

赛迪评估白皮书

2018 年省市级政务服务电话热线 调查报告

北京赛迪工业和信息化系统评估中心

二〇一八年十二月

调查报告编写组

组 长：	周 亮
副组长：	王 芳
成 员：	冯玮娜
	赵小亚
	杨 帅
	高雪峰

调查背景：国家层面明确政务服务热线“一号对外”建设要求。《国务院办公厅关于印发当前政府信息公开重点工作安排的通知》（国办发〔2013〕73号）等文件指出政务服务要向电话热线等方式延伸；《国务院办公厅关于印发关于全面推进政务公开工作的意见实施细则的通知》（国办发〔2016〕80号）、《国务院办公厅关于印发2018年政务公开工作要点的通知》（国办发〔2018〕23号）等文件明确了政务服务热线建设要求，强调整合各类政务热线电话、完善知识库，努力做到“一号对外”、“一站式服务”。

政务服务电话热线“12345”建立以来，一方面，极大缓解了110、119、122、120等紧急救助热线压力。另一方面因其低成本、广覆盖的特性，成为社会公众参与城市治理、反应现实诉求、获取政务服务的便捷通道。可以说，政务服务电话热线是市民联系政府的桥梁纽带，同时也是检验政府工作的窗口。

在此背景下，中国软件评测中心北京赛迪工业和信息化系统评估中心（以下简称“赛迪评估”）对我国省市级政务服务电话热线建设情况展开抽样调查，以期更清晰把握当前我国政务服务电话热线建设现状，为下一步政务服务电话热线建设与发展提供参考。

2018年12月

目 录

一、 调查背景.....	1
二、 调查范围及方式.....	2
三、 调查指标.....	2
(一) 指标设计思路.....	3
(二) 调查指标框架.....	3
(三) 发展阶段界定.....	4
四、 调查结果及分析.....	5
(一) 总体建设水平较低，提升空间较大.....	5
(二) 政务热线建设率较高，但功能相对单一.....	7
(三) 接听响应及时，但问题解决情况不够理想.....	10
五、 提升建议.....	14
(一) 一号对外，整合已有热线资源.....	14
(二) 统一协调，建立管理监督机制.....	14
(三) 各方联动，完善知识库体系.....	15
(四) 功能拓展，提高服务实用性.....	15
(五) 智慧服务，缓解热线人工压力.....	15
附件一：国家政策要求.....	16
附件二：评估对象列表.....	19
(一) 省级政务服务电话热线.....	19
(二) 市级政务服务电话热线.....	20

一、调查背景

国家层面明确政务服务电话热线“一号对外”建设要求。

《国务院办公厅关于印发当前政府信息公开重点工作安排的通知》(国办发〔2013〕73号)、《国务院关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》(国发〔2016〕55号)等文件指出政务服务要向电话热线等方式延伸;《国务院办公厅印发关于全面推进政务公开工作的意见实施细则的通知》(国办发〔2016〕80号)、《国务院办公厅关于印发2018年政务公开工作要点的通知》(国办发〔2018〕23号)等文件明确了政务服务热线建设要求,强调整合各类政务热线电话、完善知识库,努力做到“一号对外”、“一站式服务”。(国家政策要求详见附件一)

政务服务热线逐渐成为市民联系政府的桥梁纽带。政务服务电话热线“12345”建立以来,一方面,极大缓解了110、119、122、120等紧急救助热线压力。另一方面因其低成本、广覆盖的特性,成为社会公众参与城市治理、反应现实诉求、获取政务服务的便捷通道。可以说,政务服务电话热线是市民联系政府的桥梁纽带,同时也是检验政府工作的窗口。近二十年,上海、海口、福州、广州等地陆续建设“12345”热线和便民服务平台,制定热线管理办法,不断提升行政效率和服务质量。随着互联网+政务服务工作的推进,线下政务服务热线已成为线上政务服务平台的必要补充,如2017年上

海市“12345”市民服务热线共接听市民电话 330 万个，转送工单 173 万件，电话回访市民 15.7 万件，成为公众找政府咨询的有效渠道。

但当前，政务服务电话热线仍存在部门分散建设、答复质量不高、评价监督缺失等问题，无法满足公众切实需求。

在此背景下，中国软件评测中心北京赛迪工业和信息化系统评估中心（以下简称“赛迪评估”）对我国省市级政务服务电话热线建设情况展开抽样调查，以期更清晰地把握当前我国政务服务电话热线建设现状，为下一步政务服务电话热线建设与发展提供参考。

