

# DB 1501

## 呼和浩特市地方标准

DB 1501/T XXXX—2024

### 12345 政务服务便民热线信息库管理规范

Specification for the management of 12345 government service convenience hotline  
information base

(征求意见稿)

2024 - XX - XX 发布

2024 - XX - XX 实施

呼和浩特市市场监督管理局 发布



目 次

前 言 .....II

1 范围 .....1

2 规范性引用文件 .....1

3 术语和定义 .....1

4 总体要求 .....1

5 组织策划 .....2

    5.1 工作机构 .....2

    5.2 承办部门 .....2

6 管理要求 .....2

    6.1 信息录入 .....2

    6.2 信息审核 .....2

    6.3 信息纠错 .....2

    6.4 信息分析 .....3

7 信息质量评价 .....3

附 录 A （规范性） 信息目录 ..... 4

附 录 B （规范性） 信息录入模板 ..... 5

附 录 C （规范性） 信息格式要求 ..... 7

# 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。

本文件由呼和浩特市接诉即办指挥调度中心提出。

本文件由呼和浩特市行政审批和政务服务局归口。

本文件起草单位：呼和浩特市接诉即办指挥调度中心、内蒙古自治区质量和标准化研究院。

本文件主要起草人：张红、徐琳惠、郝晓庆、辛庄、邸海杰。

# 12345 政务服务便民热线信息库管理规范

## 1 范围

本文件规定了12345政务服务便民热线信息库管理的术语和定义、总体要求、组织策划、管理内容、信息目录、评价及改进。

本文件适用于呼和浩特市12345政务服务便民热线政务信息库的管理、服务与评价。

## 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 33358-2016 政府热线服务规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**政务服务便民热线** government service hotline

由政府及其职能部门设立的回应企业和群众等法人、自然人或其他组织诉求的非紧急公共服务平台。

[来源:GB/T 33358-2016,3.1,有修改]

### 3.2

**便民热线信息** hotline information

承办部门(3.2)和工作机构(3.3)提供法律、法规、政策文件、部门职责、业务事项等政府政务公开和公共服务信息,用于12345热线服务解答公众。

### 3.3

**便民热线信息库** information base

联动服务单位对热线信息(3.5)进行采集、分类、审核、发布、更新,形成可储存、可维护、可查询的信息载体。

## 4 总体要求

4.1 信息库信息来源规范,知识内容质量,口径统一、准确有效、具有公信力的知识内容。

4.2 信息库信息采集、录入、审核、发布等各环节规范、系统。

4.3 信息内容能够共享,向社会开放,知识库服务效率高于普遍水平。

4.4 知识库内容能够及时响应最新政策、热点问题等知识内容的变化,保持内容的实用性、可靠性。

4.5 鼓励使用大数据、区块链、人工智能等新技术,逐步实现知识库智能化建设和改造升级。

## 5 组织策划

### 5.1 工作机构

5.1.1 统筹建设、管理知识库，对承办部门热线信息库管理进行考核评价。

5.1.2 配备信息管理员、维护人员，熟悉掌握信息库管理维护业务流程，具备良好的组织协调、沟通交流、处理突发事件的能力。

5.1.3 定期对信息库进行检查，向承办部门发布信息需求，当出现服务对象关注度较高且咨询事项无对应的信息时，督促承办部门提供标准答复并进行信息录入，向承办部门反馈问题建议、督促纠错意见整改等。

### 5.2 承办部门

5.2.1 应建立便民热线管理制度，与工作机构共同维护信息库：

- a) 信息采编：及时回应热线信息需求和建议，并对热线信息进行收集、整理并录入信息库。
- b) 信息审核：对信息内容的正确性、关键词的准确性和格式的规范性进行审核。
- c) 信息纠错：对其发布的信息进行检查，将信息从 12345 政务服务便民热线信息库中删除。

5.2.2 应配备信息录入员和信息审核员，开展便民热线信息库业务培训，熟练掌握政务热线信息库服务流程、工作制度和管理办法、本单位信息库相关的政策、热点和业务。

## 6 管理要求

### 6.1 信息录入

6.1.1 承办部门信息录入员按照附录 B 规定，对涉及本单位的信息提供原始资料进行统一录入，提交工作机构审核后上信息库发布。

6.1.2 承办部门对信息库内已有信息的更新、修正和完善，更新过程由话务员，承办部门信息录入员和 12345 政务服务便民热线管理部门共同完成。

6.1.3 热线话务员在接听群众、企业诉求过程中，若发现关注度较高且咨询事项无对应信息的情况时，需在 1 个工作日内报告工作机构，由工作机构和承办部门确认核实，由承办部门提供标准答复并进行信息录入。

6.1.4 承办部门对涉及群众企业基本生活、生产保障的临时性、突发性公告通知、影响范围广或紧急安全事件发生时，需在 2 小时内完成信息新增；

6.1.5 非群诉和紧急类的问题，需在 48 小时之内完成信息新增；

### 6.2 信息审核

6.2.1 在信息完成采编后对信息内容的正确性、关键词的准确性和格式的规范性进行审核。

6.2.2 承办部门信息审核员需对上传的信息进行审核，审核要求按照附录 C 执行。

6.2.3 审核通过的信息进入政府便民热线信息库，审核不通过的信息会退回至信息录入员，工作机构需提出反馈修改意见并联系相关承办部门修改，直至所发布的信息符合相关规定要求后重新提交审核。

### 6.3 信息纠错

6.3.1 工作机构定期对信息库进行检查，发现信息存在问题的情况时，需向承办部门发布纠错意见，

承办部门在收到纠错意见或建议后，应在 2 个工作日内完成信息变更或下架。

6.3.2 承办部门应定期对其发布的信息进行检查，发现信息不再符合当前工作实际情况，无法支撑精准在线答复和转派工单的工作，应将信息从政务服务便民热线信息库中删除。

