

# 海口市 12345 政务服务便民热线 工作领导小组办公室

## 海口市 12345 政务服务便民热线 工作领导小组办公室 关于组织热线成员单位开展业务知识 培训的通知

各热线成员单位：

为进一步强化 12345 热线员业务能力，便于 12345 热线员准确把握各热线成员单位的职责职能，做到热线办件分派更快速、精准，经研究决定，我办现组织各热线成员单位对 12345 热线员开展业务知识培训，特制订《2023 年热线成员单位开展业务知识培训方案》，现印发给你们，请结合实际，认真落实。

海口市 12345 政务服务  
便民热线工作领导小组办公室  
2023 年 3 月 15 日

（此件主动公开；联系人：王诗仪，联系电话：  
17350752511）

# 2023年热线成员单位开展业务知识培训方案

为进一步提高海口12345热线办件质量与工作效率，为市民游客提供更便捷、高效、优质的服务。海口市12345政务服务便民热线工作领导小组办公室即日起邀请市市场监督管理局、市自然资源和规划局、市农业农村局等热线成员单位对12345海口市民服务智慧联动平台热线员进行职责职能业务知识培训，并进行业务考核。根据培训相关工作要求，制订本培训方案。

## 一、培训目的

通过热线培训，逐步推进热线员掌握基本业务知识，提高综合业务水平，进一步规范办件处理流程和提高办件质量。

（一）提高派单准确率。熟悉各热线成员单位主要职责及主要受理问题(监管范围)，清晰划分与其他单位交叉职责，有效杜绝热线员派错单等情况，提升热线办件处置效率。

（二）提升热线服务效能。更准确定位智能知识库查询关键词，快速解答市民疑难问题，有效提高热线员检索率和办件即办率，稳步提高热线员业务能力，提升热线处置能力。

## 二、培训对象

12345海口市民服务智慧联动平台管理人员及热线员。

## 三、培训方式

以集中授课学习的方式进行。

## 四、培训时间

2023年3月15日至2023年9月30日，星期三、星期四、星期五（详见附件）。

## 五、培训内容

围绕热线成员单位办理 12345 热线办件中涉及的业务知识进行培训，具体包括：热点难点问题答疑、与其他单位交叉职责、涉政网络舆情风险及其对策等内容（详见附件）。

## 六、培训地点

海口市民游客中心报告厅（海口市龙华区滨海公园路1号）。

。

## 七、培训授课单位

市委网信办、市市场监督管理局、市自然资源和规划局、市农业农村局、市社会保险事业局、市交警支队、市水务局、市生态环境局、市人才发展中心、市林业局、高新技术开发区、市商务局、海口海事局、市公安局、市医疗保障局、市旅文局、市委宣传部、市税务局、市园林环卫局、市公共绿化管理所、市市政工程维修公司、市教育局、市国资委、市发改委、美兰区政府、琼山区政府、龙华区政府、秀英区政府、市城建集团有限公司、市路桥建设投资有限公司、海口菜篮子产业集团有限公司、市住建局、市地下综合管廊投资管理有限公司、市退役军人事务局、市金融管理局、市交通运输和港航管理局、市司法局、市卫健委、市应急管理局、江东新区管理局、桂林洋经济开发区、市民游客中心、市人力资源和社会保障局、市民政局、市市政管理局、市排水设施事务中心、海旅控股集团有限公司、市数字化城管指挥监督中心、市消防救援支队、市城市建设投资有限公司、海口桥隧管理有限公司、市水务集团有限公司。

## 八、业务知识考核

职能局根据培训内容出题，用以培训结束后对参训人员进行业务知识试题考试，考试时间为培训结束后七个工作日内（注：考试当天一律不得缺席，未参加考试、考试作弊的人员视为0分，计0分者报协调科列入电信考核）。

## 九、有关要求

（一）参训人员不得迟到、早退，培训期间要严格遵守培训纪律。有特殊情况不能参加的，需说明情况，且另安排时间补课。

（二）参训人员应认真总结处理办件过程中出现的问题，通过培训仍不明白或尚未解决的，可现场进行讨论和交流。

（三）各热线成员单位要高度重视本次业务知识培训工作，选派本单位优秀业务骨干进行授课，提前通知授课人员准备课件，确保培训工作落到实处，我办将结合授课人员的教学态度、教学能力、教学效果等方面培训情况进行通报表扬或通报批评并列入热线考核。请各热线成员单位于培训前5个工作日将授课人员名单及课件报送至指定邮箱（邮箱地址：hk12345@haikou.gov.cn）。

附件：2023年培训课程时间安排表