

# 《12345 政务服务便民热线数据共享交换规范》编制说明

## 一、项目概况

(一) 标准名称: 12345 政务服务便民热线数据共享交换规范

(二) 任务来源 (项目计划号): 2023-Z042

(三) 起草单位: 海南省营商环境建设厅

(四) 单位地址: 海南省海口市美兰区红城湖路 100 号

(五) 参与起草单位: 海南省人民政府综合服务热线 12345 管理中心、海南省标准化协会、国泰新点软件股份有限公司

(六) 标准起草人:

表 1 标准起草人

序号	姓名	单位及职务	任务分工
1	何霖锋	海南省营商环境建设厅 党组成员	协调全面工作
2	杨振斌	海南省营商环境建设厅 12345 管理中心主任	协调、讨论
3	黄良敏	海南省营商环境建设厅 12345 管理中心一级调研员	协调、讨论、调研
4	吴 玥	海南省营商环境建设厅 12345 管理中心三级主任科员	编制、调研、讨论
5	闫 涛	海南省营商环境建设厅 12345 管理中心三级主任科员	编制、调研
6	杜 磊	海南省标准化协会秘书长	编制、讨论
7	孙清霞	海南省营商环境建设厅 12345 管理中心工作人员	编制、调研、讨论

序号	姓名	单位及职务	任务分工
8	王齐	海南省营商环境建设厅 12345 管理中心工作人员	调研、讨论
9	潘宇龙	国泰新点软件股份有限公司	调研、讨论
10	汪华强	国泰新点软件股份有限公司	编制、调研、讨论

## 二、编制情况

### (一) 编制标准的背景及重要性

#### 1. 编制标准的背景

2016年7月1日，海南省级12345政务服务便民热线正式上线，这也是全国第一条省级政务服务便民热线。热线运行七年来，共整合了51条各类政务服务便民热线，共有79家省直成员单位，基本覆盖政府序列所有单位、群团组织、民生相关的企事业单位以及群众诉求较多的党委部门，基本实现了“一号对外”。热线还建立了省、市县、乡镇、街道社区、村五级的诉求流转系统，企业和群众诉求可快速直达承办单位。

目前，全省热线共有3套平台系统，分别是省级平台系统（海口、三亚以外市县统一使用省级平台系统）、海口自建系统、三亚自建系统。在热线实际运行中，遇到了以下问题：一是各自建分平台的系统之间，存在数据对接标准不一致、数据格式不统一的情况；二是部分省直部门有本单位的系统，12345热线系统要对接不同系统间的工单转派和数据推送。如何实现各自建分平台、省直热线成员单位，以及国家有关系统之间的数据

互通和共享，避免信息孤岛和重复采集是我们面临的大挑战。此外，省领导在调研 12345 热线工作时，也强调了数据融合、互联互通的重要性和必要性。因此，从全省统筹层面编制《12345 政务服务便民热线数据共享交换规范》符合海南省政府对信息共享、数据互联互通的工作要求，符合海南 12345 热线运行的实际情况，有利于进一步建立健全 12345 热线的对接管理机制。

## 2.编制标准的重要性

本标准统一在打破数据孤岛、提高数据利用率、节约政府资源等方面是一个里程碑式的进步。

（1）在数据互联互通方面，提高数据互通性和共享性，实现各自建分平台之间的数据互通和共享，避免信息孤岛和重复采集的问题。

（2）在简化数据处理流程方面，12345 热线数据通过对接标准规范数据格式和数据交换方式，可简化数据处理流程，减少数据处理工作量和错误率。

（3）在数据的质量和准确性方面，12345 热线数据对接标准可以规范数据采集、处理和存储流程，可提高数据的质量和准确性，为政府决策提供可靠的数据支持。

（4）在促进政府部门间的协作和合作方面，12345 热线数据对接标准的制定可以促进政府各部门间的协作和合作，提高政府的整体效率和服务水平。

### （二）编制标准的过程

2023年5月23日，国家标准化管理委员会下达第九批社会管理和公共服务综合标准化试点项目的通知，海南12345政务热线服务标准化试点位列其中。2023年10月21日，海南省市场监督管理局印发了《关于下达2023年第三批海南省地方标准制修订计划的通知》，《12345政务服务便民热线数据共享交换规范》被列入海南省2023年度第一批地方标准制修订项目计划之一。起草单位牵头成立标准编制组，成员有何霁锋、杨振斌、黄良敏、吴玥、闫涛、杜磊、孙清霞、王齐、潘宇龙、汪华强。制定编制计划，按时开展标准的制定工作。

