

关于非警务警情处置思考

——以 12345 政务热线为例

■ 张志辉

摘要 为从根本上做好非警务警情分流处置工作，构建 12345 提质增效统揽全域政务的工作体系，实现便民服务能力与社会治理能力双提升。12345 政务服务便民热线作为政府联系群众的“连心桥”与感知社会的“听诊器”，12345 提质增效是优化政务服务、推进社会治理现代化的核心举措。本文基于国家治理体系现代化背景，解析 12345 热线从“热线应答”到“治理中枢”的角色跃迁，提出 12345 提质增效统揽全域政务，实现“服务效能”与“治理效能”双提升的路径；剖析“全域受理、全域协同、全域监管”的功能重构逻辑，阐释 12345 在政务服务精准化与社会治理一体化中的双重价值；构建“机制协同—数字赋能—源头治理”的提升框架，并从制度、技术、协同、队伍、监督五个维度提出保障措施，为新时代 12345 高质量建设提供理论支撑与实践参考，推动 12345 更好地践行“为人民服务”的宗旨。

关键词 12345 提质增效 服务 社会治理 协同

非警务警情严重占用警力资源，降低工作效能，影响公安机关执法公信力，影响警民关系。为贯彻《关于推动 12345 政务服务便民热线与 110 报警服务台高效对接联动的意见》（国办发〔2022〕12 号），各地各级公安机关积极探索推进非警务警情的分流处置。究其原因，非警务警情发生，本质是其他政府职能部门履职不到位，未能有效处理群众诉求，导致非警务警情涌入 110。为此，本文提出 12345 提质增效统揽全域政务，实现便民服务能力与社会治理能力双提升，从根本上化解非警务警情，这既是为公安机

关减负增效，也是政府为民服务的本质体现。12345 政务服务便民热线（下称 12345）作为政府联系群众的“连心桥”、感知社会的“听诊器”，实现 12345 提质增效不仅是优化政务服务的关键抓手，也是推进社会治理现代化的核心路径。分析 12345 统揽全域政务的功能重构，深入阐释其在服务能力升级与社会治理创新中的双重价值，提出“机制协同—数字赋能—源头治理”的提升框架，为新时代 12345 建设提供理论支撑与实践参考。

作者：广东省东莞市公安局情报指挥中心二级警长

一、12345 的时代定位与提质增效内涵

（一）时代背景：从“热线应答”到“治理中枢”的角色跃迁

随着国家治理体系现代化推进，12345 已从单一的诉求受理渠道，升级为统筹政务资源、衔接治理环节、回应民生需求的综合性平台。国务院办公厅印发的《关于进一步规范和提升 12345 热线服务的意见》（国办函〔2025〕66 号）明确指出，要以 12345 为牵引强化公共服务功能，助力提升政府治理水平，为 12345 提质增效指明了方向。

（二）核心内涵：提质增效的双重维度解析

12345 提质增效包含“服务效能”与“治理效能”两大维度。服务效能聚焦高效办成一件事，通过优化受理、分办、办结全流程，实现诉求响应更快、办理质量更高、群众体验更优；治理效能侧重源头化解一类问题，依托数据挖掘实现风险预警、政策评估与精准施策，推动治理模式从“末端处置”向“前端防控”转型。二者相互支撑，共同构成 12345 统揽全域政务的核心能力。

二、12345 的处置流程

12345 热线实行受理、转办、办理、反馈、督办、考核全流程闭环管理，各环节环环相扣、权责明确，保障群众诉求从接收到办结的规范化推进，具体流程要求如下：

一是受理。通过电话、网络、线下等多渠道，7×24 小时接收群众诉求，依托知识库直接解答咨询类问题；通过 AI 智能分拣后人工复核，提高处置效率，实现紧急类诉求直转 110、119、120 应急平台，非紧急类

诉求进入常规流程。二是转办。按“属地管理、权责匹配”原则，系统自动匹配责任单位，快速精准派至对应承办单位；涉及多部门的疑难问题，实行首接责任制，初查后再进行移交。三是办理。实行工单分类分级处置，咨询类 24 小时答复，投诉类 3-5 个工作日办结，举报类保密处理。需现场核查的进行实地走访调查，上传佐证材料，审核后办结，确保办理过程留痕、有据可查。四是反馈。承办单位跟进处置，及时将处理结果、政策依据反馈至热线平台，平台审核后同步告知诉求人，对办理结果存疑的及时沟通、核实与退回重办。五是督办。对超期办理、敷衍答复、推诿扯皮的工单，通过电话、书面、现场等方式督办，督促承办单位限期整改，推动诉求落地解决。六是考核。以工单办结率、群众满意率、督办整改完成率等为核心指标，将办理成效纳入绩效考核，强化结果导向与责任落实，推动政策优化，实现服务质量与效能双提升。

