

# 济南市12345市民服务热线志

济南市史志办公室  
济南市12345市民服务热线办公室 编



方志出版社  
Publishing House of Local Records

# 济南市12345市民服务热线志

济南市史志办公室  
济南市12345市民服务热线办公室 编



方志出版社  
Publishing House of Local Records

## 图书在版编目 (C I P) 数据

济南市12345市民服务热线志 / 济南市史志办公室 编.  
—北京: 方志出版社, 2018.9

ISBN 978-7-5144-3199-5

I. ①济… II. ①济… III. ①市民-社会服务-概况-济南 IV. ①D669.3

中国版本图书馆CIP数据核字 (2018) 第194745号

印 刷: 山东黄氏印务有限公司

开 本: 787×1092 1/16

印 张: 19

字 数: 256千字

版 次: 2018年9月第1版 2018年9月第1次印刷

印 数: 0001~2500册

## 图书在版编目 (C I P) 数据

济南市12345市民服务热线志 / 济南市史志办公室 编.  
—北京: 方志出版社, 2018.9

ISBN 978-7-5144-3199-5

I. ①济… II. ①济… III. ①市民-社会服务-概况-济南 IV. ①D669.3

中国版本图书馆CIP数据核字 (2018) 第194745号

印 刷: 山东黄氏印务有限公司

开 本: 787×1092 1/16

印 张: 19

字 数: 256千字

版 次: 2018年9月第1版 2018年9月第1次印刷

印 数: 0001~2500册

民生直通车

发展助推器

行风监测仪

决策信息源

形象代言人

“12345”市民服务热线



# 凡 例

一、《济南市 12345 市民服务热线志》的编修工作以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的十九大精神，坚持辩证唯物主义和历史唯物主义立场、观点和方法，存真求实，全面、客观、系统地记述济南市 12345 市民服务热线十年的发展历程。

二、本志断限，上限 2008 年，下限为 2018 年，部分内容适当上溯或下延。

三、本志采用纲目体，设类目、分目、条目结构，根据“事以类从，以类系事，类为一志”的原则设置，设概述、大事记、机构职能、平台建设、公共服务、督办考核、标准化与立法、经验交流、附录九个栏目。

四、本志采用述、记、志、图、表、录等体裁，综合运用，以志为主，力求反映时代特点，突出地方特色。

五、本志采用规范的现代语体文，语言力求朴实、严谨、简洁、流畅。

六、鉴于本志内容的特殊性，行文中部分保留先生、女士的称呼。

七、本志使用国家文字工作委员会公布的简化汉字；计量单位使用中华人民共和国法定计量单位，个别沿用习惯用法；标点符号、数字用法，执行国家有关规定。

八、本志资料来源于有关方面的档案、图书、文献、报刊、文件、统计资料等，一般不注出处。

# 凡 例

一、《济南市 12345 市民服务热线志》的编修工作以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的十九大精神，坚持辩证唯物主义和历史唯物主义立场、观点和方法，存真求实，全面、客观、系统地记述济南市 12345 市民服务热线十年的发展历程。

二、本志断限，上限 2008 年，下限为 2018 年，部分内容适当上溯或下延。

三、本志采用纲目体，设类目、分目、条目结构，根据“事以类从，以类系事，类为一志”的原则设置，设概述、大事记、机构职能、平台建设、公共服务、督办考核、标准化与立法、经验交流、附录九个栏目。

四、本志采用述、记、志、图、表、录等体裁，综合运用，以志为主，力求反映时代特点，突出地方特色。

五、本志采用规范的现代语体文，语言力求朴实、严谨、简洁、流畅。

六、鉴于本志内容的特殊性，行文中部分保留先生、女士的称呼。

七、本志使用国家文字工作委员会公布的简化汉字；计量单位使用中华人民共和国法定计量单位，个别沿用习惯用法；标点符号、数字用法，执行国家有关规定。

八、本志资料来源于有关方面的档案、图书、文献、报刊、文件、统计资料等，一般不注出处。

# 目 录

概 述 .....	1
大事记 .....	13
机构职能 .....	29
市热线办 .....	31
县区机构 .....	37
工作流程 .....	38
平台建设 .....	41
政企合作 .....	43
受理渠道 .....	44
平台扩容 .....	45
一号受理 .....	48
大数据分析 .....	52
公共服务 .....	57
舆情预警 .....	59
民意调查 .....	65
精准定制服务 .....	70
专项服务 .....	75
热线专报 .....	89

