

12345热线正式成为国家标准

全国政府热线要按济南标准建

“12345”在济南可以说是一个所有人都知道的电话号码，有了问题拨打这个电话，就能直接获得答案，或者很快就能得到职能部门的回复，一些难解难办的事，通过12345的督办，也能更快地获得解决。而且，12345热线不仅能帮济南的老百姓办事，还能在全国为济南争光。

▶市民给12345送来的锦旗。



新闻链接

一号解决所有问题
有六种外语坐席

住在国棉一厂附近的很多居民，还能记得2008年12345发出的“一号督办令”，当年11月，190多个电话打进12345，反映国棉一厂周边凤凰山路、藏石路、滨河南路等3条道路同时施工，马路市场占道经营。12345为市民服务热线发出成立以来的第1号督办通知，召集天桥区政府、市政公用事业局、北郊热电厂、小清河开发建设投融资管理中心等近10个部门，协调施工进度。对难事的督办，成为热线成立八年以来一直在做的工作，也给很多市民解决了难题。

如今，12345的功能比成立之初更加丰富了。现在的12345开通了英、日、韩等六种外语坐席，先后开通了党风廉政风行监督热线、民生政法热线、招商引资服务热线、扶贫热线和外来务工人员（农民工）服务专线等。还拥有智能化大数据平台，实行实时舆情预警分析。并且先后针对住房公积金、户政管理、五险业务、机动车和驾驶员管理、招商引资、市情市貌、路况出行等市民咨询较多、业务难度较大的问题，逐步推出了精准查询定制服务，开发了具有济南12345特色的路况查询与导航服务系统。12315、12329等多条热线都并入12345，省政府依托济南12345热线标准化服务和管理，建设开通了省级政务服务投诉热线。

文/片 本报记者 刘雅菲

济南12345热线成全国热线蓝本

日前，记者从济南市12345市民服务热线获悉，由济南市12345热线牵头起草的《政府热线服务规范》，由国家质检总局、国家标准委在北京召开新闻发布会予以正式发布，并在同期发布的292项国家标准（外文版23项）中，作为4项重点标准之一予以现场解读。

据12345市民服务热线相关负责人介绍，这不仅是一项标准这么简单，“这项标准的颁布实施，既是对济南市热线标准化工作的充分肯定，更是对全国政府热线服务标准化工作的有力推动，将填补我国政府热线没有国家标准的空白，也是全国政府热线服务的指导性文件。”该负责人表示，这项标准在国内处于领先地位。“标准公布后，也标志着全国近万条政府热线今后将按照‘济南标准’、‘济南模式’

予以建设规范，济南12345热线将成为全国热线的运行蓝本。”

能够成为全国的标准，是因为济南的12345热线一直在进行着标准化的建设。2010年，12345热线通过了山东省服务业标准化试点；2011年10月，热线又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；2013年，国标委批准由济南12345热线牵头起草《政府热线服务规范》国家标准。据了解，在制定全国标准之后，由济南12345热线制定国际标准相关工作也已纳入国标委工作计划。

标准要求实行 7天24小时工作制

标准的制定，对于热线来说要求更高了，但对市民来说，却能保证享受到更好的服务。记者注意到，在标准的第五章，

服务内容与要求中规定，受理宜采取每周7天，每天24小时工作制。电话受理时应在15秒内接听，接通率应大于等于95%；短信及其他媒体响应时间应不超过3分钟；信箱响应时间应不超过24小时，这些规定都保证了市民的需求能够得到及时的反馈。

市民和12345的接触主要是通过接线员，但实际上，接线员接到电话之后，市民的这个诉求就会进入一个严格的流程，这个流程在标准当中也有严格规定。据了解，市民打进电话后，接线员可以有直接办理和转交办理两种方式。直接办理是由服务人员当场对服务对象给予答复，转交办理应在2个工作日内将服务诉求转交承办部门或单位进行具体落实。对于突发应急事件、多次或反复反映的诉求事项，服务态度差、工作效率低、服务对象对办理结果不满意的事项政府热线要进行督办。