三、12345 存在问题及原因分析

12345 是优化政务服务的关键抓手，呈现出的服务能力不足、协同治理能力不足、科技应用不足、公众期待过高等问题，相互关联、彼此影响，是制度设计、资源配置、机制建设和认知偏差等多重因素叠加的结果，具体问题表现及成因如下：

（一）承接能力与实际需求脱节，服务能力不足

人员支撑与诉求需求失衡。部分地区过度依赖外包人员，薪酬保障、职业发展配套不完善，人员流动性大、队伍稳定性差；同时话务量持续激增，多地日均及人均话务量大，长期高压工作引发职业倦怠，出现服务

态度敷衍、解答缺乏耐心等问题。

专业素养难以应对复杂诉求。话务员队伍专业能力参差不齐，多数仅经过短期培训，业务水平参差不齐。通用型坐席在处理复杂、细分领域诉求时，精准转办率偏低，易出现错派、漏派问题。培训体系缺乏常态化、系统化设计，话务员对跨领域政策法规、跨部门办事流程掌握不全面，面对复杂、专业诉求无法精准解答或转办。

服务流程与供给精细化不足。受理环节存在信息记录不完整、关键要素缺失等问题，导致后续转办、办理环节需反复核对，延长处置周期；特殊群体服务覆盖不足，未能满足差异化需求；回访环节形式化，多以“是否满意”简单问询，未深入核实问题实际解决情况，难以发现潜在风险隐患。

应急处置与响应能力不足。12345 应急处置机制缺失，与 110、119、120 等紧急专线快速联动机制不顺畅，无法第一时间对接相关部门启动应急处置，影响应急处置时效。特别是节假日、突发公共事件期间，话务量瞬时暴涨时，坐席扩容不及时，接通率骤降，导致群众等待时间延长。

（二）职能部门协作不畅，协同治理能力不足

部门协作层面存在权责模糊、推诿扯皮，流转效率低下问题。跨部门诉求权责划分不清晰，未明确主办、协办单位，常出现部门间“转圈式”转办，导致工单反复流转，处置周期大幅拉长；部门协同配合意愿低，部分单位将 12345 工单视为“额外工作负担”，存在拖延签收、敷衍办理、简单回复的情况，各部门缺乏主动对接意识，仅依靠热线平台被动协调，难以形成处置合力。与专业渠道、基层单元衔接不畅，与 110、119、120 等紧急专线的分流机制不顺

畅，与司法、仲裁、信访等渠道的转接流程不规范；向乡镇（街道）、社区的工单存在下压泛化，导致诉求层层转派，承接能力与诉求量不匹配。

治理能力层面存在统筹乏力、处置不实，闭环落地困难问题。统筹协调能力不足，12345 热线仅承担“转办枢纽”职能，无跨部门协调的法定权威和刚性约束，对推诿扯皮、久拖不决的事项，仅能通过电话、书面督办，缺乏强制推进手段，难以快速启动联合处置机制。精准处置能力不足，因部门间信息共享壁垒未打破，12345 与承办单位的业务数据不互通，工单流转时缺乏基础信息支撑，易出现错派、漏派，且承办单位无法精准掌握诉求背景，导致处置措施针对性不强、治标不治本。

（三）科技应用不足，技术赋能未达预期
智能前端承接能力薄弱，人工分流减压失效。智能客服仅能应对标准化、简单化咨询，对群众口语化、模糊化、跨领域的复杂诉求识别准确率低，无法完成精准解答，仍需转接人工处理，不仅未减轻坐席负荷，反而因“智能转人工”的二次操作增加处置时长；线上受理平台（APP、小程序等）存在界面卡顿、操作繁琐、跨终端数据不同步问题，线上诉求提交率偏低，未能形成“线上+线下”的高效受理格局，从而影响前端诉求承接效率。

