

CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016

《政府热线服务规范》认证规则

认证规则编号：CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016

版本号：V1.0

发布单位：北京希莫认证服务有限公司

单位地址：北京市朝阳区望京街 4 号楼 22 层 2216

联系电话：010-57389002

发布日期：2026 年 5 月 18 日

实施日期：2026 年 5 月 18 日

公开方式：北京希莫认证服务有限公司官网 (<http://www.cc-cmm.cn/>)

授权单位：国家认证认可监督管理委员会

授权期限：2025 年 1 月 1 日 — 2027 年 12 月 31 日

备案依据：国家认监委 2025 年第 9 号公告

目 录

第 1 章 适用范围.....	1
第 2 章 规范性引用文件.....	1
第 3 章 术语和定义.....	1
第 4 章 认证依据.....	2
第 5 章 认证模式.....	2
第 6 章 认证实施程序.....	2
第 7 章 现场审查人日数.....	4
第 8 章 认证证书与标志要求.....	4
第 9 章 认证决定与范围管理.....	5
第 10 章 认证证书状态管理.....	5
第 11 章 服务特性要求及评价方法.....	6
第 12 章 服务管理要求及评价方法.....	7
第 13 章 认证规则管理.....	8
第 14 章 附则.....	8
附件 A 打分表.....	9
附件 B 联系方式.....	9

第 1 章 适用范围

1.1 本规则适用于中华人民共和国境内依法设立并提供政府热线服务的机构，包括 12345 市民服务热线、各级政府及职能部门设立的非紧急公共服务呼叫系统、综合性热线、专业性热线及区域性热线。

1.2 本规则覆盖政府热线服务提供、服务管理、服务质量控制与持续改进能力认证，不包括信息技术产品质量、网络安全等专项认证。

1.3 本规则仅限北京希莫认证服务有限公司在批准的服务认证领域内，开展 CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016《政府热线服务规范》相关自愿性认证活动使用。

第 2 章 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（包括所有修改单）适用于本文件。

- GB/T 33358-2016 《政府热线服务规范》(2016 年 12 月 13 日发布，2017 年 7 月 1 日实施，国家市场监督管理总局、国家标准化管理委员会发布)
- GB/T 33357-2016 《政府热线服务评价》
- GB/T 27007 《合格评定 合格评定用规范性文件的编写指南》
- GB/T 27060 《合格评定 良好操作规范》
- GB/T 27067 《合格评定 产品认证基础和产品认证方案指南》
- 《中华人民共和国认证认可条例》
- 《认证机构管理办法》

第 3 章 术语和定义

3.1 政府热线：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：依托政府热线，通过电话、短信、信箱、网站及其他媒体渠道，为公众提供政策咨询、诉求受理、意见建议、回访反馈等公共服务活动。

3.3 认证委托人：申请 CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016《政府热线服务规范》认证的政府热线服务机构。

3.4 获证组织：通过 CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016《政府热线服务规范》认证并持有有效认证证书的政府热线服务机构。

3.5 认证规则：认证机构自行制定，用于规定 CMM-525-0004XM-GBT 33358-

2016《政府热线服务规范》认证活动程序、要求、准则及评价方法的规范性文件。

第4章 认证依据

4.1 主要认证依据：GB/T 33358-2016《政府热线服务规范》，全文适用，对应认证规则编号 CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016。

4.2 辅助认证依据：

- 本认证规则（CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016，V1.0）
- GB/T 33357-2016《政府热线服务评价》
- 相关法律法规、规章及规范性文件

4.3 认证依据合规性：本规则（CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016）及所引用依据均符合国家认监委 2025 年第 9 号公告原则要求，不与现行法律、法规、强制性国家标准、行政许可规定相抵触，不涉及国家敏感领域，不违反知识产权、保密、公平竞争及统一大市场原则。

第5章 认证模式

本认证（CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016《政府热线服务规范》认证）采用服务特性要求测评 + 服务管理要求审核复合认证模式。

5.1 服务特性要求测评：对政府热线服务质量、服务效率、服务效果、服务创新等服务特性进行符合性测评，符合 GB/T 33358-2016 及本规则（CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016）要求。

5.2 服务管理要求审核：对政府热线机构设置、人员配置、制度建设、流程管理、质量控制、持续改进等管理能力进行有效性审核，符合 GB/T 33358-2016 及本规则（CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016）要求。