## 1.标准起草过程

2023年11月，标准起草组根据《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线指导意见》（国办发〔2020〕53号）及《海南省进一步优化政务服务便民热线工作方案》（琼府办函〔2021〕337号）的文件精神，结合海南12345热线多年运行实际情况，参考相关国家、行业标准，全面分析了我省各平台之间数据互通和共享的问题，针对标准的定位、内容、编制原则及总体思路等关键内容进行了多次研讨，编制形成了标准草案。

## 2.征求意见情况

2023年11月，起草组组织技术人员召开本标准制定的论证会。与会专家就标准制定的技术思路、编制原则、规范化建设的指标体系及文本格式等内容充分发表了意见，并提出了标准

草案的修改意见和建议。会后，起草组依据专家意见对标准草案进行了进一步的修改完善，形成标准征求意见稿 1 稿和编制说明。

2023 年 11 月 16 日，起草单位向各市县政府、省直热线成员单位发函征求意见，共收到 24 家成员单位意见 73 条，话务人员及相关工作人员意见 11 条，共计 84 条意见。起草组对收到的意见进行逐条讨论，采纳 67 条，部分采纳 5 条，不采纳 12 条，形成征求意见稿 2 稿。

2024 年 4 月 3 日，省 12345 管理中心在省 12345 运营中心会议室组织召开《12345 政务服务便民热线数据共享交换规范》征求意见会，邀请了中国热带农业科学院、四川省政府政务服务和公共资源交易服务中心、海南省综合标准化技术委员会、海南省大数据管理局、海口市政府综合服务热线 12345 管理中心等单位的专家组成专家组。专家组听取汇报后，审阅了该标准的相关技术材料，经过质询和讨论，研究讨论改地方标准文本及编制说明，提出具体的修改意见和建议，起草单位依据专家意见进行修改。

### **3.审查情况**

（三）制定标准的原则与依据，与现行法律法规、标准的关系

#### **1.制定标准的原则与依据**

(1) 立足实际。目前海南省级 12345 热线平台已和多个外部平台进行数据共享和交换，“12345+”的模式是热线的发展趋势，要加强全局性谋划和一体化布局，促进政务数据共享交换的系统化、规范化。

(2) 立足需求。根据政府管理和服务的实际需求，推动数据共享交换的规范化和标准化，确保政务数据共享交换工作更好地服务于人民群众，提高政府服务的质量和效率。

(3) 安全性和有效性。确保数据共享交换在保障安全的前提下，实现各地区、各部门之间的有效协同。

## **2.与现行法律法规、标准的关系**

本标准主要在《中华人民共和国标准化法》和《国家标准管理办法》框架指导下进行制定，在已经发布的国家标准和地方标准中尚无标准编制说明编写规范或编写指南类似标准。所以，本标准与现行法律法规和强制性标准不矛盾、不重复，是相互补充、相互支撑的协调关系。

(四) 主要条款的说明，主要技术指标、参数、试验验证的论述

### **1.适用范围**

本文件适用于海南省级 12345 热线平台与外部平台数据对接技术应用。本文件规定了海南省级热线平台数据交换方式、数据交换要求、业务汇集信息、业务协同信息及知识库协同信息等具体要求，可以作为海南 12345 政务服务热线平台与外部平

