

# 社会工作介入 12345 便民服务热线工单办理研究

## ——以 H 市 M 社区为例

徐晓明  
城南街道办事处明远路社区居民委员会 江苏淮安 223001

**摘 要:** 本文通过对“12345 热线”转交社区的办理工单进行调查分析,通过对 M 社区的实证研究,深入剖析投诉发生的原因、分布特点。从提高案件办结效率的角度,提出社会工作介入工单处理的应对措施。以期为企业的稳定,居民生活幸福感提升提供参考。

**关键词:** 12345 热线; 社会工作; 社区; 社会工作者

党的二十大报告强调要“完善社会治理体系、健全社会治理制度、建设基层治理共同体”,将建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体作为健全社会治理制度、提升社会治理效能的目标指向。12345 便民热线承载着群众的期待,凭借其独特的便利性、及时性,成为架设在政府与群众间的桥梁。通过捕捉群众生活中的各类诉求,并以高效的方式加以处理,为攻克一道道民生难题、推动社会朝着更加良性的方向稳步迈进注入了源源不断的动力。群众拨打 12345 便民热线产生的工单,除分发各职能部门外,其余工单则依据“属地管理”原则流转进社区。社区则有一名工

作人员专门对接,介人工单的处理。目前社区的工作人员多为招聘的社区工作者,自然为社会工作介入 12345 便民服务热线工单的办理创造了条件。

### 1.M 社区办理 12345 便民服务热线现状分析

#### 1.1 便民服务热线基本情况

对 H 市 M 社区 2024 年 4 月至 2025 年 1 月所接收的工单进行统计,10 个月共计接收上级部门交办的 12345 便民服务热线工单 535 件,平均每月 53.5 件。每月案件具体数量如下表 1 所示:

表 1: M 社区 12345 便民服务热线工单数量统计表

| 时间   | 2024 年 04 月 | 2024 年 05 月 | 2024 年 06 月 | 2024 年 07 月 | 2024 年 08 月 | 2024 年 09 月 | 2024 年 10 月 | 2024 年 11 月 | 2024 年 12 月 | 2025 年 01 月 | 合计  |
|------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----|
| 案件数量 | 52          | 34          | 35          | 100         | 56          | 38          | 23          | 54          | 60          | 83          | 535 |

#### 1.2 便民热线内容及类型

对以上工单反映的问题进行分类汇总,问题总计 566 条。其中与物业直接相关且凭借自有力量可以处理的 146 条,占比 25.8%。具体为物业管理问题 114 条,占比 20.1%,如卫生打扫不干净、电瓶车乱停放、使用梯控等;安全隐患问题 32 条,占比 5.7%,如楼道堆放杂物、电瓶车飞线充电等。与物业直接相关,属物价等部门主管问题 113 条,占比 20%。具体为停车费收取 76 条,占比 13.4%,如属自由车位拒绝缴纳车位管理费,认为车位占地属业主共有不应缴纳停车费,地上与地下车位费用不一致等;物业费收取 37 条,占比 6.5%,如人未实际入住不愿缴纳物业费,要求按专有面积不按建筑面积缴纳物业费等。与物业相关但需住建、城

管、环保等执法部门介入问题 202 条,占比 35.7%。具体为房屋质量问题 105 条,占比 18.6%,如飘窗漏水、精装修花盆破裂、墙面裂缝等;违建问题 34 条,占比 6%,如别墅加盖、建阳光房、内开门该外开门等;破坏绿化 24 条,占比 4.2%,如占用绿化建院子、毁绿种菜,自行砍掉景观树等;拆除承重墙 21 条,占比 3.7%;空调噪音 10 条,占比 1.7%,如隔壁商业综合体空调外机噪音等;电梯问题 8 条,占比 1.4%,如电梯异响、经常出故障等。充电桩建设问题 20 条,占比 3.5%,该问题无明确的主管部门及统一文件,部分业主投诉利用业主公摊建充电桩并要求拆除,另一部分要求在自己楼栋前加建充电桩。其它问题 85 条,占比 15%,如电费多充要求退还、核实商场烟道、物业保安无证上岗等,此类问

题基本只有一两人投诉但种类较多,因此统一归为其它类而不予细分。具体情况如下图 1 所示:

