

# DB61

## 陕西省地方标准

DB 61/T 1663—2023

### 12345 政务服务便民热线诉求分类与代码

Specification and code of demands classification for 12345 government service  
convenience hotline

地方标准信息服务平台

2023 - 03 - 15 发布

2023 - 04 - 15 实施



## 目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 分类原则.....	2
5 分类方法.....	3
6 编码规则.....	3
附录 A（资料性）12345 政务服务便民热线诉求分类与代码表 .....	4

地方标准信息服务平台

## 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。

本文件由陕西省政务服务中心提出。

本文件由陕西省人民政府办公厅归口。

本文件起草单位：陕西省政务服务中心、西安市大数据资源管理局、宝鸡市大数据发展服务局、安康市行政审批服务局、榆林市行政审批服务局、陕西省标准化研究院、西安金讯通软件技术有限公司、国泰新点软件股份有限公司。

本文件主要起草人：李锴、石鹏琦、惠新宇、李秉泽、张远驰、宋宗卫、赵亮、刘宇佳、马明、韩召宁、常辽豫。

本文件由陕西省政务服务中心负责解释。

本文件首次发布。

联系信息如下：

单位：陕西省政务服务中心

电话：88661371

地址：陕西省西安市碑林区长安北路14号

邮编：710000

地方标准信息服务平台

# 12345 政务服务便民热线诉求分类与代码

## 1 范围

本文件规定了12345政务服务便民热线诉求的分类原则、分类方法和分类代码。  
本文件适用于12345政务服务便民热线的诉求分类和代码。

## 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 10113—2003 分类与编码通用术语

GB/T 20000.1—2014 标准化工作指南

GB/T 20001.3—2015 标准编写规则

GB/T 21063.4—2007 政务信息资源目录体系

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

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**12345政务服务便民热线** 12345 government service convenience hotline

由政府及其职能部门、与民生相关的企事业单位设立的非紧急公共服务呼叫系统。

注1：以下简称 12345 热线，语音呼叫号码为“12345”，提供“7×24 小时”全天候人工服务。

注2：设立的具体形式包括自建、外包、委托、授权等。

[来源：GB/T 33358—2016，3.1，有修改]

### 3.2

**类目** category

信息内容属性的相同或相异，形成的各种不同的类。

[来源：GB/T 10113—2003，2.1.1，有修改]

### 3.3

**分类标准** classification standard

基于诸如来源、构成、性能或用途等相似特性对产品、过程或服务进行有规律的排列或划分的标准。

注：分类标准有时给出或含有分类原则。

[来源：GB/T 20000.1—2014，7.4]

### 3.4

#### 线分类法 method of linear classification

将分类对象按选定的若干属性(或特征),逐次地分为若干层级,每个层级又分为若干类目。同一分支的同层级类目之间构成并列关系,不同层级类目之间构成隶属关系。

[来源：GB/T 10113—2003，2.1.5]

### 3.5

#### 面分类法 method of area classification

选定分类对象的若干属性(或特征),将分类对象按每一属性(或特征)划分成一组独立的类目,每一组类目构成一个“面”。再按一定顺序将各个“面”平行排列。使用时根据需要有关“面”中的相应类目按“面”的指定排列顺序组配在一起,形成一个新的复合类目。

[来源：GB/T 10113—2003，2.1.6]

### 3.6

#### 代码 code

表示特定事物或概念的一个或一组字符。

注：这些字符可以是阿拉伯数字、拉丁字母或便于人和机器识别与处理的其他符号。

[来源：GB/T 10113—2003，2.2.5]

### 3.7

#### 编码 coding

给事物或概念赋予代码(3.7)的过程。

[来源：GB/T 10113—2003，2.2.1]

### 3.8

#### 编码对象 coded objects

被编码(3.8)的事物或概念。

[来源：GB/T 10113-2003，定义2.2.2]

## 4 分类原则

### 4.1 系统性

12345政务服务便民热线诉求分类符合实际需要,设置的类目涵盖全省12345政务服务便民热线所有诉求内容,并保持稳定。

### 4.2 协调性

12345政务服务便民热线诉求所归类目不重复、不交叉。

### 4.3 扩展性

可根据实际需求,在现有代码类目基础上调整、增加或删除。

## 5 分类方法

5.1 采用 GB/T 20001.3—2015 中规定的混合分类法，根据事项内容、事项主体和热线成员单位职能，将 12345 政务服务便民热线的诉求分为一至四级类目，其中：

- 第一、二级类目采用面分类法；
- 第三、四级类目采用面分类法或线分类法。

5.2 第一、二级类目为规范性类目，第三、四级类目作为参考性类目推广应用。根据实际使用情况可省略四级类目。

5.3 为方便坐席熟悉使用，对各末级类目增加参考说明作为参考资料。

## 6 编码规则

6.1 诉求分类采用层次编码方法，分类代码共 8 位，用阿拉伯数字表示，编码规则如下：

- 第一级类目：10-99；
- 第二级类目：01-99；
- 第三级类目：01-99；
- 第四级类目：01-99。

6.2 代码结构如图 1 所示：



图1 代码结构

示例：

医保卡事务热点 代码：25040105

- 第一级类目：25 卫健医保
- 第二级类目：2504 卫健医保-医疗保障
- 第三级类目：250401 卫健医保-医疗保障-医疗保险
- 第四级类目：25040105 卫健医保-医疗保障-医疗保险-医保卡事务

6.3 12345 政务服务便民热线诉求分类与代码表详见附录 A。

## 附录 A

(资料性)

## 12345 政务服务便民热线诉求分类与代码表

表A.1 12345 政务服务便民热线诉求分类与代码表

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
教科 体育	10	教育 事务	1001	教育 行政 管理	1001 01	教学管理	1001 0101	对教学内容、时长、课程进度等问题的建议、投诉等
						校车管理	1001 0102	对校车发车时间、营运过程中存在的问题、途径站点等进行咨询、投诉、建议
						教育收费	1001 0103	对学历教育收费相关问题进行咨询、建议、投诉、举报等，包含收费政策、收费过高、乱收费、巧立名目收费等问题
						行政审批	1001 0104	对教育行政审批申请、办理流程等问题进行咨询、投诉等
						学历学位管理	1001 0105	对学生学历学位管理相关问题的咨询、投诉等，包括但不限于党校、军队院校学历认证或普通教育学历学位认证或不承认等问题
						校园安全	1001 0106	对校园内部及周边安保、内部设施安全等问题的建议、举报等
						学区划分	1001 0107	对校园学区划分的政策咨询、建议等
						校所管理	1001 0108	对教育单位开设校所情况等问题的咨询、建议等
						校园周边环境	1001 0109	对校园周边环境的咨询、建议、投诉等，包括校园周边环境脏乱差、整改校园周边环境等问题
						档案管理	1001 0110	教育档案的收集、整理、分类、保管等相关问题
						公费师范生管理	1001 0111	对公费师范生在履约过程中出现的教育部门“有编不补”情况、保障政策落实不当进行举报、投诉或咨询履约政策等
						其他教育行政管理问题	1001 0112	其他上述四级热点中未涵盖的教育行政管理相关问题
						学校制度	1001 0113	学校的强制性要求、放假安排、宿舍管理、到校时间、放学时间、分班制度、封校等相关问题
						毕业证	1001 0114	关于毕业证办理、领取等问题
				体罚	1001 0115	关于老师对学生殴打、罚站、下蹲、超过身体极限的运动、刮脸、打撕嘴巴等行为		
				学籍 管理	1001 02	入学注册	1001 0201	学籍系统转入接收、空挂学籍、“双重学籍”等相关问题
						退学处理	1001 0202	退学学籍注销、误销学籍等相关问题
						转学处理	1001 0203	转学学籍转接申请、网上办理等相关问题
						留级处理	1001 0204	留级学籍修改、恢复等问题

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						休学处理	1001 0205	休学学籍保留政策、休学办理、时限延长、提取学籍等问题
						其他学籍管理	1001 0206	其他上述四级热点中未涵盖的学籍管理相关问题
				教育 规范 化	1001 03	校园开放	1001 0301	对校园开放的咨询、投诉等，包括外来人员进校园、校园开放日活动等问题
						校园欺凌	1001 0302	对校园欺凌现象的举报、投诉等，包括同学间欺负弱小、言语羞辱及敲诈勒索甚至殴打行为等问题
						教学减负	1001 0303	对教学减负问题的咨询、建议等，包括减轻学生过重的课业和心理负担等问题
						违规补课	1001 0304	对日常及假期违规补习上课现象的投诉、举报等
						食堂管理	1001 0305	对学校食堂环境、卫生安全、服务等问题咨询、投诉等
						校园设施	1001 0306	对校园设施相关问题的建议、投诉等，包括澡堂、多媒体设施、宿舍饮水机等设施
						心理咨询	1001 0307	对心理相关问题的咨询、建议等，包括师资配置、咨询范围、对象等
						教师管理	1001 0308	对教师招考、日常管理、师德师风、受贿行为等问题的建议、投诉等
						校风校纪	1001 0309	对校风校纪相关问题的建议、投诉等，包括学风纪律、校园秩序、精神面貌等问题
						校园卡	1001 0310	校园卡、教育一卡通、学生优惠卡相关问题的咨询、求助等，如一卡通的重办、充值等问题
						家校联络	1001 0311	对家校联络方式的咨询、建议等，包括沟通措施、沟通内容、联系方案等问题
						其他教育规范化问题	1001 0312	其他上述四级热点中未涵盖的教育规范化相关问题
						教育 政策	1001 04	课后服务
				异地高考政策	1001 0401			对异地高考政策咨询、落实不当举报等问题
				学龄前	1001 0402			对幼儿园入学政策的咨询、建议等，如咨询所在地区幼儿园数量、学龄前教育要求等问题
				小学招生	1001 0403			对幼升小政策、入学、考试等问题的咨询、建议等
				初中招生	1001 0404			对初中招生考试政策、招生范围、招生计划等问题的咨询、建议等
				高中招考	1001 0405			对高中招考的咨询、建议等，如招生规模、计划、范围、流程等问题
				大学招考	1001 0406			对大学招考的咨询、建议等，如考试规定、高考政策、自主选拔录取等问题
				研究生招考	1001 0407			对研究生招考时间、政策、范围等问题的咨询、建议等
						高等教育	1001 0408	对高等院校教育政策、办学方法等问题的咨询、建议等

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						特殊教育事业	1001 0409	对运用特殊的方法、设备和措施对特殊的对象进行教育的咨询、建议等,如语言障碍儿童训练、盲人学校、聋人学校等
						技工院校	1001 0410	对人社技工院校(培养技能人才为主要目标的职业学校)相关事项的咨询、建议等
						异地入学政策	1001 0411	对外地学生入学条件、择校、申请材料等问题的咨询、建议等
						教育体制改革	1001 0412	对教育体制改革相关政策的咨询、建议等,包括专项改革试点、重点领域综合改革试点和省级政府教育统筹综合改革试点等
						其他教育政策	1001 0413	其他上述四级热点中未涵盖的教育政策相关问题
				教育 帮扶	1001 05	义务教育	1001 0501	对义务教育政策的咨询、建议等,如政策实施、咨询收费标准、举报乱收费等相关问题
						学前教育资助	1001 0502	针对家庭经济困难儿童提供学前教育资助相关事项的咨询、建议等
						生活费补助	1001 0503	针对家庭经济困难学生提供生活费补助相关事项的咨询、建议等
						中专国家助学金	1001 0504	针对全日制学历教育正式学籍一、二年级在校涉农专业学生和非涉农专业家庭经济困难学生申请助学金等相关事项的咨询、建议等
						中专免学费	1001 0505	针对中专全日制在校学生和非全日制正式学籍在校学生免学费相关事项的咨询、建议等
						普通高中助学金	1001 0506	针对具有正式注册学籍的普通高中在校生的家庭经济困难学生提供高中助学金相关事项的咨询、建议等
						高中生免学杂费	1001 0507	针对在普通高中学习的建档立卡家庭经济困难学生免学杂费相关事项的咨询、建议等
						大学生助学贷款	1001 0508	针对家庭经济困难的普通高校新生和在校生用于在校期间费用的助学贷款相关事项的咨询、建议等
						社会爱心资助	1001 0509	社会人士、爱心企业为贫困学生提供教育相关资助的咨询、建议等
						其他教育帮扶问题	1001 0510	其他上述四级热点中未涵盖的教育帮扶相关问题
						大学生助学金	1001 0511	对大学生助学金申请、评审、发放等问题的咨询、投诉等
				师资和 待遇	1001 06	师资力量	1001 0601	对学校师资力量相关问题的咨询等,如教师学历、平均年龄、科研成果等问题
						教师待遇	1001 0602	对教师工资制度、福利待遇等问题的咨询、建议等
						教师资格认定	1001 0603	对教师资格证的报考、颁发等方面的咨询、建议等
						教师职称评定	1001 0604	对教师职称评定标准、职称设置等方面的咨询、建议等
						其他师资待遇问题	1001 0605	其他上述四级热点中未涵盖的师资和待遇相关问题
				校外 培训机构	1001 07	民办学校	1001 0701	对民办学校、职业学校和社会机构(国家机构以外的社会组织或者个人,利用非国家财政性经费,面向社会依法举办的学校或其他教育机构)相关信息的咨询、投诉等

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明				
						艺能培训	1001 0702	对艺术、技能培训（机构）的咨询、投诉、建议等				
						职业证书	1001 0703	对职业等级证书（表明劳动者具有从事某一职业所必备的学识和技能的证明）报考、核发等问题的咨询、建议等				
						业余大学	1001 0704	对老年大学、职工业余大学等问题的咨询、建议等				
						国防教育	1001 0705	对国防教育（为防备和抵抗侵略，制止武装颠覆，保卫国家的主权、统一和领土完整，对全体公民进行具有特定目的和内容的普及性教育活动）思想、知识、技能等方面的咨询、建议等				
						司法教育	1001 0706	对法治宣传教育的咨询、建议等				
						科普教育	1001 0707	对开展科学技术普及教育相关问题的咨询、建议等，如科普场馆、科普动画等				
						继续教育	1001 0708	对成人继续教育政策、费用、形式等相关问题的咨询、建议等				
						语言文字工作	1001 0709	语言文字相关证书、语言文字规范和标准等问题				
						自学考试	1001 0710	自学考试申请、报考、政策、限制条件等相关问题				
						其他校外培训问题	1001 0711	其他上述四级热点中未涵盖的校外培训机构相关问题				
						地址变更	1001 0712	关于教育机构注册地址变更的问题				
				其他教育事务	1001 08	其他教育事务	1001 0801	其他上述四级热点中未涵盖的教育事务相关问题				
		科学技术	1002	科技项目	1002 01	项目申报	1002 0101	科技项目申报流程、政策、进度查询等问题				
										立项管理	1002 0102	科技项目立项进度查询、材料准备、政策安排等问题
										经费管理	1002 0103	科技项目经费申请流程、政策咨询等问题
										其他科技项目问题	1002 0105	其他上述四级热点中未涵盖的科技项目相关问题
										工程技术研究中心	1002 0202	创新工程技术研究中心建设申报、政策咨询等问题
						创新平台	1002 02	临床医学研究中心	1002 0203	创新临床医学研究中心建设申报、政策咨询等问题		
									国际科技合作基地	1002 0204	创新国际科技合作基地建设申报、政策咨询、审核认定等问题	
									其他创新平台	1002 0205	其他上述四级热点中未涵盖的创新平台相关问题	
						科技人才	1002 03	青年科技新星	1002 0301	青年科技新星申报、认定、政策咨询等问题		
									创新人才推荐计划	1002 0302	科技创新人才推荐政策咨询、申报条件、申报程序等问题	
									外国专家服务	1002 0303	外国专家引进、技术交流、保障待遇等问题	

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						其他科技人才计划	1002 0304	其他上述四级热点中未涵盖的科技人才计划问题
				科技成果	1002 04	技术合同认定	1002 0401	科技合同认定申报条件、申报材料、办理流程、政策安排等问题
			技术转移示范			1002 0402	科技转移示范机构申报、认定、信息查询等问题	
			科学技术奖励			1002 0403	科学技术奖励申报、政策咨询、信息查询等问题	
			其他科技成果			1002 0405	其他上述四级热点中未涵盖的科技成果相关问题	
				创新创业	1002 05	大学科技园	1002 0501	大学科技园认定、申报条件、申报程序、优惠政策等问题
			其他创新创业			1002 0505	其他上述四级热点中未涵盖的创新创业相关问题	
				科技企业	1002 06	高新技术企业	1002 0601	高新技术企业认定条件、评定时间、标准、优惠扶持政策等问题
			科技型中小企业			1002 0602	科技型中小企业认定标准、评价指标、信息填报等问题	
			其他科技企业			1002 0604	其他上述四级热点中未涵盖的科技企业问题	
				科技服务	1002 07	科研设备共享	1002 0702	大型科研仪器资源、共享法规、使用程序、快速预约等问题
			科普宣传			1002 0703	关于科普宣传的科普内容、宣传计划、科普形式等问题	
			其他科技服务			1002 0704	其他上述四级热点中未涵盖的科技服务相关问题	
			其他科技类事务	1002 08	其他科技类事务	1002 0801	其他上述四级热点中未涵盖的科学技术类相关问题	
		体育事务	1003	体育认定	1003 01	体育指导员认定	1003 0101	社会体育指导员等级认定条件、办理流程等问题
						一二级运动员认定	1003 0102	一二级运动员认定申请条件、申报流程、办理材料等问题
						裁判员认定	1003 0103	裁判员认定规定、受理条件、申报流程等问题
						其他体育认定	1003 0104	其他上述四级热点中未涵盖的体育认定类问题
				户外健身设施	1003 02	设施报建	1003 0201	户外全民健身设施报建程序、材料准备等问题
						设施登记	1003 0202	户外全民健身设施登记程序、登记管理等问题
						设施维护	1003 0203	户外全民健身设施日常维护、损坏无人维修等问题
						其他健身设施问题	1003 0204	其他上述四级热点中未涵盖的户外全民健身设施类问题
				体育产业	1003 03	群众体育活动	1003 0301	群众体育活动审批、突发事件应急、活动场地与设施申请等问题
						体育彩票管理	1003 0302	体育彩票投注站、中奖兑换、彩票法规等问题

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						体育类民办 单位初审	1003 0306	体育类民办单位登记审查、资质认定、审批流 程等问题
						公共体育场 馆审批	1003 0308	公共体育场馆审批流程、材料、时限等问题
						运动学校管 理	1003 0309	运动学校信息咨询、建设审批等问题
						其他体育产 业问题	1003 0310	其他上述四级热点中未涵盖的体育产业类问题
				其他体 育事 务	1003 04	其他体育事 务	1003 0401	其他上述四级热点中未涵盖的体育事务类问题
				体 育 赛 事	1003 05	赛事组织规 划	1003 0501	体育赛事组织架构、举办规划等问题的咨询、 建议等
						参与办法与 资格	1003 0502	体育赛事的参与办法（报名和报项，参赛与离 会、费用等）、参赛资格（运动员资格、各项 检查等）问题的咨询、建议等
						赛事情况咨 询	1003 0503	历、本届赛事口号、吉祥物、主题歌、安保等 赛事基本情况咨询、建议等
						赛事场馆	1003 0504	体育赛事的场馆简介、场馆信息咨询与主体责 任相关问题建议、咨询等
						赛事设施	1003 0505	赛事设施服务、开放等相关问题的建议、咨询 等
						赛事票务	1003 0506	体育赛事的票务销售、票务服务、门票价格与 入场规定等问题的建议、咨询等
						赛事时间	1003 0507	体育赛事的各目预、初、决赛的赛事时间等 问题的建议、咨询等
						赛事项目	1003 0508	体育赛事的具体项目举行与增设项目情况的建 议、咨询等
						赛事奖励	1003 0509	体育赛事的赛事成绩公布、赛事奖励与奖牌奖 杯等问题的建议、咨询等
商务合作	1003 0510	体育赛事的相关商务合作，如赞助合作与票务 供应商等情况的建议、咨询等						
其他体育赛 事事务	1003 0511	其他上述四级热点中未涵盖的体育赛事类问题						
工 业 信 息 化	11	原材 料产 业	1101	原材 料行 业管 理	1101 01	原材料行业 管理	1101 0101	钢铁、有色、黄金、石化、化工、建材等行业 管理问题
				散装 水泥	1101 02	散装水泥	1101 0201	散装水泥、预拌砂浆的推广、应用和宣传；预 拌砂浆行业管理工作等问题
				其他 原料 产业 问题	1101 03	其他原料产 业问题	1101 0301	其他上述四级热点中未涵盖的原材料产业类问 题
		汽 车 产 业	1102	新能 源汽 车	1102 02	新能源汽车	1102 0201	省内新能源汽车产业发展规划、推广应用政策 等问题
				其他 汽车 产 业 问 题	1102 03	其他汽车产 业问题	1102 0301	其他上述四级热点中未涵盖的汽车产业类问题

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明		
		工业 创新 应用	1103	工业 创新 应用 园区	1103 01	工业创新应 用园区	1103 0101	相关工业创新应用园区信息咨询等问题		
				其他 工业 创新 应用	1103 02	其他工业创 新应用	1103 0102	其他上述四级热点中未涵盖的工业创新应用相 关问题		
		县域 工业	1104	工业 集中 区建 设	1104 01	工业集中区 建设	1104 0101	县域工业集中区建设申报、资金支持、招商引 资等问题		
				中小 微企 业双 创	1104 02	中小微企 业双 创	1104 0201	中小微企业双创示范基地申请、建设、信息查 询等问题		
				其他 县域 工业 问题	1104 03	其他县域工 业问题	1104 0301	其他上述四级热点中未涵盖的县域工业类问题		
		工信 领域 招标	1105	招投 标与 监理	1105 01	招投标与监 理	1105 0101	工信领域招投标结果公告、编制文件、招投标 过程监督管理等问题		
		无线 电管 理	1106	无线 电监 测与 查处	1106 02	无线电监测 与查处	1106 0201	无线电日常监测、干扰投诉、查处工作等问题		
				无线 电管 制	1106 03	无线电管制	1106 0301	无线电管制知识与常识、管制措施等问题		
				其他 无线 电管 理	1106 04	其他无线电 管理	1106 0401	其他上述四级热点中未涵盖的无线电管理相关 问题		
		民宗 侨务	12	民族 事务 服务	1201	少数 民族 殡葬 政策	1201 02	少数民族殡 葬政策	1201 0201	少数民族殡葬相关政策咨询、建议等，包括殡 葬服务设施、少数民族丧葬习俗等问题
						清真 食品 安全 管理	1201 03	清真食品安 全管理	1201 0301	清真食品生产经营资质、设立条件、管理政策 等相关问题
						民族 成份 变更	1201 04	民族成份变 更	1201 0401	民族成份变更申请、相关政策、办理流程等问 题
民族 团结 进步 创建	1201 05					民族团结进 步创建	1201 0501	民族团结进步创建工作落实情况、相关政策等 问题		

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明		
				少数民族人口管理	120106	少数民族人口管理	12010601	少数民族流动人口社区管理、法律援助、文化活动等服务相关问题		
				其他民族事务问题	120107	其他民族事务问题	12010701	其他上述四级热点中未涵盖的民族事务服务相关问题		
		宗教事务	1202	非法宗教活动	120201	非法宗教活动	12020101	涉嫌非法宗教活动线索提供、活动举报等问题		
				宗教场所管理	120202	宗教场所管理	12020201	宗教活动场所建设审批、另作他用举报等问题		
				宗教涉外事务	120203	宗教涉外事务	12020301	涉外宗教活动、宗教人员来陕传教、交流等问题		
				宗教活动举行	120205	宗教活动举行	12020501	宗教活动举行审批流程咨询、活动地点审批、信息资讯等问题		
				宗教财产管理	120206	宗教财产管理	12020601	宗教财产权属、使用权限及方式、监督措施等问题		
				宗教活动备案	120207	宗教活动备案	12020701	跨区宗教活动备案申请、审批、时限等问题		
				宗教人员管理	120209	宗教人员管理	12020901	宗教教职人员违法活动举报、以宗教名义进行商业宣传等问题		
				其他宗教事务	120210	其他宗教事务	12021001	其他上述四级热点中未涵盖的宗教事务相关问题		
				外事侨务	1203	港澳台事务	120301	往来港澳事务	12030101	往来港澳相关证明受理、审批、签发等问题
								往来台湾事务	12030102	往来台湾相关证明受理、审批、签发等问题
		其它港澳台侨务问题	12030103					其他上述四级热点中未涵盖的港澳台事务相关问题		
		归侨及侨生事务	120302			侨生优惠政策	12030201	侨生优惠政策咨询、申请、落实情况等问题		
						归侨就业政策	12030202	归侨就业政策咨询、落实情况、困难归侨就业扶持等问题		
						归侨户籍	12030203	归侨户籍政策咨询、归侨证办理、身份认定等问题		
						归侨退休政策	12030204	归侨退休相关政策咨询与落实、退休生活补贴等问题		
		华侨房屋拆迁	12030205	华侨房屋拆迁补偿、政策咨询等问题						
		其他归侨及侨生事务	12030206	其他上述四级热点中未涵盖的归侨及侨生事务相关问题						

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
				外事 工作	1203 03	在华留居许可	1203 0301	外国友人在华留居许可办理时间、申请流程、政策咨询等问题
						来华工作许可	1203 0302	外国友人来华工作许可办理流程、申请条件、办理时限等问题
出境入境	1203 0303	外国友人出入境许可申请、签证政策、管理措施等问题						
其他外事工作	1203 0304	其他上述四级热点中未涵盖的外事工作相关问题						
				其他 外事 侨务 问题	1203 04	其他外事侨务问题	1203 0401	其他上述四级热点中未涵盖的外事侨务相关问题
公共安全	13	社会 治安	1301	街面 街区 治安	1301 01	扰乱公共秩序	1301 0101	纠集多人扰乱公共场所和交通秩序,抗拒、阻碍国家治安管理工作人员依法执行职务,且行为情节严重等问题
						犬类管理	1301 0102	犬证办理、无证养犬、遛狗不牵绳、流浪犬管理、犬类咬人伤人等问题
						非犬动物管理	1301 0103	反映流浪动物安置、非犬宠物管理、涉及动物虐待行为等问题
						大型活动举办	1301 0104	大型群众性活动(会议、活动、论坛、培训、演出、展销促销等)申报许可、管理规定等问题
						非法传销	1301 0105	以推销商品、提供服务等活动为名,组织领导传销活动、骗取财物等问题
						邪教组织	1301 0106	反映邪教组织影响社会稳定、危害社会治安、违法处罚等问题
						防范打击恐怖活动	1301 0107	防范、打击恐怖活动控制工作、防治措施、制止侦察等相关问题
						黄赌毒黑	1301 0108	卖淫嫖娼、赌博、贩卖或吸食毒品、涉黑涉恶等问题
						盗砸抢骗	1301 0109	偷盗、打砸、抢劫、诈骗案件相关问题
						殴打伤害事故	1301 0110	反映人身伤害事故等暴力行为的举报、投诉等
						非法限制人身自由	1301 0111	反映非法限制人身自由行为、处罚措施等问题
						骚扰电话	1301 0112	对骚扰电话、骚扰信息的举报、投诉等
						烟花爆竹管理	1301 0113	未经许可在规定地区、规定时间以外燃放烟花爆竹等相关问题
						生活噪声污染	1301 0114	居民制造生活活动噪音干扰他人生活等相关问题
						公共娱乐场所	1301 0116	反映具有文化娱乐、健身休闲功能并向公众开放的场所的治安管理工作,如影像厅、酒吧、游乐场等
						其他街面街区治安	1301 0117	其他上述四级热点中未涵盖的街面街区治安相关问题
						寻人寻物	1301 0118	寻人启事、身份证、财务、车辆丢失等问题
无人机管制	1301 0119	无人机飞行、非法使用无人机等问题						

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						高空坠物	1301 0120	高空坠物造成安全隐患、财产损失等问题
				危险 品审 批	1301 02	爆破作业	1301 0203	爆破作业申请、作业种类、施工管理等相关问题
						焰火燃放	1301 0204	焰火燃放审批条件、标准、所需材料等问题
						民用枪支配 购	1301 0205	民用枪支、弹药配购许可申请、受理条件、办 理时限等问题
						枪支弹药运 输	1301 0206	枪支弹药运输许可申请、审查、证件核发等问 题
						易制毒化学 品运输	1301 0207	易制毒化学品运输许可申请、审批、受理等问 题
						其他危险品 审批	1301 0208	其他上述四级热点中未涵盖的危险品审批相关 问题
						警务 监督	1301 04	刑讯逼供
				超期羁押	1301 0402			依法被刑事拘留、逮捕的犯罪嫌疑人、被告人, 在侦查、审查起诉、审判阶段的羁押时间超过 刑事诉讼法规定的羁押时限等相关问题
				执法不力	1301 0403			未严格按照法律要求执法等问题
				执法不公	1301 0404			对袒护、包庇或纵容违法违纪人员等行为的举 报、投诉等
				越权执法	1301 0405			行政机关及其公务人员超越法定的权力及其限 度而作出了不属于自己行政职权范围的行政行 为等相关问题
				犯罪线索举 报	1301 0406			对犯罪事实、犯罪嫌疑人或其他犯罪线索进行 举报等相关问题
				其他警务监 督问题	1301 0407			其他上述四级热点中未涵盖的警务监督相关问 题
				网络 信息 安全	1301 05	计算机违法 犯罪	1301 0501	计算机违法犯罪案件侦查、举报、处理等问题
						信息安全事 件	1301 0502	对重大信息系统安全事件报警、应急处理等问 题
						信息传播安 全	1301 0503	网络信息传播安全及应对措施等问题
						信息内容安 全	1301 0504	信息内容的机密性、真实性、完整性、未经授 权的复制和安全性等问题
						系统信息安 全	1301 0505	信息网络的硬件、软件及其系统中的数据,防 止被毁坏、更改、泄露,系统运行正常等问题
						其他网络信 息安全	1301 0506	其他上述四级热点中未涵盖的网络信息安全相 关问题
				出入 境和 边检	1301 06	外国人出入 境业务	1301 0601	签证证件签发、永久居留申请、外国人停居留、 外国人来华工作管理服务等问题
						居民出入 境业务	1301 0602	内地居民申领、补换发出入境证件等问题
						港澳台出入 境业务	1301 0603	台湾居民来往大陆通行证、港澳居民来往内地 通行证补换发、加入、退出、因公出国(境)等 问题
						货物出入 境	1301 0604	货物出入境政策、出入境事务等问题

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明		
						其他出入境 和边检	1301 0605	其他上述四级热点中未涵盖的公安出入境和边 检相关问题		
				特殊 行业 监管	1301 07	开锁	1301 0701	涉及开锁业务的相关监管问题, 如经营场所、 经营设施、管理措施、举报无证开锁人员等		
						刻字刻章	1301 0703	涉及刻字刻章业务的相关监管问题, 如营业网 点、非法经营等		
						网吧	1301 0704	涉及网吧业务的相关监管问题, 如咨询网吧地 址、举报网吧无证经营、存在安全隐患等		
						保安	1301 0705	涉及保安业务的相关监管问题, 如保安员持证 上岗、举报无证经营、行业规范管理等		
						其他特行监 管问题	1301 0706	其他上述四级热点中未涵盖的特殊行业监管相 关问题		
				其他社 会治 安事 务	1301 08	其他社会治 安事务	1301 0801	其他上述四级热点中未涵盖的社会治安事务相 关问题		
		交通 管理	1302	交通 安全 设施	1302 01	交通信号设 施	1302 0101	交通信号设施设置、排查治理、设备维护等问 题		
								监控电子眼	1302 0102	反映监控电子眼定期检测、设置、损坏、缺失 等问题
								交通岗亭	1302 0103	交通岗亭的设置、管理等问题
								道路减速设 施	1302 0104	反映道路减速设施的设置、损坏、缺失等问题
								其他交通安 全设施	1302 0105	其他上述四级热点中未涵盖的交通安全设施相 关问题
								交通标志牌	1302 0106	交通标志牌增设、调换、维护等问题
						交通 安全 管理	1302 02	交通事故处 理	1302 0201	车辆在道路上因过错或者意外造成的人身伤 亡、财产损失等相关问题
								机动车和驾 驶员管理	1302 0202	机动车管理、安全技术检验和机动车驾驶人管 理相关问题
								驾驶证管理	1302 0203	驾驶证办理、核发、记分查询等问题
								非机动车管 理	1302 0204	对非机动车管理相关问题的咨询、建议等, 如 非机动车登记、改装、不按规定载物载人等问 题
								非机动车挂 牌	1302 0205	对非机动车挂牌相关问题咨询、建议等, 如挂 牌办理流程、挂牌登记点等问题
								非机动车乱 停放	1302 0206	对非机动车违反规定停放的举报、投诉等
								黑车营运监 察	1302 0207	反映街面黑车、黑摩的整治查处、非法营运等 问题
								交通违法处 理	1302 0208	交通违法纠正、警告、处罚等相关问题
								道路违章管 理	1302 0209	道路违章记录查询、处罚等问题
								校车驾驶资 格	1302 0210	校车驾驶资格许可申请、条件资质、办理流程 等问题
								交通噪声	1302 0211	对车辆鸣笛、交通噪声扰民等相关问题的举报、 投诉等

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明		
						其他交通安全管理	1302 0212	其他上述四级热点中未涵盖的交通安全管理相关问题		
						车辆档案	1302 0213	车辆档案查询、转移、提取、注销、维修情况等问题		
						审车过户	1302 0214	车辆过户流程、过户类型、车辆年审等问题		
						交警执法	1302 0215	有关交警执法不合理、执法态度等问题		
						机动车乱停放或停车位	1302 0216	对机动车乱停放、停车位短缺等问题的投诉、举报等		
						交通文明	1302 03	非机动车逆行	1302 0301	对非机动车逆行的举报、投诉等
								机动车不按序通行	1302 0302	对机动车不按序排队通行的举报、投诉等
								不文明使用车灯	1302 0303	对不提前打转向灯、不正当使用前照灯等行为的举报、投诉
								其他文明交通问题	1302 0304	其他上述四级热点中未涵盖的交通文明相关问题
								挪车服务	1302 0305	关于车辆受阻或被挡，需要挪车的问题
				其他交通管理事务	1302 04	其他交通管理事务	1302 0401	其他上述四级热点中未涵盖的交通管理相关问题		
				消防管理	1303	消防设施	1303 01	烟感器	1303 0101	对烟感器相关问题的咨询、投诉等，包括烟感器的设置、损坏、缺失等
								防火门	1303 0102	对防火门相关问题的咨询、投诉等，包括防火门的设置、损坏、缺失等
								灭火器	1303 0103	对灭火器相关问题的咨询、投诉等，包括灭火器的设置、缺失、损坏等
								报警器	1303 0104	对报警器相关问题的咨询、投诉等，包括报警器的设置、缺失、损坏等
								消防栓	1303 0105	对消防栓相关问题的咨询、投诉等，包括消防栓的损坏、建设施工、使用证明等
								喷淋设施	1303 0106	对喷淋系统相关问题的咨询、投诉等，包括喷淋损坏、缺失、设置等
								疏散指示标志	1303 0107	对疏散指示标志相关问题的咨询、投诉等，包括疏散指示标志的缺失、设置位置等
								应急照明灯	1303 0109	对应急照明灯相关问题的咨询、投诉、建议等，包括应急照明灯的设置、损坏、缺失等
						其他消防设施	1303 0110	其他上述四级热点中未涵盖的消防设施相关问题		
消防安全	1303 02	消防宣传	1303 0201			对消防宣传活动地址、宣传内容、形式等相关问题的咨询、投诉、建议等				
		物业消防	1303 0202	对物业消防不尽职、小区存在消防隐患等相关问题的投诉、举报等						
		消防隐患	1303 0203	对建筑设计消防系统设计不符合消防设计规范、消防系统安装质量没有达到消防验收规范、消防设备与控制系统存在缺陷或配备不足的投诉、举报、建议等						

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明		
						违规用火	1303 0204	对违规用火相关问题的投诉、举报等，如故意焚烧他人农作物秸秆、在油库、加油站、液化气站附近使用明火等		
						人员救援	1303 0206	对交通事故、生产事故、医疗事故、自伤事故等人员救援相关问题的咨询、举报等		
						应急救援	1303 0207	针对突发、具有破坏力的紧急事件采取预防、预备、响应和恢复的活动与计划，根据紧急事件的不同类型分为卫生应急、交通应急、消防应急、地震应急、厂矿应急、家庭应急等领域的应急救援		
						灾区救援	1303 0208	指遭受自然灾害和人为灾害的地区如发生贫困受灾、水灾、旱灾、雨灾、冰灾、沙漠灾害、风灾、地震灾害等需要救援的咨询、举报等		
						其他消防安全	1303 0209	其他上述四级热点中未涵盖的消防安全相关问题		
				消防 监管	1303 03	消防巡查	1303 0302	对消防巡查相关问题的咨询、建议等，巡查内容包括用火、用电有无违章情况，安全出口、疏散通道是否畅通，安全疏散指示标志、应急照明是否完好，消防设施、器材和消防安全标志是否在位、完整，常闭式防火门是否处于关闭状态，防火卷帘下是否堆放物品影响使用等		
						消防审批	1303 0303	对消防审批相关问题的咨询、建议、举报等，包括申请消防审批所需要的材料咨询、对消防审批流程进行咨询等		
						疏散通道监管	1303 0304	对疏散通道监管相关问题的投诉、咨询、建议等，如疏散通道堵塞、疏散宽度、疏散通道被占用等问题		
						安全出口监管	1303 0305	对安全出口监管的投诉、咨询、建议等，如占用、堵塞安全出口等问题		
						消防通道监管	1303 0306	对消防通道监管的投诉、咨询、建议等，如占用、堵塞、封闭消防通道等问题		
						其他消防监管	1303 0307	其他上述四级热点中未涵盖的消防监管相关问题		
						其他消防管理事务	1303 04	其他消防管理事务	1303 0401	其他上述四级热点中未涵盖的消防管理相关问题
				户政 管理	1304	身份证业务	1304 01	身份证业务	1304 0109	身份证补换领、临时身份证明办理等问题
						户口业务	1304 02	户口业务	1304 0208	户口的登记、迁移、注销等问题
						姓名事项	1304 03	姓名事项	1304 0308	姓名变更登记、变更程序等问题
		证明办理	1304 04			证明办理	1304 0416	无犯罪记录证明、死亡证明办理等问题		
		入户政策	1304 05			入户政策	1304 0501	对入户政策、新规发布时间等问题的咨询、建议等		
		门牌管理	1304 06			门牌管理	1304 0601	门牌设置、编号等相关问题		

