

国务院办公厅关于进一步规范和提升 12345 热线服务的意见

国办函〔2025〕66号

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构：

12345 政务服务便民热线（简称 12345 热线）是倾听群众和企业诉求、推动解决实际问题的 channels，是优化政务服务、提升行政效能的重要抓手。为进一步规范和提升 12345 热线服务，强化公共服务平台功能，经国务院同意，现提出以下意见。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，践行以人民为中心的发展思想，以推进“高效办成一件事”为牵引，加强 12345 热线规范管理，完善工作机制，强化数字赋能，提升服务效能，更好发挥窗口作用，更好解决群众和企业的急难愁盼问题，更好助力提升政府治理水平。

二、规范 12345 热线运行管理

（一）健全热线工作管理体系。各地区要完善 12345 热线工作统筹协调机制，推动解决 12345 热线发展面临的重点难点问题。12345 热线管理机构负责本级 12345 热线平台的规划和运行管理，建立健全制度规范，指导和监督本地区热线工作。诉求办理单位要依法依规办理群众和企业反映的诉求事项，及时更新完善 12345 热线知识库中的政策信息。国务院部门垂直管理机构要及时协调、办理属地 12345 热线分派的职责范围内诉求事项，国务院有关部门要加强业务指导。要深化 12345 热线与 110 报警服务台的双向联动，加强 12345 热线与 119、120、122 等紧急热线和水电气热等公共事业服务热线的对接协同。

（二）明确诉求分类处理方式。对属于 12345 热线受理范围的诉求事项，要及时按程序办理。对应当通过 110、119、

120、122 等紧急热线处理的诉求事项，要即时转至相应热线。对须通过诉讼、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，要告知诉求人相应法定途径。对不符合法律法规规定、违背社会公序良俗或涉及国家秘密、工作秘密、商业秘密、个人隐私、个人信息的诉求事项，要做好解释说明。对恶意扰乱 12345 热线工作秩序的，要及时将线索移送公安机关依法处置。

（三）规范管理第三方服务。各地区要加强对 12345 热线委托第三方机构提供服务的指导监督，防止一包了之。在确保数据安全、服务质量等前提下，可依法依规通过政府购买服务等方式委托开展话务服务、信息化运维等相关辅助性业务，但不得将诉求办理等主体业务外包。要明确第三方机构业务能力、服务水平等条件，制定服务标准和工作规范。要指导第三方机构严格人员管理，加强安全保密、服务运行等方面日常巡查和监督管理。

三、提升 12345 热线接办质效

（四）完善诉求受理渠道。要依托 12345 热线加强政务服务热线归并，科学配置话务资源，优化互联网受理渠道，完善漏接电话回拨服务，强化应急保障能力建设，推动实现诉求高效应答。支持设置涉企服务专席，更好服务经营主体。结合实际需要探索设置方言等特色专席，提供更多个性化、精细化服务，更好方便群众使用。加强对向社会公开联系电话的管理，建立健全台账管理和运维保障制度，号码变更、停用的要及时更新并通过原渠道向社会公开。

（五）强化诉求精准分办。要完善诉求分办规则，依照法律法规、“三定”规定、权责清单、乡镇（街道）履职事项清单等，健全诉求事项派单目录并动态更新。对办理职责明确的诉求事项，按照派单目录分派；对难以确定办理单位的诉求事项，由 12345 热线管理机构组织协商确定主办和协办单位，必要时请机构编制、司法行政等部门进行职责界定。充分考虑基层承接能力，应由职能部门办理的诉求事项不得分派给基层办理。重复诉求事项原则上并单处理，减少重复派单。建立完善派单异议审核制度，优化退单、改派流程。

推动 12345 热线与信访、“互联网+督查”等数据共享，避免同一诉求事项多头办理。

（六）提升诉求办理实效。要健全“接诉即办”机制，压实诉求办理单位主体责任，优化办理流程，高效解决群众和企业合理诉求。加强对诉求办理的跟踪回访、闭环管理，督促限时办结。对办理质量差、推诿扯皮的诉求事项，通过督查督办、提级办理等方式推动有效解决。优化评价机制和评价指标，科学确定办理时限、办结标准和评价范围，鼓励实行分档分类评价，不设置不切实际的目标要求，不片面追求排名，既推动提升诉求办理质量，又切实为基层减负。

（七）更好赋能政府治理。各地区要依托全国一体化政务大数据体系加强 12345 热线数据库建设，推动诉求数据跨部门跨层级依法有序共享，强化数据挖掘分析和动态监测，为科学决策、精准施策、政策评估等提供支持。对高频共性诉求事项，强化源头治理、主动治理，推动“未诉先办”。对季节性周期性诉求事项，提前制定预案，做好工作准备。对风险性苗头性诉求事项，及时预警处置，防范问题扩散升级。

四、夯实 12345 热线工作基础

（八）推进数字化建设。各地区要强化省级统筹，推动 12345 热线平台集约化建设，鼓励有条件的地区对现有系统进行优化升级、支持省市共用。持续推进 12345 热线平台与部门业务系统互联互通，及时向同级有关部门推送所需数据。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，丰富拓展 12345 热线平台功能，强化知识库建设和维护更新，探索智能问答、智能填单、智能回访、智能分析等应用场景，提升智能化辅助水平。

（九）加强信息安全保障。完善 12345 热线信息安全保障机制，建立健全 12345 热线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。按照“谁管理谁负责、谁使用谁负责”的原则，严格落实信息安全责任，加强对诉求数据录入归集、共享利用等全过程管理，强化个人信息保护，切实守牢安全底线。

（十）强化标准化规范化建设。加强 12345 热线标准总体框架设计，研究制定诉求分类办理、话务服务规范、服务质

量管理等国家标准。加大国家标准实施力度，结合实际制定完善12345热线平台建设、运行管理、质量检查、效能评价等制度规范，推动12345热线标准化、规范化运行。

(十一)做好培训交流和宣传引导。积极开展业务培训和经验交流，持续提升12345热线工作人员能力素质。强化对12345热线话务员的工作激励、人文关怀和心理疏导，提高岗位认同感与队伍稳定性。有条件的地区可结合实际需要，参照呼叫中心服务员国家职业技能标准探索开展12345热线话务员等级认定。加强对12345热线功能作用、典型案例等宣传，引导群众和企业更好使用热线。

各地区各部门要切实提高政治站位，认真贯彻落实党中央、国务院决策部署，加强统筹协调，细化责任分工，强化资源保障，加快推动各项任务落地见效。

国务院办公厅
2025年6月23日