

# 团 体 标 准

T/DGAG XXXX—2026

## 退役军人来访和走访大模型数据应用规范

Specification for data application of large-scale models in veterans' visit reception  
and outreach services

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

2026 - XX - XX 发布

2026 - XX - XX 实施

广东省数字政务协会 发 布



目 次

前 言 ..... III

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 总体要求 ..... 2

    4.1 应用原则 ..... 2

    4.2 应用逻辑架构 ..... 3

    4.3 主体职责 ..... 3

5 数据应用支撑要求 ..... 3

    5.1 一般要求 ..... 3

    5.2 政策依据库 ..... 4

    5.3 事项办理库 ..... 4

    5.4 案例经验库 ..... 5

    5.5 记录规范库 ..... 5

    5.6 服务话术库 ..... 5

    5.7 合规规则库 ..... 6

6 来访接待应用要求 ..... 6

    6.1 来访准备 ..... 6

    6.2 接待登记 ..... 6

    6.3 诉求识别 ..... 7

    6.4 咨询答复与分类引导 ..... 7

    6.5 事项办理衔接 ..... 7

    6.6 跟踪反馈 ..... 8

7 走访慰问应用要求 ..... 8

    7.1 走访准备 ..... 8

    7.2 走访沟通 ..... 8

    7.3 信息采集 ..... 9

    7.4 需求识别 ..... 9

    7.5 服务衔接 ..... 9

    7.6 跟踪问效 ..... 10

8 数据合规与风险控制要求 ..... 10

    8.1 数据调用与处理 ..... 10

    8.2 内容生成与结果应用 ..... 11

    8.3 运行监测与安全处置 ..... 11

9 应用评价要求 ..... 11

    9.1 评价指标 ..... 11

    9.2 评价实施 ..... 11

9.3 结果应用..... 12

附 录 A （资料性） 业务辅助场景具体应用内容 ..... 13

    A.1 来访接待业务辅助典型场景..... 13

    A.2 走访慰问业务辅助典型场景..... 14

附 录 B （资料性） 知识库组织与元数据标引参考 ..... 15

    B.1 政策依据库元数据标引字典..... 15

    B.2 事项办理库元数据标引字典..... 15

    B.3 案例经验库元数据标引字典..... 16

    B.4 记录规范库元数据标引字典..... 17

    B.5 服务话术库元数据标引字典..... 18

    B.6 合规规则库元数据标引字典..... 19

参 考 文 献..... 21

## 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。

本文件由广东省退役军人服务中心提出。

本文件由广东省数字政务协会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：



# 退役军人来访和走访大模型数据应用规范

## 1 范围

本文件规定了在退役军人来访接待和走访慰问中开展大模型数据应用的总体要求、数据应用支撑要求、来访接待应用要求、走访慰问应用要求、数据合规与风险控制要求以及应用评价要求。

本文件适用于各级退役军人服务中心（站）在来访接待和走访慰问工作中，应用大模型辅助开展政策咨询、服务事项识别、办理信息告知、诉求记录、走访计划、需求识别、服务建议、记录生成和办理跟踪等活动。

本文件不适用于基础大模型研发、训练、算法结构设计和通用平台建设，不规定退役军人数据主题库建设、数据目录及索引编制，不替代来访接待、走访慰问以及相关服务事项的业务办理规范。

## 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 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求  
GB/T 34945 信息技术 数据溯源描述模型  
GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范  
GB/T 37964 信息安全技术 个人信息去标识化指南  
GB/T 37988 信息安全技术 数据安全能力成熟度模型  
GB/T 43045.1 信息技术服务 智能客户服务 第1部分：通用要求  
GB/T 43697 数据安全技术 数据分类分级规则  
GB/T 45288.1 人工智能 大模型 第1部分：通用要求  
GB/T 45574 数据安全技术 敏感个人信息处理安全要求  
GB/T 45654 网络安全技术 生成式人工智能服务安全基本要求  
GB/T 47746 顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**大模型** large-scale model

大规模深度学习模型 large-scale deep learning model

基于大量数据训练得到，具有复杂计算架构，能处理复杂任务，且具备一定泛化性的深度学习模型。

注：大模型的参数由其功能和模态决定，一般不低于1亿。大模型训练使用的数据总量受参数的影响，达到收敛的大模型的参数的数值与其训练数据总量的对数成正比。

[来源：GB/T 45288.1—2025, 3.1]

### 3.2

**大模型数据应用** data application of large-scale models

在来访接待和走访慰问中，利用大模型关联调用数据和知识，辅助开展信息归集、知识检索、诉求和需求识别、事项匹配、内容生成以及结果应用等活动。

### 3.3

**来访接待** visit reception

退役军人服务中心（站）工作人员接待到访服务对象，开展政策解答、事项引导、诉求登记和服务衔接的过程。

### 3.4

#### 走访慰问 outreach service

退役军人事务部门及服务机构工作人员通过入户、联系等方式，了解服务对象情况、收集服务需求、开展慰问和衔接服务的过程。

### 3.5

#### 退役军人数据主题库 veterans data thematic database

围绕退役军人服务对象及服务过程，按照业务主题组织相关数据的集合。

注：相关数据包括服务对象基本信息、来访和走访记录、服务需求、事项办理及服务跟踪等数据。

### 3.6

#### 退役军人大模型知识库 knowledge base for veterans large-scale model applications

面向退役军人来访接待和走访慰问大模型数据应用，按照知识内容和应用功能组织相关知识的集合。

注：相关知识包括政策依据、事项办理、案例经验、记录规范、服务话术和合规规则等逻辑类别。

### 3.7

#### 服务对象 service recipient

退役军人服务中心（站）依法依规提供服务的退役军人及其他优抚对象。

### 3.8

#### 服务事项 service item

各级退役军人服务中心（站）依据职责向服务对象提供的具体服务内容。

注：服务事项主要包括思想政治引领、就业创业扶持、优抚帮扶、走访慰问、权益维护和其他服务等类别。

### 3.9

#### 弱信号 weak signal

在来访接待、走访慰问等服务过程中反映服务对象实际困难、思想动态、就业需求、健康状况、家庭变故、权益诉求等，尚需由工作人员进一步核实、研判和跟踪的苗头性、倾向性信息。

### 3.10

#### 微心愿 micro wish

退役军人及其他优抚对象在日常生产生活中提出的个性化、微型化、具体化的帮扶诉求或服务期盼。

### 3.11

#### 数据脱敏 data desensitization

通过一系列数据处理方法对原始数据进行处理以屏蔽敏感数据的一种数据保护方法。

[来源：GB/T 37988—2019, 3.12]

### 3.12

#### 知识单元 knowledge unit

具有相对完整语义，可独立进行标引、检索、关联和调用的知识内容。

## 4 总体要求

### 4.1 应用原则

退役军人来访接待和走访慰问大模型数据应用应遵循以下原则：

- 应用牵引：应围绕来访接待和走访慰问实际需求，合理确定大模型应用场景、数据范围和知识支撑内容，为政策咨询、诉求响应、弱信号识别、服务跟踪等工作提供辅助；
- 人机协同：人工与智能服务协同符合GB/T 47746的规定，大模型生成结果仅作为工作人员开展服务的辅助参考；涉及业务受理、审核、审批、认定、处置等事项的，由具备相应职责的工作人员复核确认；
- 安全可控：应按照数据安全、个人信息保护和保密管理等要求，落实数据分类分级、访问控制、脱敏处理、内容审核和日志留痕等措施，确保数据调用、内容生成和结果应用全过程可追溯；