第6章 认证实施程序

6.1 认证申请

6.1.1 申请条件

- （1）依法设立并有效存续的政府热线服务机构；
- （2）已按 GB/T 33358-2016 建立服务管理体系并运行满 3 个月，符合 CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016《政府热线服务规范》认证相关要求；
- （3）近 12 个月内无重大违法违规记录；
- （4）具备开展政府热线服务所需场所、设施、人员及技术资源。

6.1.2 申请材料

- (1) CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016《政府热线服务规范》认证申请表；
- (2) 法人证书或事业单位法人证书复印件；
- (3) 政府热线服务管理体系文件（符合 GB/T 33358-2016 及本认证规则要求）；
- (4) 近 3 个月运行绩效数据；
- (5) 组织架构图及人员配置说明；
- (6) 其他相关证明材料。

6.1.3 申请受理

认证机构收到 CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016《政府热线服务规范》认证申请材料后 5 个工作日内完成受理审查，符合条件予以受理；不符合条件一次性告知补正事项。

6.2 申请评审

6.2.1 合规性评审：确认申请范围在认证机构批准的服务认证领域内，符合 CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016《政府热线服务规范》认证适用范围。

6.2.2 能力评审：确认认证机构具备实施本次 CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016《政府热线服务规范》认证所需专业能力、审核资源及技术支撑。

6.3 现场审查

6.3.1 审查准备：组建专业审核组，制定 CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016《政府热线服务规范》认证现场审查计划，明确审查范围、内容、时间及人员分工。

6.3.2 审查实施：包括文件审查、现场观察、人员访谈、系统测试、数据核验、模拟测评等，重点核查是否符合 GB/T 33358-2016 及本规则（CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016）要求。

6.3.3 不符合项判定：分为严重不符合项、一般不符合项，明确整改期限及验证要求，确保符合 CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016《政府热线服务规范》认证要求。

6.4 审查报告

现场审查结束后，审核组编制 CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016《政府热线服务规范》认证审查报告，内容包括审查概况、符合性评价、不符合项清单、整改要求及审查结论，经审核组长及技术委员会审核批准。

6.5 认证决定

认证机构技术委员会依据 CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016《政府热线服务规

范》认证审查报告、整改验证结果及相关资料，作出认证决定。

第 7 章 现场审查人日数

依据国家认监委服务认证相关要求，CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016《政府热线服务规范》认证现场审查人日数如下：

7.1 初次认证：不少于 3 人日，其中服务特性测评不少于 1 人日、服务管理审核不少于 2 人日。

7.2 年度监督审核：不少于 1 人日。

7.3 再认证：不少于 2 人日。

7.4 多场所 / 大规模机构：每增加 1 个场所或 50 名服务人员，增加不少于 0.5 人日。

第 8 章 认证证书与标志要求

8.1 认证证书名称

CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016《政府热线服务规范》认证证书

8.2 认证证书内容

- (1) 证书编号；
- (2) 获证组织名称、地址；
- (3) 认证范围（明确为 CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016《政府热线服务规范》相关服务能力认证）；
- (4) 认证依据（GB/T 33358-2016、CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016《政府热线服务规范》认证规则）；
- (5) 证书有效期；
- (6) 发证日期；
- (7) 认证机构名称、标志；
- (8) 国家认监委备案标识。

8.3 证书使用要求

- (1) 仅限获证组织在 CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016《政府热线服务规范》认证范围内合法使用；
- (2) 不得涂改、伪造、转借、出租、抵押认证证书；
- (3) 宣传使用时应注明认证机构名称及认证依据（GB/T 33358-2016、CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016 认证规则），不得误导公众；
- (4) 证书样式由认证机构统一制定并备案。

8.4 认证标志要求

CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016《政府热线服务规范》认证标志由认证机构设计，报国家认监委备案后使用，不得擅自修改、扩大使用范围。

第 9 章 认证决定与范围管理

9.1 认证授予条件

(1) 符合 CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016《政府热线服务规范》认证规则全部条款要求；

(2) 服务特性测评关键项 100% 合格，一般项得分率 $\geq 85\%$ ，符合 GB/T 33358-2016 及本认证规则要求；

(3) 服务管理审核无严重不符合项，一般不符合项整改闭环；

(4) 技术委员会审查通过。

9.2 认证更新（再认证）条件

(1) CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016《政府热线服务规范》认证证书有效期届满前 3 个月提交再认证申请；

(2) 证书有效期内监督审核均合格；

(3) 服务能力持续符合 GB/T 33358-2016 及本认证规则要求；

(4) 通过再认证审查。

9.3 认证范围扩大条件

(1) 提交 CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016《政府热线服务规范》认证范围扩大申请并说明理由；

