



中华人民共和国国家标准

GB/T 44190—2024

政务服务便民热线集成规范

Specification for government service hotline integration

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 基本要求	1
5 集成模型	1
6 集成内容	2
6.1 基础设施集成	2
6.2 热线系统集成	3
6.3 服务集成	3
7 集成评价改进	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、济南市人民政府办公厅、山东新一代标准化研究院有限公司、辽宁省大数据局、山东众成标准信息科技有限公司、中国标准化研究院、中央党校（国家行政学院）、北京市市民热线服务中心、河北省数据和政务服务局、济南热线服务产业研究院、泰安市大数据中心、内蒙古自治区政务服务与数据管理局、海南省人民政府综合服务热线 12345 管理中心、济南全成政务智慧产业发展有限公司、山东省标准化学会、昆明市 12345 政务服务便民热线、驻马店市 12345 政务服务便民热线中心、中共济南市委党校、江苏省数据局、哈尔滨市民声热线服务中心、烟台市人民政府办公室、东营市 12345 政务服务便民热线。

本文件主要起草人：张博崙、马晓鸥、张媛、郭大雷、荀福良、吕雪、鞠鹏、赵国钧、王满传、张文玉、宗德勇、李成学、郝磊、陈扬、昌业云、曹现强、赵婷、黄娟、崔肖南、宋国峰、李开森、李战军、潘瑛、魏述杰、赵航、赵英、李杰、黄智勇、宋赫、刘子晨、王智明、李勇军、李峰、韩址楠、许文坤。

政务服务便民热线集成规范

1 范围

本文件规定了政务服务便民热线（以下简称“热线”）的基本要求、集成模型、集成内容等方面的内容。

本文件适用于热线的集成工作。

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 33357 政府热线服务评价

GB/T 33358—2016 政府热线服务规范

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 基本要求

4.1 应利用统一的“12345 政务服务便民热线”，集中受理、高效办理企业和群众咨询、求助、投诉、举报、意见建议和在线办理指导等非紧急诉求。

4.2 应集成本地区设立的政务服务便民热线以及国家有关部门设立并在地方接听的政务服务便民热线。

4.3 应以互通接口、页面嵌入等形式，推动热线与公共事业服务热线和紧急类热线的对接联动，与政务服务平台投诉建议体系、“好差评”体系、政府网站等互联互通。

4.4 应建立集成事项清单，明确集成后诉求受理范围、职责分工等内容，做好热线集成后的工作衔接和业务延续。

5 集成模型

热线集成的基础架构基于统一标准，通过基础设施、热线系统、服务三方面的集成，实现热线名称、号码、平台、服务的统一。模型架构见图 1。