



# 2023年度全省12345政务服务便民热线 服务企业群众“双十大”典型案例

湖南省数据局

2024年3月

# 目 录

|  |    |
|--|----|
| 第一章 “十大”服务企业典型案例.....  | 1  |
| 1. 长沙持续擦亮政企通“金招牌” 奋力打造营商环境“新高地”（长沙市） .....                                 | 3  |
| 2. 建立涉企诉求“三色”工作法 为企业办证解难题——岳阳 12345 热线“政企通”助力优化营商环境（岳阳市） .....             | 8  |
| 3. 重塑信用 助力企业“纠错复活”——省发展改革委“一呼即应”为企业快速办理信用修复（省发展改革委） .....                  | 11 |
| 4. 架好就业桥 筑梦青春路——湘潭市 12345 政务服务便民热线 12366 纳税服务热线分中心助力高校应届毕业生就业创业（湘潭市） ..... | 14 |
| 5. 推行“线下+”服务 化解历史难题（常德市） .....   | 18 |
| 6. “一呼即应”解难题 主动服务促发展——张家界市助力企业解决搬迁难题（张家界市） .....                           | 21 |
| 7. 永州市“政企通”专席助力重点项目解决贷款融资难题（永州市） .....                                     | 26 |
| 8. 热线搭桥 公交先行 助企惠民——冷水江市积极回应企业群众关切，优化公交线路设置（娄底市） .....                      | 29 |
| 9. 推动白关丝瓜产业驶入“快车道”——株洲市 12345 热线助力白关丝瓜经营主体破解发展难题（株洲市） .....                | 32 |

|   |    |
|---|----|
| 10. 某矿业公司断电“急得慌” 便民热线“来帮忙”——保靖县<br>12345 热线协助化解某矿业公司断电问题（湘西州） ..... | 36 |
|---|----|

## 第二章 “十大”服务群众典型案例..... 39

|   |    |
|---|----|
| 1. 让学校“盘中餐”成为“放心餐”（益阳市） .....                                 | 41 |
| 2. 旅游热线“一电即达” 保障游客合法权益（湘潭市） .....                             | 45 |
| 3. 竭力解决司乘诉求 维护公交运行稳定（邵阳市） .....                               | 49 |
| 4. 当好服务员 护航中高考——郴州市 12345 政务服务便民热线<br>在行动（郴州市） .....          | 52 |
| 5. “雷锋哨”知民忧 聚合力解难题（长沙市） .....                                 | 55 |
| 6. 房屋破损多方愁 热线联动解民忧——衡阳市 12345 热线为群<br>众争取房屋维修款（衡阳市） .....     | 58 |
| 7. 张家界市慈利县“接诉即办”高效解决居民饮水难题（张家界市）<br>.....                     | 61 |
| 8. 便民“小热线”解决民生“大问题”——保靖县 12345 热线助力化解<br>环境污染问题（湘西州） .....    | 65 |
| 9. 民生无小事 联动处置暖人心（永州市） .....                                   | 69 |
| 10. 井盖破损隐患大 热线牵头解民忧——怀化市协同推动井盖管<br>护新模式，守护市民“脚下”安全（怀化市） ..... | 72 |

# 第一章 “十大”服务企业典型案例

## “十大”服务企业典型案例一

# 长沙持续擦亮政企通“金招牌” 奋力打造营商环境“新高地”

为全面贯彻落实省、市关于打好优化发展环境持久仗有关部署安排，加强和规范营商环境投诉举报处理工作，维护各类市场主体合法权益，长沙市行政审批服务局围绕“营商环境提质年”工作主题，充分发挥数字政府大平台、大数据、大服务的优势，着力打造营商环境“金字招牌”，在摸索发展新思路上进一步发力、在探索改革新路径上进一步用力、在打造服务新模式上进一步着力，搭建起与企业的“连心桥”，不断优化营商环境，吸引更多企业来长投资兴业。

### 一、企业诉求

2023年11月中旬，浏阳经开区某食品有限公司管理人员刘女士通过长沙市12345热线“政企通—优化营商环境”专席反映目前企业急需质量管理、计量、知识产权、检验检测、品牌培育等服务，希望园区能够加强质量基础设施建设，拓展第三方专业服务供给渠道，加大对企各类服务指导力度，提升企业管理水平。同时，因近期公司有产品在外地出现缺陷，想咨询缺陷产品召回问题，希望相关部门能予以指导。

## 二、办理举措与成效

（一）一呼即应，一号专席解难题。针对这类诉求，热线“政企通-优化营商环境”专席接到来话后第一时间转派转给浏阳经开区 12345“政企通”政策联络专员，专员立即将工单第一时间转派并通知浏阳经开区金阳市场监管所进行办理，针对 12345 热线工单反映的这类涉企诉求共性问题进行深度研讨，并安排专人负责对接刘女士，明确工作要求、时限，持续跟进，确保工作落实落细。目前，长沙市 12345 政务服务便民热线设置了服务企业、优化营商环境的“政企通-优化营商环境”专席，为企业提供 7\*24 小时全天候服务，企业根据热线 IVR 语音提示，按“1”号键进入专席，专线专席负责企业相关诉求热线的接听、受理、转办工作。

（二）一应即办，政策专员抓落实。浏阳经开区在接到诉求后，政策联络专员立即与刘女士对接，了解企业具体困难和需求后，园区党工委有关领导迅速组织金阳市场监管所召开“助企纾困”专题会议，针对 12345 热线工单反映的共性问题进行深度研讨，对质量基础设施建设情况进行再研究，对年度对企服务指导计划进行再梳理，对产品召回工作进行再落实。根据企业需求和市场发展趋势提前布局，浏阳经开区创建了湖南省首家、县级市中唯一一家缺陷产品召回工作联络站，联合多方专家、机构等服务资源，探索产学研协调联动、融合发展，共建高效能质量基础设施“一站式”服务平台，引进正高级工程师王芳斌、国家注册信息安全工程师黄辉等 5 名专家进驻，并与湖南鼎誉检验检测有限公

司、湖南晓德专利事务所等 10 家公司达成深度合作，可为企业发展提供计量、标准、检测、认证、专利、品牌、质量等全方位技术支持与服务，真正实现了政企的“双向奔赴”。截至 2023 年底，浏阳经开区质量基础设施“一站式”服务平台目前共服务企业 14 家，减免企业费用支出 26 万元，解决技术难题 5 个，为企业节约费用 50 万元。目前全市各区县（市）、园区派出企业服务专员近 4300 名，联系企业逾 1.2 万家，采取点对点、面对面方式开展走访帮扶，着力解决市场主体关注的痛点、难点、堵点问题。

（三）一办到底，“三制”管理见实效。为保证涉企诉求办理质效，推动全市形成各级优化营商环境牵头部门与热线管理部门建立工作协调联动机制，实行企业投诉、举报和求助类诉求的台账制、交办制、销号制“三制”管理，深度服务企业，全力破解企业普遍面临的政策性、制度性共性问题。浏阳经开区以刘女士这次求助为契机，将知识产权、品牌培育等纳入《浏阳经济技术开发区关于推动产业高质量发展的若干政策》进行奖补，让企业享实惠得实利。做好政策上门，让干部们“走出去”，持续传播推广相关政策；将省市领导专家“请进来”，做好入企指导和培训，开展专家安全生产诊断排查、产品质量提升等服务；邀请企业“齐参与”，定期组织营商环境座谈会、监管服务沙龙，开展“世界计量日”“世界认可日”“世界标准日”“全国质量月”等主题活动，提升企业员工专业素质，浓厚共治共管氛围。全年共计对 318 家企业和 125 家产业项目开展走访帮扶。共收集企业、项目问题 242 个，协

调解决问题 239 个，问题解决率达 98.8%，有效提升企业获得感。

### 三、案例启示

长沙市 12345 政务服务便民热线作为反应社情民意的晴雨表，民生冷暖的感知器，化解矛盾的稳压阀，始终坚持以企业问题解决为导向，从案例中总结经验做法，形成了一套行之有效的长沙模式。

（一）始终坚持以企业需求为着力点，推动服务更高效。要继续紧扣企业发展需求，加强涉企政府部门政策联络专员库打造。通过“线上”信息推送、“线下”送政策上门等方式，推动“政策找人”精准推送，打通政策落地“最后一公里”，为市场主体提供全方位、全过程、全生命周期的支持和服务，推动经济实现高质量增长。

（二）始终坚持以标准化建设为驱动力，推动服务更便捷。进一步细化“政企通”诉求分类，梳理四级“政企通”案件类型 92 项，提高数据分析颗粒度，推动治理结构再造、业务流程重塑和服务方式变革，准确定位民生热点、重点、难点问题，让工单派发更精准，服务更精细。全面拓宽诉求渠道，在“我的长沙”APP 开通掌上 12345 专区，实现企业诉求快速便捷“掌上办”。强化多平台联动对接，推动热线系统平台与“湘易办”超级移动端互联互通，持续优化多渠道受理，不断延伸热线服务链条，提升服务效能。

（三）始终坚持以跟踪问效为突破口，推动服务更优质。对于涉及营商环境的典型案列和复杂问题，推行领导交办、统筹专



办和提级督办机制，市优化营商环境中心与 12345 政务热线对问题办理和销号的情况定期进行调度和通报，重点跟踪“湘易办”平台企业群众集中反映的急难愁盼问题，并作为每季度向市委常委会、市政府常务会汇报的重要内容，倒逼责任单位把具有共性、普遍性的问题研究解决得更好更实，以实际行动深切回应人民群众对美好生活的向往，切实提高企业、群众的获得感和幸福感。

## “十大”服务企业典型案例二

# 建立涉企诉求“三色”工作法 为企业办证解难题

——岳阳 12345 热线“政企通”助力优化营商环境

岳阳 12345 热线聚焦制约企业发展的痛点、难点、堵点问题，持续打造“政企通”专席拓展服务升级版，建立涉企诉求“红黄绿”三色工作法，组建专业涉企服务团队，仔细分析涉企诉求的问题类型，从源头上缩减企业诉求工单在系统内的“空转”时间，精准交办涉企诉求，为企业发展排忧解难。

### 一、企业诉求

2023 年 9 月 15 日，岳阳 12345 热线政企通专席收到岳阳市某超市企业负责人来电，反映其在寄宿制高中学校内承租了一家超市，需要办理营业执照，但岳阳楼区市场监管局负责审批的工作人员以“国家有规定不允许在学校内开超市”为由拒绝为其办证。该市民忧心忡忡，证照办不到就不能营业，就会违约。

### 二、办理举措与成效

一是事前对涉企问题分级分类，做到精准交办。接到企业诉求后，岳阳 12345 热线涉企服务团队对该涉企诉求进行了认真研究。经核实，岳阳楼区市场监管部门工作人员对国家市场监管总局发布的《关于做好 2023 年春季学校食品安全工作的通知》文件内容理解有偏差，造成了市民多次跑。岳阳 12345 热线根据工作

规则将该涉企诉求作为典型问题予以“标红”，立即派发给岳阳楼区政府办理。

二是事中对涉企问题联合督办，做到快速推进。岳阳 12345 热线启动重点问题联动督办机制，联合市优化办组成工作专班，到岳阳楼区市场监管局进行实地督查了解诉求办理情况。岳阳楼区市场监管部门组织相关工作人员对该业务进行了专题研究，确认该市民申请办理的事项是符合规定的。岳阳楼区市场监管局当即开辟“绿色通道”，安排相关工作人员告知企业其超市属于允许办理营业执照的范围，并详细告知办理证照所需材料，该市民三天内准备好资料后提交给市场监管部门，当场领取了营业执照。考虑到该市民与学校签订合同的时限规定，岳阳楼区市场监管局又在 24 小时内完成了食品经营的现场踏勘核查，为其颁发了食品经营许可证，获得了企业的满意点赞。

