

《12345 政务服务便民热线数据资产评估指南》编制说明

一、立项背景

近年来，数据资源已成为国家重要的战略资源和关键生产要素。国家密集出台相关政策，例如《“数据要素×”三年行动计划（2024—2026 年）》《关于加强行政事业单位数据资产管理的通知》（财资〔2024〕1 号），强调了数据价值释放的紧迫性和必要性，也为数据要素发展与流通指明了方向。

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。热线经过数十年发展，已积累大量数据，海量热线逐渐成为辅助政府决策、推动社会治理创新的重要数据富矿。为进一步规范热线数据资产化活动，加快数据要素流通，有效保障热线数据相关主体权益，充分释放热线数据要素价值，赋能政务服务高质量发展，由中国商业统计学会立项组织，国家信息中心（以下简称“中心”）牵头，联合北京零点有数数据科技有限公司等单位，共同起草了《12345 政务服务便民热线数据资产评估指南》团体标准，指导各组织热线数据资产化的实践工作。

二、标准编写的目的和意义

本标准旨在构建一套全面系统的热线数据资产评估的总体框架，明确热线数据资产评估的基本原则、评估内容、评估流程、评估保障等方面内容，促进热线数据赋能与流通。适用于 12345 政务服务便民热线数据资产评估工作，包括组织自评估和第三方评估等评估工作。

本标准有利于推动热线数据价值释放。本标准为热线数据资产评估

提供框架和路径，指引热线数据价值链的形成，促进热线数据价值显性，支撑热线数据强化质量管理、合规管理、主体权益保护和应用场景挖掘，以推动热线数据的高效流通。

本标准有利于促进数据汇聚共享与融合应用。本标准的实施可指导热线数据资产评估工作科学有效地开展，进一步支撑公共数据授权运营、数据产品流通交易等数据的开发利用场景，为热线数据相关部门提供数据资产的预期成效，提高热线数据治理和流通的动力，为解决数据供给质量不高、应用潜力释放不够等问题提供支撑。

本标准有利于培育公共服务领域新质生产力。本标准所指导的热线数据资产评估，为“数据要素×”和“人工智能+”等新兴技术之间构建通路，促进热线数据更加积极有效地参与到新质生产力的建设中来，相应形成的大模型等技术工具能够继续支撑热线数据治理和赋能政务应用，形成良性循环。

三、主要工作过程

（一）前期研究阶段

1. 政策符合性研究

本标准能够合规推进数据资产评估，对热线数据资产评估工作进行指导支撑热线数据赋能政务服务业务场景；同时考虑了具体数据情况和应用场景，提供了有效的评估方法，符合相关政策的要求。

2022年，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》发布，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”，并“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”。

2023年，国家数据局等17部门联合印发《“数据要素×”三年行动计划（2024—2026年）》，提出“以推动数据要素高水平应用为主线，……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……”，并强调“加大公共数据资源供给”。同年，财政部发布《关于加强数据资产管理的指导意见》（财资〔2023〕141号），强调“健全数据资产价值评估体系，推进数据资产评估标准和制度建设……加强数据资产评估能力建设”。

2024年，《关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）提出“推动模式创新，注重改革引领和数字赋能双轮驱动”，强调“全面强化政务服务数字赋能”。同年，财政部发布《关于加强行政事业单位数据资产管理的通知》（财资〔2024〕1号），提出“各部门及其所属单位对外授权有偿使用数据资产，应当严格按照资产管理权限履行审批程序，并按照国家规定对资产相关权益进行评估。”

2. 现有标准情况研究

当前热线领域标准陆续出台，热线领域的标准化工作已有相当的基础。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。

我国已积极开展各领域的数据资产评估工作，但在热线领域，缺乏结合热线数据情况的、统一的数据资产评估标准。已发布有国家标准 GB/T 37550-2019《电子商务数据资产评价指标体系》、GB/T 40685-2021《信息技术服务 数据资产 管理要求》，地方标准 DB3301T/0427-2023《数据知识产权价值评估指南》、DB34/T 4536-2023《机关事务数据资产评估规范》、DB36/T 1893-2023《检验检测数据资产评估认证指南》，团体标准 T/CBA 221-2024《银行业数据资产估值指南》、T/SZBA 002-2023《基于区块链的数据资产评估实施指南》，以上标准可为本标准编制和实施提供参考依据。

