广东省市场监督管理局 发布

ICSxx.xxx.xx

xxx

20xx-xx-xx实施

20xx-xx-xx发布

DB44

广东省地方标准

DB44/T xxxx—20xx

12345政务服务便民热线诉求事项

分类与编码规范

（送审稿）

目 次

[前言 II](#_Toc989)

[1 范围 1](#_Toc5089)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc26348)

[3 术语和定义 1](#_Toc2860)

[4 基本原则 1](#_Toc20024)

[4.1 科学性 1](#_Toc7647)

[4.2 可扩展性 2](#_Toc11257)

[4.3 适用性 2](#_Toc29742)

[5 事项分类 2](#_Toc18164)

[6 事项编码 2](#_Toc933)

[6.1 基本码 2](#_Toc18679)

[6.2 扩展码 2](#_Toc30596)

[6.3 组合码 3](#_Toc24133)

[7 代码管理 3](#_Toc2398)

[附录A （资料性）事项分类及代码 5](#_Toc28241)

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。

本文件由广东省政务服务数据管理局提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

12345政务服务便民热线诉求事项分类与编码规范

1. 范围

本文件规定了12345政务服务便民热线等公共服务平台的诉求事项分类的基本原则、事项基本码、扩展码、实施代码和代码管理。

本文件适用于12345政务服务便民热线等公共服务平台诉求分类工作。

1. 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 10113-2003　分类与编码通用术语](https://max.book118.com/html/2018/0427/163420018.shtm%22%20%5Ct%20%22_blank)

GB/T 33358-2016　政府热线服务规范

GB/T 39666-2020　政府热线服务分类与代码

1. 术语和定义

GB/T 10113-2003、GB/T 33358-2016、GB/T 39666-2020界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

12345政务服务便民热线

由政府设立的非紧急公共服务呼叫系统。

注1：各地区设立的政务服务便民热线以及国务院有关部门设立并在地方接听的政务服务便民热线实现一个号码服务，各地区归并后的热线统一为“12345政务服务便民热线”。

注2：设立的具体形式包括自建、外包、委托、授权等。

[来源：GB/T 39666-2020，3.1，有修改]

诉求事项

自然人、法人、其他组织等诉求人向12345政务服务便民热线提出的咨询、求助、投诉、举报、意见建议和表扬等。

1. 基本原则
	1. 科学性

诉求事项分类是根据诉求内容的属性和特征，将诉求事项按主题进行区分和归类，分类满足政务服务便民热线实际需要，并保持稳定。

注：一个主题下可包括多个部门职责，如“社保统筹服务”主题下有“医疗保险”、“生育保险”、“公费医疗”属医疗保障部门职责事项，其他属于人力资源和社会保障部门职责事项。

* 1. 可扩展性

诉求事项分类的建立应满足12345政务服务便民热线的不断发展和变化的需要，如需要对事项进行细分、新增、维护等，可根据业务需要进行扩展，设置的分类类目能保证新增加的事项不会打乱已建立的分类体系。

* 1. 适用性

各项事项便于理解、采集和使用，能反映12345政务服务便民热线的领域特点。

1. 事项分类

事项分为一至五级，其中附录A给出一至三级事项分类和代码，四级、五级由地市根据实际划分。各地市也可根据实际业务情况继续将基本码拓展至六级或以上。

为保证分类维度一致，且符合实际需要、覆盖范围尽量全面、分类尽量不交叉，对事项的分类优先按照行为和问题，结合对象和部门业务去分类，一级按主题来分类，二级按主题下常见业务板块来分类，三级按主题下业务板块的主要问题来分类。

一级分类包括科教文体、公卫医疗、城乡建设、自然资源与环境保护、交通运输、农林牧渔、公共安全、劳动社保、民政社区、市场监管、经济财贸、司法行政、政风行风党风、其他等14类。二级分类包括财政事务、城际客运、城市设施管理、出入境管理、出租汽车、畜牧业管理、创业服务、党建工作、党派团体、道路管理、法律服务、房屋管理、港澳台侨务事务等101类。三级分类包括市容环卫、园林绿化、土地管理、道路设施、故障救援、环境监测、气象服务、水文服务、交通违章、停车场管理、公共交通失物招领等492类。

1. 事项编码
	1. 基本码

对已确立的每一个事项均给出唯一的基本码，基本码可单独使用。每一级别由2位顺序码（00~99）组成，当设立带有“其他”字样的收容项时，代码为“99”；当某一级别不再细分诉求事项时，代码补“00”直至第五级，其代码结构如图1。

地市自行拓展的层级，由地市自行编码。自行拓展的代码与前五级的代码连接时用“Z”隔开。如基本码“0102030405Z001”，其中：“0102030405”是省统一编码，“0001”是该地市自行拓展编码。

　　　　　　　　　　　　　　　　XX　XX　XX　XX　XX

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　2位五级事项顺序码

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　2位四级事项顺序码

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　2位三级事项顺序码

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　2位二级事项顺序码

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　2位一级事项顺序码

1. 诉求事项的编码结构
	1. 扩展码
2. 概述

诉求事项扩展码是对基本码的扩展，需与基本码组合起来使用，其本身不宜单独使用。扩展码有诉求类别、诉求人等扩展信息代码，见表1。

表1　诉求扩展信息代码

|  |  |
| --- | --- |
| 信息类别名称 | 编码规则 |
| 诉求类别 | “L”+1位数字代码 |
| 诉求人 | “R”+1位数字代码 |

1. 诉求类别代码

当需要区分和识别诉求的类别时，应采用诉求类别代码。代码为“L”开头加1位数字组成，代码表见表2。

表2　诉求类别代码

|  |  |
| --- | --- |
| 代码 | 类别名称 |
| L1 | 咨询 |
| L2 | 求助 |
| L3 | 投诉 |
| L4 | 举报 |
| L5 | 意见建议 |
| L6 | 表扬 |
| L9 | 其他 |

1. 诉求人代码

当需要区分和识别诉求人时，应采用诉求人代码。代码为“R”开头加1位数字组成，代码表见表3。

表3　诉求对象代码

|  |  |
| --- | --- |
| 代码 | 对象名称 |
| R1 | 自然人 |
| R2 | 法人 |
| R3 | 其他组织 |

* 1. 组合码

将一种或多种扩展码后接基本码进行组合，形成组合码，以便在基本码的基础上对诉求事项附加相关的信息，满足不同的使用要求。组合码结构见图2。

注：组合码包括多种组合情况，可以是一种扩展码与基本码组合，也可以是多种扩展码与基本码组合。

XX　XX　XXXXXXXXXX

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　10位事项基本码

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　扩展码

图2　组合码结构

示例：

当需要增加对诉求事项的诉求人进行标识时，应采用诉求人扩展码和基本码组合方式，其结构如图3。

RX　XXXXXXXXXX

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　10位事项基本码

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　2位诉求人扩展码

图3　实施代码的构成

1. 代码管理
	1. 应优先使用附录A中的事项分类，如当前附录A中的事项分类无法满足实际需要，需在实际业务过程中新增、维护、细分事项等，可扩展事项分类与代码。
	2. 新增的事项分类与代码应符合第5章的规定，不宜改变附录A中已有的事项分类与代码。
	3. 新增五级以内的事项分类与代码可由政务服务热线部门报省级政务服务热线平台管理者申请扩展，省级政务服务热线平台管理者应负责确保其代码的唯一性和一致性。
2. （资料性）
事项分类及代码