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
				居住 证业务	1304 07	居住证业务	1304 0701	居住证办理、补换领等问题
				其他 户政 管理 问题	1304 08	其他户政管 理问题	1304 0801	其他上述四级热点中未涵盖的户政管理相关问题
		应急管理	1305	安全 生产	1305 01	烟花爆竹生 产	1305 0101	烟花爆竹安全生产常识、设备安全、安全生产许可证等相关问题
						公共 设施 危 害	1305 0102	反映公共设施存在安全隐患等问题，如地下井盖伤人、信号灯杆身漏电等
						生产 安全 隐 患	1305 0103	反映生产过程中的安全隐患问题，如用电安全、专业设备检修维护等
						建筑 施 工 安 全	1305 0105	建筑施工安全相关问题，如施工行为规范、防护措施等
						煤 矿 监 管	1305 0106	煤矿生产过程中的安全监管相关问题，如防范措施、生产风险实时监控等
						安 全 生 产 宣 传	1305 0107	对安全生产宣传内容、场地等相关问题的咨询、建议、举报等
						其 他 安 全 生 产 问 题	1305 0108	其他上述四级热点中未涵盖的安全生产相关问题
				自然 灾 害	1305 02	地 质 灾 害 防 治	1305 0201	有关泥石流、滑坡、山体塌陷、地震等地质灾害的防御、救援救灾等问题
						水 旱 灾 害 防 治	1305 0202	有关干旱、涝渍、洪涝等水旱灾害的防御、治理、救援等问题
						森 林 防 火	1305 0203	有关森林火灾的防御与救援等问题
						气 象 灾 害	1305 0204	有关浓雾、冰雪、雷暴、暴雨、龙卷风、台风、冰雹、雷电、高温、极寒、沙尘暴等的防御、救援救灾相关问题
						震 灾 紧 急 救 援	1305 0205	震灾紧急救援工作相关问题，如应急震灾工作队、现场应急处置等方面
						其 他 自 然 灾 害 防 治	1305 0207	其他上述四级热点中未涵盖的自然灾害防治相关问题
				重 大 突 发 事 件	1305 03	大 型 活 动 安 全 保 障	1305 0301	大型活动应急安全保障措施、现场秩序、突发事件应急等问题
						群 体 骚 乱	1305 0302	反映公众群体骚乱事件相关问题，即没有合法依据的规模性聚集、对社会造成负面影响的群体活动、发生多数人语言行为或肢体行为上的冲突等群体行为
						恐 怖 事 件	1305 0304	有关可疑恐怖分子、恐怖暴力事件的预防、控制、消除等问题
						涉 外 突 发 事 件	1305 0305	涉及外交事务的突发事件预防预警、应急响应、保障措施等相关问题
						金 融 安 全 事 件	1305 0306	危害经济活动安全事件、互联网金融安全事件等问题
						其 他 重 大 突 发 事 件	1305 0307	其他上述四级热点中未涵盖的重大突发事件相关问题
				事 故 灾 害	1305 04	火 灾 应 急	1305 0401	反映火灾及应急救援等问题

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						水电气热事故	1305 0402	反映供水、供电、供热、供气等造成人员伤亡或经济损失等安全事故的相关问题
						管线事故	1305 0403	反映管线损坏、管道爆炸等造成人员伤亡的安全事故问题
						一氧化碳中毒	1305 0404	反映一氧化碳致人中毒的安全事故问题，如煤气漏气、煤炭燃烧等
						矿山事故	1305 0406	反映矿山塌陷、致人伤亡的安全事故问题
						建筑工程事故	1305 0407	反映建筑工程中的人员伤亡等问题，如施工坍塌、工地突发透水、作业平台滑落等
						特种设备事故	1305 0408	反映锅炉、压力容器、压力管道泄漏或爆炸等安全事故问题
						道路桥梁事故	1305 0409	反映道路桥梁垮塌的安全事故问题，如路基沉降、桥墩裂缝，桥体垮塌等
						较大交通事故	1305 0410	反映造成较大、重大、特大交通事故造成人员伤亡或财产损失的安全事故问题
						人防工程事故	1305 0411	反映人防工程毁坏、坍塌造成人员伤亡的安全事故问题
						生产安全事故	1305 0412	反映生产经营单位在生产经营活动（包括与生产经营有关的活动）中突然发生的伤害人身安全和健康，或者损坏设备设施，或者造成经济损失等问题
						环境生态破坏	1305 0413	反映对人为或自然力量造成的环境污染和生态破坏事件应急处置等问题
						核事件及放射污染	1305 0414	反映核泄漏、放射性污染事故应急管理问题
						其他事故灾害	1305 0415	其他上述四级热点中未涵盖的事故灾害相关问题
民政 退役军人	14	社会 事务	1401	婚姻 事务	1401 01	结婚登记	1401 0101	结婚政策、结婚登记手续等相关事宜
						婚检事务	1401 0102	对婚检登记、检查项目的咨询、建议等
						离婚登记	1401 0103	离婚政策、离婚登记手续等事宜
						补领结婚证	1401 0104	结婚证补办申请、办理程序等事宜
						补办离婚证	1401 0105	离婚证补办申请、办理程序等事宜
						涉外婚姻	1401 0106	有关婚姻双方当事人中有一方为外国国籍的婚姻事宜，包括所需材料、证明、手续等
						其他婚姻事务	1401 0107	其他上述四级热点中未涵盖的婚姻事务相关问题
				社会组织管理	1401 02	社会团体管理	1401 0201	社会团体的登记、变更、注销、监督管理等事宜
				民办非企单位管理	1401 0202	民办非企业单位的登记、申请、变更、注销、办理流程等事宜		

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						红十字会管理	1401 0203	对救灾物资的接收发放、物资储备、卫生救护、器官捐献、社区服务、宣传等方面进行咨询、投诉等
						基金会管理	1401 0204	基金会的设立、变更、注销、年检等事宜
						其他社会组织管理	1401 0205	其他上述四级热点中未涵盖的社会组织管理相关问题
				社区治理	1401 03	家庭暴力	1401 0301	对家庭暴力（发生在家庭成员之间的，以殴打、捆绑、禁闭、残害或者其他手段对家庭成员从身体、精神、性等方面进行伤害和摧残的行为）的投诉、举报等，包括请求第三方介入处理、受害人保护等事宜
						家庭纠纷	1401 0302	对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、夫妻关系、婆媳关系等事宜
						老人关怀	1401 0303	关怀空巢、孤寡老人等事宜，如社区陪伴养老模式、开展老年文化活动等
						妇女儿童保护	1401 0304	对妇女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
						邻里纠纷	1401 0305	对邻里之间的口角矛盾、债务纠纷等问题的举报、投诉等
						社工管理	1401 0306	对社区工作者（指在社区党组织、社区居委会、社区工作站中专职从事社区工作的工作人员）管理的咨询、投诉等事宜
						其他社区治理事务	1401 0307	其他上述四级热点中未涵盖的社区治理相关问题
				社会救助	1401 04	城乡最低生活保障	1401 0401	最低生活保障政策咨询、落实情况，申请最低生活保障，咨询救济标准、救济范围等事宜
						灾民转移安置	1401 0402	对灾民转移安置的咨询、建议、投诉等，如咨询安置对象、安置点具体位置等
						临时救助	1401 0403	对遭遇突发事件、意外伤害、重大疾病或其他特殊原因导致基本生活陷入困境，其他社会救助制度暂时无法覆盖或救助之后基本生活暂时仍有严重困难的家庭或个人给予的应急性、过渡性的救助
						特困人员供养	1401 0404	对无劳动能力、无生活来源且无法定赡养、抚养、扶养义务人，或者其法定赡养、抚养、扶养义务人无赡养、抚养、扶养能力的老年人、残疾人以及未满 16 周岁的未成年人提供基本生活保障的社会救助
						精神病院	1401 0405	精神病院的设置、补助政策、救治救助等问题的咨询、投诉等
						流浪人员救助	1401 0406	流浪乞讨人员的救助事宜，如流浪人员救助站、为流浪人员提供住所等
						优待抚恤	1401 0407	将享受抚恤补助的优抚对象优先纳入覆盖一般群众的救助、养老、医疗、住房以及残疾人保障等各项社会保障制度体系等事宜
						赈灾物资	1401 0409	赈灾物资相关问题的咨询、投诉等，如物资筹集方式、物资发放等
						其他社会救助问题	1401 0410	其他上述四级热点中未涵盖的社会救助相关问题

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
				行政区划	1401 05	区划设立与 撤销	1401 0501	行政区划（国家为了进行分级管理而实行的区域划分）设立原则、审批制度、调整撤销等问题的咨询、建议
						区域界线变 更	1401 0502	对行政区域界线变更情况、变更范围进行咨询等
						政府驻地迁 移	1401 0503	政府驻地迁移相关问题的咨询，投诉等，如咨询政府新地址等
						行政区划名 称变更	1401 0504	行政区划名称变更问题的咨询、建议等，如咨询行政区划变更前名称等
						其他行政区 划问题	1401 0505	其他上述四级热点中未涵盖的行政区划相关问题
				地名管理	1401 06	地名命名	1401 0601	地名命名、变更、命名争议等问题
						地名信息查 询	1401 0602	区划、地、路等地名信息查询相关问题
						其他地名管 理问题	1401 0603	其他上述四级热点中未涵盖的地名管理相关问题
				殡葬管理	1401 07	困难群众殡 葬救助	1401 0701	困难群众殡葬救助相关问题的咨询、投诉等，包括补助资金领取、申请方式、材料等
						尸体转运审 批	1401 0702	尸体运往户籍所在地批准的审批资料、办理流程等
						惠民殡葬服 务	1401 0703	免费提供遗体接运、暂存、火化、公益性骨灰寄存等基本殡葬服务，为优抚对象及城乡困难群众免费提供骨灰节地生态安葬服务，对不保留骨灰者实行生态奖补等事宜
						特殊群体公 墓	1401 0704	特殊群体墓地管理等事宜，包含民族公墓、军烈士公墓等
						丧葬行业管 理	1401 0705	丧葬行业价格标准、经营管理等
						殡仪馆管理	1401 0706	殡仪服务、物价政策、骨灰寄存等事宜
						丧葬补贴	1401 0707	丧葬补贴（职工因工死亡的，以及伤残职工在停工留薪期内因工导致死亡的、一级至四级伤残职工在停工留薪期满后死亡的，其直系亲属按照规定从工伤保险基金中领取的丧葬费用补助）申请、领取、发放等事宜
						公墓管理	1401 0708	公墓选址、建设、维护等事宜
						其他殡葬管 理问题	1401 0709	其他上述四级热点中未涵盖的殡葬管理相关问题
						农村殡葬	1401 0710	农村坟地迁移、破坏坟地等问题
				界线管理	1401 08	界线管理	1401 0804	有关行政区域界线管理、勘定、联检等问题
				残疾人事业	1401 09	残疾人卡证	1401 0901	残疾人证新办、换领、迁移、挂失补办、注销、残疾类别（等级）变更等事宜
						重残保障	1401 0902	重度残疾人最低生活保障补助范围、申请材料、补贴标准等
						辅助器具补 贴	1401 0903	残疾人适配基本辅助器具和家庭无障碍改造补贴范围、补贴政策、办理流程等事宜

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						残疾人社保	1401 0904	残疾人基本社会保险和医疗保障个人缴费资助, 即对符合条件的贫困和重度残疾人给予基本社会保险补贴、全额代缴、税费补贴等事宜
						残疾人房保	1401 0905	残疾人基本住房保障, 即对符合住房保障条件的城镇残疾人家庭给予优先轮候、优先选房、优先发放住房租赁补贴等政策; 同等条件下优先为经济困难的残疾人家庭实施农村危房改造等事宜
						残疾人托养服务	1401 0906	对符合条件的智力、精神和重度肢体残疾人, 提供基本生活照料和护理、生活自理能力训练、社会适应能力辅导、职业康复和劳动技能训练、运动功能训练等方面的社会服务
						残疾人康复服务	1401 0907	针对有康复需求的持证残疾人、残疾儿童, 提供康复医疗、康复训练指导、心理支持、知识普及、用品用具、咨询转介一系列的服务等事宜
						残疾人教育	1401 0908	针对残疾儿童、青少年, 逐步实现残疾学生从义务教育到高中阶段教育全免费, 对残疾儿童普惠性学前教育予以资助, 对贫困残疾人子女教育给予适当学费减免补贴等事宜
						残疾人文化体育	1401 0910	文化精神活动和体育训练活动服务(设立盲人阅览室、配置盲文图书馆、有声读物等有关阅读设备, 提供无障碍数字阅读和社会教育等)等事宜
						无障碍环境建设	1401 0911	便于残疾人等社会成员自主安全地通行道路、出入相关建筑物、搭乘公共交通工具、交流信息、获得社区服务所进行的建设活动
						残疾人帮扶	1401 0912	残疾人帮扶家政服务、文体活动、医疗保健、环境美化、法律援助等
						残疾人维权	1401 0913	有关维护残疾人公民权利、人格尊严的相关问题
						残疾人两项补贴	1401 0914	困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴申请、补贴标准、政策制度等
						其他残疾人事业	1401 0915	其他上述四级热点中未涵盖的残疾人事业相关问题
				其他社会事务	1401 11	其他社会事务	1401 1101	其他上述四级热点中未涵盖的社会事务相关问题
		公益事业	1402	见义勇为	1402 01	见义勇为	1402 0106	有关见义勇为事件的申诉、认定、纠纷、奖励等问题
				慈善工作	1402 02	宣传工作	1402 0201	咨询慈善工作宣传地点、宣传主题、宣传内容等问题
						捐赠捐助	1402 0202	慈善工作捐赠捐助活动申请、举办、捐助方式等问题的咨询、投诉、举报等
						其他慈善工作问题	1402 0203	其他上述四级热点中未涵盖的慈善工作相关问题
				福利彩票	1402 03	彩票种类	1402 0301	对福利彩票种类的咨询、建议等问题
						奖金领取	1402 0302	奖金领取时间、地点、税率等相关问题

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明		
						投注站管理	1402 0303	彩票投注站点设立、环境、设施等问题		
						其他福利彩票问题	1402 0304	其他上述四级热点中未涵盖的福利彩票相关问题		
				福利机构	1402 04	福利机构咨询	1402 0401	咨询福利机构电话、机构类别等问题		
						社会福利院	1402 0402	社会福利院入住条件、审批、收费情况等相关问题		
						福利机构举报	1402 0403	举报福利院不明收费、工作人员以权谋私、服务态度等问题		
						其他福利机构问题	1402 0404	其他上述四级热点中未涵盖的福利机构相关问题		
						注册	1402 0501	志愿者注册途径、条件、流程等问题		
				志愿者	1402 05	招募	1402 0502	志愿者招募信息、招募途径、报名要求等问题		
						培训	1402 0503	志愿者培训对象、内容、方式等问题		
						管理	1402 0504	志愿者奖惩、退出机制、组织管理等问题		
						其他志愿者问题	1402 0505	其他上述四级热点中未涵盖的志愿者相关问题		
				其他公益事业事务	1402 06	其他公益事业事务	1402 0601	其他上述四级热点中未涵盖的公益事业相关问题		
				基层建设	1403	村(居)委会选举	1403 01	村(居)委会选举宣传、投票的咨询、投诉、举报等		
						基层自治组织建设	1403 02	基层自治组织人员队伍、服务场所、制度建设等问题		
						其他基层建设问题	1403 03	其他上述四级热点中未涵盖的基层建设相关问题		
				未保服务	1404	儿童福利院	1404 01	福利院信息	1404 0101	对儿童福利院(为孤儿和残疾儿童提供服务的社会福利事业机构)信息的咨询,如地理位置、福利条件、机构电话等问题
								福利院相关政策	1404 0102	对儿童福利院相关政策的咨询,如政策内容、优惠政策等问题
								违规违法举报	1404 0103	有关儿童福利院违规违法行为的举报,如存在乱收费行为,歧视、侮辱、虐待儿童行为等
								福利院收费	1404 0104	有关儿童福利院收费政策咨询、收费价格标准等问题
								寄养入住	1404 0105	有关儿童福利院寄养入住政策、入住方式、办理手续等问题

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						其他儿童福利院问题	1404 0106	其他上述四级热点中未涵盖的儿童福利院相关问题
				未成年人 收养	1404 02	被收养未成年范围	1404 0201	对被收养未成年人年龄等限制范围的咨询、建议等
						送养人条件	1404 0202	有关送养人条件的政策咨询、申请流程、申请方式、证明资料等问题
						收养人条件	1404 0203	有关收养人条件的政策咨询、申请流程、申请方式等问题
						收养手续	1404 0205	有关收养手续的政策咨询、办理流程、所需材料等问题
						其他未成年收养问题	1404 0206	其他上述四级热点中未涵盖的未成年收养相关问题
						未成年 监护	1404 03	未成年人临时照顾
				未保中心临时监护	1404 0302			有关未保中心接收、委托亲属抚养、家庭寄养、机构收留抚养、评估、送回等临时监护工作程序和要求等问题
				人身安全保护裁定	1404 0303			关于人身安全保护裁定的政策咨询、申请条件、申请流程等问题
				监护人资格撤销	1404 0304			关于监护人资格撤销的政策咨询、办理流程等问题
				监护人资格恢复	1404 0305			关于监护人资格恢复的政策咨询、申请条件、申请流程等问题
				其他未成年监护问题	1404 0306			其他上述四级热点中未涵盖的未成年监护相关问题
				未保 申请	1404 04	孤弃儿童	1404 0401	关于孤弃儿童保护申请的政策咨询、申请条件、申请流程等问题
						艾滋病儿童	1404 0402	关于艾滋病儿童保护申请的政策咨询、认定条件、申请流程等问题
						残疾儿童	1404 0403	关于残疾儿童保护申请的政策咨询、认定条件、申请流程等问题
						困境儿童	1404 0404	关于困境儿童保护申请的政策咨询、认定条件、申请流程等问题
						留守儿童	1404 0405	关于留守儿童保护申请的政策咨询、认定条件、申请流程等问题
						流浪儿童	1404 0406	关于流浪儿童保护申请的政策咨询、认定条件、申请流程等问题
						两刑人员子女	1404 0407	关于两刑人员（服刑人员和刑满释放人员）子女保护申请的政策咨询、认定条件、申请流程等问题
						监护缺失未成年人	1404 0408	关于监护缺失未成年人保护申请的政策咨询、认定条件、申请流程等问题
						受暴儿童	1404 0409	关于受暴儿童保护申请的政策咨询、认定条件、申请流程等问题
						受侵害未成年人	1404 0410	关于受侵害未成年人保护申请的政策咨询、认定条件、申请流程等问题
						其他情状未保申请	1404 0411	其他上述四级热点中未涵盖的未保申请相关问题
				未保 救助	1404 05	未成年人保护社工	1404 0501	有关未成年人保护社工的管理监督、服务项目等问题

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明		
						就学保障	1404 0502	有关未成年人就学教育保障的政策咨询、保障条件、保障措施等问题		
						就医保障	1404 0503	有关未成年人就医保障的政策咨询、保障范围等问题		
						生活保障	1404 0504	有关未成年人生活救助保障的制度政策、保障措施等问题		
						物资援助	1404 0505	有关未成年人物资援助的政策咨询、申请条件、援助渠道等问题		
						心理与情绪疏导	1404 0507	对未成年人进行心理和情绪疏导的方式、范围等相关问题		
						其他未保救助事务	1404 0508	其他上述四级热点中未涵盖的未保救助相关问题		
				其他未保服务	1404 06	其他未保服务	1404 0601	其他上述四级热点中未涵盖的未保服务相关问题		
				老年服务	1405	政策咨询	1405 01	养老补贴政策	1405 0102	关于养老服务补贴政策的咨询等问题
								养老机构补助奖励	1405 0103	有关养老机构补助奖励的信息咨询、领取条件、申请流程等问题
								其他养老服务政策咨询	1405 0105	其他上述四级热点中未涵盖的养老服务政策相关问题
						养老机构	1405 02	养老院	1405 0201	有关养老院的咨询、建议等，如地理位置、福利条件、服务范围问题
								日间照料机构	1405 0202	有关日间照料机构的咨询、建议等，如地理位置、福利条件等问题
		社区养老服务站	1405 0203					有关社区居家养老服务站的咨询、建议等，如地理位置、福利条件、工作人员等问题		
		农村幸福院	1405 0206					有关农村幸福院的信息咨询、建议等，如服务对象、福利条件、工作人员等问题		
		其他养老机构问题	1405 0207					其他上述四级热点中未涵盖的养老机构相关问题		
		公共养老服务	1405 03			助餐服务	1405 0301	公共养老助餐服务相关问题的咨询、投诉等，如送餐上门，洗、煮饭菜、营养搭配等		
						助浴服务	1405 0302	协助老人洗浴相关问题的咨询、投诉等，如服务方式等问题		
						助洁服务	1405 0303	公共养老助洁服务相关问题的咨询、投诉等，包括保洁、理发等		
						助医服务	1405 0304	公共养老助医服务相关问题的咨询、投诉等，如安排医生上门走访等问题		
						助行服务	1405 0305	公共养老助行服务相关问题的咨询、投诉等，包括代办服务、陪同服务、适老化改造等		
						助急服务	1405 0306	当老人发生紧急情况时为老年人提供援助服务相关问题的咨询、投诉等，如助急服务咨询、助急方式等问题		
						临终关怀	1405 0307	有关临终关怀的政策咨询、关怀方式等问题		
				老年人活动中心	1405 0308	有关老年人活动中心的信息咨询、地理位置、政策制度等问题				
				其他公共养老服务问题	1405 0309	其他上述四级热点中未涵盖的公共养老服务相关问题				

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明		
				老年 优待 补助	1405 04	高龄补贴	1405 0401	老年人高龄补贴申领、发放等事宜		
						老年卡	1405 0402	有关老年卡的办理方式、办理流程等问题		
						养老保险	1405 0403	有关老年人对养老保险申请、办理、相关政策咨询、投诉等事宜		
						老年优待证	1405 0404	有关老年优待证的信息咨询、办理方式、办理流程等问题		
						事业单位护理费	1405 0405	有关事业单位护理费的申请条件、申请流程等问题		
						老年补贴	1405 0406	有关老年补贴的申领、发放等问题		
						其他老年优待补助问题	1405 0407	其他上述四级热点中未涵盖的老年优待补助相关问题		
				其他养老服务	1405 05	其他养老服务	1405 0501	其他上述四级热点中未涵盖的养老服务相关问题		
				退役 军人	1406	安置 工作	1406 01	离退休干部安置	1406 0101	离退休干部接收安置政策咨询、安置补助等问题
								退役士兵安置	1406 0102	退役士兵接收安置档案交接、组织接收、相关服务等问题
								无军籍退休安置	1406 0103	无军籍退休退职职工安置政策、安置措施等问题
								移交地方军休干部	1406 0104	移交地方军休干部安置措施、地方接收等问题
								自主择业军转	1406 0105	自主择业军队转业干部安置计划、退役金、住房补贴、医疗保障、各类保险、就业培训等问题
		自主就业退役士兵	1406 0106					自主就业退役士兵优惠政策、就业推荐等问题		
		其他军人安置问题	1406 0107					其他上述四级热点中未涵盖的退役军人安置工作相关问题		
		经济 补助	1406 02			退伍优抚	1406 0202	退伍优抚相关经济补助政策、优惠补贴等问题		
						残疾军人	1406 0203	残疾军人补助评定标准、审核认定、优惠政策等问题		
						离退休人员	1406 0204	离退休人员安置经费、生活补助、医疗费等问题		
		抚恤 工作	1406 03	其他退役军人补助	1406 0205	其他上述四级热点中未涵盖的退役军人经济补助相关问题				
				定期抚恤认定	1406 0301	定期抚恤认定政策咨询、审核材料、办理方式等相关问题				
				抚恤金	1406 0302	退役军人抚恤金发放标准、分配争议等问题				
				军烈属问题	1406 0303	军烈属（因公牺牲军人遗属的简称）抚恤政策、“三属”证明书、一次性抚恤金、定期抚恤金等相关问题				
				伤残等级评定	1406 0304	伤残等级评定标准、赔偿标准、划分依据等问题				
伤残证办理	1406 0305	伤残证办理申请、审查、决定等问题								

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						其他退役军人抚恤	1406 0307	其他上述四级热点中未涵盖的退役军人抚恤工作相关问题
				其他 退役 军人 事务	1406 04	其他退役军 人事务	1406 0401	其他上述四级热点中未涵盖的退役军人事务相关问题
司法 综治	15	司法 业务	1501	司法 鉴定	1501 01	司法鉴定事 务	1501 0101	司法鉴定的业务咨询, 结果咨询等问题
						司法鉴定机 构	1501 0102	司法鉴定机构地址、收费标准等相关问题的咨 询、投诉等
						司法鉴定人 员	1501 0103	对司法鉴定人员的职业资格、服务态度等问题的 咨询、投诉、举报等
						司法鉴定行 为	1501 0104	对司法鉴定行为的投诉、举报, 如举报司法鉴 定行为不符合规定等
						其他司法业 务管理问题	1501 0105	其他上述四级热点中未涵盖的司法业务管理相 关问题
				国家 法律 资格 考试	1501 02	报考事务	1501 0201	法律职业资格考试报考政策、条件、时间等问 题
						考试成绩与 资格	1501 0202	考试成绩查询、公布、资格授予等问题
						职业资格证 事务	1501 0203	职业资格证评审、颁发等问题
						司法考试机 构问题	1501 0204	司法考试机构信息查询、涉嫌不公正行为投诉 等问题
						司法考试人 员问题	1501 0205	司法考试机构工作人员涉嫌职务犯罪等问题
						其他司法考 试问题	1501 0206	其他上述四级热点中未涵盖的国家司法考试相 关问题
				仲裁 管理	1501 03	国外仲裁	1501 0301	对国外仲裁流程、仲裁手续等问题的咨询、建 议等
						仲裁委员会 查询	1501 0302	仲裁委员会设立等信息查询问题
						仲裁员查询	1501 0303	仲裁员专业、职称等信息查询问题
						其他仲裁管 理问题	1501 0304	其他上述四级热点中未涵盖的仲裁管理相关问 题
				普法 宣传	1501 04	普法宣传咨 询	1501 0401	对普法宣传教育场地、内容等相关问题的咨询
						其他普法宣 传问题	1501 0402	其他上述四级热点中未涵盖的普法工作相关问 题
						法治宣传投 诉举报	1501 0403	对普法宣传教育场地、内容等相关问题的投诉、 举报
				强制 隔离 戒毒	1501 05	禁毒宣传教 育	1501 0501	对禁毒教育宣传活动场地、内容等相关问题的 投诉、举报、建议等
						场所管理	1501 0502	戒毒场所封闭式管理、安全检查、生活卫生等 相关问题
						戒毒康复	1501 0503	治疗措施、戒毒药品、康复活动等问题
						强戒人员子 女关爱	1501 0504	关于强制隔离戒毒人员事实无人抚养未成年子 女关爱保障工作的相关问题

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						强戒人员培 训	1501 0505	关于强制隔离戒毒人员技能培训（强制隔离戒 毒人员按照国家职业分类和职业技能标准进行 的规范性培训）的相关问题，如培训内容、师 资力量等
						强戒人员就 业	1501 0506	关于强制隔离戒毒人员就业指导（强制隔离戒 毒人员培养劳动技能，组织劳动力市场以及推 荐、介绍、组织招聘等与就业有关的综合性社 会咨询、服务活动）的相关问题
						强戒人员后 续帮扶	1501 0507	关于解除强制隔离戒毒人员回归社会后续帮扶 照管工作的相关问题
						其他强制戒 毒问题	1501 0508	其他上述四级热点中未涵盖的强制隔离戒毒相 关问题
				其他司 法业务 事务	1501 06	其他司法业 务事务	1501 0601	其他上述四级热点中未涵盖的司法业务相关问 题
				监狱 管理 工作	1501 07	刑罚执行	1501 0701	有关收监、减刑、假释等刑罚执行问题
			狱政管理			1501 0702	对罪犯实施监管和行政管理活动、进行会见、 通讯等问题	
			罪犯改造			1501 0703	罪犯服刑期间对其行为进行规范、改造等问题	
			其他监狱管 理问题			1501 0704	其他上述四级热点中未涵盖的监狱管理工作相 关问题	
		社区 矫正	1502	监督 管理	1502 01	教育矫正	1502 0101	对学习行为不良者或犯罪者实施的补偿教育 措施的相关问题
						调查评估	1502 0102	社区矫正调查程序、评估内容等相关问题
						脱管追查	1502 0103	社区服刑人员擅自脱离执行机关监管的相关问 题
						提请	1502 0104	对社区矫正人员提请治安管理处罚、减刑建议 审核等问题
						警告	1502 0105	对违反管理规定的社区矫正人员给予警告相关 问题
						其他监督管 理问题	1502 0106	其他上述四级热点中未涵盖的监督管理相关问 题
				安置 帮教	1502 02	衔接	1502 0201	衔接工作不畅通、不到位、人户分离等问题
						排查	1502 0202	有关安置帮教人员排查工作方案及措施等相关 问题
						安置	1502 0203	对刑满释放、解除劳教人员进行非强制性的 安置工作相关问题
						帮扶	1502 0204	对刑满释放、解除劳教人员进行非强制性的 帮扶工作相关问题
						其他安置帮 教问题	1502 0205	其他上述四级热点中未涵盖的安置帮教相关问 题
				其他社 区矫正 事务	1502 03	其他社区矫 正事务	1502 0301	其他上述四级热点中未涵盖的社区矫正相关问 题

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
法律服务	1503	人民调解	1503 01	公民之间纠纷	1503 0101	对公民之间的纠纷进行人民调解等相关问题		
				公民与法人纠纷	1503 0102	对公民与法人之间的纠纷进行人民调解等相关问题		
				职工与企业纠纷	1503 0103	对职工与所在企业之间的纠纷进行人民调解等相关问题		
				其他人民调解问题	1503 0105	其他上述四级热点中未涵盖的人民调解相关问题		
			公证工作管理	1503 02	公证业务	1503 0201	对公证业务的咨询、投诉、举报等，公证业务包括证明合同（契约）、委托、遗嘱；证明继承权；证明财产赠与、分割；证明收养关系；证明亲属关系；证明身份、学历、经历；证明出生、婚姻状况、生存、死亡等	
					公证处	1503 0202	对公证机构地址、办事流程的咨询、投诉、举报等	
					公证员	1503 0203	对公证人员执业申请、服务态度的投诉、举报等	
					其他公证工作问题	1503 0205	其他上述四级热点中未涵盖的公证工作管理相关问题	
			律师工作管理	1503 03	律师资质管理	1503 0301	对律师资质（指从事律师业务者必须具备的形式条件，即持有律师资格证书或法律职业资格证书，取得任一证书视为获得律师资格或律师职业资格、律师从业资格）的咨询、投诉、举报等	
					律师事务所管理	1503 0302	对律师事务所的咨询、投诉、举报等，如咨询律师事务所地址、接收案情类型等	
					基层法律服务管理	1503 0303	对基层法律服务工作者管理、服务态度等相关问题的咨询、投诉、举报等	
					台胞律师事务	1503 0304	台湾居民申请在大陆从事律师职业许可的申办条件、申办流程等相关问题	
		律师协会管理			1503 0305	对律师协会的咨询、投诉、举报等，律师协会的主要职责包括保障律师依法执业，维护律师的合法权益；组织律师业务培训；组织律师开展对外交流等		
		律师执业行为			1503 0306	对于律师、律师事务所违反律师执业行为规范的行为进行投诉		
		其他律师工作问题			1503 0307	其他上述四级热点中未涵盖的律师工作管理相关问题		
		律师案件委托			1503 0308	对律师案件委托流程、手续等问题的咨询、建议等		
		行政复议	1503 04	行政复议案件	1503 0401	行政复议（行政相对人认为行政主体的具体行政行为侵犯其合法权益，依法向行政复议机关提出复查该具体行政行为的申请，行政复议机关依照法定程序对被申请的具体行政行为进行合法性、适当性审查，并作出行政复议决定的一种法律制度）咨询等服务事项		
				相关咨询业务	1503 0402	除咨询行政复议案件外其他行政复议业务相关事项的咨询，如行政复议服务点等		
				其他行政复议问题	1503 0403	其他上述四级热点中未涵盖的行政复议相关问题		

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明	
				行政处罚	1503 05	审查	1503 0501	有关行政处罚案件的审查制度、内容等问题	
							听证	1503 0502	行政处罚听证条件、程序等问题
							其他行政处 罚问题	1503 0503	其他上述四级热点中未涵盖的行政处罚相关问 题
				法律援助	1503 06	申请法律援 助	1503 0601	因经济困难没有委托代理人的,可以向法律援 助机构申请法律援助的相关问题的咨询	
							法律援助机 构查询	1503 0602	对法律援助中心地址、承接案情类型、电话号 码的咨询等
							其他法律援 助问题	1503 0603	其他上述四级热点中未涵盖的法律援助相关问 题
							法律援助工 作人员查询	1503 0604	法律援助工作人员信息查询、工作职责等问题
				法律 咨询	1503 07	债权债务	1503 0701	有关债权债务(债权是债主的权利,债务是借 债人负有的义务,由借钱产生的纠纷叫债务债 权纠纷)相关问题的法律咨询	
							邻里纠纷	1503 0702	有关邻里纠纷(邻居或同乡之间产生的纠纷) 相关问题的法律咨询
							人身伤害	1503 0703	有关人身伤害(侵犯人身权行为造成的他人身 体的伤害)相关问题的法律咨询
							刑事诉讼	1503 0704	有关刑事诉讼(人民法院、人民检察院和公安机 关在当事人及其他诉讼参与人的参加下,依照 法律规定的程序,解决被追诉者刑事责任问题 的活动)相关问题的法律咨询
							婚姻家庭	1503 0705	有关婚姻家庭相关问题的法律咨询,如返还聘 金纠纷、离婚纠纷、家庭不和睦等
							劳动纠纷	1503 0706	有关劳动纠纷(劳动者与所在单位之间因劳动 关系中的权利义务而发生的纠纷)相关问题的 法律咨询
							抚恤低保社 保	1503 0707	有关抚恤低保社保相关问题的法律咨询,包括 咨询抚恤金归属以及所有权纠纷案,咨询不交、 少交或迟交社会保险费纠纷等
							国家赔偿	1503 0708	国家机关及其工作人员因行使职权给公民、法 人及其他组织的人身权或财产权造成损害,依 法应给予赔偿的相关法律咨询问题
							损害赔偿	1503 0709	违约方用金钱来补偿另一方由于其违约所遭受 到的损失或者对已造成的损害进行赔偿,有关 此类问题的法律咨询
							行政诉讼	1503 0710	公民、法人或者其他组织认为行使国家行政权 的机关和组织及其工作人员所实施的具体行政 行为侵犯了其合法权益,依法向人民法院提起 诉讼,有关此类问题的法律咨询问题
					其他法律咨 询问题	1503 0711	其他上述四级热点中未涵盖的法律咨询相关问 题		
				其他 法律 服务 事务	1503 08	其他法律服 务事务	1503 0801	其他上述四级热点中未涵盖的法律服务相关问 题	

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
财税 金融	16	财政 管理	1601	财政 业务	1601 01	会计事务	1601 0101	会计证、会计管理等事宜
						政府采购	1601 0103	政府采购政策、流程、电子平台、合同等问题
						票据管理事项	1601 0104	财政票据的申领、发放、使用与保管等事宜
						财政扶持	1601 0106	国家财政以无偿拨付的方式，如财政拨款、财政补贴等对国家扶持的产业、部门或企业和具体项目进行的资金方面的支持
						贷款服务	1601 0107	贷款政策、贷款手续等事宜
						其他财政业务	1601 0108	其他上述四级热点中未涵盖的财政业务相关问题
						政府采购流程	1601 0109	政府采购流程中采购方式、招投标、开评标的过程情况以及采购人主体责任和代理机构的情况等
						政府采购结果确定	1601 0110	中标后采购结果的确定的情况以及对中小企业的扶持情况
						政府采购合同签订	1601 0111	中标后双方签订采购合同、质疑投诉等情况以及对中小企业的扶持情况
						政府采购交付	1601 0112	政府采购中采购人验收与后期质保情况
						政府采购支付	1601 0113	政府采购中采购人支付款项情况
						政府采购电子平台	1601 0114	政府采购电子平台建设情况
				政府采购合同管理	1601 0115	合同管理中关于履约保证金、合同公开、变更以及政府采购清单的情况		
				非税 收入 管理	1601 02	非税收入管理	1601 0205	行政事业性收费、政府性基金、彩票资金管理等问题
				审计 服务	1601 03	领导干部任期审计	1601 0301	领导干部任期审计（主要对领导干部在任职期间的资产保值、增值及负债情况；经营成果的真实性；法律、法规、内控制度的执行情况等方面进行的监督评价活动）的相关事宜
						国企审计	1601 0302	国企审计的相关事宜，审计内容包括企业财务收支的真实、合法和效益情况，以及资产负债损益情况，重大经济决策情况，国有资本保值增值和收益上缴情况等
						项目审计	1601 0303	项目审计的相关事宜，即审计机构依据国家的法令和财务制度、企业的经营方针、管理标准和规章制度，对项目的活动用科学的方法和程序进行审核检查，判断其是否合法、合理和有效的一种活动
						破产清算	1601 0304	宣告公司破产以后，由清算组接管公司，对破产财产进行清算、评估和处理、分配的相关事宜
						政府经费审计	1601 0305	各级政府经费审计方法、程序及执行情况的审核、稽查的相关事宜
				其他审计问题	1601 0307	其他上述四级热点中未涵盖的审计服务相关问题		

