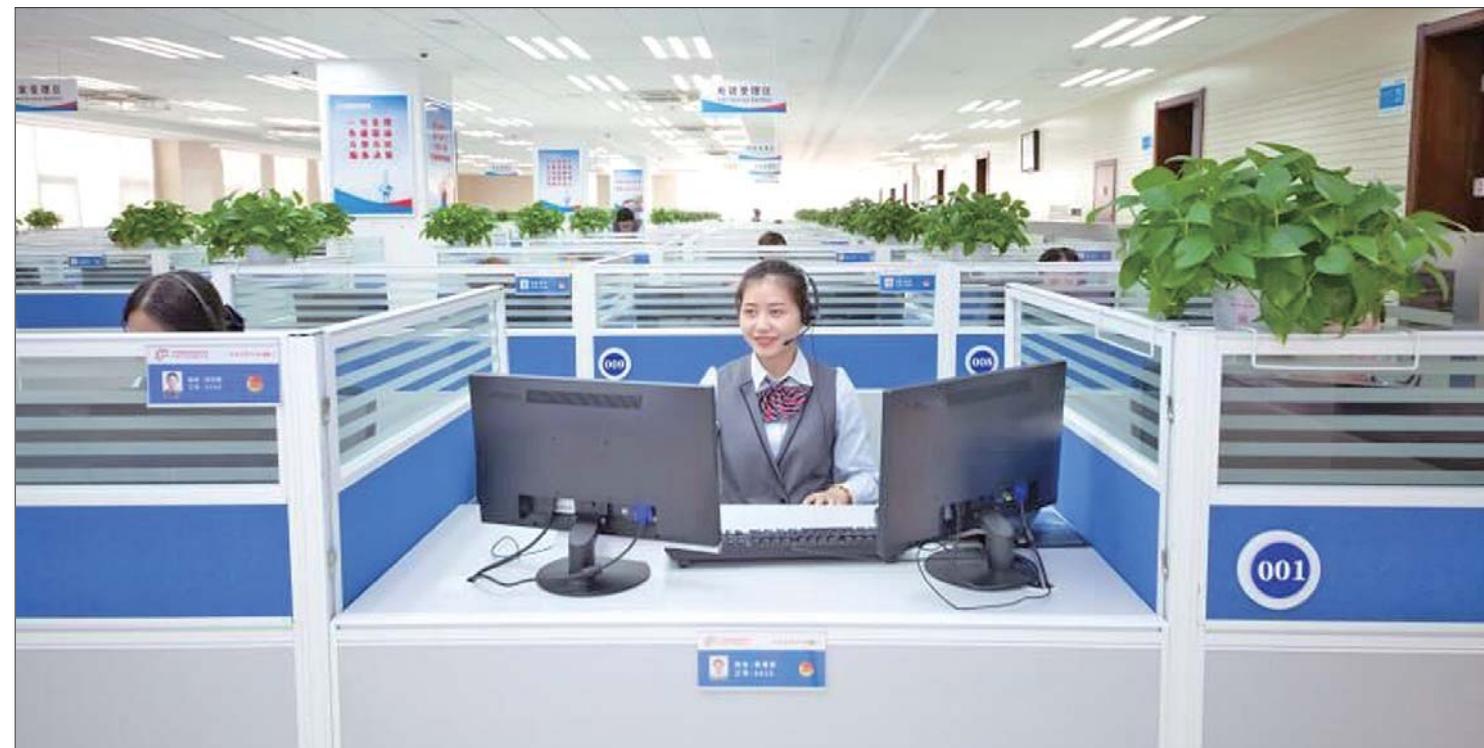




提起济南12345市民服务热线，首先想到的关键词是：“国家标杆”。

在济南，12345市民服务热线自2008年9月26日正式开通以来，已经走过了12个春秋。热线始终践行“以人民为中心”的发展思想，以现代化的手段、标准化和法治化的理念，把“群众满意不满意、答应不答应、高兴不高兴”作为工作标准，充分发挥了“民生直通车、发展助推器、行风监测仪、决策信息源、形象代言人”的作用，截至目前共为民服务6600万件次，特别是今年以来就为民服务1150万件次，同比增长35.06%，呈逐年上升趋势。“12345，服务找政府”已经成为泉城市民的共识。

