# 接诉即办工作总结

来源：网络 作者：明月清风 更新时间：2025-05-18

*接诉即办，政务新词，指建立群众诉求快速响应机制，街道办事处对职责范围内的事项实行“接诉即办”。本站今天为大家精心准备了接诉即办工作总结，希望对大家有所帮助!　　接诉即办工作总结　　202\_年，北京市委市政府推出“接诉即办”创新工作机制...*

　　 接诉即办，政务新词，指建立群众诉求快速响应机制，街道办事处对职责范围内的事项实行“接诉即办”。本站今天为大家精心准备了接诉即办工作总结，希望对大家有所帮助!

**接诉即办工作总结**

　　202\_年，北京市委市政府推出“接诉即办”创新工作机制，在全市范围内全面推开，以群众诉求响应率、解决率、满意率（简称三率）为标准，形成群众考核评价体系，推动各部门切实改进工作作风，以保障“接诉即办”工作效果。西城区市场监管局西长安街工商所作为基层部门更是责无旁贷，以人民为中心，坚持民有所呼、我有所应，以百姓需求为哨声，从群众需求、诉求出发，积极寻找解决措施，发现问题、研究问题、解决问题。笔者结合自身基层工作经验，对西长安街工商所202\_年第四季度接收的436件“接诉即办”诉求工单进行全面分析，总结了解决大量投诉举报的工作经验，并提出相关对策建议。

　>　一、西长安街地区“接诉即办”工作现状

　　西长安街地区是西城区商业繁荣地带，消费者基数大，消费总额多，引发的消费纠纷也较其他地区多。仅202\_年第四季度“接诉即办”工单数量就达436件。

　　（一）产生大量消费投诉的原因

　　1、辖区内的西单商业街作为北京乃至全国重要商业区，云集了大型商场、购物中心、有形市场等众多实体商家，人流密集，游客数量大，随之产生了大量各式各样的消费投诉。

　　2、各大商家在传统现场销售的基础上，拓宽销售模式，纷纷增加了网络销售途径，多渠道销售途径，使消费投诉呈增长态势。

　　3、各大实体商家为了应对网络销售的各种狂欢节（例如天猫双十一、双十二等）带来的冲击和影响，抢先推出一系列购物活动，优惠促销力度的强大增大了客流量，伴随的是消费投诉数量的增加。

　　4、消费者非理性维权及过度维权。产生消费纠纷后，消费者不是客观的分析原因,而是非理性维权及过度维权，表达并坚持不合理诉求，甚至采取胡搅蛮缠等非理性方式过度维权。

　　（二）、“接诉即办”诉求工单具体分析

　　202\_年第四季度“接诉即办”436件工单中，因管辖及职能问题退单35件，下面按照实际情况对401件工单进行分析:

　　1、401件工单中，投诉366件，举报35件。

　　2、按被诉方分类：94%以上集中在西单商业街的各大商场；

　　3、按商品分类：服装鞋帽类、手机等电子产品是投诉重点,预付费纠纷呈上涨趋势。

　　4、按涉及诉求内容分类：集中在退换货及免费维修方面。

　　5、按举报内容：经调查，举报涉及的各类问题均不属实。

　　（三）造成“解决率”、“满意率”偏低的原因

　　1、需要政府介入的工单多为疑难的工单。

　　位于西单商业街的十余家商场依法自觉履行消费维权的社会责任，守法意识、自律意识不断提高，积极落实消费争议快速和解机制，解决矛盾纠纷的态度及渠道不断改善和畅通，和解量不断增加，切实把消费纠纷和解在企业内部。据不完全统计，工商所接收的消费投诉占到商家自行解决数量的3%以下；据苹果手机西单店负责人介绍，工商投诉只占到该店解决数量的0.11%-0.14%。在各大商家积极妥善解决大量消费纠纷后，剩下的消费纠纷绝大部分是由于消费者自身原因无法解决的，即使投诉到政府部门，也多以双方达不成一致而终止。

　　2、消费者期望过高，不合理诉求及过度维权约占总数的40%。

　　庞大的消费群体，素质参差不齐，有些消费者以自我为中心意识过强,在购买商品后提出不合理诉求，穿过的衣服不想要了、买来的裙子不喜欢，穿了几天的鞋觉得不合适了等等这类投诉违反了社会公德。

　　再如，消费者自身在使用、维护、保管不当造成物品损坏的,按照《部分商品修理更换退货责任规定》(简称三包规定)不实行保修包换包退的,但是可以实行收费修理,但在实际调解工作中发现,消费者往往存在不切实际的过高期望,提出免费修理甚至退换货的要求。

　　有些消费者误引法律法规维权。比如有些消费者在线下实体店购买商品后，因为不喜欢、觉得买贵了、事后不想要等原因想要退货，援引《消费者权益保护法》当中的网购七天无理由退货的规定要求商家退货，但是线下实体店不适用七天无理由退货的规定。

　　3、各部门职能边界不明晰，工商所调解效力不足。

　　《消费者权益保护法》第三十九条第三项明确规定：“消费者和经营者发生消费者权益争议的，可向有关行政部门投诉。”有关行政部门在各自的职能范围内都肩负着保护消费者合法权益的责任，但有的职能部门仍存在推诿现象，工商所移转后不接收工单，基层工商所为了顾全大局，只好处理此类工单，但因为不是职能主管部门，处理力度有限，最终以终止调解告终，来电人对处理结果不满意。虽然此类工单所占比例低，但对“解决率”、“满意率”也造成影响。例如1：依据《北京市房屋租赁管理若干规定》第四条第三款规定、北京市纪委市监察委机关牵头，制定的《关于开展模式侵害群众利益问题专项政治的工作方案》中，明确规定第九条“整治住房租赁中介机构乱象……违规收费、恶意克扣押金、威胁恐吓承租人等问题”的责任单位是住建委，并公布了其监督举报方式及电话。例如2：对于近几年新型行业，友唱等移动KTV设备产生的消费纠纷，按照《文化部关于引导迷你歌咏亭市场健康发展的通知》规定，应由文化行政部门管辖。

