

甘肃省人民政府办公厅文件

甘政办发〔2025〕69号

甘肃省人民政府办公厅关于进一步 规范和提升 12345 热线服务的实施意见

各市、自治州人民政府，甘肃矿区办事处，兰州新区管委会，省政府各部门，中央在甘各单位：

为贯彻落实《国务院办公厅关于进一步规范和提升 12345 热线服务的意见》（国办函〔2025〕66号）精神，提升服务效能，更好解决群众和企业的急难愁盼问题，经省政府同意，现提出如下意见。

一、加强统筹协调，完善工作体系

（一）强化 12345 热线统筹协调。完善 12345 热线统筹协调

机制，政府办公厅（室）统筹协调，热线管理机构牵头，及时研究解决 12345 热线运行管理、诉求办理、数据共享等方面重点难点问题。省、市 12345 热线管理机构负责本级热线平台规划建设与运行管理，健全完善制度规范，加强对热线服务工作的指导监督，推动省市热线高效联动、一体化服务。（省大数据中心、省政府办公厅牵头，各市州政府、兰州新区管委会落实。以下任务均需各市州政府、兰州新区管委会落实，不再一一列出）

（二）深化与紧急类热线协同联动。持续深化 12345 热线与 110 报警平台双向联动，明确双方受理标准、服务范围、权责清单，细化诉求工单互转流程，提升双向联动效率。加强 12345 热线与 119、120、122 等紧急热线及水、电、气、热、网等公共事业服务热线的工作协同，对需通过紧急热线和公共事业服务热线处理的诉求，即时转至相应热线，推动群众身边事及时有效解决。（省大数据中心牵头，省公安厅、省住建厅、省卫生健康委、省应急厅、省通信管理局、省消防救援总队、国网甘肃省电力公司等落实）

（三）加强政务服务热线管理。省、市 12345 热线管理机构加强对双号并行、设分中心政务服务热线的业务指导，参照诉求分类办理、话务服务规范、服务质量管理等国家标准，健全完善政务服务热线服务标准和业务规范。持续推动各类非紧急政务服务热线向 12345 热线归并，实现全省“一号”服务。（省大数据

中心牵头，省市场监管局、省卫生健康委、省农业农村厅、省交通运输厅、省住建厅、省司法厅、省税务局、兰州海关、省邮政管理局、省烟草专卖局等落实)

(四) 分类规范做好诉求受理。省、市热线管理机构分类规范做好诉求受理，省级 12345 热线主要受理省本级诉求、群众反馈市州未解决诉求及跨市州协调类诉求。对须通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决或已进入信访渠道的诉求，及时告知法定途径并指引办理流程；对不符合法律法规、违背公序良俗或涉及国家秘密、工作秘密、商业秘密、个人隐私的诉求，做好解释说明；对恶意扰乱热线秩序的，及时将线索移送公安机关依法处置。省级热线管理机构牵头加强与国务院部门垂直管理机构及铁路、民航等公共服务机构的联系，协调其办理职责范围内的诉求。(省大数据中心牵头，省政府有关部门、中央在甘有关单位落实)

(五) 加强第三方服务机构监管。省、市热线管理机构在保障数据安全、服务质量前提下，可依法依规通过购买服务方式委托第三方服务机构开展 12345 热线话务服务、信息化运维等辅助业务，但不得将诉求办理等主体业务外包。要进一步加强第三方服务机构的指导监督，明确资质条件、服务能力标准等准入条件及工作规范，健全服务质量评价体系，坚决杜绝“一包了之”“以包代管”。要指导第三方机构严格人员管理，加强安全保密、

服务运行等方面日常巡查和监督管理。（省大数据中心牵头）

二、深化接诉即办，提高服务质效

（六）完善诉求精准分派机制。省级 12345 热线管理机构负责规范全省诉求事项分类目录，市州 12345 热线管理机构依据法律法规、“三定”规定、权责清单、乡镇（街道）履职事项清单等，健全诉求事项派单目录并动态更新。对难以确定承办主体的诉求事项，12345 热线管理机构组织协商确定主办和协办单位；必要时邀请机构编制、司法行政部门界定职责，商议无果的及时上报本级政府办公厅（室）会商研判，确保事事有承接。提高诉求转派时效，充分考虑基层承接能力，留足办理时间，不得将应由职能部门办理的诉求以“属地优先”为由分派基层办理。（省大数据中心、省政府办公厅牵头，省政府有关部门、中央在甘有关单位落实）

（七）提升诉求办理质效水平。12345 热线诉求承办单位健全优化“接诉即办”工作机制，加强组织领导，强化合理诉求高效处置、疑难诉求集中督办、复杂诉求协调统办等办理模式，细化“核实、办理、审核、督办、答复”等工作流程，实现群众和企业诉求快速响应、高效办理、及时反馈。12345 热线管理机构加大督办提醒、跟踪回访力度，定期反馈办理情况。对办理质量差、推诿扯皮的诉求事项，通过督查督办、提级办理等方式推动解决。加强办理质效评估，围绕话务接听、在线解答、诉求办

