

海南省海口市12345热线： 数智赋能基层治理暖民心办实事

■海口市政府综合服务热线12345管理中心

热线不仅是倾听民声的“连心桥”，更是推动城市精细化治理的“智慧脑”。近年来，海南省海口市12345热线坚持以人民为中心的发展思想，充分发挥热线察民情、听民声、解民忧、纾民怨的服务功能，紧盯群众急难愁盼问题，以小切口撬动大治理，在挖掘数据价值、推动城市治理科学化与精细化方面做了积极探索，取得了一定成效，积累了宝贵经验。

数字赋能 系统重塑

整合热线资源，实现归口联动。为实现“一号归口对外”，海口12345热线先后整合47条政府部门服务热线，除110、119、120等国家面向全国统一设置的紧急求助热线和服务热线外，将全市范围内非紧急类求助热线全部归口到12345，并提供7×24小时全天候服务，从根本上解决了以往热线多、职责不清、群众投诉难的问题。除此之外，还打通“三防”办、公共安全联动中心、交

警指挥中心等6个城市治理管理主要平台，95个主要部门和机场、港口等重点单位全部建立12345热线工作专班、指定办理人员，实现了一体式联勤联动。

搭建数据平台，统筹治理信息。研发大数据智能化的12345综合指挥系统，汇总共享城市管理数据，实现信息数据一窗共享、城市治理一屏概览。开发面向前端热线员的多媒体座席系统、工单系统，面向社会公众的微信公众号，面向领导决策的大屏展示系统、面向网民的门户网站等，并将工单系统整合接入海政通平台，使问题提交、转办、处置、反馈、评价全程数字化，市民可通过语音、文字等多种方式上报问题。借力大数据分析，每年举办大数据分析与运用通报会，对噪声扰民、违章停放、物业、占道经营等群众普遍关注的热点问题，综合分析研判，编制专题报告，为市委、市政府掌握民情、分析决策提供支撑。

构建指挥体系，强化三级调度。在市级层面，成立市委党的建设工作领导小组，由市委主要领导担任组长，全部城市管理职能部门“一把手”为成员，市纪委监委、市委组织部、市政府督查室作为主要监督部门，共同监督保障职能部门履行职能，提升执行力；在区级和镇街层面，各区、各镇街相应成立领导小组，“一把手”任组长；12345热线前台成立党支部，发挥党建引领作用。此外，12345区（局）长轮流值班常态化、制度化，每月公布下月值班职能部门，每日安排一名区（局）长在热线前台解决问题、接听诉求，打造横向到边、纵向到底的市、区、镇街三级城市管理系统。

充实网格力量，精细采集信息。海口12345热线推行“1+1+N”模式，即1名综合网格员、1名专业网格员加N种社会力量下沉网格，实现治理力量向基层延伸。网格员通过主动发现问题并解决问题、响应12345下发办件、核实群众诉求处理结果，激活网格治理效能。

创新应用场景，赋能数据治理。智能化手段是提升数据治理效能的关键。海口12345热线以数据为纽带，通过技术创新应用场景，谋划推进基于DeepSeek大模型智能化应用等场景的项目建设，推动数据治理从“被动响应”向“主动服务”、从“经验决策”向“数据驱动”转型。如智能质检、智能派单、智能知识库等场景的开发，将有效提高热线工单内容书写质量和办件的处置效率。龙华区开发的“网格服务码”小程序，市民扫码即可登记信息、申请服务、反馈诉求，平台自动匹配网格员响应，实现“指尖办”“门边办”，进一步减少12345热线办件派单量。秀英区“654—21”智能催办体系，通过“短信+语音”双轨预警，实现热线办件零逾期，人工催办工作量减少80%。

优化办件机制，提升处置效能。在工作流程上，海口12345热线将办件细分为受理、转派、跟进、回访、催办、督办等环节，进一步提高了服务的专业化水平；同时，明确紧急办件30分钟响应处置，非紧急类30分钟内签收，咨询建议类24小时回复，投诉类48小时回