(2) 新增范围符合本规则适用范围；

(3) 完成新增范围补充审查并合格；

(4) 技术委员会批准后换发证书。

9.4 认证拒绝条件

(1) 存在严重不符合项目无法整改，不符合 CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016《政府热线服务规范》认证要求；

(2) 提供虚假材料或隐瞒重要信息；

(3) 超出认证机构批准领域申请；

(4) 不具备政府热线服务基本能力。

第 10 章 认证证书状态管理

10.1 证书状态类型

CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016《政府热线服务规范》认证证书分为有效、暂停、撤销、注销四种状态。

10.2 证书暂停条件

- (1) 监督审核发现一般不符合项未按期整改，不符合 CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016《政府热线服务规范》认证要求；
- (2) 服务管理体系发生重大变更未及时报告；
- (3) 存在轻微违法违规行为；
- (4) 未按要求配合监督检查。

10.3 证书撤销条件

- (1) 监督审核发现严重不符合项，不符合 CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016《政府热线服务规范》认证要求；
- (2) 提供虚假材料或隐瞒重要信息；
- (3) 拒绝接受监督审核；
- (4) 暂停期满未完成整改；
- (5) 发生重大质量安全事故。

10.4 证书注销条件

- (1) CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016《政府热线服务规范》认证证书有效期届满未申请再认证；
- (2) 获证组织主动申请注销；
- (3) 获证组织依法终止；
- (4) 认证范围不再开展。

10.5 状态变更程序

认证机构按规定程序办理 CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016《政府热线服务规范》认证证书状态变更，书面通知获证组织并公开相关信息。

第 11 章 服务特性要求及评价方法

11.1 服务质量要求及评价方法

本条款所有要求及评价方法，均符合 CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016《政府热线服务规范》及 GB/T 33358-2016 相关规定：

- (1) 接通率：24 小时呼叫接通率 $\geq 95\%$ ；评价方法：系统数据统计，权重 20%。

(2) 响应时间：电话≤15 秒、短信≤3 分钟、信箱≤24 小时；评价方法：现场测试 + 数据核查，权重 15%。

(3) 服务规范性：用语规范、流程合规、记录完整；评价方法：现场观察 + 文档审查，权重 25%。

(4) 服务态度：热情、耐心、专业；评价方法：人员访谈 + 公众调查，权重 20%。

(5) 信息安全：无信息泄露、数据保护合规；评价方法：文档审查 + 系统测试，权重 20%。

11.2 服务效率要求及评价方法

本条款所有要求及评价方法，均符合 CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016《政府热线服务规范》及 GB/T 33358-2016 相关规定：

(1) 即时答复率：≥60%；评价方法：工单数据统计，权重 30%。

(2) 按时办结率：≥90%；评价方法：工单核查，权重 30%。

(3) 回访率：100%；评价方法：工单核查，权重 20%。

(4) 诉求解决率：≥80%；评价方法：回访数据 + 公众调查，权重 20%。

11.3 服务效果与创新要求及评价方法

本条款所有要求及评价方法，均符合 CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016《政府热线服务规范》及 GB/T 33358-2016 相关规定：

(1) 公众满意度：≥85 分；评价方法：问卷调查，权重 40%。

(2) 技术应用：系统功能完善、运行稳定；评价方法：系统测试，权重 30%。

(3) 服务创新：渠道多样、方式灵活；评价方法：文档审查 + 现场验证，权重 30%。

第 12 章 服务管理要求及评价方法

12.1 机构与人员管理要求及评价方法

本条款所有要求及评价方法，均符合 CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016《政府热线服务规范》及 GB/T 33358-2016 相关规定：

(1) 组织架构：职责明确、分工合理；评价方法：文档审查 + 现场核查，权重 25%。

(2) 人员配置：数量充足、持证上岗、培训到位；评价方法：人员档案 + 访谈，权重 35%。

(3) 场所设施：固定场所、设备齐全、环境合规；评价方法：现场观察，权重 20%。

(4) 技术保障：系统可靠、备份到位、安全可控；评价方法：系统测试 + 文档审查，权重 20%。

12.2 制度与流程管理要求及评价方法

本条款所有要求及评价方法，均符合 CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016《政府热线服务规范》及 GB/T 33358-2016 相关规定：

