

内蒙古自治区呼和浩特市： 12345 热线打造营商惠企“总客服”

■内蒙古自治区呼和浩特市接诉即办指挥调度中心

为深入贯彻落实自治区党委、政府关于助企行动工作的决策部署，积极发挥内蒙古自治区呼和浩特市12345热线平台企业服务专区服务经营主体、联通政府部门、化解诉求矛盾的桥梁纽带作用。呼和浩特市接诉即办指挥调度中心（以下简称市接诉即办中心）以“一呼即应、企和政顺”热线品牌为牵引，创新构建12345热线企业服务专区线上线下联动机制，通过“局部试点+经验复用”、跨地区跨部门协同联动、“线上+线下服务资源融合”，力求多维度、全流程打通企业扎根青城、投资兴业的环节堵点，实现企业诉求闭环解决、高效处办，努力营造市场化、法治化、国际化一流营商环境。

“优”化服务流程 强化涉企诉求要素保障

呼和浩特市12345政务服务便民热线（以下简称呼和浩特12345）坚持问题导向、目标导向、结果导向，坚持“局部试点+模式复用+经验推广”的工作模式。着眼人员保障。优选“懂政策、精业务、善协调”的人员担任政策专员，组建“企业政策专员”专职队伍，全面受理企业在注册登记、审查审批、政策享受、生产经营等方面的诉求。通过上门走访、实地调研、座谈

会等方式听取企业意见建议，对涉企问题和意见分类整理，建立问题清单和台账，及时与相关部门、地区共享惠企政策诉求热点。着眼知识库建设。联动市大数据局和城市大脑将企业注册地、行业领域、经营范围、登记机关等关键信息录入企业数据库，构建企业信息档案，获取308527家企业信息数据，搭建企业数据库基础。着眼诉求答复。做好涉企诉求共享、结果督办，完善工作预案，细化解决措施，强化督导问效，根据企业诉求创新推出企业登记、工程建设等“集成办”、“一站式”服务。

“拓”展服务方式 提升涉企诉求处办质效

为发挥机制优势，实现政务服务机构和政务服务热线同频共振、持续扩大政务服务受众和增加社会影响力。呼和浩特市以“政务服务向基层延伸”工作为契机，以市、旗县区政务服务大厅为依托，以乡镇（街道）、村（社区）便民服务中心（站）为基础，有序构建起覆盖全市的“四级联动”政务服务体系。一是建立“热线+专席”联办机制。突破传统热线与审批服务分离的局限，分别在市政务服务大厅设立“企业服务专席”，在9个旗县区政务服务大厅开通“热线直通窗口”。线下

服务同样细致入微，针对审批类诉求，“企业服务专席”安排专人全程跟进，提供“保姆式”全链条帮办代办服务。同时，形成全市域覆盖的企业服务网络。二是建立“热线+审批”联审模式。定期梳理企业诉求处办情况，对到期未销号问题及需要多部门或跨区域协调的诉求，联动涉企部门进行研判，逐一形成问题清单和化解方案，集中力量攻坚。对重点难点问题，市接诉即办中心与各旗县区政务服务与数据管理局组织专人到企业现场调研，倾听企业诉求，主动“向前一步”帮助企业纾困解难。三是建立“热线+AI”联答体系。呼和浩特市率先在12345热线平台融合DeepSeek大模型，上线智能座席。通过智能问答提取实现企业政策2分钟内智能解析。建立12345热线知识库与市行政审批和政务数据局“青城千问”知识库的“融合共享”机制，联合梳理惠企政策、审批流程等41类企业“高效办成一件事”场景、472个常见问题，目前已引用133次。

突出“快”速响应 畅通涉企诉求处办机制

通过流程再造，对涉企诉求各重点环节进行优化、提速，实现诉求“从快”处办。一是诉求处置联动从快。根据涉企诉

求内容特点进行精准分类处理：即时办结咨询类业务、线上指导办理政务服务类事项、线下开展全程帮办代办服务。二是数据共享联动从快。依托呼和浩特市12345热线平台，建立联动受理台账，实施共享诉求处办数据，实现咨询类事项即时办结，政务服务类事项实时更新进展。三是业务培训联动从快。明确专人专岗，定期进行业务指导培训，提升服务专员的专业技能和服务水平，鼓励服务专员之间进行经验交流与分享，对工作成效显著的业务人员予以考核评优。四是办理效率联动从快。将原有“常规派单、七个工作日办结反馈”模式升级为“即时响应、专员跟进”，提升诉求响应和办理效率，降低企业办事成本。

案例一：主动对接精心指导 高效服务获企业称赞

“我们想办理审批出版物零售经营许可，能不能帮忙指导一下？”近日，呼和浩特市12345政务服务便民热线接到企业办事员求助，对方表示想在赛罕区办理出版物零售经营许可，不熟悉办理流程与规范要求，希望工作人员提供帮助。

接诉后，企业专区迅速将工单转派至赛罕区政数局，政数局第一时间对接该企业办事人员。工作人员首先对照业务

办理所需全套条件与材料清单，明确告知企业需满足的三个条件。同时，向企业告知材料规范填写要求以及业务办理相关注意事项，指导企业完善申报材料、规范填报信息，高效扫清企业办事障碍。

