

四川省人民政府办公厅
关于印发《四川省 12345 政务服务便民热线
运行管理办法》的通知

川办发〔2025〕48 号

各市(州)、县(市、区)人民政府,省政府各部门、各直属机构,有关单位:

《四川省 12345 政务服务便民热线运行管理办法》已经省政府领导同意,现印发给你们,请结合实际认真贯彻执行。

四川省人民政府办公厅

2025 年 12 月 23 日

四川省 12345 政务服务便民热线运行管理办法

第一章 总 则

第一条 为规范四川省 12345 政务服务便民热线(以下简称 12345 热线)运行管理,提高便民利企服务水平,根据《国务院办公厅关于进一步规范和提升 12345 热线服务的意见》要求,结合我省实际,制定本办法。

第二条 12345 热线指由省政府、各市(州)人民政府设立,通过电话、网站、信箱、移动客户端等多种渠道,受理企业群众各类非紧急诉求的公共服务平台,提供“7×24 小时”全天候服务。原则上各地各部门(单位)不再新设热线,因国家和省委、省政府重要任务安排确需设立专用热线的,应报经省政府办公厅同意。

第三条 本办法适用于本省行政区域内 12345 热线建设、运行和管理。12345 热线按照“一号对外、分类处置、依法办理、限时办结、督促评价”运行机制开展工作。

第二章 职责分工

第四条 省政府办公厅负责全省 12345 热线工作的统筹管理。省政务服务和资源交易服务中心为省 12345 热线管理机构,负责建设、运行和管理省级 12345 热线,指导和监督全省 12345 热线工作。国务院部门垂直管理机构设立的便民服务热线,以分中

心形式归并至省级 12345 热线(即省 12345 热线分中心)并独立管理。各市(州)人民政府负责组织领导本地区 12345 热线管理工作,明确本地热线管理机构,加强平台运行管理,强化工作资源保障,及时研究解决重大问题。

第五条 省 12345 热线管理机构主要职责:

(一)建设全省 12345 热线平台体系,制定总体规划、业务标准和技术规范;指导省 12345 热线分中心、各市(州)12345 热线平台建设。

(二)健全全省 12345 热线运行管理体系,对省 12345 热线分中心、各市(州)12345 热线业务运行,以及省直各部门(单位)诉求办理工作进行指导督促和综合评价,协调解决热线运行中的突出问题和跨部门、跨层级、跨区域的复杂诉求事项。

(三)负责省级 12345 热线日常运行管理、平台建设运维和信息安全管理,开展信息研判、大数据分析工作。

(四)组织省直有关部门(单位)更新维护热线知识库和开展业务培训交流。

(五)完成上级交办的其他工作。

第六条 市(州)12345 热线管理机构主要职责:

(一)负责本地 12345 热线平台建设运维、队伍建设、业务培训和信息安全管理。

(二)负责对上级平台交办的诉求事项进行办理或转办,以及反馈;负责指导监督市本级、所辖县(市、区)诉求办理工作,并开

展分析评价。

(三)组织更新维护本地 12345 热线知识库。

(四)完成上级交办的其他工作。

第七条 省 12345 热线分中心主要职责：

(一)负责分中心建设、运行和信息安全管理,完善运行机制,及时受理办理企业和群众反映的诉求建议。

(二)负责与省 12345 热线建立电话转接机制,提供“7×24 小时”全天候服务。

(三)负责将热线专业知识库和相关数据共享至省 12345 热线平台。

(四)配合省 12345 热线管理机构开展有关工作。

第八条 各级政府所属职能部门、国务院部门垂直管理机构、具有行政管理和公共服务职能的群团组织、企业事业单位和法律法规授权组织是 12345 热线的承办单位(以下简称承办单位)。主要职责：

(一)建立健全本单位 12345 热线事项办理工作机制,规范工作流程,明确相对固定的工作人员。

(二)负责按时办理诉求事项,接诉后根据办理流程及时向诉求人反馈处理结果,并对办理结果负责。

(三)落实 12345 热线反映问题行业责任单位了解、抽查、督办和提级办理工作机制,加强行业诉求办理工作指导和监督管理。

(四)负责本行业涉及的热线知识库维护,保证信息真实、准

确、及时、有效。

(五)开展业务培训指导,按需在 12345 热线接听中心设置专家座席,建立专家座席选派和管理长效机制。

(六)配合完成热线其他服务工作。

第九条 乡镇(街道)按照履职事项清单负责 12345 热线诉求事项办理。

第三章 受理范围

第十条 12345 热线受理企业群众各类非紧急诉求,包括经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的咨询、求助、投诉、举报和意见建议等。

第十一条 承办单位应协同 12345 热线对以下诉求进行分类处理。

(一)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和已进入信访渠道的诉求事项,告知诉求人相应法定途径。

