

▶▶▶有事说事

前段时间，笔者身边发生了一件新鲜事儿：家里收到了一件快递，收件人是家里的老人。就当我把快递送过去的时候，家里老人坚称自己没有在网上买东西。

后来才弄明白，老人前几天在手机上刷短视频（实则是AI短剧）的时候，顺手买了一件视频里带的货。

这之后，我问了身边不少朋友，有好多人都有类似的经历。

AI短剧可以消磨时间，给老人以陪伴，这本是好事，但精准推送的算法，精准设计好的剧情，很容易让老年人沉迷其中，刷起来停不下来，而且，在不由自主间让老年人掏了腰包。正常购物还好，买到自己本不需要的东西，甚至受到诈骗，这对老年人、对家里的年轻人来说，就是负担了。

作为年轻一辈，我们都希望，AI能真正给自己的长辈们带来爱。

要做到这点，首先要弄清楚老年人的需求是什么。

孤独感，是老年人面临的一大现实。中国老龄科学研究中心的数据显示，有近1/4的老年人存在不同程度的孤独感。

此外，令老年人头疼的另一点是“就医”。笔者每次去医院，几乎都能看到独自去看病的老年人在自助机面前望“机”兴叹，这也让许多老年人在生病时选择了沉默。

其实，老年人不想排队，也特别想赶上时髦，网购、刷短视频等都尝试，只不过有的时候碍于年龄大了，好多技能掌握起来没有那么容易。

对于独自居住的老年人来说，特别需要的是万一在家中摔倒，能有人第一时间知道。

如果再往深一点说，老年人经历了几十年的风风雨雨，即便老了依然希望自己对家庭是有用的，是被孩子们所需要的。这种被需要感，也正是老年人所需要的。

要让AI带来爱，不妨就从这些需求入手，做做文章。

老年人缺陪伴，那就用技术想想办法，怎么能让家人的陪伴更多地走近老年人；老年人就医困难，那就开发更好用的就医助手；老年人想学网购，年轻人可以当一把老师……

事实上，这些产品和服务，现在已经有很多人在做了。

依笔者看，相比AI能为老年人做什么，更关键的一点是，不能让AI做什么。

说到这里，笔者还真回想起一幕——屏幕里，一个小伙子面容憔悴，说自己家人生病欠了债，出来卖点货还债，一口一个“叔叔大姨”叫得格外亲热。更离谱的是，网上有一批这样的账户，主人公长得各不一样，故事却大同小异，都是用卖惨来带货。

用AI批量复制带货演员，把老年人当成可以用虚情假意蛊惑、任意宰割的消费者，是有些商家和平台念歪了经，把AI技术用错了地方。

让AI给老年人带来爱，不是再造一个“电子亲人”，也远不是给他们买一些智能陪伴设备这么简单，而是架起一座桥。这座桥的价值，在于让家里人、朋友们之间更好地连接在一起。老年人需要的，不是机器冷冰冰的“爱”，而是通过AI这座“桥”触达亲人的关爱。

AI越发达，越应该主动让技术退到幕后，让真实的人回到台前。因为，技术越懂得让路，爱才越有路可走。

刘发为

让AI真正为老年人带来爱

用科技手段破解超大城市治理难题

从北京12345热线说开去

本报记者 刘发为

2500多万件诉求，平均每天超过7万件，一小时就有近3000件——这是北京12345热线过去一年接收市民诉求的情况。

拥有2100多万常住人口，年接待近4亿人次游客——作为超大城市，面对市民、游客的各种需求，北京该如何回应？技术又在其中扮演什么样的角色？

答案，或许就藏在以北京12345热线为代表的数智赋能实践当中。

越来越智能的热线

电话铃声一个接一个响起。

在北京市市民热线服务中心，话务员面前的屏幕上，弹出的不再只是一张空白工单，而是一份现成的来电人情况介绍：对方以往反映问题的具体点位在哪里、对应的承办单位是谁、目前问题办理到了哪一步，全都清晰明了。通话结束后，一张完整工单就会自动生成——这是北京12345热线完成智能化升级后，话务员日常工作里最常见的一幕。

这背后，离不开北京12345热线围绕智能职场、智能座席、智能客服、智能中枢开展的数智化建设。在日前举办的2026北京接诉即办改革论坛“走进12345”活动中，中外嘉宾现场见证了更加“聪明”的12345热线：在“智能职场”区域，依托气象、交通等多源大数据实现的来电精准预判系统，话务人力得到科学调配；在“智能客服”展示区，10个语种的涉外服务通道、日均承接2500余件诉求的企业专席、视频手语无障碍服务集中亮相；作为城市治理“数字大脑”的“智能中枢”，则清晰展示了海量零散的民生数据如何转化为精准的治理研判。

