



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 39666—2020

---

## 政府热线服务分类与代码

Classification and codes of government hotline service

2020-12-14 发布

2020-12-14 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 分类方法 .....    | 1 |
| 5 编码规则 .....    | 2 |
| 6 分类代码 .....    | 2 |
| 7 扩展要求 .....    | 7 |
| 参考文献.....       | 8 |

## 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。

本文件由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本文件起草单位：中国标准化研究院、苏州市便民服务中心、中共德清县委德清县人民政府信访局、江苏省质量和标准化研究院、日照市东港区人民政府办公室、台州市路桥区妇女联合会、之江实验室、台州市标准化研究院、广州市海珠区政务服务数据管理局、青岛日日顺乐信信息科技有限公司、青岛市政府办公厅、中共蚌埠市委政法委员会、宿迁市人民政府办公室。

本文件主要起草人：侯非、潘洋、张书、曹俐莉、刘晨、秦伟、周旭东、陈璋、汪文菊、黄津、黄蓉、钱亮、曾毅、张雨辰、王丽娜、苏醒、李边芳、孙授宾、程永红、靳宗振、陈冬兰、王加倩、许扬、孟萍、黄子聪。

# 政府热线服务分类与代码

## 1 范围

本文件确立了政府热线服务的分类方法、编码规则和扩展要求,建立了相应的分类体系及代码表。  
本文件适用于政府热线服务的管理与实施。

## 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 20001.3—2015 标准编写规则 第3部分:分类标准

GB/T 33357—2016 政府热线服务评价

GB/T 33358—2016 政府热线服务规范

## 3 术语和定义

GB/T 20001.3—2015、GB/T 33357—2016、GB/T 33358—2016 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**政府热线 government hotline**

由政府及其职能部门设立的非紧急公共服务呼叫系统。

注:设立的具体形式包括自建、外包、委托、授权等。

[来源:GB/T 33358—2016,3.1,有修改]

### 3.2

**政府热线服务 government hotline service**

依托政府热线通过电话、短信、信箱、网站及其他媒体等方式,为组织或个人参与社会治理、获取公共服务提供的政策信息咨询、诉求受理与回访等公共服务。

[来源:GB/T 33358—2016,3.2]

## 4 分类方法

本文件采用 GB/T 20001.3—2015 中规定的混合分类法,根据服务内容将政府热线服务分为大类、中类和小类,其中:

——大类采用面分类法;

——中类采用面分类法;

——小类采用面分类法或线分类法。