(二)涉及国家秘密、工作秘密、商业秘密、个人隐私和属于军队、武装警察部队职权范围的,向诉求人做好解释工作。

(三)违反法律、法规规定或者违背社会公序良俗的,做好政策宣传、劝导教育工作,提示诉求人遵守相关规定,以及违法行为需承担的法律后果。

(四)应当通过 110、119、120、122 等紧急热线处理的紧急事

项,及时转至相应专线。

第四章 运行流程

第十二条 各级 12345 热线管理机构按照接通率不低于 95% 的标准配置相应的话务座席和人员。对于受理范围内的诉求事项,应规范记录联系方式、诉求内容及类别、涉事时间、地址等基本要素。

第十三条 各级 12345 热线管理机构要建立分类处理机制,及时回应各类诉求。

(一)对能直接答复的诉求,应直接答复处理,经诉求人同意,也可采取三方通话、呼叫转接、专家座席联动等方式进行解答。

(二)对不能直接答复的诉求,按照“属地管理、按职承办、行业主管”的原则,形成工单交有关部门(单位)办理,应由职能部门办理的诉求事项不得转派给乡镇(街道)办理。对于多人反映的重复诉求事项原则上并单处理,减少重复派单。

(三)对办理职责明确的诉求事项,直接交有关部门(单位)处理;对职责交叉、难以确定承办单位的诉求事项,由 12345 热线管理机构组织协商确定承办单位,必要时请机构编制、司法行政等部门进行职责界定。12345 热线管理机构组织协商无法确定办理主体的事项,由同级政府办公厅(室)召集有关部门(单位)专题协调,指定承办单位,后遇同类事项参照办理,不得退回。

(四)对涉及重大公共利益、作风纪律或可能影响调查、执法

公正性的投诉举报问题,应转派被投诉举报部门(单位)上级管理部门或单位纪检监察部门办理。

第十四条 对 12345 热线不能直接答复的诉求,各承办单位应当按照下列规定及时处理工单,并按照“谁承办、谁答复、谁负责”的原则答复诉求人。

(一)12345 热线受理诉求后,应在 3 小时内(工作日)转办。

(二)承办单位应在工单转办后 1 个工作日内签收,办理时限为咨询件 3 个工作日,求助、意见建议件 7 个工作日,投诉、举报件 15 个工作日。对不属于职责范围的工单,应在 2 个工作日内退回,注明退回理由、依据和转送建议,超期退回视为超期办理件。

(三)确因情况复杂不能按时办结的工单,承办单位应在规定到期日的 1 个工作日前向 12345 热线管理机构提出延时申请并说明理由,经同意后延期。延期办结时限一般不超过 15 个工作日,特别复杂事项原则上不超过 40 个工作日,重办工单原则上不予延期。承办单位需在延期前向诉求人说明情况。法律法规规章等对办理时限另有规定的,可按相关规定向 12345 热线管理机构申请延期办结。

(四)建立特殊事项、特殊紧急事项快速联动机制。涉及大面积停水、停电、停气及环境污染等严重影响企业群众正常生产生活的诉求事项为特殊事项;涉及突发自然灾害、事故灾难、公共卫生、社会安全事件等危害群众生命财产安全的诉求事项为特殊紧急事项。12345 热线收到以上诉求事项,应第一时间将工单转至有关承

办单位,并向属地政府及应急处置部门报告。承办单位接到工单后,应快速响应,视特殊紧急程度及时反馈处理进度。对可能造成较大社会危害、恶劣影响的特殊紧急事项,实施提速提级办理。

第十五条 12345 热线应通过电话、短信等多种方式向诉求人开展回访。

(一)在承办单位办结工单后,就承办单位响应速度、问题解决情况、处理结果满意度方面进行回访。

(二)经回访,诉求人对热线服务过程和办理结果满意,该事项办结。未作出评价的自动办结归档,归档内容应真实、清晰、完整。热线电话录音至少保存两年。

(三)经回访不满意事项,确因办理情况不满意且诉求合理的,承办单位应限时重办,重办工单需再次回访。因不符合法律法规规定、受到相关政策等客观条件限制或诉求人期望过高等原因导致不满意的,承办单位应向诉求人耐心解释、争取理解,对事实清楚的工单予以备注办结,由 12345 热线统一归档。对行政调解类、执法办案类的事项,依法依规处置,不片面追求满意率。

(四)同一诉求人就同一事项重复投诉的,承办单位可在调查研究、事实认定清楚的基础上,依据法律法规、相关政策规定认定终结办理,并提出详细书面意见,通过 12345 热线平台进行备注办结。

