

韶关市12345 政府服务热线管理办公室文件

韶热线办〔2020〕5号

关于规范做好市 12345 政府服务热线 知识库建设的通知

各热线成员单位：

近期我办在日常工作中发现，部分热线成员单位存在热线知识库更新不及时，知识点录入不规范、不严谨等问题，影响了市 12345 政府服务热线的服务质量和服务效果。为进一步提升市 12345 政府服务热线的一次解答率，减少热线成员单位承接群众诉求的数量，规范市 12345 政府服务热线的知识库建设，现就有关工作通知如下：

一、标准化填写知识库分类

各热线成员单位要按照知识库分类标准进行填写，即：办

事指南、热点问题、业务指引、通知公告、政策法规、基本信息、办事表格。

二、规范化录入知识库内容

（一）要详尽录入知识库的内容。除办事表格分类外，其余知识库分类不得采用只上传附件或图片的方式上传，应当通过文本方式上传，如必须上传附件或图片，必须采用文本与附件、文本与图片相结合的方式上传，避免出现知识点无法查询的现象。

（二）要全面收集、梳理、汇总本单位有关信息。涉及群众、企业的依法应当公开的事项（不含保密内容），要做好知识点对外公开的工作，确保群众可通过市 12345 政府服务热线门户网站和“韶关政务服务”微信公众号查询到各热线成员单位的政务公开事项。

三、及时更新知识库

要继续做好本单位知识库信息的日常维护工作，信息发生变化时，须在 3 个工作日内进行更新，对影响范围广或具有时效性的突发紧急事件，各成员单位须在 1 小时内做好知识内容的录入更新工作，确保市 12345 政府服务热线知识库信息的时效性和准确性。