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明		
						收回债务时间	1601 0308	办理破产过程中案件的审结时间		
						收回债务成本	1601 0309	办理破产过程中收回破产案件的成本，包括诉讼费、审计费、通知公告费等。		
						债权人回收率	1601 0310	债权人回收的总额与贷款总额的占比。		
				财政收支管理	1601 04	财政收支管理	1601 0401	财政收支活动进行计划、调节、监督、控制等相关事宜		
				政策性担保	1601 06	担保范围及对象	1601 0603	对担保范围、对象、期限等相关问题的咨询、投诉等		
						担保费率	1601 0604	为被担保方提供担保需要收取的费用，按照担保金额的一定的比例来计算费用的相关问题的咨询、投诉等		
						担保贷款准入	1601 0605	担保贷款准入条件相关问题的咨询、投诉等，包括咨询担保贷款的申请条件，所需资料等		
						申请担保贷款	1601 0607	申请担保贷款的咨询、投诉等，包括咨询申请贷款流程、所需资料等		
						其他政策性担保	1601 0609	其他上述四级热点中未涵盖的政策性担保相关问题		
				国库业务管理	1601 07	国库业务管理	1601 0701	国家金库（国家财政收支的保管出纳机构）业务职责、管理制度等问题		
				政府投资基金	1601 08	政府投资基金	1601 0801	政府投资资金（政府使用预算安排的资金进行固定资产投资建设活动）的设立、运作、风险控制、中止、退出等相关事宜		
				其他财政管理事务	1601 09	其他财政管理事务	1601 0901	其他上述四级热点中未涵盖的财政管理相关问题		
		税费服务	1602	税务征收管理	1602 01	税务信息	1602 0101	对税务政策、改革、执行情况信息的咨询、投诉等		
								发票管理	1602 0102	发票印制、发票领用、发票代开、发票开具和保管等
								税务登记	1602 0103	税务登记、变更、注销等问题
								优惠办理	1602 0104	申报享受税收减免、税收减免备案、核准等问题
								申报征收	1602 0105	对税务申报征收方式、基本要求、执行措施的咨询、投诉等问题
								跨区域经营	1602 0107	有关跨区域经营税收方式、执行措施等相关事宜
								其他税务征收问题	1602 0108	其他上述四级热点中未涵盖的税务征收管理相关问题
						税务政策法规	1602 02	增值税	1602 0201	商品（含应税劳务）在流转过程中产生的增值额作为计税依据而征收的一种流转税的相关问题的咨询、投诉等
								消费税	1602 0202	消费品的流转额作为征税对象的各种税收相关问题的咨询、投诉等

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						营业税	1602 0203	在中国境内提供应税劳务、转让无形资产或销售不动产的单位和个人，就其所取得的营业额征收的一种税的相关问题
						企业所得税	1602 0204	对我国境内的企业和其他取得收入的组织的生产经营所得和其他所得征收的一种所得税的相关问题
						个人所得税	1602 0205	国家对本国公民、居住在本国境内个人的所得和境外个人来源于本国的所得征收的一种所得税的相关问题
						土地增值税	1602 0206	转让国有土地使用权、地上的建筑物及其附着物并取得收入的单位和个人，以转让所取得的收入包括货币收入、实物收入和其他收入减去法定扣除项目金额后的增值额为计税依据向国家缴纳的一种税赋的相关问题
						车船税	1602 0208	指在中华人民共和国境内的车辆、船舶的所有人或者管理人按照中华人民共和国车船税法应缴纳的一种税的相关问题
						车辆购置税	1602 0209	对在境内购置规定车辆的单位和个人征收的一种税的相关问题
						契税	1602 0211	不动产（土地、房屋）产权发生转移变动时，就当事人所订契约按产价的一定比例向新业主（产权承受人）征收的一次性税收的相关问题
						信用评价	1602 0212	对评价机构、考核标准等问题的咨询、建议等
						涉税服务	1602 0213	涉税专业服务相关问题的咨询、投诉等，即涉税专业服务机构接受委托，利用专业知识和技能，就涉税事项向委托人提供的税务代理等服务
						税收违法行 为	1602 0215	针对税收违法行为的举报、检举相关问题的咨询、投诉等，如偷税、漏税等
						房产税	1602 0216	房屋为征税对象，按房屋的计税余值或租金收入为计税依据，向产权所有人征收的一种财产税的相关问题
						耕地占用税	1602 0218	占用耕地建房或从事其他非农业建设的单位和个人征收的一种税的相关问题
						烟叶税	1602 0221	以纳税人收购烟叶的收购金额为计税依据征收的一种税的相关问题
						进出口及涉 外税收	1602 0222	进出口及涉外税收相关问题的咨询、建议等，涉外税收是对外商投资企业与外国个人征收的税收，进口税进口国家的海关在外国商品输入时，对本国进口商所征收的正常关税；出口税是指一国海关在本国商品输往国外时，对出口商所征收的关税
						其他税务政 策	1602 0223	其他上述四级热点中未涵盖的税务政策法规相关问题
						市场开放度	1602 0224	各市区对外投资合作、促进市场开放举措、外商投资服务体系建设等情况的相关问题
				网上 办税	1602 03	电子税务局	1602 0301	电子税务局注册账号、登录、查询、办税等相关问题
						增值税发票	1602 0303	增值税发票综合服务平台操作方法、公众服务等相关问题

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明		
						开票系统	1602 0304	网上开票系统操作流程等相关问题的咨询、建议、投诉等		
						其他网上办税问题	1602 0305	其他上述四级热点中未涵盖的网上办税相关问题		
				社会保险费	1602 04	养老保险	1602 0401	公司对养老保险申请、办理、相关政策的咨询、投诉等		
						生育险与医疗险	1602 0402	公司对医疗、生育保险申请、办理、相关政策的咨询、投诉等		
						工伤保险	1602 0403	公司对工伤保险申请、办理、相关政策的咨询、投诉等		
						失业险	1602 0404	公司对失业保险申请、办理、相关政策的咨询、投诉等		
						其他社会保险费问题	1602 0406	其他上述四级热点中未涵盖的社会保险费相关问题		
						其他税费服务	1602 06	自然人基础信息报告	1602 0601	向税务机关报告基础信息或基础信息发生变化向税务机关报告的相关问题
				纳税次数	1602 0602			企业一年内缴纳的印花税、增值税等税费的次数		
				纳税时间	1602 0603			企业缴纳税费的准备时间、申报时间和缴款时间		
				总税收和缴费率	1602 0604			企业负担的税费总额占企业商业利润的比例		
				报税后流程复杂度	1602 0605			企业所得税错报后修正和审计的流程复杂程度		
		金融工作	1603	金融监管	1603 01	小额贷款公司	1603 0101	对小额贷款公司监管政策相关事宜的咨询等		
								融资担保公司	1603 0102	对融资担保公司监管政策相关事宜的咨询等
								商业保理公司	1603 0105	对商业保理公司监管政策相关事宜的咨询等
								融资租赁公司	1603 0107	对融资租赁公司监管政策相关事宜的咨询等
								其他金融监管事务	1603 0108	其他上述四级热点中未涵盖的金融监管事务的相关问题
								信息透明度	1603 0109	公司在发生关联交易时相关信息披露情况。
								董事责任程度	1603 0110	中小股东针对关联交易提起诉讼并问责相关董事的能力。
								诉讼便利度	1603 0111	股东对关联交易提起诉讼、获取证据、追讨费用的便利程度
								股东权利	1603 0112	股东在公司决策中的权利和作用。
								所有权和管理控制	1603 0113	公司治理中对所有权和管理控制的约束程度。
								公司透明度	1603 0114	公司重要控制人、管理层薪酬、年度会议和审计报告等内容的公开程度。
								征信机构覆盖面	1603 0115	各地区征信机构设立覆盖度情况。
								信用信息深度	1603 0116	衡量影响信贷信息覆盖面范围和开放程度的规则与做法

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						融资便利度	1603 0117	城市金融科技建设、金融产品创新、企业融资便利度等方面问题
				金融服务	1603 02	银行服务	1603 0201	包括存取款、贷还款、省综合金融服务平台、信用卡、理财服务、征信服务、自助机器设备、新兴支付等问题
						保险服务	1603 0202	包括保险办理、续保、退保、保险理赔等问题
						个人征信	1603 0203	包括个人基本信息、信用交易信息的采集、查询、评估服务等问题
						企业上市	1603 0204	企业上市、股票增发等事宜
						证券服务	1603 0205	包括个人服务、股票交易、证券期货、公司上市、债券发行等问题
						合同纠纷	1603 0206	因合同的生效、解释、履行、变更、终止等行为而引起的合同当事人的所有争议，对此类问题的咨询、投诉等
						其他金融服务	1603 0207	其他上述四级热点中未涵盖的金融服务相关问题
				金融 违法 举报	1603 03	金融诈骗	1603 0301	对以非法占有为目的，采用虚构事实或者隐瞒事实真相的方法，骗取公私财物或者金融机构信用，破坏金融管理秩序行为的举报、投诉等
						非法集资	1603 0302	对单位或者个人未依照法定程序经有关部门批准，以发行股票、债券、彩票、投资基金证券或者其他债权凭证的方式向社会公众筹集资金，并承诺在一定期限内以货币、实物以及其他方式向出资人还本付息或给予回报的行为进行举报、投诉等
						其他金融违法行为	1603 0303	其他上述四级热点中未涵盖的金融违法举报相关问题
				其他金融事务	1603 04	其他金融事务	1603 0401	其他上述四级热点中未涵盖的金融工作事务相关问题
人资 社保	17	就业 创业	1701	就业 失业 登记	1701 01	就业失业登 记	1701 0101	就业、失业登记机构地址、登记所需材料等相关问题
				就业 促进 政策	1701 02	就业促进政 策	1701 0201	就业促进政策咨询、落实等问题
				就业 再就 业培 训	1701 03	就业再就业 培训	1701 0301	就业与再就业培训形式、内容、申请等问题
				职业 中介 管理	1701 05	职业中介管 理	1701 0501	职业中介机构的信息查询、信息公开、发布虚假信息等问题
				特殊 人群 就业	1701 06	特殊人群就 业	1701 0601	特殊人群就业政策、就业保障、税收优惠等问题
				就业 援助	1701 07	就业援助	1701 0701	就业援助政策咨询、手续等问题，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

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明	
				就业 见习 服务	1701 08	就业见习服 务	1701 0801	就业见习服务申请办理等问题的咨询、投诉等	
				农民 工培 训	1701 09	农民工培训	1701 0901	农民工培训政策咨询、办理手续等问题, 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	
				创业 政策	1701 10	创业政策	1701 1001	为达到经济目标, 促进创业活动并保持均衡创业活动水平的有关政策的咨询等	
				创业 指导	1701 12	创业指导	1701 1201	创业指导方面政策的咨询、服务态度的投诉等相关问题	
				入境 人员 就业	1701 14	入境人员就 业	1701 1401	国(境)外人员入境就业办理材料、流程进度、办理方式等问题	
				高校 就业 服务	1701 15	高校就业服 务	1701 1501	高校就业服务相关活动、招聘信息、相关网站等问题	
				就业 创业 服务	1701 16	就业创业服 务	1701 1601	就业创业服务相关活动、招聘信息、相关网站等问题	
				留学 回国 人员 就业	1701 18	留学回国人 员就业	1701 1801	留学回国人员就业优惠政策、审批手续、申报流程等问题	
				其他 就业 创业	1701 19	其他就业创 业	1701 1901	其他上述四级热点中未涵盖的就业创业相关问题	
				创新 创业 活跃 度	1701 20	创新创业活 跃度	1701 2001	创新创业载体和主体发展情况、创新创业服务水平等方面的内容。	
		人才 服务	1702	职业 技能 资格 制度	1702 02	职业技能资 格制度	1702 0201	职业技能资格制度相关问题的咨询、投诉等	
					职业 资格 考试	1702 03	职业资格考 试	1702 0301	专业技术人员从业资格和职业资格考试相关内容的咨询、投诉等
					职业 技能 鉴定	1702 04	职业技能鉴 定	1702 0401	职业技能鉴定报名、方式、鉴定所等方面的咨询、投诉等, 包括符合条件者职业技能鉴定补贴的发放等事宜
					人才 引进	1702 05	人才引进	1702 0501	因工作需要当地单位录用外省、市在职的, 且就业至少达到一定年限的人员, 或者学历高于当地人才引进最低要求的人才来当地就业方面的政策咨询、建议等
					职称 评审	1702 06	职称评审	1702 0601	各专业职称评审条件咨询、职称评审不公平、不规范行为的投诉、举报等问题
					技校 和职 业人 才	1702 07	技校和职业 人才	1702 0701	技校和职业培训机构发展规划政策、实施等相关问题的咨询、投诉等

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
		事业 单位 人事		其他 人才 服务	1702 08	其他人才服 务	1702 0801	其他上述四级热点中未涵盖的人才服务相关问 题
				人事 档案 管理	1702 09	人事档案管 理	1702 0901	人事档案的收集、整理、保管、鉴定、统计等 问题
				人才 流动 便利 度	1702 10	人才流动便 利度	1702 1001	人才资源发展水平、人才基础服务水平、人才 引进培育等情况。
			人事 制度 改革	1703 01	人事制度改 革	1703 0101	人事制度改革相关政策信息咨询、落实情况等 问题	
			人事 管理 政策	1703 02	人事管理政 策	1703 0201	人事管理政策信息资讯、落实情况等问题	
			事业 单位 招考	1703 03	事业单位招 考	1703 0301	政务机关人员招聘考试的信息咨询、投诉考务 人员等相关问题	
			事业 编制	1703 04	事业编制	1703 0401	事业编制、编制人员的信息咨询、投诉等	
			事业 岗位 设定	1703 05	事业岗位设 定	1703 0501	事业单位人员岗位设定、招聘考试的信息咨询、 投诉等	
			离退 休事 务	1703 06	离退 休政 策	1703 0601	事业单位离退休政策咨询、落实情况等问题	
					视同 缴费	1703 0602	视同缴费相关政策咨询、证明开具、漏交等问 题	
		其他离 退休 事务			1703 0603	其他上述四级热点中未涵盖的离退休事务相关 问题		
		其他 事业 单位 人事	1703 07	其他事业单 位人事	1703 0701	其他上述四级热点中未涵盖的事业单位人事相 关问题		
		劳动 保障 监察	1704	特殊 工种	1704 05	特殊工种	1704 0501	从事井下、高空、高温、特重体力劳动和有毒 有害的特殊工种劳动保障相关问题
				女工 未成 年工 保护	1704 06	女工未成年 工保护	1704 0601	咨询雇佣童工、女工、未成年工相关政策，举 报违法雇佣童工、女工、未成年工等问题
				劳务 纠纷 咨询	1704 08	劳务纠纷咨 询	1704 0801	劳务纠纷处理办法等问题的咨询、建议等
				丧失 劳动 能力 鉴定	1704 09	丧失劳动能 力鉴定	1704 0901	丧失劳动能力鉴定点信息咨询、鉴定流程、鉴 定证明等问题
				劳动 合同 制度 实施	1704 12	劳动合同制 度实施	1704 1201	拒签劳动合同、哄骗或诱导签订劳动合同、不 按照劳动合同履约等问题

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明	
				劳动环境	1704 15	劳动环境	1704 1501	劳动者所在劳动场所的外部环境条件的咨询、投诉等	
				职业病认定	1704 23	职业病认定	1704 2301	职业病的诊断、鉴定等问题	
				其他劳动保障监察	1704 24	其他劳动保障监察	1704 2401	其他上述四级热点中未涵盖的劳动保障相关问题	
				劳动力市场监管	1704 25	聘用情况	1704 2501	企业的聘用员工情况，如合同形式、员工情况、试用期时长情况等。	
						工作时间	1704 2502	聘用员工的工作时间、用工时间、加班时间、夜间工作等情况。	
						裁员规定	1704 2503	企业裁员的相关法律规定情况，以及当地对于裁员出台的相关规定等。	
						裁员成本	1704 2504	企业裁员的经济补偿金和解聘时限的情况	
						工作质量	1704 2505	劳动力市场监管工作以及公共就业服务中就业、创业、失业、职业技能提升、就业困难援助等方面	
				罚款员工	1704 26	罚款员工	1704 2601	关于公司对员工罚款、克扣工资等问题	
		社会保险	1705	社保卡业务	1705 01	社保卡业务	1705 0101	针对个人与公司之间的实体社保卡和电子社保卡的申领、激活、密码修改等相关业务咨询、投诉等事项	
					养老保险	1705 02	养老保险	1705 0201	针对个人与公司之间的居民基本养老保险申请、办理、相关政策咨询、投诉等事宜
					失业保险	1705 03	失业保险	1705 0301	针对个人与公司之间的失业保险申请、办理、相关政策咨询、投诉等事宜
					社保统筹服务	1705 04	社保统筹服务	1705 0401	社会保险基金在大范围内由社会保险经办机构依法统一征收、统一管理、在属地范围内统一调剂使用相关服务的咨询、建议等，如基金收入、基金收入、退休费用等
					工伤保险	1705 05	工伤保险	1705 0501	针对个人与公司之间的工伤保险申请、办理、相关政策咨询、投诉等事宜
					农村社会保险	1705 06	农村社会保险	1705 0601	农村社会保险的参保范围、所需证件、办理方法等问题
					其他社会保险事务	1705 07	其他社会保险事务	1705 0701	其他上述四级热点中未涵盖的社会保险相关问题
					工伤认定与赔偿	1705 08	工伤认定与赔偿	1705 0801	工伤认定的政策、手续办理等方面的咨询、投诉等
					离职与退休	1705 09	离职与退休	1705 0901	非事业单位人员离职、退休的相关政策、手续办理等问题

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明	
		人事 劳动 争议 仲裁	1706	劳动 仲裁 咨询	1706 01	劳动仲裁咨 询	1706 0101	劳动仲裁流程咨询、收费标准咨询、仲裁时限 等相关问题	
				违约 补偿	1706 02	违约补偿	1706 0201	违约方因不履行或不完全履行合同义务，而给 对方造成损失，依法和依合同规定应承担的损 害补偿的相关问题	
				人事 争议 调解 仲裁	1706 03	人事争议调 解仲裁	1706 0301	人事争议调解仲裁制度咨询、仲裁所信息查询、 仲裁事务申请等问题	
				劳动 合同 纠纷	1706 04	劳动合同纠 纷	1706 0401	用人单位与劳动者因订立、履行、变更、解除 和终止劳动合同发生的争议等相关问题的咨 询、投诉等	
				经济 补偿	1706 05	经济补偿	1706 0501	少发或拒发经济补偿金、企业破产或清算等原 因未发经济补偿金等问题	
				其他 人事 劳动 争议	1706 06	其他人事劳 动争议	1706 0601	其他上述四级热点中未涵盖的人事劳动争议仲 裁相关问题	
		工资 福利	1707		高温 补贴 政策	1707 01	高温补贴政 策	1707 0101	高温补贴政策标准咨询、已达补贴条件却无实 际补贴的举报、投诉等问题
					事业 单位 福利	1707 02	事业单位福 利	1707 0201	事业单位工作福利政策咨询、落实情况反馈等 问题
					事业 单位 工资 待遇	1707 03	事业单位工 资待遇	1707 0301	事业单位相关人员工资待遇政策、工资标准等 问题
					加班 费	1707 04	加班费	1707 0401	公司不按规定或拒绝支付加班费等问题
					工作 时间 与福 利	1707 05	工作时间与 福利	1707 0501	关于员工不合理工作时间、强制加班、公司拒 绝兑现假期福利等问题
					职工 工资 收入 分配	1707 06	职工工资收 入分配	1707 0601	对企业职工工资收入分配政策咨询等相关问题
					拖欠 工资	1707 08	拖欠工资	1707 0801	工资拖欠、拒不支付、包工头跑路等问题
					其他 工资 福利	1707 09	其他工资福 利	1707 0901	其他上述四级热点中未涵盖的工资福利相关问 题
		自然 资源	18	气象 测绘	1801	气象 地理	1801 01	水文服务	1801 0101
地震服务	1801 0102							地震应急消息、地震逃离演练、实时信息的服 务事项等问题	
其他气象地 理问题	1801 0103							其他上述四级热点中未涵盖的气象地理相关问 题	

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						蓝天碧水净 土森林	1801 0104	各市区空气质量、水体质量、土壤保护、森林 绿化等方面的内容，以相关部门的常规监测数 据或统计数据为主。
				气象 工作	1801 02	气象服务	1801 0201	天气预报和气象灾害预警的服务事项等问题
			防雷与升放 气球			1801 0202	气象社会管理等相关问题，包括防雷与升放气 球的审批、检查等	
			其他气象工 作问题			1801 0203	其他上述四级热点中未涵盖的气象工作相关问 题	
				测绘 工作	1801 03	测绘申请	1801 0301	测绘申请材料、流程等问题
			地理信息测 绘			1801 0302	地理信息测绘服务事项、地图服务有关的求助、 咨询等	
			房产测绘			1801 0303	有关房屋测绘仪器、技术、标准等问题	
			地图审核			1801 0304	有关地图审核申请、程序、期限等问题	
			测绘资质审 批			1801 0305	资质审批业务范围、等级划分、考核条件等问 题	
			其他测绘问 题			1801 0306	其他上述四级热点中未涵盖的测绘工作相关问 题	
			其他气象 测绘事 务	1801 04	其他气象测 绘事务	1801 0401	其他上述四级热点中未涵盖的气象测绘事务相 关问题	
		国土 空间	1802	土地 规划	1802 01	用地审批	1802 0101	关于用地申请、审查、报批等相关事宜
						其他土地规 划问题	1802 0102	其他上述四级热点中未涵盖的土地规划相关问 题
				国土 资源	1802 02	用地性质改 变	1802 0201	有关用地性质改变的投诉、举报等，包括变更 流程、所需资料等问题
						宅基地管理	1802 0202	宅基地规划、申请条件、审批手续等问题
						违法采砂	1802 0203	对于违反矿产资源法的规定，未取得采矿许可 证擅自采矿的，擅自进入国家规划矿区、对国 民经济具有重要价值的矿区和他人矿区范围采 矿的，擅自开采国家规定实行保护性开采的特定 矿种，经责令停止开采后拒不停止开采，造成 矿产资源破坏的相关问题的举报、投诉等
						其他国土资 源问题	1802 0204	其他上述四级热点中未涵盖的国土资源相关问 题
				国土 资源 权属 管理	1802 03	土地确权	1802 0301	对土地所有权、土地使用权和他项权利的确认、 确定等问题
						土地登记	1802 0303	土地登记申请材料、登记类型等问题
						其他国土资 源权属	1802 0304	其他上述四级热点中未涵盖的国土资源权属管 理相关问题
				城镇 规划 方案	1802 04	规划审批	1802 0402	有关规划审批范围、材料、程序、办结时限等 问题
						规划实施	1802 0403	规划实施措施、建议等问题

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明		
						建设临时用地	1802 0404	临时用地审批条件、权限、程序等问题		
						历史建筑修缮	1802 0405	历史建筑修缮规划结果、流程等相关问题的咨询、投诉、建议等		
						历史建筑原址保护	1802 0406	历史建筑原址保护审批流程、措施等问题		
						自然保护地监管	1802 0407	对重要的自然生态系统、自然遗迹、自然景观及其所承载的自然资源、生态功能和文化价值实施长期保护的陆域或海域进行监管的相关问题		
						规划修改	1802 0408	有关城镇规划修改流程、内容等相关问题的咨询、投诉、建议等		
						规划咨询	1802 0409	有关城镇规划具体规划结果、规划流程等相关问题的咨询		
						其他城镇规划方案	1802 0410	其他上述四级热点中未涵盖的城镇规划方案相关问题		
				城镇 违法 建设	1802 05	擅自接管排水	1802 0502	有关私接下水管、违规排污问题的举报、投诉等		
								私搭乱建	1802 0503	在居住密集区, 未经规划部门受理审查许可或经消防部门鉴定评审, 私自房屋周围的标准外, 利用公共消防通道或逃生通道建有公共隐患的建筑或临时建筑的行为的举报、投诉等
								房屋楼宇违建违建	1802 0504	有关室内、楼宇没有经过所属部门批准的改建问题的举报、投诉等
								改变房屋使用性质	1802 0505	对于擅自改变住宅和商业用房及生产用房等使用性质相关问题的举报、投诉等
								房中房问题	1802 0506	房中房即在原有的房间里用隔板分隔成几个小房间, 有关此类问题的举报、投诉等
								违法建筑	1802 0507	未经政府审批擅自建设、加盖的建筑物, 有关此类违法建筑问题的举报、投诉等
								违规防盗网	1802 0508	未经许可擅自安装防盗网相关问题的举报、投诉等
								其他城镇违法建设问题	1802 0509	其他上述四级热点中未涵盖的城镇违法建设相关问题
				国土 空间 规划	1802 06	省级空间规划	1802 0601	规划期限、专项评价、规划措施等问题		
								市县级空间审查	1802 0602	市、县级空间规划批前审查流程、审批制度等问题
								空间规划实施监督	1802 0603	对空间规划不合理问题的举报、监督空间规划实施情况等相关问题
								其他国土空间规划	1802 0604	其他上述四级热点中未涵盖的国土空间规划相关问题
				国土 空间 用途 管制	1802 07	土地转用和征收	1802 0701	农用地转用和土地征收审批申请、审批条件、流程等问题		
								建设项目用地监管	1802 0702	建设项目用地预审内容、审查政策等问题
								其他空间用途管制	1802 0703	其他上述四级热点中未涵盖的国土空间用途管制相关问题

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
				国土空间生态修复	180208	国土空间生态修复	18020801	国土空间综合整治、土地整理复垦、矿山地质环境恢复治理等问题
				其他国土空间事务	180209	其他国土空间事务	18020901	其他上述四级热点中未涵盖的国土空间相关问题
		耕地保护	1803	耕地“非农化”	180301	耕地“非农化”	18030101	占用耕地从事非农建设等问题
				设施农用地管理	180302	设施农用地管理	18030201	设施农用地范围、选址、用地审核等问题
				耕地质量等别	180303	耕地质量等别	18030301	耕地质量等别认定、划分等问题
				其他耕地保护事务	180304	其他耕地保护事务	18030401	其他上述四级热点中未涵盖的耕地保护相关问题
		矿业矿产	1804	无证勘查	180401	无证勘查	18040101	有关无证勘查的监管、整治等问题，即违反矿产资源法律法规，未取得勘查许可证擅自勘查矿产资源的行为
				矿产能源	180402	矿产能源	18040201	有关矿产资源开发、使用和保护的咨询、建议、投诉等
				无证开采	180403	无证开采	18040301	未经法定程序取得采矿许可证而擅自采矿的投诉、举报等
				超越批准范围开采	180404	超越批准范围开采	18040401	有关超越批准矿区范围采矿相关问题的投诉、举报等
				其他矿业矿产事务	180406	其他矿业矿产事务	18040601	其他上述四级热点中未涵盖的矿业矿产相关问题
		水资源利用	1805	城市水资源管理	180501	水资源调查和确权	18050101	对水资源调查方法、途径、政策和确权登记对象、条件、程序等问题的咨询、投诉、建议等
						居民计划用水	18050102	居民计划用水方案、用水量核定、程序办理等问题
						地下水凿井	18050105	地下水凿井的申请许可、管理、维护等问题
						二次供水	18050106	二次供水水质、水压和供水安全等问题
						填堵水域、废除围堤	18050107	有关填堵水域、废除围堤的审核、办理流程等问题
						污水处理	18050108	对生产污水、生活污水等处理服务的咨询、建议、投诉等

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明			
		水资源管理				再生水利用	1805 0109	有关再生水的规划、使用等问题			
						挖占或跨越水工程	1805 0112	挖掘、占用、利用、跨(穿)越水工程的批准、修复、改建等问题			
						城市其他水资源管理	1805 0113	其他上述四级热点中未涵盖的城市水资源管理相关问题			
			自然水资源管理	1805 02				河道工程	1805 0201	河道工程的施工、整治、改造等问题	
								湖泊工程	1805 0202	湖泊工程施工、整治、改造等问题	
								其他自然水资源管理	1805 0203	其他上述四级热点中未涵盖的自然水资源管理相关问题	
			水资源保护	1805 03				水土流失及治理	1805 0301	有关水土流失的预防、管护、治理等问题	
								河道采沙许可证	1805 0302	有关河道采沙许可证的申请、手续办理等问题	
								水利设施管理保护	1805 0303	水陂、山塘、渠道、水井等水利设施的管理、保护等相关事宜	
								水土保持	1805 0305	水土保持、改良与合理利用山区、丘陵区 and 风沙区水土资源等问题	
								其他水资源保护问题	1805 0306	其他上述四级热点中未涵盖的水资源保护相关问题	
			水利建设	1805 04				水利工程建设管理	1805 0402	有关水利建设行政管理和水利工程项目等相关事宜	
								修建水库	1805 0403	有关修建水库的选址、工程建设等问题	
								安全鉴定	1805 0404	水利建设的蓄水安全、抵御洪水标准、水利设施安全等问题	
								其他水利建设问题	1805 0405	其他上述四级热点中未涵盖的水利建设相关问题	
		其他水资源利用	1805 05				其他水资源利用	1805 0501	其他上述四级热点中未涵盖的水资源利用相关问题		
		动植物保护	1806	野生动物保护				水生野生动物	1806 0101	重点保护水生野生动物及其制品的价值评估、购买、出售等问题	
								陆生野生动物	1806 0102	陆生野生动物人工繁育等问题的咨询、举报、建议等,包括人工繁育许可、安全管理、场所设施、保护措施等情况	
								人身财产损害赔偿	1806 0103	陆生动物造成人身财产损害的补偿办法等相关问题	
								野生动物及其产品	1806 0104	野生动物及其产品的加工经营许可、出售、收购等问题	
								其他野生动物保护	1806 0105	其他上述四级热点中未涵盖的野生动物保护相关问题	
				植物保护	1806 02				种子生产经营	1806 0201	种子生产经营许可、生产技术、监督管理等相关事宜
									一二级野生植物	1806 0202	一、二级野生植物保护政策、措施、非法破坏行为等相关问题的咨询、建议、投诉等
									植物病虫害防治检疫	1806 0203	植物病虫害的防治方法、采取措施、举报检疫违法线索等问题

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						其他植物保护问题	1806 0204	其他上述四级热点中未涵盖的植物保护相关问题
				其他动植物保护	1806 03	其他动植物保护	1806 0301	其他上述四级热点中未涵盖的动植物保护相关问题
		林业 保护	1807	古树名木	1807 01	古树名木	1807 0101	非自然倾斜、死株等情况的举报、投诉等
				林木采伐	1807 02	林木采伐	1807 0201	毁坏林地、乱砍滥伐林木的举报、投诉等
				木材收购加工运输	1807 03	木材收购加工运输	1807 0301	举报违法收购、加工、运输木材等问题
				征收森林恢复费	1807 04	征收森林恢复费	1807 0401	森林植被恢复费的征收、收费标准等问题
				占用林地	1807 05	占用林地	1807 0501	占用林地的申请、审批流程、非法占用林地等问题
				森林高火险区	1807 06	森林高火险区	1807 0601	森林高火险区的活动审批、办事流程等问题
				林木林地权属	1807 07	林木林地权属	1807 0701	林木林地权属的登记管理、权属争议等问题
				生态公益林补偿	1807 08	生态公益林补偿	1807 0801	生态公益林的补偿标准、政策咨询等问题
				其他林业保护问题	1807 09	其他林业保护问题	1807 0901	其他上述四级热点中未涵盖的林业保护相关问题
		不动产 登记	1808	土地登记	1808 01	土地登记	1808 0101	土地登记申请、所需材料、办理流程等问题
				房屋登记	1808 02	房屋登记	1808 0201	房屋登记申请、所需材料、办理流程等问题
				土地权属争议调处	1808 03	土地权属争议调处	1808 0301	土地权属争议调查、处理等相关事宜的咨询、建议、投诉等
				其他不动产登记	1808 04	其他不动产登记	1808 0401	其他上述四级热点中未涵盖的不动产登记相关问题
		执法 监察	1809	非法 占用 土地	1809 01	未经批准占用	1809 0101	单位或个人未取得合法用地批准文件或未办理用地批准手续而违法占用土地进行建设的投诉、举报等
						骗取批文占用土地	1809 0102	采用欺骗手段骗取批准文件进行土地建设的投诉、举报等

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明	
生态环境	19	污染防治	1901			少批多占	1809 0103	超过批准的用地面积占用土地进行土地建设的投诉、举报等	
						其他占用土地问题	1809 0104	其他上述四级热点中未涵盖的非法占用土地相关问题	
					其他执法监察事务	1809 02	其他执法监察事务	1809 0201	其他上述四级热点中未涵盖的执法监察相关问题
				土壤污染	1901 01	危险废弃物	1901 0102	危险废弃物的危害、类别、防治等相关问题	
						农业面源污染	1901 0103	有关农业面源污染的预防措施、治理监督等问题	
						土壤污染治理	1901 0104	有关土壤污染的预防措施、治理监督等问题	
						其他土壤污染问题	1901 0105	其他上述四级热点中未涵盖的土壤污染相关问题	
					大气污染	1901 02	空气有明显臭味	1901 0201	对恶臭气体治理方法的咨询、对空气中有明显臭味的投诉等
							企业偷排漏排气	1901 0202	对企业偷排漏排废气造成空气污染问题的投诉、举报等
							室内空气污染	1901 0203	对室内空气污染问题的反映、投诉、举报等
							养殖异味	1901 0204	对养殖场或居民养殖产生的空气污染问题的投诉、举报等
							地面扬尘	1901 0205	对地面上的尘土在风力、人为带动及其他带动飞扬而进入大气，造成空气污染问题的投诉、举报等
							工业废气	1901 0207	对工业生产排放的废气造成的空气污染问题的投诉、举报等问题
				机动车尾气			1901 0208	对机动车排放的尾气造成的空气污染问题的投诉等问题	
				餐饮油烟			1901 0209	对饮食业油烟排放造成的空气污染问题的投诉等问题	
				其他大气污染问题			1901 0210	其他上述四级热点中未涵盖的大气污染相关问题	
				光污染			1901 03	汽车炫光	1901 0301
					路灯强光	1901 0303		对路灯强光造成过量光辐射等问题的投诉、建议等	
					显示屏光污染	1901 0304		对显示屏显示亮度等问题的投诉、建议等	
					其他光污染问题	1901 0306		其他上述四级热点中未涵盖的光污染相关问题	
				噪音污染	1901 04	商业生产噪音	1901 0401	对商业生产中使用固定设备造成环境噪声污染进行举报、投诉等问题	
工业生产噪音	1901 0402	对厂矿、企业等单位在产品生产的过程中引起的噪声进行举报、投诉等问题							
其他噪音污染问题	1901 0403	其他上述四级热点中未涵盖的噪音污染相关问题							
水体污染	1901 05	企业偷排漏排水	1901 0501	对企业偷排漏排废水造成水体污染的投诉、举报等问题					

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						工业污水	1901 0502	对包括生产废水、生产污水以及冷却水等工业生产过程中产生的废水和废液的投诉、举报等问题
						餐饮污水	1901 0503	对餐饮业和单位食堂产生的残渣和废料或饭店、宾馆等饮食行业排放的含油废水的投诉、举报等问题
						生活污水	1901 0504	对人类生活中使用的各种厨房用水、洗涤用水和卫生间用水所产生的排放水的咨询、投诉、举报等问题
						养殖污水	1901 0505	对养殖业产生废水的投诉、举报等问题
						水源地污染	1901 0506	对生产、生活活动产生的垃圾排放和突发性事件对江河源头及上游、水库、地下水等水源地所造成水源地污染情况的举报等问题
						排污口设置管理	1901 0507	关于排污口设置位置、排放方式、改建等问题
						水域环境保护	1901 0509	对江河、湖泊、水库、渠道等水域环境保护的相关问题
						地下水污染	1901 0510	对地下水污染的防治、监督管理等问题
						其他水体污染问题	1901 0511	其他上述四级热点中未涵盖的水体污染相关问题
				固废污染	1901 06	工业固废污染	1901 0601	对因不适当储存、利用、处理和排放工业固体废物，从而导致污染环境问题的投诉、举报等
						医疗废物污染	1901 0602	对由于违规处置医疗废物造成的污染问题的举报等
						其他固废污染问题	1901 0603	其他上述四级热点中未涵盖的固废污染相关问题
				扬尘治理	1901 07	房屋建筑类	1901 0701	房屋建筑工程施工围挡、车辆冲洗、洒水降尘、裸土处理等问题
						道路交通类	1901 0702	车辆扬撒、渣土运输、出矿车辆清洗等问题
						其它扬尘治理问题	1901 0705	其他上述四级热点中未涵盖的扬尘治理相关问题
				其他污染防治事务	1901 08	其他污染防治事务	1901 0801	其他上述四级热点中未涵盖的污染防治相关问题
		保护与修复	1902	自然生态保护	1902 01	自然生态保护行动	1902 0101	对生态环境进行监督检查、治理等专项行动的相关事宜
						民间保护组织	1902 0103	有关民众自发形成的生态保护组织的相关问题
						湿地生态保护	1902 0104	湿地生态环境保护措施、修复等相关事宜
						生物多样性保护	1902 0105	生物多样性的保护措施、方法等相关事宜
						生态保护设施	1902 0106	生态保护设施的设置、管理和修复等问题
						荒漠化防治	1902 0107	关于荒漠化防治治理措施、技术等问题

