

“答”在自贸港 “画”说新海南

——优化营商环境专刊

海南日报
2026年11月23日 星期一

海南12345，一条热线的十年“进化论”

民有所呼，我有所应。2026年，海南12345热线迎来运行服务十周年。从最初一天只接到几十通电话，到如今平均每月受理工单约60万件，这条热线，究竟是如何成长为海南自贸港的“总客服”？ 一起来看看。

时间回到2016年。这一年，海南12345热线正式运行，这也是全国首条省域政府热线。

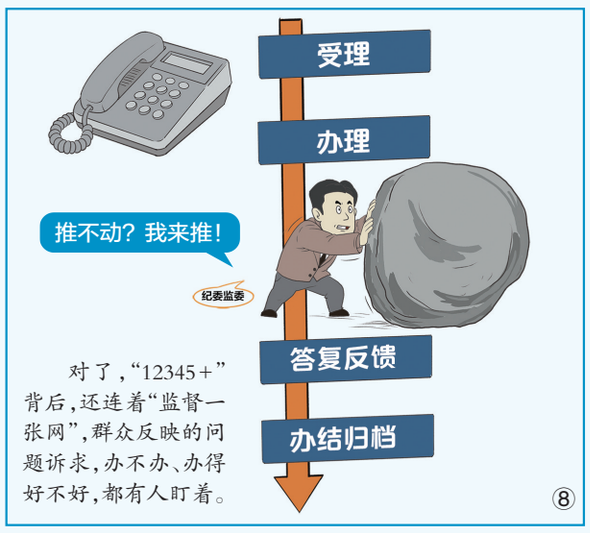


但，便民服务热线不止12345。遇到麻烦事后，到底该打哪一个，也挺让人头疼。于是，之后几年，海南12345热线干了一件事：整合归并50余条政务服务热线，并构建“1+19”服务体系，让所有诉求在统一平台内流转，实现“一号对外、一地接入”。



与此同时，还创新推出“12345+领导接话”活动，通过领导干部定期接听群众来电，推动化解一批难点、卡点问题。





对了，“12345+”背后，还连着“监督一张网”，群众反映的问题诉求，办不办、办得好不好，都有人盯着。

海南12345热线，不仅仅是等待铃声响起。将收到的海量诉求变成珍贵的数据资源，如今，这条热线也正串起治理新路，为政府科学决策、加强监管提供支撑。



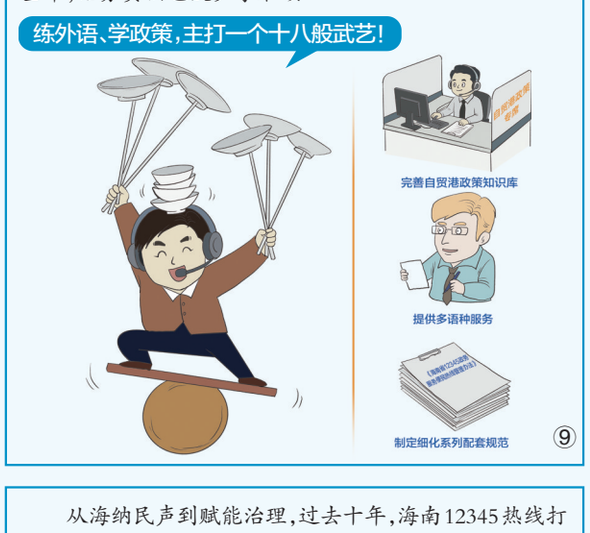
可问题又来了，实现“一号响应”后，海南12345热线话务量呈指数级增长，诉求变复杂了，还经常面临跨部门、跨区域、跨层级的协同难题。怎么办？海南想了一招：构建“12345+镇街（网格化）+直通联办”机制。



为了形成更大的治理合力，海南还推出了不少“12345+”。比如，建立“12345+调解”多元化解纠纷机制，及时预防和化解矛盾纠纷；建立“12345+突发事件”快速响应机制，快速响应、高效处置突发事件等应急类诉求事项。



发现没？“12345+”，让这根电话线背后的力量越来越强大。为了更好解答专业问题、满足多样化服务需求，这些年，话务员们也没少学本领——



从海纳民声到赋能治理，过去十年，海南12345热线打造了听民声、集民意、察民情、解民忧的政务热线全新范式。下一个十年，这条热线也将继续兑现“民有所呼、我有所应”的承诺，续写海南自贸港“总客服”连接民心、撬动治理的新篇章。



为进一步畅通群众参与城市治理渠道，海南12345热线还与海南省运管服平台联动，上线“随手拍”功能，市民通过“海易办”小程序，即可随时随地拍照上报身边的城市管理问题。同时，将政务服务领域日常投诉、意见建议，以及营商环境问题等，均纳入12345热线闭环管理。

注解

2016年，海南12345热线正式运行，是全国首条省域政府热线。2025年，海南12345热线受理有效诉求705.67万件，日均受理量较上线初期增长六倍多，实际参评满意率98.37%，实际解决率97.96%，连续7年在全国热线运行质量监测中位居前列。

