

年均100万件诉求咋处理？闭环管理有妙招

■山西省吕梁市政务服务热线管理中心

山西省吕梁市12345政务服务便民热线自2020年运行以来,不断探索创新,在整合非紧急服务电话、建立三级联动工作体系等方面成果显著,逐步构建起企业群众反映诉求的“总客服”体系。

统计显示,吕梁市12345政务服务便民热线2020年6月上线运行时,日均话务量不到200通,到年底累计15万余通。随着各项工作举措逐渐显现成效,2021年总诉求51万余件。2024年起全年诉求承载量攀升至100万余件并一直保持年均100万件以上的承载量,在诉求不断攀升的背景下,办结率及满意率均保持在较高水平。截至2025年底,累计受理诉求超436万件,办结率达99.8%。

近年来,热线不断发挥协同引领作用,推进了多项典型问题的归类解决,2024年通过热线督办解决出租车拒开发票、供热管道堵塞等民生问题,

推动出台《吕梁市集中供热条例》《吕梁市住宅物业管理条例》,有效明确了责任边界,推进了同类问题解决效率提升;各层级之间紧密配合,形成了强大的工作合力,有效应对了各种复杂问题的挑战。

然而,随着诉求日益多元化和数量的激增,原有处理机制难以适应新的工作需求,在诉求处理过程中部分承办单位部门推诿、处置办理效率低、答复质量参差等痛点,影响群众满意度和政府公信力。

为此,吕梁市委、市政府于2024年10月印发《关于强化市12345政务服务便民热线平台功能的若干规定》(以下简称《若干规定》),创新构建“五链协同”(责任链、协同链、质量链、监督链、时效链)闭环管理机制,推动热线从“被动接听”向“主动治理”转型,形成独具特色的“吕梁模式”。

未来,吕梁市将继续深化制度创新,不断优化工作机制,

持续加强技术赋能,提升人员素质,不断书写服务群众的精彩篇章,为吕梁市高质量发展提供更加优质、高效的政务服务保障,努力打造政务服务吕梁样板,让12345政务服务便民热线真正成为政府与群众的“连心桥”。

案例一:协同链、监督链联动,破解欠薪治理痛点

吕梁市政务服务热线管理中心聚焦欠薪治理“办不了”“不想办”两大痛点,以协同链、监督链“双链联动”构建闭环治理体系。中心梳理2025年欠薪类诉求5.06万件,重点紧盯600余件未化解诉求(涉及金额12亿元),分类建账、形成专项报告,为决策提供支撑。针对多部门协调难问题,牵头建立协同处置机制,联动处置市纪委监委移交的1万余件诉求,筛选9000余件未彻底化解诉求,实行“挂图作战、销号管理。为

破解履职惰性,深化与纪委监委、市督查室联动,开展督导3次、约谈责任单位11家,倒逼部门履职,推动1.2亿元欠薪兑付、3200件久拖未决案件化解,形成“监测预警—协同处置—监督督办—闭环落实”新格局。

案例二:责任链发力,高效处理小区疑难投诉

吕梁市政务服务热线管理中心依托“每日数据扫雷”机制,捕捉到北城壹号小区交房期间诉求爆发问题,涉及开发商违规收费、地暖温度不达标等敏感舆情,易引发群体矛盾。因职责模糊、主体复杂,常规派单难以推进,中心落实首办责任制,启动疑难会商机制,将案件列为重点督办,形成专题报告上报市领导。市长主持专题办公会,统筹各部门明确分工,既推进该小区向636户业主退费、564户地暖

问题阶段性办结,又部署全市同类问题专项排查。同步启动保交楼“回头看”,41个整改问题全部得到化解,切实维护群众权益。

案例三:质量链督促,打破壁垒消除小区安全隐患

龙湾福邸小区交房后,西侧遗留大坑致雨季积水、部分楼栋墙体开裂,严重威胁居民安全。因开发主体失联,权属复杂,各部门推进整改陷入僵局,成为“不好办”的疑难民生问题。市行政审批局主动牵头,将问题纳入重点督办台账,启动疑难会商机制,梳理症结、明确路径,并专题汇报争取高位推动。在市长专项批示指引下,各部门打破壁垒、协同发力,目前小区排水系统已完善,基坑平整有序推进,各类安全隐患被彻底消除,为切实守护居民居住安全,提供了可复制的实践模板。

