

着力突破12345热线 “未诉先办”“跨区域协同”发展瓶颈

■北京大学城市治理研究院执行院长 沈体雁

政务热线高质量发展是落实国家治理现代化战略的关键抓手。推动12345政务服务便民热线(简称12345热线)实现“未诉先办”“跨区域协同”和“全国一张网”,是“十五五”期间政务服务改革的重中之重。这一目标深刻呼应了中央城市工作会议的相关要求,是落实以人民为中心发展思想、推进国家治理体系和治理能力现代化的具体实践。国务院办公厅印发的《关于进一步规范和提升12345热线服务的意见》,正是这一战略方向的纲领性文件,其核心在于推动热线从被动接收诉求的“传声筒”,转型为主动研判、协同治理的“神经中枢”。通过热线数据的深度整合与智能应用,我们能够将千万条“民声”汇聚成优化公共政策、科学配置资源的“指南针”,从而在根源上破解超大城市治理中的复杂性难题,引领公共服务进入更富足、更精准的新阶段。

尽管方向明确,但在12345热线迈向“未诉先办”“跨区域协同”的道路上,仍存在若干亟待突破的深层次瓶颈。

一是智能化“底座”不牢,

制约服务效能跃升。当前,热线前端受理的智能化水平仍有待加强。受地方口音、表述多样性等因素干扰,语音转文字、语义理解生成标准化工单的准确率不足,未能有效减轻座席负担。更重要的是,智能分析多停留在事后统计,对于群体性、趋势性诉求的实时感知和预测预警能力薄弱,难以真正支撑“未诉先办”。所以,仍需对构建全国统一的智能感知与响应“大脑”相关工作进行攻坚。

二是标准化与协同机制缺失,导致“协同之难”。“跨区域协同”的最大障碍在于体制机制与业务流程的碎片化。热线在名称、管理、编制、经费、标准上的“五不统一”,是根源性问题。这直接导致跨省、跨市工单流转缺乏统一“路标”和“交通规则”。实践中,涉及多部门、多层级的复杂诉求,常因权责边界模糊而陷入“派单争议”,最终往往以“属地管理”之名“一转了之”,基层成为“万能承接方”却无相应资源和权力,导致问题悬而不决。

三是数据价值“沉睡”,决策支持作用远未发挥。热线每日

产生海量数据,是一个尚未被充分开发的“民意富矿”。然而,目前大多数数据分析动作仍停留在描述性统计层面,缺乏对民意时空规律、因果关联和演化趋势的深度挖掘。数据跨部门、跨层级共享不畅,“信息孤岛”使得无法形成完整的民生态势全景图。因此,热线数据驱动源头治理、服务科学决策的潜能远未释放,距离成为治理“智囊团”尚有距离。

四是供给侧改革滞后,多元共治生态尚未形成。当前改革重心多在前端受理与中端分派,但工单的最终处置端(供给侧)改革仍显迟缓。公共服务供给主体相对单一,对社会化、市场化力量的引入机制不健全。同时,对办理单位的考核有时存在“唯响应率、满意率”倾向,未能科学区分合理诉求与超越边界的“许愿”,导致部分基层陷入“还愿困境”。构建一个政府、市场、社会“众创共治”的现代公共服务供给体系,是释放热线治理动能的关键。

为突破上述瓶颈,需在国家层面进行顶层设计,实施系统性的强化工程。

实施“全国一体化热线智

能平台”攻坚工程。建议由国家统筹,构建集统一语音库、语料库和知识库于一体的“国家热线大脑”。统一开发或部署智能座席助手、智能分派与预警模型,并向地方提供共性技术支持。重点提升对季节性、周期性及苗头性风险的智能预测能力,将国务院新规提出的“未诉先办”要求转化为可落地的技术方案。此举旨在为热线从“服务窗口”跃升为“治理中枢”提供坚实的技术底座。

推进“热线工单标准化与协同规则”立法立标工程。应加快出台国家层面的12345政务服务便民热线条例,以及覆盖“接派办评”全流程的国家标准体系。其核心是建立全国统一的工单数据标准和跨区域分拨规则,明确复杂疑难工单的权威裁定程序和部门责任清单,根治“推诿扯皮”。同时,将京津冀“跨省通办”在数据协同、电子证照互认等方面的成熟经验,提炼升级为全国性协同规范,实质性推动“全国一张网”和“最佳办成一件事”。