诉求事项分类及代码见表A.1

表A.1 诉求事项名称及代码表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **代码** | **一级** | **代码** | **二级** | **代码** | **三级** | **备注** |
| 01 | 科教文体 | 0101 | 科技事务 | 010101 | 科技服务 | 对科技服务（以技术和知识向社会提供服务），奖励补贴，高新技术企业、科技型中小企业、技术先进型服务企业评价认定等相关政策的咨询等 |
| 010102 | 科研工作 | 对科研工作的建议、咨询等 |
| 010103 | 信息技术 | 对信息技术（用于管理和处理信息的各种技术）的咨询等 |
| 0102 | 教育管理 | 010201 | 教育行政管理 | 对教育工作者、校外培训机构、校内行政管理的相关诉求 |
| 010202 | 师资 | 对校内教育、校外培训机构师资问题的相关诉求 |
| 010203 | 招生考试 | 对校内教育、校外培训机构招生信息咨询、违规招生投诉、学籍管理、考试等诉求 |
| 010204 | 学校建设 | 对学校开办、建设发展等方面的信息咨询、投诉等 |
| 0103 | 文化管理 | 010301 | 公共图书馆 | 对由国家中央或地方政府管理、资助和支持的， 免费为社会公众服务的图书馆的咨询、建议、投诉等 |
| 010302 | 公益性流动文化服务 | 对公益性流动文化服务的咨询、投诉等，包括免费提供电影放映、文艺演出、图片展览、图书销售和借阅的咨询、建议、投诉等 |
| 010303 | 数字文化服务 | 对数字文化服务（文化资源通过互联网技术进行生产、消费的过程）相关的咨询、建议等 |
| 010304 | 文博场馆服务 | 对文物建筑、博物馆、艺术馆等服务的咨询、建议等，包括针对未成年人、老年人、现役军人、残疾人和低收入人群参观文物建筑及遗址类博物馆服务的咨询、建议、投诉等 |
| 0104 | 体育管理 | 010401 | 体育竞技 | 对体育竞赛的咨询、投诉、建议等 |
| 010402 | 体育事业 | 对人员管理、发展规划、活动管理等的诉求 |
| 010403 | 体育市场 | 体育市场管理等的诉求 |
| 010404 | 全民健身 | 对全民健身服务、活动等的咨询、建议等 |
| 010405 | 体育场馆 | 对公共体育场馆管理、服务、使用的咨询、建议、投诉等 |
| 0105 | 广播电视 | 010501 | 广播服务 | 对广播服务的咨询、投诉、建议等 |
| 010502 | 电视服务 | 对电视服务的咨询、投诉、建议等 |
| 010503 | 电影服务 | 对电影服务的咨询、投诉、建议等 |
| 0106 | 新闻出版 | 010600 |  | 对新闻出版业的生产、经营、管理的咨询、投诉、建议等 |
| 0107 | 社会教育 | 010701 | 艺能培训 | 对艺能培训信息的咨询、建议等 |
| 010702 | 老年大学 | 对老年人的有组织性的学校信息的咨询、建议等 |
| 010703 | 继续教育 | 信息咨询、业务办理咨询、管理投诉等 |
| 0108 | 旅游服务 | 010801 | 导游 | 对导游员服务的投诉、建议等，以及导游员自身提出的投诉、建议等 |
| 010802 | 旅游业 | 旅行社相关服务的咨询、投诉等 |
| 010803 | 住宿服务 | 饭店、酒店相关服务的咨询、投诉等 |
| 010804 | 景区 | 景区的营业、治安、环境、设施管理等方面的咨询、建议等 |
| 02 | 公卫医疗 | 0201 | 人口计生 | 020101 | 生育政策 | 对生育相关法律法规政策的咨询、建议等，如三孩生育政策、再生育相关规定、生育奖励假的落实等 |
| 020102 | 生育登记 | 生育登记业务办理咨询、监管投诉等 |
| 020103 | 计划生育奖励扶助 | 计划生育奖励和扶助有关政策咨询、业务办理咨询、监管投诉等 |
| 0202 | 卫生保健 | 020201 | 健康管理 | 0～6岁儿童、孕产妇、老年人、高血压及2型糖尿病等慢性病患者、严重精神障碍患者、肺结核患者等群体的健康指导、随访评估等健康管理服务的咨询、投诉、建议等。包括对65岁以上老人、0－3岁儿童的体质辨识、健康指导等中医药保健服务。 |
| 020202 | 健康教育 | 健康教育相关问题的咨询、建议、表扬等。健康教育是教育人们树立健康意识、促使人们改变不健康的行为生活方式，养成良好的行为生活方式，以减少或消除影响健康的危险因素。 |
| 020203 | 居民健康档案 | 国家基本公共卫生服务项目之一，所有城乡居民，凡是在社区居住半年以上的，包括户籍及非户籍人口，都可以在居住地的乡镇卫生院、村卫生室或社区卫生服务中心（站）申请建立居民健康档案。 |
| 0203 | 医疗服务 | 020301 | 预约挂号 | 预约挂号相关问题的咨询、投诉等，包括电话挂号、网络挂号、排队等问题 |
| 020302 | 医院行政管理 | 对医院机构、人事、财务、管理的投诉等 |
| 020303 | 健康体检 | 健康体检相关问题的咨询、投诉等 |
| 020304 | 医学鉴定 | 医学鉴定相关问题的咨询、投诉等，包括工伤鉴定，亲子鉴定等鉴定事宜 |
| 020305 | 急救转运 | 急救转运（将需紧急救治的患者转运至其他医院的过程）相关问题的咨询、投诉等 |
| 020306 | 医德医风 | 有关医院、医生的品德行为的投诉等 |
| 020307 | 医患纠纷 | 对医生和患者本人及亲属之间发生的医疗纠纷的咨询、投诉等 |
| 020308 | 非法行医 | 有关非法行医问题的投诉、举报等，如行医执照过期、缺失等问题 |
| 0204 | 公共卫生 | 020401 | 疫苗接种 | 公众疫苗接种相关服务的咨询、投诉等 |
| 020402 | 疾病防控 | 传染病、慢性病、地方病、结核病、艾滋病等疾病预防管理的咨询、建议等 |
| 020403 | 医疗用血 | 包含无偿献血在内的医疗用血管理问题的咨询、投诉等 |
| 020404 | 禁烟控烟 | 公共场所禁烟控烟有关情况的举报、投诉等 |
| 020405 | 有害生物防治 | 血吸虫、白蚁、老鼠等以寄生虫为代表的有害生物防治情况的举报、建议等 |
| 0205 | 医药管理 | 020501 | 药品管理 | 药品的制造、销售等问题的咨询、投诉等 |
| 020502 | 化妆品管理 | 化妆品的生产销售等问题的咨询、投诉等 |
| 020503 | 保健品管理 | 保健品的生产销售等问题的咨询、投诉等 |
| 020504 | 医疗器械管理 | 医疗器械的生产销售等问题的咨询、投诉等 |
| 0206 | 心理卫生 | 020601 | 自杀预防 | 有关自杀预防（对于自杀行为如自杀未遂和自杀姿态，自杀意念如自杀观念和自杀企图的患者，应该及时、积极地提供预防自杀的措施）相关的咨询、求助等 |
| 020602 | 严重精神障碍患者 | 严重精神障碍患者管理相关的咨询、建议等，包括提供患者信息管理、随访评估、分类干预和健康体检服务等 |
| 020603 | 心理咨询热线 | 为有需要的市民提供心理帮助 |
| 0207 | 新冠疫情 | 020701 | 防控政策措施 | 出行政策、人员健康管理要求、风险人员管理服务、管控范围时限、重点场所、餐饮堂食、交通管制、停工停学及复工复学等 |
| 020702 | 集中隔离管理服务 | 方舱、隔离酒店等集中隔离场所的设置、设施、费用、卫生、餐饮等管理服务问题。 |
| 020703 | 健康码 | 健康码异常申诉、系统使用、外地健康码关联、团体码等 |
| 020704 | 核酸及抗原检测 | 检测地点、检测点秩序、结果出具、使用指引等 |
