2025
县(市、区)
12345热线发展大会

数智驱动县域治理创新

诚心诚意成效

黄渤海新区城市运行中心

进一步推进区域高质量发展报告

解读人：文宁

目录

01 **命题：** 城市高质量发展时代背景下的新区使命

02 **夯基：** 以"'一网统管'明责机制"厘清治理边界

03 **立柱：** 以"事要解决"为核心构建质效保障体系

04 **赋能：** 以数据治理实现决策支持与未诉先办

05 **实绩：** 黄渤海新区全域高质量发展的多维彰显

06 城市治理体系和治理能力现代化的**"黄渤海答案"**

01

命题：城市高质量发展时代背景下的新区使命

国家层面

2025年7月

中央城市工作会议

提出要创新城市治理的理念、模式、手段，用好市民服务热线等机制，高效解决群众急难愁盼问题。

2025年6月

《关于进一步规范和提升12345热线服务的意见》

强调要加强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。

2025年5月

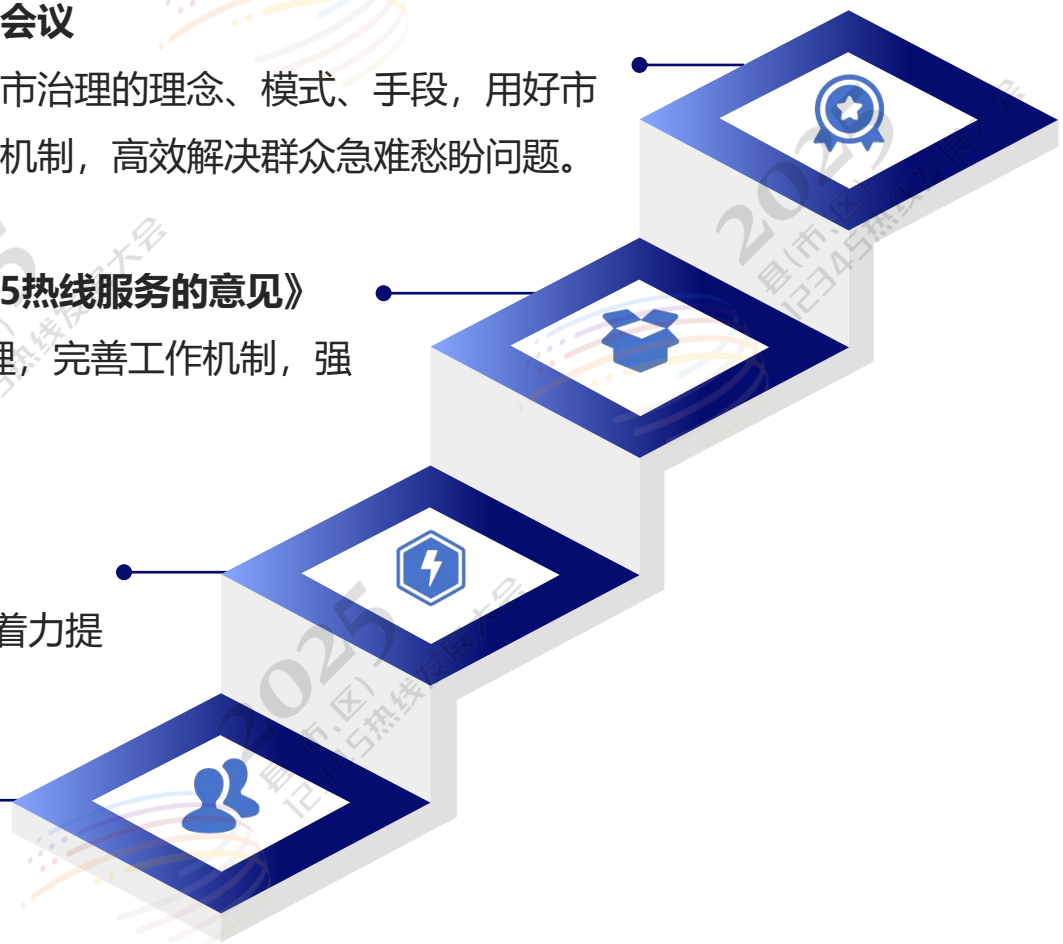
《数字中国建设2025年行动方案》

提出要加快推进城市全域数字化转型，着力提升数字政务智能化水平。

2021年1月

《关于进一步优化政务服务便民热线的指导意见》

要求加快推进除110、119、120、122等紧急热线外的政务服务便民热线归并，实现"一号响应"。



地方层面

01

2019年，山东省《关于弘扬企业家精神支持企业家干事创业的若干措施》

要求推行“企业吹哨、部门报到"机制，依托各级人民政府门户网站建立“政企通”实行线上受理、现场办公

02

2021年，《山东省人民政府办公厅关于进一步优化全省政务服务便民热线的实施意见》

对热线归并、平台建设、运行管理机制等提出了细化要求

03

《烟台市12345政务服务便民热线推动政府工作"事要解决"实施意见》

以"事要解决"为核心目标，提炼出独具特色的"1555"热线工作法

04

"三环"处置应用场景

以"不新建平台、不新增资源、直连部门"为核心，形成"小环快处、中环协同、大环攻坚"的城市治理机制

经济社会高质量发展催生治理升级

01

经济发展与营商环境优化，要求治理响应必须更加高效

