

徐州 12345 热线 2025 年度运行服务情况

为贯彻落实江苏12345热线年度报告制度要求,全面总结2025年度全市12345热线运行服务工作,规范推进热线数据公开与应用,主动接受社会监督,优化热线数字化发展环境,推动热线服务工作向制度化、规范化、标准化、数字化方向高质量发展,现发布2025年度全市12345热线运行情况报告。

一、总体情况

2025年,徐州市12345政务服务便民热线(以下简称“徐州12345”)坚持倾听民众声音、了解民众情况、汇聚民众智慧、解决民众困难,推动企业群众诉求实现“响应提速、分派精准、办理闭环”,全力构筑有温度、有质感的民生服务“暖心线”和发展赋能“幸福线”。

(一) 企业群众诉求办理

2025年,全市12345热线服务企业群众有效诉求300.84万件,较去年同比减少8.53%,其中接处企业诉求17201件。在线答复企业群众诉求214.54万件,即时答复率71.31%,30秒人工接通率94.38%,平均通话时长128.26秒。

(二) 特色热线公共服务

1.“政风热线”管理运行。2025年,全市127家政府职能部门和公共服务单位走进风热线直播室,直播节目247期,坚持以人民为中心,紧扣市委市政府中心工作,围绕企业群众难事、烦事、忧心事,接听受理诉求12551件,着力解决群众“急难愁盼”诉求12375件,群众诉求办理满意率98.60%。充分发挥了媒体问效监督作用,在服务全市经济发展、社会稳定、民生改善等方面起到了积极的作用。

2.“尚贤”人才服务。徐州12345充分发挥热线体系化、规范化、便利化优势,聚焦提高人才诉求答复质效,加大话务专员业务培训力度,动态更新“尚贤”人才专题政策问答,全市选拔11名民生接听员作为“尚贤”热线话务专员,提供“7×24小时”全天候人工服务,遴选34名人才政策专员,全力做好每一件人才诉求服务。2025年,12345“尚贤”人才服务热线共接处各类人才诉求2426件,在线答复率45.75%。

3.“热线百科”运行。建立完善全市995家部门单位、992名热线信息专员队伍,引导督促各成员单位通过江苏

12345热线“民声智慧听”一体化服务平台,有序录入热线政务信息,动态更新186条政务信息、259条政务问答,供企业群众随时搜索、查询及使用。

4.“晓苏”政策问答台。依托12345一体化诉求办理机制,建立市县两级部门单位工作网络,全面支撑“晓苏”政策问答台建设。制定完善12345“晓苏”政策问答台服务运行规范,明确问题提交和部门答复规范,确保答复的时效性、权威性和公信力。通过强化落实“政策咨询一日答”,做到政策信息、办事信息有问必答、朝问夕答,按时答复率100%。

5.12345与110高效对接联动。2025年,徐州12345与110报警服务平台诉求互转相关涉稳、民生诉求共7747件,其中徐州12345转110报警服务平台1018件,主要集中在打架斗殴、辱骂骚扰、烟花燃放等;110报警服务平台转12345热线6729件,主要集中在井盖缺失、施工扰民、拖欠薪资等,按时办结率99.81%,满意率98.02%。

(三) 热线服务效能

2025年,徐州12345累计向成员单位派发工单86.29万件,占热线总受理量的28.68%,咨询类诉求平均办理时长为2.6个自然日,非咨询类诉求平均办理时长为4.7个自然日。回访征集评价744171件,民生接听员服务满意率92.31%。

(四) 热线大数据

2025年,徐州12345与23个部门通过邮箱、移动存储设备、接口对接、网络传输等方式共享社会保障、教育规范、供暖服务、司法行政等相关主题诉求2369444件。

(五) 平台基础保障能力

截至2025年底,全市12345热线民

声接听员共有297名,其中,市级平台173人,县(市、区)平台124人,每十万人座席占有量约为2.92个。全市“12345”平台共有成员单位808个,其中下级平台7个,政府部门505个,党群组织91个,国有企事业单位205个。

(六) 服务特色创新

一是筑牢文旅服务防线,兜底诉求快速办理。聚焦节假日文旅服务保障重点,推进文化旅游诉求快速响应与高效办理机制建设,确保热线接听“全天候、不断线”,全力服务保障百姓和来徐游客。建立涉旅诉求30分钟快速转办通道,实现超90%的文旅诉求当日办结。高效服务带动文旅环境持续优化,2025年节假日旅游诉求数量同比显著下降。