# 目 录

概 述 .....	1
大事记 .....	13
机构职能 .....	29
市热线办 .....	31
县区机构 .....	37
工作流程 .....	38
平台建设 .....	41
政企合作 .....	43
受理渠道 .....	44
平台扩容 .....	45
一号受理 .....	48
大数据分析 .....	52
公共服务 .....	57
舆情预警 .....	59
民意调查 .....	65
精准定制服务 .....	70
专项服务 .....	75
热线专报 .....	89

督办考核 .....	99
督查督办 .....	101
百分制考核 .....	111
标准化与立法 .....	119
标准化建设 .....	121
热线立法 .....	136
经验交流 .....	165
国际到访 .....	167
外省市到访 .....	168
省内其他市到访 .....	173
企业到访 .....	176
附 录 .....	177
重要文件辑录 .....	179
调研报告 .....	214
媒体报道选录 .....	234

# 概 述

济南市 12345 市民服务热线是市委、市政府面向市民提供各类政务服务、公共服务、交流互动、社会调查，组织重大社会活动的统一平台；是党委、政府联系群众、服务群众的重要渠道；也是观察城市管理水平和透视民生的一个重要窗口。实践充分证明，12345 热线的设立，搭建了党委、政府与人民群众双向沟通联系的渠道，从而更有针对性地解决群众的诉求，更好地践行全心全意为人民服务的根本宗旨。12345 热线经历了快速发展的辉煌和改革创新的探索，始终坚持以民为本，十年如一日，不断优化流程、创新思路、拓宽服务，争先创优，从最初的“一人一话一机”，到 2018 年的 300 个坐席，750 余名工作人员，24 小时全年不间断值守，

服务能力和水平不断提升，赢得了广大市民的信任、理解和支持，得到了社会各界的高度评价，已经成为市民日常生活离不开的政务服务品牌，被评为全国唯一的政府创新社会管理国家级服务标准化示范项目单位。

今年是济南市 12345 市民服务热线成立十周年，盛世修志，志载千秋。济南市史志办公室和济南市 12345 市民服务热线办公室合作，以地方志的形式记录下这段重要的发展历程，非常有特色、有必要、有价值。全书内容系统、条分缕析，尽彰济南热线之特色；探本溯源，明白晓畅，凸显改革开放之新风，是一部忠实记录热线发展历史，全面宣传济南热线风采的文化成果。

# 概 述

济南市 12345 市民服务热线是市委、市政府面向市民提供各类政务服务、公共服务、交流互动、社会调查，组织重大社会活动的统一平台；是党委、政府联系群众、服务群众的重要渠道；也是观察城市管理水平和透视民生的一个重要窗口。实践充分证明，12345 热线的设立，搭建了党委、政府与人民群众双向沟通联系的渠道，从而更有针对性地解决群众的诉求，更好地践行全心全意为人民服务的根本宗旨。12345 热线经历了快速发展的辉煌和改革创新的探索，始终坚持以民为本，十年如一日，不断优化流程、创新思路、拓宽服务，争先创优，从最初的“一人一话一机”，到 2018 年的 300 个坐席，750 余名工作人员，24 小时全年不间断值守，

服务能力和水平不断提升，赢得了广大市民的信任、理解和支持，得到了社会各界的高度评价，已经成为市民日常生活离不开的政务服务品牌，被评为全国唯一的政府创新社会管理国家级服务标准化示范项目单位。

今年是济南市 12345 市民服务热线成立十周年，盛世修志，志载千秋。济南市史志办公室和济南市 12345 市民服务热线办公室合作，以地方志的形式记录下这段重要的发展历程，非常有特色、有必要、有价值。全书内容系统、条分缕析，尽彰济南热线之特色；探本溯源，明白晓畅，凸显改革开放之新风，是一部忠实记录热线发展历史，全面宣传济南热线风采的文化成果。

## 热线创立与探索时期 (1988—2008年)

1988年，济南开通了市长公开电话，设在市政府值班室，是全国较早开通市长公开电话的城市之一。在其影响下，政府各有关部门也先后开通了服务热线，形成市长公开电话和数十个部门热线并存的局面。这些热线的开通，受到群众的好评，为了解社情民意、解决群众诉求做出了贡献，为政府服务热线的发展积累了宝贵经验。

市长公开电话早期的运行模式仅是一人一机，后来作为市政府应急办工作事项之一，由2名工作人员负责，主要职责是包括市长电话、信箱邮件和媒体批评意见的接听（收）、转办、催办、督办、回复，摘报的编写和领导批示的落实，以及办理信息的发布。初步形成了以受理、办理、反馈、催办为主要流程的工作机制：一是受理，即工作人员对电话进行接听记录，对咨询类问题，能够直接答复的当场给予答复。二是办理，对无法当场答复的，通过办公网络转相

