山东省泰安市12345热线：创新“三三四”工作法 推动服务提档升级

■山东省泰安市12345政务服务便民热线

12345政务服务便民热线是听民声、知民意、解民忧的“总客服”，是推动政务服务水平提高、营商环境持续优化的重要渠道。今年以来，山东省泰安市政府办公室深入贯彻落实中央、省、市部署要求，以“事要解决、群众满意”为根本目标，创新实行质效提升“三三四”工作法（即“三管齐下”“三措并举”和“四向发力”），全方位推动热线“接办更快、转办更准、督办更实”，用心用情打造“12345·泰好办”政务服务升级版。

聚焦“接办更快”，跑出服务响应新速度。坚持把“第一声铃响”作为优化服务的起点，渠道拓宽、能力提升、数据支撑“三管齐下”，推动企业和群众诉求“一呼即应”。一是多渠道受理诉求。坚持为民、便民原则，积极打造以热线电话为主、手机移动端和网络端等为辅的“1+N”多端协同、全天候服务平台，诉求受理能力持续提升。上线“泰安市12345”微信公众号，诉求实时受理、政策即时查询、进度随时查看。二是多形式锻强队伍。建立服务流程、工单记录、业务知识、沟通技巧、情绪管理“五维能力培训机制”，深入开展“互动式”小组质量分析、“面对面”现场辅导、“问题式”质效分析培训活动，配套建立人文关怀、薪资激励、公开竞聘、末位淘汰以及“服务标兵流动红旗”等考评机制，全力打造专业高效、富有凝聚力的话务团队。三是多举措推进直答。立足快速响应群众诉求、减轻承办单位压力，持续加强“AI知识库”建设应用，不断完善“系统智能汇集词条、部门实时更新信息、话务端自动匹配答案”数据支撑体系，座席信息引用率、话务员直答率、群众满意率明显提升。

聚焦“转办更准”，构建诉求运转新模式。创新实施“1213即转快办”工作机制，智能分办、清单管理、专席处置“三措并举”，推动企业和群众诉求精准识别、极速流转、高效处办。一是智能化派单增效。开发辅助填单、智能分类、智能转派等功能于一体的AI话务助手系统，选取部分高频事项试点开展智能派单，系统自动生成工单标签，精准定位承办单位。创新“人机双审”机制，简单问题机器处理、复杂诉求人机协同，工单转办准确率持续提升。二是清单化管理明责。优化诉求办理精准分派机制，编制职责派发、超职责范围诉求认定和处置、重点领域职责分工“三张清单”，构建覆盖200余个具体事项的诉求分类体系，确保职责“划准”、诉求“转准”。完善疑难复杂诉求联席会商机制，组建热线诉求分派研判小组，争议诉求当场研判、承办单位当场核定，坚决避免诉求责任“空悬”。三是专业化处置提速。完善“1+N”专席专办机制，设立人社、医保、公积金等10类业务专席，部门业务骨干驻场服务，面对面精准高效回应诉求。

聚焦“督办更实”，健全闭环处置新机制。坚持“过程管控”与“结果导向”并重，五级督办、通报分析、现场办公、舆论监督“四向发力”，推动企业和群众诉求“件件有回音、事事有着落”。一是五级督办促落实。建立“分类高效处置、分级预警督办”机制，实施工作提醒函、热线督办单、提级督办、约谈预警、推送纪检监察“五级督办”，配套实行黄牌提醒、橙牌通报、红牌预警“三色亮牌”管理，推动形成逐级推进、逐项落实，全程跟踪问效“闭环”监督模式。二是通报分析找症结。完善“每周日常监测、每月定点提醒、季度质效分析”全周期通报分析机制，对不满意工单和满意率、解决率持续较低的承办单位，定期进行“过程回溯、数据画像、症结解剖”，形成《诉求办理分析通报》，提升办理效能。开发建设热线分析系统，实时跟踪社会热点，定期汇总社情民意，形成《月度分析报告》《专项数据报告》，辅助各级领导提前研判、超前决策。三是现场办公解难题。突出制度化、规范化、常态化，细化“领导干部走进12345现场办公”流程规定，市政府领导、各副秘书长及重点部门、各县（市、区）负责同志，“周、月、季”轮流走进12345，现场倾听群众心声、了解群众诉求。完善“市政府办公室定期调度、市领导提级签办、承办单位领办”机制，定期编制《一周热线民生动态》《重点工作台账》《12345热点难点专报》等，强力推动疑难诉求、热点诉求、敏感诉求等高位化解。

案例一：承办部门快速联动，高效化解扰民难题

泰安市岱岳区粥店街道马湾社区某居民致电泰安12345热线反映，家中消防烟感器持续报警，噪声严重扰民，存在消防安全隐患。针对群众紧急诉求，泰安12345热线启动紧急通话机制，对接岱岳区政府统筹调度，多方联动物业、燃气公司、消防维保人员同步上门排查，第一时间排除燃气泄漏风险，同时协调维保单位于当日完成线路全面检修，彻底消除故障隐患。

