

天津市河北区：

12315与12345热线联动
守护消费安全 提升民生温度

■王 芳

正确政绩观是新时代党员干部履职尽责、干事创业的根本遵循。天津市河北区市场监督管理局12315投诉举报中心工作始终坚持以人民为中心，紧扣“提升消费品质”主题，主动对接天津市河北区12345政务服务便民热线，推动两条热线深度融合、高效联动，把群众满意度作为衡量工作成效的根本标准，将消费维权、民生保障、环境优化作为践行正确政绩观的具体实践，以实际成效守护群众合法权益，助力区域经济高质量发展。

坚持党建引领，筑牢融合联动思想根基，是树立和践行正确政绩观的重要前提。河北区12315始终把政治建设摆在首位，深刻认识消费维权既是民生工作，更是政治任务，直接关系群众获得感、幸福感、安全感。将正确政绩观教育融入日常，依托理论学习、主题党日、业务培训等载体，引导党员干部深刻把握“政绩为谁而树、树什么样的政绩、靠什么树政绩”根本问题，坚决摒弃重形式轻

实效、重数据轻效果的片面政绩观，牢固树立“为民维权、为民服务”的价值取向。

工作中，12315全面融入12345热线一体化运行体系，打破部门壁垒、畅通信息渠道。全体工作人员把每一起投诉举报都作为检验政绩观的“试金石”，不搞花架子、不做表面文章，以耐心细致、规范高效、务实管用的举措，用心用情解决群众消费领域急难愁盼，让正确政绩观在热线融合、为民服务一线落地生根。

聚焦主责主业，推动热线融合提质增效，是树立和践行正确政绩观的核心任务。河北区12315与12345深度联动，以3·15国际消费者权益日系列活动为抓手，围绕优化消费环境三年行动和优良消费生态打造工程，持续擦亮“放心消费在天津”品牌，将政绩体现在维护公平竞争市场环境、保障群众消费安全上。

依托两条热线诉求大数据精准研判消费侵权高发领域，联合多部门在中国铁建广场开展集中宣传，设置政策咨询、成果展示、便民服务、科普互动专

区，发放各类宣传材料2000余份，接待群众咨询200余人次。通过实物对比、案例讲解、互动问答普及识假辨假技巧，提升群众风险防范能力。同步开展免费血压计检测、计量器具指导、“你点我检、服务惠民生”等便民服务，并在全区重点场所设立10个分会场，推动维权知识进商圈、进社区、进企业，把热线数据转化为服务群众的实际行动。

针对老年消费群体侵权高发这一民生薄弱环节，12315联合区消协聚焦12345热线反映集中的直播间“坑老”、保健品虚假宣传等问题，走进社区开展老年消费教育大讲堂。通过播放自制微课、情景模拟消费陷阱、剖析诈骗套路、解读维权法规，向老年人传授防骗要点，引导群众科学理性消费。现场发放普法资料、一对一答疑解惑，将专业维权知识转化为实用技巧，有效提升老年群体维权意识和防骗能力，守护好群众“钱袋子”，是党员干部立足民生、务实干事的生动体现。

健全工作机制，提升诉求处置治理效能，是树立和践行

正确政绩观的关键举措。河北区以热线融合为牵引，健全投诉快速处置、纠纷多元化解、部门协同联动机制，压紧压实监管责任、企业主体责任、属地责任，推动消费维权从“被动处置”向“主动治理”转变。依托两条热线数据共享、闭环管理优势，对侵权假冒、消费欺诈、价格虚高等问题开展靶向整治，实现“接诉即办、限时办结、跟踪回访、举一反三”。

工作中坚决杜绝重办结案率、化解率的“数字政绩”，切实把矛盾化解在基层、解决在源头。针对老年消费、网购消费、预付式消费等难点问题建立快速处置通道，简化流程、提升效率。同时强化数据分析应用，梳理共性问题、研判风险隐患，推动监管关口前移，实现“处置一件、规范一类、治理一片”，以系统治理、源头治理体现正确政绩观。

强化担当作为，锤炼为民务实过硬作风，是树立和践行正确政绩观的坚实保障。河北区12315全体工作人员坚持实事求是、求真务实，不推诿、不敷衍、不拖延，耐心倾听、细心

办理、真心回应群众诉求；面对消费乱象敢于较真碰硬、重拳整治，坚决维护市场秩序和群众利益。

党员干部充分发挥先锋模范作用，带头深入一线、走进社区、服务企业，把维权服务送到群众家门口，把监管责任落到实处。工作中坚持问题导向、效果导向、民生导向，坚决反对形式主义、官僚主义，以钉钉子精神抓好每一件诉求、办好每一件实事，持续优化消费环境、提振消费信心，全力守护群众放心、安心、舒心消费。

