

山西转型综合改革示范区政务热线的探索与实践： 从服务平台到营商环境“优化器”的系统性构建

■山西转型综合改革示范区政务服务中心主任 薛怡静

山西转型综合改革示范区(以下简称综改示范区)是山西省推动转型发展的核心载体,其政务服务中心为正处级公益一类事业单位,肩负着推进区域政务服务升级、优化营商环境的重要使命。中心现有人员约80人,其中专职话务岗30人,全面负责政务热线与政务咨询业务。近年来,中心深入贯彻落实山西省政府《关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的实施意见》等文件精神,在省政务中心的政策指导与综改示范区管委会的统筹部署下,全力践行“人人都是招商专员、个个都是营商环境”“真心实意与企业家交朋友、全心全意为企业家搞服务”理念,推动政务热线完成从传统咨询平台向营商环境“优化器”、招商引资“护航员”、智慧治理“中枢”的转型升级,打造了政务服务赋能区域高质量发展的鲜活样本。

机制筑基:构建集约专业服务支撑体系

综改示范区政务热线建设,核心是破解服务渠道分散、标准不一的痛点,通过集约化管理和专业化运营,为群众与企业提供稳定、可靠的服务入口。

划边界定权责,健全管理运营体系。热线实行“政府主导、专业运营”的模式,综改示范区政务服务中心作为管理主体,牵头负责顶层设计、标准制定、效能监督及跨部门协调,确保热线服务与综改示范区发展战略同频共振;日常运营通过服务外包交由联通(山西)产业互联网有限公司专业团队负责,涵盖话务受理、工单流转、知识库维护、一线人员培训及质量管理等环节,充分借助专业公司的技术灵活性与管理经验,保障服务的规范性与可持续性。

融渠道汇数据,筑牢智慧服务根基。历经5年发展,热线分阶段完成山西省12345热线、太原市城市综合管理服务平台、生态环境监管平台、综改示范区96500热线及“网民有话说”、市长信箱等多元渠道的后台整合,统一命名为“政务热线平台”。这一整合

不仅是物理渠道的归并,更是数据流的统一归集,所有渠道诉求均汇聚至统一平台受理、分派和督办,既为“一网通办”夯实数据基础,也为后续数据分析提供完整样本支撑。

筑闭环明标准,提升服务治理效能。热线构建数据驱动的闭环运营体系,以“统一受理—精准转办—限时办结—全程督办—评价反馈”为基础框架,实现服务全流程标准化管理。先后出台《山西转型综合改革示范区一话督办平台运行管理办法(试行)》《政务服务热线联席会议制度(试行)》《政务服务“好差评”管理办法(试行)》《企业家之家—招商引资服务专线实施细则》等一系列制度文件,形成权责清晰、协同高效的制度合力。通过对工单数据的深度分析,精准识别企业群众共性诉求、预判区域治理潜在风险,推动政务服务从“被动响应”向“主动治理”转型。数据显示,2025年平台累计受理各类诉求6.89万件,工单办结率97.97%,群众回访满意率达88.90%,闭环管理成效充分显现。

服务赋能:打造全链条营商支撑生态

在夯实“渠道整合、闭环运营”的基础服务前提下,热线主动将服务触角前移,紧扣企业全生命周期发展需求,深度践行“人人都是招商专员、个个都是营商环境”的服务理念,构建全链条为企服务生态,推动政务热线从单纯的咨询投诉渠道,深度融入区域经济发展进程,探索出政务服务优化营商环境的新路径。

设立专线专席,打造营商服务前端。2025年3月,依托政务热线平台创新设立招商专线。该专线突破传统标签化服务局限,精选配备熟悉产业政策、招商流程及项目审批的专业座席,提供“问需求、问困难、问建议,送政策、送流程、送资源”的“三问三送”前置服务;同步构建融合“企业画像+标签政策”与“产业链数据”的专业知识库,实现政策与需求的快速匹配,通过7×24小时不打烊服务模式,实现咨询响应的精准化、个性化,

为企业搭建起高效便捷的沟通桥梁。

开创三方通话,破解复杂问题梗阻。针对人工座席无法即时解决的复杂专业问题,热线开发“三方通话”功能,充分发挥与行政审批窗口帮办的直接联动优势,实现“前端话务员+后端业务专家+企业代表”的实时联通。该机制避免传统“记录—转派—回电”导致的信息衰减与时间延迟,实现“一线通达、即时响应”。2025年全年累计转接1068通,转接成功872通,解答率与满意率均接近100%。

