

ICS 35.240.20

CCS A67

DB23

黑 龙 江 省 地 方 标 准

DB23/T XXXX-XXXX

12345 政务服务便民热线知识库 建设标准

(征求意见稿)

主要起草单位：黑龙江省政务大数据中心

联系人：赵文敬

联系电话：0451-51895556

电子邮箱：jsbzc2023@163.com

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

黑龙江省市场监督管理局 发布

前 言

本文件依据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。

本文件由黑龙江省营商环境建设监督局提出并归口。

本文件起草单位：黑龙江省营商环境建设监督局、黑龙江省政务大数据中心、黑龙江省标准化研究院、中移系统集成有限公司。

本文件主要起草人：

12345 政务服务便民热线知识库建设标准

1 范围

本文件规定了12345政务服务便民热线知识库建设的总则、知识库构建模型、知识库构成。
本文件适用于开展12345政务服务便民热线知识库的规划、设计、建设。

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 9704 党政机关公文格式
- GB/T 15835 出版物上数字用法的规定

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

知识点

知识点采编人员和成员单位对有关法律、法规、政策文件、部门职责、业务事项等政府政务公开与公共服务的信息，进行搜集、整理，形成可存储、可维护、可查询的信息元素。

3.2

知识库

多条知识点的信息集合。

3.3

知识点目录

按照一定的分类原则，将知识点进行有序组织和呈现，形成的整体框架和结构。

3.4

知识点类别

根据知识点的不同属性和特点，将知识点进行细分，形成的分类。

3.5

知识点场景类别

根据群众在不同场景下的需求和问题，将知识点进行归类，形成的场景分类。

4 总则

规范12345政务服务便民热线知识库的建设，提高知识点资源的共享和利用效率，实现热线受理与后台办理服务紧密衔接，确保企业和群众反映的问题和合理诉求及时得到处置和办理。

5 知识库构建模型

知识库应由知识点采编人员和成员单位来完成知识点的采编，知识库信息来源于人工录入、自动获取等多种方式，信息来源分内部、外部，内部来源于成员单位报送、座席提问、内部采编、研究课题等；外部来源于政务服务、新闻媒体、专业网站、图书期刊等，如图1。

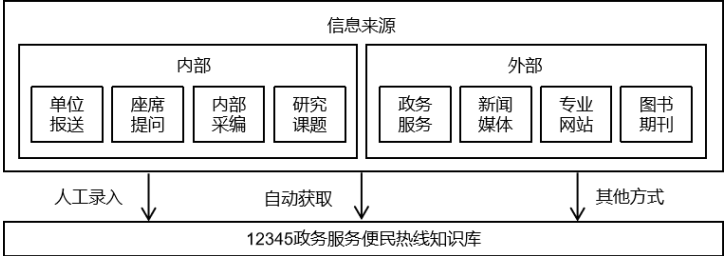


图 1 知识库构建模型

6 知识库构成

单条知识点由以下内容构成知识库，如表1。

表 1 单条知识点元素

单条知识点	知识点目录
	知识点类别
	知识点场景类别
	知识点简码
	知识点名称
	知识点内容
	文号
	发布单位
	发布日期
	知识点关键词
	知识点是否公开
	知识点生效时间
	知识点失效时间
	知识点填写单位
	知识点填写人员
	知识点登记时间

6.1 知识点目录

知识点目录应为政务服务事项、政策法规、单位职能、便民问答、计划突发、座席服务技能技巧、其他中的一类，应填写。

6.2 知识点类别

应填写知识点类别，见附录A。

6.3 知识点场景类别

应填写知识点场景类别，见附录B。

6.4 知识点简码

知识点简码为系统中知识点的唯一标识，由系统随机生成8位数字加大写字母，应具备唯一性，应填写。

6.5 知识点名称

知识点名称应简明直观，避免篇幅过长，标题若以问题形式表现的结尾需加“？”，应填写。

6.6 知识点内容

知识点内容应清晰规范，应填写，涉及政策与引用内容时应满足以下要求。

- a) 若对政策原文件进行整理或精简必须遵循文件内容。
- b) 对知识点涉及多个相关法律法规、规章和规范性文件的，应进行“相关链接”处理。
- b) 可引用一个或多个文件内容，不应违背和曲解原文本意，不应擅自填写主观意见，引用内容应有文件依据，同时应注意选用文件依据的时效性，避免失效文件或已有更新内容的文件作为依据。
- c) 引用文件时，全称和文号应以导入的政策法规为准。
- d) 引文中原文部分应使用双引号，对原文同一段落不全部引用的，不引用部分应用省略号代替。
- e) 引用多个文件的，应在每段前填写序号。

6.7 文号

文号为政策法规、规章制度、工作通知等文件的官方文号，根据GB/T 9704要求填写。

6.8 发布单位

发布单位应为单位全称，涉及多个单位的，中间应用空格隔开。

6.9 发布日期

发布日期应精确到年月日，根据GB/T 15835要求填写。

6.10 知识点关键词

知识点关键词应便于提高知识库的检索效率，应填写。

6.11 知识点是否公开

知识点是否公开应选择“公开”或“不公开”。公开知识点直接向群众展示，不公开知识点供政府内部人员及话务员展示，不对群众展示，应填写。

6.12 知识点生效时间

知识点生效时间为知识点开始执行的时间，根据GB/T 15835要求填写，应填写。

6.13 知识点失效时间

知识点失效时间为知识点失效的时间，根据GB/T 15835要求填写，到达该时间后文件自动做失效处理，应填写。

6.14 知识点填写单位

知识点填写单位根据操作人账号信息，系统自动生成，应保证真实有效，应填写。

6.15 知识点填写人员

知识点填写人员根据操作人账号信息，系统自动生成，应保证真实有效，应填写。

6.16 知识点登记时间

知识点登记时间为知识点录入的时间，应精确到时分秒，格式统一为“yyyy-mm-dd hh:mm:ss”，应填写。

附 录 A

(资料性)

表 A.1 知识点类别

序号	知识点类别		
	一级类别	二级类别	三级类别
1	公共安全	社会治安	黄赌毒黑
2			盗砸抢骗
3			骚扰电话
4			殴打伤害事故
5			非法燃放烟花爆竹
6			扰乱公共秩序
7			非法集资
8			传销
9			自杀
10			非犬动物管理
11			犬类管理
12			公共娱乐场所
13			特殊行业监管
14			群租房管理
15			群众性活动治安管理等
16			犯罪线索举报
17			治安危险品
18			案件侦查
19			其他社会治安
20		网络安全	信息传播安全
21			信息内容安全
22			系统信息安全
23			其他网络安全

表 A.1 知识点类别 (续)

序号	知识点类别		
	一级类别	二级类别	三级类别
24	公共安全	消防安全	消防审批
25			消防验收
26			消防通道
27			消防设施与器材
28			消防社会救援
29			火灾调查
30			119 平台联动
31			三合一场所安全
32			特定场所消防安全
33			电动自行车消防安全
34			应急救援包
35			其他消防安全
36		司法行政	行政复议
37			行政调节
38			监所管理
39			戒毒管理
40			社区矫正
41			律师服务
42			法律咨询
43			司法鉴定
44			亲子鉴定
45			公证服务
46			其他司法行政
47		司法救助	法律援助
48			人民调解
49			其他司法救助
50		自然灾害	洪涝灾害
51			干旱灾害
52			地震灾害
53			地质灾害
54			气象灾害
55			生物灾害
56			森林火灾
57			其他自然灾害
58		事故灾难	火灾应急救援
59			水电气热事故
60			管线事故
61			一氧化碳中毒

表 A.1 知识点类别 (续)

序号	知识点类别		
	一级类别	二级类别	三级类别
62			危险化学品泄漏
63			矿山事故
64			建筑工程事故
65			特种设备事故
66			道路桥梁事故
67			特大交通事故
68			人防工程事故
69			生产安全事故
70			环境生态破坏事件
71			核事件
72			其他事故灾难
73		特种设备	电梯问题
74			液化气钢瓶问题
75			锅炉、压力管道等特种设备
76			其他特种设备
77		食品安全	餐饮店卫生
78			生产作坊卫生
79			食物中毒
80			食物过期变质
81			外卖监管
82			食品添加剂
83			食品认证
84			其他食品安全
85		安全生产	危化品存储运输
86			安全生产宣传
87			生产安全隐患
88			烟花爆竹生产
89			建筑施工安全
90			煤矿监管
91			非煤矿山监管
92			重大危险源
93			其他生产安全
94		重大突发事件	群体骚乱
95			群体性上访
96			恐怖事件
97			涉外突发事件
98			金融安全事件
99			其他重大突发事件

表 A.1 知识点类别 (续)

序号	知识点类别		
	一级类别	二级类别	三级类别
100		公共卫生事件	鼠疫疫情防控
101			流感
102			口蹄疫
103			高致病性禽流感
104			群体职业中毒事件
105			群体食物中毒事件
106			群体性不明原因疾病
107			新型冠状病毒感染
108			重大传染病
109			其他公共卫生事件
110	城乡建设	公共井盖	供水井盖
111			污水井盖
112			雨水井盖
113			电力井盖
114			路灯井盖
115			燃气井盖
116			通讯井盖
117			公安井盖
118			集约化井盖
119			综合沟管井盖
120			无主井盖
121			供热井盖
122			消防井盖
123			其他公共井盖
124		公用设施	监控立杆
125			宣传栏
126			信息亭
127			休息亭
128			邮筒(箱)
129			监控设施
130			自动售货机
131			民用水井
132			液化气站
133			燃气调压站(箱)
134			城管岗亭
135			治安岗亭
136			燃气管道
137			废旧衣物回收箱