全流程数字化支撑缺失，工单流转准确度低。缺乏智能派单系统，工单匹配仍以人工判断为主，部门业务范围、历史办理数据、诉求区域特征等信息未整合，错派、漏派问题频发，跨部门、跨区域的复杂诉求需多次转办才能匹配对应承办单位；工单办理过程无实时数字化跟踪，承办单位的处置进度、节点完成情况、佐证材料上传未与 12345 热

线平台同步，需通过电话、书面等人工方式核实进展，无法实现精准督办；无智能化数据复盘，处置效果缺乏技术层面的有效核验。

大数据挖掘应用浅层化，主动治理与处置乏力。12345 数据仅用于诉求量、诉求类型、办结率等基础统计分析，未开展深度关联分析和趋势预判，无法通过数据精准识别民生痛点、高频问题、区域治理短板，难以从“被动接诉”向“主动治理”转型；跨部门数据共享壁垒未打破，诉求数据与业务数据无法联动研判，导致承办单位处置时缺乏基础信息支撑，措施针对性不强；未建立数据驱动的政策优化机制，数据未能有效转化为政府专项治理、流程优化的参考依据，无法通过数据赋能提升诉求根源性解决能力。

技术运维与迭代滞后，系统适配性不足。12345 技术系统多为标准化采购，未结合本地诉求结构特点（如旅游城市涉旅诉求集中、工业城市企业诉求突出）进行个性化优化，功能模块与实际业务需求脱节；缺乏专业的技术运维团队，系统故障响应不及时、修复效率低，偶发的平台卡顿、数据丢失问题影响处置流程连续性；技术系统迭代更新滞后于政策调整和诉求变化，新政策、新类型诉求无法及时纳入智能知识库，导致智能解答、分类的精准度持续偏低。

（四）公众期待过高，认知偏差加剧供需矛盾

群众对 12345 存在职能认知偏差、心理期待过高问题，这种认知与 12345 实际权责、服务边界的错位有关，直接加剧了群众诉求期待与热线服务供给之间的矛盾，既挤占公共服务资源，也影响热线正常运转和群众服务体验。

群众将 12345 热线视为“万能渠道”，

诉求范围无限扩大。群众对 12345 受理边界缺乏清晰认知，将超出政务服务范畴的事项全部投向 12345，甚至是不合理的个性化诉求，增加热线接办压力。群众对 12345 “转办协调、无执法权、无强制执行权”的核心职能认知不足，误认为热线可直接介入执法处置、责令部门办事，若未即时达成诉求，便认定热线“办事不力”，产生不满情绪，继而产生投诉。群众对办理流程 and 时限缺乏认知，容错预期偏低。群众不了解 12345 热线“受理—转办—办理—反馈”的闭环流程，也忽视不同诉求的法定办理时限，对跨部门、复杂诉求的处置周期缺乏耐心，要求“即时办结、马上解决”，甚至因短暂等待、流程衔接产生不满，影响满意度评价。

过度维权，挤占公共资源。群众在自身诉求缺乏政策依据、不符合法律法规的情况下，仍以反复投诉、恶意催办、威胁话务员等方式施压，严重挤占公共资源，也挤占了其他群众合理诉求的处置空间。

四、12345 统揽全域政务的功能重构

全域政务的核心是打破部门壁垒与层级分割，实现政务资源的集约化配置与高效化运转。12345 通过机制创新与平台整合，构建起“全域受理、全域协同、全域监管”的政务服务新体系。

（一）全域受理：从“多号分散”到“一号统揽”的渠道整合。

12345 提质增效的首要任务是打破诉求渠道碎片化困境，深化整合融合各类热线，实现“物理整合”向“化学融合”转变。全面清退冗余热线，严格落实国家关于政务服务便民热线整合要求，除紧急类热线（110、

119、120 等) 实现双线并行外, 所有政务服务热线全部整合至 12345, 取消部门专属热线, 实现“一号对外、全量受理”。统一受理标准口径, 对所有诉求实行“统一登记、统一分类、统一派单”, 杜绝部门以“职能不符”为由推诿。打通部门壁垒, 实现业务系统互通、数据共享、流程协同, 将垂直领域诉求纳入统一办理体系, 消除“条块分割”。湖北省宜昌市按照“应合必合、应接必接”原则, 通过整体并入、双号并行、设分中心三种方式, 将 96119、12369 等 26 条热线归并, 依托“12345”一个号码接听群众来电和解决群众诉求。设置了 12315 市场监管、12328 交通运输、12329 住房公积金、12348 法律援助、12333 人社服务等政务服务专席, 确保政务服务更加专业、便捷。