| 020705 | 新冠疫苗接种 | 新冠疫苗预约、接种地点、不良反应等 |
| 020706 | 就医购药 | 就医治疗、购药问题等 |
| 020707 | 物资供应 | 食品等生活物资、防疫物资保障，哄抬物价等 |
| 020709 | 纾难解困 | 受疫情影响，租金、劳动社保、税务、金融、商贸通关、交通物流等方面的救助扶持。 |
| 020799 | 其它新冠疫情 | 未列入上述内容的新冠疫情相关诉求 |
| 03 | 城乡建设 | 0301 | 水电气暖 | 030101 | 供水服务 | 供水服务的投诉与建议等 |
| 030102 | 供电服务 | 供电服务的投诉与建议等 |
| 030103 | 供气服务 | 供气服务的投诉与建议等 |
| 030104 | 供暖服务 | 供暖服务的投诉与建议等 |
| 0302 | 住房公积金 | 030201 | 公积金提取 | 公积金提取政策、手续的咨询、投诉等 |
| 030202 | 公积金贷款 | 公积金贷款政策、手续的咨询、投诉等 |
| 030203 | 公积金转移 | 公积金转移政策、手续的咨询、投诉等 |
| 030204 | 公积金缴存 | 公积金缴存政策、手续的咨询、投诉等 |
| 030205 | 公积金余额查询 | 公积金余额的查询等 |
| 030299 | 其他公积金服务 | 未列入上述内容的公积金服务相关诉求 |
| 0303 | 房屋管理 | 030301 | 购房政策 | 购房政策的咨询，包括异地购房、新房购买政策等事宜 |
| 030302 | 不动产登记 | 不动产登记政策的咨询等 |
| 030303 | 租赁备案 | 租赁政策、租赁备案手续等问题 |
| 030304 | 房屋纠纷 | 对房屋买卖租赁过程中产生的纠纷、投诉等，如房屋买卖合同纠纷、新房交付问题、租赁合同纠纷等 |
| 030305 | 房屋交易管理 | 房地产开发企业资质核准、车位租售、房屋出售管理、房屋质量等的咨询投诉建议等 |
| 030306 | 房屋安全 | 房屋安全方面的投诉、举报等，如邻居擅自敲除承重墙等 |
| 030399 | 其他房屋管理 | 未列入上述内容的房屋管理相关诉求 |
| 0304 | 市容市貌 | 030401 | 建筑工程管理 | 无证施工、建筑渣土、车辆带泥上路、违章挖掘、工地扬尘、逾期清场等问题咨询投诉建议等 |
| 030402 | 市容环卫 | 垃圾物料处置、焚烧树叶、垃圾分类、乱涂乱画乱刻、擅自饲养家禽家畜等问题的咨询投诉等 |
| 030403 | 房屋违建（破损） | 改变房屋使用性质问题、建筑外立面缺损问题、室内或楼宇内部改建问题、增建楼层,接坡,防盗网,接管排水等问题等咨询投诉建议等 |
| 030404 | 户外广告 | 审批办理、搭建设置问题咨询投诉等 |
| 0305 | 城乡规划 | 030501 | 土地管理 | 业务办理、监管投诉等 |
| 030502 | 拆迁安置 | 对拆迁安置过程中有关问题的咨询、投诉等，包括拆迁补偿、过渡住房与补贴、安置用房等问题 |
| 030503 | 总体规划 | 对城乡住房建设规划政策的咨询、建议、投诉等 |
| 0306 | 城市设施管理 | 030601 | 公共设施 | 井盖、照明、下水道等设施咨询投诉等 |
| 030602 | 环卫设施 | 公共厕所,公厕指示牌,化粪池,果皮箱,垃圾间,资源回收处理站,洒水车等环卫设施咨询投诉等 |
| 030603 | 道路设施 | 道路占用封闭或建设许可等许可审批，道路桥梁设施设置问题，监控、标志指示设置问题的咨询投诉等 |
| 0307 | 物业管理 | 030701 | 小区安保 | 对小区安保方面的建议、表扬、投诉等，包括小区安保人员和安全保障工作等事宜 |
| 030702 | 小区卫生 | 对小区卫生方面的建议、表扬、投诉等，包括公共区域的地面清洁、垃圾清理小区居民乱推垃圾等事宜 |
| 030703 | 小区公共设施 | 对小区公共设施方面的建议、投诉等，包括门禁等公共设施的新建、维修、恶意毁坏、保护工作等事宜 |
| 030704 | 小区秩序 | 对小区公共区域秩序方面的表扬、投诉等 |
| 030705 | 车库车位管理 | 对小区车库车位管理的建议、投诉等，包括乱停车、车库购买、租用等事宜 |
| 030706 | 住改商 | 对住房改商用房的政策咨询、投诉等 |
| 030707 | 物业费缴纳 | 对物业费缴纳的相关咨询、投诉等，包括拒绝缴纳物业费、乱收物业费、物业费用的咨询、缴纳方式的咨询等事宜 |
| 030708 | 物业服务问题 | 对物业服务问题的相关咨询、表扬、投诉等，如业主与物业之间的纠纷等问题 |
| 030709 | 小区自治 | 对小区自治管理的咨询、表扬、建议、投诉等 |
| 030799 | 其他物业管理 | 未列入上述内容的物业管理相关诉求 |
| 0308 | 街面秩序 | 030801 | 游商 | 对流动摊贩（点）的举报、投诉等 |
| 030802 | 占道废品收购 | 对废品收购占用公共场所、道路的举报、投诉等 |
| 030803 | 店外经营 | 对主、次类道路上店外摆放物品，影响道路通行的举报、投诉等 |
| 030804 | 乱堆物堆料 | 对主次道路、公共场所无序对方物品的举报、投诉等 |
| 030805 | 露天烧烤 | 对道路及公共场所内烧烤食物的举报、投诉等 |
| 030806 | 沿街晾挂 | 对主、次类道路沿街晾晒悬挂物品的举报、投诉等 |
| 030807 | 毁绿占绿 | 对非法占用绿地、毁坏绿化植被的举报、投诉等 |
| 030808 | 沿街物品设置不合理 | 沿街立面物品设置、不按规定设摊位等问题反映、投诉等 |
| 030809 | 非法流动洗车 | 对非法在道路及公共场所流动洗车的举报、投诉等 |
| 030810 | 非法沿河占道洗车 | 对非法沿河占道洗车的举报、投诉等 |
| 030811 | 市容环卫责任人失职 | 对市容环卫责任人失职行为的投诉等 |
| 030899 | 其他街面秩序 | 未列入上述内容的街面秩序问题相关诉求 |
| 04 | 自然资源与环境保护 | 0401 | 自然资源 | 040101 | 森林资源 | 森林资源保护咨询、行为监管投诉等 |
| 040102 | 地理测绘 | 业务办理咨询等 |
| 040103 | 野生动植物 | 业务办理咨询、行为监管投诉等 |
| 040104 | 生态保护 | 行为监管投诉等 |
| 040105 | 海洋经济 | 行为监督投诉等 |
| 040106 | 历史遗迹 | 业务办理咨询、行为监管投诉等 |
| 0402 | 污染防治 | 040201 | 噪声污染 | 工业企业噪声污染、交通噪声污染（交通道路噪声、航空器、机动车、火车、船舶鸣笛等）、建筑施工噪声污染、社会生活噪声污染（文娱场所、商业活动、公共场所活动、住宅区配套设施及家庭活动噪声）行为监督投诉等 |
| 040202 | 大气污染 | 工业企业废气及锅炉排放物大气污染、其他类大气污染等行为监督投诉等 |
| 040203 | 光污染 | 光污染行为监督投诉等 |
| 040204 | 辐射污染 | 放射性污染、电磁辐射污染行为监督投诉等 |
| 040205 | 水污染 | 工业企业排放水污染物、其他地表水水质污染行为监督投诉 |
| 040206 | 固废污染 | 危险废物及一般工业固废污染、医疗废物污染、城镇污水处理设施产生污泥污染、生活垃圾违法违规处置污染、建筑垃圾违法违规处置污染、农业生产固废污染行为监督投诉等 |
| 040207 | 海洋污染 | 海洋污染行为监督投诉等 |
| 0403 | 水利 | 040301 | 水库 | 水库审批、报废等办理咨询，行为监督投诉等 |
