

梅州市政务服务和数据管理局文件

梅市政数〔2026〕6号

梅州市政务服务和数据管理局关于印发梅州市 12345 热线平台“即接即办”运行管理 暂行规定的通知

各县（市、区）人民政府（管委会），市府直属和中央、省属驻梅各单位：

《梅州市 12345 热线平台“即接即办”运行管理暂行规定》已经市人民政府同意，现将印发给你们，请认真贯彻执行。

梅州市政务服务和数据管理局

2026 年 7 月 23 日

梅州市 12345 热线平台“即接即办” 运行管理暂行规定

第一章 总 则

第一条 为规范梅州市 12345 热线平台“即接即办”(以下简称“12345 热线”)工作,提高惠企便民服务水平,建设人民满意的服务型政府,根据《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》(国办发〔2020〕53号)、《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)、《广东省 12345 热线平台“即接即办”运行管理暂行规定》(粤政数〔2026〕11号)、《广东省深化 12345 热线平台“即接即办”改革大力提升为民服务水平工作方案》(粤办函〔2026〕1号)、《梅州市深化 12345 热线平台“即接即办”改革大力提升为民服务水平实施方案》(梅市府办函〔2026〕9号)等有关规定,结合我市实际,制定本暂行规定。

第二条 本暂行规定所称 12345 热线,由市政府设立,由 12345 电话及配套网站、移动客户端、小程序等组成,“7×24 小时”全天候受理自然人、法人和其他组织(以下统称诉求人)提出的非紧急诉求。

第三条 12345 热线实行一个号码对外、即接即办、分级负责、属地管理和行业部门指导相结合的运行模式。与省及省内其他各地 12345 热线建立跨区域联动机制,通过电话转接、工单流

转等方式实现互通联动。

第四条 市政务和数据局是 12345 热线的管理机构，负责统筹指导全市 12345 热线规划建设、运行管理工作，建立健全制度规范，编制和维护梅州市诉求事项清单；负责诉求事项接听、登记、解答、转交办、督办、回访、综合评估等。各县（市、区）政务和数据局是 12345 热线县级管理机构，负责贯彻落实 12345 热线发展规划建设，运行管理工作；负责 12345 热线本行政管辖范围内诉求事项转交办、督办、重点回访、综合评估等，编制和维护本行政管辖范围诉求事项清单。

第五条 市、县两级 12345 热线管理机构根据实际需要确定承办单位范围，包括各级有关部门及其下设机构、法律法规授权的具有管理公共事务职能的组织和承担公共服务职能的企业事业单位以及实行垂直管理的中央、省属部门派驻本市的机关或者派出机构等。

第六条 承办单位是诉求事项办理的主体，应建立健全本单位诉求事项办理工作机制，规范和优化工作流程，组织协调各方资源力量依法依规办理企业和群众反映的诉求事项，在职责范围内对办理行为和办理结果负责，指导、协调、督促本行业系统下级单位做好诉求事项办理工作。承办单位负责诉求事项的办理、回复，编制和动态更新本部门诉求事项清单，建设和维护 12345 热线本单位知识库等工作。承办单位应强化组织领导，指定负责部门，配备专职人员负责，并保持人员的相对稳定。承办单位热

线工作分管领导、专职人员有调整的，应当自调整完成之日起5个工作日内报同级12345热线管理机构备案。

第七条 市、县两级分别建立12345热线协商工作机制，统筹协调解决12345热线建设运行管理重大事项决策及重点难点问题。涉及本市或县级行政管辖范围内问题，由市或县级12345热线管理机构根据实际牵头召集市或县级相关单位（包括但不限于承办单位，下同）协商解决。涉及本市行政管辖范围内跨县级区域问题，由县级12345热线管理机构提请市级12345热线管理机构牵头召集市、县两级相关单位协商解决。

第二章 诉求受理和办理

第八条 12345热线受理我市行政管辖范围内诉求人发起的各类非紧急诉求，包括经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的咨询、求助、投诉、举报和意见建议等。

对应当通过110、119、120、122等紧急热线处理的诉求事项，即时转至相应热线。对须通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开以及其他法律法规规章规定的程序解决的事项和已进入信访渠道的诉求事项，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，做好解释说明。

第九条 12345 热线工作人员应耐心解答、收集必要信息、客观登记、及时转派各类诉求事项，不得敷衍塞责、歪曲事实。

12345 热线应告知诉求人要如实反映诉求，配合后续办理工作，客观评价办理情况，不得无正当理由反复拨打或长时间占用 12345 热线资源。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。