- d) 持续优化：应根据政策调整、业务变化、服务反馈和应用评价结果，及时更新知识库内容、优化应用规则和完善人工复核机制，持续提升应用的准确性、适用性和可靠性。

#### 4.2 应用逻辑架构

退役军人来访接待和走访慰问大模型数据应用逻辑架构见图1。

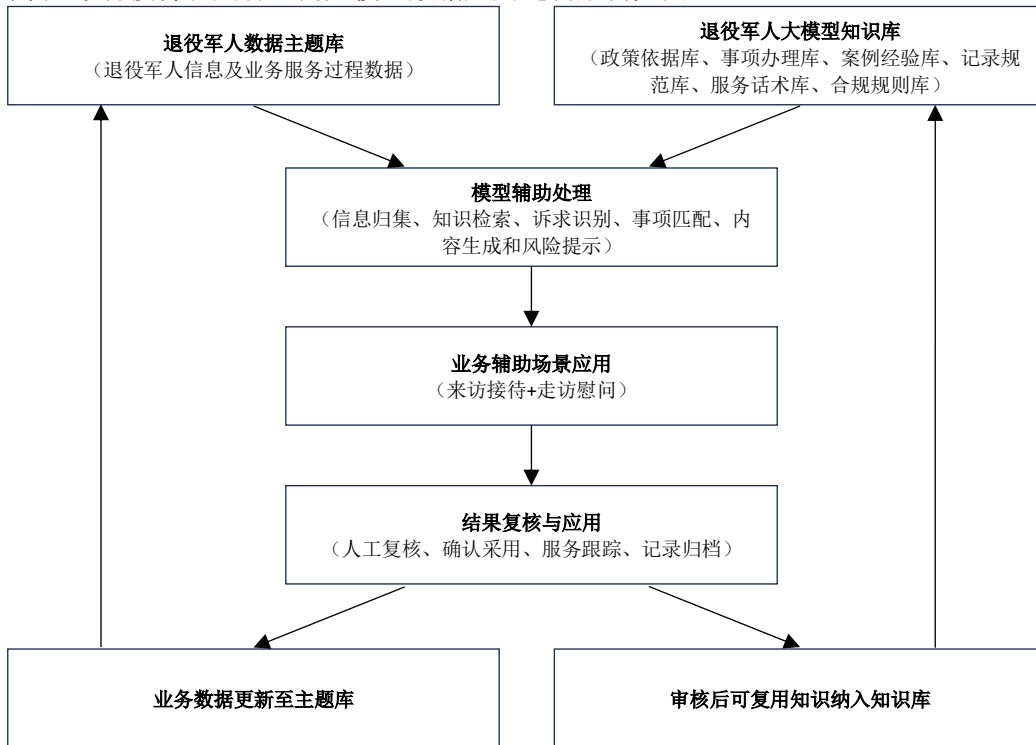


图1 大模型数据应用逻辑架构

注：退役军人服务大模型数据应用的业务辅助场景包括来访接待和走访慰问两类，其中，来访接待典型场景参见A.1，走访慰问典型场景参见A.2。

#### 4.3 主体职责

为保障退役军人来访接待和走访慰问大模型数据应用规范、安全开展，相关主体应加强协同，按照职责分工履行下列职责：

- 业务管理单位：明确大模型数据应用范围、业务规则和职责分工，提供或者确认服务事项清单、服务工作指引、服务代办工作材料及相关政策依据，组织开展应用评价和持续改进；
- 数据与知识管理单位：负责退役军人数据主题库和退役军人大模型知识库的内容管理，落实数据和知识的审核、标引、关联、溯源、权限配置及更新维护，按规定处理业务数据回写和可复用知识入库；
- 应用单位：各级退役军人服务中心（站）根据业务需要组织开展大模型数据应用，配置工作人员使用权限，落实生成结果人工复核、异常情况处置和应用反馈等要求；
- 工作人员：在授权范围内调用数据和知识，对大模型生成结果进行核验、修改和确认，按照岗位职责作出相关业务判断，及时反馈知识错误、数据异常和应用风险；
- 技术支撑单位：负责大模型数据应用相关功能的技术实现和运行保障，落实访问控制、日志记录、异常监测和安全防护等措施，未经授权不留存、使用或者向外提供相关数据和知识。

注：同一单位承担多类主体职责时，应按照实际业务分工落实相应责任。

### 5 数据应用支撑要求

#### 5.1 一般要求

退役军人数据主题库和退役军人大模型知识库应共同为来访接待和走访慰问大模型数据应用提供支撑，并符合下列要求：

- a) 主题库定位：退役军人数据主题库用于提供服务对象基本信息、历史来访和走访记录、服务需求、事项办理及服务跟踪等服务对象信息和服务过程数据，作为大模型辅助处理的事实依据；
- b) 知识库定位：退役军人大模型知识库应为大模型提供政策依据、事项办理、案例经验、记录规范、服务话术和合规规则等知识支撑；
- c) 关联调用：应根据应用场景需要，建立退役军人数据主题库与退役军人大模型知识库之间的关联关系，支持服务对象信息、服务过程数据与相关知识的关联调用；
- d) 分类组织：退役军人大模型知识库应按照知识内容和应用功能进行逻辑分类，不限定其物理部署形式；
- e) 知识标识：对知识来源、适用对象、适用区域、版本、有效状态、更新时间和访问权限等进行标识，并与退役军人数据主题库使用的相关业务术语、事项编码和数据字典保持协调；知识来源及加工处理过程的溯源描述符合GB/T 34945的规定；
- f) 反馈更新：应用过程中形成的业务数据，经工作人员复核确认后，可按规定回写退役军人数据主题库；具有复用价值的知识，经审核后可纳入退役军人大模型知识库。

## 5.2 政策依据库

政策依据库为来访接待和走访慰问中的政策检索、政策解释、事项办理和内容校核提供现行有效、来源可溯的政策依据，其知识组织应符合下列要求：

- a) 政策归集：归集与退役军人来访接待、走访慰问及相关服务事项有关的法律、法规、规章、规范性文件、政策文件以及经有关部门确认的政策解读，并以正式发布或者授权使用的文件为依据；
- b) 条款解析：在保持政策原意、条款层级和上下文关系完整的基础上，对政策文本进行分层解析，形成语义完整、可检索调用的条款知识单元，避免因拆分不当造成政策含义缺失或者偏差；
- c) 要素标引：提取适用对象、服务事项、办理条件、材料要求、适用区域、有效期限和例外情形等关键要素，并标识政策名称、发布机关、文号、条款位置、版本和有效状态等元数据，政策依据库元数据标引参照附录B.1；
- d) 事项关联：建立政策条款与服务事项、办理规则及相关知识之间的关联关系，将服务事项清单、服务工作指引和服务代办工作材料中援引的政策关联至相应政策原文；
- e) 原文溯源：建立条款知识单元与政策原文之间的溯源关系，对适用层级、适用区域、有效期限或者政策口径存在差异的政策内容分别进行标识，避免混合引用；
- f) 内容更新：相关政策发布、修改、废止或者解释口径调整时，及时更新相关内容及有效状态，同步核验办理规则、案例经验、记录规范、服务话术和合规规则等关联知识的适用性。

## 5.3 事项办理库

事项办理库为来访接待和走访慰问中的服务事项识别、职责层级匹配、办理信息告知和代办转办辅助提供结构化的事项知识，其知识组织应符合下列要求：

- a) 事项归集：归集国家、省、市、县、乡镇（街道）和村（社区）六个层级的服务事项，并结合服务工作指引和服务代办工作材料补充相关办理知识；
- b) 事项解析：按照思想政治引领、就业创业扶持、优抚帮扶、走访慰问、权益维护和其他服务等类别对服务事项进行分类，解析服务事项的具体内容，形成可检索、可匹配的事项知识单元；
- c) 要素标引：提炼事项名称，提取服务层级、服务类别、服务对象、服务方式和职责内容等通用要素；对具有申请、办理或者代办属性的事项，提取办理条件、申请材料、办理渠道、办理流程、办理时限、代办程序和反馈要求等要素，元数据标引参照附录B.2；
- d) 知识关联：建立相同或者相近服务事项在不同服务层级之间的关联关系，并将服务事项与工作流程、工作方法、记录要求、注意事项、代办对象、代办程序、职责分工、转办路径、办理时限和反馈要求等相关知识进行关联；

- e) 来源溯源：建立事项知识单元与服务事项清单、服务工作指引和服务代办工作材料相应内容之间的溯源关系；不同来源的事项名称、职责层级或者办理要求存在差异时，分别标识其来源和适用范围；
- f) 内容更新：服务事项清单、工作指引、代办程序或者职责分工发生变化时，及时更新相关事项知识，同步核验关联政策依据及其他知识的适用性。

#### 5.4 案例经验库

案例经验库为来访接待和走访慰问中的相似情形参考、服务要点生成、事项办理辅助和工作复盘提供经审核的案例经验知识，其知识组织应符合下列要求：

- a) 案例归集：归集经审核且具有参考价值的来访接待、走访慰问、事项办理、代办转办和跟踪反馈等案例；将服务工作指引中的常用工作方法、特殊情形处理、注意事项和典型做法等作为经验知识予以归集；
- b) 案例加工：核验案例事实、办理过程和处理结果，按照GB/T 37964对涉及服务对象身份及其他个人信息的内容进行去标识化处理，提炼基本情况、主要诉求、弱信号、涉及事项、处理过程、协同方式、办理结果、服务反馈和经验要点等内容；
- c) 要素标引：标识案例类型、适用场景、服务对象特征、诉求类型、服务事项、职责层级、处理方式、办理结果和适用条件等要素，元数据标引参照附录B.3；
- d) 知识关联：建立案例经验与政策依据、事项办理、记录规范、服务话术和合规规则等知识之间的关联关系，并将案例中涉及的服务事项和政策依据关联至相应知识单元；
- e) 来源溯源：建立案例知识单元与原始来访记录、走访记录、办理材料、代办台账、总结报告或者服务工作指引相应内容之间的溯源关系，并根据访问权限控制原始材料的查询和使用；
- f) 适用维护：关联政策、事项办理要求或者业务规则发生变化时，及时复核案例经验的适用性；不再适用的，标识为历史案例或者停止提供应用参考。

#### 5.5 记录规范库

记录规范库为来访接待和走访慰问中的信息登记、过程记录、事项办理、代办转办、跟踪反馈和总结上报提供规范化的记录知识，其知识组织应符合下列要求：

- a) 规范归集：归集服务工作指引、服务代办工作材料及相关业务制度中规定的记录要求，以及经有关部门确认使用的登记表、工作台账、通知书、反馈记录、总结报告和其他参考样式；
- b) 类型划分：按照登记类、计划类、过程类、台账类、告知反馈类和总结类等类型对记录规范进行分类，形成与来访接待、走访慰问及事项办理环节相对应的记录知识单元；
- c) 要素标引：提取记录名称、记录类型、适用场景、适用环节、必备要素、可选要素、填写规则和参考样式等内容，明确各记录要素的数据来源和填写条件，元数据标引参照附录B.4；
- d) 数据关联：建立记录要素与退役军人数据主题库相关数据项之间的对应关系，并将记录规范与服务事项、政策依据、案例经验及相关业务流程进行关联，支持经授权的服务对象信息和服务过程数据调用；
- e) 来源溯源：建立记录知识单元与服务工作指引、服务代办工作材料、业务制度和正式表单相应内容之间的溯源关系；不同来源的记录要素或者填写要求存在差异时，分别标识其来源和适用范围；
- f) 版本更新：记录要求、业务流程或者正式表单发生变化时，及时更新相关记录要素、填写规则和参考样式，同步核验数据映射及关联知识的适用性。

#### 5.6 服务话术库

服务话术库为来访接待和走访慰问中的诉求沟通、政策解释、事项告知、分类引导、走访交流和跟踪反馈提供准确、规范且易于理解的表达知识，其知识组织应符合下列要求：

- a) 话术归集：归集服务工作指引、服务代办工作材料、经确认的政策问答和服务规范中的沟通表达要求，以及经审核且具有复用价值的实际服务表达；
- b) 场景解析：按照接待问候、诉求确认、政策解释、办理告知、材料提示、分类引导、代办转办说明、走访交流、情绪疏导、进度反馈和结果告知等场景，对话术内容进行解析，形成可按服务场景调用的话术知识单元；