(二) 全域协同: 从“部门自为”到“系统联动”的机制创新。

跨部门协同是全域政务的关键难点, 构建多维联动机制破解这一困境。在纵向联动上, 打通市一区(县)一镇一社区的联动平台, 将 12345 工单处理与网格治理深度融合, 实现诉求“就近受理、就地化解”。在横向协同上, 打通各职能部门壁垒, 实现互联互通, 形成“主动认领、分工协作”的处置格局, 助力提升社会治理效能。建立分级分类处置机制, 对简单咨询类诉求, 实行“即接即答”, 通过知识库智能回复、坐席直接解答; 对一般办理类诉求, 按职能派单至责任部门, 限时办结; 对跨部门、跨区域复杂诉求, 建立“牵头单位+协同单位”机制, 由 12345 协调指定牵头部门, 联合处置、限时攻坚。国务院办公厅更明确要求深化热线与 110、119 等紧急热线的双向联动, 构建“分类处置、无缝衔接”的协同体系, 推动政务服务从部门闭环走向全域闭环。河北省 12345 热

线与应急、水利、交通运输、气象、地震等部门建立应急响应机制, 设立诉求直达通道和 24 小时沟通联络小组, 有力应对各类突发事件, 为群众提供及时、专业的应急服务。

(三) 全域监管: 从“结果督查”到“全链管控”的流程优化

有效的监管机制是热线提质增效的保障。建立“受理—转办—处置—反馈—督办”流程全链条闭环, 实现诉求办理全过程可追溯, 既压实部门主体责任, 又动态监测与满意度评价, 确保政务服务质量持续提升。

五、12345 提质增效实现服务能力与社会治理能力双提升

12345 提质增效不仅优化政务服务供给, 也推动社会治理实现从“被动应对”到“主动治理”“个案处置”到“系统治理”的深层次变革。

(一) 实现政务服务能力升级

从“标准化响应”到“精准化供给”。洞察需求与优化流程, 推动政务服务向精准化、个性化转型。在特殊需求响应上, 设置方言专席等个性化服务, 让政务服务更具温度。这种“普惠服务”模式, 满足了不同群体的差异化需求, 实现了服务质量与群众满意度的同步提升。

1. 一号统领: 打破壁垒, 实现政务服务“一盘棋”

“一号统领”是 12345 发挥作用的核心抓手, 整合各部门、各层级的政务服务渠道, 将投诉、咨询、求助、建议等各类民生诉求集中统一 12345 受理, 实现一条热线听民意、解民忧。针对以往政务服务中“多头受理、职责不清”的问题, 建立统一受理、分类派单、限时办结的标准化流程, 明确各级各部

门的办理责任与时限,杜绝“踢皮球”现象。同时,推动 12345 平台与各部门业务系统互联互通,打破数据孤岛,实现诉求数据智能研判的实时共享与流转,让群众诉求“只进一扇门、最多跑一次”。推行“首接责任制”,对职责边界模糊的诉求,由首派单位开展初查,相关部门协同配合,确保诉求有人管、有人办,真正实现政务服务的全域统筹。

2. 资源整合:凝聚合力,夯实便民服务基础

进行跨部门、跨领域的资源整合,推动 12345 热线的高效运行。一方面,整合政务服务力量,将公安、民政、住建、市场监管等与民生密切相关的部门全部纳入热线联动体系,建立联席会议机制,针对复杂疑难诉求开展联合研判、协同处置;另一方面,整合社会服务资源,吸纳物业、社区、志愿者组织等力量参与诉求办理,形成“政府主导、社会参与”的多元共治格局。不仅解决了单一部门“办不了、办不好”的问题,更能快速响应群众多样化需求。实现从简单的政策咨询到复杂的矛盾调解,从日常的民生求助到突发状况的应急处置的全覆盖,为群众提供全方位、多层次的服务支撑。

3. 闭环管理:提质增效,筑牢民生服务保障线

构建“受理—办理—反馈—督办—回访—归档”的全流程闭环管理体系,是 12345 提升服务质量的关键。在受理环节,畅通电话、小程序、官网等多元渠道,确保群众诉求“应接尽接”;在办理环节,明确咨询类、投诉类、求助类诉求的办结时限,对超时未办、办理不力的工单进行预警督办;在反馈回访环节,及时将办理结果告知群众,并对满意度进行调查,对不满意诉求启动复核重办机制;在归档环节,对诉求数

