

系统服务平台（含呼叫中心等）

公众可通过电话、传真、邮件、网上或短信，接入房产公开电话多媒体网络系统的服务受理中心，进行业务受理、商品房合同备案信息查询、商品房项目查询、二手房合同备案查询、房产市场从业主体查询投诉建议、业务咨询、在线答疑。

公众可根据 IVR 语音提示选择自助服务或人工服务。自助服务，由市民根据语音提示，按键选择，系统自动进行语音播报。人工服务，由房产服务受理中心座席统一受理。

系统自动提取主叫电话号码，中心座席在此基础上录入详细的诉求人和诉求信息，如姓名、性别、住址、单位，诉求类型、事件地点、时间、诉求内容等，录入的数据保存至系统数据库中。座席根据事件类别，选择当场答复、电话转送、发函、电话交办、书面交办等处理方式。

一般的热线服务流程如下：

当用户拨通自助电话并选择自助服务时，系统播放欢迎语。

房产服务热线提供无人值守的 24 小时自动语音服务。IVR 使用树型结构，让每一语音通道按照设定的流程进行循序、分支或跳转，逐步引导来话者选择电话按键、自助查询、人工咨询、办事进度投诉及处理结果查询、民意调查等。

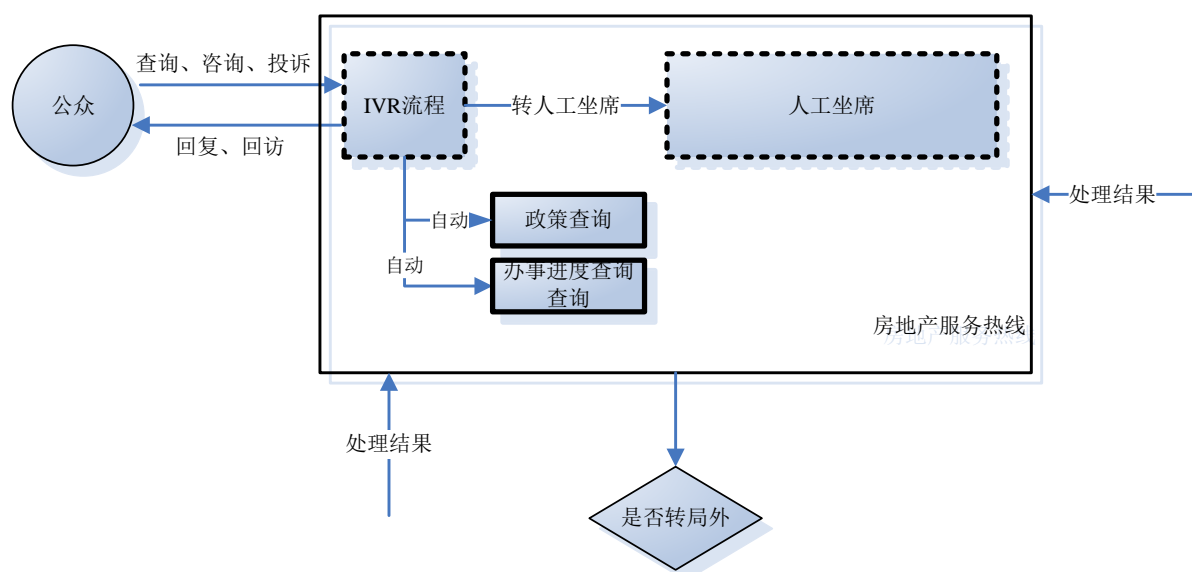


图 1、系统服务平台用例图

系统为公众提供语音导航服务，指导公众寻找相应服务选项，其服务内容可包括以下内容：

- **政策法规、办事指南咨询：**公众在语音导航的帮助下，选择各项业务的办理程序、办事须知、注意事项等；相关法律、法规、规章等；最新公告等。系统将利用 TTS 等技术，将具体的政策法规以语音形式予以播放。
- **业务查询：**公众在语音导航的指引下，输入必要的账户，可查询系统内的业务信息，如投诉人查询投诉案件的进展情况。系统根据市民的按键，自动播放有关政策法规、办事指南、办事指南、有关部门职能、地产新闻及其它公众关心的问题。

有条件的房产管理部门，还可以在地产热线中提供视频座席服务，用来面对面贴心服务，可以解决目前部分业务流程环节必须要求用户到现场来办理的但用户却由于其他条件无法到达现场的业务。例如房产过户业务，必须要求用户现场到达，如果用户不能现场到达而是委托中介办理，在办理的关键环节，可以视频

接入用户进行身份及办事意向确认，提高房产办事窗口的服务为民形象，同时也提高社会效率。