

- 今年以来市热线电话、网络渠道共受理诉求332.32万件，同比下降14.90%
- 热线诉求解决率95.03%、满意率96.15%，同比分别提高4.44、2.75个百分点

12345·青诉即办：城市“总客服”驱动治理创新

□青岛日报/观海新闻记者 蔺君妍

政务服务热线是展现城市治理水平的窗口，是感知社情民意的探头，是办理民生诉求的枢纽，更是党委、政府决策的参谋。

近年来，青岛市12345政务服务便民热线（以下简称“市热线”）把“架起‘连心桥’，当好‘总客服’”作为工作追求，牢固树立“倾听诉求、即刻办理”服务理念，以智慧化平台为依托，依托“重心前移”的预见性、“重心下移”的穿透性、“一线统管”的高效性和“闭环回访”的实效性，成为社情民意的“集散地”、政府决策的“信息源”和诉求办理的“分析仪”“督导员”“赋能站”，串起岛城千家万户。

24小时不间断的坚守，365天从不打烊的服务，这条民生热线、发展热线时刻感知着青岛城市的脉搏，连续3年在全国334个城市政务服务热线综合测评中获评A+等级，先后荣获“全国五一巾帼标兵岗”“全国三八红旗集体”“全国青年文明号”等荣誉称号。今年以来，市热线电话、网络渠道共受理诉求332.32万件，同比下降14.90%，全市热线诉求解决率为95.03%、满意率为96.15%，同比分别提高4.44、2.75个百分点，交出了一份厚重而温暖的民生答卷。

今年市热线“成绩单”

市热线电话、网络渠道共受理诉求332.32万件，同比下降14.90%

全市热线诉求解决率为95.03%、满意率为96.15%，同比分别提高4.44、2.75个百分点

日均接听办理各类诉求1.5万件

受理企业诉求8136件，其中，接收省企业诉求“接诉即办”平台转派诉求768件，满意率99.55%、解决率97.78%

“即墨区学府里小区4号楼前儿童活动场地的照明灯出现故障，影响晚间孩童活动和居民休闲，请帮忙解决一下。”日前，有群众通过热线平台反映了小区照明设施故障问题。接到群众诉求后，即墨区热线第一时间明确责任单位和办理目标，组织小区物业安排维修人员迅速赶赴现场，查明照明灯不亮系线路老化及部分零件损坏所致。维修人员立即更换受损线路及灯具配件，并对整个电路系统进行加固和绝缘处理。目前所有照明灯均已恢复正常使用。

在青岛，每年有数百万群众诉求通过热线传递至相关部门，其中，很多涉及多领域、跨层级的诉求，需要各部门共同参与解决。青岛持续强化部门间协同联动机制，整合资源、畅通流程，全面激发跨部门协作的主动性与创造性，确保群众诉求“接得住、办得稳、能满意”。

“善治病者，必医其受病之处；善救弊者，必塞其起弊之源头。”热线工作看似是“接单办事”，实则是“把脉问诊”。

作为群众诉求的“前沿哨所”，市热线日均接听办理各类诉求1.5万件，不仅是解决个别诉求的“接诉即办”平台，更应成为汇聚民生冷暖、精准把脉城市运行态势的“数据中心”。其价值不仅体现在高效办结每一件工单，更体现在能否主动发现并解决那些群众“没想到提、没来得及说”的潜在诉求。

近年来，市热线突出“未诉先办”，通过对海量群众诉求进行大数据分析和研判，热线敏锐捕捉季节性、周期性的民生痛点，提前识别政策落实中的堵点、行业发展中的风险点及公共服务中的薄弱环节，不断推动工作重心前移，精准开展“夏病春治”“冬病夏

性，确保群众诉求“接得住、办得稳、能满意”。

针对涉及部门多、情况较复杂的问题，市热线坚持调动力量，协同作答，针对群众关注热点难点问题，进行“小切口”分析，将群众关注的问题转化为党委政府正确决策的“金点子”。同时，强化“专项深办”，建立专项调解机制，成立反复投诉的物业纠纷、劳动争议、消费维权等行业性调解专班，会同区（市）政府共同研究提升对策；收集、办理人大代表履职在线诉求，创新实施政协提案与12345·青诉即办衔接转化；定期会同市委编办、法律顾问、人大代表、群众代表、社会组织等召开联席会议进行研判协商，确保精准转办，减轻基层负担。当出现多个承办单位回退的疑难事项时，市热线将会同市委编办等部门结合工单问题描述、回退意见、