新区作为项目建设和对外开放前沿，企业集聚、投资密集，带来的政策咨询、要素保障、审批等涉企诉求及基础设施、公共服务等民生诉求，呈现量大、类新、急迫的特征。传统分散、滞后的治理模式难以适应新区高强度发展需要，亟需构建一个快速响应、精准分派、高效协同的诉求处理中枢。

02

民生需求与社会治理的精细化趋势，要求决策支持必须更加有力

新区人口结构多元，社会利益诉求多样，潜在的矛盾和风险点也更为复杂。需对热线数据进行深度挖掘和专业分析，精准识别出特定区域、特定领域、特定群体的高频共性问题，如物业管理混乱、劳资纠纷频发、消费维权困难等。这使得政府决策不再仅仅依赖于经验，需要有坚实的数据支撑。

新区回应

“1555”工作法与“事要解决”核心目标

黄渤海新区将上级精神与新区实际紧密结合，提出了一套清晰有力的“新区应答”。这套应答的核心，是烟台市委、市政府确立的“事要解决”这一根本目标，以及为实现该目标而构建的“1555”热线工作法，为新区以“一网统管”破解治理难题提供了顶层设计和行动纲领。

新区热线的治理定位

新区热线是优化治理体系的关键抓手与“事要解决”的实践引擎。依托“一网统管”厘清权责、高效分拨，构建“督办-考核-问责”闭环保障效能，并通过数据智能分析推动“事前预防”，赋能科学决策。

聚焦“一个目标”，即“事要解决”，构建明责、履责、尽责、督责的全流程闭环机制；
明确“五项任务”，实现诉求受理标准化、工单交办精准化、疑难问题强力化解、行政效能全面评估和决策支持数据赋能；
建立“五大体系”，覆盖全量归集、精准交办、督导督办、绩效评价和辅助决策；
强化“五项保障”，从组织领导、人员配备、技术支撑、效果评估和法治保障等方面提供支撑。

02

夯基：以“‘一网统管’明责机制”厘清治理边界

创新构建标准、动态的全域权责数据库

法治化原则下的权责清单构建 01

严格依据国家及地方法律法规、部门规章和规范性文件，对全区行政管理职责进行系统梳理和标准化分类。

精细化为目标的职责内容动态管理 02

新区热线建立了清单定期评估和动态更新机制，根据法律法规的立改废释、机构改革带来的职能调整以及热线受理中遇到的新情况、新问题，及时对清单进行修订、补充和完善。

落细落实科学明责与争议处置要求

线上“一键”会商

- 12345系统平台创新开发**"一键会商"**功能模块，当遇到职责不清的工单时，组织相关部门协商。
- 协商未达成一致，启动线上“一键”会商，对职责争议事项进行分析研判。
- 智能研判结果存在争议的事项，也可转入“一键明责”模块。

