

# 12345“暖心热线”架起“连心桥”

**编者按** 《潍坊市12345政务服务便民热线条例》已于2021年12月15日正式施行,12345热线成为党委、政府听民声、察民情、解民忧的全新媒体和重要平台。其中,12345热线2号键作为企业服务专线,打造以“政策咨询、投诉建议、问题反映、办事服务”为主要内容的一体化综合性企业服务专线。

在近一年的实施中,我市各个地方和部门以《潍坊市12345政务服务便民热线条例》为遵循,不断健全“即应即办、一办到底”“一把手”负责和监督考核机制,用好用活12345政务服务便民热线等渠道,确保群众和企业的合理诉求得到及时处置和办理,用心用情用力解决好人民群众的“急难愁盼”问题,做到“事事有着落,件件有回音”,推动高质量发展和高品质民生相互促进,不断提升群众的获得感和幸福感。

## 为民无小事 枝叶总关情

### 急事急办,热线助力解决群众燃眉之急

□ 潍坊日报社全媒体记者 **刘元起**

“查询的档案材料已经拿到了,事情也办好了,非常感谢您的帮助!”热线工作人员在回访来电人时,来电人满怀感激地说。

前段时间,济南的刘女士由于工作需要查询潍坊滨海开发区某地块的抵押登记信息。由于济南出现疫情,刘女士无法到滨海开发区现场查询,随即拨打潍坊市12345热线求助。

接到来电后,工作人员立即与刘女士电话沟通了解其详细查询诉求,告知其可通过“爱山

东”App、山东政务服务网,登录山东省不动产登记“一网通办”平台查询相关信息并提供查询途径。刘女士提出以上途径不能满足其工作需求,需要作为利害关系人的权限进行详细查询。

为解决群众实际诉求,潍坊市自然资源和规划局滨海分局主动联系刘女士就近的济南市不动产登记中心高新分中心。在刘女士前往济南市不动产登记中心高新分中心后,通过不动产登记机构间的“全省通办”“异地核录”服务,对刘女士进行利害关系人身份核验。然后,潍坊市自然资源和规划局滨海分局通过免费EMS邮

寄将相关查询档案材料邮寄至刘女士。忧群众之所忧,急群众之所急。办理过程既合规合法又快有效,热线助力快速解决了刘女士的燃眉之急,诉求人满意并感谢。

让服务更贴心,让群众更方便。今年以来,滨海区将群众满意作为热线工作第一标准,努力抓热点、解疑点、破难点,通过严把办理质量、强化督查考核、科学研判诉求等多项措施,畅通下情上达渠道,确保企业和群众反映的问题和合理诉求及时得到处置和办理,进一步提高了为企便民服务效率和水平。

### 高密市水业有限公司:服务送上门 用心解民忧

□ 潍坊日报社全媒体记者 **王瑾**

近日,高密市长丰街东关社区一餐馆反映水压偏低,并咨询是否可以测量水质。高密市水业有限公司接到12345热线后,立即与来电人取得了联系,并赶赴现场。经检查,用户水压低的原因是水表堵塞,工作人员迅速将供水设施进行了拆表疏通。水质检测中心的水质检测员对餐馆内的水质进行了采样化验,把水质检测数据和判定结果耐心为用户解释清楚,随后,管网运行中心的工作人员为用户检查了各类供水设施,用户高兴地说:“自来水公司的技术人员到我这里来,测了我的水质,把我所有的疑虑全部消除了,我感到非常高兴。”

用户之事无小事,“接诉即办”落实处。高密市水业有限公司始终坚持至精至诚服务百姓的准则,持续将12345热线工作不断深化,确立立接立办,即应即办,热线办理工作提“速度”;深度分析,

抓住问题症结,掌握用户“晴雨表”。把24小时服务热线作为“听音筒”,定期对用户集中反映的诉求进行分析梳理,及时发现苗头性、趋向性问题,提前谋划,确保问题解决在萌芽状态。服务主动走出去,热线办理有“温度”。坚持采取到现场、查实情、面对面等问题处理方式,切实拉近与群众之间的距离,真正把工作做到点子上。

在遇到紧急情况快速办理的同时,聚焦民意,解决长期困扰群众的问题。今年夏天,市民打12345热线反映土产公司宿舍长期无法用水,困扰居民多年,希望帮助解决。相关工作人员接到热线后立刻到达现场勘察,发现该土产公司宿舍为上世纪80年代老旧小区,地处偏僻,各项基础设施年久失修,且小区内居住的大多为老年人,取水、用水十分不便。高密市水业有限公司立刻组织现场勘察、设计、预算,对管道进行改造,更换并铺设了200米供水管道,终于解决了长期困扰居民的用水难题。小区居民联合送上了锦旗表示感谢。

