

《政务服务便民热线诉求办理规范》
（征求意见稿）

编 制 说 明

标准起草工作组

二〇二五年六月

一、工作简况

（一）任务来源

国家标准化管理委员会印发《关于下达 2025 年第五批推荐性国家标准计划及相关标准外文版计划的通知》（国标委发〔2025〕28 号），明确《政务服务便民热线诉求办理规范》国家标准制定任务，计划编号 20251726-T-434，标准性质为“推荐”，由全国行政管理和服务标准化技术委员会归口。

（二）主要起草单位和工作组成员

主要起草单位：中国标准化研究院等。

起草人：略。

（三）制定背景

1. 政策文件相关要求

政务服务便民热线直接面向企业和群众，是倾听群众和企业诉求、推动解决实际问题的重要渠道，是优化政务服务、提升行政效能的重要抓手。优化政务服务便民热线，对于有效利用政务资源、提高服务效率、加强监督考核、提升企业和群众满意度具有重要作用。但目前仍存在工作全流程标准化缺失、数据与技术标准化不足等问题。为进一步规范政务服务便民热线规划建设和运行管理，国家先后出台一系列政策推动相关工作。

2020 年 12 月 28 日，国务院办公厅印发《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），

要求以 2021 年底为时间节点，加快推进除 110、119、120、122 等紧急热线外的政务服务便民热线归并工作。各地区设立及国务院有关部门在地方接听的政务服务便民热线，届时需实现一个号码服务。归并后的热线统一为“12345 政务服务便民热线”，语音呼叫号码“12345”，并提供“7×24 小时”全天候人工服务。同时要求，加快建立健全政务服务便民热线国家标准体系，并优化热线工作流程。各地区 12345 热线要依法依规完善包括受理、派单、办理、答复、督办、办结、回访、评价等环节的工作流程，实现企业和群众诉求办理的闭环运行。建立诉求分级分类办理机制，明确规范受理、即时转办、限时办理、满意度测评等要求，完善事项按职能职责、管辖权限分办和多部门协办的规则，优化办理进度自助查询、退单争议审核、无理重复诉求处置、延期申请和事项办结等关键步骤处理规则。健全对企业和群众诉求高效办理的接诉即办工作机制。智能化应用方面要求，加强自助下单、智能文本客服、智能语音等智能化应用，方便企业和群众反映诉求建议。

2022 年 2 月，国务院发布《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）。该意见强调，要立足新发展阶段，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面推进政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业和群众办事便利化。同时要求健全政务服务标准体系，建立健全便民热线运行、服务评估评价等标准规范，县级以上地方人民政府要

建立健全政务服务体系，加强政务服务便民热线建设运行管理。

2022 年 5 月，国务院办公厅出台《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）。明确提出在 2022 年底前，各地区要基本建成 12345 与 110 高效对接联动机制，形成 12345 负责解决非紧急诉求、110 专注处置紧急危难警情的工作格局。到 2023 年底，要全面实现 12345 与 110 平台互联互通、数据资源共享，提升对接联动工作的规范化、专业化、智能化水平。文件对 12345 与 110 的受理范围进行清晰界定，详细规范了对接联动流程，如一键转接、三方通话等方式的运用，以确保各类诉求得到精准、快速处置。同时，文件要求 12345、110 与 119、120、122 等紧急热线和水电气热等公共事业服务热线的应急联动机制，以确保一旦发生自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等突发事件，能够快速响应、高效处置，为企业和群众提供更加及时、专业、高效的紧急救助服务。智能化方面，要求强化科技赋能，进一步加强 12345 平台和网上 12345 能力建设，开发智能推荐、语音自动转写、自助派单功能，并加强智能化客服系统建设。

2022 年 6 月，国务院印发《关于加强数字政府建设的指导意见》（国发〔2022〕14 号），明确指出全面提升公共服务数字化、智能化水平，不断满足企业和群众多层次多样化服务需求。并要求到 2025 年政府履职数字化、智能化水平显著提升。同时要求建立健全数据分类分级保护、风险评估、检测认证等制度，

