



中华人民共和国国家标准

GB/T 33358—2016

政府热线服务规范

Specification for government hotline service

2016-12-13 发布

2017-07-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
政府热线服务规范
GB/T 33358—2016

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址: www.spc.org.cn

服务热线: 400-168-0010

2016年12月第一版

*

书号: 155066·1-56517

版权专有 侵权必究

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本标准起草单位:济南市政府 12345 市民服务热线、山东省质量技术监督局、山东省标准化研究院、济南市质量技术监督局、北京市非紧急救助服务中心、上海市 12345 市民服务热线、广州 12345 政府服务热线、昆明市人民政府市长热线、太原市政府 12345 便民服务热线、山东大学政治学与公共管理学院、山东广播电视台、中共济南市委党校、济南市政府研究室、济南日报报业集团、济南广播电视台、中国联合网络通信有限公司济南市分公司。

本标准主要起草人:李胜利、郭大雷、张鲁军、孙元文、赵国钧、王涛、赵琳、马晓鸥、赵红红、原静、邵建忠、商黎、曹现强、邓相超、宋传杰、乔远征、王志、张宝军、昌业云、吕洪涛、刘英峰、程新民、王欢、李开森、徐苏东、张勇、石玮、李经发、马利、刘庆需、王国波、李艳、胡磊、韩龙斌、郝磊、郑婷婷。

政府热线服务规范

1 范围

本标准规定了政府热线的术语和定义、基本要求、服务内容与要求、服务质量控制、服务评价与改进。

本标准适用于政府热线的运行、管理与服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

政府热线 government hotline

由政府及其职能部门设立的非紧急公共服务呼叫系统。

3.2

政府热线服务 government hotline service

依托政府热线(3.1),通过电话、短信、信箱、网站及其他媒体等方式,为组织或个人参与社会治理、获取公共服务提供政策信息咨询、诉求受理与回访等公共服务。

3.3

政府热线服务提供者 government hotline service provider

实施政府热线服务(3.2)的机构或部门。

3.4

服务对象 service objects

向政府热线(3.1)咨询信息、反映诉求、提出意见建议的自然人、法人或其他组织。

3.5

知识库 knowledge base

政府热线服务提供者对有关法律、法规、政策文件、部门职责、业务事项等政府政务公开与公共服务的信息,进行搜集、整理,形成可存储、可维护、可查询的信息集合。

3.6

工单 workflow sheet

记录服务对象基本信息、事项内容、办理情况、督办、回访结果等热线服务运行全过程的工作流转单。

3.7

三方通话 tripartite telephone conversation

政府热线服务人员、服务对象、事项涉及的部门或单位工作人员,采取三方同时通话的方式解答服