

《12345 政务服务便民热线数据质量评价规范》编制说明

一、立项背景

12345 政务服务便民热线（以下简称“热线”）是企业 and 群众反映问题建议、推动政务服务问题解决的重要渠道。高质量数据是热线正常运行的重要保障，对热线服务能力提升、分析决策深化、应用场景探索、数据价值挖掘与资产化等工作具有重要的意义。为了规范热线数据质量评价工作，由中国商业统计学会立项组织，北京零点有数数据科技有限公司（以下简称“零点公司”）牵头，联合国家信息中心等单位，共同起草了《12345 政务服务便民热线数据质量评价规范》团体标准，指导评估机构、热线单位开展数据质量评价工作，持续提升热线数据质量，并进一步实现热线数据的价值转化。

二、标准编写的目的和意义

本标准是适用于政府部门、热线单位对 12345 等政务服务便民热线数据开展数据质量评价等工作，可持续改善热线单位数据质量，减少因数据质量问题带来信息传递问题，提升热线服务水平。

本标准的实施，可培育热线组织的数据质量意识和文化，构建高质量热线数据底座，可进一步实现热线数据分析和洞察水平，实现基于热线数据的运营分析、问题分析和城市治理等科学决策。

本标准可指导面向热线数据资产评估的数据质量评价，了解热线资产的质量水平，作为数据资产价值评估的重要参考指标。

本标准是热线数据质量评价标准，涵盖热线数据质量评价的评价对象、评价指标、评价方法和评价流程，旨在评估热线数据质量水平，不包含数

据质量评价组织、数据质量管控流程和数据质量改进流程等内容。

三、主要工作过程

（一）前期研究阶段

1. 政策符合性研究

2020年，中共中央、国务院印发《关于构建更加完善的要素市场化配置机制的意见》，加快培育数据要素市场，要求探索建立统一规范的数据管理制度，**提高数据质量和规范性**，丰富数据产品。

2022年中共中央、国务院在《加快建设全国统一大市场的意见》中要求，加快培育数据要素市场，建立健全数据安全、权利保护、跨境传输管理、交易流通、开放共享、安全认证等基础制度和标准规范，深入开展数据资源调查，推动数据资源开发利用。中共中央、国务院《关于构建数据基础制度更好发挥数据要素作用的意见》要求强化优质供给，促进合规流通。顺应经济社会数字化转型发展趋势，推动数据要素供给调整优化，**提高数据要素供给数量和质量**。支持第三方机构、中介服务组织加强数据采集和质量评估标准制定，推动数据产品标准化，发展数据分析、数据服务等产业。推动各部门各行业完善元数据管理、数据脱敏、数据质量、价值评估等标准体系。

2023年《企业数据资源相关会计处理暂行规定》《数据资产评估指导意见》等数据资产相关政策中指出，执行数据资产评估业务，通常需要**关注影响数据资产价值的质量因素**、应用因素、成本因素及法律因素，其中质量因素包括准确性、一致性、完整性、规范性、时效性、可访问性等。

2024 年国家数据局发布《“数据要素×”三年行动计划(2024—2026 年)》要求，强化场景需求牵引，**带动数据要素高质量供给**、合规高效流通，培育新产业、新模式、新动能，充分实现数据要素价值，为推动高质量发展、推进中国式现代化提供有力支撑。

2. 现有标准情况研究

热线标准化工作已在全国全面开展，目前已发布有 GB/T 44189-2024《政务服务便民热线运行指南》、GB/T 44190-2024《政务服务便民热线集成规范》、GB/T 44191-2024《政务服务便民热线知识库建设指南》、GB/T 44192-2024《政务服务便民热线数据应用指南》等 7 项热线国家标准，2023 年-2024 年各省市也发布了 13 项地区性标准，这说明热线领域的标准化工作已有相当的基础。

