

12345 政务服务便民热线风险性诉求事项 识别与响应规范

Specification for identification and response to risk-related requests
in the 12345 government service hotline

(征求意见稿)

(本草案完成时间：2026 年 2 月)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

目 次

前言	II
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	2
4.1 优化服务	2
4.2 高效协同	2
4.3 数智赋能	2
5 分类分级	2
5.1 风险性诉求分类	2
5.2 风险性诉求分级	2
6 预警响应	3
6.1 排查监测	3
6.2 启动预案	4
6.3 协同联动	4
6.4 持续跟进	4
6.5 结果反馈	4
6.6 效果评估	4
7 支持保障	4
附录 A （规范性） 辽宁省 12345 热线风险性诉求事项识别与响应流程图	6
附录 B （规范性） 辽宁省 12345 热线话务台席故障应急预案示意图	7
附录 C （规范性） 辽宁省 12345 热线应急事项报备单	8
参考文献	9

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。

本文件由辽宁省数据局（辽宁省营商环境建设局）提出并归口。

本文件起草单位：辽宁省民心网、辽宁民心出版传媒有限公司、辽宁省标准化研究院、东北大学文法学院、中山大学数字治理研究中心、辽宁大学公共管理学院、沈阳师范大学公共管理学院、辽宁科技大学经济与法律学院、辽宁邮电规划设计院有限公司。

本文件主要起草人：张加宁、王禹凯、刘志群、王欢、李欢欢、郝欣、赵乾乾、张时佳、刘红艳、田晓聪、王燕梅、曲波、曹海军、郑跃平、苏春艳、董杨、邵祥东、陈辛迪、胡赛君、毕波、金耀洲。

本文件发布实施后，任何单位和个人如有问题和意见建议，均可以通过来电和来函等方式进行反馈，我们将及时答复并认真处理，根据实际情况依法进行评估及复审。

文件归口管理部门通讯地址：辽宁省沈阳市皇姑区崇山中路109号，联系电话：024-83210550。

文件起草单位通讯地址：辽宁省沈阳市皇姑区崇山中路109号。

12345 政务服务便民热线风险性诉求事项 识别与响应规范

1 范围

本文件规定了12345政务服务便民热线风险性诉求事项识别与响应的基本原则、分类分级、预警响应、支持保障。

本文件适用于12345政务服务便民热线（以下简称“12345热线”）对风险性诉求事项的识别与响应工作。

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 33358-2016 政府热线服务规范
- GB/T 44189-2024 政务服务便民热线运行指南
- GB/T 44190-2024 政务服务便民热线集成规范
- GB/T 44192-2024 政务服务便民热线数据应用指南
- GB/T 46818-2025 政务服务便民热线诉求办理规范