二、调查范围及方式

本次调查对象包括 31 个省级地区（新疆生产建设兵团除外）和 32 个地市级地区。其中，地市级城市选择了经济发展程度较高、政务服务电话热线建设情况预期较好的 27 个省会城市和 5 个计划单列市。（调查对象详见附件二）

调查过程采用用户模拟调查方式，由专业采样人员设计调查提纲，模拟普通用户，拨打各地“12345”热线，调查各地政务服务电话热线建设水平、对公众需求的响应情况，以及实际解决问题的能力。

三、调查指标

为确保调查工作科学有序、有的放矢，赛迪评估根据政

策要求、技术发展应用趋势、用户需求、政务特点，研究制定了我国政务服务电话热线调查指标，指标设计思路及总体框架如下所示：

（一） 指标设计思路

贯彻政策要求。梳理国家及地方政策文件，解读政策要点，设计建设基础、服务功能、服务实效三大层面指标，将国家要求融入指标框架中。

紧扣公众需求。调查指标从满足公众需求出发，围绕公众“热线获取→开始使用→切身体验→回访反馈”四个环节，细化二、三级指标，力求既能反映现状，又具有建设指导性。

把握热线特性。综合电话热线的特性与功能，在智能客服、多语种、接通及时性等指标设计中，将政务服务要求与电话热线服务要求进一步结合。

（二） 调查指标框架

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明
建设基础	一号对外	全省统一性	全省是否建立统一政务服务电话热线 *市级电话热线不考察该指标
		热线整合度	服务电话热线能否整合已有社保、公积金、环保、民政等热线
	线上线下整合	——	政府网站提交的咨询、投诉，能否通过电话进行答复；或公众能否凭借网上咨询投诉的办件编号，通过电话热线获得答复
服务功能	知识库	建设情况	是否建设统一知识库，针对公众常见问题，及时做出答复
		资源完善度	知识库是否覆盖行政服务资源和公共服务资源
	智能客服	建设情况	热线是否提供智能客服服务

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明
		智慧度	智能客服能否根据公众需求打断、转接
	多语种	——	能否提供英文、普通话、方言等多语种服务
服务实效	及时性	接通及时性	热线能否及时接通(10 秒以内)
		回复及时性	能否及时获得反馈公众咨询投诉问题
	实用性	接通质量	能否有效受理公众诉求
		答复质量	针对公众咨询的服务办理问题, 能否提供相关受理单位、受理条件, 材料, 地点, 联系电话等信息, 切实解决公众疑问
		评价回访	针对答复情况, 是否会进行满意度评价或跟踪回访

(三) 发展阶段界定

结合政策要求和建设现状, 赛迪评估将政务服务电话热线划分为 4 个发展阶段, 分别为“卓越期”、“成熟期”、“发展期”、“起步期”, 各阶段发展特点如下:

发展阶段	特点说明
卓越期	1. 全省建立统一政务服务电话热线, 全面整合已有社保、公积金、环保、民政等非紧急救助热线, 实现“一号对外”。 2. 政务服务电话热线与网上政务服务平台实现线上线下整合。 3. 建设知识库, 覆盖行政办事和公共服务等各类信息, 针对公众常见问题, 及时做出答复。 4. 服务功能健全, 提供智能客服、多语种应答等服务。 5. 服务质量高, 实用性强, 能够及时响应, 有效受理公众诉求。 6. 通过满意度评价、跟踪回访等方式对热线服务进行监督考核。
成熟期	1. 全省建立统一政务服务电话热线, 部分整合已有社保、公积金、环保、民政等非紧急救助热线。 2. 政务服务电话热线与网上政务服务平台实现线上线下整合。 3. 建设知识库, 覆盖行政办事和公共服务等各类信息, 针对公众常见问题, 及时做出答复。 4. 服务功能相对单一, 未提供智能客服、多语种应答等服务。 5. 服务质量高, 实用性强, 能够及时响应, 有效受理公众诉求。 6. 通过满意度评价、跟踪回访等方式对热线服务进行监督考核。
发展期	1. 全省建立统一政务服务电话热线, 部分整合已有社保、公积金、环保、民政等非紧急救助热线。 2. 政务服务电话热线与网上政务服务平台实现线上线下整合。

