

江西南昌12345热线“五聚化工作法”打造城市治理枢纽新标杆

聚“洪”线之力 强“城”事之治

■中国城市报记者 杜汶昊

“十四五”时期，江西省南昌市12345热线始终坚守“为人民服务”的初心使命，深入贯彻落实中央城市工作会议精神，锚定“人民城市人民建，人民城市为人民”核心理念，紧扣国务院关于推动“高效办成一件事”的决策部署及国务院办公厅《关于进一步规范和提升12345热线服务的意见》精神，立足南昌“一枢纽四中心”发展定位，创新践行“五聚化”发展路径，推动热线工作实现从“民生服务窗口”到“城市治理枢纽”的深刻蝶变，实现从接诉即办的响应式服务，到未诉先办的主动式治理，再到共建共治的生态化共创“三阶跃升”，为书写中国式现代化南昌实践的政务服务新篇章贡献了坚实力量。

据统计，南昌市12345热线自2016年12月上线运行至2025年底，累计受理企业、群众诉求突破1187.63万件次，成功解答和解决了广大南昌市民、在昌企业人员和来昌游客的急难愁盼，按时办结率与群众满意率均达95%以上，生动诠释了“民有所呼、我必有应”的“洪城温度”（洪城为南昌别称）。

聚力平台标准化 筑牢治理根基

渠道整合“一号通达”，实现诉求入口全汇聚。南昌市12345热线坚持“一号对外”，构建“一线贯穿、多端汇聚、全域感知”的民意直通网络，先后开通并承接包括赣服通、昌通码、综治在内的19条受理渠道，并对中国政府网、问政江西、市委民生通道、“我向省长建言”等民生诉求平台进行集约化办理，形成“受理渠道多元、办理渠道统一、答复口径一致”的民生诉求办理格局；坚持“一呼即应”，充分发挥微信、网站等新媒体渠道作用，构建“一号一微一网”群众诉求“一呼即应”平台；坚持“一网联动”，持续深化“一个号码对外服务，多个部门按责受理”的运行模式，打通横向到边、纵向到底的工作联动网络，覆盖全市80家成员单位，实现诉求工单双向流转、闭环处置。

平台建设“一体规范”，实现服务标准全统一。坚持制度保障“全闭环”，结合实际，适时修订《南昌市12345政务服务便民热线运行管理办法》《南昌市12345政务服务便民热线考核实施意见》，进一步明晰职能分工，并将“提前办结率、及时响应率、诉求增长率”纳入考核

指标，倒逼部门从“办工单”向“防问题”转变；坚持热线整合“三率先”，即率先完成热线归并扩面，率先整合市场监管热线，率先实现省市话务融合。

重点事项“一抓到底”，实现治理模式全升级。聚焦高频共性事项，建立“每月一题”研判机制；聚焦民生领域共性难题和趋势性风险，常态化做好分析研判工作。同时，热线聚焦社会舆情事项，建立敏感事项预警机制，以“日汇总、周研判、月分析”为服务模式，对敏感事项实行“一事一报、即收即办”，精准防范问题扩散升级，推动治理模式从“被动响应”向“主动预警、未诉先治”深度转变。

聚力服务创新化 激发内生动能

创新“三专”服务模式，实现精准服务全对接。南昌市12345热线构建“专席感知、专班破题、专员直达”的递进式服务链。一是设立“专席”应答，在公积金、医保、营商环境、挪车等常规专席基础上，创新开设未成年人保护、人才服务、统一大市场、文旅等特色服务专席，为群众提供24小时专业化服务。二是组建“专班”攻坚，配齐配强专业骨干力量，组建成立省工单办理组、疑难工单办理组及省市话务融合专班等专项工作组，集中攻坚各领域群众诉求。三是配备“专员”对接，立足企业实际需求，探索“12345+商会”服务模式，设立为企服务专员，定期收集企业在政策落实、营商环境、生产经营等方面的诉求，实现政策精准推送、诉求闭环管理。