| 040302 | 河道 | 河道管理范围内有关活动审批、信息咨询、投诉等 |
| 040303 | 水务监管 | 水务业务咨询、监管投诉等 |
| 040304 | 水旱灾害防御 | 预警信息查询、监督投诉等 |
| 0404 | 环保业务 | 040401 | 政策信息 | 环境保护信息查询、监督投诉等 |
| 040402 | 资质办理 | 许可、资质等手续办理咨询、投诉等 |
| 0405 | 气象地理 | 040501 | 气象服务 | 台风、水浸、冰雹等气象信息查询、监督投诉等 |
| 040502 | 水文服务 | 水文信息查询、监督投诉等 |
| 040503 | 地理信息测绘 | 对地质、地理、测绘等问题的诉求 |
| 040504 | 地震服务 | 地震信息查询、情况反映等 |
| 040599 | 其他气象地理 | 未列入上述内容的其他气象地理相关诉求 |
| 0406 | 矿产能源 | 040601 | 能源 | 有关能源的咨询、建议、投诉等 |
| 040602 | 燃料燃气 | 有关燃料燃气的咨询、建议、投诉等 |
| 040603 | 矿产资源管理 | 有关矿产资源管理的咨询、建议、投诉等 |
| 040699 | 其他矿产能源 | 未列入上述内容的矿产能源相关诉求 |
| 05 | 交通运输 | 0501 | 快递物流 | 050101 | 快递问题 | 快递问题的投诉和建议，包括丢件、破损纠纷等 |
| 050102 | 快递寄存柜 | 快递寄存柜破损、倾斜、锈蚀、缺亮、电子故障等诉求 |
| 050103 | 物流 | 物流方面的货物丢失、货物损坏、不送货的投诉等 |
| 050199 | 其他快递物流 | 未列入上述内容的快递物流相关诉求 |
| 0502 | 公共汽车 | 050201 | 公交卡 | 公交卡办理、挂失咨询等 |
| 050202 | 公交服务 | 对公交车司机服务的投诉、建议、表扬等 |
| 050203 | 公交班次 | 对公交车运行时间安排、准点等方面的问题的咨询、建议和投诉等 |
| 050204 | 公交线路 | 对已有和待设公交线路的走向、站点、站名等方面的咨询、建议和投诉等 |
| 050299 | 其他公共汽车 | 未列入上述内容的公共汽车相关诉求 |
| 0503 | 公共自行车 | 050301 | 公共自行车卡业务 | 对公共自行车卡的办理、加载、退卡、补办等卡务服务的咨询、建议、投诉等 |
| 050302 | 公共自行车桩点管理 | 对空桩、满桩、桩点不足等问题的建议、投诉 |
| 050303 | 公共自行车租赁点 | 公共自行车租赁点的咨询、建议等 |
| 050304 | 公共自行车车辆使用 | 骑行事故、车辆故障、私自占有车辆、取车还车困难等方面的投诉和举报 |
| 050305 | 共享单车管理 | 对共享单车企业产品和服务的投诉等 |
| 050399 | 其他公共自行车 | 未列入上述内容的公共自行车相关诉求 |
| 0504 | 出租汽车 | 050401 | 出租汽车服务 | 对出租车司机服务的投诉、表扬等 |
| 050402 | 网约车管理 | 对网约车服务的投诉、建议、表扬等 |
| 050499 | 其他出租汽车 | 未列入上述内容的出租汽车诉求 |
| 0505 | 城际客运 | 050501 | 城际客运服务 | 对汽车客运站以及客运车司机服务的投诉、建议、表扬等 |
| 050502 | 客运售票网点 | 对售票站点、售票网络系统的咨询、建议等 |
| 050503 | 客运票务信息 | 对客运车票票务信息的查询及购票、退票等事宜的咨询等 |
| 050599 | 其他城际客运 | 未列入上述内容的城际客运相关诉求 |
| 0506 | 水路交通 | 050601 | 码头渡口管理 | 对码头渡口的设置、迁移与撤销等管理的投诉、建议等 |
| 050602 | 船员管理 | 对船员培训、考试、发证、持证、船上配员、体格要求、遵守法规行为等方面的管理的投诉、建议等 |
| 050603 | 船舶管理 | 包括对船舶登记管理、船舶进出港口签证管理、外国籍船舶管理、船舶机务管理、船舶技术管理以及船舶离靠码头管理等事务的管理的投诉、建议等 |
| 050604 | 通航管理 | 对通航环境、通航秩序以及相关的人为活动等的管理的投诉、建议等 |
| 050699 | 其他水路交通 | 未列入上述内容的水陆交通相关诉求 |
| 0507 | 空中交通 | 050701 | 机场服务 | 对机场工作人员服务的投诉、建议和表扬等 |
| 050702 | 票务信息 | 机票票务信息、购退票事宜的咨询 |
| 050703 | 航班信息 | 对航班班次信息的咨询、建议等 |
| 050799 | 其他空中交通 | 未列入上述内容的空中交通相关诉求 |
| 0508 | 轨道交通 | 050801 | 有轨电车服务 | 对有轨电车的站点、线路的咨询、建议，对有轨电车工作人员服务的投诉、建议等事宜 |
| 050802 | 轨交文明行为 | 反映车厢内有人乞讨、扰乱乘车秩序等方面的各类问题，及轻轨站内不文明行为 |
| 050803 | 轨交班次 | 反映轻轨交通列车运行时间安排、列车准点等方面的各类问题 |
| 050804 | 轨交站内设施 | 轻轨运营设备、设施与站内环境等方面的各类问题 |
| 050805 | 轨交线路 | 对已有和待建线路的走向、站点、站名、工期、勘察等方面的咨询和建议 |
| 050806 | 轨交运营服务 | 反映轨道交通运营票务规则方面的各类问题；反映轨道交通运营服务人员态度方面的各类问题 |
| 050807 | 运营政策与安检 | 反映《轨道交通条例》中规定的不允许携带易燃易爆物、自行车、食物等规定方面的各类问题；反映轨道交通运营进站安检方面的各类问题 |
| 050899 | 其他轨道交通 | 未列入上述内容的轨道交通相关诉求 |
| 0509 | 铁路交通 | 050901 | 火车站设施管理 | 对火车站内厕所，取票器，显示屏，无障碍设施等站内设施的维护与管理的投诉、建议等 |
| 050902 | 车厢服务 | 对列车车厢工作人员服务的投诉、建议和表扬等 |
| 050903 | 铁路列次信息 | 铁路车次查询 |
| 050904 | 铁路服务 | 对火车站站内工作人员服务的投诉、建议和表扬等 |
| 050905 | 铁路票务信息 | 铁路车票票务信息、购退票事宜的咨询 |
| 050999 | 其他铁路交通 | 未列入上述内容的铁路交通相关诉求 |
| 0510 | 车辆管理 | 051001 | 三小车辆整治 | 对摩托车、三轮汽车、四轮低速载货汽车交通违法行为等的举报、投诉、建议等 |
| 051002 | 二手车过户 | 包括二手车过户手续咨询，过户纠纷等 |
| 051003 | 人力三轮车管理 | 对人力三轮车服务的投诉、建议等 |
| 051004 | 机动车手续 | 机动车年检、上牌、过户、报废等问题的咨询 |
| 051005 | 渣土车及大型车管理 | 对渣土车及大型车驾驶行为的监督与违法举报等 |
| 051006 | 货车通行证 | 证件办理咨询、行为监督投诉等 |
| 051007 | 车辆保险 | 对车辆保险办理、出险等事项的咨询、投诉、建议等 |
| 051008 | 车辆补贴 | 报废车辆和新能源车辆补贴等诉求 |
| 051009 | 非机动车手续 | 非机动车年检、上牌、过户、报废等问题的咨询 |
| 051010 | 非法营运 | 对黑车等非法营运车辆的举报、建议等 |
| 051011 | 驾考管理 | 包括驾校管理、考场管理、驾驶员考试等咨询、投诉等 |
| 051012 | 驾驶证管理 | 驾驶证办理、审查等的相关诉求 |
| 051099 | 其他车辆管理 | 未列入上述内容的车辆管理相关诉求 |