发展阶段	特点说明
	3. 建设知识库，部分覆盖行政办事和公共服务信息，针对公众常见问题，及时做出答复。 4. 服务功能单一，未提供智能客服、多语种应答等服务。 5. 服务质量一般，对公众部分诉求能做出响应。
起步期	1. 全省政务服务电话热线，未整合已有社保、公积金、环保、民政等非紧急救助热线。 2. 政务服务电话热线未与网上政务服务平台实现线上线下整合。 3. 未建设知识库，针对公众常见问题，不能及时做出答复。 4. 服务功能单一，未提供智能客服、多语种应答等服务。 5. 服务质量较差，回应反馈不及时，无法有效解决公众诉求。

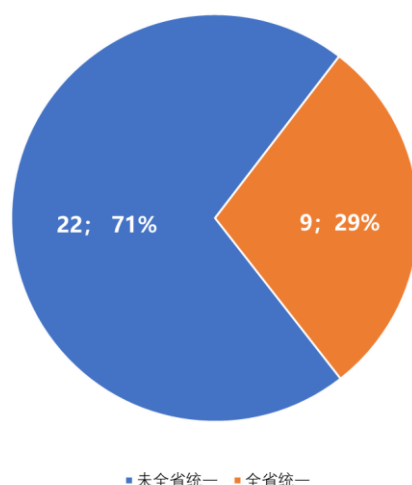
四、调查结果及分析

（一） 总体建设水平较低，提升空间较大

目前，调查范围中的省市级地区，均建了政务服务电话热线，服务态度较好，但全省“一号对外”建设相对缓慢，大量数据资源未整合，热线服务功能普遍单一，服务质量和水平仍有较大提升空间。

调查发现，31个省、自治区和直辖市中，建设了全省统一电话热线的仅占29%，包括北京、天津、辽宁等地。由于当前省级统一热线建设数量较少，本报告暂未对省级热线建设情况进行阶段划分，以下内容中省级政务服务电话热线的数据统计和分析也仅限建设了全省统一政务服务电话热线的各省情况。

全省统一政务服务电话热线占比



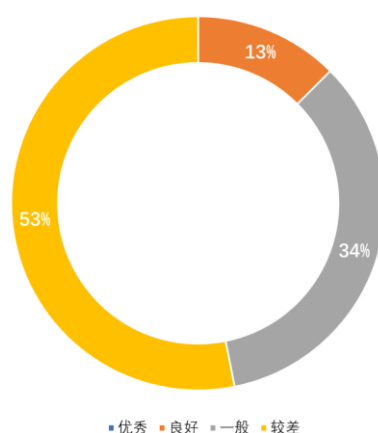
(图片来源：赛迪评估)

调查范围中的 32 个市级政务服务电话热线所处发展阶段见下表（各阶段中城市排名不分先后）：

发展阶段	市级政务服务电话热线
卓越期	无
成熟期	杭州、合肥、福州、广州
发展期	石家庄、沈阳、大连、南京、宁波、南昌、济南、青岛、郑州、深圳、海口
起步期	太原、呼和浩特、长春、哈尔滨、厦门、武汉、长沙、南宁、成都、贵阳、昆明、拉萨、西安、兰州、西宁、银川、乌鲁木齐

由上表可以看出，目前 32 个市的政务服务电话热线均未达到“卓越期”；杭州、合肥、福州、广州 4 个城市进入成熟期，建设基础较好，服务质量较高，但服务功能尚待健全；石家庄、沈阳等 11 个城市（占比 34%）处于发展期，有一定建设基础，但知识库等功能建设不够完善，服务实效一般；而太原、呼和浩特等 17 个城市（占比 53%）仍处于起步期，建设基础较差，服务功能单一，服务质量还有较大提升空间。

市级政务服务电话热线星级评价



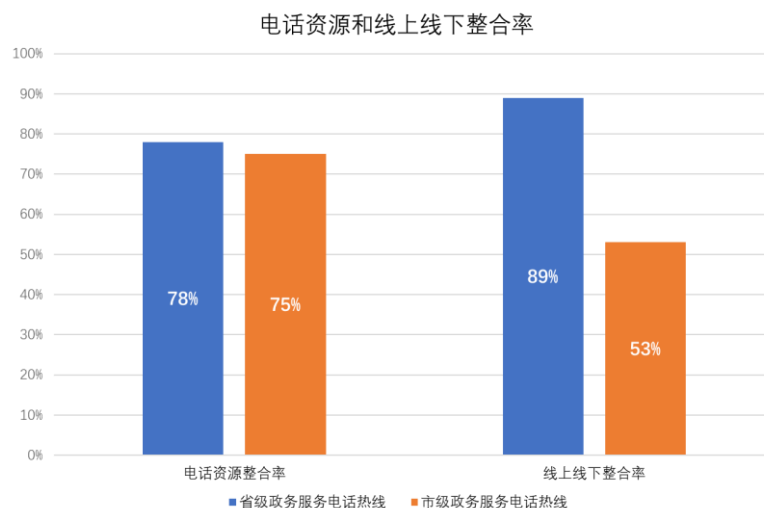
(图片来源：赛迪评估)