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明		
				退耕还林		退耕还林	1902 0108	有关将易造成水土流失的坡耕地有计划、有步骤地停止耕种，因地制宜地植树造林，恢复森林植被的政策咨询、区域划分和补偿等问题		
						生态修复	1902 0109	对综合修复污染环境相关问题的咨询、举报、投诉等		
						其他生态保护问题	1902 0110	其他上述四级热点中未涵盖的自然生态保护相关问题		
				再生资源 监管	1902 02	再生资源回收	1902 0201	有关回收登记、回收加工经营活动监管等问题		
						循环利用	1902 0202	关于再生资源循环利用过程、监管等问题		
						其他再生资源问题	1902 0203	其他上述四级热点中未涵盖的再生资源监管相关问题		
				监测与评价	1902 03	监测与评价	1902 0304	环评监测服务、项目环境影响评价等问题的咨询、投诉等		
				其他保护与修复	1902 04	其他保护与修复	1902 0401	其他上述四级热点中未涵盖的保护与修复相关问题		
				生态环境 执法	1903	执法检查	1903 01	执法检查	1903 0101	有关生态环境监管执法、违法举报等问题的咨询、建议、投诉等
						违法查处	1903 02	违法查处	1903 0201	对生态环境违法案件进行审查、处罚等问题
		日常巡查	1903 04			日常巡查	1903 0401	对生态环境巡查制度、巡查对象相关问题的咨询、建议、投诉等		
		违规建设与破坏生态	1903 05			违规建设与破坏生态	1903 0501	对违规建设与破坏生态环境行为的投诉、举报等		
		其他生态环境执法	1903 06			其他生态环境执法	1903 0601	其他上述四级热点中未涵盖的生态环境执法相关问题		
		公租房	2001 01			公租房	2001 0101	对公共租赁房的信息查询、申请条件和相关政策的咨询等		
		住房 城乡 建设	20	住房 保障	2001	廉租房	2001 02	廉租房	2001 0201	对廉租房的信息查询、申请条件和相关政策的咨询等
						经适用房	2001 03	经适用房	2001 0301	对经济适用房的信息查询、申请条件和相关政策的咨询等
限价商品房、保障房	2001 04					限价商品房、保障房	2001 0401	对限价商品房、保障房的信息查询、申请条件和相关政策的咨询等		
住房补贴	2001 06					住房补贴	2001 0601	住房补贴相关政策、补贴对象和补贴额度的咨询、建议等问题		
房改房	2001 07					房改房	2001 0701	房改房信息查询、相关政策等问题的咨询、建议等		

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明		
				人才安居	2001 08	人才安居	2001 0801	人才安居补贴政策、申请流程等相关问题的咨询		
				住房分配货币化	2001 09	住房分配货币化	2001 0901	国家或单位将住房以实物分配形式改为以货币分配形式分配给职工,由职工到市场上购买住房获得房屋所有权等事宜		
				城市配套减免审核	2001 10	城市配套减免审核	2001 1001	城市配套减免的申请条件、申请材料、办理流程、审批时限等事宜,城市基础设施配套费即按城市总体规划要求,为筹集城市市政公用基础设施建设资金所收取的费用		
				其他住房保障问题	2001 11	其他住房保障问题	2001 1101	其他上述四级热点中未涵盖的住房保障相关问题		
				住房证明	2001 12	住房证明	2001 1201	住房证明、无住房证明的办理、证明材料等问题		
		房 地 产	2002	物 业 管 理	2002 01	收费纠纷	2002 0102	物业收费纠纷的投诉、举报等		
								小区安保	2002 0103	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
								小区绿化	2002 0104	小区绿化方面的建议、表扬、投诉等,包括居民圈地种菜、绿化不足、绿化养护等事宜
								小区卫生	2002 0105	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
								小区公共设施	2002 0106	小区公共设施方面的建议、投诉,包括门禁、健身设施等公共设施的新建、维修、恶意毁坏、保护工作等事宜
								小区秩序	2002 0107	小区公共区域秩序相关问题的表扬、建议、投诉等
								车库车位管理	2002 0108	小区车库车位管理的建议、投诉,包括乱停车、车库购买、租用等事宜
								物业服务问题	2002 0109	物业服务问题的建议、表扬、投诉等,如物业不作为、工作人员服务态度等问题
								大修基金使用	2002 0110	大型维修基金(专项用于物业共有部位和共有设施设备保修期满后的维修、更新、改造的资金)使用范围、缴纳等问题
								其他物业管理问题	2002 0111	其他上述四级热点中未涵盖的物业管理相关问题
								业委会管理	2002 0112	业委会成立、变更、撤销等管理问题的咨询、投诉等
					房 屋 质 量	2002 02	建筑外立面脱损	2002 0201	临街建筑立面、外墙面脱落等问题的举报、投诉等	
								房屋倒塌	2002 0202	有关房屋倒塌抢修、举报等
								房屋鉴定	2002 0203	房屋鉴定标准、质量、途径等,如安全鉴定、抗震鉴定等
								房屋维修	2002 0204	有关房屋养护和维修相关问题的咨询、投诉等
								房屋质量纠纷	2002 0205	房屋质量纠纷方面的投诉、举报等,如房屋漏水、管道不通等纠纷的投诉

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						交房验收	2002 0206	成品住宅完工后进行交房验收相关问题的咨询、投诉等
						危险房屋	2002 0207	危险房屋的鉴定、危房处理等
						其他房屋质量问题	2002 0208	其他上述四级热点中未涵盖的房屋质量相关问题
				房屋 交易	2002 03	限购政策	2002 0301	对限购政策发布时间、具体措施等问题的咨询、建议等
						摇号问题	2002 0302	包含摇号登记、摇号结果、摇号程序等问题
						商品房预售	2002 0303	商品房预售条件、合同、预售机制等问题
						商品房网签备案	2002 0304	商品房买卖合同网签备案的咨询、投诉等
						二手房交易	2002 0305	二手房交易政策、交易手续的咨询等
						中介服务	2002 0306	涉及房产中介公司收费、纠纷等诉求
						房产信息变更	2002 0307	房产信息变更的咨询等，如地址、个人姓名变更等问题
						房地产商监管	2002 0308	房地产商提供虚假账户，新建、扩建、改建各类建筑工程质量和质量行为等问题的咨询、投诉等
						装修公司监管	2002 0309	有关装修公司施工行为、装修活动等监管问题的咨询、投诉等
						房产过户	2002 0310	房产过户的准备资料、办理流程和政策的咨询等
						房屋抵押	2002 0312	房屋抵押贷款、贷款分类、登记程序等问题
						购房资格审核	2002 0313	有关购房资格审核流程、办理方法的咨询、投诉等问题
						其他房屋交易问题	2002 0315	其他上述四级热点中未涵盖的房屋交易相关问题
						购房合同	2002 0316	购房交易合同、认证书等相关房产文件的签订、解除等
						退房退款	2002 0317	对房地产开发商退房、退款问题的咨询、投诉等
						中介 机构 监管	2002 04	中介企业资质
				房屋鉴定机构资质	2002 0402			房屋鉴定机构资质的认定、审查等问题
				其他中介监管问题	2002 0403			其他上述四级热点中未涵盖的中介机构监管相关问题
				房屋 租赁	2002 05	房屋租赁备案	2002 0501	租赁政策、备案手续的咨询等
						房屋租赁纠纷	2002 0502	对房屋租赁过程中产生的纠纷的投诉等，如租赁合同违约等纠纷
						群租房管理	2002 0503	有关群租房安全隐患、建筑设施等方面的咨询、投诉等
						未办理租赁登记	2002 0504	对未办理租赁登记备案等相关问题的咨询、投诉等

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
		房屋 档案 管理				其他房屋租 赁问题	2002 0505	其他上述四级热点中未涵盖的房屋租赁相关问题
						租赁证明	2002 0506	房屋租赁证明办理流程、所需材料等问题
				房屋 档案 管理	2002 06	个人房产信 息查询	2002 0601	个人名下房地产登记情况的相关查询事项
						房地产登记 查册表	2002 0602	通过查册获取房地产的权属人、面积、结构、 有否违章、有否被抵押、有否被查封等情况的 书面证明材料问题的咨询、投诉、建议等
						其他房屋档 案管理	2002 0603	其他上述四级热点中未涵盖的房屋档案管理相 关问题
				房产 证	2002 07	房产证	2002 0701	房产证电子证书、自助机查询、房产证补办、 发放、办理等问题
				开发 商问 题	2002 08	开发商问题	2002 0801	开发商跑路、停工、施工进度缓慢、私自改变 建设规划、泄露个人信息等问题
				不履 行合 同	2002 09	不履行合同	2002 0901	对房地产开发商不履行合同相关问题的投诉、 举报等
				不按 期交 房	2002 10	不按期交房	2002 1001	对房地产开发商不按期交房相关问题的投诉、 举报等
				其他 房地 产问 题	2002 11	其他房地产 问题	2002 1101	其他上述四级热点中未涵盖的房地产相关问题
		经营 性自 建房	2002 12	安全隐患	2002 1201	自建房安全隐患，重点针对3层及以上、人员 密集、违规改扩建等容易造成重大安全事故的 经营性自建房安全隐患的举报。		
		城市 建设	2003	城镇 拆迁	2003 01	补偿标准	2003 0101	关于城镇拆迁补偿标准办法、机制的咨询、投 诉等
						拆迁政策	2003 0102	关于城镇拆迁政策的咨询、建议等
						规划制定	2003 0103	城乡住建建设规划制定、拆迁规划的咨询、建 议、投诉等
						回迁安置	2003 0105	关于回迁安置政策、安置时长等问题的咨询、 建议等
						房屋征收管 理	2003 0106	关于房屋征收程序、征收范围等问题的咨询、 建议等
						强制拆迁问 题	2003 0107	被拆迁人或者房屋承租人在裁决规定的搬迁期 限内未搬迁的，由市人民政府责成有关部门实 施强制拆迁，或者由房屋拆迁主管部门依法申 请人民法院强制拆迁的咨询、投诉等
						其他城镇拆 迁问题	2003 0108	其他上述四级热点中未涵盖的城镇拆迁相关问 题
						安全隐患	2003 0109	关于城镇拆迁存在安全隐患的问题
						公用 设施 建设	2003 02	道路规划
				地铁施工计 划	2003 0202	对地铁施工计划的咨询、建议、投诉等		

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						打通断头路	2003 0203	有关打通断头路位置信息、规划计划等问题的咨询、建议等
						地铁线路规划	2003 0205	地铁线路规划的咨询、建议等
						市镇基础设施规划	2003 0206	市镇基础设施规划的咨询、建议等
						公共服务设施规划	2003 0207	交通、邮电、供水供电、商业服务等公共服务设施规划的咨询、建议等
						道路管理审批	2003 0208	道路管理审批条件、程序等问题的咨询、建议等
						临时占道审批	2003 0209	临时占道审批条件、材料、时限等问题的咨询、建议等
						其他公用设施建设	2003 0211	其他上述四级热点中未涵盖的公共设施建设相关问题
				老旧小区改造	2003 03	改造申请	2003 0301	老旧小区改造申请、审批流程、审批进度查询、负责部门等问题的咨询、投诉等
						通电梯、通燃气	2003 0302	小区加装电梯、通燃气相关事宜的咨询、建议、投诉等
						城镇棚户区改造	2003 0303	城镇棚户区改造相关问题的咨询、投诉等，如成片危旧住房、破房烂院，户距拥挤不堪，公共设施无法配套等问题
						危旧房改造	2003 0304	危旧房改造进展、补助资金等问题的咨询、投诉等
						工程质量	2003 0305	对老旧小区改造工程质量监督、质量安全监管等问题的咨询、投诉等
						其他老旧小区改造	2003 0307	其他上述四级热点中未涵盖的老旧小区改造相关问题
				风景名胜区	2003 04	活动许可	2003 0401	风景名胜区内活动许可申请、审批等问题的咨询、投诉等
						资源有偿使用	2003 0402	风景名胜区内从事服务设施建设、旅游客运、索道等服务项目经营活动，按规定实行有偿使用征收的咨询、投诉等
						其他风景名胜区	2003 0403	其他上述四级热点中未涵盖的风景名胜区内相关问题
				城乡建设	2003 05	收费管理	2003 0501	有关城乡建设收费标准、征收对象等问题的咨询、投诉等
						档案管理	2003 0502	有关城乡建设档案保管、档案验收等问题的咨询、投诉等
						广场管理	2003 0503	城乡广场设施维护、修建等相关事务
						历史文化名城保护	2003 0504	有关历史文化名城保护的咨询、投诉等问题
						其他城乡建设问题	2003 0505	其他上述四级热点中未涵盖的城乡建设相关问题
				照明设施	2003 06	路灯	2003 0601	路灯破损、倾斜、缺失、设置的报修、建议等
						地灯	2003 0602	地灯破损、倾斜等相关问题的报修、建议等
						射灯、景观灯	2003 0603	射灯、景观灯破损、倾斜的报修、建议等

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						其他照明设施问题	2003 0604	其他上述四级热点中未涵盖的照明设施相关问题
				公共设施	2003 07	售货亭	2003 0703	有关售货亭破损的报修、建议等
						健身设施	2003 0704	有关健身设施破损、维护等问题的建议、投诉等
						邮筒(箱)	2003 0705	有关邮筒(箱)箱体锈蚀、倾斜的报修、建议等
						自动售货机	2003 0707	对自动售货机破损、故障的报修、建议等
						民用水井	2003 0708	有关民用水井破损、水质脏污等问题的建议、投诉等
						液化气站	2003 0709	有关液化气站设施维护、涉及安全隐患问题的报修、建议等
						治安岗亭	2003 0710	有关治安岗亭破损、违法加建等问题的投诉、举报等
						充电桩	2003 0711	充电桩使用、维护等方面的抢报修、建议等
						监控电子眼	2003 0714	有关监控电子眼的报修、维护等问题
						城管岗亭	2003 0715	有关城管岗亭破损、维护等问题的建议、投诉等
						河道标志及警示牌	2003 0716	河对道标志、警示牌破损、缺失、显示不清等问题的报修、建议等
						电视箱体	2003 0719	电视箱体破损的报修、建议等
						宣传栏	2003 0723	宣传栏破损、缺亮、锈蚀的报修,内容更新不及时等投诉、建议等
						城市排水设施	2003 0724	有关城市排水设施的堵塞、破损等问题
						其他公共设施问题	2003 0726	其他上述四级热点中未涵盖的公共设施相关问题
				道路设施	2003 08	河流桥梁	2003 0802	河流桥梁建设及其附属设施破损报修等问题
						跨河管线	2003 0803	有关跨河管线建设、保护等问题
						道路信息显示屏	2003 0804	道路信号显示屏设置、破损、断字缺亮、内容错误的报修、建议等
						地下通道	2003 0805	有关地下通道建设、改造等问题
						道路隔音屏	2003 0806	道路隔音屏建设、增设、破损等问题
						城市桥梁	2003 0808	有关城市桥梁建设及其附属设施破损的报修、建议等问题
						公交站亭	2003 0809	公交站亭改造、增设、部件缺失等问题
						过街天桥	2003 0811	有关过街天桥建设、维修及其附属设施破损的报修、建议等
						道路指示牌	2003 0812	有关道路指示牌破损、锈蚀的报修、建议等

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						人行道牌	2003 0813	有关人行道牌破损、锈蚀的报修、建议等
						其他道路设施问题	2003 0814	其他上述四级热点中未涵盖的道路设施相关问题
						高架立交桥	2003 0815	有关高架立交桥建、维修及其附属设施破损的报修、建议等
						综合立体交通指数	2003 0816	交通部门推动本市交通基础设施建设、新一代信息技术、推动基建新发展等主动措施的支撑性文件、具体案例等内容。
				井盖设施	2003 09	化粪池井盖	2003 0901	有关化粪池井盖开裂且影响安全的报修、建议等
				井盖设施	2003 09	燃气井盖	2003 0903	有关燃气井盖弹跳产生声响、缺失损坏的报修、建议等
				井盖设施	2003 09	供水井盖	2003 0904	有关供水井盖开裂、移位、缺失等问题
				井盖设施	2003 09	污水井盖	2003 0905	有关污水井盖开裂、移位、缺失等问题
				井盖设施	2003 09	雨水井盖	2003 0906	有关雨水井盖缺失、移位、损坏维修等问题
				井盖设施	2003 09	通讯井盖	2003 0909	移动、电信、联通、有线电视、网络等通讯井盖的报修、建议等
				井盖设施	2003 09	无主井盖	2003 0913	有关无主井盖维护修复、移位等问题
				井盖设施	2003 09	其他井盖设施问题	2003 0914	其他上述四级热点中未涵盖的井盖设施相关问题
				管道问题	2003 10	化粪池满溢	2003 1001	化粪池排水不畅、满溢的抢修、举报等
				管道问题	2003 10	下水道堵塞	2003 1002	下水道排水不畅、满溢的抢修、举报等
				管道问题	2003 10	污水管满溢	2003 1003	污水管排水不畅、满溢的抢修、举报等
				管道问题	2003 10	河道堵塞	2003 1004	有关河道堵塞的抢修、举报等
				管道问题	2003 10	管线维护	2003 1005	管线设施保护、隐患排查等问题
				管道问题	2003 10	其他管道问题	2003 1007	其他上述四级热点中未涵盖的管道设施相关问题
				其他设施	2003 11	河湖堤坝	2003 1101	有关河面水文、防堤设施的投诉、建议等
				其他设施	2003 11	水域配套设施	2003 1103	有关水域配套设施破损、缺失、塌陷的报修、建议等
				其他设施	2003 11	水域护栏	2003 1106	水域护栏破损维修、增设等问题
				其他设施	2003 11	水域警示牌	2003 1107	有关水域警示牌破损、锈蚀、缺失的报修、建议等
				其他设施	2003 11	防汛墙	2003 1109	有关防汛墙破损、塌陷、倾斜的报修、建议等
				其他设施	2003 11	LED 显示屏	2003 1110	有关 LED 显示屏破损、锈蚀、缺失、内容不当的报修、建议等
				其他设施	2003 11	燃气标桩	2003 1111	有关燃气标桩破损、设置、缺失等问题

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明				
建筑工程	2004	其他城市 建设事务	2003 12	其他 城市 建设 事务	2003 12	地名牌	2003 1112	有关地名牌破损、缺失、内容缺失的报修、建议等				
						其他设施问题	2003 1116	其他上述四级热点中未涵盖的其他设施相关问题				
				建筑 施工	2004 01	建筑 施工	2004 01	建筑 施工	2004 01	抗震设计与标准	2004 0103	有关抗震设计与标准实施监管、设计审查等问题
										消防通道	2004 0105	对消防通道被占、堵塞等问题的建议、投诉等
										消防设施器材	2004 0106	对消防设施与器材缺少、毁坏（消防栓、火灾报警系统、灭火器、消防车）等问题的举报、投诉等
										施工许可证核发	2004 0108	包括建筑工程施工许可手续办理、施工许可证恢复、中止、变更、注销问题的咨询、举报等
										消防验收	2004 0109	消防验收流程、提交材料等问题
										施工资质认定	2004 0110	施工企业资质认定流程、申请资料、认定进度、办理时限等问题
										施工招标投标	2004 0111	施工招标投标文件业务指导与监管的咨询、投诉等
										竣工验收备案	2004 0113	有关竣工验收备案流程等方面的咨询、投诉等
										建筑施工噪音	2004 0115	对包括昼夜间施工噪音的投诉、举报等
										其他建筑施工问题	2004 0116	其他上述四级热点中未涵盖的建筑施工相关问题
										夜间施工	2004 0117	对违规夜间施工进行投诉、需连续作业的申请许可等问题
										办理建筑许可环节	2004 0118	企业从拿到建设用地开始，到完成首次不动产登记截止，在整个申报过程中，企业需要办理的手续情况。
										办理建筑许可时间	2004 0119	企业从拿到建设用地开始，到完成首次不动产登记截止，在整个申报过程中，企业办理各项手续的耗时情况。
				办理建筑许可成本	2004 0120	企业从拿到建设用地开始，到完成首次不动产登记截止，在整个申报过程中，企业办理各项手续的费用占当地城镇居民人均可支配收入 50 倍的比重。						
				人防 安全	2004 02	人防 安全	2004 02	人防 安全	2004 02	防空警报	2004 0201	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
										防空演习	2004 0202	对防空演习（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
										维护管理	2004 0204	包含工程结构完好、内部整洁、设施良好、风、水、电、暖、通信、消防系统工作正常等问题

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						人民防空建设监督	2004 0205	包括建设质量、对工程建设进行监督检查等问题
						人防专业队伍建设	2004 0207	对人民防空专业队伍的组建、训练相关问题的咨询、投诉等
						人防宣传教育	2004 0208	对人防民防宣传教育内容、方式等相关问题的咨询、投诉、建议等
						人防经费管理	2004 0209	对人防经费征收、支出等问题的咨询、投诉、建议等
						人防设施管理使用	2004 0210	对人防设施管理使用相关问题的咨询、投诉、建议等
						人防设施质量监督	2004 0211	对人防设施质量监督相关问题的咨询、投诉、建议等
						工程权属	2004 0212	对人防工程权属相关问题的咨询、投诉、建议等
						其他人防安全问题	2004 0213	其他上述四级热点中未涵盖的人防安全相关问题
				施工 管理	2004 03	占道施工	2004 0301	对违规占用道路施工的投诉、举报等问题
			建材管理			2004 0302	建筑材料乱堆、乱放等问题	
			违章挖掘			2004 0303	未经许可挖掘道路的投诉、举报等	
			其他施工管理问题			2004 0304	其他上述四级热点中未涵盖的施工管理相关问题	
			施工环境			2004 0305	对工地及工地周围环境的投诉、举报等	
			逾期清场			2004 0306	施工场地未在期限内进行清场的投诉、举报等	
			无证施工			2004 0307	建设单位未取得施工许可证或者开工报告未经批准擅自施工的投诉、举报等	
			其他 建筑 工程 事务	2004 04	其他建筑工程事务	2004 0401	其他上述四级热点中未涵盖的建筑工程问题	
		公积金	2005	公积金归集	2005 01	公积金归集	2005 0101	公积金归集政策、手续等问题的咨询、投诉等
				公积金贷款	2005 02	公积金贷款	2005 0201	公积金贷款政策、手续等问题的咨询、投诉等
				公积金提取	2005 03	公积金提取	2005 0301	公积金提取政策、手续等问题的咨询、投诉等
				公积金缴存	2005 04	公积金缴存	2005 0401	公积金缴存政策、手续等问题的咨询、投诉等
				公积金转移	2005 05	公积金转移	2005 0501	公积金转移政策、手续等问题的咨询、投诉等

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
				公积金网上办事	2005 06	公积金网上 办事	2005 0601	公积金网上办事操作方法、办理流程等问题的咨询、投诉等
				其他公积金问题	2005 07	其他公积金 问题	2005 0701	其他上述四级热点中未涵盖的公积金相关问题
		水电气暖	2006	供水 管理	2006 01	自来水厂站	2006 0104	有关自来水厂站设施损坏、建设、净化水流程等问题的投诉、建议、举报等
						水管问题	2006 0105	关于水管破裂的抢修、举报等问题
						缴费指引	2006 0106	包含缴费地点、所需材料等问题
						供水政策	2006 0107	供水政策发布时间、政策内容等问题
						供水服务	2006 0108	有关供水服务行为、服务质量等问题
						水表故障	2006 0109	关于水表安装故障反馈、不予维修、反复故障等问题
						水务人员	2006 0110	对水务人员服务态度等问题的投诉举报
						停水断水	2006 0111	关于停水、断水的咨询、投诉等问题
						自来水水质	2006 0112	有关自来水水质不达标、长期无改善等问题
						其他水务问题	2006 0113	其他上述四级热点中未涵盖的水务相关问题
						供水设施	2006 0114	有关供水器、水池、水龙头等供水设施的渗漏、损坏、报修等问题
						水压不稳	2006 0115	对水压高低程度、供水压力不稳定问题的投诉、求助等
						获得用水时间	2006 0116	企业在进行获得用水新装时所耗费的办理时间长短以及政企信息互通共享程度和外线接入工程行政审批手续办理效率（不包含外部施工时间）
				获得用水成本	2006 0117	企业在进行获得用水新装时所支付的外线工程建设办理成本高低以及供水工程安装管理规范化及惠企便企程度，企业在用水接入工程费用的合计占城镇居民人均可支配收入的百分比		
				获得用水价格	2006 0118	用水价格形成机制的精细化、规范化水平		
				获得用水环节	2006 0119	企业在获得用水时所经历的办理环节数量以及线上线下报装便利程度和业务环节办理的顺畅程度		
				供电 管理	2006 02	电力设施	2006 0202	有关电力设施故障的报修、投诉和举报等问题，如电杆、高压线塔、变压器等
		架空线缆损坏	2006 0204			对存在安全隐患的电线下坠、损坏的抢修、举报等问题		
		电力电缆标志	2006 0206			对电力电缆标注的损坏、锈蚀、缺失的建议、举报等问题		

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						高压室	2006 0207	有关高压室故障处理等问题
						缴费指引	2006 0208	包含缴费地点、所需材料等问题
						供电政策	2006 0209	有关供电政策发布时间、政策内容等问题
						供电服务	2006 0210	有关供电服务行为、服务质量等问题
						电表故障	2006 0211	供电故障抢报修, 如电压低、线路、电表箱等问题
						电力人员	2006 0212	对电力人员服务态度等问题的投诉、举报
						停电断电	2006 0213	对停电、断电问题的咨询、投诉等问题
						转供电加价	2006 0214	对加收不合理服务费、加收过高电损费、电费公摊费用过高等问题的举报、投诉
						其他电力问题	2006 0215	其他上述四级热点中未涵盖的电力相关问题
						获得电力环节	2006 0216	用电企业与电网公司、政府部门、第三方施工单位进行业务办理所发生的必要交互行为的次数
						获得电力时间	2006 0217	用电企业与电网公司、政府部门、第三方施工单位进行业务办理所消耗的时间总和(不包含外部施工时间)
						获得电力成本	2006 0218	每个交互过程中产生的成本合计金额占城镇居民人均可支配收入的百分比
						获得电力便利度	2006 0219	从环节、成本、服务质量三个维度深入开展的便民、利民、惠民政策及举措
						供电可靠性	2006 0220	供电企业为提高供电可靠性所采取的措施
						电费透明度	2006 0221	供电企业对电力信息的公开、透明程度
				燃气管理	2006 03	储气站	2006 0301	关于储气站站址、储气方式、设备检修与保养等问题
						燃气管道破裂	2006 0302	关于燃气管道破裂的抢修、举报等
						燃气调压站	2006 0303	关于燃气调压站(箱)损坏、维护、保养等问题
						燃气经营许可	2006 0304	关于燃气经营许可申请、办理流程等问题
						加油(气)站	2006 0306	关于加油(气)站安全管理、事故管理等问题
						贮存区	2006 0307	有关燃气贮存方式、管理等问题
						生产场所	2006 0308	关于燃气生产作业场所及设备安全等问题
						缴费指引	2006 0309	包含缴费地点、所需材料等问题
						供气政策	2006 0310	有关供气政策发布时间、政策内容等问题

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						供气服务	2006 0311	关于供气服务行为、服务质量等问题
						气表故障	2006 0312	关于燃气表损坏或故障的报修等问题
						气修人员	2006 0313	对气修人员服务态度等问题的投诉、举报
						停气断气	2006 0314	有关停气、断气问题的咨询等
						其他燃气管理问题	2006 0315	其他上述四级热点中未涵盖的燃气管理问题
						燃气设施	2006 0316	有关燃气设施的维护、报修、安装等问题
						获得用气时间	2006 0317	企业在进行获得用气新装时所耗费的办理时间长短以及政企信息互通共享程度和外线接入工程行政审批手续办理效率（不包含外部施工时间）
						获得用气成本	2006 0318	企业在进行获得用气新装时所支付的外线工程建设办理成本高低以及燃气工程安装管理规范化 and 惠企便企程度，企业在用气接入工程费用的合计占城镇居民人均可支配收入的百分比
						获得用气价格	2006 0319	用气价格形成机制的精细化、规范化水平
						获得用气环节	2006 0320	企业在获得用水时所经历的办理环节数量以及线上线下报装便利程度和业务环节办理的顺畅程度
				供暖 管理	2006 04	供暖温度	2006 0401	有关供暖温度不达标、温度标准等问题
						停暖问题	2006 0402	关于停暖时间咨询、违规停暖投诉等问题
						未来暖气	2006 0403	有关未进行供暖的咨询、投诉等问题
						不达标退费	2006 0404	有关暖气不达标进行退费的举报、投诉等问题
						供暖计费方式	2006 0405	关于供暖计费方式的咨询、投诉等问题
						违规收费	2006 0406	关于乱收费、违规收费的举报、投诉等问题
						供暖服务	2006 0407	供暖服务行为、服务质量等问题
						缴费指引	2006 0408	包含缴费地点、所需材料等问题
						供暖时间	2006 0411	关于预热供暖时间、正式供暖时间等问题的咨询、投诉等
						供暖价格	2006 0412	关于供暖价格标准等问题的咨询、投诉等
						热力管道维护	2006 0413	对热力管道设施保护、维修等问题
						集中供暖政策	2006 0414	对集中供暖政策发布时间、实施情况等问题的咨询、建议等
						其他供暖问题	2006 0415	其他上述四级热点中未涵盖的供暖管理问题

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明		
						供暖设施	2006 0416	有关供暖设施的维护、报修、安装等问题		
				其他 水电 电气 采暖 事务	2006 05	其他水电 电气 采暖 事务	2006 0501	其他上述四级热点中未涵盖的水电气暖相关问题		
		村镇 建设	2007			全国 重点 镇创 建	2007 01	全国重点 镇创建	2007 0101	全国重点镇建设政策、措施、信息查询等问题
						特色 景观 村镇 创建	2007 02	特色景观 村镇创建	2007 0201	特色景观村镇创建政策、措施、信息查询等问题
						传统 村落 创建	2007 03	传统村落 创建	2007 0301	传统村落创建政策、措施、信息查询等问题
						宜居 小镇 创建	2007 04	宜居小镇 创建	2007 0401	宜居小镇村庄创建政策、措施、信息查询等问题
						其他 村镇 建设 事务	2007 05	其他村镇 建设 事务	2007 0501	其他上述四级热点中未涵盖的村镇建设相关问题
		交通 运输	21	普通 公路	2101	规则 立项	2101 01	规划	2101 0101	包括建设里程、途经地点、建设周期等
								立项	2101 0102	已纳入规划项目的立项情况，包括审批情况，建设安排、线路走向等
								相关数据	2101 0103	建设里程、通车时间等
								其他规则立 项	2101 0104	群众建议的项目建设需求等
工程 建设	2101 02					建设进度-建 设计划	2101 0202	项目的建设计划		
						建设进度-进 度实施	2101 0203	对进度的控制与管理		
						建设进度-其 他	2101 0204	其他上述四级热点中未涵盖的普通公路建设进 度问题		
						工程质量-制 度	2101 0206	包括责任制度、检查制度、事故处理制度、评 价制度等		
						工程质量-管 理	2101 0207	包括质量管理体系、过程控制、现场监督、项 目档案管理等		
						工程质量-质 量	2101 0208	包括可靠性、耐久性、安全性以及观感质量等 方面		
						工程质量-其 他	2101 0209	其他上述四级热点中未涵盖的普通公路工程质 量问题		
						施工矛盾	2101 0210	因施工引发的社会矛盾、生态环境问题等		
						施工环境-施 工噪声	2101 0212	施工噪声干扰周边群众生产、生活等情况		

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明	
						施工环境-施工扬尘	2101 0213	施工扬尘影响附近群众生产、生活环境等情况	
						施工环境-其他	2101 0214	其他上述四级热点中未涵盖的普通公路施工环境问题	
						建设市场	2101 0215	包括市场开放程度、市场秩序以及相关政策法规等	
						技术管理	2101 0216	包括公路技术标准、施工技术管理等	
						其他工程建设	2101 0217	其他上述四级热点中未涵盖的普通公路工程建设问题	
				路网 服务	2101 03	路况咨询-临时管制	2101 0302	事故或特殊事件临时封路管制等情况	
							路况咨询-施工影响	2101 0303	对由于路面施工造成附近居民生活的影响的举报等
							路况咨询-拥堵信息	2101 0304	拥堵原因、拥堵程度、疏解情况、绕行方案等方面的信息
							路况咨询-恶劣天气	2101 0305	恶劣天气或自然灾害,如大雾、雾霾、雨雪、冰冻、塌方、滑坡、泥石流等对公路通行的影响
							路况咨询-其他	2101 0306	其他上述四级热点中未涵盖的普通公路路况咨询问题
							路线查询	2101 0307	起终点间重要途经点、路线选择等具体出行路径信息
							沿线配套设施-加油(气)站、充电站(桩)	2101 0308	包括加油(气)站、充电站(桩)位置,计量计价、服务质量情况,以及消防设施等
							沿线配套设施-车辆维修	2101 0309	包括维修质量、收费与服务水平等
							沿线配套设施-其他	2101 0310	包括移动支付服务、其他查询服务等
							公众参与	2101 0311	出行人主动反映、需要及时处理的影影响通行安全的信息,如危险驾驶等安全隐患方面的信息
							车辆清理	2101 0312	包括车辆救援、事故清理等
							车辆限(禁)行	2101 0313	包括限高、限宽及危险货物运输车辆限(禁)行)信息提示等
							其他路网服务	2101 0314	其他上述四级热点中未涵盖的普通公路路网服务问题
						公路 收费	2101 04	收费标准及收费计量	2101 0401
					优惠政策-绿色通道			2101 0403	运输鲜活农副产品绿色通道有关的优惠政策,包括免费产品种类、通行线路及其他相关规定
					优惠政策-重大节假日免收通行费			2101 0404	包括免费时段、免费车型等信息
					优惠政策-其他			2101 0405	其他特殊优惠政策
					文明服务			2101 0406	对收费、验货人员服务态度等

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明	
						收费站排队	2101 0407	包括收费车道开放数量、排队长度、排队时间等	
						其他公路收费	2101 0408	其他上述四级热点中未涵盖的普通公路收费问题	
				养护 保通	2101 05	安保设施	2101 0501	包括行车指示线、限速、道路限界等标识标线,防眩、护栏、隔离栅、安全岛等行车安保设施,以及危险路段、事故多发路段警示标志等	
						照明设施	2101 0502	包括埋地灯具、投射灯具等的维护	
						绿化景观	2101 0503	包括对防护林带、风景林带、防护草皮以及小型园林和花圃草坪等的养护	
						养护质量-桥隧	2101 0505	对桥梁、隧道(包括立交桥、涵洞等)的定期检测、及时维护情况	
						养护质量-路面	2101 0506	包括路面局部养护、罩面、翻修以及路障清理等	
						养护质量-其他	2101 0507	其他上述四级热点中未涵盖的普通公路养护质量问题	
						恶劣天气气候保通	2101 0508	恶劣天气或自然灾害,如冰冻、雪灾、塌方、滑坡等情况下的保通或抢通措施,如抛洒路面融雪剂、塌方或滑坡路段及时处置等	
						路障清理	2101 0509	对路面抛洒物等影响正常行驶障碍物的清理	
						其他养护保通	2101 0510	其他上述四级热点中未涵盖的普通公路养护保通问题	
						路改 执法	2101 06	超载超限	2101 0601
				大件运输	2101 0602			包括承运办理流程、资质要求等	
				路产路权	2101 0603			包括违法或不文明停车、占用应急通道,违规非标,偷盗公路附属设施设备等情况	
				文明执法	2101 0604			执法资格、流程、方式、自由裁量和服务态度等	
				其他路改执法	2101 0605			其他上述四级热点中未涵盖的普通公路路改执法问题	
				其他普通公路	2101 07	其他普通公路	2101 0701	其他上述四级热点中未涵盖的普通公路问题	
		水路	2102	规划立项	2102 01	规划立项	2102 0101	包括港口枢纽选址、航道走向以及立项审批情况等	
					工程 建设	2102 02	建设进度-建设计划	2102 0202	项目的建设计划
							建设进度-进度实施	2102 0203	对进度的控制与管理
							建设进度-其他	2102 0204	其他上述四级热点中未涵盖的水路建设进度问题
							工程质量-制度	2102 0206	包括责任制度、检查制度、事故处理制度、评价制度等
							工程质量-管理	2102 0207	包括质量管理体系、过程控制、现场监督、项目档案管理等
							工程质量-质量	2102 0208	包括可靠性、耐久性、安全性以及观感质量等方面

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明	
						工程质量-其他	2102 0209	其他上述四级热点中未涵盖的水路工程质量问题	
						安全	2102 0210	包括安全设施、安保措施等	
						建设市场	2102 0211	包括市场开放程度、市场秩序以及相关政策法规等	
						技术管理	2102 0212	包括水路技术标准、施工技术管理等	
						其他工程建设	2102 0213	其他上述四级热点中未涵盖的水路工程建设问题	
				水路 旅客 运输	2102 03	普通客船旅客运输(含邮轮运输)-运输资格	2102 0302	包括办理流程、要求, 资格查询等内容	
							普通客船旅客运输(含邮轮运输)-服务质量	2102 0303	包括环境卫生及秩序维护, 运输准时性、舒适性, 信息发布, 发班间隔, 票务以及文明服务等
							普通客船旅客运输(含邮轮运输)-运输安全	2102 0304	码头和船上安全设施设备、旅客及行李的安全保障, 安全制度等
							普通客船旅客运输(含邮轮运输)-其他	2102 0305	其他上述四级热点中未涵盖的普通客船旅客运输(含邮轮运输)问题
							客货船旅客运输-运输资格	2102 0307	包括办理流程、要求, 资格查询等内容
							客货船旅客运输-服务质量	2102 0308	包括环境卫生及秩序维护, 运输准时性、舒适性, 信息发布, 发班间隔, 票务以及文明服务等
							客货船旅客运输-运输安全	2102 0309	码头和船上安全设施设备、旅客及行李的安全保障, 安全制度等
							客货船旅客运输-其他	2102 0310	其他上述四级热点中未涵盖的客货船旅客运输问题
							滚装客船旅客运输-运输资格	2102 0312	包括办理流程、要求, 资格查询等内容
							滚装客船旅客运输-服务质量	2102 0313	包括环境卫生及秩序维护, 运输准时性、舒适性, 信息发布, 发班间隔, 票务以及文明服务等
							滚装客船旅客运输-运输安全	2102 0314	码头和船上安全设施设备、旅客及行李的安全保障, 安全制度等
							滚装客船旅客运输-其他	2102 0315	其他上述四级热点中未涵盖的滚装客船旅客运输问题
							国际邮轮运输-运输资格	2102 0317	包括办理流程、要求, 资格查询等内容