| 0511 | 道路管理 | 051101 | 交通事故 | 涉及交通事故相关诉求 |
| 051102 | 交通拥堵 | 对交通拥堵状况的反映，对交通疏导的请求等 |
| 051103 | 交通管制 | 对交通管制的投诉、建议等 |
| 051104 | 交通违章 | 对交通违章行为的举报，相关信息查询等 |
| 051105 | 停车场管理 | 对市内普通停车场的车辆停放、安保服务等方面问题的投诉、建议等 |
| 051106 | 公共交通失物招领 | 在公交车、出租车、轨交等公共交通工具上遗失或捡到物品的求助或帮忙相关事宜 |
| 051107 | 故障救援 | 包括高速公路救援，市内道路救援等救援请求 |
| 051108 | 违规使用机动车 | 行为监督投诉等 |
| 051109 | 警示标志设置 | 对道路施工或车辆事故未及时设置警示标志或不明显等情况的反映、投诉建议等 |
| 051110 | 限高标志 | 在桥梁、涵洞等处设置的道路通行最高限额的道路警示标志（破损、缺失、变形、倾斜、内容错误） |
| 051111 | 车乱停放 | 对车乱停放的举报、投诉等 |
| 051199 | 其他道路管理 | 未列入上述内容的其他道路管理相关诉求 |
| 0512 | 挪车服务 | 051201 | 占道挪车 | 在小区以外的道路，停车被堵，要求挪车的诉求 |
| 051202 | 小区挪车 | 小区内停车被堵，要求挪车的诉求 |
| 051299 | 其他挪车服务 | 未列入上述内容的挪车服务相关诉求 |
| 0513 | 其他交通出行类 | 051301 | ETC | ETC的办理、缴费等服务的咨询、建议等 |
| 051399 | 其他交通出行 | 未列入上述内容的其他相同出行相关诉求 |
| 06 | 农林牧渔 | 0601 | 农业管理 | 060101 | 农民权益保障 | 有关农民权益保障政策的咨询、建议、投诉等 |
| 060102 | 村民选举 | 有关村民选举宣传投票的咨询、投诉、举报等 |
| 060103 | 村务公开 | 有关村务信息的咨询、投诉、举报等 |
| 060104 | 农业资源 | 有关农业自然资源和农业经济资源的咨询等 |
| 060105 | 农田灌溉 | 有关农业耕作区进行的灌溉作业的咨询、建议等 |
| 060106 | 土地承包 | 有关土地承包期限、合同、保护的咨询等 |
| 060107 | 粮油收购 | 有关粮油最低收购价格、销售交易的咨询等 |
| 060108 | 粮站管理 | 有关粮站管理的咨询、建议等 |
| 060109 | 农资管理 | 有关农资管理质量检测、监管信息的咨询、建议等 |
| 060110 | 农技指导 | 有关农业技术指导的咨询、建议等 |
| 060111 | 农业机械化 | 有关农业机械装备的咨询、建议等 |
| 060112 | 农副产品加工 | 有关农副产品加工的咨询、建议等 |
| 060113 | 非法种植 | 有关在不允许种植的区域内种植各类植物、作物行为的投诉、举报等 |
| 060199 | 其他农业 | 未列入上述内容的农业相关诉求 |
| 0602 | 林业管理 | 060201 | 园林绿化 | 行道树、古树、绿地、绿化维护设施、绿化供水设备、雕塑、喷泉、街头坐椅问题咨询投诉等 |
| 060202 | 林业生产经营 | 许可证办理、经营问题咨询、投诉等 |
| 060203 | 林业科技 | 林业科技事项的咨询、投诉等 |
| 060204 | 林业病虫害 | 资质办理咨询、投诉等 |
| 0603 | 渔业管理 | 060301 | 渔业养殖 | 有关渔业养殖政策的咨询、建议、举报等 |
| 060302 | 非法捕捞 | 有关非法捕捞的咨询、举报、投诉等，如违法电鱼，在休渔期捕鱼等 |
| 060303 | 休渔期管理 | 有关休渔期管理的咨询、建议等 |
| 060304 | 海域使用秩序 | 有关海域使用秩序的咨询、举报等 |
| 060305 | 海岛生态保护 | 有关海岛生态保护的咨询、举报等 |
| 060306 | 海岛使用 | 有关海岛使用的咨询、投诉、举报等 |
| 060399 | 其他渔业 | 未列入上述内容的渔业相关诉求 |
| 0604 | 畜牧业管理 | 060401 | 动物防疫 | 有关动物疫情的咨询、举报等 |
| 060402 | 家畜禽类屠宰 | 有关家畜禽类屠宰安全问题的咨询、举报等 |
| 060499 | 其他畜牧业 | 未列入上述内容的畜牧业相关诉求 |
| 07 | 公共安全 | 0701 | 出入境管理 | 070101 | 护照办理 | 普通护照、港澳台湾等护照办理事宜 |
| 070102 | 赴港澳定居 | 夫妻团聚、偕行子女、照顾父母、老人投靠、儿童投靠、香港或者澳门永久居民子女、香港超龄子女、澳门超龄子女等情况的诉求 |
| 070103 | 赴港澳台签注 | 旅游签注、台胞证、回乡证、一次性出入境证件、恢复国籍申办等咨询、投诉 |
| 070104 | 边防证 | 业务办理、监督投诉等 |
| 070105 | 境外人员出入境业务 | 业务办理、监督投诉等 |
| 070199 | 其他出入境管理 | 未列入上述内容的出入境相关诉求 |
| 0702 | 户政管理 | 070201 | 身份证办理 | 身份证补换领，临时身份证明等事宜 |
| 070202 | 居住证办理 | 居住证办理、补换领等事宜 |
| 070203 | 户口簿办理 | 户口的登记、迁移、注销等事宜 |
| 070204 | 入户政策 | 入户政策的咨询等事宜 |
| 070299 | 其他户政管理 | 未列入上述内容的户政管理相关诉求 |
| 0703 | 社会治安 | 070301 | 公共秩序 | 保安、治安等问题的诉求 |
| 070302 | 人身安全 | 拐骗、人身侵害等诉求 |
| 070303 | 公私财产安全 | 对公私财产管理、违法侵占等问题的诉求 |
| 0704 | 消防安全 | 070401 | 消防安全检查 | 监管投诉等诉求 |
| 070402 | 消防安全违法行为 | 行为监管投诉等诉求 |
| 070403 | 火灾隐患 | 火灾情况反映等诉求 |
| 070404 | 消防救援 | 消防情况反映等诉求 |
| 070405 | 火灾事故调查 | 对消防救援中出现的安全问题的建议、投诉、举报等 |
| 0705 | 生产安全 | 070501 | 经营场所 | 业务办理相关咨询、投诉等 |
| 070502 | 经营设备安全 | 业务办理、监管投诉等 |
| 070503 | 安全作业 | 情况反映、监管投诉等 |
| 0706 | 网络安全 | 070601 | 系统安全 | 信息安全等级保护备案，计算机信息网络联网备案，网络违法犯罪举报，违法网站举报 |
| 070602 | 信息安全 | 窃听、冒充、诈骗举报，权限、密码泄漏，信息泄露，利益和隐私保护等 |
| 0707 | 自然灾害 | 070701 | 气象灾害 | 台风、水浸、冰雹等气象灾害问题咨询等诉求 |
| 070702 | 地质灾害 | 泥石流、山体滑坡等地质灾害情况反映、咨询、事故调查等诉求 |
| 070703 | 海洋灾害 | 风暴潮、海浪、海冰、海雾飓风、海啸等灾害情况反映、咨询等诉求 |
| 070704 | 生物灾害 | 虫害、病害的咨询、投诉等 |
| 070705 | 森林火灾 | 森林火灾情况反映、事故调查等诉求 |
| 070706 | 地震灾害 | 地震情况反映、相关事务咨询、事故调查等诉求 |
| 0708 | 食品安全 | 070801 | 餐饮店卫生 | 对餐饮店卫生问题的举报、投诉等 |
| 070802 | 生产作坊卫生 | 对生产作坊卫生问题的举报、投诉等 |