加强数据全生命周期安全管理和技术防护。

2024 年 1 月，国务院印发《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），明确指出，依托 12345 政务服务便民热线加强政务服务热线归并，根据需要设置重点领域专席，不断提升 12345 热线接办效率，高效受理政务服务咨询、投诉、求助、建议和在线办理指导等诉求。建立健全“接诉即办”机制，更好发挥热线直接面向企业和群众的窗口作用，及时了解问题建议，推动解决服务问题。提高 12345 与 110 对接联动效率，科学合理分流非警务求助。加强 12345 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”。

2025 年 6 月 25 日，国务院办公厅印发《关于进一步规范和提升 12345 热线服务的意见》（国办函〔2025〕66 号），明确指出，“进一步规范和提升 12345 热线服务，强化公共服务平台功能”，并从健全热线工作管理体系、明确诉求分类处理方式、规范管理第三方服务、完善诉求受理渠道、强化诉求精准分办、提升诉求办理实效、更好赋能政府治理、推进数字化建设、加强信息安全保障、强化标准化规范化建设、做好培训交流和宣传引导等十一方面提出了具体要求。

同时，各地先后围绕政务服务便民热线出台了配套政策文件，为本文件的研制提供依据。2018 年，济南市通过颁布《济南市 12345 市民服务热线条例》，对热线的职责分工、来电人的权利

义务、受理办理和督办考核机制作出详细规定，构建了一套政务热线服务平台运营与管理的标准化框架。2021年，北京市总结“接诉即办”工作经验，通过人大立法形成了《北京市接诉即办工作条例》，对诉求的全渠道受理、快速办理、考核办理、数据应用等方面进行了总结。2025年3月，北京市又发布了《关于进一步深化接诉即办改革的意见》，对热线平台规范化运行、数智化发展、精细化治理等方面提出了要求。

此外，2025年1月1日正式实施的《政务服务便民热线运行指南》（GB/T 44189-2024）《政务服务便民热线集成规范》（GB/T 44190-2024）《政务服务便民热线知识库建设指南》（GB/T 44191-2024）《政务服务便民热线数据应用指南》（GB/T 44192-2024）四项国家标准，针对政务服务便民热线运行流程不高效、集成要素不明确、知识整合不全面、数据应用水平不高等问题，给出了诉求受理、服务响应、业务协同等热线运行全过程管理规范，为本文件的研制奠定了基础。

2. 实践需求

随着国家行政服务改革不断深化，政务服务便民热线管理分散化、标准不统一等问题日益凸显，亟需构建国家层面的诉求办理规范以破解实践困境。

一是诉求办理全流程标准缺失导致运行效能不足，亟需建立统一规范。当前政务服务便民热线在诉求受理、分派、办理、反馈、回访评价等全流程各环节存在标准不统一问题：受理分派环

节，因国家层面仅以正面和负面清单形式对受理范围和不受理范围进行了原则性规定，对实践中如何细化未进行指导。目前大量不在受理范围的诉求直接进入分派办理环节，导致无效诉求占用公共资源、有效诉求处理延误。同时通过信访、“互联网+督查”等其他平台重复反映的诉求，多头交办至办理单位，部分不合理甚至不合法的诉求缺乏科学认定和终结机制，影响热线平台运行效能和办理单位办公秩序。反馈办结环节，地方诉求分类标准与处理时限差异显著，办理单位存在“办单不办事”、政策解读错误等问题，退单、延期、办结等关键流程不统一、规则不透明引发群众“办理进度不清晰、结果预期不明确”的感知；回访评价环节存在抽样不科学、方式与标准不一等问题，不满意诉求重办机制混乱；督办考核环节缺乏有效手段，跨部门诉求推诿扯皮，绩效考核过度侧重“满意率”，导致“重答复形式、轻问题解决”，亟需通过国家标准统一全流程规范，提升跨部门协同效率与群众获得感。

二是数据与技术标准化缺位制约数字化升级，亟需强化协同支撑。各地热线因起步投入不一、业务系统分散化，导致数据采集标准不一、归集共享困难，难以实现高频问题预警与民生痛点挖掘，且数据安全管控机制不健全；智能化技术应用存在显著区域差距，部分地区仍依赖人工处理，智能知识库、智能派单、智能客服等辅助功能覆盖率低，政策咨询与分流转办效率低下，电话、互联网等多渠道受理缺乏统一技术规范，跨部门协同流程不