推行“四制”运行模式，实现治理效能全提升。构建起“即时响应有速度、开放监督有透明度、未诉先办有准度、跨界协同有力度”的治理新格局。一是在全省范围内首创“5533”接诉即办机制，倒逼责任部门对接诉即办类工单按照“5分钟内签收、5分钟内调度、30分钟内处置、3小时内反馈”要求处置，不断提高办理效率。二是建立“热线开放日”活动机制，邀请人大代表、政协委员、热门景区（单位）负责同志、企业、市民代表及新闻媒体代表共同走进热线，现场聆听、座谈交流，主动接受社会监督、听取公众意见。三是创新未诉先办预警机制，通过建立诉求预测模型、前置问题处置流程，对苗头性、倾向性问题提前研判，推动治理重心前移，从“被动响应”向“主动预防”升级。四是搭建“跨域协同”联动机制，一方面推行“公安+110+综治”协同模

式，推动解决疑难事项纠纷类诉求；另一方面深化12345与110高效对接，实现非紧急警务与民生诉求科学分流、联动处置。

推行“五通”惠企模式，实现营商环境全优化。做实做优民生服务，聚焦企业群众反映集中的“政策知晓难、企业说话难、企业融资难、企业用工难、惠企政策兑现难”的“五难”问题，持续深化“互联网+政务服务”改革，并在全省范围内率先开通使用“政企通”综合服务平台，建立起“政策通、诉求通、融资通、供需通、服务通”的“五通”型政务服务新模式，构建“线上+线下”全方位、全过程、全天候的惠企护企服务机制，实现惠企政策“一键直达”。

深化多元共治模式，实现治理力量全汇聚。构建“党建引领主轴、条块联动基线、社会协同网络”的“一轴一线一网”协同共治新生态。一是强化党建引领，设立临时党支部，不定期开展主题教育专题党课培训、群众不满意工单“回头看”及主题党日参观等党建活动，并创建了市级“青年文明号”，先后组织开展走进救助站公益服务、省市县联动等实践活动，以党建凝聚团队合力，让热线更显党性、战斗力更强。二是搭建交流平台，成功举办“热线发展与治理创新”深度交流会议，对外输出南昌治理经验、引领行业提升。三是拓展跨界协作，汇聚多元智慧，积极与农工党南昌市委等民主党派以及清华大学数字政府与治理研究院等高校智库建立共商合作机制，为推动南昌经济社会高质量发展提供更多务实建议。

聚力品牌体系化 彰显城市温度

做优“三服务”核心品牌。南昌市12345热线在全国范围率先提出并实际应用“三服务”理念。一是吹好市委、市政府决策的“数据参谋哨”，精准挖掘诉求数据价值，聚焦企业群众关心关注重大民生事项及领导关注重点领域，累计形成集中性诉求简报714条、敏感信息快报83期、问题分析专报63期，为市委、市政府决策提供有力参考。二是做好基层减负增效的“智能工具包”，通过规范基层办理流程，压实部门工作责任，2025年累计召开34次部门业务培训会与成员单位工作调度会，推动基层工作高效有序开展；适时向县区提供相关热线数据，为基层精准治理、靶向施策提供有力赋能。三是当好为群众排忧解难的“城市总

管家”，不定期梳理热点政策解读，供群众快速查阅，让政策红利精准触达群众；常态化开展座席专题业务培训，聚焦政策解读、诉求解答等核心能力靶向提升，以专业服务高效回应群众急难愁盼，筑牢为民服务防线。

做实“洪城热线会商会”攻坚品牌。聚焦群众诉求难点、部门协同堵点、基层治理痛点，以高位协调定责、协同施策破题，针对社会事务管理、物业管理权责划分、市政设施维护等疑难诉求累计召开6次“会商会”，推动10余项长期悬而未决的诉求高效解决，有效破解治理堵点；围绕高频民生热点问题，开展“热线解答日”活动，累计邀请34个部门开展食品安全、旅游纠纷及欠薪等活动10期次，推动14类疑难诉求及时解决。