▶“12345，服务找政府”已经成为泉城市民的共识。



泉城总客服 市民新管家

开通12年，济南12345市民热线在优化服务中不断拾级而上

齐鲁晚报·齐鲁壹点
记者 夏侯凤超 通讯员 郁晓临

一单通达，接诉即办 热线进入“秒速时代”

坚持以人民为中心，必须有高水平的为民服务能力。

为民服务的意识有多强，办事效率就有多高。一年来，济南12345热线在工单流转速度、办理速度和面对突发事件时的应对能力都有显著提升。

今年5月份，济阳区曲堤街道王元气村有村民拨打12345热线反映“村内路灯不亮”问题。从市民拨打电话，到热线工单到达街道，流转时间用了不到30秒，相关问题在当天就彻底解决。如此高的工作效率得益于热线设立的“一单通达”机制。从去年起，热线依托大数据实现扁平化管理，市民诉求可以直接转至街道、社区一线办理，这使得工单流转时间大大缩短。原来需要3个多小时来流转的工单，现在只需要不到一分钟，真正实现了“秒速通达”，最大限度节约了时间和行政成本，提高了工作效率和群众满意度。目前，“一单通达”工作标准已在全市163个街道推广，并向市卫健委35家委属医院和市交警支队各交警大队等三级、四级办理单位进行拓展延伸。今年7月，热线在章丘区三涧溪村设立“12345市民服务热线三涧溪村工作室”，积极探索将热线办理与村居治理深度融合。

12345热线快速的应对能力在疫情防控期间得以体现。在疫情发生初期，市民的茫然无措可想而知。“感染新冠肺炎后会是什么症状？”“我有点咳嗽是感染病毒了吗？”“居家应该如何正确消毒？”“返回济南从哪个高速口能下？”市民的咨询问题数量种类繁多，涉及医疗、交通、行政审批等方方面面。

这个时期，网络信息五花八门，市民最需要的无非就是权威声音。为稳定市民情绪，服务科学决策，根据全市统一安排及办公厅的具体要求，12345热线充分发挥全市疫情相关诉求统一受理平台作用，工作人员加班加点、快速组织研发了3级22类78项疫情防控专项舆情信息分类系统和3级6类25项复工复产专项信息分类系统，并将相关数据与有关承办

单位实时共享。为使市民的诉求得到最专业的答复，热线协调市卫健委、市教育局、市工信局、市行政审批局、市侨联联动合作开通疫情专家座席、疫情防控心理支持热线、复工达产专家座席、行政审批专家座席、济南市海外侨胞防疫服务热线等，市卫健委、市

行政审批局等单位派员到热线现场值班，让市民第一时间听到党委政府的声音。

为打造更优质的营商环境，12345热线在优化服务上做加法，在工作流程上做减法，建立了企业诉求“接诉即办”平台。“接诉即办”平台负责受理解决企业反映

的政策咨询、服务诉求、意见建议等事项，全面推行“企有所诉，我必有应、接诉即办”。

渠道拓宽，八位一体 “掌上服务”全办成

助力城市高质量发展，必须

做优化发展环境的推进器。

在不断提高服务效率的同时，12345热线不断拓宽服务渠道，整合业务范围，使泉城市民“12345，服务找政府”的意识更加深入人心。

近日，济南12345市民服务热线“市民智库座席”启用，实现“市民热线市民办”，这是济南创新社会治理体系的又一新举措，在国内再创先河。今年5月，热线创新与媒体联动模式，与济南报业集团共同打造泉城服务“总客服”，将“爱济南”客户端整体升级打造为“便民利企、服务决策”的掌上平台和城市服务的统一入口——“掌上12345”。

市民在“我的诉求”内可以轻松查到自己所反映的问题办理进度，还可以选择“自助问答”咨询问题，12345热线庞大的知识库可以第一时间给予回复，体验一番之后不禁让人感叹功能的强大：“只有你想不到，没有我办不到。”升级后的“掌上12345”不仅方便了群众通过互联网渠道反映诉求、提出意见建议、查询办理，还实现了与12345热线受理系统的互联互通，为逐步向公共服务、便民利企服务等功能拓展延伸打下了坚实的基础。

