



中华人民共和国国家标准

GB/T 47180—2026

政务服务统一咨询服务工作规范

Specification for the government service on integrative consultation

2026-02-27 发布

2026-06-01 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 需求导向 1

 4.2 答复同源 1

 4.3 协同联动 2

 4.4 智能精准 2

5 服务内容 2

6 服务渠道 2

 6.1 线下咨询 2

 6.2 线上咨询 2

7 服务人员 3

 7.1 人员配备 3

 7.2 岗位职责 3

 7.3 服务要求 3

8 服务流程 3

 8.1 响应 3

 8.2 答复转办 3

 8.3 评价 3

 8.4 办结归档 3

9 服务保障 4

 9.1 知识库建设 4

 9.2 智能化技术应用 4

10 服务优化与改进..... 5

参考文献..... 6

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：中国标准化研究院、济南市行政审批服务局、嘉兴市南湖区数据局、江苏省数据局、台州市政务服务管理办公室、台州市黄岩区人民政府行政服务中心、济南市不动产登记中心、西南政法大学、新泰市行政审批服务局、太仓市数据局、北京市政务服务和数据管理局、襄阳市行政审批局、重庆市人民政府电子政务中心、贵州省人民政府办公厅、河南省行政审批和政务信息管理局、河南省政务大数据中心、中移雄安信息通信科技有限公司、镇江市市域社会治理现代化指挥中心。

本文件主要起草人：董杲、罗方平、冯蕾、邵军生、黄娟、张彩华、冯月苹、张英姿、周生刚、张晓丽、何正庆、喻伟、尹作霞、赵磊、杨坤、代素、刘启娜、宋福平、于庆军、任俊华、张晨旭、郝娟、朱拥纲、王立霜、王欢、徐叶琪、刘金樱、李霞、彭云、杨晨、邓汉彬、李宗磊、赵璐、刘茨、张永、刘雷、陈露阳、刘飞、骆毅、田海洋、王伟伟、毕经科。

政务服务统一咨询服务工作规范

1 范围

本文件确立了政务服务统一咨询服务的基本原则,规定了政务服务统一咨询服务的服务内容、服务渠道、服务人员、服务流程、服务保障、服务优化与改进。

本文件适用于各级政务服务管理机构开展咨询服务工作。

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 36112—2018 政务服务中心服务现场管理规范

GB/T 39734—2020 政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

统一咨询服务 **service on integrative consultation**

为方便企业和群众获取政务信息、解决政务服务问题等,政务服务管理机构通过整合分散的咨询渠道,统一服务标准,建立跨部门、跨层级协同响应机制,提供政策法规咨询、信息查询和办事指引等方面的服务。

3.2

政务服务管理机构 **government service administration agency**

承担政务服务管理职能,进行政务服务事项管理、运行管理、监督考核等工作的机构。

[来源:GB/T 40756—2021,3.2,有修改]

3.3

业务承办部门 **business undertaking department**

具体办理企业和群众政务服务咨询业务的单位。

注: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 基本原则

4.1 需求导向

聚焦企业和群众的实际需求,优化服务供给,落实首问负责、一次性告知、限时答复等制度,帮助企业 and 群众快速知晓政务服务相关政策法规、事项办理流程 and 所需材料,最大程度利企便民。

4.2 答复同源

建立线上线下统一的咨询服务知识库,对同一事项的答复内容,各渠道答复口径保持一致。

4.3 协同联动

加强跨部门、跨层级业务联动,推动业务承办部门间建立协同联动工作机制,实现咨询答复高效协同。

4.4 智能精准

稳妥有序运用大数据、人工智能大模型等技术,推动政务服务咨询从传统型向人机交互型转变,提升咨询服务的智能化水平和精准回答能力,为企业和群众提供更加精准化、个性化服务。

5 服务内容

5.1 政务服务统一咨询服务内容包括但不限于:

- a) 提供准入准营、经营发展、注销退出和出生、教育、就业、生活、置业、就医、养老等领域经营主体和个人全生命周期的政策法规咨询信息;
- b) 提供政务服务事项的办理流程、办理条件、申报材料、办理渠道、办理时限及收费标准等办事指南信息;
- c) 提供服务场所地址(窗口)、工作时间、咨询电话、交通指引等便民服务信息;
- d) 提供办事进度查询与结果反馈等进度信息;
- e) 收集企业和群众对政务服务优化的意见建议。