据进行汇总分析,提炼民生痛点、难点问题,为政府决策提供数据支撑。这种闭环管理模式,既确保了群众诉求“件件有回音、事事有着落”,也倒逼各部门改进服务态度、提升服务效率,让政务服务从“被动响应”转向“主动作为”。

12345 热线“一号统领、全域统筹”的最终目标,是让政务服务更有温度、更接地气。打破壁垒、整合资源、闭环管理,群众反映的问题不再是“无人管、无人问”,而是能得到快速、高效、优质的解决;各部门不再是“各自为战”,而是形成协同联动的治理合力。这不仅能提升群众的获得感、幸福感、安全感,更能推动政务服务能力的全面提升,为推进基层治理体系和治理能力现代化注入强劲动力。

(二) 实现社会治理能力升级

12345 政务服务便民热线作为贯通政府与社会的“治理中枢”,以“一号统揽、全域覆盖”为核心,通过统一指挥调度、强化源头治理、深化部门协同、创新数字赋能,系统性破解传统治理中的分散化、低效化难题,推动社会治理从“被动应对”向“主动治理”、从“碎片化”向“一体化”转型,实现治理能力的全方位跃升。

统一指挥调度,构建快速响应体系,提升应急处置效能。搭建 12345 一体化指挥调度平台,打破了传统应急响应中“部门分割、信息梗阻”的壁垒,实现了应急处置的全链条提速,确保应急处置“快”与“准”。一方面,整合公安、应急、消防、医疗等专业力量,以及最小应急单元、义警等群防群治队伍,建立“一号受理、分级响应、扁平调度”机制,对火灾隐患、燃气泄漏、群体性事件苗头、自然灾害等紧急诉求,直接下达处置指令,确保“接诉即办、及时响应”。另一

方面，依托历史数据，对暴雨、暴雪、节假日人流拥堵等季节性、周期性应急场景进行预判，推动相关部门提前制定防控预案、调配应急资源，实现从“被动抢险”到“主动防控”的转变，大幅提升应急处置的前瞻性与精准度。

强化源头治理，精准排查风险隐患，提升矛盾化解质效。社会治理的关键在于“防患于未然”，12345以诉求数据为“治理雷达”，精准捕捉矛盾纠纷与风险隐患的萌芽状态，构建起“源头排查—分类处置—闭环化解”的全流程治理体系。针对邻里纠纷、劳资纠纷、经济纠纷等矛盾，建立“诉求受理—属地派单—调解处置—满意度回访”闭环，指令司法所、网格员、社区干部第一时间介入，将纠纷化解在基层、消除在萌芽。针对安全生产隐患、消防安全漏洞、公共设施损坏等共性风险，通过大数据进行分析研判，推动相关部门开展专项整治行动，从政策完善、设施升级、监管强化等层面堵住治理漏洞，实现解决一个诉求、治理一个领域的放大效应。

深化部门协同，打破壁垒凝聚合力，夯实社会治理根基。传统社会治理中“推诿扯皮、踢皮球”的症结，源于部门间的职责壁垒与资源分散，12345通过机制约束与考核倒逼，构建起“全域一盘棋”的协同治理格局。一是建立“首接责任制”与“联合督办制”，对跨部门、跨领域的复杂诉求，明确首派单位开展初查，相关部门配合，后续移交；热线管理中心全程跟踪督办，定期通报办理进度，杜绝职责不清、相互推诿。二是将12345诉求解决率、群众满意率纳入部门绩效考核体系，倒逼各部门从被动配合转向主动协同，形成人人关心诉求、个个参与治理的社会氛围。同时，推动建立跨部门联席

会议制度，定期梳理共性难点问题，统筹协调资源配置、政策衔接，夯实了社会治理的制度根基。

创新数字赋能，激活数据治理价值，拓展治理服务边界。在数字化转型背景下，12345不再是单纯的诉求受理渠道，也是数据驱动、智慧治理的核心载体，为社会治理能力跃升注入科技动能。一方面，引入人工智能、大数据分析等技术，搭建智能分单、智能回访、智能分析系统，通过自然语言处理技术提取诉求关键信息，自动匹配责任部门，提升工作效率，同时，通过智能回访，精准收集群众反馈，为后续整改提供依据。另一方面，深挖诉求数据的数据治理价值，建立“高频诉求清单”，对教育资源失衡、养老服务短缺、城市管理短板等民生痛点进行量化分析，为政府制定政策、优化资源配置提供精准的数据支撑。此外，不断拓展服务边界，整合政务服务、公共服务、便民服务资源，实现从“解决诉求”到“提供全周期服务”的延伸，让社会治理更具温度、更接地气。