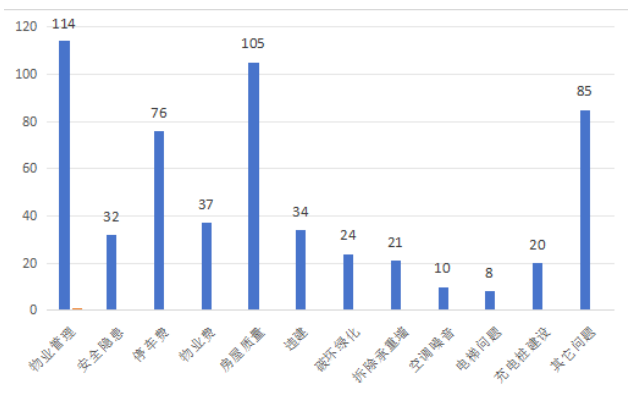


图 1: M 社区 12345 便民服务热线问题数量统计表

## 2. 便民热线来电原因分析

### 2.1 开发企业遗留问题

在 12345 转交的便民服务工单中,房屋质量问题的投诉与求助居于第二位,其包含的范围是整个小区的建筑物及其附属设施的建设。如房屋外墙漏水、车辆进出地下车库出入口时蹭刮车辆底盘等。以上问题是由于开发企业设计建造过程中出现质量问题,对业主使用物业造成损失及不便,导致业主的投诉及求助。

### 2.2 契约精神稍显欠缺

业主与物业服务企业已签订了物业服务合同,对于收费的类别及金额、提供的物业服务事项等都有明确的约定。双方方案合同履行各自的义务,往往不会出现太多问题。在后续的物业管理中,有些业主以物业未提供服务、签合同未仔细阅读合同条款、车位是自有不应缴纳车辆管理费等理由拒缴物业费、汽车停放费等正常物业收费。物业服务企业则会催缴、不提供业主便利、甚至起诉业主,此时业主则会拨打 12345 投诉,要求相关部门出面解决。

从物业角度观察,物业服务企业也会存在违约情况。如保持楼道畅通本是物业管理的日常工作,在一些小区特别是一些老旧小区,容易出现楼道杂物现象。有些物业不闻不问,对于有些霸道业主,甚至将清理责任推到社区或职能部门,这些也导致居民投诉甚至拒缴物业费。

### 2.3 职能部门执法问题

投诉的工单中,有些问题需要职能部门介入才能得到处理。如某小区某号楼多位业主投诉该楼一层业主利用住宅经营超市、菜鸟驿站等行为。此类问题的解决,需职能部门

进行行政执法,方能得到有效的解决。首次拨打 12345 便民服务热线是举报求助,如不能及时解决,后期会演变成对职能部门的投诉与不满。

### 2.4 收费与服务不匹配

H 市的物业服务收费是按物业资质等级收取,且要提供相应的物业管理服务。现实中很多物业企业都有高等级资质,向业主承诺的也是高等级的服务,收取的物业费也是政府最高额度加上最高上浮比率,即收取了政府最高限价费用。但在后期的服务管理中降低了等级,如绿化树木枯死,不进行补栽,直接移除;健身设施破损不进行维修,直接拆除等。这些都导致业主的不满,拨打 12345 热线进行投诉。

### 2.5 投诉问题认知偏差

投诉人对有些问题的认识还不够清晰,如有业主电瓶车电瓶被盗,不报警向公安机关求助,而打 12345 要求向物业索赔;因为业主拒缴物业费而被起诉,便反复拨打 12345 投诉物业,希望向物业施加压力从而撤销诉讼。以上是由于对 12345 便民服务热线的认识不够清晰,不理解热线设置的初衷,而被一些业主当成达到自己不合理诉求的手段。

## 3. 社会工作介入工单处理

12345 便民服务热线工单的派发,大多遵循“属地管理”原则。除有明确归口职能部门的案件,大多派发到镇街,进而下沉至社区处理。面多大量的 12345 便民服务热线工单,社区工作人员运用传统的模式处理疲于应付。社会工作介入处理该类工单,成为一个提高工作效率新举措。通常情况下,社会工作介入的过程有以下几个环节:接触问题——调查和确认问题——分析和诊断——提供服务——评估服务——终结。

### 3.1 接触问题

社会工作接触问题是通过多种途径初步了解可能的(或潜在的)服务对象(包括个人、家庭、社区等)所面临的困难及问题。在 12345 便民服务热线工单的办理中,每个投诉电话的投诉人就是我们的服务对象。他们所反映的问题即是我们所接触的问题。

### 3.2 调查和确认问题

调查和确认问题是对潜在服务对象问题的进一步了解,包括了解其社会背景、所遇问题的性质和严重程度、他的需要及期望等。社会工作者在接到交办的工单后,要对每个工单反映的问题进行初步的了解核实。核实可以采用查看现

场、询问反映人及被反映对象等方法,了解事件发生的背景、性质、投诉人期望等。初步判定反映人反映的述求是否合理,进而确定是否进入社会工作的下一个环节。从以上数据的统计及工作实践反映,大多的投诉都是合理的,但也存在部分不合理诉求,如有投诉人要求在消防登高作业面加建电瓶车停车棚等。对于判定为不合理诉求的工单,要在详细了解后,形成书面理由予以驳回处理。将有限的资源投入到合理诉求的处理中。