建立“四专”机制,督办疑难事项落地。依托招商专线构建“专线接入、专席受理、专员跟进、专题解难”全流程为企服务机制,精准对接有意向入区企业需求,针对其遇到的疑难问题,快速启动“问题预警—限时办结”联动处置流程,借助数字化手段全程跟踪督办,实现从“告知企业怎么办”到“协调部门一起办”的服务升级,真正做到企业“零跑腿”、问题“全兜底”。截至目前,招商专线累计服务82家意向投资企业,受理诉求83项,成功辅助1个“设备维修、电子产品维修”项目落地,推动77个项目进入洽谈阶段,完成243次双向协调推荐,招商引资服务保障能力持续升级。

数智提效:激活精准治理前瞻决策动能

政务热线的深层价值,不仅在于高效响应企业诉求,更在于成为区域营商环境的“晴雨表”与治理优化的“诊断仪”。综改示范区政务服务中心依托技术赋能与大数据分析,系统捕捉企业咨询高频词、政策诉求焦点、转型发展需求及潜在影响产业的瓶颈,前端拓展AI智能服务渠道,后端按月形成量化分析报告,精准定位“营商环境梗阻点”与“投资意向热度项”,为区动态调整招商策略、靶向优化产业政策提供坚实的数据支撑,推动政务服务实现从“解决单个问题”向“破除一类障碍”、从“被动响应”向“主动治理”的跨越式升级。

拓展“云帮办”,打造智能服务新场景。聚焦企业多样

化、便捷化服务需求,升级推出微信服务号“云帮办”服务体系,拓展升级AI智能服务功能,形成对传统线下帮办模式的高效补充与升级。其中,AI智能客服经深度学习训练,已全面覆盖企业开办、税务登记、社保缴纳等211项高频事项,支持7000余种相似问法,独立回答率稳定达55%。这一举措不仅将简单、标准化的咨询业务从人工座席中分流释放出来,让工作人员集中精力高效处置复杂诉求,更实现了7×24小时“不见面”咨询服务,显著提升了政务服务的可及性与便捷度。

破解审批堵点,规范行业发展路径。依托政务热线数据挖掘,精准识别准入准营领域“办事难、办事慢、办事繁”突出问题,以中小企业营业执照办理中各园区住所证明出具难题为切入点,开展靶向攻坚。针对区域内企业注册地址住所证明的共性堵点,政务服务中心跳出“个案办理”思维,以数据为驱动推动问题解决。一方面,深度研读山西省审批局“一个办法、两个通知”,精准领会政策核心要义;另一方面,搭建跨部门联动机制,联合区域各园区服务中心会商研判,系统梳理各园区企业集中注册区域、具体适用场景及审批原则,推动形成统一办理标准。此举既助力解决单个企业的急难愁盼问题,更以点带面规范全区同类事项操作标准,实现“解决一点、规范一片”的治理成效。

攻坚营商痛点,协同化解

占道难题。基于政务热线数据监测,某小区底商“门前便道废旧非机动车占道影响经营”的诉求频发多发,成为掣肘营商环境优化的民生堵点。政务服务中心迅速组建专项工作组,经实地踏勘精准摸清问题症结后,牵头协调交警、综合执法局开展联合整治行动。交警部门核查车辆权属并依法督促车主移车,综合执法局负责集中清理无主车辆,政务服务中心全程跟进督办、实时反馈进度。通过多部门协同发力,累计清理废旧非机动车百余辆,彻底根除占道难题。此次处置秉持“企业诉求无小事”理念,构建起“数据监测—实地核查—联合处置—全程督办”闭环工作机制,为化解同类涉企民生诉求提供可复制、可推广的实践范本,切实提升了企业获得感。

总体来看,综改示范区政务热线平台的实践,清晰勾勒出“集约化整合奠定效率基础,专业化延伸创造经济价值,智能化赋能提升治理能级”的进阶路径。目前,政务热线已从传统咨询投诉渠道,蜕变为区域营商环境体系中不可或缺的核心支撑。未来,综改示范区将持续深化该模式,致力于将热线打造为感知更敏锐、响应更智能、赋能更精准的现代化治理基础设施,既为综改示范区“探路领跑”“打造先行区”等重大任务赋能增效,也为同类地区政务服务赋能营商环境优化提供可借鉴、可复制的实践样本。



山西转型综合改革示范区政务服务中心政务热线平台“话务厅”内的工作场景。

山西转型综合改革示范区政务服务中心供图