

# 构建全闭环智慧治理新生态

■湖南省常德市12345政务服务便民热线

随着社会治理现代化进程的不断深入,12345政务服务便民热线作为感知社情民意的“晴雨表”、连接政府与群众的“连心桥”、检验政府效能的“听诊器”,赢得了公众的广泛信赖和政府的高度重视。然而,伴随市民期待值攀升,热线诉求量急剧增长,传统管理模式在应对海量、复杂诉求时,面临着记录失真风险高、分派流转效率低、闭环监管机制弱等困境。

对此,湖南省常德市12345政务服务便民热线以“数据零误差、处置加速度、监督无死角”为改革目标,锐意创新,通过再造工单流转的五大核心环节,构建起一个高效、精准、透明、可追溯的诉求处理闭环体系。

**案例1:热线重燃佳节“烟火”,数据预警推动未诉先办**

常德市石门县皂市镇市民通过12345政务服务便民热线反映,春节期间家中天然气压力骤降,导致灶具无法点火、取暖设备停止工作,老人孩子受

冷、做饭困难,希望尽快解决。接诉后,常德市12345政务服务便民热线立即启动应急预案,将工单标记为“重大民生紧急类”并同步派发至石门县人民政府,通过“系统派单+电话直联”模式,在3分钟内完成诉求传递。石门县县长热线事务中心迅速联动县住房和城乡建设局及三峡燃气公司组成应急小组,1小时内抵达现场排查,精准锁定廖家坪1号区域性调压柜因部件老化、负荷激增发生故障,影响下游约200户居民供气。抢修队顶着严寒连夜作业,经十余小时连续奋战,于次日9时30分成功恢复供气,其间通过社区网格员实时通报进展、主动告知市民抢修进度,有效安抚受影响居民情绪。

以此投诉为突破口,常德市12345政务服务便民热线调取春节期间全市燃气类诉求进行聚类分析,发现除硬件故障外,尚有气压不稳、充值不便等问题。热线迅速启用“诉求热点预警”功能,将相关情况同步传达至各县(市、区)政府及住房和城乡建设、应急管理等部门,建议对老旧小区管网、调压设施、户

外立管等开展针对性巡查,并加强燃气安全宣传和线上充值引导。此次行动将个案解决升级为系统治理,实现了从办好“一件事”到推动“一类事”的跨越,有力保障了群众春节期间的的基本民生需求。

**案例2:借“一盏路灯”投诉,破解老旧小区亮化难题**

常德市鼎城区某小区业主通过12345政务服务便民热线反映,小区路灯更换后长期未通电,夜间出行存在安全隐患。该小区为建成于20世纪90年代的敞开式无物业老旧小区,路灯原依附于主干道路灯电网,因建成年代久远线路老化、缺乏专业维护主体,故障频发是常态。基层社区虽曾多方协调并借助老旧小区改造项目更换部分路灯,但长期维护的“老大难”问题仍未根本解决。经热线调度后多部门联合处置,鼎城区玉霞街道实行“分管领导+社区人员+施工方”包案责任制,紧急协调施工方完成电路检测与通电调试,同时区住房和城乡建设局市政维护部门及供电

公司现场办公,厘清电路归属与维护责任,推动通电路程提速,在最短时间内将该路段所有维修更换的路灯全部恢复正常照明。

以此个案为切入点,鼎城区玉霞街道再次梳理辖区内类似无物业老旧小区的公共照明问题清单,向区住房和城乡建设局呈报专项报告,详陈老旧小区公共照明设施维护面临的现实困境与安全风险,积极呼吁并争取将此类区域的照明设施逐步纳入市政统一管养范围。本次调度后的快速响应成为无物业小区公共设施管理的典型案例,为基层组织处理同类问题提供了可参照、可依据的策略模板。

**案例3:高效联动处置井盖隐患,守护群众“脚下安全”**

常德市汉寿县市民向12345政务服务便民热线反映,某商场商铺门前的井盖丢失,过往行人容易踩空摔倒,小孩嬉戏玩耍也容易掉入井内,存在一定安全隐患。常德市12345政务服务便民热线接到

井盖破损紧急诉求后,立即启动应急机制,值班人员在3分钟内完成工单审核,并直接“点对点”调度至汉寿县热线办,要求现场核实、限时处置。派单后,常德市12345政务服务便民热线持续跟踪,督促县热线办迅速调度市政部门到场,发现井盖属小区内部设施。随后,汉寿县热线办牵头市政、街道、物业召开协调会,明确物业责任并督促其连夜更换,同步加固周边井盖。此单全程24小时办结,回访获“非常满意”的评价。