| 070803 | 食物中毒 | 对食物致人中毒的举报、投诉等 |
| 070804 | 食品添加剂 | 对食品添加剂的咨询、举报、投诉等 |
| 070805 | 食品认证 | 对无食品认证或认证虚假问题的举报、投诉等 |
| 070899 | 其他食品安全 | 未列入上述内容的食品安全相关诉求 |
| 0709 | 特种设备 | 070901 | 电梯问题 | 反映电梯停运、故障、困人等影响公共安全的问题 |
| 070902 | 液化气钢瓶问题 | 反映液化气钢瓶使用不当，存在安全隐患等问题 |
| 070903 | 特种设备人员许可 | 特种设备人员许可证相关的咨询、投诉等 |
| 070999 | 其他特种设备 | 未列入上述内容的特种设备问题相关诉求 |
| 0710 | 人民防空 | 071001 | 人防工程建设 | 对人防工程建设的咨询、建议，对安全隐患问题的投诉等 |
| 071002 | 应急救援包 | 对应急救援包的咨询、建议、投诉等 |
| 071003 | 防空警报 | 对防空警报（平时用于抗灾救灾和突发事故情况下的灾情预报和紧急报知战时用于人民防空）的咨询、建议等 |
| 071004 | 疏散演练 | 对疏散演练（部门、单位、团体，组织相关应急人员和群众，针对突发事件的假想情景，按照应急预案所规定的职责和程序，在特定的时间和地域执行应急响应任务的训练活动）的咨询、建议等 |
| 071099 | 其他人防工程 | 未列入上述内容的人防工程相关诉求 |
| 0711 | 国防军事 | 071101 | 国防教育 | 对国防教育（国家对全体公民进行的具有特定目的和内容的普及性教育活动）的咨询、建议等 |
| 071102 | 国防安全 | 对国防安全教育（对全民传授与国防有关的思想、知识、技能的社会活动）的咨询、建议等，对危害国防安全行为的举报等 |
| 071103 | 武警 | 对武警（中国人民武装警察部队）担负国家赋予的国家内部安全保卫任务的咨询、投诉、表扬等 |
| 071104 | 军事活动 | 对军事活动（有组织地使用武装力量的活动）的咨询等 |
| 071105 | 军事设施 | 对军事设施的保护进行监督投诉等 |
| 071199 | 其他国防军事 | 未列入上述内容的国防军事相关诉求 |
| 08 | 人力资源社会保障 | 0801 | 社保统筹服务 | 080101 | 养老保险 | 养老保险申请、办理、相关政策咨询、投诉等事宜 |
| 080102 | 医疗保险 | 医疗保险申请、办理、相关政策咨询、投诉等事宜 |
| 080103 | 失业保险 | 失业保险申请、办理、相关政策咨询、投诉等事宜 |
| 080104 | 工伤保险 | 工伤保险申请、办理、相关政策咨询、投诉等事宜 |
| 080105 | 生育保险 | 生育保险申请、办理、相关政策咨询、投诉等事宜 |
| 080106 | 社保卡 | 社保卡的业务办理咨询、投诉等 |
| 080107 | 社保投诉 | 社保业务办理、按时足额参保缴费等投诉 |
| 080108 | 社保查询 | 社保信息查询 |
| 080109 | 公费医疗 | 业务办理、监督投诉等 |
| 080110 | 基金监督举报 | 举报欺诈骗保、挪用贪占社保基金等行为 |
| 080199 | 其他社会保障 | 未列入上述内容的社会保障相关诉求 |
| 0802 | 人事工作 | 080201 | 事业编制 | 事业编制信息咨询、投诉等 |
| 080202 | 人事招考 | 机关事业单位人员招聘考试的信息咨询、投诉等 |
| 080203 | 人事档案 | 涉及人事档案（个人身份、学历、资历等方面资料）的查询、储存、转移等事宜的咨询、建议等 |
| 080204 | 人才引进 | 人才引进方面的政策咨询、建议等 |
| 080205 | 职业等级证书 | 信息咨询、监管投诉等 |
| 080206 | 离休退休 | 离休退休的政策咨询、手续办理等 |
| 080299 | 其他人事工作 | 未列入上述内容的人事工作相关诉求 |
| 0803 | 创业服务 | 080301 | 创业孵化基地 | 政策咨询、业务办理事项咨询等 |
| 080302 | 一次性创业资助 | 政策咨询、业务办理事项咨询等 |
| 080303 | 创业租金补贴 | 业务办理事项咨询等 |
| 080304 | 创业带动就业补贴 | 业务办理事项咨询等 |
| 080305 | 创业担保贷款贴息 | 政策咨询、业务办理事项咨询等 |
| 0804 | 劳动权益 | 080401 | 劳动环境 | 企事业单位劳动环境方面的咨询等 |
| 080402 | 劳动能力鉴定 | 业务办理咨询、投诉等 |
| 080403 | 带薪休假 | 带薪休假的政策咨询等 |
| 080404 | 福利待遇 | 企事业单位福利待遇方面的咨询等 |
| 080405 | 高温津贴 | 高温津贴的政策咨询 |
| 080499 | 其他劳动权益 | 未列入上述内容的劳动权益相关诉求 |
| 0805 | 劳动纠纷 | 080501 | 未按规定参保 | 相关信息咨询、投诉等 |
| 080502 | 劳动合同 | 劳动合同方面的咨询、建议等 |
| 080503 | 集体合同 | 集体合同有关的咨询、建议等 |
| 080504 | 解除、终止劳动关系 | 解除、终止劳动相关的信息咨询、投诉等 |
| 080505 | 休息休假 | 制度及其实施情况的咨询、投诉等 |
| 080506 | 女职工特殊劳动保护 | 孕期、产期、哺乳期、禁忌作业等信息咨询及相关投诉 |
| 080507 | 违法用工 | 企事业单位违法雇佣工人等问题 |
| 080508 | 拖欠、克扣工资 | 企事业单位无故拖欠员工薪资等问题 |
| 080509 | 补偿、赔偿 | 事务咨询、投诉等 |
| 080510 | 其他劳动纠纷 | 未列入上述内容的劳动纠纷的相关诉求 |
| 0806 | 失业就业服务 | 080601 | 失业就业登记 | 业务办理的咨询投诉等 |
| 080602 | 农民工培训 | 农民工培训政策咨询、申请办理咨询、投诉等，包括免费提供城市生活、文化素质、法律知识、安全常识、健康卫生等基础素质教育培训等服务 |
| 080603 | 外国人就业 | 业务办理咨询、信息咨询等 |
| 080604 | 就业援助 | 就业援助政策咨询、手续咨询、投诉等，包括免费提供职业指导、岗位信息、就业困难和零就业家庭认定等方面服务 |
| 080605 | 就业补贴 | 政策咨询、业务办理等诉求 |
| 080606 | 招用补贴 | 业务办理咨询、投诉等 |
| 080607 | 就业见习服务 | 信息咨询等 |
| 080608 | 毕业报到 | 政策咨询、业务办理等诉求 |
| 080609 | 职业中介管理 | 职业中介相关信息的咨询、投诉等 |
| 080610 | 职业技能 | 政策咨询、业务办理等诉求 |
| 080611 | 职称评审 | 政策咨询、业务办理、监管投诉等诉求 |
| 080699 | 其他就业服务 | 未列入上述内容的就业服务相关诉求 |
| 0807 | 积分管理 | 080701 | 积分入户 | 积分入户政策咨询、办理手续咨询等事宜 |
| 080702 | 积分入学 | 积分入学政策咨询、办理手续咨询等事宜 |
| 080799 | 其他积分管理 | 未列入上述内容的积分管理相关诉求 |
| 09 | 民政社区 | 0901 | 民政救济 | 090101 | 长者服务 | 政策咨询、业务办理等诉求 |
| 090102 | 残疾人保障 | 政策咨询、业务办理等诉求 |
| 090103 | 境内外来人员服务 | 外省、外市等外来人员管理服务的政策咨询、业务办理等诉求 |