(二) 政务热线建设率较高，但功能相对单一

1. 积极推进政务热线整合和线上线下协同，省级整合力度较高

78%省和 75%市整合多条已有政府热线。例如，福州市能够按照市民服务、企业服务、政务服务、生活服务的分类对已有热线进行整合。

另外，89%省和 53%市的政务热线通过个人手机号、身份证号等信息连通线上线下平台，用户在网上提交的咨询、投诉问题，凭借办件编号、联系方式等信息可通过政务热线电话咨询答复结果。



(图片来源：赛迪评估)

2. 智能客服较少，与信息技术发展水平存在差距

目前，省级政务服务电话热线均尚未提供智能客服；地市中，仅杭州、合肥、福州、青岛、广州等 16% 的热线提供了智能客服服务，其中，合肥政务服务热线智慧程度较高，建设“智能小政”回应需求，可根据公众需求打断、转接并以短信形式回复咨询问题。

政务服务热线智慧度较高的城市

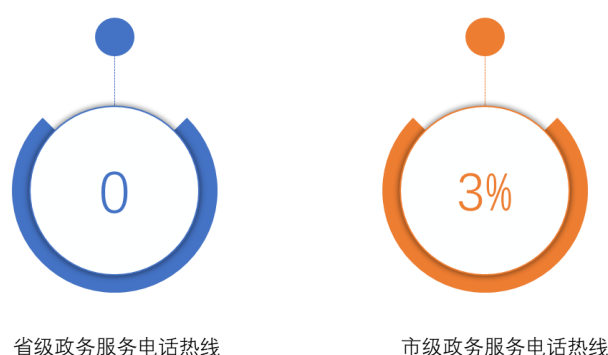


(图片来源：赛迪评估)

3. 多语种服务欠缺，无法满足用户需求

大部分政务服务电话热线仅提供普通话服务，未能考虑到外国人和偏远地区少数民族等群体对语言的特定需求。省级政务服务电话热线均尚未提供多语种服务；市级政务服务电话热线中，仅 3% 提供多语种服务，如青岛提供普通话、英文等多语种服务，满足了多元语言群体的需求。

政务服务电话热线多语种服务占比情况

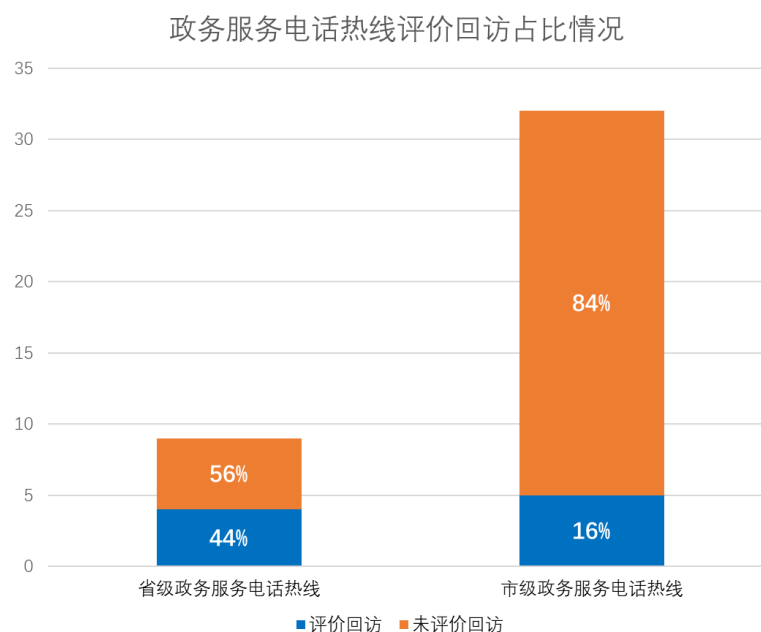


(图片来源：赛迪评估)

