

九江市 12345 政务服务便民热线整合实施方案

2021 年 11 月 1 日经市政府同意，现予发布实施。

根据国务院办公厅《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53 号）要求，整合政务资源、提高服务效率、强化监督管理，持续拓展提升 12345 市民服务热线效能，畅通政府与企业群众互动渠道，提高政府为企业便民服务水平。现结合我市实际，制定本实施方案。

一、工作目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻党的十九大和十九届三中、四中、五中全会精神，坚持以人民为中心，加快转变政府职能，深化“放管服”改革，加快推进全市除 110、119、120、122 等紧急热线外的政务服务便民热线全部归并至 12345 市民服务热线，建立健全 12345 热线“一号接听”和“接诉即办”综合调度机制，实现“接通即答、接诉即办、智能服务、数据慧治”等功能，增强人民群众的获得感和幸福感。

二、工作原则

（一）坚持一号接听与统一管理相统筹。

市直各部门和各县（市、区）设立、承接的非紧急政务服务便民专线，原则上按照整体并入或双号并行的方式进行整合归并，

由 12345 热线统一接听。因业务专业性强，需保留座席或者以分中心模式运行的专线，同步纳入 12345 热线平台统一管理，按照统一标准提供“7*24 小时”全天候人工服务。

（二）坚持诉求受理与业务办理相衔接。

全面明确各业务部门职责，12345 热线负责接听转派企业和群众诉求、回答一般性咨询，但不代替部门职能。按照“谁主管、谁负责、谁答复”的原则，各业务部门负责及时高效办理 12345 热线转派的企业和群众诉求工单，形成协同机制。保留接听座席或设立分中心的热线部门继续负责受理、办理本部门相关业务诉求。

（三）坚持便民高效和完善制度相结合。

以便民利企为出发点和落脚点，在规定整合中进一步健全 12345 热线工作制度，压实工作责任，强化履职尽责。提升派单效率，推行“接诉即办”、推动“联合督办”形成诉求工单转办全流程高效闭环办结。

（四）坚持统一谋划和先易后难相协调。

按照“先易后难”原则，分阶段整合各类服务热线，有序推进平台建设，有效扩充服务内容，逐步将公共事业服务热线和民生领域便民服务热线纳入平台统一运行管理，构建起集政府公共服务、民生咨询、投诉举报等多功能于一体的综合性政府公共热线服务平台。

三、工作任务

（一）搭建 12345 热线服务体系，打造“接通即答”热线。

按上级文件精神，“九江市 12345 市民服务热线”统一更名为“九江市 12345 政务服务便民热线”简称“九江市 12345 热线”，语音呼叫号码为“12345”，提供“7*24 小时”全天候人工服务。同时，在全市范围内由各级部门设立的政务服务便民热线将以整体并入、双号并行、设分中心三种方式归并至 12345 热线（热线号码详见附件）。原则上不得新设政务服务便民热线，且已经取消的热线，原则上也不再恢复。

1. 整体并入。对企业 and 群众拨打频率较低的政务服务便民热线实行整体并入。由 12345 热线话务平台负责统一接听、按责转办。对并入的热线由其原单位提前在官网进行公示，以便群众知晓。另原单位需通知热线运营商在语音平台设置热线语音提示音：“您好，欢迎您的来电，此号码热线功能已并入 12345，业务咨询及投诉，请拨打 12345 热线”。

原热线过渡期为 1 个月。过渡期结束后，对市直单位开通的 7 位数固定电话号码热线，原有号码由原单位自行处理，但热线不再具备受理群众投诉的功能；5 位数政务服务便民热线号码，取消号码，将话务统一归并至 12345 热线。

2. 双号并行。对话务量大、社会知晓度高的政务服务便民热线实行双号并行，即保留号码，将话务座席并入 12345 热线统一

管理。对于不具备归并条件的热线，可以保留话务座席，与 12345 热线建立电话转接机制。

3. 设分中心。实行垂直管理的国务院部门在各地设立的政务服务便民热线，以分中心的形式归并到所在地 12345 热线，保留号码和话务坐席，与 12345 热线建立电话转接机制，提供“7*24 小时”全天候人工服务。同时纳入热线考核督办工作体系，建立跨部门协调机制，共建共享知识库，相关数据需实时向 12345 热线平台归集。12345 热线可按知识库解答分中心一般性咨询，相对专业问题和需求通过转接、派发工单等形式，转至分中心办理。

（二）打造专家座席业务支撑体系。

各业务专业性强的热线，需组建专家座席团队，建立专家选派和管理长效机制。通过驻场接听、远端座席接听、驻场指导、专家当日解答、工单质检和疑难事项应答指导等方式支撑 12345 热线，实现即时解答，进一步提升专业公共服务领域等咨询难点事项的解答能力。原则上由各热线管理部门根据 12345 热线要求，建立专家座席库。涉及跨层级业务的，由上一级部门统一支撑解答。

（三）强化 12345 热线高效运行机制。

1. 健全知识库共建共享责任机制。建立“权威准确、标准统一、实时更新、共建共享”的热线综合知识库，完善多方校核、查漏纠错等制度，实现各县区、各部门知识库数据向市级归集。建立各部门向同级 12345 热线平台推送最新政策和热点问题答复

