

市12345政务服务便民热线开通7周年 一根电话线背后的“城市总客服”



忙碌的热线大厅

□策划 刘志松 记者 崔敬

一根电话线串联起一座城市的“大民生”，一部“听筒”承载着群众的操心事、烦心事、揪心事。7年来，市12345政务服务便民热线紧紧连接着政府与市民，成为牧野大地的“城市总客服”和“民生总代言”。

9月2日，在市12345政务服务便民热线开通7周年之际，记者走进热线中心，感受电话线背后的“线短情长”，聆听“城市总客服”的厚重故事。

拨打有边界： 12345热线不是万能钥匙

“但热线也有边界，12345不是万能钥匙。”话务一组副组长张山保告诉记者，曾有人来电要求帮忙找狗，有人让话务员代写作业。“这些非正当诉求占用了公共资源，可能导致真正需要帮助的人无法打进电话。”他说。

那么，哪些事情该打12345热线，哪些不该打呢？去年11月底，市政府办公室印发了《新乡市12345政务服务便民热线运行管理细则（试行）》，明确了热线的受理范围、运行流程、数据管理、监督考核等内容。

细则第十条明确规定，12345热线负责受理诉求人的各类非紧急诉求，包括经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的咨询、求助、投诉、举报和意见建议等。

而对于已进入或者须通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决的；已进入信访渠道的；涉及国家秘密、工作秘密、商业秘密、个人隐私和违反社会公序良俗的；属于110、119、120、122等紧急热线受理范围的；属于军队、武装警察部队职权范围的；诉求事项已依法依规办结，但诉求人仍以同一事实和理由重复反映的，12345热线则不予受理。

热线工作人员提醒，诉求人无正当理由重复使用、长时间占用热线话务资源，骚扰、侮辱、威胁热线工作人员或以其他方式扰乱热线正常工作秩序的，12345热线可采取在一定时间内限制其占用热线话务资源等措施，涉嫌违法的，将线索移交公安机关依法处理。

前台体验：从耳畔到指尖都是民生考卷

9月2日9时30分，热线大厅内，话务员们头戴耳麦，手指在键盘上飞快敲击。大厅LED数据展示屏幕上正闪烁着实时热点排名榜、工单峰值数据等。

“您好，新乡市12345热线，请问有什么可以帮您？”这是话务六组组长张单单当天接起的第27个来电。“我家孩

子的户口有点问题，导致无法报名小升初，急需尽快完成落户！”电话那头，一名焦急的女子求助着。

张单单及时安抚这位母亲的情绪，并精准捕捉对方的主要诉求，帮其准确解答。同时，她面前的电脑屏幕上同频生成了该工单的基本信息及相关资料选项。这一个再普通不过的场

景，是话务员每日轮流接听电话的缩影。

这间拥有58个座席的热线大厅，每天要接听近3000个来电，一年受理诉求近70万件。7年来，这群年轻的话务员全力配合我市打造“24小时不下班的政府”，让“有事儿找12345热线”成了市民的首选。

数据赋能：打造智慧政务服务“总客服”

“数据展示平台可以记录来电，并进行实时数据汇总分析。”市12345热线中心工作人员向记者介绍，通过数据展示平台，可以看到不同时段的高频问题、响应率、解决率等。“通过大数据分析，各类矛盾短板浮出水面，为基层治理提供了科学依据。”

2018年8月30日，市12345政务服务便民热线开始试运行。自此，这根

小小的热线便连接起了全市群众和企业，在住房、工资、供暖、教育管理等领域的咨询、求助、投诉等事项。

1个号码，90名接线员，接入市、县、乡三级700余个网络单位……如今，市12345热线实现了一个号码、一套软件、一张网络办公，共同构建“7×24小时”的为民服务工作体系。此外，还设置一个市级督办中心和15个县级

督办中心，协调联系100余个二级网络单位办理群众诉求。

热线工作人员介绍，我市12345热线已完成国务院和省政府要求的热线整合合并任务，设置了司法、人社、公积金等专家座席。长垣市12345热线话务也整体并入市12345热线平台，实现全市所有县（市、区）热线工作统一受理、线上转办。

工单运行：闭环管理流程有讲究

“接到群众反映后，我们第一时间将工单进行转办，相关部门工作人员随即赶往现场，确认群众反馈情况。”热线中心工作人员介绍，对于各类非紧急诉求，热线中心会按照话务受理、

转办、督办、回访、评价、归档等闭环流程运行，并提供“7×24小时”全天候人工服务。

为了及时应对数量庞大的群众来电，12345热线中心还引入智能助手和

智能回访等功能，实现了语音识别实时转译、知识库智能推荐、GIS地图精准定位等。在防汛救灾的特殊时期，该中心还增加IVR智能语音导航功能，通过科技手段有效助力防汛工作。

“民呼我为”：畅通营商环境“快车道”

12345热线不仅是社情民意的接收站，更是优化营商环境的“助推器”。近年来，12345热线中心抽调业务骨干成立营商环境专班，每周召开营商环境工单办理研判会，紧盯营商环境工单办理，确保营商环境问题“动态清零”。

在工单闭环办理基础上进行流程再造，实行“多彩工单”办理模式，对营商环境、省热线平台、市长信箱等工单进行颜色特别标注，方便专班人员全流程跟踪督导。在热线系统增加IVR语音导航，企业和群众根据语音提示按

“1”，可直接转到营商环境专线，为热线精准分类、快速办理提供技术保障。

今年以来，热线平台共办理营商环境类工单8000余件，平均办理时长小于3个自然日，按时办结率99.8%，办理满意度99.6%。

新乡智慧：政府科学决策的“好参谋”

打得通、接得起、办得快，这是我市12345热线的显著特征。此外，热线还扮演着“城市大脑”的角色，整理数据，为政府科学决策提供有力支撑。

近年来，市12345热线针对部分小区行政管辖不明，路权划分不清等问题，向市政府上报专项报告15期，提出相应工作建议20余条。疫情防控期

间，热线中心根据群众来电参与的“大数据”，加强社情民意分析研判，为我市抗疫工作贡献“新乡智慧”。

2021年我市汛情期间，热线中心对群众反映的热点问题以及重点区域进行分析，向防汛抗旱指挥部报送相关信息、提出防汛救灾相关工作建议，为防汛救灾工作安排部署提供数据支撑。

“12345热线汇聚了大量来自群众的民生数据，挖掘、用好这些数据宝藏，有助于研判社会热点难点问题发展态势。”市12345热线中心负责人表示，通过分析市民诉求周期性变化，对热点问题和突发事件实时预警，形成月报、半年报、专项报等，为政府决策参谋辅助。

殊荣满满： 7年载誉归来再出发

7年里，热线中心累计收到群众来电表扬2600余次、锦旗30余面，先后荣获全国12345政务服务便民热线“服务之星奖”“数据抗‘疫’标杆奖”，“服务群众优秀单位”“为民惠企服务腾飞典范”及省、市级“青年文明号”称号，新乡市维护妇女儿童权益工作先进集体、新乡青年五四奖章集体等荣誉。

7年来，市12345热线累计受理群众来电647万次，办理工单325万件，即时答复率60%以上，群众综合满意度98%以上。开通7周年，热线将从“心”出发与城市共成长。