复要求，办件处置时限大幅缩短。建立三级分类预警机制，针对噪声、停水停电等热点问题，按严重性和紧急性划分为三级预警，一级报市政府主要领导，二级报市政府分管市长，三级由热线联动职能部门解决，通过数据分级实现精准响应。完善考核管理，建立以满意率、解决率、响应率、逾期率等16个主要指标的考评体系，纳入部门年度考核，并赋予适当权重，有效传导压力、压实责任。与直播12345媒体栏目、市纪委监委开展联动，通过“媒体曝光+纪委监督”双渠道，对逾期处置、拖延办理等情况进行通报、问责，形成“数据说话、考核倒逼、监督兜底”的闭环管理。

效能跃升 民生有感

城市治理效能显著提升。办件处置效率大幅提高。12345数据显示，2025年上半年办件接通率97.70%、满意率98.57%、响应率98.19%、解决率98.71%，分别同比上升1.73、2.15、15.78、7.13个百分点，逾期办件同比下降19.96%。1284件因部门推诿扯皮、职责不清办件而导致退单办件职责得到进一步明确，问题解决精准度得到有效提升。

群众的获得感和幸福感进一步增强。海口12345热线全流程数字化办理及快速响应机制等制度，让群众诉求得到及时回应，有效解决了一批民生热点、难点问题，进一步增强了群众对政府服务的认可度和获得感。今年以来，共收到市民赠送的锦旗19面。龙华区滨涯村房产证10年办理难题等，在热线跟踪协调处置下得到进一步解决。

公共决策科学性不断提高。市级平台编制的专题分析报告为部门履职和决策提供支撑，《关于海口12345热线退单情况分析的报告》，在市委主要领导的专项批示、市政府党组会专题调度下，得到合理解决。《关于海口市印章刻章相关问题专报》《关于自动驾驶网约车相关问题的专报》等获市领导批示肯定，推动相关监管工作。美兰区“未诉先办”预警，依托热线、网格、舆情数据，通过大数据分析识别高频诉求（如餐饮油烟、占道经营），提前排查

并制定应对方案，有效预防潜在诉求。

守正创新 以治促兴

资源整合是数据治理基础。海口12345热线通过热线资源归口、平台联动、三级指挥，进一步打破部门和数据壁垒，实现部门的集中统筹，数据的高效流转，避免了基层治理工作中“多头管理、各自为战”的困境，为高效处置群众诉求提供完整的数据链条和组织保障体系。

网格化管理是数据采集的关键。以网格为“神经末梢”，充实力量、摸清底数、规范流程，将治理触角延伸至基层，使大量问题在萌芽状态得到解决，体现了海口12345热线在城市精细化管理中的治理理念。

流程优化与机制创新是效能保障。海口12345热线通过细化办件流程、缩短响应时限、建立分级预警和严格督办机制，使数据在服务与处置中充分发挥作用，实现从“被动接诉”到“主动治理”的转变，提升了治理的精准性和效率。

党建引领与监督保障是长效支撑。热线前台党支部建设、领导轮流值班等党建引领措施，以及纪委、媒体等多方监督，确保数据治理工作方向正确、落实有力，为“12345+网格化”模式的持续运行提供了坚实保障。

民生无小事，枝叶总关情。海口12345热线以数智化赋能为笔，以网格化治理为墨，在基层治理的画卷上持续书写着“暖民心、办实事”的生动篇章。从“一号对外”的便捷高效到“30分钟响应”的速度担当，从百万级网格办件的主动作为到三级预警机制的精准处置，每一个数据的流转、每一次流程的优化，都承载着对群众诉求的及时回应，彰显着城市治理的温度与精度。下一步，海口12345热线将继续以“民有所呼、我有所应”的初心，把服务触角延伸得更细，将治理效能提升得更实，让每一件民生实事都落地有声，让群众的获得感、幸福感、安全感在智慧治理的进程中持续升温。（图片由12345海口市民服务智慧联动平台提供）



海南省海口市龙华区网格服务码卡片。据悉，海口市龙华区居民可通过扫描“网格服务码”，在家门口即可实现“指尖办”“门边办”。



12345海口市民服务智慧联动平台工作人员接听市民来电，为市民答疑解惑。