

打造一流营商环境 蚌埠在行动

12345打造人民满意的政务服务总客服

蚌报融媒体首席记者 陈瑶 文/图

“您好，这里是12345热线。有什么问题，您请说。”
“不着急，慢慢说，您反映的问题，我都记下了，会一个一个为您解决。”
“感谢您的意见和建议，我们一定会认真核实，并尽快给您回复。”
……

电话这一头，“接线员”耐心交流，将市民反映的问题一一记录在笔记本上。通话结束的同时，“接诉即办”机制已经启动了，从“接线员”开始，之后每一个环节的人员都必须用“执行有力”回应热线另一头群众的嘱托和期盼。

对于需要市场监管部门核办的事项，市场监管局局长张吉超迅速协调开展调查，并持续跟进，确保向当事人提供满意的答复。需要其他部门处理的问题，张吉超也第一时间进行了转交，与相关部门直接取得联系，并明确办理时限，便于及时反馈。

“一把手”当接线员，张吉超不是第一个，也不会是最后一个。

自2024年以来，我市多个单位或部门“一把手”走进蚌埠市12345政务服务便民热线大厅，接听群众来电、呼应群众关切、倾听群众意见。

“12345热线是听民声、汇民意的重要窗口，来接听热线能直观了解群众真实需求，也更加明确我们为民服务的发力点。”接听热线后，张吉超感触很深，他积极表态，市场监管部门将加大工作力度，及时发现“民生信号”，争取将问题解决在基层、化解在萌芽状态。

小到檐上一片瓦、路边一棵树，大到城市基础设施建设、营商环境优化……我市把“12345”热线作为政务服务“总客服”、社情民意“温度计”、施政决策“智囊库”，全流程跟进、全方位服务、全效能保障，让群众对热线越来越信赖，只要群众有呼声，热线会联动各部门第一时间“站出来”行动。

解忧热线，积极回复群众诉求

“快有20天了，整个小区每天只有2小时供水时间，而且时间不固定，严重影响了我们的生活。”淮上区沫河口镇水晶华府匿名业主拨打12345求助，小区无法正常供水，业主们生活极为不便，很是苦恼。

市政府主要领导接诉后，立即批示相关部门负责人“将心比心，尽快解决问题。”

随即，沫河口镇政府与住建、供水等多个部门取得联系，多部门会商、实地走访，排查出原因后，立即明确分工，进行维修，很快小区恢复供水。

“一通电话，解决了整个小区生活的大难题。”家里畅快地用上了自来水，小区业主洪灯记高兴地说，12345真是老百姓的解忧热线。

智囊热线，撬动城市治理深刻变革

通过“12345”，每个市民都成了一个“传感器”，在撬动部门履职的同时，也帮助政府知晓不同群体的诉求，撬动了城市治理的深刻变革。

“12345”转办来的工单，物业类投诉的占比居高不下，物业服务不到位成了居民心头的“烦心事”，也是社会治理的“老大难”，于是我们决定就

打造新新品牌 让老百姓住上好房子

蚌报融媒体记者 尤靖文 文/图

近日，全国住房城乡建设工作会议召开。会议强调，2025年要重点建设安全、舒适、绿色、智慧“好房子”。从住有所居，到住有优居，随着改善型住房成为房地产市场的主流，蚌埠建设发展股份有限公司旗下全资国企蚌埠豪泰置业有限公司秉承“国企匠造、品质好房”的理念，为蚌埠市民不断打造更多优质的生活居所。

新新家苑、新新尚层、新新和苑、新新景明苑……在蚌埠，一个个带着“新新”品牌的楼盘逐渐为蚌埠购房者所熟知，“新新”品牌也成为了“高品质”的代名词。

“在当今竞争激烈的房地产市场中，只有提供‘好房子’的房企才会脱颖而出。”蚌埠建设发展股份有限公司党支部书记、董事长张杰表示，与其被动改变，不如主动打破传统业务局限，用心研究房地产发展趋势，围绕客户需求变化，在房型设计、材料运用、施工工艺和客户服务等方面全方位创新，以品质为中心做“好房子”。

去年年底，豪泰置业·新新和苑南苑盛大交付，成功实现交付满意度百分之百的优异成绩。独特的上风园林景观、3.3米层高的开阔空间、高端质感的石材陶瓷保温一体板外立面……从项目规划的精心雕琢，到施工过程的严格



“12345”热线
高效运行“营商环境
监督分线”。

2024年，我市共开展“我当接线员”活动175次，顶格推进，推深做实“两员”活动（即“我当接线员”“我当督办员”活动）。市政府领导班子、各县区部门领导班子和诉求量靠前部门业务骨干轮流来到政务服务便民热线大厅担任“接线员”，零距离接听群众诉求。我市以“12345”政务服务便民热线为平台，认真倾听民声、全面梳理问题，提高工作标准、改进工作措施，多部门协调联动，诚心诚意为民解忧，尽心尽力为民谋福，切实把好事办好、实事办实、难事办妥。

