



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

政务服务统一咨询服务工作规范

Specification for the Government Service in Integrative Consultation

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

(征求意见稿)

(本草案完成时间：20241218)

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 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 多端同源 1

 4.2 数据共享 1

 4.3 智能高效 1

 4.4 协同联动 2

5 服务范围及内容 2

 5.1 受理范围 2

 5.2 例外情形 2

6 服务渠道 2

 6.1 线下咨询 2

 6.2 线上咨询 2

 6.3 电话咨询 3

7 人员队伍建设 3

 7.1 人员配备 3

 7.2 人员要求 3

 7.3 人员培训 3

8 知识库建设 3

 8.1 总则 3

 8.2 职责分工 4

 8.3 梳理范围 4

 8.4 管理运行 4

 8.5 维护更新 4

9 服务流程 4

 9.1 线下咨询服务流程 5

 9.2 线上咨询服务流程 5

 9.3 电话咨询服务流程 5

10 制度要求 5

 10.1 首问负责 5

 10.2 一次性告知 5

 10.3 限时答复 5

11 服务评价与改进 5

11.1 服务评价 6

11.2 服务改进 6

附录 A（资料性） 服务用语..... 7

附录 B（资料性） 线下咨询服务流程图..... 9

附录 C（资料性） 线上咨询服务流程图..... 10

附录 D（资料性） 电话咨询服务流程图..... 11

参考文献 12

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：

政务服务统一咨询服务工作规范

1 范围

本文件规定了政务服务统一咨询服务的基本原则、服务范围及内容、服务渠道、人员队伍建设、知识库建设、服务流程、制度要求、服务评价与改进等规范化要求。

本文件适用于全国各级政务服务机构,根据服务对象的需求,提供规范统一、高效协同的咨询服务。

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 32169.1-2015 政务服务中心运行规范 第1部分:基本要求

GB/T 32169.3-2015 政务服务中心运行规范 第3部分:窗口服务提供要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

咨询引导

满足服务对象事项咨询、办理引导等需求的一项或一系列活动。

3.2

咨询引导人员

提供咨询回复、办理引导的工作人员。

4 基本原则

4.1 多端同源

针对同一事项的不同咨询渠道,各渠道回复内容应保持一致。若服务对象咨询办事所需材料,各渠道应提供无差别的材料清单。

4.2 数据共享

以便利服务对象为出发点和落脚点,整合各级各部门知识库资源,持续完善知识库共建共享机制,提高即时办理率。

4.3 智能高效

利用大数据、区块链、人工智能等技术,推动政务服务向人机交互型转变。应用自然语言大模型等技术,提升线上智能客服的意图识别和精准回答能力,为服务对象提供精准化、个性化的服务,节约服务对象的办事时间和成本。

4.4 协同联动

各级政务服务机构之间应建立协同联动工作机制，确保服务流转畅通。

5 服务范围及内容

5.1 受理范围

政务服务统一咨询服务受理的范围包括但不限于政务服务事项、集成办事项及增值服务内容。

5.2 例外情形

政务服务统一咨询服务受理的范围不应包括须通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决的事项和已进入信访渠道的事项，以及涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私和违反社会公序良俗的事项。

6 服务渠道

政务服务统一咨询服务渠道包括：线下咨询、线上咨询和电话咨询。

6.1 线下咨询

线下政务服务大厅应设置综合咨询窗口或咨询台，统一提供咨询、引导等服务。

6.1.1 咨询窗口设置

统一设置综合咨询窗口或咨询台，负责解答服务对象办事过程中遇到的各类问题。宜依托网上体验区，健全线下咨询到线上办理一体化模式。

6.1.2 服务类型

综合咨询窗口或咨询台服务包括但不限于咨询、引导等：

- 咨询服务。能直接回答的，直接答复；不能直接回答的，引导到相应的窗口咨询，或提供有关业务办理部门电话。咨询事项不属于政务服务范围、增值服务内容的，引导服务对象向有关部门（单位）咨询。
- 引导服务。根据服务对象办理业务的不同，予以引导和分流：能够直接在自助服务设备办理和查询业务办理进度的，引导服务对象到网上办事区办理；需经排队叫号到窗口办理的，指导或帮助服务对象统一登记取号后，引导服务对象按照办事凭条到相应窗口等待办理。

