



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 44190—2024

## 政务服务便民热线集成规范

Specification for government service hotline integration

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



6 集成内容 ..... 2

    6.1 基础设施集成 ..... 2

    6.2 热线系统集成 ..... 3

    6.3 服务集成 ..... 3

7 集成评价改进 ..... 3

参考文献 ..... 4

# 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、济南市人民政府办公厅、山东新一代标准化研究院有限公司、辽宁省大数据局、山东众成标准信息科技有限公司、中国标准化研究院、中央党校(国家行政学院)、北京市市民热线服务中心、河北省数据和政务服务局、济南热线服务产业研究院、泰安市大数据中心、内蒙古自治区政务服务与数据管理局、海南省人民政府综合服务热线12345管理中心、济南全成政务智慧产业发展有限公司、山东省标准化学会、昆明市12345政务服务便民热线、驻马店市12345政务服务便民热线中心、中共济南市委党校、江苏省数据局、哈尔滨市民声热线服务中心、烟台市人民政府办公室、东营市12345政务服务便民热线。

本文件主要起草人：张博崙、马晓鸥、张媛、郭大雷、荀福良、吕雪、鞠鹏、赵国钧、王满传、张文玉、宗德勇、李成学、郝磊、陈扬、昌业云、曹现强、赵婷、黄娟、崔肖南、宋国峰、李开森、李战军、潘瑛、魏述杰、赵航、赵英、李杰、黄智勇、宋赫、刘子晨、王智明、李勇军、李峰、韩址楠、许文坤。



# 政务服务便民热线集成规范

## 1 范围

本文件规定了政务服务便民热线(以下简称“热线”)的基本要求、集成模型、集成内容等方面的内容。

本文件适用于热线的集成工作。

## 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 33357 政府热线服务评价
- GB/T 33358—2016 政府热线服务规范
- GB/T 44189 政务服务便民热线运行指南

## 3 术语和定义

GB/T 44189界定的术语和定义适用于本文件。

## 4 基本要求

- 4.1 应利用统一的“12345政务服务便民热线”，集中受理、高效办理企业和群众咨询、求助、投诉、举报、意见建议和在线办理指导等非紧急诉求。
- 4.2 应集成本地区设立的政务服务便民热线以及国家有关部门设立并在地方接听的政务服务便民热线。
- 4.3 应以互通接口、页面嵌入等形式，推动热线与公共事业服务热线和紧急类热线的对接联动，与政务服务平台投诉建议体系、“好差评”体系、政府网站等互联互通。
- 4.4 应建立集成事项清单，明确集成后诉求受理范围、职责分工等内容，做好热线集成后的工作衔接和业务延续。