- c) 要素标引：提取适用场景、服务对象、沟通目的、适用环节、表达方式、语气要求、关联事项和适用条件等要素，并标识标准用语、参考表达和禁限用表述等属性，元数据标引参照附录B.5；
- d) 口径关联：建立服务话术与政策依据、事项办理、案例经验和合规规则等知识之间的关联关系，确保政策解释、办理告知、材料提示和结果反馈等内容与相关政策及办理要求保持协调；
- e) 来源溯源：建立话术知识单元与服务工作指引、服务代办工作材料、政策问答、服务规范或者实际服务记录相应内容之间的溯源关系，并分别标识标准用语和参考表达的来源及适用范围；
- f) 反馈优化：政策口径、办理要求或者服务场景发生变化时，及时更新相关话术；根据工作人员复核意见和服务对象反馈，持续优化表达内容及其适用条件。

## 5.7 合规规则库

合规规则库为退役军人数据主题库调用、知识检索、内容生成和结果应用中的数据安全、个人信息保护、保密管理、权限控制、内容审核和业务边界控制提供规则知识，其知识组织应符合下列要求：

- a) 规则归集：归集与来访接待和走访慰问大模型数据应用有关的法律法规、政策文件、保密制度、业务管理制度和安全管理要求，以及服务工作指引、服务代办工作材料中的信息保护、授权查询、材料使用、内容告知、业务权限和服务表达等规则；
- b) 风险提炼：从相关规则和经审核的风险案例中提炼适用场景、触发条件、风险表现、禁限用行为、控制措施和人工介入条件等内容，形成可识别、可调用的合规规则知识单元；
- c) 要素标引：标识规则类型、适用场景、保护对象、数据类别、权限范围、触发条件、风险表现、控制措施和处置要求等要素，元数据标引参照附录B.6；
- d) 场景关联：建立合规规则与政策依据、事项办理、案例经验、记录规范、服务话术及退役军人数据主题库相关数据项之间的关联关系，将规则关联至数据调用、诉求识别、事项匹配、内容生成、人工复核和记录归档等相应环节；
- e) 依据溯源：建立合规规则知识单元与相关法律法规、政策文件、管理制度、工作指引或者风险案例之间的溯源关系；不同来源的规则在适用范围或者控制要求上存在差异时，分别标识其依据和适用条件；
- f) 动态维护：相关法律法规、管理制度、业务规则或者风险表现发生变化时，及时更新合规规则及其适用条件，同步核验关联数据项和知识内容的适用性。

## 6 来访接待应用要求

### 6.1 来访准备

来访准备应用为工作人员提前掌握服务对象相关情况和形成接访要点提供辅助，其应用过程应符合下列要求：

- a) 信息关联：根据服务对象身份信息，关联其基本信息、历史来访和走访记录、服务需求、事项办理及服务跟踪等数据；
- b) 要点生成：归纳既往反映事项、政策答复、办理进展、服务反馈和尚需核实的内容，形成接访要点；
- c) 辅助预判：结合历史服务数据和相关知识，辅助预判可能涉及的诉求类别、服务事项、职责层级和所需服务资源，形成待确认提示；
- d) 信息核验：对来源不明确、内容不一致或者未及时更新的信息予以标识，提示工作人员在接访过程中进一步核实；
- e) 结果使用：接访要点和辅助预判结果仅用于来访准备，不作为事项定性、风险定级或者处置决定的依据。

### 6.2 接待登记

接待登记应用为工作人员完整、准确记录来访信息提供辅助，其应用过程应符合下列要求：

- a) 要素提取：从来访沟通内容和服务对象提供的材料中，提取来访人身份信息、联系方式、来访时间、来访渠道、主要诉求、事实理由和相关材料等登记要素；

- b) 信息补充：对身份信息、诉求内容、事实理由或者联系方式等登记要素缺失的情形，提示工作人员进一步询问或者补充；
- c) 材料关联：将服务对象提供的书面材料、图片及其他相关材料与本次来访记录进行关联，标明材料名称、来源和接收时间；
- d) 特殊记录：对多人共同来访、重复来访或者涉及多项诉求的情形，分别记录共同诉求、个别诉求及相关人员信息，提示工作人员按照规定履行报告和登记程序；
- e) 记录确认：生成的来访登记内容经工作人员核对，并由服务对象按照有关规定确认后，方可纳入来访记录。

### 6.3 诉求识别

诉求识别应用为工作人员准确理解、拆分和分类服务对象诉求提供辅助，其应用过程应符合下列要求：

- a) 诉求提取：从来访陈述、登记信息和相关材料中提取核心诉求、事实依据、期望结果和需解决的问题；
- b) 诉求拆分：对同时涉及多个事项、多个责任主体或者多个服务层级的诉求进行拆分，保持各项诉求与相关事实、材料之间的对应关系；
- c) 类别识别：按照服务事项清单确定的服务类别，辅助识别诉求所属类别，形成候选分类结果；
- d) 事项初判：根据诉求内容辅助识别可能关联的服务事项，不具备明确匹配依据时，标识为待核实事项；
- e) 关注提示：结合来访陈述、沟通表现和历史服务记录，辅助识别弱信号，说明触发提示的相关信息，形成待核实、待跟踪提示；
- f) 歧义提示：对诉求表述不清、事实信息冲突或者存在多种理解的情形，分别呈现可能的识别结果，提示工作人员进一步核实；
- g) 结果确认：诉求分类、事项初判和弱信号提示等结果经工作人员结合实际情况复核确认后使用，不依据模型生成结果直接进行事项定性或者风险定级。

### 6.4 咨询答复与分类引导

咨询答复与分类引导应用为工作人员开展政策解释、办理信息告知和服务路径引导提供辅助，其应用过程应符合下列要求：

- a) 依据检索：根据经确认的咨询内容和服务诉求，检索适用于相应对象、事项、区域和期限的现行有效政策及具体条款；
- b) 政策解释：在保持政策原意、适用条件和例外情形完整的基础上，生成通俗、准确的政策解释，标明相关政策名称、条款位置和有效状态；
- c) 办理告知：根据事项办理知识，生成办理条件、申请材料、办理渠道、办理流程、办理时限和反馈方式等一次性告知内容；
- d) 分类引导：根据诉求类别、服务事项、职责层级和办理方式，辅助提示现场答复、直接办理、代办转办或者其他服务路径；
- e) 沟通辅助：根据来访事项和沟通情形生成表述准确、态度尊重、内容清晰的沟通参考内容，辅助开展政策解释和思想疏导；采用智能客户服务方式提供咨询答复或者交互服务的，符合GB/T 43045.1的规定；
- f) 差异提示：政策依据或者办理要求存在适用对象、职责层级、适用区域、有效期限或者政策口径差异时，分别呈现相关内容并提示工作人员核验；
- g) 答复复核：政策解释、办理告知和分类引导内容经工作人员复核确认后提供给服务对象，不生成缺少有效依据的确定性答复。

### 6.5 事项办理衔接

事项办理衔接应用为工作人员匹配服务事项、明确职责层级和衔接办理路径提供辅助，其应用过程应符合下列要求：

- a) 事项匹配：将经确认的来访诉求与服务事项清单中的事项名称、服务类别、服务对象和职责内容进行匹配；

- b) 层级匹配：根据事项职责和服务对象实际情况，辅助匹配国家、省、市、县、乡镇（街道）和村（社区）相应服务层级及责任主体；
- c) 材料核对：对具有申请、办理或者代办属性的事项，按照事项办理要求核对已提供材料，提示需要补充的材料及相关要求；
- d) 路径衔接：对能够直接办理的事项提示相应办理程序；对需要代办或者转办的事项，提示代办对象、职责分工、转办路径、办理时限和反馈要求；
- e) 资源匹配：根据服务对象需求，辅助匹配就业创业、优抚帮扶、困难援助、法律服务、心理服务及“微心愿”等相关服务资源，形成待确认的服务建议；
- f) 任务生成：根据工作人员确认的办理方式、责任主体、办理时限和反馈要求，生成相应办理或者转办任务；
- g) 应用边界：不对材料真实性、申请资格、认定结果或者资金数额进行自动审定，不自行确定责任主体、受理结果或者处置结论。

## 6.6 跟踪反馈

跟踪反馈应用为工作人员掌握办理进展、反馈办理结果和开展回访问效提供辅助，其应用过程应符合下列要求：

- a) 进度跟踪：根据经确认的办理任务、责任主体和办理时限，跟踪事项受理、办理、转办和反馈状态；
- b) 时限提示：事项临近办理时限、超过办理时限或者长时间未更新办理状态时，形成待核实、待协调提示；
- c) 结果反馈：根据实际办理进展和结果，生成进度反馈、结果告知和解释说明等参考内容，反馈内容具体、清晰且与实际办理情况一致；
- d) 回访问效：根据事项办理情况提示开展满意度回访、办理效果核验和后续服务跟踪，记录服务对象的意见及新反映的问题；
- e) 闭环核验：核验来访事项是否完成登记、分类、办理衔接、结果反馈和回访问效，对尚未完成的环节形成待办提示；
- f) 数据回写：经工作人员复核确认的来访记录、办理进展、结果反馈和回访情况，按规定回写退役军人数据主题库；
- g) 知识沉淀：具有复用价值的政策解释、办理经验、沟通方法和典型案例，经审核、脱敏和合规处理后，纳入退役军人大数据模型知识库。

