



中华人民共和国国家标准

GB/T 44189—2024



政务服务便民热线运行指南

Guidelines for government service hotline operation

2024-06-29 发布

2025-01-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布



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 基本原则 1

5 概述 2

6 诉求受理 2

7 服务响应 3

8 业务协同 3

参考文献 5



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。

本文件由全国行政管理和服务标准化技术委员会（SAC/TC 594）归口。

本文件起草单位：山东省市场监督管理局、山东新一代标准化研究院有限公司、山东省质量技术监督评价中心有限公司、泰安市大数据中心、中国标准化研究院、济南市人民政府办公厅、中央党校（国家行政学院）、济南全成政务智慧产业发展有限公司、济南热线服务产业研究院、北京市市民热线服务中心、江苏省数据局、太原市人民政府办公室、内蒙古自治区政务服务与数据管理局、山东省标准化学会、中共济南市委党校、青岛市城阳区民声服务中心、南京市12345政府服务热线、山东大学、德州市12345市民热线服务中心、聊城市12345市民热线受理中心、山东师范大学。

本文件主要起草人：马晓鸥、郭大雷、赵国钧、张博崙、张媛、宗德勇、吕雪、王满传、毕玉琦、李成学、郝磊、董呆、昌业云、曹现强、赵婷、宋国峰、黄娟、李开森、潘瑛、魏述杰、赵航、赵英、李杰、胡恺、李齐、宋赫、李洪生。



政务服务便民热线运行指南

1 范围

本文件确立了政务服务便民热线（以下简称“热线”）运行的基本原则，提供了诉求受理、服务响应、业务协同等方面的指导和建议。

本文件适用于政务服务便民热线各环节的服务运行。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

GB/T 33358—2016 政府热线服务规范

GB/T 44190—2024 政务服务便民热线集成规范

GB/T 44191 政务服务便民热线知识库建设指南

GB/T 44192 政务服务便民热线数据应用指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

政务服务便民热线 **government service hotline**

由政府及其职能部门设立的回应企业和群众等法人、自然人或其他组织诉求的非紧急公共服务平台。

[来源：GB/T 33358—2016, 3.1, 有修改]

3.2

接诉即办 **immediate response to complaints**

依托政务服务便民热线（3.1），对企业和群众等法人、自然人或其他组织提出的涉及所属行政区域的咨询、求助、投诉、举报、意见建议和在线办理指导等非紧急诉求，给予快速响应、高效办理、及时反馈和主动治理的政务服务机制。

4 基本原则

4.1 统一管理

建立健全一体联动、高效便捷、权责清晰的热线工作体系，形成泛在可及、智慧便捷、公平普惠的高效热线运行模式。

4.2 利企便民

从企业和群众视角出发，聚焦反映的咨询、求助、投诉、举报、意见建议和在线办理指导等非紧急诉求，完善落实有关标准和措施，优化运行机制，为群众提供政务服务保障，为企业营造良好发展

环境。

4.3 便捷高效

整合资源配置，优化业务流程，高效受理咨询、求助、投诉、举报、意见建议和在线办理指导等非紧急诉求，不断完善集约高效的热线运行体系，持续提升服务质效。

4.4 协同联动

加强业务联动、系统协同和数据共享应用，推进承办部门协调联动、接诉即办和未诉先办，快速处置热线诉求，优化政务服务，提升行政效能。

4.5 数字赋能

依据成熟稳定、适度超前的原则，将大数据、区块链、人工智能等新技术融入热线运行全流程，持续提升热线智能化水平，形成数据研判、智能感知、协同处置的智能运行模式。

5 概述

5.1 热线服务对象包括企业和群众等法人、自然人或其他组织，运行主体是热线工作机构和承办部门。

5.2 服务对象向热线反映诉求。在热线运行过程中，从明确受理范围、优化受理渠道、规范办理流程等方面，提升服务对象的服务感受。

5.3 热线工作机构统一受理服务对象提出的咨询、求助、投诉、举报、意见建议和在线办理指导等非紧急诉求，回答一般性咨询，分类处置需承办部门办理的诉求。在热线运行过程中，从服务优化、服务联动、服务智能化等方面，提升热线工作机构的服务响应能力。

5.4 承办部门按照职责分工办理相关诉求，实施监管执法和应急处置。在热线运行过程中，从业务联动、数据应用、考核评价等方面，提升承办部门的业务协同水平。

6 诉求受理

6.1 受理范围

6.1.1 受理范围包括但不限于：

- a) 经济调节；
- b) 市场监管；
- c) 社会管理；
- d) 公共服务；
- e) 生态环境保护。

6.1.2 不受理的范围包括但不限于：

- a) 通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等形式处理的事项和已进入信访程序的事项；
- b) 涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的事项；
- c) 违反社会公序良俗的事项。