| 090104 | 未成年人服务 | 政策法规咨询、业务办理咨询、对违反未成年人保护等行为的投诉、举报等 |
| 090105 | 殡葬管理 | 政策咨询、业务办理等诉求 |
| 090106 | 行政区域界线和地名管理 | 信息查询、监管投诉等诉求 |
| 090107 | 社会团体管理 | 登记办理、行为投诉等 |
| 090108 | 困难群体救助 | 政策咨询、业务办理等诉求 |
| 090109 | 优抚安置 | 政策咨询、业务办理等诉求 |
| 090110 | 救灾募捐 | 政策咨询、业务办理等诉求 |
| 090111 | 婚姻登记 | 信息咨询、业务办理等咨询、投诉 |
| 090112 | 基层组织建设 | 信息咨询、问题反映、业务办理等诉求 |
| 090113 | 志愿服务事务 | 信息咨询、问题反映、业务办理等诉求 |
| 0902 | 彩票管理 | 090201 | 福利彩票 | 对福利彩票的发行、销售、兑奖等方面的管理事宜的咨询、投诉等 |
| 090202 | 体育彩票 | 彩票活动信息查询、违规操作投诉举报等 |
| 0903 | 社区管理 | 090301 | 居民选举 | 居民选举政策的咨询、投诉等 |
| 090302 | 业委会建设管理 | 业委会建设、成员管理，对业委会的投诉等事宜 |
| 090303 | 家庭纠纷 | 家庭纠纷问题的咨询、投诉等，如父母与子女之间的教育问题、婆媳关系等 |
| 090304 | 儿童保护 | 儿童受到侵犯行为的举报、投诉等，如虐童、父母疏于照料等问题的举报 |
| 090305 | 邻里纠纷 | 对个人之间的口角矛盾、债务纠纷等问题的举报、投诉等 |
| 090399 | 其他社区管理 | 未列入上述内容的社区管理相关诉求 |
| 0904 | 生活服务 | 090401 | 号码查询 | 生活服务电话查询 |
| 090402 | 地址查询 | 生活服务地点查询 |
| 090499 | 其他生活服务 | 未列入上述内容的生活服务相关诉求 |
| 0905 | 民族宗教 | 090501 | 民族管理 | 民族法律法规制度、事务办理等咨询、投诉等 |
| 090502 | 宗教管理 | 宗教法律法规制度、事务办理等咨询、投诉等 |
| 0906 | 港澳台侨务事务 | 090601 | 香港澳门工作 | 香港澳门事务办理等咨询、投诉等 |
| 090602 | 台湾工作 | 台湾收复协商等 |
| 090603 | 侨务工作 | 保护华侨、归侨和侨眷的正当权益的咨询 |
| 10 | 市场监管 | 1001 | 商事管理 | 100101 | 市场主体登记、备案 | 企业设立、变更、注销等 |
| 100102 | 企业年报 | 企业年报咨询，投诉，建议等问题 |
| 100103 | 商标审查 | 转让、注销、注册、续展、使用许可备案、商标规费及缴费方式、删减商标服务项目、出具商标证明、撤回申请、补发、驳回复审、变更等问题 |
| 100104 | 移出经营异常名录 | 移出经营办理咨询等 |
| 100105 | 商事登记基本信息、档案查询 | 企业商事登记信息或档案查询咨询，投诉，建议，小微企业名录等问题 |
| 100106 | 守合同重信用活动 | 守合同重信用活动咨询，投诉，建议等问题 |
| 100107 | 资信证明 | 出具证明等问题 |
| 100108 | 标准化管理 | 商品条码、执行标准、地方标准、团体标准等问题 |
| 1002 | 市场管理 | 100201 | 物价管理 | 物价管理的监督投诉等 |
| 100202 | 证照监管 | 业务办理的咨询、投诉；无营业执照，无经营许可或资质，无从业人员资格证，未经商业特许经营备案从事经营活动，擅自变更经营范围，擅自变更经营场所，假冒身份注册，假冒地址注册，冒用资格证等 |
| 100203 | 商业广告 | 广告内容违法、广告发布行为监管等问题 |
| 100204 | 不正当竞争 | 不正当竞争行为监管、投诉等 |
| 100205 | 售后服务 | 售后服务投诉、举报等 |
| 100206 | 合同管理 | 格式条款、合同欺诈等问题 |
| 100207 | 通信管理 | 手机、电话、宽带、电视信号等通信服务质量问题 |
| 100299 | 其他市场管理 | 未列入上述内容的市场管理相关诉求 |
| 1003 | 知识产权 | 100301 | 专利 | 专利申请查询、违法行为投诉等 |
| 100302 | 商标 | 商标注册、使用、转让等咨询及商标违法行为投诉 |
| 100303 | 版权 | 版权申请、查询、保护的咨询、投诉等 |
| 100304 | 中介服务 | 中介服务内容、事务办理的咨询等 |
| 100305 | 地理标志 | 地理标志产品保护申请、地理标志专用标志使用申请等咨询 |
| 100306 | 官方标志和特殊标志 | 信息咨询、官方标志和特殊标志违法行为投诉等 |
| 1004 | 质量计量检验检测认证监管 | 100401 | 质量监督 | 生产或销售无证产品、不符合产品标准问题 |
| 100402 | 计量器具 | 计量器具的咨询、建议、投诉等 |
| 100403 | 检验检测 | 检验检测行业和机构监督管理、检验检测服务咨询等方面的诉求 |
| 100404 | 认证 | 认证办理、信息咨询等诉求 |
| 1005 | 检验检疫 | 100501 | 商品检疫 | 商品检疫相关的咨询、投诉等 |
| 100502 | 动植物检疫 | 动植物检疫相关的咨询、投诉等 |
| 100503 | 出入境卫生检疫 | 出入境卫生检疫相关的咨询、投诉等 |
| 100504 | 医疗物品进口检疫 | 医疗物品及其它物资进口检疫问题咨询、投诉等 |
| 100599 | 其他检验检疫 | 未列入上述内容的检验检疫相关诉求 |
| 11 | 经济财贸 | 1101 | 外事管理 | 110101 | 因公出国业务办理 | 业务办理咨询、投诉等 |
| 110102 | 外国人来华邀请 | 工作许可证、签证、邀请函等事务办理咨询等 |
| 110103 | 领事业务 | 领事认证及相关信息咨询等 |
| 110104 | APEC商务旅行卡业务 | 业务办理咨询等 |
| 110105 | 外事活动 | 外事活动相关信息、事项办理咨询等 |
| 1102 | 税务管理 | 110201 | 税务登记 | 税务登记流程、证件办理等事宜的咨询、投诉等 |
| 110202 | 纳税申报 | 纳税申报、延期等事宜的咨询、建议、投诉等 |
| 110203 | 发票管理 | 不开、补开、遗失发票等事宜的咨询、建议、投诉等 |
| 110204 | 税收违法 | 偷税、漏税等税收违法行为的咨询、建议、投诉、举报等 |
| 110299 | 其他税收管理 | 未列入上述内容的税收管理相关诉求 |
| 1103 | 商务管理 | 110301 | 贸易服务 | 经营备案和登记、外商投资、境外投资、商业特许经营备案、对外劳务合作、对外承包工程、典当业等咨询、投诉 |
| 110302 | 货物运输 | 公司许可办理、人员资质考试咨询等 |
| 110399 | 其他商务贸易 | 未列入上述内容的商务贸易相关诉求 |
| 1104 | 金融管理 | 110401 | 金融监管 | 地方金融监管业务咨询、投诉等 |
| 110402 | 银行业务 | 银行业务相关诉求 |
| 110403 | 保险业务 | 保险业务相关诉求 |
| 110404 | 证券业务 | 证券业务相关诉求 |
| 1105 | 财政事务 | 110501 | 会计服务事项 | 会计证、继续教育等事宜的咨询、建议等 |
| 110502 | 票据管理事项 | 财政票据的领购、发放、使用与保管等事宜的咨询、建议等 |