5.2 对于已进入行政复议、行政仲裁、行政诉讼、信访、纪检监察等程序的,涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私和违反社会公序良俗的,法律法规文件明确不予受理、办理的,应向企业和群众做好解释说明工作。

6 服务渠道

6.1 线下咨询

6.1.1 政务服务管理机构应在政务服务大厅设置综合咨询窗口或咨询台,规范使用标识标牌,提供咨询答复、办事引导等一站式服务。充分利用政务服务大厅对外公布的咨询电话,实现咨询服务的统一受理与答复。

6.1.2 有条件的地区,可根据实际业务需求和人流量,探索打造智能服务专区,配置智能终端设备,实现信息咨询与业务办理便捷交互、高效办结。

6.2 线上咨询

6.2.1 政务服务管理机构应依托全国一体化政务服务平台(包括政务服务移动端、政务服务自助终端等),建设咨询服务应用程序或模块,统一提供网上端、掌上端咨询服务。

6.2.2 依托统一建设的知识库和大模型应用,根据企业和群众的咨询问题准确匹配生成式回复,为其提供“7×24 h”全天候线上智能咨询服务。

6.2.3 在人工服务工作时间段内,智能回复应具备“一键转人工”转接功能,及时为企业和群众解答各类咨询问题。

6.2.4 线上咨询的交互方式包括但不限于:文字交互、语音或视频交互、远程协助等。

7 服务人员

7.1 人员配备

7.1.1 咨询服务人员应由政务服务管理机构统筹配备与管理,线上线下渠道服务人员可采取轮岗的方式提供服务。

7.1.2 各业务承办部门可配备相应的咨询服务人员,方便部门间沟通联络,共同做好咨询服务工作。

7.2 岗位职责

7.2.1 答复企业和群众的咨询问题,提供准确的咨询信息与办事指引。

7.2.2 宣传最新政策和便民举措,提升企业和群众对政策的知晓度和理解度。

7.2.3 负责办事引导与分流,根据企业和群众办事需求,线上可通过远程协助等方式提供咨询、填报指导等;线下可引导至相应窗口、帮办代办专区或指导其使用自助终端、掌上端、网上办理平台等进行业务办理。

7.3 服务要求

7.3.1 咨询服务人员的服务用语等要求应符合 GB/T 36112—2018 中第 5 章相关规定。

7.3.2 政务服务管理机构应定期组织咨询服务人员开展业务培训,培训内容包括但不限于业务办理、政策解读、服务流程、服务礼仪、工作制度等。

8 服务流程

8.1 响应

咨询服务人员应对企业和群众的咨询问题进行及时回应,线下咨询渠道应即时响应,线上咨询渠道接入人工服务后应在 1 min 内进行首次响应。

8.2 答复转办

8.2.1 线下咨询渠道,咨询服务人员对于可直接答复的咨询问题,应即时答复;对于运用知识库内容后仍无法答复的咨询问题,咨询服务人员应主动询问相关业务承办部门后,现场完成答复。

8.2.2 线上咨询渠道,咨询服务人员对于可运用知识库内容进行直接答复的咨询问题,应即时答复,并推送办事指南链接或相关政策,方便企业和群众获取详细信息。对于无法直接答复的咨询问题,应形成咨询工单,详实记录咨询问题,转至相应业务承办部门办理,业务承办部门应在 1 个工作日内完成答复。

8.2.3 对于通过 12345 政务服务便民热线连线咨询窗口的涉及政务服务事项咨询的工单,咨询服务人员应配合做好答复。

8.3 评价

8.3.1 服务结束后,应按照 GB/T 39734—2020 的相关要求,引导企业和群众对咨询服务进行评价。

8.3.2 评价内容包括但不限于服务态度、服务质量、答复准确性情况等。

8.3.3 评价渠道包括但不限于现场评价器评价、线上平台或应用程序评价,还可通过意见箱、调查问卷、“办不成事”反映窗口、12345 政务服务便民热线等多种方式开展评价。

8.4 办结归档

8.4.1 直接答复的咨询问题,答复完成即为办结。

8.4.2 转办的咨询问题,经反馈、评价等流程后办理结束的,即为办结。

8.4.3 对评价“不满意”“非常不满意”两个等级的,应及时进行回访和复核,确属差评的应按照 GB/T 39734—2020 中 9.3 相关要求处置,完成差评整改后即为办结。

