|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 点击此处添加ICS号 |
| CCS  | 点击此处添加CCS号 |

中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX



政务服务便民热线诉求办理规范

Specification on the disposal of claims on the public hotline for administrative service

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

（本草案完成时间：20250625）

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施



目次

[前言 II](#_Toc201843112)

[1 范围 1](#_Toc201843113)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc201843114)

[3 术语和定义 1](#_Toc201843115)

[4 诉求受理渠道 2](#_Toc201843116)

[5 诉求受理范围 2](#_Toc201843117)

[6 诉求分类 2](#_Toc201843118)

[6.1 按诉求紧急程度分类 2](#_Toc201843119)

[6.2 按诉求类型分类 2](#_Toc201843120)

[6.3 按诉求内容分类 2](#_Toc201843121)

[7 诉求办理流程 2](#_Toc201843122)

[7.1 受理 2](#_Toc201843123)

[7.2 分类办理 3](#_Toc201843124)

[7.3 反馈 4](#_Toc201843125)

[7.4 复核 4](#_Toc201843126)

[7.5 回访与评价 4](#_Toc201843127)

[7.6 督办 5](#_Toc201843128)

[7.7 办结 5](#_Toc201843129)

[7.8 归档 5](#_Toc201843130)

[8 数据应用 5](#_Toc201843131)

[9 风险管控 6](#_Toc201843132)

[附录A（规范性） 诉求事项分类及办理 7](#_Toc201843133)

[附录B（资料性） 工作流程图 8](#_Toc201843134)

[参考文献 9](#_Toc201843135)

1. 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。

本文件由××××提出。

本文件由××××归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

政务服务便民热线诉求办理规范

* 1. 范围

本文件规定了政务服务便民热线（以下简称“热线”）诉求受理渠道和范围、诉求分类、诉求办理流程、数据应用、风险管控等内容。

本文件适用于热线诉求办理工作。

* 1. 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 44189-2024 政务服务便民热线运行指南

GB/T 44190-2024 政务服务便民热线集成规范

GB/T 44191-2024 政务服务便民热线知识库建设指南

GB/T 44192-2024 政务服务便民热线数据应用指南

* 1. 术语和定义

GB/T 44189 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

诉求

通过热线平台反映的涉及经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的咨询、求助、意见建议和投诉举报事项。

诉求人

通过热线平台提出咨询、求助、意见建议、投诉举报等诉求的自然人、法人或其他组织。

热线管理机构

负责建立健全热线各项制度规范，承担热线平台的规划建设和运行、管理的机构。

办理单位

具体办理、答复企业和群众诉求的党和国家机关、群团组织或经过法律法规授权承担公共职能的企事业单位等机构。

办理诉求

由热线管理机构和办理单位对诉求进行受理、分类办理、反馈、复核、回访与评价、督办、办结并归档的过程。

* 1. 诉求受理渠道

应设置电话受理渠道和互联网受理渠道。电话受理渠道应提供“7×24小时”全天候人工服务，设置涉企服务专席，更好服务经营主体。可结合实际根据需要设置手语专席、本地方言专席、外语专席和高频诉求专席等特色专席，提供更多个性化、精细化服务，方便群众使用。互联网受理渠道应包含网站、政务移动互联网应用程序、公众账号等。

应科学配备话务资源，强化应急响应能力建设，以应对话务量激增。有条件的地区可通过语音识别、语义理解、大模型等技术，按需设置智能导引、智能客服等自助式受理方式，但应具备直转人工服务的功能。

热线管理机构应当向社会公布诉求受理渠道、诉求办理进度和结果查询渠道。应在网站或政务新媒体公布与热线工作有关的法规、规章和规范性文件。

* 1. 诉求受理范围

诉求受理范围包括但不限于：

1. 对经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的诉求事项；
2. 咨询各类法律、法规、政策文件、办事指南等依法公开的政务信息；
3. 国家政务服务平台等国家平台以及区域热线联动交办的诉求；
4. 法律法规规章等规定应当受理的其他事项。
	1. 诉求分类
		1. 按诉求紧急程度分类

包括但不限于紧急类、非紧急类等。

1. 本文件根据诉求紧急程度与类型对诉求进行分类示例（详见附录A）。
	* 1. 按诉求类型分类

包括但不限于咨询类、求助类、意见建议类、投诉举报类、其他类等。

* + 1. 按诉求内容分类

可根据诉求内容和部门职能将诉求归入相应诉求分类，包括但不限于经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等。

* 1. 诉求办理流程
		1. 受理

应全量接收诉求人反映的诉求并分类处理。若应通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等法定途径解决，已进入信访渠道的诉求事项，需明确告知诉求人通过原渠道解决；若不符合法律法规规定、违背社会公序良俗和涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的诉求事项等，应做好不予受理的解释说明工作。

