

佛山市政府12345 热线工作领导小组办公室

佛山市政府 12345 平台运行情况通报

(2020 年第 3 期 总第 161 期)

本期关注

●佛山 12345 十五号报告（摘要）

育人战“疫”新实践与新思考

●民声聚焦

租金减免引关注，政策细则待落实

完善线上教学监督机制 助推网课有序平稳开展

●群众不满意案例选登

跨区消费维权成难题，主动介入助力问题解决

●12345 平台 2020 年 3 月份运行情况

话务服务、工单办件、知识运维等情况

工作动态、交流来访等情况

育人战“疫”新实践与新思考

(佛山 12345《十五号报告》摘要)

受疫情影响，春季开学一再延迟，多项考试官宣暂停，教育领域受到较大冲击。1月23日至3月31日，12345平台共收到关于教育方面的咨询诉求1347件。从范围来看，主要涉及普通教育、考试考核、培训教育等三方面；从问题分类来看，主要包括线上教育问题、开学/考试时间咨询和退学退费纠纷。

一、线上教学开启，来听听家长和师生的声音

3月2日，佛山启动延迟开学期间线上教学工作。

(一) 家长说：复工不复学，孩子的看管成问题。有家长反映由于全面暂停线下教育与托管，只能请假甚至辞职照顾孩子或者交由家中老人照顾。而线上教育对家庭设备条件与看护人的互联网知识也提出了一定要求。另有超过3成的家长担心网课时间过长会导致孩子视力下降，更有可能沉迷电子产品。

(二) 学生说：上“网课”后才发现在校学习的幸福。热线数据显示，反映线上教育的效果远不及线下教育的问题中，23.3%反映网络差，19.6%反映学习平台过多，18.5%反映受外界干扰，11.3%因家庭条件或隔离等无法参与网课。受影响群体以初三、高三等应届生受影响最大，其次为小学生。

(三) 教师说：“主播”太难当了。不少教师反映因缺乏线上授课经验，或短时间内难以熟练掌握直播技术而感到难以适

应。此外，线上教学还需兼顾师生双方的上课环境、网络环境等因素。这一定程度上影响在线授课的教学质量。

二、多数考试时间不明确，考生焦虑情绪增加

一是中考报名推迟，高考时间延期一个月，考生面临着考试逼近学业紧张和延迟开学复习计划被打乱的双重压力。

二是其他专业技能考试纷纷推迟报名时间，该类考生部分急需考试成绩来报读理想学校，部分急需考取资格证书来应对春季招聘等。

三、线下教育暂停衍生其他问题和纠纷

一是公平教育问题。截至3月4日，全市仍有869名学生存在硬件困难而无法参与学习。另有约9.8万名中小学生在省外滞留未返回，引起教育安排、教材邮寄等方面问题。

二是消费纠纷问题，主要发生在线下教育培训机构退费纠纷，更有因机构负责人卷款逃走而发生的群体投诉事件。

四、疫情防控下的教育工作建议

复学比企业复工复产难度更大，为了使广大群众更加理解并配合国家、政府的一切防疫工作安排，佛山12345平台对此提出三点建议：

（一）提前做好疫情防控工作和复学准备。校方包括各级学校、幼儿园、托儿所、早教中心、培训机构等都必须确保防疫物资充足，制定详尽的师生返校方案，包括返校方式、进校检查、在校学习、在校生活等各方面各环节的防护措施，随时迎接新学

期开学。

(二) 严格执行有关规定，科学安排学习课程。家长、教师要注意学生线上学习时的用眼保护，控制学生线上学习时长；学生自身也要调整学习时间，注意劳逸结合，调整学习心态；学校应就线上教育制定统一有序的教学安排，尽可能在一个平台开展线上教学。

(三) 重视考生的心理变化和困难学生的学习指导与关爱。学校及老师应对无法正常接受线上教育的学生制定特殊教学方案；对考生除了关注备考情况，更需要关心他们的心理变化，减少考生焦虑，让他们以平常心态应对疫情，迎接考试。

