

“泉心泉意”打造服务企业“总客服”

■泉州市12345政务服务便民热线中心文图

近年来,福建省泉州市12345政务服务便民热线中心切实推动企业群众诉求“提前办、主动办、高效办”,聚力打造“泉心泉意”品牌,把“企业找12345”变成“12345主动找企业”,提供“24小时不打烊”人工受理服务,设立英语座席,拓宽企业诉求受理渠道;通过DeepSeek本地化部署“泉问答”AI平台,整合12345热线系统涉企知识库、政务门户网站及60个部门官网数据接口,实现政务信息全量归集、动态维护、全域共享;依托12345热线建立统一的涉企诉求服务窗口,统一受理、分类处置、限时办结涉企诉求,持续优化政府监管和服务,为群众办事、企业经营创造更多有利条件。

如今,“泉心泉意”已经成为泉州市优化营商环境的金字招牌,鼓励着更多的社会资本和创新要素向泉州集聚,让泉州市成为更具吸引力的投资兴业热土。

案例一:跨级联动协同处置,规范证明出具流程

泉州市鲤城区某公司股东

来电反映,公司营业执照需要迁移到晋江市西园街道,晋江市、泉州经济开发区均互相推脱非地块属地,不予出具经营场所证明,导致业务无法办理。

泉州市、县两级12345热线中心协同处置,会同市效能办开展帮办督办,通过跨级联动、调档核实,为企业开出经营场所证明,诉求人对办理结果及便民效率表示高度认可。同时,相关部门以此为契机,厘清、规范经营主体住所(经营场所)证明出具工作流程。

案例二:包容审慎、智能审批,助企无忧加“梯”

企业致电泉州市12345热线,反映厂区增设电梯因未办审批先行施工被暂停,求助备案相关事宜。

泉州台商投资区行政审批服务局接诉后,第一时间联系企业并上门走访,指定专人指导企业准备材料、办理豁免备案手续。秉持包容审慎监管原则,对此类无实质危害的程序性违规免予处罚。同时,探索审批流程智能化升级,实行网上备案制,全程跟踪、闭环督

办,保障企业权益。

案例三:全程帮办,为企业“重启”补贴通道

泉州台商投资区百崎回族乡某商贸公司通过12345热线反映其未能申请获得台商投资区跨境电商企业租赁补贴。

接件后,台商投资区科技经济发展局立即与诉求人取得联系。经上门核实,诉求人为百崎回族乡跨境电商园区的企业,根据跨境电商补贴政策,入驻跨境电商园区的企业前两年按实际缴纳租金的80%给予补助,该企业去年申请了第一年的补贴已发放,但今年申请第二年的补贴被告知无法申请。

经办人员经过调查发现,该企业因未在规定时间内进行申报,故无法申请补贴。考虑到企业生产经营不易,且该企业实际经营期限符合申报条件,经通力协调,台商投资区重新上线跨境电商企业租赁补贴申报。同时,台商投资区科技经济发展局及时联系诉求人,引导企业及时申报,并组织工作人员进行资料审核和现场勘



泉州市各市直部门、县级政府领导化身“话务员”，现场轮值接听12345热线。

查。经核实,该企业符合申报条件且申报材料真实完整,已获得租赁补贴。

案例四:快速响应企业用水诉求,全力疏通供水“堵点”

泉州市某食品有限公司负责人致电12345热线反映,招商时思明工业园区承诺做好“三通”配套,而实际投入生产时一直没有解决自来水供应问题,影响企业生产,请求相关部门尽快介入解决自来水供应

问题。

安溪县12345热线中心接到诉求后,立即与官桥镇人民政府对接。经查,因自来水管道路破损导致水压低,造成思明工业园区停水。为解决该问题,安溪县官桥镇人民政府在G358国道环城北路施工建设自来水加压泵站。目前,该工程已完工,并配齐供水接入输出等相关配套设施,思明工业园区自来水供应问题得到解决,企业对处置结果表示满意。