### 3.3 分析和诊断问题

分析和诊断是对问题进行深入分析,找出问题的症结,分析解决问题的可能性。对于合理诉求的工单,首先对其进行分类,如属于物业管理问题、安全隐患问题、邻居矛盾问题等。其次对问题发生及发展的脉络进行梳理,找出问题的症结所在。最后分析社会工作者所掌握或可以调动的一切资源,能否有助于问题的解决。一般而言,处理工单的社会工作者有如下一些资源可供使用:上级政府职能部门的行政干预,社区的小额人力、物力及财力,辖区共建单位、物业服务企业、支持社区工作的居民、社区党员等人力。

### 3.4 提供服务

社会工作的服务也称对问题的干预,即在制定服务计划的基础上,有效组织和配置资源,对服务过程进行管理,实现对服务对象的有效支持,使其摆脱困境,满足其需要。具体到上述工单的处理中,针对不同类别问题提供不同的社会工作服务。

社会工作者可自行处理的,由社区工作者本人或同事提供服务。如有人反映 M 社区辖区内有“加拿大一枝黄花”并要求铲除,社会工作者向所在单位领导汇报,组织人员对辖区分块排查清理;有业主反映楼上居民经常夜间发出噪音,打扰其休息,社区工作者多次上门为双方调解,使问题得到妥善解决。

对于属物业及辖区其他单位职责的工单,社区工作者要积极与责任单位对接,参与其中并全程督促协调问题的处理。如有小区居民反映的电瓶车“飞线充电”问题,督促物业工作人员加强巡逻,及时发现并及时整改到位,同时要求在楼道口张贴宣传海报,协调物业服务企业在电梯内安装“阻车系统”等解决飞线充电问题。

对于需职能部门介入的问题,社会工作者现行核实了解具体情况,通过做相关人员工作,尝试将问题予以解决。

对于调解无法处理的问题,则要第一时间与职能部门取得联系,争取其介入处理,避免问题扩大,造成不良社会影响。如上文提及的住宅内经营超市、别墅区违建等问题。

对于社会工作者暂时无法处理或诉求不合理的工单要做好解释工作,安抚好投诉人的情绪。如汽车停放费的收取,要向投诉人解释好相关管理条例;对于电瓶车电瓶被盗要告知其 12345 处理问题的边界并协助投诉人及时报警等。

### 3.5 评估

评估是对服务活动进行评价,包括过程评估和结果评估,主要是检测服务的进程和效果。对于以上的工单,在处理后要及时联系投诉人,告知其处理结果。同时向对方询问对处理过程及处理结果的评价,对于指出的不足之处,要加以改进。

### 3.6 终结

终结即是整个服务过程的结束。社会工作者要对其处理的工单进行分析总结,形成自己处理问题的方式方法,为以后处理此类问题提供一个方法及经验的指导。对于一些典型工单、特殊工单、暂时无法处理的工单,要形成书面记录,存档备查。

## 4. 结束语

科学有效的社会工作过程有利于社区的稳定,居民生活幸福感提升。随着社会不断地发展与冲突矛盾的多发,人们投诉处理效果也提出了更高的要求。本文通过对 M 社区 12345 便民服务热线工单的实证分析,描述工单反映问题的现状,分析了投诉频发的原因,并探索社会工作如何介入 12345 便民服务热线工单处理的路径。在社会工作介入工单处理的实施过程中,通过接触问题——调查和确认问题——分析和诊断——提供服务——评估服务——终结六阶段实施,以期实现 12345 便民服务热线工单的高效办结。

### 参考文献:

- [1] 中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定 [EB/OL]. 中国共产党新闻网 <http://cpc.people.com.cn/n/2013/1115/c64094-23559163.html>.
- [2] 王倩. 物业管理矛盾纠纷调解分析: 心理学视角下的和谐之路 [J]. 中国物业管理, 2024, (11): 92-94.
- [3] 余敏. 立足调解工作职责使命提升矛盾纠纷化解水平 [J]. 人民调解, 2024, (11): 12-14. DOI:10.19380/j.cnki.cn11-2790/d.2024.11.005.

[4] 孔璇,王静,邵志敏,等.基于故障树分析的急诊“12345”投诉分析与对策研究[J].现代医院管理,2025,23(01):45-48.

[5] 张蕊,张丽红,吴登群.客户投诉处理精准分析与定位研究[J].数字通信世界,2024,(06):58-60.

**作者简介:** 徐晓明(1989——),男,江苏淮阴人,汉族,研究生学历,硕士学位,社会工作师,江苏省淮安市清江浦区城南街道明远路社区居民委员会工作人员,研究方向:基层社区治理。