注：佛山市政府 12345 平台《十五号报告》详见附件。

租金减免引关注，政策细则待落实

受疫情影响，较多企业为配合做好疫情防控工作而无法正常工作，商户们希望政府出台减负政策，以缓解企业负担。2月5日，我市出台了《积极应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情支持企业共渡难关十条政策意见》（以下简称《意见》），对承租市、区两级国有（含国有控股）资产类经营物业的中小微企业，免收两

个月的租金。而随着企业陆续复工复产，较多商户面对歇业期间的经济损失，对租金减免政策尤为关注。近两个月，热线共收到涉及租金减免方面的问题约 1300 条，主要来电了解是否存在租金减免政策、咨询相关申请手续以及希望部门协调处理减免租金等问题。由于目前各区均未出台实施细则，较多商户仍需承担着高额的租金，给他们带来了巨大的经营压力。

市民是禅城区某商业广场的个体商户，因疫情防控，商铺所在地段多处路口封闭，其经营受到严重影响。市民无法承担商铺租金，希望相关部门可以协调减免 2、3 月的商铺租金。禅城区住房和城乡建设和水利局（住建）回复表示，该商业广场属商场方自主经营管理，如市民有租金减免的需求，建议与经营方协商解决。

来电市民中，亦有少部分商户经过部门的调解后，成功收到退还的租金。市民在南海区某市场内承租了几个临时商铺，并转租给外省人员。疫情期间由于市场管理方封路，经营时间有待通知，市民免除了所有租户 2 月的租金，也退回了押金，以减轻他们的负担。但市场管理方通知市民可以营业后，却让其缴纳 2 月的租金。市民表示此前已一次性缴纳了商铺 6 个月的租金，并与市场管理方协商无果，希望部门协调让市场管理方能推迟一个月的时间收租金。经过镇政府的协调后，市场管理方将租金退还给市民。

还有被第三方承包的国有资产分租的租户，拟了解是否可以

享受租金减免政策。市民是南海区某批发市场的租户，该市场属于国有资产，被第三方承包之后再分租给其他租户。市民来电了解上述情况其他租户是否也可以享受相应的租金减免政策。南海区相关部门回复表示，该市场属国资办下属公司物业，由一家公司统一承租后，再分租给市场各租户，国资办下属公司已对承租公司实行租金减免政策，对于承租公司对各租户租金减免的具体处理方案，部门已发出致辖区内业主、房东的减租倡议书，具体惠免操作需各单位与业主、房东自行沟通协商。

大多数中小微企业和个体工商户抵御风险能力相对较低，面对疫情带来的经济冲击，面临较大的经营压力和困难，政府出台的《意见》确实能帮助他们缓解短期经营压力，希望各区相关职能部门能够尽快落实关于租金减免的具体细则，支持企业共渡难关。

完善线上教学监督机制 助推网课有序平稳开展

新冠肺炎疫情爆发后，为保证中小學生“停课不停学”，教育部于2月27日下发《关于深入做好中小学“停课不停学”工作的通知》。全国各地认真贯彻执行，组织学生开展线上学习，

实行线上教育。“网课”成为全社会关注热点，大部分家长担心孩子学习坐姿不正、接触电子产品时间过长、运动不足等问题。为此，全国各地教育部门均印发通知，对中小學生线上学习的视力保护提出指导意见，表示对小学低年级上网学习不作统一硬性要求，由家长和学生自愿选择；对其他学段学生作出限时限量的具体规定，避免学生网上学习时间过长；不得强行要求学生每天上网“打卡”、上传学习视频等，防止增加学生不必要的负担。但仍有个别家长表示部分学校没有按照教育部的要求来开展网课。

市民的小孩就读于高明区某学校，在疫情期间，学校未征求家长意愿的情况下开展网上教学，每天4节课，每节课40分钟，且上课内容均为教科书知识，并要求通过微信群打卡。市民担心小孩长时间使用电脑会影响视力，希望相关部门协调让学校严格执行广东省教育厅关于疫情期间网络教学的相关要求。