12345统揽全域政务的实践，本质上是治理理念、治理模式与治理手段的系统性革新。从统一指挥调度的“速度”，到源头治理的“精度”，从部门协同的“力度”，到数字赋能的“深度”，多维发力破解治理难题，推动社会治理能力实现质的飞跃。

六、12345提质增效的保障体系

为实现12345热线提质增效，需构建多维度、全链条的保障体系，从制度、技术、协同、队伍、监督等核心环节发力，推动热线从“接得快”向“办得好”转变，以下为具体措施：

（一）健全制度规范，筑牢运行根基

制度是 12345 规范运行的核心保障，标准化是 12345 高效运行的基础。研究制定诉求分类、服务规范、质量评价等标准，各地结合实际完善平台建设、运行管理等制度；建立科学的评价机制，既推动质量提升，又为基层减负，凝聚共治合力。首先，明确权责划分，为 12345 提质增效出台政务服务便民热线管理办法，清晰界定 12345 管理机构、诉求承办单位的职责边界，避免推诿扯皮。其次，优化办理规则，健全诉求分类分级标准，细化咨询、投诉、建议等不同类型的诉求的处理流程，制定派单目录动态更新机制，确保派单精准度。针对跨部门、跨区域的复杂诉求，明确协办流程与退单异议审核规范，建立“首接负责+牵头协调”机制，防止“踢皮球”。同时，规范外包管理，严格限定第三方服务范围，做好安全保密，保障服务质量。此外，完善信息公开制度，定期公布热线运行数据、典型案例处理结果，接受社会监督，提升公信力。

（二）强化数字赋能，提升办理效能

科技赋能是 12345 提质增效的核心驱动力。依托一体化政务大数据体系，推动 12345 平台与部门业务系统互联互通，实现数据跨层级、跨部门共享。稳妥运用人工智能大模型，探索智能问答、智能分单、智能分析等应用场景，同时建立健全数据安全管理制度，强化个人信息保护，守牢数据安全底线。一方面，推进平台集约化建设，整合各类政务服务热线资源，实现“一号响应、一网通办”，推动热线平台与市场监管、住建、公安等部门业务系统互联互通，打破数据壁垒。另一方面，深化数据共享应用，依托政务大数据中心，搭建涵盖政策法规、民生热点、部门权责等内容的综合数据库，实现诉求数据与部门业务数据实时共享。引入

人工智能技术，开发智能语音导航、智能问答、智能派单等功能，精准匹配承办单位，提高工作效能。完善热线知识库，各部门实时更新政策文件、办事指南等信息，确保话务员和承办人员随时获取权威答案，提升应答准确率。此外，搭建数据分析平台，定期对诉求数据进行深度挖掘，分析高频问题、热点领域，为政府决策提供参考。

（三）深化协同联动，凝聚处置合力

12345 提质增效离不开跨部门、跨领域的协同配合。一是推进部门联动，深化 12345 热线与 110、119、120 等紧急热线的双向联动机制，明确分流标准和转办流程，确保紧急诉求快速响应。对接水电气热、公交地铁等公共事业热线，实现信息共享、业务协同，方便群众一站式解决民生问题。二是健全会商机制，针对教育、医疗、环保等跨领域疑难诉求，建立多部门联席会商制度，由 12345 管理机构牵头，定期组织相关单位研究解决方案，明确责任分工和办理时限。推广“12345+N”模式，联动督查、信访、司法等部门，形成“受理—派单—办理—反馈—督办”的闭环合力。三是强化基层联动，推动热线服务向乡镇（街道）、村（社区）延伸，建立“热线+网格”联动机制，让基层网格员参与诉求排查、现场处置，提升问题解决效率。

