

# 北京市政务服务和数据管理局一行到访中国城市管理研究院 政媒携手探路径 绘就城市治理新图景

■中国城市报记者 郑新钰

《中共中央关于进一步全面深化改革、推进中国式现代化的决定》提出，推动形成超大特大城市智慧高效治理新体系。

近日，北京市政务服务和数据管理局一行到访中国城市管理研究院，双方围绕北京接诉即办机制的实践成果、未来发展及多方协同路径展开了深入探讨，在多个关键领域达成高度共识，共同推动超大城市治理效能再提升。

## 一条热线 牵动城市治理新格局

“有事打12345，管用！”这句在北京市民中口口相传的话语，早已成为大家解决急难愁盼问题的“定心丸”。无论是下水道堵塞、路灯不亮这类看似琐碎的“鸡毛蒜皮”，还是涉及住房、医疗等关乎民生的大事要事，只要拨通12345市民服务热线，诉求便能快速进入处理流程。这一切高效回应的背后，是北京创新推出的接诉即办机制在发挥作用。

座谈中，北京市政务服务和数据管理局研究室（政策法规处）主任（处长）付相波详细介绍了北京市接诉即办的工作内容。

自2019年1月1日起，北京正式推行以12345市民服务热线为主渠道的“闻风而动、接诉即办”群众诉求快速响应机制，对市民诉求快速响应、高效办理。6年多来受理了1.6亿件市民诉求，涵盖城市运行、企业服务和市民生活的方方面面。

作为主要诉求接收渠道，12345热线提供全时段服务，对诉求人主体不设限制，更不设“不予受理”的诉求，最大程度地保障了市民反映问题的权利。具体执行中，每一件诉求对应一个工单，形成“接诉即办、当天转办、限期反馈、提醒督办、回访评价”的闭环管理模式。

付相波表示，接诉即办改革可分为几个阶段：最初的1.0版本是“有一办一”，通过12345热线被动响应市民诉求；随后进入主动治理阶段，基于前几年积累的上亿件市民诉求数据，挖掘出高频共性难题，包括季节性问题等，开展“每月一题”主动治理，力求在市民反映问题前就将其解决，实现“未诉先办”“冬病夏治”。针对问题较多的乡镇，在资金、项目、政策等方面予以倾斜，助力其软硬件提升。

北京市政务服务和数据管理局接诉即办改革处四级调研员沈子钦说，通过大数据的积累和分析，帮助12345热线诉求处理从“有一办一”转变为“举一反三”，“一旦摸清了问题发生的规律，政府的服务和治理举措都会更加高效。”

听了相关介绍后，中国城市报总编辑杜英姿表示，城市治理是中国式现代化建设中的重要一环，它关乎着城市的运行效率、居民的生活品质，更是国家治理体系和治理能力现代化在城市层面的具体体现。北京接诉即办涉及面极广，贯穿全过程人民民主，是基于大数据分析、数字驱动的改革，堪称中国式现代化道路的生动缩影与鲜活实践。

杜英姿表示，作为城市领

域的专业媒体，中国城市报聚焦城市发展，关注民生百态。发展10余年来，由一份报纸起步，目前形成近20个图文视频内容传播平台和智库服务机构，组建了全方位立体化传播、赋能城市品牌发展的综合性传媒集群。2019年，在中央有关部门的支持和指导下，中国城市报推出《城市党建周刊》，面向全国各级组工干部及党务工作者，以城市领域专业化媒体视角，集中展现全国各地以党建引领基层治理的创新做法和突出成果。北京接诉即办蕴含着极为丰富的素材，是绝不能错过的报道富矿。

## 深挖理论内涵 探寻城市治理科学路径

去年12月18日至19日，北京接诉即办改革论坛（以下简称论坛）召开，论坛永久主题为“人民城市 共创美好”，2024年度主题为“以人为本的城市治理现代化”，邀请全球理论界和实践界代表开展交流互鉴，共同研讨城市治理现代化方向与路径。

论坛上发布了一系列具有深远影响力的学术成果。《北京接诉即办理论研究成果（2024）》涵盖中、英文版，中文版深入阐释接诉即办是新时代“枫桥经验”，英文版则运用国际学术话语介绍经验。《城市治理典型案例（2024）》面向全球征集40篇案例，展示不同国家在城市治理各领域的创新成果。