## 7 走访慰问应用要求

### 7.1 走访准备

走访准备应用为工作人员确定走访对象、掌握相关情况和形成走访要点提供辅助，其应用过程应符合下列要求：

- a) 对象关联：根据走访任务和包联安排，关联服务对象基本信息、历史走访记录、服务需求、事项办理及服务跟踪等数据；
- b) 对象筛选：结合上次走访时间、事项办理状态、服务需求和需关注信息，辅助筛选走访对象和安排走访顺序，不替代全面走访及相关业务管理要求；
- c) 要点生成：归纳服务对象家庭、健康、就业、思想状况及既往反映问题、办理进展和服务反馈等相关情况，形成走访要点；
- d) 方案生成：根据走访任务、服务对象特点和历史服务情况，辅助生成走访时间、走访方式、参加人员、沟通重点和需准备材料等内容；
- e) 知识准备：根据走访对象可能涉及的服务需求，关联相关政策依据、服务事项、案例经验和服 务话术，为现场沟通和服务提供参考；
- f) 结果核验：走访对象、走访要点和走访方案经工作人员核验确认后使用，模型分析结果不作为减少或者取消走访任务的依据。

### 7.2 走访沟通

走访沟通应用为工作人员了解服务对象实际情况、开展政策宣传和沟通交流提供辅助，其应用过程应符合下列要求：

- a) 身份核对：根据走访任务核对服务对象身份信息和联系方式，对信息不一致或者无法确认的情形予以提示；
- b) 提纲生成：根据走访目的、服务对象特点和既往服务情况，生成具有针对性的沟通提纲和询问要点；
- c) 政策宣传：根据服务对象关注事项，检索相关政策依据，生成适用于现场沟通的政策宣传和解释内容；
- d) 话术辅助：结合服务对象年龄、健康状况、理解能力和沟通情形，生成态度尊重、表达清晰、通俗易懂的沟通参考内容；
- e) 过程记录：辅助记录走访沟通中反映的家庭变化、现实困难、服务需求、意见建议和事项办理情况；
- f) 沟通边界：对涉及个人隐私、思想状况、健康状况和家庭变故等内容，避免诱导性询问、扩大采集或者标签化表述。

### 7.3 信息采集

信息采集应用为工作人员完整记录服务对象实际情况和动态变化提供辅助，其应用过程应符合下列要求：

- a) 要素提取：按照走访任务要求，从现场沟通和相关材料中提取家庭状况、健康状况、就业情况、思想状况、社会活动、事项办理、重大变化和服务诉求等相关信息；
- b) 变化识别：将本次走访采集的信息与退役军人数据主题库中的既有信息进行比对，辅助发现新增、变更、失效或者相互矛盾的内容；
- c) 材料关联：将服务对象提供的证明材料、图片及其他相关材料与本次走访记录进行关联，标明材料名称、来源和采集时间；
- d) 信息核验：对模型提取或者比对发现的信息变化，提示工作人员通过现场询问、材料核对或者相关业务渠道进一步核实；
- e) 记录生成：根据经确认的走访情况，辅助生成走访记录，保持客观事实、服务对象陈述和工作人员意见之间的区分；
- f) 信息确认：涉及服务对象个人情况、服务需求和事项办理的信息，经工作人员核实确认后纳入走访记录和退役军人数据主题库。

### 7.4 需求识别

需求识别应用为工作人员发现服务对象现实困难、服务诉求和需持续关注的信息提供辅助，其应用过程应符合下列要求：

- a) 需求提取：从走访沟通内容、现场记录和相关材料中提取服务对象明确表达或者需要进一步核实的服务需求；
- b) 需求分类：按照服务事项清单确定的服务类别，对思想政治引领、就业创业扶持、优抚帮扶、走访慰问、权益维护和其他服务等需求进行辅助分类；
- c) 弱信号提示：结合本次走访信息、历史服务记录和事项办理情况，辅助识别弱信号，说明触发提示的相关信息，形成待核实、待跟踪事项；
- d) 微心愿识别：对服务对象提出的具体、可实现的生活需求或者服务期待，辅助识别可能符合“微心愿”特征的内容，形成待确认、待衔接提示；
- e) 差异分析：区分服务对象的现实需求、潜在需求、个性需求和共性需求，避免仅依据单项信息推断服务对象实际情况；
- f) 趋势分析：在依法依规汇总和处理走访信息的基础上，辅助分析一定区域或者群体的共性需求和变化趋势，为优化服务提供参考；
- g) 结果确认：服务需求、弱信号和“微心愿”等识别结果经工作人员核实确认后使用，不依据模型生成结果直接进行人员标签化、风险定级或者服务资格认定。

### 7.5 服务衔接

服务衔接应用为工作人员将经确认的服务需求与相关服务事项、责任主体和服务资源进行匹配提供辅助，其应用过程应符合下列要求：

- a) 事项匹配：将经确认的服务需求与服务事项清单中的事项名称、服务类别、服务对象和职责内容进行匹配；
- b) 层级匹配：根据事项职责和服务对象实际情况，辅助匹配相应服务层级、责任主体和工作衔接方向；
- c) 方案生成：根据服务需求、政策依据、办理要求和相关案例，辅助生成包括服务事项、办理方式、责任主体和跟踪要求等内容的服务建议；
- d) 现场协助：对能够现场解释、指导或者协调的事项，提供政策依据、办理要求和沟通参考；对不能现场解决的事项，形成后续办理提示；
- e) 代办转办：对需要代办或者转办的事项，提示代办对象、职责分工、转办路径、办理时限和反馈要求；
- f) 资源匹配：辅助匹配就业创业、优抚帮扶、困难援助、走访慰问、法律服务、心理服务和社会力量等相关服务资源；
- g) 应用边界：不对服务对象资格、帮扶慰问标准、资金数额或者事项办理结果进行自动认定，不替代工作人员或者相关责任单位确定服务方案。

## 7.6 跟踪问效

跟踪问效应用为工作人员跟踪服务事项办理进展、反馈服务结果和核验服务成效提供辅助，其应用过程应符合下列要求：

- a) 任务生成：根据经确认的服务事项、责任主体、办理方式、办理时限和反馈要求，生成相应服务任务和跟踪事项；
- b) 进度跟踪：跟踪服务事项受理、办理、代办、转办和反馈状态，关联记录各环节的办理信息；
- c) 时限提示：服务事项临近办理时限、超过办理时限或者长时间未更新办理状态时，形成待核实、待协调提示；
- d) 结果反馈：根据实际办理进展和结果，生成进度反馈、结果告知和解释说明等参考内容，反馈内容具体、清晰且与实际办理情况一致；
- e) 回访问效：根据服务事项办理情况，提示开展满意度回访、办理效果核验和后续走访，记录服务对象的意见、新需求及事项解决情况；
- f) 闭环核验：按照“信息采集—需求识别—服务衔接—跟踪反馈—回访问效”的过程，核验各环节完成情况，对尚未完成的事项形成待办提示；
- g) 数据更新：经工作人员复核确认的走访记录、服务需求、办理进展和回访结果，按规定更新至退役军人数据主题库；
- h) 知识沉淀：具有复用价值的服务经验、沟通方法、典型案例和服务方案，经审核、脱敏和合规处理后，纳入退役军人大数据模型知识库。

## 8 数据合规与风险控制要求

### 8.1 数据调用与处理

数据调用与处理用于保障大模型在授权范围内获得业务所需数据，避免数据被超范围调用或者不当使用，其处理过程应符合下列要求：

- a) 合法使用：个人信息处理按照GB/T 35273的规定，在明确的业务目的和授权范围内调用依法依规采集的数据；
- b) 最小必要：根据具体应用场景调用必要的字段，个人信息处理符合GB/T 35273的最小必要要求，避免无关数据、超出权限数据和未经核实的数据进入模型处理过程；
- c) 分类保护：按照GB/T 43697开展数据分类分级并采取相应保护措施；涉及敏感个人信息的，其处理符合GB/T 45574的规定；
- d) 传输控制：未经授权，不将个人信息、敏感业务数据或者涉密信息输入不符合安全要求的大模型或者传输至授权范围以外的环境；

- e) 期限管理：按照GB/T 35273及业务、档案管理要求确定输入数据、中间数据和生成结果的保存期限，超过保存期限的数据及时删除或者匿名化处理。

## 8.2 内容生成与结果应用

内容生成与结果应用用于保障大模型辅助结果准确、合规地应用于来访接待和走访慰问，防止不当输出影响服务对象合法权益，其应用过程应符合下列要求：

- a) 安全校验：生成式人工智能服务安全符合GB/T 45654的规定，调用合规规则库对数据输入、内容生成和结果输出进行校验，对命中限制使用、禁止输出或者需要人工核验规则的内容予以提示；
- b) 依据核验：政策答复、事项匹配和办理建议等内容能够追溯至相关知识来源；依据不足、知识失效或者存在冲突时，提示工作人员核验；
- c) 人工复核：生成内容经工作人员结合实际情况和业务职责复核确认后使用，不直接作为受理、审核、认定、处置等业务决定的依据；
- d) 边界控制：不利用模型对服务对象进行歧视性评价、无依据标签化、自动风险定级或者不当预测，不生成违反法律法规、公序良俗或者侵犯合法权益的内容；
- e) 信息保护：生成结果仅展示业务办理所需的信息，避免输出与当前事项无关的个人信息或者其他受限制内容。

## 8.3 运行监测与安全处置

运行监测与安全处置用于及时发现和处理大模型数据应用过程中的异常情况，保障相关应用安全、稳定运行，其管理过程应符合下列要求：

- a) 安全防护：承载大模型数据应用的信息系统按照GB/T 22239落实相应等级的网络安全保护要求；
- b) 权限控制：按照岗位职责配置数据调用、知识维护、结果复核和系统管理权限，避免越权访问和权限滥用；
- c) 日志留存：记录数据调用、知识检索、内容生成、人工修改、结果采用和异常处置等过程，日志保存期限符合有关规定；
- d) 异常监测：对异常数据调用、敏感信息输出、越权访问和模型生成结果明显偏差等情况进行监测和提示，必要时暂停相关功能；
- e) 事件处置：发生数据泄露、违规输出或者其他安全事件时，及时采取阻断、报告、核查和整改措施，并按照有关规定留存处置记录。

# 9 应用评价要求

## 9.1 评价指标

评价指标用于衡量退役军人数据主题库和退役军人大模型知识库的支撑质量，以及大模型在来访接待和走访慰问中的辅助应用效果，为判断应用是否达到预期目标提供依据，指标宜包括：