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明		
						国际邮轮运输-服务质量	2102 0318	包括环境卫生及秩序维护, 运输准时性、舒适性, 信息发布, 发班间隔, 票务以及文明服务等		
						国际邮轮运输-运输安全	2102 0319	码头和船上安全设施设备、旅客及行李的安全保障, 安全制度等		
						国际邮轮运输-其他	2102 0320	其他上述四级热点中未涵盖的国际邮轮运输问题		
						其他水路旅客运输	2102 0321	其他上述四级热点中未涵盖的水路旅客运输问题		
				水路 货物 运输	2102 04	普通货物运输-运输资格	2102 0402	包括办理流程、要求, 资格查询等内容		
								普通货物运输-服务质量	2102 0403	包括运输时效性、货损货差、文明服务等
								普通货物运输-运输安全	2102 0404	对运输安全的保障, 包括安全措施、设施设备等
								普通货物运输-其他	2102 0405	其他上述四级热点中未涵盖的普通货物运输问题
								危险货物运输-运输资格	2102 0407	包括办理流程、要求, 资格查询等内容
								危险货物运输-服务质量	2102 0408	包括运输时效性、货损货差、文明服务等
								危险货物运输-运输安全	2102 0409	对运输安全的保障, 包括安全措施、设施设备等
								危险货物运输-其他	2102 0410	其他上述四级热点中未涵盖的危险货物运输问题
								其他水路货物运输	2102 0411	其他上述四级热点中未涵盖的水路货物运输问题
						港口 管理	2102 05	港口许可	2102 0501	包括许可办理、资格查询等
								维护管理	2102 0502	包括港口设施维护管理等
								其他港口管理	2102 0503	其他上述四级热点中未涵盖的港口管理问题
				航道 管理	2102 06	船闸管理	2102 0601	包括船闸的养护、船舶过闸的管理等		
								航道管理	2102 0602	包括航道设施的维护、航道环境的保护等
								其他航道管理	2102 0603	其他上述四级热点中未涵盖的航道管理问题
				水路 执法	2102 07	执法依据	2102 0701	现行有关法律、法规、规章		
								执法行为-执法程序	2102 0703	按规定执法等
								执法行为-执法作风	2102 0704	包括粗暴执法、趋利执法等
								执法行为-自由裁量	2102 0705	对自由裁量的判断与评价
								执法行为-其他	2102 0706	其他上述四级热点中未涵盖的水路执法行为问题
								其他水路执法	2102 0707	其他上述四级热点中未涵盖的水路执法问题

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
				其他 水路	2102 08	其他水路	2102 0801	其他上述四级热点中未涵盖的水路问题
		道路 运输	2103	客 运 汽 车 站	2103 01	安全-实名制	2103 0102	包括按规定实行实名售票, 乘车实名查验等
						安全-安检	2103 0103	安检操作服务质量, 包括安检人员、安检仪器、安检操作等
						安全-封闭管理	2103 0104	客运站执行无关人员、无关车辆不进站(发车区)情况
						安全-出站检查	2103 0105	“六不出站”执行情况(超员客车不出站、安全例行检查不合格客车不出站、驾驶员资质不符合要求不出站、客车证件不齐不出站、出站登记表未签字不出站、乘客未系安全带不出站)以及车载卫星定位装置功能核查等
						安全-其他	2103 0106	其他上述四级热点中未涵盖的客运汽车站安全问题
						服务-站内环境	2103 0108	包括候车、发车、售票等区域引导和秩序维护, 候车卫生环境维护等
						服务-价格行为	2103 0109	包括班车票价、站内服务项目价格公示情况, 执行优待票、儿童票等政策情况, 执行退票管理相关规定情况等
						服务-服务态度	2103 0110	如站内咨询服务, 老幼病残孕特殊乘客服务等
						服务-站内设施	2103 0111	卫生、消防、饮水、特殊旅客候车等区域设施设备配置服务情况
						服务-售票服务	2103 0112	售票窗口开启量, 执行优先购票政策, 自助购票机、取票机等配置服务情况
						服务-其他	2103 0113	其他上述四级热点中未涵盖的客运汽车站服务问题
						其他客运汽车站	2103 0114	其他上述四级热点中未涵盖的客运汽车站问题
						道 路 客 运	2103 02	安全-驾驶行为
			安全-乘客行为	2103 0203	包括影响驾驶员驾驶、对其他乘客安全造成威胁的行为等			
			安全-安全管理	2103 0204	站点外违规上下客, 超员、违规载货, 凌晨2时至5时未停车休息或未实行接驳运输等			
			安全-车辆技术	2103 0205	客车技术故障、动态监控运行终端异常等			
			安全-安全宣传	2103 0206	未执行道路客运安全告知制度, 未播放安全告知宣传片等			
			安全-危险路况	2103 0207	山区公路或低等级公路行驶等			
			安全-其他	2103 0208	其他上述四级热点中未涵盖的道路客运安全问题			
		服务-车辆状况	2103 0210	包括车辆新旧程度、车辆舒适性、车内设施设备				
		服务-文明服务	2103 0211	为老幼病残孕等特殊旅客提供帮助、服务态度				

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						服务-经营行为	2103 0212	班车站外揽客、倒客、甩客、不按规定线路或公布的班次行驶,包车客运不按包车客运标志牌载明事项运行,旅游包车异地经营,旅游包车按班车模式定点定线运营,招揽包车合同以外的旅客乘车等;以及未经许可的经营行为不执行优待儿童票政策、不执行退票管理相关规定等违规行为
						服务-售票服务	2103 0213	网络售票、电子客票服务等
						服务-其他	2103 0214	其他上述四级热点中未涵盖的道路客运服务问题
						其他道路客运	2103 0215	其他上述四级热点中未涵盖的道路客运问题
				道路 客运 行政 审批	2103 03	经营许可	2103 0301	包括道路班车、包车、旅游客车客运站许可条件、申请程序、审批进展等
						运输资格	2103 0302	包括客运企业、客运车辆运输资格等
						其他道路客运行政审批	2103 0303	其他上述四级热点中未涵盖的道路客运行政审批问题
				道路 客运 政策	2103 04	城乡道路客运一体化	2103 0401	地方城乡道路客运一体化发展政策等
						道路客运补助	2103 0402	客运站建设补助、农村客运运营补助等
						道路客运转型升级	2103 0403	定制客运、班线客运许可调整等
						其他道路客运政策	2103 0404	其他上述四级热点中未涵盖的道路客运政策问题
				道路 货物 运输	2103 05	普通货物运输-运输资格	2103 0502	包括办理流程、要求,资格查询等内容
						普通货物运输-服务质量	2103 0503	包括运输准时性、货损货差等
						普通货物运输-运输安全	2103 0504	对运输安全的保障,包括安全措施、设施设备等
						普通货物运输-其他	2103 0505	其他上述四级热点中未涵盖的普通货物运输问题
						危险货物运输-运输资格	2103 0507	包括办理流程、要求,资格查询等内容
						危险货物运输-服务质量	2103 0508	包括运输准时性,行驶控制要求,实时查看、防护要求等
						危险货物运输-运输安全	2103 0509	对运输安全的保障,包括安防措施、设施设备、应急预案等
						危险货物运输-其他	2103 0510	其他上述四级热点中未涵盖的危险货物运输问题
						大件运输-运输资格	2103 0512	包括大件运输办理流程、要求、进展等
						大件运输-服务质量	2103 0513	包括运输准时性、货损等
						大件运输-运输安全	2103 0514	对运输安全的保障,包括安全措施、设施设备等
						大件运输-其他	2103 0515	其他上述四级热点中未涵盖的大件运输问题

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						无车承运-经营资格	2103 0517	包括办理流程、要求, 资格查询等内容
						无车承运-平台监管	2103 0518	包括对实际承运人的经营资质、车辆行驶证和道路运输证以及驾驶员机动车驾驶证和从业资格证等的审核把关, 货物过程跟踪与安全监管等
						无车承运-服务质量	2103 0519	包括运输准时性、货损货差等
						无车承运-其他	2103 0520	如收费及结算方式、提单、赔偿责任等
						商品车运输-安全保障	2103 0522	对运输安全的保障, 包括安全措施、设施设备等
						商品车运输-车型标准	2103 0523	商品车运输车型要求
						商品车运输-行驶时段	2103 0524	相关路段允许商品车运输的时段
						商品车运输-其他	2103 0525	如车损赔偿等
						冷链运输-运输资格	2103 0527	包括冷藏运输车的市场准入、年审等
						冷链运输-服务质量	2103 0528	包括温控记录是否合理等
						冷链运输-其他	2103 0529	其他上述四级热点中未涵盖的冷链运输问题
						其他道路货物运输	2103 0530	其他上述四级热点中未涵盖的道路货物运输问题
				从业人员管理	2103 06	客运驾驶员从业管理	2103 0601	包括驾驶员从业资格申请、考试、从业资格证发放等
				从业人员管理	2103 06	货运驾驶员从业管理	2103 0602	包括普通货物运输、道路危险货物运输从业资格申请、考试、从业资格证发放等
				从业人员管理	2103 06	其他从业人员管理	2103 0603	其他上述四级热点中未涵盖的从业人员管理问题
				车辆技术管理	2103 07	车辆维护	2103 0701	指为保持车辆良好技术状况采取的车辆维护
				车辆技术管理	2103 07	车辆检测管理	2103 0702	包括检测周期、频次, 服务质量等
				车辆技术管理	2103 07	网联联控	2103 0703	如定位终端安装相关问题等
				车辆技术管理	2103 07	其他车辆技术管理	2103 0704	其他上述四级热点中未涵盖的车辆技术管理问题
				机动车维修	2103 08	经营管理	2103 0801	包括经营资质、范围等
				机动车维修	2103 08	维修质量-规范服务	2103 0803	包括服务流程、服务规范、服务态度等
				机动车维修	2103 08	维修质量-故障排除	2103 0804	包括故障诊断的准确性与维修质量
				机动车维修	2103 08	维修质量-维修周期	2103 0805	维修时效
				机动车维修	2103 08	维修质量-配件问题	2103 0806	包括配件质量、配件追溯等

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明		
						维修质量-其他	2103 0807	其他上述四级热点中未涵盖的维修质量问题		
						其他机动车 维修	2103 0808	其他上述四级热点中未涵盖的机动车维修问题		
				机 动 车 驾 驶 员 培 训	2103 09	经营资质	2103 0901	包括机动车驾驶员培训资质认定、审批等问题		
						费用纠纷	2103 0902	包括乱收费用、拖延退费		
						服务质量-规范服务	2103 0904	包括收受学员礼物、态度恶劣等		
						服务质量-课程安排	2103 0905	包括课程安排合理性、及时性,学时安排合理性,以及允许学员根据自身情况对课程进行协商调整等		
						服务质量-考试预约与报名	2103 0906	包括城市网点报名、预约学车、预约考试,营运驾驶员从业资格培训管理及考试等事项		
						服务质量-培训效果	2103 0907	学员对培训效果的反馈与评价		
						服务质量-其他	2103 0908	其他上述四级热点中未涵盖的服务质量问题		
						其他机动车 驾驶员培训	2103 0909	其他上述四级热点中未涵盖的机动车驾驶员培训问题		
						国际 运输	2103 10	国际运输	2103 1001	包括运输资格办理及要求,运输要求、车辆要求等
				其他国际运输	2103 1002			其他上述四级热点中未涵盖的国际运输问题		
				运 政 执 法	2103 11	执法依据	2103 1101	运政执法相关规定的咨询等		
						执法行为-执法程序	2103 1103	按规定执法等		
						执法行为-执法作风	2103 1104	包括粗暴执法、趋利执法等		
						执法行为-自由裁量	2103 1105	对自由裁量的判断与评价		
						执法行为-其他	2103 1106	其他上述四级热点中未涵盖的执法行为问题		
						其他运政执法	2103 1107	其他上述四级热点中未涵盖的运政执法问题		
				其他 道路 运输	2103 12	其他道路运 输	2103 1201	其他上述四级热点中未涵盖的道路运输问题		
				城 市 客 运	2104	公 共 汽 电 车	2104 01	站点-站点设置	2104 0102	乘车方便性,换乘便捷性
								站点-站点设施	2104 0103	包括栏杆、棚顶、等候设施等
								站点-标志标识	2104 0104	公交站牌标识,包括站点名称、线路编号、线路票价、服务时间等
								站点-其他	2104 0105	其他上述四级热点中未涵盖的公共汽电车站点问题
								线路	2104 0106	包括线路走向、站点分布等

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						车辆	2104 0107	包括车辆新旧程度、车辆舒适性、车内设施设备、车容车貌等
						运行时间-运行间隔	2104 0109	包括发车间隔、等待时间等
						运行时间-首末车时间	2104 0110	首班车、末班车发车时间
						运行时间-夜间公交	2104 0111	包括服务时间、票价等
						运行时间-其他	2104 0112	其他上述四级热点中未涵盖的运行时间问题
						服务-环境卫生	2104 0114	包括候车、乘车卫生环境
						服务-信息发布	2104 0115	到站提醒信息等
						服务-购票	2104 0116	乘车购票方式
						服务-拒载	2104 0117	到站停靠后拒绝乘客上车
						服务-到站不停车	2104 0118	到站不停靠继续行驶
						服务-不按线路行驶	2104 0119	不按照规定的运行线路行驶
						服务-甩客倒客	2104 0120	包括未到站点时将乘客驱赶下车、未到站点时强迫乘客换乘其他公共汽电车等
						服务-滞站揽客	2104 0121	在站点完成揽客后停留时间较长，以至于影响站点正常运行秩序、造成交通拥堵等
						服务-不按时发车	2104 0122	不按规定的时间发车
						服务-不按规定开空调、暖气	2104 0123	不按照规定开空调、暖气
						服务-文明服务	2104 0124	司乘人员服务态度等
						服务-无障碍服务	2104 0125	包括电梯、无障碍设施等
						服务-其他	2104 0126	其他上述四级热点中未涵盖的公共汽电车服务问题
						行驶安全-安全带	2104 0128	驾驶员行驶过程中不系安全带
						行驶安全-超速	2104 0129	驾驶员行驶过程中超速
						行驶安全-文明驾驶	2104 0130	包括驾驶过程中随意变道、司乘人员打电话或聊天等
						行驶安全-闯红灯	2104 0131	驾驶员行驶过程中闯红灯
						行驶安全-公众提示	2104 0132	包括车门故障、车厢内安全隐患等
						行驶安全-其他	2104 0133	其他上述四级热点未涵盖的公共汽电车行驶安全问题
						一卡通-网点分布	2104 0135	一卡通业务办理网点的数量与分布

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						一卡通-使用范围	2104 0136	适用的地域范围、使用领域等；包括在郊区、周边城市或其他城市公交使用，以及购买水、电、气等
						一卡通-业务办理	2104 0137	一卡通业务的办理，包括充值、退费、退换卡等
						一卡通-其他	2104 0138	其他上述四级热点未涵盖的公共汽电车一卡通问题
						失物招领-财务遗失	2104 0140	包括财物遗失的反映、招领渠道查询等
						失物招领-找回	2104 0141	是否找回及失物领取方式
						失物招领-其他	2104 0142	其他上述四级热点未涵盖的公共汽电车失物招领问题
						其他公共汽电车	2104 0143	如表扬等
				城市轨道交通	2104 02	站点	2104 0201	乘车方便性，换乘便捷性
						服务-售票服务	2104 0203	包括票价、购票便捷性、自动售票设备等
						服务-无障碍服务	2104 0204	包括电梯、无障碍设施等
						服务-环境卫生	2104 0205	包括候车、乘车卫生环境
						服务-信息发布	2104 0206	包括首末车发车时间、到站提醒等
						服务-其他	2104 0207	其他上述四级热点未涵盖的城市轨道交通服务问题
						安全保障-安检操作	2104 0209	安检操作服务质量，包括安检人员、安检操作、以及禁带物品处理等
						安全保障-安全设施	2104 0210	包括屏蔽门、消防锤、安检设施设备
						安全保障-运行秩序	2104 0211	包括候车、乘车现场秩序
						安全保障-其他	2104 0212	其他上述四级热点未涵盖的城市轨道交通安全保障问题
						运行时间-运行间隔	2104 0214	包括发车间隔、等待时间等
						运行时间-首末车时间	2104 0215	首班车、末班车发车时间
						运行时间-其他	2104 0216	其他上述四级热点未涵盖的城市轨道交通运行时间问题
						指示标识	2104 0217	包括换乘引导标识，出入口及周边指路信息，公共卫生间、电梯指示信息等
						失物招领-财务遗失	2104 0219	包括财物遗失的反映、招领渠道查询等
						失物招领-找回	2104 0220	是否找回及失物领取方式
						失物招领-其他	2104 0221	如失物招领电话查询等
						其他城市轨道交通	2104 0222	如表扬等

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明		
				巡游 出租 汽车	2104 03	服务-拒载	2104 0302	待租状态下拒绝搭载乘客		
								服务-绕路	2104 0303	包括偏离常规线路行驶、超出正常距离或时间、收取超额费用等
								服务-甩客	2104 0304	未到目的地终止服务等
								服务-计价议价	2104 0305	包括不使用计价器、议价、计价器不准确等
								服务-拼客	2104 0306	在乘客拒绝与他人合乘的情况下仍搭载其他乘客
								服务-票据	2104 0307	包括票据与实际不符、不提供票据等
								服务-文明驾驶	2104 0308	包括违章变道、超速、接打电话、发微信、操作手机软件等影响乘客安全与舒适性的驾驶行为
								服务-爽约	2104 0309	已接受电话预约但不应约提供相应服务
								服务-其他	2104 0310	其他上述四级热点未涵盖的巡游出租车服务问题
								运营管理-打车难	2104 0312	包括等车时间过长、等不到车等
								运营管理-油补	2104 0313	燃油等补贴是否足额、及时发放
								运营管理-黑车经营	2104 0314	未取得有效经营资格上路运营等非法经营行为
								运营管理-异地经营	2104 0315	出租车在异地且当地无经营许可的情况下拉客的行为
								运营管理-其他	2104 0316	其他上述四级热点未涵盖的巡游出租车运营管理问题
								失物招领-财务遗失	2104 0318	包括财物遗失的反映、招领渠道查询等
								失物招领-找回	2104 0319	是否找回及失物领取方式
								失物招领-其他	2104 0320	其他上述四级热点未涵盖的巡游出租车失物招领问题
								其他巡游出租汽车	2104 0321	如表扬等
						网络 预约 出租 汽车	2104 04	平台服务-管理	2104 0402	包括司机身份查验、车辆管理,以及对超范围经营、以巡游方式上街揽客等行为的管理等
								平台服务-投诉	2104 0403	包括投诉举报渠道、解决的时效等
								平台服务-资金	2104 0404	包括乘客账户资金安全、以及退款时效等
								平台服务-派单	2104 0405	乘客约车后等车的时间长短
								平台服务-其他	2104 0406	其他上述四级热点未涵盖的网络预约出租车平台服务问题
								运营服务-绕路	2104 0408	包括偏离常规线路行驶、超出正常距离或时间、收取超额费用等
								运营服务-甩客	2104 0409	未到目的地终止服务等

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						运营服务-拼客	2104 0410	在乘客拒绝与他人合乘的情况下仍搭载其他乘客
						运营服务-票据	2104 0411	包括票据与实际不符、不提供票据等
						运营服务-文明驾驶	2104 0412	包括违章变道、超速、接打电话、发微信、操作手机软件等影响乘客安全与舒适性的驾驶行为
						运营服务-爽约	2104 0413	接受网约订单后不应约提供相应服务
						运营服务-收费	2104 0414	超出平台收费标准的收费
						运营服务-其他	2104 0415	其他上述四级热点未涵盖的网络预约出租车运营服务问题
						非法营运	2104 0416	包括未经许可擅自从事网约车经营,以及线上线下车牌号、车型、驾驶员不一致等
						其他网络预约出租汽车	2104 0417	包括用户信息安全保障等
				小微 型客 车租 赁	2104 05	平台服务-查验	2104 0502	包括对承租方有效证件的查验、对车辆的查验等
						平台服务-投诉	2104 0503	包括投诉举报渠道、解决的时效等
						平台服务-资金	2104 0504	包括乘客账户资金安全、以及退款时效等
						平台服务-其他	2104 0505	其他上述四级热点未涵盖的小微型客车租赁平台服务问题
						责任认定-处罚	2104 0507	包括交通违章违法罚款、扣分等
						责任认定-车损	2104 0508	车损的责任认定与赔偿
						责任认定-事故	2104 0509	包括交通事故的责任认定、赔偿等
						责任认定-其他	2104 0510	其他上述四级热点未涵盖的小微型客车租赁责任认定问题
						车辆停放	2104 0511	租赁车辆停放不当等
						其他小微型 客车租赁	2104 0512	包括用户信息安全保障等
				公共 自行 车	2104 06	平台服务-安全	2104 0602	包括禁止 12 周岁以下儿童骑行等信息警示,骑行前对刹车、骑行安全装置等进行检查的提示等
						平台服务-投诉	2104 0603	包括投诉举报渠道、解决的时效等
						平台服务-资金	2104 0604	包括乘客账户资金安全、以及退款时效等
						平台服务-其他	2104 0605	其他上述四级热点未涵盖的公共自行车平台服务问题
						车辆停放	2104 0606	包括不按规定停放等
						投放调度	2104 0607	包括投放的数量和分布等

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明	
						车况	2104 0608	包括安全性、使用性能、新旧程度等	
						其他公共自 行车	2104 0609	如用户信息安全保障等	
				互联 网租 赁自 行车	2104 07	平台服务-安 全	2104 0702	包括禁止 12 周岁以下儿童骑行等信息警示, 骑行前对刹车、骑行安全装置等进行检查的提示等	
							平台服务-投 诉	2104 0703	包括投诉举报渠道、解决的时效等
							平台服务-资 金	2104 0704	包括乘客账户资金安全、以及退款时效等
							平台服务-其 他	2104 0705	其他上述四级热点未涵盖的互联网租赁自行车平台服务问题
							车辆停放	2104 0706	包括不按规定停放、停放不当等
							投放调度	2104 0707	包括投放的数量和分布等
							车况	2104 0708	包括安全性、使用性能、新旧程度等
							其他互联网 租赁自行车	2104 0709	如用户信息安全保障等
				城市 轮渡	2104 08	安全	2104 0801	包括安检服务、乘客安全装备与上下船安全提示、临时停航时的应急疏运、现场秩序维护等	
							候乘环境	2104 0802	包括站内、船内、廊道卫生环境及现场秩序的维护
							信息发布	2104 0803	包括船期时刻表、变更通知, 影响通航的天气信息, 以及票价表、乘船须知等信息发布等
							运行时间	2104 0804	包括发班间隔、首末班时间等
							票务	2104 0805	包括支付方式、退票补票、票证等
							文明服务	2104 0806	工作人员服务态度
					其他城市轮 渡	2104 0807	其他上述四级热点未涵盖的城市轮渡问题		
				运政 执法	2104 09	执法依据	2104 0901	是否按现行有关法律、法规、规章执法, 即执法的理由是否充分	
							执法行为-执 法程序	2104 0903	按规定执法等
							执法行为-执 法作风	2104 0904	包括粗暴执法、趋利执法等
							执法行为-自 由裁量	2104 0905	对自由裁量的判断与评价
							执法行为-其 他	2104 0906	其他上述四级热点未涵盖的运政执法行为问题
							其他运政执 法	2104 0907	其他上述四级热点未涵盖的运政执法问题
				城市 交通 运行 管理	2104 10	停车管理	2104 1001	包括占道停车、道路停车泊位、停车标识、停车需求、停车资质查询等	
							机动车牌照- 摇号	2104 1003	包括小客车、新能源车牌照, 摇号资格、摇号方式等

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明		
						机动车牌照- 拍卖	2104 1004	包括非营业性机动车牌照申请、资格变更, 营业性机动车牌照等		
						机动车牌照- 限行	2104 1005	包括外地车牌等特定车牌限行、尾号限行, 特定时段限行等		
						机动车牌照- 其他	2104 1006	其他上述四级热点未涵盖的机动车牌照问题		
						其他城市交通运行管理	2104 1007	其他上述四级热点未涵盖的城市交通运行管理问题		
				其他城市客运	2104 11	其他城市客运	2104 1101	其他上述四级热点未涵盖的城市客运问题		
				海上 搜救	2105	人命救助	2105 01	人命救助	2105 0101	可能或已涉及生命危险的情况
								其他人命救助	2105 0102	其他上述四级热点未涵盖的人命救助问题
						环境救助	2105 02	环境救助	2105 0201	可能或已造成海洋环境污染的海上事故等
								其他环境救助	2105 0202	其他上述四级热点未涵盖的环境救助问题
						财产救助	2105 03	财产救助	2105 0301	可能或已造成货物损失的海上事故等
		其他财产救助	2105 0302					其他上述四级热点未涵盖的财产救助问题		
		其他海上搜救	2105 04			其他海上搜救	2105 0401	其他上述四级热点未涵盖的海上搜救问题		
		海事	2106			通航管理	2106 01	通航管理	2106 0101	包括船舶航行、停泊、作业以及通航保障等
								其他通航管理	2106 0102	其他上述四级热点未涵盖的通航管理问题
						船舶监督	2106 02	船舶监督	2106 0201	包括港口开放时限、船舶登记、船舶安全监督等
								其他船舶监督	2106 0202	其他上述四级热点未涵盖的船舶监督问题
						船舶检验	2106 03	船舶检验	2106 0301	包括船级检验、制造检验、定期检验、临时检验等
				其他船舶检验	2106 0302			其他上述四级热点未涵盖的船舶检验问题		
				船员管理	2106 04	船员管理	2106 0401	包括船员的准入、培训、监督管理、职业保障、考核奖惩等		
						其他船员管理	2106 0402	其他上述四级热点未涵盖的船员管理问题		
				危管防污	2106 05	危管防污	2106 0501	包括船舶载运危险货物或其他船舶作业造成污染的监督管理、应急处置等		
						其他危管防污	2106 0502	其他上述四级热点未涵盖的危管防污问题		
				企业安全管理	2106 06	企业安全管理	2106 0601	包括航运公司安全投入、船舶设施设备、船舶管理等		
						其他企业安全管理	2106 0602	其他上述四级热点未涵盖的企业安全管理问题		

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
		救助 打捞	2107	航海保障	2106 07	航海保障	2106 0701	包括海事航标、港口航道、水上通信、海事服务等
						其他航海保障	2106 0702	其他上述四级热点未涵盖的航海保障问题
				其他海事	2106 08	其他海事	2106 0801	其他上述四级热点未涵盖的海事问题
						打捞行业管理	2107 01	打捞行业管理
				其他打捞行业管理	2107 0102			其他上述四级热点未涵盖的打捞行业管理问题
				潜水员管理	2107 02	潜水员管理	2107 0201	包括潜水员准入、培训、审核等
						其他潜水员管理	2107 0202	其他上述四级热点未涵盖的潜水员管理问题
				救捞标准	2107 03	救捞标准	2107 0301	包括救捞标准规范的研究、制定、修订、宣贯、实施等
		其他救捞标准	2107 0302			其他上述四级热点未涵盖的救捞标准问题		
		水下工程标准	2107 04	水下工程标准	2107 0401	包括救助打捞行业水下工程标准规范的研究、制定、修订、宣贯、实施等		
				其他水下工程标准	2107 0402	其他上述四级热点未涵盖的水下工程标准问题		
		救捞技术咨询	2107 05	救捞技术咨询	2107 0501	包括群众对救助、打捞相关技术、设施设备的咨询等		
				其他救捞技术咨询	2107 0502	其他上述四级热点未涵盖的救捞技术咨询问题		
		其他救助打捞	2107 06	其他救助打捞	2107 0601	其他上述四级热点未涵盖的救助打捞问题		
		高速 公路	2108	规划 立项	2108 01	规划	2108 0101	包括高速公路建设里程、途经地点、建设周期等
						立项	2108 0102	已纳入规划项目的立项情况，如审批情况，建设安排、线路走向等
						相关数据	2108 0103	如通车里程、通车时间、出入口数量及分布等等
						其他规划立项	2108 0104	群众建议的项目建设需求等
				工程 建设	2108 02	建设进度-建设计划	2108 0202	项目的建设计划
						建设进度-进度实施	2108 0203	对进度的控制与管理
建设进度-其他	2108 0204					其他上述四级热点未涵盖高速公路建设进度问题		
工程质量-制度	2108 0206					包括责任制度、检查制度、事故处理制度、评价制度等		
工程质量-管理	2108 0207					包括质量管理体系、过程控制、现场监督、项目档案管理等		
工程质量-质量	2108 0208					包括可靠性、耐久性、安全性以及观感质量等方面		
工程质量-其他	2108 0209					其他上述四级热点未涵盖的高速公路工程质量问题		

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						施工矛盾	2108 0210	因施工引发的社会矛盾、生态环境问题等
						施工环境-施工噪声	2108 0212	施工噪声干扰周边群众生产、生活等情况
						施工环境-施工扬尘	2108 0213	施工扬尘影响附近群众正常生产、生活环境等情况
						施工环境-其他	2108 0214	其他上述四级热点未涵盖高速公路施工环境问题
						建设市场	2108 0215	包括市场开放程度、市场秩序以及相关政策法规等
						技术管理	2108 0216	包括公路技术标准、施工技术管理等
						其他工程建设	2108 0217	其他上述四级热点未涵盖的高速公路工程建设问题
				路网 服务	2108 03	路况咨询-临时管制	2108 0302	事故或特殊事件临时封路管制等情况
						路况咨询-施工影响	2108 0303	影响通行的范围与时段等情况
						路况咨询-拥堵信息	2108 0304	拥堵原因、拥堵程度、疏解情况、绕行方案等方面的信息
						路况咨询-恶劣天气	2108 0305	恶劣天气或自然灾害, 如大雾、雾霾、雨雪、冰冻、塌方、滑坡、泥石流等情况下的通行影响
						路况咨询-其他	2108 0306	其他上述四级热点未涵盖的路网服务的路况咨询问题
						路线咨询	2108 0307	起终点间重要途经点、路线选择等具体出行路径查询
						服务区-公共卫生间	2108 0309	包括设施维护、环境卫生等情况
						服务区-餐饮	2108 0310	包括食品质量与安全、环境卫生、文明服务等
						服务区-客房	2108 0311	包括设施功能、环境卫生、文明服务、安全管理等
						服务区-停车场	2108 0312	包括交通标志标线、护栏等设施设备配置, 以及治安环境
						服务区-加油(气)站、充电站(桩)	2108 0313	包括设施设备是否充足, 计量、计价是否合规, 以及环境卫生、文明服务、消防安全等
						服务区-便利店	2108 0314	文明服务与规范经营等情况
						服务区-车辆维修站	2108 0315	包括维修质量、收费与服务水平等
						服务区-内部管理	2108 0316	包括管理体制、工作流程等
						服务区-其他	2108 0317	包括无线网络服务、以及其他查询服务等
						公众参与	2108 0318	出行人主动反映的可供发布、提示或需要及时干预的信息, 包括高速公路车辆逆行、交通事故、摩托车上高速、路面抛洒物等方面的提示
						车辆清理	2108 0319	包括车辆救援、事故清理等

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						车辆限(禁)行	2108 0320	包括限高、限宽及危险货物运输车辆限(禁行)信息提示等
						其他路网服务	2108 0321	其他上述四级热点未涵盖的高速公路路网服务问题
				收费	2108 04	收费标准及收费计量	2108 0401	包括收费里程、称量计重等
						收费政策-绿色通道	2108 0403	运输鲜活农副产品绿色通道有关的优惠政策,包括免费产品种类、通行线路及其他相关规定
						收费政策-重大节假日免收通行费	2108 0404	包括免费时段、免费车型等信息
						收费政策-其他	2108 0405	其他特殊优惠政策
						ETC-读卡故障	2108 0407	无法正常识别读卡
						ETC-卡片办理	2108 0408	包括ETC卡办理网点、办理流程,相关手续等
						ETC-收费结算	2108 0409	包括收费标准、扣费方式等
						ETC-网点服务	2108 0410	包括ETC办理网点、营业时间等
						ETC-发票问题	2108 0411	包括发票开具方式,发票验真等
						ETC-其他	2108 0412	其他上述四级热点未涵盖的高速公路ETC问题
						文明服务	2108 0413	收费、验货人员服务态度等
						收费站排队	2108 0414	包括收费车道开放数量、排队长度、排队时间等
						其他收费	2108 0415	其他上述四级热点未涵盖的高速公路收费问题
						养护保通	2108 05	安保设施
				照明设施	2108 0502			包括埋地灯具、投射灯具等的维护
				绿化景观	2108 0503			包括对防护林带、风景林带、防护草皮以及小型园林和花圃草坪等的养护
				养护质量-桥梁	2108 0505			对桥梁、隧道(包括立交桥、涵洞等)的定期检测、及时维护情况
				养护质量-路面	2108 0506			包括路面局部养护、罩面、翻修以及路障清理等
				养护质量-其他	2108 0507			其他上述四级热点未涵盖的高速公路养护质量问题
				恶劣天气气候保通	2108 0508			恶劣天气或自然灾害,如冰冻、雪灾、塌方、滑坡等情况下的保通或抢通措施,如抛洒路面融雪剂、塌方或滑坡路段及时处置等
				路障清理	2108 0509			对路面抛洒物等影响正常行驶障碍物的清理
				其他养护保通	2108 0510			其他上述四级热点未涵盖的养护保通问题

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明		
				路政 执法	2108 06	超载超限	2108 0601	对超限超载行为的认定、处罚等		
						大件运输	2108 0602	包括办理程序、要求等		
						路产路权	2108 0603	包括违法或不文明停车、占用应急通道, 违规非标, 偷盗公路附属设施设备等情况		
						文明执法	2108 0604	执法资格、流程、方式、自由裁量和服务态度等		
						其他路政执 法	2108 0605	其他上述四级热点未涵盖的高速公路路政执法问题		
				其他 高速 公路	2108 07	其他高速公 路	2108 0701	其他上述四级热点未涵盖高速公路问题		
				其他 交通 运输	2109	无效 电话	2109 01	骚扰电话	2109 0101	关于交通运输中骚扰电话问题
								其他无效电 话	2109 0103	其他上述四级热点未涵盖的无效电话问题
						表扬	2109 02	表扬	2109 0201	关于交通运输的表扬事项
						撤诉	2109 03	撤诉	2109 0301	关于交通运输的撤诉事项
		异地 业务	2109 05			异地业务	2109 0501	关于交通运输异地业务问题的咨询、建议等		
		其他 事项	2109 06			寻物	2109 0601	失主寻物咨询		
						失物招领	2109 0602	关于交通运输的其他失物招领问题		
						事件备案	2109 0603	关于交通运输的事件备案问题		
						其他事项	2109 0604	其他上述四级热点未涵盖的交通运输问题		
		铁路 (预 留)	2110			其他 铁路 (预 留)	2110 01	其他铁路(预 留)	2110 0101	此热点为预留项暂不填写, 方便具备相关业务后传输数据
		民航 (预 留)	2111	其他 民航 (预 留)	2111 01	其他民航(预 留)	2111 0101	此热点为预留项暂不填写, 方便具备相关业务后传输数据		
		邮政 (预 留)	2112	其他 邮政 (预 留)	2112 01	其他邮政(预 留)	2112 0101	此热点为预留项暂不填写, 方便具备相关业务后传输数据		
		农业 农村	22	农业 生产	2201	土地 承包 及流 转	2201 01	土地承包	2201 0101	农村集体土地承包期限、合同等相关问题的咨询、建议等
								土地流转	2201 0102	有关土地使用权流转的咨询、投诉、举报等
								其他土地类 问题	2201 0103	其他上述四级热点中未涵盖的土地承包及流转问题

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
				农资 农技 农机	2201 02	农资管理	2201 0201	有关农资管理质量检测、监管信息的咨询、建议等
						农技指导	2201 0202	有关农业技术指导的咨询、建议等
						农用物资价格质量	2201 0203	农用物资价格标准咨询、质量相关问题的投诉、建议等
						农用技术推广应用	2201 0204	新型农技术的应用、培训、推广、扶持政策等相关问题的咨询、建议等
						农业机械化	2201 0205	有关农业机械装备的咨询、建议等
						农机驾驶管理	2201 0206	农机驾驶操作规程、注意事项、安全驾驶相关问题的咨询、建议、投诉等
						农产品集中加工	2201 0207	有关农产品、农副产品加工集中区认定的咨询、建议等
						农资市场监管	2201 0208	化肥、农药等相关问题的咨询、建议，不规范使用的投诉、举报等
						其他农资农机问题	2201 0209	其他上述四级热点中未涵盖的农资农机问题
						农机补贴	2201 0210	农机补贴申请、发放、补贴额度等问题
				动植物 防疫 与 养殖	2201 03	动物防疫检疫	2201 0301	动物防疫检疫相关问题的咨询、投诉等，包括动物疫病的预防、控制、扑灭和动物、动物产品的检疫等方面
						家畜禽类屠宰	2201 0302	有关家畜禽类屠宰问题的咨询、举报等，包括对家畜禽类进行宰杀，以及鲜肉冷冻等保鲜活动
						植物防疫检疫	2201 0303	植物防疫检疫相关问题的咨询、投诉等，包括预防、减轻农业生态系统植物病害等方面
						私宰	2201 0304	私自宰杀动物行为的举报、投诉等
						兽药经营许可	2201 0305	有关兽药经营许可的申请、办理等问题
						病死畜禽问题	2201 0306	有关病死畜禽处理问题的咨询、举报等，如违法加工贩卖病死畜禽等问题
						农业养殖补贴	2201 0307	对农业养殖补贴发放、领取等相关问题的咨询、举报等
						养殖补偿赔偿	2201 0308	有关农业养殖补偿、赔偿的咨询、举报等
						农药经营许可	2201 0309	有关农药经营许可的申请、办理等问题
						肥料登记	2201 0310	有关肥料临时登记、正式登记、变更登记、续展登记相关问题的咨询、投诉等
				其他动植物问题	2201 0311	其他上述四级热点中未涵盖的动植物防疫、检疫、养殖问题		
				农副 产品 流通	2201 04	运输补贴	2201 0401	运输补贴发放流程、发放时间、补贴金额等问题的咨询、投诉等
						购销补贴	2201 0402	购销补贴发放流程、发放时间、补贴金额等问题的咨询、投诉等
						农作物种子审批	2201 0403	农作物种子审批流程、办理进度、审批时效等问题的咨询、投诉等