台数据对接的技术规范。

## 2.规范性引用文件

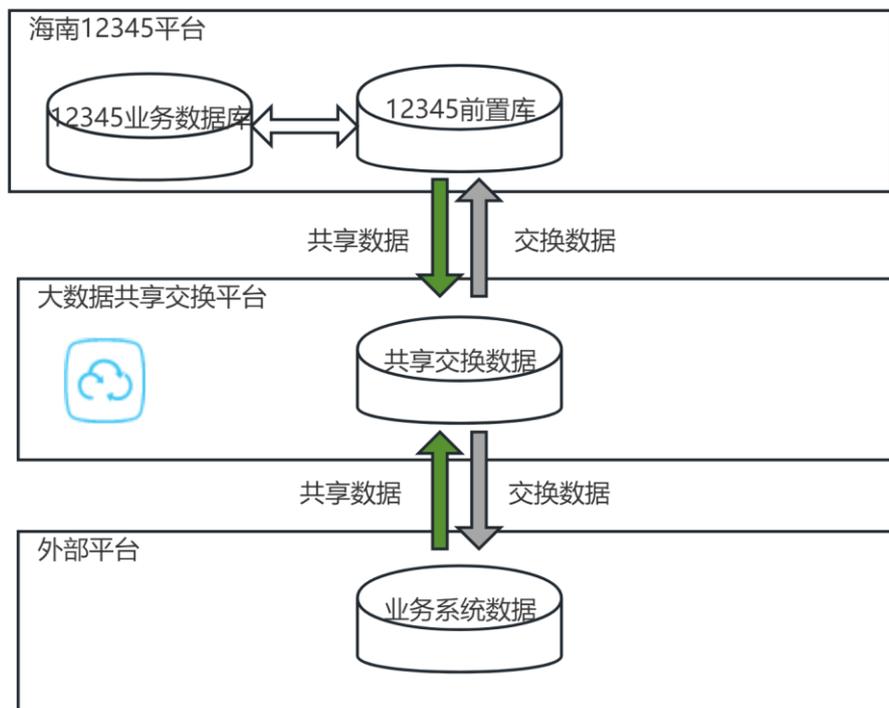
本文件引用 “GB/T 33358 政府热线服务规范” 的术语。

## 3.术语和定义

本文件涉及了 5 个术语和定义。分别为 12345 政务服务便民热线、12345 政务服务便民热线平台、数据共享交换、Token 凭证、外部平台。

## 4.数据共享交换形式

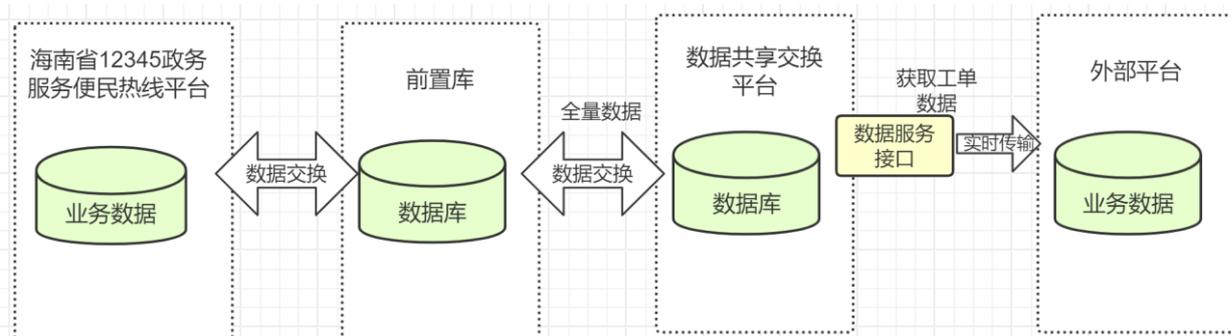
规定了海南省级12345热线平台与外部平台之间进行信息资源交换的数据库表交换、服务接口交换两种数据共享交换形式，并给出数据交换业务逻辑关系图。