践行“一线工作法” 打造“场景化”服务新模式 湖北省荆州市“阳光热线”让政民互动有温度有精度

■荆州市数据局文图

湖北省荆州市12345政务服务便民热线以群众需求为导向,创新践行“一线工作法”,将“领导接听日”的高效协调优势与“热线进社区”的基层服务效能深度融合,推动政民互动从“耳畔闻声”向“身边办事”转变,实现服务质效与群众满意度的双重提升。2025年荆州市12345政务服务便民热线共受理群众诉求89万件,热线响应率100%,办结率99.14%,群众满意率98%。



在荆州市12345政务服务便民热线话务间,3家热线成员单位负责人现场接听市民来电。

“请进来”高效决策,在话务一线破除“梗阻点”。常态化开展“领导接听日”活动,每月结合热线数据,梳理诉求涉及的高频部门,组织市直部门和县(市、区)领导走进热线话务间,现场接听群众来电,与群众“一对一”沟通,变“层层转办”为“现场办公”。对复杂难题,通过现场研究,制定推动方案、明确办理时限,形成“接听—研判—转办—督办—反馈”全流程台账。先后累计推动解决噪

音扰民整治、废弃线杆清理、预付卡退费纠纷等共性难题50余个。如荆州市公安县双合村村民陈先生反映,其在荆州市荆州区某农资市场一家种子子公司购买黄豆种子种植后,出现明显减产情况。商家虽承诺赔付却迟迟未兑现,且购买地农业执法部门协调未果,诉求办理一度陷入僵局。热线将工单转派至种植地农业综合执法大队,督促其核查情况、全程跟踪督办。经执法大队介入推进,商家最终向陈先生赔付8000元。随后,该跨区域种子质量纠纷诉求被纳入“领导接听日”活动座谈会上进行专题研讨,明确了“种植发生地受理调查、购买地查处违法行为”的处置原则,推诿扯皮问题由市农业农村部门统筹协调,并同步建立种子购销关键时节源头专项整治机制,从根本上防范类似问题发生。

“走出去”主动寻访,在社区一线架设“连心桥”。为弥补线上沟通的情感温差,主动将

“话务大厅”搬进社区,开展“热线进社区”活动。活动前精准调研,根据社区类型和常见诉求,精准匹配参与单位,选派业务熟练、沟通能力强的话务员在社区开展政策宣传、诉求受理,让热线从“耳边的号码”变为“身边的依靠”。2025年8月,热线走进荆州市沙市区天井渊社区,现场受理群众诉求15件,满意率达93%。该社区东岳村李先生现场反映,希望恢复失地农民保险身份。此事涉及拆迁安置、户籍认定等复杂问题。热线工作人员现场核实其户籍详情,耐心倾听诉求,当场登记工单并及时转派督办。属地工作人员第一时间与李先生对接,详细解答失地农民保险相关政策,积极协调推进,最终妥善解决了保险问题。李先生对12345热线切实解决了他的实际困难表示衷心感谢,并赠送锦旗。

“融进来”分析研判,在部门一线打好“预防针”。“阳光热线”通过场景互补与数据联动,

构建起精准高效的治理闭环。“热线进社区”在基层场景中广泛收集苗头性、倾向性问题,为“领导接听日”提供精准议题;“领导接听日”则针对疑难杂症进行“专科会诊”,形成解决方案推动指导社区开展前置服务。同时将活动中收集的“一线数据”与平台的“线上数据”进行整合比对、深度挖掘,精准研判民生需求趋势与风险隐患。在去年中高考前,通过分析社区诉求及历史数据,提前向相关部门发送考点周边环境整治“未诉先办”提示,协同排查噪声、拥堵隐患,使高考期间相关诉求同比明显下降。针对2025年度电杆及通讯线缆安全隐患频发、处置滞后的问题,梳理出通讯线缆垂落、电杆倾斜倒塌、电杆阻碍交通建设三大热点,邀请市经信部门、市通管办召开专题协调会,明确工单首次转派至各运营商以排查主体,无主线缆由市通管办兜底处置,大幅提升此类工单响应处置效率。