论坛搭建起了国际交流互鉴平台，面向国际展示接诉即办践行为民服务根本宗旨、以市民诉求驱动超大城市治理取

得的丰硕成果，发布了《全球城市热线服务与治理效能评测报告（2024）》，传递“以人为本的城市治理”价值理念，进一步讲好“中国之治”北京故事，为世界城市治理提供“中国方案”。

“据我们了解，哈佛大学肯尼迪政府学院资深研究员奥马尔·拉扎兹参加论坛后深受触动，回到学院后，经常将接诉即办作为案例在课堂上进行教学。”付相波说，“近期我们正开展对参加论坛国际嘉宾的回访工作，同时欲邀请他们参加2026年的论坛。”

付相波表示，为进一步深化接诉即办工作的理论性研究，剖析其在超大城市治理中的深层逻辑与创新路径，探索未来发展方向，亟待引入相关智库专业力量，为理论体系的完善与实践经验的升华提供坚实支撑。

杜英姿介绍，近年来，中国城市报持续开展城市研究和评价工作，旗下设有中国城市管理研究院和中国城市品牌研究院。在人民日报社、中国品牌建设促进会的指导下，自承担国家经济类重大专项品牌价值提升工程子项目以来，从研究国际标准、国家标准、指标体系，到发布指数、报告、专著，为城市高质量发展提供了有力支撑。

杜英姿表示，中国城市报陆续牵头或参与研制发布了《区域生态文明建设指南》《绿色低碳城市评价技术要求》《检验检测机构诚信评价规范》《新型城镇化 品质城市评价指标体系》《幸福城市民意调查指标》《市场、民意和社会调查 数据分析方法》等6项国家标准、4项团体标准、2项国际标准。

在国家有关部门的支持下，中国城市报向国际标准化组织品牌评价技术委员会提交了《全球城市品牌评价国际标准》，为国内外城市品牌标准化建设作出了重要贡献。

## 凝聚共识 推动治理效能再上新台阶

值得关注的是，接诉即办机制不仅倾听群众的家长里短，更将企业发展中的急难愁盼问题纳入响应范畴。

中国城市管理研究院执行院长董志龙表示，研究院持续关注民营经济发展中的各类问题，深度调研民营企业后策划“民营经济三人谈”栏目，每期邀请政府经济政策制定者、民营企业家代表、高校及科研机构的经济学权威专家，围绕民营经济发展中的热点、难点、痛点展开深度对话，从政策解读、市场实践、学术研究三个维度，探讨民营经济在科技创新、融资环境优化、产业链协同等领域面临的挑战与机遇。

对此，沈子钦说，民营企业在经营发展中面临的各类问题同样不容忽视，都将成为接诉即办工作新的着力点。希望与中国城市管理研究院联合开展专题研究，深度剖析民营企业高频诉求背后的堵点、难点，以接诉即办的高效能服务为民营经济高质量发展保驾护航。

此次交流，为双方后续在接诉即办机制的理论研究、实践推广以及服务民营经济等方面开展深度合作，奠定了坚实基础。

付相波表示，基于北京接诉即办改革在超大城市治理中展现的创新价值与深远意义，在后续改革的深度研究、经验推广以及相关论坛工作开展中，真诚希望能够得到中国城市报这样专业力量的深度参与和大力支持，携手推动接诉即办模式在理论突破与实践拓展上实现新跨越。

杜英姿表示，如今的媒体已不再是传统意义上的媒体，而是融媒、智媒，甚至是服务型媒体。下一步，中国城市报将紧跟时代步伐，充分发挥自身优势，持续深耕北京接诉即办的鲜活案例，通过多样化的报道形式，挖掘其背后蕴含的治理智慧；同时，将深度参与城市治理，为接诉即办改革在理论研究、经验推广、标准制定等方面提供智力支持，助力构建中国式现代化城市治理新典范，为城市高质量发展贡献专业媒体力量。

## 科技赋能警务 倾心守护平安

近期，新疆维吾尔自治区乌鲁木齐铁路公安局奎屯公安处额敏站派出所为确保辖区铁路安全畅通，进一步落实夏季铁路线路安全隐患排查整治工作，积极创新巡查模式，运用警用无人机助力铁路巡防，以此有效填补传统巡防盲区，打造地面车巡、人巡以及空中机巡的立体巡防体系。

张艳军摄

