我省打造全天候、多元化、智能化“12371”党员咨询服务平台——

为普通党员解难题 为组织工作添帮手

本报记者 郎晶晶/文 周灿/图

“有话向党说、有事找党帮。”近年来，我省不断升级改造原有的“12371”党员咨询服务热线，将原有单一的热线服务，优化为覆盖电话、手机、电脑平台的全天候、多元化、智能化咨询服务，不仅实现了全天24小时服务，更提升了服务的精准度、专业性和便捷性。

目前，云南“12371”党员咨询服务功能已从最初单一的党员咨询服务拓展到传播党的声音、收集社情民意、开展调研督查等领域，服务形式由单纯的人工应答拓展为人工服务和智能应答相结合、线上线下同步进行，成为基层党组织和党员解决问题的帮手、省委组织部了解社情民意的窗口，在组织和党员之间搭建起双向沟通的连心桥，成为云南智慧党建的又一张靓丽名片。

省委组织部“12371”党员咨询服务网

优化服务平台 让党员随时随地找到组织

“您好！请问有什么需要帮助？”在云南省“12371”党员咨询服务中心，16名客服人员正忙碌有序回复着全省各地党员打来的电话。接线的同时，他们还要在电脑上在线回复“12371”党员咨询服务网和“云岭先锋”App上的线上咨询。

客服人员邹晓琴告诉记者，工作日她每天要回复近60个电话、60条在线咨询，每个问题力争在线答复，答复不了的就转到省委组织部党员教育中心协调解决，办理情况还要回复党员，做到条条有反馈、事事有着落。仅今年9月，“12371”党员咨询服务就通过人工电话接听、在线受理解答并处理党员咨询问题1.29万个，日均受理各类服务600余起。

12371，这串数字有着独特的含义，“123”是政府热线统一前缀，“71”意指七一建党节，是党联系服务党员的专线，也是保证党员民主权利行使的重要途径。正如记者看到的，如今“12371”党员咨询服务在云南不仅是一条电话线，而是覆盖到各个党建平台的一项综合服务。除了拨打热线电话，普通党员在电脑端登录云南省委组织部“12371”党员咨询服务网留言，或登录手机“云岭先锋”App点击“12371”在线机器人小助手留言，随时随地都可以方便、快捷地联系到组织，并获得相应答复。

省委组织部党员教育中心相关负责人介绍，早在2009年我省就按照中组部的统一部署，在省、州（市）、县（市、区）三级开通了“12371”党员咨询服务电话，由各级组织部门面向基层党员群众分级提供专业化咨询服务。但随着信息技术的发展，单一的热线服务难以满足党员多元化的需求，同时，运行过程中出现的回复口径不统一、答复内容不权威、问题解决不及时等矛盾也日益凸显，改革迫在眉睫。

2017年，省委组织部以统一规划、统一号码、统一平台的总体思路改造升级“12371”党员咨询服务，以政府购买服务的形式委托云投集团组建专业咨询服务团队，开通运行全省“12371”党员咨询服务热线，将原先各级组织部门分级服务升级为省级集中受理咨询，云南党员咨询服务进入规范化、专业化轨道。

进入新时代，随着党员咨询服务需求量的不断增加，省委组织部不断摸索创新服务方式，力求服务党员零距离。着眼于方便党员接听，首先对语音导航服务流程重新进行优化，把过去语音导航选项由14个缩减为5个，并设置常规问题导航答、疑难问题人工回的分流模式，拨打电话等候时间由过去的1分多钟缩短到几十秒，解决了党员群众拨打热线排队时间长、获取信息慢的难题。目前，“12371”热线日均人工服务量600余人次、自动语音应答服务量200余人次，党员群众满意度达99.3%。

