

## 政府服务新模式 社会治理新能力

# 金华 8890：一条热线黏合万千服务

徐晓恩 徐贤飞

“8890，拨拨就灵。”

环卫工人胡师傅扫得累了、口渴了，就到贴有“8890 爱心饮水点”海报的商铺里歇个脚，喝口水。老师傅说，尽管只是一杯水，但这个夏天他的心热乎乎的。

这是金华市 8890 便民服务中心与金华市文明办共同发起的“送出一杯水 清凉一座城”善美金华公益活动。眼下响应的商家、单位已有 150 个，这些爱心饮水点就近为户外高温劳动者免费提供饮用水，送一份清凉。

原先，88900000 只是一个便民热线电话。但如今，因其黏合的服务越来越多，这里已经变成金华人解决困难、享受服务、体现爱心的平台。它既涵盖了衣食住行、生老病死等百姓日常生活，又包括了机关效能服务投诉问题，并整合社会志愿服务资源，让百姓实现一个号码找政府，一站式享受便民服务。

作为政府服务全新的模式，社会治理的全新能力，截至 8 月底，8890 平台已累计接打电话 22 万个，微信用户数 1.2 万人；网站点击量超过 64 万人次；10 个月解决群众咨询求助事项 8.68 万件，累计办结 8.58 万件，办结率 98% 以上；市民回访总体满意率达 98% 以上。



8890 便民服务平台接线大厅

### 以问题为导向 一个号码抵过上百条热线

这两天，金东区建筑艺术公园正在施工，20 张座椅陆续出现在这个公园里。市民王先生看着这样的变化，连称 8890 是好样的。

王先生就住在公园边上，晚上常去散步。每当脚走酸了，想坐下时，发现公园沿江堤 2 公里的路，仅有四处有座椅。他抱着试试看的心情，打了 8890 的电话。没想到，几天后，就有施工单位进驻了。“拨拨真的灵！这还是涉及政府的事，涉及家长里短的水电维修、房屋漏漏，更灵光了。”王先生说。

回溯以往，服务电话不灵的事情太多了。金华市各部门共设置了 170 多条服务热线，有相当一部分热线不热，甚至形同虚设。百姓既不清楚事情归哪个部门管，也记不清那么多电话。部门热线由部门接、部门办，无人监督，推诿扯皮，群众受气。

而涉及群众衣食住行基本需求的，老百姓也是一百个不放心。“以前，我家里修家电、通下水管道、开锁，电话都是小区门口的牛皮癣广告抄来的。修不修得好，全看天意。有些上门修个五六回，还修不好，再打电话，人都找不到了。”金华一市民说。

以问题为导向，群众所需，就是政府服务所求。针对这些情况，金华市委、市政府决心创新政府服务新模式，要用一个电话号码来“一统江湖”。

金华市委主要领导明确要求，“这个号码必须拨拨就灵，而且这个号码不是简单的热线归并，还要将党政资源、市场资源、社会资源进行一场大整合，建立一个‘门类齐全、内容丰富、操作方便、即时即用’的公共信息服务数据库，实现全新的社会治理能力。”

应运而生的 88900000，相当于给 170 多条热线装上个总机，实现一个电话找政府、一个电话找服务。8890 平台一经推出，便炙手可热。眼下，它已开通了 10 个座席，全天 24 小时服务。加盟企业已达 400 多家，服务内容 20 大类 200 个小项，涵盖了百姓的衣食住行、生老病死；130 余个党政部门与之互联互通。要求“有求必应，有问必答”；志愿者 500 多人、社会公益组织 50 余个围绕在它周围，与它联动帮助困难群体，给社会增添温度。

金华市给予 8890 平台极大的权限，其本身并不具备解决问题的职能，也不直接参与具体问题的协调解决，而是秉承“受理不办理”和“首接负责制”原则，建立“集中受理、分类交办、统一监管”三项机制，实行“咨询服务类诉求即时答复、生活类诉求派单服务、事务效能类诉求限时办结”，确保市民诉求“件件有回音，事事有结果”。

