

温度 热度 力度

大数 据

告诉你 12345 这一年

总数据

2022年共接处群众来电
2079.18万件

人工服务有诉即办(咨询类)
356.22万件



为市民交办 56.98 万件(办理类)
办结 55.84 万件
办结率 98%
办件满意度 90.4%



数据解读

1、12345 智能服务有多强大?

12345 政务服务便民热线 80% 的电话要靠智能机器人接听。按目前的接听量,智能机器人每天服务 4.5 万余次,平均每小时要接听电话近 2000 个。

12345 热线运营经理杨勤介绍,12345 有颗智慧大脑,能够通过大数据分析挖掘,从语音话单中发现热线受理、办理过程中的热点或突出问题,以及规律性、关联性问题,感知发现苗头性、倾向性风险,进而自动识别生成风险预警,帮助有关部门实现“未诉先办”。12345 热线还能快速交办诉求问题,实时跟踪办理进度,通过地图呈现全市各区域的热线回访满意度,滚动展现全市区县、部门工单回访办理排名及满意度排名,实现“事事有着落、件件有回音”。同时,智能机器人还能通过主动学习进化,分辨识别重庆口音和普通话偏差。

2、56 万件工单需要走多少流程? 涉及多少部门、人员?

12345 政务服务便民热线运营中心主任章娅玲介绍,12345 热线工单办理形成了全市一张网,涉及 42 个区县、1050 个街道乡镇、11300 个村(社区),还有 78 个市级单位。工单办理按照属地优先的原则,会首先派给市民反映问题所在的村(社区),村(社区)如果办理不了,再层层向上级交办,直到市级部门。工单办理都设定了 15 个工作日的办理时限,不能无限期延长。

3、满意度 90.4% 怎么来的?

对 12345 交办的工单,智能机器人会自动回访当事人,通过语音回访调查满意度(满意还是不满意),凡是不满意的工单会自动反馈给办件单位,形成再办清单。目前,12345 办理满意度一直在稳步提升。



投诉前十行业

事项分类	工单量	占比
医疗卫生	1423144	33.85%
劳动人社	724990	17.24%
住房城建	711163	16.92%
市场监管	253303	6.03%
司法	123906	2.95%
交通运输	123134	2.93%
治安管理	80612	1.92%
城市管理	64052	1.52%
区县服务	60139	1.43%
生态环境	59540	1.42%

数据解读

1、行业榜单数据怎么形成?

章娅玲介绍,12345 热线有 200 多名接线员,24 小时值守接听市民来电,全年共形成人工服务 413.20 万件。行业榜单数据就来源于人工接线服务,接线员会对来电分类录入,系统自动生成榜单数据。

2、以前三甲为例,市民反映最集中的问题有哪些?

一级事项分类	二级事项分类	工单量	事项占比
医疗卫生	新冠疫情	1229535	86.40%
住房城建	公积金服务	588524	82.76%
劳动人社	养老保险	230931	31.85%

杨勤介绍,排名最靠前的医疗卫生、住房城建和劳动人社三大行业反映问题的总量占到了人工服务的近 70%,而且三个行业反映的问题又相对集中,有关新冠疫情的占比高达 86.40%,其中关于渝康码的投诉多达 35 万余次;住房城建类集中在公积金方面,有关公积金政策咨询、提取和贷款的投诉反映占比 82.76%;劳动人社行业的投诉反映则集中在养老保险方面。

3、城市管理问题 TOP10

占道经营	9096
市政道路施工扰民	5110
停车场收费	5001
城管执法	4573
店外经营	4400
其他城市秩序问题	3077
行道树	2035
人行道上机动车乱停放	1891
环卫作业	1826
道路破损	1625

4、市场消费投诉 TOP10

经营者违反明码标价规定的价格违法行为	1853
定金侵权行为	1567
无照经营	1370
其他食品监管问题	1118
销售失效、变质的产品	1080
一般食品	1073
接受服务时人身、财产安全受损害	1062
流通环节(过期食品、无证经营、互联网售假等)	1024
欺诈消费者行为	1015
产品中掺杂、掺假	962

“最”数据

1、最繁忙(部门)

单位	工单量	占比
市卫生健康委	161827	27.28%
市住房城乡建委	130076	21.92%
市人力社保局	39842	6.72%
市市场监管局	39464	6.65%
市大数据发展局	33680	5.68%
市交通局	31396	5.29%
市公安局	26923	4.54%
市教委	15497	2.61%
市商务委	13469	2.27%
市规划自然资源局	12140	2.05%