| 110503 | 资产评估服务 | 对单项资产、资产组合、企业价值、金融权益、资产损失或者其他经济权益进行评定、估算服务等事宜的咨询、建议等 |
| 110599 | 其他财政事务 | 未列入上述内容的财政服务相关诉求 |
| 1106 | 审计事务 | 110601 | 财政金融审计 | 业务办理咨询等 |
| 110602 | 民生审计 | 业务办理咨询等 |
| 110699 | 其他审计事项 | 未列入上述内容的审计相关诉求 |
| 1107 | 海关业务 | 110701 | 报关 | 报关业务、流程、政策等咨询及办理业务有关的投诉举报等 |
| 110702 | 检验检疫 | 检疫证书签发咨询、办理及办理业务有关的投诉举报等 |
| 110703 | 进出口备案 | 进出口备案、审核、审核、证件核发等咨询办理以及办理业务有关的投诉举报等 |
| 110704 | 防疫物资快速通关 | 防疫物资、农产品、食品、生产设备和原材料等物资进口通关问题咨询等诉求 |
| 1108 | 经济管理 | 110801 | 企业改革 | 对国家有关企业改革政策的咨询、建议等 |
| 110802 | 收入分配 | 对收入分配政策的咨询、建议等 |
| 110803 | 国有资产管理 | 国有资产政策的咨询，投诉等 |
| 110804 | 财政收支管理 | 财政收支管理政策的咨询、建议等 |
| 110805 | 政府采购 | 政府采购政策的咨询、建议等 |
| 110806 | 政府拍卖 | 政府拍卖政策的咨询、建议等 |
| 110807 | 货物招标 | 货物招标政策的咨询、建议等 |
| 110808 | 招商引资 | 招商引资政策的咨询、建议等 |
| 110809 | 公共资源交易 | 公共资源交易政策的咨询、建议等 |
| 110810 | 消费补贴 | 政府部门组织的消费补贴、发放消费券购物券等消费促进活动，包括但不限于餐饮、家电、旅游等方面。 |
| 110811 | 经济统计 | 经济统计信息的咨询等 |
| 110812 | 中小企业证明 | 业务办理的咨询、投诉等 |
| 110813 | 产业奖励补贴 | 互联网、生物医药、新能源、装备制造等特定产业项目的奖励、补贴、扶持政策和管理等 |
| 12 | 司法行政 | 1201 | 法律服务 | 120101 | 法律咨询 | 法律问题咨询等 |
| 120102 | 公证管理 | 公证员执业审查初审，公证处信息，公证管理等问题 |
| 120103 | 人民调解 | 人民调解问题咨询、投诉等 |
| 120104 | 法律援助 | 针对经济困难或特殊案件的人无偿提供法律咨询的服务事项 |
| 120105 | 司法鉴定 | 司法鉴定人执业登记，司法鉴定机构审批，司法鉴定申请，鉴定违法违规情形等问题 |
| 1202 | 律师及事务所管理 | 120200 |  | 执业审批核准、律师及事务所管理的咨询、投诉等 |
| 1203 | 监狱管理 | 120300 |  | 监狱管理问题监督投诉等 |
| 1204 | 法律职业资格考试 | 120400 |  | 初审、考试咨询，行为监管投诉等 |
| 1299 | 其他司法行政 | 129901 | 社区矫正 | 社区矫正政策咨询、机构查询、建议等 |
| 129902 | 强制隔离戒毒 | 强制隔离戒毒程序、康复报到咨询等 |
| 129903 | 安置帮教 | 政策、事项咨询、投诉等 |
| 13 | 政风行风党风 | 1301 | 行政效能 | 130101 | 工作效率 | 行政服务、政务服务、执法等情况反映、效能投诉等 |
| 130102 | 服务质量 | 行政工作质量反映、监督投诉等 |
| 130103 | 工作作风 | 工作作风反映、监督投诉等 |
| 1302 | 违法违纪 | 130201 | 违规公款吃喝 | 对无公务的公款大吃大喝、接待中超标公款吃喝的投诉、举报等 |
| 130202 | 违规公款旅游 | 对使用公款旅游、借公务差旅之机旅游，以考察、学习、培训、调研、研讨等公务活动巧立名目用公款旅游或变相公款旅游的投诉、举报等 |
| 130203 | 违规配备、使用公务用车 | 对行政机关以及全额拨款事业单位用车被私人使用事件的投诉、举报等 |
| 130204 | 违规发放津补贴或福利 | 违反规定自行新设项目、继续发放已经命令取消项目、超标发放情况的投诉、举报等 |
| 130205 | 违规受送礼品礼金 | 对接受可能影响公正执行公务的礼品、宴请和其他服务的行为的投诉、举报等 |
| 130206 | 大办婚丧喜庆 | 对责任范围内的干部职工利用婚丧事宜大操大办酒席、借机敛财的行为的举报、投诉等 |
| 130207 | 楼堂馆所违规问题 | 违规新建扩建政府性楼堂馆所、搞豪华装修等问题的诉求 |
| 130208 | 贪污受贿 | 对国家工作人员利用职务上的便利，索取他人财物，或者非法收受他人财物，为他人谋取利益的行为的举报、投诉等，如挪用公款、职务侵占、巨额财产来源不明、私分等 |
| 130299 | 其他违法违纪 | 未列入上述内容的违法违纪问题相关诉求 |
| 1303 | 行政执法 | 130301 | 越权执法 | 对超越职权、无权执法的行为投诉等 |
| 130302 | 执法不作为 | 对执法人员在执法过程中未按应尽职责实施执法行为的投诉 |
| 130303 | 选择性执法 | 对区别对待有违执法公正的、时间/空间/客体上有选择性实施执法行为的投诉等 |
| 130304 | 不文明、暴力执法 | 对执法人员在执法过程中使用不文明/不适当用语、使用暴力、致人受伤/死亡等情况的投诉、举报等 |
| 130399 | 其他行政执法 | 未列入上述内容的其他行政执法相关诉求 |
| 99 | 其他 | 9901 | 涉军涉警 | 990100 |  | 涉军涉警事项诉求等 |
| 9902 | 涉法涉诉 | 990200 |  | 涉法涉诉事项诉求等 |
| 9903 | 人大政协 | 990300 |  | 人大政协工作的咨询、建议、投诉、举报等 |
| 9904 | 党建工作 | 990400 |  | 党务相关工作诉求 |
| 9905 | 党派团体 | 990500 |  | 党派、社会团体、基金会、民办非企业单位等的诉求 |
| 9906 | 机关事务 | 990600 |  | 机关自身行政管理方面事务的诉求 |
| 9907 | 无效诉求 | 990701 | 不明诉求 | 无声电话，信息不完整诉求 |
| 990702 | 涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私事项 | 涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的事项 |
| 990703 | 违反法律法规、违背公序良俗 | 诉求本身违反法律法规、违背公序良俗，反映诉求的方式方法和过程中存在上述问题，如攻击党和国家领导人、辱骂工作人员等 |
| 9908 | 热线管理 | 990801 | 评价热线 | 对热线话务员、热线工作的表扬、投诉、建议等 |
| 990802 | 进度查询 | 热线受理诉求事项办理进度 |
| 990803 | 热线信息咨询 | 领导接电日、承办单位、服务流程规范等热线工作信息的咨询 |
| 990804 | 热线外呼 | 热线主动外呼 |
| 990805 | 转接 | 转接其他坐席、其他专线等 |
| 9909 | 110、119、120、122等紧急热线事项 | 990900 |  | 应当通过110、119、120、122等紧急服务热线处理的事项（不包括紧急服务热线和12345联动事项） |
| 9999 | 其他 | 999900 |  | 未列入上述内容的其他诉求 |