电话渠道受理诉求时，转人工服务等待时间最长为15秒，连续24小时呼叫接通率不低于95%。可采用交互式语音应答进行初步分流，菜单层级不应超过2个，不应包含商业广告。可配备智能语音导航系统，自动调度服务队列。有条件的地区可配备视频客服系统，辅助诉求精准、高效感知。

互联网渠道受理诉求时，响应时间不应超过3分钟。应设置无障碍和适老操作界面，宜集成身份认证、智能解析、多媒体交互等功能。

受理诉求的要求应包括但不限于:

1. 使用文明用语、耐心细致并有效引导诉求人表达诉求;
2. 做好准确记录，包括诉求人信息、诉求内容信息等要素；
3. 应执行信息安全和保密工作规定，保护国家秘密、商业秘密和个人隐私等。

有条件的地区可配备人工座席智能辅助系统，集成诉求分类、智能填单、对话小结、实时质检、诉求人情绪提醒、智能标注等功能，提升整体受理效能。

* + 1. 分类办理
			1. 直接办理

属于热线受理范围的诉求，热线管理机构可通过多种方式直接解答，包括但不限于：

1. 即时解答：可运用知识智能推荐或搜索知识库内容进行即时解答或在线答复；
2. 三方转接：热线座席可通过三方转接直接连线办理单位进行即时解答；
3. 专席协作：可通过交互语音菜单、人工转接等方式，引导诉求人至热线专席进行即时解答。
	* + 1. 分派办理

对于无法通过直接办理方式解决的非紧急类诉求，宜在24小时内分派至办理单位。可依托知识图谱、智能分析引擎、人工智能等技术智能辅助分派。

各地区应依据法律法规、“三定”规定、权责清单、乡镇（街道）履职事项清单等，建立健全诉求事项派单目录。热线管理机构可提出动态更新意见建议。

分派办理原则包括但不限于：

1. 权责明确、管辖清晰的，依据诉求事项派单目录直接派单至办理单位；
2. 涉及跨区域、跨层级、跨部门的，可根据职责主次协商确定主办及协办单位，各单位依职能职责共同办理，也可采取首接负责、提级统筹、协同联动等方式办理；
3. 难以确定办理单位的，可进行疑难研判，通过会商、督办函、现场督办等方式确定，必要时请机构编制、司法行政等部门进行职责界定，推动“一件事”向“一类事”办理延伸；
4. 除110、119、120、122等联动处理的诉求外，涉及基本民生保障中急需解决的诉求，如水电气热、公共交通等，应立即分派；
5. 对符合7.7.3情形或正在按期办理的诉求事项，诉求人仍以同一事实和理由重复提出的诉求可不再分派。

办理单位在收到诉求后，应在1个工作日内签收并依法处理诉求，及时联系诉求人了解具体情况。联系内容包括但不限于确认诉求主体、明确具体诉求内容和要求等，联系后应及时评估诉求办理可行性，制定解决方案。

办理单位应在规定时限内办理，因特殊原因无法按时办结的，应先向诉求人说明理由，及时向热线管理机构提出延期申请，延期申请不应超过2次。

办理单位签收诉求后，经研判不属于本单位职能范围的，应写明原因并提出改派建议，在2个工作日内退回至热线管理机构。退回理由不充分或不符合退回条件的，仍由原办理单位办理，不得再次退回。退回的审核要求包括但不限于：

1. 退回理由是否充分，是否明确说明诉求不属于本单位办理；
2. 是否提出合理的改派建议，以便热线管理机构快速重新分派；
3. 是否符合热线管理机构的相关退回规范。
	* + 1. 联动办理

对于涉及自然灾害、事故灾难、公共卫生、社会安全等紧急类诉求，热线管理机构接收后应立即与110、119、120、122及水电气热等公共事业服务热线联动。

应与110建立健全会商机制，与119、120、122等紧急热线及水电气热等公共事业服务热线的主管部门对接协同，针对职责边界不清、存在管辖争议的高频诉求，及时召集相关部门研究会商，逐一厘清职责权限、明确管辖主体、制定处置规范。

宜与当地应急、安全等值班体系联动，分级分类进行预警。

应推动热线与信访、“互联网+督查”等系统互联互通、数据共享，避免同一诉求事项多头办理。

宜推行“政务+融媒”工作模式，搭建政府与企业群众高效沟通互动的平台。

* + 1. 反馈

办理单位应在规定时限内办理并反馈诉求人：

1. 紧急类诉求，应由相应联动热线按规定办理；
2. 非紧急类诉求，咨询类宜自收到之日起2个工作日内办理并反馈，求助类、意见建议类宜自收到之日起10个工作日内办理并反馈，投诉、举报类宜自收到之日起15个工作日内办理并反馈。
3. 国家政务服务平台等通过热线交办的诉求，按国家有关规定办理；有法律、法规对办理时限有明确要求的从其规定。

