

“苏州 12345” 2024 年度工作情况发布

为了让企业群众了解掌握“苏州 12345”政务服务便民热线（以下简称“苏州 12345”）工作情况，更好通过“苏州 12345”反映各类诉求，督促政府部门不断改进政务服务，推进热线共建共享和治理能力提升，现将 2024 年度工作情况发布如下：

一、总体情况

（一）群众诉求办理

2024 年，“苏州 12345”秉持“爱心、热心、诚心、耐心、精心”的五心服务理念，坚持以“一体化、高质量、大协同”为主要目标，不断提升服务效能，解决群众急难愁盼问题，切实增强群众的获得感、幸福感、安全感。2024 年，全市“12345”累计受理各类有效服务诉求 1241.55 万件，及时处办率 99.56%，累计办结率 99.68%，抽查满意率 97.71%。

（二）平台基础支撑

全市“12345”平台共有民声接听员 965 名，承办单位 893 个，其中下级平台 10 个，政府单位 474 个，党群单位 191 个，国有企事业单位 218 个。

一年来，“苏州 12345”不断优化服务举措，坚定不移推进全市政务服务便民热线高质量发展。推进长三角地区热线互转互通。根据长三角地区 12345 热线一体化发展要求，快速部署落实域内话务呼转和业务协同等任务。2024 年，全市共转出省

外来电 1.59 万个、省内市外来电 2.85 万个，转入省外来电 319 个、省内市外来电 2.78 万个，有效保障企业群众来电的高效流转。协同建设全市热线政务信息库。积极组织各市级部门、各地 12345 平台梳理录入高频政策法规、通知公告等热线政务信息，参与全省“热线百科”主题栏目编制，推动各地进一步充实“一企来办”“尚贤”人才等政策专员，实现服务触手可及、便捷高效。截至 2024 年底，全市热线政务信息库包含信息问答 60363 条，全市企业政策专员 1566 名，尚贤人才政策专员 282 名。开展优化挪车服务专项行动。赋能城市治理，印发《优化自助挪车服务专项行动工作方案》，完成全市挪车服务入口整合，并强化系统保障和数据应用，构建起全市挪车“网上一个自助入口”和“热线人工兜底接听”的便捷服务模式，提升市民出行的便利性和满意度。2024 年，全市共受理挪车服务 358.76 万件。

（三）“政风行风热线”管理运行

2024 年，“政风行风热线”栏目按计划完成了 58 期，收到各类诉求 1424 件，满意率 93%。通过节目组跟踪协调及相关部门积极参与，解决了一大批市民关心的难点、痛点、热点问题，进一步推进了政府部门作风建设，提升了服务质量，增强了市民获得感、安全感、幸福感。

（四）特色亮点工作

参与各级标准规范制定研究。积极参与国家标准《政府热线服务评价》《政府热线服务规范》、省地方标准《12345 热线

政务服务便民热线服务评价规范》以及《江苏省 12345 政务服务便民热线条例（草案）》的制修订工作，为热线发展贡献苏州智慧。为高效利用 12345 平台数据资源，开展电子数据档案管理标准化项目，提升电子工单档案管理规范化水平。

全力提升疑难问题处办成效。为全面提升新领域、新业态相关诉求的处理效率与质量，对预付式消费工单“派不出”“办不好”的情况，组织开展专项攻坚，建立并优化我市预付式消费服务诉求办理机制，明确职责划分，进一步优化会商协调机制，确保各部门各司其职、高效协作，有力推动各类预付式消费诉求有序流转办理，切实保障消费者权益。

加强平台部门合作对接联动。针对养老金、延迟退休等新政发布，全力保障人社 12333 热线接听，助力政策直达。2024 年 4 月 1 日起，市工信局“助企通”服务诉求接入 12345 平台，高效流转处置企业问题。深化与 110、数字城管、消防安全治理机制等平台的对接联动成效，2024 年，全市“12345+110”双号互转达 30.32 万件，同比上升 388.20%，累计受理消防安全治理机制举报事项 1.01 万件。

二、数据公开

(一) 企业群众诉求办理

1. 诉求总量与办理								
诉求类别	诉求总量 (件)	诉求来源 (件)				在线解答 (件)		部门办理 (件)
		电话	互联网	承办转办	其他	民声接听员	政策专员	
群众诉求	12289647	8452925	3805107	27480	4135	9436083	150055	2703509
企业诉求	125882	124047	1796	0	39	94002	9684	22196
总计	12415529	8576972	3806903	27480	4174	9530085	159739	2725705

2. 话务服务				
人工接听话务量 (通)	30 秒人工接通率 (%)	平均等待时长 (秒)	平均通话时长 (秒)	话务通话时长超 10 分钟占比 (%)
5061270	94.52	14.50	190.45	3.71%

(二) 特色热线公共服务

1. “政风热线”管理运行								
期数	上线人数(人)		上线期间收到诉求总量(件)	现场回应诉求数(件)	直播后督办重点诉求数(件)	诉求办理满意率(%)	发布民生热点(条)	发布直播相关政策问答(对)
	总数	其中负责人数						
58	73	17	1424	350	1074	93%	39	51