“12345热线+文旅服务”助力国际旅游岛建设

■平潭综合实验区12345政务服务便民热线中心文图



平潭综合实验区12345政务服务便民热线平台、公安交警、属地片区及公交企业多方联动,保障景区接驳车运力,确保游客有序顺畅出行。

近三年,福建省平潭综合实验区12345政务服务便民热线平台接到涉旅诉求件年均约3000件。在处理涉旅诉求过程中,有时因响应机制不健全,难以满足游客即时诉求;有时因多部门职责交叉,协调联动不畅,导致推诿拖延;有时因处置流程冗长,传统的审批方式影响了部门响应质效;有时因协调赔偿机制僵化,纠纷调解周期长,影响了游客体验感。

为此,平潭综合实验区创

新推出涉旅诉求“秒回分到日结”扁平化运行机制,积极打造文旅服务“一号通”,进一步推进12345政务服务便民热线与文旅服务深度融合,服务好国际旅游岛建设。

案例一:创新“先行垫付、代位追偿”机制,护航旅游消费维权

一名游客于2025年11月9日入住平潭某海景度假酒店

时,因酒店员工误将不合格商品提供给消费者,引发身体不适。接到该游客投诉后,热线平台立即启动涉旅诉求处置机制,协调平潭综合实验区市场监管局派员处置。该局金井分局迅速行动,虽处于非工作时间,仍第一时间安排执法人员赴酒店调查核实;确认事实后,会同平潭消协启动涉旅消费投诉“先行垫付、代位追偿”机制,快速为消费者垫付1350元。随后,执法人员约谈商家明确法律责任,协调商家将垫付款项转回消协账号,高效为消费者排忧解难。

平潭综合实验区于2022年3月创新出台《旅游消费投诉“先行垫付、代位追偿”暂行办法》,对于事实清楚、责任明确的涉旅经济纠纷,若调解未果且消费者同意调解意见,平潭消协可先行垫付最高1万元的垫付款(专项资金保障),并取得代位追偿权,后续通过协商、诉讼等方式向经营者追偿。此举有效解决了涉旅消费纠纷中“赔付慢、举证难”的难题,推动旅游消费维权从“被动调处”向“主动兜底”转变,彰显了平潭国际旅游岛“游客为本、服务至诚”的理念。

案例二:妥善处置游客遇险事件,筑牢涉海涉岛安全生命线

一游客反映在海坛片区68海里景区外,因涨潮有7个人被困在沙滩礁石上,情况危急,需要立即前往救援。热线平台接诉后,迅速启动应急联动机制,第一时间协调海事、海警、属地片区等部门。由于事发海域礁石密布、风大浪急,救援船只难以靠近,给施救带来了极大困难。在热线平台的持续协调跟进下,各部门克服礁石密布、风大浪急、救援船只难以靠近等困难,尝试多种方式救援,最终于1个小时内将被困人员成功转移、安全上岸。

平潭综合实验区以此为典型,深入剖析涉海涉岛旅游安全风险问题,推动景区安全治理从“被动处置”向“主动防控”转变。文旅、海事、属地片区等多方联动,在重点海域增设警示标识和应急救援设施,建立“救援队+网格巡逻员”的联防联控机制。通过“一起救援”带动“一类隐患”的源头治理,进一步彰显平潭国际旅游岛应急

救援体系的速度与温度。

案例三:高效联动增运力,保障游客畅通行

去年“五一”假期,有游客反映平潭最美环岛路前往君山片区北港村的8辆接驳车均处于满员状态,运力不足,现场滞留百余名游客,希望尽快协调增派车辆。接诉后,热线平台立即启动涉旅诉求快速处置机制,第一时间联动平潭闽运交通运输有限公司。该公司接到工单后,迅速与交警部门联动,同步开展交通疏导与运力调度工作,全力缓解现场拥堵。经多方高效联动处置,滞留游客顺利疏运,获得诉求人满意评价。

接驳车运力不足,直接影响游客出行体验,折射出平潭旅游旺季运力调度的现实困境。平潭综合实验区以此诉求为切入点,推动旅游交通保障从“应急疏运”向“常态韧性”转变。热线平台、公安交警、属地片区及公交企业多方联动,建立重点时段旅游交通流量预警与接驳运力动态调配机制,将热线响应的速度转化为服务升级的深度。