

中国电信上海公司市民服务热线运营中心
2023 年度社会责任报告



上海市民服务热线
Shanghai public service hotline

2024 年 11 月

中国电信上海公司市民服务热线运营中心

2023 年度社会责任报告

一、公开陈述

2023 年，中国电信上海公司市民服务热线运营中心（以下简称中心）以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大精神，围绕集团公司云改数转战略，坚持党建统领，坚持高质量发展，在市热线领导小组、市信访办、市热线办的指导和带领下，持续推进热线的高质量发展，当好上海政务服务“一网通办”、城市运行“一网统管”、党委政府服务市民群众的总客服，当好政民互通的“连心线”，牵好辅助决策的“智慧线”，守好政务服务的“第一线”。

2023 年热线总体运行平稳，始终秉承坚持“倾听市民、用心服务，倾听政府、诚心服务，倾听员工、爱心服务”的“三心”服务特色为抓手，为政府、市民、企业、员工提供全方面的优质服务。

本报告全面、真实地反映了中心在 2023 年度在社会责任方面所做的工作和取得的成效。特向社会发布我们的社会责任报告，其目的在于全面系统地表述我们在履行社会责任中的理念、实践和意愿，欢迎社会各方及民众监督我们的工作，使我们更好的回报社会。

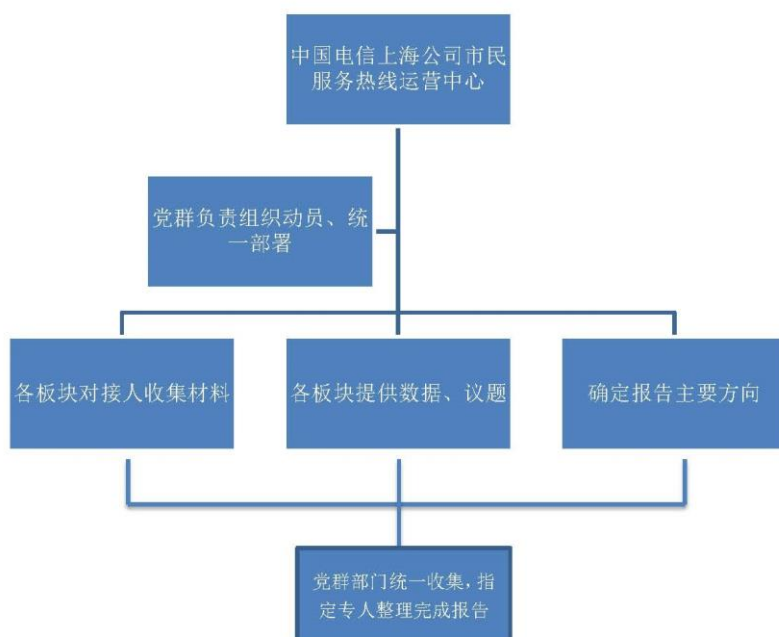
中国电信上海公司市民服务热线运营中心主任： **富杰**

二、单位概况

为最大限度地方便群众表达诉求，上海市政府决定设立对外一口受理、内部分类办理的非紧急类政务服务热线，即上海“12345”市民服务热线。2012年，市政府常务会议明确了由领导小组全面统筹、市信访办牵头负责，上海市政府通过购买服务的方式，由中国电信上海公司承接热线运营。主要职责是解答市民、企业提出的各类政策和公共信息咨询、投诉请求等非紧急类求助；协调处理市民反映的重大和涉及多个部门的问题，及时向市政府报告重要社情民意。我们属于服务行业的企业类文明单位。

报告时效为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。

报告编写组织机构：



三、社会责任履行情况

（一）服务市民责任

1. 市民信息安全及个人隐私

中心极其重视市民信息安全及个人隐私的保护工作。对于市民来电反映的诉求，话务员主动询问市民是否需要信息公开。此外，中心还明确规定严格保护市民个人隐私及诉求内容，个人不得以任何交流形式，进行传播；在话房区域不得携带任何通讯设备，并将全部制度纳入“安全保密承诺书”。经过信息安全防护机制的建立，对涉及市民敏感信息的相关信息系统进行保密处理，保障市民信息安全。