表 A.1 知识点类别 (续)

序号	知识点类别		
	一级类别	二级类别	三级类别
138			充电桩
139			亮化设施
140			LED 显示屏
141			电话亭
142			气象监测设施
143			其他公用设施
144		环卫设施	公共厕所
145			化粪池
146			公厕指示牌
147			垃圾间（楼）
148			垃圾箱
149			洒水车
150			环保监测设施
151			污水口监测站
152			公共下水道
153			噪声显示屏
154			古树名木
155			其他环卫设施
156		园林绿化	行道树
157			护树设施
158			花架花钵
159			绿地养护
160			雕塑
161			街头坐椅
162			绿地护栏
163			绿地维护设施
164			喷泉
165			病虫害
166			树木飞絮
167			小型公园
168			其他园林绿化
169		城乡规划	地下管网规划
170			道路规划管理
171			其他市镇基础设施规划
172			工业布局规划
173			公共服务设施规划
174			其他城乡规划
175			工地围挡

表 A.1 知识点类别 (续)

序号	知识点类别		
	一级类别	二级类别	三级类别
176		施工管理	工地扬尘及覆盖
177			施工标识牌
178			施工废弃料
179			违章挖掘
180			抛撒滴漏
181			消纳渣土
182			车轮带泥
183			占道施工
184			建材管理
185			其他施工管理
186			暴露垃圾
187		市容管理	积存垃圾渣土
188			违法填埋垃圾
189			道路不洁
190			水域不洁
191			绿地脏乱
192			废弃车辆
193			废弃家具设备
194			非装饰性吊挂
195			道路遗撒
196			沿街立面脏缺损
197			擅自饲养家禽家畜
198			公共区域屠宰
199			动物尸体清理
200			农贸市场管理
201			违章接坡
202			沙(河)滩不洁
203			非法伐树
204			无照经营游商
205			占道废品收购
206			占道经营
207			乱堆物堆料
208			露天烧烤
209			沿街晾挂
210			毁绿占绿
211			非法流动洗车
212			非法沿河占道洗车
213			市容环卫责任人失职

表 A.1 知识点类别 (续)

序号	知识点类别		
	一级类别	二级类别	三级类别
214			非法小广告
215			垃圾分类
216			灯箱霓虹灯
217			清雪相关问题
218			其他市容管理
219		违法建设	历史存量违建
220			新增、正在违建
221			擅自开门开窗
222			其他违法建设
223		应急抢修	路面塌陷
224			自来水管破裂
225			燃气管道破裂
226			热力管道破裂
227			下水道堵塞
228			道路积雪结冰
229			线缆损坏
230			紧急安全通道
231			其他应急抢修
232	住房保障	房屋建设	房屋建设工程
233			房屋质量
234			房屋安全
235			交房验收
236			住房维修基金
237			房地产监管
238			房屋外墙落水管
239			房屋防震抗震管理
240			改变房屋性质
241			装饰装修房屋
242			其他房屋建设
243		房产交易	购房政策
244			二手房政策
245			房产信息变更
246			房产过户
247			房产登记
248			租赁备案
249			房屋交易纠纷
250			房产中介管理
251			契税

表 A.1 知识点类别 (续)

序号	知识点类别		
	一级类别	二级类别	三级类别
252			房产历史遗留问题
253			其他房产交易
254			公租房、廉租房
255		保障性住房	经济适用房
256			限价商品房、保障房
257			公房、福利房
258			房改房
259			住房补贴
260			其他保障性住房
261		物业管理	小区安保
262			小区绿化
263			小区卫生
264			小区公共设施
265			小区秩序
266			房屋维修
267			车库车位管理
268			占用公共空间
269			物业弃管
270			物业费缴纳
271			物业服务问题
272			物业行业监管
273			其他物业管理
274		国防动员	人防工程建设
275			人防区域管理
276			防空警报
277			疏散演练
278			其他人防事项
279		公积金服务	公积金缴存
280			公积金余额查询
281			公积金贷款
282			公积金提取
283			公积金转移
284			其他公积金服务
285		征收改造	规划制定
286			征收安置
287			城镇棚户区改造
288			老旧小区改造
289			农村房屋改造

表 A.1 知识点类别 (续)

序号	知识点类别		
	一级类别	二级类别	三级类别
290	环境保护		小区加装电梯
291			其他征收改造
292		水污染	工业污水
293			餐饮污水
294			养殖污水
295			生活污水
296			水体污染
297			水源地污染
298			其他水污染
299		噪声污染	商业生活噪声
300			交通运输噪声
301			工业噪声
302			建筑施工噪声
303			民用生活噪声
304			其他噪声污染
305		大气污染	室内空气污染
306			油烟排放
307			车辆尾气
308			垃圾焚烧
309			树叶焚烧
310			秸秆焚烧
311			养殖异味
312			施工扬尘
313			地面扬尘
314			颗粒物污染
315			工业废气
316			其他大气污染
317		光污染	幕墙反光
318			汽车眩光
319			霓虹强光
320			路灯强光
321			显示屏光污染
322			其他光污染
323		土壤污染	土壤污染治理
324			其他土壤污染
325		固废污染	工业固废污染
326			其他固废污染环境防治
327		辐射污染	电磁辐射污染

表 A.1 知识点类别 (续)

序号	知识点类别		
	一级类别	二级类别	三级类别
328			电离辐射污染
329			其他辐射污染
330		环境监测	建设项目环境影响评价
331			环评与应急服务
332			其他环境监测
333		污染防治	污水处理服务
334			医疗废物安全管理
335			放射源安全管理
336			居民饮用水安全保障
337			生活垃圾无害化处理
338			生态损害赔偿
339			生态修复工作
340			节能减排工作
341			其他污染防治
342	交通出行	公共汽车	公交线路
343			公交班次
344			公交服务
345			公交 IC 卡
346			公交车甩站
347			公交场站管理
348			其他公共汽车
349		网约、巡游出租车	巡游出租汽车
350			网约车管理
351			其他出租汽车
352		城际客运	客运站点
353			客运票务信息
354			城际客运服务
355			其他城际客运
356		车辆租赁管理	公共自行车卡业务
357			公共自行车桩点管理
358			公共自行车车辆使用
359			公共自行车租赁管理
360			其他公共自行车
361			共享单车管理
362			共享电动车管理
363			汽车租赁
364			共享汽车
365			其他车辆租赁管理

表 A.1 知识点类别 (续)

序号	知识点类别		
	一级类别	二级类别	三级类别
366		轨道交通	轨交线路
367			轨交班次
368			轨交站内及车厢内设施
369			轨交运营服务、运营政策与安检
370			轨交文明行为
371			有轨电车服务
372			其他轨道交通
373		水路交通	码头渡口管理
374			轮、汽渡服务
375			通航管理
376			船舶管理
377			船员管理
378			港口管理
379			海事管理
380			水路运输
381			航运设施
382			港监设施
383			其他水路交通
384		铁路交通	铁路列次信息
385			铁路票务信息
386			火车站设施管理
387			铁路管理服务
388			车厢服务
389			铁路道口改造和管理工作
390			铁路货运
391			铁路联运协调
392			其他铁路交通
393		民航交通	航班信息
394			票务信息
395			机场管理服务
396			舱内服务
397			其他民航交通
398		路况管理	交通违章
399			交通拥堵
400			交通管制
401			警示标志设置
402			故障救援
403			停车场管理

表 A.1 知识点类别 (续)

序号	知识点类别		
	一级类别	二级类别	三级类别
404			限高设施
405			交通事故
406			道路停车泊位设置
407			其他路况管理
408		车辆管理	渣土车及大型车管理
409			人力三轮车管理
410			送子车
411			非法营运
412			电动车管理
413			机动车管理
414			驾驶证管理
415			驾校管理
416			车辆保险
417			二手车过户
418			车辆补贴
419			故障牵引
420			汽车维修和车辆检测
421			黑龙江 ETC
422			汽车环保标贴、黄标车
423			车管所
424			其他车辆管理
425		道路设施	公交站亭
426			交通岗亭
427			路桥维修
428			交通护栏、路缘石
429			道路指示牌、地名牌
430			交通标志牌
431			交通信号灯
432			道路信号显示屏
433			停车信息显示屏
434			防撞桶
435			人行横道桩
436			安全岛
437			便道桩(车止石)
438			无障碍设施
439			路灯控制箱
440			非机动车停放点
441			车辆油气电站

表 A.1 知识点类别 (续)

序号	知识点类别		
	一级类别	二级类别	三级类别
442			站区服务
443			高速公路管理
444			擅自安装地锁
445			车道规划
446			线缆线杆
447			减速带
448			地名牌维护
449			其他道路设施
450		物流服务	物流服务投诉
451			物流赔偿
452			其他物流服务
453		挪车服务	占道挪车
454			小区挪车
455			其他挪车服务
456	科教文旅	科技产业	科技服务
457			科研工作
458			信息技术
459			其他科技信息
460		知识产权	知识产权维权和保护
461			知识产权公共服务
462			其他知识产权
463		教育政策	施教区划分
464			学籍管理
465			免费义务教育
466			学龄前教育
467			小学招生
468			初中招生
469			高中招考
470			大学招考
471			研究生招考
472			外来人员子女教育
473			高等教育
474			特殊教育事业
475			教师资格证
476			教师职称
477			教师待遇
478			技工院校
479			其他教育政策

