

热线破梗阻 惠民又利企

——访天津市人民政府政务服务办公室(市营商环境办公室)副主任、党组成员张峻

■中国城市报记者 郑新钰

一条热线,双重担当。

作为京津冀协同发展战略支点与北方经济重镇,天津以《天津市政务服务便民热线管理办法》为纲,让12345热线成为治理创新的关键变量——既是感知民生冷暖的“神经末梢”,也是优化营商环境的“前沿窗口”。

本期,中国城市报记者专访天津市人民政府政务服务办公室(市营商环境办公室)副主任、党组成员张峻,解码超大城市以热线创新激活治理效能的实践密码。

制度保障筑牢服务根基

中国城市报:2025年1月1日《天津市政务服务便民热线管理办法》(以下简称《管理办法》)实施以来,天津12345热线在规范化运行上有哪些特色和成效?

张峻:天津将12345热线作为践行以人民为中心的发展思想的重要载体、推进超大城市治理现代化的关键支撑、打造一流营商环境的前沿窗口。2025年,我们全面推动热线服务法治化、标准化、智能化升级、协同化提效,以“三大标尺”推动热线体系重塑与效能提升。

一是以依法行政、依规治理为标尺,构建全链条制度化规范体系。《管理办法》以地方性政府规章确立全市政务服务热线“总规程”,清晰界定管理机构、承办主体、协同部门权责边界,系统规范诉求受理、闭环办理、督查考核、数据应用全流程制度架构,配套形成“1+N”制度标准闭环,真正实现热线工作有法可依、有章可循、有责可究、全程可溯,推动热线运行从经验式管理迈向法治化轨道。

二是以“接诉即办”、闻令而动为标尺,打造全覆盖高效能受理体系。全面整合电话、网络、媒体、政民互动等全渠道入口,建强市、区、街道(乡镇)、社区(村)四级联动承办网络,实现“电话一端受理、网络多端融合、后台一网通办”。聚焦专业化、精准化需求,专设营商环境、乡村振兴、外语服务等特色座席,健全分级分类、急事急办、特事特办机制,将20余个重点行业纳入企业服务绿色通道,实现一键直达、高效处置,最大限度让企业群众“少跑腿、

好办事”。

三是以解决问题、源头治理为标尺,完善多维度协同化攻坚体系。坚持以实效论英雄、以解决率为核心,优化评价导向,突出响应速度、办理质量、问题根治。创新党建引领协同督办模式,针对跨部门、跨领域、跨层级复杂诉求和高频共性难题,推行“分类梳理—联动攻坚—复盘推广”闭环工作法,形成热线协调、市级统筹、区级主责、社会监督、多元共治的治理新格局。

2025年,我们聚焦市容环境、防汛排涝、供热保障、安全隐患等民生关键领域,开展“每季一题”专项治理;2026年提档升级为“双月一题”精准攻坚,以更小切口、更密频次、更实举措推动民生诉求从“被动接诉、个案化解”向主动研判、类案根治、源头治理深刻转型。如针对某公园管理短板,热线牵头统筹市、区两级城管、建设等6个主体协同攻坚,邀请社会监督员全程监督,一体解决设施破损、环境保洁、管养责任、移交手续等系统性问题,实现公园环境品质全面提升、治理长效巩固,成为热线赋能基层治理共治的生动实践。

精准对接需求护航发展

中国城市报:您认为天津12345热线在优化营商环境中扮演着怎样的角色?在落实“政企同行有需必应”等要求方面,有哪些做法?

张峻:天津12345热线是营商环境的“感知器”与“助推器”,是深化政务服务改革,推动有效市场和有为政府有机结合的重要支点。我们锚定与市场主体靶向对接、与经济发展同频共振,推动热线功能从应答诉求向赋能治理、护航发展跃升。

一是构筑全周期服务生态,推动服务关口系统性前移。建立“需求速响应—专业强支撑—协同快处置—全程盯反馈”全链条机制,创新三方通话、同步联办模式,累计受理企业诉求103万余件,直接解答率近80%。通过打破部门壁垒和流转梗阻,实现涉企诉求一线通达、一键联办、一抓到底,大幅压缩办理时限、提高服务质效,企业获得感持续提升。

二是构建协同化响应枢纽,推动热线功能从信息传递向高效协调深化。当好惠企政策“精准翻译官”,让政策易懂、

易享、易落地;当好复杂难题“攻坚解码者”,联动破解审批梗阻、系统障碍、跨部门协调等顽瘴痼疾;当好经济运行“风险预警仪”,依托大数据洞察趋势、发现盲点、推动完善。如针对货车通行证咨询量集中攀升问题,协同交管部门深度研判、专题推动、系统优化,推动从“解决一件事”向“办好一类事”“完善一套制度”转变。

三是驱动源头性系统优化,推动从被动应答向主动治理转型。坚持把数据“富矿”转化为治理“良方”,常态化开展诉求分析、专题研判、趋势预警,形成高质量决策参考,如基于企业登记、资质许可等咨询的归因分析,反向推动流程再造,持续推动线上服务提质、审批效能提升。

中国城市报:天津12345热线在智能化、大数据场景应用方面采用了哪些技术手段?这些技术应用起到了怎样的作用?