至今启动38次，解决53件问题

线下多方联动

- 对于需多部门联合办理的事项，在明责阶段即明确**"牵头单位"**和**"配合单位"**。
- 依托《烟台市12345热线"会诊"工作机制》，针对类型化、系统性疑难问题，提请分管领导召开**"领导坐诊"**会议。
- 推动建立了涵盖信访、安全生产、拖欠工资、生态环境等重点敏感领域的部门**常态化联动机制。**

“领导坐诊”会议至今启动9次，解决20余件问题

推动热线研判从解决“一件事”到“一类事”

对一个或一类疑难诉求的职责认定结果，形成标准化的判例，纳入部门职责边界清单。日后遇到同类诉求时，工作人员可参照历史判例进行分拨，实现了从“解决一件事”到“解决一类事”的跨越。

03

立柱：以“事要解决”为核心构建质效保障体系

经济社会高质量发展催生治理升级

专业化培训机制

打通受理与部门办理壁垒

对内，定期邀请市热线办、职能部门的业务专家前来授课

对外，定期对办理质量不高、效果不佳的部门单位开展上门培训

常态化测试与质检

"以考促学、以学促用"

业务能力测试：每月定期举行，全员覆盖，成绩公开排名

每日质检：专项质检小组，全员工单抽样及全覆盖检查，质检问题每日实名公开

结果与绩效考核及岗位聘用挂钩

提质强能：内部管理机制的深化

三大主题内部通报



政务服务热线内部通报

第 219 期（总第 1004 期）

工委办公室政务热线服务处　　2025年8月1日

他山之石、外地经验

（7 月 26 日－8 月 1 日）

1.【典型做法】内蒙古自治区提升 12345 热线服务质效，需坚持问题导向，靶向解决群众关切。一方面，在管理体系建设上，应搭建跨部门协同平台，推行“首接负责+专班攻坚”机制，对复杂疑难问题，明确牵头单位统筹协调，相关部门协同配合，形成“接诉即办、全程追踪、闭环管理”的高效处置流程，彻底根治职责不清、推诿扯皮的顽瘴痼疾；另一方面，在诉求分类处置方面，构建精细化分类标准，实现咨询类诉求



政务服务热线内部通报

第 237 期（总第 1022 期）

工委办公室政务热线服务处　　2025 年 8 月 13 日

查缺补漏、直面问题

【业务能力测试】

一、考试内容

7月30日下午3点，政务热线服务处在二楼会议室开展话务员业务能力考试，考试时间为1小时，考试题型分为选择题、填空题、判断题和问答题。（试题内容详见附件1）

二、考试结果

实际参加考试人员共 40 人，其中 90 分以上 19 人，80-90 分之间共 14 人，60-80 分之间 6 人，60 分以下 1 人。（分数排名详见附件 2）

（编辑：　　审核：　　签发：　　）



政务服务热线内部通报

第 229 期（总第 1014 期）

工委办公室政务热线服务处　　2025年8月8日

改变成长、工作感悟

（8 月 2 日－8 月 8 日）

一、工作感悟

1. 春去秋来，花开花落，时间在无声中流逝。时间过得真快，转眼间又是一年盛夏时节，蓦然回首，在热线的工作已经到了第三个夏天。炎炎夏日，追忆往昔，自己刚来热线的第一个夏天的情形历历在目，仿若发生在昨天。回忆是珍贵的，同样也是令人难以忘怀的，曾经走过的每一步都是成长，都是经验的积累。

在受理组的工作已经开展了较长一段时间，发现自己还需提升和改进的方面还是有很多，与之前相比确实有进步，但更

热线服务专员机制

从被动转派向主动服务转变

精选14名业务骨干，定向派驻至4个镇街和7个重点民生领域部门，提供精准指导

四大角色："信息员""辅导员""督导员""建议员"

工单平均办理时长从3.36天缩短至2.63天，重办率从15.33%降至9.91%

标本兼治：以热线“四诊”机制推动条块高效联动

01

热线“问诊”

确定“问诊”事项及涉及行业领域部门单位，形成工作清单或数据专报予以“挂号”，研究提出初步解决意见、方案或措施。

02

领导“坐诊”

