

办好暖心事 春节“不打烊”

——周口市12345热线联动100余家承办单位书写民生答卷

□记者 邱一帆 王吉城 / 文 刘华志 / 图

新春佳节，周口万家灯火映照团圆喜悦。而周口市12345政务服务便民热线（简称12345热线）接线大厅内，灯火长明。

百姓乐享幸福年的背后，有一群人在默默坚守。热线工作人员联动全市100余家承办单位，以24小时不间断服务，架起政府与群众之间的“连心桥”。

春节假期，12345热线受理了多少件群众诉求？办理成效如何？政府的承诺是否掷地有声？百姓的期盼是否真正回应到位？日前，记者走进12345热线实地探访。

108名话务员9天接诉超万件

“您好，这里是12345热线，祝您新年快乐，请问有什么可以帮您？”春节期间，这样的声音在大厅里每天响起数千次。采访时，记者现场看到，工位上的话务员们指尖飞舞、语速平稳，此起彼伏的电话铃声，交织成新春里最动人的“服务乐章”。

“市委、市政府始终高度重视民生福祉，将12345热线作为听民声、察民情、解民忧的重要阵地，为热线联动处置提供坚实保障，赋能社会高效能治理。”市行政审批和政务信息管理局负责人介绍，12345热线联动相关部门，确保节日期间联动响应机制畅通高效。

数据印证效率，行动兑现承诺。据统计，春节假期期间，12345热线共受理有效诉求10696件，其中，直接答复6145件，转办4551件，完成回访2711件，发起三方通话20通。每一组数据背后，都是热线与各承办单位工作人员的日夜坚守。

春节期间，也是话务员最繁忙的时候。面对情绪激动的来电群众，他们耐心倾听、轻声安抚；遇到政策咨询，他们精准解读、及时回应；接到投诉建议，他们细致记录、规范转办，用真心与坚守，守护好这条民生“暖心线”。

多方联动 破解群众“急难愁盼”

“我们这里消防栓漏水，麻烦尽快来修！”2月16日（除夕）上午，郸城县迎宾大道绿城明月江南小区的居民拨通12345热线，其问题很快得到处置。

2月17日，淮阳区五谷大道往商南高速方向出现交通拥堵，12345热线立即与区交警部门启动三方通话，快速疏导交通。

审核转办岗工作人员朱平凡说，她每天将群众的“急难愁盼”精准分派至各承办单位，在工单流转与沟通跟进之间，当好让群众求助落地有声的“隐形纽带”。

春节期间，12345热线联合各承办单位，“即接即办、应急联动”机制高效运转，群众诉求得到快速响应。



在12345热线审核转办室，工作人员在岗坚守，倾听群众诉求。

“108名话务员中，女性职工占比超八成，成为春节服务主力军。”12345热线负责人介绍，各承办单位全力以赴，并肩作战，每一次快速响应、每一次高效处置，都是对企业 and 群众诉求的有力回应。

春节期间，108名话务员24小时轮班值守，确保“7×24小时”人工服务“不打烊”。按照市委、市政府关于充分发挥12345热线社情民意“晴雨表”作用的明确要求，热线联动相关承办单位对群众反映的突出问题实行快速响应、提级办理，真正让“件件有着落、事事有回音”的承诺落到实处。

数智分析 精准助力政府决策

“12345热线和各承办单位的同志，在春节期间付出了辛勤努力，他们的一言一行代表着政府形象。唯有坚守为民初心，用真心换真情，用实干解民忧，才能不辜负群众的信任。”市行政审批和政务信息管理局负责人表示。

除一线快速处置外，热线数据分析也为政府科学决策提供有力支撑。在辅助决策方面，12345热线不

仅是群众诉求的“倾听者”，更是政府决策的“智囊团”。通过运用“平台+人工”的精准分析方式，对热线数据进行深挖，按日、周、月、季度、年等不同周期开展动态监测与系统研判；聚焦群众反映集中、历史遗留等突出问题，将碎片化的民生痛点转化为系统化的治理重点，形成专题报告直报市委、市政府，为科学决策提供来自一线的“民情参考”，切实推动问题从根源上化解，实现未雨绸缪、精准施治。

“春节期间，12345热线日报制度持续落实，从除夕到大年初七，一份份满载民生期盼的报告准时报送，为领导科学决策提供参考。”12345热线负责人表示，数据团队通过对民生诉求的规律性分析，推动热线服务从“有诉即办”向“未诉先办”转变，用数据跑在群众诉求前，为政府找准问题症结、实现前瞻治理提供了坚实支撑。

这个春节，12345热线工作人员和承办单位工作人员虽错过阖家团圆，却收获了群众的认可与点赞。他们以“辛苦指数”换取人民群众的“幸福指数”，用实际行动践行“春节我在岗，服务不断档”的庄严承诺，在新春佳节传递出最温暖、最真挚的民生温度。

“我要把周口介绍给更多的人”

□记者 刘猛

2月28日清晨，天色阴沉，沙颍河畔的南寨历史文化街区笼罩在薄雾之中。灰蒙蒙的光线洒在修旧如旧的古建檐角，映照着湿漉漉的红石板路。刘骏晨裹紧外套，深吸一口混着胡辣汤香味的空气，嘴角浮现出浅浅的笑意：“这才是家的味道。”

这位从郑州返乡过年的青年教师，是土生土长的周口人。从河南大学硕士毕业后，他入职郑州一所高校，成为文化传播专业教师。平日忙于教学与科研，唯有节假日，才能暂别都市喧嚣，回到这片三川交汇的故土。

“每次回来，都能看到家乡的新变化，尤其是南寨，每次逛都有惊喜。”在一家非遗文创小店前，他拿

起一枚印有淮阳泥泥狗纹样的文创挂件，细细端详，语气中透着欣慰。作为一名文化传播者，他始终关注着家乡的文旅发展。看到周口获批省级历史文化名城、成为中原地区热门旅游目的地，他的心中满是激动与自豪。“现在的周口，既有伏羲文化的厚重底蕴，又有现代文旅的青春表达，真正成了大家向往的诗和远方。这份变化，让我们这些在外游子倍感骄傲。”

临近中午，不远处的关帝庙文化广场，锣鼓声铿锵有力，舞狮表演热闹开场。舞狮人腾跃翻转，神态灵动，引得现场掌声、欢呼声此起彼伏。刘骏晨驻足观看，眼中流露出久违的喜悦，他转头对身旁的一位大爷说道：“这阵势，比我小时候热闹多了。”大爷笑着点头：“可不是嘛！这两年咱周口越来越重视传统文化。南寨开街、非遗展演、灯光秀轮番上演，年味一年比一

年浓，日子也一年比一年红火。”

沙颍河的碧波静静流淌，见证着这座城市一步步走向现代繁荣。南寨的古巷中，烟火升腾，故事依旧；太昊陵的香火千年不绝，泥泥狗的纹样在文创中焕发新生。古老与现代在这里交融，文旅融合的活力在街头巷尾悄然生长。

“我一定要把家乡的这些变化、这份浓浓的年味，讲给我的同事和学生们听，让更多人了解周口、走进周口、爱上周口。”刘骏晨的话语轻柔却坚定，字里行间，藏着一位归乡游子对故土的深情守望，也映照出一份让家乡文化走向更远未来的期许。

相遇·周口