北京市市民热线服务中心党委副书记、副主任冯颖义介绍，热线围绕“接、派、办、评”四个业务环节持续探索AI技术的应用：受理和派单环节，运用语音语义大模型辅助话务员提高效率、提升派单准确性；办理环节，对16个区、343个街道乡镇及相关部门和企业的好经验好做法分析归类，形成案例库供参考；评价环节，运用AI开展智能回访和甄别。

来自巴基斯坦的中国人民大学留学生绕马参观后表示：“这个过程并不是完全依赖AI，而是由人主导、AI辅助，既保留了人的温度，也有完善的把关机制。”香港特区政府数字政策办公室副数



字政策专员吴秉宗也认为，AI能够提升效率，把更多时间留给热线座席人员，让他们专心倾听市民诉求。

AI赋能北京城市社会治理

AI，除了让热线接听更有效率，还能为城市治理带来什么？

在2026北京接诉即办改革论坛的平行论坛上，北京市城市管理委员会主任范永红结合北京实践，从垃圾治理、城市运行感知和网格化管理三方面介绍了数字智能的应用成效。

在垃圾治理方面，北京推广智能回收机，居民扫码投放、即时兑现，末端用AI识别分拣。“目前全市小区覆盖率达100%，投放1.5万台，约300万人注册。”范永红引用社交平台的说法称，“这已经成为新白领的新时尚。”在城市运行感知方面，北京构建电气热地下管线感知“一张图”，布设9大类4万个感知设备，让城市长出“智能的眼睛”。在网格化管理方面，北京统一划分标准化单元网格，普查143类、1550万个城市部件，推动一键上传、自动派单、闭环反馈，由被动接单转向主动发现。

AI的触角也已深入社区。北京市海淀区东升镇文晟社区的“AI社工”，正服务于社区治理的方方面面。

“社区共4000余人，其中本地业主1000余人，流动人口3000余人，是一个人口流动性很强的社区。”文晟社区党委书记、居委会主任马思馨介绍，因为这个实际情况，社区居民的需求也是各种各样、五花八门。

“AI社工帮我们做了很多事情，比如，我们可以实现社区活动一键转发、报名，而且，AI社工24小时在线，居民下班时间提出的常见问题也能第一时间得到回复。”马思馨说，此外，针对居民的办事需求，AI社工能自动整理生成分析报告，帮助社区工作者为居民准备更为精准的办事指南，为下一步做好工作提供指引。

中国人民大学医政研究中心主任王虎峰则描绘了健康治理的图景：从智能手环到社区健康一体机，从空气质量传感器到水质监测终端，城市正织就一张“健康感知神经网络”。“在北京接诉即办平台上，健康类诉求长期高频，当这些诉求被数字化、结构化、空间化，政府看到的就不再是孤立的投诉，而是一幅城市健康的‘动态热力图’。”王虎峰说。

“未诉先办”走进生活日常

7年多来，北京12345热线累计受理市民诉求约2亿件，解决率和满意率均超过97%。数字背后，是治理逻辑的深刻转变：不再“有一办一”，而是主动治理、未诉先办。

冯颖义介绍，12345热线建立了涵盖人、地、事、物、组织、时间等维度的标签体系，对诉求进行自动分类和分析，提升对首次反映诉求及高风险诉求的研判能力。以极端强降雨风险研判为例，热线联合应急部门研发相关模型，对极端天气后可能出现的道路及城市设施损坏、人员救助等风险场景进行分级研判。2026年北京主汛期期间，相关模型累计触发30次，经核实研判后，及时向应急部门提供了100多次报告。“通过模型建设、人工校验和持续训练迭代，将市民的切身感受与职能部门掌握的城市运行

情况相结合，能够更好地识别和处置城市治理中的问题。”冯颖义说。

热线数据的使用价值还有很多。北京市城市规划设计研究院副院长路林介绍：“从2020年开始，市民热线数据被作为市民满意度调查的来源之一，加上传统的问卷抽样调查，社情民意的覆盖度从每年数千人扩大到百万人级。结合热线数据分析，将多部门、多领域、多层级的城市工作放到市民的切身感受之下进行评价和诊断，以此探索以人为本颗粒度的城市问题精细化治理。”

北京市市民热线服务中心副主任宋大伟说，下一步要着力打造北京12345热线智库，更好辅助科学决策，推动政策改革，强化主动治理，进一步实现市民有效参与，让市民诉求持续有力地驱动城市治理。

