



中华人民共和国国家标准

GB/T 44191—2024

政务服务便民热线知识库建设指南

Guidelines for the construction of knowledge base of government services hotline

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

 4.1 权威准确 1

 4.2 标准统一 1

 4.3 共建共享 1

 4.4 实时更新 1

 4.5 数字赋能 1

5 建设准备 2

6 建设实施 2

 6.1 系统建设 2

 6.2 内容加工 2

7 维护更新 3

8 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、海南省三亚市 12345 政府服务热线管理办公室、山东新一代标准化研究院有限公司、河北省数据和政务服务局、中国标准化研究院、济南市人民政府办公厅、山东省质量技术监督评价中心有限公司、辽宁省大数据局、一窗（北京）互联网科技研究院、新疆生产建设兵团政务服务中心、江苏省数据局、中央党校（国家行政学院）、潍坊市工业学校、济南全成政务智慧产业发展有限公司、山东省标准化学会、北京市市民热线服务中心、济南市舜耕小学、南阳市委市政府督查局、青岛市城阳区民声服务中心。

本文件主要起草人：马晓鸥、郭大雷、张媛、吕雪、岳建华、赵国钧、张博崙、毕玉琦、王满传、李成学、吴泽卫、黄娟、董杲、胡绍武、张红霞、董嗣来、郝磊、昌业云、曹现强、赵婷、陈燕、赵乾乾、郭仁斌、李开森、张文玉、赵书舒、孙卫国、张冬燕、潘瑛、魏述杰、赵航、赵英、李杰。

政务服务便民热线知识库建设指南

1 范围

本文件提供了政务服务便民热线（以下简称“热线”）知识库建设的基本原则、建设准备、建设实施、维护更新以及评价改进等方面的指导和建议。

本文件适用于热线知识库的规划、建设和维护工作。

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 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 基本原则

4.1 权威准确

规范知识内容来源，完善知识内容储备，提高知识内容质量，实现知识内容价值，确保形成口径统一、准确有效、具有公信力的知识内容。

4.2 标准统一

明确知识库系统建设、管理、使用、维护标准，规范知识内容采集、录入、审核、发布等各环节要求，实现知识库建设的标准化、规范化、系统化。

4.3 共建共享

热线工作机构和承办部门共同维护知识库建设，共享知识内容，拓宽知识库服务渠道，推动向社会开放知识内容，提升知识库服务效率。

4.4 实时更新

根据业务内容、最新政策、热点问题等知识内容的变化，及时做好知识库的补充完善与变更处理，保障知识内容的实用性、准确性、可靠性。

4.5 数字赋能

创新使用大数据、区块链、人工智能等新技术，按照各地区热线实际情况，逐步实现知识库智能化建设和改造升级，提升热线快速响应和精准回答能力。

5 建设准备

5.1 明确知识库系统建设以及知识内容加工等工作的职责分工。宜由热线工作机构统筹建设、管理知识库，各承办部门共同维护。

5.2 针对知识库建设目标、预期效果、个性化建设需求等开展调研，明确建设方向和具体内容。

5.3 根据需求调研结果，按照建设人员、资金、时间、阶段目标等情况制定知识库建设计划。

5.4 面向热线工作机构和承办部门开展培训，掌握知识库管理、使用、维护的方法。

6 建设实施

6.1 系统建设

6.1.1 知识库系统具备知识内容加工、展示、应用、更新等功能，主要包括但不限于：

- a) 知识内容采集、录入、审核、发布等基础加工功能，并根据知识库智能化建设情况实现知识关联、知识图谱、大模型等深度加工功能；
- b) 知识内容树形、层级等基础展示功能，并根据知识库智能化使用需求实现知识可视化（包括图片、表格、视频、动画形式）等延伸展示功能；
- c) 知识内容检索、共享、开放、推荐等基础应用功能，并根据知识库智能化应用需求实现智能问答、智能搜索、智能关联、智能分析、智能决策等创新应用功能；
- d) 知识内容新增、纠错、下架等基础更新功能，并根据知识库智能化管理需求实现数据抓取、自动更新等其他更新功能。