二是赋能基层治理,确保工单“派少派准办快办好”。聚焦基层办件减负增效目标,全力推动热线即时答复、完善工单筛选转办机制和“首接负责”机制,有效减少非必要工单下派,切实为基层松绑减负。

三是办好省“政风热线·市长上线”徐州专场,回应破解民生难题。坚持“以人民为中心”的发展思想,于2025年11月25日举办省“政风热线·市长上线”徐州专场,将其作为倾听群众呼声、解决实际问题的重要载体,直面群众急难愁盼,精准回应社会关切。

四是开展“硕士研究生考试爱心助考”专项行动,提供一站式服务保障。充分发挥“12345+”协同治理优势,聚焦硕士研究生考试期间考生急难愁盼,开展爱心助考专项行动,高效处置涉考诉求事项,切实保障在徐考生权益。组织教育、公安、住建、城管、卫健、市场监管6部门业务骨干进驻热线平台集中办公,实现涉考诉求“一站式受理、一体化处置”,高效办结证件丢失、住宿纠纷、考点管理等涉考诉求,全力为考生保驾护航。

层级	问答题量(条)			浏览量(次)	推荐信息量(条)	信息转化	
	引用答复量	部门答复量	问答总量			转化量(条)	转化率
市本级	0	8	8	14975	24	14	100%
县(市、区)	0	15	15	32025	45	3	100%
总计	0	23	23	47000	69	17	100%

5.12345与110高效对接联动					
联动办席人数(名)	“双号”互转诉求量(件)			12345办理警单情况	
	总量	12345转110诉求量	110转12345警单量	按时办结率	办理满意率
13	7747	1018	6729	99.81%	98.02%

6.“高效办成一件事”重点事项清单诉求处置					
诉求总量(件)	诉求来源(件)		在线解答(件)	部门办理(件)	信息问答数(对)
	电话	互联网			
151	147	4	77	74	695

7.“苏超建言”闭环服务					
诉求总量(件)	诉求来源(件)		在线解答(件)	平均办理时长(自然日)	按时办结率
	电话	互联网			
363	357	6	227	4.7	95.97%

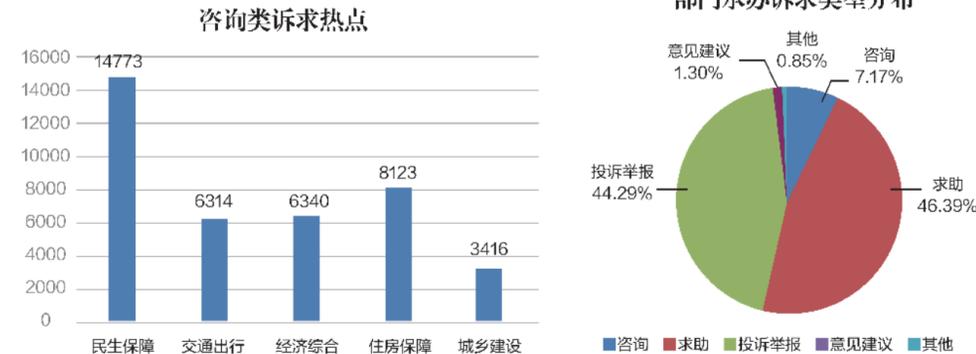
8.基层热线服务			
乡镇(街道)及以下承办部门(家)	办理诉求总量(件)	基层一平台办理系统中“热线百科”查询使用量	
		信息(条/次)	问答(对/次)
186	103515	6	4

(三) 热线服务效能

承办诉求类型	诉求总量(件)	平均办理时长(自然日)	办理评价			分析专报(篇)		联动发布专项工作协同机制的部门个数(个)
			回访征集评价(件)	群众有效参评满意率	问题实际解决率	上报总量	领导签批	
咨询类	61898	2.6	744171	92.31%	85.75%	741	64	19
非咨询类	801034	4.7						

(四) 热线大数据

1.咨询类诉求热点和承办诉求类型分布图:



2.2025年12345热线共享诉求数量情况表:

序号	行政层级	共享部门	共享方式	共享主题	共享诉求数据量(件)
1	市本级	徐州市人民政府办公室	邮箱	供暖服务、路况管理、社会保障、综合审批、拆迁改造、政务效能、教育政策行政管理	716942
2		徐州市纪委监委	邮箱	应急抢修、物业管理、路况管理、教育规范	40066
3		中共徐州市委巡察工作领导小组办公室	邮箱	农业、水利、医疗卫生、住房保障、城乡规划、教育政策	186645
4		徐州市纪委监委第一监督检查室	邮箱	社会保障	18358
5		徐州市纪委监委第四监督检查室	邮箱	社会福利、社会救助	10230
6		中共徐州市委巡察工作领导小组办公室	邮箱	价格管理、社会福利	35181
7	丰县	纪委、检察院、司法局	U盘拷贝	行政执法、教育领域工单、2025年投诉工单	398234
8	沛县	检察院、政府办	U盘拷贝	拖欠薪资、环境保护、城乡建设	19707
9	睢宁县	创文办	U盘拷贝	文明城市创建	2029
10		经济发展局	U盘拷贝	为民办实事项目	72154
11	邳州市	邳州市大数据管理中心	接口对接	全量实时对接	262056
12		公安局	U盘拷贝	公共安全	7983
13		创文办	U盘拷贝	环境保护、城乡建设等	23056
14	新沂市	新沂市纪委监委委员会	网络传输	全量诉求工单	147248
15		新沂市市委巡察组	网络传输	巡察部门工单	85777
16		新沂市检察院	网络传输	三新产业、生态环境、食品安全等领域诉求	3512
17		督导组	网络传输	督导部门工单	2350
18		徐州巡察组	网络传输	巡察领域工单	7227
19	铜山区	铜山区大数据管理中心	接口对接	全量实时对接	328522
20	贾汪区	政法委	网络传输	工资支付	2167
总计					2369444

(五) 平台基础保障能力

1.服务团队				2.成员单位			3.平台安全	
座席类别	民生接听员(名)	政策专员(名)		热线平台(个)	政府部门(个)	党群组织(个)	国有企事业单位(个)	平台安全运行状态
		企业	人才					
市本级平台	173(110.36%)	165(165.22%)	32(165.22%)	7	59	13	51(12.00%)	优秀
全市(包含县市区平台)	297(18.62%)	166(136.64%)	34(165.31%)	7	505	91(14.21%)	205(110.22%)	优秀
全市每十万人座席数				2.92(16.83%)				

二、主要数据情况

(一) 企业群众诉求办理

1.诉求总量与办理								
诉求类别	诉求总量(件)	诉求来源(件)				在线解答(件)		部门办理(件)
		电话	互联网	承办转办	其他	民生接听员	政策专员	
群众诉求	2991152(18.27%)	2954118(19.06%)	31031(124.68%)	5975(172.59%)	28(16.67%)	2134397(6.98%)	124	856631(10.11%)
企业诉求	17201(141.34%)	17043(140.35%)	158(1485.19%)	0	0	10899(162.45%)	1	6301(158.32%)
总计	3008353(18.53%)	2971161(18.88%)	31189(125.18%)	5975(172.59%)	28(16.67%)	2145296(6.78%)	125	862932(10.38%)

2.话务服务				
人工接听话务量(通)	30秒人工接通率	平均等待时长(秒)	平均通话时长(秒)	话务通话时长超10分钟占比
3215442(1.39%)	94.38%(14.36%)	14.87(112.82%)	128.26(132.55%)	1.19%(110.78%)

(二) 特色热线公共服务

1.“政风热线”管理运行								
期数	上线人数(人)		上线期间收到诉求总量(件)	现场回应诉求数(件)	直播后督办重点诉求数(件)	群众诉求办理满意率	发布民生热点(条)	发布直播相关政策问答(对)
	总数	其中:主要负责人数						
247(1.59%)	247(1.59%)	52	12551(131.66%)	4270(139.54%)	8281(127.93%)	98.6%	95(126.67%)	724(136.60%)

2.“尚贤”人才服务									
人数(位)		人才政务信息(条)	人才信息问答数(对)	诉求总量(件)	诉求来源(件)		在线解答(件)		部门办理(件)
民生接听员	政策专员				电话	互联网	民生接听员	政策专员	
11	34(165.31%)	2(184.62%)	43(156.12%)	2426(113.08%)	2424(110.16%)	2(197.85%)	1110(137.71%)	0	1316(141.81%)

3.“热线百科”运行						
层级	工作网络		政务信息数		企业群众查询使用量	
	部门单位(家)	信息专员(名)	信息总量(条)	问答总量(对)	信息(条次)	问答(对次)
市本级	118(168.95%)	118(169.19%)	78(133.33%)	222(112.60%)	93407(1412.47%)	16533(1187.08%)
县(市、区)	877(145.53%)	874(126.67%)	108(171.35%)	37(177.58%)		
总计	995(150.00%)	992(17.55%)	186(162.35%)	259(138.19%)		