异常以及回收等；
- e) 智能服务管理。支持在线添加智能服务任务，包括任务名称、启用并发限制、任务描述等。

5 接口要求

5.1 输入接口

应支持与审判信息公开应用、执行信息公开应用、诉讼服务应用、信访查询系统等人民法院业务系统对接，包括：

- a) 案件审判流程信息查询。应支持与审判信息公开应用对接，获取以下信息：
 - 1) 案件基本信息，包括案件进展阶段、案号、审理法院、立案案由、立案日期、审判程序、分案日期、承办庭室、承办法官、审理期限；
 - 2) 审判组织信息，包括审判长、审判员、书记员、书记员办公电话；
 - 3) 当事人及其代理人信息，包括当事人信息、代理人信息；
 - 4) 庭审笔录信息，包括庭审笔录；
 - 5) 诉讼文书信息，包括起诉状、上诉状、再审申请书、受理案件通知书、应诉通知书、判决书、裁定书、决定书；
 - 6) 送达信息，包括文书名称、送达方式、接受送达人、送达开始日期、送达结束日期；
 - 7) 庭审信息，包括开庭用途、开始时间、开庭地点、是否公开开庭；
 - 8) 流程节点信息，包括案件状态流程信息；
 - 9) 文书上网信息，包括是否公开等。
- b) 执行信息查询。应支持与执行信息公开应用对接，获取以下信息：
 - 1) 被执行人信息，包括被执行人姓名或名称、证件号码、性别、执行案件案号、执行法院、执行标的、立案时间；
 - 2) 失信被执行人信息，包括姓名或名称、被执行人类型、证件号码、执行案件案号、执行法院、执行依据文号、立案时间、发布时间、法律生效文书确定的义务、被执行人的履行情况、失信被执行人行为具体情形；
 - 3) 限制消费信息，包括执行案件案号、执行法院、姓名、人员类型、证件号码、限制消费令（文书）；
 - 4) 终本案件信息，包括被执行人姓名或名称、证件号码、性别、执行案件案号、执行法院、执行标的、立案时间、终本日期。
- c) 预约审核进展查询。应支持与诉讼服务应用对接，获取以下信息：

FYB/T 52030—2020

- 1) 网上立案信息,包括申请法院、案件类型、案由、当事人信息、代理人信息、法院名称、案号、结案日期、结案方式、诉讼材料、审核流程信息;
- 2) 网上阅卷信息,包括申请法院、案号、当事人信息、代理人信息、相关材料、审核流程信息;
- 3) 网上交费信息,包括交费人信息、交费金额、交费方式、交费时间。
- d) 信访信息查询。应支持与信访查询系统对接,获取以下信息:
 - 1) 来访查询信息,包括信访编号、信访日期、承办部门、接谈单位、信访来源、来访案件类型、来访反映问题、案由、案由描述、来访人姓名、来访人证件号码、当事人姓名、当事人类型、证件类型、证件号码、意见类型、处理人、处理意见等;
 - 2) 来信查询信息,包括信访编号、信访日期、序号、信件标识、申诉内容摘要、信访来源、来信案件类型、来信反映问题、案由、案由描述、当事人类型、证件类型、证件号码等;
 - 3) 网上申诉查询信息,包括信访编号、信访日期、申诉内容摘要、信访来源、涉诉省市、信访事由、信访人姓名、信访人证件号码、甄别部门、甄别人、甄别描述、意见类型、处理人、处理意见、意见描述等;
 - 4) 视频信访查询信息,包括信访编号、信访日期、视频预约内容摘要、涉诉省市、案件类型、反映问题、案由、信访事由、信访人姓名、信访人证件号码、当事人姓名、当事人类型、证件类型、证件号码、意见类型、处理人、处理意见、意见描述等。

5.2 输出接口

应向最高人民法院12368诉讼服务平台提供12368热线数据统计信息,包括12368实时数据汇聚接口、12368每日数据汇聚接口、12368每月数据汇聚接口、12368通话记录收集接口,接口的数据项见附录A。

6 数据要求

6.1 结构化数据

结构化数据应符合FYB/T 51000—2016、FYB/T 51003—2016、FYB/T 51004—2016、FYB/T 51010—2016、FYB/T 51012—2016。

6.2 非结构化数据

非结构化数据应满足以下要求:

- a) 音频格式应支持 wave、wav、mp3、wma、flac 等;
- b) 视频格式应支持 avi、mpeg、mpg、mp4、m4v、mov、rmvb 等;
- c) 图片格式应支持 jpeg、jpg、png、gif、bmp、svg 等;
- d) 其他附件文档格式应支持 txt、doc、docx、xls、xlsx、pdf、wps 等。