3 术语和定义

DB21/T 3709-2023 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

12345政务服务便民热线 12345 government service hotline

由政府及其职能部门设立的回应企业和群众等自然人、法人或其他组织诉求的非紧急公共服务平台。

3.2

风险性诉求 risk-related requests

危害公共安全、影响社会稳定，构成现实或者潜在风险隐患，可能引发群体性事件、重大舆情、次生衍生风险，具有突发性、紧急性、敏感性等特征的诉求事项。

3.3

诉求人 claimant

通过12345热线提出诉求的自然人、法人或其他组织。

3.4

未诉先办 proactive handling before complaint

通过数据分析、监测预警、沟通互动、巡查反馈等方式，提前发现、主动介入、源头处置潜在的诉求问题，将矛盾化解在萌芽状态。

3.5

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公共服务职能的政府工作部门、企事业单位等。

4 基本原则

4.1 优化服务

持续优化和规范服务流程，形成快速响应、权责清晰、智慧便捷、安全稳定的风险预警运行体系。

4.2 高效协同

加强统筹协调、及时预警防范，厘清职责边界、畅通信息共享，开展跨部门、跨层级协同联动，发挥群防群治效应，构建“未诉先办”治理模式。

4.3 数智赋能

利用大数据、人工智能等技术，强化诉求数据挖掘和动态监测，提升风险识别、预警响应的数智化能力，为科学决策、精准施策、政策评估等提供支持。

5 分类分级

5.1 风险性诉求分类

12345热线在工单受理、问题处置以及运行管理过程中发现影响社会安全稳定的风险性诉求事项。包括但不限于以下情形：

- 5.1.1 生产安全类。社会生产经营活动中产生的消防安全、作业安全、环境安全、特种设备安全以及公共设施安全等诉求事项。
- 5.1.2 自然灾害类。因暴雨、台风、洪涝、强降雪、山体滑坡、地震等自然灾害引发的求助事项。
- 5.1.3 公共卫生类。疾病防控、疫苗接种、食药安全等与公众卫生健康相关的诉求事项。
- 5.1.4 社会安全类。治安管理、执法监管、校园冲突、集资诈骗、特殊人员管控以及社会矛盾纠纷等诉求事项。
- 5.1.5 行政决策类。因城市发展规划、民生工程项目建设、公共政策制定（或者调整、执行）等行政决策引起的集中性诉求事项。
- 5.1.6 社会舆情类。涉及热点事件炒作、不实信息传播、跨平台扩散等社会舆情事件，导致政府形象受损的相关联诉求事项。
- 5.1.7 突发状况类。遇国家重要节日、重大社会活动、周期性（或者特殊性）高峰时段以及网络安全（或者设备故障）等突发状况引发的相关诉求事项。
- 5.1.8 其他事项类。其他具有潜在性、苗头性、趋势性风险特征的诉求事项。

5.2 风险性诉求分级

参照 12345 热线风险性诉求事项的属性特点，宜分为 I 级、II 级、III 级、IV 级响应级别。法律、行政法规或者属地政府部门另有规定的，从其规定。

5.2.1 I 级响应参考以下事项：

- 危害公共安全、危及生命健康，造成或者可能造成人员伤亡的突发性、紧急性、极端性等事件；
- 影响范围广，具有聚集性、传播性或者组织性等特征的特别重大群体性投诉，当日或者短期内诉求量呈现激增趋势，参与人数在 100 人以上（含 100 人）；
- 遭遇网络安全攻击、隐私数据泄露、系统瘫痪等；
- 其他使国家利益受损和群众生命财产受到侵害的诉求事项。

5.2.2 II级响应参考以下事项：

- 涉及跨区域、多领域交叉，可能引发连锁反应的重大群体性投诉，参与人数在50人以上（含50人）、100人以下；
- 因诉求响应不及时、服务人员言行失当、办理单位处置不当等引发的负面舆情；
- 系统设备故障、通讯线路延迟（或者中断）等突发状况，导致热线服务受到影响。

5.2.3 III级响应参考以下事项：

- 同一区域、同一类问题的较大群体性投诉，参与人数在20人以上（含20人）、50人以下；
- 引起社会舆论广泛关注，同时在12345热线反映的相关舆情热点事件；
- 诉求人严重情绪化、过激言行、非理性纠纷等诉求事项；

5.2.4 IV级响应参考以下事项：

- 具有偶发性、非规律性等小规模群体性投诉，参与人数在5人以上（含5人）、20人以下；
- 其他涉及小范围、易控制、未发酵的公共安全隐患或者社会舆情等。

5.2.5 对可能演化为重大突发事件的应立即报告，不受分级标准限制。

6 预警响应

可参照附录A流程图、附录B示意图、附录C报备单，开展排查监测、研判风险隐患，制定启动预案、主动预警响应。

6.1 排查监测

6.1.1 信息采集。在确保数据安全以及合法合规条件下，可依据属地实际工作需要，拓展、汇聚风险性诉求事项的信息采集渠道。包括但不限于以下方面：

- 12345热线系统（含电话、网站、APP、微信小程序、随手拍等）；
- 省、市相关政务服务系统（如“辽事通”“好差评”等）；
- 省、市相关政府部门协同系统（如110报警服务台、网格基层治理平台等）；
- 其他社交媒体、第三方舆情监测平台等。

6.1.2 识别标注。可参照上述“5.1 风险性诉求分类”，对相关诉求事项进行识别与标注。包括但不限于以下方式：

- 人工记录。在热线接听、分转受理、沟通互动、协调处置、办结反馈、结果评价等诉求办理全过程中，由人工进行甄别、发现风险隐患，并在系统中实时标注和填报；
- 智能识别。引入人工智能大模型技术，通过对文本、图片、音频、视频等多模态诉求数据进行训练和价值提取，自动筛查、识别异常诉求和潜在风险；
- 场景测量。建设符合属地实际的风险性诉求知识图谱、应用场景和测量方式等。可借鉴参考但不限于以下场景：
 - a) “情绪指数”。依据诉求人来电时情绪波动强度与持续性，建立多维度、可量化的评估指标体系；
 - b) “多人同诉”。同一区域内（社区、居民楼以及公共场所等）多个独立诉求人就相同或者同类问题共同投诉，建立群体性、聚集性风险感知热力图谱；
 - c) “一人多诉”。同一个诉求人就相同或者同类问题反复性投诉，建立重点关注人员系统库；
 - d) 其他超越常规诉求、具有风险隐患的特殊场景。
- 其他方式。其他可以识别与标注风险性诉求的方式。