12345热线的探索也收到了来自国际社会的积极评价。牛津大学教授罗伯特·沃克表示，市民投诉与建议触发限时响应机制，AI自动分类、精准派单，所有办理结果接受综合评估，“这套机制倒逼各相关机构切实回应市民诉求，北京这套治理模式值得其他城市借鉴推广”。白俄罗斯明斯克执行委员会办公室主任安娜·马捷利斯卡娅介绍，明斯克约六成诉求可在通话环节直接解决，“我们正在实现全新转变，不再局限于受理市民投诉，而是依托人工智能开展精准化城市治理，期待引进中国前沿技术”。

清华大学党委常务副书记向波涛说：“技术真正产生治理价值，关键在于建了多少平台、部署了多少模型，而在于是否转化为发现问题、解决问题的实际能力。变的是治理工具和治理方式，不变的是人民城市的价值底色。”

一条热线，一头连着千家万户，一头连着像北京这样的超大城市的治理现代化。当热线数据成为城市治理的“传感器”和“预警器”，“未诉先办”正从愿愿变为这座城市的日常。

上图：中外嘉宾参观北京市市民服务热线中心的智能电子大屏。

2026北京接诉即办改革论坛主办方供图

左图：2026北京接诉即办改革论坛“数智技术赋能基层治理”主题沙龙现场。本报记者 刘发为摄

声 明

1. 声明人郭映芳(身份证号码:440504195002100820):坐落于广东省汕头市新潮兴街82号全座(旧门牌84号,测区地号:第一测区2220地号)的房屋[证号列:汕房字第0005791号、汕府国用字(1993)第90900036号],原权属人蔡秀兰于1977年在泰国去世。蔡秀兰系泰国华侨,生前一直在泰国居住,蔡秀兰在汕头的继承人为其女儿刘楚贤(声明人郭映芳之母)。刘楚贤于1960年去世,刘楚贤之配偶郭友基于1951年去世。上述房产因历史原因,一直未办理房屋继承手续,声明人郭映芳系蔡秀兰的合法继承人之一。

2. 声明人何维国(身份证号码:441422193901050010):坐落于广东省汕头市新潮兴街84号一、二楼二层(旧门牌86号,测区地号:第一测区2222地号)的房屋[证号列:粤房字第2018503号、汕国用(1994)字第90900054号],原权属人何杏和(又名何日绪)早年在马来西亚去世。何杏和系马来西亚华侨,生前共有4名子女,4名继承人及其代位继承人的代表于1993年8月25日

共同授权委托继承人之一何维国全权处理上述房产的一切事务;并于1995年4月在中华人民共和国驻马来西亚大使馆领事部办理了法律宣誓文书,再次确认委托何维国作为全体继承人的代理人,负责处理上述房产相关事务。上述房产因历史原因,一直未办理房屋继承手续,声明人何维国系何杏和的合法继承人之一,亦系其他继承人的合法代理人。

以上房产已列入小公园历史文化街区“凯旋旅社”旧址等4处历史建筑及周边房产收购项目的收购范围。声明人系房产的合法继承人之一或共同推选的代表,负责办理上述房产收购手续及领取收购款项。若对上述房产收购事宜有异议者,请于本声明登报之日起30日内持合法证件向汕头市开埠区企业运营管理有限公司(地址:汕头市升平路80号三楼,联系电话:0754-88453286)提出书面异议,并配合现场校核登记;或通过电子邮件的方式,将上述相关证件的扫描件发送至指定邮箱,以供信息校核登记(电子邮箱地址:448343373@qq.com)。逾期无人提出

异议或异议不成立的,声明人将按有关规定与汕头市金平区城市更新局办理上述房产的收购手续并领取收购款。

声明人承诺上述房产不存在侵犯他人合法财产权益的情形;不存在产权纠纷、继承纠纷及其他债权债务纠纷;不存在抵押、质押及其他权利负担;不涉及诉讼、仲裁事项,亦不存在查封、冻结等司法措施;声明人提供的全部材料真实、合法、有效,无遗漏、无隐瞒、无虚假陈述。若因上述房产权属存在任何产权、继承或债权债务纠纷,或今后有合法权利人、继承人对房产收购事宜或收购款项等提出异议的,均由声明人负责厘清并承担全部责任。由此产生的一切经济及法律责任一概由声明人完全承担。

特此声明。

声明人:郭映芳、何维国
汕头市金平区城市更新局
2026年10月22日