6.1.3 受理内容和要求宜符合 GB/T 33358—2016 中 5.1 的相关内容。

6.2 受理渠道

6.2.1 通过热线集成电话、短信、信箱、网站、移动端、小程序、公众号等诉求渠道，提供语音、文档、照片、视频等多种诉求反映方式。

6.2.2 配备自助下单、智能文本客服、智能语音等智能化应用，提供智能化的快捷服务入口解决常见诉求。自助服务设立一键转人工服务功能。

6.3 诉求感知

6.3.1 规范服务用语、服务态度和沟通技巧，通过热线倾听和沟通，化解服务对象的焦虑和负面情绪。

6.3.2 根据诉求需要，提供外语、少数民族语言和方言的座席支撑。

6.3.3 根据诉求需要，实现服务端口前移，提供公积金、人社、医保、法律等专家座席支撑和优质衍生服务。

6.3.4 从信息无障碍建设和帮办代办服务等方面，为老年人等特殊群体畅通诉求表达通道。

7 服务响应

7.1 服务优化

7.1.1 完善热线工作机构受理、派单、办理、答复、督办、办结、回访、评价的闭环服务流程，宜符合 GB/T 33358—2016 中第 5 章的要求。

7.1.2 完善诉求受理、及时转办、限时办理、回访跟踪、催办督办、满意度测评等承办单位分级分类办理流程要求。

7.1.3 完善服务堵点和难点的解决机制。包括但不限于建立办理进度自助查询、退单争议审核、超期未办事项反馈、一定期限内集中诉求事项跟踪、个性化诉求和定义为重复诉求的办理规则。

7.2 服务联动

7.2.1 对接联动公共事业服务热线和紧急类热线，科学分流非紧急类诉求。宜符合 GB/T 44190—2024 中 6.3 的相关内容。

7.2.2 通过与政务服务平台投诉建议体系、“好差评”体系等业务协同，实现诉求的单点反映、一体响应、集中反馈。宜符合 GB/T 44190—2024 中 6.2.4 的相关内容。

7.3 服务智能化

7.3.1 配备智能座席助手。通过实时转译、智能归口、智能查重、智能派单、智能填单、智能回访等方式，全流程辅助热线工单处理过程。

7.3.2 配备智能问答机器人。通过语音文本识别、语义分析、知识图谱等技术手段，提高智能应答准确率。

7.3.3 配备智能质检功能。通过关键词检测、服务态度检测、语音语义匹配检索等技术手段，提升诉求办理质量。

7.3.4 建设智能知识库。通过知识图谱、知识可视化等智能化加工、展示、应用等技术手段，实现诉求智能应答。知识库建设宜符合 GB/T 44191。

8 业务协同

8.1 业务联动

8.1.1 建立部门协同的热线工作机制，完善事项按职能职责、管辖权限分办和多部门协办的规制。

8.1.2 协同建立热线知识库。通过共建共享、实时维护等形式，协同承办部门建立集合政策法规、部门职责、政务服务事项等内容的知识库，提高诉求直办率。

8.1.3 实现与职能部门疑难问题研判的服务联动。以分级督办、联席会议、专题研究、专题报告等形式，对地域交叉、职责不清等疑难问题进行研判。

8.1.4 共同保障热线运行资源。协同承办部门，对恶意或变相滋扰热线正常运行、浪费行政资源的行为进行劝阻、批评或者教育。

8.2 数据应用

8.2.1 与承办部门实现业务系统互联互通和数据共享，及时推送诉求受理、工单记录、回访评价等所需数据，为部门履职尽责、过程监管、诉求解决、科学决策等提供数据支撑。

8.2.2 开展热线数据的治理和应用，实现接诉即办、未诉先办、辅助决策。数据应用宜符合 GB/T 44192。

8.3 考核评价

8.3.1 建立热线运行情况的考核评价机制，包括但不限于：

- a) 从服务态度、服务效能等方面开展热线工作机构的服务绩效评价；
- b) 从工作态度、工作效率、办理过程、办理结果等方面开展承办部门的考核评价。宜将部门在驻地的热线办理工作，纳入该部门本行业本系统的工作考核。

8.3.2 通过考核评价，持续提高热线办理的质量和效率，提升承办部门的政务服务效能。

参 考 文 献

- [1] 国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见（国办发〔2020〕53号）
 - [2] 国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见（国发〔2024〕3号）
-



www.bzxz.net

免费标准下载网