

热线号码多？办事多头找？

# “12345”政务服务“总客服”来了

便民热线号码多、记不住，热线服务资源分散，电话难接通，群众办事多头找……这些困扰你的操心事、烦心事、揪心事，今后有望通过拨打“12345”解决！

国办日前印发《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》，明确今年年底前，各地区设立的以及国务院有关部门设立并在地方接听的政务服务便民热线实现一个号码服务，各地区归并后的热线统一为“12345 政务服务便民热线”。国新办 7 日举行国务院政策例行吹风会，围绕社会关切的热点问题进行了回应。

## 哪些热线将合并？哪些将保留？

国务院办公厅政府职能转变办公室主任、国务院审改办协调局局长迪晶介绍，指导意见规定，对于地方自行设立的政务服务便民热线，要求全部取消号码并入 12345 热线；对于国务院有关部门设立但在地方接听的热线，具体涉及 32 条热线，按照要求以 3 种方式并入 12345 热线——

整体并入。取消话务量相对较少、企业和群众拨打频率比较低的一些热线和座席，整体并入 12345 热线。

双号并行。对于群众知晓率比较高、话务量比较大的，实行双号并行，保留号码，话务座席并入 12345 热线统一管理。

设分中心。对于实行垂直管理的国务院部门在地方设立的热线，以分中心形式归并入所在地区的 12345 热线，保留号码和话务座席。

迪晶表示，指导意见鼓励各地区开展探索，建立 12345 热线和 110、119、120、122 等紧急热线以及水电气热等公共事业服务热线的联动机制；支持京津冀、长三

角、成渝等地区建立区域内 12345 联动机制。

## 哪些烦心事可以打 12345 热线？

根据指导意见，归并后的 12345 热线将受理企业和群众各类非紧急诉求，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。

但不受理须通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决的事项和已进入信访渠道的事项，以及涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私和违反社会公序良俗的事项。

“坚持诉求受理和业务办理相衔接。12345 热线负责受理企业和群众诉求、回答一般性咨询，不代替部门职能，部门按职责分工办理相关业务、实施监管执法和应急处置等，形成高效协同机制。”迪晶说。

## 问题和诉求如何及时得到反馈？

接线时间过长、反映问题后石沉大

海怎么办？指导意见明确优化工作流程，建立诉求分级分类办理机制。

以北京为例，据北京市政府副秘书长、北京市政务服务管理局局长王军介绍，北京市探索通过对群众诉求“闻风而动，接诉即办”来推动解决群众身边事。此外，将出台北京市接诉即办条例，将以 12345 热线为群众诉求主渠道的制度和规定上升到法律层面。

交通运输部新闻发言人孙文剑表示，今后市民遇到交通类问题，既可以拨打全国交通运输服务监督电话 12328，也可拨打 12345 热线。同时，将利用这次归并契机，力争人工电话接听率达到 99%，并在目前平均电话接听等待时间 34 秒基础上，不断缩短时间，让群众和企业少等待。

国家税务总局纳税服务司司长韩国荣表示，全国税务系统统一服务热线 12366 将以分中心形式归并到所在地的 12345 热线，保留号码和话务座席，进一步完善纳税人缴费人诉求的接收、转办、办理、评价、回访以及考评等全流程闭环处理机制，持续提升响应率、解决率和满意率。

## 政务服务效果怎么考核？

更好地发挥热线为民服务作用，督办评价是关键一环。那么，如何用好考核机制，确保热线打进老百姓心坎里？

王军介绍，北京在接诉即办改革中，健全以响应率、解决率、满意率为基础的“三率”考评指标体系，通过电话、短信、智能回访等形式，让群众对诉求办理情况作出评价。

此外，针对重点领域、重点问题、重点任务，召开月度例会、专班会等，对诉求办理进行督导和检查，特别是对群众关注、媒体反映的热点问题、普遍问题加大督办力度，每月跟进督办，直至问题解决；每月对考评结果进行点评，诉求办理情况作为干部选拔使用、评先评优的重要参考。

韩国荣表示，今后将把政务热线归并工作纳入全国税务系统的年度绩效考核，加强对诉求办理问题解决率、纳税人满意率等指标的综合评价，确保问题有人解、诉求有人办、过程有人督，整体提升热线归并后的服务质量和工作效率。 据新华社



事关水电气暖，国家出手了！

# 这些不合理收费取消！

水电气暖事关每一个人，但一些不合理收费困扰着民众。对此，国家出手了。

近日，国务院办公厅转发《国家发展改革委 财政部 住房城乡建设部 市场监管总局 国家能源局关于清理规范城镇供水供电供气供暖行业收费促进行业高质量发展的意见》。意见要求，清理取消不合理收费，取消供水、供电、供气、供暖环节不同名目的各种不合规收费项目。