6.1.3 复核研判。对人工、智能等方式排查出的风险性诉求事项进行抽查审核，提出完善和改进意见。

6.1.4 分析决策。利用12345热线日报、周报、月报、专报等载体，系统化开展风险性诉求监测与分

析，深化“未诉先办”治理模式，提升风险预警的科学性、精准性与时效性。

6.2 启动预案

应建立紧急报备、专项调度、即时预警、动态提醒等风险分类分级响应预案，形成监测、预警、优化、迭代的服务体系。

6.2.1 紧急报备。对监测发现的 I 级响应诉求事项应立即启动紧急报备程序，与办理单位或者属地相应政府职能机构协调后先行处置，并同步向上级部门报告情况。

6.2.2 专项调度。对监测发现的 II 级响应诉求事项应在 1 小时内开展专项调度，在系统内提示办理单位优先处置，全程关注问题发展趋势，防范事态升级。

6.2.3 预警提示。对监测发现的 III 级响应诉求事项应在 1 个工作日内发出预警提示，按照常规诉求办理程序进行处理，掌握办理进度、做好过程反馈。

6.2.4 动态提醒。对监测发现的 IV 级响应诉求事项应持续性动态提醒，常态化识别异常诉求问题和潜在风险点，并同步推送至办理单位予以关注。

6.3 协同联动

6.3.1 多线对接。应与 110、119、120、122 等紧急热线和水电气热等公共事业服务热线建立对接协同机制，依照法律法规、“三定”规定、权责清单等，界定划分相应的诉求事项职责范围。

6.3.2 信息共享。应及时、准确向办理单位或者相关政府职能机构传递风险预警信息，关键数据（如话务量、诉求类型、地理位置、诉求人状态等）推送共享、多向互通，提升协同处置效率。

6.3.3 跨域支援。对跨行政区域、跨职能部门、跨行业领域的风险性诉求或者突发情况，应即时联动响应，依据相应职责统筹调配话务资源、技术团队及专家库，支援重大风险或高负荷区域。

6.3.4 其他方式。其他可开展实施的多元化协同联动措施。

6.4 持续跟进

应有序跟进风险性诉求事项的处理进展、预期结果等，与办理单位健全沟通联络机制，对可能引发的次生、衍生问题开展事前预判防范，及时上报、提级办理。

6.5 结果反馈

应按时反馈风险性诉求事项的处置结果，包括但不限于事发原因、核实过程、解决措施、办理周期、公众评价、处置结论等。

6.6 效果评估

应对具有典型风险特征的诉求事项处置过程、取得效果等进行总结评估，提出针对性改进措施、系统性优化方案和可行性建议，形成可复制推广的经验模式。

7 支持保障

宜组织实施制度、安全、技术、培训、运维等支持性保障工作，包括但不限于以下内容：

——制定符合属地实际的规章制度、操作手册，对常见风险类型、风险特征、应对措施等进行编制说明；

——明确属地紧急事项联络人员，承担相关风险性诉求的沟通协调、调度处置等工作；

- 在安全可信的环境下进行热线数据应用，开展风险性诉求数据归集、数据治理和数据应用，发挥数据决策效应；
- 开展风险应急处置、心理危机干预、数据安全管理等专业培训，组织实战化日常演练，提高工作人员判别风险事件与应对突发情况的能力；
- 与属地通信运营商、热线运维方、后勤保障单位等签订应急合作协议，保障极端情况下热线服务不中断；
- 在实际执行以及运营管理过程中建立风险隐患线索上报的容错机制和奖励机制，鼓励一线工作人员积极参与风险预警响应；
- 其他支持保障事项。

附录 A
(规范性)