2、特殊时期特殊担当，支援兄弟热线共克时艰

2023 年年初，随着疫情政策逐步放开，运营中心陆续有员工感染，为有效阻止现场快速传染，保证平台接线能力，根据现场实际情况，安排感染话务员居家办公，同时由于年初大量市民感染需要救治，运营中心在保证自身热线稳定接线的情况下，组织阳康员工第一时间支援 120 和白事热线话务，积极助力政府完成疫情各项保障工作。

2023 年紧急处置小组累计处置 140847 件。其中紧急事项总量 14386 件，同比去年（380034 件）下降 96.21%，次紧急事项总量 124494 件，同比去年（1692185 件）下降 92.64%，（主要是由于受 22 年封城影响），今年自 10 月 12 日起新增一般扬言单 1967 件；其次，2023 年 9 月起根据热线办针对回访复核流程的调整，紧急处置小组针对紧急次紧急的回访复核工单进行了更细

致的划分，有效的解决市民的问题。

为了加快建立企业诉求快速响应机制，帮助市场解难题、渡难关、复元气、增活力，助力市场主体发展，热线增设为企服务专席，共有 52 项企业高频事项接入，着力提升为企服务的精准性和实效性。在热线话务来电中，为企服务业务的来电量占比小且来电内容专业性强、一次性解答率低，问题内容涉及部门多且复杂，运营中心根据其来电量低、来电问题难的特性，设立业务模块归类转接，高效解决此类问题，也提升了客户满意度。

3. 增加人工回访环节，加强回访闭环管理

2023 年，运营中心围绕回访复核流转机制调整、回访复核相关页面的升级改造，以及回访复核小组的组建推进各项回访工作。回访复核工单审核机制由原本热线办审核调整为将短信短链接首次、重复来电未解决且三不满意工单，以及人工回访未解决或不满意的工单，均由回访复核小组进行是否派发复核的审核。针对回访复核流转机制的调整，进一步完善系统细分化工作的功能开发。从回访复核小组的组建到回访复核专员的业务培训及实操，目前已基本达成复核小组的各项工作要求，同时工作中注意搜集涉及群体、带有共性、政策缺失、职责交叉、易引发热点的类案问题，提交督办建议，进一步提升热线处置质量，达到闭环管理。

4. 推动智能化建设，以信息化引领热线发展

一是开启助企服务新模式，加大政务信息融合力度。为进一

步配合热线打造优质政务服务营商环境，运营中心针对“为企业服务高频事项”转接流程的上线，梳理上线“企业服务”热点专题，对于网上服务、各区企业服务以及政策法规、便民信息等进行整合，加强涉企信息归集共享，将企业服务延伸到热线点点通平台，让便民利企服务更高效。同时配合市政府，与随申办企业云通力合作，多渠道受理团队承接随申办-企业云诉求受理新业务，进一步拓展热线为企业服务新渠道，开启热线助企服务的新模式。

二是打造热线双语知识库，开展重复来电市民画像试点。为进一步提升热线一次解答率，减少咨询类重复来电，开展“市民画像”试点工作，对热点领域（公安治安、公安交通）的市民重复来电进行画像，通过填写重复来电评价问卷收集相关问题及优化建议，并根据问卷反馈梳理知识库使用培训需求，优化热词，探索“重复来电市民画像”试点对减少咨询类重复来电方案的可行性。

三是探索智能服务新应用，拓展热线运营新渠道。为进一步提升热线多渠道智能化受理程度，运营中心多渠道受理团队针对市民提交的诉求进行事项分析，梳理日常诉求量较多的常见事项，设计制作了自助受理应用场景模板，明确了诉求分类受理应用渠道。6月29日微信小程序、手机客户端系统率先上线，实现了自助受理诉求分类5+1+X的应用模式，即5个分类事项模板，1个通用事项模板及X个灵活应用周期性事项的模板，网站渠道

也上线了此功能。随着自助受理诉求分类模板服务的智能应用，有效提升多渠道诉求处理的及时性，减少多渠道受理员的人工干预程度。同时，也根据诉求受理的实际情况，不断优化、细分受理模板，以求给予市民更好的使用体验。