三是事后对涉企问题警示曝光，做到以案促改。考虑到该事件比较典型，反映出我市某些部门还存在对企业设路障、踩刹车的现象，岳阳 12345 热线联合市优化办对该事件进行了公开曝光，并要求市场监管系统全面自查，扩面开展系统治理，覆盖到二级机构和行业协会，做到无则加勉、有则改之。2023 年 10 月份，岳阳市市场监管系统举一反三，在全系统将该热线办件情况进行了通报，并开展“以案促改”业务研讨和能力培训，切实提升了一线工作人员的专业能力水平。

### 三、案例启示

岳阳市政府 12345 热线服务中心对各类涉企问题线索认真甄别核实，逐一建立台账清单，实行分类管理、分级处置。联合市优化办对投诉举报案件，全面实行“一个问题、一个班子、一个方案”办理的“一案一专班”工作机制，确保办理前“专班筹建”、办理中“专班会诊”、办理后“专班回访”全过程闭环管理，推动营商环境投诉案件快速精准处置到位。一是科学界定典型问题“标红”。对于机关事业单位工作人员怠政懒政、为官不为，设置壁垒、破坏公平，滥用职权、徇私枉法等企业群众深恶痛绝的问题，列入典型问题“标红”，联合市优化办进行公开曝光。二是合理区分重点问题“标黄”。对于市场主体在生产经营过程中遇到的历史遗留、部门不管，主体急需、要素难供，职能交叉、地域跨境，投诉无门、办不成事等疑难杂症问题，列入重点问题“标黄”，联合市优化办统筹调度，交由相关责任部门限时办结。对无法解决的提请市政府分管市级领导协调解决。三是有效甄别一般问题“标绿”。对于企业群众反映的材料过多、流程繁琐，办事不快、效率不高，态度不好、服务不优等问题，列入一般问题“标绿”，采取发函、电话等方式进行提醒，动态跟踪管理，适时掌握办理情况。2023 年，岳阳 12345 热线政企通专席共归集涉企问题 1620 个，其中典型问题 42 个，重点问题 94 个，一般问题 1484 个，为快速、有效推动问题解决探索了一条新路子。

## “十大”服务企业典型案例三

# 重塑信用 助力企业“纠错复活”

——省发展改革委“一呼即应”为企业快速办理信用修复

### 一、企业诉求

“公司行政处罚公示期已过，可以帮我们尽快消除信用中国（湖南）网站上的行政处罚记录吗？”2023年4月10日下午，一通电话拨进了省级12345热线，电话中传来某企业负责人A女士略带急切的声音。A女士的公司此前因违法被某市场监管局作出了行政处罚，现最短公示期已过，某市场监管局已为该公司出具了行政处罚决定书明确的责任义务已履行完毕的意见，A女士向信用中国网站提交了信用修复申请，希望信用中国（湖南）网站能够同步尽快办理。

### 二、办理举措与成效

（一）火速接单，交办直达。收到省级12345热线转办工单后，省发展改革委工单处理专员迅速响应，在3小时内即按照规定的程序，结合委内职责分工，将工单派发至负责管理信用中国（湖南）网站的财政金融和信用建设处，要求责任处室尽快联系企业了解有关情况，并在5个工作日内办理完毕。

（二）处理跟进，一呼即应。责任处室接到工单处理专员派单后，立即通过信用中国协同工作平台查看该公司提交信用修复

申请的情况，并与该公司联系，为其详细解释了信用修复流程。原来，在信用中国（湖南）网站上的行政处罚并非我省收到修复申请后就可以直接撤销公示，需要企业在信用中国网站上按要求完成信用修复流程并由信用中国将办结信息反馈至信用中国（湖南）后才能完成行政处罚修复状态更新。

（三）快处快办，确保时效。责任处室及时与国家公共信用信息中心衔接，在收到信用中国反馈的信用修复办结信息后，立即在信用中国（湖南）网站完成了行政处罚信息的同步更新，该公司恢复了正常信用存续状态，开展业务不再有后顾之忧。事后回访，我委优质高效办理工单的举措得到了企业的好评。今年以来，累计完成全省各类信用修复 1.27 万件次，同比增长 114%。

### 三、案例启示

（一）健全机制是保障。省级 12345 热线设立后，省发展改革委第一时间响应，快速建立健全了委内热线工单分办机制，固化“一单交办”工作流程，明确了牵头处室和工单处理专员，依托委办公系统开发了工单在线分办功能和时效监测功能，实行线上线下“双提醒”，确保每张工单办理责任落实到人，专员实时跟踪办理进度，及时跟进解决办理过程中遇到的问题。

（二）高效办理是目标。企业、群众来电咨询往往是遇到了急事难事，诉求迫切，更需要提高办理效率，在最短的时间内为企业、群众解决难题。为高效解决企业“急事”，按照“一呼即应”“接诉即办”的为民为企工作要求，在工单分办中，除按照省级 12345

热线规定明确最晚办理时限外，结合事件性质，提醒责任处室加快办理进度。责任处室积极作为，2023年，12345热线工单按期办结率100%，最短22分钟即办理完毕。

（三）企业利益无小事。省发展改革委作为宏观经济综合部门，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实省委省政府决策部署，一方面从大处着眼，制定重要政策，推进重大项目，另一方面从细处着手，办好民生实事，办理企业诉求，从一件件实事中展现用心用情优化营商环境的担当。2023年，共受理12345热线工单133张，涉及企业投资项目备案、价格咨询、优化营商环境等方方面面，答复满意率达93.98%。

## “十大”服务企业典型案例四

# 架好就业桥 筑梦青春路

——湘潭市 12345 政务服务便民热线 12366 纳税服务热线分中心  
助力高校应届毕业生就业创业

就业是民生之本，高校毕业生等重点群体是就业工作的重中之重。针对高校应届毕业生就业形势较为严峻，不少毕业生有创业意愿的实际情况，2023 年，湘潭市 12345 政务服务便民热线 12366 热线分中心（以下简称 12366 热线）充分发挥职能作用，面向高校毕业生群体提升服务质量、优化服务举措，创新和丰富就业创业宣传辅导，积极打造促进就业、服务创业的“空中桥梁”，让更多高校毕业生走好就业创业路。

### 一、企业诉求

2023 年 9 月 13 日，一通电话拨进来湘潭市 12345 热线，随后被一键转入 12366 热线分中心。“我是湘潭理工学院的就业指导中心的老师，我想咨询一下大学生创业怎么做税务登记”，12366 热线话务员在做好政策解答的同时，敏锐地意识到，咨询方可能需要更多的帮助，并作进一步沟通了解。受经济形势影响，湘潭理工学院应届毕业生就业形势严峻，毕业后不能及时就业的群体中，70%的毕业生表示有创业计划，其中又有超过九成缺少创业实践经验，有 78%对创业税费政策、操作流程等了解甚微。负责



学生就业指导工作的肖老师由此拨打 12345 热线咨询，希望自己掌握相关政策知识后再去教会学生，并请求税务部门加强对应届毕业生就业创业涉税费业务的指导和帮助。

## 二、办理举措与成效

（一）厅线联动，派出“枫桥服务团队”。在了解到该校诉求后，12366 热线立即启动“厅线联动”机制和“双向反馈”机制，第一时间将情况反馈至主管税务机关，并派出了专门解决基层问题的“枫桥服务团队”，针对该校 2024 届毕业生需求，“面对面”开展创业就业帮扶指导。根据服务团队反馈的实情，进一步拓展服务举措，提供 24 小时“点对点”就业创业税费优惠政策辅导，并为应届毕业生开辟绿色通道，已创业学生凭身份证可在税务机关免排队办理税费业务，帮助毕业生更好就业和创业。

（二）税校联动，推行“创业孵化计划”。与该校联合推出“创业孵化计划”，为有意愿创业的应届毕业生提供全方位的支持。在校园内设立“创业实训基地”，累计为基地提供创业就业所需的各项税费政策输送 13 次，并对网上申报、线上开票等各项税费操作开展上门辅导 6 次，帮助学生开展项目创业、成本评估等工作共计 20 次。此外，还联合举办职场培训班 2 期，针对不同就业需求开展技能培训和岗位适应性测试 12 次，对财会专业的应届生开辟小班，开展企业办税员模拟实习，培养熟悉企业基本税费业务操作的学员 102 名。

（三）部门联动，畅通“供需对接渠道”。10 月 13 日，协同主

管税务机关，联合市场监督管理部门进校园开展“工商登记+税务登记”操作培训，并联系某汽车集团等辖区内各大用人单位参加活动，紧密企业与高校合作关系，促进高校应届毕业生与用人单位对接，鼓励企业招聘高校应届毕业生，给予针对性的税费优惠政策辅导，形成助企稳岗、人才就业、助力发展的多赢局面。

### 三、案例启示

12345 政务服务便民热线与 12366 纳税缴费服务热线并轨运行以来，始终以坚守和奉献诠释责任与担当，提供“7×24 小时”全天候人工服务，让纳税人缴费人随时随地询有所应，有问必答。

12366 税务分中心着眼于高校应届毕业生群体就业创业涉税费问题，充分发挥税收职能作用，主动创新创优税费服务，当好稳就业、保民生、促发展的桥梁载体，产生了良好的综合效应，得到了多方认可肯定。

（一）要在服务发展中充分发挥职能作用。“小热线”联通“大民生”，“小热线”也能撬动“大民生”。12366 热线融入并统一于地方经济社会高质量发展大局，必须始终把准自身定位，充分发挥自身职能作用和专业优势，更好为发展大局贡献智慧和力量。

（二）要在回应关切中有效展现担当作为。民之所向，政之所往。要始终坚持以人民为中心的发展思想，坚持和发展新时代“枫桥经验”，深入推进“便民办税春风行动”，着力以实招、实绩、实效解决好纳税人缴费人的“急难愁盼”问题，真正做到为民生、惠民生、促发展。

（三）要在凝聚合力中持续增进治理效能。“众人拾柴火焰高”。解决好民生问题、发展问题，特别是其中的难点问题，必须树立系统思维和共治理念，统筹运用好各个主体的专业、资源、信息等优势，通过整合各方力量，形成互补效应，增强解决难题、创新突破的动能和效能。

## “十大”服务企业典型案例五

# 推行“线下+”服务 化解历史难题

2023年，为不断拓宽12345热线服务渠道，及时高效为企业化解难题，常德市12345政务服务便民热线大力推行“线下+”服务，在全市开展“面对面”服务企业活动，累计组织14位县市区长（主任）开展“面对面”回访企业活动49次，解决企业热点难点问题80件。常德市经开区作为我市国家级园区，在为企业排忧解难上主动作为，立足息纷止争，照顾多方诉求，用服务“温度”化解历史遗留问题的“硬度”，有效推动问题彻底解决，起到了良好示范作用。

### 一、企业诉求

2023年10月17日，常德经开区热线办接到联企干部反映，湖南省某吊装运输服务有限公司建设企业维修车间，迫切需要收回已摘牌红线内土地，希望经开区管委会能够协调解决涉及土地的相关矛盾纠纷。

### 二、办理举措与成效

一是靠前服务，全面摸清问题底数。某吊装项目东至海德路，西抵大德山餐馆，南临银华物流园，2012年该公司与经开区签订入园协议，2014年5月启动征地拆迁工作。该项目征地面积37.16亩，拆迁房屋2栋，2016年底完成所有征拆且已支付全部补偿款。