(五)承办单位对诉求人评价结果存在异议的,12345 热线管理机构在测算满意率时结合实际情况进行甄别。

第十六条 各市(州)12345 热线应与公共事业服务热线、紧急热线建立完善双向互通、有效协作的联动机制,及时为群众和经营主体排忧解难。

第五章 监督管理

第十七条 12345 热线在确保数据安全、服务质量的前提下,可依法依规通过政府购买服务等方式委托第三方开展话务服务、信息化运维等相关辅助性、支撑性业务,不得将诉求办理等主体业务外包,应当规范管理第三方服务,制定服务标准和工作规范,加强业务指导和监督。

第十八条 按照“谁办理、谁审核、谁督促、谁负责”的原则,承办单位应强化主体责任,持续跟踪诉求办理进度、办理过程、办理结果,不断提升办理质效。

第十九条 存在下列情形之一的,由 12345 热线管理机构进行督促、约谈:

- (一)部门专家座席、分中心热线的接通率低于 95% 的;
- (二)承办单位无故超期未办理的;
- (三)承办单位有答非所问、敷衍塞责、虚假答复等行为导致回访不满意的;
- (四)诉求人多次反映或者多个诉求人集中反映同一问题,承办单位未依法依规作出处置的;
- (五)12345 热线管理机构按照本办法第十三条第三款确定的

承办意见,承办单位仍推诿的;

(六)其他需要由 12345 热线管理机构督促、约谈的情形。

第二十条 在诉求办理过程中,12345 热线管理机构经督促、约谈后仍未见实效的,报本级人民政府进行督办。

第二十一条 各级 12345 热线管理机构按要求向同级纪检监察机关推送群众反映的相关问题,并由各级纪检监察机关加强对问题诉求的分析研判、督促办理,循线深挖突出问题背后的工作作风和责任落实问题。

第二十二条 各级 12345 热线管理机构应加强宣传,引导企业群众依法依规使用热线。诉求人无正当理由反复拨打、长时间占用热线资源,歪曲捏造事实,诽谤、诬告和陷害他人,骚扰、侮辱、威胁热线工作人员,经提醒仍存在上述行为的,12345 热线管理机构可暂停其使用热线资源,对涉嫌违反相关法律法规的行为,及时将线索移送公安机关依法处置。

第二十三条 建立全省 12345 热线服务能力评估机制,对各地 12345 热线及分中心的服务质量、响应速度、诉求解决等运行情况进行客观评价。各级 12345 热线管理机构可参照开展评估评价,提升办件质效。

第六章 知识库管理

第二十四条 省 12345 热线管理机构会同各市(州)12345 热线管理机构和省直有关部门(单位)建立“权威准确、标准统一、实

时更新、共建共享”的 12345 热线知识库,规范知识库信息数据录入标准。

第二十五条 各承办单位负责对现行办事指南、政策法规、政策解读、民生热点等相关信息进行整理,全量汇聚到 12345 热线知识库,并及时、准确对热线知识库信息进行修改、补充或删除。对于重大事件、突发事件,应第一时间向同级 12345 热线提供答复口径。各承办单位在政策文件发布前向 12345 热线提供文件解读和咨询答复口径,并配合开展专题培训,政策文件发布之日同步上传至知识库。

第二十六条 各级 12345 热线管理机构应建立完善知识库信息管理和维护机制,规范信息多方校核、查漏纠错等流程,统筹做好知识库信息的系统采编与维护管理工作。

第七章 平台和数据管理

第二十七条 各级 12345 热线管理机构要强化平台建设统筹,推动 12345 热线业务系统集约化建设,支持区域间话务应急、工单互通等协同联动。

第二十八条 各级 12345 热线管理机构应在确保安全的前提下,稳妥有序运用大数据、人工智能、大模型等新技术,提升智能化辅助水平。

第二十九条 各级 12345 热线平台应加强数据资源标准化、规范化管理,实时全量向省 12345 热线平台归集数据。12345 热线

平台应向同级诉求所属行业主管部门适时共享热线处置数据,推动行业部门了解、抽查、督办和提级办理工作落实。

第三十条 各级 12345 热线管理机构应建立健全热线数据分析制度,加强对诉求办理各环节的动态监测和分析研判,对异常情况实时智能预警。加强大数据分析应用,定期对社情民意和事关经济社会发展的重要信息进行综合分析。

第三十一条 各级 12345 热线管理机构、各承办单位应建立健全 12345 热线信息安全保障机制,完善数据安全管理制度和工作规范,强化对业务系统和数据库的安全防护。严格落实信息安全主体责任,加强数据录入归集、共享利用等全过程安全管理,认真落实保密规定,严禁违规泄露诉求有关信息,切实守牢安全底线。

第八章 附 则

第三十二条 本办法自 2026 年 1 月 1 日起施行,有效期 5 年。《四川省 12345 政务服务便民热线运行管理暂行办法》(川办函〔2022〕16 号)同时废止。