

# 泉州市人民政府办公室

泉政办函〔2026〕11号

答复类型：A类

## 泉州市人民政府办公室关于市政协十三届 五次会议第20262060号提案的答复函

民进泉州市委会：

《关于进一步规范提升我市12345热线服务的建议》  
(20262060号)收悉，现答复如下：

### 一、我市12345热线工作开展情况

(一)健全响应机制，提升处置效率。我市12345热线持续推进诉求办理事项清单化建设，系统梳理常见事项应答脚本及批转指引，动态更新热线知识库，整合医保、社保、公积金、涉企政策等高频咨询内容，运用系统智能辅助应答功能，提升即问即答率，提升工单批转精准度，逐步向群众期待的“一站式解决”目标推进。建立三方转接机制，直接连线相关部门在线协同处置，缩短工单流转周期，减少基层办件工作量。如，对城建、交通、劳资纠纷、快递物流等民生领域高频诉求，建立专项响应通道，优先处置、快速反馈，全力提升群众和企业的诉求体验。2026年以来，我市热线即问即答率（在线解答咨询类诉求的占比）达

95.48%。

（二）强化部门协作，凝聚工作合力。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。同时，市效能办会同市 12345 热线中心常态化开展“效能帮督”，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，推动疑难诉求高效处置。

（三）规范办理流程，压实工作责任。推行“一次办好、二次办结、三次督办”工作机制，进一步细化工作举措、压实工作责任。要求各联动单位优化办理流程，减少办理环节，对群众诉求力求一次性解决，避免反复推诿、多次办理，力争实现“一次受理、一次办结”。对一次办理未达到群众满意的诉求，由牵头单位重新核查、补充处置，确保诉求得到彻底解决。对二次办理仍未解决或群众不满意的诉求，自动转入重点督办。2026 年以来，我市 12345 热线一次办结率 94.86%，群众满意率 99.87%。

（四）加强宣传引导，规范诉求处置。聚焦诉求源头分流，建立泉州市 12345 热线不合理、不合规诉求处置工作机制，着力提升受理前端甄别能力，对不予受理事项的直接答复内容进行全面梳理、优化完善，在依法依规答复的同时，做好群众思想引导和政策解释工作。通过“泉州 12345”微信公众号，普及 12345 热线正确使用方法和受理范围，公开“晾晒”不合理不合规典型诉求案例，引导群众和企业理性表达诉求。

（五）深化数据分析，强化决策支撑。定期对热线诉求数据进行汇总分析，梳理热点、难点问题，形成风险提醒函和工作分析报告，为政府、部门决策提供精准参考。

## 二、下一步工作计划

下一步，我们将坚持以智能化、协同化、人性化为导向，推动热线工作从“被动接诉”向“主动治理”转变，进一步提升服务质量和治理效能，具体做好以下工作：

（一）加强会商评估，强化监督评议。探索建立由相关部门、行业领域专家、人大代表、政协委员等共同参与的“疑难诉求会商审定委员会”，对跨部门、跨领域的疑难复杂诉求进行集体研判、协同处置，明确处置方案和责任分工，推动疑难问题有效解决。同时，邀请人大代表、政协委员、媒体及群众代表参与热线运行质量的“第三方”监督与评议，及时发现问题、整改不足，不断提升热线工作公信力。

（二）强化专项培训，提升业务能力。聚焦公积金、医社保、涉企服务等重点领域，定期组织一线话务人员和基层承办单位工作人员开展专项业务培训，邀请相关领域专家授课，重点提升接线人员的法律知识、沟通技巧和应急处置能力，以及基层工作人员的复杂工单处置能力，确保诉求办理专业、高效。

（三）探索智能运用，提升服务效能。积极配合省 12345 热线系统智能化提升，利用大模型技术对服务全流程进行自动化、多维度筛查，深度分析政策解答准确性、部门回复规范化等，对敏感词、答非所问、推诿扯皮等情况进行自动预警。

衷心感谢贵单位对泉州市 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 25 日

(此件主动公开)

抄送：市政协提案委。

