

投诉热线接通率99.95%的背后

——九江开展12315工单分类处理改革观察

本报全媒体记者 舒海军

“上午打了电话，下午钱就退回来了。”3月5日，九江市民孔令红告诉记者，她在九江浔阳区一家餐馆充值后，商家搬离了原址。抱着试试看的心态拨通12315热线，当天下午，商家就联系她退回了预付款。

这起纠纷的快速解决，得益于九江正在推进的消费维权领域效能变革。针对传统投诉办理时长、群众体验不佳等痛点，九江率先开展12315工单分类处理改革，并纳入国家级试点，将热线接通率提升至99%以上，办理时限平均压缩超七成。这场改革的逻辑是什么？又将带来哪些启示？

长期以来，消费投诉法定办理时限最长可达60个工作日。这一标准对于处理复杂纠纷而言，能够提供足够的处理时限，但对大量事实清晰、诉求简单的“小事”而言，周期过长则影响群众维权体验。“群众找到我们时，大多是遇到了急事难事，这倒逼我们结合实际提升服务效能。”九江市市场监管局总工程师周宇明说。

改革的核心，是改变消费维权处理“一般粗”模式。九江将投诉工单分为“紧急”与“一般”两类，涉及食药安全、特种设备隐患等紧急事项，1个工作日内初查、15日内

办结；一般投诉压缩至3个工作日内初查、30日内办结。举报、咨询工单也相应分级处置。这套分类标准并非凭空制定——改革前，九江对历史数据分析发现，超90%的工单能在更短时间内完成。数据支撑下的自我加压，让改革更有底气。今年1月，省市场监管局发文向全省推广试点，47个县（市、区）主动参与试点。

时限大幅压缩，基层维权处置压力会不会骤增？九江通过自主研发“12315工单质效管理系统”，作为全国12315平台补充，用数字化手段为基层减负。该系统具备“红黄绿三色预警”功能：对临期工单自动标黄，超期标红，并提前两天短信提醒经办人。“现在在我能够根据工单办理的轻重缓急进行处理，效率提高了不少。”九江市浔阳区市场监管局甘棠分局工作人员钱伟说。

线上调解、远程视频等多元化手段的引入，让维权突破时空限制。针对外地游客、异地消费等场景，九江探索运用人民法院“多元调解”微信小程序，实现“数据多跑路，群众少跑腿”，既降低了维权成本，也减少了对企业正常经营的现场干扰。九江新日电动车行店长余章娟表示：“纠纷处理快了，不仅政府公信力高了，我们也能腾出更

多精力做生意，这是双赢。”

预警之外，数据分析正成为监管“导航仪”。“系统自动归集高频投诉事项、高发区域，形成可视化图表。当某家企业投诉量异常上升时，系统自动预警，提示业务科室介入开展合规指导，帮助企业查漏补缺。”周宇明介绍说，针对挤占行政资源的“职业索赔”，系统建立“疑似职业打假人数据库”，通过投诉频次、行为模式等特征画像，辅助一线精准甄别，将更多精力投向普通消费者的真实诉求。

针对12345热线与12315热线整合前多头投诉、重复办理的难题，九江推行“两线接、一网办”：将12315指挥中心整体迁入12345热线大厅，实现人员、管理、培训一体化。12315热线繁忙时来电智能转接至12345空闲坐席；接到非市场监管诉求时“一键转接”至对应坐席。所有市场监管诉求统一录入全国12315平台闭环办理，从源头避免多头派单。改革后，12315热线接通率从83.33%升至99.95%。“以前群众要在两个热线间反复打，现在一个电话就能办成。”九江市市场监管局执法稽查局投诉举报科科长刘海霞说。

放眼全国，消费维权效能提升是各地共同面临的改革命题。从公开报道来

看，广西南宁推出12315投诉举报人工智能处置系统，工单处置时长平均缩短50%；河北沧州建立分层分类督办体系，通过数据赋能推动从个案处置向系统监管升级……九江的改革探索，可贵之处在于不满足于热线“物理整合”，而是向“化学融合”深水区迈进，用数字化手段打通前端受理、中端办理、后端监管的全链条，为破解基层“人少事多”困局提供了有益参考。

改革并非一蹴而就。基层反映，消费维权涉及领域广泛，预付式消费退费难、新业态监管边界等问题，单靠市场监管一家难以完全兜底，跨部门协同效率还有提升空间。周宇明表示，九江正积极谋划将“两线融合”经验复制推广到更广泛的“大消保”格局中，联动商务、文旅、行业协会等各方力量，引入社区调解、人民调解等社会资源，构建多元共治的消费纠纷解决体系。