6.2 线上咨询

依托全国各级一体化政务服务平台提供线上咨询入口，实现统一对外提供咨询服务。

6.2.1 应用程序

政务服务机构应依托全国各级一体化政务服务平台，建设咨询服务应用程序或模块（以下简称应用程序），提供线上咨询服务。不宜开发独立的APP及其他应用程序。

人机交互方式包括但不限于：文字交互、语音/视频交互、远程协助、服务评价等。

6.2.2 服务类型

——智能回复。线上咨询回复应通过智能回复功能提供7×24小时服务，即依托知识库内容，根据服务对象咨询问题的关键词，提供生成式回复。

——人工会话。智能回复无法解答时，应提供人工会话服务功能，由咨询引导人员提供“一对一”沟通。人工会话服务方式包括但不限于文字沟通、语音/视频通话、远程协助等。

6.3 电话咨询

6.3.1 依托政务服务大厅统一设置咨询电话，对外进行公布，实现统一对外提供咨询服务。

6.3.2 宜通过政务服务便民热线设置政务服务专席。

6.3.3 政务服务机构应加强政务服务便民热线与政务服务平台投诉建议体系、“好差评”体系等业务协同，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。

7 人员队伍建设

7.1 人员配备

7.1.1 应配备专职和兼职咨询引导人员。

——专职咨询引导人员由政务服务机构根据实际工作需要安排专门的工作人员担任，应具备较高的综合业务能力，提供深度业务咨询、线上线下多种办事渠道引导等服务。

——兼职咨询引导人员由合作的志愿服务组织统一安排志愿者担任，志愿者应具有良好的沟通表达能力、观察应变能力，能够灵活处置各种突发问题。

7.1.2 咨询引导人员应由政务服务机构、各业务办理部门等共同配备。鼓励综合服务窗口人员、后台审批人员担任线上咨询引导人员，提升线上咨询引导服务效率。具备条件的，可设立专职线上线下统筹的咨询员队伍。

7.1.3 咨询引导人员应统筹管理，各渠道的咨询引导人员可采取轮岗的方式提供服务。

7.1.4 各渠道咨询人员与业务办理人员应建立沟通联络机制，共同为服务对象做好咨询答复工作。

7.2 人员要求

7.2.1 应具备较高的政治素养和道德修养，政治立场坚定，具有爱岗敬业、尽职尽责、认真细致、平易近人的良好职业素养。

7.2.2 在岗期间，人员应着正装，佩戴服务胸牌，共产党员应佩戴党员徽章。

7.2.3 提供服务时，应主动热情、耐心细致，坚持原则、依法依规办事。使用普通话，语言文明、简洁，语调语速适当，准确使用服务用语（参见附录A）。

7.3 人员培训

政务服务机构应统筹安排咨询引导人员开展业务培训，培训内容包括但不限于业务办理、办事指南、政策解读、服务流程、规范用语、工作制度等。

8 知识库建设

8.1 总则

8.1.1 架构清晰：按照事项库、问答库、政务百科、惠企政策、便民服务等维度，搭建知识库梳理框架。

8.1.2 标签科学：参照政务服务事项属性，梳理办事情形，建立知识库标签体系，增强数据汇集分析

能力。

8.1.3 规范准确：线下、线上、电话三个渠道的知识库应内容来源一致、标准统一，内容储备完善，实现各渠道知识库互联互通。

8.1.4 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。

8.2 职责分工

8.2.1 政务服务机构为知识库的主管单位，负责知识库规划、建设和管理工作，统筹、指导、协调知识库业务维护小组的组建及知识库的日常运行维护。

8.2.2 各业务办理部门为知识库维护单位，负责本部门知识库的更新、维护工作，对业务知识点、事项标准化负责。

8.3 梳理范围

8.3.1 知识库梳理范围应与受理范围、服务内容保持一致，重点围绕依申请政务服务事项、集成办事事项、政策服务、便民服务进行精细化梳理，包括但不限于：

- a) 依申请办理的政务服务事项的受理条件、所需材料、办理途径、办理地点、网上操作指南等内容；
- b) 集成办事事项的事项关系、办理场景、所需材料、办理流程、常见问题、业务指引等；
- c) 行政给付、资金补贴扶持、税收优惠等政策条件和适用规则等，如政策依据、奖励条件、支持行业、支持内容、兑现申报期、申请材料、兑现流程、实施部门、办理地点、受理时间及咨询电话等内容。
- d) 与企业群众生产生活密切相关的高频便民服务业务，如教育、医疗、水、电、暖、气以及公共交通等业务。

