



中华人民共和国国家标准

GB/T 44192—2024

政务服务便民热线数据应用指南

Guidelines for government service hotline data application



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 数据归集 2

6 数据治理 2

7 数据应用 2

8 数据安全 4

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、济南市人民政府办公厅、一窗（北京）互联网科技研究院、江苏省数据局、中国标准化研究院、山东省计算中心（国家超级计算济南中心）、中央党校（国家行政学院）、济南热线服务产业研究院、威海市社会信用中心、成都市智慧蓉城研究院有限公司、成都市标准化研究院、山东大学、青岛市城阳区民声服务中心、河北省数据和政务服务局、济南全成政务智慧产业发展有限公司、山东省标准化学会、深圳市政务服务数据管理局、泰安市大数据中心、衡阳市行政审批服务局、滨州市 12345 政务服务便民热线。

本文件主要起草人：张媛、马晓鸥、张博崙、郭大雷、胡绍武、黄娟、吕雪、赵国钧、刘莎、王满传、李成学、郝磊、陈扬、蒋翔宇、任昱燃、昌业云、曹现强、赵婷、宗德勇、李开森、潘瑛、魏述杰、赵航、赵英、李杰、谷丰。



政务服务便民热线数据应用指南

1 范围

本文件给出了政务服务便民热线（以下简称“热线”）数据应用的基本原则、数据归集、数据治理、数据应用和数据安全等方面的指导和建议。

本文件适用于热线数据的应用。

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 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范

GB/T 37973 信息安全技术 大数据安全管理指南

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 需求导向

从优化热线服务、辅助政府决策需求出发，开展热线数据归集、数据治理和数据应用，通过数据赋能政务服务、提升行政效能。

4.2 统筹推进

依据全国政务数据整体规划，结合各地区热线工作实际，由热线工作机构和承办部门统一标准、系统谋划、统筹推进热线数据应用。

4.3 创新应用

依据各地区热线的业务特点，积极运用新技术，提供数字化服务，提升数据治理水平，开展数据特色应用。

4.4 安全保障

采取分类分级、数据脱敏、数据加密等安全措施，在安全可信的环境下进行热线数据应用，加强数据安全治理，确保数据有效保护和合法利用。

5 数据归集

5.1 归集范围

热线数据归集范围包括但不限于热线受理、派单、办理、答复、督办、办结、回访、评价数据，以及应用所需要的相关外部数据。

5.2 归集方式

依据“按需归集、应归尽归”原则，通过逻辑接入、物理汇聚等方式，归集热线数据。

5.3 数据目录

编制热线数据资源目录，依据数据资源目录进行数据归集，并动态更新。

6 数据治理

6.1 治理原则

依据数据应用需求，明确数据治理规则，按照“谁主管谁负责、谁提供谁负责、谁使用谁负责”的原则开展数据治理工作，参照 GB/T 34960.5—2018 的相关内容。

6.2 治理方式

建立并按照统一的清洗比对规则，制定相关标准规范，对已归集热线数据的规范性、完整性、准确性、一致性、时效性、可访问性等进行校验，包括但不限于缺失、违规、重复、冲突等数据的清洗与修正，使数据满足应用需求。

6.3 数据融合

依据热线的服务范围或业务领域等，宜以服务对象联系方式、自然人身份证号码、法人和其他组织统一社会信用代码为关联码，对已处理的热线数据进行数据融合与关联，并按照政府职能、问题领域、诉求类别等不同主题建设信息资源库进行分类管理。

6.4 数据质量

建立热线数据质量管控体系，加强数据质量监督检查和问题数据反馈，实现问题数据可追溯，确保合规、正确使用数据。

7 数据应用

7.1 优化服务

7.1.1 服务质量

宜通过热线数据分析，发现服务问题并进行服务优化，提升热线的服务质量，主要包括：

- a) 从热线受理、派单、办理、答复、督办、办结、回访、评价等全过程，对热线话务数据、录音数据、工单数据等进行分析；
- b) 依据分析结果，发现热线工作机构在各环节的服务问题，同时通过承办部门的诉求处理和答复情况发现服务质量、服务流程、服务时限等方面的问题，如服务态度差、工单推诿、服务流程

