

附件 1

关于进一步规范和提升 12345 政务服务 便民热线服务的通知

(征求意见稿)

各省辖市、济源示范区 12345 政务服务便民热线主管部门：

为充分发挥 12345 政务服务便民热线(简称 12345 热线)倾听群众和企业诉求、推动解决实际问题重要渠道，以及优化政务服务、提升行政效能重要抓手的作用，强化 12345 热线的公共服务平台能力，助力基层高效能治理，根据《国务院办公厅关于进一步规范和提升 12345 热线服务的意见》(国办函〔2025〕66 号)，结合我省工作实际，现将进一步规范和提升 12345 热线服务的有关事项通知如下。

一、持续整合畅通诉求反映渠道

依托 12345 热线持续深化政务服务便民热线归并，将省市一体化政务服务平台技术服务电话并入省市 12345 热线统一服务，在业务上可单列处置，提升技术服务的及时性。将各级政务服务中心“有诉即办”窗口收到的不属于本级政务服务中心进驻业务，且属于 12345 热线受理范围的诉求，转送省市 12345 热线受理转派处理。结合地区人口数量和历年诉求受理量，按照话务接通率不低于 95%、互联网渠道诉求 100%响应的标准，合理配置话务资源，持续优化互联网受理

渠道，做好闲时回拨服务，确保企业群众诉求高效应答。根据工作需要可设置方言席、外语席、听障人士席等特色专席，更好方便群众使用。

二、分类处理规范热线诉求受理

对属于 12345 热线受理范围的诉求事项，要及时受理处理。对应当通过 110、119、120、122 等紧急热线处理的诉求事项，要即时转至相应热线处理。对须通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决和已进入信访渠道的诉求事项，不予受理，告知诉求人相应法定途径；对受理后发现属于前述情形的，终止办理，并按前述规定处理。正在或者已经过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序处理的诉求事项，不予受理，告知诉求人按相应法定途径办理；已受理的，终止办理，并告知诉求人终止的理由。对不符合法律法规规定、违背社会公序良俗或涉及国家秘密、工作秘密、商业秘密、个人隐私、个人信息的诉求事项，不予受理，并做好解释说明。对于诉求人维护自身合法权益的投诉事项，予以受理；诉求人投诉非本人（依法接受委托、法定监护人行使监护权、为维护直系亲属合法权益的情形除外，下同）在生产生活学习中购买、使用商品或者接受服务，与经营者、政府部门和有关企事业单位发生的权益争议，不予受理，并予以说明。调解类诉求，承办单位多次组织调解无实质性进展，并已建议诉求人通过司法途径维权的，热线不再受理。无相关新证据材料，对已经依法

依规处理再次提出的诉求事项，不再受理，并予以说明；对于受理后发现属于前述情形的，终止办理，并按前述规定处理。对于尚处于处理中的诉求事项，再次提出同一诉求的，不再受理，并予以说明。

三、规范接听提升话务服务质效

各级 12345 热线要严格规范话务接听服务，规范用语、热情解答、文明服务。对于诉求人谩骂、使用低俗用语等恶意扰乱 12345 热线工作秩序或者长时间无实质诉求内容的来电，话务人员在提醒后诉求人仍无改变的，话务人员可以打断通话并记录后挂断电话；互联网受理渠道可以设定自动拦截上述诉求，并予以明确提示。

四、工单直达实行诉求直派基层

依照法律法规、“三定”规定、乡镇（街道）履职事项清单等，结合基层高效能治理事项清单梳理，编制热线诉求事项派单目录并动态调整。减少工单转办环节，对诉求明确、职责清晰、确属基层承办单位办理的工单，省市 12345 热线可直派至基层承办单位，同步省级 12345 热线将相关工单抄告所属省辖市（含济源示范区，下同）、市级 12345 热线将相关工单抄告所属县（市、区）。

五、首派负责提高诉求响应效率

建立由热线管理部门、机构编制、司法行政及相关部门参加的“3+N”热线会商研判机制，及时协商确定诉求承办单位或诉求主办、协办单位；经协商仍无法确定承办单位的，

报请同级政府明确。职责交叉、暂时难以确定承办单位的紧急诉求，12345 热线管理机构选取其中一个作为主办单位派发工单，先行负责牵头组织其他相关单位办理诉求，其他相关单位作为协办单位共同办理，后续按照会商研判机制确定同类诉求的承办单位。建立省级职能部门统筹承办机制，涉及省市政策不统一、省辖市之间政策差异难以解决的诉求，转由对应的省级职能部门牵头负责统筹诉求办理工作。

六、统一要素更好规范工单办理

统一 12345 热线工单要素，规范登记、转办、反馈、回访等热线工单各环节流转，进一步提升 12345 热线诉求办理水平。要强化诉求办理反馈结果的审核，12345 热线管理机构要严格按照工单答复标准对承办单位反馈的办理结果进行审核。符合答复标准的，予以审核通过；不符合答复标准的，退回承办单位重新办理。答复诉求人结果未直接针对诉求人诉求的，退回重办。行政执法类的诉求事项，承办单位作出不予立案或具体处理结果的，可予以办结。调解类的诉求事项，承办单位组织了调解的，可予以办结。

七、数据分析推动实现“未诉先办”

在确保 12345 热线数据安全基础上，通过省市数据共享交换机制，推动诉求数据跨部门跨层级的共享应用。用好党委政府定期调度 12345 热线工作机制，加强对热线数据的挖掘分析和动态监测，对高频共性问题及时形成分析专报，推动问题“源头治理”“未诉先办”；对季节性、周期性诉求

事项，提醒承办部门提前做好工作准备；对新增诉求、苗头性诉求事项，提醒承办部门及时完善热线知识库、做好预警处置。

八、智能应用强化平台支撑能力

在确保安全前提下，结合工作实际，稳妥有序运用大数据、人工智能、算法模型等新技术新手段，提升拓展 12345 热线平台支撑能力，推动智能问答、智能填单、智能转派、智能回访、智能分析等场景应用，提升热线平台智能化辅助水平。

九、积极融入助力治理能力提升

12345 热线要主动融入基层高效能治理工作，充分发挥现有工作机制的作用，加强与 110、119、120、122 等紧急热线和水电气热等公共事业服务热线的对接联动，用好“12345 热线+督查”机制，加强与纪检监察、信访工作的协调联动，提高协同处办能力。要与基层治理平台联通，实现诉求归集、工单转派、工单督办、办理评价等统一，保障合法合理诉求依法依规高效办理。

十、做好热线服务监督指导

健全 12345 热线服务投诉解决机制，设置并公开热线服务监督渠道，受理涉及诉求受理、转办、回访等热线服务的投诉，及时进行核实处理答复诉求人，对存在的问题及时整改。在确保数据安全、服务质量前提下，可依法依规通过政府购买服务方式开展话务服务、信息化运维等相关辅助性服

务，并加强对第三方机构服务的指导监督，确保第三方机构的业务能力、服务水平等符合 12345 热线工作要求，不得将诉求办理等主体业务交由第三方机构负责。提升 12345 热线话务服务能力和水平，探索参照呼叫中心服务员国家职业技能标准开展 12345 热线话务员等级认定，引导第三方服务机构加强工作激励，做好人文关怀和心理疏导，增强话务员岗位认同感和队伍稳定性。

十一、加强热线工作宣传引导

充分利用新闻媒体和领导接热线、机关干部进热线、热线进基层等专项活动，加强 12345 热线功能作用、工作方式等方面的宣传，让更多企业群众知晓热线、用好热线，让承办部门了解热线、办好工单。

2025 年 月 日