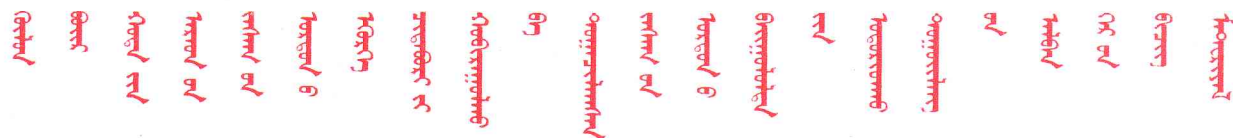


呼伦贝尔市人民政府职能转变和数字政府建设领导小组办公室



关于印发《呼伦贝尔市 12345 政务服务便民热线知识库运行方案（修订版）》的通知

各旗市区人民政府职能转变和数字政府建设领导小组办公室、
市直有关部门和单位：

为进一步规范我市 12345 政务服务便民热线知识库管理，
深化知识库在线精准解答、快速响应作用，现将《呼伦贝尔市
12345 政务服务便民热线知识库运行方案（修订版）》印发给
你们，请认真遵照执行。

呼伦贝尔市人民政府职能转变和数字
政府建设领导小组办公室

2026 年 4 月 8 日

（此件依申请公开）

呼伦贝尔市 12345 政务服务便民热线 知识库运行方案（修订版）

按照《内蒙古自治区进一步规范和提升 12345 热线服务的实施方案》（内政数发〔2026〕4 号），为进一步提升我市 12345 政务服务便民热线知识库（以下简称“知识库”）标准化、规范化建设水平，为企业、群众提供更加精准规范的在线解答服务，结合我市五年运行实践，特制定本方案。

第一章 总 则

第一条 知识库是 12345 政务服务便民热线核心组成部分，是支撑话务人员为企业、群众即时解答政策法规、办事流程等咨询的信息载体。本方案旨在通过规范知识库全流程管理，确保知识信息“权威、精准、及时、易懂”，减少承办单位工单处办负担，持续提升热线直接答复率和企业群众满意度。

第二条 知识库建设坚持“权威准确、标准统一、实时更新、共建共享”原则，构建一问一答精细化知识体系，为热线规范服务、及时解答咨询提供坚实保障。

第二章 职责分工

第三条 知识库由各级 12345 政务服务便民热线管理部门统

筹管理，各级承办单位共同维护，市 12345 政务服务便民热线话务人员具体操作使用。

第四条 市接诉即办服务中心统筹全市知识库建设运行，制定统一标准并监督执行；抽检全市知识库内容的准确性、时效性、完整性、服务用语规范性；对群众诉求进行归集分析，知识库未涵盖内容及时推送至各旗市区、各市直部门和单位；将知识库更新维护工作纳入呼伦贝尔市 12345 政务服务便民热线工作监督考核体系。负责其他知识库管理工作。

第五条 各旗市区热线管理机构负责统筹本地区知识库建设及运行管理，承担知识库复核工作（准确性、时效性、完整性、服务用语规范性），组织承办单位及时更新维护知识库并通报问题，指定专职人员具体负责知识库管理工作，工作人员发生变动时，上报呼伦贝尔市接诉即办服务中心。负责其他知识库管理工作。

第六条 各级承办单位对所上传的知识库内容承担主体责任，确保知识真实权威、通俗易懂。各级承办单位需指定专职人员具体负责知识库管理工作，工作人员发生变动时，通知同级 12345 政务服务便民热线管理机构。在突发紧急事件发生时或重大政策法规调整前，需在呼伦贝尔市 12345 热线话务大厅设立热线专席或对 12345 热线话务人员进行解读培训。各级承办单位负责知识采集、审核、更新、下架及纠错处理工作，需严

格遵循知识库运行规范。

第三章 运行规范

第七条 严格遵循“谁上传、谁维护、谁负责”原则，各级承办单位录入知识进行审核后，方可发布。

第八条 各级承办单位应及时上传、动态更新知识库内容，对不适用、不准确或失去时效性的知识及时完成下架处置。

第九条 各级承办单位收到热线管理部门对知识的纠错意见或建议后，应在3小时内进行维护、更新。

第十条 同级热线管理部门对上传不规范、未按照纠错意见及建议修改完善的知识内容予以下架处理。热线管理部门应定期梳理更新知识库，确保内容规范、实用有效。

第十一条 市接诉即办服务中心拥有知识库内容使用权，对无法正常使用的知识库内容予以下架。

第十二条 严禁上传涉及国家秘密、工作秘密、个人隐私及其他不宜公开的事项，确保信息安全合规。

第四章 格式内容

第十三条 各级热线管理部门应对同级承办单位上传的知识库格式内容进行复核，确保所有格式内容均符合规范。

第十四条 普通知识库主要包括“部门职责、政策解读、办

事指南、通知公告、热点问题、突发事件”等内容，各承办单位应按照全面、准确、及时、规范、实用、通俗易懂的标准上传。

（一）标题内容应言简意赅，表达出要点即可，标题里必须有旗市区名称（全市通用除外），原则上不超过 30 字，例如：“关于海拉尔区*****问题；关于 XX 问题如何处理？（全市通用）”。

