

# 联动全市4个区、90个主要部门和民生企业,设置30分钟处置时限 海口12345:民生热线连民心



海口12345热线工作人员现场“派单”,食药监部门工作人员半小时内到场调查。(资料图片)



7月20日,在海口市民游客中心12345热线的办公区,话务员认真接听市民电话并记录。

本报记者 张茂 摄

■ 见习记者 习霁鸿  
本报记者 计思佳

想象一个画面:数以亿计的蚂蚁排成整齐队列,从四面八方涌向中心,被整编后,又分流往城市的不同角落。它们日常各自作战,需要时则组成军团,攻城拔寨。

12345海口市民服务智慧联动平台的大数据应用就类似这样的情景。每天,海量数据就像蚂蚁在平台汇集、分析、整合、输出。这些“蚂蚁”驮着海口12345热线,一路高歌,走到了全国300多条12345热线的前列。

2018年,12345海口市民服务智慧联动平台日均接话量**5243**个,办件总量**191万**多件

办结率**99.60%**

办件满意率**90.81%**

制图/杨薇

海口12345被称为“城市大脑”。因为,无论你抛出什么问题,12345一般都能接得住、答得上。在这背后,是搜集的海量数据时刻在“为大脑”供能。

“您先不要挂电话,我马上为您查询……关于您咨询办证的问题,您可以在工作日携带身份证、户口簿、收入证明等资料前往职能部门进行办理,正常情况下10个工作日就可以办好。”

海口12345不满足于“城市大脑”的角色,还要做传输带,要把数据从“市井之远”送达“庙堂之高”,让政府听最真切的民声,办最合民意的事。

家住海口市美兰区潭口村的小林和同村小伙伴们就是受益者。

最近,常常是清早的闹钟还没响,小林就醒了。过去几年赶公交

确认市民已知悉后,12345班长黄小妹挂了电话,趁机伸了伸僵硬的脖颈。

从海口12345成立之初就在此工作的黄小妹对12345的变化最了解不过。回忆当年,黄小妹形容她的工作就是:“您的这个问题是归某某部门管理,您可以拨打某某电话咨询。”对于处理结果,她们也不跟踪,只知道需要在5个工作日内办结。

车上班,让她已经形成了早起的生物钟。再睡上一眼闹钟,她才意识到海口市域列车已经开通了,“还可以睡上20分钟”。

由于家和单位离得远,在列车试运营当天,小林就兴奋地赶去体验,却发现列车在中间站停靠时间略长。小林当天就把问题反映给了12345,没过几天这一点就得到

“换成现在,谁还能等得住?”一旁的总值班王蕾静静听着,忍不住插话。

确实等不住。自2017年起,海口12345建立起自己的知识库,民生政策、措施等大量数据都被装了进去。通过查询,绝大部分咨询类办件当场就能予以解答;即使是超纲问题,市民也会在30分钟内得到相关职能部门的回应。“30分钟这个时限数

字,已经烙在全市人民心里了。”王蕾说。

“投诉类办件也都要在30分钟内响应。”海口市民游客中心党总支书记刘春林补充道,海口12345联动了全市4个区、90个主要部门及民生企业,“如果超出30分钟的响应处置时限,办件员可以直接越级联系区长或局长。”

## A 数据搜集 提高办件效率

## B 数据流转 政事更合民意

## C 数据分析 政务服务前置

时,很快就办好了。老李笑着说:“过去可不是这样,我们这些‘候鸟’报开报停都是集中在一阵子,工作人员根本应付不来。”现在,12345根据热力图,通过手机号码归属地推算出“候鸟”小区,并对以往报开报停数据进行分析,提前提醒相关单位备齐物品物件、合理抽调人手,办事效率也随之提高。

虽然不知其中奥秘,但对这两年海口服务水平的提升,老李都看在眼里:“真是赶上好时候咯。”

了改善。“说明政府是真的把我们放在心上。”小林说。

连心桥,是12345的功能定位之一。

7月1日,海口市域列车试运营。12345专门在微信公众号上向市民征集意见建议,每天搜集后提供给海口市交通局,由该局整理后上报市政府和列车总站。据了解,

相比起老李,刚刚收到大学录取通知书的小吉也许更能感受到啥叫“赶上好时候”。

原来,在高考第一天,小吉的准考证就丢了。由于12345提前梳理过高考期间较为集中的八大问题,并制定了相应预案,捡到准考证的热心市民通过12345及时得到信息,准考证才被及时送到了小吉手中,没有耽误考试。