表 A.1 知识点类别 (续)

序号	知识点类别		
	一级类别	二级类别	三级类别
480		教育规范	校园安全
481			校园欺凌
482			教学减负
483			违规补课
484			食堂管理
485			托管机构管理
486			校车管理
487			校园设施
488			心理咨询室
489			教师管理
490			校风校纪
491			课程管理
492			校园卡
493			家校联络
494			其他教育规范
495		教育资助	普惠性学前教育资助
496			生活费补助
497			中专国家助学金
498			普通高中助学金
499			学杂费减免
500			大学生助学贷款
501			社会爱心资助
502			其他教育资助
503		社会教育	民办学校
504			艺能培训
505			业余大学
506			国防教育
507			司法教育
508			科普教育
509			其他社会教育
510		文化服务	公共文化设施开放
511			商业文化服务和档案服务
512			公益性流动文化服务
513			其他文化服务
514		文物考古	文物保护
515			文化遗产保护
516			重要近现代建筑管理保护
517			其他文物考古

表 A.1 知识点类别 (续)

序号	知识点类别		
	一级类别	二级类别	三级类别
518		广播电视	广播电视服务
519			广播电视虚假广告购物
520			其他广播电视
521		新闻出版	新闻出版行业
522			音像制品
523			新兴媒体
524			记者行业管理
525			其他新闻出版
526		体育娱乐	公共体育设施管理
527			公共体育场馆
528			体育竞技赛事
529			体育彩票管理
530			网吧管理
531			娱乐场所管理
532			营业性演出
533			其他体育娱乐
534		旅游服务	导游员
535			旅行社
536			星级饭店
537			非星级饭店
538			景区管理
539			旅游年卡
540			旅游公共服务
541			景区配套
542			其他旅游服务
543		公共卫生	疫苗接种
544			疾病防控
545			医疗用血
546			禁烟控烟
547			有害生物防治
548			健康证
549			器官捐献
550			健康码
551			其他公共卫生
552		医药管理	药物保障
553			化妆品管理
554			保健品管理
555			医疗器械管理

表 A.1 知识点类别 (续)

序号	知识点类别		
	一级类别	二级类别	三级类别
556		医疗服务	其他医药管理
557			线上问诊
558			诊疗服务
559			预约挂号
560			妇幼健康管理
561			健康体检
562			医学鉴定
563			120 急救
564			医疗转运
565			民营医院
566			医德医风
567			医患纠纷
568			医疗事故
569			非法行医
570			其他医疗服务
571		卫生保健	公共疾病预防
572			妇幼保健
573			疾病管理
574			其他卫生保健
575		心理卫生	自杀预防
576			严重精神障碍患者
577			心理咨询热线
578			其他心理卫生
579		计划生育	生育政策
580			独生子女政策
581			计划生育纠纷
582			其他计划生育
583	经济综合	涉企审批	注册登记
584			设立变更
585			营业执照
586			统一社会信用代码
587			经营许可证
588			商标管理
589			投资审批
590			立项申报
591			资质年检
592			企业注销
593			其他涉企审批

表 A.1 知识点类别 (续)

序号	知识点类别		
	一级类别	二级类别	三级类别
594		工程审批	资质审查
595			图纸审查
596			工程审批材料
597			其他工程审批
598		税务管理	税务登记
599			税务信息报告
600			发票管理
601			税费申报
602			优惠办理
603			税务证明办理
604			出口退税
605			信用评价
606			税务信息查询
607			涉税专业服务
608			国际税收
609			税收违法行为检举
610			其他税务管理
611		审计清算	财政金融审计
612			行政事业审计
613			破产清算
614			其他审计清算
615		财政服务	会计服务事项
616			票据管理事项
617			资产评估服务
618			财政扶持
619			其他财政服务
620		证券服务	个人服务
621			股票交易
622			证券期货
623			公司上市
624			债券发行
625			其他证券服务
626		银行服务	存取款
627			贷还款
628			省综合金融服务平台
629			信用卡
630			理财服务
631			征信服务

表 A.1 知识点类别 (续)

序号	知识点类别		
	一级类别	二级类别	三级类别
632			自助机器设备
633			新兴支付
634			其他银行服务
635		保险服务	保险办理
636			保险理赔
637			其他保险服务
638		行业监管	邮政监管
639			烟草监管
640			地方金融监管
641			证券监管
642			保险监管
643			海关监管
644			银行监管
645			无线电监管
646			盐务监管
647			供销合作社管理
648			粮食监管
649			水电气暖监管
650			通信监管
651			其他行业监管
652		价格管理	药品收费
653			医疗收费
654			教育收费
655			房价管理
656			景点收费
657			金融服务收费
658			停车费
659			交通运输收费
660			供水收费
661			供电收费
662			燃气收费
663			供暖收费
664			行政收费
665			其他价格管理
666		消费维权	假冒品牌
667			虚假宣传
668			强买强卖
669			合同违约

表 A.1 知识点类别 (续)

序号	知识点类别		
	一级类别	二级类别	三级类别
670			商品质量纠纷
671			服务质量纠纷
672			预售服务纠纷
673			网络消费纠纷
674			其他消费维权
675		违规经营	不正当经营
676			无证照餐饮店
677			无证照超市
678			无证照网吧
679			无证照美容机构
680			无证照培训机构
681			无证照诊所
682			无证照宾馆
683			其他违规经营
684		质量监督	质量管理与监督
685			生产环节质量管理和标准化
686			计量器具
687			特种设备人员许可
688			其他质量监督
689		检验检疫	商品检疫
690			动植物检疫
691			出入境卫生检疫
692			其他检验检疫
693		广告管理	广告牌设施管理
694			广告审批
695			广告内容管理
696			车辆车身广告
697			报刊杂志广告
698			违法标语
699			广播电视网络宣传
700			虚假广告
701			媒体舆论管理
702			店招店牌
703			其他媒体广告
704		政府调节	企业改革
705			收入分配
706			国有资产管理
707			财政收支管理

表 A.1 知识点类别 (续)

序号	知识点类别		
	一级类别	二级类别	三级类别
708			政府拍卖
709			招商引资
710			新能源
711			新兴产业
712			经济统计
713			自贸区
714			其他政府调节
715		政府采购	采购政策
716			采购投诉机制
717			采购电子平台
718			采购流程
719			采购结果确定和合同签订
720			采购合同
721			支付和交付
722			其他政府采购
723		招标投标	招投标政策
724			招投标投诉机制
725			互联网+工程招标
726			工程投标和履约担保
727			外地企业工程中标
728			互联网+房地产招标
729			房地产投标和履约担保
730			房地产投标外地企业中标
731			其他互联网+招标采购
732			其他投标和履约担保
733			其他外地企业中标
734			其他招标投标
735		商务贸易	贸易服务
736			跨境贸易
737			海关收费
738			海关通关时间
739			物流体系管理
740			公路口岸管理
741			铁路口岸管理
742			水运口岸管理
743			空运口岸管理
744			拍卖管理
745			成品油、气管理

表 A.1 知识点类别 (续)

序号	知识点类别		
	一级类别	二级类别	三级类别
746			农副产品物流管理
747			涉外劳务派遣管理
748			其他商务贸易
749	民生保障	社会保障	企业职工养老保险
750			机关事业单位职工养老保险
751			城乡居民养老保险
752			职工医疗保险
753			城乡居民医疗保险
754			失业保险
755			生育保险
756			工伤保险
757			社保统筹服务
758			职业年金
759			社保卡
760			其他社会保障
761		劳动权益	就业登记
762			失业登记
763			劳动合同
764			工资待遇
765			职称待遇
766			高温补贴
767			高寒补贴
768			福利待遇
769			劳动环境
770			工伤认定
771			离休退休
772			带薪休假
773			职业卫生
774			其他劳动权益
775		劳动纠纷	拖欠薪资
776			违规加班
777			违法用工
778			劳动保障监察
779			劳动关系协调
780			调解仲裁
781			离职辞退
782			经济补偿金
783			其他劳动纠纷

表 A.1 知识点类别 (续)

序号	知识点类别		
	一级类别	二级类别	三级类别
784		就业服务	就业援助
785			就业见习服务
786			农民工培训
787			职业技能培训
788			职业技能鉴定
789			职业资格考试
790			职业资格等级证书
791			职称评定
792			职业中介管理
793			其他就业服务
794		创业服务	创业政策
795			创业融资
796			创业指导
797			创业培训
798			创业园区
799			其他创业服务
800		人力资源	事业编制
801			事业单位
802			政府机关招考
803			事业单位招聘
804			人才引进
805			人事档案
806			军转退役
807			其他人事工作
808		社会救助	儿童福利机构
809			敬老机构
810			精神病治疗机构
811			康复机构
812			弃婴、流浪人员救助
813			临时救助
814			受灾人员救助
815			医疗救助
816			慈善募捐
817			其他社会救助
818		社会福利	老年优待
819			高龄补贴
820			少数民族补贴
821			边境补贴

表 A.1 知识点类别 (续)