- a) 知识支撑质量：包括知识内容准确性、知识来源可追溯性、有效状态标识准确性、知识关联准确性和内容更新及时性等指标；
- b) 业务辅助有效性：包括诉求和服务需求识别一致率、服务事项识别一致率、事项责任层级匹配准确率、申请材料提示完整率、一次性告知内容合格率、分办或者转办建议采纳率、经核验的弱信号提示有效率、标准文本校核有效率，以及来访和走访记录生成合格率等指标；
- c) 人机协同有效性：包括人工复核完成率、辅助结果采纳率、人工修改情况和异常结果处置及时性等指标；
- d) 安全合规性：包括数据合规调用、权限控制、敏感信息保护、违规内容拦截和过程日志完整性等指标；

注：包联覆盖率、走访计划完成率、事项办结率、救助资金测算准确率和“微心愿”认领率等反映整体业务管理成效的指标，不作为大模型应用效果的直接评价指标。

## 9.2 评价实施

评价实施用于通过统一的样本、基准和方法检验大模型数据应用效果，为形成客观、可复核的评价结果提供过程保障，其实施过程应符合下列要求：

- a) 样本选取：评价样本覆盖来访接待和走访慰问的主要应用场景，并兼顾不同服务层级、服务对象、事项类别和业务复杂程度；
- b) 基准确定：依据现行有效政策、服务事项清单、服务工作指引、服务代办工作要求及经业务专家确认的结果，建立评价基准；
- c) 方法选用：结合自动化测试、业务专家评审、工作人员使用反馈和实际应用记录开展评价；
- d) 评价时机：在大模型首次应用前、模型或者知识库发生重大变更后开展评价，并根据运行情况定期进行评价；
- e) 过程记录：记录评价对象、模型版本、知识库版本、样本范围、评价方法和评价结果，保证评价过程可追溯。

### 9.3 结果应用

评价结果应用用于发现大模型数据应用中的问题，推动数据、知识、模型和应用规则持续优化，其应用过程应符合下列要求：

- a) 问题分析：区分数据质量、知识内容、模型能力、应用规则和人工复核等方面的问题，明确相应改进责任；
- b) 改进优化：根据评价结果更新相关数据和知识内容，优化知识关联、模型配置、应用规则和人工复核机制；
- c) 复核验证：对完成改进的应用场景重新进行测试或者评价，确认相关问题得到有效处理；
- d) 风险处置：安全合规性或者关键业务辅助结果不符合应用要求时，限制或者暂停相关功能，完成整改并经验证后恢复使用；
- e) 反馈更新：将评价过程中发现的共性问题和有效处理经验，经审核后纳入相关知识或者应用规则。

附 录 A  
(资料性)  
业务辅助场景具体应用内容

A.1 来访接待业务辅助典型场景

来访接待业务辅助典型场景的具体应用内容见表A.1。

表A.1 来访接待业务辅助场景具体应用内容

| 序号 | 应用场景      | 主要应用内容                                                                                          | 主要数据与知识支撑                               | 辅助结果及复核重点                                                                     |
|----|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 来访准备      | 关联服务对象基本信息、历史来访和走访记录、服务需求、事项办理及服务跟踪等数据；归纳既往反映事项、政策答复、办理进展和服务反馈；生成接待要点，辅助预判诉求类别、服务事项、职责层级和所需服务资源 | 退役军人数据主题库；政策依据库、事项办理库、案例经验库、合规规则库       | 形成接待要点和候选诉求、事项、职责层级及服务资源提示；重点核验服务对象身份、数据来源、内容一致性和有效状态，不将预判结果直接用于事项定性或者风险定级    |
| 2  | 接待登记      | 从来访沟通内容和相关材料中提取登记要素；提示补充缺失信息；关联书面材料、图片及其他材料；辅助记录多人共同来访、重复来访和多项诉求等特殊情形                           | 退役军人数据主题库；记录规范库、合规规则库                   | 形成来访登记草稿、材料关联信息和缺失要素提示；重点核对登记内容与服务对象陈述、提供材料是否一致，并按规定完成确认                      |
| 3  | 诉求识别      | 提取核心诉求、事实依据、期望结果和需解决的问题；拆分涉及多个事项、责任主体或者服务层级的诉求；辅助识别诉求类别、候选服务事项、弱信号和歧义内容                         | 退役军人数据主题库；事项办理库、案例经验库、合规规则库             | 形成结构化诉求、候选分类、候选事项和待核实、待跟踪提示；重点核验诉求理解、事项对应关系和提示依据，不依据辅助结果直接进行事项定性或者风险定级        |
| 4  | 咨询答复与分类引导 | 检索适用政策及具体条款；生成政策解读和一次性告知内容；提示现场答复、直接办理、代办转办或者其他服务路径；生成沟通参考内容；区分存在适用差异的政策和办理要求                   | 政策依据库、事项办理库、服务话术库、合规规则库                 | 形成政策答复、办理信息告知、分类引导和沟通参考内容；重点核验政策有效性、适用对象、适用区域、办理要求和表达口径，经复核确认后提供给服务对象         |
| 5  | 事项办理衔接    | 将经确认的来访诉求与服务事项进行匹配；辅助匹配职责层级和责任主体；核对申请材料；提示直接办理、代办或者转办路径；匹配相关服务资源；生成办理或者转办任务                     | 退役军人数据主题库；政策依据库、事项办理库、案例经验库、记录规范库、合规规则库 | 形成事项匹配结果、材料补充提示、办理路径、服务资源建议和跟踪任务；重点核验事项名称、职责层级、办理要求和服务资源适用性，不用于自动审定申请资格或者办理结果 |
| 6  | 跟踪反馈      | 跟踪事项受理、办理、转办和反馈状态；提示临近或者超过办理时限的事项；生成进度反馈和结果告知内容；辅助开展回访问效和闭环核验；更新业务数据和沉淀可复用知识                    | 退役军人数据主题库；事项办理库、案例经验库、记录规范库、服务话术库、合规规则库 | 形成进度跟踪清单、时限提示、反馈内容、回访记录和待办事项；重点核验办理状态和反馈内容是否与实际情况一致，业务数据经确认后回写，知识经审核后入库       |

### A.2 走访慰问业务辅助典型场景

走访慰问业务辅助典型场景的具体应用内容见表A.2。

表A.2 走访慰问业务辅助场景具体应用内容

| 序号 | 应用场景 | 主要应用内容                                                                               | 主要数据与知识支撑                                     | 辅助结果及复核重点                                                                        |
|----|------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 走访准备 | 根据走访任务和包联安排关联走访对象相关数据；结合上次走访时间、事项办理状态和服务需求辅助安排走访顺序；归纳服务对象相关情况；生成走访要点、走访方案 and 知识准备内容 | 退役军人数据主题库；政策依据库、事项办理库、案例经验库、服务话术库、合规规则库       | 形成走访对象提示、走访顺序、走访要点和走访方案；重点核验走访对象、相关数据和方案内容，不将模型分析结果作为减少或者取消走访任务的依据               |
| 2  | 走访沟通 | 核对服务对象相关信息；根据走访目的和既往服务情况生成沟通提纲；提供政策宣传、政策解释和沟通参考内容；辅助记录现场反映的家庭变化、现实困难、服务需求和意见建议       | 退役军人数据主题库；政策依据库、记录规范库、服务话术库、合规规则库             | 形成沟通提纲、政策宣传内容、服务话术和过程记录草稿；重点核验沟通内容的政策依据和适用性，避免诱导性询问、扩大信息采集或者标签化表述                |
| 3  | 信息采集 | 按照走访任务提取与服务相关的家庭、健康、就业、思想状况、社会活动、事项办理、重大变化和服务诉求等信息；与既有数据进行比对；关联相关材料；辅助生成走访记录         | 退役军人数据主题库；记录规范库、合规规则库                         | 形成信息变化提示、材料关联信息和走访记录草稿；重点核验信息来源、变化情况以及事实陈述，不将未经核实的信息直接纳入走访记录或者主题库                |
| 4  | 需求识别 | 从走访沟通、现场记录和相关材料中提取并分类服务需求；辅助识别弱信号和“微心愿”；区分现实需求、潜在需求、个性需求和共性需求；汇总分析一定区域或者群体的需求变化      | 退役军人数据主题库；事项办理库、案例经验库、合规规则库                   | 形成服务需求清单、弱信号提示、“微心愿”提示和需求趋势分析结果；重点核验相关提示的事实依据和适用条件，不依据辅助结果直接进行人员标签化、风险定级或者服务资格认定 |
| 5  | 服务衔接 | 将经确认的服务需求与服务事项进行匹配；辅助匹配服务层级、责任主体和服务资源；生成服务建议；提示现场协助、后续办理、代办或者转办路径                    | 退役军人数据主题库；政策依据库、事项办理库、案例经验库、记录规范库、服务话术库、合规规则库 | 形成事项匹配结果、服务建议、代办转办提示和服务资源清单；重点核验政策依据、事项职责和资源适用性，由工作人员或者相关责任单位确定服务方案              |
| 6  | 跟踪问效 | 根据经确认的服务事项生成跟踪任务；跟踪受理、办理、代办、转办和反馈状态；提示办理时限；生成结果反馈内容；辅助开展回访问效、闭环核验、数据更新和知识沉淀          | 退役军人数据主题库；事项办理库、案例经验库、记录规范库、服务话术库、合规规则库       | 形成服务任务、进度跟踪清单、时限提示、反馈内容和回访记录；重点核验服务结果和实际成效，业务数据经确认后更新，可复用知识经审核后入库                |