下一步，河北区市场监督管理局12315投诉举报中心将持续深化12315与12345热线融合，不断创新监管方式、健全长效机制，提升服务水平，始终把正确政绩观贯穿消费维权工作全过程。坚持以人民为中心，聚焦群众急难愁盼，持续提升消费品质、优化消费环境，以高效能维权服务保障高质量发展，为建设安全、有序、诚信、放心的消费环境，推动区域经济社会高质量发展作出更大贡献。（作者单位系天津市河北区市场监督管理局12315投诉举报中心）

即接即办，佛山12345热线为何获97.8%好评

■刘 明 温静筠

深夜，广东省佛山市某小区路灯突然熄灭，居民拨打12345热线后，不到几小时，整条街巷的路灯已重新亮起。

每一次电话接通的提示音响起，一场关于效率与温度的治理革命就在悄然上演，群众的每个“急难愁盼”，都在这里秒变暖心实事。

这背后，是佛山12345热线“即接即办”改革的答卷。

2026年，佛山12345热线以刀刃向内的决心重塑服务逻辑，让热线不再只是“传声筒”，而是成为民生的“加速器”——企业群众诉求“接得更快、分得更准、办得更实、体验更好”。

佛山12345热线深化“即接即办”改革，聚焦“快接、精转、实办、优感、深研”五大核心，细化28条具体举措，构建全链条服务体系。

拓宽渠道是第一步。改革

以来，推动整合26个线上渠道，平台渠道从147个增加至173个，实现统一受理、统一分办。

更在3月底，推出“E码反映”服务——在行政服务中心24小时自助服务区、“办不成事”反映专区（窗）等场景投放220余个二维码，群众扫码即可自动填充信息、直派责任单位，有效减少诉求反映的时间成本。与此同时，智能分流让人工判断转为数据决策。依托大数据、人工智能等技术，公积金提取、公积金贷款、快递纠纷等高频诉求工单自动分派准确率达90%，工单流转效率提速14%，一次性派单率超96%。

针对跨部门疑难问题，佛山12345热线则启动“首接责任制”——首个承办单位必须一跟到底，杜绝“踢皮球”。同时，构建“热线督办—政务督办—领导督办—社会督办—媒体帮办”的多维度督办帮办体系，

广泛凝聚监督合力，确保诉求“落地有声”。

今年以来，佛山12345热线服务总量超351万，话务满意度达99.5%，办件满意度达97.8%。

如今，佛山12345热线已不仅是“诉求中转站”，更是“治理调度台”。它用技术打破部门壁垒，用监督倒逼责任落实，用数据驱动科学决策。群众从“试试看”到“信得过”，口碑的攀升印证着改革的温度。

下一步，佛山12345热线将持续优化智能系统，深化多维度督办帮办体系，推动更多诉求即接即办，推动民呼我应落地见效，为“再造一个新佛山”筑牢政务服务根基。

案例一：南庄镇闲置地变公园 政企携手增添民生风景线

禅城区南庄镇一企业通过

12345热线反映，门前道路交界地块长期闲置失管、环境脏乱，严重影响企业经营。12345热线快速响应，联动多部门厘清地块权责，并推进环境改造提升，最终该闲置地成功“蝶变”为靓丽公园，既改善企业周边面貌，也为周边居民增添休闲空间，实现“生态、景观、经济、社会”四重共赢。

案例二：南海区“热线+空天地”智慧治理绘就基层善治新图景

佛山市南海区深耕智慧治理创新，以12345热线工单高效处置为民生纽带，以空天地一体化治理为技术支撑，打造“热线+空天地”联动治理新模式，实现“空中拍、地面巡、平台派、即时办”，以数智力量激活基层治理新效能。如通过无人机对市民反映的建筑垃圾堆积死角、河涌污染问题进行空中

核查，精准锁定位置进行整治，并开展回访航拍，确保整治工作“不反弹、见实效”，推动诉求办得更实。

案例三：灯光暗，体育场缺少AED设备……芦苞镇高效整合资源回应诉求

市民通过12345热线反映芦苞镇文化广场体育场地夜晚灯光太暗看不清球路、儿童滑梯与球场相互干扰、想买饮料没地方、缺少AED设备……面对市民反映的建议，三水区芦苞镇相关部门深入现场勘查、逐一研判、分类落实，推动场地改造提升，运动场地照明和秩序得到改善，周边AED设备的整合盘活大大提升市民运动的安全感，以实际行动充分践行了“民有所呼、我有所应”服务理念。（作者单位均系广东省佛山市人民政府行政服务中心）