明确，影响服务体验一致性与问题解决质效，亟需通过数据与技术标准化建设，推动热线从“分散管理”向“系统治理”升级，释放提升智能化辅助水平。

基于以上政策文件要求及各地对热线诉求办理标准的迫切需求，应尽快制定热线诉求办理国家标准，持续提升政务服务便民热线服务效能，更好为群众和企业排忧解难。

（四）主要编制过程

《政务服务便民热线诉求办理规范》国家标准的研制工作严格遵循《国家标准管理办法》相关要求，结合《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）、《关于推动12345政务服务便民热线与110报警服务平台高效对接联动的意见》（国办发〔2022〕12号）和《国务院关于进一步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）等政策文件精神，系统开展调研、起草、修改完善等工作，确保标准科学性、规范性和适用性。编制过程主要如下。

1.组织团队，启动研制

2025年2月，组建由中国标准化研究院、地方热线管理机构等组成的标准起草工作组，明确各自任务分工和主要职责。工作组参考国务院及相关部门政策文件、相关国家标准要求，基于前期积累的研究成果，编制完成标准初稿，即工作组讨论稿第一稿。第一稿聚焦基本要求、受理范围、工作流程、工作机制、数

据应用等核心环节，初步构建标准框架。随后，起草工作小组赴主管单位国务院办公厅政务服务办公室汇报标准初稿内容，根据“重点落实热线诉求办理全流程闭环”等反馈意见优化修改，完善条款的科学性、可操作性及与国家政策的衔接。

2.开展调研，优化框架

为确保标准的针对性和实用性，研制工作以全面调研为基础。2025年2-3月，通过书面调研和实地调研相结合的方式，工作组深入了解湖北省襄阳市行政审批局、江苏省数据局、北京市政务服务和数据管理局等单位热线运行情况，分析各地政务服务便民热线在诉求受理、分类流转、办理反馈、数据共享等方面的运行现状、典型做法及存在问题。通过调研，梳理了热线服务的共性需求与区域差异。标准起草工作组对标准框架和文本内容进行优化调整，形成工作组讨论稿第二稿。

3.反复研讨，完善文本

2025年3月，工作组组织北京市、江苏省、海南省、黑龙江省牡丹江市、湖北省襄阳市等地的热线管理机构 and 行业专家，在北京召开为期两天的标准文本集中封闭研讨会。会议围绕标准框架、术语定义、诉求办理流程等内容进行深入讨论，依据国家对热线的最新要求，对文本进行逐条审改，重点优化了诉求分类标准、办理流程、智能化技术在热线应用（如诉求感知、监测预警）等内容，并增加“风险管控”章节，形成工作组讨论稿第三稿，确保标准系统、规范和普适。

2025 年 4-5 月，起草工作组向山东省临沂市、山东省济南市、江苏省镇江市、江苏省盐城市、广东省深圳市等地的热线管理机构征求标准修改意见，共反馈意见 27 条。根据各地反馈意见，起草工作组于 5 月 27 日召开线上研讨会逐一采纳意见并修改完善标准，新增了关于智能导引、智能客服、热线知识库推荐等内容，结合《关于加快公共数据资源开发利用的意见》等最新政策，对标准草案进一步修订，明确“一数一源”“数据直达基层”等要求，细化数据应用安全规范，以响应国家关于政务服务数字化、智能化转型的政策导向。会后形成工作组讨论稿第四稿。

2025 年 6 月 11 日，在国务院办公厅政务办公室指导下，于北京线下召开《政务服务便民热线诉求办理规范》国家标准研讨会，邀请天津市、江苏省、济南市等热线管理机构专家参会，重点研讨标准文本框架、核心条款及实施路径。会议明确了要进一步完善诉求办理流程规范化、风险防控不同诉求应对措施等内容。2025 年 6 月 12-13 日，工作组召开线上会议，逐条对文本内容进行优化修改，会后形成工作组讨论稿第五稿。

2025 年 6 月 18 日，在国务院办公厅政务办公室指导下，以“线下+线上”的形式，组织北京市市民热线服务中心、重庆市政府办公厅、江苏省数据局、海南省政府综合服务热线 12345 管理中心、天津市便民专线服务中心等单位，再次召开标准研讨会。再次细化热线办理流程，分类办理热线诉求，体现热线的温度，同时对文本中的相关技术要求在遵循国家标准的基础上，满足地