在打造热线的基础上，搭载覆盖全省250多万党员的“云岭先锋”App，在首页设置“12371”在线机器人小助手，以智能自动应答和人工在线服务相结合的方式搭建移动端咨询平台，实现24小时在线服务。针对党员群众高频咨询重点、难点、疑点等问题，在省委组织部指导下，“12371”工作团队还建立了知识问答库，入库各类党务、政务知识问答2万余条，党员咨询时输入关键字即可获取相应知识学习。目前，小助手日均服务7000余人次，发起问题反馈处理工单1500余个，问答有效解决率达80%以上，咨询服务更加智慧化。

今年7月1日，省委组织部进一步整合资源，依托“云岭先锋”网站集群，上线运行了“12371”党员咨询服务网，搭建了集咨询服务、党员教育、交流学习等功能为一体的网络服务平台。该平台首页提供“有话向党说”“有事找党帮”两个在线咨询窗口，同时设置了“党务问答”“政策解读”板块，链接共产党员网、省人民政府网等资源，方便基层党员群众学习；设置“案例选编”“咨询列表”板块，通过以往的案例解答为党员提供问题解决参考。自网站开通以来，日均收到基层各类咨询事项90余项，收集关于“智慧党建”、党员教育、抓党建促经济社会发展等方面意见建议50余条。

通过对“一条电话线”升级改造，云南构建了线上线下相互补充，移动端、PC端、电话端同步发力的“12371”党员咨询服务体系，全天候、全方位为党员提供便捷、高效、权威、专业的服务，系列咨询服务平台累计服务党员群众119.47万次。

提升服务质效 精准解决党员急难愁盼

“您好，我大学毕业时转组织关系的介绍信过期了，现在找不到学校联系方式，组织关系没办法落地怎么办？”一天，“12371”热线客服人员接到一名党员来电咨询：因党员自身疏忽，毕业5个月后才拿回学校邮寄的党员档案，组织关系介绍信已逾期，学校办理该业务的相关负责人更换后她也无法联系，导致组织关系无法落地，党员非常着急。

客服人员认真记录情况并及时将问题呈报省委组织部，由组织一处负责指导回复。组织一处认为该问题需由党员联系所在党组织进行处理，必要时回校办理。党员按照客服人员指导，主动手写了情况说明交回学校办理，最终学校批评教育后重新开具介绍信，解决了该问题。整个过程，“12371”客服人员都进行了跟踪、回访。

党员党组织关系转接、公务员选录、干部人事档案审核、“智慧党建”系列平台操作技巧……党员提出的问题大多与省委组织部各项工作职责相关。为促进问题快速解决，省委组织部建立了由党员教育中心牵头、各处室共同参与的问题咨询服务协商联动机制。由业务处室明确一名责任人和联络员，对个性的难题及时回复指导，对具有共性的问题以开展工作例会等形式集中分析研判、答复。如咨询的问题较为复杂，且涉及外单位，则由党员教育中心相关负责人负责协调处理，及时给出回复意见建议，确保响应迅速、回复准确。

除依托“12371”党员咨询服务网、“云岭先锋”App等上载政策常识外，省委组织部还梳理高频问题，编制了如何加入中国共产党、异地入党、党员组织关系转接、发展党员程序等业务“每日一答”内容解读，及时传送到党员手中系统学习。目前，已推送“每日一答”1000余期，成为基层党组织和党员解决常规问题的权威参考。

热线开通以来，依托协商联动机制，省委组织部对党员组织关系转接、发展党员、失联党员处理等基层反馈较多的问题进行了明确、权威的答复。对需要协调当地组织部门或外单位解决的棘手问题进行了协调解决，问题办理率达96%。

特别值得关注的是，通过回复党员提出的关于综合服务平台、党员教育站点、“云岭先锋”App等系列智慧党建平台使用问题和建议，省委组织部和党建平台技术研发部门进一步了解党员群众使用习惯，通过分析研判，形成问题优化清单纳入“智慧党建”系列平台功能优化事项，推动了“智慧党建”系列平台功能优化、性能提升。