在数据质量标准化工作方面，已有 GB/T 36344-2018《信息技术数据质量评价指标》、GB/T 43709-2024《资产管理信息化 数据质量管理要求》GB/T 40685-2021《信息技术服务 数据资产管理要求》等国家标准指导数据质量工作，上海数据交易所也发布了《数据交易 第 3 部分：数据产品质量评估规范》等地方标准，在政务领域，发布有 DB52/T 1540.4-2021《政务数据 第 4 部分：数据质量评估规范》等数据质量评价标准规范，在交通领域，发布有 DB11/T 2046.4-2022《智慧停车系统技术要求第 4 部分：数据规范及质量评估》等数据质量标准，在能源领域发布有 SY/T 7005-2014《数据质量控制与评估原则》等行业标准，金融行业发布有 T/CBA 221-2024《银行业数据资产估值指南》等航运业标准，ISO 8000、

ISO/IEC 5259 中对面向分析和人工智能的数据质量评价也有相关规定，以上标准均可作为本标准编制和实施的重要参考依据。

3. 热线数据研究

2010 年起，零点公司作为独立第三方机构就已开始关注 12345 热线业务和热线数据，经过十余年的持续关注、监测以及对热线数据质量的分析和研究，形成了较为完备、稳定的数据质量评价指标体系和方法。

在数据质量评价对象方面，针对热线业务特点，梳理盘点热线数据质量评价对象包括话务数据、工单数据、知识库数据、统计数据 and 智能模型数据等。

在数据质量评价指标方面，结合数据质量评价维度的相关国家标准，对数据质量评价对象的数据规范性、数据一致性、数据准确性、数据完整性、数据时效性和数据可访问性的评价指标进行盘点和梳理。

在数据质量评价方法方面，针对不同的数据质量评价对象的数据特点和数据评价指标定义，采取全量统计法、分层抽样法和调查分析法等方法开展数据质量评价工作。

在数据质量评价流程方面，涵盖数据质量评价环境导入、数据特征分析、数据质量评价模型构建、数据质量评价实施和数据质量评价结果产出等环节。

（二）初稿及讨论阶段

2024 年 7 月，召开起草组内部会议，就标准的内容框架、编写参考依据等内容进行讨论，并形成标准讨论稿一稿。

2024 年 8 月，组织相关专家召开起草研讨会，对标准讨论稿一稿内

容、结构进行调整，形成标准讨论稿二稿。

2024年8月，项目组对标准讨论稿三稿内容、结构和逻辑关系进行梳理和优化，在此基础上形成标准草案讨论稿三稿。

（三）立项阶段

2024年8月19日，《12345政务服务便民热线数据质量评价规范》团体标准由中国商业统计学会正式立项，标准编制计划编号为：CSSC-JH2024001。

（四）征求意见阶段

2024年9月6日，项目组组织19家相关单位参与标准草案的研讨，与会单位就标准定位、标准内容、标准格式等问题提出了修改意见，项目组充分听取、吸收了相关意见，对标准进行了细化完善，并在此标准基础上完成征求意见稿。

2024年9月9日，标准征求意见稿对外发布，正式开始征求意见。

四、标准编制原则和主要内容

1. 编制原则

（1）遵循标准原则

标准的编制遵循《团体标准管理规定》、国家标准 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》的要求和规定进行编写。

（2）标准兼容原则

本标准参考了相关国家政策要求和国家标准，确保有关描述保持与现有政策、标准一致。

(3) 科学性原则

标准编制过程中，力求做到结构科学、逻辑清晰、指标合理，内容条款全面、准确并具有时效性。标准文本力求编排得当、条理清晰，以便于使用者对标准的查阅及引用。

(4) 可操作性原则

为提升 12345 热线数据质量评价的规范性和指导性，本标准从可评价、可操作、可对比的角度制定了数据质量评价指标体系，便于各 12345 热线单位、评估机构对热线数据进行质量评估。