（四）加强队伍建设，提升专业素养

高素质队伍是 12345 服务质量的核心支撑。搭建分层分类培训体系，针对话务员、承办人员、救援人员、管理人员等不同岗位，开展政策法规、业务知识、沟通技巧等专项培训，通过案例分析、情景模拟、现场观摩等方式，提升工作人员的专业能力。建立健全激励约束机制，将群众满意率、问题解决率等指标纳入绩效考核，对表现优秀的人员

给予表彰奖励；对工作敷衍、效率低下的人员进行约谈、调岗或解聘。同时，强化人文关怀，完善作息制度，提供心理疏导服务，缓解工作人员的工作压力，提升队伍稳定性。此外，鼓励工作人员参与业务交流，学习先进地区经验，不断提升服务水平。

（五）完善监督考核，压实工作责任

监督考核是推动工作落实的重要保障。建立分级督办机制，一般诉求由12345热线管理机构督办，对疑难复杂诉求由政府督查部门牵头督办，对超期未办、群众反复投诉的诉求实行预警、约谈问责，确保诉求件件有回音。将12345热线工作纳入政府绩效考核体系，考核结果与单位评先评优、干部考核挂钩。定期通报12345热线运行情况，对推诿扯皮、敷衍塞责的单位和个人进行公开曝光，情节严重的移交纪检监察部门处理。同时，引入第三方评估机构，客观评价热线服务质量和办理成效，广泛征求群众意见建议，持续优化热线工作流程。

通过以上多维度保障措施，进一步提升12345响应速度、办理质量和群众满意度，使其真正成为政府联系群众的“桥梁”、解决民生问题的“窗口”，为优化营商环境、推进治理能力现代化提供有力支撑。

12345提质增效绝非简单的流程优化，而是以群众需求为导向的政务服务重构与社会治理变革。通过“一号统揽”整合全域政务资源，以多维联动破解协同难题，用数据赋能推动精准治理，既实现了政务服务从“分散供给”到“集中高效”的升级，更构建了“民有所呼、政有所应、未诉先办”的

社会治理新格局。12345将成为统揽全域政务的核心枢纽与升级社会治理的关键引擎，随着数字化建设的深化与制度体系的完善，在推进国家治理体系和治理能力现代化中发挥更加重要的作用，真正架起党委政府与人民群众的“连心桥”。

参考文献：

- [1]国务院办公厅关于进一步规范和提升12345热线服务的意见. 中华人民共和国中央人民政府网. [EB/OL]https://www.gov.cn/zhengce/content/202506/content_7029400.htm
- [2]安永军、桂华. 二阶治理：市民热线的纵向功能定位分析——以A市12345热线为例[J]. 公共管理学报. 2025. 22
- [3]12345市民热线. 百度百科. [EB/OL].https://baike.so.com/doc/7008976-7231858.html
- [4]王婧. 金昌市12345市长热线协同运行问题研究[D]. 兰州大学. 2025
- [5]涂江潇. 眉山市12345政务服务热线运行问题及对策研究[D]. 电子科技大学. 2024
- [6]文智. P市12345政务服务便民热线的政府回应问题研究[D]. 中南大学. 2024
- [7]马翠业、王媛媛. 以“12345”问题为导向提升患者满意度的研究[J]. 中国卫生标准管理. 2024. 15
- [8]李敏. 26条政务热线已整合归并宜昌“12345”服务再升级. 宜昌市人民政府网. [EB/OL].http://www.yichang.gov.cn/html/zhengwuyizhantong/zhengwuzixun/jinriyaowen/2023/0110/1048394.html
- [9]河北推动建立“12345热线+”协同机制. 河北日报. [EB/OL]https://www.zgswcn.com/news.html?aid=230787
- [10]刘秀琳. F市12345热线平台数字政务服务效能提升策略研究[D]. 广东财经大学. 2025
- [11]段文龙. T市12345政务服务便民热线协同治理能力提升研究[D]. 山西财经大学. 2025
- [12]马绿野. 辽宁省“12345”热线投诉举报制度完善研究[D]. 辽宁科技大学. 2024
- [13]应小丽、杨坤. 数字技术赋能公共服务协同响应的实现机制研究：基于浙江省Y市12345和110高效对接机制的案例分析[J]. 公共行政评论. 2025. 18
- [14]马亚刚、张志光. 以“12345人才培养体系”打造高素质财会队伍[J]. 企业文明. 2023. 12
- [15]构建“12345+协商式监督”融合机制的实践与思考[J]. 江苏政协. 2025. 11

责任编辑 韩笑尘