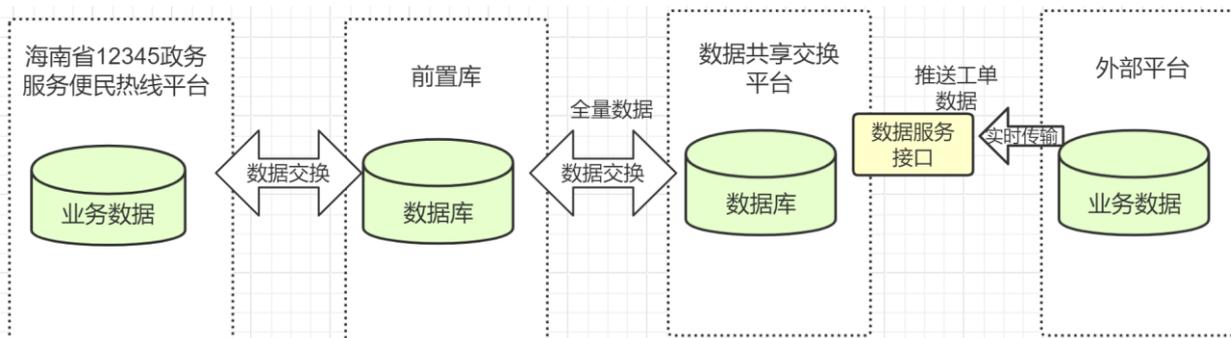
## 5.数据交换方式

规定了单一数据推送、单一数据接收、双向数据交互三种数据交换方式。并给出数据交换示意图。

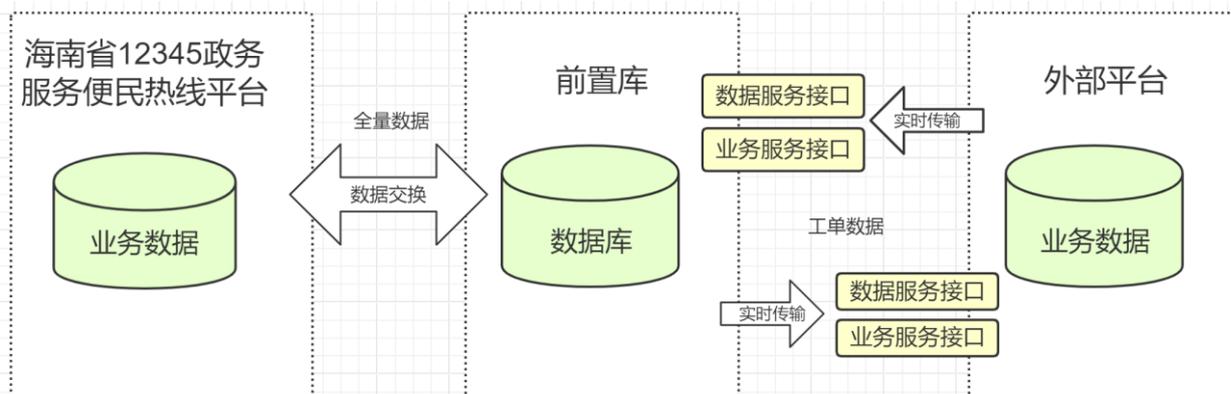
(1) 单一数据推送图:



(2) 单一数据接收图:



(3) 双向数据交互图:



## 6.数据交换要求

包含数据交换的基本要求、安全要求。

(1) 基本要求：对网络环境、访问控制、调用方式提出具体要求。

(2) 安全要求：明确数据安全、接口安全、交换频率三方面要求。

## **7.接口要求**

本部分规定了业务接口、业务协同接口、知识库共享等内容。

(1) 业务接口：主要规定了接口地址和接口信息。

(2) 业务协同接口：主要规定了协同接口调用时序和协同接口信息。

(3) 知识库共享：结合图片阐述了知识数据协同和知识库数据共享的方式。

## **8.接口数据日志**

本部分规定了日志内容、记录格式和日志安全。

(五) 标准中如果涉及专利，应有明确的知识产权说明  
本文件未涉及专利。

(六) 采用国际标准或国外先进标准的，说明采标程度，  
以及国内外同类标准水平的对比情况  
未采用国际标准或国外先进标准。

(七) 重大分歧意见的处理依据和结果  
无。

（八）贯彻标准的要求和措施建议（包括组织措施、技术措施、过渡办法、实施日期等）

标准发布后由相关行业主管部门开展标准宣贯培训2-3次，在全省各热线成员单位进行宣传，确保标准宣贯到位。同时开展标准实施情况的监督检查，调研全省各热线成员单位的标准落实情况，及时反馈标准实施的情况和存在的问题。

（九）预期效果

本标准实施带来的社会效益比较重大，可规范12345政务服务便民热线数据共享交换要求，给全省各单位12345政务服务便民热线工作提供有力技术保障；标准实施后可减少重复建设、盲目建设，减少经济损失和时间损失，从而避免更多的建设浪费。

（十）其他应予说明的事项

在标准制定过程中，得到省市场监督管理局以及市内相关企业事业单位和各位专家的大力支持，标准起草组在此表示感谢！