案例二：优化适老服务，破解办事堵点

泰安市宁阳县某老年居民通过泰安12345热线反映，近期前往医保窗口办理医保个人账户业务时，因年事已高，无法使用智能手机完成线上证件绑定。接到群众诉求后，泰安12345热线第一时间将诉求转至宁阳县医保局办理，承办单位迅速启用线下兜底办理机制，依托医疗保障个人账户异地支付管控平台，为其提供线下人工代办服务，顺利完成医保个人账户家庭共济绑定业务，保障就医购药费用正常结算。为解决老年特殊群体办事难题，泰安12345热线与承办单位主动对接医保主管部门，明确老年群体医保业务线下兜底办理规范，打通了适老服务堵点，切实解决老年人办事难题，让热线服务更有温度，获得群众充分认可。

湖北省鄂州市12345热线：提效能之“智” 惠民生之“实”

■湖北省鄂州市12345政务服务便民热线

湖北省鄂州市12345政务服务便民热线始终坚持“以人民为中心”的服务理念，面对传统热线人工效率低、负担重、处理能力有限等痛点问题，率先尝试将智能语音、坐席助手、智能质检等智能化应用融入热线，提升政务服务便民效率，打造低成本、高效率的智能样板。2025年以来，已先后上线AI领域前沿技术，智能填单、智能分类派单等应用场景，为企业群众带来更优质、高效的服务体验。

技术赋能提升服务效率

智能坐席辅助，提升响应能力与服务质量。12345热线通过自然语言处理和语音识别技术，实时感知市民的情绪变化。例如，当某位市民来电语气急切、情绪愤怒时，系统能够自动识别并进行预警，提醒12345热线话务人员及时调整应对方式，避免情绪激化。

建立情绪疏导机制，专业干预化解矛盾。12345热线设中级话务员专项岗位，对情绪激烈、诉求表达不清或常规沟通难以推进的来电，启动分级干预流程，转接至中级话务员开展专项情绪安抚，避免来电人负面情绪传导影响诉求正常受理与后续流转效率。同步建立跨热线联动转接通道，对接12355、12320等专业心理热线，对有需要的群众精准转接，由专业人员提供情绪疏导与心理支持服务。

智能语音质检，全量覆盖保障服务规范。12345热线通过智能语音质检系统对关键字、服务禁忌语、情绪、市民评价等方面进行综合评判，实现对坐席服务自动打分。重点针对语气语调、服务用语规范性等15项质检规则进行全量质检，热线录音100%覆盖。

AI智能回访，构建满意度闭环，驱动“主动治理”。12345热线依托人工智能技术，对已办结工单进行“点对点”回访操作。通过设定简单固定交互，客观了解市民对诉求办理的满意度和解决率，回访结果自动填充。

创新“热线+医保”新通道

2021年，鄂州医疗保障两条服务号码整体并入至12345热线，由12345热线为群众提供医保政策解答服务，并受理参保人员异地就医转诊备案信息登记。为缓解热线电话拥堵问题，进一步提高异地就医办理便捷度，12345热线积极探索人工智能与医保转诊的深度融合，通过优化工单系统，将异地转诊备案办理设置为固定工单模板，话务员只需简单记录关键信息便可自动生成工单并派发；不断拓展智能应用场景，将交互内容较为固定的转诊备案诉求，引入智能AI接听并登记转诊信息，自动形成工单进入热线系统，并通过智能AI回访，实现人机协同闭环服务，客观、科学统计群众的满意程度。

“一屏感知”监测预警社情民意

12345热线从群众身边小事发现治理隐患，实时监测群众诉求，深入分析民生热点、主动预警风险隐患、及时高效联动处置。2024年，鄂州12345热线接入鄂州市城市数字公共基础设施平台，平台汇聚了12345热线、110警务平台等各渠道民生诉求信息，综合运用诉求类型、问题分类、受理渠道、工单办理等指标体系，全面反映民生诉求状况及工单办理情况。平台根据群众反映诉求类别，设置事故灾害类、自然灾害类、公共卫生类、食品安全类和疫情防控类等五类突发预警事项。同时，根据突发事件诉求频次分成三级预警，针对不同预警级别，热线会以电话、函件等形式联系部门及时处置；平台创新研发功能算法，对特定季节、特殊时间段集中诉求进行分析研判预警。

鄂州12345热线持续深化人工智能与热线业务深度融合，推动热线服务由“接诉即办”向“未诉先办”、由“被动响应”向“主动治理”转型升级，以更高效率、更有温度的服务回应企业群众关切，为提升市域治理现代化水平、增进民生福祉、维护社会和谐稳定提供有力支撑。