**津城最“灵”的生活便民服务专线“8890”**

　　津城流传着一句话：“有问题找8890，拨拨就灵！”百姓在生活中不管被什么样的问题“锁住”，都可以用“88908890”这把万能“钥匙”打开。想拨打政府服务热线，不用查号码，拨打“88908890”就行，一个号码即可进行多种咨询、求助、投诉。

　　2005年，天津开通“8890”家庭服务热线，旨在解决群众日常生活中遇到的问题。“8890”家庭服务网络中心设在天津市行政许可服务中心的社会服务平台上，是政府出资搭建的公益机构，全天候为社会公众和加盟企业提供无偿服务。

　　热线开通以来，群众对“8890”服务的满意率达99.9%。“8890”已成为天津百姓的“贴心热线、暖心热线”，形成了良好的口碑和巨大的品牌效应。

　　2015年5月，天津通过整合全市53个政府服务热线，依托原“8890家庭服务网络”平台，建立8890便民服务专线，将服务范围从原先的家政服务延伸到受理投诉、解决诉求等政务服务领域，实现了“一个号码管服务”。这是天津贯彻落实中央部署要求，加快转变政府职能，推进政府管理创新和自由贸易试验区制度创新，促进群众生活服务便利化的一项重要举措，是全市深化“十个一”改革的重要内容。

　　天津原有50多条政府服务热线，其中包括国家部委设置、全国统一的12333、12319、12315等热线，市政府设置的12345市长专线和“8890”家庭服务热线，政府部门设置的市政、旅游投诉、国土房管咨询等服务热线，年接话量近800万个，解决了大量群众诉求。但群众普遍反映，热线号码过多，不便于记忆。

　　天津此次整合上述政府服务号码和服务资源，建立统一的便民专线服务平台，用“88908890”一个号码代替了原来的热线号码，将原先单纯解决家政问题延伸到政务服务。方便群众反映问题，帮助解决诉求，及时掌握社情民意，实现政务服务“大数据”管理。

　　天津“8890”便民服务专线由市政府主导建设。市政府成立便民服务专线工作领导小组和便民专线服务中心，设立统一的呼叫中心，承办单位不再直接接听群众电话。今后将不再新设政府服务电话，承办单位新增服务资源全部纳入统一平台。

　　天津8890便民服务专线充分运用市场机制，借助社会力量实现市场化运作。以电话呼叫为主，融合网络通信、移动通信、多媒体通信于一体，通过建立微信、微博、QQ、APP等多样化市场服务渠道提高服务水平。鼓励支持社会组织共同参与平台建设与服务，借助协会、商会及中介、社区等社会力量提升服务能力。建立绩效考核和诚信考评体系，通过服务质量考评、诚信服务评价和信息公示、服务评级，发挥市场优胜劣汰功能实现优质规范服务。

　　8890便民服务专线确立了电话接通率、服务办结率、评价回访率3个100%的工作目标，使政府服务、公共服务和社会服务做到“拨拨就灵”，让群众满意。

　　截至2016年3月底，平台累计处理群众求助事项突破2000万件，日均受理群众求助事项由整合前的7000件提高到25000件。