（二）知识问答需以“一问一答”形式呈现，答复内容需以“答：”为开头，避免将答复内容以附件形式上传，同类问题需整合归入同一个知识库，便于检索使用。

（三）答复内容不得仅罗列条例条文，需精练简要、通俗易懂，原则上不超过 200 字，便于一线话务员向市民通俗解释答复。

（四）知识中涉及时间节点的，需明确到具体日期，严禁使用“今天、明天、昨天、今年、月末”等模糊时间表述，确保信息精准。

（五）各旗市区及相关承办单位上传知识库内容时，需上传至各自对应专属文件夹，严禁错传、乱传。

（六）各旗市区及相关承办单位需确定上传知识的公开属性。如选择“是”，将在自治区政府门户网站公开展示；如不宜公开，请选择“否”。

（七）知识内容各级标题需严格按照“一、（一）1、①”

的层级规范排列，所有标点符号统一使用中文标点符号，确保格式统一规范。

（八）所属分类统一选择“知识问答”，不得随意更改分类。

（九）知识库的失效时间需要根据时效性手动选择，到期后系统自动下架。

（十）各级热线管理部门通知需要上传知识库时，针对影响范围广、涉及紧急安全等类型的事件，应立即维护更新相关知识；针对一般类信息，需在5个小时内完成上传、审核并发布，确保知识库信息及时、准确、有效。

（十一）知识内容重点可用颜色标注，方便话务人员进行检索。

第十五条 群诉知识库需在3天内产生5件工单后，方可进行上传。群诉知识库较普通知识库有不同内容格式要求，包括核实情况、处办情况、预计完成具体时限等，各级承办单位需按规范上传，具体要求如下。

（一）标题格式需严格规范，需添加【群诉】前缀，结尾以问号收尾，原则上不超过30字，标准格式为：“【群诉】关于XXX（地区）XXXXXX问题？”。

（二）所属分类统一选择“通知公告”，公开属性按相关要求执行。如选择“是”，将在自治区政府门户网站公开展示；如不宜公开，请选择“否”。

（三）知识库内容必须具备以下要素，缺一不可。

1. 调查核实情况：明确问题产生的原因、涉及范围、影响程度等相关信息；

2. 处办情况：详细说明当前处理进度、采取的处置措施、已完成的工作内容等；

3. 预计完成时限：需精确到具体年、月、日；

4. 工单号附列：在内容末尾需添加至少 3 个前期已派发的自治区 19 位工单号，确保可追溯。

5. 涉及各类报告证实的内容，需上传佐证附件。

6. 原则上内容不超过 200 字。

（四）特殊说明。

1. 若暂时无法确定预计完成具体时限，必须明确说明后续处置建议、工作计划及大致完成时间段，确保工作衔接有序。

2. 调查核实的具体流程及核实结果需完整清晰表述，不得遗漏关键信息。

3. 群诉知识库内容需在 3 小时内完成上传，若无法在规定时间内上传，需主动说明具体原因。

4. 知识失效时间需与预计完成具体时间保持一致，且需手动准确填写，不得遗漏。

5. 涉及水、电、供暖问题的群诉，预计恢复时间不得超过 3 个自然日，超出时限的，该知识库内容视为无效，按 12345

热线流程形成转派工单。

6. 已上传的群诉类知识库内容，过期后问题仍未解决的，严禁通过反复更改预计完成时限的方式再次上传，确保工单处置规范有序。

第五章 纠错评价

第十六条 市接诉即办服务中心严格执行本方案，对全市知识库质量综合分析，定期通报，并将相关情况纳入 12345 热线工作考核体系。

第六章 附 则

第十七条 本方案由市接诉即办服务中心负责解释。

第十八条 本方案自印发之日起施行。

附件：知识库录入统一格式

附件

知识库录入统一格式

一、普通知识库

知识标题：【呼伦贝尔市 XX 局】关于社保卡忘记密码如何办理？

答：可登录内蒙古人社 APP，点击社保卡密码重置进行重置密码，重置后密码为初始密码 123456；或到发卡地银行进行办理。

二、群诉知识库

知识标题：【群诉】关于 XXX 市停电检修的通知？

答：为保证供电设备的安全可靠运行，满足广大电力客户用电需要，XXX 供电公司按计划于 XXX 年 XX 月 XX 日对部分地区所辖电力线路分时段停电，进行设备检修、处理缺陷等工作，届时请您提前做好生活和工作方面的安排，给您带来不便敬请谅解。

停电范围：XXX、XXX

停电时间：XXXX 年 XX 月 XX 日 XX 时

恢复时间：XXXX 年 XX 月 XX 日 XX 时

前期派发自治区工单号：DH99150700*****00221、
DH99150700*****00222、DH99150700*****00223