

为高效解决群众急难愁盼,提升专业化服务水平,安徽淮北取消12345热线语音导航

# 热线接入提速 政务服务升温

本报记者 罗阳奇

“您好,这里是淮北市12345政务服务热线,请问有什么可以帮您?”在安徽淮北,市民拨通12345热线,便能听到电话那头一声有温度的询问。

2025全年受理工单58万余件,按期反馈率达100%——大事小情找12345成为淮北不少群众的共识。

在过去,淮北市民拨通热线,首先听到的是提前设置好的语音导航,需要根据提示在手机屏幕上输入数字,选择人社、营商环境等不同选项,才能接通人工座席。

淮北市政务服务便民热线管理中心(以下简称“热线管理中心”)主任肖雪松介绍,语音导航需要使用者耗费时间听完语音提醒,集中精力记清导航内容,并马上按键选择,一旦操作错误还要重来一遍。对于部分群众来说,这样的一系列操作存在一定难度,只好放弃拨打。

改变始于3年前。“2023年初,我们决定在保证热线畅通的前提下,逐步取消12345热线的语音导航,让群众拨打12345热线时能第一时间接入人工座席,而不是只听到冰冷的导航语音。”肖雪松说。

经测算,在取消语音导航后,淮北12345热线的平均接通时间由过去的22秒缩短至5秒。“群众拨打热线‘一号直达’,提升的是热线接入的速度,更是政府服务的温度。”肖雪松说。

导航语音取消后,对于热线接听部门意味着什么?

“意味着人工服务的工作量增加,也对话务员业务能力提出了更高要求。”肖雪松说。

2023年1月,淮北12345热线话务量约2.4万次,取消语音导航后,当年3月话务量就增至2.9万次。热线管理中心根据实际需要增加话务人员、座席数量,话务人员数量由2023年4月的57人,增长至现在的68人。同时热线管理中心持续开展服务技能和业务能力培训,培养全科型、综合型话务员,在群众反映问题较多的领域增派话务员轮班,集中解决群众诉求,确保电话不占线、能

接通。

在一系列措施推动下,取消语音导航后热线接通率2023年5月增长到99.77%,现已达到99.9%。

热线管理中心话务员陈志悦介绍,为帮助话务员熟悉相关政策,热线管理中心每周组织一次业务培训,每月组织一次业务测试,培训和测试的内容既有最新的政策信息,还包括话务接听技巧。热线管理中心还建立12345热线知识库数据,收纳了群众关心的法律法规、文件政策、职能职责、服务事项及指南、公共服务信息、紧急临时信息等。

“热线管理中心有专人负责知识库的维护更新,同时邀请全市各党政机关、企事业单位上传所涉领域的政策文件。话务员在接听群众咨询时,利用关键词在知识库中搜索相应内容,能第一时间准确答复,目前热线的直接答复率稳定在70%以上。”肖雪松说。

遇到超出知识库的问题,如何应对? “我想线上为企业员工申报社保费,但网络页面显示存在应申报未申报情况,一直无法申报,这该怎么办?”前段时间,在淮北经营一家物流企业的黄先生致电12345热线,反映了自己遇到的难题。

接到来电,热线管理中心话务员陈玲玲一边在系统中记录,一边在知识库搜索,但没有找到相关的政策文件。“先生,您好!我们为您接通税务局政策专员的电话,让她为您解答,您看可以吗?”陈玲玲问道。

得到肯定的答复后,陈玲玲马上拨通了国家税务总局淮北市税务局税费服务运营中心工作人员周晓彤的电话。在三方通话中,周晓彤线上指导黄先生逐步操作,成功帮他为员工申报了社保费。

“热线建设不只是我们热线管理部门的事,特别是涉及营商环境的问题,需要多个部门协同参与。”肖雪松表示,淮北市推动全市43家涉企重点部门协调联动,选拔136名熟悉业务知识、沟通能力强的工作人员为12345热线的政策专员,通过“第三方通话”