　>　二、工作对策

　　接诉即办工作出台后，西长安街工商所积极作为，敢于担当，集思广益，多措并举做好接诉即办工作。

　　（一）主动担当，牢记初心使命。提高政治站位，将“接诉即办”工作融入于政治环境，视为践行“红墙意识”的出发点和落脚点，充分发挥基层党组织战斗堡垒作用，秉承“不忘初心，牢记为人民服务使命”原则，落实“民有所呼、我有所应、闻风而动、接诉即办”要求，切实体现市场监管部门解决身边群众大情小事的初心和使命。以党员带动群众，将学习领会新时代中国特色社会主义思想和党中央大政方针等理论与“接诉即办”工作相结合，做到融会贯通，真正树牢“四个意识”、坚定“四个自信”、坚决做到“两个维护”，切实把思想和认识统一到党的十九大精神上，体现共产党员的先锋模范作用，把群众的事当作分内事，展现政府机关的良好工作作风。

　　（二）优化程序，完善内部工作制度。按照区局工作要求，西长安街工商所成立专班，专班组长为所长，副组长由主管消费者权益保护工作的副所长担任，组员为所内消保维权组及巡查组人员，致力于全面做好“接诉即办”工作。

　　一是设置每日例会制度，总结分析部门“接诉即办”工作。汇总前一天案件办理情况，对未解决工单进行问题梳理，制定解决方案；同时对当天接收工单进行问题分类，有的放矢的处理投诉举报，从而最大化提升消费者满意度。

　　二是建立快速精准衔接机制，及时有效处理“接诉即办”。所内建立快速精准衔接工作机制，做到快速响应，快速查清，快速处理、快速回复。接单人员做到第一时间接单并记录，主管所长根据内容派单给内外勤人员，派单后实时跟进，掌握办理动态，把控回复节奏，办结后快速准确回复。

　　三是所班子统筹指导跟进，内外勤联动协办。打破所内原有分工格局，全员上阵开展“接诉即办”工作。并加强与相关科室的沟通协作，形成合力提高“接诉即办”案件解决率。

　　四是对于消费者提出的各类问题，耐心细致解答，真诚沟通，虚心接受群众意见建议，真正当好服务群众的“知心人、暖心人”，全力提高群众的满意度。

　　五是重视工作经验的总结和对新情况新问题的研究，发挥所内调研小组、传帮带学习小组等能动性，老同志主动讲授工作经验，年轻同志积极研究新问题新情况，撰写相关调研文章6篇，并全部发表。

　　（三）未诉先办，源头解决消费纠纷。

　　一是发挥行业协会和各大商家绿色通道成员作用，在消费者打电话投诉举报前，从源头上先行解决消费纠纷，做到未诉先办。

　　二是走下去约上来，做好行政指导。采取“走下去、约进来”的方式，积极走访重点行业的重点商家，主动对商家进行行政指导，解答商家在处理消费纠纷中的疑惑。同时，积极约谈存在投诉举报的商家，讲解相关政策，规范商家经营行为，快速处理消费纠纷，要求其切实履行主体责任，从源头上降低投诉举报率。

　　（四）横向联系，依托“街乡吹哨、部门报到”机制开展接诉即办，强化协作，动员辖区各方力量，联合解决群众诉求。缩短响应时间及距离，消除中间环节，对群众反映的问题快速处理。例如，今年数次接到微博名为“北京爷们看不惯”、“北京爷们看不惯那些事儿”、“我的字典里没有谢谢”等用户的微博舆情举报辖区内商户开墙打洞、无照无证经营或者违规经营问题。我所积极作为，与街道办事处、原食药所、城管、安监、消防等单位开展联合执法，查看实际情况，统一回复口径，对于存在违法问题的商家，依法进行处理。

　　（五）加强宣教，倡导理性消费和合理维权。结合“3.15”等节点，深入社区、学校开展系列宣传咨询活动，倡导科学、合理、健康、文明的消费方式。另一方面借助西单go微信公众号，发布消费维权信息，引导消费者理性消费和维权，避免过度维权和不合理维权。

>　　三、工作建议

　　(一)完善细化系统统计功能。

　　现有的“接诉即办”系统功能在数据统计方面仅可以按照时间段导出工单，且问题分类含糊不清。建议从基层部门实际工作出发，进一步细化系统的统计分析模块，从来电时间、消费者姓名、联系电话、反映主体、商品分类、诉求情况等具体选项进行数据导出，便于利用数据解决实际问题。

　　（二）健全回访工作机制。

　　通过与消费者沟通了解到，在消费者致电12345热线后，很快会接到回访电话，且很多消费者反映在基层市场监管部门告知自己受理其诉求后就会接到回访电话，此时工作人员并未就案件结论与其进行反馈，消费者无法对办理部门的工作情况进行评价，且多次回访在一定程度上影响了消费者的正常工作生活。建议回访部门可以对回访时间进行调整，最好在案件反馈办结后进行回访，更有利于解决率、满意度的计算。

　　（三）改进不合理诉求工单反馈方式。

　　目前对于不符合法律法规、不合理诉求工单的处理方式是提交工单原件及剔除材料，但随着人民群众过度维权，西单商业街出现大量不合理诉求，一一撰写剔除材料未免增加基层市场监管部门的工作量，一定程度上浪费行政资源。建议可以在系统反馈工单处增设选项，对于不予受理的不合理诉求工单直接进行剔除原因填写，缩减撰写剔除材料时间，便于快捷有效处理真正侵害消费者合法权益的诉求。

