

典 型 案 例

高邮 12345
倾听民声 服务群众

接入融媒体 服务更给力

12345政府服务热线直播节目



——江苏省高邮市融媒体中心融合创新案例介绍





12345政府服务热线

高邮市人民政府办公室
高邮市广播电视台

张玲

熊薇

高邮市医疗保障局
走进“12345政府服务热线”

顾卫东

王辉

单红







接入融媒体

服务更给力



“12345”接入融媒体

以人民为中心 融合媒介 办优节目 服务群众



报



台



网



微



端



屏



多点传播、合力打造民生类直播节目

01

PART

主要做法

- ◆ 变“独立受理”为“多方拓展”
- ◆ 变“单向接收”为“双向互动”
- ◆ 变“线下回复”为“线上亮相”
- ◆ 变“部门办理”为“携手联动”

高邮 12345
倾听民声 服务群众



1、变“独立受理”为“多方拓展”



标准化流程

原有流程

- ▶ 电话接听
- ▶ 工作人员记录
- ▶ 分类汇总
- ▶ 交办有关职能部门



拓展提升



调频广播 (FM92.4) 直播



网络视频在线直播留言



电视新闻跟踪报道



微信公众号同步联动受理模式

全媒融合 多迅道 全天候 受理群众投诉

广大群众来电、留言新增1500多条...



2、变“单向接收”为“双向互动”



过去

- ◆ 收集社情民意、百姓诉求
- ◆ 被动式地依靠广大群众来电、发帖

被动式



接入融媒体

- ◆ “12345政府服务热线”节目视频直播中，相关部门单位既围绕群众关切的问题进行交流互动、答疑解惑、协调解决问题，又围绕部门的职能、为百姓服务的事项、联系的渠道，借助融媒体平台向广大受众进行宣传

“官宣”



正
在
播

保
持

市医疗保障局局长 顾卫东

作为我们政府部门也需要这个平台

高邮电视台

12345 政府服务热线

直播节目全新上线

抖音

我的抖音号: 86667800

6月27日 高邮市水利局
走进12345政府服务热线

高邮市水利局局长: 潘玉华

抖音

抖音号: Jinrigaoyou666



3、变“线下回复”为“线上亮相”



群众参与更直接、更透明

同步进行央视新闻网、云溪、微信公众号等多平台直播

◆ 可听

◆ 可视

◆ 可实时互动留言

“12345政府服务热线”



4、变“部门办理”为“携手联动”



GYTV

实施全媒体跟踪报道，力促问题解决

- ➔ 资源通融
- ➔ 形式多融
- ➔ 内容兼融
- ➔ 宣传互融





4、变“部门办理”为“携手联动”



这个问题解决得蛮好的

解决小区“公厕不开放”的问题

跟踪报道

- 01 占公共停车位
- 02 小区私建鸽子棚
- 03 大棚宴扰民
- 04 小区停车难
- 05 烧烤夜市影响环境
- 06 小区公厕不开放
- 07 违规搭建广告牌
- 08 42个热点、焦点、难点问题