第十条 对属于 12345 热线受理范围的诉求事项，及时按程序分类办理：

（一）对于咨询类事项，予以即时答复；不能即时答复的，转至承办单位办理。

（二）对于求助、投诉、举报、意见建议、表扬类事项，转至承办单位办理。

第十一条 12345 热线依据法律、法规、规章和部门职责，按照属地原则和诉求事项清单确定并分派承办单位。

第十二条 12345 热线实行首接负责制。首接单位为工单第一责任主体，除存在职责或者管辖争议外，首接单位原则上不得退单。12345 热线根据受理事项类型填制工单并转派至承办单位，首接承办单位接到转派的事项后，应立即核实并按照下列情形分类处理：

（一）属于本单位职责的事项，应予以办理。

（二）存在职能交叉等情形，需同级其他职能部门共同办理的事项，可在 2 个工作日内发起协办，提出诉求事项协办单位和

理由，经 12345 热线管理机构审核同意后会同协办单位共同办理，逾期未发起的，视为自行办理。首接单位发起协办时，需确定协办单位、协办事项和办理时限。协办单位收到协办事项应在 1 个工作日内签收确认，并按照首接单位确定的办理时限回复办理结果。协办单位认为不属于本单位职责范围的，说明退回理由和依据，经 12345 热线管理机构审核同意后退回首接单位；经审核不同意退回的，办理时限按首次接到协办事项之日起计算。

（三）不属于本单位职责范围的事项，应当自收到工单之日起 2 个工作日内申请退回，说明退回理由和依据，经 12345 热线管理机构审核同意后另行转派，办理期限重新计算；逾期未退回的，视为已接收转办工单。

12345 热线管理机构应在 1 个工作日内审核首接单位、协办单位申请退回的工单。

第十三条 建立镇（街）吹哨、部门报到工作机制。对需要基层部门处理，但超出权限、需要多部门跨领域解决的诉求，由镇（街）在统一平台按程序及时呼叫、职能部门迅速报到，高效协同处置。

第十四条 建立 12345 热线疑难事项调处工作机制。对因法规政策空白、权责不清、职能交叉等情形，难以确定办理单位的事项，首先由 12345 热线管理机构组织协商，经协调仍无法确认的，由同级 12345 热线管理机构会同同级机构编制、司法行政等部门开展会商，确定疑难事项承办单位；市或县级机构编制部门

和司法行政部门无法认定承办单位的，由市或县级 12345 热线管理机构提请本级政府研究确定承办单位。承办单位应当办理，不得退回。

第十五条 涉及多个单位共同办理的诉求事项，主办单位应及时协调协办单位处理工单，协办单位应积极配合主办单位办理诉求事项，及时反馈办理结果，主办单位负责汇总、反馈办理情况。

第十六条 同一诉求人单次反映多个诉求，涉及两个及以上承办单位，且职责明晰的，实行事件拆分，分别转至相应承办单位，各承办单位在其职责范围内办理回复。

第十七条 承办单位可对同一诉求人反映的多个相同诉求事项或多个诉求人反映同一诉求的重复诉求事项进行并案办理。

第十八条 承办单位应遵循诉求事项件件有着落、事事有回音的原则，限时办理。

（一）对于咨询、表扬类事项，自收到之日起 2 个工作日内办理。

（二）对于求助、意见建议、投诉、举报类事项，自收到之日起 10 个工作日内办理。

（三）对于紧急类和旅游、招商引资、涉企等办理时限另有规定的事项，按专项工作机制规定办理。

（四）国家、省政务服务平台等相关平台通过 12345 热线交办的诉求事项，按国家、省有关规定办理。

办理期限按承办单位首次收到转办工单时间起算。承办单位因诉求事项办理难度大、发生不可抗力等情况而无法按期办理的，应及时向 12345 热线提出延期申请，并向诉求人说明延期办理的原因；延期办理不超过 2 次，每次延期时限与相应类型事项的办理期限相同；重办工单原则上不得延期，已经延期的工单原则上不允许退单；12345 热线管理机构应加强对超期未办结工单的管理，及时督促提醒。

第十九条 诉求事项办理难度大、周期长，短期内无法办理完毕的，承办单位提交必要的申请材料、明确办结时间，向诉求人反馈办理情况、下一步计划、预计完成时间后，可向 12345 热线申请阶段性办结。

第二十条 承办单位应在办理期限内将办理情况通过电话、短信、网络平台等方式主动、规范回复诉求人。回复内容应清晰、具体，包含办理过程、认定事实、法律或政策依据、处理结果及后续指引等核心要素。诉求人未提供有效联系方式或明确要求无需回复或确因保密规定等正当理由无法回复的除外，但相关情况应在 12345 热线工单系统中予以注明。

第二十一条 12345 热线应提供 7×24 小时办理进度自助查询功能，查询结果应准确反映工单的办理状态、责任单位及关键处理节点。12345 热线工作机构应通过宣传引导、优化界面、提供操作指引等方式，积极引导诉求人自助查询事项办理进度。诉求人对办理进度有特殊要求的，12345 热线可进行催办提醒，同