“我们的目标，既要让投诉办得快，更要办得好。”九江市市场监管局局长朱发炳表示，将通过深度挖掘数据价值，以消费维权的“小切口”撬动市场监管和城市治理的“大变革”，为营造放心消费环境探路先行。

赣鄱大地正气歌

浓烟中逆行护邻里

记广昌县河东社区金桥小区业委会主任吴小平
本报全媒体记者 陈昊 实习生 吴佳欣

今年春节期间，在广昌县河东社区金桥小区，喇叭循环播着防火禁燃与用电安全提示，充电桩里电动自行车有序停放，金桥小区业委会主任吴小平反复带队开展消防安全全面排查，从消防设施到楼道死角，每一处细节都仔细检查，不留隐患。

这样的安全巡查对他而言，是工作常态。正是这种对小区安全工作的执着，让他在2024年那个危急的夜晚挺身而出，用行动诠释了一名共产党员的责任与担当。

2024年5月21日晚，小区内一股浓烈刺鼻的焦糊味悄然弥漫。21时左右，吴小平敏锐察觉到这股异常。凭借多年楼栋管理经验，他判断极有可能哪户居民家有火情。“必须尽快找到火源，保证大家的安全。”吴小平说。险情就是命令，不能耽误一分一秒。吴小平没有任何犹豫，立即开始排查，逐楼层、逐户敲门，一边大声提醒居民可能有危险，一边组织大家快速撤离。

随着排查的深入，刺鼻的气味愈发浓烈，排查至小区25栋一户居民家时，只见门缝中渗出大量浓烟，敲门数次无人应答，屋内情况不明，吴小平继续加大力度拼命拍门，震天的敲门声终于把主人叫醒。房门打开的瞬间，滚滚浓烟喷涌而出，吴小平捂住口鼻，冲入屋内。厨房内，灶台明火仍在燃烧，高压锅体已烧得通红，黑烟直冒，周边两个煤气罐随时可能引发爆炸，后果不堪设想。吴小平沉着冷静，动作迅速，第一时间关闭燃气阀门，移开高温锅具，打开窗户通风散烟。一系列教科书式的操作一气呵成。就在此时，他发现该户余姓老人正要向高温的高压锅泼水，这一行为极有可能引发爆炸，他立刻上前制止，将惊魂未定的老人扶至室外安全地带。经过一系列紧张处置，险情成功化解。随后赶到的消防人员对现场进行了全面排查，确认无复燃风险，吴小平这才松了一口气。事后查明，余姓老人酒后不慎睡着，厨房灶火未熄，导致高压锅烧穿。住户们得知情况后，都称赞吴小平为“挺身而出”的救命恩人。

对于吴小平而言，见义勇为虽是偶然，但守护群众安全却是永恒的责任。作为小区业委会主任，扎根基层治理的他，始终将小区平安与居民幸福放在首位。火情处置完毕后，吴小平没有停下脚步，而是将“一时化险”升级为“长效防险”，牵头开展全小区安全隐患大排查，完善应急响应机制，在小区内开展消防安全知识讲座，宣传“用火不离人、离人不用火”的安全理念，在公共区域增设消防提示牌，组织居民参与应急演练，让安全意识深植每一位居民心中。

面对江西省见义勇为先进个人的荣誉，吴小平说：“我觉得这就是一件普通的事，只是做了自己该做的，获得荣誉很开心，这是一份认可，更多的是激励。”在他看来，守护小区平安，是作为业委会主任的职责所在，而他的目标，远不止于此。“我想把小区打造成和谐、温暖、安全、友爱的大家庭。”吴小平说。每年，他都会组织志愿者开展公益活动，为70岁以上老人免费理发、剪指甲、测血压，持续改善老年人活动娱乐场所。

吴小平说，未来，他还计划打造青年健身场地，不断丰富居民的休闲生活，让金桥小区成为有温度、有活力、有归属感的幸福家园。



雨后“童话村”

3月18日，德兴市大茅山镇南溪村黄竹山村村民小组，雨后的村落云雾缭绕，宛若童话秘境。当地结合乡村区位优势，将65栋连片的民居外墙进行立体彩绘，打造成远近闻名的“童话村”，变身热门打卡地，带动乡村旅游。