还有市民反映网课期间，各学科布置作业的渠道不一，要安装各种软件接收作业，无形中增加了家长们的负担。市民反映禅城区部分小学在开展网上教学期间，各学科使用不同的APP授课，且每个科目发布作业的时间不一致，部分科目还要求家长在学生完成作业后拍照上传，导致家长要下载不同的软件，要时刻留意各科老师布置作业的时间。繁杂的操作不但加重了家长的负担，还影响家长的正常工作，希望相关部门介入协调，让禅城区各小学采用统一的网上平台，安排统一的时间学习和布置作业。

随着我市复工复产的有序推进，很多市民也逐步返岗工作。对于双职工家庭来说，无法看护小孩上网课成为了现阶段面临的较大困扰。市民的小孩就读于南海区某小学一年级。市民表示线上教学安排对高年级的学生可行，但对于低年级的学生则难以实行。现较多家长已经开始复工，无法一直陪同小孩上网课，低年级的学生缺乏自律性，希望能结合实际情况为低年级的学生提出更好的教育方案。亦有部分家庭受条件限制，不具备线上学习的条件。市民反映顺德区陈村镇一带的学校均逐渐开始线上教学，但作为家长并不会操作网络，也没有设备可提供给小孩上课，建议可将课程安排至周末或利用延迟暑假的方式补齐。

对于学生而言，网课是一种新的学习方式，相较于现场授课的方式效果欠佳，以至于出现老师占用周末时间以及课后布置较多作业来提高学生的学习效率，但却忽略了学生的吸收能力，反而可能适得其反。有市民表示学生在家上网课的效果比不上在学校上课，而且学生上网课比较消耗家长的精力；另有市民反映在疫情期间南海区某中学高二年级每周周一到周六均需上课，每天安排 8 节课，上课总时长从早上 6 点半到晚上 10 点，期间还安排作业并需网上提交，学生休息时间极少，不利于学生健康。市民希望相关部门跟进协调学校按国家规定的时间（周一至周五，每天上、下午各 2 节课）开展网上教学。

开展网上教学工作，需要老师负责、学生自律，需要家庭的全力配合，更少不了教育部门的监管。市民希望各级教育部门充

分发挥职能，强化线上教学监督机制，维护网课秩序，给学生们提供一个良好的学习环境。

跨区消费维权成难题，主动介入助力问题解决

2019年10月20日，市民来电反映南海区丹灶镇某小区内便民自助洗车服务的洗车卡退费问题。市民表示小区物业在公共停车场设置了两台便民自助洗车设备，吸引业主到物业服务中心办理洗车卡。目前，这两台设备已被撤走，但撤走前没有张贴告示或通知业主，导致市民卡内两百多元余额无法使用。因与物管方协商退卡退款无果，市民希望有关部门介入协调，让物管方承担责任，为市民办理退卡退款。

南海区丹灶镇政府房管所回复表示，物管公司与洗车公司于2015年6月签订运营合作协议，并引进两台自助洗车设备，合作期限至2017年5月30日。洗车公司在合同到期前半年没有出售过洗车卡，后该设备推迟到2019年8月才进行拆除，物管公司在设备拆除前5个月张贴了通知，告知购买了洗车卡的用户在2019年3月20日前使用完。关于市民提出的退回未使用的费用问题，物管公司表示出售的洗车卡最大金额在220元以内，用户两年内完全可以使用，卡内余额现在无法进行确定，物管表示公

司没有任何套现违法行为，是按照合同履行义务。

2019年11月14日，市民再次来电表示在小区楼下大堂没有看见张贴相关拆除设备的告示。购买洗车卡时物管并未告知使用期限，洗车卡上也未注明，市民对物管无法查询洗车卡余额存在疑惑，希望相关部门再次介入协调。