但该项目征拆后存在两个问题：一是项目位置占用了一条村道，造成村民出行不便；二是占用了某餐馆的停车坪影响了餐馆的经营。因某吊装项目急需启动建设，征拆办牵头组织樟木桥街道、双岗社区与某吊装公司协商，采取了“边建设边拆迁边协调”的方案，即暂在项目西部新建一条临时便道（便道的三分之二用地为该项目红线内土地），同时在某餐馆北边提前征拆一户让出一部分土地作为停车坪，待枫林路项目启动餐馆拆迁搬离后再还地给企业，形成了非净地出让。2018年8月，某吊装公司通过招拍挂方式取得了该地块的土地使用权，出让面积36.32亩。2019年启动主体工程建设，并于2020年完成了办公楼、倒班楼建设。由于村道一段未建设，停车坪问题也未解决，造成某吊装的维修车间至今未建设。

二是精准服务，全速找准问题关键。现任常德经开区管委会主任方志炜了解情况后，立即召开专题调度会，交办区项目推进中心靠前服务，全面接触利益相关方，推动问题解决。由项目推进中心（征拆办）牵头组织街道、社区对上述遗留问题进行了6次协调，与企业、某餐馆分别进行了沟通协商，取得了一定的成效。

三是温情服务，全力推动问题解决。一方面，协调企业让出便道“宽度”提升便民“温度”。企业在便道问题上有所让步，同意将挂牌红线退让6米左右，在能保障维修车间建设的情况下尽量预留便道宽度。另一方面，协调餐馆让渡一定时间换来企业发展空

间。通过多次上门沟通，动之以情、晓之以理，某餐馆在停车坪腾出问题上从完全不同意到同意回到经济补偿上协商，现已初步达成意向协议。

### 三、案例启示

历史的人要干历史的事。但历史的事不完全非黑即白、透亮如镜，很多掺杂了各种因素的“干扰”，尤其在处理历史遗留问题上，利益纠葛错综复杂，往往面临着解决一个问题带出其他问题的困境。如何破解困局？一是换位思考。主动站在利益攸关方的角度思考问题，深层次挖掘问题原因，了解问题根源，围绕各方核心诉求，组织力量逐一论证、逐一落实、逐一化解。二是主动服务。充分发挥“联企服务专员”机制优势，主动服务、靠前服务、多措并举。以“心甘情愿，心急如焚”的服务理念帮助企业 and 群众解决后顾之忧，做到件件有着落，事事有回应。三是有效解决。充分认识问题的复杂性和企业诉求的急迫性，结合问题实际情况，准确出台解决方案，落实“联企服务”制度，推动重点问题及时有效解决。真心实意为企业解决“急难愁盼”问题，建立良好的政企“清亲”关系，努力打造一流的营商环境。

## “十大”服务企业典型案例六

# “一呼即应”解难题 主动服务促发展

——张家界市助力企业解决搬迁难题

### 一、企业诉求

2023年6月28日，张家界市12345政务服务便民热线（以下简称“12345热线”）“政企通”专席接到张家界高新区内某物流企业负责人来电，反映其租用原制药厂的房子经营物流业，几天前制药厂要求其尽快搬店，但自己短期内难以找到合适的经营地址，目前店铺里的电已被切断，影响正常运作，希望能再宽限几天搬迁。反映人告知与自己情况相似的还有七八家快递物流企业，希望政府部门帮忙解决燃眉之急。

### 二、办理举措与成效

（一）高效接听，精准交办。为提高企业诉求受理、转办质量和效率，2022年，在推进12345政务服务便民热线“政企通”专席改革时，热线精挑细选了经验丰富、责任心强、服务态度最优的话务员从事专席工作。接到该物流企业来电后，专席人员快速登记好工单后，立即交办到张家界高新区管委会（以下简称“张家界高新区”），要求主动作为、积极响应、限时办结。因考虑到该事件可能存在政策上的障碍，担心部门重答复，轻作为，为切实为企业纾难解困，热线在将工单派发给职能部门的同时，立即推

送到市优化经济发展环境领导小组办公室（以下简称“市优化办”），并按照市长王洪斌的指示精神报告市政府督查室进行备案，随时启动督查程序。

（二）深入调查，找到“病根”。接到 12345 转办的投诉件后，张家界高新区管委会快速响应，组织工作人员立即赶赴现场详细了解企业的具体情况。经调查，该物流企业租用的场地现为违法建筑。几年前，制药厂因生产需要，办理临时建筑施工许可，在其二期厂区内搭建了 10 栋临时建筑，总面积约 2.85 万平方米。期满后，该公司既未办理延期手续，也未自行拆除，而是承租给他人，然后该承租人又分租给 16 家企业，其中含多家物流和快递公司。该临时建筑结构简易，场区内道路坑洼，多个大棚存放易燃物品，摆放杂乱无序，消防设施、器材严重不足，主体结构和消防安全风险十分突出，存在极大的安全隐患。针对制药厂临建超期、安全风险突出的事实，为确保彻底消除安全隐患，今年 6 月，张家界高新区对该超期临建启动强制拆除程序，因此影响到厂区类物流企业的正常经营。

（三）“对症下药”，疏堵通淤。一边是政策的屏障，一边是企业的困难，为在解决企业困境的前提下顺利完成违建拆除工作，张家界高新区一把手负总责，立即召开专题会议，形成总体思路：在做通企业思想工作的前提下实施搬迁，针对企业困难因企施策，精准服务，不让一个企业因搬迁受影响。总思路确定后，会议又进一步细化了具体的实施方案，即组织相关部门联合行动，发挥



部门优势，逐个击破企业难题。该方案得到市政府领导同意后立即执行。一是成立临时指挥部。张家界高新区组织市应急管理局、市邮政管理局、市公安局开发区管理支队、阳湖坪街道、市邮政公司等相关部门成立临时指挥部，专班化推进工作，会商研究问题。二是上门宣讲政策，收集企业难题。指挥部成员上门服务，逐户宣传临建违建的危害，主动化解企业难题，最终获得了包括来电企业在内的 16 家企业的支持，承诺尽快完成搬迁。三是主动关怀，纾难解困。首先是解决临时供电问题，为各商家处理扫尾工作提供便利。其次是平稳过度，有序搬迁，鼓励条件成熟的企业先行搬迁，快递物流企业在找到新址、完成环境改造和设备安装后再行搬迁，实现无缝对接。三是主动服务，解决企业后顾之忧。针对主承租户因房屋拆迁，资金全部用于投资无力购房，家人蜗居于租住地，搬迁后的无房可住的问题，指挥部主动为其办理廉租房，解决住所之忧。针对物流企业长时间找不到合适场地的的问题，指挥部主动帮其在园区其它自建厂房企业找到合适场地，同时在环境改造、设备安装过程中快速协调解决水、电、路等问题，帮助企业顺利搬迁，平稳过渡。回访时，该企业负责人对部门处理其诉求的态度及处理结果表示非常满意。

### 三、案例启示

为着力解决企业政策咨询渠道不畅通，投诉举报难、响应慢、解决问题效果不理想等问题，2022 年，张家界 12345 热线大刀阔斧开展“政企通”改革，进一步畅通企业反映问题渠道，打通服务

企业“最后一公里”，让企业拥有更多获得感。

领导高度重视，工作推动有力。市委市政府高度重视 12345 热线“政企通”改革工作，印发《张家界市 12345 政务服务便民热线“政企通”改革实施方案》《张家界市 12345 政务服务便民热线“政企通”政策专员制度》等文件，市长王宏斌多次过问“政企通”专席服务企业情况，将提升热线服务水平、落实“领导值班日”制度作为“打造高效便捷的政策环境”重要举措写入政府工作报告。针对部门办理企业诉求存在的问题，2023 年 11 月，常务副市长尚生龙主持召开专题会议进行调度，督促尽快出台张家界市市场主体诉求“接诉即办”实施细则，高效办理企业诉求。

抓实三个环节，规范工作流程。一是畅通诉求渠道。根据需要配齐、配强专席人员，完善涉企知识库和政策专员库，确保企业诉求“快速接、准确答、精准派、高效办”。二是理顺交办机制。咨询类问题由专席人员或政策专员“一对一”在线解答，其他问题由部门按照职能职责限时办理，复杂问题由市政府热线中心协商市优化办指定部门牵头，与其他相关部门协同办理。形成社会影响的重要线索，报告市政府督查室启动“媒体+监督”督办机制，由广播电视台采集线索，报市政府领导集体协商解决方案。三是规范回访流程。涉企诉求严格执行百分百人工回访和定期二次回访机制。针对不满意诉求，认真会商分析原因，有解决条件的坚决发回重办；对于事件相对复杂、有后续办理环节或需要进一步跟进的诉求，定期进行二次回访，主动提供帮助。

强化数据分析，注重常态长效。市政府热线中心与市优化办根据涉企诉求复杂程度，实行常规问题一日一调度，复杂问题一案一会商；对于一定时期内集中反映的堵点、痛点和共性问题，进行重点评估，提出有针对性的解决措施，同时上报市人民政府；定期盘点数据，总结经验，力求达到“解决一案，惠及一片”的效果。

## “十大”服务企业典型案例七

# 永州市“政企通”专席助力重点项目 解决贷款融资难题

### 一、企业诉求

2023年6月，永州某投资发展有限公司（以下简称某公司）项目负责人致电12345热线“政企通”专席反映，因项目发展遇到资金难题，急需申请贷款，要办理两宗地联合抵押登记，请求政府帮助。

### 二、办理举措与成效

（一）精准交办。某公司为永州市中心城区重点建设项目，是从事国内、国际贸易，仓储管理及物流服务，精深加工产业园区建设、经营、服务为一体的多营性开发公司。永州市“政企通”专席接到企业来电后，了解到是重点项目融资问题，凭借专业素养，根据职责分工原则，启动“12345+帮代办”联动机制，立即三方通话至市政务中心帮代办专员，精准交办。

（二）帮办代办。自“政企通”专席设立以来，就与“帮代办”建立联动机制，利用热线与帮代办的优势互补，倾情为企打造“一站式+全周期帮代办”服务模式，为市场主体提供精准贴心政务服务，助力优化营商环境。某公司因项目急需申请贷款，现要办理两宗地联合抵押登记，帮代办专员了解到情况后，开启“帮办代办”

服务，通过全流程推进“事前洽谈即服务、事中办证即提速、事后疑难即解决”同心合力服企助企。

（三）特事特办。在坚持审查标准不降低、守住红线底线的前提下简化程序，针对重大项目和民生工程开设“绿色通道”，实行容缺受理，优化审批流程。帮代办专员第一时间陪同该负责人到不动产窗口，协调为其开通重大项目帮代办服务“绿色通道”，工作人员接件后当即反馈“抵押业务需对土地进行现场勘探”。不动产工作人员根据“绿色通道”办理原则，决定与帮代办专员一道驱车前往现场对抵押土地进行勘探，结束勘探后又急速返回窗口，为项目办理了两宗地联合抵押登记。从现场踏勘、权籍调查审查到窗口办理抵押登记，前后仅用了3个小时，提速75%，助力该项目向国家开发银行湖南分行申请贷款，成功为中心城区重点建设项目融资8亿元资金。

（四）专访跟办。永州市12345热线“政企通”专席及时跟踪落实办理进度，事件处置好后，回访项目负责人，表示对诉求处置结果非常满意，肯定了“政企通”和“帮代办”工作机制，将一面写着“‘永周到’服务周到，优质服务为企解忧”的锦旗送到了帮代办专员手中。

### 三、经验启示

“某公司办理两宗地联合抵押登记提速75%，成功融资8亿元资金”验证了“政企通”与“帮代办”联动机制的高效助企。以此案例深入剖析，总结“政企通”工作经验做法，建立一套行之有效、因