一诉求事项工单催办提醒次数原则上不超过2次。

第二十二条 诉求事项办理完毕后，承办单位应向12345热线提交工单办结申请，办结申请材料应确保内容真实、准确、完整，并符合格式规范要求。

12345热线管理机构原则上应在收到承办单位提交的完整办结申请后1个工作日内完成审核并作出通过或退回的决定。对于涉及专业领域或情况特别复杂的工单，可适当延长复核时间，但需向承办单位说明情况。

诉求事项办理完毕后，承办单位应在办理期限届满前至少1个工作日提交办结申请；县级12345热线管理机构对县级诉求事项自提交办结申请之日起1个工作日内审核，并提交市级12345热线管理机构复核；市级12345热线管理机构对诉求事项审核，经审核符合要求的同意办结。不符合要求的退回办理，办理期限按承办单位首次收到转办工单时间起计算。

工单办结申请应符合以下要求：

（一）对诉求事项进行针对性的正面回应，核心诉求不得漏答或刻意不答。

（二）列明诉求事项办理时间、办理经过、办理结果及回复诉求人情况等。涉及需长期推进等情况的，应向诉求人说明工作措施，告知诉求事项跟进渠道，并做好解释工作。

第二十三条 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。市 12345 热线管理机构要围绕本地生产生活的迫切需要、安全隐患和社会稳定等突发诉求，协调有关职能部门制订突发事件清单并进行动态调整，对突发事件清单内的诉求实行快速响应、即时办理。

第三章 监督管理

第二十四条 建立 12345 热线社会监督机制。开展 12345 热线服务效能“好差评”工作，对热线服务环节和承办单位办理环节进行“好差评”满意度调查，已撤单的诉求事项不开展满意度调查。对首次评价为不满意和非常不满意的事项，12345 热线将诉求事项发回原承办单位重办，重办时限与原工单时限一致，重办以 1 次为限，重办工单的满意度以第 2 次满意度评价为准。工单办结后，12345 热线管理机构主动通过电话、网络或短信等方式回访诉求人，回访过程中诉求人提出新诉求的，12345 热线管理机构应重新登记工单并按程序转办。行政调解类、执法办案类诉求不片面追求满意度。

第二十五条 12345 热线管理机构联合有关部门对事项办理成效进行监督，对有关问题工单诉求事项，通过督查督办、提级办理等方式推动有效解决。

第二十六条 12345 热线管理机构应遵循客观公正、科学合理、注重激励的原则，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。

第二十七条 针对复杂疑难或不合理诉求的不满意评价工单,12345 热线管理机构可通过组织“即接即办”业务智库专家(含人大代表、政协委员、专家学者、新闻媒体等第三方人员)或采取与其他职能部门联席认定的方式开展综合性评议,经评议通过的工单,原评价情况不纳入统计。

第四章 数据管理

第二十八条 12345 热线管理机构及承办单位应遵循权威准确、标准统一、实时更新、共建共享的原则,共同建设和维护热线知识库。

承办单位应主动做好本单位热线知识库的维护工作:

(一)及时更新本单位工作职责、权责清单、服务事项、对外服务联系方式、对外服务时间等信息。

(二)对社会公众利益直接相关的政策,原则上应在向社会公开发布前 3 至 10 个工作日内向本级 12345 热线管理机构报备,将政策文件及政策配套解读信息上传热线知识库,并向 12345 热线工作人员提供专题培训。

(三)对于重大事件、突发事件,应即时报送应答口径。

对于经本级 12345 热线管理机构核查知识库存在错漏信息的,承办单位应在收到核查结果 2 个工作日内补正。

第二十九条 12345 热线按照统一标准,及时通过省数据资

源“一网共享”平台进行数据编目挂接、归集和共享；建设完善诉求专题数据库，常态化开展数据分析研判。各承办单位要强化本单位、本行业诉求综合分析研判和共性问题治理。

第三十条 按照“谁管理谁负责、谁使用谁负责”的原则，落实 12345 热线信息安全保障要求和信息安全责任，严格保护国家秘密、商业秘密、个人隐私。不得泄露不宜公开内容，不得违规将诉求人身份信息及诉求内容泄露给无关的第三方。

第五章 附 则

第三十一条 本暂行规定所称按照工作日计算期间的，开始的当日不计入，自下一工作日开始计算。

第三十二条 本暂行规定由梅州市政务服务和数据管理局负责解释。

第三十三条 本暂行规定自印发之日起实施。

公开方式：依申请公开

抄送：市委各部门、市人大常委会办公室、市政协办公室、市纪委监委办公室、梅州军分区、市法院、市检察院。

梅州市政务服务和数据管理局机关党委（办公室）

2026 年 7 月 23 日印发