8.3.2 知识库的呈现形式包括但不限于：文本、图片、视频、外部链接、二维码等形式。

8.4 管理运行

8.4.1 各级各部门应按照知识库梳理框架，推进知识库更新及梳理，实现问答知识库内容与政务服务事项库、标签精准管理，构建政务服务统一知识图谱，提升智能回复能力。

8.4.2 知识库主要供智能客服及咨询引导人员使用，根据服务对象提出的问题，匹配相应的回复内容。

8.4.3 政务服务机构应定期对知识库进行巡检，结合咨询引导服务提供反馈，梳理总结热点咨询事项，提出知识库更新完善需求。各业务办理部门定期对本部门知识库进行巡检，检查知识库内容是否符合当前政策要求、提供的联系方式是否正常使用、内容是否完整、是否存在错别字、是否存在乱码等问题。

8.5 维护更新

8.5.1 知识库应具备内容更新提醒功能，畅通高频问题诉求汇集渠道，形成“提醒—维护—发布”闭环管理。

8.5.2 政务服务机构和业务办理部门宜根据知识内容变化情况及时进行更新，包括但不限于：

- a) 新增：在出现新政策或其他与政务服务相关知识、服务对象集中提出新问题时进行新增处理；
- b) 修改：在知识库内容存在错误或不符合当前政策要求时，进行修改处理；
- c) 删除：在知识库所涉及事项废止或不再办理、政策实施期限截止、内容重复时进行删除处理。

9 服务流程

9.1 线下咨询服务流程

主要包括咨询交流、答复指引、服务评价、信息整理四个环节。

9.1.1 咨询交流环节，服务对象发起线下咨询，咨询引导人员负责接待与回应。

9.1.2 答复指引环节，咨询引导人员根据服务对象发起的咨询内容，为服务对象提供答复、取号、指引等服务。咨询内容无法直接回复的，应主动询问业务办理部门、留存服务对象联系方式，待意见明确后进行答复。

9.1.3 服务评价环节，服务结束后，应通过评价器，引导服务对象进行评价。

9.1.4 信息整理环节，应对咨询答复内容进行归纳和记录。

9.2 线上咨询服务流程

主要包括咨询交流、答复转办、服务评价、信息整理四个环节。

9.2.1 咨询交流环节，服务对象发起咨询后应由智能回复功能响应，服务对象根据自身需求可自主选择开启人工会话功能。

9.2.2 答复转办环节，智能回复功能应即时对服务对象咨询问题进行回复，宜直接推送事项办事指南链接。对选择人工会话功能的服务对象，人工客服应在3分钟内对咨询问题进行答复，如无法回复，形成咨询工单及时转办至相应业务办理部门，业务办理部门应在1个工作日内完成答复。