治”，变“被动应对”为“主动治理”，将工作重心从“事后补救”前移至“事前防控”，助力治理措施提早布局，资源配置更优调整。

旅游纠纷、交通拥堵、餐饮市场管理等问题系城市治理的“季节性顽疾”。市热线发挥直面群众诉求的独特优势，找准群众呼声“最强音”，迅速锁定涉旅投诉、出租车管理、占道扰民等八大类18项易发多发“夏季高发病”，同时对各单位工作措施进行“全面体检”，梳理出需重点关注的500余个风险点位，集中开展“夏病春治”专项整治行动，提前巡诊，找准病灶，对症下药，用春天的“行动”换盛夏的“健康”。

今年以来，针对交通拥堵与交通安全、旅游旺季“停车难”等问题，市公安局积极开展隐患排查、“全市一个停车场”建设

部门“三定”方案及相关法律法规政策等进行研判后核定牵头办理单位，持续推动问题解决。

此外，市热线将媒体纳入“合作伙伴”，积极强化媒体的信息传播和社会动员功能，深入挖掘工作中的先进典型、暖心案例，讲好“热线故事”，同时通过短视频、公众号等形式，向群众普及热线职能、办理流程，引导群众更好使用热线；充分发挥媒体舆论监督作用，聚焦热线办理中的疑难积案，曝光典型案例，以监督压力打通堵点、破解难题，积极营造社会共同关注、共同参与、共同监督的浓厚氛围，推动李沧区中央公园里小区消防设施缺失、西海岸新区星韵城“用电难”、城阳区水沟淤堵异味扰民等事项快速解决……

近年来，市北区台东街道营口路市场凭

借独特的区位优势和丰富的经营业态，成为全市著名的啤酒屋聚集地，吸引了大量市民游客前来打卡。然而，街边拉客、不明码标价等乱象也成了市民游客的“烦心事”。

为此，市热线积极联动市主流媒体，通过“热线接诉即办+媒体跟踪问效”，同营口路市场共同开展专项整治行动，实现对市场秩序、环境卫生、食品安全等问题的精准聚焦和跟进解决。今年“五一”假期期间，营口路市场整体秩序显著提升，市热线相关投诉量较往年下降明显。

从“各自为战”变“集体作战”，市热线有效整合各方资源，形成了“一盘棋”式的治理新格局，显著提升了诉求响应效率与问题解决质量，以复杂问题高效处置“加速度”切实提升为民服务“新高度”。

管六类诉求事项，青岛市政府办公厅也针对性出台《诉求“冬病夏治”专项行动方案》，明确病灶，对往年多发、频发问题进行“回头看”，精准施策避免回潮反弹。“全面会诊”往年因办理条件不具备、不充分尚未办理，而又对市民作出承诺的事项，进行集中攻坚；对特别复杂，需跨部门、跨区域协调解决的事项，形成清单和报告，报相关市领导协调解决。

同时，市热线强化“科技帮办”，充分发挥热线大数据“民情雷达”“风险预警器”的作用，通过常态化数据监测，建立研判标准、响应迅速、高效协同的预警机制，对检测发现的苗头性问题，及时向属地政府、责任部门发布预警提示，推动区（市）、部门（单位）早介入、早防范，把问题解决在萌芽状态。

重心前移：从“被动应对”到“主动治理”

治”，变“被动应对”为“主动治理”，将工作重心从“事后补救”前移至“事前防控”，助力治理措施提早布局，资源配置更优调整。

旅游纠纷、交通拥堵、餐饮市场管理等问题系城市治理的“季节性顽疾”。市热线发挥直面群众诉求的独特优势，找准群众呼声“最强音”，迅速锁定涉旅投诉、出租车管理、占道扰民等八大类18项易发多发“夏季高发病”，同时对各单位工作措施进行“全面体检”，梳理出需重点关注的500余个风险点位，集中开展“夏病春治”专项整治行动，提前巡诊，找准病灶，对症下药，用春天的“行动”换盛夏的“健康”。

今年以来，针对交通拥堵与交通安全、旅游旺季“停车难”等问题，市公安局积极开展隐患排查、“全市一个停车场”建设

等重点工作的推进，统筹做好旅游旺季应对准备；市南区创新推行“点位图标注法”，将莱阳路周边细分为8个管理网格，精准标注28个占道经营具体点位信息，制成问题点位“一张图”，实时监控；崂山区灵活实施“三步工作法”（普法宣传、教育引导、执法整改），对主次干道、景区景点、农贸市场周边等重要点位开展精细管控，清理占道经营、游商浮贩1700余处，城市人居环境进一步优化。