办理单位在向热线管理机构反馈前应主动联系诉求人告知办理结果。对客观因素制约暂时无法解决的，向诉求人做好解释工作。

办理单位向热线管理机构反馈包括但不限于与诉求人沟通情况、核查情况，相关法律法规、政策文件、规章制度等规范性文件依据及办理情况等。如有相关附件，反馈时应将附件一同上传。

有条件的地区可使用人工智能技术生成反馈文本或审核反馈文本的规范性和一致性。

* + 1. 复核

热线管理机构宜对办理单位给予诉求人的答复内容进行复核。对于答复内容不完整、不规范、不合理或不具有针对性的，应退回办理单位重新答复。复核答复内容包括但不限于：

1. 要素是否完整，包括单位、时间、情况等；
2. 是否准确、清晰，经办理单位确认符合法律法规、政策文件、规章制度等规范性文件要求；
3. 是否提出具体可行的解决方案或合理解释；
4. 是否对诉求人关切的问题作出针对性解答。
	* 1. 回访与评价

热线管理机构原则上应对分派的热线诉求全量回访，事前应征得诉求人同意。

回访方式包括但不限于人工电话回访、短信回访、网络回访、智能电话回访。有条件的地区可优先采用基于语音合成、人工智能等技术的外呼机器人对诉求人进行智能电话回访。

回访内容包括但不限于是否有办理单位人员尝试联系、问题是否解决、对办理单位办理情况的满意度，其他意见和建议等。对办理单位办理情况的满意度评价宜设置“满意”“基本满意”“不满意”三个等级，其中“不满意”为差评，对于诉求人给予的差评，应记录差评原因。诉求人可选择不予评价，系统将记录为“未评”；短信、网络回访，超出5个工作日未作出评价的，系统将记录为“未评”。

回访时诉求人提出新诉求的，应引导其重新反映。

回访应遵循客观、中立、规范的原则，避免使用倾向性或诱导性语言影响诉求人评价。

诉求人在回访中评价“满意”“基本满意”两个等级的，予以办结。

诉求人在回访中表示问题未解决且给予差评的，热线管理机构宜主动核实差评的真实性，防止误评。经核实确为差评的，应由办理单位重新办理。

* + 1. 督办

热线管理机构应对临近办理时限的诉求事项进行催办。

热线管理机构应对下列情况，可通过督办、提级办理等方式推动有效解决，包括但不限于：

1. 未按时反馈的诉求事项；
2. 答复内容与实际办理情况不符的诉求事项；
3. 办理单位相互推诿的退回诉求事项；
4. 在办理单位法定职责内，但拒不办理的诉求事项；
5. 诉求人多次反映、长期未解决的诉求事项。

督办的方式包括但不限于系统督办、电话督办、书面督办、会商督办、现场督办、约谈提醒等。

* + 1. 办结

直接办理的诉求，办理结束即为办结。

分派办理的诉求，经过反馈、回访与评价等流程后办理结束的，即为办结。

符合下列情形，办理单位在向诉求人解释说明后，可向热线管理机构出具最终答复意见并申请不再重复受理，包括但不限于：

1. 分派后发现不属于受理范围的诉求；
2. 不符合法律、法规、规章及政策规定的事项，诉求人仍以同一事实或理由提出的；
3. 反映不属实、造谣、恶意夸大的；
4. 经核实出于不正当个人目的，以投诉、举报、骚扰、威胁等方式纠缠办理单位，扰乱热线运行正常秩序的；
5. 正在办理中或者依法依规已办结的诉求，无新增情况、无新增需求，诉求人却以同一理由重复提出诉求的；
6. 诉求人自行提出撤回诉求的。

对因客观因素制约暂时无法解决的诉求，根据流程可进行阶段性办结，但办理单位应持续跟踪关注。

* + 1. 归档

遵循诉求办理全流程（详见附录B），诉求办结后热线管理机构应及时进行归档，归档内容应真实、清晰、完整。

归档的材料包括但不限于诉求的原始材料（含录音）、办理情况、回复内容、领导批示件和其他具有保存价值的材料（包括文书及电子档案）。

归档的材料宜按照GB/T 44192中相关要求进行数据应用。

* 1. 数据应用

应在确保安全的前提下，稳妥有序运用大数据、人工智能大模型等新技术开展数据应用，提升热线智能化辅助水平，安全要求应符合GB/T 44192中8.1、8.2和8.3要求。