　　（四）适当调整工单完成时限。

　　根据现状，接诉即办类工单完成时限为5日，且是自消费者拨打热线之日起计算。实际工作中，由于工单需要层级分派，基层承办部门接收时往往只剩下2-3天时间处理，其中有可能包含节假日，很大程度上影响案件的解决率。建议按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》及相关法律法规，将处理时限规定为工作日，方能更好的遵循公正、高效的原则，做到适用依据正确、程序合法。

**接诉即办工作总结**

　　为深入贯彻落实区委、区政府关于“接诉即办”专题会的指示精神，提高群众诉求办理效率和办理质量，根据国资委有关文件要求，结合工作实际，现制定“接诉即办”工作管理办法。

　　>一、成立工作专班。组长：\*\*\*

　　副组长：\*\*\*

　　成员：\*\*\*\*\*\*\*\*

　>　二、考核。“接诉即办”工作纳入年度考核，中心领导班子由国资委考核，各部门正副职由办公室考核。考核采取积分制，每一正负分值对应年终奖金300元，全年统计分值按结果兑现，负分者取消评优资格。

　>　三、“接诉即办”工作流程及考核分值

　　1.工作专班接到投诉工单确保第一时间处理，根据涉及单位及时派件通知，各单位接到工单后及时响应，涉及民生的要在24小时内处理回复、涉及生命财产安全的须1小时内处理回复。

　　2.接单后，第一时间与投诉人联系，初步了解诉求内容，要求与投诉人见面率100%,同时留存影像资料，如投诉人明确拒绝见面，需提供拒绝见面录音。无需见面处理的工单附具体说明及录音。

　　3.历史遗留问题和涉案涉法问题，答复完成后，由中心办公室负责相关文件或法律文书。不属于为单位职权范围的，做书面说明盖章后报国资委。

　　4.分值：在处理工单时，每一步骤均留存需录音或录像（截图）等资料，资料不全减0.5分；处理工单后投诉人回访结果为双否（未解决和不满意）的，减1分；单否的（未解决或不满意）减0.5分；双满意的加1分；因工作不力导致社会重大负面舆情的减3分，并视情况进一步处理相关人员。

　>　四、本办法由办公室负责解释，自发布之日起实施。

**接诉即办工作总结**

>​一、目的与意义

　　作为一项综合性服务，政府热线集中了跨学科知识，积累了海量的数据和丰富的案例，是提升政府治理能力的重要路径和实践窗口。“互联网+”政务服务理念兴起后，政府热线被赋予了更多的角色和职能，公民意识、公众参与意识增强，热线呈现出了需求量快速上升、诉求更加多元复杂等局面，传统意义上的热线服务已经跟不上时代需求，热线工作需要重新审视、创新发展。全市各区在开展热线服务方面都有独到的优势，积累了一定的经验成效，也面临了新的形势任务和工作压力，需要用好热线服务，营造良好发展环境和营商环境，提升治理能力和治理水平，推动高质量发展。尤其是开展“接诉即办”工作以来，热线服务面临了更加严格的考核要求和竞争压力，亟需从工作理念、管理架构、技术支持等方面进行升级换挡。如何继承发扬现有好的经验做法，积极适应新的形势要求，实现在热线服务管理上的新突破，需要进行全面梳理检视，找准方向思路。

>二、形势分析

　　从热线服务的诉求总量、万人诉求量和考核均值等关键指标，以及区里所处的地位和先进地区的治理经验来看，仍有很多改进空间。基于用户角度，从使用方、运营方和管理方三个方向分析问题及原因。

　　（一）问题与原因

　　1.使用方分析

　　从使用方——公众的角度，普遍认为热线接通快、反馈及时、态度好。存在的主要问题：（1）一些诉求得不到实质解决。这个问题反映集中，且对考核工作影响极大，是最需要改善的问题。一些市民反映：“态度挺好，就是不解决问题”、“打好几次电话也没人管”。其中，物业管理、施工扰民、违法建设等问题解决不够彻底，个别问题出现反弹，引起群众不满情绪；退费纠纷、停车管理等问题投诉量居高不下，且相关问题解决难度较大，存在办理部门推诿扯皮现象，导致问题未能彻底解决，回访结果较差。

　　市民诉求得不到有效解决，存在几种情况。一种是能解决的，由于执法力量不足、工作职责不清晰等原因，未能在有效的办理时间内解决，或者解决后容易反弹，如店外经营、违法停车、施工噪音等。一种是暂时不能解决的，由于体制机制、立法执法、城市规划、基础设施建设等多方面原因，如停车位紧张等城市管理的老大难问题，还需要多方做工作，在一定时期内才能解决。

　　（2）互动渠道单一。此类问题是在“互联网+政务服务”趋势下持续上升的问题。当前，市政府服务热线已把“网上12345”作为202\_年工作重点，但由于建设进度跟不上移动互联网发展，市民对于网上12345的接受程度偏低，多数市民仍习惯于拨打热线电话反映问题，不同程度地认为电话渠道过于单一，满足不了实际需求。有的认为“网上发个照片、视频能说清楚的事，打电话要费很多时间”、“不太清楚网上渠道，还是觉得12345方便”。

　　根据零点有数《202\_年12345政务热线公众评估报告》中针对某一线城市的在线交互数据表明，有82.67%的公众在202\_年拨打过12345政府服务热线。在需要政府服务时，有68.04%的公众第一选择是拨打政府服务热线，比例高于网上办事大厅（13.61%）和政务服务中心（9.11%）。