7 安全要求

应保证对外提供数据汇集接口的安全接入,接口安全要求应符合FYB/T 53001—2017的规定,确保接口数据传输和数据处理的安全性。

附 录 A
(规范性附录)
输出接口数据基本信息

A.1 12368 实时数据统计信息

12368实时数据统计信息见表A.1。

表 A.1 12368 实时数据统计信息

编号	数据项目名称	约束	说明
1	坐席总人数	M	坐席人数汇总
2	在线坐席总量	M	在线坐席数量汇总
3	坐席在线率	M	在线坐席总量与坐席总人数的比率
4	电话等待总量	M	正在等待状态中的电话数目汇总
5	通话坐席总量	M	正在通话状态中的坐席数量汇总
6	空闲坐席总量	M	正在空闲状态中坐席数量汇总
7	来电总量	M	来电数量汇总
8	自助查询总量	M	自助查询数量汇总
9	申请人工坐席服务量	M	申请人工坐席服务数量汇总
10	人工坐席接听量	M	人工坐席电话接听数量汇总
11	法院名称	M	法院的全称
12	省份	M	省份的全称
13	时间戳	M	时间戳是指格林威治时间 1970 年 01 月 01 日 00 时 00 分 00 秒(北京时间 1970 年 01 月 01 日 08 时 00 分 00 秒)起至现在的总秒数
14	城市	M	城市的全称

注：“约束”栏内 M 表示必备数据元素、0 表示可选数据元素。

A.2 12368 每日数据统计信息

12368每日数据统计信息见表A.2。

表 A.2 12368 每日数据统计信息

编号	数据项目名称	约束	说明
1	来电总量	M	来电数量汇总
2	自助查询总量	M	自助查询数量汇总
3	人工接听总量	M	人工坐席电话接听数量汇总
4	人工通话时长	M	人工坐席通话时长汇总
5	来电平均等待时长	M	所有来电的平均等待时长
6	申请人工服务总量	M	申请人工坐席服务数量汇总
7	放弃等待量	M	放弃等待的来电数量汇总
8	法院名称	M	法院的全称

表 A.2 12368 每日数据统计信息（续）

编号	数据项目名称	约束	说明
9	省份	M	省份的全称
10	时间戳	M	时间戳是指格林威治时间 1970 年 01 月 01 日 00 时 00 分 00 秒(北京时间 1970 年 01 月 01 日 08 时 00 分 00 秒)起至现在的总秒数
11	城市	M	城市的全称
12	人工服务诉讼咨询总量	M	所有坐席人员服务的诉讼咨询数量汇总
13	人工服务案件查询总量	M	所有坐席人员服务的案件查询数量汇总
14	人工服务联系法官总量	M	所有坐席人员服务的联系法官数量汇总
15	人工服务信访投诉总量	M	所有坐席人员服务的信访投诉数量汇总
16	网上诉讼服务事项咨询查询总量	M	网上诉讼服务事项咨询查询服务事项的数量汇总
17	意见建议总量	M	反馈意见建议的来电数量汇总
18	其它服务总量	M	所有坐席人员服务的其他服务来电数量汇总
19	各子类服务总量	M	按子类统计服务数量汇总
20	当事人数量	M	全天服务的当事人数量汇总
21	律师及代理人数量	M	全天服务的律师及代理人数量汇总
22	其它代理人数量	M	全天服务的其他代理人数量汇总
23	社会公众数量	M	全天服务的社会公众数量汇总
24	自助服务案件查询总量	M	所有自助服务的案件查询数量汇总
25	自助服务诉讼咨询总量	M	所有自助服务的诉讼咨询数量汇总
26	自助服务联系法官总量	M	所有自助服务的联系法官数量汇总
27	法院信息查询总量	M	全天查询的法院信息数量汇总
28	工单总量	M	全天服务生成的工单数量汇总
29	自行解答工单总量	M	通过自助服务或坐席服务自行解答的工单数量汇总
30	自行解答率	M	自行解答工单总量占工单总量的比率
31	平均办理时长	M	所有工单处理的平均办理时长
32	重复来电 5 次以上占比	0	重复来电 5 次以上的来电量占所有来电总量的比率
33	重复来电 5-10 次的占比	0	重复来电 5-10 次以上的来电量占所有来电总量的比率
34	重复来电 10 次以上占比	0	重复来电 10 次以上的来电量占所有来电总量的比率
35	同一来电人重复来电最高次数	M	统计全天同一来电人最高的重复来电次数