2004年1月，蚌埠市12345政务服务便民热线开通运行。21年来，群众的每一个诉求，都被认真倾听、一呼即应、温暖回复、一办到底。目前，热线共设人工坐席72个，工作人员110余名，是7×24小时全天候诉求受理平台。2024年，热线全年共高效受理企业和群众诉求88.7万件。在近期第三方开展的全国政务热线服务质量综合评估中，蚌埠市12345热线获评服务质量A级。在第八届12345政务服务便民热线大会上，蚌埠市12345政务服务便民热线获评“协同高效典范”“为民惠企服务卓越典范”。在2024年11月份结束的2024年全省12345热线岗位练兵活动中，蚌埠市代表队荣获了“个人一等奖”和“团体二等奖”的好成绩。

数智热线，推动精准快速决策

“12345”热线既是为民解忧的“一线应答”，也是为企业服务优化营商环境的重要渠道。我市“12345”优化路径打法，提高热线服务能级，让群众诉求

从物业大整治入手，切实解决当前的突出问题。”蚌山区淮河社区中心党工委委员、党政办主任徐珊珊说，社区治理工作千头万绪，梳理投诉件后，能直接发现、找准群众最急切的需求，“12345”相当于社区中心的当前工作直接“划了重点”，变被动接诉为主

“一线达”，住房公积金、医保等专家坐席的开设，实现群众咨询答疑“一口清”。

近日，一名企业负责人拨打“12345”热线0号键“营商环境监督分线”进行咨询。“在禹会区开办一家民宿酒店，是否可以开业后再办理特种行业许可证？”话务员根据经验，立刻开通“三方通话”，10秒钟后接通“政策专员”市公安局治安支队一大队大队长周楠的电话。周楠直接告知“标准答案”。企业负责人当即表示“政策专员”解答得非常详细也很满意。

我市“12345”热线高效运行“营商环境监督分线”，为企业服务“政策专员”扩大至668名，去年全年共受理企业诉求2.6万件，通过“三方通话”转接“政策专员”3806通，响应率99.53%。

为深度挖掘民生数据资源，我市“12345”热线坚持数据监测和数据应用贯通融合，不断加强全渠道数据分析，变“民声诉求”为“民生数据”，以数据参谋辅政、服务民生，推动诉求由“接诉即办”向“未诉先办”转变。

去年，12345热线编制“红黑榜”周报40期、大数据分析月报12期、热点问题专报67期，打造热线信息载体体系，及时呈报市领导参阅，发挥决策参谋助手作用。另外，对高频、热点问题，12345热线一旦发现苗头性、集中性问题，会第一时间形成《热点问题提示》，对承办部门、行业主管部门和党委部门同步进行预警提示，敦促快速处置。

通过数字赋能，12345热线能快速抓取到核心信息，通过系统分析，找出薄弱环节，推动相关部门举一反三，实现从解决“一件事”到办好“一类事”。

一件件群众诉求得到积极回应、一件件大事小情得到认真答复的背后，体现的是一座城市践行“人民城市人民建”的理念和行动，也彰显着“人民城市为人民”的态度和温度。

2024年，蚌埠豪泰置业有限公司与蚌埠日报社合作筹办了毅行大会、“新新之夜”俄罗斯国家模范交响乐团新年音乐会等大型活动，一次又一次的全城联动，成为蚌埠活力迸发的生动注脚。

“频繁地举办大型活动不仅可以展示蚌埠作为文化名城的深厚底蕴与独特风采，提升城市形象，带动经济发展，还可以丰富广大市民的精神文化生活，提高市民的健康水平和文化素养，增强他们的幸福感和归属感。”在张杰看来，举办大型活动还能够更好地展示公司项目的优势和亮点，吸引众多合作伙伴，有利于为公司开拓新的商业合作路径。

“未来，蚌发公司、豪泰置业将做精做强房产主业，在3到5年内形成‘新新’强势房产、物业品牌，力争打造本地最有影响力的房地产开发口碑，成为现代化、规范化、精细化的综合性国有企业，在市场中展现出更强大的综合竞争力和发展韧性。”展望新征程，张杰更添信心。

“新新”品牌不仅作为验证房企开发实力的重要标准，“当初对比了蚌埠市许多楼盘，最终选择了豪泰置业·新新和苑，当我拿着钥匙走进未来的家和社区，这里满足了我对一切美好生活的想

