

天津市政务服务便民热线管理办法

(2024 年 11 月 6 日经天津市人民政府第 60 次常务会议通过，
2024 年 11 月 12 日天津市人民政府令第 39 号公布，自 2025 年 1
月 1 日起施行。)

第一章 总则

第一条 为了规范和加强政务服务便民热线的管理，提高政务服务水平，推进依法行政，优化营商环境，根据有关法律、法规，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于本市行政区域内 12345 政务服务便民热线的管理和诉求办理工作。

本办法所称 12345 政务服务便民热线（以下简称热线），是指市人民政府设立的，通过 12345 电话以及配套设置的网站、微信等渠道综合接收、直接答复和派发、督办有关诉求的公共服务平台。

第三条 热线工作应当遵循以人民为中心的发展思想，坚持



问题导向、依法办理、协同联动、便捷高效的原则，实行统一接收、归口办理、分级负责、限时办结、监督评价的工作机制，接受新闻媒体以及社会各界的监督。

第四条 市和区人民政府应当建立健全热线工作协调机制，统筹指导本行政区域内热线工作，协调解决热线工作中的重大事项和重点难点问题。

第五条 市政务服务部门是本市热线工作的行政主管部门，负责热线规划建设和全市热线工作的组织推动，指导和监督热线工作机构开展工作。

市便民专线服务中心是本市热线工作机构，具体负责热线日常运行管理工作。

区人民政府指定的工作机构负责本行政区域内热线的具体管理工作。

第六条 区人民政府，市人民政府各部门，法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织，承担公共服务职能的企业事业单位等是诉求事项的承办单位，负责办理诉求事项。

中央驻津行政机关、人民团体、社会组织可以参与办理诉求事项。

区人民政府可以指定有关部门、乡镇人民政府、街道办事处



等作为经办机构具体办理诉求事项。

第七条 市和区人民政府应当建立健全经费保障机制，保障热线工作正常运行。

第八条 市和区人民政府及其有关部门应当采取措施，畅通渠道，支持、引导社会力量和公众参与诉求事项办理。

报刊、广播、电视、网络等新闻媒体应当采取多种形式，加强热线工作有关法律、法规、规章的宣传普及，引导公众形成正确认识和合理预期。

第九条 本市建立京津冀热线协同联动机制，推进诉求区域内互转互通、联动处置、信息共享，对社保医保、交通出行、旅游等与公众生活密切相关的诉求事项提供咨询、转接等服务。

第二章 诉求办理

第十条 自然人、法人或者非法人组织（以下统称诉求人）可以通过热线，提出经济调节、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、举报和意见建议等非紧急诉求。

第十一条 诉求人提出诉求不受非法干预、压制和打击报



复，正常生活和生产经营活动不受非法干扰，涉及的个人隐私、个人信息、商业秘密等依法受到保护。

诉求人有权知悉诉求事项的办理情况并作出评价。

第十二条 诉求人应当如实表达诉求，提供诉求事项必要信息，并对诉求内容的真实性负责。

诉求人应当配合诉求办理工作，尊重工作人员，维护工作秩序，客观评价诉求事项办理情况。

诉求人不得捏造事实，不得诽谤、诬告陷害他人，不得骚扰、侮辱、威胁工作人员，不得无正当理由反复或者长时间占用热线资源。

第十三条 属于下列情形的，热线工作机构按照相应方式分类处理：

（一）应当通过 110、119、120 等紧急热线处理的事项，即时转接至相应热线，并告知诉求人；

（二）依法应当通过或者已经进入诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序和已经进入信访渠道办理的事项，告知诉求人相应办理途径；

（三）涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的，向诉求人做好解释工作；



（四）违反法律、法规或者违背社会公序良俗的，做好劝导、教育工作，告知诉求人应当遵守的相关规定和违法行为的法律后果；

（五）正在办理或者办理完毕，且诉求人没有新情况、新理由又提出同一诉求事项的，告知诉求人办理进度或者办理结果。

第十四条 热线工作人员应当认真听取诉求人陈述，使用规范用语耐心解答，引导诉求人明确诉求内容，全面、准确记录诉求提出时间、诉求事项、联系方式、保密事项等要素，形成诉求工单，并为诉求人查询办理进度和办理结果提供便利。

对热线工作人员态度生硬、作风粗暴、敷衍塞责等不规范的服务行为，诉求人有权投诉举报。

第十五条 诉求事项属于咨询且可以当场解答的，热线工作人员应当直接答复诉求人。涉及专业技术性较强或者咨询较为集中的诉求事项，热线工作机构可以要求承办单位设置驻场人员协助答复。

诉求事项属于求助、投诉、举报、意见建议等需要承办单位办理的，热线工作机构应当向承办单位派发工单，确定反馈期限。诉求事项包含多项诉求内容且属于不同承办单位职责的，热线工作机构应当分别派发工单。