2023 年根据热线发展规划，9 月支付宝小程序上线“12345 市民服务热线”微信小程序受理功能；10 月 8 日热线“为企业服务在线客服”上线试运营；11 月微信小程序“长三角”12345 受理模块上线，进一步拓展了热线诉求受理运营的新渠道。

（二）服务政府责任

1. 主动作为，配合政府，积极打造为企、长三角跨域转接等特色服务

市民热线作为政务服务“一网通办”总客服，围绕企业、群众实际需求，深化“高效办成一件事”，实现“一件事”基本覆盖高频事项，构建全方位、全覆盖服务体系。2023 年，热线通过流程优化，为企业提供精准化、个性化的政策查询、业务咨询、难题协调等服务，实现企业诉求“及时办”的服务效应。同时，提升原有长三角地区跨域服务，进一步规范长三角地区 12345 政务热线诉求互转互通流转机制，持续提高诉求转接效率，提升热线办理质效，为长三角地区的企业群众提供更高效、优质的热线服务。

2. 拓展多元化服务路径，推进热线知识库重构工作的开展

运营中心持续推进智能知识库建设，优化话务员信息展示页

面，开放场景交互型的智能信息推送，缩短检索时长，激发查询主动性，从而提升咨询类工单的一次解答效率。通过梳理搭建智能语义场景，同时结合大模型智能问答，助力智能问答交互的实现，以期在点点通优化、智能坐席、在线客服等进行多渠道应用。

热线开线至今已积累 500 多条业务口径记录，作为热线受理派单的重要支撑，为了确保派单规则的准确性，减少因不当退单造成市民诉求处置时效的延误，后续将结合热线系统重构，对热线口径库进行升级改造，脱离目前历史版本线上不留痕，难以追溯历史信息的现有模式，实现线上查询、沟通留痕，提升业务口径更新效率，提高派单准确率。同时也将积极配合热线知识库重构相关工作的开展。

3. 升级改造感知平台大屏对接功能，赋能特大型城市精细化治理

2023 年上海 12345 城市运行感知平台主要工作是 构建“健康指数”城市运行体征指标，基于接诉通畅、应答精准、处置有效、办理满意四个维度共十多项指标，按照科学合理的权重比例进行数据模型搭建，设置动态监控和阈值预警，实现可视化的城市运行“晴雨表”。提炼城市聚焦的热词和新词，并搭建其关联词的知识图谱，通过趋势、分布、详情工单等多维展示热点相关内容，展示城市正在发生的“焦点”故事。构建不同的专题分析模块，从横向、纵向进行数据专题分析，通过数据可视化，展现分析后的图表数据和规律结论。构建地图撒点、热力图等

GIS 地图能力，实时动态展示紧急、次紧急的工单事项。

4. 标准化的流程管理和制度建设

运营中心数据流程板块积极与一线员工深入沟通，通过流程抽查、复核等方式，收集话务人员对流程的使用建议，不断优化流程内容的展现形式，通过明确流程标准和操作规范，确保每个环节都能按照统一的标准执行。同时，通过对数据的深度分析，挖掘工作中的短板问题，及时做到查漏补缺，提升工作成效。2023 年共计更新流程 25 件次，主要涉及：为企业服务来电转接流程、紧急事项处理流程、转接承办单位坐席流程、城管执法局长接电流程、多语种服务流程等。始终以“助力提高工作效率，提升服务质量的稳定性”为目标，聚力于流程应用型功能的提升，更好地发挥支撑高效接电的作用。

4. 升级外语服务功能 提升外籍人士服务感知

2023 年热线外语坐席共受理工单 7293 件，其中外籍人士工单 2367 件，涉及语种为英语、日语、韩语等。除语音端受理以外，外语坐席也对热线多渠道受理中的外语工单进行了支撑，共处理工单 20 件。在赋能基层方面，外语坐席共处理赋能基层工单 72 件，涉及单位包括：卫健委、民政、公积金中心、各区政府等。其次，在志愿者服务方面，志愿者共接听来电 8 通，服务语种为英语、韩语等。

