

年话务量超40万单 诉求化解率达95%

## “12345”热线：打造“接诉即办”城市总客服

■记者 林子颖 陈峥

“12345”热线是社情民意的“晴雨表”，搭起消费维权、停车难等各类投诉问题的平台，关系到衣食住行各个方面，串联起涉及千家万户的大民生。2024年以来，瑞安市政务服务热线中心坚持以提升群众满意度为出发点，以“谋思路、出实招、抓落实”为总抓手，建立健全工单闭环处置机制，开启群众满意度的“加速器”，群众满意度提升效果显著。



“12345”热线服务大厅

事事有回应 件件有着落

“一呼即应”大事小情“一办到底”

在市信访局政务服务热线中心大厅，24小时“不打烊”的办公区里，电话铃声、热情回应声、键盘敲击声，此起彼伏。在这里，市民各种涉及政务服务的烦心事，源源不断地从电话另一端传导过来，又从这里出发，持续派发给相关部门解决。

日前，三盛悦华庭小区的部分业主向“12345”热线反映，小区存在物业管理混乱、电梯故障频发、地下室潮湿且手机无信号等民生难题，引起了市信访局的重视。该局迅速将其纳入“我为群众办实事”重点任务清单，并立即组织专项工作组深入小区一线实地走访，细致勘查，全面掌握了问题的实际情况和症结所在。同时，市信访局积极协调市市场监管局、市住建局、安阳街道等多个部门单位，形成工作合力，共同推动问题整改。近日，记者跟随市信访局政务服务热线中心工作人员来到三盛悦华庭小区进行回访，询问事情进度以及满意程度，业主表示很满意。“以前很不方便，车

停在这里就没法联系，现在有手机信号了，很好！”业主俞女士说。安阳街道弘德社区书记兼主任葛长贵感慨万分：“此事中间可谓一波三折，还是信访局领导们给力，后来把这个问题解决了，现在居民也放心了，大家拍手称快。”

不难发现，“12345”这位便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”正推动着“部门办理”向“协同处置”的转变，促使这些问题得到有效解决。值得称道的是，市信访局在解决具体问题的同时，还深刻剖析了问题根源，发现小区业委会缺失是导致物业管理不善、业主权益受损的关键原因。为此，该局还积极协调组织部、社工部、安阳街道，共同协助小区启动业委会组建工作，为小区的长远发展奠定坚实基础。市信访局政务服务热线中心主任李森介绍，他们专门组织人员到现场查看问题，随后又多次召开协调会协商解决问题，“最后在几方的共同努力下，找到了资金来源，把各种问题都解决掉了。”

一体化全周期闭环管理 诉求办理有速度

面对咨询高效回应

一座城市的温度在于每一位市民的声音都能被听见，老百姓遇到问题能有地方“找个说法”。“12345”热线作为老百姓最快捷、最方便、最易触达的“地方”，时刻对标“解民忧、纾民困、暖民心”服务宗旨，探索出了一条“统一接收、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈”的实践路径。

最近，“12345”热线接线员回访时，市民熊女士激动地向工作人员表达了自己的感谢。原来，熊女士之前在位于新湖银泰城一家美容店办理了一张4800元的预付卡，消费一次后，她觉得并没有达到自己预期的效果，于是与商家协商退款，但商家不同意。熊女士介绍，根据自己与商家签订的合同规定，任何一方不得以任何理由解除本合同，如单方解除合同，违约方要按照会员卡充值金额的百分之三十支付违约金。熊女士想按照合同上约定的内容支付违约金，但协商无

果。“本来是说哪怕让我赔30%的违约金，把剩下的钱退给我就行，商家又不退，就是想让我去那里再消费别的美容项目。”熊女士说。

无奈之下，熊女士拨打了“12345”热线求助。在接到投诉后，市政务服务热线中心将该投诉事项转交给行业主管部门市商务局进行处理。在随后的几天时间里，记者随同市商务局工作人员来到该市民所反映的美容店了解情况。最后，在市商务局工作人员的沟通调解下，熊女士顺利收到了退款。“没想到钱能退回来！没想到一打热线电话，没过几天就解决问题了，为‘12345’热线点赞！”熊女士激动地向工作人员表达了自己的感谢。