应建立统一的数据采集规范，依托全国一体化政务大数据体系加强热线数据库建设。热线数据采集应涵盖诉求办理全流程数据，采集范围应覆盖电话、网络等全业务渠道。

应遵循标准统一、依法共享、合理使用、安全可控原则开展热线数据共享，推动诉求数据跨部门跨层级依法有序共享，分类分级确定数据共享范围、共享方式、数据脱敏及验证等必要环节的具体规则。

热线管理机构与办理单位应按GB/T 44191要求加强热线知识库建设，及时更新完善知识库中的政策信息，实现全渠道、全过程的应用，包括但不限于支持受理环节为自助查询、智能客服提供精准问答，直接办理环节为热线座席提供知识推荐和引用，反馈环节为办理单位提供政策依据支撑答复意见。

宜综合运用自然语言交互、大模型分析、大数据挖掘等技术手段，实现热线数据的即时精准响应。应对诉求总量、类型、区域分布及趋势变化进行实时分析和监测，构建多层次预警模型，强化风险预警能力。

* 1. 风险管控

热线管理机构应和宣传、政法、网信等部门信息共享，齐抓共管，防范风险。

热线管理机构和办理单位在诉求办理过程中应建立完善热线工作风险监测机制，可选取涉及民生安全等重点领域，通过重点抽查等手段，对诉求办理情况进行科学评估。

热线管理机构、办理单位在诉求办理过程中应关注国家秘密、商业秘密、个人隐私、诉求内容严重表述错误、负面舆情等问题。

各地区对高频共性的诉求，要强化源头治理、主动服务，推动主动治理。对季节性、周期性的诉求，要提前制定工作预案，做好应对准备。对风险性、苗头性的诉求，要及时预警处置，防范问题扩散升级。

1.
2. （规范性）
诉求事项分类及办理

| 分类 | 范围 | 要求 | 时限 |
| --- | --- | --- | --- |
| 紧急类 | 求助类 | 包括但不限于：刑事类警情、治安类警情、道路交通类警情、危及人身和财产安全或者社会治安秩序的群体性事件；与违法犯罪有关的报警；公共设施险情、灾害事故；危及人身和财产安全、公共安全 | 应与110建立健全会商机制，与119、120、122等紧急热线及水电气热等公共事业服务热线的主管部门协同联动，针对职责边界不清、存在管辖争议的高频诉求，及时召集相关部门研究会商，逐一厘清职责权限、明确管辖主体、制定处置规范。宜与当地应急、安全等值班体系联动，分级分类进行预警 | 立即联动 |
| 投诉举报类 |
| 非紧急类 | 咨询类 | 紧急类诉求范围之外的其他诉求 | 1.可通过即时解答、三方转接、专席协作直接办理诉求2.对无法通过直接办理方式解决的诉求，热线管理机构宜在 24 小时内分派至办理单位办理 | 办理单位自收到之日起2个工作日内办理并反馈诉求人 |
| 求助类、意见建议类 | 1.除110、119、120、122等联动处理的诉求外，涉及基本民生保障中急需解决的诉求，如水电气热、公共交通等，应立即分派2.办理单位在收到诉求后，应在1个工作日内签收并依法办理诉求，及时联系诉求人了解具体情况。联系内容包括但不限于确认诉求主体、明确具体诉求内容和要求等，联系后应及时评估诉求办理可行性，制定解决方案3.办理单位应在规定时限内办理，因特殊原因无法按时办结的，应先向诉求人说明理由，及时向热线管理机构提出延期申请，延期申请不应超过2次4.办理单位签收诉求后，经研判不属于本单位职能范围的，应写明原因并提出改派建议，在2个工作日内退回至热线管理机构。退回理由不充分或不符合退回条件的，仍由原办理单位办理，不得再次退回。退回的审核要求包括但不限于：a)退回理由是否充分，是否明确说明诉求不属于本单位办理；b)是否提出合理的改派建议，以便热线管理机构快速重新分派；c)是否符合热线管理机构的相关退回规范 | 办理单位自收到之日起10个工作日内办理并反馈诉求人 |
| 投诉举报类 | 办理单位自收到之日起15个工作日内办理并反馈诉求人 |

1. （资料性）
工作流程图



参考文献

[1] 国务院办公厅.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.国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见（国发〔2022〕5号）

[3] 国务院办公厅.国务院办公厅关于推动12345政务服务便民热线与110报警服务台高效对接联动的意见（国办发〔2022〕12号）

[4] 国务院.国务院关于加强数字政府建设的指导意见（国发〔2022〕14号）

[5] 国务院.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）

[6] 国务院办公厅.国务院办公厅关于进一步规范和提升12345热线服务的意见（国办函〔2025〕66号）