2、最热力(地区)

区域	工单量
渝北区	112240
江北区	68408
南岸区	63388
九龙坡区	58157
渝中区	54871
两江新区	54611
沙坪坝区	53003
巴南区	34398
北碚区	27080
万州区	22229

3、最快速

人民至上,生命至上,在疫情最吃劲、最紧要、最关键的时期,12345 热线在去年 11 月 11 日启动 24 小时紧急流程,对涉及孕检生产、高危求医、物资保障、生命垂危的市民投诉发出疫情紧急工单,共 1500 多件,要求办理平台必须 24 小时内办结。这是只处理非紧急类诉求的 12345 热线首次启动紧急流程。



5、最坚持

“我感觉你好像生病了?”“你自己也要保护好自己,辛苦了!”这是 12345 热线至今留存的一段暖心录音。12345 热线话务员张婷婷说,临近挂电话时,市民的这两句话让她感到几分惊喜。

当天,感染新冠病毒退烧后不久就返回 12345 热线平台值守的张婷婷接到一位市民的来电,向 12345 热线咨询渝康码弹窗政策变更相关事宜。张婷婷声音沙哑,明显不适,被细心的市民听了出来。在获得满意答复后,市民安慰了她。于是,就有了上述那段让她感到惊喜的录音。

“我感觉自己的坚守得到了认可。”张婷婷告诉记者,那一个多月,12345 热线运营中心实行封闭式管理,她和 200 多名话务员一样,不能回家,女儿急性肠炎也没能陪伴。她说,作为母亲自己有些愧疚,但能得到群众的理解和支持,觉得自己的付出还是值得的。

4、最温暖

“看着他们吃饭的问题解决了,我悬着的心总算放了下来。”回忆参加“12345 记者帮你跑”专项行动的经历,重庆日报记者杨锐紫记忆犹新。当天,她从 12345 热线平台得到线索,巴南有两名合租的残疾人,平日靠卖艺为生,居家隔离后断了生活来源,已经大半天没有进食,无奈向 12345 热线求助。

事出紧急,杨锐紫立即与两位残疾市民取得联系了解详情。随后,分别向市残联、巴南区残联、巴南区民政局以及龙洲湾街道龙滨社区反馈情况。龙滨社区得到消息后,第一时间给两位残疾市民带去了食物,并决定由社区买单,将一日三餐送到两位残疾人家中,以保障他们的正常生活。之后,巴南区民政局会同龙洲湾街道走简易程序,及时为残疾市民办理了临时救助,将临时救助金 1000 元发放到了他们手中,解决了二人生活着落问题。

持续 15 天的“12345 记者帮你跑”专项行动,共解决市民在疫情封控中遇到的各类“急难愁盼”事 30 余件,一个个紧急救助的故事,像一道道暖流冲破了疫情的阴霾。

6、最感动

“重庆 12345 热线的帮助,让我这个外乡人感觉很温暖。”时隔半年多,江苏货车司机祝劲松在电话那头依然十分感动。

去年 5 月 18 日,祝劲松拉着一批消防用具从江苏到了重庆,可是当他把货拉到消防队交货时,却傻了眼。

“这批货价值 8300 元,我一分钱没收到,消防队却告诉他已经统一付过款了。”祝劲松当时身上只剩够吃饭的钱,连回江苏的过路费都不够,很是绝望。于是,他拨打了 12345 热线。

“接到祝先生反映后,我们一边通过工单提交到相关部门,另一边联系了收货的消防队了解情况。”12345 热线运营中心现场主管陈焕介绍,10 多天时间里,他们将询问到的情况第一时间反馈给祝先生,请他不要着急。重庆消防部门也及时与江苏购货企业取得联系,询问结账事宜。5 月 30 日,江苏企业将货款打给了祝先生。

“在最无助的日子里,重庆 12345 热线负责任的态度让我感到了温暖。”回到江苏后,祝劲松第一时间制作了一面锦旗邮寄到重庆,上面写着“尽心尽责解民忧 为民服务暖人心”。

资料来源:本版文字由记者余虎、周松、黄婴采写,图表由重庆市 12345 政务服务便民热线提供

制图/丁龙