关单位办理；对涉及多个部门的问题，组织相关部门现场协调办理；对热点难点问题，以呈报件形式报市领导批示办理。三是催办，对逾期没有办结的转办件，通过电话、网络或到现场等形式进行催办。四是反馈，承办部门对转办件作出处理后，及时反馈办理结果。市长公开电话年均受理群众来电2万件左右，除直接答复的以外，转有关部门处理6000余件。汇集、分析社情舆情，发现热点难点问题，以呈报件形式报市领导批示办理，每年达到200余件。

随着社会发展和人民群众参与社会管理积极性不断提高，以及依法维权的意识越来越强，市长公开电话需要新的发展。有些问题和制约因素也开始显现出来：一是工作人员少，群众拨打困难。如市长公开电话“一人一机”，每天的8:30到17:00开通，群众打进电话难；二是设备陈旧，软硬件建设滞后。大部分设备陈旧老化，稳定性差，

不能满足工作需要；三是办理质量有待提高。由于工作人员少，没有专人进行督办，相关工作制度不够健全，缺乏对承办单位的监督制约，导致办理质量不高；四是全市热线号码多而杂，群众遇事不知道该拨哪个号码；五是各部门热线自我管理，自我监督，缺乏有

效的约束机制，没有真正改变政府部门“既是运动员，又是裁判员”的局面，存在权责不清的问题，无法确保群众反映的问题一定能得到解决；六是全市每条热线都需要配备相应的人员、设施、编制等，存在重复投资、重复建设问题，浪费了大量的人力、财力、物力。

## 热线改革与发展时期 (2009—2012年)

2008年，在“人人有电话、家家能上网”的新形势下，济南市市长公开电话人员少、设备旧、办理质量不高的现状，以及与几十个部门电话并存的情况已经不能满足广大市民群众的需求。很多市民强烈反映部门电话记不清、市长电话打不进、反映问题解决率低等问题。市委、市政府为及时回应群众期盼，顺应网络通信发展新形势，由市政府秘书长牵头，组织有关部门成立了调研组，先后赴北京、上海、杭州、昆明等地调研，学习借鉴先进城市管理经验，形成了专题调研报告。2008年7月30日，经市政府常务会议研究，决定将原有的城管、

市政、工商、供电等方面的38条政务类公共服务热线整合为济南市12345市民服务热线，并确定了“一号受理、各级联动、方便市民、服务决策”的发展思路和“民生直通车、发展助推器、行风监测仪、决策信息源、形象代言人”五个功能。这是济南市适应经济社会发展新形势，创新社会管理的新探索。热线名称由市长公开电话改为市民服务热线，体现了市民至上服务型政府取向，体现了12345热线以人民为中心的服务理念。

2008年9月26日，济南市12345市民服务热线正式开通，设立30个人工坐席24小时接听。10

月8日，市热线办形成第一份“每日办件情况”，此后发展为《每日办理情况信息报送》，并逐渐形成了周报、月报、专报、简报等常态报送体系。10月，济南市政府成立由市长为组长，常务副市长任常务副组长，市政府秘书长和各副秘书长任副组长，各县（市）区和市直有关部门（单位）主要负责人为成员的12345市民服务热线工作领导小组，并开始组建市政府热线管理办公室。

12345热线在运营中采取了政府主导、服务外包，政府购买服务的运营模式。2009年4月，市热线办与联通济南分公司签订《济南市12345市民服务热线合作协议书》，负责监督考核服务质量，政府花小钱购买了大服务。联通济南分公司高度重视12345热线工作，树立大局意识，加大投入，加强管理，确保12345热线平稳运行。是年，为迎接全运会，12345热线作为全运会呼叫中心，在原有30个坐席基础上进一步扩容升级至60个坐席。

2010年12月13日，济南市政府下发《关于进一步加强12345市民服务热线工作的意见》，明确

12345热线运行机构为五级建置。第一级为12345市民热线工作领导小组。第二级为市政府热线办公室（以下简称市热线办），具体负责市民服务热线工作的组织、指导、协调和监督、考核工作。第三级为市政府各部门办公室（热线办）、县（市）区政府办公室（热线办）。第四级为市政府各部门职能处室、单位和街道（乡、镇）办事处热线工作站，做到专人、专机、专网办公。街道（乡、镇）一把手负责，集中力量承办。第五级为村（居）委会热线服务室。承办有关部门转来的具体事宜，充分发挥基层居民自治功能。