一是集中受理、全天服务机制。平台通过电话(88900000)、网站(www.jh8890.gov.cn)、短信(106902198890)、微信(jh8890)等渠道，全天 24 小时集中受理市民各种非应急类诉求，并将市民诉求按照工作流程及时受理登记。

二是分类交办、限时办结机制。对咨询类诉求，平台工作人员直接从信息数据库中进行查询解答，对直接解答不了或需要部门答复的疑难复杂事项，根据诉求人需求，通过三方通话、承诺交办等方式交办相关部门 1 个工作日内答复；对生活类诉求，平台根据“就近、公平、择优”原则推荐或指派加盟企业服务，接受派单服务企业在 10 分钟内与诉求人取得联系，并商定上门服务具体事宜；对事务效能类诉求，市督查考评办公室按照部门职责分工，交办相关部门限时办理，一般事务类诉求 5 个工作日内办结答复，意见建议、投诉举报类诉求 15 个工作日内办结答复。

三是统一监管、回访考核机制。平台对加盟企业派单服务情况和部门接收办理情况及时进行 100% 回访，直接征求市民对企业服务时间、质量、价格、满意度和部门办结答复时效、满意度等意见。回访情况录入企业、部门办结档案。根据回访情况，对加盟企业实行奖优罚劣，服务好的企业择优推荐，服务不好的企业，予以停单处理，情节严重的予以黄牌警告，甚至解除加盟关系；对部门实行专项通报考核，将接收交办工单情况(及时接收率)、办理情况(按时办结率、重复派单率、发回重办率)进行定期通报并纳入部门工作年终考核范围，诉求人对部门答复办理不满意的(政策法规规定不能办理的除外)，由市督查考评办公室发回重办，直到市民满意为止。



8890 便民服务平台大厅

### 以需求为导向 10 个月解决群众咨询求助事项 8.68 万件

环顾四周，许多地方都有类似求助热线、市长热线，为解决百姓部分难题，作了诸多贡献。但金华的 8890，其心更大，其意更坚，它想解决的是全部难题，既涵盖生活所需，也包括政府咨询投诉，还涉及社会公益。

有人将其比喻为一座桥，称这座桥把千家万户的服务需求，与成百上千的服务主体对接起来；把市民对社会治理体系的期盼，与政府相关部门的有效作为对接起来。

8890 平台实行 100% 受理、100% 交办、100% 反馈、100% 回访，力争让群众 100% 满意。不管百姓的诉求有多小、有多烦，平台耐心聆听每一个声音，用心做好每一次服务，力争让各类民情、民需、民忧得到最大限度的解决，努力实现“响应灵、服务灵、办事灵”的目标。

要“响应灵”，畅通诉求反映渠道。平台话务员在来电响铃三次接通电话，遇忙时 5 分钟内回拨市民来电，并根据实际情况及时做好直接答复、转接部门答复、向企业派单服务或转交市督查考评办公室处理。

要“服务灵”，严格诚信规范管理。平台对市民生活类求助实行全天候、全方位、全过程跟踪服务，建立健全诚信惩戒制度。根据《加盟企业派单处理规定》，企业提供服务存在过错，将被处于停单、黄牌警告，直至取消加盟关系。

要“办事灵”，强化办理责任落实。根据工作职责和事权划分，实行市督查考评办公室统一交办督办和部门限时承办制，建立首接负责制，明确部门首接工单工作人员为第一责任人，对涉及多个部门办理的诉求，明确首接部门为第一责任单位，负责投诉事项的沟通协调或牵头办理。承办部门对市民投诉事项未能限时办结的，平台系统发出《督办通知书》。对于涉及面广、情况复杂的诉求事项，承办部门不能限时办结的，可向市督查考评办公室提交延时办结的申请，申请时限最长不超过 15 个工作日。

同时，对市民反映强烈的民生实事，实行领导批办制；对疑难诉

求件或涉及部门职责交叉事项，实行商办会办制，转“背靠背”为“面对面”办理；对涉及上级党委、政府或超出本地管辖的，实行集中销案制，确保市民诉求事项解决落到实处。

“打热线最大的目的就是自己的求助得到解决，以前常常被敷衍，或者被推来推去。”市民詹先生说，前不久，他通过 8890 平台反映某交通指示灯设置不合理的问题，很快得到了部门的回复和改进。对 8890 平台，他给出了和很多人一样的评价：挺灵的。