地制宜地工作机制，强化“政企通”专席功能，提升热线服务效能，助力优化营商环境。

要畅通渠道，贴心服务。“政企通”专席通过电话全天候受理企业诉求，打造优质的线上营商环境，覆盖面更广、精准度更高、使用更便捷，让企业真正享受到“触手可及”的贴心服务。收纳全市各级涉企部门 493 个政策专员 638 名，由各部门熟悉法律法规和 workflows、知晓优惠扶持政策的专家组成，“一对一”在线服务，实现政策信息精准推送，快速直达，提升企业满意度和幸福感。

要创新机制，高效服务。创新建立“政企通”专席与政务中心帮代办服务中心的联动机制，推进 12345 热线“7\*24 小时全天候线上服务”优势与帮代办“全周期帮代办”服务模式的深度融合，开辟“12345+帮代办”服务企业的新路径，不仅“一呼即应”，更能“一呼即办”，真正实现了企业诉求一站式服务、一站式解决。2023 年来，全程帮代办 11 件，满意率 100%，企业事项办理提速 50% 以上。

要强化考核，销号服务。按照“一日一更新、一周一落实、一月一通报”的工作原则对企业诉求实行台账制、交办制、销号制“三制”管理，企业诉求一经受理，闭环处置，对企业诉求处置不及时、不到位、不满意等企业诉求，提请本级优化营商环境工作部门跟踪落实，确保疑难诉求的有效解决。建立健全以诉求响应率、问题解决率、企业满意率为核心的政企通业务工作考核制度，每月对涉企诉求响应度、事项办理时效、服务质量以及满意度进行考评，考评结果纳入全市营商环境考核，切实提升企业服务效能。

## “十大”服务企业典型案例八

# 热线搭桥 公交先行 助企惠民

——冷水江市积极回应企业群众关切，优化公交线路设置

冷水江是一座典型的工矿城市，先有工业，后有城市，冷水江市政府将城市建设和优化营商环境有机结合起来，依托 12345 热线搭建企业诉求“接诉即办”的机制和平台，高效高质办好每一件企业诉求，让企业“进得来、留得住、办得好”，让优化营商环境的措施可见可感。

### 一、企业诉求

2022 年 9 月，家住冷水江某钢铁集团有限公司一生活区的曾先生来电反映，冷钢家属区住户有三四千人，附近还有冷水江一中附属初中部，企业职工及学生家长强烈要求延伸梯都路公交至冷钢家属区，解决出行难题；2023 年 3 月，市民李女士和多位家住冷钢附近的市民来电反映，从 2022 年 6 月 1 日起因道路提质改造，将冷江大厦站点取消更改为粮贸站点，给附近居民带来不便，请求恢复该站点；2022 年至 2023 年，家住涟溪桥社区的多位市民致电 12345 热线要求恢复冷钢至涟溪桥的公交。

### 二、办理举措与成效

（一）政府主导，确保“办得了”。为解决冷钢职工的出行问题，2023 年 6 月，冷水江市委常委、副市长毛东红多次组织相关

部门和群众代表现场调研，召开现场办公会议，压实部门责任，加强部门协同，督促冷钢落实自身责任，争取经济效益和社会效益最大化，加快推进公交线路延伸至冷钢工作。按照公交站点的设置既要符合行业规定，又要满足“安全便民”原则，协调交通、城管、自然资源等部门严格按照时间节点，有序推进冷江大厦等公交站点恢复工作。

（二）深入调研，确保“办得好”。冷水江市就公交线路方案多次组织相关部门和企业代表调研，向社会各界征求意见。2023年7月1日，确定了试运行方案，9路公交由原市总工会至布溪资江煤矿调整为冷钢（办公楼）至布溪资江煤矿，线路走向为：资江煤矿—锑都大厦—二号岗亭—金竹西路—一号岗亭—冷钢办公楼，方便了冷钢周边居民日常出行，解决了冷钢家属区内长期无公交车通行的困扰。同时，经重新再建的冷江大厦、运输公司和影视国际三个公交车停靠站也恢复正常使用。

（三）持续跟踪，确保“办得满意”。9路公交新路线试运行一段时间后，冷水江市根据从12345热线等多个渠道收集到的企业群众反馈意见，再次对线路进行优化调整。2023年12月28日，9路公交线路新增一站，调整为：资江煤矿—锑都大厦—二号岗亭—金竹西路—涟溪桥—一号岗亭—冷钢办公楼，涟溪桥至冷钢公交线路得以恢复，公交线路优化调整，方便了沿线数万企业职工和周边群众便捷出行。2024年1月2日，企业群众代表分别向冷水江市12345热线、市交通局和市公交公司赠送感谢锦旗，感谢



政府为他们解决了“老大难”问题。

### 三、案例启示

（一）让诉求“可见”。看得见是办得好的基础，12345 热线作为最便捷的诉求表达渠道，要充分发挥“探测器”的作用，发掘营商环境中的“弱信号”。近年来，冷水江市不断完善“12345+”机制，通过 12345 热线即时即刻上传下达、督促落实企业群众诉求。2022 年，根据省里的统一部署设置“政企通”专席后，进一步规范优化了企业诉求办理机制，以“未诉先办”为目标，定期分析企业诉求热点，将企业疑难问题第一时间报送市委市政府研究，推动高效解决。

（二）让政策“可感”。营商环境是市场主体在准入、生产经营、退出等过程中涉及的政务环境、市场环境、法治环境、城市环境等大量外部因素和条件的总和，除了做好惠企政策、法治建设等“大事”的文章外，也要办好每一件能让企业和职工切实提升幸福感的“小事”。冷水江作为一座工业城市，工业企业众多，人口也相对集中，公共交通在居民出行中扮演至关重要的角色，冷水江市政府近年来将优化公交线路、公交站点布局和提高公交服务水平作为优化营商环境的重要一环，抓牢抓实，让每一个落地冷水江的企业和人才都能实实在在感受到城市的温度。

## “十大”服务企业典型案例九

# 推动白关丝瓜产业驶入“快车道”

——株洲市 12345 热线助力白关丝瓜经营主体破解发展难题

株洲市以 12345 政务服务便民热线（以下简称株洲市 12345 热线）为抓手，搭建市委、市政府联系企业、群众的桥梁纽带，为企业群众提供高效、便捷的咨询解答和便民助企服务，不断提高热线办理效率和办理质量，助力营商环境再优化再升级。

### 一、企业诉求

2023 年以来，株洲市 12345 热线“政企通”专席陆续接到芦淞区白关镇丝瓜种植农户、企业家来电，反映他们在种植、深加工、销售等环节面临的困难，希望政府加强指导和帮扶，推动白关丝瓜做优品牌、拓宽销路，帮助他们走出经营困境。

经了解，白关丝瓜种植农户、企业家在经营过程中主要面临以下几个困难：一是龙头企业少，带动能力不强。还没有形成以龙头企业带动的产业聚集群。二是品牌保护力度仍需加强。农户品牌保护意识不足，导致产出的丝瓜离白关丝瓜各项标准有较大差距。三是产业融合不够紧密。产业业态发展不充分，乡村旅游、休闲观光、采摘、研学，尚未做大做强。四是销售渠道有限。农户种植和白关丝瓜和企业深加工生产的产品缺少有效的销售渠道。

## 二、办理举措与成效

2023年4月，省委书记沈晓明来到“白关丝瓜”龙凤庵村集体经济合作社基地，实地察看丝瓜苗长势，勉励“把白关丝瓜做强品牌、做大规模，更好带动村民增收致富”。株洲市12345热线以晓明书记嘱托为引领，以解决经营主体发展问题为导向，多次组织相关部门召开专题会议，认真研究解决。经协调区政府与相关单位部门，主要采取了以下措施：一是成立由区委书记、区长领衔的芦淞区白关丝瓜产业发展工作领导小组，成立白关丝瓜协会，加强对种植农户和经营企业的引导与帮扶。二是以提品质、抓产业、育龙头为着力点，健全“联农带农”机制，强化龙头带动效应。三是拓宽销售渠道，以节为媒促销售，举办白关丝瓜节和“品牌共建、携手共赢”白关丝瓜产业高峰论坛；用好商会资源，开展白关丝瓜北京餐叙会、白关丝瓜品牌上海推介会等活动，与英国、德国湖南商会对接合作，推动白关丝瓜出海。

通过株洲市12345热线“牵线搭桥”，一批白关丝瓜种植农户和企业家的诉求得到落实，白关丝瓜产业也迎来实实在在的发展。一是产业帮扶持续发力。形成了“龙头企业+合作社+农户”“合作社+村集体+农户”等多种利益联结模式。二是助企纾困缓解压力。指导10家经营主体申报贷款贴息项目，获贴息资金54.26万元，为华亿庄园、东方四季等企业落实相关惠企政策，兑现项目资金420余万，有效缓解企业经营压力。三是销售渠道不断拓宽。推动白关丝瓜打入北京、上海等地高端渠道。与盒马鲜生、叮咚买菜达

成战略合作，在新零售领域精准发力。与英国湖南商会达成合作伙伴，打通欧洲市场，截止到目前，已出口 1000 公斤白关丝瓜。

### 三、案例启示

（一）落实保障机制，进一步推进“企业办事不求人”机制制度化和规范化。不断提高 12345 企业服务专线运行效率，营造敢为企业修路搭桥、充当前哨站的氛围。严格落实省政务服务管理局《关于印发〈12345 政务服务热线“一呼即应”和“政企通”改革工作推进方案〉的通知》（湘政务函〔2022〕10 号）文件要求，对企业咨询类诉求，通过建立涉企政策知识库和涉企政府部门政策专业库，推行政策专员与企业“一对一”在线服务，实现政策信息精准推送、快速直达。对于涉及营商环境的典型案列和复杂问题，上报分管领导并且及时反馈至相关单位，下大力气解决企业急难愁盼问题。

（二）做好企业“知心人”，当好企业“传声筒”。创新产品和方法解决小微企业的技术渠道问题是政府工作者的使命和担当所在。株洲市 12345 热线收集到相关诉求后迅速向区领导进行汇报，区领导高度重视，精心谋划发展思路，邀请湖南省农业科学院蔬菜研究所担任技术顾问，开展品种提纯复壮、绿色高效生产技术研究集成，制定了生产标准。大力推广提纯复壮白关丝瓜品种、瓜实蝇绿色综合防控技术、丝瓜套袋技术、周年种植技术，种植效益不断增加，种植规模超过了 6000 公顷，年产量 5 万吨，产值 5.25 亿元。下一步，株洲市 12345 热线将继续搭建政府与企业间

的全天候通道，主动服务企业，梳理诉求，让企业“看得懂”“记得住”“用得上”，共谋发展“良方”。

## “十大”服务企业典型案例十

# 某矿业公司断电“急得慌” 便民热线“来帮忙”

——保靖县 12345 热线协助化解某矿业公司断电问题

保靖县“12345”政务服务热线以解决企业、群众实际困难为宗旨，持续优化工作机制，聚焦问题导向，协助企业、群众高效解决各类疑难杂症、急难愁盼问题，优化保靖县营商环境。

### 一、企业诉求

4月20日上午9点，保靖县“12345”热线接到某矿业公司电话诉求，反映不知什么原因，保靖县电力公司将公司变压器关闭，导致公司无水无电，生产生活无法正常运转，请求协调相关部门及时恢复供电。

### 二、办理举措与成效

（一）一呼即应，及时交办。接到企业诉求后，保靖县“12345”热线办意识到企业的“时间就是金钱”，断电就是耽误县域经济的发展。立即派单至国网保靖供电分公司，并要求电力公司在2小时内先查明原因，给出断电原因，半日内与企业联系，及时给出处理方案，快速化解企业用电问题。考虑到问题的紧迫性和复杂性，保靖县“12345”热线办立即启动多方联动机制，将某矿业公司的诉求反馈给县营商办，并派专人跟踪工单进度，全程参与诉求