序号	知识点类别		
	一级类别	二级类别	三级类别
822			集中供养
823			养老服务
824			优待抚恤
825			退役优抚
826			福利彩票管理
827			其他社会福利
828		残疾人事业	残疾人卡证
829			生活补贴和护理补贴
830			重残保障
831			辅助器具补贴
832			残疾人基本社保
833			残疾人基本房保
834			残疾人托养服务
835			残疾人康复服务
836			残疾人教育
837			残疾人培训就业
838			残疾人文化体育
839			无障碍环境支持
840			残疾人帮扶
841			残疾人维权
842			其他残疾人事业
843		社团管理	红十字会管理
844			基金会管理
845			社会团体管理
846			民办非企业单位管理
847			其他社团管理
848		社区管理	居民选举
849			业委会建设管理
850			家庭暴力
851			家庭纠纷
852			妇女儿童保护
853			老人关怀
854			邻里纠纷
855			社工管理
856			其他社区管理
857		户政管理	身份证办理
858			居住证办理
859			户籍办理

表 A.1 知识点类别 (续)

序号	知识点类别		
	一级类别	二级类别	三级类别
860			证明办理
861			婚姻登记
862			收养登记
863			入户政策
864			命名管理
865			门牌管理
866			其他户政管理
867		出入境管理	外国人管理服务
868			中国公民出入境
869			货物出入境
870			其他出入境管理
871		殡葬管理	惠民殡葬服务
872			公墓管理
873			殡仪馆管理
874			特殊群体公墓
875			丧葬行业管理
876			丧葬费补贴
877			其他殡葬管理
878		基本社会服务	最低生活保障
879			特困人员供养
880			困境儿童保障
881			留守儿童关爱保护
882			其他基本社会服务
883		积分管理	积分入户
884			积分入学
885			积分入医
886			其他积分管理
887	公共服务	通讯服务	通信交接箱
888			通信基站
889			通信线缆
890			通讯变压器
891			通讯电力网
892			通讯电力设施指示牌
893			通讯立杆
894			铁塔
895			数字电视服务
896			宽带服务
897			通信资费

表 A.1 知识点类别 (续)

序号	知识点类别		
	一级类别	二级类别	三级类别
898			通信账号注销
899			通信信号问题
900			固定电话问题
901			垃圾短信问题
902			电力安全问题
903			其他通讯服务
904		供水服务	供水政策
905			供水新装过户
906			供水质量
907			水压
908			供水故障报修
909			水表及收费问题
910			供水改造
911			违规用水
912			故障停水
913			其他供水问题
914		供电服务	供电政策
915			供电新装过户改造
916			电表及收费问题
917			违规用电问题
918			供电设施建设及维护
919			临时用电
920			故障停电
921			其他供电问题
922		供气服务	供气政策
923			供气新装过户改造
924			供气故障报修
925			抄表收费
926			燃气标志桩
927			故障停气
928			其他供气问题
929		供暖服务	供暖政策
930			供暖新装过户改造
931			暖气报修
932			供暖监察
933			办理停热
934			热网改造
935			欠费停热

表 A.1 知识点类别 (续)

序号	知识点类别		
	一级类别	二级类别	三级类别
936			故障停暖
937			供热开栓
938			室温低
939			室温调节
940			其他供暖问题
941		邮政服务	邮政递送
942			邮政发行
943			邮政禁寄物品
944			邮政保价保险
945			邮件报关
946			其他邮政服务
947		快递服务	快递驿站
948			快递纠纷
949			快递寄存柜
950			其他快递服务
951		气象地震服务	气象服务
952			地震服务
953			其他气象地震服务
954		便民服务	家政服务
955			设备维修
956			其他便民服务
957	农林水土	农业农村	农民权益保障
958			村民选举
959			村务公开
960			农业资源
961			农田建设灌溉
962			土地承包
963			粮油收购
964			粮站管理
965			农资管理
966			农技指导
967			农业机械化
968			农产品加工
969			非法种植
970			农业补贴
971			休闲农业
972			农场管理
973			其他农业农村诉求

表 A.1 知识点类别 (续)

序号	知识点类别		
	一级类别	二级类别	三级类别
974		林业	林业管理
975			林场管理
976			野生动物保护
977			野生植物保护
978			林业保护
979			其他林业
980		畜牧业	动物防疫
981			家畜禽类屠宰
982			病死畜禽问题
983			兽医管理
984			其他畜牧业
985		渔业	渔业养殖
986			非法捕捞
987			休渔期管理
988			其他渔业
989		水利	非法采砂
990			私采地下水
991			水文服务
992			河道疏浚
993			防汛抗旱
994			江河湖水质
995			水面管理
996			水域秩序问题
997			河堤、河岸管理
998			水利工程建设管理
999			水资源管理
1000			闸门出水口
1001			水域附属设施
1002			水域护栏
1003			水域警示牌
1004			防汛墙
1005			跨河管线
1006			其他水利
1007		矿产能源	能源政策
1008			燃料燃气
1009			石油开采
1010			矿产资源
1011			其他矿产能源

表 A.1 知识点类别 (续)

序号	知识点类别		
	一级类别	二级类别	三级类别
1012	国土资源	国土资源	耕地保护
1013			土地征收
1014			复耕复垦
1015			违法违规占地
1016			用地性质改变
1017			土地流转
1018			土地(山林) 承包纠纷
1019			农宅管理
1020			国有土地规划利用
1021			土地修复
1022			土地所有权证
1023			其他国土资源
1024		测绘工作	地理信息测绘
1025			房产测绘
1026			其他测绘工作
1027	党政机关和社会团体	党群工作	中共党务
1028			基层治理
1029			工会事务
1030			团省委事务
1031			其他社会团体
1032		侨务外事	华侨回国定居
1033			归侨侨眷和三侨生身份证明
1034			归侨退休职工生活补贴
1035			侨胞投资扶持
1036			对外社团
1037			海外侨团事务
1038			国际会议
1039			境外媒体工作
1040			领事馆事务
1041			外宾来访
1042			因公出国审批
1043			出国政审
1044			培训引智
1045			外籍劳工管理
1046			其它侨务外事
1047		统战工作	民主党派工作
1048			民营经济工作
1049			无党派人士工作

表 A.1 知识点类别 (续)

序号	知识点类别		
	一级类别	二级类别	三级类别
1050			党外知识分子工作
1051			港澳事务
1052			台湾事务
1053			涉疆、涉藏事务
1054			统一战线宣传
1055			中央党群机关代管工作
1056			民族政策法规
1057			民族文化教育
1058			民族经济发展
1059			宗教场所管理
1060			宗教活动管理
1061			其它统战工作
1062		党政机关管理	公务用车
1063			奖励奖章
1064			机关事务工作
1065			机关事务信息
1066			机关停车场
1067			机关人员工资待遇
1068			资产管理
1069			机关进出证件
1070			机关物业
1071			机关附属单位管理
1072			中央直属机构管理
1073			其它党政机关管理
1074		人大事务	人大代表选举
1075			会议时间
1076			会议内容
1077			其他人大事务
1078		人民政协事务	政协委员
1079			政协会议
1080			其它人民政协事务
1081		民主党派事务	民主党派事务管理
1082			其它民主党派事务
1083		人民法院	法院判决
1084			诉讼立案
1085			诉讼时限
1086			法院通知
1087			法院地址电话

表 A.1 知识点类别 (续)

序号	知识点类别		
	一级类别	二级类别	三级类别
1088		人民检察院	检察院信息
1089			案件信息
1090			法律文书公开
1091			审查批捕
1092		政务服务管理	政策信息咨询
1093			服务渠道咨询
1094			办事预约
1095			办件进度查询
1096			综合政务平台
1097			人社信息化平台
1098			医保信息化平台
1099			商务信息化平台
1100			税务信息化平台
1101			企业登记信息化平台
1102			其他信息化平台
1103			政务窗口服务
1104			政务服务好差评
1105			其他政务服务
1106		政务效能	服务态度
1107			办事拖拉
1108			推诿扯皮
1109			违反工作纪律
1110			违反工作流程
1111			工作表扬
1112			政务办件快递
1113			政务办件
1114			政务大厅服务质量
1115			信息公开
1116			其他政务效能
1117		违法违纪	违规办酒宴
1118			违规接受宴请和馈赠
1119			违规收费
1120			违规执法
1121			泄密报复
1122			滥用职权
1123			收受贿赂
1124			其他违法违纪
1125	热线事项	政务热线	12345 热线

表 A.1 知识点类别 (续)

序号	知识点类别		
	一级类别	二级类别	三级类别
1126			内部转接
1127			非 12345 热线
1128			12345 平台互转
1129			非受理范围
1130			工单进度查询
1131			无效来电
1132			其他政务热线
1133		政务媒体	政府互联网
1134			移动 APP
1135			微信小程序
1136			支付宝小程序
1137			抖音
1138			微博
1139			其他政务媒体

附 录 B

(资料性)

表 B.1 知识点场景类别

序号	知识点场景类别
1	个人办事-肺炎防控-预防
2	个人办事-肺炎防控-劳资
3	个人办事-肺炎防控-政策措施
4	个人办事-肺炎防控-交通出行
5	个人办事-肺炎防控-捐赠事宜
6	个人办事-肺炎防控-复工复学
7	个人办事-肺炎防控-消费纠纷
8	个人办事-肺炎防控-出入境
9	个人办事-肺炎防控-办事通知/指引
10	个人办事-公积金-公积金查询
11	个人办事-公积金-提取业务
12	个人办事-公积金-转移封存业务
13	个人办事-公积金-贷款业务
14	个人办事-公积金-对账簿
15	个人办事-公积金-公积金投诉
16	个人办事-公积金-开具证明
17	个人办事-公积金-其他
18	个人办事-社会保险-参保(社保)补贴
19	个人办事-社会保险-参保证明(参保凭证)
20	个人办事-社会保险-定点医疗机构(药店)
21	个人办事-社会保险-个人灵活就业申报
22	个人办事-社会保险-个人灵活就业申报-参保(停保)
23	个人办事-社会保险-个人灵活就业申报-参保补贴
24	个人办事-社会保险-个人灵活就业申报-缴费标准
25	个人办事-社会保险-个人灵活就业申报-扣费规定
26	个人办事-社会保险-个人灵活就业申报-其他
27	个人办事-社会保险-工伤保险-工伤保险参保
28	个人办事-社会保险-工伤保险-工伤待遇
29	个人办事-社会保险-工伤保险-工伤认定
30	个人办事-社会保险-工伤保险-其他

