



中华人民共和国国家标准

GB/T 44191—2024

政务服务便民热线知识库建设指南

Guidelines for the construction of knowledge base of government services hotline

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 基本原则	1
4.1 权威准确	1
4.2 标准统一	1
4.3 共建共享	1
4.4 实时更新	1
4.5 数字赋能	1
5 建设准备	2
6 建设实施	2
6.1 系统建设	2
6.2 内容加工	2
7 维护更新	3
8 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服务标准化技术委员会（SAC/TC 594）归口。

本文件起草单位：山东省市场监督管理局、海南省三亚市12345政府服务热线管理办公室、山东新一代标准化研究院有限公司、河北省数据和政务服务局、中国标准化研究院、济南市人民政府办公厅、山东省质量技术监督审查评价中心有限公司、辽宁省大数据局、一窗（北京）互联网科技研究院、新疆生产建设兵团政务服务中心、江苏省数据局、中央党校（国家行政学院）、潍坊市工业学校、济南全成政务智慧产业发展有限公司、山东省标准化学会、北京市市民热线服务中心、济南市舜耕小学、南阳市委市政府督查局、青岛市城阳区民声服务中心。

本文件主要起草人：马晓鸥、郭大雷、张媛、吕雪、岳建华、赵国钧、张博崙、毕玉琦、王满传、李成学、吴泽卫、黄娟、董杲、胡绍武、张红霞、董嗣来、郝磊、昌业云、曹现强、赵婷、陈燕、赵乾乾、郭仁斌、李开森、张文玉、赵书舒、孙卫国、张冬燕、潘璞、魏述杰、赵航、赵英、李杰。

政务服务便民热线知识库建设指南

1 范围

本文件提供了政务服务便民热线（以下简称“热线”）知识库建设的基本原则、建设准备、建设实施、维护更新以及评价改进等方面的指导和建议。

本文件适用于热线知识库的规划、建设和维护工作。

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 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 基本原则

4.1 权威准确

规范知识内容来源，完善知识内容储备，提高知识内容质量，实现知识内容价值，确保形成口径统一、准确有效、具有公信力的知识内容。

4.2 标准统一

明确知识库系统建设、管理、使用、维护标准，规范知识内容采集、录入、审核、发布各环节要求，实现知识库建设的标准化、规范化、系统化。

4.3 共建共享

热线工作机构和承办部门共同维护知识库建设，共享知识内容，拓宽知识库服务渠道，推动向社会开放知识内容，提升知识库服务效率。

4.4 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。

4.5 数字赋能

创新使用大数据、区块链、人工智能等新技术，按照各地区热线实际情况，逐步实现知识库智能化建设和改造升级，提升热线快速响应和精准回答能力。