解决过程。

（二）一线调查，掌握实情。保靖县营商办得知情况后，迅速配合响应，会同县热线办马上联系某矿业公司和电力公司，实地核实了解情况。经调查了解，某矿业公司合同为 250 千伏安的变压器，被稽查出实际容量为 400 千伏安，电力公司认定其擅自超过合同约定容量用电，存在违法行为，要求某矿业公司补缴增容电费和违法罚款共计 34 万元。某矿业公司负责人表示承租某矿业矿石开采以来，从未动过变压器，对增容事情一无所知，从未有工作人员告诉其违法增容用电，双方存在争议而导致断电。

（三）一视同仁，高效办理。了解具体情况后，双方均存在一定理由事实，保靖县“12345”热线办联合县营商办随即召集供电公司和某矿业公司进行当面协商。经协商确定，由某矿业公司补缴其接管以来，由变压器增容产生的电费 10 万余元，电力公司则需立即恢复某矿业公司生产生活用电，经不断做双方工作，最终达成意见达到一致，4 月 20 日晚某矿业公司已经恢复供电，企业运转正常，诉求问题得到及时化解。保靖县“12345”热线办进行电话回访，来电人对诉求处理的速度和结果表示非常满意。

### 三、案例启示

（一）诉求受理要及时。保靖县“12345”热线办对收件、办件时效有明确要求，承办单位必须在 24 小时内签收办件，各类事项自收到之日起 5 个工作日内办结，延期不超过 5 日；紧急办件必须 1 小时内签收，2 小时内反馈情况。通过规范办理工作流程、压

实工作责任真正做到群众诉求“一呼即应”，超时签收现象为 0，实现按时办结率 100%。

（二）回访工作要落实。通过回访才能掌握工作成效，才能掌握企业和群众对工作的认可度。保靖县“12345”热线办要求承办单位在诉求处理之后，必须联系来电人进行“第一次”回访和办结结果答复。县热线办收到承办单位工单反馈之后，会带着诉求是否得到处理，处理结果是否满意等问题再次联系来电人，进行“第二次”回访，对现行政策下确实与来电人期望值存在差距的诉求，认真做好政策解释，争取群众满意度。坚持用活用好“回访”工作制度，以制度倒逼服务，提升企业和群众的满意度、获得感。

（三）工作制度要健全。印发了《保靖县 12345 政务服务便民热线管理办法(试行)》《保靖县“12345”便民热线工作制度》《保靖县“12345”便民热线办理工作流程》等规章制度，从机制上明确了职责职能、办理机制、知识库建设、监督考核等工作；从办件上明确了受理、办理、催办、督办、归档等全流程业务工作，制度的健全确保了“12345”热线工作的有序落实。

（四）协调联动要有力。构建多方协同联动处理机制，压紧压实多方工作责任在处理复诉求至关重要。保靖县“12345”热线办充分发挥协调作用，对于涉及多个单位的诉求工单，较简单的直接明确牵头单位组织办理；对于较复杂的及时组织召开部门协调会，确定牵头办理单位，或组织单位现场查看、现场交办。对于工作推诿、拖沓的单位进行督办，确保形成工作合力。



## 第二章 “十大”服务群众典型案例

## “十大”服务群众典型案例一

# 让学校“盘中餐”成为“放心餐”

桃江县以 12345 热线为载体，生动实践“人民至上”理念，构建“民有所呼、我有所应”规范高效的基层治理体系，致力于高效解决人民群众的“急难愁盼”问题，通过“一案解决一类问题，个案带动现象治理”，桃江以学校食堂管理为切入口，为民解忧再交“新答卷”，赢得了群众的欢迎与认可。

### 一、群众诉求

2023 年 6 月 17 日，市民拨打 12345 政务服务热线，反映桃江县浮邱山梅林中学食堂伙食较差，建议相关部门协同处理。

学校食品质量对师生健康至关重要，学校食堂问题备受关注，“如何持续推动校园食品从数量、质量的安全向营养、健康提质升级，办好人民满意的教育？”是亟待解决的问题。

### 二、办理举措与成效

一呼即应，高效能响应。收到 12345 热线后，桃江县综合指挥中心迅速派单至县教育局，要求承办单位严格落实责任，确保师生饮食营养健康。县教育局迅速对所涉学校核实处理，调研全县学校食堂情况，提出整改建议。

主动治理，系统性研究。规范学校食堂管理是一个较为迫切的普遍诉求。桃江县县长热线办、综合指挥中心以群众热线为牵

引，在调查研究的基础上，编发热线专报，引起县委、县政府高度重视，组织成立专班，出台《桃江县中小学食堂与校园及周边商店管理整改方案》，以县教育局牵头，相关部门配合，从“食堂硬件建设、大宗食材定点采购、学校食堂监督、学生营养健康、校园及周边商店管理、接受社会监督”等6个方面发力，统筹联动，打造为民解忧新样板。

把好“五关”，全流程守护。一是从“慎”食材管理，把好质量关。组织学校定点集中采购大宗食材，加强农业农村、商务、市场监管等部门联动监管，实现食材下单、进货、入库、出库全流程无缝监管。二是从“细”饮食搭配，把好营养关。落实食物种类12种/天、25种/周要求，确保营养搭配科学；取缔21个校园商店，从源头管控“三高”“三无”等食品进校园。三是从“严”经费使用，把好财务关。设立学校伙食专账，落实“非营利”要求，加强财务审计。四是从“实”全程跟踪，把好监督关。投入550万元，实现“互联网+明厨亮灶”全覆盖；举行“家长开放日”活动261次；开展市县领导包保学校A、B级食堂食品安全。五是从“长”成效转化，把好制度关。成立以分管县级领导牵头的领导小组，健全联席会议制度；建立健全学校物资采购、食堂财务管理、满意率测评等十余项管理制度，构建长效机制。

通过治标治本，系统提升，桃江学校食堂管理得到有效规范，形成了“桃江经验”。一是服务提升，群众满意。2023年，桃江县中小学校还投入资金247.76万元改造食堂硬件。这是桃江县抓举

一反三，抓执行抓落实，把群众身边事当成政府心头事、持续提升服务质效的具体体现，赢得了群众认可。经回访，市民对此表示非常满意。二是工作推进，创建示范。桃江县优化膳食结构，强化智慧监管，学校食堂管理形势持续向好，已成功创建“市级食品安全示范学校”44所、“湖南省营养与健康学校”试点学校1所。三是宣传推介，经验推广。桃江县中小学校（幼儿园）学生食堂管理及食品安全工作经验被广泛推广。2023年10月以来，《新华社》《湖南日报》等主流媒体纷纷报道《湖南桃江：让学校“盘中餐”成为“放心餐”》《桃江全流程守护“舌尖上”安全》。

### 三、案例启示

中小学校餐饮投诉时有发生，桃江县以解决热线人诉求为契机，全力守护师生健康，这得益于12345热线诉求快速响应、高效办理、及时反馈、主动治理的“一呼即应”机制。近年来，桃江县在12345热线中找准“小切口”，做民生“大文章”，全力维护群众合法权益。深入开展“一案解决一类问题，个案带动现象治理”热线工作，由点到面，由表及里，既“接诉即办”更“未诉先办”，推动从“被动服务”向“主动治理”深化拓展，打通服务群众“最后一公里”，助力打好重点民生保障仗作用和成效。

一是热线服务听民声。整合应急、综治、县长热线及消防救援等职能，成立县综合指挥中心，由县政务服务中心统一管理，对县内各类要事、急事、民生热点事统一调度，变“九龙治水”为一个中心统一处置，全面融合领导信箱、百姓呼声、网小格、政

协云等 15 个平台，加强平台赋能、统筹联动，覆盖全县 14019 家企业，80 余万名居民，可受理民生事项 2126 个，打造了全县最大线上政务服务平台。2023 年共接办 19360 件，按期办结率 99.97%，满意率 95.59%，提升社会治理速度、力度和温度。

二是数据赋能惠民生。整合“互联网+明厨亮灶”、交通运输、森林防火、公安天网等各类监控资源 1.7 万余路，通过“河、陆、空”全方位立体监测，实现“一屏观全城”，实时掌握各类应急情况。搭建政务数据采集与交换共享平台，设立热线知识库，已入库开放共享数据集 896 个，存储容量达 800T，数据量达 3000 余万条，最大限度实现政务数据共享。

三是便民利企得民心。坚持以平台数据统计为基础，采取周调度、月通报、专项督查、群众监督、媒体热线督办、年终考核等方式，压实部门责任，形成纵向督办、横向协办的良好局面。12345 政务服务便民热线“一呼即应”典型经验获 2022 年省政务管理服务局揭榜竞优“十大经验做法”。2023 年解决社会热点难点和信访问题 630 个，政府公信力、群众对政府的信赖度大幅提升，“百姓心烦”一桩接一桩得到解决，“百姓期盼”一件接一件得偿所愿。

## “十大”服务群众典型案例二

# 旅游热线“一电即达” 保障游客合法权益

2023年，湘潭市12345政务服务便民热线（以下简称12345热线）持续推进标准化建设，不断提高服务质效，通过加强与市文化旅游广电体育局协调联动，完善旅游投诉处理办法，重拳出击加强旅游行业监管，以实实在在的行动实现旅游投诉“一电即达”“接诉即办”“办出实效”“办出温度”，维护市民游客合法权益，收获连连称赞。

### 一、群众诉求

2023年10月26日，曾女士向12345热线反映其家人通过某张姓女士报团至宁乡旅游，被引导购物，花费8000余元购买保健品，希望文旅广体部门加强监管，避免这种挂羊头卖狗肉，以旅游为名，诱导购物、推销高价保健品，行欺骗之实的行为。

### 二、办理举措与成效

（一）受理投诉，快速流转。接到市民诉求后，12345热线迅速响应，当即将工单交办至市文旅广电体育局，要求立即核查具体情况，高质高量处理好群众诉求。市文化旅游广电体育局接到热线交办工单后，第一时间对工单诉求进行分析，按照单位内部职责分工，转交市文化市场综合行政执法支队进行执法办理。

（二）高效核查，维护权益。市文化市场综合行政执法支队

三大队相关工作人员随即按照投诉处理程序，将投诉登记至《全国文化市场技术监管与服务平台》举报投诉办理列表，并及时与投诉人、被投诉人取得联系，了解初步情况，通知其来配合进行进一步调查。通过对双方调查询问、固定相关证据，执法人员初步判断被投诉人涉嫌存在违法行为。2023年11月2日，市文化旅游广电体育局对被投诉人进行立案调查，经过进一步调查取证及执法人员的双向沟通，2023年11月23日，投诉人收到了8000元的退还费用，其家人损失得以挽回。

（三）依法处置，予以惩戒。执法人员按照办案程序，查明张某未经许可经营旅行社业务的行为，违反了《中华人民共和国旅游法》。市文化旅游广电体育局依法依规，作出对张某罚款4万元、没收违法所得5940元的行政处罚决定，以示惩戒，同时将在办理该投诉工单过程中发现的其他案件线索移送至相关部门，以期达到联合整治的效果。投诉处理基本处理完后，执法人员第一时间将投诉处理情况反馈至投诉人，获得其满意评价。元旦佳节后，市文化市场综合行政执法支队收到投诉人专程送来印有“监督管理有方，执法护航为民”的锦旗，收获了满满感谢。

（四）宣传普法，提醒重视。满意答复，并不意味着热线工单办理结束。为引起更多人关注旅游者特别是老年人旅游合法权益受损问题，市文化市场综合行政执法支队及时总结投诉办理的经验、涉及的普法知识，形成信息报道，并有针对性地制作《如何规避不合理低价游》《安全带生命带》等宣传视频进行广泛宣传，