- 执行不到位、超期办理、回访满意度低等；
- c) 针对发现的服务问题，提出服务优化措施，包括但不限于服务能力提升、系统优化升级、知识库完善更新。

7.1.2 应急保障

针对突发事件、集中反映、特殊日期、舆情趋势、敏感性诉求等紧急情形，宜通过热线数据分析，提升热线应急服务和保障能力，主要包括：

- a) 通过对热线数据进行分析，发现造成紧急情形的问题或原因，或预测发展趋势；
- b) 热线工作机构及时以工单、连线外呼、一键转接等形式反馈至相关承办部门，由承办部门进行处理；
- c) 热线工作机构对承办部门处理进度、处理结果等进行跟进，对于诉求办理超时或不满意的，通过发布公告、知识库更新等方式通知相关人员，及时向企业和群众做出答复或解释。

7.1.3 智能应用

7.1.3.1 宜对热线数据，开展语音识别、语义分析、知识结构化等处理，提升记录效率。

7.1.3.2 宜开展数据统计、数据算法模型等分析，为智能语音、智能转办、智能回访、智能质检等智能化应用提供数据支撑，实现诉求快速响应，不断提高热线服务质效。

7.2 辅助决策

7.2.1 日常监测

7.2.1.1 建立常态化数据分析工作机制，对热线数据进行定期分析，包括日报、周报、月报、专报等形式，从诉求类别、问题分类、受理类型、紧急程度、处理情况等方面进行分析。

7.2.1.2 建立热线数据预警机制，对话务量激增、突发事件、敏感诉求、群体事件、反复反映诉求等异常情况进行分析，提出存在问题和建议对策等，为政府精准施策和科学指挥提供数据支撑。

7.2.2 业务应用

将热线数据共享至承办部门，包括受理、办理、回访、评价等所需数据，实现热线跨部门、跨层级的数据共享和业务协同，为承办部门履行职责提供数据支撑。如通过共享回访评价数据，承办部门可实时了解其办理工单的回访满意度，对于回访不满意、计入考核的工单进行协调处理，有效解决企业和群众诉求。

7.2.3 协同治理

将热线数据与政府治理数据等进行融合分析，发现政府治理领域的热点、痛点、难点、堵点等问题，如供水、供电、供气、供暖等典型民生诉求，反馈至相关承办部门分工负责、协同处理，精准挖掘问题背后的实际诉求，并提出解决方案。如针对违法停车问题，宜对违法停车相关工单数据进行分析，找出涉及道路、影响区域、产生影响和原因等，反馈给相关承办部门进行协同处理。

7.2.4 监督考评

将热线受理、办理、答复、回访、督办等数据，以及社会监督、满意度调查、第三方评估等数据进行分析，对服务内容、质量、效率、态度等方面进行科学、客观、全面的评价，为热线工作机构和承办部门改进服务方式、提高服务效率和服务满意度提供依据。

8 数据安全

8.1 建立数据安全管理机制，健全数据安全管理制度，落实数据安全保护责任。明确数据安全需求，开展数据分类分级管理，对数据全生命周期采取相关安全措施，评估数据安全风险并采取应对措施，数据安全宜按照 GB/T 37973 中规定的相关要求执行。

8.2 加强商业秘密、个人信息等数据的保护，在数据采集、存储、使用等过程中采取安全措施，并对数据的委托处理、共享、转让和公开披露等进行安全管理，个人信息安全宜按照 GB/T 35273 中规定的相关要求执行。

8.3 数据安全宜按照 GB/T 22239 中网络安全等级保护规定的相关要求执行。



参 考 文 献

- [1] GB/T 34960.5—2018 信息技术服务 治理 第5部分：数据治理规范
 - [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）
-