本报全媒体记者 徐铮摄

以赛兴城 以体赋能

——从“县超”捧杯看上犹发展活力

本报全媒体记者 曹章保

2025年12月30日，瑞金体育中心，江西省第四届县域社会足球赛（简称江西“县超”）总决赛在此上演。当终场哨声响起，比分定格在8:7——上犹县队通过点球大战，击败拥有多名赣超球员的南昌县队，以“黑马”之姿捧起冠军奖杯。这支由各行业足球爱好者组成的草根球队，用六天六场比赛，为赣南这座山水小城赢得了荣耀。

场上：80分钟一记头球，改写命运

决赛的进程跌宕起伏。上半场南昌县队先下一城，上犹县队连追两球反超；下半场对手再度领先，比赛进入最后十分钟，上犹县队仍以2:3落后。

第80分钟，上犹县队中场核心张昌平接队友传中，高高跃起头球破门——3:3。这个进球把比赛拖入点球大战，门将陈垚森神勇扑出对方点球，上犹县队8:7胜出。

“当时就想着拼了，不能留遗憾。”赛

后，张昌平被队友围在中间，汗水浸透的球衣还没来得及换下。他是这支球队的缩影：没有职业背景，只有一份对足球纯粹的热爱。

此前的半决赛，上犹县队点球淘汰修水县队；四分之一决赛，2:0胜宁都县队，六天六场高强度作战，有人拼到脚部骨裂仍咬牙坚持。这支由各行业足球爱好者组成的队伍，还斩获三项个人大奖：廖志敏获最佳球员，陈垚森获最佳守门员，蔡隆龙获最佳教练员。

场下：从看球到“跟着赛事游上犹”

上犹县队的胜利，不只在赛场上。江西“县超”第二阶段第二回合对阵乐安县队，现场观众超1000人，线上直播突破5000人次。决赛当天，赣州两支专业球迷团队组成200人助威团，红旗招展、鼓声雷动的场面，成了球队最坚实的底气。

球迷的热情带动了县城餐饮、住宿、外地球迷赛前打卡阳明湖、双溪草山，感受

“森宿上犹”的魅力。这正是上犹县精心布局的一盘棋——借赛事契机，推出“提振消费15条措施”，对周五至周日从赣州市区四大高速收费站驶入上犹、在上犹境内停留2小时以上，再从上犹高速收费站驶出的七座及以下ETC客车免收高速通行费，对所有来上犹的游客实行景区免门票政策，降低旅游消费门槛。

政策与赛事协同发力，让“跟着赛事游上犹”成为响亮名片。2025年，上犹接待游客突破千万人次，旅游综合收入超100亿元。

民宿产业同样借势腾飞。“森宿上犹”品牌矩阵持续扩容，高品质民宿达64家、床位超2300张。每逢重大赛事，特色民宿常常一房难求。

底色：足球扎根县城

从“县超”到全民运动，上犹县的体育热情高涨，县、乡、村三级赛事网络全年不断，机关联赛、校园赛、社区赛等群众性赛事超50场，形成“专业赛事树品牌、群众赛事聚人气”的格局。

3月12日，在上犹县第二小学足球场，一场活力满满的足球训练正在进行。只见小球员们像一群灵动的小猎豹，在体育老师胡亿的哨声与指令中有序展开训练。胡亿不仅是学校体育老师，还是“县超”上犹县队队员。谈及“县超”冠军的荣誉，他满是自豪：“希望将赛场上的团队精神、拼搏精神传递给学生，引导孩子们爱上足球与体育，在运动中强健体魄、锤炼意志。”如今，在他的带动下，校园足球氛围愈发浓厚。

上犹县体育赛事发展服务中心主任黄冠群坦言，上犹县队的夺冠并非偶然，而是当地长期深耕足球事业的必然结果。“全县的各类标准足球场，为足球运动普及打下了硬件基础。”他表示，赛事中心将以此次夺冠为契机，持续完善赛事保障体系，深耕校园足球与青训工作，让足球运动在县城大地扎根更深、长得更壮。

上犹县队的崛起，让人们看到了基层足球的希望——他们为2025年赣超赣州队输送了4名球员。冠军奖杯，点燃了上犹县乃至赣州足球的热情。



3月17日，在位于奉新高新区的江西嘉拓智能设备有限公司，员工正忙着组装用于锂电池涂布设备的烘箱电箱。该公司专注研发生产锂电池涂布设备，为宁德时代、比亚迪、松下等国内外知名锂电池厂商供货。 本报全媒体记者 吴福清摄