

# 浙江省台州市 12345 热线： 智能助手+大模型引领服务新范式

■台州市 12345 政务咨询投诉举报中心

为积极践行国家战略部署，破解服务瓶颈，浙江省台州市 12345 热线以“整体智治”理念为引领，在全省率先引入大模型技术。依托市数据局、中国移动、北大信研院等多方力量，联合打造智能话务辅助系统，着力构建“需求感知—政策智配—精准响应—闭环治理”的全链条智能化服务体系。

浙江省台州市 12345 热线智能助手聚焦“技术赋能、服务优化、治理提升”核心目标，依托深度学习、多模态交互、大语言模型等前沿技术，打造四大核心功能模块，推动政务服务效能全方位提升。依托智能监测、工单秒结、知识精推等功能，群众诉求“即问即答”，直接答复速度提升 27%。AI 辅助下话务员得以专注情感关怀与事项沟通，精准制定“诉求清单”，推动服务温度与专业精度双升级，群众满意度达 99.8%。

实时精准识别，保障服务质量。系统深度融合语音情感分析与语义理解技术，构建“双闭环”监测机制，通过实时分析通话过程中的情绪波动指数、应答静默时长、舆情敏感词倾向、服务规范细则等关键指标，可智

能预判服务风险并触发预警。

精准匹配推送，提升解答效率。系统集成“政策一键导入”与“知识智能萃取”功能，构建结构化政策知识库，能够自动解析政策文件核心内容，实现惠民利企政策“精准解读、一库统管”。依托深度语义识别技术，可实时解析市民诉求意图，精准匹配知识库内容并推送应答要点，同时具备多维度管理能力与动态更新机制，确保政策信息时效性与准确性。

自动高效生成，优化工单表述。系统应用大语言模型技术，实时分析通话内容并自动匹配预设工单模板，高效生成精准工单摘要，实现摘要由人工整理向智能生成的转变。通过构建 150 余项工单模板精准对接民生诉求，并结合 1600 余项内容分类模型进行精准推荐，确保摘要标准化与分类准确性。

闭环追踪分析，助力治理提升。系统基于语音识别与自然语言处理技术，构建智能外呼回访机制，通过百万级语音样本训练优化，实现语音识别准确率达 85%。所有工单办结后 2 小时内自动触发满意度回访，实现 100% 自动化回访。

## 案例一：12345 热线应对公积金利率调整话务高峰显成效

2025 年 5 月，中国人民银行下调个人住房公积金贷款利率的通知一出，12345 热线瞬间被市民的咨询电话“淹没”，话务量环比增长 27.96%，大家纷纷来电了解公积金利率调整政策。

关键时刻，智能助手强势登场，成为应对话务高峰的“秘密武器”。它凭借深度语义识别技术，快速精准捕捉市民诉求关键信息，再依托强大的数据检索能力，从知识库中迅速调取详细政策与答复口径，为话务员提供有力支持，让咨询应对更轻松。通话结束后，它还能秒级生成精准小结。

在智能助手的助力下，市民每通来电服务时长大幅缩短，提速 26.59%，人工整理和回听时长压缩 80%，诉求归纳准确率更是达到 100%，有效缓解了话务压力，减少了市民等待时间，提升了满意度。

## 案例二：智能回访盯紧“补贴未到账”，闭环督办提速民生资金兑现

市民张先生反映车辆补贴审核通过后，补贴资金超一个



在 AI+话务助手的辅助下，话务员精准快速解答、记录并流转群众诉求，高效开展政务服务工作。

台州市 12345 政务咨询投诉举报中心供图

月仍未拨付到位，对办理进度和处理结果不满意。智能回访系统在工单办结后自动开展满意度回访，精准识别到张先生“不满意”评价及补贴未到账相关诉求，立即触发红色预警，并推送至人工专员跟进处置。

人工专员第一时间对接张先生核实详情，通过闭环督办机制将问题直转至商务局业务处室负责人，督促加快补贴发放流程。经当地商务、税务、第

三方审计协同推进，补贴资金及时拨付到位，工作人员主动向张先生反馈办理结果，解释资金流转环节。张先生对处理效率和响应态度表示认可，对办理结果满意。

此次处置依托智能回访系统与人工督办联动，实现“不满意”早发现、早介入、早化解，以智能化手段倒逼政务服务提速增效，切实保障群众合法权益。

# 广东省东莞市 12345 热线：以民声为哨 促治理提速

■广东省东莞市 12345 政务服务便民热线

2026 年 1 月，广东省深化 12345 热线“即接即办”改革号角吹响。东莞市对标省要求，结合本地特色措施，印发《东莞市深化“即接即办”改革提升“莞民声”平台为民服务水平工作方案》，明确改革任务及实施路径。2 月 12 日，全市政务服务和数据管理工作会议召开，宣布东莞以“莞民声”平台为支点，推动 12345 热线从“话务中转站”向“治理指挥链”深度转型，从解决“一件事”转向破解“一类题”。