附 录 B  
(资料性)  
知识库组织与元数据标引参考

B.1 政策依据库元数据标引字典

政策依据库元数据标引可参照表B.1。

表B.1 政策依据库元数据标引字典表

| 序号 | 元数据项   | 标识符                   | 标引层级  | 内容说明                        | 标引要求 |
|----|--------|-----------------------|-------|-----------------------------|------|
| 1  | 政策标识   | policy_id             | 文件    | 政策文件的唯一标识                   | 必选   |
| 2  | 政策名称   | policy_name           | 文件    | 政策文件的完整名称                   | 必选   |
| 3  | 政策类别   | policy_type           | 文件    | 法律、法规、规章、规范性文件、政策文件、政策解读等类别 | 必选   |
| 4  | 发布机关   | issuing_authority     | 文件    | 政策文件的发布机关                   | 必选   |
| 5  | 文号     | document_number       | 文件    | 政策文件的正式文号                   | 有则必选 |
| 6  | 发布日期   | release_date          | 文件    | 政策文件正式发布的日期                 | 必选   |
| 7  | 施行日期   | effective_date        | 文件    | 政策文件开始施行的日期                 | 必选   |
| 8  | 失效日期   | expiry_date           | 文件    | 政策文件停止施行的日期                 | 有则必选 |
| 9  | 有效状态   | validity_status       | 文件    | 现行有效、修改、废止、失效等状态            | 必选   |
| 10 | 适用区域   | applicable_region     | 文件、条款 | 政策或者具体条款适用的行政区域             | 必选   |
| 11 | 适用对象   | applicable_subject    | 文件、条款 | 政策或者具体条款适用的服务对象             | 必选   |
| 12 | 关联服务事项 | related_service_item  | 条款    | 政策条款所关联的服务事项名称或者编码          | 宜选   |
| 13 | 条款位置   | clause_location       | 条款    | 条、款、项等在政策原文中的具体位置           | 必选   |
| 14 | 条款主题   | clause_subject        | 条款    | 条款涉及的主要业务主题                 | 宜选   |
| 15 | 办理条件   | eligibility_condition | 条款    | 条款规定的适用或者办理条件               | 有则必选 |
| 16 | 材料要求   | material_requirement  | 条款    | 条款涉及的申请或者证明材料要求             | 有则必选 |
| 17 | 例外情形   | exception_condition   | 条款    | 条款规定的例外、排除或者特别处理情形          | 有则必选 |
| 18 | 来源信息   | source_reference      | 文件    | 政策原文来源地址或者来源标识              | 必选   |
| 19 | 版本信息   | version               | 文件、条款 | 政策知识加工和更新的版本                | 必选   |
| 20 | 更新时间   | update_time           | 文件、条款 | 元数据或者知识内容最近更新时间             | 必选   |
| 21 | 审核状态   | review_status         | 文件、条款 | 待审核、审核通过、退回修改等状态            | 必选   |

注：标识符为参考标识，可根据实际系统的数据字典和接口规范进行调整。

B.2 事项办理库元数据标引字典

事项办理库元数据标引可参照表B.2。

表B.2 事项办理库元数据标引字典表

| 序号 | 元数据项 | 标识符                    | 内容说明                              | 标引要求 |
|----|------|------------------------|-----------------------------------|------|
| 1  | 事项标识 | service_item_id        | 事项知识单元的唯一标识                       | 必选   |
| 2  | 事项名称 | service_item_name      | 在保留原始服务内容基础上提炼并经确认的事项名称           | 必选   |
| 3  | 服务层级 | service_level          | 国家、省、市、县、乡镇（街道）、村（社区）等服务层级        | 必选   |
| 4  | 服务类别 | service_category       | 思想政治引领、就业创业扶持、优抚帮扶、走访慰问、权益维护、其他服务 | 必选   |
| 5  | 清单序号 | list_number            | 事项在相应层级服务事项清单中的序号                 | 有则必选 |
| 6  | 服务内容 | service_content        | 服务事项清单中的原始服务内容                    | 必选   |
| 7  | 服务对象 | service_subject        | 事项所面向的退役军人、其他优抚对象或者相关人员           | 有则必选 |
| 8  | 服务方式 | service_method         | 咨询、指导、协调、走访、帮扶、代办、转办等服务方式         | 有则必选 |
| 9  | 职责内容 | responsibility_content | 相应服务层级承担的具体服务职责                   | 必选   |

表B.2 事项办理库元数据标引字典表（续）

| 序号                                                                  | 元数据项   | 标识符                        | 内容说明                                  | 标引要求 |
|---------------------------------------------------------------------|--------|----------------------------|---------------------------------------|------|
| 10                                                                  | 适用区域   | applicable_region          | 事项知识适用的行政区域                           | 必选   |
| 11                                                                  | 办理属性   | handling_attribute         | 咨询服务、直接服务、申请办理、协助办理、代办转办等属性           | 必选   |
| 12                                                                  | 办理对象   | handling_subject           | 具有申请、办理或者代办资格的对象                      | 有则必选 |
| 13                                                                  | 办理条件   | handling_condition         | 申请、办理或者代办事项应具备的条件                     | 有则必选 |
| 14                                                                  | 申请材料   | required_material          | 申请或者办理事项需要提交的材料及要求                    | 有则必选 |
| 15                                                                  | 办理方式   | handling_method            | 线上、线下、上门、委托、代办等办理方式                   | 有则必选 |
| 16                                                                  | 办理渠道   | handling_channel           | 办理平台、服务窗口或者其他受理渠道                     | 有则必选 |
| 17                                                                  | 办理流程   | handling_process           | 申请、受理、核查、办理、审核、反馈和办结等环节及其顺序           | 有则必选 |
| 18                                                                  | 办理时限   | handling_time_limit        | 事项各办理环节或者整体办理的时限                      | 有则必选 |
| 19                                                                  | 代办程序   | agency_process             | 代办事项的接收、报告、转办、跟踪和反馈程序                 | 有则必选 |
| 20                                                                  | 职责分工   | division_of_responsibility | 服务中心（站）、相关部门及有关人员在办理或者代办过程中的职责        | 有则必选 |
| 21                                                                  | 转办路径   | transfer_path              | 超出本层级职责范围时的转办层级、单位及流转路径               | 有则必选 |
| 22                                                                  | 跟踪要求   | tracking_requirement       | 办理进度跟踪的节点、频次和方式                       | 有则必选 |
| 23                                                                  | 反馈要求   | feedback_requirement       | 向服务对象反馈办理进展和结果的方式及要求                  | 有则必选 |
| 24                                                                  | 关联层级事项 | related_level_item         | 不同服务层级中内容相同或者相近的服务事项标识                | 有则必选 |
| 25                                                                  | 关联知识   | related_knowledge          | 关联的政策依据、工作指引、案例经验、记录规范、服务话术和合规规则等知识标识 | 有则必选 |
| 26                                                                  | 来源信息   | source_reference           | 事项来源材料的名称、章节、条款或者清单位置                 | 必选   |
| 27                                                                  | 版本信息   | version                    | 事项知识的版本信息                             | 必选   |
| 28                                                                  | 有效状态   | validity_status            | 现行有效、调整、暂停或者停止等状态                     | 必选   |
| 29                                                                  | 更新时间   | update_time                | 事项知识最近更新的时间                           | 必选   |
| 30                                                                  | 审核状态   | review_status              | 待审核、审核通过或者退回修改等状态                     | 必选   |
| 注1：事项名称为根据服务事项清单中的服务内容提炼形成的，应经业务审核确认，不应改变原有服务职责和适用范围。               |        |                            |                                       |      |
| 注2：办理对象、办理条件、申请材料、办理方式、办理渠道、办理流程、办理时限、代办程序等元数据项仅适用于具有相应办理或者代办属性的事项。 |        |                            |                                       |      |

B.3 案例经验库元数据标引字典

案例经验库元数据标引可参照表B.3。

表B.3 案例经验库元数据标引字典表

| 序号 | 元数据项   | 标识符                  | 内容说明                          | 标引要求 |
|----|--------|----------------------|-------------------------------|------|
| 1  | 知识标识   | case_knowledge_id    | 案例或者经验知识单元的唯一标识               | 必选   |
| 2  | 知识类型   | knowledge_type       | 实际案例、工作方法、特殊情形处理、典型做法、注意事项等类型 | 必选   |
| 3  | 知识名称   | knowledge_name       | 案例或者经验知识的概括性名称                | 必选   |
| 4  | 案例类型   | case_type            | 来访接待、走访慰问、事项办理、代办转办、跟踪反馈等类型   | 有则必选 |
| 5  | 适用场景   | applicable_scenario  | 案例经验适用的业务场景和服务环节              | 必选   |
| 6  | 服务层级   | service_level        | 案例发生或者经验适用的服务层级               | 有则必选 |
| 7  | 对象类型   | subject_type         | 案例或者经验涉及的服务对象类型               | 有则必选 |
| 8  | 对象特征   | subject_feature      | 经去标识化处理后的身份、家庭、就业、困难状况等相关特征   | 有则必选 |
| 9  | 诉求类型   | demand_type          | 政策咨询、事项办理、权益维护、困难帮扶等诉求类别      | 有则必选 |
| 10 | 主要诉求   | primary_demand       | 案例中服务对象反映的主要问题或者服务需求          | 有则必选 |
| 11 | 弱信号    | weak_signal          | 案例中发现并经核实的苗头性、倾向性信息           | 有则必选 |
| 12 | 关联服务事项 | related_service_item | 案例经验关联的服务事项名称或者事项标识           | 有则必选 |