南海区丹灶镇政府再次回复表示，洗车公司属顺德区企业，建议转顺德区跟进处理；顺德区北滘镇政府表示市民投诉的是物管公司，根据属地处理原则转南海区处理；南海区丹灶镇政府则表示市民主要问题是退款，此款项由洗车公司收取，应根据属地处理原则转属地处理。随后，工单先后转派至顺德区市场监督管理局、佛山市市场监督管理局、佛山市住房和城乡建设局、南海区住房和城乡建设和水利局、顺德区住房和城乡建设和水利局，均表示不属职责范围。工单再次转派给南海区丹灶镇政府，该部门2次答复均表示根据属地原则转顺德区处理。

2020年2月21日，顺德区市场监督管理局表示经与洗车公司核实，相关洗车卡由小区物业收款，该公司未曾以公司名义于该小区开展洗车业务，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（以下简称《办法》）第十二条规定，本投诉应由被投诉人实际经营地或者住所地县级市场监督管理部门处理。南海区市场监督管理局表示，根据《办法》第十二条规定，洗车公司经营地址不属我区管辖；南海区丹灶镇政府表示，鉴于物管公司在设备拆除前5个月进行了设备拆除告知通知张贴，告知购买过洗车卡的

用户在指定日期前使用完，现上述所有设备早已撤场，不能核查市民卡内资金余额，最终还是无法退款，建议投诉人尝试咨询镇司法所（镇签约律师）给予意见，再进行诉讼形式解决。直至4月1日，顺德区市场监督管理局表示，未发现洗车公司在顺德区北滘镇所示地址经营，拟将其列入经营异常名录。历经4个多月，部门最终仍没有办法为市民成功处理退费问题。

同样地，3月10日另一市民反映禅城区某药店销售的酒精喷出来酒精味很淡，怀疑是假货，希望相关部门核查。禅城区市场监督管理局回复表示，根据《消毒管理办法》，此工单反映事项不属于其职责范围；禅城区卫生健康局表示，监督员到现场检查发现该药店营业执照由南海桂城核发，按照属地管理原则处理；南海区市场监督管理局表示不属于其职责范围；南海区卫生健康局表示，该药店在禅城区，不在南海区的行政执法范围，且其没有核发任何证件给该药店，销售消毒产品也不需经卫生部门审批才进入市场。工单再次转派禅城区卫生健康局，部门表示该药店营业执照由南海区市场监管局核发，根据谁发证谁监管原则，属南海区监管。随后转派市卫生健康局、市民政局、市市场监督管理局均表示不属于职责范围。

直至4月1日，南海区卫生健康局表示桂城街道卫生监督分所派出执法人员前往该药店进行检查，该店展架上放有75%乙醇消毒液“创可喷”等消毒产品，负责人能提供上述产品生产企业的《营业执照》《消毒产品生产企业卫生许可证》及成品检测报告