8.4.4 咨询办结后政务服务管理机构应及时进行归档,归档内容应真实、清晰、完整。

9 服务保障

9.1 知识库建设

9.1.1 应整合政务服务相关政策文件、办事指南、常见问题等内容,构建统一的咨询服务知识库。知识库建设应遵循架构清晰、规范统一、实时更新的原则,确保在线上线下各渠道同口径、无差别应用。

9.1.2 政务服务管理机构负责知识库整体规划、建设和管理工作,宜利用一体化政务服务平台搭建知识库管理模块,集成大语言模型、知识图谱等生成式人工智能技术,满足日常运营管理、智能化内容管理需求。业务承办部门负责本部门知识库的梳理、更新、维护工作。

9.1.3 知识库内容应与政务服务受理范围、服务内容保持一致,重点围绕依申请类政务服务事项、集成办事项、政策服务、便民服务等内容进行精细化梳理,包括但不限于:

- a) 依申请办理的政务服务事项的受理条件、所需材料、办理途径、办理地点、网上操作指南等内容;
- b) 集成办事项的事项关系、办理场景、所需材料、办理流程、常见问题、业务指引等,有条件的地区可利用知识图谱技术梳理事项间的逻辑关系,生成跨部门、跨场景的综合办理指引;
- c) 行政给付、资金补贴扶持、税收优惠等政策的适用条件和规则等,如政策依据、奖励条件、支持行业、支持内容、兑现申报期、申请材料、兑现流程、实施部门、办理地点、受理时间及咨询电话等内容;
- d) 与企业和群众生产、生活密切相关的高频便民服务业务,如教育、医疗、水、电、暖、气以及公共交通等。

9.1.4 宜定期对大模型进行增量训练,融入最新的政策和业务数据,持续提升知识库的准确性和覆盖面。

9.1.5 政务服务管理机构应定期对知识库进行巡检,巡检方式包括但不限于智能质检、人工巡检等,结合咨询答复成效、问题反馈等情况,提出知识库补充完善、调整更新需求;有条件的地区可探索知识库部分开放共享,建立外部反馈渠道,允许企业和群众提交知识库补充建议。业务承办部门应定期对本部门知识库进行更新完善,使内容符合当前政策要求、信息完整准确。

9.1.6 应建立知识库内容更新提醒机制,推动形成“提醒-更新-发布”的闭环管理流程。内容更新情形包括但不限于:

- a) 在出现新政策或其他与政务服务相关知识、企业和群众集中提出新问题时进行新增处理;
- b) 在知识库内容存在错误或不符合当前政策要求时,进行修改处理;
- c) 在知识库所涉及事项废止或不再办理、政策实施期限截止、内容重复时进行删除处理。

9.2 智能化技术应用

9.2.1 可依托语义分析和向量检索技术,提升搜索效率和问题意图识别能力,实现精准答复。基于语义分析结果,智能推荐相关办事指南或常见问题解答,自动识别新问题或政策变化,并提出知识库更新建议,确保内容实时性。

9.2.2 可应用多源异构数据采集技术,对接业务承办部门和政策发布系统,实现政策文件结构化解析,可配备智能标签引擎,对办事指南、流程图、材料模板等非结构化内容进行语义标注和分类编码,提升知识库内容管理效率。

9.2.3 宜配备知识活性监测系统,对知识引用、覆盖咨询量、知识关联度等情况进行动态检测。对一周内访问超过10次或超过半年没有访问的知识进行预警,并划为动态知识优化的重点评估对象。

10 服务优化与改进

10.1 应按照咨询事项类型、业务领域等进行分类整理,梳理分析高频咨询问题,形成咨询热点案例。

10.2 应加强线上线下咨询问题数据汇集分析,形成月度分析报告,并采取相关措施提升服务质效:

- 对于“答不上、答不准、答不好”的咨询答复,应持续丰富完善相关知识库内容,加强咨询服务人员的业务培训;
- 通过大数据监测比对和分析,主动发现业务承办部门在事项办理、服务流程等存在的问题和短板,及时反馈并督促整改。

10.3 建立“评价-反馈-整改”的闭环工作机制,根据评价结果,结合企业 and 群众的高频诉求,改进相关工作,提升服务效能。

参 考 文 献

- [1] GB/T 40756—2021 全国一体化政务服务平台线上线下融合工作指南
 - [2] 国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见(国发〔2022〕5号)
 - [3] 国务院关于加强数字政府建设的指导意见(国发〔2022〕14号)
 - [4] 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)
-