　　市民认为诉求渠道单一，有两种情况。一种是知道有网上等其他渠道，但需要使用时找不到、不愿意找、不方便找，这主要还是工作形式缺少创新，在网上渠道设计上没有跟上网民的使用习惯，没有把市民的关注度转移到网上来。还有一种是不知道网上渠道，尤其是中老年用户，还是认为要靠打电话，这一部分人群对新媒体使用不够熟练，但其作为市民热线的重度用户，其需求同样不可忽视，如果能够加大宣传力度、改善网上体验、降低网上沟通成本，能够减轻线下压力，也能够让市民接触到直接诉求之外的公共服务信息，感受政务服务的多样性便利性，缓解负面情绪。

　　2.运营方分析

　　从运营方——区和街镇热线服务中心的角度，由于热线量持续攀升，在各单位的高度重视下超常规完成了目标任务，但有些问题需要引起注意。

　　（1）热线办理的效率不高。开展“接诉即办”以来，各单位提升热线整体水平的主观愿望普遍强烈。初期，由于区和街镇热线服务中心的人员结构、工作模式、工作状态还处在调整过程中，主要还是沿用传统工作办法，加大人力、物力、资源投入，效果显著。经过一段适应期后，随着热线的来电量持续攀升，工作要求不断提高，工作进入了瓶颈期，再进行加码已经收效甚微，甚至有些考核成绩出现波动下滑。

　　此外，一些单位在热线上花费了过多精力，没有做好平衡，还影响了其他工作开展。例如，“接诉即办”以来市中心考核规则先后进行了多次调整，每次调整后区中心反复给各街镇培训，但部分单位没有及时准确理解规则、没有执行到位，造成了不必要的丢分。此类问题除了工作人员不认真等造成的，也反映出在信息传导、流程设计、规则执行上还有很多改进空间，热线是一项综合性很强的工作，要想做精做细离不开从思想、机制、人员、环境、硬件等各个方面的长期努力，需要从全局的高度整体思考、系统谋划，打破原有思维定势，应用科学管理办法和高效技术手段来摆脱传统路径制约，提升单位绩效产出。

　　（2）工作积极性不高，认同感不强。作为日常开展热线工作的主体，基层热线工作人员面临的是热线量大、考核要求高的局面。由于日常工作中对热线重要作用地位宣传引导不到位，基层热线工作人员对热线的思想认识不深刻，影响了工作认同感。由于一些案件受限于跨部门协作、制度机制不健全等原因，得不到实质性办结，一些工作人员缺少心理疏导和关怀激励，容易产生畏难和懈怠情绪。

　　3.管理方分析

　　从管理方——区政府的角度，关注热线的考核成绩和起到的带动作用，也存在一些问题。（1）考核成绩不稳定。主要通过召开会议、加强督查考核等形式，以增加压力的措施多，以增强动力的思路少，考核成绩依赖于各单位的重视程度。上级要求的严了、开会强调的多了，各部门就会加大重视，成绩就会好一些。如果要求提的少了，成绩就会容易下降。成绩上的忽高忽低，反映出来目前热线工作仍旧沿用了传统治理的老路子，“头痛医头、脚痛医脚”，未能从体制机制上找到新思路。

　　（2）热线推动政府治理的作用发挥不明显。热线数据分析报告深度不足，使用范围小，数据潜能未充分开发利用，对决策管理的影响不明显，对热线在促进政务服务体系、行风政风、行政效能等“软环境”建设，和提升政府现代化治理能力过程中发挥的有效作用方面，没有转变观念、形成共识，缺少深度研究。

　　（二）问题背后的思考

　　热线工作是一项系统工程，集中了政治学、公共管理学、法学、社会学、信息技术、社会心理学、公共关系学等多个领域知识，热线存在的问题受到经济社会多重因素的叠加影响。

　　1.基于用户维度的分析

　　总的来说，热线服务并不单单是提供给公众的服务，它包括了使用方、运营方、管理方三个层面。（1）从使用方——公众的角度，热线是政府公共服务的一部分，提供公众需要的信息，解答公众提出的问题、投诉和意见建议。公众作为热线服务的受益者，关心的是诉求有人回应、得到解决。如何满足市民的公共服务需求，需要以顾客为导向，构建完善的工作流程，不断提升热线的响应率、解决率、满意率。（2）从运营方——热线服务中心的角度，热线是其日常工作，每天完成接收、流转、办理、回复等流程。热线服务中心作为热线政策的执行者，关心的是面对日益增长的来电量和不断提高的考核要求，如何提高工作效率、完成考核任务，更加积极、便捷、轻松地完成日常工作。要想提高热线工作质量，需要统筹兼顾、双管齐下，既要科学梳理整体流程环节、系统实施优化策略，提高热线工作的运行效率，也要加强思想和团队建设，提高工作的认同感、荣誉感、获得感，增强积极主动性和内生动力。（3）从管理方——政府的角度，热线服务是政府完善治理结构、提升治理能力、提高城市建设和治理水平、提升政府形象的一个重要工具和平台。政府作为热线服务的政策制定者，当期来看关心的是考核成绩，长期来看关心的是通过热线服务打通内部环节、搭建沟通桥梁、改进工作作风、提高城市管理水平、缓解社会矛盾。如何用好这个工具平台，需要把政府提供热线服务和持续改进热线服务的动机论述清楚，让决策者意识到政府热线的影响力和长远价值，才能最大程度地凝聚工作共识，推动各方主动谋划思考，加强顶层设计，健全长效机制，从制度和保障上支持热线蓬勃发展。