6.1.2 实现热线知识库系统与政务服务平台、政府网站知识库等互联互通，同步更新知识资源，共享知识内容。

6.1.3 实现热线知识库系统向基层工作人员和社会开放知识内容，针对企业、群众全生命周期重点事项重点内容，通过短信、信箱、网站、移动端、小程序、公众号等诉求渠道开放自助查询。

6.2 内容加工

6.2.1 采集目录建立

6.2.1.1 由热线工作机构编制采集目录，规范采集目录的名称、内容、分类、录入部门、使用时限等要素。

6.2.1.2 明确采集目录的名称及内容，包括但不限于：

- a) 政策法规：法律、行政法规、国务院部门规章、地方性法规、地方政府规章、司法解释及其他规范性文件与相关解读等；
- b) 部门职责：机构职能、业务范围、内设机构、工作时间、地点、联系方式等；
- c) 政务服务事项：依申请办理的行政权力和公共服务等事项名称与办理指南；
- d) 监管事项：监管事项名称、对象与具体内容；
- e) 其他：热线受理的常见问题、热点问题、名词解释以及应知应会问题等。

6.2.1.3 明确采集目录的分类方式，包括但不限于按照部门、主题、标题进行分类。

6.2.2 内容采集录入

6.2.2.1 热线工作机构按照采集目录统筹推进知识内容采集工作，按照流程最优化、材料最简化、成本最小化、效率最大化的原则，及时、准确、全面采集知识内容。

6.2.2.2 根据采集的知识内容选择合适的展现形式，主要包括但不限于：

- a) 知识问答：适用于民生咨询等常见问题，采用一问一答的形式，将问题或问题关键信息作为标题，答案作为内容；
- b) 通知公告：适用于计划类、突发类、紧急类、时效性强的事项，将事件关键信息作为标题，事件原由、通知事项、执行要求、应对方案等具体信息作为内容；
- c) 问题案例：适用于疑难热点等比较复杂的问题，无法以知识问答的形式进行简单归纳，通常将问题作为标题，具体处理方法和流程作为内容。

6.2.2.3 根据选择的展现形式规范知识内容的格式、表述、附件（如文稿、图片、表格）、示例等，进一步完善知识内容。

6.2.2.4 将完善后的知识内容录入至知识库系统，填报有效时间、所属分类、管理权限、发布渠道等内容，并提交至热线工作机构进行审核，录入的知识内容做到覆盖全面、简明扼要、真实准确、便于查询。

6.2.3 内容审核发布

6.2.3.1 热线工作机构对知识内容的准确性、有效性、规范性、时效性进行审核，如来源依据、加工方式、有效时间等。审核通过的进行发布，审核不通过的驳回至录入部门，并反馈驳回信息及意见，监督其根据审核意见及时进行调整。

6.2.3.2 热线工作机构将审核通过的知识内容在知识库系统完成发布。

6.2.4 知识内容应用

宜面向多个使用对象开展知识内容应用，主要包括但不限于：

- a) 将知识内容作为热线工作机构回应诉求的依据，实现快速响应需求、精准回复问题，提升热线服务的效率和质量；
- b) 将最新政策、热点问题答复口径等内容与承办部门共享共用，为承办部门解决问题提供依据，实现关联问题快速办理；
- c) 将不涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私等的知识内容部分面向社会开放，方便企业和群众直接查询，提高热线服务便利性。

7 维护更新

热线工作机构和承办部门宜根据知识内容变化情况及时进行更新，主要包括但不限于：

- a) 新增：在出现新的知识内容或产生突发应急事件、热点事件、周期性事件或频繁事件时进行新增处理；
- b) 纠错：在知识内容使用过程中出现调整、错误或遗漏时进行纠错处理；
- c) 下架：在知识内容超出有效期且无更新必要或知识内容不具备使用价值时进行下架处理。

8 评价改进

宜建立知识库考核评价机制，从知识有效性、知识更新频率、知识好评度等方面明确考核主体和考核指标，对相关部门、人员进行考核评价，并及时反馈评价结果，优化改进知识库工作流程，进一步提高知识库使用效率。

参 考 文 献

- [1] GB/T 33358—2016 政府热线服务规范
 - [2] 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）
 - [3] 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