### 老旧小区换新颜 提升居民幸福感

□ 潍坊日报社全媒体记者 **刘元起**

“我在这个小区已经住了20多年了,现在老旧小区改造后,我们出来溜达,心情非常舒畅。”11月10日,临朐县城关街道惠中国小区业主李女士正在散步锻炼,目睹住小区焕然一新的幸福油然而生,伸出一大拇“点赞”。

今年春天,惠中国小区多位业主拨打潍坊市12345热线反映,小区楼房外墙皮脱落、道路破损、环境“脏乱差”,直接影响居住品质,希望有关部门予以解决。

接到热线诉求后,临朐县住建局、城关街道立即组织人员到惠中国小区进行了实地调查走访。该小区始建于上世纪90年代初,各种基础设施严重老化。为此,工作人员通过入户摸底、公开征求意见等方式,按程序将该小区纳入临朐县老旧小区

改造计划,并安排专门资金和力量,于5月份启动改造建设,包含道路修复、外墙保温、线路整修等7项内容。整个改造已于11月上旬完工。

民之所盼,政之所向。“提升老旧小区居民的居住条件和生活品质,是我们工作的重点。”临朐县住建局相关负责人表示,今年,临朐县坚持尊重民意、一区一策,投资2400万元,对5个片区、15个老旧小区,2361户进行改造提升,配套更新燃气供水管道、楼顶防水、安全防护等设施,并进行外墙保温、绿化亮化、路面整修和停车区改造,小区整体面貌焕然一新。

此外,临朐还在全县推行物业标准化,开展“胸城红色物业”品牌创建活动,在全省率先实现了城区居住小区物业服务全覆盖。在今年上半年的物业管理考核中,临朐县位列全市第一。

### 潍城交通请查核!12345表扬工单

□ 潍坊日报社全媒体记者 **王瑾**

11月21日,潍城区道路运输服务中心收到一份特殊的12345工单,这份工单是要对鲁GT7898出租车驾驶员陈永才表示感谢。

原来,来电人路女士的母亲11月21日上午乘坐出租车陈永才的出租车,不慎将自己的包落在后座。路女士的母亲下车后,陈师傅发现后座上的包,他知道乘客丢失了包肯定很着急。

后来发现钥匙上有个社区电话,经联系,社区工作人员让他把包送到社区,工作人员会联系失主认领。于是陈师傅把包送到了失主所在的社区。

路女士拨打了12345热线,一再表示对驾驶员的感激、感谢之情,要求给予鲁GT7898驾驶员表扬。路女士在电话中说:“母亲出门没丢过东西,这次丢了包非常着急。没想到没多久社区就来电,说驾驶员将遗失的包送回来了。母亲高

兴得无法言喻,一遍遍地说还是好人多啊!我觉得12345热线不仅是帮助解决问题的平台,也是传播温暖的平台。希望能将这份感谢转达给驾驶员师傅,谢谢!”

工作人员联系路女士时,也传达了驾驶员陈师傅的一句话“这都是我应该做的!”话语虽朴实,却彰显了一名交通服务工作者的担当、奉献、乐于助人的精神。

### 昌邑市:热线化纠纷 邻里更和谐

□ 潍坊日报社全媒体记者 **刘元起**

“我们单元下水管道多次堵塞,现在我家无法用水,而且异味严重,已经严重影响日常生活,希望相关部门能够帮助解决。”今年7月中旬,昌邑市奎聚街道蔚蓝海岸北区16号楼2单元2楼的一位业主拨打潍坊市12345政务服务便民热线反映诉求。

接到市民求助后,奎聚街道富昌社区立即入户开展调查。经了解,该处下水管道堵塞的主要原因是1楼业主私自更改管道。“更改后的管道外露,不仅不美观,影响验收,更导致自家下

水道不流畅、堵塞。自从下水道开始堵塞,1楼业主便特别注意小心使用,但堵塞情况仍时常出现。因1楼业主认为楼上住户也存在使用不当问题,所以想要其他住户分摊维修管道的费用,但在与其他住户沟通过程中,分摊的要求均被拒绝,邻里矛盾因此出现。”富昌社区工作人员说。

了解到该情况后,社区主动联系物业、市住建局和房管中心一同查看现场,商讨如何更改管道彻底解决易堵塞的问题。通过现场查看和测量后,专业人员指出只要将易堵塞的管道换成加粗管,就可以彻底解决问题,但更换的管

道经过3楼业主车库,因3楼业主不能接受自家车库地面损坏,导致解决进度再次搁置。后来,社区工作人员多次入“百家门”做思想工作,最终1楼、3楼、4楼、5楼业主同意共同承担维修的各项费用,包括车库地面维修费,3楼业主看到管道问题能最终解决,也同意了为维修工作提供便利。