9.2.3 服务评价环节，服务完成后，应发送评价界面，引导服务对象进行评价。

9.2.4 信息整理环节，应对咨询答复内容进行归纳和记录。

9.3 电话咨询服务流程

主要包括咨询交流、答复转接、服务评价、信息整理四个环节。

9.3.1 咨询交流环节，服务对象咨询来电后，应有专人负责接听与回复。

9.3.2 答复转接环节，对能直接回答的咨询内容应直接答复，如无法直接回答的，应留存服务对象联系方式，待意见明确后进行答复或告知相应咨询电话。

9.3.3 服务评价环节，服务完成后应引导服务对象进行评价。

9.3.4 信息整理环节，应对咨询答复内容进行归纳和记录。

10 制度要求

10.1 首问负责

服务对象咨询办事问题时，首位接待的咨询引导人员应承担受理、交流、答复、记录、转办或者引导责任。

10.2 一次性告知

服务对象咨询办事问题时，咨询引导人员应一次性告知其所咨询事项的法定依据、办事流程、办理时限、收费标准、所需材料等相关信息。

10.3 限时答复

对法律法规、规范性文件明确规定答复时限的事项，咨询引导人员应当严格按照规定时限答复，在保证质量的前提下，可缩短答复时限。

11 服务评价与改进

11.1 服务评价

11.1.1 服务评价应符合政务服务“好差评”制度要求。

11.1.2 评价内容包括但不限于服务态度、服务质量、一次性准确答复情况和服务环境等。

11.1.3 评价渠道包括但不限于现场评价器评价、线上应用程序评价，服务对象还可以通过意见箱、调查问卷、“办不成事”反映窗口、政务服务便民热线等多种方式开展评价。

11.2 服务改进

11.2.1 加强线上、线下、电话咨询数据汇集分析，形成咨询数据月分析报告，提升主动、靠前服务能力。

11.2.2 对线上咨询渠道的人工回复超时件进行预警提醒，并做好办结回访，提升人工回复及时性和满意率。

11.2.3 对“不满意”“非常不满意”咨询评价进行整改，分析不满意原因，持续改进工作，并跟踪回访。

11.2.4 提供平台维护电话，技术方做好咨询平台异常情况处置，及时解决服务对象线上咨询遇到的相关技术问题，确保平台正常运转。

11.2.5 建立“评价—反馈—督办—整改”的闭环工作机制，根据评价结果，对照服务对象需求，改进工作，提升服务效能。

附录 A

(资料性)

服务用语

1. 服务对象发起咨询时，咨询引导人员应及时响应，向服务对象问好。可使用以下用语：

- ①您好，请问有什么可以帮您？
- ②您好，请具体描述一下您的问题。

2. 服务对象咨询问题后

接到服务对象咨询后，咨询引导人员应第一时间为服务对象查询相关答案，同时应安抚服务对象情绪。可使用以下用语：

- ①您咨询的问题正在帮您查询，请您稍等。
- ②您咨询的问题正在帮您解决，请您稍等。
- ③抱歉，您咨询的问题我需要进行查询，请您稍等片刻。

3. 查询后应第一时间将结果告知服务对象。可使用以下用语：

- ①很抱歉，让您久等了。
- ②让您久等了，经查询，您咨询的问题可通过以下方式解决。

4. 服务对象语义表达不清时，应主动请服务对象详细描述具体问题。可使用以下用语：

- ①不好意思，您想表达的意思是否为……
- ②不好意思，可否请您再详细描述一下您的问题。

5. 服务对象在申报过程中找不到申报平台入口、无法继续操作等需要协助办理的情况，咨询引导人员需发起语音通话、远程协助、共享桌面申请时，可使用以下用语：

- ①您好，为了提高您的申报效率，我将使用语音通话功能为您详细解答，解答过程将全程录音，感谢您的配合。
- ②您好，为了提高您的申报效率，我将发起远程协助申请，操作过程将被全程记录，感谢您的配合。
- ③您好，为了解答更加直观高效，我将发起桌面共享申请，操作过程将被全程记录，感谢您的配合。

6. 问题流转

服务对象咨询不属于本级业务范围之内事宜时，应主动请服务对象详细说明咨询事宜，并确定所属层级，第一时间进行流转。为提高回复效率，非必要不得以工单形式跨层级流转。可使用以下用语：