4. 评价回访缺失，不利于政务热线服务质量提升

调查发现，56% 省和 84% 市的政务服务电话热线未提供满意度评价或跟踪回访，对政务热线服务提供情况缺乏有效追踪考察。

调查结果显示，已建设了满意度评价或跟踪回访机制的地区如天津、上海、江苏、山东、福州、广州、济南等地区，更能够保障服务质量，及时避免答复质量低、反馈不及时等问题出现，提高了用户体验度。

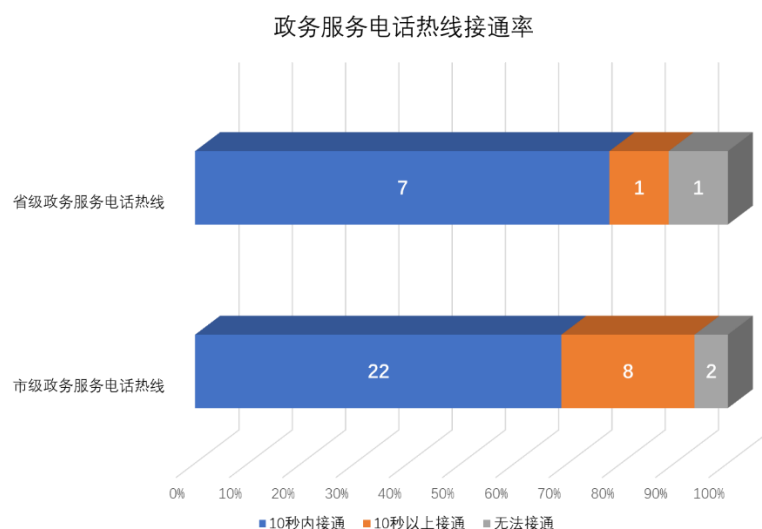


(图片来源：赛迪评估)

(三) 接听响应较及时，但问题解决情况不够理想

1. 接听普遍及时，服务态度良好

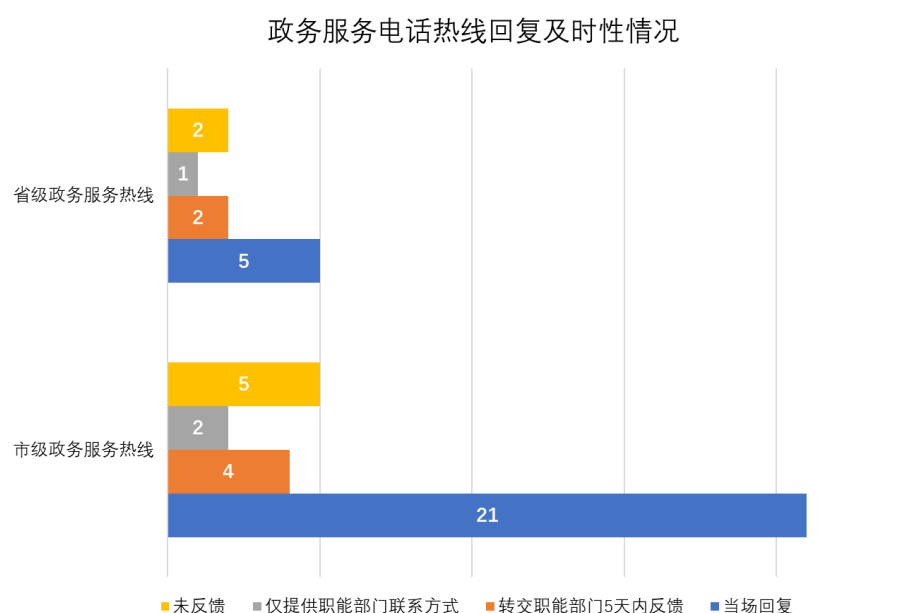
省市级政务服务电话热线接通率较高，接听人员服务态度普遍较好。省级热线接通率 89%，78%在 10 秒内接通；市级热线接通率 94%，69%在 10 秒内接通；但仍存在热线多次拨打、超过 45 秒未接通现象。接通的政务服务热线工作人员均使用规范服务用语，态度良好、礼貌耐心。



(图片来源：赛迪评估)

2. 咨询投诉不回应或回应不及时现象较普遍

调查人员模拟咨询了异地人员身份证办理、医疗保险报销、公积金查询等常见问题。从答复的及时性和有效性来看，省级政务服务电话热线中，近一半省无法当场回答公众咨询提问，需由接线人员转交相关职能部门，由职能部门进行解答反馈，其中 22% 省未反馈咨询投诉结果；市级政务服务电话热线中，34% 市无法当场回复咨询问题，转交职能部门但未反馈结果的占比 16%。