邀请行业领域分管副主任或工委办公室副主任进行“坐诊”，有关镇街和部门、单位共同参加，研究确定具体解决方案或措施，明确牵头单位、配合单位和完成时限，形成“终诊”意见。

03

单位“应诊”

根据“终诊”意见，各责任单位实行台账化管理，限期落实或解决，适时评估工作成效，有效整改提升。

04

靶向“回诊”

采取电话回访、现场督办等形式，了解企业群众对事项落实解决的真实感受，跟踪核实办理情况。针对未解决或未有实质进展以及企业群众感受不明显的，会同工委管委督查室、媒体等联合督办。

质控闭环：责任落实、考核、督查的高效融合

01

健全监督网络

社会监督评议

党风政风监测

检察监督联动

02

精准化督办

现场核查督办

难点堵点处置

03

数据化质效评估

全周期考评

经济社会发展考核

04

责任落实保障

常态督办

持续改进

协调保障

04

赋能：以数据治理实现决策支持与未诉先办

赋能：以数据治理实现决策支持与未诉先办

黄渤海新区热线牢牢把握数字化转型趋势，将数据作为提升治理效能的关键要素，通过系统化的数据治理、智能化的分析应用和精准化的预警预判，构建了"数据驱动决策、智能赋能治理"的新模式，推动政务服务热线从"接诉即办"向"未诉先办"转变。