3. 热线数据资产评估研究

工作组在已有知识研究体系的基础上，盘点梳理了数据资产评估和热线领域的政策文件、制度标准，融合热线数据相关领域的实地调研、专家调研、文献调研，针对热线数据资产评估，细化研究评估内容、评估方法、评估保障等内容，形成了基本的框架和原则。

（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，并形成标准草案。

2024年8月，组织相关专家召开起草研讨会，对标准草案内容、结构进行调整，形成标准讨论稿。

2024年8月，项目组对标准讨论稿内容、结构和逻辑关系进行梳理和优化，在此基础上形成征求意见稿。

（三）立项阶段

2024年8月19日,《12345政务服务便民热线数据资产评估指南》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-JH2024002。

（四）起草阶段

2024年8月至9月,项目组征集参编单位,并组建工作组,同时内部开展多轮标准研讨会议。2024年9月6日,标准首次全体工作会议顺利举行,经参编单位讨论形成《12345政务服务便民热线数据资产评估指南》(征求意见稿)。

四、标准编制原则和主要内容

1. 编制原则

（1）规范性原则

标准编制遵循 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》以及 GB/T 20001.7-2017《标准编写规则 第7部分:指南标准》的要求进行制定;严格按照 GB/T 1.1-2020 和 GB/T 20001.7-2017 规定的标准结构、层次、标准文本的组成要素等方面的要求进行格式编排,做到格式的规范性。

（2）兼容性原则

标准编制在遵循国家关于数据资产评估的总体规范、技术规范、管理规范、服务规范等系列标准的前提下,结合 12345 政务服务便民热线行业关于热线数据的具体业务、服务、管理需求进行研制。

(3) 一致性原则

标准编制对照《关于加强数据资产管理的指导意见》（财资〔2023〕141号）《关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）等政策的要求进行梳理，立足当前数据价值释放需求的前提下考虑热线数据管理要求，进行统筹考虑，与国家相关政策法规保持一致性。

(4) 可操作性原则

为提升12345热线数据资产评估的规范性和指导性，本标准提供了热线数据资产评估的总体框架、需要遵循的基本原则、可应用的场景以及具体流程和内容，并说明了评估方法，便于热线数据资产评估相关组织开展评估工作。

2. 主要内容

本标准提供了12345政务服务便民热线数据资产评估的基本原则、总体框架、应用场景、评估内容、评估流程和评估保障。适用于12345政务服务便民热线数据资产评估工作，包括组织自评估和第三方评估等评估工作。

(1) 基本原则

热线数据资产评估应满足赋能公共服务、尊重产权、明确权责、安全合规、公正客观的基本原则。

(2) 总体框架

热线数据资产评估以基本原则为总领，以具体应用场景为目标，评估工作基于一定的评估流程和评估内容，在具备评估保障的环境中开展。

(3) 应用场景

热线数据资产评估服务于提升管理效率、资产保值增值和数据要素流通，应用场景包括内部业务赋能、数据资产入表、数据产品流通等等。

(4) 评估内容

热线数据资产评估内容包含数据质量、数据应用、数据合规、数据成本、数据价值五个维度。每个维度有各自的评价方法。

(5) 评估流程

热线数据资产评估流程分为评估准备、评估执行、出具报告三个阶段。其中，评估准备包括确认评估目的与范围、明确数据属性两个环节，评估执行包括数据质量评价、数据应用评价、数据合规评估、数据资产审计、数据价值评估五个环节，出具报告仅含出具评估报告一个环节。

(6) 评估保障

热线数据资产评估保障包括制度保障、组织保障和技术保障。

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

无。国际尚无本标准同类标准。

六、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

本标准直接引用 GB/T 33358—2016《政府热线服务规范》、GB/T 40685—2021《信息技术服务 数据资产管理要求》、GB/T 43697—2024《数据安全技术 数据分类分级规则》、GB/T 44189—2024《政务服务便民热线运行指南》，并参考《数据资产评估指导意见》（中评协〔2023〕

17 号)、GB/T 37550—2019《电子商务数据资产评估指标体系》等文件，完全符合我国有关的现行法律、法规和强制性国家标准的相关规定。

七、重大分歧意见的处理经过和依据

本文件未涉及重大分歧意见。

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资产评估指南》

团体标准起草组

2024 年 8 月