表 B.1 知识点场景类别（续）

序号	知识点场景类别
31	个人办事-社会保险-社保查询
32	个人办事-社会保险-社保费征收标准
33	个人办事-社会保险-社保关系
34	个人办事-社会保险-社保关系-社保转移
35	个人办事-社会保险-社保关系-重复参保
36	个人办事-社会保险-社保号合并
37	个人办事-社会保险-社保卡（医保卡）-社保卡办理
38	个人办事-社会保险-社保卡（医保卡）-社保卡查询
39	个人办事-社会保险-社保卡（医保卡）-社保卡错卡补卡换卡
40	个人办事-社会保险-社保卡（医保卡）-社保卡发放待遇
41	个人办事-社会保险-社保卡（医保卡）-社保卡密码
42	个人办事-社会保险-社保卡（医保卡）-社保卡使用
43	个人办事-社会保险-社保卡（医保卡）-社保卡信息变更
44	个人办事-社会保险-社保卡（医保卡）-社保卡银行
45	个人办事-社会保险-社保卡（医保卡）-社保卡余额转移
46	个人办事-社会保险-社保卡（医保卡）-其他
47	个人办事-社会保险-生育保险-就医确认
48	个人办事-社会保险-生育保险-生育报销
49	个人办事-社会保险-生育保险-生育津贴
50	个人办事-社会保险-生育保险-生育医疗补贴
51	个人办事-社会保险-生育保险-相应计生证明（意见）
52	个人办事-社会保险-生育保险-其他
53	个人办事-社会保险-失业保险-生育加发失业金
54	个人办事-社会保险-失业保险-失业金、求职补贴
55	个人办事-社会保险-失业保险-外省户籍一次性申领失业金
56	个人办事-社会保险-失业保险-稳定就业一次性申领失业金
57	个人办事-社会保险-失业保险-一次性领取丧葬补助金、抚恤金
58	个人办事-社会保险-失业保险-自主创业一次性申领失业金
59	个人办事-社会保险-失业保险-其他
60	个人办事-社会保险-养老保险-补缴
61	个人办事-社会保险-养老保险-全征地农村养老保险
62	个人办事-社会保险-养老保险-死亡待遇
63	个人办事-社会保险-养老保险-退保
64	个人办事-社会保险-养老保险-退休待遇
65	个人办事-社会保险-养老保险-新农保（居民养老）
66	个人办事-社会保险-养老保险-养老保险年限
67	个人办事-社会保险-养老保险-养老金标准
68	个人办事-社会保险-养老保险-资格认证
69	个人办事-社会保险-养老保险-其他

表 B.1 知识点场景类别（续）

序号	知识点场景类别
70	个人办事-社会保险-医疗保险-大病保险
71	个人办事-社会保险-医疗保险-居保转职保
72	个人办事-社会保险-医疗保险-居民医保-居保报销
73	个人办事-社会保险-医疗保险-居民医保-居保参保
74	个人办事-社会保险-医疗保险-居民医保-特定门诊
75	个人办事-社会保险-医疗保险-居民医保-其他
76	个人办事-社会保险-医疗保险-退休人员医保待遇
77	个人办事-社会保险-医疗保险-医保个账
78	个人办事-社会保险-医疗保险-职工医保-报销待遇
79	个人办事-社会保险-医疗保险-职工医保-特定门诊
80	个人办事-社会保险-医疗保险-职工医保-异地住院申请
81	个人办事-社会保险-医疗保险-职工医保-支付标准
82	个人办事-社会保险-医疗保险-职工医保-其他
83	个人办事-社会保险-遗失医疗机构发票
84	个人办事-社会保险-其他
85	个人办事-户籍-户籍管理-补办证件及出具证明-户籍证明
86	个人办事-户籍-户籍管理-补办证件及出具证明-户口迁移证件
87	个人办事-户籍-户籍管理-补办证件及出具证明-户口性质证明
88	个人办事-户籍-户籍管理-补办证件及出具证明-户口注销证明
89	个人办事-户籍-户籍管理-补办证件及出具证明-居民户口簿报失补办
90	个人办事-户籍-户籍管理-补办证件及出具证明-因家庭矛盾导致户内成员无法使用本户居民户口簿的补发
91	个人办事-户籍-户籍管理-出生登记-特殊情形小孩出生登记
92	个人办事-户籍-户籍管理-出生登记-正常情形小孩出生登记
93	个人办事-户籍-户籍管理-单位设立集体户
94	个人办事-户籍-户籍管理-户口漏登补录
95	个人办事-户籍-户籍管理-迁出市外-投资、购房、直系亲属投靠、随军、收养、在异地居住及
96	个人办事-户籍-户籍管理-迁出市外-学生入学、毕业分配、改派和毕业、退学、休学回原籍迁
97	个人办事-户籍-户籍管理-人口信息查询
98	个人办事-户籍-户籍管理-市内迁移-居住迁移
99	个人办事-户籍-户籍管理-市内迁移-空挂户迁移
100	个人办事-户籍-户籍管理-市内迁移-录用、招聘、调动人员迁移
101	个人办事-户籍-户籍管理-市内迁移-收养小孩户口迁移
102	个人办事-户籍-户籍管理-市内迁移-随军家属迁移
103	个人办事-户籍-户籍管理-市内迁移-学生户口迁移
104	个人办事-户籍-户籍管理-市内迁移-直系亲属投靠迁移
105	个人办事-户籍-户籍管理-市外迁入-出国已注销户口人员回国恢复户口
106	个人办事-户籍-户籍管理-市外迁入-复员、退伍、转业、离退休军人入户
107	个人办事-户籍-户籍管理-市外迁入-购房入户
108	个人办事-户籍-户籍管理-市外迁入-国家、省、市政府文件明确规定由本市安置、入户的其他

表 B.1 知识点场景类别（续）

序号	知识点场景类别
109	个人办事-户籍-户籍管理-市外迁入-迁出未落户人员恢复户口
110	个人办事-户籍-户籍管理-市外迁入-收养小孩入户
111	个人办事-户籍-户籍管理-市外迁入-随军家属入户
112	个人办事-户籍-户籍管理-市外迁入-外国人、无国籍人、外籍华人、华侨和台湾同胞定居入户
113	个人办事-户籍-户籍管理-市外迁入-稳定居住就业入户
114	个人办事-户籍-户籍管理-市外迁入-刑满释放、解除劳教、假释、保外就医人员恢复户口
115	个人办事-户籍-户籍管理-市外迁入-学生入学、毕业或退学、休学回原籍入户
116	个人办事-户籍-户籍管理-市外迁入-因长期失踪或被宣告死亡后被注销户口又重新出现的人员
117	个人办事-户籍-户籍管理-市外迁入-引进人才入户
118	个人办事-户籍-户籍管理-市外迁入-直系亲属投靠入户
119	个人办事-户籍-户籍管理-项目更正及变更-变更民族成份
120	个人办事-户籍-户籍管理-项目更正及变更-变更性别
121	个人办事-户籍-户籍管理-项目更正及变更-变更姓名
122	个人办事-户籍-户籍管理-项目更正及变更-非主项变更
123	个人办事-户籍-户籍管理-项目更正及变更-更正出生日期
124	个人办事-户籍-户籍管理-项目更正及变更-增加曾用名
125	个人办事-户籍-户籍管理-注销户口和死亡登记-出国与出境定居注销户口
126	个人办事-户籍-户籍管理-注销户口和死亡登记-死亡登记
127	个人办事-户籍-户籍管理-注销户口和死亡登记-应征入伍注销户口
128	个人办事-户籍-身份证管理-补领第二代居民身份证
129	个人办事-户籍-身份证管理-换领第二代居民身份证
130	个人办事-户籍-身份证管理-申领第二代居民身份证
131	个人办事-户籍-身份证管理-申领临时居民身份证
132	个人办事-户籍-立户/分户
133	个人办事-户籍-门牌
134	个人办事-户籍-其他
135	个人办事-婚姻-查询婚姻登记情况
136	个人办事-婚姻-婚姻公证-结婚公证
137	个人办事-婚姻-婚姻公证-离婚公证
138	个人办事-婚姻-婚姻救助
139	个人办事-婚姻-婚姻证明（未婚证）-流动人口婚育证明
140	个人办事-婚姻-婚姻证明（未婚证）-无婚姻记录证明
141	个人办事-婚姻-结婚登记
142	个人办事-婚姻-结婚假期
143	个人办事-婚姻-结婚证（补领、变更）
144	个人办事-婚姻-离婚登记
145	个人办事-婚姻-免费婚检
146	个人办事-婚姻-其他
147	个人办事-就业-毕业生-毕业报到