象。”一位新新和苑业主在收房时评价。

“严苛的管理把控、精细的施工验收，在产品



“12345”热线
高效运行“营商环境
监督分线”。

从物业大整治入手，切实解决当前的突出问题。”蚌山区淮河社区中心党工委委员、党政办主任徐珊珊说，社区治理工作千头万绪，梳理投诉件后，能直接发现、找准群众最急切的需求，“12345”相当于社区中心的当前工作直接“划了重点”，变被动接诉为主

去年10月开始，淮河社区中心开展了物业管理攻坚月活动，60个小区全覆盖，从里到外进行了一次拉网式整治。整治效果有目共睹、立竿见影，关于物业服务的投诉量明显下降。该中心去年三季度时平均每月有395件投诉，到10月份直线下降到193件，环比下降51.1%，居民满意度得到有效提升。

行动是最好的证明，也是最务实的态度。始于需求，终于满意，问题解决率是“12345”的“生命线”。我市“12345”热线始终坚持把群众的“有感”小事作为政府的头等大事来办，实行“接诉即办”的模式，以解决问题为最高标准，以群众和企业满意为最终目标，强化诉求跟踪督办。“12345”热线不断完善“清单+闭环”调度机制，紧盯不满意度、重复办件及未彻底解决事项，每日雷打不动实行早、晚2次清单调度。每月未解决疑难事项则被列入“我当督办员”清单，市领导及组织、社工、政法等党委部门领导按单逐件领衔督办。热线坚持实行“红黑榜”公示制度，“晾晒”热线办理典型案例，抓两头带中间，倒逼责任单位提升工作质量，全面提升热线服务水平。

数智热线，推动精准快速决策

“12345”热线既是为民解忧的“一线应答”，也是为企业服务优化营商环境的重要渠道。我市“12345”优化路径打法，提高热线服务能级，让群众诉求

从物业大整治入手，切实解决当前的突出问题。”蚌山区淮河社区中心党工委委员、党政办主任徐珊珊说，社区治理工作千头万绪，梳理投诉件后，能直接发现、找准群众最急切的需求，“12345”相当于社区中心的当前工作直接“划了重点”，变被动接诉为主

去年10月开始，淮河社区中心开展了物业管理攻坚月活动，60个小区全覆盖，从里到外进行了一次拉网式整治。整治效果有目共睹、立竿见影，关于物业服务的投诉量明显下降。该中心去年三季度时平均每月有395件投诉，到10月份直线下降到193件，环比下降51.1%，居民满意度得到有效提升。

行动是最好的证明，也是最务实的态度。始于需求，终于满意，问题解决率是“12345”的“生命线”。我市“12345”热线始终坚持把群众的“有感”小事作为政府的头等大事来办，实行“接诉即办”的模式，以解决问题为最高标准，以群众和企业满意为最终目标，强化诉求跟踪督办。“12345”热线不断完善“清单+闭环”调度机制，紧盯不满意度、重复办件及未彻底解决事项，每日雷打不动实行早、晚2次清单调度。每月未解决疑难事项则被列入“我当督办员”清单，市领导及组织、社工、政法等党委部门领导按单逐件领衔督办。热线坚持实行“红黑榜”公示制度，“晾晒”热线办理典型案例，抓两头带中间，倒逼责任单位提升工作质量，全面提升热线服务水平。

通过数字赋能，12345热线能快速抓取到核心信息，通过系统分析，找出薄弱环节，推动相关部门举一反三，实现从解决“一件事”到办好“一类事”。

一件件群众诉求得到积极回应、一件件大事小情得到认真答复的背后，体现的是一座城市践行“人民城市人民建”的理念和行动，也彰显着“人民城市为人民”的态度和温度。

2024年，蚌埠豪泰置业有限公司与蚌埠日报社合作筹办了毅行大会、“新新之夜”俄罗斯国家模范交响乐团新年音乐会等大型活动，一次又一次的全城联动，成为蚌埠活力迸发的生动注脚。

“频繁地举办大型活动不仅可以展示蚌埠作为文化名城的深厚底蕴与独特风采，提升城市形象，带动经济发展，还可以丰富广大市民的精神文化生活，提高市民的健康水平和文化素养，增强他们的幸福感和归属感。”在张杰看来，举办大型活动还能够更好地展示公司项目的优势和亮点，吸引众多合作伙伴，有利于为公司开拓新的商业合作路径。

“未来，蚌发公司、豪泰置业将做精做强房产主业，在3到5年内形成‘新新’强势房产、物业品牌，力争打造本地最有影响力的房地产开发口碑，成为现代化、规范化、精细化的综合性国有企业，在市场中展现出更强大的综合竞争力和发展韧性。”展望新征程，张杰更添信心。

