

# 12345十岁啦,请您评头论足

## 开通以来为民服务3349.82万件,成为有温度的热线

本报9月26日讯(记者 刘雅菲)“有事找政府,就打12345”。12345市民服务热线已经成为济南市市民遇到问题时第一个想到的号码。26日,是济南市12345市民服务热线开通十周年纪念,这一天济南市热线办没有举办任何庆典,而是邀请了社会各界人士,集中听取他们对热线工作的意见建议。

打造一条有温度的热线,是12345市民服务热线一直以来的目标。据了解,十年来,济南12345市民服务热线共为民服务3349.82万件(次),各项工作均走在全国前列。

26日上午,在12345市民服务热线开通十周年之际,济南市热线办召开集中听取意见建议座谈会,同时正式启动“济南市12345市民服务热线征集意见建议”活动。记者了解到,从即日起至10月3日,市民可以通过拨打12345市民服务热线电话、发送短信到106-3531-12345、登录济南政府网(www.jinan.gov.cn)市长信箱等七种途径对12345市民服务热线工作提出意见建议。

12345市民服务热线相关负责人表示,12345热线是一项重要的民心工程,也是市委、市政府全力打造的政务服务品牌,群众的信赖、社会各界的认可可是热线前进的不竭动力。热线也将继续提高效率、优化服务、提升水平,“打造有温度的热线”。

### 延伸阅读

25日,济南12345市民服务热线受理大厅迎来一位客人——80多岁的阎恩慈老人。对受理员来说,阎奶奶是老朋友了,这已经是她第三次给受理人员送来自制的辣椒酱。阎恩慈打过5次12345热线,有时是因为家门口路灯不亮了,有时是反映附近的路不好走,问题逐一解决,她和12345热线也成了朋友。



济南12345市民服务热线目前有300个人工坐席,不久将增至500个。

## 从“一人一机一线”到全国热线“济南范本”

文/片 本报记者 刘雅菲

### 日均服务两万余件 每天通话九百小时

2008年9月26日,济南12345市民服务热线正式诞生。最初,12345热线只有“一人一机一线”,而现在的12345拥有坐席300个、工作人员750余名,通过电话、短信、市长信箱、微博、微信、手机APP六位一体24小时受理市民诉求。开通至今,共为民服务3349.82万件(次),日均为民服务量从最初的1000余件增长到2万余件,日均通话时长达924小时。目前,近3000平方米的扩容场地正在加紧施工改造,人工坐席将增加至500个。

12345热线已构建起上下贯通、互联互通的市领导、市、县区、镇(街道办)、村(居)五级办理体系,形成横到边、纵到底,无缝隙覆盖的热线工作网络,有工作队伍1.5万人。

市民反映的问题,通过12345能够得到迅速解决,和各区县政府和市政府各承办单位的重视分不开。他们均把热线办理当成一项重要工作,形成了齐抓共管的局面。济南市评议办和市委考评办也分别把热线纳入全市党风政风行风正风肃纪考核和经济社会发展综合考核之中并加大了权重;市纪委监委将市民通过热线反映的诉求,作为廉政

谈话、巡视工作、“直面问题、践行承诺”电视问政等工作的重要内容……

12345热线在工作人员内部深入开展“三不留四提高”活动,即对来电(来信)市民做到不留不满意、不留不好办、不留不知道;对热线工作提高直接办理质量,提高受理转办质量,提高督查落实质量,提高热线美誉度。与部门和区县开展人员交流,先后40余次组织工作人员200余名到承办单位进行岗位交流,促进对部门业务知识的了解,提高对专业问题的处置能力。

### 汇聚并分析海量数据 为政府决策提供依据

12345市民服务热线自开通以来,汇集了社情民意、城市管理、经济建设等方面的海量数据和信息。为了充分利用这些宝贵的数据资源,发挥决策信息源的作用,12345热线开发了千万量级的智能化大数据平台,制定了5级9类979项分类,实现受理坐席精细化管理,受理诉求自动归档、转办和考核。

建设云数据分析系统,实时抓取市民诉求信息进行分析,对热点问题和突发事件进行实时预警。还通过对历史数据纵向、横向对比和舆情分析,找出社会关注的热点问题。

围绕经济发展、城市管理、精准扶贫、治堵治霾、营商环境等中

心工作,充分发挥热线平台优势,开展系列民意调查,收集汇总社情民意信息。同时,为市委、市政府决策机构、区县政府和90余家承办单位开通热线智能化大数据平台接口,第一时间反映热线受理、办理过程中的突出问题,使相关部门前瞻性研判事态发展趋势,为党政机关决策提供了重要的民意参考。

2017年,济南市热线办对热线开通以来的2400余万有效数据开展大数据分析,撰写3.6万字的调研报告。通过比对不同频次拨打热线的市民在诉求类别、问题分类、满意度等方面侧重点的不同,从而更精准了解不同人群的不同需求,以及热线工作还存在的问题,努力寻找改进的方向。此次大数据分析,对进一步促进热线发展,服务领导决策,提高热线办理质量、工作效率和针对性起到积极的推动作用,意义重大。

据了解,此项大数据分析在国内同行业中尚属首次。

### 主导制定国家标准 并率先为热线立法

2010年,济南12345热线通过了山东省服务业标准化试点。次年,被国家标准委正式批准为全民参与社会管理服务业标准化试点单位,建立起以服务提供标准为核心,以服务通用基础标准和服务保障标准为配套,覆盖热线服务全过程的1090项工作标

准。2012年10月10日,“济南市政府12345全民参与社会管理国家级服务标准化试点”项目高分通过国标委验收,提前一年完成试点任务,成为全国唯一的政府创新社会管理国家级服务标准化示范单位。2013年在试点的基础上,又根据热线工作的实际情况,对现行的70项标准进行了修改。

2013年上半年,国际标准化组织(ISO)“标准社会效益评估”项目将济南12345热线作为典型案例,并将成果写入圣彼得堡第36届国际标准化组织全体大会年度报告。这是我国首个写入ISO年度报告的服务标准化试点项目。2016年12月,由济南12345热线牵头历时3年起草的《政府热线服务规范》国家标准通过国标委审批正式面向全国发布,这是我国首个政府热线服务国家标准。

2017年6月,济南12345热线与瑞典韦斯特拉市共同申请的市民热线交流项目正式得到瑞典地方民主国际中心(ICLD)的批准,这标志着12345热线凭借其过硬的实力和品牌形象,正式走出国门,展现了中国的文化自信,为12345热线国际标准制定奠定了坚实的基础。

今年9月1日,《济南市12345市民服务热线条例》正式施行。这是全国首部以立法形式巩固优化热线工作机制、办理流程等方面的地方性法规。《条例》的问世为全国各地政府热线的发展提供了可资借鉴的“济南范本”。

## 银座家居 INZONE GREEN HOME

# 欢购 抢爆十一 盛宴

2018.9.22-10.14

9.9元 | 电子币10倍升值 双人影院之旅

抽 | 49999元免单礼 两店新签合同累计交款满3000元,即可领取抽奖券一张,多买多领

赠 | 宝马车、欧洲14日双人游、家电豪礼 活动期间新签合同单店累计交款满300万送价值24万宝马X1时尚款

惠 | 品牌大咖 聚惠双节

鲸装家 双节团购·“鲸”彩置家

全省服务热线: 4008577777 • 北园店 北园大街408号 TEL:83160000 • 中心店 北园大街419号 TEL:55559888