2023 年，外语坐席在内部管理方面加强了内部自查，通过每月随机抽查外语来电录音的方式，及时发现潜在问题、统一处

理规范；定期开展业务讨论，形成专业度高、针对性强的涉外政策知识信息储备，稳步提升服务品质。此外，外语坐席积极配合完成语种拓展工作，对原有语种进行调整优化，目前可提供 18 种语种的外语服务；同步梳理完善多语种服务流程及转接号码，确保后续转接工作的顺利落实。在志愿者团队建设方面，组织进行志愿者证书颁发仪式，配合完成上外志愿者的培训工作，提升了志愿者队伍凝聚力。

（三）服务员工责任

1. 不断完善招聘渠道，加强人员管理专业化

人员招聘方面，运营中心通过电话、招聘网站等常规渠道进行招聘，保持与各区县职介所、街道的密切联系，积极参与各区街道开展的系列主题招聘会，还通过上海发布、上海公共招聘网、热线微信公众号发布招聘信息。同时，通过线上平台智联招聘“带岗直播”、徐汇就业“周周聘”等各大平台进行线上直播招聘，吸引不少求职者关注。并在 4 月启动与人才中介公司合作招聘的模式，在短时间内扩招到大量新员。在维护好社招渠道的同时，积极参与校园线上招聘会，实现多元化人才的输入与更新。同时，积极开展员工劳动合同到期续约和岗位竞聘工作，在补充新员同时，增强原有员工队伍的稳定性，并为不同的岗位输送成熟的人才。

2. 推进培训教育

2023 年，中心共计培训各类课程 7293.75 课时，累计培训

34300 人次：其中新员培训共计 19 批次 607 人次，已有 15 批次 246 人已完成培训并交接，累计培训 6300 课时；在职培训共计培训 33693 人次（含专家培训 245 人次，网络授课 512 人次），累计培训 993.75 课时（含专家培训 8 课时，网络授课 126 课时）；完成 26 个专题业务培训任务（含专家培训 8 个），16 个专题技能培训；完成微课件 24 件次、微视频 24 件次、微案例 24 件次，技能应用 24 件次。

运营中心结合热线战略方针，把握难得的发展机遇，创新及深化推进了以下几项培训举措：1、新员培训机制持续改革，调整业务测考核内容，增加重点业务流程、口径及要素，将单一的业务测试转型成复合型的考核模式，并持续进行语音信箱处理实践操作训练，结合带教团队根据新员现场接电表现，收集汇总的高频错误专用名词及常用语等，加入相应业务课程，更好地帮助理解市民诉求，增强服务意识，提高新员综合软实力；2、在职培训从“抓典型、铺理念、看结果”的角度出发，结合退单及投诉典型案例制作专题课件、开展专题培训。在授课中，将知识点与问题点串联，从问题点出发学会多维度思考；将诉求与工单对接，从工单填写回溯到来电人的最终目的；关注培训后的效果反馈，时时跟踪与评估。

3. 实现人才队伍专业化，强化岗薪体系更趋合理

2023 年，随着岗薪体系优化整体工作的推进，运营中心继续优化完善新入职员工的薪酬和晋升，进一步吸引外部人才的输

入。同时，坚持遵循多劳多得的原则，持续优化岗薪体系，通过梳理现有工作职责，结合公司人效系统要求，设定岗位、能力和薪资相匹配的标准，在保障薪酬体系整体公平性的同时，从专业化发展的目标，进一步激发员工活力，提高员工自主能动性，加深员工与热线的紧密联系。并根据 2022 年制定的“岗位晋升管理办法”，于 2023 年 4 月完成第一批优秀员工的岗位晋升，以及在 2023 年 10 月完成最新一轮的岗薪调整。

4. 保障员工职业健康安全

中心全面落实员工健康体检，体检率达到 100%，并通过广泛宣传教育加大职业健康培训力度，确保夜班员工的早餐供应、夏冬两季劳防用品以及高温天气清凉饮料的及时发放，点滴关心员工日常。

5. 严守用工规范

截至 2023 年 12 月 31 日，热线外包人员队伍规模达到 965 人，为了配合政府并线计划，人员队伍也进行了大量扩充。目前在职员工中：28 周岁以下青年占比 14.94%，28（含）-40 周岁人员占比 61.44%；党员 19 人，团员 61 人；大专及以上学历者占热线总人数的 82.63%；已婚员工约占热线总人数的 37.92%；履行劳动合同满 2 年的员工占热线总人数的 64.94%，其中合同履行满 3 年者占总人数的 59.32%。