回访过程中，该企业对政数局工作人员主动对接、精细指导、全程帮扶的暖心高效服务给予了充分肯定和高度好评。

案例二：协助企业办理设立分公司手续

“我们想设立分公司，提交材料被退回，能不能帮忙指导一下？”近日，呼和浩特市12345政务服务便民热线接到企业办事员求助，对方表示想设立分公司，已经提交相关设立申请但被驳回，希望工作人员提供专业指导。

土默特左旗行政审批政务服务与数据管理局工作人员第一时间与诉求人取得联系，就企业设立分公司的相关事宜进行了详细告知。按照办事流程，申请人需通过内蒙古自治区市场监督管理局网上申办平台提交设立申请，由审批单位受理后将对申报材料进行审核。

工作人员耐心宣讲政策法规，逐条解释申报要点，帮助企业厘清办事路径，诉求问题得以迅速解决。

安徽省亳州市：从“接诉即办”到“办就办好”

■安徽省亳州市12345政务服务便民热线

近年来，安徽省亳州市持续深化12345热线运行机制改革，创新构建以严审督办、现场督办、提级督办、顶格督办和终答止诉为核心的“四督一终”闭环机制，推动热线工作从“接诉即办”向“办就办好”深化，从解决群众“一件事”向治理民生“一类事”延伸，从个性问题预警向共性风险防范延伸。

今年以来，亳州市12345热线紧扣“打得通、答得准、记得清、分得快、办得好”目标要求，持续提升群众诉求办理质效。1—6月份，全市12345热线受理群众诉求56.6万件，累计上传知识信息4.7万条，诉求直接办结率71.3%、按期办结率100%。

严审督办 把好诉求办理“质量关”

群众诉求办得好不好，回复质量是第一道关口。针对部分热线工单答复不规范、不完

整、不认真等问题，亳州市把工单审核作为提升办理质效的重要关口，采取人员包保指导县区和市直单位，专门印发《亳州市12345热线工单规范办理工作提示》，统一答复口径、细化退回重办标准、规范延期办理流程。对答非所问、避重就轻、事实核查不清、问题未实际处理的工单，绝不“一审了之”，而是退回承办单位重新调查、重新办理；对确需延期的事项，严格规范办理程序，推动承办单位从“按时回复”向“有效解决”转变。

现场督办 走到一线破解“急难事”

“坐在办公室里都是问题，走进基层全是办法。”一些群众诉求，仅凭一张工单、几通电话，很难还原事情全貌。特别是道路安全、水电抢修、小区物业等问题，往往具有突发性、现

场性，需要多个责任主体拧成一股绳。对此，亳州市对复杂疑难、需要实地核查的重点民生诉求，市长热线办工作人员主动走出热线大厅，赶赴问题现场，与属地和责任部门一起找症结、定责任、商办法，变“文来文往”为“人来人往”。

提级督办 从“一件诉求”发现“一类风险”

对于涉及主体多、历史成因复杂、常规流转难以解决的诉求，亳州市建立久拖未决事项周研判机制，对群众多次反映、长期未解决以及涉众面广、易引发舆情风险的事项集中研判，视具体情况形成分析报告直报分管市领导，及时预警、提级推动，把矛盾化解关口向前延伸。今年以来，落实提级督办131件次，已办结96件，预警处置涉众型风险隐患20件次，涉及1.4万人。

顶格督办 把“问题清单”变成“治理清单”

对于群众反复反映的共性问题，亳州市建立市政府常务会议每月专题调度热线办理工作机制，定期梳理热点难点、分析诉求趋势、晾晒正反面典型，不满足于解决一张工单，而是研究背后的制度原因、监管短板和治理漏洞，推动从解决“一件事”向治理“一类事”转变。

小区电梯运行保障就是其中一例。2025年，全市12345热线累计受理物业管理领域电梯运行保障诉求9234件，问题主要集中在电梯故障频发、停运时间过长、维保不到位、应急处置不及时等方面。针对热线反映出的共性问题，亳州市将老旧电梯更新改造纳入物业服务品质提升专项行动，市住房发展中心和市市场监管局联合印发《关于进一步加强住宅小区电梯安全管理的通知》，从事前监管、隐

患排查、更新改造、维修资金使用等方面开展系统治理。

终答止诉 让诉求办理既有力度也有边界

群众合理诉求要千方百计推动解决，但对于已经依法依规办理、政策解释到位、相关部门穷尽解决途径后仍反复提出相同诉求的事项，也需要建立规范退出机制。对此，亳州市在“四督”基础上增加“一终”，制定《12345热线诉求申请终答办理操作规范》，明确对依法依规、穷尽办法，并经过两次规范办理后仍重复投诉的工单，严格履行程序后实行终答。

至此，“四督一终”形成完整闭环：一般问题严审把关，复杂问题现场核查，疑难问题提级协调，共性问题顶格推动，依法依规办结事项规范终答，形成分类处置、逐级加力、全程闭环的诉求办理体系。