在拨打过12345之后，市民还会接到由12345回拨的电话，这是因为济南12345热线

规定了要对服务对象进行回访，如果服务对象对办理过程和结果均不满意时，可转交承办单位再次办理。

此外，标准还规定了政府热线应对承办部门或单位进行评价与考核，并及时公布结果。规定了信息分析和报告，分为常规报告和专题报告，政府热线应安排专人对日常受理、办理事项的相关信息进行统计、汇总，对反映较为集中的意见、建议等事项信息应形成专题报告送政府及相关部门。

通过服务标准化的建设，12345热线办理市民诉求时限从原来的15天缩短为5个工作日；办结率从开通之初的80%提高到现在的97%，直办率从最初的50%提高到现在的75%以上。热线开通八年来，实现了电话、短信、市长信箱、微博、微信、手机APP六位一体24小时受理，共为民服务1620.6万件，外拨、回访电话900余万个，发送公益短信128.1万条。目前，热线日均受理量从最初的一千余件增长到近1万件，年增长率为21%。

济南大家政

★服务提供
★人员招聘

想养老，来盛泉

盛泉养老服务公司是国内目前最大的养老服务机构，是国内唯一一家在上海股权交易所挂牌交易的养老服务企业。济南盛泉晚晴老年公寓是集医养结合、居家养老为一体的特色老年公寓，欢迎老年朋友入住，体味盛泉孝爱文化。

诚聘：护理员、护士、厨师、管理人员。

地址：北园路梁府小区一区11号

电话：13616410818

养老 保姆 月嫂 育儿

订版电话：85196234

专业养老 泉鑫公寓

济南后花园，好山好水好空气
医养联合体，专心专业专养老
暖气开放
1500元/月食宿全包
咨询：18854129258、18615208528
103省道至仲宫龙山路左转100米路东
88/65/67路公交“将军广场”站即到

知心大姐家政公司

免费培训育婴员、家政服务员、养老护理员、月嫂，
颁发国家职业资格证书
培训育婴师、催乳师、营养配餐师年龄16到55岁，包教包会、高薪就业
提供优质月嫂、育儿嫂、催乳师、营养配餐师服务。
电话0531-86033355 86033366 地址：经十纬五路南口路东

济南市红夕阳老年公寓

依托其济南皮肤疮疡医院治疗老年病优势，特面向社会收治有褥疮、糖尿病足、老烂腿及不能自理、半自理老人。

联系电话：0531-88923503

安康医院老年公寓

社区医院 医养结合
中心位置 环境舒适
感受温馨
诚聘护理人员
地址：甸柳新村五区历下文化广场旁
13854190781

济南市家政保姆大市场

历城人才市场为家庭用户免费提供专业培训的：
家政服务、保姆、月嫂、育儿嫂、厨嫂、保洁、照看老人、
看护幼儿、医院陪护、钟点工。不收任何费用。
历城人才市场：乘11，K91历城五中下车即是。服务电话：0531-88012647、13668818667

装饰装修

进行中

●省钱●省心●省力●省事

电话：85196204 85196183 85196234

装 修

◆专业水电暖
86038680

订 版 电 话
85196183

便民服务

专业疏通

专业疏通改造修换马桶
杨15098882348
82217833 打孔

家电空调移修

订版电话：(0531) 85196204 85196183 85196234

家政服务

•保洁58756345
•擦玻璃86773337

电话：13616410818

文慧保洁 专业清洗

油烟机、疏通下水道、擦玻璃、保洁、地板打蜡、清洗真皮沙发！15854106096

抽化粪池 疏通修改管道
15624505884 高压疏通
82588884 按防臭地、漏

高压清洗疏通下水道
15153120555

疏通改造修换马桶
打孔 8915 2716
13791137050

美的厂家88811129

移机维修 保修三年 正规发票 全市连锁

海尔厂家86200001

工商注册 五区连锁

充氟、移机、保三年

疏通改造修换马桶打孔
抽化粪池 5860 2850
18888372276

疏通改造修换马桶打孔
抽化粪池 5860 2