提醒大家旅游出行时一定要选择具有合法经营资质的旅行社，并签订正规旅游合同；旅游过程中注意识别商家促销套路，做到理性消费、合理消费；旅游时如果遭遇消费陷阱、旅游纠纷，及时拨打 12345 热线，切实维护自身合法权益。

曾女士的 12345 热线投诉工单，只是市文化综合行政执法支队通过承办热线工单、维护群众合法权益的“一角”。据统计，2023 年 12345 热线共计交办市文化旅游广电体育局工单共计 19 单，办理诉转案 1 起。主要涉及：旅行社降低服务标准、旅行社擅自增减或改变行程、旅游合同、导游未尽职责、未经许可经营旅行社业务、旅游购物质量等诸多方面的旅游投诉。累计为群众挽回损失 3 万余元，收获群众锦旗 4 面，有效地整治了旅游市场秩序，保障了游客的合法权益。

### 三、案例启示

（一）必须坚持保持热线畅通，切实做到“一电即达”。经济复苏政策利好，文旅行业逐渐复苏，群众旅游欲望喷涌而出，旅游投诉问题也接踵而至。数据表明，越来越多的群众将 12345 热线作为旅游权益维护的主要渠道。12345 热线 24 小时值守、365 天服务，保障了群众旅游时如果遭遇消费陷阱、旅游纠纷，有处可诉，能够通过 12345 热线“一电即达”文旅部门，切实维护自身合法权益。

（二）必须坚持用心用情服务，切实做到“接诉即办”。12345 热线接听受理的旅游投诉相关工单中，很多投诉举报人经常“满腹



牢骚”，且对所投诉问题涉及的法律法规有所了解，但证据保存意识薄弱。作为政府服务部门，无论是 12345 热线，还是接诉办理的责任单位，在与举报投诉群众交流时必须坚持全心全意为人民服务的宗旨，以严谨认真的专业态度、用心用情的暖心服务，通过普法宣传、以情释法、专业解释等方式，争取群众共情和理解支持，不能一拒了之，要切实做到“接诉即办”。

（三）必须坚持执法为民解难，切实做到“有呼必应”。近年来，文旅部门一直高度关注旅游领域“牛头”招徕老年人旅游行为，严格开展未经许可经营旅行社业务和“不合理低价游”专项整治行动，多种形式开展旅游反诈宣传，但受主客观因素影响，12345 热线接到的旅游投诉相关工单仍不断。提示我们必须继续秉持严格规范公正文明执法的原则和“为群众办实事”的不懈追求，加大对旅游社的监管力度，坚持为民解决旅游难题，守护市民游客旅游合法权益，切实做到“有呼必应”。

## “十大”服务群众典型案例三

# 竭力解决司乘诉求 维护公交运行稳定

### 一、群众诉求

邵阳市城区的公交经常性不按时发车，有时需要等待几个小时才来一趟公交车，运行不正常，严重影响群众出行便利，希望政府能尽快解决。

### 二、办理举措与成效

接到市民诉求来电后，邵阳市 12345 政务服务便民热线工作人员立即将问题工单交办至邵阳市交通运输局。为切实解决此类问题，由邵阳市人民政府牵头组织，邵阳市交通运输局等部门参与成立工作专班，积极采取措施，确保公交正常运转的同时想法设法寻找问题症结和解决对策，对症下药为企业和职工纾困解难。邵阳市交通运输部门派 10 余名工作人员下沉企业驻点，尽全力帮助企业维稳、保障城区公交运行稳定，为企业和员工树立起克服困难的信心。一是全面调研摸底。邵阳市政府办牵头邵阳市交通运输等部门先后赴省内怀化、衡阳等 5 市和广西北海、辽宁沈阳开展城市公交运营和公交企业改制情况调研，并主动与国内拥有公交运营先进经验的企业进行对接洽谈。二是全力纾困帮扶。为确保市城区公交车的稳定、正常运营，协助某公司积极筹款，解决了部分员工工资、生产电费、车辆保险和营业税滞纳金等硬性

支出。同时 10 余次为该司协调珠海某公司、厦门某公司车贷矛盾，妥善化解拖欠电费导致停电、拖欠工资引起的劳动仲裁和员工上访及营运车辆续保等问题。三是**维护职工权益**。针对某公司长期拖欠职工工资、社保、医保等民生资金和集资款的问题，协调市劳动监察局第一时间立案处理，因未按时整改，已按程序移送至公安部门查处。为规避该司因债务纠纷被法院冻结账户的风险，开设了邵阳市城区保运工作专班账户，对该司票款收入及补贴进行归集，确保驾驶员工资等硬性支出得到优先保障。四是**全力防范风险**。市交通运输局成立某公司监管专班，建立健全应急处突机制。2023 年 3 月份以来，监管专班进驻该司，督促企业落实主体责任，稳定驾驶员情绪，提升服务水平，做到按时准点收发班。同时，联合市委网信办进一步加大线上舆情处置引导力度，确保不发酵、不扩散。五是**做好处置准备**。随着城区公交稳定形势日益严峻，2023 年 6 月 26 日邵阳市委副书记、市长华学健专题听取市城区公交保稳保运工作情况后，市人民政府成立了市城区公交保稳保运工作专班、市交通运输局制定了《市城区公交保运工作方案》，强化统筹调度；组织相关职能部门、司法机关、政府法律顾问等开展多轮会商，研判处置方案；就公交保稳保运和处置事宜与某公司开展多轮谈判。

截至当前，涉及公交车运营服务类热线投诉率明显下降，热线的回访满意率呈上升趋势。

### 三、案例启示

一是即接即办、未诉先办，提质增效。邵阳市交通运输部门全力开展“三送三解三优”活动，了解群众企业所需所盼，就面临的困难和问题进行现场办公，逐一明确问题解决路径和时限，强化担当作为，以更精准的服务解决员工困难，以更高效的态度推动工作落实。目前，邵阳某巴士有限公司破产清算工作有序推进，企业、员工以及公交运行趋于稳定，没有重大舆情事件，即使在困难时期，14周岁及以下儿童、现役军人、退役军人及三属(烈士、因公牺牲军人和病故军人遗属)等政策也得到了较好落实，便民寻物、驾驶员拾金不昧等正面事件不断涌现，受到群众好评。

二是完善制度建设，办好群众幸福热线。出台《邵阳市12345政务服务便民热线运行管理办法》，指导督促各县市、各成员单位按照任务分工抓好责任落实，明确政务服务便民热线工作流程，不定期召开协调会议，采取“现场一线工作法”，协调解决疑难问题、涉及多个单位联合办理、权责范围不清等诉求，确保每个诉求都能够得到依法依规解决或解释到位，切实提升群众的满意度和获得感。

三是用好数据分析，提升热点疑难工单办理质量。邵阳市行政审批服务局创建热点疑难工单台账制，对市长交办会上处理的热点疑难工单案例进行台账管理，按时办结，及时销号，并对知识点内容进行梳理分类，积累疑难问题处置经验，提高派单精准度，把市民反映的问题尽早处理好。

## “十大”服务群众典型案例四

# 当好服务员 护航中高考

——郴州市 12345 政务服务便民热线在行动

### 一、群众诉求

5月31日市民尹先生来电反映，安仁县五一南路“某家电”一楼的“某服饰”长期存在使用高音喇叭宣传广告噪音扰民，影响附近考生休息，请求处理。

### 二、办理举措与成效

（一）快速响应诉求，接诉即办。接到涉考诉求后，12345热线接线员第一时间电话联系安仁县城管局交办诉求事项，要求快速处置，并及时回电反馈处理结果。安仁县城管局接案后立即安排工作人员赶到现场进行处理，在执法人员的要求下商户及时关停宣传喇叭，问题得到快速处置。

（二）研判热点诉求，超前部署。12345热线通过热线平台智能化系统，根据往年反映较为集中的投诉热点问题和近期工单办理情况，梳理汇总形成《市长公开电话专报第11期——中高考前期噪音问题备受关注》，报送市有关领导和转发各相关承办部门，为有关部门决策和提前防范中高考噪音问题提供有效依据。

（三）借助微信渠道，广泛宣传。通过郴州市12345微信

公众号广泛宣传《郴州市人民政府关于加强高考学考中考期间环境噪声污染监管的通告》，呼吁各单位及个人严格遵守通告规定，积极配合做好高考、学考、中考期间的环境噪声污染防治工作。

（四）联动涉考部门，高效处置。联动城管执法部门，解决噪音扰民问题，为考生营造安静的休息环境；联动公安交警支队了解交通管制情况及路线，有效避免高考期间考点路线出现交通拥堵；联动电力部门，保障高考用电万无一失；联动市场监管部门，保障考生食品安全和考点附近宾馆酒店不涨价。12345热线还建立了涉考投诉应急机制，做到涉考诉求第一时间接收、第一时间办理、第一时间解决。

### 三、案例启示

郴州12345热线始终坚持人民立场，以“让人民满意”为目标，全力以赴提高办理满意率，切实发挥社情民意“哨点”作用，牢固架起政府与群众“连心桥”，用心当好政务服务“总客服”。

（一）站稳人民立场，主动思考，靠前服务。在机制制度的创设上，12345热线立足群众所需所想，先后提出领导接听日、接诉即办、挂牌督办、二次办理、知识库维护、政企通联动、与110联动、与媒体联动、与纪检部门联动等工作制度。在督办落实的重点上，12345热线着力提高群众满意率，总结提炼“四督一应用”工作方法。在服务的可及性上，12345热线进一步延伸服务触角，在热点诉求反映之前主动分析研判，形成专报上报，做到防范在先、未诉先办。

（二）坚持系统思维，优化热线，深化服务。以系统思维出发，12345 热线跳出 12345 只是接好电话的固有思维，以服务对象为切入口，按照需求导向，着重从服务群众、服务领导、服务部门、服务话务人员四个维度设计制度和载体分别做好热线优化文章。以系统思维出发，12345 热线坚持构建和强化热线与承办单位是一个整体系统的观念，线上线下齐抓，通过开展基层调研、案件剖析、督查督办、搭建知识库等方式，指导和联系基层热线承办单位规范热线办理工作，有力提高了整体工作质效。以系统思维出发，12345 热线着力做好结合文章借力打力，比如把热点难点诉求的办理与市级领导开展“我为群众办实事”和“走找想促”主题实践活动相结合，推动解决了一批急难愁盼事项。

（三）联动多方力量，凝聚合力，高效服务。针对重点难点问题，12345 热线建立联动协调事项工作流程，召集有关职能部门召开专题协调会议，厘清责任，共同研究处理方案。建立多渠道线索移交机制，先后与市巡察办、市作风办、市检察院、市安全生产特别督察组等 8 个单位建立相关问题线索移交机制，促进了一批疑难案件得以解决；以合作备忘录形式与市优化办建立了企业诉求政企通工作协调联动机制，对企业诉求实行分级分类办理，持续优化营商环境。

## “十大”服务群众典型案例五

### “雷锋哨”知民忧 聚合力解难题

2023年，长沙市政务热线聚焦“快、优、便、实”政务服务目标，在政务热线“降量减负”上下功夫，望城区采用“热线+网格、吹哨+报到”工作模式，党员干部下沉一线，主动发现问题隐患、收集群众各类诉求，大力营造“办好群众事”“有事我报到”的工作氛围，高效解决群众诉求。

#### 一、群众诉求

望城区月亮岛街道梅园路附近污水井存在返水，污水管道堵塞且经常有刺鼻的污水异味，附近有乾源国际、东方明珠两个常住人口较多的小区，返水问题已严重影响了居民的日常生活。

#### 二、办理举措与成效

（一）基层“找题”，快速响应。经了解该反映问题涉及多个部门综合协调处置，住建、市政等部门联合属地街道、社区、物业迅速响应并进行现场踏勘，发现梅园路污水管道（乾源国际段）长600米，有400米左右的下水管道存在不同程度塌陷、满水，如果缺陷继续发育，污水将腐蚀钢筋，引起大段的管道塌陷，导致大面积返水，严重影响附近居民的日常生活。