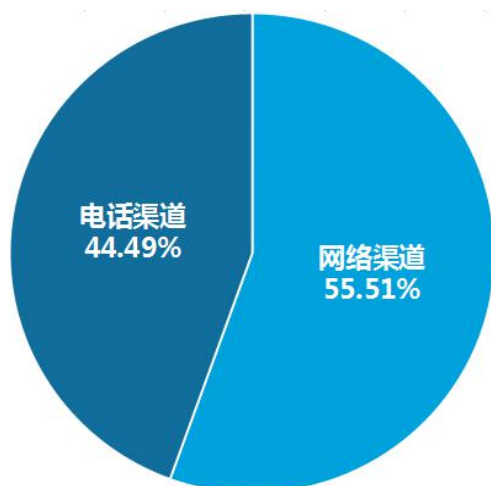
告等资料，暂未发现该店存在违规经营消毒产品的行为。

针对该类跨区域、跨部门的消费问题，市民希望职能部门能够加强统筹和协调，明晰主办区域和处理部门，积极主动介入，以便及时解决市民的诉求。

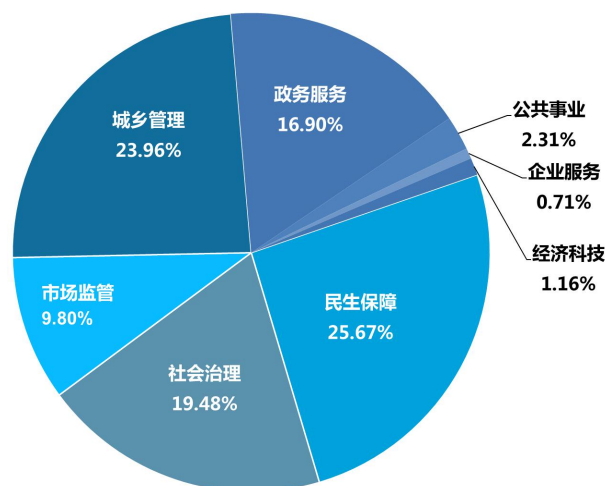
12345 平台 3 月份运行情况

一、运营情况

2020年3月，12345平台共处理业务（政务咨询、政务诉求、行政投诉、建言献策等）508,165人次（不含“四风”举报平台数据，下同），服务总体满意度98.41%；12345平台成员单位共处理工单100,147件次；12345平台汇集政务知识共125,712条；12345微信公众号总用户数633,215人。



各受理渠道业务量占比



各政务类型业务量占比

（一）受理：3月份，12345电话渠道话务接听量94,075个，智能应答量11,819个，答复量120,211个，即时答复率62.3%，服务满意度98.45%；因疫情工作重要性，12345平台本月优先受理疫情相关话务，疫情电话接通率80.65%；12345网络渠道在线交流量22,741个，答复量7995个，自助下单量5715个，自助查阅量245,609个，服务满意度98.22%。本月话务专线接听量

详见下表：

话务专线		接听量	话务专线	接听量
12315 市场监管局		10489	12328 道路运输	1102
其中：	12315 原工商	10183	12312（商务局）	787
	12358 原物价	184	12369 环保	446
	12331 原食药监	66	12320 卫生	231
	12330 原知识产权	56	12336 国土	63
	12365-1 原质监	0	12313 烟草	46
12333 劳动社保		7369	12350 安全生产	25
12329 住房公积金		5537	12318 文化市场	16
公共资源交易咨询统一服务机制		2498	12316 农业	11
人才服务		2243	12385 残联	8
企业投资服务专线		1221		

（二）办件：3月份，根据市民的咨询、诉求、投诉、建议等，12345平台共生成政务表单126,874件。根据政务表单，市热线办调度工单到各区及市级成员单位共办理50,799件次；各区热线办再调度工单到各镇街及区各成员单位共办理49,348件次。本月市和各区工单办理情况详见下表：

项目	区域						合计
	市级	禅城区	南海区	顺德区	高明区	三水区	
协调量	5445	10449	20052	13038	2372	3437	54793
办结量	4727	9334	18346	11155	2177	3163	48902
黄牌量（时限）	1	0	0	0	0	0	1
黄牌量（质量）	0	0	0	0	0	0	0
红牌量（时限）	0	0	0	0	0	0	0
红牌量（质量）	0	0	0	0	0	0	0

3月份办件效能较好的成员单位有：佛山市住房和城乡建设局、市市场监督管理局、国家税务总局佛山市税务局、市社会保险基金管理局、市烟草专卖局；禅城区卫生健康局、佛山市医疗

保障局禅城分局、区社会保险基金管理局；南海区狮山镇政府、区经济促进局、区人力资源和社会保障局；顺德区北滘镇政府、乐从镇政府、区公安局；高明区更合镇政府、区经济和科技促进局、国家税务总局佛山市高明税务局；三水区乐平镇政府、区住房城乡建设和水利局、区卫生健康局。

（三）知识：3月份，12345平台知识库的座席引用量106,929人次，引用满意度97.34%；市民查阅量245,609人次，查询满意度92.55%。本月市和各区知识采编情况详见下表：

项目	区域							合计
	市级	禅城区	南海区	顺德区	高明区	三水区		
知识总量（目录）	6548	2694	2874	5549	1597	1624	20886	
知识更新量（主动更新）	327	341	238	184	30	202	1333	
知识更新量（被动更新）	68	133	3	57	3	1	265	
黄牌量	0	0	0	0	0	0	0	
红牌量	0	0	0	0	0	0	0	