2011年10月，热线被国家标准委正式批准为全民参与社会管理服务标准化试点单位，制定了《济南市12345市民服务标准化建设方案》，全面梳理各项规章制度。济南市政府成立了热线工作领导小组，建立了承办单位限时办结和及时反馈、跟踪督办等制度，通过直办、转办、协办、督办、反馈、回访、发布、分析、呈报、归档10个必需环节，确保热线工作的执行力。10月21日，国家标准化

管理委员会根据国务院和国家发改委、商务部等六部委文件精神，下发了《关于下达 2011 年度国家级服务业标准化试点项目的通知》（国标委服务〔2011〕61 号），正式批准济南市 12345 热线为全民参与社会管理服务标准化试点项目，成为全国副省级城市政府中唯一一个 2011 年度国家级服务业标准化试点项目。

热线在实践中创建了“一号对外、集中受理、分类处置、统一协调、部门联动、限时办结”的运行机制，通过加强热线平台建设，形成网络（济南政府网市长信箱）、短信与 12345 热线的互联互通，与县（市）区、市直部门等承办单位的多渠道对接和 20 余家社会单位联动，建立完善协作关系。

一条信息化的热线把各县（市）区政府、市政府各部门及相关社会单位串联起来。在此基础上，实现“三通”，即一话通、一网通、一场通。12345 热线与济南政府网、审批中心、公共资源交易中心实行联动，进一步扩容了 12345 热线，更加方便市民，方便企事业单位，促进城市发展。热线包括直办、转办、协办、督办、反馈、回访、发布、分析、呈报、归档 10 个环节。“直办、转办、协办”是热线运行的基本流程；“督办、反馈、回访”是热线“事事有回音、件件有答复”的制度保障；“发布、分析、呈报”是为政府决策服务的流程，是热线运行机制的升华；而归档则是热线资料库的建设。这四者环环相扣，相辅相成，形成科学的热线运行体系。

## 热线提升与创新时期 (2013—)

为配合政府转型、推动服务型政府建设，热线进一步规范与提升，全面提高热线工作效率和服务水平，围绕全市中心工作提供平台支撑，为市民提供高效、便捷的服务。

**进一步完善标准。**热线标准化建设坚持“标准促服务，服务惠民生”的宗旨导向，以保护好、实现好、发展好群众利益，以“群众满意不满意、高兴不高兴”为根本衡

量标准，以“想群众之所想，急群众之所急”为根本出发点，始终坚持“接地气”原则，把民生问题贯彻落实到标准化的各个环节和细节上。标准化信息知识库包括了1.6万条信息处理标准，尽可能涵盖了民生领域的方方面面，并不断完善，适应快速发展的社会需求。热线服务坚持以人为本，通过制定服务规范，打造“让市民聆听你的微笑”的服务品牌，用心服务，从而赋予“12345，服务找政府”更多人性化内涵。同时贯彻“精简、统一、协调、优化”的标准化原则，努力构建“适应需要、结构合理、形式规范、操作性强”的标准体系。按照这些要求，12345市民服务热线采取“权威领导、多元参与、系统推进、持续改进”的组织实施机制，通过对各类办理事项进行分类理顺和接口设计，按照问题轻重缓急的程度，不断优化服务流程，重新理顺了从受理、直办、转办、督办、反馈、回访到发布、分析、呈报、归档十个标准化工作环节。在此基础上，按照GB/T24421的要求建立和健全覆盖服务热线全过程的标准体系，系统成套地研制了1090项标准，

标准覆盖率达到100%，最终构建起通用基础、服务保障和服务提供标准三大体系完整，上下五级贯通、横向到边、无缝隙覆盖的12345市民服务热线标准综合体系。2012年10月10日，“济南市政府12345全民参与社会管理国家级服务标准化试点”项目高分通过国标委验收，提前一年完成试点任务，成为全国唯一的政府创新社会管理国家级服务标准化示范单位。2013年12月18日，国家标准委正式批准由济南市12345市民服务热线主导制定《政府热线服务规范》国家标准。2013年，根据热线工作的实际情况，对现行的63项标准进行了修改，标准化体系趋于完善。国际标准化组织（ISO）对济南市12345热线项目作为“标准社会效益评估”典型案例进行了评估，并将有关成果写入圣彼得堡第36届国际标准化组织全体大会年度报告。2014年，国家质检总局开展了标准化示范项目评选工作，济南市12345热线等11个单位被确定为国家级“2014—2015年度服务业标准化示范项目”。由济南市12345市民服务热线制定国际标准相关工作也已纳入国标委