（二）部门“解题”，重点攻坚。因梅园路（乾源国际段）未移交区市政中心养护，塌陷管道更换涉及资金量较大，问题处置



牵头部门暂未明确等情况，望城区“热线+网格、吹哨+报到”工作领导小组办公室将此问题纳入“攻坚哨”问题清单，经区委、区政府主要领导批示后，由分管区领导牵头领办。期间，区领导小组办公室组织有关部门召开了梅园路污水管道破损问题专题会议，经会议讨论，各与会部门协商达成一致，该项目由月亮岛街道作为项目实施主体，将梅园路污水管道提质改造项目作为应急抢险项目实施，资金由区财政予以保障，由月亮岛街道向区人民政府专题请示同意后，按应急处置程序迅速启动建设。

（三）服务“破题”，化解民忧。2023年3月，月亮岛街道梅园路污水管道应急抢险工程启动建设，因原本的污水管道因大量塌陷，不能在原有管道上进行修复，需重建一条污水管道。为降低对居民生活的影响，在封闭施工期间，施工单位加快修建新污水管道的同时，及时抽排原有污水管道的污水。经过3个月时间的施工，梅园路污水管道提质改造项目已经全部完工，通过此次污水管道提质改造从根本上解决梅园路污水管道返水问题。

### 三、案例启示

长沙市望城区创新推行“热线+网格、吹哨+报到”工作模式，无缝融合12345政务热线、网格化管理、“吹哨报到”、“雷锋家乡学雷锋”四项工作，推动基层治理从“接诉即办”向“未诉先办”有效转变，创新打造“雷锋哨”基层治理特色品牌。整合12345政务热线、省市区长信箱、秸秆焚烧林火预警平台、110非警情等渠道群众反映的问题，建立快速响应机制，高效做到“一呼即应”“接诉即

办”。对于一些热点难点堵点问题，安排网格人员主动深入网格，对群众身边存在的问题提前掌握、主动介入，推动“未诉先办”目标实现。定期对热线和网格中处置办理情况进行分析研判，筛选群众反映强烈的重点难点堵点问题进行联合攻坚。通过推进“攻坚哨”问题的解决，有效解决了群众堵点难点问题，群众投诉量持续下降，基层降量减负工作得以落地见效。

## “十大”服务群众典型案例六

# 房屋破损多方愁 热线联动解民忧

——衡阳市 12345 热线为群众争取房屋维修款

2023 年以来，衡阳市 12345 热线定位为政务服务“总客服”，强调用心用情用力，精准精细精策，优化各项运行机制，打造热线一流品牌。各职能部门围绕“接得更快、分得更准、办得更实”的工作目标，积极响应“一呼即应，接诉即办”举措，短时间、高效率、高质量地解决群众问题，发挥社情民意“晴雨表”作用，全方位搭建起了群众信赖的“幸福桥”。

### 一、群众诉求

2023 年 8 月 14 日，衡阳市 12345 热线接到了一个焦急的电话，“我的房子在修建高速爆破山体时被震裂了！两三年了，问题没得到解决。请求 12345 保护我的家！”拨打电话的是来自衡南县三塘镇洲市村江家山组的周先生，由于衡永高速施工方使用压路机、爆破等施工产生强烈震感，导致周先生家房屋墙体开裂漏水，亟需相关部门给出合理解决方案。

### 二、办理举措与成效

经了解，周先生的房屋在前期已由施工方聘请房屋检测公司对房屋进行了鉴定，鉴定结果为 C 级危房，修复报价 8388 元，远远不足以支付实际修复成本，周先生多次与衡永高速土建第一合

同段项目部协调，也未达成一致意见。

鉴于周先生的情况严峻，热线在实地走访后第一时间启动联动督办会议机制，组织衡南县拆迁办、衡南县三塘镇政府、三塘洲市村、衡永公司、衡永高速土建第一合同段等相关工作人员以及诉求人周先生召开协调会议。会议从“以人民为中心”的角度出发，根据现场实际情况考量，在各单位的共同协调与配合下，衡永高速施工方最终承诺按照周先生房屋的实际受损情况重新考量，给出补偿款。

2023年8月17日，经热线跟踪督办，衡永高速施工方最终补偿了周先生房屋维修款5万元，并签订相关协议。热线回访时，周先生对衡阳市各单位的工作表示赞赏，“幸亏有政府重视我的诉求，并采取实际行动去落实，我的房子才有修复如初的希望，祝愿政府越来越好，能够为人民办更多实事”。

### 三、案例启示

房屋墙体开裂是重大安全隐患，住房安全与居民生活息息相关，周先生修复房屋的心情急切，多次寻访相关单位协商却一直无法达成一致意见。热线倾听群众心声，反映群众意愿，通过实地走访与联动会议维护群众合法权益，在5天时间内让周先生长期困扰的房屋修缮赔偿问题有了一个明确的结果。周先生房屋维修事件是衡阳市响应“一呼即应，接诉即办”改革工作的一个缩影，热线以此为切入点，进一步总结相关经验做法，一是在“诉求”上健全分类处置。根据诉求实际情况、政策规定和行业标准，分类

明确响应时间、处置时间和处置标准；二是在“即时”上突出办理时效。通过组织现场调查、协调会议，进一步压实承办单位责任，将群众诉求落到实处；三是在“办结”上落实机制力度。热线 2023 年先后出台《衡阳市 12345 政务服务便民热线运行规范》《衡阳市 12345 政务服务便民热线首问责任制度》等文件，通过以“办理时效、办理质量、知识库建设、基础工作、监督检查、创先争优”为标准的考评手段，提升办理质效，压实责任，真正实现群众诉求“一呼即应，接诉即办”。

## “十大”服务群众典型案例七

# 张家界市慈利县“接诉即办”高效解决 居民饮水难题

### 一、群众诉求

2023年6月9日，慈利县零阳镇紫霞社区火车站附近居民陈某向12345平台反映：家里的自来水经常出现水压不足的情况，即使在加压供水时段也难以正常用水，对日常生活带来极大不便，希望尽快解决用水之困。

### 二、办理举措与成效

“民生问题大于天”，饮水安全关系到人民生命健康，事关国家长治久安。受水源蓄水能力、水质污染及全城用水量增加等因素的影响，慈利县城及周边乡镇用水问题日趋严重，城区饮水安全问题一直是市委市政府关注的重点民生问题。接到群众来电后，慈利县政府热线立即启动“接诉即办”机制，第一时间将工单派发到慈利县县水投集团，要求“务必尽快查明原因，解决问题”。

（一）深入调查，找到“症结”。作为“接诉即办”机制重点责任单位，慈利县水投集团接到工单立即响应，马上与反映人取得联系，并深入现场了解到影响供水的具体原因：反映人所处位置的供水一直由县水利局所属黑峪湾水库管理中心负责，由于持续干旱水库水位严重下降，导致供水水压与水质长期得不到保障。县

水投集团于 2023 年 1 月正式接手黑峪湾水库管理中心及供水用户后，现阶段采取分时段（每日上午 6 点半至 9 点、下午 6 点至晚 10 点）加压供水，因此，建议反映人在两个加压供水时间段及时蓄水，用于维持生活基本用水。要从根本上解决问题，需“引赵入城”项目惠及该片区，即将赵家垭水库的水引入黑峪湾水库，目前管网正在持续建设中，由于线长面广，工程量大，预计年底才能到达。回访时，反映人认为解决问题工期太长，目前在规定时段用水依然存在问题，因此对处理结果不满意。

（二）及时上报，专题研究。根据县水投集团反馈的情况，热线意识到该片区的用水问题绝非个案，7、8 月是一年中的用水高峰期，若不及时解决，随着用水问题越来越严重，未来重复来电率将非常高。热线立即将问题呈报给县人民政府。慈利县人民政府高度重视，分管副县长当天召开专题会议，明确指出：“引赵入城”是民生工程，旨在畅通民生之源、解决民生之困，必须因地制宜、因地施策，尽最大限度缩短工期，尽快解决居民用水困难。会议成立了由县政府办、县水投集团、零阳街道等单位组成的工作专班，立即开展工作。

（三）以点带面，系统办理。工作专班迅速安排专人前往反映人居住地进行现场摸排，将存在同样问题的 213 户纳入整改范围，并根据实际制定“两步走”工作方案：一方面加速推进“引赵入城”项目管道铺设，在保证质量的前提下尽最大限度压缩专管铺设时间，让赵家垭水源尽快补给黑峪湾水库；另一方面，对该片区

用水困难户进行排查，找到入户端当前存在的问题，即解燃眉之急，又为未来迎接新水源打好基础。经县水投集团公司和零阳街道专业人员入户排查，发现该片区因网管陈旧细小导致水压不足，即使在加压供水时段也难以正常用水。对此，县水投集团“因案施策”，与用户沟通并达成了管网改造方案。6月14日新管网安装完成，并通过试水，供水恢复正常。经跟踪随访，该片区用水问题基本得到有效解决，即使在用水高峰期12345热线也没有再接到相关诉求。

### 三、案例启示

2023年7月底，张家界市市级12345政务服务便民热线平台归并了县级平台，实现全市统一接听。接听平台取消后，慈利县集中精力在提高企业群众诉求办理质效上下功夫。

（一）强化组织领导。坚持把解决企业群众急难愁盼问题作为践行党的群众路线、做好群众工作的重要内容，县委、县政府多次调度、批示热线工作，县政府分管副县长负责各自分管线疑难问题的调度和协调。热线平台并入市级后，将热线工作的日常管理职责从县大数据中心收回县政府办公室，安排拥有多年信访工作经验的副主任直接管理，保留5名业务精湛的话务员从事工单分派、督办，运行流程规范、高效，督办力量更加强大。

（二）规范工作流程。围绕群众联系率、按时办结率、问题解决率和群众满意率4个重要指标狠抓工单办理质效，要求承办单位接到热线工单要做到“联系沟通到位、办理反馈到位、跟踪回



访到位”三个到位，即接到热线工单要第一时间与反映人取得联系，办理中要持续保持沟通，及时了解反映人的新诉求、反馈处理进度，对于无条件解决的问题要做好解释工作，工单办理完毕后，部门要自行回访并如实上报满意度情况，发现问题及时整改。工单办结申请严格执行“领导负责制”，办结信息需单位一把手或分管领导审核签字并加盖单位公章后方可上传热线平台。

（三）创新督办方法。对常规诉求，直接转交单位联络人员限期办理；对情况较为复杂、办理难度较大或部门办理敷衍、主动作为不积极影响满意率的诉求，直接督促单位一把手抓落实；对部门职能交叉、推诿扯皮，多次反映未有效处理或主动排查发现涉事主体敏感、数量大、可能引起群体性事件的诉求，直接上报市政府调度解决。

## “十大”服务群众典型案例八

# 便民“小热线”解决民生“大问题”

——保靖县 12345 热线助力化解环境污染问题

保靖县 12345 热线始终坚持为人民服务的宗旨不动摇，以人民群众满意为工作目标，认真解决群众急难愁盼问题，得到了全县人民群众广泛认可。2023 年共受理群众各类来电 1818 件次，办结率 100%，回访率 100%，群众满意率达 97% 以上。

### 一、群众诉求

2023 年 11 月 1 日中午，胡先生焦急地向保靖县 12345 热线反映，该县南门河的河水最近突然涨起很多黄色的水，还散发着刺鼻的臭味，水上长满了白毛，空气中也弥漫着很大的臭味，不知道这个气体是否对人体有害，严重影响了周边大量居民的正常生活，希望通过保靖县 12345 热线尽快督促相关职能部门去核查污染源并进行处理。