方创新需求，如热线诉求分派时限、办理单位反馈时限等，让标准更加有可操作性。会后 6 月 19-25 日，工作组按照最新发布的《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）要求，一方面根据会上提出的修改意见持续优化文本，另一方面对照国家最新发布文件表述修改文本细节，形成工作组讨论稿第六稿，即《政务服务便民热线诉求办理规范》国家标准征求意见稿，并同步起草编制说明。

二、国家标准编制原则、主要内容及其确定依据

（一）编制原则

1.科学性原则

本文件落实了国家热线相关政策文件要求和国家标准、地方标准相关要求，参考借鉴了部分省市热线标准和实践中的经验做法，结合当前热线发展的需要，确定了本文件中关于诉求办理的工作流程。流程设计遵循逻辑闭环，将诉求按紧急程度、类型及内容领域科学分类，形成“受理-办理-反馈-复核-回访”的全链条闭环管理。同时对数字赋能和智能化应用提出了原则性意见，如通过语音识别设置智能导引、利用人工座席智能辅助系统提升受理效能，同时运用数据分析技术对诉求趋势进行实时监测与风险预警。

2.适用性原则

文件充分考虑不同地区管理需求、发展程度和实际场景差异，建议“有条件的地区”按需配置视频客服、方言专席等特色服务，

结合基层承接能力动态调整诉求派单目录。针对不同群体需求设置多元化受理渠道（如 7×24 小时电话服务、互联网平台），并按诉求类型（咨询、求助意见建议类、投诉举报等）和紧急程度（民生保障等诉求立即转办）差异化设定办理时限。建立首接负责、提级统筹等协同机制应对跨部门诉求，通过延期申请、退回重办等弹性机制适应复杂场景，确保规范在区域适配、需求响应与机制设计上兼具灵活性和可操作性。

3.规范性原则

标准编写严格遵循国家标准体系，架构上引用 GB/T 44189 等系列文件，对“诉求”“办理单位”“办理诉求”等核心术语进行明确界定，确保内容权威统一。各环节操作标准清晰可执行，如受理环节规定电话接通率 $\geq 95\%$ 、互联网响应 ≤ 3 分钟，办理环节要求办理单位 1 个工作日内签收并按类型限时办结，反馈复核环节需提供法律依据，并复核答复合规性。数据管理遵循“标准统一、依法共享”原则，分类分级确定共享规则，归档材料涵盖全流程数据以保障真实完整；语言表述采用“宜”“应”“可”等规范性用语，流程说明辅以附录增强可操作性，确保文件结构、操作流程、数据管理及语言表达的规范性。

（二）标准主要内容

1.范围

《政务服务便民热线诉求办理规范》规定了政务服务便民热线的诉求受理渠道和范围、诉求分类、办理流程、数据应用、风

险管控等内容，适用于热线诉求办理工作。

2.规范性引用文件

引用 GB/T44189-2024《政务服务便民热线运行指南》、GB/T44192-2024《政务服务便民热线数据应用指南》等现行国家标准，确保技术规范统一。

3.术语和定义

界定了“诉求”“诉求人”“热线管理机构”“办理单位”“办理诉求”等核心术语，明确了标准的适用对象和范围。

4.诉求受理渠道

规范了电话、互联网等受理渠道的建设要求，包括人工服务时间、智能辅助功能设置、渠道公示等内容，提升服务的可及性和便捷性。

5.诉求受理范围

明确了热线应受理的诉求事项范围。

6.诉求分类

按诉求紧急程度、类型和内容进行分类，为精准办理提供依据。

7.诉求办理流程

涵盖受理、（分类）办理、反馈、复核、回访与评价、督办、办结、归档等全流程环节，相关表述与《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）保持一致，并参照各地经验，明确各环节的操作要求和时限规定，