　　2.基于时间维度的分析

　　从全局和长远的角度分析，看待热线存在的问题要放在更大的背景下。看热线在本地区经济社会发展中起到的作用是否还可以加强，看相对于其他先进地区还有多少改进空间。要保持一定的前瞻性，遵循公共服务的发展规律，把将来热线发展可能遇到的困难提前想清楚，早做计划安排，这样才能保持热线的长久健康运行。例如，在热线的智能化、数字化发展上，现在并没有与区内的城市大脑等智慧城市建设紧密融合，在当前还不算突出问题，但随着5G快速到来，公众的需求可能随时发生快速变化，如果不做前瞻性的研究，很有可能将来在解决诉求响应率和满意率上形成滞后。

　　（三）问题的回应

　　开展热线服务的优化设计，要把为什么提供热线服务、提供什么样的热线服务、如何优化热线服务这三个问题讲清楚。只有把三方对热线服务的动机、动力分析透彻，才能识别关键要素，提出优化改进策略。要全面分析热线工作面临的形势和任务，回答好“为什么”的问题。运用治理理论作为系统框架的内核，讲清楚热线服务蕴含的多重价值、作用意义，讲清楚优化热线服务会起到的效果，为推动热线服务优化广泛凝聚工作共识，形成工作合力。

　　要把热线服务的优化工作融入到政府治理能力和治理体系现代化建设中来，回答好“是什么”“如何做”的问题。运用公共服务质量管理理论作为系统框架的支撑，建立质量管理体系，统筹做好提升考核成绩、开展质量管理、增强治理能力各方面工作，提升总体效益，加快推动政府自身建设和社会共治，为地区发展提供更有利的环境。

　　使用方、运营方、管理方各自动机不同、诉求不同，但整合在一个有效的管理框架内，通过区政府层面加强和改进热线服务，给热线服务注入持久工作动力，推动持续改进热线服务质量，可以实现协调一致，达到三方共赢，形成推进公共服务体系建设和治理能力建设的良好范式。

　　除了审视自身存在的问题和不足，还要借鉴目前其他地区的成熟经验，定期跟踪研究，做好比较分析，吸收优秀的做法，明晰改进方向，力争使区里的热线建设从发展理念、人员配备、硬件设施等各方面保持领先，才能从根本上提升考核成绩，助力区域发展。

>三、优化区政府热线服务的路径分析

　　（一）指导思想

　　好的热线服务一定是综合全面均衡发展的结果。热线服务的高质量发展需要技术、服务、管理、制度等多种要素交织互动、共同推进。开展热线服务的优化设计，不能采取线性的单一改进方法，而是要把各方的需求、存在的问题、可支配的资源、能使用的工具方法统筹起来，做好多方利益的资源分配，把各类需求有机组织排序。要以整体、系统和集成的方式来统筹热线服务各个环节，搭建热线服务管理持续改进的管理框架，把热线的运营动力和改进路径作为研究的核心，分析优化热线服务的必要性和可行性，找准工作定位，确定优质热线的建设运行标准，建立总体优化原则。

　　（二）基本原则

　　从热线服务的要素来看，开展热线服务管理的核心是做好顶层设计。全面检视区政府热线服务的各个层面环节，要开展优化改进需要把握以下原则。

　　1.要广泛凝聚工作共识。推动热线优化改进离不开组织、政策、技术、人员等多方面的支持，最主要的是决策管理层的支持。要抓住关键环节，分析热线工作面临的形势和任务，充分开展必要性和可行性研究，讲清楚热线服务蕴含的多重价值、作用意义，讲清楚优化热线服务会起到的效果，为推动热线服务优化提供充足的制度准备、思想准备，广泛凝聚工作共识，形成工作合力。

　　2.要科学设定优化时序。梳理热线工作已有的基础条件，明确优化服务的路线图、时间表、任务书，建立短期、中期、长期的优化目标，实施有步骤、分层次的整体优化，统筹做好提升考核成绩、开展质量管理、提升治理能力各方面工作，提升总体效益，实现中短期目标和长期目标有序递进，形成管理人员使用需求、上级考核要求和公众诉求协调统一的工作格局。

　　3.要始终坚持高的标准。要巩固已有工作基础，更好地发现热线的潜力，用好热线的价值，更高起点上打造一流热线服务，加快推动政府自身建设和社会共治，为地区发展提供更有利的环境。

　　4.要做到持续优化改进。热线工作是一项系统工程，涉及面广、关注度高、考核要求高，工作中面临的复杂情况和困难也比较多。要保持工作定力，认识到优化改进的长期性、艰巨性，增强立全局意识，把提升热线服务融入到政府治理能力和治理体系现代化建设中来，建立质量管理体系，定期开展质量评价，通过结果反馈机制促进热线服务质量得到改进提升，形成良性循环。

　　（三）功能定位

　　新的历史时期，热线不再能够以单一线性的定义来概括，而是赋予了立体综合的功能作用，把热线看做一个政府治理与社会协同共生、内部改良与外部推动同步、传统理念和信息化手段融合的综合体，主要的定位可以概括为以下几点。

　　1.一个平台。热线服务应该打造成为一个综合管理平台，包含热线组织架构、管理治理能力和技术体系相融合的有机结合体，分别面向用户、运营方、政府管理方不同需求，实现诉求咨询、信息服务、政民互动、决策辅助一站式解决。

　　2.一个窗口。热线服务应该打造成为展现服务型政府形象的一个窗口，通过提供专业、高效、亲和的公共服务，把热线建设成为连接各个触点的“总枢纽”、民众诉求的“兜底方案”、传递温暖的“群众之声”，提高公众对于政府工作的认可度。

　　3.一个抓手。热线服务应该打造成为改善政府内部管理的一个抓手。通过开展无缝化、整体化政府建设，完善工作流程，精简组织架构，加强业务整合，共享数据资源，大幅提高各部门间协同能力，推动实现政务服务的标准化、精准化、便捷化。