“新新”品牌不仅作为验证房企开发实力的重要标准，“当初对比了蚌埠市许多楼盘，最终选择了豪泰置业·新新和苑，当我拿着钥匙走进未来的家和社区，这里满足了我对一切美好生活的想

象。”一位新新和苑业主在收房时评价。

“严苛的管理把控、精细的施工验收，在产品

本报讯（融媒体记者 尤靖文 通讯员 郑洁 文/图）近日，蚌埠首件线上开办药店“一件事”在淮上区行政审批局政务大厅成功办理。

“门头店招、药品经营许可证等仅用2天已全部办理完成，审批时限节约了4天，为‘蚌埠速度’点赞。”市民吴先生拿到相关证件后，成为我市首个线上通过开办药店“一件事”服务模块办理开店手续的商家。

以前开办药店，在办理营业执照的同时还需要办理药品经营许可证、门头店招涉及3个部门及实地核验等程序的审查审批才能办理完所有业务，流程繁琐，耗时费力。

在窗口工作人员的帮助指导下，吴先生登录安徽政务网“高效办成一件事”服务系统，打开开办药店“一件事”专门模块，勾选涉及的所有事项，填写一套材料，申报一次提交，并将该办件同时推送至市场监管、城建局，各审批单位在办件提示时限内，主动对接核查事项，开展并联审批，及时反馈信息，实现网上对接、网上审核、网上审批的全流程闭环运行。

蚌埠首件线上开办药店“一件事”的成功办理，标志着开办药店“一件事”服务新模式，在我市取得了实际成效。“一次”办理，避免让群众多头跑、多次跑，不仅为企业节约了时间成本，同时也大幅提升了政务服务效能。”淮上区行政审批局相关负责人表示。

近年来，淮上区行政审批局持续以“提效能、优服务”为工作重点，在前期创新开展美容行业“一件事”以来，积极配合省市级系统开发，再次将开办药店涉及的药品类许可、公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查，户外招牌设施设置规范管理等服务事项全部纳入开办药店“一件事”，提供集成办理、多证联发，持续拓展“高效办成一件事”服务范围。



市民吴先生拿到相关证件后，成为我市首个线上通过开办药店“一件事”服务模块办理开店手续的商家。

哪吒火了，蚌埠住了

如何让“流量”变“留量”进而转化为产业和经济发展的“能量”？这早已是各地市包括蚌埠奋力书写的必答题。

从一座老牌工业城市，华丽转身成为文旅标兵城市，蚌埠近年来通过驰而不息的作为美好了城市形象，放大了幸福产业的声量。

连续两年的蚌埠市文化旅游美食季活动犹如一张“邀请函”，吸引了全国全网关注的目光，也搭建了蚌埠深度对接长三角等发达地区的纽带和桥梁。

“网红城市”的流量正转化为“留量”，为蚌埠的经济社会和文化发展蓄能造势、锦上添花。

当下，能否借哪吒带来的“流量”打造“中国神话发源地文旅新坐标”，对蚌埠也许是一次“另类”尝试，但却是新的视角和机遇。

通过与哪吒IP结合，让神话发源地以更加生动、直观的方式呈现在公众面前，增强了其吸引力和认知度，体现了跨界思维和敢于打破常规、整合多方资源的创新精神。

文旅融合不是文化和旅游的简单组合，更像操练“盘丝大法”，要紧密地把文化的底蕴、旅游的体验、人文的情怀编织成一个有机整体。

纵观国内其他一些地市文旅发展新打法，值得借鉴。

像洛阳文旅不断打造文旅新业态与消费新场景，利用科技和文化传承等各种巧设“古今对话”，将洛邑古城、龙门石窟等景区由静态历史转化为动态体验，较好诠释了“让旅游成为人们感悟中华文化、增强文化自信的过程”的时代命题。

像大同文旅通过“活化”创新实践让历史遗产“开口说话”，将中华优秀传统文化转化为可感可触可传播的文化资源，让古老文化跨越时空，融入现代生活。

“颠覆性创意、沉浸式体验、年轻化消费、移动端传播”，已然成为各地文旅谋求高质量发展的基本逻辑。

围绕哪吒IP重塑文旅供应链，打造文化新地标，留给蚌埠文旅大展身手的空间“通天入海”“穿古越今”。

哪吒说：“我命由我不由天！”蚌埠的答题思路和实践成效，正是藏在每一次文化创意、每一场流量战役、每一寸场景沉浸、每一位游客体验中。

能量包→留量包

寻找“锁住人心”的“乾坤圈”

哪吒闹海，闹的是陈规陋习，破的是发展困境。文旅的发展，也要有这种敢于“闹腾”的决心和气魄，闹就闹出个热闹劲。