(图片来源：赛迪评估)

3.知识库不够完善，降低需求反馈的及时性和准确性

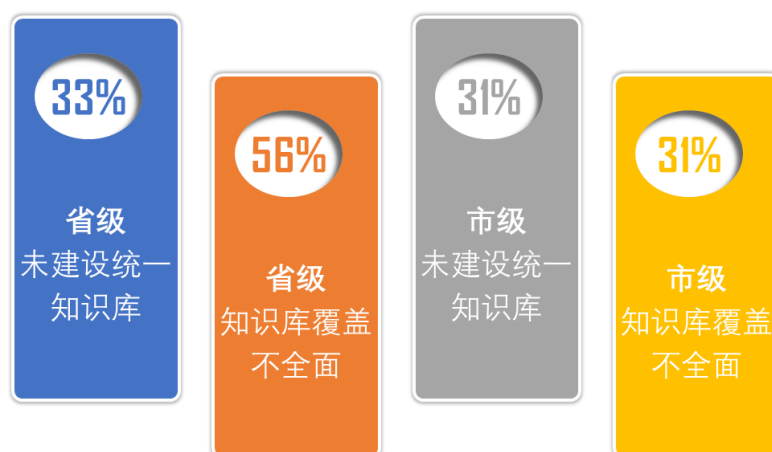
根据知识库建设程度，热线反馈有三种形式：一是在知识库中检索并当场回复公众问题；二是热线将公众问题转交相应职能部门，在规定时间内由职能部门反馈；三是热线提供相应职能部门联系方式，公众需再次拨打表达诉求。未建设知识库或知识库未全面覆盖的热线基本采用后两种形式进行反馈。

省级热线中，北京、天津等地知识库建设较完善，整合了户籍、公积金、煤气水电、工商消费等信息，公众电话咨询时，能迅速响应，解决问题；但 33%省级热线未建设统一知识库，56%省级热线知识库覆盖不全面，对热点、高频问题无法及时做出答复；

地市级热线中，合肥、广州等地知识库建设较好，对常

见问题能快速定位、有效解答。但一些城市仍未建设知识库或知识库内容覆盖不全面，提升空间较大。

省市级政务服务电话热线知识库建设情况

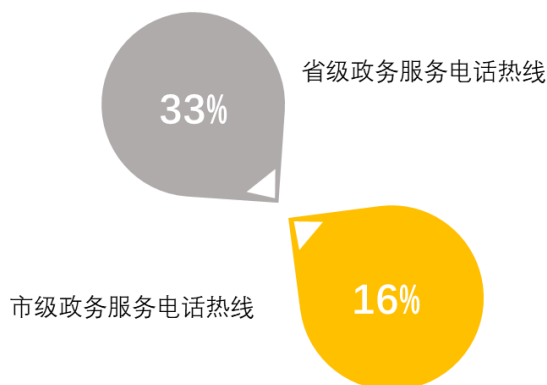


(图片来源：赛迪评估)

4.整体答复质量较低，服务实用性差

针对异地身份证办理、医疗保险报销、公积金查询等与公众生活关系密切、办理量大的服务事项进行咨询，发现仅33%省和16%地市政务服务电话热线能够完整提供受理单位名称、受理条件、所需材料、办理地点、联系电话等信息；但多数热线则服务实用性有待提升，对受理条件、受理材料等信息缺失的问题，无法切实解决公众疑问。

政务服务电话热线完整答复诉求率



(图片来源：赛迪评估)

五、提升建议

(一) 一号对外，整合已有热线资源

建议各地区加强对政务热线统一规划设计、分类整合，梳理现有政府热线，清理重复性的、不可用的热线，保留专业性强、集成度高、咨询服务量大的热线。省、自治区和直辖市应在现有建设基础上，以“12345”为依托，逐步整合市级热线资源，搭建省级统一热线平台，一号对外，回应省级求助、咨询、建议、投诉、举报等公众诉求。

(二) 统一协调，建立管理监督机制

建议各地区制定政务服务电话热线管理办法，成立专门的热线管理部门，组织开展事项的受理、转办、协调、督办、回访、归档、考核、公开等日常管理工作。同时要加强服务规范监督和服务质量考核，建立监督考核机制，开展满意度评价和跟踪回访工作，切实保障热线服务实效。