辽宁省 12345 热线风险性诉求事项识别与响应流程图

辽宁省12345热线风险性诉求事项识别与响应流程图见图A. 1。

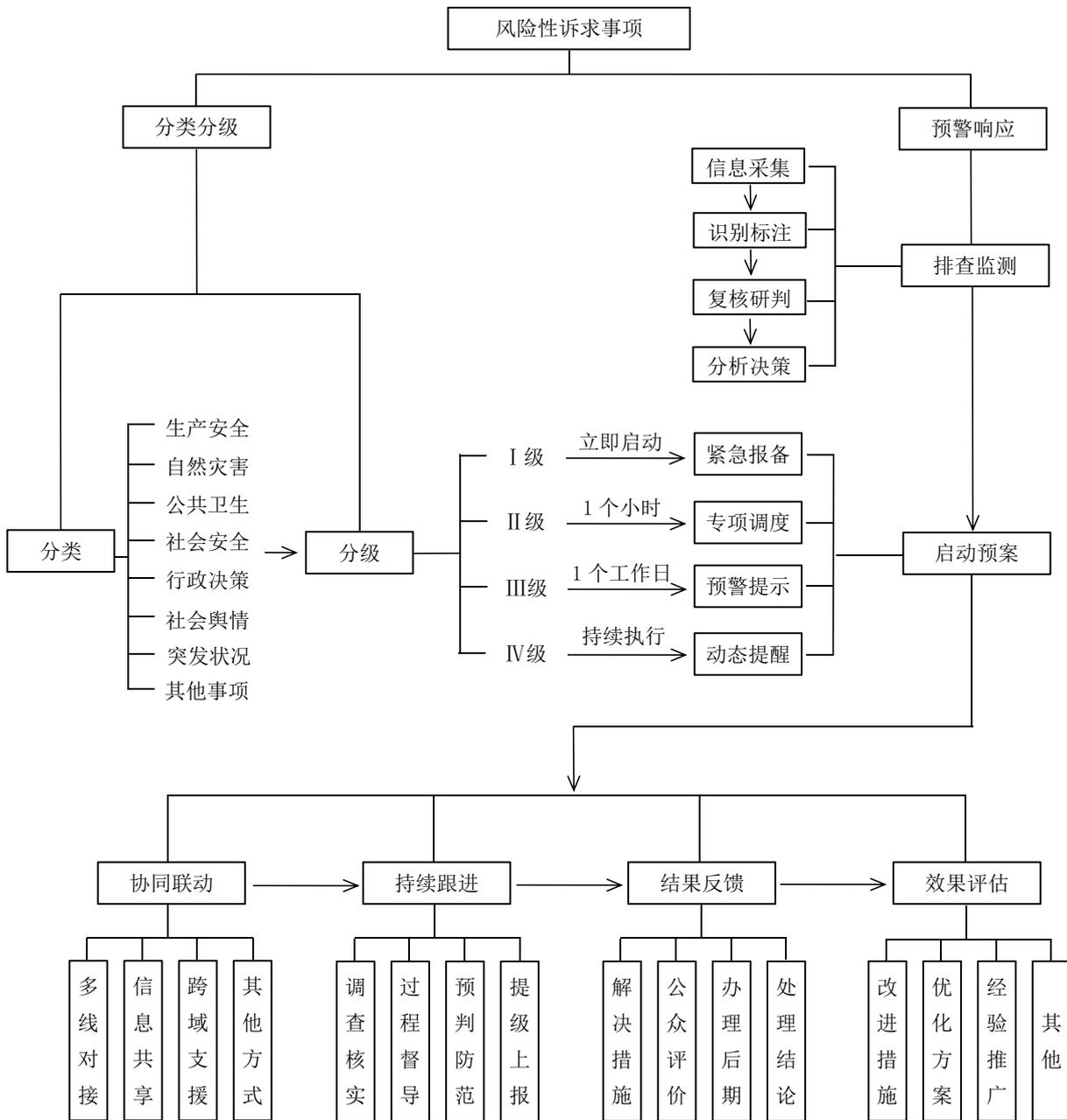


图 A. 1 辽宁省 12345 热线风险性诉求事项识别与响应流程图

附录 B
(规范性)