问题的圆满解决,赢得了居民一致好评。一直以来,依托12345热线平台,昌邑市秉承“群众事无小事”的办事原则,从每一件事做起,点滴汇聚,群众的获得感和幸福感不断提升。

## 服务传递价值 热情温暖寒冬

### 热线接诉即办 解决供暖难题

□ 潍坊日报社全媒体记者 **刘元起**

今年10月,高新区金帝惠贤府小区多位业主拨打12345热线反映,该小区今年冬天无法供暖,希望有关部门和单位能尽快协调解决供暖问题,让业主温暖过冬。

本着“接诉即办”的原则,热线工作人员接到电话后,第一时间转办到高新区住建局。经核实,金帝惠贤府小区于2018年开工建设,工程分两期建设,一期已建设完成并交房。因与潍坊市五岳热力公司签订供暖工程施工协议时分两期付款,一期付款后供暖工程一直未施工,二期尾款因疫情等原因尚未付清,导致小区2022年不能供暖。

在充分了解情况后,高新区住建局立即组织潍坊金帝置业有限公司与潍坊市五岳热力公司

相关负责人员座谈,将影响小区2022年供暖的堵点、痛点一一解决。在多方共同努力下,小区供暖工程于10月7日正式施工,并于11月15日全部完成。

后期,高新区住建局持续跟进,督促热力公司调试设备、打压试运行,并协调物业公司配合业主开户,及时检修供暖故障,最终于11月19日夜间正式供暖。目前该小区供暖正常,业主对供暖问题的解决表示满意。“能正常供暖,大家都很高兴,特别是工作人员能把我们供暖的事放在心上,而且办事效率很高,为他们点赞。”业主吴女士说。

想群众之所想,急群众之所急。为确保群众温暖过冬,高新区充分利用12345热线平台,及时、精准为群众解决供暖难题,以实际行动架起了党委、政府与群众的“连心桥”。

### 一心为民办实事 协商供热暖民心

□ 潍坊日报社全媒体记者 **于卿**

受新建住宅小区入住率较低,申请用热户数较少影响,滨海区弘润金茂府(三期)冬季供暖问题一直是小区居民的一块“心病”,严重影响了小区群众的获得感和幸福感。

今年10月,滨海区建设交通局接收到多个关于弘润金茂府(三期)业主申请集中供暖的12345热线承办单。经调查了解,该小区为新建小区,总户数约为248户,今冬申请用热户数仅有27户,远达不到《潍坊市供热条例》中关于申请用热

户数达到小区总户数40%以上供热企业应当供热条件,小区实现集中供暖困难较大,但27户群众的供暖需求也是不可忽视的实在民生。

为切实解决这一供热难题,滨海区建设交通局主动出击、担当作为,召开党组会议专题研究解决方案,主要领导亲自协调,分管领导现场包靠,多次前往居民小区面对面与群众交流,听取群众诉求,依据《潍坊市供热条例》积极协调开发商向供热企业补足缺口用户基础热价进行协商供暖,最终为弘润金茂府(三期)接入了城市集中供热,解决了27户居民“急难愁盼”的供热问题。

### 群众诉求无小事 安危冷暖记心头

□ 潍坊日报社全媒体记者 **王瑾**

12月5日上午,家住峡山区学苑花园的高女士因家中供暖不热拨打了12345政务服务便民热线,承办单位峡山区建设交通局的工作人员与华昊热力公司的维修人员立即来到高女士家中现场测试供暖管道回水温度,检查来电人家中过滤网是否堵塞,以及单元楼内供暖户数等信息,排查原因,最后通过疏通户内热水管

道,室内温度稳定达标了,仅用半天时间就解决了来电人的问题。

来电人高女士表示非常满意,她说想不到如此方便,迅速地就解决了问题。当前,峡山区正开展以“保障供暖,便民惠民”为主题的服务保障群众供暖专项行动,始终秉持把群众冷暖记在心头的初心,不断探索提升服务质量的方式方法,今冬已累计处理保障供暖问题51个,解决率达98%。

### 全力推进供热设施改造 确保群众温暖过冬

□ 潍坊日报社全媒体记者 **王瑾**

近期,坊子区荆山新城小区业主拨打12345热线反映,该小区供暖锅炉老旧,取暖管线已破损,强烈要求进行供暖改造。

按照有关规定,再上新锅炉按环保政策已不允许。为彻底解决这一问题,坊子区经济发展区管委会成立小区供暖改造专班,提前谋

划,认真研究,确定了燃气壁挂炉供暖的改造方式。同时,积极对接协调开发商及华润燃气公司,对小区业户取暖采取补贴的方式进行改造,每户补贴2300元,每户仅需负担2000元费用,华润燃气公司上门安装后,即可实现燃气炉与取暖设备(暖气片)完成后连接,保证正常使用,实现冬季取暖高效、清洁、到位,确保群众温暖过冬。