- ①您好，您的问题将由相关业务人员为您解答，请您稍等片刻。
- ②您好，您的问题将生成工单，由相关业务人员为您解答。感谢您对政务服务工作的支持！

7. 结束对话

回复完毕后，咨询引导人员如需结束对话，应主动询问服务对象意见，征得服务对象同意后，可结束对话，不得在服务对象未反馈时强行结束对话。可使用以下用语：

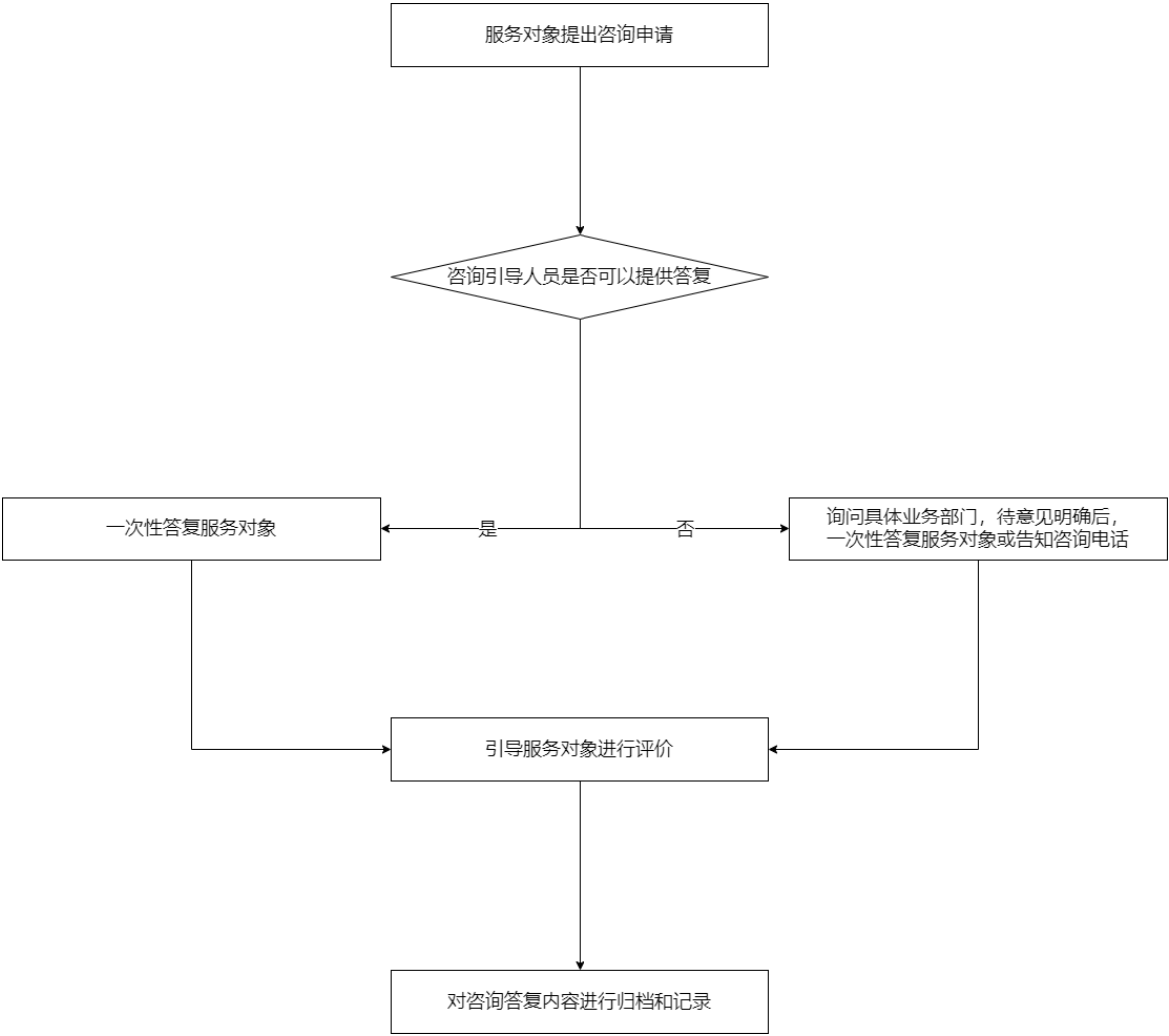
- ①请问您是否还有其他问题？
- ②如无其他问题，请您对我的回复进行评价。感谢您对政务服务工作的支持，祝您工作生活愉快！若服务对象还有其他问题，按照咨询流程再次进行答复。