确保诉求办理的规范化 and 高效化。

8.数据应用

规定了数据采集、共享、知识库建设及分析预警的要求，推动热线数据的价值挖掘和应用，为科学决策、精准施策、政策评估等提供支持。

9.风险管控

明确了热线管理机构与相关部门的协同机制，以及风险监测、隐私保护、舆情应对等措施，保障热线运行的安全性和稳定性。

（三）标准主要内容确定依据

1.相关政策与标准

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）

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）

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）

国务院关于加强数字政府建设的指导意见（国发〔2022〕14号）

国务院办公厅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）

国务院办公厅印发《关于进一步规范和提升12345热线服务

的意见》（国办函〔2025〕66号）

GB/T 33358-2016 政府热线服务规范

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

2.主要内容确定依据

政策依据。以国务院及相关部门发布的政务服务便民热线建设相关政策文件为依据，确保标准符合国家政策要求。

实践依据。总结各地热线诉求办理的实践经验，提炼成功做法和典型案例，作为标准制定的实践基础。

技术依据。参考 GB/T 44189-2024 等相关国家标准，结合信息技术发展趋势，确定热线诉求办理的技术要求。

（1）适用范围的确定

本文件充分考虑了国家层面对热线的政策指导精神和各地区热线实践。最终将标准范围界定为：本文件规定了政务服务便民热线的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。规范性引用文件的确定，国家层面现行有效的规范性文件主要包括了 GB/T 33357、GB/T 33358、GB/T 39666、GB/T 44189、GB/T 44190、GB/T 44191、GB/T 44192，根据诉求办理全流程细化的工作思路最终确定引用 GB/T 33358、GB/T 39666、GB/T 44189、GB/T 44190、GB/T 44191、

GB/T 44192，并部分进行了修改。

（2）术语和定义的确定

根据实际编制需要对现行规范性文件没有涉及的术语定义且有利于对细化热线办理流程中涉及的术语定义进行了说明。相关定义均来源于国家热线政策文件、地方标准和实践经验，最终确定了“诉求”“诉求人”“热线管理机构”“办理单位”“办理诉求”五个核心术语。

（3）诉求受理渠道的确定

诉求受理渠道作为诉求办理的源头和载体，需要进行释明从国办发〔2020〕53号起，国家政策文件对热线渠道的拓展、承载能力，便利化就提出了具体要求。本次起草结合相关文件要求和各地实践，规范了电话、互联网等受理渠道的建设要求，包括人工服务时间、智能辅助功能设置、渠道公示等内容，提升服务的可及性和便捷性。

（4）诉求受理范围的确定

根据国办函〔2025〕66号文件要求，“对属于12345热线受理范围的诉求事项，要及时按程序办理。”阐述诉求受理范围是热线工作的必然要求。为了和国家文件保持一致，本次根据国家文件、央地协同、区域联动等方面以正面清单的形式，进行了列举，而没有对“不予受理范围”进行列举。

（5）诉求分类的确定

根据精细化服务、提升办理实效对派单目录、办理时限等要

求，结合国家文件和地方实践要求，本文件从诉求紧急程度、类型、诉求内容三个维度对诉求进行了分类。

（6）诉求办理流程的确定

作为本文件的核心内容，工作组从国办发〔2020〕53号文件中“受理、派单、办理、答复、督办、办结、回访、评价等环节”进行提炼，根据国办函〔2025〕66号文件进行更新并结合各地区的实践，确定为“受理、（分类）办理、反馈、复核、回访与评价、督办、办结、归档”的环节，明确各环节的具体操作要求和时限规定，确保诉求办理的规范化和高效化。”

受理环节中，主要确定了“全量接收”和“分类处理”的原则。考虑到热线在统一诉求表达渠道、数据分析、一线应答等方面的现实需要，“全量接收”的原则能够把住诉求办理的“入口关”，是倾听群众和企业诉求重要渠道的保障。“分类处理”的原则是为了缓解“办理难”的问题，对于国家文件中已经明确不在受理范围内的诉求做好引导工作，使之不进入办理环节，从源头上缓解“办理难”的问题。

办理环节中，主要对分级分类办理机制的方式进行了详细说明，并分为直接办理、分派办理和联动办理。

通过列举常见的方式对直接办理进行了说明。对分派办理提出了原则性意见，需要建立诉求事项派单目录，并进行分派，同时对“首接负责、提级统筹、协同联动”等办理方式进行了总结，明确了限时办理的原则。同时也对，办理单位办理实践中遇到的