## “2号键”开通“直达车” 高效解决企业难题

12345热线2号键是由30名优秀座席组建的企业服务热线团队,通过划定企业服务专区,设立服务企业专员绿色通道,确保服务企业专员反映企业问题第一时间受理,第一时间转办,第一时间反馈。通过开展以“上月未解决、次月未解决”和“复杂事项限期解决”为主要内容的合理诉求事项“清零行动”,创建“日常督办、挂牌督办、约谈督办”等多层次督办方式,进一步拓展了企业诉求和解决渠道。

### 青州市:服务企业热线专班为企业畅通引育才渠道

□ 潍坊日报社全媒体记者 **尹莉莉**

合力包装科技青州有限公司开发新产品体系,却找不到符合岗位要求的专业技术人才,计划上市的山东华晶玻璃有限公司也急需人才。这两家公司通过12345热线2号键传递他们的诉求后,青州市服务企业热线专班精准服务,帮助他们快速引到合适的人才。

青州市服务企业热线专班自成立以来,招聘专职企业服务人员16名,其中硕士研究生3名,“双一流”院校毕业生2名,大学本科生11名,主要负责“政商直通车”服务热线、服务邮箱管理运行、“潍企通”企业服务平台、“接诉即办”热线办理机制,专人负责接听接收,确保对企业诉求在1个工作日内启动核实程序,第一时间联系,全力以赴为企业办实事、解难题,提供精准、优质、高效服务,持续优化营商环境。

针对企业诉求中的人才问题,服务企业热线专班逐件分析,确定责任单位,形成台账,实行销号管理,督促落实解决,确保企业诉求全部解决。“接到企业人才需求的工单后,第一时间转到服务企业专员所在的企业去处理,同时加强单位和企业的交流沟通,确保企业诉求得到及时解决。”青州热线工作人员张俊彪介绍说。

坚持企业诉求“接诉即办”,帮助企业搭建平台引进人才,完善政策留住人才,健全制度用好人才,夯实人才基础,为高效解决企业难题开通了“直达车”,助推企业高质量发展。通过“接诉即办”共受理企业诉求1811件,为企业解决了一系列难题。

“没想到热线非常快速地给了我们一个回复,并帮助联系镇政府和企业合作,帮助我们制定专业的人才吸引政策,

### “心贴心”精准服务 化解企业用工难题

□ 潍坊日报社全媒体记者 **刘元起**

近日,记者走进位于诸城市的山东钜盛精密机械有限公司,一条崭新的农机零部件生产线上,40多名员工正在忙碌工作。这40多名员工在8个月前还是刚招聘的新手,如今早已在车间挑起大梁。

山东钜盛精密机械有限公司是一家从事生产和销售轮分割器、农机配件等业务的公司,这两年发展向好,公司不断壮大。“年初,订单就排到9月份以后。当时订单一下子进来,公司需要新上一条机械装配生产线,还需要40多名工人,尤其是缺少数控工人,这让我们犯了难。”该公司负责生产的副总经理魏金旗说。

订单不能推,活儿不能耽误。魏金旗当即拨打了12345热线“2号键”服务企业专线寻求帮助,热线及时转办到了诸



采用了线上的招聘会跟高校对接的方式,帮助我们快速找到需求的人才。”山东华晶玻璃有限公司人事经理冯国伟说。

针对企业人才需求,青州市借助“潍企通”企业服务平台,多渠道收集企业诉求,了解企业人才需求及引育现状,深入实施青年人才“筑基工程”,畅通引育才渠道,加快高素质、实用型技能人才储备培养,为企业发展提供强有力的技能人才支撑。该市倡树“不仅为企业扶上马,还要送一程”的服务理念,服务企业热线专班不断充实企业服务政策专业库,更新企业知识库,主动调研走访,精准施策,持续提供全方位人才服务。同时加大与相关部门、单位企业的联动对接,压实各承办单位责任,推进企业人才诉求落实到位,夯实人才基础,助推企业高质量发展。

城市人社局。

诸城市人社局接到转办工单后,立即组成人才用工专班,深入企业了解情况,随后,推动5家人力资源服务公司及入园企业信息平台免费为企业发布招聘信息,同时借助该市人力资源服务平台自有人才库,为该企业精准推介了130余名求职者的信息。“最终,我们从人才库选中40名冲压工、焊工、装配工入职上岗,有效缓解了对一线技能员工的用工需求,保障了订单的有序生产,热线真正解了我们的燃眉之急。”魏金旗说。

“服务企业就是服务发展”。打造真正利企便民的暖心线,是潍坊市12345政务服务便民热线始终追求的工作目标。今年以来,诸城市聚焦企业和群众的操心事、烦心事,在破解企业用工难等方面,用真心、贴心和暖心,让服务更到位,帮扶更精准,真正实现了“零距离”纾难解困,“心贴心”助企发展。