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						农副产品加工	2201 0404	农副产品加工工艺、技术、设备、流程、流通情况等问题的咨询、建议、投诉等
						购销及运输	2201 0405	农副产品的购销及运输相关问题的咨询、建议、投诉等
						运输设施	2201 0406	农副产品运输设施及信息设备相关问题的咨询、建议、投诉等
						农产品质量安全	2201 0407	有关农产品执法监督、追溯管理、农资打假等问题的咨询、建议、投诉等
						其他农副产品流通问题	2201 0408	其他上述四级热点中未涵盖的农副产品流通问题
				渔业问题	2201 05	渔业油价补贴	2201 0501	渔业油价补贴发放流程、发放时间、补贴金额相关问题的咨询、投诉等
						渔业资源和环境	2201 0502	对渔业资源和环境保护相关问题的咨询、投诉、建议等，包括渔业资源保护措施实施进度、水体污染治理措施、环境保护办法等方面的落实情况
						水生野生动物管理	2201 0503	对水生野生动物管理相关问题的咨询、投诉、建议等，包括水生野生动物的保护、管理及奖励与惩罚制度的实施、落地政策等问题
						渔业养殖	2201 0504	有关渔业养殖政策等方面的咨询、建议、举报等
						非法捕捞	2201 0505	有关非法捕捞的举报、投诉等，如违法电鱼，在休渔期捕鱼等问题
						休渔期管理	2201 0506	有关休渔期管理的咨询、建议等，如禁捕补贴等问题
						其他渔业问题	2201 0507	其他上述四级热点中未涵盖的渔业问题
				惠农措施	2201 06	农民安置措施	2201 0601	有关农民安置房、安置政策事宜的咨询、投诉等
						农民税收优惠	2201 0602	有关农民增值税、企业所得税、个人所得税、土地使用税、房产税、印花税、耕地占用税等税收优惠的咨询、投诉等
						农民户籍问题	2201 0603	包括常住人口登记、暂住人口登记、出生登记、死亡登记、迁移登记、变更更正登记等问题的咨询、投诉等
						五保供养	2201 0604	包含保吃、保穿、保住、保医、保葬相关五保供养问题的咨询、投诉等
						其他惠农措施	2201 0605	其他上述四级热点中未涵盖的惠农措施问题
						煤改电补助	2201 0606	煤改电补贴政策、补贴标准、办理手续等问题
						粮食补贴	2201 0607	粮食直补、良种补贴、农资综合补贴等相关问题
				其他农业生产事务	2201 08	其他农业生产事务	2201 0801	其他上述四级热点中未涵盖的农业生产事务问题
		农民权益	2202	权益保护	2202 01	权益保护	2202 0101	有关农民权益保障政策（如补贴等）的咨询、建议、投诉等
				村民选举	2202 02	村民选举	2202 0201	有关村民选举、宣传、投票的咨询、投诉、举报等

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
				村务 管理	2202 03	村务管理	2202 0301	包括村委会干部作风、村务公开、村内集资、 村民纠纷等问题
				农业 资源	2202 04	农业资源	2202 0401	有关农业自然资源和农业经济资源的咨询等
				承包 争议	2202 05	承包争议	2202 0501	有关农村集体土地承包期限、合同、保护的争 议问题
				外嫁 女分 红问 题	2202 06	外嫁女分 红问 题	2202 0601	有关外嫁女分红问题的咨询、投诉、举报等
				土地 征收 分红 问题	2202 07	土地征收分 红问 题	2202 0701	有关土地征收分红相关问题的咨询、投诉、举 报等
				户口 迁移 问题	2202 08	户口迁移问 题	2202 0801	有关常住地发生变化后将户口迁移到现住地的 分红相关问题的咨询、投诉、举报等
				土地 企业 化分 红问 题	2202 09	土地企业化 分红问 题	2202 0901	有关以企业形式来经营农业、管理土地的分红 相关问题的咨询、投诉、举报等
				分红 受益 不均 问题	2202 10	分红受益不 均问 题	2202 1001	有关分红受益不均相关问题的投诉、举报等
				其他 农民 权益 问题	2202 11	其他农民权 益问 题	2202 1101	其他上述四级热点中未涵盖的农民权益问题
		农村 建设	2203	农田 保护	2203 01	农田灾害补 偿	2203 0101	有关农田灾害补偿发放流程、发放时间的咨询、 投诉等
						农田损毁赔 偿	2203 0102	有关农田损毁赔偿发放流程、发放时间的咨询、 投诉等
						复垦农田	2203 0103	有关复耕复垦农田的咨询、建议等，土地复垦 是指对在生产建设过程中，因挖损、塌陷、压 占等造成破坏的土地，采取整治措施，使其恢 复到可供利用的状态的活动
						废弃农地优 化利用	2203 0104	土地生态恢复与重建、土地更新、产业结构优 化相关问题的咨询、投诉、建议等
						农田灌溉	2203 0105	有关农业耕作区灌溉作业的咨询、建议等
						非法种植	2203 0106	有关在不允许种植的区域种植各类植物、作 物行为的投诉、举报等
						非法占有农 村土地	2203 0107	非法占有农村土地从事生产或者其他的行为的 投诉、举报等
						其他农田保 护问题	2203 0108	其他上述四级热点中未涵盖的农田保护问题

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明			
		农村 土地 征收	2203 02	农村土地征收	2203 0201	土地征收拆迁补偿	2203 0201	土地征收拆迁补偿发放流程、发放时间相关问题的咨询、投诉等			
					2203 0202	土地拆迁损坏赔偿	2203 0202	土地拆迁损坏赔偿发放流程、发放时间相关问题的咨询、投诉等			
					2203 0203	土地非法买卖赔偿	2203 0203	土地非法买卖赔偿发放流程、发放时间相关问题的咨询、投诉等			
					2203 0204	其他征地补偿问题	2203 0204	其他上述四级热点中未涵盖的农村土地征地规划及补偿问题			
			其他农村建设事务	2203 0301	其他农村建设事务	2203 0301	其他上述四级热点中未涵盖的农村建设事务问题				
			农村 道路	2203 04	农村交通	2203 0401	农村交通	2203 0401	农村通车管理、道路交通安全、行车秩序等问题		
					农村车辆	2203 0402	农村车辆	2203 0402	农村车辆管理、车辆行驶造成扬尘等问题		
					拦路收费	2203 0403	拦路收费	2203 0403	有关村民私自将道路设障, 向外来车辆收取过路费等问题的投诉、举报等		
					道路维护	2203 0404	道路维护	2203 0404	农村道路不平、土路改造、道路建设后车辆碾压造成路面破损等问题		
					其他农村道路问题	2203 0405	其他农村道路问题	2203 0405	其他上述四级热点未涵盖的农村道路问题		
			农村 水电	2204	农村 水利	2204 01	农村水利	2204 0101	农田水利	2204 0101	农田灌溉与排水、水土保持、盐碱地改良等问题的咨询、建议、投诉等
							农村饮水	2204 0102	农村饮水	2204 0102	有关农村水源、饮水安全、水质检测等问题的咨询、建议、投诉等
		乡镇供水					2204 0103	乡镇供水	2204 0103	有关供水设施、供水范围、供水方式、停水等问题的咨询、投诉、建议等	
		其他农村水利问题					2204 0104	其他农村水利问题	2204 0104	其他上述四级热点中未涵盖的农村水利问题	
		农村 电力			2204 02	供电质量	2204 0201	供电质量	2204 0201	有关电压、供电距离、停电等问题的咨询、投诉、建议等	
						用电安全	2204 0202	用电安全	2204 0202	有关布线不规范、电线乱拉乱接等问题的投诉、举报等	
						电力设备	2204 0203	电力设备	2204 0203	有关发电机、变压器、输电线路、接触器等问题的咨询、投诉、建议等	
						其他农村电力问题	2204 0204	其他农村电力问题	2204 0204	其他上述四级热点中未涵盖的农村电力问题	
		其他农村水电事务			2204 0301	其他农村水电事务	2204 0301	其他上述四级热点中未涵盖的农村水电事务相关问题			
		农村 房屋			2204 04	危旧房改造	2204 0401	危旧房改造	2204 0401	农村危旧房改造范围、审批流程、执行措施等问题	
						房屋拆除	2204 0402	房屋拆除	2204 0402	房屋拆除收取费用纠纷、违规房屋拆除、拆迁补偿等问题	
						分房问题	2204 0403	分房问题	2204 0403	农村住宅分房、分户等相关问题	
			房屋塌陷	2204 0404		房屋塌陷	2204 0404	农村房屋坍塌、维修、补偿规定等问题			

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						其他农村房屋问题	2204 0405	其他上述四级热点中未涵盖的农村房屋问题
		乡村振兴	2205	易地搬迁	2205 01	易地搬迁	2205 0101	包含地方政府脱离地方实际、资金拨付不及时、工程建设、搬迁计划进展缓慢、未经批准擅自调整搬迁对象、建设标准等问题的举报、投诉等
				美丽乡村	2205 02	美丽乡村	2205 0201	对于建设美丽乡村相关问题的咨询、举报、投诉、建议等,包括生产发展、生活宽裕、乡风文明、村容整洁、管理民主等方面
				三通工程	2205 03	三通工程	2205 0301	水通、电通、道路通相关问题的咨询、投诉、举报、建议等
				村级公厕建设	2205 04	村级公厕建设	2205 0401	村级公厕建设相关问题的咨询、投诉、建议等
				其他乡村振兴问题	2205 05	其他乡村振兴问题	2205 0501	其他上述四级热点中未涵盖的乡村振兴问题
商业 贸易	23	市场 流通 管理	2301	市场分析 与统计 监测	2301 01	市场分析 与统计 监测	2301 0101	市场分析、统计监测相关资料、信息查询流程相关问题的咨询、建议等
				重要 消费品 调控	2301 02	重要消费品 调控	2301 0201	重要消费品市场供求状况、价格分析和预测预警信息等相关问题的咨询、建议
				生活 用品 应急 管理	2301 03	生活用品应 急管理	2301 0301	生活必需品稀缺或供应不足、生活品应急管理等相关问题的咨询、建议、投诉等
				酒类 流通 管理	2301 04	酒类流通管 理	2301 0401	酒类流通管理相关问题的咨询、建议、投诉等,包括流通秩序、酒类批发、零售、储运等方面
				成品 油流 通监 管	2301 05	成品油流通 监管	2301 0501	成品油质量、供应等相关问题的投诉、建议等
				社区 商业 服务 管理	2301 06	社区商业服 务管理	2301 0601	社区商业涉及生活服务类、生活消费类等相关服务的咨询、投诉等
				流通 领域 节能 减排	2301 07	流通领域节 能减排	2301 0701	流通领域节能减排相关问题的咨询、投诉等,包括流通企业绿色发展、打造绿色商品供应链、建设绿色流通服务体系等方面
				食品 安全 追溯	2301 08	食品安全追 溯	2301 0801	流通领域食品安全追溯体系建设相关问题的咨询、投诉等,其中流通领域食品安全追溯指在食品产供销的各个环节中,食品质量安全及其相关信息能够被顺向追踪或者逆向回溯,从而使食品的整个生产经营活动始终处于有效监控之中

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明		
				车辆 交易 监管	2301 09	车辆交易监 管	2301 0901	新车、二手车在市场流通中企业经营行为的监 督管理问题		
				商业 预付 卡管 理	2301 10	商业预付卡 管理	2301 1001	商业预付卡监督管理的问题		
				内资 直销 监管	2301 11	内资直销监 管	2301 1101	直销企业设立审批、监督管理等问题		
				其他 市场 流通 管理	2301 12	其他市场流 通管理	2301 1201	其他上述四级热点中未涵盖的市场流通管理问 题		
		商贸 服务	2302	易制 毒化 学品 管理	2302 01	易制毒化学 品管理	2302 0101	易制毒化学品两用物项和技术进出口相关问题的 咨询、投诉等，包括军民两用的易制毒化学 品进出口的许可申请、审查、监督管理等方面		
				服务 外包 管理	2302 02	服务外包管 理	2302 0201	包括商业流程外包、信息技术外包和知识流程 外包的咨询、投诉等		
				招投 标事 务	2302 04	互联 网+招 标采 购			2302 0401	有关招投标的相关政策、办事流程、招投标政 策环境及监管环境、招投标平台的建设情况等 问题的咨询、投诉等
						招标 和履 约担 保			2302 0402	招标流程中从预算需求开始到支付结束的全流 程情况
						外地 企业 中标 率			2302 0403	企业进入本地招投标市场的难易程度
						招投 标投 诉机 制			2302 0404	招投标投诉渠道、投诉处理及档案管理、投诉 处理体制机制建设等情况
						其他 招投 标事 务			2302 0405	上述未提及的有关招投标的相关政策、办事流 程等问题的咨询、投诉等
				会展 业监 管	2302 05	会展业监管	2302 0501	有关会展业的行政许可、日常监管、违法查处 等问题		
				老字 号管 理	2302 06	老字号管理	2302 0601	有关老字号的认定、老字号的动态管理等问题		
				软件 出口 登记	2302 07	软件出口登 记	2302 0701	软件出口合同登记证书申办咨询、办理流程等 问题		
				拍 卖 行 业 监 管	2302 08	拍卖行业监 管	2302 0801	有关拍卖行业的行政许可、日常监管、违法查 处等问题		
		其他 服务 贸易 问题	2302 09	其他服务贸 易问题	2302 0901	其他上述四级热点中未涵盖的商贸服务问题				

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
		电子商务	2303	农村 电子 商务 体系	2303 01	农村电子商 务体系	2303 0101	农村电子商务服务体系建设的咨询、培训、管 理等
				电子 商务 聚集 区	2303 02	电子商务聚 集区	2303 0201	聚集区选址、建设、管理等工作
				重大 平台 协调 联络	2303 03	重大平台协 调联络	2303 0301	跨平台重要事项的联络与决策分析等问题
				电子 商务 培训 交流	2303 04	电子商务培 训交流	2303 0401	涉及电子商务培训交流事项的咨询、投诉等
				其他 电子 商务 问题	2303 05	其他电子商 务问题	2303 0501	其他上述四级热点中未涵盖的电子商务问题
		供销 合作 社	2304	供销 社发 展规 划	2304 01	供销社发展 规划	2304 0101	有关供销社发展与规划事项的咨询服务等
				再生 资源 规范	2304 02	再生资源规 范	2304 0201	对重点行业（再生资源、烟花爆竹等）的行政 许可、业务指导、日常监管和违法查处等问题
				培育 壮大 工程	2304 03	培育壮大工 程	2304 0301	对供销合作社培育壮大工程的规划咨询、发展 咨询等
				农业 社会 化服 务	2304 04	农业社会化 服务	2304 0401	为农业生产提供各种服务的政策咨询、建议、 投诉等
				开放 办社	2304 05	开放办社	2304 0501	开放办社的政策咨询、建议等，指合作社组织 体系的开放性、包容性、共享性等方面
				其他 供销 合作 社问 题	2304 06	其他供销合 作社问题	2304 0601	其他上述四级热点中未涵盖的供销合作社问题
		经贸 事务	2305	进 出 口 贸 易	2305 01	便利度	2305 0101	跨境贸易中涉及电子化无纸化等措施政策提升 企业跨境贸易便利度。
						出口 边境 审 核耗 时	2305 0102	从货物离开国内发货工厂/仓库至货物离开出 境港口/边境期间，出口企业为了满足监管要求 和一般性商业程序(除国内运输外)所花费的时 间
						出口 边境 审 核费 用	2305 0103	从货物离开国内发货工厂/仓库至货物离开出 境港口/边境期间，出口企业为了满足监管要求 和一般性商业程序(除国内运输外)所花费的时 间费用。

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						出口单证审核耗时	2305 0104	从国内发货工厂/仓库至进口国收货人仓库期间,出口企业为了满足本国及进口国和中转国相关的监管要求而进行单证准备、递交所花费的时间。
						出口单证审核费用	2305 0105	从国内发货工厂/仓库至进口国收货人仓库期间,出口企业为了满足本国及进口国和中转国相关的监管要求而进行单证准备、递交所花费的费用。
						进口边境审核耗时	2305 0106	从货物抵达进境港口/边境至货物抵达国内收货人仓库期间,进口企业为了满足监管要求和一般性商业程序(除国内运输外)所消耗的时间。
						进口边境审核费用	2305 0107	从货物抵达进境港口/边境至货物抵达国内收货人仓库期间,进口企业为了满足监管要求和一般性商业程序(除国内运输外)所花费的费用。
						进口单证审核耗时	2305 0108	从国外发货工厂/仓库至国内收货人仓库期间,进口企业为了满足本国相关机构的监管要求而进行单证准备,递交所消耗的时间。
						进口单证审核费用	2305 0109	从国外发货工厂/仓库至国内收货人仓库期间,进口企业为了满足本国相关机构的监管要求而进行单证准备,递交所花费的费用。
						其他进出口贸易事务	2305 0110	其他有关进出口商品资质和配额管理、贸易促进等问题的政策咨询、建议等
				跨境电子商务	2305 02	跨境电子商务	2305 0201	跨境电商相关问题的咨询、建议等,包括通过电子商务平台达成交易、进行电子支付结算,通过跨境电商物流及异地仓储送达商品等方面
				口岸功能建设	2305 03	口岸功能建设	2305 0301	口岸功能建设相关问题的咨询、建议等,包括口岸功能多样化等方面
				口岸信息化	2305 04	口岸信息化	2305 0401	口岸信息化的政策与业务指导等问题
				电子口岸建设	2305 05	电子口岸建设	2305 0501	电子口岸的规划与设计咨询等问题
				外资申报与咨询	2305 06	外商投资项目确认	2305 0601	外商投资企业鼓励类项目确认相关事项的政策咨询、建议等
			外资研发中心确认			2305 0602	外资研发中心确认相关事项的政策咨询、建议等	
			台湾第三地转投			2305 0603	台湾投资者经第三地转投资认定相关事项的政策咨询等	
			其他外资申报问题			2305 0604	其他上述四级热点中未涵盖的外资申报、咨询问题	
			审批许可与备案	2305 07	拍卖业务许可	2305 0701	拍卖业务的登记、变更、注销等问题	
					对外贸易经营者备案	2305 0702	对外贸易经营者备案登记备案、登记对象、登记程序相关事项的咨询、建议等	
					预付卡企业备案	2305 0703	单用途商业预付卡发卡企业备案的企业法人、年营业额等相关问题的咨询、建议等	

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明				
						规模发卡企业备案	23050704	关于规模发卡企业实施备案的运行流程、监督管理等问题				
						二手车市场备案	23050705	关于二手车交易市场实施备案的办理流程、办理条件、办理期限等问题				
						二手车经营主体备案	23050706	关于二手车经营主体实施备案的办理流程、办理条件、办理期限等问题				
						对外投资企业备案	23050707	关于对外投资企业实施备案的条件、注意事项等问题				
						对外劳务合作审批	23050708	涉及对外劳务合作事项的行政审批、办事流程、监督管理等问题				
						成品油零售审批	23050709	成品油零售经营资格审批的政策咨询、审批流程等问题				
						货物出口审批	23050710	货物出口许可证审批的政策咨询、审批流程等问题				
						其他审批备案问题	23050711	其他上述四级热点中未涵盖的审批许可与备案问题				
				经济技术	230508	供应链体系	23050802	流通领域现代供应链体系建设相关计划与政策咨询等问题				
						其他经济技术问题	23050803	其他上述四级热点中未涵盖的经济技术问题				
				外事业务	230509	商务旅行卡	23050901	有关商务旅行卡的申请要求、申请程序、所需材料、适用范围、有效期限等问题				
						外国人来华邀请	23050902	外国人来华邀请相关事项的政策咨询等,包括外国人来华邀请证的申请、办理等方面				
						在陕境外人员办证	23050903	在陕境外人员办证相关事项的政策咨询等,包括申请对象、申请机构、申请方式等方面				
						其他外事业务问题	23050904	其他上述四级热点中未涵盖的外事业务问题				
				其他经贸事务	230510	其他经贸事务	23051001	其他上述四级热点中未涵盖的经贸事务问题				
				文化旅游	24	文化事务	2401	文化交流	240101	对外文化交流	24010101	对外文化交流合作的咨询、建议等,包括传统文化对外传播、国际性文化节庆、展会品牌等方面
										文化交流合作	24010102	文化交流合作的咨询、建议等,包括文化资源整合、人才交流培训、文艺精品创作生产、公共文化服务效能提升等方面
										其他文化交流问题	24010103	其他上述四级热点中未涵盖的文化交流问题
								文化服务	240102	文化设施开放服务	24010201	对公共文化设施开放服务的咨询、建议等,包括公共图书馆(室)、文化馆(站)、公共博物馆(非文物建筑及遗址类)、公共美术馆等公共文化设施免费开放,免费提供基本服务项目等问题
										文化场馆数字化	24010202	对公共文化设施数字文化服务的咨询、建议等,包括公共图书馆(室)、文化馆(站)、公共博物馆(非文物建筑及遗址类)、公共美术馆等公共文化设施提供数字文化服务项目等问题

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						文化场馆线上服务	2401 0203	对公共文化设施开展线上服务的咨询、建议等,包括公共图书馆(室)、文化馆(站)、公共博物馆(非文物建筑及遗址类)、公共美术馆等公共文化设施提供线上服务项目等问题
						商业文化服务	2401 0204	对商业文化服务的咨询、建议、投诉等,包括商品文化、商业环境文化等
						流动文化服务	2401 0205	对免费提供省级文化惠民公益性文艺演出(流动文化服务)的政策咨询、投诉等
						文化社团管理	2401 0206	省级文化艺术类社会组织前置登记(设立、变更、注销)等方面的咨询、建议等
						文化集会	2401 0207	对灯会、庙会、丰收节、美食节、展销会相关的咨询、投诉、建议等
						档案服务	2401 0208	有关档案收集、整理、价值鉴定、保管、编目、检索、统计、编辑、研究、档案提供利用等问题
						读书看报	2401 0209	对读书看报服务的咨询、建议、投诉等,包括在居民小区等人流密集地点设置公共阅报栏(屏),免费提供各类新闻和信息服务,为盲人提供盲文出版物订购服务,县级以上各级政府每年举办读书节信息等问题
						非遗保护	2401 0210	包含非物质文化遗产的建档保护、法律保护、影响保护等的咨询、建议等
						其他文化服务	2401 0211	其他上述四级热点中未涵盖的文化服务相关问题
				文化体制改革	2401 03	文化单位改革	2401 0301	文化单位股份制改造、完善企业治理结构、加大政策扶持力度、规范传播秩序等相关问题的咨询、建议、举报等
						其他文化体制改革	2401 0302	其他上述四级热点中未涵盖的文化体制改革问题
				广电出版电影	2401 04	广播电视类	2401 0401	对广播、网络电视、数字电视的内容、质量等问题的咨询、投诉、建议等
						娱乐场所类	2401 0403	电影院、剧院等相关娱乐场所问题的咨询、建议、投诉等
						音像制品类	2401 0404	对录有内容的录音带、录像带、唱片、激光唱盘和激光视盘等,包括音像软件,学习软件的咨询、投诉、建议等
						电影	2401 0405	对电影出版、发售、服务、内容等相关问题的咨询、投诉、建议等
						非法广播电视	2401 0406	有关黑广播、电台的投诉、建议、举报等
						其他广电出版问题	2401 0407	其他上述四级热点中未涵盖的广电出版电影问题
				新闻宣传	2401 05	媒体广告	2401 0501	包含广告牌设施管理、广告审批、广告内容管理、车辆车身广告、报刊杂志广告、违法标语、广播电视网络宣传等问题
						舆情信息	2401 0502	包含对舆情信息、信息质量、网络作用、舆情反应体系等问题的咨询、投诉等
						传媒监管	2401 0503	包含出版资源配置、报纸出版管理、全媒体等问题的咨询、投诉等

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明	
						新闻线索	2401 0504	新闻线索相关问题的咨询、建议、投诉等，如为新闻采访报道提供有待证实、扩展和深化的讯息，给新闻记者提示新闻的所在、新闻采访的方向	
						新闻出版行业	2401 0505	对新闻出版业的生产、经营、管理的咨询、投诉、建议等	
						新兴媒体	2401 0506	公众号、短视频、直播 APP、微博、网站、论坛等相关问题	
						记者行业管理	2401 0507	报道客观公正性、职业道德、记者证等问题	
						其他新闻宣传问题	2401 0508	其他上述四级热点中未涵盖的新闻宣传问题	
				文艺事务	2401 06	互联网文艺活动	2401 0601	对互联网文艺活动的咨询、建议等，如网络文学、视频平台、数字音乐等	
						社会艺术水平考级	2401 0602	包括艺术水平考级机构设立、收费标准、艺术考级管理等问题的咨询、投诉等	
						演出经纪机构	2401 0603	演出经纪机构设立审批、监督管理的咨询、投诉等	
						动漫企业认定	2401 0604	包含动漫企业认定管理、认定标准、认定程序、法则等问题的咨询、投诉等	
						涉外营业性演出	2401 0605	包含演出经纪机构、演出内容、巡回演出、演出现场等相关问题的咨询、建议、投诉等	
						其他文艺事务问题	2401 0606	其他上述四级热点中未涵盖的文艺事务问题	
						艺术创作	2401 0607	对艺术创作资助的咨询、建议等	
				文化艺术	2401 07	文化艺术	2401 0701	包含文学艺术创作、音乐创作、摄影、舞蹈、工业设计、建筑设计等的咨询、建议、投诉等	
				其他文化事务	2401 08	其他文化事务	2401 0801	其他上述四级热点中未涵盖的文化事务问题	
		旅游服务	2402	A级旅游景区管理	2402 01	质量等级评定	2402 0101	景区质量等级划分、评定标准等问题的咨询、建议、投诉等	
					其他A级旅游景区管理	2402 0102	其他上述四级热点中未涵盖的A级旅游景区管理相关问题		
					旅游场所服务	2402 02	旅行社	2402 0201	旅行社向公众提供关于旅行等相关服务的咨询、投诉等
							景点门票	2402 0202	有关景点门票的办理、咨询、投诉等问题
							夜间经济	2402 0203	包括夜游、夜购、夜娱、夜食、综合文旅消费集聚区等问题的咨询、建议、举报等
							星级饭店	2402 0204	星级饭店建筑设备、饭店规模、服务质量、管理相关服务的咨询、投诉等
							休闲年卡	2402 0205	休闲年卡办理、使用等问题的咨询、建议等
							园林年卡	2402 0206	园林年卡办理、使用等问题的咨询、建议等
					其他旅游服务问题	2402 0207	其他上述四级热点中未涵盖的旅游场所服务问题		

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明		
				从业人员管理	2402 03	导游人员资格	2402 0301	导游人员资格证明申请、办理等相关问题的咨询、建议、投诉等		
						导游员	2402 0302	对导游员服务态度、质量等问题的投诉、建议等		
						其他从业人员管理	2402 0303	其他上述四级热点中未涵盖的旅游从业人员管理问题		
				旅游执法监督	2402 04	旅游合同纠纷	2402 0401	非法旅游合同、旅游合同纠纷、违约等问题的投诉		
						非法旅游	2402 0402	未按正规程序参与旅游活动等问题的投诉、举报等		
						其他旅游执法监督	2402 0403	其他上述四级热点中未涵盖的旅游执法监督问题		
				旅游投诉	2402 05	旅游投诉	2402 0501	包含违约、服务缩水、经营者造成的游客物品损失、故意或过失造成游客伤害、欺诈游客、损害游客利益、兜售假冒伪劣产品、中途擅自增加费用、私自收受回扣或索要小费等问题的投诉		
				旅游信息咨询	2402 06	旅游信息咨询	2402 0601	对旅行、游览、休闲、度假等活动相关信息的咨询		
				其他旅游服务事务	2402 07	其他旅游服务事务	2402 0701	其他上述四级热点中未涵盖的旅游服务问题		
				文旅融合	2403	文旅融合规划	2403 01	文旅融合规划	2403 0101	相关文旅融合规划文件咨询等问题
						其他文旅融合问题	2403 02	其他文旅融合问题	2403 0201	其他上述四级热点未涵盖的文旅融合类问题
				文旅执法	2404	文化市场执法监督	2404 01	演出娱乐场所	2404 0101	包含影剧院、录像厅、礼堂等演出、放映场所的投诉、建议、举报等
		互联网上网服务	2404 0102					互联网上网服务营业场所的设立、经营、法则等问题的咨询、投诉等		
		艺术品经营	2404 0103					艺术品经营规范、进出口活动等问题的咨询、投诉等		
		艺术水平考级	2404 0104					对社会艺术水平考级活动的工作质量、规范性等问题的咨询、投诉等		
		其他文化市场监管	2404 0105					其他上述四级热点中未涵盖的文化市场执法监督问题		
		旅游市场执法监督	2404 02			旅行社业务	2404 0201	包含为旅游者代办出境、入境和签证手续，招徕、接待旅游者，为旅游者安排食宿等有偿服务的经营活动，旅行社的营运项目通常包括了各种交通运输票券（例如机票、巴士票与船票），套装行程，旅行保险，旅行书籍等的销售，与国际旅行所需的证照（例如护照、签证）的咨询代办等问题		
						导游活动	2404 0202	包含导游人员受旅行社委派，陪同旅游者旅行、游览，为旅游者提供向导、讲解和其他旅途服务等相关问题的咨询		

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						在线旅游产品	2404 0203	依托互联网, 以满足旅游消费者信息查询、产品预定及服务评价等问题的咨询、投诉事宜
						其他旅游市场监管	2404 0204	其他上述四级热点中未涵盖的旅游市场执法监督问题
				其他 文旅 执法 事务	2404 03	其他文旅 执法 事务	2404 0301	其他上述四级热点中未涵盖的文旅执法问题
		文物 工作	2405	文化 遗产 保护	2405 01	文化 遗产 保 护	2405 0101	对物质、地方性、世界性文化遗产保护的投诉、建议等
				文物 保护 类	2405 02	文物 保护 类	2405 0201	对具有历史价值、文化价值、科学价值的历史遗留物采取的一系列防止其受到损害的措施的投诉、建议等
				景点 景区 旅 游 投 诉	2405 03	景 点 景 区 旅 游 投 诉	2405 0301	包含景区文物保护不力、景区秩序杂乱、景区内破坏行为等的投诉、举报
				文物 违 法 举 报	2405 04	文 物 违 法 举 报	2405 0401	包含非法倒卖文物、非法破坏文物、非法盗窃国家文物、非法盗墓等行为的举报、投诉
				博 物 馆 管 理	2405 05	博 物 馆 管 理	2405 0501	包含展览管理、设备管理等投诉、建议
				可 移 动 文 物 定 级	2405 06	可 移 动 文 物 定 级	2405 0601	包含绘画、书法、雕塑、纺织品、书记、简牍、可移动诗经、碑刻、钱币、武器、炊具等定级制度、审批流程等的咨询、建议等
				文 物 展 示 相 关 工 作	2405 07	文 物 展 示 相 关 工 作	2405 0701	文物展示相关工作的咨询、投诉等, 如参观文物展览、讲解接待等
				文 物 产 业 发 展 项 目	2405 08	文 物 产 业 发 展 项 目	2405 0801	文物相关附属产业发展的咨询、建议、投诉等, 如文化产业园区、景区、基地建设等
				重 要 建 筑 管 理 保 护	2405 09	重 要 建 筑 管 理 保 护	2405 0901	重要近现代建筑保护的管理制度、措施相关问题的咨询、投诉、建议等
				考 古 遗 址	2405 10	考 古 遗 址	2405 1001	遗址保护、考古遗址公园建设等问题的咨询、建议、举报等
				其 他 文 物 工 作 事 务	2405 11	其 他 文 物 工 作 事 务	2405 1101	其他上述四级热点中未涵盖的文物工作问题
				专 业 人 员 资 格 证	2405 12	专 业 人 员 资 格 证	2405 1201	文物鉴定师、拍卖专业人员、文物保护工程人员等文物相关工作人员资格证书问题

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
卫健 医保	25	医政 医管	2501	卫健 服务 与 管 理	2501 01	门诊服务	2501 0101	包含预约挂号、候诊秩序、就诊流程、服务态度等问题
						就医引导	2501 0102	包含医疗机构信息、按症状就医引导、专家查询、挂号科室咨询等问题
						老年人健康管理	2501 0103	老年人健康管理相关服务的咨询、建议等，包括提供登记管理，健康危险因素调查、一般体格检查、中医体质辨识，疾病预防、自我保健及伤害预防、自救等健康指导服务问题
						慢性病患者管理	2501 0104	慢性病患者管理相关服务的咨询、建议等，包括高血压、II型糖尿病等慢性患者等问题
						健康体检	2501 0105	包含健康体检项目、流程、分类、体检报告等问题
						医学鉴定	2501 0107	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
						医疗纠纷	2501 0108	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
						医德医风	2501 0109	有关医学道德行为的投诉、举报等
						疾病知识	2501 0110	对各科疾病知识的咨询等
						妇幼保健	2501 0111	妇女保健有关问题的咨询、投诉等，包括婚检、孕妇的产前检查，叶酸的发放、高危孕产妇的监控、生殖健康的宣传、分娩的一系列检查和产后访视；儿童保健包括小孩子的产后访视、体检、疫苗接种、体弱儿的监控、新筛（新生儿筛查）等问题
						居民健康档案	2501 0112	居民健康档案的整理、保管等问题
						健康教育服务	2501 0113	健康教育服务的对象、服务范围等问题
						各科医学解答	2501 0114	各科医学解答相关问题的咨询、建议等，包含病理、药理、生理、内科、外科等
				其他卫健服务问题	2501 0115	其他上述四级热点中未涵盖的卫健服务与管理问题		
				卫健 证件 服 务	2501 02	敬老优待证	2501 0201	敬老优待证的申请、审核、受理等问题
						健康证	2501 0202	关于健康证申领、咨询、投诉等问题
						卫生许可证	2501 0203	卫生许可证的申请、审核、受理等问题
						医护资格认定	2501 0204	医护资格认定级别、所需材料、办理条件等问题
						母婴保健人员资格	2501 0205	母婴保健人员资格认定的办理流程、办理地点、期限等问题
						母婴保健机构审批	2501 0206	母婴保健机构执业许可办理登记、所需材料等问题
医护职称考试	2501 0207	医护职称考试科目、报考条件、证书注册等问题						
放射医疗人员管理	2501 0208	放射医疗工作人员认证的办理流程、办理条件等问题						

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						医疗机构设置	2501 0209	医疗机构设置及执业许可办理登记、所需材料等问题
						放射卫生机构审批	2501 0210	放射卫生技术服务机构资质认定的办理流程、办理地点、期限、设备要求等问题
						外医来华行医	2501 0211	外国医师来华短期行医期限、申请受理等问题
						港澳台医师	2501 0212	港澳台医师执医注册、申请受理等问题
						其他卫健证件服务	2501 0213	其他上述四级热点中未涵盖的卫健证件服务问题
						诊所管理	2501 0214	诊所购药、就诊环境等问题的咨询、投诉等
						药店管理	2501 0215	药店坐诊、药店资质、售卖药品等问题
				医政 问题	2501 03	侵犯患者人格	2501 0301	有关侵犯患者名誉权、肖像权、隐私权等相关问题的投诉、举报等
						非法行医	2501 0302	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
						医疗事故	2501 0303	有关医疗事故（医疗机构及其医务人员在医疗活动中，违反医疗卫生管理法律、行政法规、部门规章和诊疗护理规范、常规，过失造成患者人身损害的事故）的咨询、投诉等
						医疗服务管理	2501 0304	关于医护人员职业行为、服务质量等问题
						医疗收费	2501 0305	对医院、医疗行业公布的医疗收费标准，或对医疗行业内部进行监管的相关问题的咨询、投诉等，
						医疗卫生行业腐败	2501 0306	包含药价贵、开单提成、医患关系紧张等问题
						非法胎儿性别鉴定	2501 0307	非医学需要的胎儿性别鉴定相关问题的投诉、举报等
						非法人工终止妊娠	2501 0308	非医学需要选择性别的人工终止妊娠相关问题的投诉、举报等
						其他医政问题	2501 0309	其他上述四级热点中未涵盖的医政问题
						其他医政医管事务	2501 05	2501 0501
				卫生政策	2501 06	2501 0601	对医政医管卫生政策、规章制度的咨询、建议等	
		疾控 应急	2502	疾控 咨询	2502 01	病媒防治与环境消杀	2502 0104	有关以血吸虫、白蚁、老鼠等寄生虫为代表的病媒生物防治情况的咨询建议以及对环境消杀的建议、投诉和举报等问题
						传染病检验检疫	2502 0106	关于传染病检验检疫的政策咨询以及检验检疫的基本步骤、检疫方法的咨询、建议和投诉等问题
						传染病隔离管理	2502 0107	关于传染病隔离管理的政策咨询以及隔离标准和隔离措施的咨询、建议、投诉等问题
						传染病防控措施	2502 0109	有关传染病防控措施的政策咨询以及措施方案和制度落实的建议、投诉、举报等问题

