

# 南京市人民政府办公厅文件

宁政办发〔2021〕57号

---

## 市政府办公厅关于印发南京市进一步优化 政务服务便民热线工作方案的通知

各区人民政府，市府各委办局，市各直属单位：

《南京市进一步优化政务服务便民热线工作方案》已经市政府同意，现印发给你们，请结合实际认真贯彻执行。



（此件公开发布）

# 南京市进一步优化政务服务 便民热线工作方案

为贯彻落实《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》(国办发〔2020〕53号)和《省政府办公厅关于进一步优化政务服务便民热线的实施意见》(苏政办发〔2021〕81号)要求,做好我市政务服务便民热线归并工作,构建12345政务服务便民热线企业和群众诉求“一号响应”机制,结合我市实际,制定本方案。

## 一、总体目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,坚持以人民为中心的发展思想,加快转变政府职能,深化“放管服”改革,创新政府治理方式,持续优化营商环境,以一个号码服务企业 and 群众,推动我市政务服务便民热线归并优化,实现企业和群众找政府“一号响应”。2021年底前,对除110、119、120、122等紧急应急热线外的政务服务便民热线按照整体并入、双号并行和设分中心三种方式实行归并,归并后的热线统一为“南京市12345政务服务便民热线”(以下简称12345热线),语音呼叫号码为“12345”,提供“7×24小时”全天候人工服务,统一对外服务标识。进一步优化12345热线运行机制,加强12345热线能力建设,推进12345热线“接得更快、分得更准、办得更实”,实现“政府可找、政策可见、服务可得”,不断增强人

民群众的获得感、幸福感、安全感。

## 二、主要任务

### （一）完成各类热线归并

整体并入。取消号码,按照原热线运行层级,整体并入 12345 热线,由 12345 热线负责统一接听、按责转办。各区、各部门自行设立的政务服务便民热线原则上全部取消号码,全市不再新设政务服务便民热线(包括新设号码和变更原有号码名称、用途)。

双号并行。对话务量大、社会知晓度高的政务服务便民热线,保留号码,与 12345 双号并行,话务座席并入 12345 热线平台统一服务、统一管理。原部门热线诉求登记环节嵌入至 12345 热线平台,形成综合登记“窗口”,统一登记企业群众诉求。对接收的企业群众诉求可通过原热线业务系统或 12345 热线业务系统办理并答复。部门办理情况及结果信息实时全量同步至 12345 热线平台,由 12345 热线统一组织回访。业务主管部门按需设置专家团队,负责在线办理业务或提供支撑。支持对双号并行的热线整体并入优化归并。

设分中心。增挂分中心牌子,保留号码和话务座席,与 12345 热线建立电话转接机制。按照 12345 热线平台统一规范,提供“7×24 小时”全天候人工服务,数据实时向 12345 汇聚,纳入热线考核督办体系和跨部门协调机制。探索对设分中心的热线进行整体并入或双号并行等优化归并。(责任单位:市政务办、市政府办公厅、市各有关部门;完成时间:2021 年 11 月)

（二）健全热线管理体系。建立健全政务服务便民热线工作统筹协调机制，负责 12345 热线工作统筹规划、重要事项决策以及重点难点问题协调解决。市政务服务管理办公室作为 12345 热线主管部门，负责全市热线平台的规划建设和运行管理，建立和完善各项制度和 workflows，指导和监督全市政务服务便民热线工作。现有 12345 热线运行平台统一名称为 12345 政务服务便民热线中心。强化与市域治理工作的数据共享、业务协同。涉及归并的业务主管部门要建立本行业专家选派和管理长效机制。建立 12345 热线与紧急应急热线和公共事业服务热线的联动机制，推进平台互联互通、数据互享互用。推动深化长三角地区 12345 热线联动机制。（责任单位：市政务办、市政府办公厅、市各有关部门；完成时间：持续推进）

（三）优化热线工作流程。对归并后的热线工作流程进行优化再造，实现企业和群众诉求办理的闭环运行，形成热线前台受理与业务部门后台办理服务紧密衔接的工作格局。12345 热线负责受理企业和群众诉求、回答一般性咨询和办结回访，不代替部门履行职能，部门按职责做好诉求办理、业务培训等工作。对专业性强、咨询量大的业务领域，要在 12345 热线话务现场设立业务专区，可保留特色专业服务，负责专业解答和内部业务分办，部门安排有关管理人员做好专区业务指导和对接协调等工作，并接受 12345 热线现场统一管理。加强人工服务，减少或取消语音导航，重塑诉求接听流程，让企业和群众电话更加便捷地接入人工座席。持续完善诉求归口标准，提高

诉求分派效率和精准度。深化拓展“一企来”企业服务热线功能，构建企业诉求分类识别、快速办理机制。进一步强化“政策专员”队伍建设，更快更好解答政策执行部门和企业群众的咨询。（责任单位：市政务办、市政府办公厅、市各有关部门；完成时间：持续推进）