常德市12345政务服务便民热线并未止于个案解决,而是通过数据分析,将群众的“痛点”转化为政府治理的“重点”。在常德市12345政务服务便民热线的数据助力下,汉寿县举一反三,开展“井盖安全专项行动”,对城区重点区域320处井盖进行拉网式排查,整改隐患11处。通过热线数据的赋能,推动主管部门变“被动接单”为“主动治理”,以“车巡+步巡”常态化机制,切实将听民声、解民忧的实效写在了群众的心坎上。

# 倾心打造优化营商环境“暖心线”

■河南省商丘市12345政务服务便民热线中心

近年来,河南省商丘市12345政务服务便民热线以机制创新为动力、以服务实践为路径、以成效提升为目标,走出了一条具有地方特色的政务服务优化之路。从资源整合到智能赋能,从企业纾困到基层治理,热线不仅解决了群众和企业的“急难愁盼”,更成为政府数字化转型、营商环境优化的关键抓手。

**案例一:整合资源、贯通平台,提升为民服务效能**

商丘市12345政务服务便民热线通过横向整合、纵向贯通,构建全市政务服务网络。横向整合全市20余条非紧急类热线,涵盖民生咨询、市场监管等领域,实现“多线合一、一号对外”,解决群众“号码难记、重复拨打”问题;纵向深化省、市、县

三级平台互联互通,同时与110、119及水电气暖等热线形成联动,打造立体化服务模式。

2025年,商丘市12345政务服务便民热线累计接听企业和群众来电83.36万通,同比增长9.12%;累计受理诉求工单(电话+网络)92.78万件,按时办结率达100%,真正实现“一个号码管到底、一个平台解难题”。冬季供暖季前夕,热线通过历史数据预判高发投诉区域,提前协调热力公司开展管网维护,使相关诉求量同比下降40%,切实将资源整合优势转化为治理效能。

从横向整合多领域热线到纵向贯通三级平台,再到与紧急热线、公共事业热线联动,商丘市12345政务服务便民热线形成了全方位服务体系,既解决了群众办事痛点,又通过数据预判实现主动服务,凸显了机制创新对提升民生服务效能的核心作用。

**案例二:企业服务专席发力,快速破解企业痛点**

为精准优化营商环境,商丘市12345政务服务便民热线

开通企业诉求绿色通道,遵循“急事快办、难事专办、复杂事联办”原则,配备专业团队提供“一对一”跟踪服务。2024年,虞城县某科技推广和应用服务企业通过热线反映货款拖欠问题,专席团队迅速启动联动响应机制,协调当地政府成立专项小组,仅用3天时间帮助企业追回拖欠3年多的欠款上百万元。

该机制构建起“诉求受理—快速响应—跟踪落实—闭环反馈”全链条服务,2025年涉企投诉办结率达100%,企业满意度达99.98%。这种有温度、有速度、有力度的企业服务,为商丘市吸引投资、稳定经营主体提供了坚实支撑。据统计,截至2025年底,商丘市共登记各类经营主体87.54万户,同比增长1.77%,总量稳居全省第4位。这87万余户经营主体的生机与活力,正是对这片日益厚植的优渥营商沃土最有力的回应。

**案例三:提升智能化管理水平,实现服务提质增效**

面对海量诉求,商丘市

12345政务服务便民热线搭建智能化管理平台,重塑服务流程。平台借助AI语音识别、自然语言处理技术,实现工单标准化分类和责任部门自动匹配,大幅缩短派单时间;2024年以来新增17类高频事项标准化问答,覆盖民生全场景,即时答复率提升至82%。同时,构建大数据分析模型,生成“问题热力图”,为政府预判风险提供依据。比如,冬季寒潮来临前,系统预警供暖、道路结冰等诉求激增,市政府据此提前部署融雪物资、调配应急队伍,避免城市运行受阻、市民生活受影响。此外,平台部署了15路智能语音客服机器人,实现“7×24小时”全天候服务,日均分流咨询类诉求800余件,有效缓解人工话务压力。

从AI技术简化派单流程、智能客服全天候服务,到大数据分析实现风险预判,热线凸显了科技对服务的支撑作用,推动服务模式从“被动响应”向“主动预判”转变。这样既提升了服务效率,又减轻了人工压力,实现了科技赋能与民生服务的深度融合。



商丘市政务服务便民热线工作人员现场协调解决污水外溢问题。  
河南省商丘市12345政务服务便民热线供图