擦亮“共建共治”民生品牌。搭建“面对面”诉求收集平台，在热线运营中心内打造“民意感知室”“‘智热线·慧农工’社情民意工作基地”等实体载体，适时邀请人大代表、政协委员、企业群众代表共同参与共商共治，拓宽民意沟通渠道；聚焦节假日服务需求，在“五一”、国庆中秋、春节期间开展“舒心‘昌’游”专项服务，创新开设文旅专席、发起“文旅金点子”征集活动，精准对接游客诉求，以精细化服务擦亮南昌文旅名片，筑牢共建共治共享的民生服务格局。

做强“洪企通”“民心通”专栏品牌。在微信公众号与官方网站上新增“洪企通”“民心通”常态化专栏，“洪企通”聚焦企业发展痛点难点，收集营商环境优化建议，助力破解企业难题；“民心通”面向市民征集民生关切、意见建议，搭建政民互动“连心桥”，构建“政府主导、社会参与、群众评议”的民生服务生态圈。

聚力系统智能化 赋能政府治理

迭代“智能大脑”，驱动流程再造。南昌市12345热线系统历经数次迭代，全新上线集智能派单、座席辅助、智能回访于一体的系统，重塑全流程服务体验，驱动热线服务迈向“新质态”。

淬炼“数据智库”，赋能精准施政。深度挖掘千万量级诉求数据价值，主动联合清华大学数字政府与治理研究院等国内一流机构，在数据分析、数据治理和数字政府建设上加强合作，为政府精准施策提供前瞻性、战略性参考，更为职能部门

出台政策、优化流程提供了有力支撑。

拓展“智慧场景”，深化人机协同。在全省率先接入DeepSeek大模型，赋能政策咨询“秒问秒答”；不断完善微信公众号“在线客服”等互联网渠道，提供全天候智能交互服务，构建了“AI+人工”协同的智慧服务新场景。

搭建“指挥中枢”，实现一屏统览。依托可视化大屏系统，动态汇聚热线话务和诉求数据，围绕“时间、区域、类型、类别、行业、办理质效、热点难点”等维度，强化数据智能分析能力，加强重点行业、重点区域、重点指标、重要时间节点的群众诉求综合分析研判，一屏统览全市热线运行情况，一键输出专项分析报告，辅助各级政府部门科学决策。

聚力队伍专业化 强化保障支撑

“全链培育”磨炼专业能力。南昌市12345热线构建全周期培养模式，建立“岗前培训+在岗轮训+知识竞赛”的全周期培养机制，提升话务员政策解读、情绪疏导、应急处置能力；组建专业师资团队，通过编制服务规范手册、疑难诉求处置指南等文件，打造一支稳定、专业、富有激情的“热线铁军”。

“双轮激励”激发团队活力。实施“以奖促优”策略，印发热线队伍激励实施方案，常态化开展“星级座席”“服务标兵”“流动红旗”等月度评选，同步组织模范员工、优秀典范评选等年度表彰，畅通晋升通道，打造科学规范、动态优化的激励体系，全面激发队伍服务活力；坚持“以心促情”理念，配齐硬件保障，打造集培训室、健身房、心理解压室、母婴室、阅览室于一体的标准化职场，同时做优暖心举措，通过发放节日福利、组织团建活动、举办员工生日会、开展心理疏导等暖心举措，全方位增强团队凝聚力与人员稳定性，营造和谐奋进的团队氛围。

“实战淬炼”锻造过硬本领。搭建实战“练兵”平台，选拔优秀骨干参加全国、全省政务服务热线技能大赛及“最美热线人”评选等活动，以赛促学、以赛促练，提升专业素养；建立“老带新”帮扶机制，推行骨干带新人、能手传经验模式，通过案例复盘、模拟处置、问题会诊等方式，精准补齐员工能力短板，全面增强团队破解复杂诉求的实战本领。（本文经验做法资料由南昌市政府办汪美宁、李颖、敖通提供）