（四）深化“先解决问题再说”机制。按照“接诉即办、办就办好”的要求，发挥联席研判工作组作用，运用专题协调、督促检查、约谈提醒等多种方式，压实职能部门责任。突出问题实际解决率、工单精准直派、考核豁免机制等重点，进一步完善考评细则。坚持领导带班制度，推动企业群众诉求在一线解决。建立法律顾问团队，加强对不满意诉求和疑难、复杂事项的审核研判和再办理。对办理质量差、推诿扯皮或回复不实等情形，开展联合督办。加强对诉求办理工作中的不作为、慢作为、乱作为等问题依规处理。（责任单位：市政务办、市政府办公厅、市各有关部门；完成时间：持续推进）

（五）加强“数智热线”建设。依托机器人客服、微信、政务 APP 等先进技术，丰富 12345 热线渠道带宽，缩短响应时长，满足企业和群众个性化、多样化需求。探索“人机耦合”弹性化智能平台建设，推进数智化、算法化在热线诉求接听、处理、服务监督、数据分析、数据共享等方面的建设应用，不断提高 12345 热线平台的承载能力、服务能力和分析能力。各部门业务系统查询权限向 12345 热线平台开放。（责任单位：市政务办、市各有关部门；完成时间：持续推进）

（六）推进知识库建设应用。强化各区各部门知识库维护更新的主体责任意识，提高答复脚本报送质量。发挥 12345 热线信息惠民作用，加强线上知识库功能建设，探索与政务服务平台、政府网站知识库互联共享和实时更新，推动热线知识库向社会有序开放，提供高频事项的自助查询服务。建立“一企来”企业服务热线专项政策知识库，提高企业诉求在线答复率。在确保数据安全的基础上，根据诉求处理及政策咨询需要，部门专业知识库向 12345 热线平台有序开放，提高 12345 热线在线解答能力。（责任单位：市政务办、市各有关部门；完成时间：持续推进）

（七）深化热线数据分析运用。建立 12345 热线数据资源库，使用原业务系统的热线按照统一接口标准，实时向 12345 热线平台推送汇聚全量数据。升级 12345 热线大数据分析系统，实现自主发现、动态跟踪、联动分析。建立专业数据分析研判团队，及时开展专题分析，实时预警研判热点问题，为政府治理精准化、精细化赋能。（责任单位：市政务办、市各有关部门；完成时间：持续推进）

（八）强化建立信息安全保障。建立 12345 热线保障机制，落实信息安全责任，依法依规严格保护国家秘密、商业秘密和个人隐私，按照“谁管理、谁使用、谁负责”的原则，加强业务系统访问查询、共享信息使用的全过程安全管理。（责任单位：市政务办、市各有关部门；完成时间：持续推进）

（九）加强热线队伍建设。结合归并前热线的业务量、一

线人员数量、归并后工作服务时间延长等因素，以需求为导向，以集约、高效为目标，配强 12345 热线一线人员和管理队伍，建立与地区常住人口、业务量变化、经济社会发展水平相适应的人员队伍调整和工作保障机制，维护热线队伍稳定。市、区各部门、街镇以及承担公共服务职能的企事业单位，应明确热线内部办理工作机构，配备专职或兼职人员，做好政务服务便民热线有关工作。加强热线工作人员岗前及技能提升培训，建立奖励激励机制，构建素质高、业务精、能力强的专业热线工作队伍。（责任单位：市政务办、市各有关部门；完成时间：持续推进）

### 三、保障措施

（一）加强组织领导。市政府办公厅负责此次归并工作统筹规划、重大事项决策和重点难点问题协调解决。成立由热线管理、行业主管、大数据、财政、人社、机关事务管理等部门参加的热线归并优化协调推进小组，统筹推进热线归并优化工作。

（二）强化责任落实。市各有关部门、单位要建立主要领导负总责、分管领导具体抓的领导责任制，明确工作要求和完成时限，压实责任，加强政策支持和协同配合，切实做好体制调整、机制创新、平台运行、业务衔接等工作，确保按期高质量完成热线归并优化各项任务。热线归并优化工作纳入市级机关单位服务高质量发展考核，市政府办公厅、市政务办牵头对工作推进和效果进行督促落实和检查验收。

（三）完善制度经费保障。根据人员调整、过渡业务场所租赁、有关硬件设施建设、热线平台升级改造等需要做好经费保障，依规做好归并过渡场所选址工作。原部门热线划转给12345热线的，其人员、经费等作相应划转，合理测算话务量变化、场地扩容、服务标准提高等客观因素导致的资金需求，按照“人随事走、费按事定”原则，由划入部门（市政务办）与热线划出部门盖章确认后，将以后年度热线运营经费纳入市政务办部门预算。加强政务服务便民热线制度标准体系建设，推动12345热线运行管理规范化、标准化、便利化。原热线主管部门管理机构要继续加强对整体并入或与12345热线双号并行的话务人员业务指导，确保12345热线归并优化平稳实施及正常运转。对双号并行中业务量大、专业性强的热线话务人员，探索实行原热线主管部门与12345热线共同管理的模式。