(1) 制度体系：覆盖受理、办理、回访、归档、质控全流程；评价方法：文档审查，权重 30%。

(2) 流程合规：受理→转办→督办→办结→回访→归档闭环；评价方法：现场观察 + 工单核查，权重 40%。

(3) 持续改进：有评价、有分析、有整改、有验证；评价方法：文档审查 + 数据核查，权重 30%。

12.3 综合评价方法

采用定量评价 + 定性评价相结合方式，加权计算综合得分，总分≥80 分判定合格，确保符合 CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016《政府热线服务规范》认证要求。

第 13 章 认证规则管理

13.1 编制与备案：本规则（CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016《政府热线服务规范》认证规则）依据 GB/T 27007、GB/T 27060 等标准编制，发布后 30 日内通过国家认监委认证认可业务信息统一上报平台提交备案。

13.2 修订与更新：本规则（CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016《政府热线服务规范》认证规则）修订后 30 日内重新提交备案，原备案版本保留备查。

13.3 实施评估：认证机构每不超过 2 年开展一次 CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016《政府热线服务规范》认证规则实施效果评估，动态修订完善规则。

13.4 主体责任：认证机构对本规则（CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016《政府热线服务规范》认证规则）合法性、合规性、真实性、完整性、科学性承担主体责任，并公开承诺。

第 14 章 附则

14.1 本规则由北京希莫认证服务有限公司负责解释，全称为 CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016《政府热线服务规范》认证规则。

14.2 本规则自发布之日起实施，有效期至 2027 年 12 月 31 日，适用于 CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016《政府热线服务规范》相关认证活动。

14.3 本规则未尽事宜，按照《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》（2025 年第 9 号）及相关法律法规、规章执行，确保 CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016《政

府热线服务规范》认证活动合规开展。

附录 A 打分表

- 附录：《政府热线服务规范》(GBT 33358-2016) 国家标准打分表 20260522 (含权重、评分标准、合格线，符合 CMM-525-0004XM-GBT 33358-2016《政府热线服务规范》认证规则 (V1.0) 的评价标准)

附录 B 联系方式

认证机构：北京希莫认证服务有限公司

单位地址：北京市朝阳区望京街 4 号楼 22 层 2216

联系电话：010-57389002

国标认证项目联系人：葛梅

联系人电话：13701310869

联系人邮箱：gemei@ccmw.net

官网地址：<http://www.cc-cmm.cn/>

编制单位：北京希莫认证服务有限公司

批准人：葛梅

生效日期：2026 年 5 月 18 日

《政府热线服务规范》（GBT 33358-2016）

国家标准打分表

版本：20260522



目录：（点击进入页面）

[成熟度等级判定与打分表填写说明](#)

[体系框架和评分表](#)

打分表负责人：

张欣楠

依据标准：GB/T 33358-2016 政府热线服务规范

评估模板：GB/T 43439-2023 信息技术服务数字化转型成熟度模型与评估

成熟度等级：一级~五级 (0.8~5.0 分)

打分规则：全部满足 = 1 分；大部分满足 = 0.8 分；部分满足 = 0.5 分；不满足 = 0 分

一、成熟度等级判定
表格

成熟度等级	评分区间
五级	$4.8 \leq S \leq 5.0$
四级	$3.8 \leq S < 4.8$
三级	$2.8 \leq S < 3.8$
二级	$1.8 \leq S < 2.8$
一级	$0.8 \leq S < 1.8$

计分方法

- 1. 能力子域得分：子域内各条款得分算术平均值
- 2. 能力域得分：子域得分 × 权重后求和
- 3. 总成熟度得分：各能力域得分 × 权重后求和

二、填写说明

- 1. 按成熟度等级逐条核对，对照 GB/T 33358-2016 原文判定满足程度并打分
- 2. 子域得分 = 该等级所有条款得分 ÷ 条目数
- 3. 能力域得分 = Σ (子域得分 × 子域权重)
- 4. 总成熟度得分 = Σ (能力域得分 × 能力域权重)
- 5. 按总分对照成熟度等级判定确定最终等级