热线工作机构应当建立健全派单工作机制，完善派单标准和工作规范，提升派单精准度，对疑难复杂诉求可以在派单前进行会商。

第十六条 承办单位应当及时联系诉求人，了解诉求具体情况，听取诉求人意见建议，依法办理诉求事项。

法律、法规、规章对诉求事项的办理程序、期限有规定的，承办单位应当按照法定程序、在法定期限内办结诉求事项。法律、法规、规章对诉求事项的办理程序、期限未作规定的，承办单位应当在工单确定的反馈期限内办结诉求事项。

承办单位应当在反馈期限内将诉求事项办理情况回复诉求人（诉求人要求不回复的除外），并告知热线工作机构。

第十七条 对不属于本单位职责范围内的诉求事项，承办单位应当在收到派单后1个工作日内申请退回，并向热线工作机构说明理由和依据，疑难复杂诉求事项可延长至2个工作日。超过2个工作日未退回的，承办单位应当按照规定的期限办理。

热线工作机构应当对承办单位的退回申请进行审核，同意退回的，及时转派；不同意退回的，说明理由，由原承办单位继续办理。

对情况复杂或者因职责交叉、不明确难以确定承办单位的诉

求事项，市政务服务部门应当组织有关部门研究确定或者直接指定承办单位。经研究确定或者直接指定的承办单位不得退回诉求事项。

第十八条 诉求事项办结后，热线工作机构应当通过电话、短信、网络等方式对诉求人进行回访，核实诉求事项办理情况，诉求人可以对诉求事项办理情况进行满意度评价。

诉求人对诉求事项办理情况首次评价不满意的，热线工作机构可以根据情况将诉求事项退回承办单位再次办理。

第十九条 对热线工作中涉及的国家秘密、商业秘密、个人隐私以及有关个人信息，有关单位和人员应当履行保密义务，不得泄露。

第二十条 热线工作机构应当建立权威准确、标准统一、实时更新、共建共享的热线知识库，细化知识库目录，扩大当场解答事项范围，向诉求人提供便捷的咨询和查询服务。

承办单位应当根据热线知识库目录和标准，提供准确信息。信息变更或者存在错误、遗漏的，应当及时更新或者更正、补充。

第二十一条 与公众利益密切相关的政策公布前，承办单位应当提前向热线工作机构提供解读资料或者答复指南，并配合提供专题培训。

第三章 督办与评价

第二十二条 热线工作机构负责诉求事项日常督办工作。承办单位有下列情形之一的，列入督办范围：

- （一）属于职责范围但拒不接受诉求工单的；
- （二）超出办理期限未办结的；
- （三）诉求人多次反映或者多个诉求人集中反映同一问题，承办单位未作出合理处置的；
- （四）诉求事项办理不力造成负面影响的；
- （五）热线知识库更新不及时或者提供信息不符合要求的；
- （六）其他需要督办的情形。

第二十三条 市政务服务部门应当建立健全热线工作评价机制，对承办单位诉求事项办理情况进行综合评价，热线工作机构负责具体实施。

诉求人对诉求事项办理情况评价不满意的，承办单位可以提交书面说明和佐证材料，热线工作机构经审核认为承办单位确已尽责的，对承办单位可以不予负面评价。

第二十四条 与对法律、法规、规章等未明确管理职责的事项，鼓励承办单位主动作为，推动诉求事项解决。

第四章 工作保障

第二十五条 市政务服务部门应当加强热线工作队伍建设，采取组织分级分类培训、工作指导交流、经验总结推广等措施，提升工作人员的业务素质和工作能力。

第二十六条 市政务服务部门应当加强热线数据资源的标准化管理，强化热线与部门业务系统的互联互通和信息共享，推动热线与政务服务平台、政府网站的联动融合。

第二十七条 热线工作机构和承办单位应当建立健全热线信息安全保障机制，落实信息安全责任，依法保护国家秘密、商业秘密和个人隐私，按照“谁管理、谁使用、谁负责”的原则，加强业务系统访问查询、共享信息使用的全过程安全管理。

第二十八条 热线工作机构应当加强对诉求办理各环节的动态监测和分析研判，定期形成数据分析报告，为政务服务和社会治理提供决策参考。

第五章 法律责任

第二十九条 市政务服务部门、热线工作机构、承办单位和



其他参与热线工作的单位及其工作人员有下列情形之一的，由有权机关责令改正；情节严重的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）对法定职责内的诉求事项拒不接收的；

（二）对受理的诉求事项应办未办，经督办仍未办理的；

（三）办理诉求事项弄虚作假的；

（四）违反规定泄露国家秘密、商业秘密、个人隐私或者有关个人信息的；

（五）非法干预、压制和打击报复诉求人，非法干扰诉求人正常生活、生产经营活动的；

（六）对诉求人态度生硬、作风粗暴、敷衍塞责，导致不良后果的；

（七）其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的情形。

第三十条 诉求人违反本办法第十二条第三款规定，构成违反治安管理行为的，由公安机关依法处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第三十一条 违反本办法规定的行为，法律、法规已有处理规定的，从其规定。

第六章 附则

第三十二条 本办法自 2025 年 1 月 1 日起施行。天津市人民政府 2015 年 5 月 28 日公布的《天津市便民服务专线管理规定》同时废止。