作为市民的城市客服，“12345”热线紧盯民生需求，充分调动责任单位积极性，形成联动合力，推动社会治理和服务重心向基层下移，建立书面督办、电话催办、现场督办、会议督办、媒

体督办、批示督办等六大督办模式跟踪问效。2024年，“12345”热线年度话务量431982个，同比提升34%，接通率由2023年的90.43%提高到2024年的95.28%，现场直接答复率达81.31%，实现了话务量和服务质量的双提升，有效推动了城市治理问题接诉即办、化早化小，靠前溯源解决。李森说：“2024年以来，我们通过电话督办1000余件，书面督办12500余件，现场督办约250余件，媒体督办40余件，会议督办10件，批示督办6件，六联督办实施以后，我们诉求化解率从原来的85%左右跃升至95%，群众的满意度从96%提升到了99%。”

“12345”热线以服务群众的扎实成效，架起政府与群众沟通的桥梁，不仅体现了政府在城市治理上的精度和效能，更通过一条政务服务热线展现了一座城市为人民服务的决心和智慧。

服务内涵再扩充 紧贴民生搭桥梁

城市治理“参谋”和“帮手”多了

群众有问题不知道找谁，信息不对称导致小事情酿成大问题的情况屡见不鲜。为了更好地做好社会便民服务，市信访局政务服务热线中心在立足政府公共服务的基础上，于2023年10月份将“81890”热线整合到“12345”热线，并充分利用和发挥政府公共服务平台组织、引导、监督的作用，积极牵线搭桥、组织协调，对社会各类民生服务的资源进行整合，将有诚信、有活力、有水平的专业服务商推荐给广大市民，促进社会化服务水平大提升，让百姓享受更加及时、高效、实惠、温馨的服务。李森向记者介绍，原先市民只需拨打“81890”这个号码，但后来需要打“81890000”才能打通。很多市民记不住更改后的号码，这次整合到“12345”热线后，只需要拨打“12345”，就能提供社会生活服务。

2024年，市信访局还广泛征集群众意见建议，设立了人民建议征集站点349个，通过主题征集、专题征集、民意调查等方式，发挥信访工作“了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心”职能作用，鼓励和引导群众对党委、政府工作建言献策，把推动更多“金点子”转化为促进经济社会发展的“金钥匙”。

同时，为集中化解重点、难点问题，“12345”热线适时创新机制载体，联合有关单位，搭建公开评议平台，充分发挥“第三方力量”在化解信访问题中的积极作用，对疑难信访问题进行公开评议，重塑信访生态，促进矛盾化解。

在“敞开门”接电话的同时，“12345”热线还主动“走出去”，联合市融媒体中心开展合作宣传，在“天瑞地安”APP上开设“瑞安12345”频道，设

置工作动态、优秀案例、政策解答、媒体聚焦、直击现场、投诉举报等6个栏目，向群众全方位展示“12345”热线工作成效，主动讲好热线“即应即办、一办到底”的生动实践，总计报道110余篇，累计浏览量达100多万次，形成强大的舆论传播效果。李森介绍，2024年市信访局政务服务热线率先温州政务服务热线之先获得ISO9001质量管理体系认证，走出了瑞安“12345”热线标准化建设新路子。

“民生无小事，枝叶总关情”。李森介绍，接下来，他们将在梳理有效经验、深化工作机制的基础上，努力在新征程上跑出提升群众获得感、幸福感、安全感的加速度。“下一步，我们会继续做好‘12345’热线工作，全心全意为群众服务，把矛盾化解在基层，有什么问题，欢迎拨打‘12345’热线求助。”



解决地下室停车场手机无信号难题



参与调解美容消费维权



组织协调群众诉求



设立窗口建议征集专用邮箱

2024年度盘点

这一年，这份信念熠熠生辉