　　4.一个标杆。热线服务应该打造成为推动政府数字化转型的一个标杆。通过整合技术、服务、管理、制度等多种要素，加强数据组织能力建设，提升数据治理能力和应用水平，实现整体创新变革，为政府工作转向数字化治理提供样本。

　　（四）建设方向

　　在当前工作基础上，对热线服务的各个层次、各个环节进行分析，提炼出优秀热线的建设方向。

　　1.面向用户层

　　（1）解决公众诉求。把公众最关心的问题摆在突出位置，集中精力解决难点热点问题，提高热线的响应速度、办理问题实际能力。

　　（2）提供友好服务。加快建成布局合理、管理规范、运转高效、协调有力、多方联动、方便市民的综合服务平台，提供多样易达的诉求渠道和个性化的精准服务，满足不同群体使用需求。流程和环节上加强情景设计，注重互动体验，提升用户接收程度。

　　（3）支持公众参与。打造社会组织和个人多元参与的开放性平台，支持公众参与到公共服务决策、生产和评价的过程中，及时听取意见建议并予以反馈。

　　（4）体现人文关怀。坚持柔性治理，和公众良性互动，感知公众的情绪，倾听公众的声音，化解焦虑和负面情绪，让公众感受到政府服务的善意、诚意和温度。

　　2.面向运营层

　　（1）提高规范化制度化科学化水平。梳理制度规范执行中存在的问题不足，围绕提高响应率、解决率，满意率，建立全流程质量管理体系，对热线流程进行渐进式改进，定期修订操作指南，让每一个环节更加规范化、标准化，避免因人员变化等情况导致工作质量下降，解决成绩不稳定问题。提升规则适应能力。对于考核规则频繁变化情况，区热线服务中心加强解读分析，加强对各街镇、各单位的培训，督促指导各单位熟悉规则、用好规则，解决考核分数偏低问题。设计科学的质量评价标准，定期开展评价，通过结果反馈机制更好地促进热线服务改善。

　　（2）提升诉求办理质量。公众的公共服务需求往往涉及多个职能部门，要围绕“便民、规范、高效”这个核心，延伸服务触角、创新服务方式方法，加强内部协同，全面提升热线办理质量，更好的为群众提供全方位、零距离、一站式满意的服务。通过细化完善制度机制，明确模糊地带办理要求，提高全流程透明程度，改进诉求流转、办理过程中的推诿扯皮情况，增强对于热点难点问题的硬核解决能力。加强团队建设，定期开展业务培训，提供心理健康服务，建立个人成长通道，增强人员的认同感和归属感。完善激励约束措施，提高制度的执行效果。

　　（3）提高热线智能化水平。建设基于热线的大数据管理中心，接入“城市大脑”平台，整合网格化管理平台资源，探索将人工智能技术嵌入到语音问答、工单转派、智能回访、质检考核、监测预警等多个环节中，提高智能客服、智能外呼、语义分析等能力，建立强大易用的知识库，开放平台的资源和权限，让各街镇、各部门更加集中精力投入到热线问题解决。

　　3.面向政府层

　　（1）提升热线辅政价值。建立数据驱动的决策辅助系统，通过热线平台的数据信息整合和集成功能,每月通报各单位承办派单中的高频问题和高频区域，加强对群众诉求反映问题和辖区、部门履行职责的规律性研究，形成诉求热力图、分布类型、高频事项等报表，及时识别当下社会治理中民意诉求的集中区域，掌握目前公共服务中不完善的地方，预警潜在的社会矛盾，更加精准地找到市民最关心的热点、难点、痛点问题和潜在的、苗头性的治理问题，为政策制定、响应和制度设计等一系列治理活动提供更为系统、准确、科学的决策信息。通过对热线受理数据全口径汇总和统一分析运用，政府部门针对物业管理、停车难题、就医困难、生活服务等共性问题，主动介入、提前介入，从有一办一到举一反三，再向主动治理延伸，将问题解决在萌芽阶段，更有靶向性地治理城市。

　　（2）推动多元共治。通过基层街道整合街巷长、小巷管家、社区专员、网格员、协管员、社区工作者和志愿者等基层力量，深入基层倾听群众呼声，最大限度调动每一个人积极性、主动性和创造性，为社会力量协同政府参与社会治理提供新途径，推动解决各种难点问题。建立多媒体融合的互动渠道，开放共享知识库，搭建政府与群众之间双向互动的桥梁，增加政府绩效评估的客观视角，提升服务型政府建设效能，促进形成自我成长的平台和机制，引导多元治理主体形成合作共治。用好热线服务在求助便捷性、沟通充分性、诉求有效性方面的独特优势，为诉求群众提供指引帮助，舒缓负面情绪，在化解社会矛盾、维护社会稳定中发挥第一道防线作用，提高总体治理效益。形成社会监督评价体系，加强对政府各部门依法行政和工作效能的监督。

　　（3）推动政府流程再造。通过理清部门职责交叉，有效整合信访、纪委监委、应急等不同职能部门的业务，加强内部衔接，建立利益协调机制，对外提供一站式的热线服务，推动无缝化、整体化政府建设，建立城市治理和社会治理方向的一整套服务、应用和组织的体系框架，在统一的平台上实现数据和业务共享，减少人与人之间、部门与部门间的沟通成本，最大程度地提升协作效率。

　　（4）推动政府治理的数字化转型。秉持开放共享、整合服务、主动服务和数据决策的理念，对海量数据进行深度挖掘，推动政务热线从呼叫中心向数据中心转型，打造政务服务体系的重要节点、跨部门的协同调度中枢、政务服务的中枢性平台，运用数据分析精准识别公众服务需求和变化趋势，带动提升政府实施社会治理、公共服务和城市精细化管理总体水平。