如基层党员提出，在“云岭先锋”App上，当月新成立的党支部的“三会一课”、主题党日无法录入纪要，会影响“党支部规范化”建设达标进度，建议新增支部次月开始抽取业务数据。客服人员将建议内容反馈到研发部门，确认技术层面可以解决后，又将此建议提交到党员教育中心研究上报正式施行。又如，基层反馈老年党员开展“三会一课”签到打卡存在技术障碍，省委组织部研究后明确60岁以上党员不要求在手机平台打卡。

截至目前，“12371”各咨询服务平台已累计梳理汇总基层反馈意见20期607项，形成优化清单260项，有效促进了智慧党建相关平台迭代升级，让平台更加方便好用、务实管用。

▲省委组织部“12371”党员咨询服务召开协商联动工作例会，研究党员咨询的特殊问题。 供图

◀云南省“12371”党员咨询服务中心客服人员正在回复党员咨询。

拓展服务空间 促进组织工作高质量发展

“12371”党员热线升级改造以来，在组织和党员之间搭建了双向交流的畅通渠道，不仅满足了党员找组织的需求，更成为组织了解社情民意的一个窗口。在反馈问题—回复问题—解决问题的过程中，省委组织部各处室和“12371”工作团队协同配合，利用智慧党建大数据分析研判，为各项重点工作开展情况“精准画像”，不断促进了组织工作提质增效。

省委组织部组织一处相关负责人介绍，针对“12371”平台反馈的基层党员管理的共性问题，他们在每周梳理反馈问题的基础上，不定期汇总形成问答形式的工作指导下发到16个州（市）党委组织部门和省直3家工（党）委，“每类问题具体到参照什么文件、什么政策的第几条，手把手帮助基层党组织加强规范化建设。”

而对于一些工作存在的体制机制障碍，则及时研究改进。如驻村工作队员通过“12371”平台反映节假日不能通过“云岭先锋”App打卡签到与基层实际不符。省委组织部党员教育中心立即与技术部门协商改进了这一问题，驻村工作队员节假日到村工作也能计入工作时长。

今年以来，在省委组织部开展“大调研、大讨论、大实践”活动中，通过“12371”平台反馈的基层关注的重点难点问题也被列入各处室的调研清单。大家都说，“12371”已成为工作的眼睛和耳朵，带着问题去，调研更有针对性。

“12371”不仅是调研的“联络员”，更是调研的“好帮手”。近年来，根据省委组织部统一安排部署，“12371”工作团队按照每周一主题、每月一重点、每季一综合、每年一总结的方式，通过电话回访、线上问答等方式开展了驻村工作开展情况、党支部规范化建设、党支部分类定级、村组干部换届后集中培训、“万名党员进党校”、“云岭先锋”夜校收看等专项调研80余次，以充足的样本量形成数据翔实的调研分析报告70余篇，开展民意调查6.94万人次，为相关工作开展提供了决策参考。不打招呼，随机抽样的调查模式也避免了实地调研“只见树木，不见森林”的问题。

在监督问效方面，“12371”平台也有独特的优势。结合省委组织部阶段性重要工作任务，“12371”工作团队采取电话问答、网上问卷、数据分析等方式开展有针对性、时效性的线上抽样“体检”，帮助相关处室了解政策落实情况、工作开展情况，在督促推动工作的同时，不断改变了工作作风，减轻了基层负担。

将“12371”调查统计数据与“智慧党建”大数据分析报告整合运用，全方位开展数据比对验证，在深度分析数据基础上，通过“智慧党建”大数据分析基层工作预警信息，指出存在问题及潜在问题，提出整改意见建议，也确保了问题找得准、督促有依据。

经过多年辛勤耕耘，“12371”党员咨询服务平台已成为上情下达、下情上传的桥梁和纽带，成为维护党员权利的重要渠道，成为服务党员和群众的重要窗口，在全国打造出了党员群众喜爱、具有云南特点的党员咨询服务品牌。