除了“掌上12345”，还有“移动12345”。与“掌上12345”不同的是，“移动12345”不是手机客户端，而是由街面巡查员担任的移动座席。12345热线与数字化城管创新融合打造的“移动12345”，让街面巡查员成为12345移动座席，通过街面巡查主动发现问题、解决问题。

“移动12345”的创新性在于，从空间上打破了传统呼叫中心的局限，实现从“坐等市民来电”到“主动服务市民”转变，从固定座席向移动座席转变，主动巡查发现问题，进一步丰富了热线受理形式。“移动12345”也拓宽了巡查员的巡查范围，除城市管理类事项外，市政公用、交通等其他事项均纳入巡查范围，移动巡查员在其负责区域内，可进行案件核查及满意度评价，实现了热线工作职能由受理向办理转变。

有了“移动12345”，12345热线受理渠道更加多元，在原来电话、短信、市长信箱、微博、微信、手机APP、掌上12345七位一体受理的基础上再度拓宽。开通12年，济南12345热线已经扩展到“八位一体”受理，再次领先全国。



长期以来，济南12345市民服务热线一直引领全国热线标准化建设。

□延伸阅读

践行“国家标杆”，城市热线以“智”赋能

践行“国家标杆”，必须有始
终如一、精雕细琢的工匠精神。

一件工单从受理到流转、办
理、解决，再到回访，看似一件微
不足道的小事，其实环环都有标
准可循。济南12345热线将标准化
建设嵌入到热线办理的每个环节，
使市民在整个流程、每个细节中感
受到实实在在的安全感和幸
福感，这些感受折射的正是热
线为民服务的深度。

服务标准化是推动整体性
政府构建的重要路径，长期以
来，济南12345市民服务热线一
直引领全国热线标准化建设并
不断探索。

2019年12月，山东省政府热
线标准化技术委员会成立，秘
书处设在济南12345热线。今年3
月，济南政府热线与标准化促
进会成立，这是全国首个从事
政府热线与标准化促进工作的
社会组织，由12345热线申报筹
建“全国政府热线标准化工作
组”工作也在积极推进中。目

前，12345热线正申请制定《政府
热线话术规范》《政府热线受
理事项分类指南》等4项国家标
准。申请制定热线国际标准工
作也取得新进展，已与英国、德
国进行对接并达成共识。今年5
月成立了12345热线国际标准制
定工作小组，目前已形成政府
热线国际标准草案。同时，12345
热线还将把标准化引入党支部
和团委工作，提出5个方面32项
标准化措施，并成立标准化小
组和改革工作班子，修改完善了
12345热线回访质检等93项工
作标准。

依托标准化建设，济南
12345市民服务热线扎实推进
法治化建设，全市形成了市有条
例、区(县)有办法、街镇有细
则，上下联动、形成合力、全
面抓落实的工作格局。2019年，市
属党群政法部门纳入12345热线
办理范围，实现了热线办理无
缝隙、全覆盖。针对市民反复反
映的问题加大督办力度，分门
别类集中研究，努力解决群众
最急最忧最盼的紧迫问题。目前，
行政效能方面的投诉从最初
的10%下降至0.12%，热线工
作为城市建设、经济发展提供
了和谐有序的环境，市民的幸
福感指数正在不断提升。

立足于脚下，着眼于未来。
当下的济南正深入践行黄河流
域生态保护和高质量发展国家
战略，加快打造“五个济南”、建
设“大强美富通”现代化国际大
都市，市民对美好生活有着更
高的追求和向往。放眼全国，各
地政务热线也呈现高质量发展
势头，热线服务已经走在向数
据智能化发展的道路上，可谓
千帆竞逐、百舸争流。济南12345
市民服务热线通过业务整合、
流程再造、智能驱动，站在新高
度开始了它新的使命：为市民
生活添彩，为城市发展赋能，为
打造社会治理体系和治理能力
现代化的“济南经验”而奋进不
息。

有了“移动12345”，12345热
线受理渠道更加多元，在原来电
话、短信、市长信箱、微博、微信、
手机APP、掌上12345七位一体受
理的基础上再度拓宽。开通12年，
济南12345热线已经扩展到“八位
一体”受理，再次领先全国。