### 二、办理举措与成效

（一）接件即办，回应民生提“速度”。在接到市民来电诉求后，保靖县 12345 热线办首先表达了对市民担忧的理解。深知整治环保污染问题刻不容缓，根据来电诉求内容，迅速厘清责任单位，确定环境污染具体地点，及时获取关键信息生成工单，立即

派单至县生态环境局，要求安排工作人员马上赶到现场核实清楚情况。保靖县 12345 热线办实时跟踪工作进度，到问题调查清楚整个工作流程在 2 小时之内全部完成，达到了“一呼即应”的工作要求。

（二）实地查处，化解诉求有“力度”。经县生态环境局工作人员实地调查发现，由于该县犀牛潭处项目施工，施工队不小心挖断了某食品公司污水管道，造成公司污水和部分废渣直排进了南门河。保靖县 12345 热线办得知情况后，积极采取措施，一方面及时协调县住建局开展断损污水管网整修工作，要求 2 天内完成管网整修；另一方面由县生态环境局通知某公司对压滤渣进行人工转运，废水当日处理，达标后进入污水管网，减少气体排放。经过得力措施处理后，问题得到有效化解，保靖县 12345 热线办及时将处理结果反馈给了来电群众。

（三）真情回访，持续跟踪增“强度”。工单处理结束后，保靖县 12345 热线办对来电市民进行了回访，市民对处理结果给出了高度评价，表示“非常满意”。保靖县一直实行热线工作“专报制”，将每半月工单办理情况呈送县人民政府主要领导和分管领导，县人民政府主要领导对重点问题清单签批进行再跟踪，实地检查落实情况并进行反馈。12 月 1 日，保靖县 12345 热线办与县环保局工作人员再次前往来电人反映地点现场查看，损坏的污水管道已完成整修，某公司污水处理站废水和废渣已按县环保局要求整改落实到位，河水恢复清澈。

### 三、案例启示

民生无小事，群众反映的每一件事都是大事，通过办理该工单，也从中得到一些启示：

（一）受理诉求要“不拖沓”。保靖县 12345 热线办对收件、办件时效有明确要求，承办单位必须在 24 小时内签收办件，各类事项自收到之日起 5 个工作日内办结，延期不超过 5 日。通过规范办理工作流程、压实工作责任真正做到群众诉求“一呼即应”，超时签收现象为 0，实现按时办结率 100%。

（二）服务意识要“不掉队”。保靖县高度重视 12345 热线工作，今年县第 42 次常务会议专题听取了 12345 政务服务热线办理工作情况的汇报，县政府主要领导每期专报必看，并对重点疑难问题进行签批督办，县政府办主任亲自抓总负责，县政府办分管副主任、政务中心主任具体抓落实，全县上下形成层层抓落实的工作格局。

（三）落实制度要“不打折”。印发了《保靖县 12345 政务服务便民热线管理办法(试行)》《保靖县“12345”便民热线工作制度》《保靖县“12345”便民热线办理工作流程》等规章制度，从机制上明确了职责职能、办理机制、知识库建设、监督考核等工作；从办件上明确了受理、办理、催办、督办、归档等全流程业务工作，制度的健全确保了 12345 热线工作的落实。

（四）部门合作要“不掉链”。热线诉求工作经常涉及多个部门，通过协调单位联动解决问题至关重要。保靖县 12345 热线办

充分发挥协调作用，对于涉及多个单位的诉求工单，较简单的直接明确牵头单位组织办理；对于较复杂的及时组织召开部门协调会，确定牵头办理单位，或组织单位现场查看、现场交办。对于工作推诿、拖沓的单位进行督办，确保形成工作合力。

## “十大”服务群众典型案例九

# 民生无小事 联动处置暖人心

民生无小事，江华县联动处置指挥中心始终坚持“全心全意为人民服务”的宗旨，在“小问题”的解决上以“快”为着力点，努力做到群众诉求接诉即办，真正实现了回应群众有速度，服务群众有温度，不断提高群众满意度、获得感。

### 一、群众诉求

11月9日，江华县涇天河镇双石桥村9组的村民致电市12345热线反映：向江华县自来水缴纳的入户费已有半年，但是自来水公司一直没有上门安装，希望江华县自来水公司尽快上门安装水表，请相关单位核实处理。

### 二、办理举措与成效

一是响应诉求讲“速度”。接到市民诉求后，江华县联动处置指挥中心高度重视，当天即交办到县自来水公司，同时，派专人协调双石桥村委会进行现场调查，经核实：双石桥村自来水安装项目涉及全村9组198户，第一批施工方已安装179户，第二批19户因工程还未完全验收，有待施工方安装完所有水表。双石桥村干部提前将第二批管网建设费汇入自来水公司账户，该公司并不知情。村委会与县自来水公司相关流程未交接好，没有专人跟进造成误解，导致一直没能安装。

二是为民办事显“力度”。当季正处于冬旱枯水时节，群众生活用水缺口大，为尽快解决双石桥村剩余 19 户的“近渴”，江华县联动处置指挥中心催办县自来水公司，畅通公司、施工方、村委会三方对话，之后施工队伍加班加点完成工程验收，村委会配合完善相关验收手续，自来水公司赶在 12 月初，顺利完成双石桥村第二批 19 户的水表安装。

三是回访关心有“温度”。职能部门在平台回复结果后，12 月中旬县联动处置指挥中心又再次联系市民，对职能部门的工作情况进行跟踪回访。市民表示剩余 19 户的自来水已安装到位，目前全村都已经用上了安全的自来水，对县自来水公司工作非常满意。

四是建立机制有“热度”。县自来水公司举一反三，对已缴纳管网建设费的村组进行了全面自查，抓紧组织施工，于 12 月底前，对界牌乡、沱江镇的 6 个村完成自来水安装，该公司化身“大自然的搬运工”，让 1.5 万余名村民享受到了涪天河优质库区水之利。

### 三、案例启示

“12345，有事找政府”近年来，12345 热线已经成为连接政府与市民之间的桥梁，代表群众对政府的信任，同时也是对政府职能部门工作的考验。在处置双石桥自来水安装事件中，江华联动处置指挥中心充分发挥 12345 热线“连心桥”作用，认真倾听民声，急群众之所急，第一时间交办责任单位，全程跟踪督办，解决好了双石桥村 19 户近 100 余人的饮水困难问题，坚守服务民生“无小事”的初心。

一是畅通诉求受理渠道。江华联动处置中心依托市域社会治理智能化综合平台，整合政府网站、省（市县）长信箱、政协云微建议、监督服务微信群等各渠道群众诉求，纳入至热线业务推送范围，建立高效的指挥中心，安排专职受理人员 2 名，与各重点民生职能部门、乡镇建立了 7×24 小时及时响应机制，“一平台响应、多部门服务”确保每一件民生小事接好、派准、办成。

二是完善线下承办网络。强化 12345 热线工作承办人员队伍建设，县直各部门、乡镇及市民生活相关的水电路讯等公服企业均明确了 1 名分管领导和专职承办人员，构建起“横到边、纵到底”的热线服务工作格局：横向联动 43 个县直各部门、公服企业，纵向贯穿 16 个乡镇、319 个行政村（社区）三个层级，推动群众诉求事项跨区域、跨层级、跨部门协同办理，使政务服务便民热线接得更快、分得更准、办得更实，实现群众来电“一次接通”、群众诉求“有诉必应”，让“连心桥”架得更实、连得更广、变得更畅通。

三是强化督办求实效。坚持以问题为导向，以群众满意率为标准，明确自身定位，严格落实首接负责制，按照系统督办、领导督办、监察问责、通报考核、舆论监督“五位一体”的督办考核体系，进一步完善考核奖惩机制，将联动处置工作纳入全县平安建设和优化营商环境考核，每月在县政府网站通报工作情况，并对市民反复投诉、不满意事件进行约谈交办，限期整改。

截止目前，县联动处置中心指挥调度民生实事 1200 余件，及时处置率 100%，满意度达 98% 以上。



## “十大”服务群众典型案例十

# 井盖破损隐患大 热线牵头解民忧

——怀化市协同推动井盖管护新模式，守护市民“脚下”安全

近年来，各地城市窞井“吃人”“伤人”时有发生，严重危害人民群众生命财产安全。2023年，怀化市按照省政务服务管理局深化“12345政务服务便民热线标准化建设”工作要求，对全市破损井盖进行全面摸排、统一修复、分片维护，竭尽12345热线“线上”服务之能，守护市民“脚下”安全。

### 一、群众诉求

2023年4月21日，怀化市人民政府市长黎春秋在参加“领导接听日”活动时接到群众反映，鹤城区某医院对面公交站台人行道上的方形井盖破损，存在严重安全隐患，希望相关部门高度重视、迅速解决。

### 二、办理举措与成效

（一）迅速反应，立即启动应急联动机制。接到群众来电后，市长黎春秋要求相关部门三天之内、最快今天修复到位。怀化市12345热线对照应急联动常态机制中“应急处置事项须在1小时内响应、2小时内处理、3个工作日内反馈”的要求，立即派单至市城管执法局研处。4月21日上午，市城管执法局工作人员立即与市民沟通、核实情况。经核实，该破损井盖属于电力井，国网怀

化供电公司在当天上午便完成修复。4月21日下午回访时，市民对政府部门的处置速度、处置结果给予高度的赞誉。

（二）以点带面，全面摸排修复城区井盖。为全面落实12345热线“未诉先办”工作机制，准确掌握怀化主城区所有井盖的安全运行情况，切实保障广大人民群众行车行人安全。怀化市12345热线牵头，联合怀化市城市管理委员会中的城管执法、国网、三大运营商、有线电视等部门对怀化城区、高新区、经开区现有井盖进行地毯式检查、登记。此次行动共摸排井盖5.1万余个，发现破损、存有安全隐患井盖1120个，多个职能部门共计投入80万元、历时100余天，对所有破损井盖全面修复。

（三）数据赋能，协调创新井盖管理模式。怀化市12345热线通过对12345系统中涉及井盖投诉的数据进行深入分析研究，发现办理效度不太理想，主要原因是管廊建设主体多、规格不统一、权属不明晰。5月25日召开会议专题研究城区井盖设施管理，会议明确专用井“谁家的孩子谁家抱”，共用井划分为A、B、C、D四大区域，分别对应移动、联通、电信、有线电视四家单位按季度轮流负责管理维护。新的井盖管理模式实施后，专用井井盖的修复时间平均缩短2天，共用井井盖的处置率从25.91%上升至81.57%。

### 三、案例启示

怀化市12345热线深入分析“高效处理破损井盖”案例，总结“12345热线标准化”工作经验做法，得到以下工作启示。

（一）高度重视“领导接听”活动。充分利用好各级领导，特别是市、县两级政府领导参加“领导接听”活动契机，将部分职能交叉、职责空白、长期难以妥善处理的“老大难”事项报请政府领导研究、解决。今年以来，市、县两级共开展“领导接听”活动 97 次，受理企业群众来电 630 通、有效解决 579 件、群众满意率达 91.91%，社会反响良好。

（二）培养举一反三的工作思维。自优化归并各级各类 35 条热线以来，尽管 12345 热线受理的企业群众诉求千奇百怪、五花八门，但深入研究都能找到其共性。因此既要聚焦单个案例认真研处，也要培养“窥一斑而知全豹、见一叶而知深秋”的逻辑思维，以点带面、举一反三，推动同类问题有效解决。

（三）提升系统数据分析水平。基于怀化市 12345 热线系统、12345 热线智能知识库和线上培训考试系统，梳理、总结、分析数据，实时感知社情民意，准确掌握企业群众所期所盼，为各级政府和职能部门制定针对性政策、作出科学性决策提供精确的数据支撑。