## 5 集成模型

热线集成的基础架构基于统一标准，通过基础设施、热线系统、服务三方面的集成，实现热线名称、号码、平台、服务的统一。模型架构见图1。

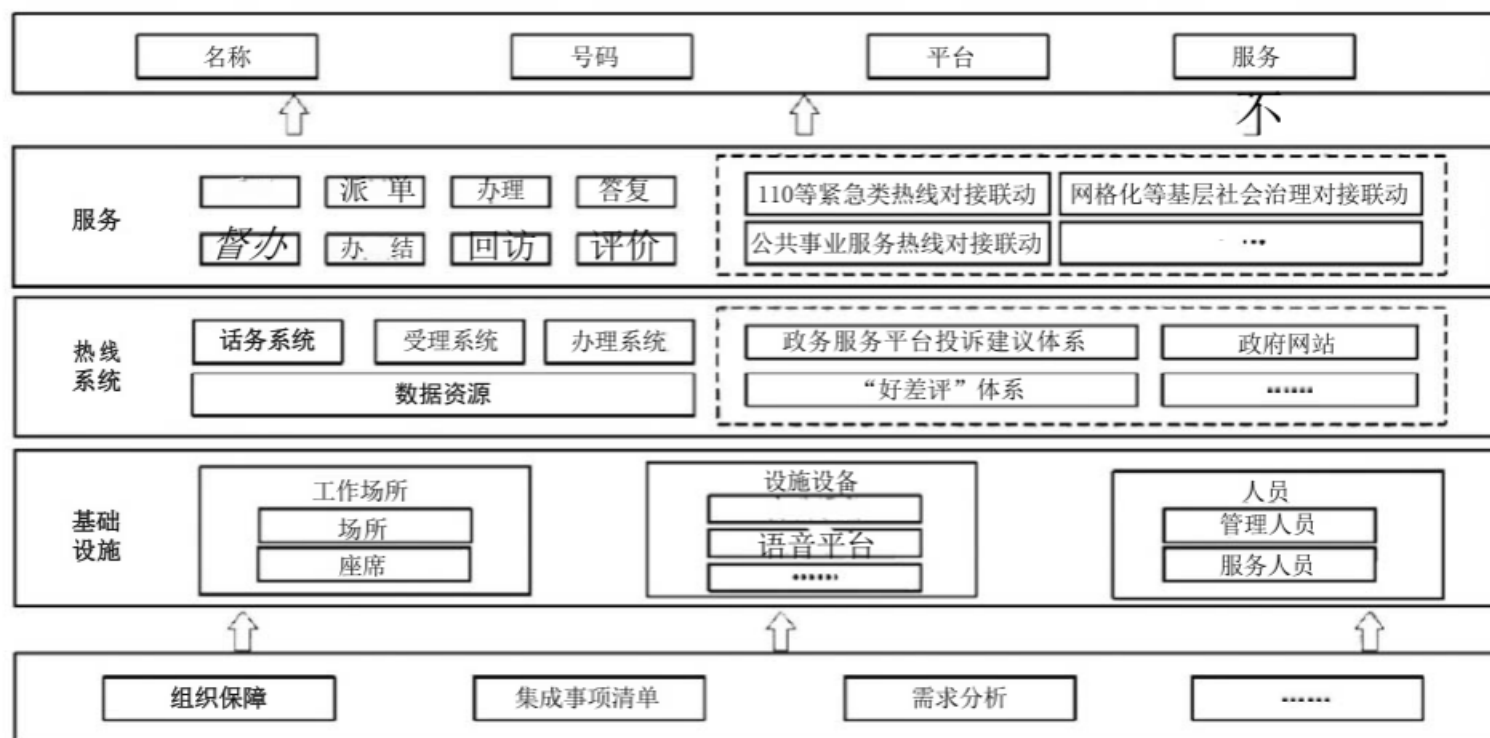


图 1 热线集成模型

## 6 集成内容

### 6.1 基础设施集成

### 6.1.1 工作场所

6.1.1.1 应根据常住人口数、日均话务量等指标测算集成后热线工作所需的座席数量，并根据实际动态调整。单个座席工作面积应符合GB/T 33358—2016中4.2.3的要求。

6.1.1.2 应根据座席数量和休息室、会议室设置情况等指标,测算集成后热线工作所需的场所面积,设计和规划合适的场所。工作场所应符合GB/T 33358—2016中4.2.1和4.2.2的要求设置标识,并划分受理、转办、回访等工作区域。

**6.1.1.3** 应将集成后专业性较强的业务或业务量较高的主题类服务，设置专区、专席，提供专业化、个性化集成式服务。

### 6.1.2 设施设备

**6.1.2.1** 应配备集成后所需的办公桌椅、计算机及语音服务设备。

**6.1.2.2** 应配备统一的语音平台、中继设备和通信线路,符合GB/T 33358—2016中4.2.4的要求,实现录音、跟踪考核、信息接入、来电回访、协调办公等功能。

### 6.1.3 人员

6.1.3.1 应根据集成后的日均话务量变化，确定满足需要的热线工作人员数量，包括热线管理人员和服务人员。

**6.1.3.2 应对集成后的人员开展热线服务规范及用语、热线系统操作、业务部门职能职责、热线运行流程、工单分类处置等培训，提升业务水平、职业素养和综合素质。**

6.2 热线系统集成

6.2.1 话务系统集成

应以统一的热线话务中心系统，集成电话号码，实现语音的统一接入、统一排队、统一路由、统一分配，以一个号码对外提供服务。

6.2.2 受理系统集成

应以统一的热线诉求受理系统，集成电话、短信、信箱、网站、移动端、小程序、公众号等地方和国家层面诉求受理渠道，实现企业和群众诉求的集中受理。

6.2.3 办理系统集成

应集成热线诉求办理系统。实现企业和群众诉求统一办理、派单、督办、审核、回访、预警、评价等功能。

6.2.4 数据资源集成

6.2.4.1 应集成热线各类数据。实现话务数据、录音数据、工单数据、知识库数据等各类数据的统一存储、应用、安全、展示监测和监督。

6.2.4.2 应与政务服务平台投诉建议体系、“好差评”体系以及不同层级信息库的数据交换和共享，统一处理和使用各类诉求数据。

6.3 服务集成

6.3.1 应与110、119、120、122等紧急热线服务协同联动，科学合理分流非紧急类求助，共同应对、处置各类突发紧急救助事项。

6.3.2 应与公共服务部门，水电气热、网络通信、医院、学校等企事业单位协同联动，共同受理本地区与企业和群众生产生活密切相关的诉求，满足企业和群众生产生活需要。

6.3.3 应与部门、乡镇(街道)、村(社区)等网格化基层社会治理体系服务联动，共同开展矛盾调解和隐患排查等工作。

7 集成评价改进

7.1 应建立热线集成效果评价制度。按照GB/T 33357的要求对热线集成效果进行评价，评价内容包含但不限于：

- a) 工作场所和设备设施集成情况；
- b) 热线系统集成情况；
- c) 集成后人员能力与政务服务便民热线运行的适应情况；
- d) 集成后热线各项工作流程的服务能力的达成进展情况。

7.2 应建立热线集成持续改进机制，根据集成效果评价，不断优化改进集成后的热线运行能力。



### 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