数据基座与智能分析

- 构建全域全量数据仓库，整合多源数据
- 部署智能分析平台，集成四大模块
- 引入智能派单辅助，提升转派效率



智能预警与未诉先办

- 搭建预警系统，设定多层次触发规则
- 建立"预警专报"机制，直报领导深化规律性研判，实现源头治理



数据成果与决策支持

- 服务领导决策，编制内部分析资料
- 服务部门履职，点对点推送分析结果
- 服务效能监督，数据赋能精准问责

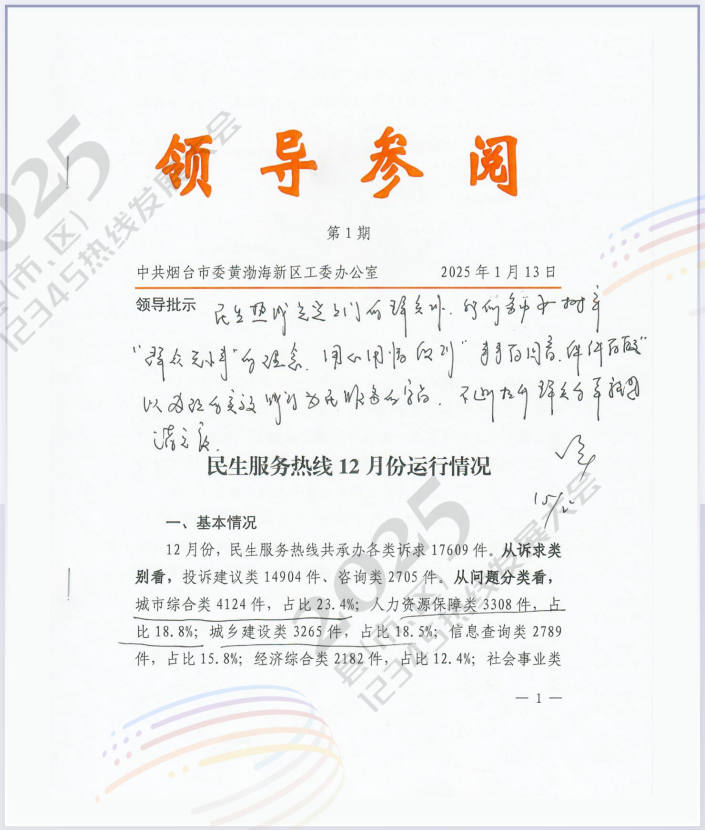
05

实绩：黄渤海新区全域高质量发展的多维彰显

决策能力提升

数据赋能决策：2022年以来，累计编发《领导参阅》43期、《信息动态》146期、《预警专报》193期、《热线服务专员运行情况通报》30期。

治理模式升级：新区热线通过智能预警系统，敏锐捕捉苗头性、倾向性问题，将风险化解在萌芽状态。



领导参阅

第1期

中共烟台市委黄渤海新区工委办公室　　2025年1月13日

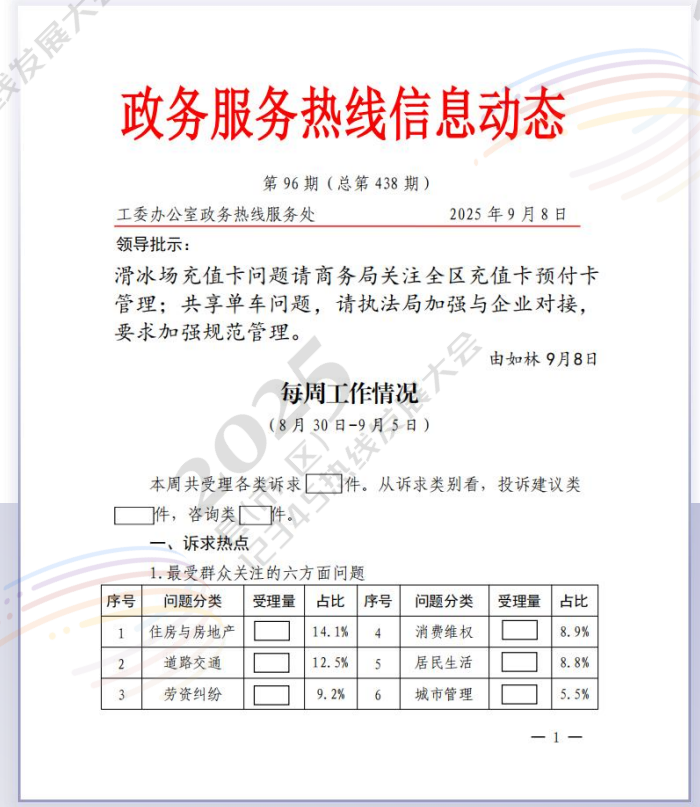
领导批示

民生服务热线12月份运行情况

一、基本情况

12月份，民生服务热线共承办各类诉求17609件。从诉求类别看，投诉建议类14904件、咨询类2705件。从问题分类看，城市综合类4124件，占比23.4%；人力资源保障类3308件，占比18.8%；城乡建设类3265件，占比18.5%；信息查询类2789件，占比15.8%；经济综合类2182件，占比12.4%；社会事业类

— 1 —



政务服务热线信息动态

第96期（总第438期）

工委办公室政务热线服务处　　2025年9月8日

领导批示：

滑冰场充值卡问题请商务局关注全区充值卡预付卡管理；共享单车问题，请执法局加强与企业对接，要求加强规范管理。

由如林 9月8日

每周工作情况

（8月30日-9月5日）

本周共受理各类诉求[ ]件。从诉求类别看，投诉建议类[ ]件，咨询类[ ]件。

一、诉求热点

1.最受群众关注的六方面问题

序号	问题分类	受理量	占比	序号	问题分类	受理量	占比
1	住房与房地产		14.1%	4	消费维权		8.9%
2	道路交通		12.5%	5	居民生活		8.8%
3	劳资纠纷		9.2%	6	城市管理		5.5%

— 1 —

成绩优异

2023年，新区热线承办量达**157,996件**，2024年为**144,113件**。在年均**超15万件**的高诉求量下，实现**全年100%办结**，综合考核成绩持续位居全市前列。

2023年，市级“政企通”企业服务专线转派至新区的诉求共**625件**，其中合法合规范围内的**594件**诉求满意率达**98.81%**，其他诉求满意率也达到**95.9%**。2024年，转派诉求量增至**1961件**，合法合规范围内的**1499件**实现**100%满意解决**，其他诉求满意率高达**97.31%**。

治理效能释放

新区热线坚持以问题解决为工作导向，以实际成效为最终标尺，成功打造了“督帮一体、一办到底”的民生服务闭环和“精准专业、全程跟踪”的涉企服务品牌，推动治理效能从量变到质变的飞跃。