中心持续关注人员队伍的稳定，在中心官网、12333 飘窗、各区街道，上海发布微信公众号推送招聘信息，并积极建立校外

实习合作基地，自主报名参加了 10 余所校园招聘会。

6. 保障员工合法权益

中心遵循合理化、科学化的招聘、录用流程，为员工创造了良好的就业环境。依照《劳动法》，实现劳动合同签订率与社会保险参保率 100%。中心充分尊重员工个人隐私和员工因民族、种族、性别、宗教信仰等带来的个性化差异。

按照《劳动法》规定，实行标准计算工时制和综合计算工时制并存的工时制。因生产、工作需要安排员工加班、带薪年假、探亲、婚丧、计划生育等假期均按规定执行。

7. 全方位关爱员工

中心积极主动地实施扶贫帮困送温暖等爱心行动，为在职员工发放上海市工会会员卡。每年中秋节、春节前夕开展“帮困救助”活动。在员工住院、生病时，工会组织慰问探望并送去关心与问候。中心还每月组织员工集体生日活动，并在特殊节日（妇女、儿童节），为员工送上一份份关爱。

中心高度关注员工家庭和谐，通过家属开放日、六一儿童节等活动，让员工家属走进热线，营造与热线同乐共融的发展氛围。

中心着力于人文素养和员工心理疏导。一是开辟与员工的互动渠道，设立员工信箱与支部书记接待日。二是创办《心·启程》电子月刊，设置专栏，增强员工自我管理情绪的能力。三是邀请心理辅导老师定期开展心理咨询辅导。

中心关爱女性员工，为处于孕期、产期、哺乳期的女员工提

供更加人性化的贴心服务，建立“爱心妈咪小屋”，成为女员工健康交流、心理调适、育儿科普的“温馨驿站”。室内还配备了沙发、冰箱、消毒柜等设备，以及为 35 周岁以上的女性员工增设妇科专项检查项目，更好的关爱女性员工。

中心高度关注员工的身体健康和业余生活，提倡高效工作和健康工作之间的平衡，丰富员工业余生活，为员工营造了积极健康向上的氛围。

中心致力于打造高效、活力、幸福的热线，每年举办“创优争先”表彰活动，评选出优秀员工、优秀基层管理者等共 10 余个奖项。

四、社会责任

（一）环保责任

中心积极倡导“节能有我，绿色共享”，从细节入手，推行内部业务线上处理无纸化管理，应用视频会议模式，降低内部沟通成本，营造绿色办公的良好氛围。2023 年开启电费降本增效相关工作，通过空调错峰开关等有效措施，压降中心用电数。

中心委托专业的绿植公司进行办公区域的绿化布置与养护，绿化覆盖率达 8%以上。配合上海市民修身行动，在各楼层宣传栏内张贴“新”七不规范海报，并开设专题课程普及绿色环保意识，引导员工养成“科学、文明、健康”的生活方式。

中心严格执行《中国电信上海公司节能减排管理办法（暂行）》，每月定期对能耗进行检测，系统上报能耗数据，进行环比

和同比分析，及时发现和改进问题，并积极采取区别必要及非必要照明用电设备并做出相应标识、节约纸张、废旧电池回收、调控空调温度等举措，严格控制能耗的增长，使节能减排落到实处。利用宣传栏、大屏幕、张贴节能标志等多种举措广泛宣传节能减排，号召热线员工节约用水、用电，开展绿色环保相关培训课程，逐步养成节约环保的生活方式。

（二）安全生产

2023 年运营中心顺利完成市领导、各级国家机关和外省市来访的重要接待任务，做好接待前的准备以及后续的信息汇总，积极稳妥的完成办文、办事、办会各项任务。积极跟进 2023 年度市财政资金预算，完成对政府和电信的预算编制以及与市政府 2023 年业务合作合同的签订，确保市政府收入的及时到账。同时做好年度各项成本费用的内控集体决策，落实三重一大制度，规范热线各项成本的均衡使用。