02

PART

初步成效

- ◆ 受众范围更广
- ◆ 活跃程度更高
- ◆ 问题解决更快
- ◆ 百姓口碑更佳

高邮 
倾听民声 服务群众



1、受众范围更广



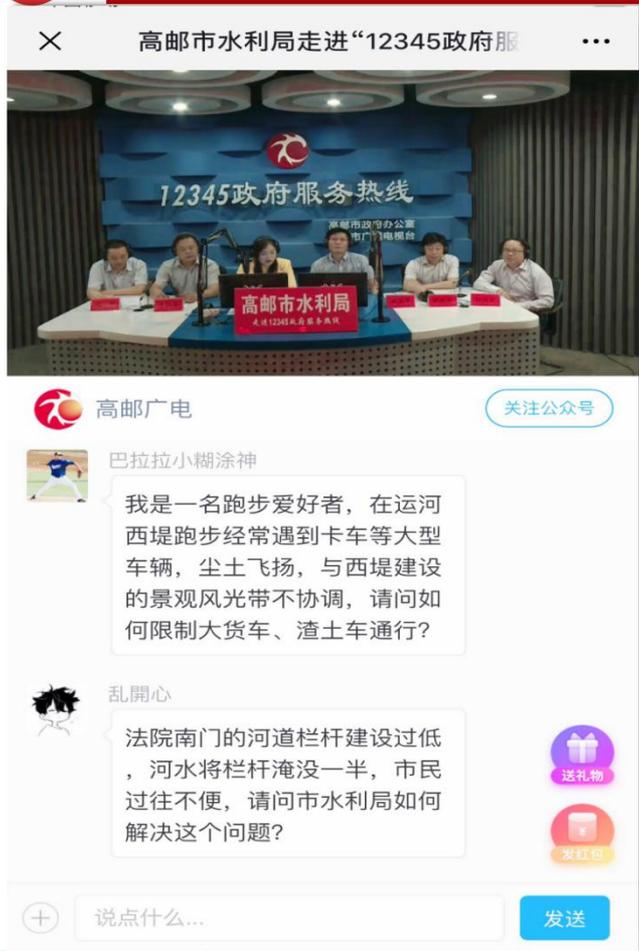
● 融合后的热线节目

既留住了传统受众，又发展了新的年轻群体。而且，这个群体的人数越来越多。





2、活跃程度更高



接入融媒体

群众的参与度明显提高

媒体的多元 网络的便捷

手指轻轻点一点 参与感飞跃提升

市民在直播平台上实时留言评论近200条

参与节目互动

上线单位“线上+线下”耐心细致回答群众提问，帮助解决相关问题，使“12345政府服务热线”的服务水平实现了质的飞跃。





3、问题解决更快



网友吴恩明

留言

“位于抗战最后一役纪念馆南门广场的高杆灯已经很长时间不亮了，对市民夜晚出行造成了影响，希望管理时修理”



吴恩明

人民公园南门广场晚上一片漆黑！好多灯坏了好长时间了。希望管理部门要及时修理。夏天晚上公园散步的人多，应保障群众安全。



高邮市融媒体中心

追踪报道

市文旅集团景区管理有限公司立即组织专业人员冒雨抢修，让“失明”的路灯又重新亮了

通过一条直播留言就快速得到解决





4、百姓口碑更佳



与老百姓的距离更近了

不少网友在直播链接下方纷纷留言叫好。他们认为，“这样的形式与老百姓‘零距离’，为咱老百姓办实事！”





4、百姓口碑更佳



节目的认可度更高了



01

烦心事

02

窝心事

03

闹心事



12345政府服务热线

高邮市人民政府办公室
高邮广播电视台



管新民



王桂华

高邮市公安局

走进12345政府服务热线



陆万全



全朝全



彭康斌

市民高先生来电反映邻居家棋牌室扰民

A middle-aged man with short grey hair, wearing a grey polo shirt with horizontal stripes, is being interviewed in what appears to be a shop or a small business. He is looking slightly upwards and to the right. A hand from the right side of the frame holds a microphone with a red and white logo towards him. The background shows shelves stocked with various goods, a television screen displaying a woman's face, and a small refrigerator. The lighting is indoor and somewhat dim.

我非常感谢政府热线



4、百姓口碑更佳



高邮市人民广播电台
您的信。

近年来,我们老人:没有什么活动多听:广播新闻节目,现在由其是1.2.3.4.5.我们非常喜欢听,讲的话都是关心百姓事情,在每天下午四点钟,我就打开手机,电视机调到P4频道,等待她的节目,她讲的语重心长,知民情,讲得实在,讲得很为,很喜欢这样讨人节目,在线心目中很有份量,在今后节目中,在步道上能够看到她,她很有礼节,有人情味,讲话深入人心,我们老人愿望,希望她能继续,继续能让我们的失望。

2017.6.7.

现在的12345, 我们非常喜欢听, 讲的都是关心老百姓的事情……知民心, 知民情……有人情味, 深入人心……

一位老年朋友的来信



引导群众
服务群众
守正创新
融通未来

中共高邮市融媒体中心委员会
高邮市融媒体中心
高邮市广播电视台