民生服务领域

坚持“回头看”攻坚规范化：持续开展不满意、未解决工单“回头看”工作，建立问题台账，实行动态销号管理等。

坚持现场督办常态化：制定《政务服务热线现场核查督办工作规范》，细化工作职责和任务分工，或组织责任单位和诉求人现场办公。

坚持热线服务专业化：安排业务骨干“一对一”联系服务重点民生部门，做好业务指导工作。

涉企服务领域

强化专业指导：抽调业务骨干组建专门的涉企诉求办理团队，对企业诉求进行全程答疑和办理指导。

强化问题解决：积极运用实地调研、召开协调会等方式，联动各方力量，合力攻坚，精准化解企业在生产经营中遇到的规划、土地、审批等疑难复杂问题。

强化跟踪回访：对每一件涉企诉求的办理情况进行跟踪，通过电话回访等形式检验办理效果，并对办理效能进行监测和定期通报。

营商环境优化

"政企通"专线与企业管家式服务

前端咨询

精准直办机制，2200余条知识库，350余名政策专员

转办核验

三关质检机制，工单审核组、专线工作组、质检专员三重把关

疑难攻坚

联动督办与会商机制，累计召开15次联席会议解决18件疑难

权益保护

"为企正名"监督评议，召开11次会议澄清14家企业

营商环境优化

从"企业呼声"到"政府行动"

数据赋能，推动系统性治理。汇集25个部门单位的297名业务骨干，以企业诉求数据为依据，定期研究分析热点、敏感性及综合性问题，累计开展各类分析近21次，梳理问题百余项，提出建议39余条。

主动服务，前置解决潜在问题。创新"新注册企业匹配服务机制"，已累计为超过**1.9万家**新注册企业提供匹配服务，帮助企业解决了招工引才、融资贷款等各类问题**2000余个。**

常态化开展"上门服务"助企解忧活动，对重点企业进行走访，当面受理诉求，今年以来共解决各类诉求200余件，惠及企业7000余家。

社会和谐共治

01 代表委员参与机制与基层减压

开通代表委员履职"**直通车**"，建立"两代表一委员"信息库，精准识别身份，专人跟进督办。

通过"**社会监督评议机制**"，召开监督评议专题会议，对不合法不合规的"闹心"诉求或争议事项进行集体评议。

严格落实《关于进一步规范12345热线诉求转派办理工作的通知》，坚持精准转派，杜绝简单的"属地兜底"。

02 宣传引导与共建共治氛围营造

加强正面宣传，提升群众知晓度，邀请媒体人员参与督查督办，全程监督诉求办理效果。

联合工委宣传群团部（融媒体中心）打造"随问随答"科普栏目，将问题化解在投诉之前，累计发布宣传信息60余篇（期）。

开展双向交流，增进理解互信，常态化开展"基层单位走进12345热线双向互动交流"活动。

06

城市治理体系和治理能力现代化的“**黄渤海答案**”

"黄渤海答案"的形成与参考价值

黄渤海新区热线在党建引领下，大胆尝试、锐意创新，成功探索出了以“明责 - 督办 - 预警”为主线的闭环治理机制，实现了由“接诉即办”到“未诉先办”的数智驱动升级，并打造了多元主体协同共治的治理新生态。

核心经验

坚持**党建引领**，高位推动

坚持**法治思维**，规范运行

坚持**问题导向**，创新突破

坚持**系统观念**，协同联动

坚持**数据赋能**，智慧治理

推广价值

为全国基层治理数字化转型提供了**可复制、可推广**的"黄渤海方案"

构建了**"明责-督办-预警"**闭环治理体系

实现了从**"接诉即办"**到**"未诉先办"**的治理升级

"诚心•城运•成效"擘画城市发展新篇章

黄渤海新区政务服务热线将继续坚持党建引领，以“诚心·城运·成效”为导向，围绕“事要解决”这一目标，进一步强化“一网统管”平台支撑，完善“明责 - 督办 - 预警”治理闭环，推动治理重心下移、服务资源下沉，构建多元协同、精准高效的现代治理体系。通过深化制度创新与技术赋能，强化跨部门协同、全域感知、智能研判等能力，依托数据驱动，实现从经验判断向科学决策、从被动响应向主动治理、从单一管理向多元共治的转变，不断提升治理反应的敏捷性、精准性和有效性。

谢谢观看
敬请指正