对 8890 平台的工作人员来说，一个“灵”字是他们最想听到的评价，胜过其他称赞。“咨询类诉求即时答复、生活类诉求派单服务、事务类诉求限时办结、效能类投诉及时督办。”这是平台对几类诉求的处理原则。后两类问题以前常常是市民最容易被推诿卸责的，但因为这个平台有统一回访和督办考核机制“撑腰”，对转办 8890 平台各种事项的办理纳入办结档案，并作为单位考核的依据。

### 以满意为导向 年内在全市范围内实现便民服务一张网

- 1 月，新年第一天，8890 开展首场“便民服务进社区”活动；
- 2 月，8890 官方微信开通，市民又多了一条便捷反映问题的渠道；
- 3 月，为解决青春期孩子的心理问题，8890 推出了 8890 快乐成长热线；
- 4 月，为解决医院预约挂号难的问题，8890 推出了 8890 预约挂号热线，全市 40 余家主要医院预约挂号的电话被“收编”；
- 5 月，针对老旧小区和城郊接合部、乡镇瓶装液化气不方便，8890

推出了灌装液化气服务热线；

6 月，针对快递公司多而杂，记不住号码，8890 推出快递一号通，拨 8890 就可快递上门取件；

7 月，为满足市民的送餐需求，8890 推出外卖送餐热线，实现同城一个号码预约送餐服务；

8 月，“送出一杯水 清凉一座城”善美金华之举，又在 8890 倡导下进行。

下一步将针对老年人居家养老存在的“不安全、不方便、不开心”问题，推出 8890 居家养老援助服务，依托 8890 服务资源、信息技术和管理模式，以“一拨灵”专用电话终端为呼叫载体，构建“虚拟养老院”，为居

家的老年人提供生活照料、医疗护理、应急援助、法律维权、养老机构咨询等服务。

……

因 8890 这条热线，百姓所需的万千服务，都被黏合成一块。8890 成为永不下班的“服务大厅”，全天候 24 小时接待群众的需求。

金华市政府主要领导说，“市民每拨打一次 8890，就相当于对政府投了一张‘信任票’，一件件市民反映的‘小事’都是关系民生利益的‘大事’，如果解决不好，容易积累怨气、引发矛盾；解决得好，换来的就是对政府工作的认可。”

8890 平台在开通初期的服务范围主要集中在市区，但随着“8890”社会影响力的不断扩大，县(市、区)市民诉求不断增多，目前平台



8890 便民服务广场活动，吸引了上千市民参与



“8890 爱心饮水点”对外开放，免费为户外高温工作人员提供饮用水



8890 加盟企业为市民现场修理家电



8890 平台开展“便民服务进社区”活动



8890 平台开展“便民服务进社区”活动

每月接打电话量达 2 万多个，微信用户数达 1.2 万多人，已成为金华最热的热线之一。

为实现在更大范围提供便民服务，金华市按照“统一热线号码、统一服务平台、统一数据管理、统一服务标准”的要求，在婺城区、金东区、金华经济开发区、金义都市新区设立 8890 执行部，其他 7 个县(市)组建 8890 分中心，做到 8890 便民服市、县、乡三级网络实时联动，努力实现便民服务全域化。

目前，4 个区 8890 执行部已全部正式开通，从运行效果看，诉求件交由传统的传真方式改为无纸化网络办公方式后，交办流转明显加快，办理时效明显提高。7 个县(市)8890 分中心建设既按照市中心平台统一技术标准开展软硬件建设，又结合本地实际，积极尝试创新，将在年内全部建成投入使用。

“更好地满足群众的需求，是我们 8890 平台的工作重点和努力方向。”金华市 8890 便民服务中心主任方宪文说，8890 平台开局良好，但任重道远。在金华市委、市政府的领导下，通过各方的共同努力，8890 平台一定会成为沟通百姓的“连心桥”、为民办事的“好帮手”、效能服务的“总枢纽”、服务产业的“孵化器”。



8890 便民服务平台外景