根据市热线监测数据，“夏病春治”八大领域诉求总体呈现下降态势，满意率、解决率明显上升。其中，涉旅游投诉、道路积水、占道扰民等领域下降幅度明显。

针对冬季多发的拖欠工资、供暖、消费者维权、物业管理、物流管理、通信运营监

闭环管理：“一线统管”精准响应群众诉求

一体评价”的一体化运行模式，切实解决群众办事多头找、诉求受理效率低的问题。

2025年1月，平度市东和铸造有限公司某职工通过热线平台反映，该企业因未及时关注税务系统年终决算通知，当月医保缴费失败，导致全体251名职工医保待遇暂停，住院人员无法报销，企业面临重大民生风险。

接到企业诉求后，平台立即转办至承办单位，平度市医保局随即启动应急处置机制，1小时内联系该职工核实详情，同步联动税务、银行等部门进行问题分析排查，通过跨部门数据筛查，精准定位缴费失败原因及受影响人员名单，并认真核实平度市东和铸造有限公司缴费申报记录及未成功缴费的详细数据，为该单位251名职工办理了医保待遇恢复，帮助企业走出困境。

今年以来，市热线共受理企业诉求8136件。其中，接收省企业诉求“接诉即办”平台转派诉求768件，满意率99.55%、解决率97.78%。

数据背后，是一张由市热线织就的、覆盖全域的“治理之网”在高效运转。通过“一线统管”模式，每一个来自企业群众的呼声都被纳入标准化、闭环化的处理流程，从受理、转办、处置到回访，环环相扣，确保“事事有回音，件件有着落”。

12345热线不仅是政府联系服务群众的

“最先一公里”，更是群众寻求帮助时最先想到的“第一选择”，是群众最信赖、最依赖的所在。市热线坚持“沾边就办”，扎实推动“首接必应”，始终用初心、热心、诚心、耐心和恒心对待每一名群众的呼声，回应群众的期待，以“小切口”撬动如占路经营、停车管理等一批“大民生”问题加快解决。

在高效回应群众诉求的同时，市热线更将自身视为一座不断成长的“学校”，持续提升受理环节的服务能力。动态更新热线知识库，当好“政策百事通”。对于群众咨询高频舆情事项，工作人员提前与责任单位沟通对接，商榷答复口径更新至知识库，在受理端实现直接答复，缩短等待时间，并推动知识库向基层工作人员和社会公开，拓展自助查询业务，提高咨询类诉求的直接答复比例。

此外，加强科技赋能，优化智能应答、智能辅助制单、智能派单、智能回访、智能预警等功能，开发数据分析模型，创建热点问题预警、专项分类展示机制，提高热点事项分析研判能力，推动靶向施治，提高办理质效。

“办结”不等于“办好”，“回复”不等于“满意”，“后续回访”正是检验成效、压实责任的关键一环。市热线坚持强化闭环管理措施，加大诉求办理跟踪督促力度，组建专门的督办、回访队伍，常态化分区包片开展

“四不两直”督办，及时发现弄虚作假、夸大办理效果、办件不办事的问题；会同市纪委监委机关深入开展“清风廉线”行动，针对督办、回访过程中发现的政绩观偏离、不担当、不作为等问题线索，由市纪委监委机关调查处置，让“能办尽办”执行更有力。为提高回访质效，市热线还升级上线智能回访功能，对部门回复后的工单实行全量回访。2024年，全年智能回访累计完成208万件外呼任务，每件工单的平均回访耗时从4—5分钟压缩至2—3分钟，工单回访覆盖率达100%。

从晨光熹微到夜幕降临，市热线用24小时不间断的守候，践行着以人民为中心的发展思想，诠释着“民有所呼、我有所应”的庄严承诺，成为城市治理体系中的一抹亮色。

未来的市热线，将继续聆听这座城市的“心跳”、感知群众的期盼，在科技赋能与机制创新的双轮驱动下，不断深化服务内涵、提升服务品质，在这场永不停歇的民生接力中，传递更多温暖与力量。



■青岛市12345政务服务便民热线的荣誉墙“硕果累累”。