的方式为企业提供政策咨询和办事指引。

紧跟“一号直达”的是“一单直达”。过去,群众向12345热线反映诉求后,由话务员记录为工单,派发给相应的县(区)或市直部门,再下发给乡镇(街道)、县(区)直单位。如今,淮北市精简转派流程,实施“一单直达”转派模式,以县(区)直单位、乡镇(街道)等12家承办单位为试点,将工单直接转派至承办单位。这样既为县(区)或市直部门减轻了工作负担,也为基层承办单位争取了更充裕的办理时间。

取消语音导航只是手段,让群众反映的

问题得到及时解决才是目的。

在热线管理中心三楼,由9名督办员组成的督办组长期进驻,专门负责群众反映问题的督办。“职能部门处理群众诉求后,会在系统中上传处理结果,再由我们来审核,审核不通过需要重新办理。”热线管理中心督办组组长刘敏慧介绍,以市政问题为例,督办组要求职能部门处理后上传现场照片,再判断是否得到妥当处理。目前,淮北市要求咨询类诉求3个工作日办结,非咨询类诉求10个工作日办结,办结后还要对群众进行回访,实行受理、办理、反馈、评价闭环式管理。

## 安徽出台十项措施提升12345热线服务质效

推动从“零散应对”到“系统治理”,从“解决一件事”到“解决一类事”

本报记者 罗阳奇 安徽日报记者 吴量亮

“医院医保窗口排队时间长,能不能开发线上结算?”

“充电桩用电峰谷时段调整不合理,征求意见不充分。”

……

近日召开的安徽省政府第101次常务会议上,9段现场播放的12345政务服务便民热线录音“出圈”了。这些录音反映的多是老百姓的身边事,有的略显激动,甚至带点“火药味”。会场内,参会人员认真听着,不时记下反映的问题。

当日会议审议通过《12345热线质效提升十项措施》,包括组织领导干部接听热线,对群众多次反映、长期未解决的合理合法诉求开展“积案”化解工作,梳理群众反映的高频诉求并研究制定“一类事”治理事项清单,建立督办清单,组建全省12345热线社会监督队伍等,旨在高效解决群众急难愁盼问题,提升专业化服务能力,提高响

应速度与办理效率,推动“民有所呼、我有所应”更加有感可及。

近年来,装修噪声扰民问题群众反映强烈,12345热线投诉数量一直居高不下。安徽省12345热线投诉分析,推动相关各方共同努力,从“零散应对”到“系统治理”,从“解决一件事”到“解决一类事”。针对噪声扰民、餐饮油烟、恶臭异味及道路扬尘等问题,安徽省生态环境厅开展整治群众“家门口”生态环境问题专项行动,类似问题得到有效解决。

目前,安徽建立了省、市、县、乡、村五级贯通的12345热线办理平台,健全全流程工作规范,实行闭环运行管理。快速回应群众关切,热线知识库入库51万余条信息,群众来电提出的70%的问题由热线直接答复。

## 延伸阅读



近日,福建省南平市松溪县总工会、人社局等单位联合举办短视频创作与自媒体运营技能培训班,精准帮扶重点群体就业创业,补齐县域劳动者技能短板。图为5月23日,培训学员在现场练习拍摄视频。

王德锋摄(影像中国)

## 一线行走

# 把想法和干劲用到群众最需要的地方

李兆静

把想法和干劲用到问题最多、群众最需要的地方,在一线经风雨、见世面、长才干、壮筋骨,才能提升干事创业的硬实力,增长攻坚克难的真本事

正午时分,社区的“银杏家园”食堂里,几位老人端着餐盘,笑着朝我打招呼。“闺女,今天的菜很合胃口!”在社区工作,我常能听到这样的肯定和鼓励,让人心里暖暖的。

2012年,25岁的我成为一名社区工作者。初来乍到,面对家长里短、鸡毛蒜皮,我一时间有些摸不着头脑。但这份茫然并没有让我打退堂鼓,反而激起了我不服输的劲儿。

为了尽快摸清辖区情况,我每天泡在社区里,走遍了每个楼栋、每户人家。我把居民的基本情况、实际需求都记在工作日志上,对独居老人等重点人群重点跟进。几年下来,6本厚厚的工作日志上密密麻麻的字迹,见证了我这个“社区小白”的成长。

2020年7月,我出任岔河社区党委书记、居委会主任,发现社区老人多,有些子女不在身边,做饭不方便,老人们吃饭经常是随便对付一口。我们想把社区的闲置房改成食堂,但有同事提出“建社区食堂,只有场所还远远不够”。怎么办?

