



济南12345热线已成为市民心中最耳熟能详的“金牌服务名片”。记者 王鑫 摄

人工智能+热线 精准定制民生服务

济南市12345热线接线员谈新年展望：为市民解决问题更高效

□生活日报记者 杨璐

“您好，请问有什么可以帮您？”走进济南市12345市民服务热线受理大厅，就传来此起彼伏的电话铃声。“12345，服务找政府”，在济南，12345热线已经成为市民心中最耳熟能详的“金牌服务名片”。在这里，365天工作、24小时待命是常态，节假日甚至大半夜督办事项，遇到紧急突发事件随时处理，更是常有的事。在这个“24小时不下班的服务型政府”背后，有一群“24小时不下班的人”。



在受理员的桌上，摆放着一面微笑镜。记者 王鑫 摄

一单通达 由3小时缩短至1分钟

“没来这里前，觉得就是坐着接个电话，能有多少事？没想到和想象的完全不一样。”两个多月前，23岁的房甜静正式上岗，成了一名12345热线受理员，这是她大学毕业后的第一份工作。作为一名新手，她还在适应快节奏、高强度的热线工作。

临近年底，这是12345热线一年中最繁忙的时候，除了日常接听，还要完成政府部门各类的年底调查回访。“一点不夸张地说，真是没有上厕所的时间，只能自己少喝水。”

正值供暖季，大量市民来电咨询供暖问题。“自己得先弄清楚啥是进水温度、回水温度”，房甜静一开始接电话很紧张，听明白市民反映的问题，回答也要一个字不能错，态度始终保持友好，一些复杂的工单不知道转到哪个部门办理，一天仅能完成80个接听工单，这在同事中属于下游水平。

“希望明年受理经验越来越丰富，及时回答市民的疑问，不让市民等，不用层层转办，在自己的环节就能帮市民办好。”在一个个的电话铃声中，房甜静意识到，自己找了一份

与众不同的工作，一个小小的电话架起了市民与政府沟通的桥梁，也让她听出了人生百态、世事万千。

民有所呼，我有所应。2008年正式开通的济南12345市民服务热线，通过整合城管、市政、工商、供电等38条政务类公共服务热线电话，实行12345一号受理，让市民拨打一个电话即可寻求政府各项服务，11年来已发展成为济南市民信赖依靠的民生热线、暖心热线。

今年，12345在全国政府热线中率先推出“一单通达”机制，工单从原来“市转区、区转街道、街道转社区”，变成“市直转街道”，平均流转时间由3个多小时缩短为不到1分钟。市民诉求第一时间抵达基层一线承办单位，实现立接立转立办，更迅速地为民排忧解难。

这对受理员而言，要求更高了，不仅工作量加大，转办也要更加精准。作为一名已工作3年的一线受理员，崔新雅也期望明年在业务上更加精进。“希望明年转办依据更加标准，系统更加智能化，为市民解决问题更加高效。”

新一年要在“人工智能+热线”上下工夫

李杰是回访中心主任，2019年是她热线工作的第七个年头。7年来，整个热线受理量已达到日均3万多个，仅回访中心的受理人员就由十几个人增加到九十多个。

“热线从最初30来个电话席位到如今500多个，从一开始最单一的电话接听到现在实现‘六位一体’，市民除了打电话，还可以通过短信、微信、手机APP等六种渠道反映问题。”李杰告诉记者，除了渠道不断拓宽，现在热线办理市民诉求的时限从原来的15天缩短为5个工作日，直办率从最初的50%提高到现在的70%。

“越来越忙，要求也越来越高。”李杰记得，今年汛期迎战台风“利奇马”，她从早上8点一直忙到晚上10点，电话持续不断涌入，受理员忙得顾不上吃饭，她把泡面泡好直接端到同事们面前，一边吃一边接电话，更有人一天一夜连轴转。

现在，每个受理人员日均能接通160个来电，以一天工作8小时计算，这意味着每3分钟就得受理一件工单，这还不包括吃饭、上厕所的时间。“一上班，就跟打仗似的，脚下如同踩着风火轮。”李杰笑着说。

回访是热线受理流程中的最后一个环节。作为回访中心主任，李杰

期望明年继续“站好热线最后一班岗”，不断调整系统，改进回访流程，不是简单的“复读机式”询问，而是带着解决问题的意识去回访。

智能化是方向之一。今年12345开通了智能坐席助手，根据市民的语音信息，自动识别来电想咨询的问题，整个流程不需要手动输入相关问题，就能轻松找到市民想要的解答，并且能在第一时间给予市民答复。受理员不需要再像以前一样耗费大量时间在海量的“知识库”里搜索答案，而是将更多时间集中在倾听市民的诉求，并安抚他们焦急的情绪。

李杰说，明年回访中心不仅聚焦于一个个回访任务，还要在“人工智能+热线”上下工夫，面对庞大的数据库，对回访问题进行汇总归纳，找出反映比较集中、反复投诉、群众最急最盼的问题，分析诉求背后的共性、倾向性等问题，更加科学、敏锐地为政府部门提供舆情分析和决策参考。

据了解，从2018年起，济南市热线办创新性地提出了“人工智能+热线”的新动能理念，并规划设计10个板块，加快了热线的智能化、自动化、信息化建设，向公共服务和便民服务延伸，开启了“精准定制民生服务”新篇章。

一条细细的电话线 成为市民最信赖的热线

“以前老年人打得多，现在年轻人、企业主，甚至小学生都打12345。”工作5年来，12345热线受理中心三分中心主任赵思雨越来越感觉到，市民参与公共事务的意识越来越强，城市与市民共同进步。“像某处井盖坏了，会有四五个电话打进来反映”，市民关注的问题不仅仅局限在个人生活，对城市发展的监督建议也越来越多。

让数据多跑路，群众和承办单位少跑腿。据统计，今年1月至11月，济南12345热线共为民服务1253.5万件次，其中市民建议、感谢类诉求8.6万件，同比分别增长41%、2.3%，群众获得感、幸福感进一步提升。

谈及对明年的新展望，赵思雨用了“变”和“不变”两个词。她说，“变”是希望12345热线变得更好，更加高效便捷地为市民解决问题，提供服务。小到水电气暖，大到买房贷款，12345是市民随手就能拨通回应的一

个号码，从2008年成立时的一条细细电话线，成长为如今1000万市民信赖依靠的热线。

作为12345的工作人员，自身也跟着12345一起成长，成了“百事通”。“像开通省级热线，我们‘解锁’了各地方言，外地人职同事从日常接听中就了解了济南的人文地理、民俗世情。”赵思雨感慨，在12345热线工作，让自己更加理解各行各业的辛苦和不易，包容心也更强烈了。

“不变的是，希望初心不变。”赵思雨坦言，12345热线责任大，压力更大，一年中至少有一半时间不能准点下班，特别是有了孩子，每当工作家庭难以平衡，是内心最纠结的时候。工作5年来，有无数次崩溃时刻，而自己坚持下来的，是电话那头来自市民的认可和鼓励。这是一份能帮助人的工作，她感到很光荣，而“电话中的一声感谢，会让我忙一天都不累”。