表B.3 案例经验库元数据标引字典表（续）

| 序号                                                                                                                                                                                                               | 元数据项   | 标识符                      | 内容说明                             | 标引要求 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------------------------|----------------------------------|------|
| 13                                                                                                                                                                                                               | 关联政策依据 | related_policy           | 案例经验关联的政策名称、政策条款或者政策标识           | 有则必选 |
| 14                                                                                                                                                                                                               | 处理方式   | handling_method          | 咨询解释、协调处理、代办转办、帮扶援助、心理疏导等处理方式    | 有则必选 |
| 15                                                                                                                                                                                                               | 处理过程   | handling_process         | 案例从接收、研判、办理到反馈的主要过程              | 有则必选 |
| 16                                                                                                                                                                                                               | 协同方式   | coordination_method      | 跨层级、跨部门或者社会力量协同处理的方式             | 有则必选 |
| 17                                                                                                                                                                                                               | 办理结果   | handling_result          | 事项办理、问题处理或者服务实施的实际情况             | 有则必选 |
| 18                                                                                                                                                                                                               | 服务反馈   | service_feedback         | 服务对象反馈、回访情况或者后续跟踪结果              | 有则必选 |
| 19                                                                                                                                                                                                               | 经验要点   | experience_point         | 从案例或者工作方法中提炼的可复用经验               | 必选   |
| 20                                                                                                                                                                                                               | 适用条件   | applicable_condition     | 案例经验可供参考的前提条件和适用范围               | 必选   |
| 21                                                                                                                                                                                                               | 注意事项   | precaution               | 应注意的工作边界、特殊情况或者限制条件              | 有则必选 |
| 22                                                                                                                                                                                                               | 关联记录规范 | related_record_rule      | 案例经验关联的记录类型或者记录规范                | 宜选   |
| 23                                                                                                                                                                                                               | 关联服务话术 | related_service_script   | 案例经验关联的沟通表达或者服务话术                | 宜选   |
| 24                                                                                                                                                                                                               | 关联风险知识 | related_risk_knowledge   | 案例经验关联的合规规则和控制要求                 | 有则必选 |
| 25                                                                                                                                                                                                               | 来源类型   | source_type              | 来访记录、走访记录、办理材料、代办台账、总结报告、服务工作指引等 | 必选   |
| 26                                                                                                                                                                                                               | 来源信息   | source_reference         | 原始材料的名称、编号、章节或者位置                | 必选   |
| 27                                                                                                                                                                                                               | 去标识化状态 | de_identification_status | 未处理、已处理、复核通过等状态                  | 必选   |
| 28                                                                                                                                                                                                               | 版本信息   | version                  | 案例经验知识的版本                        | 必选   |
| 29                                                                                                                                                                                                               | 适用状态   | applicability_status     | 现行适用、限制适用、历史参考或者停止使用等状态          | 必选   |
| 30                                                                                                                                                                                                               | 更新时间   | update_time              | 案例经验知识最近更新时间                     | 必选   |
| 31                                                                                                                                                                                                               | 审核状态   | review_status            | 待审核、审核通过或者退回修改等状态                | 必选   |
| <p>注1：知识类型标识为“实际案例”的，应来源于经核实的业务记录，不应将一般工作流程、工作方法或者模拟情形标识为实际案例。</p> <p>注2：对象特征、主要诉求和来源信息等内容不应包含姓名、身份证件号码、联系方式、详细住址等可直接识别服务对象身份的信息。</p> <p>注3：案例关联的政策依据或者事项办理要求发生变化时，应重新核验其适用状态；标识为“历史参考”的案例不宜直接用于生成当前事项的办理建议。</p> |        |                          |                                  |      |

## B.4 记录规范库元数据标引字典

记录规范库元数据标引可参照表B.4。

表B.4 记录规范库元数据标引字典表

| 序号 | 元数据项   | 标识符                  | 内容说明                             | 标引要求 |
|----|--------|----------------------|----------------------------------|------|
| 1  | 记录规范标识 | record_rule_id       | 记录规范知识单元的唯一标识                    | 必选   |
| 2  | 记录名称   | record_name          | 登记表、工作台账、通知书、反馈记录、总结报告等记录的规范名称   | 必选   |
| 3  | 记录类型   | record_type          | 登记类、计划类、过程类、台账类、告知反馈类、总结类等类型     | 必选   |
| 4  | 适用场景   | applicable_scenario  | 咨询接待、来访登记、走访慰问、事项办理、代办转办、跟踪反馈等场景 | 必选   |
| 5  | 适用环节   | applicable_stage     | 业务准备、现场服务、事项办理、跟踪反馈、总结归档等环节      | 必选   |
| 6  | 适用层级   | applicable_level     | 国家、省、市、县、乡镇（街道）、村（社区）等服务层级       | 有则必选 |
| 7  | 记录对象   | record_subject       | 记录所针对的服务对象、服务事项或者工作活动            | 必选   |
| 8  | 关联服务事项 | related_service_item | 记录规范所关联的服务事项名称或者事项标识             | 有则必选 |
| 9  | 关联业务流程 | related_process      | 记录产生所对应的工作流程或者办理环节               | 有则必选 |
| 10 | 必备要素   | required_element     | 记录中必须填写或者生成的内容要素                 | 必选   |
| 11 | 可选要素   | optional_element     | 根据场景和实际情况选择填写的内容要素               | 有则必选 |
| 12 | 填写条件   | filling_condition    | 记录要素需要填写、隐藏或者补充的适用条件             | 有则必选 |
| 13 | 填写规则   | filling_rule         | 记录要素的填写口径、内容要求和表达规则              | 必选   |

表B.4 记录规范库元数据标引字典表（续）

| 序号                                                      | 元数据项   | 标识符                      | 内容说明                           | 标引要求 |
|---------------------------------------------------------|--------|--------------------------|--------------------------------|------|
| 14                                                      | 内容结构   | content_structure        | 记录各部分的组成及先后关系                  | 必选   |
| 15                                                      | 数据来源   | data_source              | 记录要素所来源的业务系统、服务过程或者人工录入信息      | 必选   |
| 16                                                      | 数据映射   | data_mapping             | 记录要素与退役军人数据主题库相关数据项之间的对应关系     | 有则必选 |
| 17                                                      | 自动填充属性 | auto_fill_attribute      | 可自动填充、需人工填写或者需人工确认后填充等属性       | 宜选   |
| 18                                                      | 校核规则   | validation_rule          | 对记录完整性、格式、逻辑关系和政策口径的校核要求       | 必选   |
| 19                                                      | 确认要求   | confirmation_requirement | 记录生成后需要进行人工核验和确认的内容及方式         | 必选   |
| 20                                                      | 敏感要素   | sensitive_element        | 记录中涉及个人信息、敏感个人信息或者其他受限信息的要素    | 有则必选 |
| 21                                                      | 参考样式   | reference_format         | 记录的参考版式、表单或者文本样例               | 有则必选 |
| 22                                                      | 格式属性   | format_attribute         | 正式表单、统一格式或者一般参考样式等属性           | 必选   |
| 23                                                      | 输出形式   | output_format            | 结构化数据、表格、文本、台账或者其他输出形式         | 必选   |
| 24                                                      | 归档要求   | archiving_requirement    | 记录的归档方式、归档位置及相关要求              | 有则必选 |
| 25                                                      | 来源类型   | source_type              | 服务工作指引、服务代办工作材料、业务制度、正式表单等来源类型 | 必选   |
| 26                                                      | 来源信息   | source_reference         | 来源材料名称、章节、条款或者表单位置             | 必选   |
| 27                                                      | 版本信息   | version                  | 记录规范及参考样式的版本                   | 必选   |
| 28                                                      | 有效状态   | validity_status          | 现行有效、调整、停止使用或者历史参考等状态          | 必选   |
| 29                                                      | 更新时间   | update_time              | 记录规范最近更新时间                     | 必选   |
| 30                                                      | 审核状态   | review_status            | 待审核、审核通过或者退回修改等状态              | 必选   |
| 注1：参考样式用于说明记录内容的组织方式，不表示所有记录均应采用固定版式；有关部门统一规定使用的正式表单除外。 |        |                          |                                |      |
| 注2：自动填充属性标识为“需人工确认后填充”的记录要素，经工作人员核验确认后方可写入或者归档。         |        |                          |                                |      |
| 注3：记录中涉及个人信息、敏感个人信息或者其他受限信息的，应按照相应访问权限和使用范围进行标引。        |        |                          |                                |      |

B.5 服务话术库元数据标引字典

服务话术库元数据标引可参照表B.5。

表B.5 服务话术库元数据标引字典表

| 序号 | 元数据项 | 标识符                   | 内容说明                                            | 标引要求 |
|----|------|-----------------------|-------------------------------------------------|------|
| 1  | 话术标识 | service_script_id     | 话术知识单元的唯一标识                                     | 必选   |
| 2  | 话术名称 | service_script_name   | 话术知识的概括性名称                                      | 必选   |
| 3  | 话术属性 | script_attribute      | 标准用语、参考表达或者禁限用表述                                | 必选   |
| 4  | 适用场景 | applicable_scenario   | 咨询接待、来访登记、走访慰问、事项办理、代办转办、跟踪反馈等场景                | 必选   |
| 5  | 适用环节 | applicable_stage      | 接待问候、诉求确认、政策解释、办理告知、材料提示、分类引导、情绪疏导、进度反馈、结果告知等环节 | 必选   |
| 6  | 服务对象 | service_subject       | 话术所面向的服务对象类型                                    | 有则必选 |
| 7  | 沟通渠道 | communication_channel | 现场、电话、网络、视频或者走访等沟通渠道                            | 有则必选 |
| 8  | 沟通目的 | communication_purpose | 了解需求、解释政策、告知事项、引导办理、疏导情绪、反馈进度等目的                | 必选   |
| 9  | 触发条件 | trigger_condition     | 调用相关话术的业务条件、沟通情形或者办理状态                          | 必选   |
| 10 | 核心内容 | core_content          | 话术需要表达的主要事实、政策或者办理信息                            | 必选   |
| 11 | 参考表达 | reference_expression  | 可供大模型组织服务语言时参考的表达内容                             | 有则必选 |
| 12 | 表达方式 | expression_method     | 解释、询问、确认、告知、提示、安抚或者引导等表达方式                      | 必选   |
| 13 | 语气要求 | tone_requirement      | 真诚、耐心、尊重、客观、明确、通俗等语气要求                          | 必选   |
| 14 | 表达顺序 | expression_sequence   | 相关内容的表达先后关系                                     | 有则必选 |