延期和退回问题进行了说明。

联动办理方面，再次根据国家文件对热线联动以及各地区热线管理机构实践中好的联动做法进行了说明。

反馈环节中，主要对办理单位的办理时限进行了明确，并对办理单位主动联系诉求人和提供答复依据进行了说明。

复核环节中，主要对复核工作进行了总结。需要说明的是复核环节由工作组根据江苏、山东、湖北等地的实践提出，特别是 2024 年以来江苏省在全省各级热线统一配置答复审核节点。从江苏工作实践来看，通过前置质量把控，有效降低了不少答复没有针对性、实质性答复的问题，有效提升了企业群众感知。需要强调的是，热线管理机构进行的复核仅为规范性审核。这意味着审核的重点在于答复的形式、逻辑和是否符合相关规定，而不代替办理单位履行答复职责，不对答复内容的真实性、办理单位的履职行为做认定。办理单位依然是答复内容的责任主体，这有助于厘清各方职责，避免权责不清的问题。

回访与评价环节中，主要对回访抽样规则、方式与内容，限时评价和评价等次进行了总结，同时对评价结果的运用也进行了说明。

督办环节中，主要总结了各地实践中的督办条件方式，并对热线管理机构提出了“催办”的要求。

办结环节中，对诉求的终止进行了说明，同时根据各地区实践提出了“诉求终结”的机制，缓解不合理不合规诉求“办理难”

的问题，同时对因客观因素制约暂时无法解决的诉求，要求办理单位持续跟踪关注。

归档环节中，主要提出了全流程数据归档以保障数据真实完整。

（7）数据应用的确定

根据国办函〔2025〕66号中提出的安全要求和智能辅助的应用定位，结合GB/T 44192的内容，确定增加了数据采集和数据共享及知识库建设的内容，诉求办理流程的智能化应用在相应业务环节进行了介绍。

（8）风险管控

结合国家政策文件和各地实践中的做法明确了热线管理机构与相关部门的协同机制，以及风险监测、隐私保护、舆情应对等措施，保障热线运行的安全性和稳定性。

三、标准试验验证情况分析，预期的经济效益、社会效益和生态效益

（一）试验验证

本文件在编制过程中，对关键内容进行了试验验证，如诉求分类方法、办理流程时限等，验证结果表明标准内容科学合理、切实可行。

按照“边总结、边起草、边验证”的原则，在标准起草过程中，充分吸收北京市、重庆市、天津市、江苏省、海南省以及湖北省襄阳市、黑龙江省牡丹江市等地经验做法，形成标准草案，

并在上述地区先行开展试验验证，并根据各地反馈的意见建议，进行针对性修改，力争制定的标准科学、系统、协调、易落地。

（二）预期效益

本文件作为国家级层面的诉求办理流程工作的指南性文件，是落实《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）文件要求的具体体现。通过标准制定，为各级 12345 热线管理机构、办理单位具体开展诉求办理提供基本工作规范。一方面为群众和企业更好使用 12345 热线，反映急难愁盼问题提供更清晰透明的预期；另一方面可以为 12345 热线标准化、规范化运行提供方向，提升热线办理效率，减少行政浪费，更好优化政务服务、提升行政效能。

四、与国际、国外同类标准技术内容的对比情况，采用国际标准和国外先进标准情况

未发现与本文件同类的国际、国外标准。

五、与有关法律、行政法规及相关标准的关系

本文件符合《中华人民共和国标准化法》等法律法规，与 GB/T44189-2024 等现行国家标准协调一致，无冲突。建议其性质为推荐性标准。

六、重大分歧意见处的处理经过和依据

无重大分歧意见。

七、涉及专利的有关说明

本文件不涉及专利问题。

八、实施国家标准的要求，以及组织措施、技术措施、过渡期和实施日期的建议等措施建议

建议标准发布后立即实施，发布后一是配套制定标准的解读和实施细则文件，增强标准可操作性；二是各级部门应通过线上、线下等多种形式开展标准实施宣贯和培训；三是结合标准动态评估与监测等工作方法开展标准实施应用。

九、其他说明

无其他需要说明的事项。

标准起草工作组

2025 年 6 月 27 日