

# 热线牵起连心线 巧解纠纷暖民心

■陕西省咸阳市12345政务服务便民热线中心

大秦故都陕西省咸阳市，秦风古韵与现代文明在此交融。412.10万常住人口、33万户经营主体的急难愁盼，都浓缩在咸阳市12345政务服务便民热线那超60万次的年度服务里。

“您好，这里是咸阳市12345政务服务便民热线，请问有什么可以帮您？”“有解决不了的事就打12345”已经成为咸阳市民生活的常态。这条热线如春风化雨，悄然系起城市里每个普通人的冷暖与期盼。

定居在咸阳的李先生遭遇银行卡被无故扣费，不清楚如何有效解决，拨通了咸阳12345热线电话……

“我没办会员，凭什么扣我钱！那是我看病治疗用的钱啊！”来电人李先生的声音带着颤抖，让人瞬间绷紧了神经。在接线人员的耐心安抚下，李先生终于平复了些许情绪，缓缓道出了事情的原委。

2025年12月22日，李先生

收到银行卡扣费信息，发现被某商城软件公司无故扣费299元，联系扣款公司客服后，对方告知此为会员费，可李先生从未办理过该会员。他多次与商家协商退款，却屡遭拒绝，对方坚称“此为会员费且已回赠商品”，任凭他如何解释都无济于事。

工作人员一边在系统中仔细浏览工单信息，一边在心底暗下决心：“绝不能让困境中的群众失望。”按常规流程提交转派后，办理组人员没有坐等闭环，而是立刻拨通了秦都区市场局投诉举报调解中心的专线电话。“王主任，这个诉求情况特殊，涉及病人的治疗费用……能不能麻烦你们优先介入处理？”工作人员说明情况，把李先生的身体困境和商家的不合理做法一一陈述，盼着能为他争取一丝转机。王主任听完后当即表态：“群众的救命钱不能耽误，我们今天就安排执法人员对接！”

第一次协调商家负责人态

度强硬，一口咬定“程序合规”，还强调已经邮寄了红酒和耳机作为赠品，坚决拒绝退费，声称“行业规则不能破”。双方各执一词，调解一度陷入困境。

为了推动事情进展，咸阳市12345热线办理组工作人员再次主动对接秦都区市场局调解中心的工作人员，一同梳理案情细节，终于找到突破口：一是会员入会收费无任何明确说明，侵犯了消费者的知情权；二是秦都区市场局工作人员通过线上巡查与线下暗访，发现商家实际经营地与注册地不符，存在经营不规范问题；三是赠送赠品时未告知需扣费，事后以此为由拒绝退款，显失公平。拿着这些关键依据，共同制定了二次协调方案：既要用法律条文明确商家责任，也要让商家了解李先生的特殊处境，争取“法理兼顾、情理相融”地解决问题。

第二次因情况特殊，于是

采用协调三方通话的方式，通话中商家依旧强词夺理，反复强调：“赠品确实已经拆封使用了，我们也有损失，消费者需要承担50%拆封费，不能全额退款。”这时，12345政务服务便民热线工作人员接过话头，语气平和却态度坚定：“老板，我们理解您经营不易，但‘君子爱财，取之有道’，李先生收到赠品后第一时间咨询是否收费，您以此为由要求承担损失，对消费者极不公平。而且李先生身体状况不佳，这笔299元的扣款，对普通人来说或许不算多，但对他而言，是能买上几盒药、支撑一次治疗的救命钱。您换位思考一下，如果是您的家人遇到这种情况，您会怎么想？如果您能全额退款，不仅是解决了一个群众的难题，也是企业社会责任的体现，对口碑也是一种提升。”与此同时，秦都区市场局的工作人员也同步出

示了《中华人民共和国消费者权益保护法》相关条款，明确告知商家拒不退款可能面临的处罚。

经过近一个小时的沟通博弈，商家负责人终于松口，答应三天内全额退款。三天后，工作人员对李先生进行回访，确认他已收到全额退款。电话那头，李先生的声音满是喜悦与感激：“同志，真的太谢谢你们12345热线了！不仅帮我要回了救命钱，更让我感受到了政府的温暖，真是雪中送炭啊！”

通话结束，窗外的阳光透过玻璃洒在办公桌上，暖意融融。民生无小事，枝叶总关情。咸阳市12345政务服务便民热线不断提升工作质效，全力保障群众来电“接得快、分得准、办得实”，让企业和群众感受到热线的速度、力度和温度，把“大事小情”办到群众心坎上，不断提升群众的获得感、幸福感和满意度。

## 西藏自治区拉萨市：

# 12345热线让异地就医备案更便捷

■西藏自治区拉萨市行政审批和便民服务局

为深入践行以人民为中心的发展思想，拉萨市行政审批和便民服务局（以下简称行审局）聚焦政务服务精细化、智能化、高效化提升目标，针对参保人员在异地就医备案中反映的线下备案“费时费力”、电话备案“响应滞后”、服务时段“存在断层”、线上操作“存在障碍”等问题，打通便民服务“最后一公里”，与市医保局主动作为、同向发力，依托12345热线平台创新推出医保参保信息查询及异地就医备案服务，异地就医备案实现“全天候响应、零等待受理、全场景秒办”，以政务服务效能提升彰显民生温度。