辽宁省 12345 热线话务台席故障应急预案示意图

辽宁省12345热线话务台席故障应急预案示意图见图B. 1。

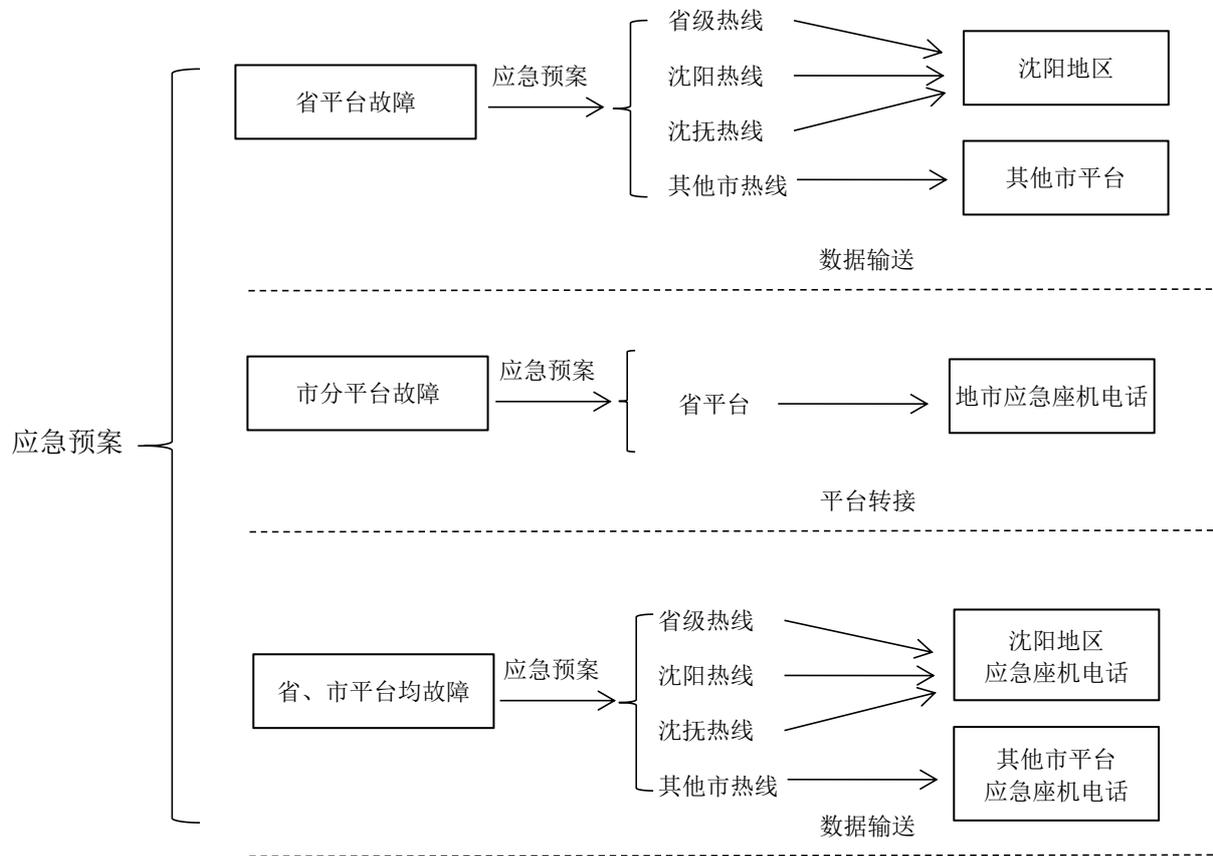


图 B. 1 辽宁省 12345 热线话务台席故障应急预案示意图

附录 C

(规范性)

辽宁省 12345 热线应急事项报备单

辽宁省 12345 热线应急事项报备单见图 C.1。

12345 热线应急事项报备单	
报备单位：	
报备人员：	审核人员：
诉求编号：	发生时间：
事件来源： <input type="checkbox"/> 话务台席 <input type="checkbox"/> 网络平台 <input type="checkbox"/> 系统审核 <input type="checkbox"/> 信件（函） <input type="checkbox"/> 现场接访 <input type="checkbox"/> 社交媒体 <input type="checkbox"/> 上级交办 <input type="checkbox"/> 其他	
涉及人数： <input type="checkbox"/> 100 人及以上 <input type="checkbox"/> 50~99 人 <input type="checkbox"/> 20~49 人 <input type="checkbox"/> 5~19 人 <input type="checkbox"/> 5 人以下	
人员伤亡/财产损失： <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 暂未清楚	
拟办单位：	
事件内容：	
批示意见：	落实情况：

图 C.1 辽宁省 12345 热线应急事项报备单

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国突发事件应对法
 - [2] 中共中央 国务院印发国家突发事件总体应急预案
 - [3] 中共中央办公厅 国务院办公厅关于进一步提升基层应急管理能力的意见
 - [4] 国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见（国办发〔2020〕53号）
 - [5] 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）
 - [6] 国务院办公厅关于深入推进跨部门综合监管的指导意见（国办发〔2023〕1号）
 - [7] 国务院办公厅关于健全“高效办成一件事”重点事项常态化推进机制的意见（国办发〔2025〕24号）
 - [8] 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）
 - [9] 辽宁省矛盾纠纷多元预防化解条例
 - [10] 辽宁省12345政务服务便民热线管理办法（辽政办〔2022〕26号）
 - [11] 12345政务服务便民热线管理与服务规范（DB21/T 3709-2023）
-