8. 超出服务范围

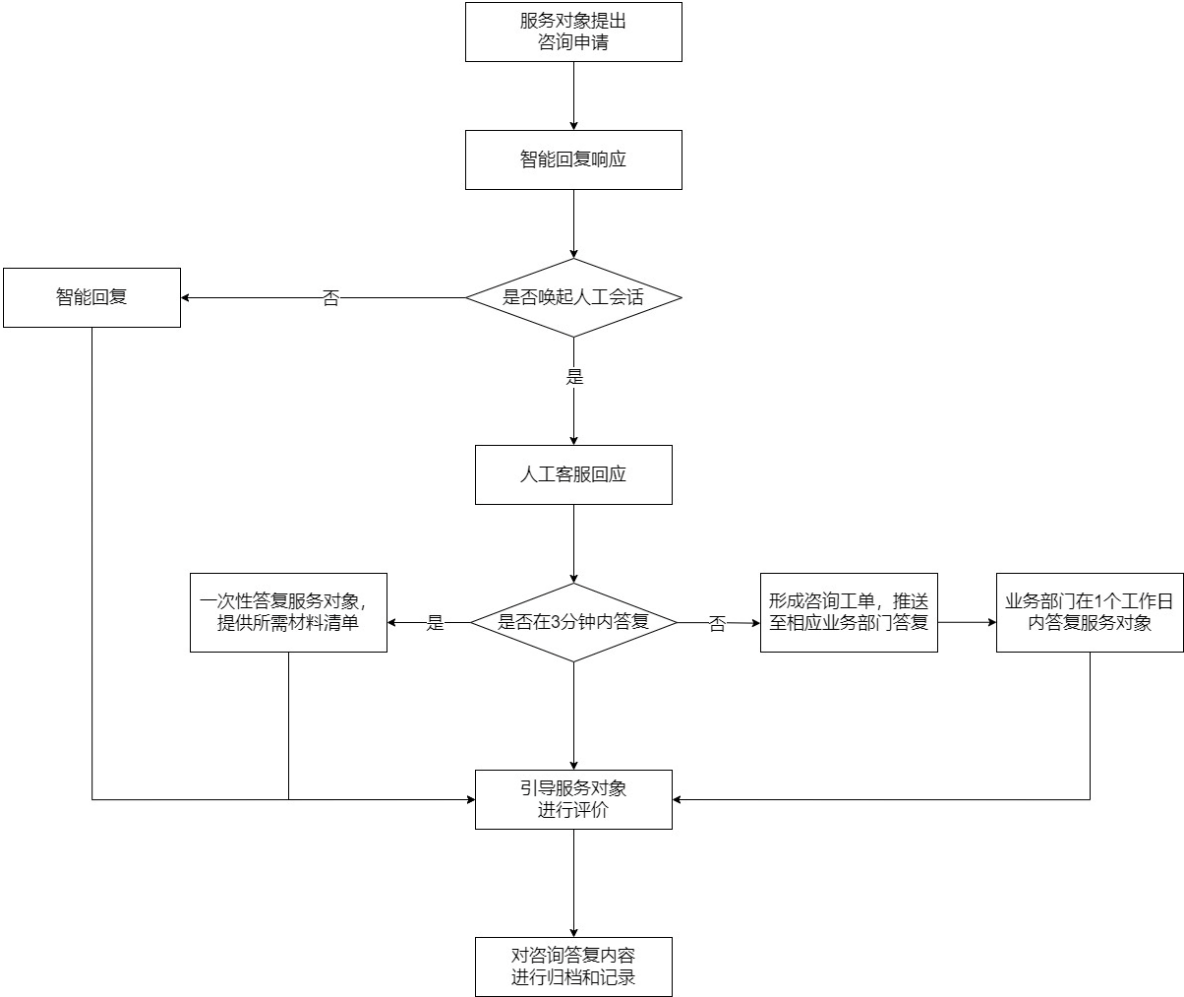
①不好意思，您咨询的问题超出了咨询引导服务范围，建议您通过其他途径解决。敬请谅解！

