

吉林省人民政府办公厅印发 《关于全面提升 12345 热线服务质效的 工作方案》的通知

吉政办函〔2025〕71号

各市（州）人民政府，长白山管委会，各县（市）人民政府，省政府各厅委办、各直属机构：

《关于全面提升 12345 热线服务质效的工作方案》已经省政府同意，现印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

吉林省人民政府办公厅

2025年7月16日

关于全面提升 12345 热线服务质效的工作方案

为深入贯彻落实《国务院办公厅关于进一步规范和提升 12345 热线服务的意见》（国办函〔2025〕66号）和省委、省政府工作部署，全面提升 12345 政务服务便民热线（以下简称 12345 热线）服务质效，进一步优化政务服务、提升行政效能，结合工作实际，制定本方案。

一、强化统筹协调，提升规范管理水平

（一）明确职责分工。按照“省统筹、市主接、县（市、区）和部门主办”工作模式，各级 12345 热线管理机构和承办单位协同推进非紧急诉求的受理、转派、办理等工作。对须通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决的事项和已进入信访程序的事项，以及涉及国家秘密、工作秘密、商业秘密、个人隐私和违反社会公序良俗的事项，12345 热线管理机构应做好解释引导。对应通过 110、119、120、122 等紧急热线处理的事项，及时转交相关热线受理。对无正当理由反复拨打、长时间占用热线资源等恶意扰乱 12345 热线工作秩序的，及时将线索移交公安机关依法处置。

（二）规范工作流程。按照《吉林省接诉即办智能管理平台通用工单录入规范（试行）》《吉林省接诉即办智能管理平台工单审核和转派规范（试行）》等制度，各地要结合本地区工作实际，完善工单录入、转派、办理等工作制度，规范 12345 热线全链条运行流程。热线工作人员应遵守相关规范制度，耐心细致并有效引导诉求人如实表达诉求，全面、准确、规范记录诉求内容，形成诉求工单，不得态度生硬、作风粗

暴、敷衍塞责等。按照《政务服务便民热线运行指南》（GB/T 44189—2024）等国家标准，加强诉求受理、服务响应、各方协同等环节全过程管理，健全流程规范、标准明晰、机制完备的制度体系，有力推动12345热线标准化、规范化。

（三）加强第三方管理。对12345热线委托第三方机构提供服务的，各地在遴选第三方机构时，应从资质认证、技术实力、服务经验到应急响应能力等方面严格把关。要依法依规签订服务外包合同，并报省政务服务和数字化局备案；要明确第三方机构服务内容、服务标准、工作规范和相关责任，严格限定在话务服务、信息化运维等辅助性业务领域，严禁将诉求办理等主体业务外包。要指导第三方机构制定人员管理、服务运行、安全保密等制度，加强对第三方机构的日常监管与动态考核，杜绝层层转包、以包代管等现象，坚决防止一包了之。

二、压实责任链条，提升诉求接办质效

（一）提高热线接通率。各地12345热线接通率不得低于95%。加强人员配置，强化值班值守，及时检查和排除设备及网络故障，确保群众来电接得通。建立与水、电、气、热等重点民生领域的公共服务单位联动机制，提供全天候服务。完善应急协同机制，采取增加排班、设置专席等措施，确保涉企为民重要事项第一时间受理。对漏接群众电话及时回拨，做好解释安抚工作。优化“吉事办”APP、微信小程序等互联网受理渠道，方便企业和群众反映诉求、查询进展。

（二）及时精准派单。严格执行接诉即办智能管理平台诉求派单时限，对超时派单情况定期予以通报。各地要建立健全派单工作机制，完善本地区5级以上接诉分类目录，逐一明确具体承办单位，并及时动态更新。按照职权法定、属地管理、分级负责的原则，对内容明晰、事涉

单位明确的诉求，及时派单至承办单位；对疑难复杂诉求，经会商研究确认承办单位后进行派单。制定派单异议审核、重复诉求处置等规则，进一步优化派单、退单、改派等流程。不能简单以属地为由，将应由职能部门办理的诉求分派给基层办理。

（三）落实首办负责制。各地要加强对承办单位的督促指导，确保本地区及时签收率、按时办结率超过95%。承办单位应及时接收工单、依法办理，加强与诉求人的联系，了解诉求具体情况，在规定时间内办结并反馈结果；确需延长办理时限的，说明具体理由。办理诉求涉及其他单位的，首办单位牵头协调办理，有关单位应当配合，并在规定期限内将办理结果报送至首办单位。回复诉求人应坚持实事求是原则，内容严谨，答复明确；对受客观因素制约暂时无法解决的，向诉求人做好解释说明。对大面积停水停电、突发自然灾害、社会安全事件等诉求事项，12345热线管理机构会同相关单位建立快速联动机制，第一时间依法妥善处置。