注：“约束”栏内 M 表示必备数据元素、0 表示可选数据元素。

A.3 12368 每月数据统计信息

12368每月数据统计信息见表A.3。

表 A.3 12368 每月数据统计信息

编号	数据项目名称	约束	说明
1	法院名称	M	法院的全称
2	省份	M	省份的全称
3	时间戳	M	时间戳是指格林威治时间 1970 年 01 月 01 日 00 时 00 分 00 秒(北京时间 1970 年 01 月 01 日 08 时 00 分 00 秒)起至现在的总秒数
4	城市	M	城市的全称
5	工单总量	M	全月服务生成的工单数量汇总
6	质检工单总量	M	全月质检的工单数量汇总
7	质检覆盖率	M	全月质检的工单总量占全月服务的工单总量的比率
8	质检合格总量	M	全月质检的工单合格数量汇总
9	合格率	M	质检合格总量与质检工单总量的比率
10	回访满意度	O	全月回访的满意度平均值
11	满意率	O	回访为满意的总数占总回访数的比率
12	协调办理总量	M	全月协调办理的工单数量汇总
13	协调办理率	M	协调办理总量与工单总量的比率
14	各类协调办理工单总量	M	按类别诉讼咨询、联系法官、信访投诉、意见建议、其它统计协调办理工单总量
15	各类协调办理工单总量占比	M	各类协调办理工单总量占各类工单总数的比率
16	协调办理回复总量	M	全月协调办理的回复工单数量汇总
17	协调办理回复率	M	协调办理回复总量占协调办理总量的比率
18	协调办理平均时长	M	统计全月协调办理的平均时长
19	协调办理超期率	M	全月协调办理超期未回复的工单量占协调办理总量的比率

注：“约束”栏内 M 表示必备数据元素、O 表示可选数据元素。

A.4 12368 通话记录基本信息

12368通话记录基本信息见表A.4。

表 A.4 12368 通话记录基本信息

FYB/T 52030—2020

编号	数据项目名称	约束	说明
1	法院名称	M	法院的全称
2	省份	M	省份的全称
3	来电编号	M	来电的唯一编号
4	工单编号	M	工单的唯一编号
5	来电号码	M	来电人的电话号码
6	来电人姓名	O	来电人的姓名
7	是否黑名单	M	1 代表是, 0 代表否
8	是否拦截	M	1 代表是, 0 代表否
9	归属地	M	来电号码的归属地
10	来电时间	M	时间格式: YYYY-MM-DD HH:MM, 例如: 2019-08-20 16:58
11	自助语音-通话时长	M	通话时长以分钟为单位
12	是否转接人工	M	1 代表是, 0 代表否
13	人工语音-通话时长	O	通话时长以分钟为单位
14	挂机时间	O	时间格式: YYYY-MM-DD HH:MM, 例如: 2019-08-20 16:58
15	办结时间	O	时间格式: YYYY-MM-DD HH:MM, 例如: 2019-08-20 16:58
16	办理时长	O	以分钟为单位
17	转办时间	O	时间格式: YYYY-MM-DD HH:MM, 例如: 2019-08-20 16:58
18	转结时间	O	时间格式: YYYY-MM-DD HH:MM, 例如: 2019-08-20 16:58
19	转办时长	O	以秒为单位
20	服务方式	O	服务的方式
21	服务类型	O	服务的类型
22	服务子类型	O	服务的子类型
23	坐席人员-姓名	O	接听通话的坐席人员姓名
24	坐席人员-工号	O	接听通话的坐席人员工号
25	办理方式	O	来电的办理方式
26	办理状态	O	来电的办理状态
27	来电描述	O	来电的描述内容
28	工单关键字	O	来电的工单关键字
29	发送短信	M	1 代表是, 0 代表否
30	发送短信时间	O	时间格式: YYYY-MM-DD HH:MM, 例如: 2019-08-20 16:58
31	接收号码	O	接收短信的号码
32	短信内容	O	发送的短信内容
33	发送人姓名	O	短信的发送人姓名
34	挂断方式	O	记录来电由坐席挂断或来电人挂断

表 A.4 12368 通话记录基本信息（续）

编号	数据项目名称	约束	说明
35	是否回访	M	1 代表是，0 代表否
36	满意度评价	0	通话记录中满意度的评价内容
37	是否质检	M	1 代表是，0 代表否
38	质检分数	0	通话的质检分值
39	质检结果	0	通话的质检结果
40	质检意见	0	通话的质检意见
41	来电人身份	0	来电人的身份信息
42	当事人类型	0	当事人所属的类型
43	当事人证件号码	0	当事人的证件号码
44	律所名称	0	律师事务所的名称
45	律师执业证号	0	律师执业证的证件号
46	案号	0	案件的唯一标识
47	案件状态	0	案件所处的状态
48	承办庭室	0	案件的承办庭室名称
49	承办法官	0	案件的承办法官姓名
注：“约束”栏内 M 表示必备数据元素，0 表示可选数据元素。			