我们从食材采购开始,严格把控标准,确保资质、渠道、品类合规,烹饪方式更强调符合老年人饮食习惯。我们还为食堂争取了惠民补贴,让老年人享受更多实惠。食堂运营还带动居民自发组建志愿团队,主动帮忙送餐。一个小小的支点,竟然撬动整个社区实现良性互动。

曾经,社区没有统一的线上沟通渠道,居民有诉求,我们不能第一时间解决,矛盾容易积累。有人说,运营社区微信群很麻烦,耗时费力不说,还容易“吃力不讨好”,可及时收集并回应居民诉求是社区工作的重点,只有掌握群众所需所盼,服务才能更精准。在我们牵头组织下,社区陆续建起13个居民微信群,涵盖近5000户居民。群里有人反映问题,物业第一时间回应,而且社区全程监督协调解决。小到漏水报修,大到政策咨询,微信群成了居民身边便捷的“线上议事厅”“便民服务站”,大家参与社区治理的热情更高了。

基层工作虽然纷繁复杂,但以积极态度化“难点”为“支点”,用巧办法把“堵点”变成“亮点”,就不怕碰到难题。14年来,我全身心投入社区工作,有人问我对于这些琐碎忙碌值不值,我想,我的收获远不是一个“值得”能概括的。年轻干部有朝气、肯动脑,把想法和干劲用到问题最多、群众最需要的地方,在一线经风雨、见世面、长才干、壮筋骨,才能提升干事创业的硬实力,增长攻坚克难的真本事。

(作者为山东省德州市德城区广川街道岔河社区党委书记、居委会主任,本报记者李蕊采访整理)

栏目投稿邮箱:rmbzbb@peopledaily.cn

## 雄安新区第四届科技·人才·创新周启动

本报雄安5月24日电(记者邵玉姿)5月23日,雄安新区第四届科技·人才·创新周正式启动,现场集中发布了“雄才杯”新一批企业创新创业优秀成果、“特岗特聘”岗位清单等。

活动现场,10个新落地高层次人才创新平台和创业项目揭牌,雄安中关村科技园等4家科创园区被授牌“雄安高校大学生创业园”“雄才杯”人工智能OPC(一人公司)创业者社区,“国际人才会客厅”正式揭牌启用。雄安新区与首批4所疏解高校、教育部留学服务中心、世界青年科学家联合会等,就深化创新创业合作、京津雄创新三角人才合作等进行了集中签约。现场为“雄才杯”2026创新创业大赛33个获奖项目颁奖。

活动现场,与会嘉宾还观摩了新一批“雄才杯”创新创业优秀成果,“雄才杯”2026创新创业大赛优秀获奖项目、中国国际大学生创新创业大赛金奖“雄才杯”路演项目展览。

本届创新周活动将持续至5月30日,聚焦新一代信息技术、现代生命科学和生物技术、新材料等重点产业领域,搭建政产学研介交流对接平台,覆盖创业赛事、学术研讨、人才交流、人才引进、融资对接等方面。

## 江苏太仓以“一把手”监督谈话压责任促提升

本报南京5月24日电(记者王伟健)“这次谈话开门见山、发人深省,我深受触动,接下来一定直面问题、立行立改,扛起第一责任人责任。”近日,江苏省太仓市某镇党委书记在接受太仓市委监督谈话时郑重表态。目前,太仓市委完成了对全市各街镇11个党组织“一把手”监督谈话全覆盖。