云投集团全力保障“党建云”安全稳定运行

助力云南“智慧党建”工作迈上新台阶

“党建云”机房

打开“云岭先锋”App签到，参加“三会一课”；通过“云岭先锋”夜校学习党的创新理论；利用建到村（社区）的综合服务平台办理行政审批事项；通过“12371”党员咨询服务平台咨询党务问题……当前，我省“智慧党建”平台已经全面融入、服务于基层党组织和党员学习、活动的每个环节。

党的十八大以来，我省经历了综合服务平台建设、“互联网+党建”发展历程后，全面进入“智慧党建”阶段，逐步搭建起集党务、政务、服务为一体，上天为云、落地为站、手机到人的党建信息化体系。而支撑这套党建信息化体系运转的后台就是云投集团承建的“党建云”。

俯瞰位于呈贡区南端的云上云·云南省信息化中心，恰似一只展翅飞舞的蝴蝶，象征着云南数字经济的腾飞。“党建云”就是这里腾起的第一朵“云”。

云南云上云信息化有限公司负责人介绍，2016年，云投集团主动承接省委“党建云”项目，成立云上云信息化有限公司负责项目运营。2018年1月，“党建云”正式运行，标志着云南省“互联网+党建”工作全面迈入“云时代”。

走进云上云可视化调度指挥中心，党员的每一次点击，“云岭先锋”系列平台的每一次升级，网络数据每一次更新，都会体现在指挥调度大屏上。通俗地讲，基层在用，“党建云”在计算。

作为云南“智慧党建”的“大脑”，“党建云”为云南远程教育、综合服务平台、“云岭先锋”网站集群、党员咨询服务实时提供应用、安全、云计算、大数据等全方位数字化服务。

“党建云”运行近5年来，云投集团全力支持云上云公司组建了忠诚、可靠、强有力的运维和安全团队，形成了一套完善的支撑保障体系，构建了进不来、打不开、读不懂、拿不走、丢不了、赖不掉的“6个不”全方位安全管理模式和“技防+人防+联防”的安全管理机制，全天候、不间断为全省党员、党组织提供“智慧党建”信息化服务。同时，建设云上云同城灾备中心并投入运行，构建了安全可靠的数据灾备服务体系，保障“党建云”核心数据不丢失、可找回，切实筑牢安全防线。“党建云”自开通运行以来，从未发生过任何网络信息安全事故。

去年，云上云公司主动开展了对“党建云”的安全构架体系优化升级，并协同行业伙伴对“党建云”的基础资源侧和业务系统侧全面进行优化，完成了网络安全改造、安全防护提升、分布式数据库集群建设等工作，不断增强了“智慧党建”应用系统的连续性、安全性和可靠性。2021年，云上云中心参与全省重点网络安全保卫单位信息系统实网攻防演练，“党建云”攻击阻断率达到99.9%。

“党建云”目前可提供超1200台云服务器的强大算力，为省委组织部定期提供大数据分析报告。安全稳定的保障体系支撑“云岭先锋”App月活跃党员达100多万人；为民服务站点综合服务平台累计办结为民服务事项3500万余件；各级党组织发布“三会一课”会议纪要1600多万条；党员教育图文信息2万多条。目前，“党建云”汇聚全省党建业务、党员数据等超量数据资源近450TB。

近年来，云投集团以“党建云”为抓手，深耕数字经济领域。2019年组建云投数产集团，先后承建了丽江“智慧党建”大数据指挥中心、官渡区“智慧城市大脑”，建有医保、国资、区块链、省人大选举任免、妇联、云果产业大脑6个省级政府行业云，汇聚全省医疗数据、国有资产数据、选举任免数据、妇女儿童工作数据等海量数据。一朵朵行业“云”在云上云中心腾起，不断助力党管数据向纵深推进，为我省数字经济发展注入了强劲动能。

拥抱数字化才能赢得未来。云投数产集团相关负责人介绍：“下一步，我们将继续致力于用先进技术助力‘党建云’升级迭代，逐步构建智慧党建数据大脑，催生智慧党建人工智能，助力云南智慧党建迈上新台阶。”

本报记者 郎晶晶/文 周灿/图