②非常抱歉，您咨询的问题超出了服务范围，请您通过相应途径反映解决。感谢您对政务服务工作的支持！

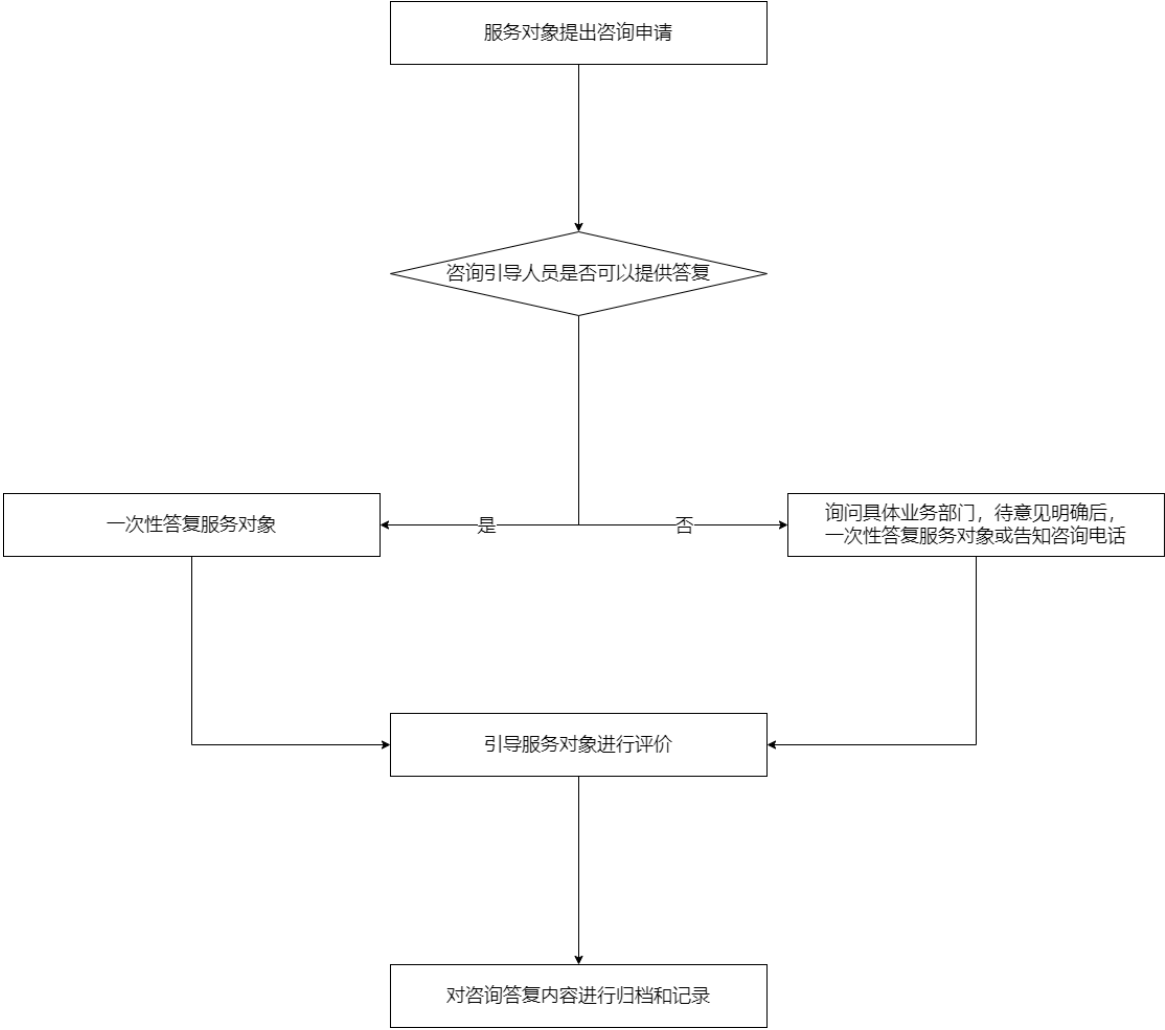
附 录 B
(资料性)
线下咨询服务流程图



附 录 C
(资料性)
线上咨询服务流程图



附 录 D
(资料性)
电话咨询服务流程图



参 考 文 献

- [1] GB/T 39734-2020 政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范
- [2] GB/T 39735-2020 政务服务评价工作指南
- [3] 国务院. 国务院关于进一步优化营商环境提升政务服务便利化的指导意见（国发〔2022〕5号）
- [4] 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）