进展

今年6月1日起，《海南省12345政务服务便民热线管理办法》正式施行，进一步巩固“一地接入、全省通办、办就办好”服务格局，打造“12345+”特色服务体系，并规范闭环流程、深化数智赋能、落实责任追究，标志着海南12345热线进入法治化、规范化的新阶段。

画外音

一条热线撬动自贸港治理升级

全国首条省域政府热线、平均每月受理工单约60万件、实际参评满意率98.37%……十年间，海南12345热线从一个电话号码成长为海南自贸港的“总客服”，走出了一条以热线为支点、撬动自贸港治理升级的实践路径。

民有所呼，我有所应。这条热线之所以能成为自贸港“总客服”，关键在三个维度上持续发力：找得到、办得成、办得准。

十年最直观的变化，是服务体系从“分散”走向“一体”。海南推动50余条政务服务热线归并整合，构建“1+19”服务体系，形成贯穿省至村的多级诉求处置体系。这一步看似是渠道归并，实则是治理逻辑的重构：群众不必再判断“该找谁”，政府则必须回答“谁来办、怎么办、办到什么程度”。热线成为统一入口，倒逼背后形成横向协同、纵向贯通的责任链条。这套体系，正是自贸港“总客服”的底座。

十年最具含金量的变化，是治理效能从“接诉”走向“治理”。2026年《海南省12345政务服务便民热线管理办法》施行，把十年改革创新经验固化为法治保障。“12345+镇街（网格化）+直通联办”让简单问题直派网格、复杂问题多方协同；“12345+领导接话”推动化解难点卡点；“12345+监督一张网”让办不办、办得好不好都有人盯着；“12345+先行赔付”推动消费纠纷就地化解。这条热线正从“接诉即办”向“未诉先办”延伸，从“办好一件事”向“解决一类事”跃升，把处置端口前移至问题源头。这意味着热线不再只是等待铃声响起，而是主动发现治理盲区。当12345热线把海量诉求沉淀为数据资源、把个案问题提炼为共性议题，它正从传统服务平台升级为民生数据“枢纽”和主动治理“引擎”。

十年最见温度的变化，是“连心桥”越架越宽。热线是社情民意的“晴雨表”，营商环境的“助推器”，也是社会和谐的“稳定剂”。这根线的两头，一头连着居民的大小事，一头连着自贸港的服务温度。物业纠纷、公交站点设置、小区充电桩安装……这些看似琐碎的“小事”，恰恰是群众对治理效能最直接的体感。同时，随着自贸港建设持续推进，境外投资者、外籍游客、国际人才不断涌入，热线同步完善多语种服务。这是自贸港“总客服”的应有之义——开放到什么程度，服务半径就要延伸到什么程度。

十年实践，海南12345热线把热线建设与自贸港治理、数字赋能、多元协同贯通起来，形成了听民声、察民情、解民忧的政务热线新范式。海南自贸港封关运作后，对政务服务提出更高要求，热线作为自贸港“总客服”，既要对标国家规范化建设要求，又要承载自贸港战略特色。

下一个十年，期待海南12345热线以十年积淀为基，以数智赋能为翼，续写自贸港“总客服”连接民心、撬动治理的新篇章，为全国政务服务现代化建设输出更多可复制的海南智慧。

专家说

中山大学政治与公共事务管理学院副教授、博士生导师郑跃平：为政务服务现代化建设输出“海南智慧”

12345热线的建设与发展，直接关系着海南社会治理能力提升和营商环境优化。海南12345热线因地制宜、创新探索出一条“政务热线+自贸治理+数字赋能+多元协同”的全新发展路径，既严格对标国家规范化建设要求，又充分彰显地方战略特色，为全国各地结合区域定位、赋能热线提质、创新基层治理提供了宝贵实践经验。未来，随着《海南省12345政务服务便民热线管理办法》的全面落地，海南12345热线将持续释放制度创新活力，为全国政务服务现代化建设输出海南智慧。

北京大数据研究院研究员、中国通信工业协会人工智能导师张时佳：构建权责清晰的热线运行体系

12345热线作为群众和企业诉求表达的“主渠道”，其服务效能直接关系到一个地区的吸引力与竞争力。当前，海南自贸港已进入封关运作新阶段，企业对政策解读、口岸通关、人才保障等特色服务的需求日益迫切，群众对民生服务的精细化、多元化要求持续提升，亟需通过制度化规范，打造标准统一、高效便捷、服务优质的自贸港“总客服”。《海南省12345政务服务便民热线管理办法》的出台，是自贸港治理体系现代化的必然要求，构建起权责清晰的现代化热线运行体系，彰显了自贸港独特优势的制度设计。

分享本版内容请扫二维码（见报当日8时更新）

总策划：牛晓民
执行策划：罗霞 陈奕霖
统筹：李梦瑶
漫画创作：杨千懿
主编：欧英才 徐慧玲
画外音：欧英才
版面设计：张昕
检校：招志云 邝才热

海南日报 海南省营商环境建设厅 联合出品