二、12345 工作动态

（一）3月，佛山12345继续坚持“对外坚守服务，对内严格防护”的工作思路，结合我市疫情防控工作的最新要求和企业复工复产的有序推进，认真落实我市疫情防控总咨询热线的工作任务。

进入3月，12345平台一是继续落实保障疫情相关（含复工复产，下同）话务畅通，优先受理与疫情相关的咨询诉求，其他业务内容则引导市民首选在线咨询或自助下单服务。二是继续加

强与市有关部门的紧密沟通，包括坚持日报制度，编制了一期汇总近期企业复工复产情况的专题副刊，并从2日起增加向市推动企业有序复工复产领导小组报送日报，每天反馈复工复产相关话务情况；及时向市疫情防控指挥部提供话务线索，协助解决市民反映的隔离点收费、湖北抵返佛山人员安置及通行等问题；继续安排经验丰富、业务过硬的座席人员到市疫情防控指挥部物资保障组接听我市口罩申购专线电话，帮助企业解决复工复产过程中口罩申购的困难。三是积极搭建外部宣传平台，实现数据开放，包括：4日，佛山12345副总监、首席数据官黄伟光接受《小强热线》栏目采访，介绍12345平台在疫情期间每天通过大数据整合，及时向市疫情防控指挥部办公室和有序推进企业复工复产领导小组反映有关情况，助力解决民生问题，该采访内容于3月6日以《佛山12345大数据“数读民意”助力解决民生问题》为题登上“学习强国”学习平台；6日，佛山12345常务副总监、效能主管雷素素参加佛山电台《“阻击疫情 温暖聆听”疫情防控心理援助行动专场直播》节目，围绕疫情防控心理援助行动及12345平台开通心理援助热线等内容与市民开展互动交流；26日，黄伟光上线佛山电台《早晨 从946出发》特备节目“复工复产权威访谈——12345数据观”，介绍疫情期间企业和市民关于复工复产方面的咨询诉求情况。

（二）3月20日，广东省公共资源交易中心主任陈以良一行到佛山开展调研，期间在市行政服务中心主任卢伟杰的陪同下

走访了佛山 12345 创新与发展中心，了解平台在互联网、大数据、智能化三个转型发展领域的探索情况与相关应用成果，尤其在疫情期间对市民在线服务和数据案例挖掘分析的助力作用。

（三）3 月 24 日，《小强热线》栏目播出第二期 12345 平台典型高效服务案例追踪访谈，介绍顺德区北滘镇国土城建和水利局与顺德区税务局北滘税务分局特事特办，通过网络视频通话方式为市民解决卖家因疫情被困湖北无法返回佛山现场办理过户手续的问题。26 日，本案例以《佛山街坊买房过户受困 12345 平台助力解决》为题登上“学习强国”学习平台。

（四）根据《佛山市 2020 年“企业暖春行动”工作方案》要求，继续安排专人认真汇总各工作组需要协助分办的企业问题，及时分发办理，并及时把问题办理情况反馈各工作组牵头单位。截至 4 月 9 日，已收到 27 个工作组收集的 167 间企业反映的 353 个问题，其中 182 个问题已办结（其余 171 个问题联系企业后表示已经得到解决，无需转部门处理），办结率为 100%。

（五）今年 3·15 期间，12345 平台在保障疫情相关话务的基础上，继续坚持“决战 3·15，为消费者发声”，积极应对消费维权类话务。3 月 14 至 16 日，12345 平台共受理消费维权业务类型表单 1558 件。

（六）3 月 23 日起，佛山 12345 组织市民志愿者代表到市行政服务中心 24 小时服务大厅，开展引导市民办理佛山电子通行证和办事预约志愿服务。

（七）3月份，与有关单位工作交流如下：17日，市政法委到访交流我市群众诉求服务平台建设工作；27日，市市场监督管理局到访交流执行广东省12345投诉举报数据标准（5.0版）相关工作。