安全生产方面，继续严格做好各项安全工作，根据年初制定的年度安全生产工作计划有序推进各项安全工作。完成中心领导与各板块安全生产责任书以及全员安全承诺书、安全告知书、安全保密承诺书的签订；组织开展安全月、安全生产演练等活动；组织开展防汛防台检查；同时，跟进各楼层的安全巡检工作，确保中心的安全稳定运营；做好 1、7 楼和 2-6 楼洗手间多功能区域装修工程项目安全生产工作，确保中心的安全运营。

（三）社区责任

1. 救灾与慈善捐助

中心在服务市民的同时，把延伸服务视角、履行社会责任纳入日常工作思路，鼓励员工自愿无偿献血、爱心捐款，号召员工踊跃参与，所得钱款全部捐赠于慈善机构。

中心党支部积极响应参与政企客户支撑中心志愿者服务团队 2023 年“情系沂蒙 帮扶助学”活动，全体党员众筹共计 800 元，资助临沂贫困学生。

2. 志愿者服务

中心号召员工积极发挥所长，鼓励员工加入志愿者行列。中心为每一位志愿者在上海志愿者网站进行实名注册，员工志愿者占全员的 30%，党员志愿者 100%。服务总时长总计达到六十余小时，充分体现了党团员们的责任担当。

五、诚信运营

（一）守法诚信

按照建设法治社会与社会主义和谐社会的要求，中心严格遵守法律法规、行业规范，对员工积极进行社会公德、职业道德教育，中心成立以来无重大违法、违规事件发生，积极开展廉洁诚信教育，公开合同履约率 100%，在上海市公共信用信息平台查询正常无违规行为为并严格遵守国家税收政策，2023 年度企业纳税信用等级 A 级。

（二）诚信经营

中心严格执行上海公司的内控制度，在合同管理、报账、采

购、公文管理等各个工作节点，按照上海公司的内控权限列表，严格把关，层层分解职责并落实相关流程的执行。同时，每年根据上海公司年度内控自评重点内容，在牵头部门的带领下，有序开展内控自评工作，扎实做好各项内控自评工作，确保各项内控流程的执行。

（三）党风廉政

中心党支部坚持贯彻从严治党要求和《中国电信上海公司“三重一大实施细则”》，坚持按照集体领导、民主集中、个别酝酿、会议决策的原则，保证党的路线方针政策和决议决定的正确贯彻执行。并根据上海公司总部党委的统一部署，管理层、板块负责人签署党风廉政建设责任书。

（四）民主管理

根据上海公司要求，加大下沉一线调研的工作，中心领导班子严格落实“两个责任”，履行“一岗双责”，积极参与中心范围内的大调研工作，并编制大调研工作月报，形成上下一心，团结一致的姿态。

（五）质量诚信

不信不立，不诚不行。“一号对外、集中受理、分类处置、统一协调、各方联动、限时办理”是上海 12345 市民服务热线的质量诚信机制。在限时办理方面有“1515”原则：“1”指转送后的 1 个工作日内，收到工单的单位要与来电人沟通确认事项；“5”指一般事项在 5 个工作日内办结；“15”是指疑难事项在 15 个工

作日内办结。另一方面，话务员从受理到对外派发工单的时限为2小时，承办部门进行退单后由热线负责审核处理，其中审核时限为2个工作日。

（六）采购合理规范

中心严格按照上海公司的采购管理工作要求，推进采购工作进展，并严格按照上海公司三重一大要求，做到全面的公开、公平、公正。中心通过多种举措加强内部资金管控，规范财务制度，积极落实上海公司下达的可控成本、关联交易预算管理工作，提高资源使用效率，完成上海公司下达的净利润率考核目标；完成对政府预算以及对公司预算的编制，并对每月成本费用的发生进行均衡管控。

六、报告预期与展望

中心将夯实精细化管理基础，接应好今年政务资源并线整合工作，加大各承办单位专席支撑能力，提高专业类服务品质，确保热线服务满意度及接通率的提升。中心将积极响应市政府电子政务建设总体方案，接应好“一网通办”总门户与总客服“一号响应”的要求，实现服务事项全覆盖，线上线下服务同步，为上海政府建立透明高效的电子政务服务做贡献。