点击返回目录页

能力域	能力子域	一级（基础）	二级（规范）	三级（完善）	四级（高效）	五级（卓越）	条目数	子域得分	权重	能力域得分
1. 机构与场所	1.1 机构设置	1. 设立热线受理 / 管理岗位2. 明确基本岗位职责	1. 区分管理与受理机构2. 建立部门协同机制	1. 独立设置管理机构2. 健全组织协调与督查机制3. 规范委托受理管理	1. 机构运行全流程数字化2. 跨部门协同闭环管理	1. 一体化智能指挥体系2. 全域资源统筹调度	6		0.15	
	1.2 场所与设施	1. 有固定办公场所2. 配备基础电脑与电话	1. 场所安全整洁、标识清晰2. 划分受理 / 回访区域3. 满足座席面积与间距	1. 配备录音、存储、容灾设备2. 建设标准知识库3. 设置方言 / 外语座席	1. 全流程电子监察2. 多媒体接入与智能调度3. 系统 7×24 稳定运行	1. 智能运维、自动预警2. 数字化孪生场所管理	8			
2. 人员管理	2.1 管理人员	1. 熟悉基本政策流程2. 具备基础沟通能力	1. 掌握热线全流程规范2. 能组织日常协调工作	1. 熟练督查、考核、应急处置2. 定期开展人员培训	1. 数字化管理与数据分析2. 量化考核与持续优化	1. 数据驱动决策2. 智能化管理体系	4		0.15	
	2.2 服务人员	1. 会使用基础办公软件2. 能简单记录诉求	1. 使用普通话与规范用语2. 录入≥60 字 / 分钟3. 能查询知识库答复	1. 准确识别诉求、规范工单2. 熟练三方通话与安抚技巧3. 严格保护隐私	1. 智能辅助工具应用2. 诉求预判与高效分流3. 服务质量实时监控	1. AI 协同服务2. 个性化服务与情绪智能感知	8			
3. 受理服务	3.1 受理要求	1. 提供电话受理渠道	1.15 秒内接听2. 接通率≥95%3. 无广告、无复杂 IVR	1.7×24 小时工作制2. 短信≤3 分钟响应3. 信箱≤24 小时响应	1. 全渠道统一受理2. 智能派单与自动提醒3. 诉求快速分类	1. 智能预判、秒级响应2. 无人 + 人工协同受理	7		0.2	
	3.2 工单记录	1. 记录基本诉求信息	1. 完整记录对象信息与事项2. 工单要素基本齐全	1. 工单规范、要素齐全、分类准确2. 支持保密设置	1. 电子工单自动流转2. 全流程可追溯	1. 智能工单生成与分析2. 数据自动归档与挖掘	6			
4. 办理与督办	4.1 直接办理	1. 简单咨询当场答复	1. 按知识库准确答复2. 规范记录结果	1. 熟练使用三方通话2. 一次性解决率提升	1. 智能检索与精准答复2. 办理数据自动统计	1. AI 辅助答复与闭环解决2. 办理质量自动优化	4		0.2	
	4.2 转交办理	1. 简单事项转交部门	1.2 个工作日内转交2. 填写转办基本信息	1. 复杂事项指定牵头部门2. 保密提示与时限管理	1. 智能转派、自动催办2. 跨部门协同办理	1. 全域协同、智能调度2. 预测性办理与前置服务	7			
	4.3 督办管理	1. 对超期事项简单提醒	1. 专人负责督办2. 电话 / 短信提醒	1. 对重点事项专项督办2. 记录督办全过程	1. 数字化督办、全程留痕2. 督办成效量化评估	1. 智能预警督办2. 督办数据驱动决策	5			
5. 办结回访归档	5.1 办结与回访	1. 事项办理后简单反馈	1. 规范办结流程2. 开展抽样回访	1. 全量或规范抽样回访2. 不满意事项重办	1. 回访数字化、自动推送2. 满意度实时统计	1. 智能回访与情绪分析2. 回访结果驱动优化	5		0.15	
	5.2 归档管理	1. 简单纸质 / 电子存档	1. 规范整理办结档案	1. 档案完整、目录清晰2. 方便查阅检索	1. 电子归档、智能检索2. 档案安全管理	1. 档案大数据分析2. 知识自动沉淀更新	4			

6. 质量与改进	6.1 质量控制	1. 有简单服务管理制度	1. 建立内控与考核制度2. 开展基本评价	1. 规范评价态度、效率 评价2. 公开考核结果	1. 第三方监督 + 数字化 评价2. 评价数据量化分析	1. 全维度智能评价体系 2. 服务质量持续自优化	5	0.15
	6.2 服务改进	1. 根据问题简单整改	1. 依据评价制定改进措施	1. 建立改进机制2. 定期 优化服务	1. 数据驱动持续改进2. 服务效率稳步提升	1. 预测性改进与创新服务2. 行业标杆与示范引 领	4	
合计得分	—	—	—	—	—	—	—	