启动“国家民意地图”数据赋能工程。应依托全国一

体化政务大数据体系,归集整合各地热线数据,构建动态更新的“全国一体化民意地图”。在此基础上,设立国家级热线数据研究与创新中心,发展“民意数据科学”,运用时空分析、仿真模拟等技术,动态生成民情指数与风险预警报告。同时,在确保安全的前提下,有序推动高质量、脱敏化的热线数据集向社会开放,鼓励学术界、产业界进行活化利用,使其真正成为优化营商环境和公共资源配置的“调度室”。

探索“现代公共服务社会化供给”机制改革工程。应借鉴“平台经济”思维,探索构建公共服务的“滴滴”模式或“淘宝”模式,即建立一个整合政府、企业、社会组织等多元主体的公共服务平台。在此平台上,可通过“智能抢单”、契约管理、信用评价等机制,鼓励社会力量有序参与非紧急、专业性强的诉求处置。国家需配套建立公共服务工单谱系、供给主体信用档案和新型考核评价体系,既激励优质服务,又合理界定政府边界,为基层减负,最终将民意诉求转化为推动社会共建共治共享的强大动能。

万家团圆时 热线不停歇

■中国城市报记者 郑新钰

“您好,内江市12345,请问有什么可以帮您?”

春节期间,当千家万户沉浸在团圆的喜悦中时,四川省内江市12345话务员陈玲和同事们正轮流坚守岗位,在忙碌中度过新春佳节。

“春节来电往往更紧急,不管是外地游子咨询返乡政策,还是突发停电停水,我们都要求自己响应更快一点、解释更细致一点、协调更主动一点。”陈玲坦言,虽然没能和家人完整吃上一顿年夜饭,但电话那头群众的一句“谢谢”,就是对这份坚守最好的祝福。

中国城市报记者注意到,这个马年春节,全国多地12345热线坚守“7×24小时

不打烊”承诺,用一个个高效处置的民生案例,串联起政务服务的新春温度。

农历正月初五午夜,广东省东莞市大岭山镇居民陈女士因小区附近餐厅油烟风机的高分贝噪声难以入眠,情急之下拨通了12345热线。

“接到电话时能明显感受到市民的焦灼,我们第一时间记录诉求核心信息,同步启动跨部门快速转办机制。”通宵值班的电话员赵树豪回忆,按照春节应急处置流程,工单被即时派发至东莞市城市管理和综合执法局。执法人员接报后连夜赶赴现场,当即责令商家暂停使用高噪音设备并开展降噪整改,明确后续将通过不定期巡查防止问题反弹。

陈女士在回访中点赞:

“深夜值守不缺位,处置效率不含糊,这样的‘接诉即办’让我们过了个安心年!”

据悉,春节期间东莞市12345热线共受理各类诉求3.5万件,接听来电约2.9万通,话务接通率达95.6%,转派工单8254件。这高效服务的背后,是数字化支撑体系的持续赋能——AI语音识别、智能工单分派等技术提升了处置效率,每日生成的《民情日历》实现了诉求热点动态监测。

在湖南省湘潭市,12345热线提前研判烟花爆竹、水电气供应、交通出行、旅游服务、消费维权等热点事项,优化应急预案、更新知识库,强化与相关职能部门的快速联动机制,确保民生诉求“接诉即办”。统计显示,春节期间湘

潭12345热线共接听市民来电4173个,受理有效诉求4253件,接通率98.30%,话务服务满意率90.91%。

山东省济南市的12345热线则以“不分本地外地、诉求一视同仁”的担当,成为展示好客山东城市温度与形象的重要窗口。

春节假期,大量外地游客涌入泉城,热线既承接本地市民诉求,也高效回应游客的紧急咨询。

2月22日,来自外地的游客王先生焦急来电:“我是外地游客,已经在UOM平台报备无人机,还需要再次向景区报备吗?”

接到诉求后,济南泉成旅游集团有限公司第一时间响应,清晰回复:“根据公安部门

要求,游客需在UOM平台完成备案许可后,方可在景区试飞无人机;飞行期间,可向园区秩序维护人员出示相关备案信息,接受园区管理。”快速精准的解答让王先生打消顾虑,安心开启旅程。

“春节假期服务‘不打烊’,不仅是对本地市民的承诺,更是向外地游客展示泉城文明的窗口。”济南市12345市民服务热线相关负责人表示,政务服务的速度与温度,直接关系到城市的形象和口碑。下一步将持续发挥“泉城总客服”作用,不断优化接诉即办机制,让本地市民与外地游客都能感受到“事事有回应、件件有着落”的贴心保障,用更高效、更暖心、更精准的服务,守护每一份团圆与出行。