表B.5 服务话术库元数据标引字典表（续）

| 序号                                                                                                                                          | 元数据项   | 标识符                        | 内容说明                              | 标引要求 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------------------------|-----------------------------------|------|
| 15                                                                                                                                          | 通俗化要求  | plain_language_requirement | 对政策术语、专业术语和办理要求进行通俗表达的要求          | 有则必选 |
| 16                                                                                                                                          | 适用条件   | applicable_condition       | 相关话术可以使用的的前提条件和适用范围               | 必选   |
| 17                                                                                                                                          | 限制条件   | restriction_condition      | 相关话术不宜使用或者需要调整的情形                 | 有则必选 |
| 18                                                                                                                                          | 禁限用内容  | prohibited_content         | 不得使用或者限制使用的词语、表述和承诺               | 有则必选 |
| 19                                                                                                                                          | 关联服务事项 | related_service_item       | 话术关联的服务事项名称或者事项标识                 | 有则必选 |
| 20                                                                                                                                          | 关联政策依据 | related_policy             | 话术关联的政策名称、政策条款或者政策标识              | 有则必选 |
| 21                                                                                                                                          | 关联案例经验 | related_case               | 话术关联的案例经验知识标识                     | 宜选   |
| 22                                                                                                                                          | 关联记录规范 | related_record_rule        | 话术关联的登记、告知、反馈等记录规范                | 宜选   |
| 23                                                                                                                                          | 关联风险知识 | related_risk_knowledge     | 话术关联的合规规则和控制要求                    | 有则必选 |
| 24                                                                                                                                          | 复核要求   | review_requirement         | 话术生成后需要工作人员重点核验的内容                | 有则必选 |
| 25                                                                                                                                          | 来源类型   | source_type                | 服务工作指引、服务代办工作材料、政策问答、服务规范、实际服务记录等 | 必选   |
| 26                                                                                                                                          | 来源信息   | source_reference           | 来源材料的名称、章节、条款或者记录位置               | 必选   |
| 27                                                                                                                                          | 版本信息   | version                    | 话术知识的版本                           | 必选   |
| 28                                                                                                                                          | 有效状态   | validity_status            | 现行有效、调整、停止使用或者历史参考等状态             | 必选   |
| 29                                                                                                                                          | 更新时间   | update_time                | 话术知识最近更新时间                        | 必选   |
| 30                                                                                                                                          | 审核状态   | review_status              | 待审核、审核通过或者退回修改等状态                 | 必选   |
| 注1：标准用语应按照确认的内容使用；参考表达可根据服务场景和服务对象实际情况调整，但不应改变政策原意、办理要求和职责边界。<br>注2：禁限用表述不应作为大模型推荐话术输出，可用于生成内容的识别和校核。<br>注3：来源于实际服务记录的话术知识，入库前应进行审核和去标识化处理。 |        |                            |                                   |      |

B.6 合规规则库元数据标引字典

合规规则库元数据标引可参照表B.6。

表B.6 合规规则库元数据标引字典表

| 序号 | 元数据项 | 标识符                   | 内容说明                                       | 标引要求 |
|----|------|-----------------------|--------------------------------------------|------|
| 1  | 规则标识 | compliance_rule_id    | 合规规则知识单元的唯一标识                              | 必选   |
| 2  | 规则名称 | compliance_rule_name  | 合规规则的规范名称或者概括性名称                           | 必选   |
| 3  | 规则类型 | compliance_rule_type  | 数据安全、个人信息保护、保密管理、权限控制、内容审核、业务边界、服务表达等类型    | 必选   |
| 4  | 适用场景 | applicable_scenario   | 来访接待、走访慰问、事项办理、代办转办、跟踪反馈等场景                | 必选   |
| 5  | 适用环节 | applicable_stage      | 数据调用、知识检索、诉求识别、事项匹配、内容生成、人工复核、结果应用、记录归档等环节 | 必选   |
| 6  | 适用主体 | applicable_subject    | 规则所适用的工作人员、应用系统、运维人员或者其他相关主体               | 必选   |
| 7  | 保护对象 | protected_object      | 服务对象权益、个人信息、敏感个人信息、业务数据或者其他受保护内容           | 必选   |
| 8  | 数据类别 | data_category         | 身份、家庭、健康、就业、经济状况、信访诉求、心理状况等数据类别            | 有则必选 |
| 9  | 敏感属性 | sensitivity_attribute | 一般个人信息、敏感个人信息、保密信息或者其他受限信息等属性              | 有则必选 |
| 10 | 操作类型 | operation_type        | 收集、查询、调用、修改、生成、输出、共享或者归档等操作类型              | 有则必选 |
| 11 | 权限范围 | permission_scope      | 允许访问或者使用相关数据和知识的角色、层级及范围                   | 有则必选 |
| 12 | 使用目的 | purpose_of_use        | 调用数据或者知识所对应的业务目的                           | 有则必选 |
| 13 | 触发条件 | trigger_condition     | 启动合规校核、风险提示或者人工介入的条件                       | 必选   |

表B.6 合规规则库元数据标引字典表（续）

| 序号                                                                                                                                                                                                                     | 元数据项   | 标识符                    | 内容说明                                   | 标引要求 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------------------|----------------------------------------|------|
| 14                                                                                                                                                                                                                     | 风险表现   | risk_manifestation     | 越权调用、信息泄露、依据失效、事实虚构、错误匹配、不当表达、超越职责等表现  | 必选   |
| 15                                                                                                                                                                                                                     | 禁限用行为  | prohibited_behavior    | 明确禁止或者限制实施的数据操作、内容生成和结果应用行为            | 有则必选 |
| 16                                                                                                                                                                                                                     | 控制措施   | control_measure        | 权限校验、数据脱敏、最小必要调用、内容过滤、风险提示、阻断输出等措施     | 必选   |
| 17                                                                                                                                                                                                                     | 内容校核   | content_validation     | 对政策依据、事实内容、事项匹配、服务表达和敏感信息等进行校核的要求      | 有则必选 |
| 18                                                                                                                                                                                                                     | 人工介入   | human_intervention     | 需要工作人员核实、复核、审批或者处置的条件及要求               | 有则必选 |
| 19                                                                                                                                                                                                                     | 处置要求   | handling_requirement   | 规则触发后的提示、限制、阻断、上报、纠正或者记录要求             | 必选   |
| 20                                                                                                                                                                                                                     | 留痕要求   | logging_requirement    | 对数据调用、规则触发、人工处理和结果应用等过程的记录要求           | 有则必选 |
| 21                                                                                                                                                                                                                     | 关联数据项  | related_data_element   | 规则所关联的退役军人数据主题库数据项标识                   | 有则必选 |
| 22                                                                                                                                                                                                                     | 关联政策依据 | related_policy         | 规则关联的法律法规、政策文件或者政策条款标识                 | 有则必选 |
| 23                                                                                                                                                                                                                     | 关联服务事项 | related_service_item   | 规则关联的服务事项名称或者事项标识                      | 有则必选 |
| 24                                                                                                                                                                                                                     | 关联案例经验 | related_case           | 规则关联的风险案例或者案例经验知识标识                    | 宜选   |
| 25                                                                                                                                                                                                                     | 关联记录规范 | related_record_rule    | 规则关联的记录要素、填写规则或者参考样式                   | 有则必选 |
| 26                                                                                                                                                                                                                     | 关联服务话术 | related_service_script | 规则关联的标准用语、参考表达或者禁限用表述                  | 有则必选 |
| 27                                                                                                                                                                                                                     | 来源类型   | source_type            | 法律法规、政策文件、管理制度、工作指引、服务代办工作材料、风险案例等来源类型 | 必选   |
| 28                                                                                                                                                                                                                     | 来源信息   | source_reference       | 来源材料的名称、文号、条款、章节或者记录位置                 | 必选   |
| 29                                                                                                                                                                                                                     | 版本信息   | version                | 合规规则知识的版本                              | 必选   |
| 30                                                                                                                                                                                                                     | 有效状态   | validity_status        | 现行有效、调整、停止使用或者历史参考等状态                  | 必选   |
| 31                                                                                                                                                                                                                     | 更新时间   | update_time            | 合规规则知识最近更新时间                           | 必选   |
| 32                                                                                                                                                                                                                     | 审核状态   | review_status          | 待审核、审核通过或者退回修改等状态                      | 必选   |
| <p>注1：来源于风险案例的知识可用于辅助识别风险表现和完善控制措施，不应替代法律法规、政策文件和管理制度作为合规依据。</p> <p>注2：合规规则元数据中涉及个人信息、敏感个人信息或者其他受限信息的，应按照最小必要原则进行标引，不应直接记录无关的身份识别信息。</p> <p>注3：标识为禁限用行为的规则触发时，不应直接输出相关内容；涉及事实认定、资格认定、风险定级或者处置决定的，应转由具备相应职责的工作人员处理。</p> |        |                        |                                        |      |

参 考 文 献

- [1] GB/T 35295—2018 信息技术 数据质量评价指标
  - [2] GB/T 42755—2023 人工智能 面向机器学习的数据标注规程
  - [3] GB/T 45674—2025 网络安全技术 生成式人工智能数据标注安全规范
  - [4] GB/T 42888—2023 信息安全技术 机器学习算法安全评估规范
  - [5] MZ/T 177—2021 退役军人服务中心（站）服务规范
  - [6] MZ/T 178—2021 退役军人信访工作规范
  - [7] 《中华人民共和国退役军人保障法》（2020年11月11日第十三届全国人民代表大会常务委员会第二十二次会议通过）
  - [8] 《中华人民共和国数据安全法》（2021年6月10日第十三届全国人民代表大会常务委员会第二十九次会议通过）
  - [9] 《中华人民共和国个人信息保护法》（2021年8月20日第十三届全国人民代表大会常务委员会第三十次会议通过）
  - [10] 《生成式人工智能服务管理暂行办法》（国家互联网信息办公室等七部门令第15号）
  - [11] 《“四个万家”转作风·“五全推动”求实效三年行动计划（2026—2028年）》
-