>　　四、近期工作建议

　　（一）开展热线服务全流程质量管理

　　提升热线的办理质量和考核成绩是开展热线优化改进的核心任务。开展热线全流程质量管理，可以从制度上解决热线管理存在的成绩不稳定、标准不统一、内容不规范问题。

　　1.进一步优化工作全流程。围绕建立适合实际的质量管理体系，不断更新完善热线办理标准化手册，使诉求能够在制度框架内找到解决的依据，以标准化通用规范为基础，依法依规工作。改进和强化督办工作，调动工作积极性，集中精力解决难点问题，以实现“实质性办结”为目标，创新方法手段和工作机制，进一步厘清部门工作职责，打破“条”“块”分割，用好“吹哨报到”机制，加强现场协调督导，加强疑难案件会商，形成合力推动问题解决，抓好诉求办理终结工作。按照市区工作办法，严格标准、遵循程序、慎重终结，使实施办法能够在诉求办理工作中真正发挥降低成本、减轻负荷、增强实效的作用。进一步规范回访流程，以信息化手段开展标准化监督工作，提升回访质量，使回访结果能客观体现工作成效。

　　2.开展精细化管理，提升部门联动水平。坚持“精、准、细、严”的工作要求，利用区大城管指挥调度机制，加强与属地和各相关部门的联动协调，将工作任务分为若干个步骤或环节，再把各个步骤连接起来，确定好衔接标准要求，明确各个部门、各个岗位的工作职责，通过细化、量化、标准、流程化、协同化等方法建立工作标准，实现政府热线系统内部的程序化运行，形成规范标准的联动效应，有效减少各部门的推诿扯皮现象，迅速妥善解决市民反映的问题。

　　3.加强知识库建设，提高信息查询服务便捷性。对各承办单位涉及的政策法规、规范性文件、行政许可、办理范围、办事流程、常见问题、联系方式等相关内容进行梳理完善，形成前台标准化处置，后台强大知识库建设支撑的工作体系。针对新的重点工作开展情况，及时更新调整事件分类，更好地服务案件办理和分析汇总。

　　4.开展热线业务工作培训。发动全员参与，建立系统科学的培训体系，定期开展热线基础知识和基本技能培训。学习热线办理工作性文件，做到掌握工作规则，工作流程、考核标准、工作平台使用，熟悉转办工作机制、本部门的工作职责，形成高效的业务闭环，打牢一线工作人员的业务素质基础，提高办理效率。加强对在岗人员的定期培训。针对平台升级、知识库更新、政策调整、新技术应用等变化，结合区级重点工作、季节性工作及重点服务保障等情况和在质量检查中发现的问题，总结分析原因，及时更新现有培训内容。开展压力疏解、情绪管理建设，减轻一线工作人员的心理压力，增强队伍凝聚力，提升工作积极性。着眼长远发展，开展数据分析等方面的业务能力提升培训，培育复合型分析人员，善于整理数据、使用数据，为开展好数据挖掘提供支撑。

　　5.加大热线宣传。通过层次丰富、信息详实、引导合理的宣传内容，为公众提供便利的自助信息查询服务，提高自助信息服务与市民需求的匹配程度，客观上减少热线接入工作量。通过渠道多元、快速响应、办理高效的工作回应，快速化解公众焦虑、消除潜在矛盾，发挥好“减压阀”的重要作用。通过形式活泼、与时俱进的宣传方式，进行接地气的宣传推广，吸引公民参与，普及公共常识，营造良好氛围，提升政府公共服务形象。

　　6.加强评价分析。针对热线工作任务不断增加，群众要求日益提高的新趋势，为了找准热线服务改进的关键环节，加强工作规律和特点的研究，结合迈克尔•波特提出的“价值链”理论，建立热线服务的价值链模型（见下图），将热线办理分类内部活动和外部活动两个方面。内部活动中包括基本活动、辅助活动和综合活动。外部活动中包括社会效益和考核评价。模型建立后，热线服务不再作为单一线性的工作来研究，而是立体、系统地看待，有利于统筹开展分析。

　　建立分析模型后，形成动态评估机制，结合PDCA循环方法，持续开展质量跟踪，强化过程控制和系统控制，建立精准化、立体化、闭环化的考核体系与考核制度，开展服务过程质量常态化监控巡查，定期分析现有业务流程的关键控制点、适用的规章制度，跟踪、检查、评估各个环节存在的问题，加强系统升级改造，持续优化和改进业务流程，提升整体工作效率。

　　（二）开展热线服务智能化改造

　　数字时代开展公共服务更强调信息技术的核心作用，大数据能够更为有效地集成各领域的信息资源和数据库，为决策者决策提供重要数据基础和决策支撑。智能化建设是政府热线服务优化升级的一个重要内容，对提升高效的服务与监督能力，增强热线辅政水平、推动热线高质量发展具有重要的意义。

　　1.升级热线管理平台。以打造热线业务中台为定位，全面升级智慧热线平台，打通部门间业务隔阂，建立以信息流和业务流为主导的热线办理中枢，通过智能前端受理、自动分类派单、实时动态考核评价，形成发现、答复、更新、共享的运行机制，全面提高电话受理效率和对群众诉求的全流程跟踪督办。热线的平台建设既包括内部管理使用平台，也包括对外服务平台，通过整合电话、网站、APP、微博微信抖音等多渠道资源，运用数据挖掘技术，为公共提供个性化、多维度、全渠道的自助服务。

　　2.开展数据智能化建设。对热线相关的政策信息、民生信息、办事信息进行结构化、标签化转化，丰富数据可视化呈现和分析手段，构建基于文本结构化、多重标签化的政务热线“知识图谱”，快速实现知识库的建设、引用、分类管理和维护，实现及时报送常态化，并逐步建立人工智能知识库，准确识别需求，提高数据的有效性和可用性。通过提供多维度、可视化的数据汇总与呈现，开展数据驱动的机器学习等和用户画像分析，深入探索知识库的使用方式、使用范围，为做好决策服务提供有力支持。