2. 主要内容

本标准从术语和定义、基本要求、评价对象、评价指标、评价方法、评价流程等模块对 12345 热线数据质量评价工作进行规范，适用于政府部门、热线单位、评估机构对 12345 等政务服务便民热线数据开展数据质量评价、数据质量管理等工作。

3. 数据质量评价总体要求

热线数据质量评价应遵循以下基本要求：

一是安全合规原则，即数据质量评价过程应确保数据的安全合规，应严格按照数据分级分类要求，确保涉及个人隐私、国家秘密、公共安全、企业利益等敏感数据不被泄露、篡改、破坏。

二是科学严谨原则，即热线数据质量评价指标和方法应设置科学、逻辑严谨，真实全面地反映热线数据质量水平。

三是切实可行原则，即数据质量评价指标应具有可操作性，选择合适的评价方法。

四是适配通用原则,即数据质量评价方法、评价指标应适配热线业务,具有热线业务场景的通用性。

4. 数据质量评价指标

参考 GB/T 36344-2018 《信息技术 数据质量评价指标》的数据质量评价维度,即规范性、完整性、一致性、准确性、时效性、可访问性 6 个维度。热线数据质量评价指标通过定量、定性的方式对热线数据满足规范性、完整性、一致性、准确性、时效性、可访问性的情况进行评价,既包含结构化数据的质量评价,也包含对热线文本、录音等非结构化数据的质量评价。数据质量评价指标的设置既评价数据字段自身的质量情况,也评价数据在跨行、跨列、跨表情况下的一致性、规范性等情况。

数据指标参考各类数据评价对象特点,制定相应的评测指标:

规范性指标如下:

序号	指标名称	指标描述	计算方式
1	数值值域规范性	热线数据中数值型字段的值域满足数据定义的要求,如录音时长的数值 > 0	全部检查数值型数据条数 A,全部满足规范性数据条数 B,规范性得分=B/A*100
2	枚举值域规范性	热线数据中枚举型字段的值应在预定义的枚举值范围内	全部检查枚举型数据条数 A,枚举全部满足规范性数据条数 B,规范性得分=B/A*100
3	数据语法规范性	按照系统字段定义的语法格式记录数据	全部检查数据条数 A,全部满足语法规范性数据条数 B,规范性得分=B/A*100
4	数据格式规范性	按照系统定义的格式存储和记录数据	全部检查数据条数 A,全部满足格式规范性数据条数 B,规范性得分=B/A*100

完整性指标如下:

序号	指标名称	指标描述	计算方式
1	字段数据完整性	结构化数据的字段满足业务运	全部检查数据条数 A,字段全

序号	指标名称	指标描述	计算方式
		行和数据分析的要求	部完整的数据条数 B, 完整性得分=B/A*100
2	文件完整性	热线业务关联的录音、视频、图片、文档等文件信息完整	全部检查文件数据条数 A, 文件数据全部完整的数据条数 B, 完整性得分=B/A*100
3	文件元数据完整性	热线业务运行过程中形成的图片、视频、音频、文档等文件的名称、说明、关联受理记录等元数据完整	全部检查文件条数 A, 文件元数据全部完整的数据条数 B, 完整性得分=B/A*100
4	内容要素完整性	热线受理、办理、评价等业务过程中的内容要素完整	全部抽查数据条数 A, 内容要素全部完整的数据条数 B, 完整性得分=B/A*100
5	代码含义完整性	热线数据中的代码字段, 通过数据关联可追溯到其数据描述	全部检查代码数据条数 A, 代码数据描述可追溯的数据条数 B, 完整性得分=B/A*100

一致性指标如下:

序号	指标名称	指标描述	计算方式
1	数据标识一致性	热线数据中使用统一编码、逻辑一致的通话编码等标识	全部检查数据条数 A, 全部满足一致性数据条数 B, 一致性得分=B/A*100
2	数据格式一致性	系统记录的数据格式与数据定义的格式一致	全部检查数据条数 A, 全部满足一致性数据条数 B, 一致性得分=B/A*100
3	数据等值一致性	数据值与实际数据条件下的相关数据计算的值一致	全部检查数据条数 A, 全部满足一致性数据条数 B, 一致性得分=B/A*100
4	字段定义一致性	话务、工单、统计数据的数据定义、字段口径一致	全部检查相同字段数据条数 A, 全部满足一致性数据条数 B, 一致性得分=B/A*100
5	字段逻辑一致性	字段之间的关系与其业务逻辑保持一致	全部检查数据条数 A, 全部满足一致性数据条数 B, 一致性得分=B/A*100

准确性指标如下:

序号	指标名称	指标描述	计算方式
1	事实符合性	话务、工单、知识库、统计数据与其所代表的事实匹配程度。	全部抽查数据条数 A, 全部满足真实性数据条数 B, 真实性得分=B/A*100

时效性指标如下：

序号	指标名称	指标描述	计算方式
1	入库及时性	热线数据从发生到数据入库时间满足业务场景需求	全部数据条数 A, 全部满足时效性数据条数 B, 时效性得分=B/A*100
2	计算及时性	热线明细数据产生到统计数据计算完成的时间满足业务场景需求	全部统计数据条数 A, 全部满足时效性数据条数 B, 时效性得分=B/A*100

可访问性指标如下：

序号	指标名称	指标描述	计算方式
1	数据可读性	具有完备的详实的数据说明文档，并及时更新	具备完善数据说明文档，数据实际情况与数据文档一致，100 分；具有说明文档，但未随数据变化及时更新导致，50 分，无相关说明文档，0 分
2	访问技术条件	具备标准的 API 接口、消息队列、数据文件等技术访问条件	已开发接口、消息队列等访问方式，并配备说明信息，满足多种数据访问需求，100 分；开发有数据接口、消息队列，配备说明信息，但不能满足全部数据需求场景，50 分；无现成访问方式的，0 分。
3	访问合规条件	具备访问数据的合规条件，包括数据权属明确，无隐私数据、涉密数据等	数据满足全部合规条件，100 分；数据不满足合规条件，0 分

5. 数据质量评价指标计算

热线数据质量评价指标根据评价对象类型，分别对话务数据、工单数据、知识库数据、统计数据和智能模型数据进行数据质量评分，再单个类

别数据质量评分计算得出热线数据质量总体评分。

6. 数据质量评价流程

6.1 导入数据质量评价环境，确定评价对象和评价范围。开展数据质量评价准备工作，建立数据质量评价团队，梳理待评价单位的业务现状、系统建设现状、数据现状，整理热线业务要求、数据设计文档及适用的标准规范文档，明确待评价数据范围；

6.2 分析数据特征并确定评价指标。对热线数据进行盘点，识别数据特征，并确定适用的评价指标；

6.3 建立评价模型，明确数据质量评价指标权重。根据热线数据特征，建立评价模型，并对数据质量评价指标权重进行适当调整；

6.4 根据数据质量评价指标要求，进行数据质量检查，形成检查评分结果；

6.5 核验检查结果，计算评价指标得分和总体数据质量评分；

6.6 形成数据质量评价结论，出具质量评价报告。

五、采用国际标准和国外先进标准的程度，以及与国际、国外同类标准水平的对比情况

本标准属于团体标准，与现行法律、法规、规章和政策以及有关基础和标准不矛盾。国内、国外均没有本标准所评价内容的评测标准。

六、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

本标准符合国家现行法律、法规、规章和强制性国家标准的要求。

七、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准在制定过程中未出现重大分歧意见。

八、废止现行相关标准的建议

本标准为首次制定。

九、其他应予说明的事项

无。

《12345 政务服务便民热线数据质量评价规范》

团体标准起草组

2024 年 9 月