（四）实行全量回访。12345热线管理机构要加强诉求办理的跟踪回访和闭环管理，及时查看诉求办理进度，运用人工电话、智能回访等方式，对转派办结工单（保密工单除外）实行全量回访。加强对不满意诉求分析研判，对回访不满意的合理诉求退回承办单位再次办理。对因诉求不合理或者不符合法律法规以及相关政策规定导致诉求人不满意的，承办单位应实事求是、客观公正处置，不片面追求满意度。

（五）强化指标管理。坚持实事求是、公开透明、科学量化、客观公正的原则，建立12345热线管理机构和承办单位业务管理指标体系。对热线接听、工单转派、签收、退回、办结、回访、评价等环节全流程管理，依托接诉即办智能管理平台统计各项指标数据。每月通过《吉林

接诉即办》通报各地接通率、签收率等工作效率情况，以及按时办结率、办理满意率等办理效果情况，推动各项工作落实。

（六）督促推进办理。建立健全诉求办理督办制度，充分运用督办单、黄牌提醒等多种方式，督促承办单位履职尽责、认真办理。建立各方联动、日清日结等机制，推动春节、“五一”、国庆等节日期间涉旅诉求办理工作。对超过办理时限的红牌工单数量定期进行通报，推动承办单位按期办结。对逾期未办结、办理质量不高、办理结果复核未通过的工单，由 12345 热线管理机构重点督办。对办理中存在推诿扯皮、敷衍塞责、虚假办结等情形，由 12345 热线管理机构会同相关单位联合督办。充分运用好会商办、现场办、提级办等办理方式，不断提升诉求办理质效。

（七）推动未诉先办。各地要聚焦企业和群众反映集中的高频共性诉求，强化源头治理，研究推进解决，实现通过一个诉求解决一类问题，破解一个难题惠及一众群体，每年推出一批未诉先办典型案例。各地每季度至少组织召开一次会商分析会，加强对季节性、周期性、突发性问题分析研判，提前发现和化解潜在矛盾风险。推进与相关业务系统互联互通和信息共享，推送受理信息、工单记录、回访评价等数据，为承办单位履行职责、事中事后监管、解决普遍性诉求和政府科学决策提供数据支撑。

三、夯实工作基础，提升服务保障能力

（一）强化平台支撑能力。按照“省级统建、市县应用”模式，建设和应用全省统一的接诉即办智能管理平台。推进 12345 热线之外的投诉平台整合，推动媒体机构留言板、领导信箱等诉求渠道对接联通，加强政务服务热线归并，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。根据各地应用实际，借鉴外省（区、市）先进应用经验，制定年

度接诉即办智能管理平台功能优化方案，有计划地完善派单、质检、统计等系统功能。充分运用人工智能大模型等技术手段，推进智能回访、智能坐席助手等场景应用，不断提升12345热线工作数字化、智能化水平。

(二) 筑牢信息安全防线。按照“谁管理谁负责、谁使用谁负责”原则，压实信息安全主体责任，加强相关人员信息安全管理 and 保密教育，依法依规保护国家秘密、商业秘密和个人隐私。建立健全信息安全制度，加强接诉即办智能管理平台安全防护，定期检查12345热线接诉运行环境，确保各项安全措施落实。规范接诉即办智能管理平台数据调取使用，定期开展安全风险评估、应急演练和监督检查，坚决防范数据泄露、篡改、滥用等安全风险。

(三) 加强热线知识库建设。构建“权威准确、标准统一、共建共享、实时更新、数字赋能”的12345热线知识库，建立录入、维护等工作机制，完善多方校核、查漏纠错等制度。按照“谁提供、谁负责、谁更新”的原则，承办单位及时推送最新政策和热点问题答复口径等内容，实行动态更新管理，确保知识库信息的时效性、准确性、实用性。运用智能化手段，优化知识库检索功能，为热线解答的权威性、一致性、高效性提供有力支撑。

(四) 加强业务培训和宣传推广。积极开展服务标准、业务能力、职业素养、平台操作等业务培训，建立正向激励和淘汰退出管理机制，增强为民服务意识，提高工单办理效率，持续提升热线服务质量和水平。加大对12345热线工作的宣传力度，创新宣传方式，拓展宣传渠道，提高社会知晓度、认知度，引导群众正确认识、合理预期和积极参与。