张峻:我们坚持以数字赋能驱动治理创新,以科技强基提升服务能级,推动政务服务从“接诉即办”的快速响应,向未诉先办、主动治理、精准施策的现代化治理跨越。

一是夯实智慧服务底座,推动全场景智能应用落地。通过部署智能座席助手、上线智能回访机器人、开通智能文本客服,强化“受理—办理—反馈—评价”闭环管理,有效提升响应速度与办理精度。

二是深化数据技术赋能,强化风险防范和源头治理。运用大数据、人工智能打造12345热线专用模型,深度挖掘海量诉求,实现数据报告“一键导出”;搭建话务舆情预警平台,动态捕捉高频问题、周期规律、风险隐患,推动早发现、早预警、早介入、早化解。

三是提升决策参谋能力,推动数据价值助力长效治理。组建数智化专班,聚焦民生关切、治理堵点,开展专题分析、深度研判、趋势预警,形成高质量数据分析报告,为市委、市政府科学决策、精准施策提供坚实数据支撑和实践依据。

迈向现代化治理新高度

中国城市报:在深化京津冀政务服务一体化方面,天津12345热线将有哪些新的推进举措?

张峻:京津冀协同发展是

重大国家战略。我们将锚定政务服务一体化,以机制创新、功能重塑、协同赋能为主线,推动京津冀热线协同从互联互通向同城化、便捷化、高品质升级,切实打通跨区域服务堵点难点,让协同发展成果更多更公平惠及三地企业群众。

一是织密跨区域协同联动一张网。健全平急结合、高效响应协同机制,完善三地应急联络清单,日常沟通顺畅联动、紧急事项快速会商、集中诉求协同处置,助力形成全域联动、一体响应、同频共振的协同服务格局。

二是建强政策服务共享资源库。系统梳理三地高频事项、政策要点、办事指南,建立动态维护、统一口径、精准解答知识专区,实现三地服务标准更协同、政策解读更一致、答复口径更统一,全面提升跨区域首次解答率和群众满意度。

三是锻造一体化高效服务硬能力。依托企业群众热点诉求受理、文旅咨询服务、区域应急响应及信息共建共享“三张清单”开展靶向培训,健全专题分析专报机制,加强转入诉求、共性问题、高频事项协同研判,推动信息互通、问题共商、整改联动,持续提升京津冀政务服务就近办、一次办、网上办、跨区域办水平,让三地群众企业办事更便捷、更高效、更舒心。

中国城市报:如何进一步打通政策落地的“最后一公里”,让企业通过热线就能快速获取精准服务?

张峻:我们始终坚持把企业、群众满意不满意作为根本标准,以全链条改革、全周期服务、全要素保障,坚决打通政策落地“中梗阻”,畅通助企纾困

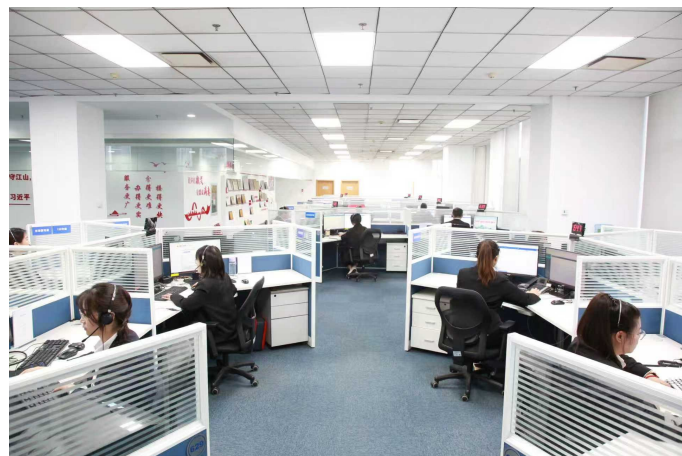
“直通车”,推动惠企政策精准滴灌、直达快享,以一流政务服务赋能高质量发展。

一是锻造专业化助企服务尖兵,推动服务从“应答式”向“顾问式”升级。建立“常态培训+专题精讲+案例复盘”机制,强化政策解读、业务实操、协同处置能力,出台企业首席服务规范,明确标准、压实责任,邀请专家赋能提级,打造懂政策、懂企业、懂治理、善服务的专业化队伍。

二是构建标准化服务支撑体系,以规范统一保障服务质效。搭建三级六十余维度知识库,充实座席端知识4000余条、AI自助查询1500条,实现全天候不打烊信息支撑;聚焦企业高频急难事项,编制50项高频问答、16类“高效办成一件事”标准化手册,让服务有标尺、办理有遵循、企业有预期。

三是强化数字化赋能提效增效,打造线上线下融合服务矩阵。升级热线小程序企业专属板块,对接国家中小企业服务平台、联通法律服务等资源,构建一站式、一体化服务入口;建立企业专属工单库、专题知识库,实现查询、督办、反馈、评价全流程线上闭环,让数据多跑路、企业少跑腿。

四是健全大协同攻坚落实机制,凝聚助企发展强大合力。联动投资促进、市场监管、知识产权、中小企业服务等多部门协同发力,完善分类标准、派单规则、快速处置机制;创新与滨海新区五大开发区建立诉求快速直达通道,推行三方通话直连专家座席,高频咨询即问即答、即接即办,切实让企业在津投资放心、发展安心、办事顺心、生活舒心,以政务服务软实力筑牢高质量发展硬支撑。



天津12345政务服务便民热线话务大厅工作场景。受访方供图