　　3.建立更加丰富的监测体系。通过热线可以发现当前城市管理、城市治理中存在的问题，如何精准发现、监测、报告、总结这些问题是一个巨大挑战。在目前已有监测体系上，基于丰富的监测指标，可以为政府决策提供更加全面综合的背景支持，进而改善公共服务质量。北京市202\_年10月正式建立了“七有”“五性”监测评价指标体系，通过79项分类和326个细项对各区进行综合评价并考核排名，引导各区增加公共服务有效供给。根据全市关于“七有”“五性”工作要求，提前谋划，将热线服务指标体系与“七有”“五性”监测评价指标体系有机融合，有针对性补短板、强弱项。

　　（三）加大热线服务工作研究

　　热线能否长足发展，需要加大探索力度，突破现有工作格局，建立强有力的工作机构，开展多领域创新，并做好长远规划。

　　1.探索建立独立热线管理运营中心，更好发挥热线作用

　　政府对热线的战略定位，决定了热线的运行模式和功能作用。政府热线的高质量发展需要技术、服务、管理、制度等多种要素交织互动、共同推进，好的热线服务一定是综合全面均衡发展的结果，推动热线优化改进离不开组织、政策、技术、人员等多方面的赋能支持，离不开体制机制上的突破创新。要把热线工作作为提高区政府治理能力的一个重要抓手，统筹全局、精心谋划，确立以人为本的服务理念，优化组织管理结构，强化公共服务职能，服务全区中心工作。在深刻认识热线工作的重要性基础上，参照兄弟区好的经验做法，建立热线管理运营中心，进一步完善组织体系、整合部门资源，提升热线工作整体质量水平，服务全区中心工作。

　　建立专门的热线管理运营中心，可以把各方的需求、存在的问题、可支配的资源、能使用的工具方法统筹起来，做好多方利益的资源分配，把各类需求有机组织排序。建立热线管理运营中心不是简单的机构整合、职能整合，而是工作理念上的转变，是主动适应当前发展形势的积极探索。要想更好发挥热线的功能作用，需要把面向市民、政府的工作目标有机融合到一起，把热线建成一个代表全区高质量发展的窗口，成为运用先进管理知识改进公共服务的样本，成为数字时代政府提升自身治理水平的标杆。

　　建立专门的热线管理运营中心，要坚持问题导向和目标导向。围绕促进热线长足发展，通过理念创新、制度创新、技术创新，解决制约热线发展的痛点热点难点问题，尤其是提高热线的解决率和满意率上，要综合施策、多管齐下，通过流程和方式方法的改进，提高热线办理效率、提升用户满意度，保持热线考核成绩稳定。通过开展更加深度有力的体制机制改革，以热线办理为牵引，大幅度地改善当前治理结构，积极争取政策法规上的支持，从上而下突破束缚，打破现有利益格局，把“民有所呼、我有所应”的要求落实下去，让公众更加认可热线的价值，让热线真正“热”起来。搭建更加强大的热线服务平台，向开展热线服务的基层工作人员输出新技术新理念，激发活力能量，让他们更有动力、更有信心、更热爱从事热线工作，让热线岗位成为协同实现个人价值和社会价值的最佳平台。

　　2.积极开展多领域试点创新

　　政府热线集中了跨学科知识（见下表），积累了海量的数据和丰富的案例，是试点先进理念、先进做法的重要实践窗口。在治理体系和治理能力现代化建设的背景下，从热线服务的实际需求出发，整合分散在不同领域的服务质量改进策略和治理理论，形成完善的保障机制以及清晰的建设思路，把为什么提供热线服务、提供什么样的热线服务、如何优化热线服务这三个问题讲清楚，将决定热线的运行效果和功能作用。

　　通过热线平台，对照中央、市、区深化改革相关文件精神，可以在社会治理创新、政府职能转变、大数据与智慧政府建设等领域开展探索，建立由一批多学科优秀人才组成的专家委员会，将热线学术研究与区域发展实践相结合，提升区域治理水平。

　　工作开展的方式既包括与区内的部门建立横向联系，积极争取政策先行先试落地，把好的经验做法应用在热线办理上，提高响应率、解决率和满意率水平；也包括与驻区的高校、科研院所、驻区企业建立合作，用好外脑，尤其在信息化建设、数字化转型上可以积极引入大数据、区块链等先进技术，在治理体系和治理能力现代化建设上可以与驻区高校开展深度合作，提高政府在信息公开、职能转变、内部协作上的综合水平，降低行政成本。在热线自身的标准化、规范化、科学化建设上，也可以与社会组织合作，引入质量管理体系，提供热线高质量发展水平。

　　3.着手开展热线规划编制

　　热线服务是当前和今后一个时期政府工作中的一个重心，开展热线服务的优化改进没有休止符，需要持续改进。目前，各地方还没有明确出台过关于热线服务的纲领性规划。区里的热线服务，应当在全区工作大局下，面向未来、引领发展，形成具有前瞻性的定位认识，以清晰的规划思路为做好优化服务提供基准。

　　要结合十四五规划编制要求和全区发展战略，开展热线服务规划编制专题研究，对照一流标准，进一步明确热线服务的内涵意义、基本原则和方向目标，加强热线的人员和硬件配备，科学梳理制定热线服务全过程、全方位的流程规范技术标准、精细指标。针对制约热线长远发展的问题，要深入理解治理体系和治理能力现代化的精神要求，列出改进时间表，明确责任主体，提出改进措施，有计划地组织实施提升，加快完善热线服务的长效机制，总体提高政府治理能力水平。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！