据介绍,太仓市纪委监委通过“精准画像”靶向谈话一系统整改“3项举措,构建完整工作闭环,促使监督谈话起到管住“关键少数”、带动“绝大多数”的效果。

太仓市以此次监督谈话为抓手,统筹各部门联动,对谈话确认的问题实行清单化管理,由市纪委监委全程督办、定期“回头看”,对整改不力的严肃追责,确保问题真改实改。同时,将问题整改成效转化为攻坚克难、推动发展的实际行动,实现监督、整改、治理有机贯通,切实以高质量监督护航高质量发展。

本版责编:苏显龙 赵晓曦 迟嘉瑞

## 近五百名犯罪嫌疑人被移交我方

本报北京5月24日电(记者张天培)记者从公安部获悉:为依法严厉打击跨国电信网络诈骗等违法犯罪活动,我公安机关与老挝警方持续开展国际警务执法合作。近日,老挝警方将前期专项行动中抓获的494名涉诈犯罪嫌疑人移交我方。这是两国警方联合打击跨国电信网络诈骗取得的又一重要战果。

今年以来,随着柬埔寨不断加大电信网络诈骗活动的打击清剿力度,部分电诈窝点及涉诈人员转移至老挝境内继续作案。按照中老警务合作协定,老挝警方近期开展专项行动,抓获涉诈犯罪嫌疑人494名,在云南磨憨口岸移交我方。公安部已组织指挥四川、重庆公安机关成功接收上述犯罪嫌疑人,依法开展相关工作。

公安部有关负责人表示,公安机关将持续深化与相关国家警务执法合作,进一步固化完善联合打击机制,持续开展窝点清剿、“金主”缉捕、人员遣返等工作,全力挤压电信网络诈骗犯罪活动空间,坚决遏制跨国电信网络诈骗犯罪高发态势。

上海深挖“拍车牌查信息”背后的黑色利益链,检察官提醒——

## 非必要不向校外培训机构和陌生商家留个人信息

本报记者 巨云鹏

接送孩子时在学校门口停会儿车,却很快接到了教培机构的推销电话,背后可能是非法买卖个人信息的黑色利益链。近日,上海市宝山区人民检察院办理了一起侵犯公民个人信息犯罪案件。

检察机关介绍,王某在上海从事房产中介工作,平日在各大兼职微信群中发布相关信息,宣称自己可以有偿为他人通过车牌查询车主信息。2023年,上海某培训学校负责人徐某联系王某,该校某员工在辖区多所学校周边暗中拍摄接送学生车辆的车牌号,统一发送给王某。王某收到车牌信息后,随即通过其联络的上家,逐一查询对应车牌的车主姓名、

联系电话、车型颜色等个人信息,查询后反馈给该学校,收取每条25元的查询费。

据统计,到2024年底,王某帮助该学校查询车辆具体信息2500余条,收取费用共计6.3万余元。2025年8月,王某被公安机关抓获。

宝山区检察院经审查认为,王某违反国家有关规定,向他人出售公民个人信息,情节特别严重,以侵犯公民个人信息罪对其提起公诉。法院以侵犯公民个人信息罪判处王某有期徒刑三年,缓刑三年,并处罚金人民币二万元。徐某及王某联系查询的上家等人另案处理。

在案件办理过程中,刑事检察官发现,本案中,根据王某提供的车主详细信息,该学校工作人员逐一拨打家长电话,推销培训课程,严重干扰了家长们的正常工作和生活,侵害了不特定多数公民的利益,于是将案件线索移送宝山区检察院公益诉讼部门。

宝山区检察院第一检察部检察官助理张文君表示,非法获取的家长信息被用于高频次营销骚扰,个人信息一旦流入非法渠道,除了被用于教培推销,还可能被电信网络诈骗、敲诈勒索等不法分子利用,针对家长及未成年人实施精准诈骗,威胁群众财产安全甚至人身安全。

## 法治聚焦

公益诉讼检察官对王某依法提起刑事附带民事公益诉讼,请求法院依法判令王某承担公开赔礼道歉、赔偿损失等民事责任。后在法院的支持下,宝山区检察院与王某达成调解协议,王某自愿在国家级媒体上发布公开赔礼道歉声明,向被侵害的不特定多数公民赔礼道歉;同时,赔偿因其违法行为造成的社会公共利益损失。