表 B.1 知识点场景类别（续）

序号	知识点场景类别
148	个人办事-就业-毕业生-就业补贴和优惠
149	个人办事-就业-毕业生-暂缓就业
150	个人办事-就业-毕业生-其他
151	个人办事-就业-残疾人
152	个人办事-就业-公务员
153	个人办事-就业-就业困难人员
154	个人办事-就业-就业失业登记证
155	个人办事-就业-失业人员
156	个人办事-就业-外国人
157	个人办事-就业-其他
158	个人办事-教育-幼儿园
159	个人办事-教育-小学
160	个人办事-教育-其他
161	个人办事-劳动-高温津贴
162	个人办事-劳动-工资待遇-存款公证
163	个人办事-劳动-工资待遇-犯罪记录公证
164	个人办事-劳动-工资待遇-工资
165	个人办事-劳动-工资待遇-合同公证
166	个人办事-劳动-工资待遇-怀孕女职工
167	个人办事-劳动-工资待遇-假期
168	个人办事-劳动-工资待遇-退休人员（干部）
169	个人办事-劳动-工资待遇-文书类（证件）公证
170	个人办事-劳动-经济补偿金
171	个人办事-劳动-劳动关系
172	个人办事-劳动-劳动合同
173	个人办事-劳动-劳动投诉
174	个人办事-劳动-医疗期及待遇
175	个人办事-劳动-在岗职工平均工资
176	个人办事-劳动-招聘
177	个人办事-劳动-职业技能培训
178	个人办事-劳动-专业技术资格
179	个人办事-劳动-最低工资
180	个人办事-劳动-其他
181	个人办事-公共事业-妇联（妇女关爱）
182	个人办事-公共事业-公共交通-地铁
183	个人办事-公共事业-公共交通-公交车
184	个人办事-公共事业-公共交通-自行车
185	个人办事-公共事业-公共设施
186	个人办事-公共事业-环境卫生-公共卫生

表 B.1 知识点场景类别（续）

序号	知识点场景类别
187	个人办事-公共事业-环境卫生-市容
188	个人办事-公共事业-气候气象
189	个人办事-公共事业-水电煤气电视-供电
190	个人办事-公共事业-水电煤气电视-供水
191	个人办事-公共事业-水电煤气电视-燃气
192	个人办事-公共事业-水电煤气电视-有线电视
193	个人办事-公共事业-文化体育-博物馆
194	个人办事-公共事业-文化体育-科学馆
195	个人办事-公共事业-文化体育-体育馆
196	个人办事-公共事业-文化体育-图书馆
197	个人办事-公共事业-文化体育-文化馆
198	个人办事-公共事业-灾害
199	个人办事-公共事业-其他
200	个人办事-车辆-环保标志
201	个人办事-车辆-黄标车
202	个人办事-车辆-机动车业务-补、换领机动车号牌、行驶证
203	个人办事-车辆-机动车业务-查询机动车信息
204	个人办事-车辆-机动车业务-机动车报废
205	个人办事-车辆-机动车业务-机动车报失
206	个人办事-车辆-机动车业务-机动车变更登记
207	个人办事-车辆-机动车业务-机动车查封解封
208	个人办事-车辆-机动车业务-机动车抵押/解除抵押登记
209	个人办事-车辆-机动车业务-机动车号牌业务
210	个人办事-车辆-机动车业务-机动车检测
211	个人办事-车辆-机动车业务-机动车年检（年审）
212	个人办事-车辆-机动车业务-机动车注册登记
213	个人办事-车辆-机动车业务-机动车注销登记
214	个人办事-车辆-机动车业务-机动车转移登记
215	个人办事-车辆-机动车业务-居住证核查
216	个人办事-车辆-机动车业务-申领、补领、换领机动车登记证书
217	个人办事-车辆-机动车业务-营运车辆
218	个人办事-车辆-机动车业务-其他
219	个人办事-车辆-驾驶证业务-部队驾驶证换证
220	个人办事-车辆-驾驶证业务-初次申领驾驶证
221	个人办事-车辆-驾驶证业务-达到规定年龄换证
222	个人办事-车辆-驾驶证业务-恢复驾驶资格
223	个人办事-车辆-驾驶证业务-驾驶员培训
224	个人办事-车辆-驾驶证业务-驾驶证到期换证
225	个人办事-车辆-驾驶证业务-驾驶证记分（扣分）

表 B.1 知识点场景类别（续）

序号	知识点场景类别
226	个人办事-车辆-驾驶证业务-驾驶证考试
227	个人办事-车辆-驾驶证业务-驾驶证迁移
228	个人办事-车辆-驾驶证业务-驾驶证审验
229	个人办事-车辆-驾驶证业务-驾证实习期
230	个人办事-车辆-驾驶证业务-驾驶证信息变更
231	个人办事-车辆-驾驶证业务-驾驶证遗失补办
232	个人办事-车辆-驾驶证业务-驾驶证注销
233	个人办事-车辆-驾驶证业务-境外驾驶证换证
234	个人办事-车辆-驾驶证业务-满分复考
235	个人办事-车辆-驾驶证业务-身体条件证明
236	个人办事-车辆-驾驶证业务-增加准驾车型
237	个人办事-车辆-驾驶证业务-自愿降低准驾车型
238	个人办事-车辆-驾驶证业务-其他
239	个人办事-车辆-交通违章-查询违章信息
240	个人办事-车辆-交通违章-处理交通违章
241	个人办事-车辆-交通违章-行政复议
242	个人办事-车辆-交通违章-交通规则
243	个人办事-车辆-交通违章-违章记分（处罚）
244	个人办事-车辆-交通违章-违章通知
245	个人办事-车辆-交通违章-其他
246	个人办事-车辆-摩托车
247	个人办事-车辆-年票
248	个人办事-车辆-尾气排放污染
249	个人办事-车辆-限货禁摩-禁限货
250	个人办事-车辆-限货禁摩-禁限摩
251	个人办事-车辆-其他
252	个人办事-生育收养-查环查孕
253	个人办事-生育收养-产检-产检请假
254	个人办事-生育收养-产检-免费产检
255	个人办事-生育收养-出生医学证明
256	个人办事-生育收养-独生子女光荣证
257	个人办事-生育收养-二孩生育-单独二孩
258	个人办事-生育收养-二孩生育-其他条件再生育
259	个人办事-生育收养-二孩生育-其他
260	个人办事-生育收养-计生-计划生育服务证
261	个人办事-生育收养-计生-计生奖励
262	个人办事-生育收养-计生-计生手术
263	个人办事-生育收养-计生-计生证明（计生审核）
264	个人办事-生育收养-计生-流动人口计生

表 B.1 知识点场景类别（续）

序号	知识点场景类别
265	个人办事-生育收养-计生-违反计生
266	个人办事-生育收养-计生-其它
267	个人办事-生育收养-社会抚养费
268	个人办事-生育收养-小孩收养-收养登记
269	个人办事-生育收养-小孩收养-收养户口问题
270	个人办事-生育收养-一孩生育-户籍人员
271	个人办事-生育收养-一孩生育-流动人员
272	个人办事-生育收养-其他
273	个人办事-社会救助-残疾人-残疾类型
274	个人办事-社会救助-残疾人-残疾人补贴
275	个人办事-社会救助-残疾人-残疾人托养
276	个人办事-社会救助-残疾人-残疾人优惠
277	个人办事-社会救助-残疾人-残疾人证
278	个人办事-社会救助-残疾人-生活津贴
279	个人办事-社会救助-残疾人-其他
280	个人办事-社会救助-低保户-低保户其他补贴
281	个人办事-社会救助-低保户-最低生活保障申请
282	个人办事-社会救助-福利彩票
283	个人办事-社会救助-老人优待-乘车优惠
284	个人办事-社会救助-老人优待-高龄津贴
285	个人办事-社会救助-老人优待-老人证
286	个人办事-社会救助-老人优待-免费体检
287	个人办事-社会救助-老人优待-其他
288	个人办事-社会救助-临时救济
289	个人办事-社会救助-医疗救助
290	个人办事-社会救助-其他
291	个人办事-医疗卫生-健康卡
292	个人办事-医疗卫生-健康证-出入境健康证
293	个人办事-医疗卫生-健康证-从业人员健康证
294	个人办事-医疗卫生-狂犬疫苗
295	个人办事-医疗卫生-献血
296	个人办事-医疗卫生-医疗纠纷
297	个人办事-医疗卫生-医学鉴定
298	个人办事-医疗卫生-预防接种-出境预防接种
299	个人办事-医疗卫生-预防接种-儿童预防接种
300	个人办事-医疗卫生-预约挂号
301	个人办事-医疗卫生-职业病
302	个人办事-医疗卫生-其他
303	个人办事-住房-查询房产相关信息