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						慢性非传染病防控	2502 0110	有关慢性非传染病防控的政策咨询以及防控方案、防控措施的咨询、投诉、举报等问题
						传染病防治	2502 0112	关于传染病防治的政策咨询、防治措施、治疗手段等问题
						其他疾控与咨询	2502 0114	其他上诉四级热点未涵盖的疾控咨询问题
				预防接种	2502 02	接种单位	2502 0201	疫苗接种单位信息查询等问题
						疫苗种类	2502 0202	有关疫苗种类的咨询等问题
						疫苗接种程序	2502 0203	包含疫苗预约、接种时间、顺序等问题
						疫苗联合接种	2502 0204	有关疫苗联合接种种类、费用等问题
						预防接种异常反应	2502 0205	有关接种疫苗禁忌、注意事项、处理方法等问题
						其他预防接种问题	2502 0206	其他上述四级热点中未涵盖的预防接种问题
				突发公共卫生事件	2502 03	群体食物中毒事件	2502 0302	反映群体食物中毒事件（群体所进食物被细菌毒素污染，或食物含有毒素而引起的急性中毒性疾病）的相关问题
						群体性不明原因疾病	2502 0303	关于在较大人群范围内突然发生原因不明、具有传染性的严重疾病的相关问题
						其他突发公共卫生事件	2502 0304	其他上述四级热点中未涵盖的突发公共卫生事件问题
				重大疾病	2502 04	地方病	2502 0401	有关地方病相关问题的咨询、建议等，包括治疗手段、预防措施、政策咨询等问题
						艾滋病	2502 0402	有关艾滋病相关问题的咨询、建议等，包括艾滋病病毒感染者和病人随访管理及高危行为人群干预等问题
						结核病	2502 0403	有关结核病相关问题的咨询、建议等，包括提供肺结核筛查及推介转诊、入户随访、督导服药、结果评估等问题
						其他重大疾病问题	2502 0405	其他上诉四级热点未涵盖的重大疾病问题
				其他疾控应急问题	2502 05	其他疾控应急问题	2502 0501	其他上述四级热点中未涵盖的疾控应急问题
				陕西一码通	2502 06	陕西一码通	2502 0613	陕西一码通相关问题
				采样操作不规范	2502 07	采样操作不规范	2502 0706	反映核酸检测中采样操作不规范等问题
				采样点设置不规范	2502 08	采样点设置不规范	2502 0806	反映核酸检测中采样点设置不规范等问题

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明	
				采样点医废垃圾	250209	采样点医废垃圾	25020905	反映核酸检测中采样点医废垃圾等问题	
				采样工作不合理	250210	采样工作不合理	25021006	反映核酸检测中采样工作不合理等问题	
				社区采样协助人员	250211	社区采样协助人员	25021105	反映核酸检测中社区采样协助人员等问题	
		基层 卫生	2503	乡村医生管理	250301	乡村医生管理	25030101	乡村医生执业注册、培训、奖励等问题	
					家庭医生签约	250302	家庭医生签约	25030201	家庭医生服务范围、费用、政策等问题
					基层卫生综合改革	250303	基层卫生综合改革	25030301	包含基层医疗卫生服务体系、基本药物制度、补偿机制、人事分配制度改革、服务模式等问题
					基层公共卫生服务	250304	基层公共卫生服务	25030401	基层基本公共卫生服务对象、医疗队伍建设、社区康复训练、健康知识宣传等问题
					其他基层卫生问题	250305	其他基层卫生问题	25030501	其他上述四级热点中未涵盖的基层卫生问题
		医疗 保障	2504	医疗 保险	250401	城乡居民参保缴费	25040101	城乡居民参保手续、缴费时间、方式等问题	
							职工医疗保险	25040102	职工医疗保险申请、办理、相关政策咨询、投诉等事宜
							异地就医	25040103	异地就医申报规定、稽核方式等问题
							医保政策	25040104	有关医保政策发布时间、落实情况等问题的咨询、建议等
							医保卡事务	25040105	包含医疗保险参保登记、关系转接、证卡发放等问题
							定点医疗机构医保	25040106	包含定点医疗机构医保结算、医保药品、诊疗项目、医疗服务设施等问题
							定点药店医保事务	25040107	包含定点药店医保结算、医保药品、医疗服务设施等问题
							其他医疗保险问题	25040108	其他上述四级热点中未涵盖的医疗保险问题
							医保账户	25040109	医保账户查询、注销、被盗刷等问题
							医疗报销	25040110	有关医疗保险报销手续、流程等问题的咨询、投诉等

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明	
		生育保险	2504	生育 保险	02	生育保险咨 询	2504 0201	有关生育保险参保、报销等方面的咨询问题	
						生育保险办 理	2504 0202	有关生育保险的办理条件、流程等方面的咨询、 建议、投诉等	
						其他生育保 险问题	2504 0203	其他上述四级热点中未涵盖的生育保险问题	
			2504	医疗 救助	03	政策和程序	2504 0301	有关救助政策和办理程序的咨询、建议等，包 括救助范围、申请材料、救助标准等方面	
						医疗救助对 象	2504 0302	医疗救助对象申请、认定等相关问题的咨询、 建议等	
						其他医疗救 助问题	2504 0303	其他上述四级热点中未涵盖的医疗救助问题	
			2504	其他 医疗 保障 事务	04	其他医疗保 障事务	2504 0401	其他上述四级热点中未涵盖的医疗保障问题	
			中医药管 理	2505	中医 医师 注册	01	中医医师注 册	2505 0101	中医医师注册申请条件、申报资料、办理程序 等问题
							中医医 疗机 构审 批	2505 0201	中医医疗机构审批及执业许可的设置审批、机 构校验、登记管理、申请条件、申报资料、办 理程序等问题
							中医 医 疗 机 构 评 审	2505 0301	中医医疗机构评审申请、受理等问题
							中医 医 师 资 格 认 定	2505 0401	港澳台内地医师（中医类别）申请资格认定的 申请、审批、受理等问题
							超范 围中 医 诊 疗	2505 0501	有关超出执业范围从事中医诊疗的处罚、举报、 投诉等
		其他 中 医 药 管 理 问 题					2505 0601	其他上述四级热点中未涵盖的中医药管理问题	
		公众 健康	2506	职业 安全 健康	01	职业卫生监 督检查	2506 0101	有关职业卫生监督检查的咨询、建议、投诉等， 包括用人单位落实各项职业卫生法律、法规和 标注等	
						职业卫生检 测	2506 0102	有关对职业危害因素（粉尘、放射性物质和其 他有毒有害物质等因素）检测的咨询、建议、 投诉等	
						职业健康培 训	2506 0103	有关职业健康知识培训、安全培训等方面的咨 询、建议等	
						职业病危害 申报	2506 0104	职业病危害申报方式、材料、流程等问题	

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						职业病危害事故	2506 0105	有关职业病危害事故界定、调查处理等
						职业病违法行为	2506 0106	有关职业病危害违法违规行为的举报、投诉等,如未给劳动者提供个人使用的职业病防护用品,没有与职业病危害防护相适应的防护设施等
						职业病事故处置	2506 0107	职业病危害事故应急救援措施、管理制度等问题
						其他职业安全健康	2506 0108	其他上述四级热点中未涵盖的职业安全健康问题
				控烟行动	2506 02	公共场所禁烟宣传	2506 0201	公共场所禁烟控烟公益广告、宣传标语等相关问题的建议、投诉等
						违规处罚	2506 0202	有关禁烟控烟违规处罚问题的举报、投诉等
						其他控烟行动问题	2506 0203	其他上述四级热点中未涵盖的控烟行动问题
				血液管理	2506 03	供血不足	2506 0301	血库供血不足相关问题的投诉、建议等
						用血补充	2506 0302	血库用血补充措施、途径等问题
						献血者优待落实	2506 0303	对献血者优惠待遇落实情况、优待政策等相关问题的咨询、建议、投诉等
						献血政策与采血	2506 0304	对献血政策与血液采集的咨询、建议、投诉等
						其他血液管理问题	2506 0305	其他上述四级热点中未涵盖的血液管理问题
				其他公众健康事务	2506 04	其他公众健康事务	2506 0401	其他上述四级热点中未涵盖的公众健康问题
				计生相关证件服务	2507 01	计生相关证件服务	2507 0101	计生相关证件政策、审批、办理等问题的咨询、投诉等
				计划生育技术服务	2507 02	计划生育技术服务	2507 0201	计划生育技术服务的咨询、建议等,即公民实行计划生育时,在计划生育技术服务人员指导下,了解自身的健康检查结果和常用避孕节育方法的作用机理、适应症、禁忌症、优缺点、使用方法、注意事项、可能出现的副作用及其处理方法等
				避孕节育	2507 03	避孕节育	2507 0301	避孕节育方法、措施等问题的咨询、建议等
				相关政策	2507 04	独生子女	2507 0401	独生子女补贴、相关政策等问题的咨询、投诉等
			再生育政策			2507 0402	对国家再生育政策法规等问题的咨询、建议等,如二胎三胎政策、准生证事项等问题	
			休假奖励			2507 0403	休假奖励政策、适用人群的咨询、投诉等	
			婚育休假证明			2507 0404	婚检、孕妇的产前检查、开具生育休假证明有关问题的咨询、投诉等	

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明		
						条例实施	2507 0405	人口与计划生育条例实施时间的咨询等		
						法律责任	2507 0406	违反人口与计划生育条例法律责任的举报、投诉等		
						抚养费征收	2507 0407	社会抚养费征收的对象、数额、变更情况相关问题的咨询、投诉等		
						流动人口计生管理	2507 0408	流动人口计划生育相关政策的咨询、投诉等		
						晚婚晚育	2507 0409	晚婚晚育有关规定、政策的咨询、投诉等		
						其他相关政策问题	2507 0410	其他上述四级热点中未涵盖的人口和计划生育相关政策问题		
				其他人口计生事务	2507 05	其他人口计生事务	2507 0501	其他上述四级热点中未涵盖的人口和计划生育问题		
		公共 卫生	2508	精神 卫生	2508 01	精神卫生疾病预防	2508 0101	精神卫生疫病预防控制、采取措施等方面的咨询、建议等		
								康复与治疗	2508 0102	精神卫生疾病康复、治疗措施等问题的咨询、投诉等
								其他精神卫生问题	2508 0103	其他上述四级热点中未涵盖的精神卫生问题
						心理 健康	2508 02	心理疏导	2508 0201	心理疏导方法等问题的咨询、建议等
								心理干预	2508 0202	心理干预方法、范围等方面的咨询、建议等
								其他心理健康问题	2508 0203	其他上述四级热点中未涵盖的心理健康问题
						环境 卫生	2508 03	公共场所卫生	2508 0301	有关公共场所卫生的咨询、投诉等,包括商场、KTV、洗浴场所等场所的卫生问题
								室内环境卫生	2508 0302	有关室内环境卫生的咨询、投诉等,包括居室、写字楼、办公室、交通工具、文化娱乐体育场所、医院病房、教室、活动室、饭店旅馆宾馆等场所
								涉水产品卫生	2508 0303	有关涉水产品卫生的咨询、投诉等,包括输配水设备、水质处理器、水处理材料等
								化妆品卫生	2508 0304	有关化妆品生产、经营环境卫生等方面的咨询、投诉等
								化妆品安全监督	2508 0305	有关化妆品安全监督的咨询、投诉等,包括质量安全、感染性、过敏性等
								室内外空气	2508 0306	有关室内外空气的咨询、投诉等,包括空气流通、有异味等
								饮用水卫生	2508 0307	有关饮用水供水卫生、水质检测等问题的咨询、投诉等
								饮用水卫生监督	2508 0308	有关饮用水卫生的调查、检测、监督等问题的咨询、投诉等
								垃圾处理	2508 0309	有关垃圾处理方法等问题的咨询、投诉等
								病虫害防治	2508 0310	有关消杀灭老鼠、害虫等方法的咨询、投诉等

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						消毒产品监督	2508 0311	有关消毒产品监督的咨询、投诉等, 包含对医疗机构使用消毒产品的情况、销售消毒产品的药房、超市、卖场、中小型保健品商店等进行监督
						其他环境卫生问题	2508 0312	其他上述四级热点中未涵盖的环境卫生问题
				放射 卫生	2508 04	职业照射防护	2508 0401	有关职业照射防护措施、注意事项等问题的咨询、投诉等
						医疗照射防护	2508 0402	有关被检者或病人受到电离辐射的内、外照射防护的咨询、投诉等
						公众照射防护	2508 0403	有关公众照射防护措施、注意事项等问题的咨询、投诉等
						放射卫生技术服务	2508 0404	有关放射卫生技术服务机构卫生监督管理的咨询、投诉等
						核与放射突发事件	2508 0405	有关核与放射突发事件应对措施、注意事项等问题的咨询、投诉等
						放射防护监督	2508 0406	有关放射安全防护与质量保证、工作场所条件等防护监督问题的咨询、投诉等
						其他放射卫生问题	2508 0407	其他上述四级热点中未涵盖的放射卫生问题
				学校 卫生	2508 05	疾病预防	2508 0501	相关疾病预防的咨询、投诉、举报等, 如预防龋齿、贫血、肥胖、近视等
						教学设施卫生	2508 0502	有关教学设施相关卫生问题的咨询、投诉、举报等, 包括课桌椅、教学用品等教学设施卫生
						健康危险行为	2508 0503	有关健康危险行为的咨询、投诉等, 如携带武器、校内外斗殴、网络成瘾、骑自行车违规等
						入学体检	2508 0504	有关入学体检项目、流程等事项的咨询、投诉、举报等
						学校卫生监督	2508 0505	有关学校学习与生活环境、公共场所卫生监督等问题的咨询、投诉等
						其他学校卫生问题	2508 0506	其他上述四级热点中未涵盖的学校卫生问题
				意外 伤害	2508 06	伤害种类	2508 0601	有关意外伤害种类的咨询等, 如临床表现、伤害原因、治疗措施、预防等
						其他意外伤害问题	2508 0602	其他上述四级热点中未涵盖的意外伤害问题
				营养	2508 07	营养基本知识	2508 0701	有关营养基本知识的咨询等, 包括人体所需能量及营养素、食物营养价值等方面
						营养基本常识	2508 0702	有关营养基本常识的咨询等, 如营养健康小常识等
						食物营养	2508 0703	有关食物营养成分、搭配等问题的咨询、投诉等
						营养标签	2508 0704	有关营养标签问题的咨询、投诉等, 包括营养信息、营养声称和健康声明等
						相关标准	2508 0705	有关营养标准问题的咨询等, 如肥胖评价标准、营养不良评价标准、人体每日所需营养标准
						其他营养问题	2508 0706	其他上述四级热点中未涵盖的营养问题
				其他 公共 卫生	2508 08	其他公共卫 生	2508 0801	其他上述四级热点中未涵盖的公共卫生问题

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
				爱国 卫生 工作	2508 09	爱国卫生工 作	2508 0901	有关爱国卫生工作的组织开展、监督管理等问题，包括讲究卫生，预防、减少以至消灭疾病，提高健康水平等方面
				卫生 监督 咨询	2508 10	生活用品卫 生检测	2508 1001	关于人民群众在生活用品方面的卫生检测，包括清洗、消毒、保洁或者重复使用等方面的问题
			生活用品毒 理测试			2508 1002	关于人民群众在生活用品方面的毒理检测，包括检测微生物、甲醛和 PH 等方面的问题	
			其他卫生监 督咨询			2508 1003	其他上述四级热点中未涵盖的卫生监督咨询问题	
				职业 卫生 咨询	2508 11	职业危害因 素监测	2508 1101	关于职业危害因素监测的政策咨询以及监测机构、监测流程和监测报告的咨询、建议、投诉等问题
			职业病防治			2508 1102	关于职业病防治的政策咨询以及对防治措施实施情况进行建议、举报和投诉等问题	
			射线危害监 测防护			2508 1103	关于射线危害监测防护的政策咨询以及监测机构、监测流程和监测报告的咨询、建议、投诉等问题	
			其他职业卫 生咨询			2508 1104	其他上述四级热点中未涵盖的职业卫生咨询问题	
				职业 卫生 事件	2508 12	群体职业中 毒事件	2508 1201	反映群体职业中毒事件（劳动者在生产劳动过程中由于接触生产性毒物引起的中毒）的相关问题
国资 监管	26	资本 监管	2601	企业 预决 算	2601 01	企业预决算	2601 0101	企业预决算相关事项的政策咨询、业务咨询等，如财务、业务、资本、组织分工预算等方面
				资产 统计 分析	2601 02	资产统计分 析	2601 0201	资产统计分析相关事项的政策咨询、业务咨询等，如资产分类统计、资产折旧查询等方面
				资产 核销	2601 03	资产核销	2601 0301	企业对其拥有或控制的、可能为企业带来利益流入的资产进行核销相关事项的咨询、建议等
				企业 产权 管理	2601 04	企业产权管 理	2601 0401	企业产权管理相关事项的政策咨询、业务咨询等，如公司资产、负债、所有者权益等方面
				产权 交易 监管	2601 05	产权交易监 管	2601 0501	产权交易监管相关事项的政策咨询、业务咨询等，如对产权转让事项、产权交易机构的监管
				国资 收益 管理	2601 06	国资收益管 理	2601 0601	对国有资本收益的收缴、支配及使用等活动的管理相关事项的咨询、建议等
				财务 绩效 考核	2601 07	财务绩效考 核	2601 0701	财务绩效考核相关事项的政策咨询、业务咨询，包括考核机制、执行机构等方面
				年度 任期 考核	2601 08	年度任期考 核	2601 0801	年度任期考核相关事项的政策咨询，如考核范围、考核制度等方面
				工资 分配 调控	2601 09	工资分配调 控	2601 0901	工资分配调控相关事项的政策咨询、业务咨询，如工资分配制度、调控措施等方面

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
				职工福利保障	260110	职工福利保障	26011001	职工福利保障相关事项的政策咨询、业务咨询,如保障范围、保障方案、保障具体措施等方面
				其他资本监管问题	260111	其他资本监管问题	26011101	其他上述四级热点中未涵盖的资本监管问题
		国企治理监督	2602	股权股东管理	260201	股权股东管理	26020101	股权股东管理相关事项的政策咨询、业务咨询,包括股东权利、股权分配等问题
				企业高管监管	260202	企业高管监管	26020201	企业高管监管相关事项的政策咨询、业务咨询,包括从业作风、监管范围等方面
				专项督察	260203	专项督察	26020301	专项督察相关事项的政策咨询、业务咨询等,包括督察内容、范围、方式等方面
				日常督察	260204	日常督察	26020401	日常督察相关事项的政策咨询、业务咨询等,包括督察内容、范围、方式等方面
				国有资产调查	260205	国有资产调查	26020501	国有资产调查相关事项的政策咨询、业务咨询等,如制约机制、监管措施等
				其他治理监督问题	260206	其他治理监督问题	26020601	其他上述四级热点中未涵盖的国企治理监督问题
		企业规划改革	2603	投资监管	260301	投资监管	26030101	投资监管相关事项的政策咨询、业务咨询等,即国家政府专门机构、行业主管部门及投资市场自我管理运用法律的、行政的、经济的手段对投资行为进行监督管理
				职能优化	260302	职能优化	26030201	对企业部门职责进行优化、规范程序等事项的政策咨询、业务咨询等
				责任清单调整	260303	责任清单调整	26030301	责任清单调整相关事项的政策咨询、业务咨询等,包括部门职责、职责边界等方面
				权力清单调整	260304	权力清单调整	26030401	对权力清单进行保留、划入、划出分类处理等相关事项的政策咨询、业务咨询等
				境外投资	260305	境外投资	26030501	对境外投资方式、审批、申报等相关事项的咨询、建议等
				改革方案审核	260306	改革方案审核	26030601	企业改革方案审核执行相关事项的政策咨询、业务咨询等
				国企遗留问题	260307	国企遗留问题	26030701	国有企业历史遗留问题相关事项的政策咨询、业务咨询等,如企业经营管理体制机制、环境条件等问题
				国企改革重组	260308	国企改革重组	26030801	对国有企业改革和重组的政策、制度、措施等相关事项的咨询、建议等
				其他企业改革问题	260309	其他企业改革问题	26030901	其他上述四级热点中未涵盖的企业规划改革问题

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
市场监管	27	工商管理	2701	广告 监管	2701 01	虚假违法广 告	2701 0101	对虚假违法广告的举报、投诉等，如夸大产品功能、含有不科学的表示功效的断言或保证等问题
						欺骗误导消 费者	2701 0102	对以虚假或者引人误解的内容欺骗、误导消费者行为的投诉、举报等
						广告审批	2701 0103	对广告登记、变更的申请、办理流程咨询等
						其他广告监 管问题	2701 0104	其他上述四级热点中未涵盖的广告监管问题
				商标 监管	2701 02	假冒他人注 册商标	2701 0201	对采用虚假或其他不诚实的手法，侵犯他人注册商标专用权行为的举报、投诉等
						伪造注册商 标	2701 0202	对伪造注册商标行为的举报、投诉等
						伪造驰名商 标	2701 0203	对伪造驰名商标行为的举报、投诉等
						其他商标监 管问题	2701 0204	其他上述四级热点中未涵盖的商标监管问题
				包装 标识	2701 03	伪造厂名厂 址	2701 0301	对伪造商品厂名厂址行为的举报、投诉等
						伪造产地	2701 0302	对伪造商品产地行为的举报、投诉等
						伪造认证标 志	2701 0303	对伪造认证标志行为的举报、投诉等
						伪造名优标 志	2701 0304	对伪造名优标志行为的举报、投诉等
						检验数据造 假	2701 0305	对检验人员伪造产品检验数据或检验结果行为的举报、投诉等
						假冒商品名 称	2701 0306	对假冒商品名称行为的举报、投诉等，如模仿其他同类产品名称进行销售活动等
						无中文标识	2701 0307	对销售的产品或者其包装上的标识无中文标明的产品名称、生产厂名和厂址的举报、投诉等
						三无包装	2701 0308	对生产经营无生产、使用、失效日期商品行为的举报、投诉等
						其他包装标 识问题	2701 0309	其他上述四级热点中未涵盖的包装标识问题
				不正 当竞 争	2701 04	混淆行为	2701 0401	对混淆行为行为的举报、投诉等，即以不实手法对商品或服务作虚假表示、说明或承诺，或不当利用他人的智力劳动成果推销自己的商品或服务，使用户或者消费者产生误解
						商业贿赂	2701 0402	对采用财物或者其他手段贿赂交易相关人员行为的举报、投诉等
						虚假宣传	2701 0403	对利用广告或其他方法对商品或者服务做出与实际内容不相符的虚假信息，导致客户或消费者误解的行为的举报、投诉等
侵犯商业秘 密	2701 0404	对侵犯商业秘密行为的举报、投诉等，如以盗窃、利诱、胁迫或者其他不正当手段获取权利人的商业秘密，人披露、使用或者允许他人使用其所掌握的商业秘密等行为						

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						不正当有奖销售	2701 0405	对不正当有奖销售行为的举报、投诉等,即以提供奖励(包括金钱、实物、附加服务等)为名,实际上采取欺骗或者其他不当手段损害用户、消费者的利益,或者损害其他经营者合法权益的行为
						限购指定商品	2701 0406	对限定他人购买其指定经营者的商品行为的举报、投诉等
						商业诋毁	2701 0407	对损害他人商誉、侵犯他人商誉权行为的举报、投诉等
						网络不正当竞争	2701 0408	对商家网络领域不正当竞争行为的举报、投诉等,如误导、欺骗、强迫用户更改、关闭、卸载他人合法提供的网络产品或服务等行为
						其他不正当竞争问题	2701 0409	其他上述四级热点中未涵盖的不正当竞争及限制竞争问题
				市场 垄断	2701 05	垄断协议	2701 0501	对商家垄断协议行为的举报、投诉等
			滥用市场支配地位			2701 0502	对企业获得一定的市场优势地位后滥用这种地位,对市场中的其他主体进行不公平的交易或排斥竞争对手行为的举报、投诉等	
			滥用权力排除限制			2701 0503	对滥用行政权力,限定或者变相限定单位或者个人经营、购买、使用其指定经营者提供的商品的举报、投诉等	
			其他垄断行为问题			2701 0504	其他上述四级热点中未涵盖的垄断行为问题	
				无证 无照 经营	2701 06	无证经营	2701 0601	对商家无证经营行为的举报、投诉等
			证照过期			2701 0602	对商家证照过期仍进行经营行为的举报、投诉等	
			超许可经营范围经营			2701 0603	对超出核准登记的经营范围从事经营的举报、投诉等	
			经营地注册地不符			2701 0604	对应办理变更登记未按照规定办理或其他违反登记管理规定行为的举报、投诉等	
			其他无证照经营问题			2701 0605	其他上述四级热点中未涵盖的无证无照经营问题	
					证照挂失	2701 0606	证照丢失、补办营业执照等问题	
				企业 信用 监管	2701 07	企业信用监管	2701 0701	企业信用监管相关事项的政策咨询、投诉等,如产品信用销售、银行信贷信息等方面
				中介 监管	2701 08	虚假信息	2701 0801	对中介提供虚假信息行为的举报、投诉等,如编造虚假中介业务、虚构资料等方面
			服务态度			2701 0802	对中介工作人员服务态度的举报、投诉等	
			家政服务			2701 0803	对家政服务范围、服务机构和人员监管等问题的咨询、投诉等	
			收费不合理			2701 0804	对市场调节价、未明码标价的投诉、举报等	
			合同纠纷			2701 0805	对合同纠纷的举报、投诉等,如因支付意向金、跳中介、合同无效、终止引起的纠纷等问题	
			其他中介行为			2701 0806	其他上述四级热点中未涵盖的中介问题	

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
				合同 执行与监 管	2701 09	霸王条款监 管	2701 0901	对商家霸王条款的举报、投诉等,如“先签收 后验货”、“禁止自带酒水”、“特价、促销 商品概不退换”等问题
						格式条款监 管	2701 0902	对有关商家格式条款的举报、投诉等,如格式 条款的制作式样、利用合同格式条款免除自身 责任、排除消费者权利、规定经营者单方享有 最终解释权等问题
						其他合同问 题	2701 0903	其他上述四级热点中未涵盖的合同问题
						商业纠纷解 决时间	2701 0904	为解决商业纠纷需要的所有时间,包括立案时 间、审判时间及执行结案时间
						商业纠纷解 决成本	2701 0905	为解决商业纠纷需要的所有费用,包括诉讼费 用、执行费用、律师费用及鉴定、评估费用,是 总费用占索赔金额的比例。
						工程款拖欠 (企业)	2701 0906	对企业与企业、企业与承包方等和他工程款拖 欠问题的反映与投诉等
				售后 服务	2701 10	不履行三包 义务	2701 1001	有关不履行三包义务行为的举报、投诉等,即 不履行包修、包换、包退的相关问题
						不履行合同 义务	2701 1002	有关不履行自己明示或与消费者约定的三包义 务行为的举报、投诉等
						无法履行三 包义务	2701 1003	有关经营者无法正常履行三包义务行为的举 报、投诉等
						其他售后服 务问题	2701 1004	其他上述四级热点中未涵盖的售后服务问题
						售后维修咨 询	2701 1005	咨询售后维修地点、维修中心信息等问题
				预付 卡管 理	2701 11	预付卡退款	2701 1101	有关预付卡退款的咨询、投诉等,如无法退款 等问题
						预付卡使用 期限	2701 1102	有关预付卡使用期限的咨询、投诉等
						其他预付卡 问题	2701 1103	其他上述四级热点中未涵盖的预付卡管理问 题
				网络 商品 交易	2701 12	不退还押金	2701 1201	有关商家不退还押金行为的举报、投诉等
						商家不发货	2701 1202	有关商家不发货行为的举报、投诉等
						货不对板	2701 1203	有关货不对板行为的举报、投诉等,即货物或 者商品与事先承诺的外观、型号、材料、质量 或品牌不符等问题
						拒绝退换货	2701 1204	有关商家拒绝退换货行为的举报、投诉等
						拒开发票	2701 1205	有关商家拒开发票行为的举报、投诉等
						未公示经营 主体信息	2701 1206	有关未公示经营主体信息行为的举报、投诉等, 如成立日期、住所地、营业期限、经营范围等 方面
						非法使用消 费者信息	2701 1207	有关违规收集使用消费者信息行为的举报、投 诉等,包括面部信息、身份信息、金融信息等
						违规发送商 业信息	2701 1208	有关违规向消费者发送商业信息行为的举报、 投诉等

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						不执行7天无理由退货	2701 1209	有关网络交易中商家不执行7天无理由退货行为的举报、投诉等，除不适用7天无理由退换的商品
						自动续费不提醒	2701 1210	有关网络交易中自动续费不提醒，直接进行扣款行为的举报、投诉等
						捆绑销售未明示	2701 1211	有关捆绑销售未明示行为的举报、投诉等
						其他网络交易监管	2701 1212	其他上述四级热点中未涵盖的网络商品交易问题
				消费 纠纷	2701 13	强买强卖	2701 1301	对在商品交易中，以暴力、威胁手段强买强卖商品、强迫他人提供服务或者强迫他人接受服务的行为的举报、投诉等
						预售服务纠纷	2701 1302	对预售服务延迟或不能履行等问题产生纠纷的举报、投诉等
						服务质量	2701 1303	对消费服务质量的举报、投诉等，如服务态度、产品质量等方面
						合同违约	2701 1304	对合同违约行为的举报、投诉等，如不履行合同、毁约等问题
						其他消费纠纷问题	2701 1305	其他上述四级热点中未涵盖的消费纠纷问题
						退货退费	2701 1306	对实体店购买存在质量问题商品退货退费问题的投诉、举报等
				人身 权利	2701 14	侮辱诽谤消费者	2701 1401	对侮辱、诽谤消费者行为的举报、投诉等
						殴打消费者	2701 1402	对殴打消费者行为的举报、投诉等
						非法搜查	2701 1403	对非法搜查物品或搜身行为的举报、投诉等
						侵犯人格尊严	2701 1404	对侵犯人格尊严行为的举报、投诉等，如名誉权、肖像权、姓名权、隐私权、生命健康权、自由权等
						不尊重民族风俗	2701 1405	对不尊重少数民族风俗习惯行为的举报、投诉等，如少数民族语言文字、宗教信仰等方面
						其他人身权利问题	2701 1406	其他上述四级热点中未涵盖的人身权利问题
						冒用个人信息	2701 1407	冒用个人信息注册法人、监事等行为的举报、投诉等
				行政 审批 业务	2701 15	登记注册	2701 1501	有关企业注册登记的政策咨询、手续办理等问题
						注销	2701 1502	有关企业注销的政策咨询、手续办理等问题
						变更	2701 1503	有关企业设立变更的政策咨询、手续办理等问题
						制度改革	2701 1504	有关行政审批业务制度改革的咨询、建议等
						资质年检	2701 1505	有关企业资质年检的政策咨询、手续办理等问题
						立项申报	2701 1506	有关企业立项申报政策咨询、办理进度查询、所需材料咨询等问题
						投资审批	2701 1507	企业投资审批政策咨询、办理进度查询等问题

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						规范行政审批	2701 1508	有关规范行政审批相关问题的咨询、建议等
						其他行政审批业务	2701 1509	其他上述四级热点中未涵盖的行政审批业务问题
						企业信息查询	2701 1510	查询企业工商信相关问题，如成立日期、注册资本等
						开办企业环节	2701 1511	开办企业所经历的所有环节。
						开办企业时间	2701 1512	开办企业所经历的所有环节的总时间。
						开办企业成本	2701 1513	开办企业所花费的成本与当地城镇居民人均可支配收入的占比。
						开办企业便利度	2701 1514	开办企业中政务服务方面的电子化运用、一窗受理以及其他方便企业的政策举措等情况。
				其他 工商 管理 事务	2701 16	其他工商管理事务	2701 1601	其他上述四级热点中未涵盖的工商管理问题
				登记 财产 环节	2701 17	登记财产环节	2701 1701	当地企业之间办理不动产转移登记发生的所有环节数量
				登记 财产 时间	2701 18	登记财产时间	2701 1801	不动产登记自申请至缮证的承诺办结时间(工作日)。
				登记 财产 成本	2701 19	登记财产成本	2701 1901	不动产登记各环节产生的成本总和占财产价值(假设财产价值是城镇居民人均可支配收入的50倍)的百分比。
				营 商 监 管	2701 20	双随机、一公开	2701 2001	市场监管部门“双随机、一公开”工作推进程度
			监管执法信息公开率			2701 2002	监管执法信息的公开共享及监管执法的规范化、标准化水平。	
			政务诚信度			2701 2003	诚信政府的建设情况	
			与国监系统共享			2701 2004	与国家“互联网+监管”系统的数据汇集共享情况	
		质量 监管	2702	质量 问题	2702 01	使用明令禁止原料	2702 0101	对使用国家明令禁止的原材料生产的举报、投诉等问题
						认证监管	2702 0102	对无认证或认证虚假等问题的举报、投诉等
						篡改生产日期	2702 0103	对篡改生产日期行为的举报、投诉等
						不符合生产标准	2702 0104	对不符合国家生产标准行为的举报、投诉等
						三无产品	2702 0105	对三无产品的举报、投诉等，即无生产日期、无质量合格证以及无生产厂家
						过期商品	2702 0106	对商品过期质量问题的咨询、举报、投诉等
						以次充好	2702 0107	对以次充好行为的举报、投诉等
						掺杂使假	2702 0108	对掺杂使假行为的举报、投诉等

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						其他质量问题	2702 0109	其他上述四级热点中未涵盖的质量问题
						缺斤少两	2702 0110	对商家少秤、销售商品数量不足行为的举报、投诉等
				产品 检验	2702 02	产品检测	2702 0201	有关产品检测流程、检测方式、检测地点的咨询等问题
						其他产品检验问题	2702 0202	其他上述四级热点中未涵盖的产品检验相关问题
				特种设备 管理	2702 03	特种设备许可	2702 0301	特种设备许可办理流程、材料准备、办理地点的咨询等问题
						电梯维保	2702 0302	反映电梯停运、故障、困人等影响公共安全的问题
						液化气钢瓶	2702 0303	反映液化气钢瓶使用不当,存在安全隐患等问题
						特种设备安全	2702 0304	反映锅炉、压力管道使用不当及大型游乐设施等存在安全隐患问题的投诉、举报等
						作业人员资质	2702 0305	特种设备作业人员资质认定、资质查询的咨询、投诉等问题
						其他特种设备管理	2702 0306	其他上述四级热点中未涵盖的特种设备管理问题
				计量 管理	2702 04	计量器具	2702 0401	对计量器具制造、修理、销售等问题的咨询、建议、投诉等
						计量授权	2702 0402	对计量授权的申请、形式、办理等问题
						计量仪器检定	2702 0403	对量仪器的检定分类、方法等问题
						其他计量管理问题	2702 0404	其他上述四级热点中未涵盖的计量管理问题
				标准 化管理	2702 05	企业产品执行标准	2702 0501	关于企业产品执行标准自我声明公开范围、渠道、内容、流程等问题
						商品条码	2702 0502	有关商品条码分类、注册等问题
						统一社会信用代码	2702 0503	企业统一社会信用代码组成标准、注码制度等问题的咨询、建议等
						其他标准化管理问题	2702 0504	其他上述四级热点中未涵盖的标准化管理问题
				其他 质量 监管 事务	2702 06	其他质量监管事务	2702 0601	其他上述四级热点中未涵盖的质量监管问题
		价格 监督	2703	药品 价格	2703 01	药品价格	2703 0101	有关药品销售环节的价格监督问题
				医疗 器械	2703 02	医疗器械	2703 0201	有关医疗器械市场零售价格、批发价格、议购议销价格、原材料供应价格等问题的咨询、投诉等
				餐饮 收费	2703 03	餐饮收费	2703 0301	有关从事餐饮的商户未明码标价问题的咨询、投诉等
				保健 品	2703 04	保健品	2703 0401	有关保健品明码标价、销售等问题的咨询、投诉等
				化妆 品	2703 05	化妆品	2703 0501	有关化妆品明码标价、销售等问题的咨询、投诉等

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
				普通食品	2703 06	普通食品	2703 0601	有关普通食品价格相关政策的咨询和违法行为的投诉、举报等问题
				电力价格	2703 07	电力价格	2703 0701	有关电力价格相关政策的咨询和违法行为的投诉、举报等问题
				商品价格	2703 08	商品价格	2703 0801	有关商品价格相关政策的咨询和违法行为的投诉、举报等问题
				停车费	2703 09	停车费	2703 0901	有关停车费收取标准等问题的咨询、投诉等
				物业收费	2703 10	物业收费	2703 1001	有关物业收费相关政策的咨询和违法行为的投诉、举报等问题
				医疗收费	2703 11	医疗收费	2703 1101	对医疗收费过程进行监管以及小诊所、私人医疗经营介于标准医疗行业与市场相关单位之间的医疗收费价格监管等问题
				教育收费	2703 12	教育收费	2703 1201	有关非学历教育收费相关政策的咨询和违法行为的投诉、举报等问题
				事业单位收费	2703 13	事业单位收费	2703 1301	有关行政机关及下属单位收费相关政策的咨询和违法行为的投诉、举报等问题
				行业协会收费	2703 14	行业协会收费	2703 1401	有关行业协会收费相关政策的咨询和违法行为的投诉、举报等问题
				银行收费	2703 15	银行收费	2703 1501	有关银行收费标准、违法行为等问题的咨询、投诉等
				旅游收费	2703 16	旅游收费	2703 1601	有关旅游收费标准、违法行为等问题的咨询、投诉等
				交通运输收费	2703 17	交通运输收费	2703 1701	有关交通运输收费的咨询、投诉等，包括车辆通行费和交通船闸、船舶过闸费等问题
				垃圾处理费征收	2703 18	垃圾处理费征收	2703 1801	有关垃圾处理费征收标准、违法行为等问题的咨询、投诉等
				设置最低消费	2703 19	设置最低消费	2703 1901	有关设置最低消费相关政策的咨询和违法行为的投诉、举报等问题
				虚假价格	2703 20	虚假价格	2703 2001	有关虚假价格相关政策的咨询和违法行为的投诉、举报等问题
				房价管理	2703 21	房价管理	2703 2101	有关房价管理相关政策的咨询和违法行为的投诉、举报等问题
				未按规定明码标价	2703 22	未按规定明码标价	2703 2201	有关未按规定明码标价相关政策的咨询和违法行为的投诉、举报等问题
				价格欺诈	2703 23	价格欺诈	2703 2301	有关价格欺诈相关政策的咨询和违法行为的投诉、举报等问题
				乱收费	2703 24	乱收费	2703 2401	有关乱收费行为的投诉、举报等问题
				其他价格监督问题	2703 25	其他价格监督问题	2703 2501	其他上述四级热点中未涵盖的价格监督问题