## “统”出便利： 让民意只进一扇门

“即接即办”改革化繁为简，让群众诉求“少兜圈”。东莞 12345 热线作为“政务服务总客服”，整合归并了全市 83 个部门、35 个镇街（园区）共计 268 条非紧急热线，并与人民网、互联网+督查、粤省心、阳光热线、企莞家等平台互联互通。刚从北方搬到东莞生活的罗先生遇到了难事，他发现自己社保卡上的身份证号码有误导性

业务办不了，不知道该找谁解决，经朋友推荐拨打了 12345 热线，很快就得到了专业的指引，相关部门当天就帮罗先生把信息更改过来。

为进一步方便群众统一入口反映诉求，东莞 12345 热线将以“i 莞家”为核心渠道载体，整合“东莞随手拍举报”“智网人人拍”“一键找城管”等渠道，实现民意诉求“一端反映、一网归集”。这一变革背后，是东莞对全省“诉求统一归口”要求的精准落子，为后续高效办理奠定坚实基础。

## “派”出精度： 让工单直达责任单位

改革的核心，在于重构响应机制。热线工单派发容易受各部门职责边界模糊、转办链条冗长等因素影响。东莞积极打破部门壁垒，构建“首派负责、分类处置、限时办结、闭环反馈”的全流程管理体系。创新引入人工智能大模型技术，建立“三清单+智能直派”机制，系统根据语义识别和历史数据，对简单明确诉求实行“智能直派、跨级直达”，工单直派到一线承办部门。

中堂镇的钟先生前段时间一直为建房子发愁。他名下有地，也符合建房条件，可就是办不了手续。原来是他弟弟早前帮忙报建时，土地牵扯到一些历史遗留问题，导致不动产权证卡住了，建房的事一拖再拖。钟先生和家人试过不少办法，都没走通，心里着急：“一辈子就想有个安心住的房子，怎么就这么难？”抱着试试看的心态，他拨通了东莞 12345 热线。电话那头耐心听完，工单立即精准派发到中堂镇住建分局和农林水务分局。两个部门马上行动，主动联系钟先生了解情况，一项项梳理问题，一对一研究解决路径。最终，把多年的老难题理顺了，报建手续顺利推进。

对于存在争议的工单，则实行“首派责任制”，由一线承办部门先行办理，同步提请上级主管部门联合审定，快速厘清职责边界，从源头上避免推诿扯皮。

## “办”出温度： 让满意浮现群众脸上

改革之变，源于理念之新。东莞 12345 热线把群众满意度作为检验工作成效的唯一标

准，不仅要接得快、派得准，还要办得好。为推动群众诉求实质解决，东莞创新提出“每周一题”提级调度机制，针对群众反映较强烈、矛盾较集中、解决难度较大的典型问题，由相关领域的市政府分管领导提级调度，召集相关职能部门出谋划策、限时攻坚。

东莞水道大桥因慢行系统升级改造进度缓慢造成长期拥堵，相关投诉工单持续高发多发。考虑到该问题涉及跨区域、多部门协同，东莞 12345 热线经过深入研判将其纳入“每周一题”机制重点办理，提请分管市领导牵头组织水乡经济区管委会、市交通局、市交警支队等相关部门召开协调会，针对存在的难点问题研判调度，明确各部门职责并督导落实。随着各部门协同发力，各项措施的逐步落地，水乡大道厚街水道大桥路段的交通拥堵问题已有明显缓解，获得群众广泛好评。

2025 年，在该机制的调度下，市镇两级解决了 250 余个疑难问题，有力推动社保信息同步滞后、线上转诊流程繁琐、企业光伏设备报装备案办理不畅等共性问题实质解决。

## “治”出高效： 让智慧成为城市的名片

城市治理不止于“即接即办”，更在于“未诉先办”。

东莞正推动 12345 热线平台从“话务中转站”向“治理指挥链”跃升，通过打造高质量数据集、加快平台升级等深化大数据分析应用，助力东莞城市治理“用数据说话，靠算法预警”，实现向“未诉先办”的治理前移。例如东莞茶山镇某企业计划搬迁，72 名员工因补偿问题与企业产生纠纷。东莞 12345 热线通过大数据识别风险后，立即启动“12345+多元力量”联动化解矛盾纠纷机制。“这事涉及人数多，咱们得一起上。”当地平安法治办和政务中心联合牵头，联合人社、公安、司法等部门组成工作专班，合力开展调解。经多次沟通协商，搬迁企业与员工达成一致，补偿事宜妥善解决。

目前，“12345+多元力量”联动化解矛盾纠纷机制已在东莞 10 个镇街试点并推广，成功化解多起劳资纠纷、环境污染、消费维权等高频问题，形成主动治理新范式。