表 B.1 知识点场景类别（续）

序号	知识点场景类别
304	个人办事-住房-车位
305	个人办事-住房-二手房
306	个人办事-住房-房产抵押
307	个人办事-住房-房产证业务-办理房产证
308	个人办事-住房-房产证业务-变更房产证
309	个人办事-住房-房产证业务-补办房产证
310	个人办事-住房-房产证业务-房产证增减名
311	个人办事-住房-夫妻房产
312	个人办事-住房-公租房
313	个人办事-住房-继承房产
314	个人办事-住房-离婚析产
315	个人办事-住房-无房产证明
316	个人办事-住房-物业维修基金
317	个人办事-住房-一手房
318	个人办事-住房-赠与房产
319	个人办事-住房-住房补助（优惠）
320	个人办事-住房-自建房
321	个人办事-住房-租赁备案
322	个人办事-住房-其他
323	个人办事-税务-车船税-车船税标准
324	个人办事-税务-车船税-车船税缴纳
325	个人办事-税务-车船税-车船税迁移、注销、变更、补缴
326	个人办事-税务-车船税-车船税退税
327	个人办事-税务-车船税-车船税优惠
328	个人办事-税务-车船税-其他
329	个人办事-税务-车辆购置税
330	个人办事-税务-房产有关税及发票-发票
331	个人办事-税务-房产有关税及发票-购房
332	个人办事-税务-房产有关税及发票-租房
333	个人办事-税务-个人所得税-个税计算
334	个人办事-税务-个人所得税-个税减免优惠
335	个人办事-税务-个人所得税-个税缴纳
336	个人办事-税务-个人所得税-个税完税凭证
337	个人办事-税务-个人所得税-年所得 12 万以上
338	个人办事-税务-个人所得税-税前扣除
339	个人办事-税务-个人所得税-系统申报
340	个人办事-税务-契税-车位契税
341	个人办事-税务-契税-耕地占用税、契税
342	个人办事-税务-契税-继承契税

表 B.1 知识点场景类别（续）

序号	知识点场景类别
343	个人办事-税务-契税-契税缴纳
344	个人办事-税务-契税-契税退税
345	个人办事-税务-契税-契税征收
346	个人办事-税务-契税-赠与契税
347	个人办事-投诉举报-经济违法举报-安全生产
348	个人办事-投诉举报-经济违法举报-黑网吧
349	个人办事-投诉举报-经济违法举报-环保
350	个人办事-投诉举报-经济违法举报-计量
351	个人办事-投诉举报-经济违法举报-价格
352	个人办事-投诉举报-经济违法举报-拒开发票（偷税漏税）
353	个人办事-投诉举报-经济违法举报-劳动监察
354	个人办事-投诉举报-经济违法举报-食品药品
355	个人办事-投诉举报-经济违法举报-违章建筑
356	个人办事-投诉举报-经济违法举报-文化市场
357	个人办事-投诉举报-经济违法举报-选举
358	个人办事-投诉举报-经济违法举报-烟草（假烟）
359	个人办事-投诉举报-经济违法举报-知识产权
360	个人办事-投诉举报-经济违法举报-质量
361	个人办事-投诉举报-经济违法举报-其他
362	个人办事-投诉举报-消费投诉
363	个人办事-物价收费-房地产价格
364	个人办事-物价收费-教育收费
365	个人办事-物价收费-景点门票
366	个人办事-物价收费-市场调节价
367	个人办事-物价收费-水电油气
368	个人办事-物价收费-停车收费
369	个人办事-物价收费-物业管理
370	个人办事-物价收费-药品价格
371	个人办事-物价收费-医疗服务
372	个人办事-物价收费-其他
373	个人办事-农林渔牧-检疫合格证
374	个人办事-农林渔牧-农产品-蔬菜
375	个人办事-农林渔牧-农产品-绿色通道
376	个人办事-农林渔牧-农产品-其他
377	个人办事-农林渔牧-养殖
378	个人办事-农林渔牧-渔业捕捞
379	个人办事-农林渔牧-种植
380	个人办事-土地-土地抵押
381	个人办事-土地-土地证（国土证）

表 B.1 知识点场景类别（续）

序号	知识点场景类别
382	个人办事-土地-用地出让和租赁
383	个人办事-土地-用地审批许可
384	个人办事-土地-宅基地
385	个人办事-土地-其他
386	个人办事-从业证书-安全管理人员
387	个人办事-从业证书-道路运输从业人员
388	个人办事-从业证书-护士
389	个人办事-从业证书-会计
390	个人办事-从业证书-教师
391	个人办事-从业证书-律师
392	个人办事-从业证书-美容师
393	个人办事-从业证书-秘书
394	个人办事-从业证书-人力资源管理者
395	个人办事-从业证书-特种设备作业人员
396	个人办事-从业证书-特种作业人员
397	个人办事-从业证书-统计
398	个人办事-从业证书-维修工
399	个人办事-从业证书-药师
400	个人办事-从业证书-医师
401	个人办事-从业证书-职业介绍从业人员
402	个人办事-从业证书-其他
403	个人办事-档案-档案管理
404	个人办事-档案-人事档案
405	个人办事-司法公证-法律援助
406	个人办事-司法公证-公证类
407	个人办事-司法公证-公证类-财产协议（约定）公证
408	个人办事-司法公证-公证类-出生公证
409	个人办事-司法公证-公证类-放弃入户声明公证
410	个人办事-司法公证-公证类-婚姻公证
411	个人办事-司法公证-公证类-继承公证
412	个人办事-司法公证-公证类-监护公证
413	个人办事-司法公证-公证类-其他类型公证
414	个人办事-司法公证-公证类-亲属关系公证
415	个人办事-司法公证-公证类-委托公证
416	个人办事-司法公证-公证类-学历公证
417	个人办事-司法公证-公证类-遗嘱公证
418	个人办事-司法公证-公证类-赠与公证
419	个人办事-司法公证-司法鉴定
420	个人办事-司法公证-司法考试

表 B.1 知识点场景类别（续）

序号	知识点场景类别
421	个人办事-司法公证-其他
422	个人办事-知识产权-商标-商标补贴奖励
423	个人办事-知识产权-商标-商标注册
424	个人办事-知识产权-商标-其他
425	个人办事-知识产权-著作权
426	个人办事-知识产权-专利-假冒专利
427	个人办事-知识产权-专利-专利奖
428	个人办事-知识产权-专利-专利侵权
429	个人办事-知识产权-专利-专利申请
430	个人办事-知识产权-专利-专利资助
431	个人办事-知识产权-专利-其他
432	个人办事-知识产权-其他
433	个人办事-殡葬火化-殡葬收费
434	个人办事-殡葬火化-火化
435	个人办事-殡葬火化-其他
436	个人办事-出入境
437	个人办事-出入境-出入境人员健康证和预防接种证
438	个人办事-出入境-户口通知
439	个人办事-出入境-护照-出国签证
440	个人办事-出入境-护照-因公护照
441	个人办事-出入境-护照-因私护照-护照出境港澳
442	个人办事-出入境-护照-因私护照-跨区办理护照
443	个人办事-出入境-护照-因私护照-外市人员办理因私护照
444	个人办事-出入境-护照-因私护照-因私护照办理（初办、换、补领）
445	个人办事-出入境-护照-其他
446	个人办事-出入境-外国人-居留许可
447	个人办事-出入境-外国人-外国人签证
448	个人办事-出入境-外国人-其他
449	个人办事-出入境-其他
450	个人办事-其他-村规民约
451	个人办事-其他-兵役
452	个人办事-其他-党员（党组织）
453	个人办事-其他-民族宗教
454	个人办事-其他-人防
455	个人办事-其他
456	企业办事-公积金-表格填写图例
457	企业办事-公积金-电子印章
458	企业办事-公积金-公积金查询
459	企业办事-公积金-缴存基数和比例

表 B.1 知识点场景类别（续）

序号	知识点场景类别
460	企业办事-公积金-申报业务
461	企业办事-公积金-其他
462	企业办事-社会保险-缴费工资申报（调整）
463	企业办事-社会保险-境外人员参保
464	企业办事-社会保险-清缴社保欠费
465	企业办事-社会保险-社保补缴
466	企业办事-社会保险-社保费退费
467	企业办事-社会保险-社保信息变更
468	企业办事-社会保险-社保增减员
469	企业办事-社会保险-系统申报
470	企业办事-社会保险-其他
471	企业办事-工商事项-非公司企业法人
472	企业办事-工商事项-个人独资企业
473	企业办事-工商事项-个体户
474	企业办事-工商事项-工商年检（年度报告）
475	企业办事-工商事项-名称预先核准
476	企业办事-工商事项-内资分公司
477	企业办事-工商事项-内资股份有限公司
478	企业办事-工商事项-内资有限责任公司
479	企业办事-工商事项-普通合伙企业
480	企业办事-工商事项-企业档案
481	企业办事-工商事项-外商独资企业
482	企业办事-工商事项-外商分支机构
483	企业办事-工商事项-外商投资企业
484	企业办事-工商事项-一人有限责任公司
485	企业办事-工商事项-注册登记费
486	企业办事-工商事项-注册资本认缴
487	企业办事-工商事项-其他
488	企业办事-生产经营许可证-保健食品经营许可
489	企业办事-生产经营许可证-餐饮服务许可
490	企业办事-生产经营许可证-道路运输经营许可
491	企业办事-生产经营许可证-工业生产许可
492	企业办事-生产经营许可证-公共场所卫生许可
493	企业办事-生产经营许可证-化妆品生产许可
494	企业办事-生产经营许可证-机动车维修许可
495	企业办事-生产经营许可证-教育机构办学许可
496	企业办事-生产经营许可证-快递经营许可
497	企业办事-生产经营许可证-人力资源（劳务派遣）许可
498	企业办事-生产经营许可证-食品流通许可