2. “尚贤”人才服务									
人数(位)		人才政务信息(条)	人才信息问答数(对)	诉求总量(件)	诉求来源(件)		在线答复(件)		部门办理(件)
民声接听员	政策专员				电话	互联网	民声接听员	政策专员	
54	282	352	978	10014	9847	167	5888	121	4005

3. “热线百科”运行						
行政层级	工作网络		政务信息数		企业群众查询使用量	
	部门单位(家)	信息专员(名)	信息总量(条)	问答总量(对)	信息(条次)	问答(对次)
市本级	104	104	1504	1425	446734	189031
县(市、区)	779	779	8516	3095		
总计	883	883	10020	4520		

4. “晓苏” 政务问答台							
行政层级	问答量			浏览量 (次)	推荐信息量 (条)	信息转化	
	引用答复量	部门答复量	问答总量			转化量 (条)	转化率 (%)
市本级	0	16	76	7347	228	35	100
县(市、区)	0	60					
总计	0	76					

5. “一企来办” 企业综合服务						
政策直达服务			“苏税援” 涉税专业服务			“一企来办” 诉求总量 (件)
归集惠企政策 (条)	拆解政策兑现事 项(条)	政策匹配推送 (万次)	累计入驻机构 (个)	累计达成交易 (笔)	累计成交额 (万元)	
22987	694	923.52	751	272	5808.38	125882

6. 12345 与 110 高效对接联动					
联动专席人数 (名)	“双号” 互转诉求量 (件)			12345 办理警单情况 (%)	
	总量	12345 转 110 诉求量	110 转 12345 警单量	按时办结率	办理满意率
22	303151	6325	296826	99.21	99.68

(三) 热线服务效能

承办诉求类型	诉求数量(件)	平均办理时长(工作日)	办理评价				分析专报(篇)		联动发布专项工作协同机制的部门个数(个)
			民声接听员服务满意率	回访征集评价(件)	群众有效参评满意率(%)	问题实际解决率(%)	上报总量	领导签批	
咨询类	161032	1.1	98.07	2686558	97.71	94.99	792	103	1
非咨询类	2564673	5.3							

(四) 热线大数据

1. 2024年承办12345诉求量TOP5的业务主管部门以及诉求量;

部门	诉求量(件)
昆山市公安局	87664
苏州市公安局	69392
苏州工业园区市场监督管理局	39940
昆山市市场监督管理局	35920
常熟市公安局	30440

2. 2024 年咨询类诉求量 TOP5 类型、诉求量；非咨询类诉求量 TOP5 类型、诉求量。

承办诉求类型	诉求类型（件）				
	咨询类	民生保障	交通出行	公共服务	党务政务
1330602		598433	395790	387108	320082
非咨询类	交通出行	民生保障	经济综合	城乡建设	住房保障
	692500	537007	394416	389217	346843
总计	民生保障	交通出行	经济综合	公共服务	党务政务
	1867609	1290933	714498	642859	608547

（五）平台基础保障能力

1. 服务团队					2. 成员单位				3. 平台安全
座席类别	话务平台总人数(名)	民声接听员(名)	政策专员(名)		热线平台(个)	政府部门(个)	党群组织(个)	国有企事业单位(个)	平台安全运行状态
			企业	人才					
市本级平台	118	104	326	42	10	46	25	33	优秀
全市(包含县市区平台)	1162	965	1021	282	10	474	191	218	优秀
全市每十万人座席数	7.45								

三、热线服务存在的主要问题及改进情况

2024年，我们脚步不停，耕耘不断，取得了丰硕成果，但也仍然存在一些不足，比如“12345+政务服务”融合程度待提升，企业诉求闭环管理机制尚不够灵活高效；在大数据时代背景下，数据分析应用在理念、人才、技术等方面还缺乏引领性和专业性；面对企业群众更高期盼，热线工单办理质量仍有待提升等，仍需采取有效措施，切实研究解决。

“梦虽遥，追则能达”。2025年，是苏州12345热线开通20周年，我们将回望来时路，阔步新征程，全力以赴扛起新使命，实现12345政务服务便民热线发展再上新台阶。

1. 推动高效融合发展。完善热线服务标准规范体系，发挥12345“总客服”作用。建立健全企业诉求闭环管理机制，推进“12345+政务服务”高效融合发展，不断探索更多融合场景，助力政务服务营商环境优化。

2. 深挖数据应用潜力。建立健全12345热线服务数据管理体系，推进民意感知和效能监管平台建设，提升政情民意分析专业水平。加强智能化应用场景优化，探索“自助式”下单服务，为企业群众提供更智慧的热线服务。

3. 提升整体服务质效。持续优化完善12345热线工单派发机制，提升诉求办理实效。强化跟踪督办，定期复盘疑难复杂问题并总结经验，确保诉求办理质量。加强与多部门对接合作，丰富服务内容，提升综合服务效能。