## 6.4 信息分析

6.4.1 面对重大事项、重要社会动态、影响范围较大的事项应提前预警，在信息库中提前新增相关信息内容。

6.4.2 实时归集热点问题，及时分析高频事项，联系部门维护信息库，方便话务人员解答。

## 7 信息质量评价

7.1 工作机构对承办部门提供信息的规范性、时效性、准确性、运用性、智能性等进行评价，并形成质量报告，及时公布。

7.2 信息质量评价内容按照本文件第 6.2.2 条规定执行。

7.3 评价的方法主要以系统质检和人工复检相结合。

附 录 A  
(规范性)  
信息目录

A.1 信息目录

信息目录包括承办部门职责、政策解读、业务办理、热点问题等内容，包括但不限于以下内容：

- a) 机构职能：单位名称、职能、领导班子成员及分工、内设机构及职责、办公地点及联系电话；  
设二级单位的部门，需提供二级单位的上述信息；
- b) 政策法规：需提供与人民群众生产生活密切相关的法律、法规性文件；
- c) 行政审批(许可)：需提供审批(许可)事项、办事流程、申报材料、审批条件、法律依据、收费说明、收费依据、办理单位、办理地点、受理时间、联系电话等相关信息；
- d) 公告通知：各承办部门阶段性、季节性、突发性且需要群众第一时间周知的服务信息。
- e) 热线常用信息：财税金融、民政与社会管理、人力资源、监察司法、公共安全、住房与城乡建设、科教文体旅、政务党团、伤残、民族事务、政务服务、环境治理、卫生健康、农业农村、侨务外事、国土资源、交通运输、商务经济、市场监管；
- f) 热线事务：12345 热线不受理范围事项和热线服务反馈；
- g) 企业专席：收集企业相关诉求，为企业精准化、专业化解答。



附录 B  
(规范性)  
信息录入模板

B.1 信息内容

表 B.1 XX 区办理 XX 事项的地点、流程及所需材料

XX区办理XX事项的地点、流程及所需材料	
1、办理 XX 事项的地点	
2、办理 XX 事项的流程（线上、线下）	
3、办理 XX 事项所需资料、办理时限、收费标准	
4、办理 XX 事项的咨询电话、工作时间、工作地址	
5.是否可以代办 XX 事项、代办所需资料	

B.2 业务咨询

表 B.2 （知识标题）知识内容

（知识标题）XX	
知识内容	1.XX（依据哪些文件哪几条第几项规定……）
	2.XX

B.3 计划性、临时性、故障类通知公告

表 B.3 XX（计划性）通知公告

XX（计划性）通知	
1.事项名称（或者写具体事件）	
2.实施时间	
3.事项地点（或者写具体事件）	
4.故障原因	
5.影响范围	
6.解决办法	
7.预计修复/恢复时间	

表 B.4 XX 故障通知/紧急突发事件

XX 故障通知/紧急突发事件	
1.事发/故障时间	
2.事发/故障地点	
3.故障/事件原因	
4.影响范围	
5.解决办法	

6.预计修复/恢复时间	
7.事发/故障时间	

A.5 XX 单位、部门职能职责

表 B.5 XX 单位、部门职能职责

XX 单位、部门职能	
1.机构名称	
2.机构职能	
3.内设机构	
4.管辖业务	
5.办公地址	
6.办公电话	
7.办理时间	

附录 C  
(规范性)  
信息格式要求

C.1 热线信息库账号名称设置

知识库账号名称设置为部门规范简称

C.2 热线信息规范

C.2.1 信息标题

- a) 标题言简意赅、通俗易懂；
- b) 句型完整，能表达出要点且严谨无歧义。

C.2.2 信息内容

C.2.2.1 格式规范

- a) 段落：段落首行空两字；
- b) 标点符号：中文标点符号；
- c) 字体字号：宋体 14 号或系统默认字体字号；
- d) 序号：各级标题使用“一、”“（一）”“1.”“（1）”“①”排列。

C.2.2.2 内容规范

- e) 严格执行一问一答式。知识内容无需再次重复标题，直接填写知识答案即可。
- f) 知识内容禁止出现“今天”“昨天”“今年”字样，必须为具体日期。
- g) 内容尽量通俗易懂、简洁明了、严谨无歧义，无晦涩难懂的语句。
- h) 共性事项整理汇总，同类问题放在一起，适当分段。
- i) 禁止上传涉及国家秘密、工作秘密、个人隐私等事项（如市民的姓名、身份证号码、电话号码、个人案件等）。
- j) 知识内容中不得出现“烦请接线员告知居民联系××解决相关问题”“烦请××工作人员代为解释并予以拦截”“请××协助解答”“前端剔除”“拦截”“烦请解答”“建议前端不形成工单”“此类工单建议不形成工单给××”等语句。
- k) 非本单位权责内的知识内容不得上传，且禁止在知识内容中互相推诿（禁止上传此类语句：请转派其他单位进行处理，不属于我部门/单位）。

C.2.2.3 时效规范

- l) 有时效性的公告信息（包含解释口径、情况说明等），按信息时效设置生效时间和失效时间，到期自动下架。
- m) 长期使用的信息（例如政策法规、办理业务等）可设置为无限期。

C.2.2.4 附件规范

- a) 附件可作为信息内容的依据和证明，附件名称应直接反映信息内容。
- b) 禁止上传红头文件。

C.3 信息公开

信息是否公开没有要求，原则上应保持公开，具体要视信息的情况而定。