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明	
				娱乐场所收费	2703 26	娱乐场所收费	2703 2601	有关游乐场、KTV、酒吧等娱乐场所的收费问题	
		知识产权	2704	申报与奖励	2704 01	申报办理	2704 0101	有关知识产权申报办理流程、材料等问题	
						专利奖励	2704 0102	有关专利奖励的政策咨询和发放建议等问题	
						其他知识产权申报	2704 0103	其他上述四级热点中未涵盖的申报与奖励问题	
				知识产权保护	2704 02		专利侵权	2704 0201	对专利侵权相关问题的举报、投诉等问题
							著作权投诉	2704 0202	包含著作权侵权纠纷和著作权合同纠纷的投诉等问题
							非法出版物销售	2704 0203	对非法销售出版物行为的政策咨询和举报、投诉等问题
							其他产权保护问题	2704 0204	其他上述四级热点中未涵盖的知识产权保护问题
							知识产权全面保护	2704 0205	各市区知识产权保护的行政执法和司法救济是否有效衔接，行政保护和司法保护是否高效有力，诉讼和非诉解决体系是否立体完备，行业自律是否有效运行，知识产权保护的社会共治局面是否有效形式等内容
				其他知识产权问题	2704 03	其他知识产权问题	2704 0301	其他上述四级热点中未涵盖的知识产权问题	
				知识产权创造	2704 04		知识产权创造质量	2704 0401	各市区知识产权创造质量相关情况
							知识产权制度政策	2704 0402	各市区知识产权制度政策环境和体制机制建设情况，主要包括知识产权战略实施方案制定及实施具体情况、知识产权专项政策制定情况等内容。
				知识产权运用	2704 05		知识产权运用效益	2704 0501	知识产权运用效益提升相关的情况，包括知识产权的统计数据、运营服务体系建设等情况
							知识产权公共服务	2704 0502	知识产权公共服务的均等化、可及性程度，主要包括知识产权公共服务的便利度、标准化、供给水平等内容。
		药品监管	2705	药品	2705 01	药品	2705 0101	有关药品注册、生产、经营、流通等问题	
				医疗器械	2705 02	医疗器械	2705 0201	有关医疗器械生产许可、日常监管、经营、质量管理等问题	
				化妆品	2705 04	化妆品	2705 0401	有关化妆品生产许可、日常监管、经营、质量管理等问题	
				其他药品监管问题	2705 05	其他药品监管问题	2705 0501	其他上述四级热点中未涵盖的药品监管问题	

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
		食品安全	2706	普通食品	2706 01	普通食品	2706 0101	有关普通食品生产、经营、流通过程、质量等问题
				食品生产安全	2706 02	食品生产安全	2706 0201	有关食品生产安全相关政策、生产流程、监管力度的咨询、举报、投诉等问题
				餐饮店卫生	2706 03	餐饮店卫生	2706 0301	对餐饮店卫生问题的举报、投诉等问题
				生产作坊卫生	2706 04	生产作坊卫生	2706 0401	对生产作坊卫生问题的举报、投诉等问题
				食品中毒	2706 05	食品中毒	2706 0501	对食物致人中毒的举报、投诉等问题
				变质或含异物	2706 06	变质或含异物	2706 0601	对生产经营方生产、销售过期变质或含异物食物的举报、投诉等问题
				食品添加剂	2706 07	食品添加剂	2706 0701	对食品添加剂使用量的咨询、监管,使用有害食品添加剂等问题
				外卖监督	2706 08	外卖监督	2706 0801	对外卖食品安全问题的监管、举报、投诉等问题
				食品认证	2706 09	食品认证	2706 0901	对无食品认证或认证虚假问题的举报、投诉等问题
				销售活禽	2706 10	销售活禽	2706 1001	有关销售活禽行为的举报、投诉等问题
				其他食品安全问题	2706 11	其他食品安全问题	2706 1101	其他上述四级热点中未涵盖的食品安全问题
				摊位商贩卫生	2706 12	摊位商贩卫生	2706 1201	有关流动摊位食品卫生的举报、投诉等问题
				非法售卖	2706 13	非法售卖	2706 1301	非法售卖槟榔、狗肉、宰杀病牛等
				保健品	2706 14	保健品	2706 1401	有关保健品日常监管、经营、质量管理等问题
城市管理	28	城市设施	2801	环卫设施	2801 01	环卫取水栓	2801 0101	环卫取水栓损坏、锈蚀、缺失等问题的投诉、建议等
						公厕及指示牌	2801 0102	公厕及指示牌设施破损、缺失、异味、指示错误的报修、投诉等问题
						垃圾中转站	2801 0103	有关垃圾中转站建设、设备、污水处理、处理流程等问题的咨询、建议、投诉等
						垃圾间	2801 0104	有关垃圾间破损、缺失等问题的报修、投诉等
						垃圾运输车	2801 0105	垃圾运输车车辆、运输相关问题的咨询、建议、投诉等
						资源回收处理站	2801 0106	有关资源回收处理站建设、设备、处理流程等问题的咨询、建议、投诉等
						洒水车管理	2801 0107	有关洒水车不合理喷洒、噪声扰民等问题的建议、投诉等

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						其他环卫设施问题	2801 0108	其他上述四级热点中未涵盖的环卫设施问题
						垃圾箱	2801 0109	对果皮箱、垃圾箱的设置、脏乱差等问题的建议、投诉等
				园林 绿化	2801 02	绿化供水设备	2801 0201	关于绿化供水设备的设置、检修、维护等问题
						行道树	2801 0202	对行道树死株、缺株、倾斜、倒伏、需要修剪等情况的反映
						花架花钵	2801 0203	有关花架花钵破损、缺失、缺株、泥土裸露等情况的举报、建议等
						桥梁绿化管理	2801 0204	有关桥梁绿化建设、养护等问题
						雕塑	2801 0205	有关雕塑破损、缺失、倾斜、污损等问题的举报、建议等
						喷泉	2801 0206	有关喷泉破损、池水脏污等问题的举报、建议等
						街头坐椅	2801 0207	有关街头坐椅破损、缺失、明显锈蚀等问题的举报、建议等
						休息亭	2801 0208	对休息亭的设置、检修、维护等问题
						绿化带管理	2801 0209	有关道路(中央)绿化带建设、养护等问题
						护树设施	2801 0210	泥土裸露、保护设施破损、缺失等情况的举报、建议等
						绿地管理	2801 0211	枯死、泥土明显裸露、杂草丛生等情况的举报、建议等
						公园	2801 0212	有关公园设施与建设的报修、管理、建议等问题
						小游园	2801 0213	有关小游园设施破损、缺失、杂草丛生等问题的报修、建议等
						绿地维护设施	2801 0214	有关绿地维护设施明显破损、缺失、漏水、设施缺件影响正常使用的举报、建议等问题
						园林绿化项目建设	2801 0216	有关园林绿化工程的建设、养护、排水、铺装等问题
						其他园林绿化问题	2801 0217	其他上述四级热点中未涵盖的园林绿化问题
				道路 修护	2801 03	道路塌陷	2801 0301	有关路面塌陷的抢修、举报等问题
						道路破损	2801 0302	对于道路破损修复问题的投诉、举报等
						道路积雪结冰	2801 0303	有关大面积积雪结冰影响通行的抢修、举报等问题
						道路积水	2801 0304	有关大面积积水影响通行的抢修、举报等问题
						其他道路修护问题	2801 0305	其他上述四级热点中未涵盖的道路修护问题
				其它城市 设施 事务	2801 04	其它城市设施事务	2801 0401	其他上述四级热点中未涵盖的城市设施问题

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
		市容 环卫	2802	市容 市貌	2802 01	积存垃圾渣土	2802 0101	对超过临时堆放时限的建筑垃圾及堆积渣土等问题的举报、投诉等
						绿地脏乱	2802 0102	有关绿地内有垃圾杂物等问题的举报、投诉等
						霓虹灯箱	2802 0103	有关霓虹灯箱断字缺亮、破损、存在安全隐患的报修、投诉等问题
						非装饰性吊挂	2802 0104	有关非装饰性吊挂在主、次道路擅自悬挂,或擅自捆绑物品的举报、投诉等问题
						水域秩序问题	2802 0105	船闸、船舶搁浅,渔船、自用船非法载人行为的举报、投诉等问题
						工地围挡	2802 0106	工地出入口未硬化、无围挡等问题的举报、建议等
						公共区域屠宰	2802 0107	公共区域现场宰杀牲畜造成地面及气味污染等行为的举报、投诉等
						农贸市场管理	2802 0108	关于农贸市场环境不洁、无秩序等现象的举报、投诉等问题
						沙(河)滩不洁	2802 0109	对未按规定及时处理导致沙(河)滩上不洁问题的投诉、举报等
						垃圾分类	2802 0110	关于垃圾分类相关问题的咨询、建议、投诉等
						其他市容市貌问题	2802 0111	其他上述四级热点中未涵盖的市容市貌问题
				垃圾 清理	2802 02	垃圾暴露	2802 0201	有关成堆、成片垃圾暴露的举报、投诉等问题
						垃圾满溢	2802 0202	有关垃圾久不清理导致有异味、有碍观瞻的举报、投诉等问题
						非法清运垃圾	2802 0203	对非法清运垃圾行为的举报、投诉等问题
						焚烧垃圾树叶	2802 0204	对焚烧垃圾、树叶行为的举报、投诉等问题
			动物尸体清理			2802 0205	有关动物尸体清理的咨询、投诉等问题	
			废弃家具设备			2802 0206	对废弃家具设备清理的咨询、投诉等问题	
			医疗废物流失			2802 0208	对医疗废物流失的举报、投诉等问题	
			废弃车辆			2802 0209	对长期占道停放、无人使用的车辆的举报、投诉等问题	
			工业废弃物			2802 0210	关于工业废弃物清理、处理利用等问题	
			其他垃圾清理问题			2802 0211	其他上述四级热点中未涵盖的垃圾清理问题	
			街面 破损	2802 03	遮阳篷破损	2802 0301	关于遮阳篷破损的维修、拆除等问题	
					河堤、堤坝破损	2802 0302	关于河堤、堤坝破损的修补、维护措施等问题	
					人行道塌陷缺失	2802 0303	关于人行道塌陷、缺失的维修、修补等问题	
					污水管网破损	2802 0304	对污水管网破损的修复等问题	

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						其他街面破 损问题	2802 0305	其他上述四级热点中未涵盖的街面破损问题
				街面 保洁	2802 04	车辆遗撒	2802 0401	有关车辆运输中物体遗撒问题的投诉、举报等
						道路保洁	2802 0402	有关道路日常保洁、重污染道路排查冲洗等问 题
						工地扬尘	2802 0403	对施工过程中施工堆料未采取有效防尘措施造 成扬尘现象的投诉、举报等问题
						车轮带泥	2802 0404	对车轮带泥污染路面的投诉、举报等问题
						抛撒滴漏	2802 0405	有关街面、车辆等抛撒滴漏问题的投诉、举报 等
						施工废弃料	2802 0406	关于竣工后未及时清运废弃料的投诉、举报等 问题
						非装饰性树 挂	2802 0407	关于非装饰性树挂行为的投诉、举报等问题
						乱扔乱倒	2802 0408	关于乱扔乱倒行为的投诉、举报等问题
						乱涂乱画乱 刻	2802 0409	关于在街面乱涂乱画乱刻行为的投诉、举报等 问题
						随地吐痰便 溺	2802 0410	关于随地吐痰、便溺行为的投诉、举报等问题
						消杀四害	2802 0411	包含老鼠、蟑螂、苍蝇、蚊子的清理、防治方 法的咨询等问题
						擅自饲养家 禽家畜	2802 0412	对违反相关法规饲养家禽家畜行为的举报、投 诉等问题
						绿地保洁	2802 0413	关于绿地内有垃圾杂物的举报、投诉等问题
						建筑外立面 不洁	2802 0414	关于临街建筑立面及阳台脏乱差、外墙面脱落 等问题的举报、投诉等
						水域不洁	2802 0415	关于河道、沟渠淤积、堵塞，有漂浮物、蓝藻、 大面积污染的举报、投诉等问题
						其他街面保 洁问题	2802 0416	其他上述四级热点中未涵盖的街面保洁问题
				其他市 容环 卫事 务	2802 05	其他市容环 卫事务	2802 0501	其他上述四级热点中未涵盖的市容环卫问题
		城管 执法	2803	街面 秩序	2803 01	占道经营	2803 0101	对占道经营行为扰乱街面秩序问题的投诉、举 报等
						车辆乱停放	2803 0102	对车辆乱停放行为的举报、投诉等问题
						人行道管理	2803 0103	对人行道管理相关政策的咨询、建议等问题
						特种车辆审 批	2803 0104	对特种车辆审批的咨询、投诉等问题
						露天烧烤	2803 0105	对露天烧烤影响市容、造成环境污染等问题的 举报、投诉等
						流浪乞讨	2803 0106	对流浪乞讨行为的举报、投诉等问题

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						沿街晾晒	2803 0107	对街路两侧随意晾晒衣物的投诉、举报等
						空调外机乱挂	2803 0108	对空调室外机脏乱差、低挂行为的举报、投诉等问题
						架空线缆损坏	2803 0109	关于架空线缆损坏、乱吊乱挂等问题的举报、投诉等
						紧急安全通道	2803 0110	有关紧急安全通道被占，不能快速通行的投诉、举报等问题
						无照经营游商	2803 0111	对无营业执照流动摊贩（点）的举报、投诉等问题
						占道废品收购	2803 0112	对废品收购占用公共场所、道路的举报、投诉等问题
						店外经营	2803 0113	对主、次道路上店外摆放物品，影响道路通行的举报、投诉等问题
						乱堆物堆料	2803 0114	对主次道路、公共场所无序堆放物品的举报、投诉等问题
						毁绿占绿	2803 0115	对非法占用绿地、毁坏绿化植被的举报、投诉等问题
						非法流动洗车	2803 0116	对非法在道路及公共场所流动洗车的举报、投诉等问题
						非法沿河占道	2803 0117	对非法沿河占道洗车的举报、投诉等问题
						市容环卫失职	2803 0118	对市容环卫责任人失职行为的举报、投诉等问题
						违法搭建	2803 0119	对违法搭建行为的举报、投诉等问题
						非法改动门窗	2803 0120	对非法改动门窗行为的举报、投诉等问题
						违法填埋垃圾	2803 0121	对违法填埋垃圾行为的举报、投诉等问题
						违章接坡	2803 0122	对违章接坡行为的举报、投诉等问题
						非法伐树	2803 0123	对非法伐树行为相关政策的咨询和举报、投诉等问题
						商业噪音	2803 0124	对商业经营噪音的举报、投诉等问题，如音响宣传声音过大影响市民生活等
						其他街面秩序问题	2803 0125	其他上述四级热点中未涵盖的街面秩序问题
						店铺管理	2803 0126	门头问题、油烟检测、商铺装修等相关事宜
						摊贩管理	2803 0127	对有营业执照摊贩（点）的举报、投诉等问题
						夜市管理	2803 0128	对夜间经济街区的经营环境、经营秩序等方面的举报、投诉等
				广告 张贴	2803 02	非法张贴小广告	2803 0201	对牛皮癣、乱涂乱画乱贴小广告现象的举报、投诉等问题
						违章张贴悬挂广告	2803 0202	对违章张贴悬挂广告牌匾的投诉、举报等问题
						横幅乱拉乱挂	2803 0203	对横幅乱拉乱挂的处罚、整治等

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明		
行业 监管	29	邮政 快递 监管	2901	占道 广告 牌		占道广告牌	2803 0204	对占道广告牌的处罚、投诉、举报等问题		
						广告招牌破 损	2803 0205	对广告、招牌破损的修复、整治等问题		
						街头散发小 广告	2803 0206	对街头散发小广告处罚政策的咨询以及投诉、 举报等问题		
						广告牌标识 管理	2803 0207	对广告牌标识安装、缺失、锈蚀、显示不清、 内容缺失、内容不适等问题的咨询、投诉等		
						其他广告张 贴问题	2803 0208	其他上述四级热点中未涵盖的广告张贴问题		
				共享 单车	2803 03	乱停乱放	2803 0301	对共享单车乱停乱放影响通行、市容等问题的 举报、投诉等		
						其他共享单 车问题	2803 0302	其他上述四级热点中未涵盖的共享单车问题		
				其他 城管 执法 事务	2803 04	其他城管执 法事务	2803 0401	其他上述四级热点中未涵盖的城管执法问题		
				城管 执法 监察	2803 05	执法人员	2803 0501	便衣执法、执法态度、暴力执法等问题		
						执法流程	2803 0502	执法不公、罚款标准、执法范围等问题		
						其他城管执 法监察问题	2803 0503	其他上述四级热点中未涵盖的城管执法监察问 题		
				邮政 快递 监管	2901	派送 时效	2901	派送时效	2901 0101	关于邮政、快递派送时间过慢、一直未派送等 问题的举报投诉等
								服务态 度	2901 0201	关于邮政、快递业务员服务态度差、驿站服务 态度差等问题的举报投诉等
								虚假 签收	2901 0301	关于邮政、快递被虚假签收、未实际收到货物 等问题的举报投诉等
								拒绝 送货 上门	2901 0401	关于邮政、快递网点驿站拒绝送货上门等问题的 举报投诉等
		其他 邮政 快递 监管	2901 0501					其他上述四级热点未涵盖的邮政快递监管问题		
		盐务 监管	2903			盐务 违法 举报	2903 0101	相关盐务违法情况举报问题		
						其他 盐务 监管 问题	2903 0201	其他上述四级热点中未涵盖的盐务监管类问题		
						粮务 违法 举报	2904 0101	相关粮务违法举报信息问题		
粮食 监管	2904	其他 粮食 监管 问题	2904 0201			其他上述四级热点中未涵盖的粮食监管问题				

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
		社会信用 监管	2905	社会信用 体系建设	2905 01	社会信用体 系建设	2905 0101	相关社会信用体系建设问题的咨询等
				其他社会 信用 监管	2905 02	其他社会信 用 监管	2905 0201	其他上述四级热点未涵盖的社会信用监管问题
		烟草 监管	2906	烟草 专卖	2906 01	卷烟质量-真 假烟	2906 0101	有关真假烟的真假鉴别、防伪标识等
						卷烟质量-霉 变烟	2906 0102	卷烟霉变、销售霉变烟等问题的投诉、举报等
						卷烟质量-生 产质量	2906 0103	有关卷烟生产技术、生产行为规范、生产污染 等问题的咨询、投诉等
						卷烟质量-褶 皱烟	2906 0104	有关褶皱烟调换、皱纹处理措施等问题
						卷烟质量-其 他	2906 0105	其他上述四级热点中未涵盖的烟草专卖卷烟质 量问题
						许可证管理- 新办	2906 0106	烟草专卖许可证办理材料、办理时限、办理流 程等问题
						许可证管理- 变更	2906 0107	烟草专卖许可证变更申请、办理程序等问题
						许可证管理- 延续	2906 0108	烟草专卖许可证延续条件、要求、程序、所需 材料等问题
						许可证管理- 停业	2906 0109	烟草专卖许可证停业申请、办理时限、办理材 料等问题
						许可证管理- 歇业	2906 0110	持证人在许可证有效期内不再从事经营活动 提出歇业申请的相关事项
						许可证管理- 未在核定地 址售烟	2906 0111	未在许可证核定的经营地址从事烟草制品零售 业务的投诉、举报等
						许可证管理- 违规办证	2906 0112	对违规办理烟草许可证的投诉、举报等
						许可证管理- 虚拟客户	2906 0113	对烟草专卖许可证管理系统中不存在的客户的 管理、清理等问题
						许可证管理- 其他	2906 0114	其他上述四级热点中未涵盖的烟草专卖许可证 问题
						无证经营	2906 0115	对无证经营烟草的处罚、举报等问题
						无证运输-卷 烟	2906 0116	无准运证运输烟草的认定、处罚等问题
						无证运输-烟 叶	2906 0117	无准运证运输烟叶的认定、处罚等问题
						无证运输-烟 机	2906 0118	无准运证运输烟机的认定、处罚等问题
						无证运输-其 他	2906 0119	其他上述四级热点中未涵盖的无证运输问题
						电子烟	2906 0120	电子烟办理非烟草专卖证、违法销售电子烟等 问题的咨询、投诉等
		网络售烟	2906 0121	对网络售烟违法行为的投诉、举报等				

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						向未成年售 烟-卷烟	2906 0122	对向未成年人销售卷烟的举报、处罚等问题
						向未成年售 烟-电子烟	2906 0123	对向未成年人销售电子烟的举报、处罚等问题
						向未成年售 烟-加热不燃 烧烟	2906 0124	对向未成年人销售加热不燃烧烟的举报、处罚 等问题
						向未成年售 烟-其他	2906 0125	其他上述四级热点中未涵盖的向未成年售烟问 题
						制假售假-制 假	2906 0126	对烟草制假行为的投诉、举报，打假宣传等问 题
						制假售假-售 假	2906 0127	对销售假烟行为的投诉、举报，打假宣传等问 题
						走私贩私-销 售	2906 0128	对私卖走私烟草行为的投诉、举报，打私宣传 等问题
						走私贩私-运 输	2906 0129	对非法运输烟草行为的投诉、举报等
						走私贩私-出 口回流	2906 0130	对涉嫌销售出口倒流国产卷烟的投诉、举报等
						真烟异常流 动-省内流动	2906 0131	在省内管辖范围内真烟异常流动的投诉、举报 等
						真烟异常流 动-跨省流动	2906 0132	对真烟跨省倒卖行为的投诉、举报等
						样品烟	2906 0133	非法销售样品烟、样品烟使用管理、规范管理 等问题
						执法行为-吃 拿卡要	2906 0134	对执法人员利用职务便利向群众索取好处等违 规违法现象的投诉、举报等
						执法行为-文 明执法	2906 0135	对文明执法的建议、投诉等，如态度蛮横、粗 暴执法等问题
						执法行为-违 规执法	2906 0136	乱收费、乱罚款、滥用权力等违规执法行为
						服务质量	2906 0137	政策宣传、拜访讲解、客户服务等问题
						其他烟草专 卖问题	2906 0138	其他上述四级热点中未涵盖的烟草专卖问题
						许可证管理- 恢复营业	2906 0139	有关烟草专卖许可证恢复营业申请、办理流程 等问题的咨询、求助等
						许可证管理- 补办	2906 0140	有关烟草专卖许可证补办所需材料、办理流程 等问题的咨询、求助等
				烟草 营销	2906 02	卷烟订购	2906 0201	卷烟订购渠道、方式、流程等问题
						客户基础信 息	2906 0202	对客户基础信息的管理、维护、核查等，客户 基础信息包括识别信息、基本信息、业务信息、 经营信息等
						货源供应	2906 0203	烟草营销货源供应数量、模式等问题
						物流送货	2906 0204	配送路线、跨区配送、流通时间等问题
						卷烟价格	2906 0205	明码标价、明码实价、价格标准等问题

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						订货服务	2906 0206	订货服务专柜、订货时间等问题
						送货服务	2906 0207	送货流程, 送货准确性、完整性等问题
						客户服务	2906 0208	服务模式、投诉处理服务等问题
						卷烟质量-褶 皱烟	2906 0209	有关褶皱烟调换、皱纹处理措施等问题
						卷烟质量-生 产品质	2906 0210	有关卷烟生产技术、生产行为规范、生产污染 等问题的咨询、投诉等
						卷烟质量-霉 变烟	2906 0211	卷烟霉变、销售霉变烟等问题的投诉、举报等
						卷烟质量-其 他	2906 0212	其他上述四级热点中未涵盖的烟草营销卷烟质 量问题
						天价烟	2906 0213	对销售天价烟等行为的查处、投诉等
						客户级档-虚 高级档	2906 0214	对烟草客户档位虚高的建议、投诉等
						客户级档-违 规降档	2906 0215	对违规降低烟草客户档位行为的投诉、举报等
						工作人员工 作规范	2906 0216	规范营销行为、服务水平等问题
						其他烟草营 销问题	2906 0217	其他上述四级热点中未涵盖的烟草营销问题
				烟叶	2906 03	烟叶	2906 0312	烟叶生产、收购、调拨、经营、复烤加工等问 题
				其他烟草 监管问 题	2906 04	其他烟草监 管问题	2906 0401	其他上述四级热点中未涵盖的烟草监管问题
		通信 管理	2907	中国 电信	2907 01	网络安全	2907 0101	包含系统安全、信息安全、传输安全、内容安 全等问题的咨询、投诉、建议等
						携号转网服 务	2907 0102	对携号转网要求、所需材料等问题的咨询、投 诉、建议等
						电信设施建 设和保护	2907 0103	对电信设施建设和保护的咨询、建议、投诉等 问题
						套餐业务	2907 0104	对套餐业务办理条件、办理流程的咨询、投诉 等问题
						数字电视服 务	2907 0105	对数字电视的报修、投诉、建议等问题
						宽带服务	2907 0106	对宽带提速、维修等服务的投诉、建议等问题
						通信账号注 销	2907 0107	有关电信通信账号注销事宜
						通信信号问 题	2907 0108	对通信信号弱问题的咨询、投诉、建议等
						固定电话问 题	2907 0109	有关固定电话的报修、套餐办理、购买方式等 问题
						垃圾短信问 题	2907 0110	有关垃圾短信的投诉、拦截、屏蔽等问题

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
						其他中国电信业务	2907 0111	其他上述四级热点中未涵盖的中国电信业务问题
						服务态度	2907 0112	关于中国电信服务态度的问题
				中国 联通	2907 02	网络安全	2907 0201	包含系统安全、信息安全、传输安全、内容安全等问题的咨询、投诉、建议等
						携号转网服务	2907 0202	对携号转网要求、所需材料等问题的咨询、投诉、建议等
						电信设施建设和保护	2907 0203	对电信设施建设和保护的咨询、建议、投诉等问题
						套餐业务	2907 0204	对套餐业务办理条件、办理流程的咨询、投诉等问题
						数字电视服务	2907 0205	对数字电视的报修、投诉、建议等问题
						宽带服务	2907 0206	对宽带提速、维修等服务的投诉、建议等问题
						通信账号注销	2907 0207	有关电信通信账号注销事宜
						通信信号问题	2907 0208	对通信信号弱问题的咨询、投诉、建议等
						固定电话问题	2907 0209	有关固定电话的报修、套餐办理、购买方式等问题
						垃圾短信问题	2907 0210	有关垃圾短信的投诉、拦截、屏蔽等问题
						其他中国联通业务	2907 0211	其他上述四级热点中未涵盖的中国联通业务问题
						服务态度	2907 0212	关于中国联通服务态度的问题
						中国 移动	2907 03	网络安全
				携号转网服务	2907 0302			对携号转网要求、所需材料等问题的咨询、投诉、建议等
				电信设施建设和保护	2907 0303			对电信设施建设和保护的咨询、建议、投诉等问题
				套餐业务	2907 0304			对套餐业务办理条件、办理流程的咨询、投诉等问题
				数字电视服务	2907 0305			对数字电视的报修、投诉、建议等问题
				宽带服务	2907 0306			对宽带提速、维修等服务的投诉、建议等问题
				通信账号注销	2907 0307			有关电信通信账号注销事宜
				通信信号问题	2907 0308			对通信信号弱问题的咨询、投诉、建议等
				固定电话问题	2907 0309			有关固定电话的报修、套餐办理、购买方式等问题
				垃圾短信问题	2907 0310			有关垃圾短信的投诉、拦截、屏蔽等问题
				其他中国移动业务	2907 0311			其他上述四级热点中未涵盖的中国移动业务问题

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明		
						服务态度	2907 0312	关于中国移动服务态度的问题		
				通信 服务	2907 04	通信服务	2907 0401	有关通信服务的咨询、建议、投诉等，如基站的建设、维护、优化等问题		
				其他 通信 管理 事务	2907 05	其他通信管 理事务	2907 0501	其他上述四级热点中未涵盖的通信管理问题		
				长城 宽带	2907 06	长城宽带	2907 0601	有关长城宽带办理、退费、网络信号质量等问题		
				广电 网络	2907 07	广电网络	2907 0701	有关广电网络信号质量、网络升级、宽带维修等问题		
				中国 铁通	2907 08	中国铁通	2907 0801	有关办理铁通固定电话、通信质量等问题		
		能源 节约 和利 用	2908	能源 节约 监管	2908 01	能源节约监 管	2908 0101	相关能源节约监管信息等问题咨询		
				其他 能源 节约 利用	2908 02	其他能源节 约利用	2908 0201	其他上述四级热点中未涵盖的能源节约利用问题		
		其他 行业 监管	2909	其他 行业 违法 监管	2909 01	其他行业违 法监管	2909 0101	其他行业违法信息举报问题		
				其他 行业 违规 监管	2909 02	其他行业违 规监管	2909 0201	其他行业违规信息举报问题		
		政府 服务	30	政务 公开	3001	公开 事项	3001 01	人事信息	3001 0101	有关人事信息公开的咨询、建议等，包括政府 干部人事信息等方面
								规划计划	3001 0102	有关对政务服务规划计划的公开咨询、建议等
								决策公开	3001 0103	有关行政决策公开的咨询、建议等
								执行公开	3001 0104	有关行政执行事项公开的咨询、建议等，包括 决策执行过程、建设项目执行情况等方面
								管理公开	3001 0105	有关管理事项公开的咨询、建议等，包括权力 清单、责任清单、监管清单、负面清单动态调 整公开机制等方面
服务公开	3001 0106							有关服务公开事项的咨询、建议等，包括政务 服务中心建设管理、行政审批中介服务事项、 政府购买服务公开等方面		
结果公开	3001 0107							有关结果公开事项的咨询、建议等，包括重大 决策落实结果公开等方面		
政府数据开 放	3001 0108							有关政府主动公开各个领域、行业、部门数据 的咨询、建议等		
其他公开事 项问题	3001 0109							其他上述四级热点中未涵盖的公开事项问题		

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
				回应 解读	3001 02	政策咨询解 读	3001 0201	对于政府发布政策进行咨询解读的相关问题
			市民回应关 切			3001 0202	对于回应群众关切问题的相关事宜	
			政务平台建 设			3001 0203	对政务平台建设的建议、咨询等	
			其他回应解 读问题			3001 0204	其他上述四级热点中未涵盖的回应解读问题	
			其他 政务公 开事务	3001 03	其他政务公 开事务	3001 0301	其他上述四级热点中未涵盖的政务公开问题	
		简政 放权	3002	权力下 放	3002 01	权力下放	3002 0101	权力下放相关事项的政策咨询、业务咨询，如政府下放行政权力和公共服务事项等方面
				职能 转变	3002 02	职能转变	3002 0201	职能转变相关事项的政策咨询、业务咨询，包括管理职权、职责的改变，管理角色的转换，管理手段、方法、及其模式的转变等
				服务 体系	3002 03	服务体系	3002 0301	服务体系相关事项的政策咨询、业务咨询，如政府服务事项、体系建设、办理流程等
				其他 简政 放权 问题	3002 04	其他简政放 权问题	3002 0401	其他上述四级热点中未涵盖的简政放权问题
		放管 结合	3003	制度 改革	3003 01	制度改革	3003 0101	政府下放行政权力、创新和加强监管职能的制度改革相关事项的政策咨询、业务咨询等
				优化 政务 服务	3003 02	优化政务服 务	3003 0201	优化政务服务相关事项的政策咨询、业务咨询，如“最多跑一次”、“一站式”服务、帮办代办、告知承诺、容缺受理等方面
				其他 放管 结合 事务	3003 03	其他放管结 合事务	3003 0301	其他上述四级热点中未涵盖的放管结合问题
		三公 经费	3004	因公 出国 (境) 经 费	3004 01	因公出国 (境)经费	3004 0101	因公出国(境)经费相关事项的政策咨询、投诉等，包括计划报批、预算控制等问题
				公车 购置 及 经 费 保 障	3004 02	公车购置及 经费保障	3004 0201	公务用车购置及运行经费相关事项的政策咨询、投诉等，包括购置流程、经费核算等方面
				公务 招待 问 题	3004 03	公务招待问 题	3004 0301	公务招待费相关事项的政策咨询、投诉等，包括标准规定、开支范围等方面
				其他 三公 经 费	3004 04	其他三公经 费	3004 0401	其他上述四级热点中未涵盖的三公经费问题

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
		政务服务	3005	线上 办事	3005 01	民调回拨	3005 0101	对于回拨市民电话的相关问题
						服务清单	3005 0102	有关线上服务清单的咨询、建议等，如政府服务清单、收费清单、中介清单等方面
						一网通办	3005 0103	有关一网通办的咨询、建议等，如社保、医保、公积金、行驶驾驶、户籍等方面的网上办事事项
						好差评（好评）	3005 0104	有关市民网上办事的好评事项
						政策资讯	3005 0105	有关政策资讯公布的咨询、建议等
						部门服务	3005 0106	有关各职能部门线上服务的咨询、建议等
						承办单位来电	3005 0107	承办单位来电的相关问题，包括对工单办理结果的来电反馈等
						对承办单位的建议	3005 0108	市民对承办单位的相关建议
						行政效能投诉	3005 0109	对行政能力、效率、效果、效益的投诉
						个人服务	3005 0110	有关个人线上办理事项的咨询、建议等
						咨询工单进度	3005 0111	咨询工单的办理进度
						补充工单内容	3005 0112	对工单的内容进行补充
						撤销工单	3005 0113	申请撤销工单等问题
						其他线上办事问题	3005 0114	其他上述四级热点中未涵盖的线上办事问题
						好差评（差评）	3005 0115	有关市民网上办事的差评事项
				政务服务便利度	3005 0116	审批服务标准化、“减证便民”、审批服务集中化、行政审批中介服务改革、监管与创新五个方面		
				网上政务服务能力	3005 0117	网上服务效率、网上服务方式完备度、服务事项覆盖度三方面		
				线下 办事	3005 02	机构职责	3005 0201	有关咨询政府各个职能厅局职责等问题
						机构地址	3005 0202	有关咨询政府各个职能厅局地址等问题
						机构电话	3005 0203	有关咨询政府各个职能厅局联系电话等问题
						办事指南	3005 0204	有关政务服务事项办事指南的咨询等问题
						办事流程	3005 0205	有关办事流程的咨询等问题，包括流程步骤说明等
						服务态度（表扬）	3005 0206	对工作人员服务态度的表扬事项
						行政效能投诉	3005 0207	对服务质量、效率、效果的投诉、建议等

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明		
非受理范围	31	业务侧	3101			其他线下办事问题	3005 0208	其他上述四级热点中未涵盖的线下办事问题		
						服务态度(投诉)	3005 0209	对工作人员服务态度的投诉事项		
						机构电话无人接听	3005 0210	关于机构电话无人接听的问题		
				其他政务服务事务	3005 03	其他政务服务事务	3005 0301	其他上述四级热点中未涵盖的政务服务问题		
				诉讼程序	3101 01	诉讼程序	3101 0101	法院已受理或正在处理的法定程序事项		
				仲裁程序	3101 02	仲裁程序	3101 0201	已组织仲裁庭审理案件或已做出裁决的事项		
				纪检监察程序	3101 03	纪检监察程序	3101 0301	已受理立项、组织实施的纪检监察事项		
				民航服务	3101 04	民航服务	3101 0401	关于民航服务的非受理范围诉求, 可建议市民拨打 12326 咨询民航相关问题		
				铁路服务	3101 05	铁路服务	3101 0501	关于铁路服务的非受理范围诉求, 可建议市民拨打 12306 咨询铁路相关问题		
				政府信息公开程序	3101 06	政府信息公开程序	3101 0601	关于政府信息公开程序的非受理范围诉求, 指市民申请政府公开的信息事项及申请公开程序		
非受理范围	31	业务侧	3101	信访渠道	3101 07	信访渠道	3101 0701	关于信访渠道的非受理范围诉求, 如信访上报、信访反馈等		
				紧急救助事项	3101 08	紧急救助事项	3101 0801	如涉及 110、119、120 等危及生命和财产安全的紧急救助事项		
				领导干部违纪违法	3101 09	领导干部违纪违法	3101 0901	涉及国家机关领导干部违纪违法的举报、投诉等		
				其他非受理业务侧事项	3101 10	其他非受理业务侧事项	3101 1001	其他上述四级热点中未涵盖的业务侧非受理问题		
				诉求侧	3102	骚扰电话	3102 01	骚扰电话	3102 0101	市民拨入为骚扰电话导致无法形成工单的诉求
						市民中途挂机	3102 02	市民中途挂机	3102 0201	市民通话中途挂断电话导致工单无法登记完成的诉求
						涉密信息	3102 03	涉密信息	3102 0301	关于国家秘密、商业秘密、个人隐私的非受理范围诉求
						违反社会公序良俗	3102 04	违反社会公序良俗	3102 0401	关于违反国家社会的公共秩序和社会的一般道德事项, 如损害他人利益、在公共场所所有不当行为造成不良影响等方面

表 A.1 (续)

一级 类目	一级 代码	二级 类目	二级 代码	三级 类目	三级 代码	四级 类目	四级 代码	参考说明
				非本省事项	3102 05	非本省事项	3102 0501	关于超出本省行政管辖权、管辖区域的事项，若不属于本省所属事项，可建议市民联系诉求所在省的相关部门，若属于本省其他地市事项，可通过省平台转派至该地市办理。
				重复已办结诉求	3102 06	重复已办结诉求	3102 0601	关于重复已办结的非受理范围诉求，即市民诉求多次重复且已经办结的情况
				无具体内容诉求	3102 07	无具体内容诉求	3102 0701	关于无具体内容的非受理范围诉求，如市民未明确表明诉求等问题
				缺失热点	3102 08	缺失热点	3102 0801	关于缺失热点的非受理范围诉求，即无法将相关诉求登记至“其他”类的热点，或各地市还未通过省上审核的个性化热点
				其他非受理诉求侧事项	3102 09	其他非受理诉求侧事项	3102 0901	其他上述四级热点中未涵盖的诉求侧非受理问题
				反映要素不全	3102 10	反映要素不全	3102 1001	关于反映要素不全的非受理范围诉求，如联系方式、事发具体位置等
				无效电话	3102 11	无效电话	3102 1101	接通市民电话后无声、打错电话、系统故障原因无法形成工单等问题

地方标准信息服务平台