### 构建“双联动、全闭环”服务体系

市行审局与市医保局打破部门壁垒，建立“双联动、全闭环”协作机制，明确职责分工、压实工作责任，形成“诉求受理—政策支撑—业务指导—权限授权—协调保障—事项办理”的全链条服务闭环。实现12345热线平台与群众需求的实时响应、高效办理。通过部门联动对接，合力攻克系统权限、流程优化等核心堵点，为“全天候响应、零等待受理、全场景秒办”服务模式落地夯实运行根基。自2025年10月15日开通以

来，累计查询参保信息和办理异地就医备案4000余件。

### 擘画“全场景、无间断”服务路径

结合拉萨市参保群众异地就医需求特点，行审局精准研判不同群体备案场景，制定《拉萨市12345热线医保异地就医备案帮办服务实施方案》，明确服务目标、覆盖范围、操作流程及保障机制，实现临时外出就医、异地长期居住等各类备案场景“全覆盖”。12345热线提供“7×24小时”全天候医疗保险参保信息查询及异地就医备案服务，市医保局提供业务指导及系统权限保障，同步构建突发情况应急预案，针对系统故障、政策疑问等特殊情形预设处置流程，确保服务“不断档”，以精细化方案设计推动服务从“能办”向“好办、快办”升级。

### 锻造“专业化、高效率”服务队伍

为确保便捷服务高效运转，行审局从“系统功能+业务培训”双维度夯实服务基础，为热线接线员配置操作账号，开通“参保信息查询、异地就医备案”等功能模块，通过模拟实操、现场演练等方式开展3轮系统测

试，保障系统运行稳定。邀请市医保局业务骨干以政策阐释、操作演示、现场答疑等形式，对12345热线接线员开展医保政策专题培训，重点讲解异地就医备案流程、系统操作方法等，并开展为期三天的跟岗指导，助力热线工作人员快速熟练掌握服务技能，打造“懂政策、会操作、善服务”的专业化服务队伍。

### 实现“一口清、精准化”服务答复

行审局系统梳理医疗保险政策，构建涵盖政策解读、办事指南、常见问题的标准化知识库，收集医疗保险领域政策知识80余条。聚焦异地就医备案高频需求，定期反馈问题清单，同步补充政策解读内容，统一答复口径。以“流程标准化、信息精准化、服务暖心化”为原则，通过拆解“接听—核验—备案—反馈”全流程，制定《拉萨市12345热线异地就医备案业务全流程对话话术》，明确每个环节话术与操作步骤，确保备案信息准确。

### 推动“广覆盖、高知晓”服务普及

行审局依托政府门户网站、“拉萨发布”微信公众号、拉萨融媒抖音账号等主流媒体平

台以及“拉萨政务服务”等微信公众号，通过文字、短视频等形式，多维度、广覆盖发布服务开通公告，清晰明确服务内容、服务范围及服务方式，确保政策信息直达群众。公告发布以来，凭借其便民属性与实用价值，迅速引发社会关注，累计阅读、点赞及转发量超过50余万人次，有效扩大便民服务知晓范围。

下一步，拉萨市将以群众需求为导向，以服务效能为目标，持续强化热线平台功能，不断完善服务模式、提升服务质效，以更优的政务服务、更高的办事效率、更暖的民生举措，切实增强群众的获得感、幸福感、安全感，让政务服务的温度与效率惠及更多群众。

### 案例：深夜海口的“救命线”

拉萨市民扎西一家趁着假期前往海南海口旅游。原本是一次轻松愉快的出行，却突发变故。星期六晚上8点40分许，扎西的妻子卓玛突然感到剧烈腹痛，被紧急送往海南省人民医院急诊科。经医生检查诊断为急性阑尾炎，需立即住院治疗并尽快安排手术。

面对突如其来的病情，扎西一边安抚妻子，一边手忙脚乱地准备住院材料。但很快他

意识到一个棘手的问题——人在海南住院，医保在拉萨，如果不及办理异地就医备案，后续医疗费用很可能无法报销，几万块钱的手术费和住院费对自己家庭是不小的压力。

当时已是深夜零点多，扎西的第一反应是给拉萨医保局打电话备案。可是即便打办公电话大概率也无人接听。

扎西焦急万分，就在这时，他想起了“拉萨政务服务”微信公众号，赶紧搜索翻看历史推文，发现了一条重要信息：群众拨打拉萨市12345政务服务便民热线，即可直接办理异地就医备案，无需再跑窗口，也无需拨打医保专线。而且，12345热线实行7×24小时全天候服务。

零点20分左右，扎西拨通了0891-12345。电话响了两声便被接通，坐席人员耐心询问了患者姓名、身份证号、参保地、就医地及就诊医院等信息，核实无误后当场为卓玛办理了异地就医备案登记。整个通话不到5分钟，备案即时生效。

随即，卓玛顺利入院接受消炎治疗，次日由普外科实施了腹腔镜阑尾切除术，术后恢复良好，几天后出院。出院结算时，卓玛的医保卡直接在海南当地医院完成了跨省异地就医实时结算，个人仅需支付自付部分，报销流程顺畅无阻。