在员工期望方面，进一步强化提升员工素质，构筑员工成长环境，加大对于在职人员的培训支撑力度，促进人才队伍的稳定。

在供应链伙伴期望方面，中心将以平等、公平的方式处理好与供应商的合作关系，加强日常沟通与协调，及时解决可能出现

的各种矛盾和问题，与供应商实现合作共赢、共同发展。

（二）助力总客服与“一网通办”融合

全方位体现上海“政务服务、一网通办”总客服的定位，积极配合市政府做好并线工作，承担起一号对外统一受理的职能，持续推进品质热线建设。

始终抓好常态化疫情防控。要始终绷紧思想之弦，不断巩固疫情防控成果。要落实常态防控措施，强化关键区域和重要节点的防控。要全力配合市政府推进“两张网”和大数据中心建设，积极建设市民服务热线感知平台，努力在危机中育新机，于变局中开新局，推动热线走出向上向好的节奏。

深入探索热线智能运营新模式，使人工智能技术推动热线信息化水平。深化服务品牌创新，大力弘扬“海纳百川、追求卓越、开明睿智、大气谦和”的城市精神和“开放、创新、包容”的城市品格，全力提升上海12345热线的多维度服务，树立标准化政务服务热线典范。做好一网通办总客服、上海政务服务、一网通办总客服的双重责任，进一步发挥上海政务第一热线的作用，打造热线新局面，使上海12345市民服务热线成为“上海服务”品牌的代表。

七、社会评价

（一）社会荣誉

获奖时间	名称	颁奖单位	级别
------	----	------	----

2023. 5	2023 年五一劳动奖章	上海市总工会 上海市人力资源与社会保障局	市级
2023. 5	示范党支部	中共中国电信股份有限公司上海分公司委员会	公司级
2023. 12	2023 金音奖中国最佳政务服务热线奖	4PS	行业级

（二）领导重视

2023 年 1 月 21 日下午，时任市政府常务副市长吴清，市政府副秘书长、市城运中心主任徐惠丽莅临市民服务热线运营中心，向上海 12345 市民服务热线一线话务工作者致以节日问候和美好祝福。市信访办副主任吴波和中国电信上海公司总经理龚勃陪同。

2023 年 2 月 7 日上午，副市长、市公安局党委书记张亚宏，市政府副秘书长、市城运中心主任徐惠丽来到 12345 市民服务热线运营中心调研指导。

2023 年 7 月 24 日下午，市委副书记、市长龚正、副市长张亚宏调研 12345 市民服务热线，听取热线工作情况介绍，察看为企业服务专席、法律援助专席、公安交警专席、媒体坐席等工作情况，并在数字化展示大屏前，观看市民热线各类统计数据，详细了解市民反映集中的共性问题。上海公司总经理龚勃、副总经理胡伟良陪同调研。

（三）媒体报道

2023年3月14日，上海市市场监管局、12345市民服务热线、新民晚报社连续第四年发起“市场监管局长接热线”行动，市市场监管局一级巡视员胡浩率先接听市民来电。

2023年7月5日至8月7日，由上海12345市民服务热线、市建设交通工作党委、新民晚报社、上海广播电视台合作举办的2023年“夏令热线”正式开线。7月5日开线仪式上，副市长张小宏接听了今年“夏令热线”前三个来电。市政府副秘书长王为人，市政府副秘书长、市民服务热线领导小组副组长、市信访办主任徐惠丽，市建设交通工作党委书记、市住建委主任胡广杰等相关部门领导出席开线仪式。

2023年10月25日，由市城管执法局、新民晚报社、上海12345市民服务热线共同发起的“城管局长接热线”行动连续第8年开启，同步开启城管进社区活动周。市城管执法局党组书记、局长徐志虎接听首个来电。市、区两级城管部门将轮番在市民服务热线运营中心值守热线，接听市民来电，倾听群众诉求。

（四）公众反响

2023年1月1日-2023年12月31日，中心共收到市民各类表扬2353件（其中来电表扬2286件，其他渠道表扬67件），市民满意度节节攀升，得到广大市民的认可。同时，中心还配合相关部门顺利完成市场监管局长、城管局长接热线等活动，取得了良好的社会效应。