



中华人民共和国国家标准

GB/T 46818—2025

政务服务便民热线诉求办理规范

Specification on the disposal of requests on government service hotline

2025-12-27 发布

2026-01-01 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

引言 IV

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

 4.1 完善渠道、分类处理 1

 4.2 精准分办、提升实效 1

 4.3 防范风险、赋能治理 2

5 诉求受理渠道 2

6 诉求受理范围 2

7 诉求办理流程 2

 7.1 受理 2

 7.2 分类办理 2

 7.3 结果反馈 3

 7.4 回访与评价 4

 7.5 督办 4

 7.6 办结 4

 7.7 归档 4

8 持续改进 4

参考文献 5

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)提出并归口。

本文件起草单位：中国标准化研究院。

本文件主要起草人：罗方平、卢丽丽、冯蕾、董杲、杨景娜。

引 言

2024 年 1 月发布的《国务院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)要求,“不断提升 12345 热线接办效率”“打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务‘总客服’”。2025 年 6 月发布的《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,“以推进‘高效办成一件事’为牵引,加强 12345 热线规范管理,完善工作机制,强化数字赋能,提升服务效能,更好发挥窗口作用,更好解决群众和企业的急难愁盼问题,更好助力提升政府治理水平”。

为贯彻落实相关文件要求,提供标准技术支撑,中国标准化研究院组织起草了《政务服务便民热线诉求办理规范》,明确诉求受理渠道、受理范围、办理流程及持续改进等内容,对诉求办理各环节提出规范要求。本文件将为 12345 热线管理机构及办理单位提供统一的操作指引,为及时、规范办理群众和企业诉求提供参考。

政务服务便民热线诉求办理规范

1 范围

本文件规定了 12345 政务服务便民热线(简称“12345 热线”)诉求办理工作的总体要求、诉求受理渠道、诉求受理范围、诉求办理流程、持续改进等内容。

本文件适用于 12345 热线管理机构及办理单位开展诉求办理工作。

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—2024 政务服务便民热线运行指南

3 术语和定义

GB/T 44189—2024 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

诉求 request

通过 12345 热线反映的咨询、求助、投诉、举报和意见建议等事项。

3.2

诉求人 claimant

通过 12345 热线提出诉求的自然人、法人或者其他组织。

3.3

12345 热线管理机构 12345 government service hotline administration

承担 12345 热线制度建设、平台规划建设和运行管理的机构。

3.4

办理单位 request-handling department

具体办理、答复群众和企业诉求的单位,包括承担公共管理和服务职能的政府工作部门、企事业单位等。

4 总体要求

4.1 完善渠道、分类处理

应完善 12345 热线诉求受理渠道,推动实现诉求高效应答。对 12345 热线诉求事项进行分类处理,属于受理范围的诉求事项及时办理,超出受理范围的诉求事项妥善处置、做好解释说明,既让群众和企业满意,又为基层减负。

4.2 精准分办、提升实效

应建立动态更新的诉求事项派单目录,明确办理单位。优化分办规则,减少重复派单,提高派单精