## 清理取消不合理收费

国家发展改革委有关负责人坦言，供水供电供气供暖仍存在一些突出问题：一是部分地区在安装、维护等环节服务收费的项目多、标准偏高；二是行为不规范，有的企业利用掌握并网验收的权力，指定施工单位、计量表具型号、材料供应商等；三是企业服务意识不强、服务效率不高，有的企业在用户申请报装、维修、过户、缴费、开具发票等业务中，让用户多次跑、多头跑、周期长，用户咨询、投诉不能得到及时回复等。

“这些问题的存在，既不利于城镇经济社会运行基础成本降低，服务质量效率提升，也不利于行业自身健康可持续发展。”上述负责人称。

## 这些不合理收费被取消

上述负责人称，重点围绕建筑区划红线内外工程建设、报装接入、验收开通、设施维护收费等，加快加大清理步伐和力度，取消不合理、不合规以及已纳入定价成本的相关收费。

在供水环节收费方面，取消供水企业及其所属或委托的安装工程公司在用水报装工程验收接入环节向用户收取的接水费、增容费、报装费等类似名目开户费用，以及开关闸费、竣工核验费、竣工导线测量费、管

线探测费、勾头费、水钻工程费、碰头费、出图费等类似名目工程费用。

在供电环节收费方面，取消供电企业及其所属或委托的安装工程公司在用电报装工程验收接入环节向用户收取的移表费、计量装置赔偿费、环境监测费、高压电缆介损试验费、高压电缆震荡波试验费、低压电缆试验费、低压计量检测费、互感器试验费、网络自动化费、配电室试验费、开闭站集资费、调试费等类似名目费用。

在供气环节收费方面，取消燃气企业应通过配气价格回收成本的收费项目，包括：涉及建筑区划红线外市政管网资产的增压费、增容费等类似名目费用；涉及市政管网至建筑区划红线连接的接驳费、开通费、接线费、切线费、吹扫费、放散费等建设及验收接入环节费用；涉及建筑区划红线内至燃气表的设施维修维护、到期表具更换等费用。取消与建筑区划红线内燃气工程安装不相关或已纳入工程安装成本的收费项目，包括开口费、开户费、接口费、接入费、入网费、清管费、通气费、点火费等类似名目费用。

在供暖环节收费方面，取消北方采暖地区城镇集中供热企业向用户收取的接口费、集中管网建设费、并网配套费等类似名目费用。建筑区划红线内属于用户资产的供热设施经验收合格依法依规

移交供热企业管理的，相关维修维护等费用由供热企业承担，纳入企业经营成本，不得另行向用户收取。

此外，还涉及接入工程费用、其他各类收费。比如，新建商品房、保障性住房等建筑区划红线内供水供电供气供暖管线及配套设备设施的建设安装费用统一纳入房屋开发建设成本，不得另外向买受人收取，等等。

## 严禁水电气暖企业实施垄断行为

意见要求，供水供电供气供热企业要按照“规范化、标准化、便民化”要求，全面梳理自查现行收费项目和标准，取消不合理收费项目，纠正强制性收费，降低偏高收费标准。

此外，严禁以强制服务、捆绑收费等形式收取不合理费用。严禁供水供电供气供热企业实施垄断行为，对违反反垄断法、妨碍市场公平竞争、损害其他市场主体和消费者利益的，按照相关法律法规予以处罚。

意见明确，市场监管部门要加强对供水供电供气供暖工程安装、维护维修领域的价格监管和反垄断执法，着力查处不执行政府定价或政府指导价、收取不合理费用以及达成实施垄断协议、滥用市场支配地位和滥用行政权力排除限制竞争等违法违规行。对违法违规典型案例，要及时向社会公开曝光，发挥警示作用。

## 会推动水电气暖价格上涨吗？

按照意见的要求，建立健全以“准许成本+合理收益”为核心的约束和激励相结合的定价机制，在严格成本监审的基础上，合理制定并动态调整供水、供电、供气、供暖价格。

有用户担心，清理取消不合理收费，将通过价格回收的费用计入成本，会推动水电气暖价格上涨。

对此，国家发展改革委有关负责人回应称，应该看到，近年来，各地水电气暖价格形成机制逐步完善，价格矛盾逐步理顺，财政补贴机制逐步建立，随着户表改造工程和抄表到户措施的实施，除部分地区二次供水加压调蓄设施外，多数地区住宅建筑区划红线内供电供气供暖设施运行维护费用已逐步纳入企业经营成本，并未引起价格大幅上涨。

同时，《意见》明确与储备土地直接相关的市政配套基础设施建设费用纳入土地开发支出，减轻了水电气暖企业的负担，降低了企业成本上升压力。

“即使部分企业因经营成本增加需要调整水电气暖价格，也必须依法履行成本监审、价格听证等程序，不会对水电气暖价格造成大的影响。清理取消不合理收费后，有利于减轻水电气暖用户负担。”上述负责人称。 据中新网