四、严格审核把关知识库内容

要高度重视并认真做好知识库信息对外公开工作，认真履行职责，严格审核把关，确保本单位知识库信息对外公开的准确性、时效性和安全性，不断提升热线平台的服务质量合服务

效果。

附件：韶关市 12345 政府服务热线知识库操作指南

韶关市 12345 政府服务热线管理办公室

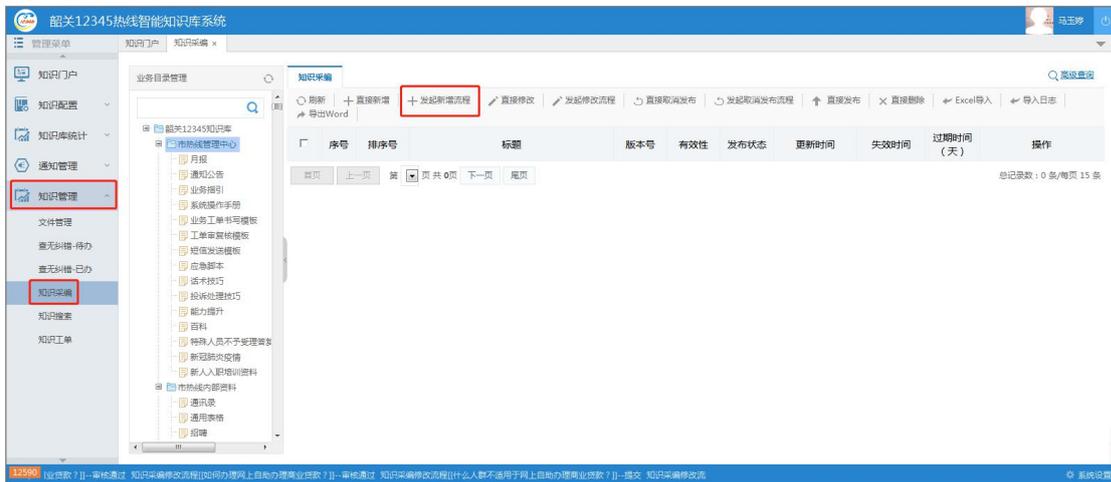
2020 年 6 月 10 日

附件

韶关市 12345 政府服务热线 知识库操作指南

一、知识点新增流程

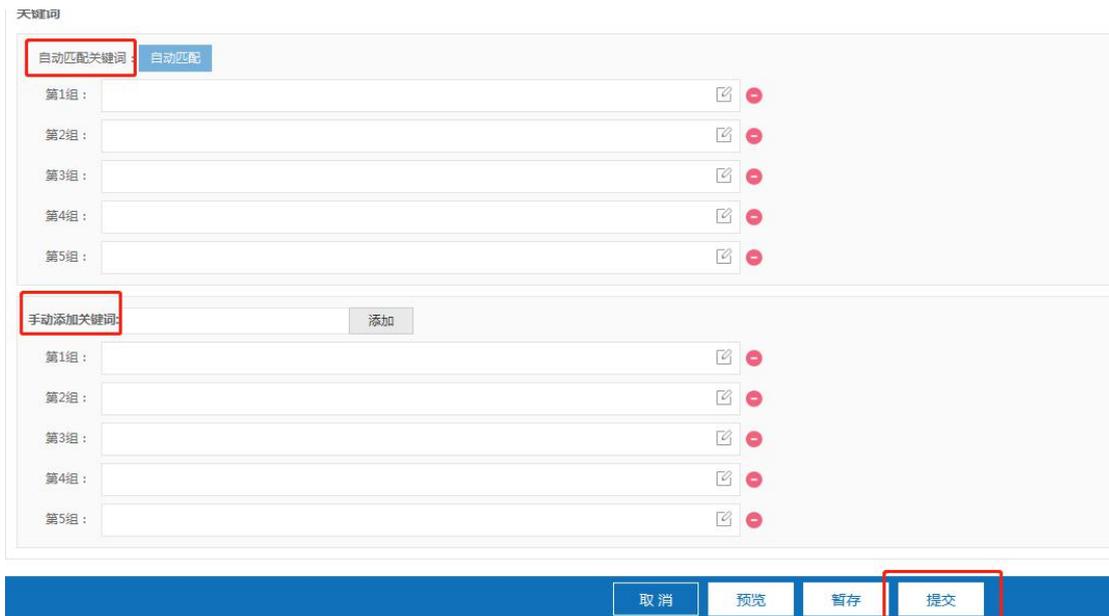
1、进入韶关 12345 热线智能知识库系统，选择“知识管理”的“知识采编”，点击“发起新增流程”。



2、输入“知识标题”，选择对应“知识类型”，“业务目录”中搜索对应本单位的子目录，公共渠道需选择“允许互联网渠道访问”，然后点击“保存并编辑详情”。

3、“模板类型”与“知识类型”、“业务目录”中的子目录相对应，选择模板类型后再选择“模板名称”，点击“添加条目”即可输入正文内容。

4、“自动匹配关键词”和“手动匹配关键词”可任选其一方式输入关键词，最后点击“保存”。

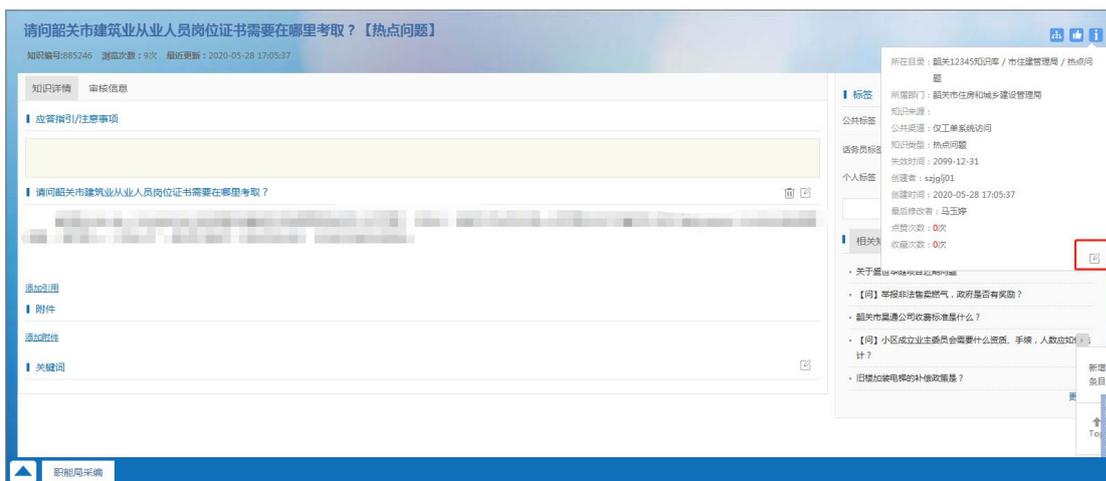


二、知识点修改流程

1、进入韶关 12345 热线智能知识库系统，选择“知识管理”的“知识采编”，选择已上传知识点，点击“发起修改流程”。



2、进入对应知识点，点击页面右上角的“i”，选择“编辑图标”。



3、进入基本信息编辑页面，“公共渠道”修改为“允许互联网渠道访问”，然后点击“保存修改”。



4、选择“职能局采编”，点击确定即可完成。