一个个案例佐证了刘春林的话:“这些数据,你单一地看待它,作

大部分的合理建议都被采纳。如今,列车中间站停靠时间变短了,站点指示标识变多了,周边志愿者增加了,列车和站台之间也多了一道护板,提高了安全系数。

用就只针对个体,但你要整合起来,那能做的事情可就多了。”(本报海口7月22日讯)

名片

12345海口市民服务智慧联动平台

海口市12345政府服务热线设立于2008年2月,以“听民声、集民智、察民情、解民忧”为宗旨,从“群众利益无小事”的角度出发,通过对全市政务类和公共事业类服务热线进行整合,为群众诉求搭建统一的受理、监督以及政务公开平台。2017年,在海口市12345政府服务热线的基础上,升级组建了12345海口市民服务智慧联动平台。

## 海口12345大事记

2008年2月1日

海口市政府服务中心设立,在全国首创全覆盖式政务服务。

2014年

成立热线社区网格指挥中心,并完成市、区、镇(街)三级**223**个单位,**8055**项职责职能的梳理工作。

2016年8月

与省**12345**政府综合服务热线实现对接,海口**12345**热线作为省12345热线海口分平台继续为海口市民服务。

2016年12月8日

海口12345热线发布了《关于规范海口12345热线办件处理流程和时限的通知》,要求各职能部门严格落实30分钟响应处置机制。

2017年5月26日

海口12345热线新系统上线启动,实现扁平化管理,拓宽市民反映渠道。

2018年10月

海口12345热线正式进驻海口市民游客中心。

海南日报客户端  
开机页

壮丽70年  
奋斗新时代

市县融媒行——海口宣传周

市县融媒行:  
震撼美图尽显海口巨变

扫码查看详细内容。  
视频剪辑/吴文惠  
图片/海南日报摄影部



“壮丽70年·奋斗新时代”  
市县融媒行宣传活动之海口站  
震撼美图尽显海口巨变

大数据告诉你:  
在海口,为什么有事就找12345

扫码看视频,  
了解更多内容。



特写

## 海口12345联动供电部门发力 常停电的小区用上“正式电”

■ 见习记者 习霁鸿  
本报记者 计思佳

“太给力了!”“终于能好好用电了!”“感谢12345,感谢海口供电局!”……今年6月底,由于海口12345市民服务智慧联动平台联动海口供电局圆满解决了海口市美兰区千江悦小区的用电问题,“千江悦供电沟通”微信群里炸开了锅。

就在今年4月,千江悦小区的众业主还被停电电气恼得不行。一会儿被困电梯了,一会儿刚煮上米却断电了,“正赶着买股票呢,电脑瞬间黑了。”股民业主小吕笑得一脸无奈,“最多时候一天能停七八次电。”

一肚子的怨气,一股脑儿的投诉,通通倒给了海口12345。

“停电属于我们梳理出的八大类紧急办件之一。”海口12345政府服务热线前台值班长冯子轩回忆,“我们当时立即把件派给了海南电网有限责任公司海口供电局,供电局必须在30分钟之内响应处置,否则系统就会自动报警提示办件员。”

经过核查,海口供电局了解到,千江悦小区的正式生活电源在4月就已进入验收阶段,但施工单位对验收发现的问题整改进度缓慢,导致正式电源迟迟无法通过验收投入使用。这期间,业主生活用电和施工用电只能共用一台临时

变压器。但随着小区入住率提高,再加上天气逐渐转热,用电负荷增长,500千伏安容量的临时变压器根本带不动。

除了将这信息传达给致电业主,海口电视台《直播12345》电视节目也在4月26日邀请了海口供电局相关负责人专门进行公开回复,让小区更多居民了解情况,同时督促海口供电局跟踪解决。

为此,海口供电局专门安排了客户经理,实时跟踪施工单位整改进度,多次主动组织开展竣工验收工作,并当场提出整改意见。

“供电局怕我们着急,客户经理还专门建了个微信群,每天在群里给

我们业主反馈施工单位的工作整改进度,12345也不时打电话过来关心工程进度。”这让业主们心里有了底,也不那么急了。

经过两个月的验收、整改、复检、备案,6月28日,千江悦小区接通了正式电。“现在好啦,到现在为止一次也没停过电,坐电梯也不担心了!”坐在电脑桌前的小吕如今笑得可开心了。

(本报海口7月22日讯)