理、知识库建设、数据共享等内容研究完善热线评价标准体系，不片面追求排名，切实为基层减负。（省大数据中心、省政府办公厅牵头，省政府有关部门、中央在甘有关单位落实）

（八）规范重复诉求处理流程。省、市 12345 热线管理机构健全重复诉求动态识别、认定及派单机制，减少重复派单。合理诉求实行“一次办好、二次办结”，首次办理未解决的转派重办，承办单位确认履职到位的作办结处理；因承办单位履职不到位产生的重复诉求，由热线管理机构牵头协调督促落实，落实不力引发群众重复升级投诉的，上报同级政府办公厅（室）协调督办；同一诉求正在办理期间产生的重复诉求应并单处理，做好解释；承办单位承诺办理的诉求，热线管理机构要实行台账管理，督促对账销号。推动 12345 热线与国务院“互联网+督查”、中国政府网、人民网领导留言板、省（市）政府网站网民留言及信访等数据共享，避免同一事项多头办理。（省大数据中心、省政府办公厅牵头，省政府有关部门、中央在甘有关单位落实）

三、丰富平台功能，提升运行水平

（九）优化诉求受理渠道。省级 12345 热线管理机构研究设置全省统一、简洁清晰的 12345 热线导航语音，优化整合省、市 12345 热线移动端微信小程序。市州热线管理机构要科学配置话务资源，完善漏接电话回拨机制，探索设置方言、少数民族语言、老年人群体等特色服务专席。健全完善话务接听应急保障预

案，加强省市联动接听能力建设。督促本级有关部门加强社会公开联系电话的台账管理与运维保障，号码变更、停用的及时通过原渠道更新。（省大数据中心牵头）

（十）丰富热线平台智能化应用。大力推动省、市 12345 热线系统对接、数据共享，运用大数据、云计算、人工智能大模型等技术，丰富拓展 12345 热线平台功能，探索智能问答、智能填写工单、智能派单、智能回访、智能分析等应用场景，提升热线平台支撑能力。对接“甘快办”平台推行群众诉求“掌上办”，完善办理进度查询等互动功能，优化服务体验。（省大数据中心牵头）

（十一）强化热线知识库建设。按照“准确、规范、易用、共享”要求，由省、市 12345 热线管理机构牵头建设热线知识库，健全政策信息维护更新机制。按季度开展热线知识库内容全覆盖巡检，督促承办单位清理过期、失效内容。科学设置知识库质效评估内容，其分值在热线总体质效评估中占比不低于 30%。承办单位按照“谁录入、谁负责”要求，明确专人负责热线知识库维护，做好“采编、审核、录入、更新、归档”管理。政策信息自发布之日起，录入时间原则上不超过 3 个工作日。（省大数据中心牵头，省政府有关部门、中央在甘有关单位落实）

（十二）加强话务人员队伍建设。省、市 12345 热线管理机构组织开展话务人员业务培训和经验交流，强化工作激励、人文

关怀与心理疏导。参照呼叫中心服务员国家职业技能标准，探索开展话务员等级认定，保障人员薪资待遇，提高岗位认同感与队伍稳定性。（省大数据中心、省人社厅牵头）

四、优化数据共享，提高辅政能力

（十三）深化系统对接和数据共享。持续推进 12345 热线平台与人社、医保、公积金、市场监管、住建等部门业务系统对接，实现有关政策信息实时查询，不断提升 12345 热线导办引办能力。完善数据共享共用机制，采取分类分级、权限管控、数据脱敏、数据加密等措施，推动诉求数据跨部门跨层级依法有序共享。（省大数据中心牵头，省政府有关部门、中央在甘有关单位落实）

（十四）强化诉求数据分析应用。依托全省一体化政务大数据体系，加强 12345 热线数据库建设，强化数据挖掘分析与动态监测，为政府和部门科学决策、精准施策、政策评估提供支撑。聚焦高频共性难点诉求和季节性周期性诉求，探索建立“每月一题”“专题攻坚”机制，强化源头治理、主动治理，推动由“接诉即办”向“未诉先办”转变。对风险性苗头性诉求事项，省、市 12345 热线管理机构要及时预警，督促承办单位妥善处置，严防问题升级。（省大数据中心牵头，省政府有关部门、中央在甘有关单位落实）

（十五）加强信息安全保障。完善 12345 热线平台信息安全

保障机制，健全诉求数据安全管理制度与工作规范，强化业务系统、数据库安全防护，定期开展安全检测、漏洞排查。按照“谁管理谁负责、谁使用谁负责”原则，落实信息安全责任，加强诉求数据“录入、归集、存储、传输、共享”全过程管理，加强个人信息保护，守牢安全底线。（省大数据中心牵头）

甘肃省人民政府办公厅

2025年11月18日

（此件公开发布）

抄送：省委办公厅，省人大常委会办公厅，省政协办公厅。

甘肃省人民政府办公厅

2025年11月18日印发