（四）加大宣传推动。在归并过渡期设置语音提示，让群众及时了解和掌握政务服务便民热线归并情况，以便更好使用。加强对12345热线功能作用、服务范围的宣传，提高12345热线的知晓度和影响力。健全12345热线社会监督机制，鼓励社会各界共同参与监督，适时通过第三方评估、民意调查等方式对热线服务效能进行评价。

附件：1. 南京市12345热线归并清单

2. 南京市政务服务便民热线归并优化协调推进小组名单

## 附件 1

# 南京市 12345 热线归并清单

## 一、整体并入

序号	名称	号码	责任单位	备注
1	全国统一民政服务电话	12349	市民政局	
2	全国统一自然资源违法举报电话	12336	市规划和自然资源局	
3	全国统一商务领域举报投诉咨询服务电话	12312	市商务局	
4	全国统一旅游资讯服务电话	12301	市文化和旅游局	
5	火灾隐患举报投诉电话	96119	市消防救援支队	
6	全国统一知识产权维权援助公益服务电话	12330	市市场监督管理局	已并入 12315，参照 12315 归并方式
7	全国统一食品药品监督举报服务电话	12331	市市场监督管理局	已并入 12315，参照 12315 归并方式
8	全国价格投诉举报统一电话	12358	市市场监督管理局	已并入 12315，参照 12315 归并方式
9	全国质量技术监督系统和出入境检验检疫统一电话	12365	市市场监督管理局	已并入 12315，参照 12315 归并方式
10	全国农业系统公益服务电话	12316	市农业农村局	设置专家座席
11	不动产登记咨询电话	96510	市规划和自然资源局	
12	江苏交通服务热线	96196	市交通运输局	
13	我市各区各部门设立各类政务服务便民热线	各区各有 关部门		

## 二、双号并行

序号	名称	号码	责任单位	备注
1	全国公共法律服务专用电话	12348	市司法局	设置专家座席
2	全国人力资源和社会保障服务电话	12333	市人力资源和社会保障局	设置专家座席
3	环境保护投诉举报电话	12369	市生态环境局	

序号	名 称	号码	责任单位	备注
4	全国住房和城乡建设服务电话	12319	市城市管理局	
5	全国统一住房公积金热线服务电话	12329	市住房公积金管理中心	设置专家座席
6	全国交通运输服务监督电话	12328	市交通运输局	
7	全国文化市场举报电话	12318	市文化和旅游局	
8	全国统一公共卫生公益服务电话	12320	市卫生健康委	设置专家座席
9	全国统一安全生产举报投诉电话	12350	市应急管理局	
10	12315 市场监管投诉举报热线	12315	市市场监督管理局	
11	医疗保障服务热线	12393	市医疗保障局	设置专家座席
12	全国残疾人维权服务电话	12385	市残联	
13	全国烟草专卖品市场监管举报电话	12313	市烟草专卖局	设服务专席

### 三、设分中心

序号	名 称	号码	责任单位	备注
1	全国税务系统统一电话	12366	市税务局	

## 南京市政务服务便民热线 归并优化协调推进小组名单

- 组 长：陈友明 市政府副秘书长，政务服务管理办公室党组书记
- 成 员：王旭东 市委编办副主任
- 陈 芳 市民政局副局长
- 陈宣东 市司法局副局长
- 孔庆龙 市财政局党组成员（副局长）
- 卓小琳 市人力资源和社会保障局党组成员、市人才服务中心主任
- 陈乃栋 市规划和自然资源局副局长
- 周宁晖 市生态环境局副局长
- 吴红兵 市交通运输局二级巡视员
- 杨 超 市城市管理局副局长
- 李明水 市农业农村局党委委员、市农业综合行政执法总队总队长
- 杨大锁 市卫生健康委员会副主任
- 孙 文 政务服务管理办公室副主任

许晔峰 市市场监督管理局一级调研员

余其刚 市大数据管理局副局长

吕晶初 市医疗保障局一级调研员

朱启宝 市机关事务管理局副局长

马晓路 南京住房公积金管理中心副主任

吴述毅 市烟草专卖局副局长

王 超 市税务局党委委员、总经济师

协调推进小组办公室设在市政务服务管理办公室，孙文同志兼任办公室主任。

---

抄送：市委各部门，市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市法院，  
市检察院，南京警备区。

---

南京市人民政府办公厅

2021年11月10日印发

---