（三） 各方联动，完善知识库体系

建议热线管理单位联动各职能部门，梳理行政审批事项和公共服务事项，汇总公众所需的政策法规、办事程序、受理单位、生活指南等信息，完善知识库体系，尽可能全面覆盖行政办事和公共服务信息。知识库建设基础较好的地区建议进一步打破线上线下壁垒，实现电话热线和政务服务网站、移动客户端、自助终端等多渠道数据信息互联互通。

（四） 功能拓展，提高服务实用性

建议各地区拓展热线服务功能。一是推动热线后台信息化管理，方便热线工作人员查询信息，及时记录反馈用户需求，形成电子档案；二是开展普通话、英文、方言等多语种人工服务，满足多元群体需求；三是对接短信系统，即时发送办理材料、办事流程与预约说明等公众所需信息，避免误听和重复沟通，提高办理效率。

（五） 智慧服务，缓解热线人工压力

建议各地区提高热线智慧程度。在保证人工服务可用的前提下，设置自助拨号查询服务，用户可直接查询政策法规、气象情况、公积金账户等信息。同时，基础较好的省市，可推进智能客服建设，利用智能机器人，识别和理解热线用户提出的问题，并通过智能导航及自然语音技术和用户进行互动，替代部分人工服务，提高热线智能化水平。

附件一：国家政策要求

序号	政策名称	政策索引	政策要求
1	国务院办公厅关于印发当前政府信息公开重点工作安排的通知	国办发〔2013〕73号	进一步加强政府网站、新闻发言人制度、政府热线电话建设，充分依托这些平台，展示公开信息，答复公众询问，回应公众关切，提高政府信息公开实效。
2	国务院办公厅关于进一步加强政府信息公开回应社会关切提升政府公信力的意见	国办发〔2013〕100号	要进一步加强政府热线电话建设和管理，清理整合有关电话资源，确保热线电话有人接、能及时答复公众询问。
3	国务院关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见	国发〔2016〕55号	利用统一的政务服务资源，积极推进平台服务向移动端、自助终端、热线电话等延伸，为企业和群众提供多样便捷的办事渠道。
4	国务院办公厅关于印发2016年政务公开工作要点的通知	国办发〔2016〕19号	加强政府热线电话管理，鼓励开展政府开放日、网络问政等主题活动，增进与公众的互动交流。
5	国务院办公厅关于转发国家发展改革委等部门推进“互联网+政务服务”开展信息惠民试点实施方案的通知	国办发〔2016〕23号	构建群众办事统一身份认证体系。以公民身份号码为唯一标识，结合实名制，探索运用生物特征及网络身份识别等技术，联通整合实体政务服务大厅、政府网站、移动客户端、自助终端、服务热线等不同渠道的用户认证，形成基于公民身份号码的线上线下互认的群众办事统一身份认证体系，实现群众办事多渠道的一次认证、多点互联、无缝切换。
6	国务院办公厅印发《关于全面推进政务公开工作的意见》实施细则的通知	国办发〔2016〕80号	积极探索公众参与新模式，不断拓展政府网站的民意征集、网民留言办理等互动功能，积极利用新媒体搭建公众参与新平台，加强政府热线、广播电视问政、领导信箱、政府开放日等平台建设，提高政府公共政策制定、公共管

序号	政策名称	政策索引	政策要求
			理、公共服务的响应速度，增进公众对政府工作的认同和支持。
			（二）政务服务管理和业务办理（内部办理） 1. 基础业务功能 （1）政务服务事项管理 （2）政务服务运行管理 （3）电子监察管理 （4）电子证照管理 （5）网上支付管理 （6）物流配套管理 2. 功能拓展与流程优化 （1）并联审批 （2）加强事中事后监管 （3）打通基层政务服务“最后一公里” （4）政务服务热线 （5）公共资源交易
			互联网政务服务门户包括用户注册、事项发布、事项申请、办理互动、办件查询、服务评价等，自然人和法人可通过PC 电脑、移动终端、实体大厅、自助服务终端、呼叫中心等多种渠道访问。
			充分利用互联网技术，实现多渠道服务，包括移动 APP、自助服务一体机、热线电话等，由互联网政务服务门户统一提供服务接口，供各种渠道调用，实现数据同源。
			【热线电话】用户可拨打办件查询热线电话并提供统一办件编号，由热线人员代为查询，并反馈办件信息。

