

泉州市人民政府办公室

泉政办函〔2026〕10号

答复类型：A类

泉州市人民政府办公室关于市十七届人大 五次会议第1266号建议的答复函

陈国栋代表：

《关于整合泉州市公共服务热线，提升城市治理效能的建议》（第1266号）收悉，该建议由泉州市人民政府办公室会同国网泉州供电公司、泉州市燃气公司办理。现将有关办理情况汇总答复如下：

一、关于以12345政务服务便民热线（以下简称“12345热线”）为基础，整合各民生企业热线

首先，衷心感谢您对我市公共服务热线工作的关心与支持，您提出的整合民生企业热线、构建“一号通”平台的建议，贴合群众需求和城市治理精细化要求，与国务院办公厅关于进一步规范和提升12345热线服务的工作部署高度契合。我市始终坚持以人民为中心的发展思想，持续推动政务服务便民热线统一归并工作。截至目前，已完成32条政务服务便民热线统一归并，同时扎实开展12345热线宣传引导工作，通过政务官网、微信公众号等多种

渠道，广泛宣传 12345 热线受理范围、服务流程和功能作用，持续扩大热线知晓度和覆盖面，引导群众遇到相关诉求时主动拨打 12345 热线，切实提升热线使用率和知晓率。

针对民生企业热线整合事宜，目前已建立 12345 热线与水、电、燃气等公共服务热线联动机制。涉及水电气等公共服务相关事项，群众可拨打 12345 热线或民生企业热线反映。12345 热线接到相关诉求，优先通过联动相关民生部门、企业 24 小时电话处置，同时强化知识共享，动态更新常见、高频问答，提升在线解答率；对复杂、投诉类诉求，严格按规范登记工单、精准转派、全程督办。据统计，2026 年以来，水电气相关民生诉求联动即办 4009 件、诉求转派 3439 件，办结率 100%，群众满意率 98.77%。

二、关于优化热线协同机制，完善流程管理

泉州市人民政府办公室严格落实 12345 热线规范运行要求，构建“接、转、办、督、结”全流程闭环管理体系，切实提升服务质效，具体工作做法如下：

（一）严格落实首接负责制。明确各联动单位为其职责范围内诉求的首接责任主体，对属本单位职责的诉求，立即受理、高效处置；对不属本单位职责的诉求，主动协调确定牵头单位和协办单位，杜绝推诿扯皮，确保诉求“有人接、有人管”。

（二）规范限时办结流程。分类明确办理时限，咨询类 2 个工作日、投诉类 10 个工作日、建议类 5 个工作日、求助类 3 个工作日内办结，特殊复杂诉求按程序申请延长办理时限并及时反馈

群众。2025 年全年，我市 12345 热线诉求按时办结率达 100%。

（三）常态化开展“效能帮督”。市效能办会同市 12345 热线中心以抽查办件、电话核查、现场察看等形式，对重点、难点诉求开展帮督协调，综合运用效能提示函、约谈等方式，推动疑难诉求提速化解。

（四）紧急应急处置。对水管爆裂、停水停电、电梯故障等民生事件，12345 热线多年来持续完善响应机制，话务接听端及后台转办端同向合力，实现登记即派单、派单即触发多部门协同作业，由民生企业、市直职能部门处置；对存在可能危害公共安全的事件，立即同步至 110 指挥中心处置。

（五）建立突发热点诉求分析机制。定期梳理应急类诉求特点，为部门决策提供参考，提前制定应对预案，推动实现“未诉先办”，强化应急处置主动性。

三、关于加强热线人员技能培训，提升服务水平

我们以每年举办政务热线技能大赛为抓手，以赛促学、互补短板。今年将探索建立常态化跨业务提升机制，组织民生企业座席人员共同参与大赛，互通专业知识和服务规范，制定统一考核办法，同步考核奖惩，倒逼服务提升，实现资源共享，增强群众和企业满意度。

衷心感谢您对泉州市 12345 政务服务便民热线工作的关心和支持！

领导署名：丁良辉

联系人：周键立

联系电话：13559631517

泉州市人民政府办公室

2026年5月22日

（此件主动公开）

抄送：市人大常委会代表工委；
市政府督查室；
晋江市人大常委会。

