



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 44192—2024

## 政务服务便民热线数据应用指南

Guidelines for government service hotline data application

2024-06-29 发布

2025-01-01 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
5 数据归集 .....	2
6 数据治理 .....	2
7 数据应用 .....	2
8 数据安全 .....	4
参考文献 .....	5

## 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：山东省市场监督管理局、山东新一代标准化研究院有限公司、济南市人民政府办公厅、一窗（北京）互联网科技研究院、江苏省数据局、中国标准化研究院、山东省计算中心（国家超级计算济南中心）、中央党校（国家行政学院）、济南热线服务产业研究院、威海市社会信用中心、成都市智慧蓉城研究院有限公司、成都市标准化研究院、山东大学、青岛市城阳区民声服务中心、河北省数据和政务服务局、济南全成政务智慧产业发展有限公司、山东省标准化学会、深圳市政务服务数据管理局、泰安市大数据中心、衡阳市行政审批服务局、滨州市 12345 政务服务便民热线。

本文件主要起草人：张媛、马晓鸥、张博崙、郭大雷、胡绍武、黄娟、吕雪、赵国钧、刘莎、王满传、李成学、郝磊、陈扬、蒋翔宇、任昱燃、昌业云、曹现强、赵婷、宗德勇、李开森、潘瑛、魏述杰、赵航、赵英、李杰、谷丰。

# 政务服务便民热线数据应用指南

## 1 范围

本文件给出了政务服务便民热线（以下简称“热线”）数据应用的基本原则、数据归集、数据治理、数据应用和数据安全等方面的指导和建议。

本文件适用于热线数据的应用。

## 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 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求
- GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范
- GB/T 37973 信息安全技术 大数据安全管理指南
- GB/T 44189 政务服务便民热线运行指南

## 3 术语和定义

GB/T 44189 界定的术语和定义适用于本文件。

## 4 基本原则

### 4.1 需求导向

从优化热线服务、辅助政府决策需求出发，开展热线数据归集、数据治理和数据应用，通过数据赋能政务服务、提升行政效能。

### 4.2 统筹推进

依据全国政务数据整体规划，结合各地区热线工作实际，由热线工作机构和承办部门统一标准、系统谋划、统筹推进热线数据应用。

### 4.3 创新应用

依据各地区热线的业务特点，积极运用新技术，提供数字化服务，提升数据治理水平，开展数据特色应用。

### 4.4 安全保障

采取分类分级、数据脱敏、数据加密等安全措施，在安全可信的环境下进行热线数据应用，加强数据安全治理，确保数据有效保护和合法利用。