序号	政策名称	政策索引	政策要求
			4) 政务服务热线 通过“12345”等政务服务热线集中接受社会公众的咨询、求助、意见、建议和投诉，通过信息化手段逐步整合各部门现有的政民互动渠道。及时解决群众反映的热点和难点问题，提供政策法规、办事程序、生活指南及查询有关部门职能范围等咨询服务。推动政务服务热线与互联网政务服务门户和政务服务管理平台集成，实现“一号对外、诉求汇总、分类处置、统一协调、各方联动、限时办理”，服务范围覆盖政府政务服务和公共服务领域。
7	国务院办公厅关于印发政府网站发展指引的通知	国办发〔2017〕47号	建立健全人工在线服务机制，融合已有的服务热线资源，完善知识库，及时响应网民诉求，解答网民疑惑。
8	国务院办公厅关于印发 2018 年政务公开工作要点的通知	国办发〔2018〕23号	整合各类政务热线电话。针对群众反映的政务热线号码过多、接通率低、缺乏统一管理等问题，县级以上地方政府要进行全面清理，加快整合各类政务热线电话，年底前将清理整合情况报上一级政府办公厅（室）备案。除紧急类热线和因专业性强、集成度高、咨询服务量大确需保留的热线外，其他的原则上要整合到统一的热线平台，实行集中管理、统一受理、按责转办、限时办结，努力做到“一号对外”、“一站式服务”。加强政务热线日常值守和督办考核，提高热线服务水平。
9	国务院办公厅关于进一步压缩企业开办时间的意见	国办发〔2018〕32号	通过提供网上智能咨询、热线电话咨询或设置专门咨询区域等方式加强辅导服务，设立自助服务区，提供网上办事设施和现场指导。

附件二：评估对象列表

(一) 省级政务服务电话热线

省级	热线号码
北京	010-12345
天津	022-12345
河北	未建立全省统一的政务服务电话热线
山西	未建立全省统一的政务服务电话热线
内蒙古	未建立全省统一的政务服务电话热线
辽宁	024-12345
吉林	未建立全省统一的政务服务电话热线
黑龙江	未建立全省统一的政务服务电话热线
上海	021-12345
江苏	025-12345 人工转接
浙江	未建立全省统一的政务服务电话热线
安徽	0551-12345 人工转接
福建	未建立全省统一的政务服务电话热线
江西	未建立全省统一的政务服务电话热线
山东	0531-12345
河南	未建立全省统一的政务服务电话热线
湖北	未建立全省统一的政务服务电话热线
湖南	未建立全省统一的政务服务电话热线
广东	未建立全省统一的政务服务电话热线
广西	未建立全省统一的政务服务电话热线
海南	0898-12345 人工转接
重庆	023-12345
四川	未建立全省统一的政务服务电话热线

省级	热线号码
贵州	未建立全省统一的政务服务电话热线
云南	未建立全省统一的政务服务电话热线
西藏	未建立全省统一的政务服务电话热线
陕西	未建立全省统一的政务服务电话热线
甘肃	未建立全省统一的政务服务电话热线
青海	未建立全省统一的政务服务电话热线
宁夏	未建立全省统一的政务服务电话热线
新疆	未建立全省统一的政务服务电话热线

(二) 市级政务服务电话热线

市级	热线号码
石家庄	0311-12345/961890
太原	0351-12345
呼和浩特	0471-12345
沈阳	024-12345#1
大连	0411-12345
长春	0431-12345
哈尔滨	0451-12345
南京	025-12345
杭州	0571-12345
宁波	0574-12345
合肥	0551-12345
福州	0591-12345
厦门	0592-12345
南昌	0791-12345
济南	0531-12345
青岛	0532-12345
郑州	0371-12345
武汉	027-12345
长沙	0731-12345
广州	020-12345
深圳	0755-12345
南宁	0771-12345
海口	0898-12345

市级	热线号码
成都	028-12345
贵阳	0851-12345
昆明	0871-12345
拉萨	0891-12345
西安	029-12345
兰州	0931-12345
西宁	0971-12345
银川	0951-12345
乌鲁木齐	0991-12345



赛迪官网二维码



赛迪评估微信号

北京赛迪工业和信息化系统评估中心

联系人：徐胜男

电 话：0086-10-88559252

传 真：0086-10-88559252

官 网：<http://www.ccidegov.cn/>

邮 件：wzpg@cstc.org.cn

地 址：北京市海淀区紫竹院路 66 号赛迪大厦 14 层（100048）