表 B.1 知识点场景类别（续）

序号	知识点场景类别
499	企业办事-生产经营许可证-食品生产许可
500	企业办事-生产经营许可证-售卖烟花爆竹许可
501	企业办事-生产经营许可证-特种行业许可
502	企业办事-生产经营许可证-网络文化经营许可证（网吧）
503	企业办事-生产经营许可证-危险化学品许可-经营许可
504	企业办事-生产经营许可证-危险化学品许可-生产许可
505	企业办事-生产经营许可证-烟草专卖零售许可
506	企业办事-生产经营许可证-药品经营许可
507	企业办事-生产经营许可证-医疗器械许可-经营许可
508	企业办事-生产经营许可证-医疗器械许可-生产许可
509	企业办事-生产经营许可证-医疗器械许可-医疗器械注册、监管
510	企业办事-生产经营许可证-印刷经营许可
511	企业办事-生产经营许可证-营业性演出许可
512	企业办事-生产经营许可证-娱乐场所许可
513	企业办事-生产经营许可证-其他
514	企业办事-税务-CA 数字证书
515	企业办事-税务-出口退税-出口退免税通用业务
516	企业办事-税务-出口退税-出口退免税资格认定
517	企业办事-税务-出口退税-生产企业免抵退税申报
518	企业办事-税务-出口退税-外贸企业出口退免税申报
519	企业办事-税务-出口退税-小规模纳税人出口免税申报
520	企业办事-税务-出口退税-其他
521	企业办事-税务-电子办税系统
522	企业办事-税务-发票管理-电子发票
523	企业办事-税务-发票管理-发票抽奖
524	企业办事-税务-发票管理-发票系统
525	企业办事-税务-发票管理-发票验证（查询）
526	企业办事-税务-发票管理-发票业务-发票变更
527	企业办事-税务-发票管理-发票业务-发票缴销
528	企业办事-税务-发票管理-发票业务-发票开具
529	企业办事-税务-发票管理-发票业务-发票领用
530	企业办事-税务-发票管理-发票业务-发票验销
531	企业办事-税务-发票管理-发票业务-发票作废
532	企业办事-税务-发票管理-发票业务-其他
533	企业办事-税务-发票管理-发票专用章
534	企业办事-税务-发票管理-金税工程
535	企业办事-税务-发票管理-普通发票
536	企业办事-税务-发票管理-增值税专用发票
537	企业办事-税务-发票管理-其他

表 B.1 知识点场景类别（续）

序号	知识点场景类别
538	企业办事-税务-规费类-堤围防护费
539	企业办事-税务-规费类-附加费
540	企业办事-税务-规费类-工会经费
541	企业办事-税务-规费类-价格调节基金
542	企业办事-税务-国际税务
543	企业办事-税务-纳税信用等级
544	企业办事-税务-企业所得税-查账征收和核定征收
545	企业办事-税务-企业所得税-减免税优惠
546	企业办事-税务-企业所得税-申报纳税
547	企业办事-税务-企业所得税-税前扣除
548	企业办事-税务-企业所得税-所得税缴纳
549	企业办事-税务-企业所得税-所得税缴纳-汇算清缴
550	企业办事-税务-企业所得税-小型微利企业所得税
551	企业办事-税务-企业所得税-其他
552	企业办事-税务-消费税-纳税申报
553	企业办事-税务-消费税-其他
554	企业办事-税务-营业税
555	企业办事-税务-预约办事
556	企业办事-税务-增值税-减免税优惠-小微企业（小规模纳税人）
557	企业办事-税务-增值税-减免税优惠-小微企业（小规模纳税人）
558	企业办事-税务-增值税-减免税优惠-其他
559	企业办事-税务-增值税-申报征收-申报
560	企业办事-税务-增值税-申报征收-征收
561	企业办事-税务-增值税-土地增值税
562	企业办事-税务-增值税-一般纳税人管理
563	企业办事-税务-增值税-营改增
564	企业办事-税务-增值税-其他
565	企业办事-税务-征收管理-个体户定额管理
566	企业办事-税务-征收管理-涉税证明
567	企业办事-税务-征收管理-税务申报
568	企业办事-税务-租赁税收
569	企业办事-税务-其他税收优惠
570	企业办事-税务-其他
571	企业办事-企业证件-办事顺序
572	企业办事-企业证件-机构代码证-代码证变更
573	企业办事-企业证件-机构代码证-代码证补换证
574	企业办事-企业证件-机构代码证-代码证年检
575	企业办事-企业证件-机构代码证-代码证迁移
576	企业办事-企业证件-机构代码证-代码证申办

表 B.1 知识点场景类别（续）

序号	知识点场景类别
577	企业办事-企业证件-机构代码证-代码证信息查询
578	企业办事-企业证件-机构代码证-代码证注销
579	企业办事-企业证件-机构代码证-数字证书
580	企业办事-企业证件-机构代码证-其他
581	企业办事-企业证件-三证合一
582	企业办事-企业证件-社保登记证-社保登记缴费
583	企业办事-企业证件-社保登记证-社保登记证变更
584	企业办事-企业证件-社保登记证-社保登记证补换证
585	企业办事-企业证件-社保登记证-社保登记证年检
586	企业办事-企业证件-社保登记证-社保登记证迁移
587	企业办事-企业证件-社保登记证-社保登记证注销
588	企业办事-企业证件-社保登记证-其他
589	企业办事-企业证件-税务登记证-个体户停业
590	企业办事-企业证件-税务登记证-国地税联合办证
591	企业办事-企业证件-税务登记证-税务登记
592	企业办事-企业证件-税务登记证-税务登记证变更
593	企业办事-企业证件-税务登记证-税务登记证补换发
594	企业办事-企业证件-税务登记证-税务登记证年审
595	企业办事-企业证件-税务登记证-税务登记证迁移
596	企业办事-企业证件-税务登记证-税务登记证注销
597	企业办事-企业证件-税务登记证-其他
598	企业办事-企业证件-营业执照-变更登记
599	企业办事-企业证件-营业执照-补换发
600	企业办事-企业证件-营业执照-迁移
601	企业办事-企业证件-营业执照-设立登记
602	企业办事-企业证件-营业执照-注销登记
603	企业办事-企业证件-营业执照-其他
604	企业办事-资质审批-测绘
605	企业办事-资质审批-城乡（市）规划
606	企业办事-资质审批-地质灾害工程
607	企业办事-资质审批-房屋安全鉴定
608	企业办事-资质审批-工程承包、施工
609	企业办事-资质审批-价格评估机构
610	企业办事-资质审批-物业管理
611	企业办事-资质审批-园林绿化
612	企业办事-资质审批-其他
613	企业办事-公安消防-消防
614	企业办事-公安消防-治安
615	企业办事-公安消防-印章-刻制印章

表 B.1 知识点场景类别（续）

序号	知识点场景类别
616	企业办事-公安消防-印章-印章备案
617	企业办事-公安消防-印章-印章变更
618	企业办事-公安消防-印章-印章更换
619	企业办事-公安消防-印章-印章遗失补办
620	企业办事-公安消防-印章-注销印章
621	企业办事-公安消防-印章-其他
622	企业办事-公安消防-治安
623	企业办事-环保-辐射安全
624	企业办事-环保-环保验收
625	企业办事-环保-环评审批
626	企业办事-环保-排污许可
627	企业办事-安全生产-安全生产
628	企业办事-交通运输-道路运输证
629	企业办事-交通运输-货车季审
630	企业办事-交通运输-小汽车定编
631	企业办事-交通运输-其他
632	企业办事-经济贸易-对外贸易经营者备案（进出口权）
633	企业办事-经济贸易-加工贸易企业
634	企业办事-经济贸易-企业认定
635	企业办事-经济贸易-外商投资企业联合年检
636	企业办事-经济贸易-原产地证
637	企业办事-经济贸易-中小企业发展
638	企业办事-劳动劳务-残疾人保障金
639	企业办事-劳动劳务-劳动保障年审
640	企业办事-劳动劳务-劳动合同
641	企业办事-劳动劳务-用工登记（录用）备案
642	企业办事-劳动劳务-招聘手续
643	企业办事-质量计量-计量-计量标准考核
644	企业办事-质量计量-计量-企业计量保证体系确认
645	企业办事-质量计量-计量-其他
646	企业办事-质量计量-检验检测
647	企业办事-质量计量-特种设备
648	企业办事-质量计量-条形码
649	企业办事-质量计量-质量-药品经营质量管理规范认证证书
650	企业办事-质量计量-质量-其他
651	企业办事-质量计量-其他
652	企业办事-建设规划-诚信手册
653	企业办事-建设规划-建设规划许可
654	企业办事-建设规划-绿化工程

表 B.1 知识点场景类别（续）

序号	知识点场景类别
655	企业办事-建设规划-市政工程
656	企业办事-建设规划-用地审批
657	企业办事-建设规划-其他
658	企业办事-企业投资-工程建设项目
659	企业办事-企业投资-固定资产投资
660	企业办事-企业投资-境外投资
661	企业办事-企业投资-投资备案
662	企业办事-企业投资-外商投资
663	企业办事-企业投资-政府出资
664	企业办事-企业投资-其他
665	企业办事-企业证明-守法证明
666	企业办事-财政/统计-财政登记
667	企业办事-财政/统计-财政票据
668	企业办事-财政/统计-代理记账许可证
669	企业办事-财政/统计-统计登记证
670	企业办事-社会组织-工会
671	企业办事-社会组织-社会团体
672	企业办事-社会组织-协会
673	企业办事-物价-明码标价
674	企业办事-物价-收费许可
675	企业办事-房产住宅-预售许可证
676	企业办事-海关-报关注册登记证
677	企业办事-海关-电子口岸 IC 卡
678	企业办事-海关-其他
679	企业办事-其他-高新（科技）企业
680	企业办事-其他-户外广告审批
681	企业办事-其他-气象审批
682	企业办事-其他

参 考 文 献

- [1] 《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）
 - [2] 《黑龙江省人民政府关于加强数字政府建设的实施意见》（黑政发〔2022〕23号）
-