口径、及时更新专业知识库的责任机制。加强与政务服务平台、政府网站知识库互联共享和同步更新，推动热线知识库向基层工作人员和社会开放，拓展自助查询服务。

2. 完善信息共享机制。建立健全统一的 12345 热线信息共享规则，加快推进 12345 热线平台与部门业务系统信息共享。12345 热线向有关部门实时推送受理信息、工单记录、回访评价等所需全量数据，为部门分析研判、履行职责、科学决策、解决普遍性诉求提供数据支撑；市有关部门将相关领域的业务系统查询权限、专业知识库等向 12345 热线平台开放，提高企业和群众诉求在线解答率和办理时效。

3. 完善信息安全保障机制。健全 12345 热线信息安全保障机制，严格落实信息安全责任，依法依规保护 12345 热线工作涉及的国家秘密、商业秘密和个人隐私，按照“谁管理、谁使用、谁负责”的原则，加强业务系统访问查询、共享信息使用的全过程安全管理。对故意泄露个人隐私等信息的行为依法追责。

四、实施步骤

实行分阶段归并整合方式，除国家和省要求保留的外，全市其他政务服务热线应于2021年底前逐步取消，统一由12345热线对外提供服务。

第一阶段（2021年11月下旬）：完成22条热线的归并整合，有序承接公共服务事项诉求受理交办工作，实现热线号码平稳过渡。



第二阶段（2021 年 12 月上旬）：逐步对 14 条专业性、政策性、业务性强的热线进行归并整合。根据实际情况，采取与系统对接、呼叫转接（三方通话）或设置远端坐席及设置语音菜单等方式，实现双线并行。

第三阶段（2021 年 12 月中旬）：逐步将实行垂直管理的国务院部门在各地设立的 1 条政务服务便民热线，以分中心形式整合到 12345 热线，保留号码和话务坐席，建立电话转接和工单流转机制，提供“7*24 小时”全天候人工服务，建立起服务热线的联动机制。

五、工作要求

（一）加强组织领导。九江市政务服务管理办公室牵头全市政务服务便民热线整合工作，建立九江市政务服务便民热线工作联席会议制度，定期组织召开联席会议，及时协调解决热线归并、建设、运营等重大事项及重点难点问题。九江市市民热线服务中心负责具体实施。

（二）加强责任落实。有整合归并专线任务的部门要切实做好知识库梳理、系统对接、数据归集、专家座席建设、驻场培训等工作，明确整合工作主管部门和负责人，按照“一号一策”的原则制定归并方案，高标准实现专线归并后工作的有序衔接和过渡。

（三）加强队伍建设。不保留座席的原热线相关职能原则上纳入 12345 热线统一管理，做好热线平台的规划建设和运行管理。

市级各部门和各县区要加强热线工作的队伍保障，做好热线归并后的工作衔接和业务延续。

（四）加强宣传推广。市级各部门和各区县要充分利用网络、广播、电视、报刊等新闻媒体，各政务大厅宣传栏和公益广告资源要广泛宣传 12345 热线的功能和作用，积极做好热线服务企业市民成效的正面宣传报道，不断提高热线的知晓度和影响力。

附件：九江市 12345 政务服务便民热线整合清单

附件

九江市 12345 政务服务便民热线整合清单

（一）整体并入

序号	名 称	号码	责任单位	备注
1	企业投诉	8259110	市行政审批局	
2	市民直通车	7112345	市政府办	已整合
3	不动产业务咨询	8170809	市自然资源局	
4	服务投诉	8502171	市砂管局	
5	服务热线	8225849	市文联	
6	住房和城乡建设投诉	8573757	市住建局	
7	科协投诉热线	8222995	市科协	
8	教育咨询热线	8222119	市教育局	
9	服务热线	8223727	市社联	



九江市人民政府规范性文件

序号	名 称	号码	责任单位	备注
10	乡村振兴咨询热线	8578573	市乡村振兴局	
11	服务热线	8115881	市退役军人事务局	
12	服务热线	8481753	市公路发展中心	
13	服务热线	8111112	市科技局	
14	服务热线	8107212	市供销社	
15	科技公益服务电话	12396	市科技局	已整合
16	电信用户申诉渠道咨询电话	12300	市工信局	
17	自然资源违法举报电话	12336	市自然资源局	
18	旅游资讯服务电话	12301	市文广新旅局	
19	火灾隐患举报投诉电话	96119	九江市消防支队	
20	文化市场举报电话	12318	市文广新旅局	
21	阳光服务热线	12356	市卫健委	
22	医疗保障服务热线	12393	市医保局	已整合

(二) 双号并行

序号	名 称	号码	责任单位	备注
1	医疗保障服务热线	8121135	市医保局	
2		8586309		
3	公共法律服务专用电话	12348	市司法局	设专家坐席
4	人力资源和社会保障服务电话	12333	市人社局	设专家坐席
5	住房公积金热线服务电话	12329	市住建局	设专家坐席
6	交通运输服务监督电话	12328	市交通运输局	
7	安全生产举报投诉电话	12350	市应急管理局	
8	市场监管服务热线	12315	市市场监督管理局	已整合 12312、12330、12331、12358、12365、8992365
9	城管服务热线	8556101	市城市管理局	
10	水务服务热线	12319	市水务公司	
11	环境保护投诉举报电话	12369	市生态环境局	
12	残疾人维权服务电话	12385	市残联	
13	创文明城市热线电话	8211023	市创建全国文明城市指挥部办公室	



九江市人民政府规范性文件

14	非公有制企业维权热线	967788	市工商联	已整合
----	------------	--------	------	-----

(三) 设立分中心

序号	名 称	号码	责任单位	备注
1	12366 纳税缴费服务热线	12366	市税务局	

九江市人民政府办公室秘书科

2021 年 11 月 2 日印发
