

安徽省合肥市以政务热线高效赋能城市精细化治理 一条“线”，疏通城市治理“中梗阻”

■中国城市报记者 郑新钰

今年春节，安徽省合肥市因成为央视春晚分会场所在地而火爆“出圈”，文旅市场人气“井喷”，假期前5天累计接待游客超千万人次。

这份热度背后，离不开12345热线的坚实保障——提前对接宣传、文旅、公安等多部门，开设“春晚分会场专席”，实行“领导带班+24小时值守”制度，在除夕夜增配话务力量，确保游客咨询、诉求响应率100%，用高效服务护航城市“高光时刻”。

中国城市报记者从合肥市12345(民声呼应)热线中心了解到，近年来，合肥市12345热线通过整合渠道、创新机制、数据赋能，实现了从“接诉即办”到“未诉先办”的治理升级，让民生诉求有回应、城市治理有温度。

一号受理 全量归集

“火车站南广场出站绕路、指示牌模糊、候车没空调，太不方便了！”2025年7月，合肥市民吕先生在人民网留言的一条诉求，很快被合肥市12345热线纳入督办清单。

不同于以往“各管一摊”的处置模式，热线立即启动会商联办机制，协调市交通运输局、公安局、城管局、瑶海区政府及火车站综管办组成联合工作组，连续多日现场勘察、走访调研，精准锁定“标识不清、环境闷热、交通拥堵”三大症结。

合肥市交通运输局、公安局遵循“见人知需求、见现场明

症结、见结果显实效”的“三见”工作法，联合工作组进行靶向整改：安装3台空调改善旅客候车环境，增设联排座椅和免费饮用水，更换清晰的墙面显示屏公示车辆信息，重新规划出站动线解决绕路问题。短短数月，曾经的痛点变成亮点，往来旅客纷纷点赞。

这样的高效处置，源于合肥12345热线多年的渠道整合与制度完善。

据了解，自2004年启用12345热线以来，合肥市持续推进资源整合和体系优化。2025年采用“双号并行+数据共享”模式对人社、邮政、妇联、共青团等4条热线进一步归并。热线同步完善整合国务院、省政府“互联网+督查”，人民网网友给省委书记、省长留言，以及省12345热线、消防隐患随手拍等“8+N”诉求渠道，实现“一口受理、一网通办”。

历经多轮整合升级，已基本实现全域诉求“一号归集”，累计整合111条热线及226个网络渠道共计337个受理渠道，建成覆盖四级4080个办理单位的服务网络，现有话务坐席500个、话务员870人。以“总客服”窗口整合诉求渠道，实现“一号受理、全量归集”，深入推进“民意速办、接诉即办”。

一条热线，串起千万市民的急难愁盼；一次整合，重塑一座城市的治理效能。2025年，合肥市“8+N”渠道受理企业和群众诉求568.6万余件，同比增长12%；网络24.4万件，占总量4.3%，同比上升0.6%，诉求按期反馈率、化解率、满意率均超过99%；直接答复383.8万件、

占比67.5%，转办184.8万件、占比32.5%，日均1.55万件；平均办理时长为3.5个工作日。

主动作为“未诉先办”

一个12345热线电话、一条网络留言，既关乎群众的日常生活，更关乎城市精细化治理的点点滴滴。

如果说“接诉即办”是回应群众急难愁盼的“快反应”，那么“未诉先办”则是城市治理从被动应对到主动作为的升级。

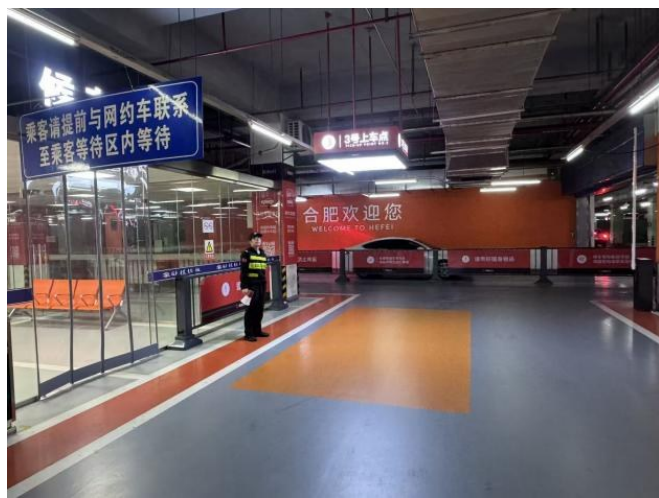
预付式消费“商家卷款跑路”曾是困扰全国的治理难题，在合肥，这一痛点被热线大数据精准破解。

通过梳理5万余条相关诉求，热线中心撰写的《预付卡消费诉求分析专报》引发市领导重视，推动《关于加强预付式消费管理的指导意见》出台，“合肥预付费”平台应运而生。截至2025年底，4100多家商家门店入驻该平台，资金监管、信息公示等机制让消费者办卡更安心。

这一转变的背后，是诉求分类体系的精细化升级。据介绍，热线中心按照“最小颗粒化”归类诉求事项，对市级原有平台三级目录911个诉求分类重构，优化细化为5级3220个子分类，覆盖市场监管、城乡建设、生态环境、交通运输等13大类高频场景，实现群众诉求“精准定位、快速匹配”到具体承办科室。目前，通过关键词识别、语义情感分析、历史数据比对等技术实现自动分类派单，派单准确率达99%以上，为“打得通、答得准、转得快、办得好”夯实基础。

为避免部门推诿，合肥市印发《合肥市民声呼应工作十项办理举措》，健全办理制度，不断完善“一口收办、精准分办、接诉即办、急事急办、现场直办、专项深办、会商联办、提级督办、回访核办、智能协办”等十项办理措施。

与此同时，创新实施“一部五中心”联席例会制度，定期召开联席会，推动诉求联办、问题联商、风险联控，有效破解权责交叉难题。推广实施“三见”(见人、见现场、见结果)工作法，直面一线，面对面解决问题；建立“7×24小时”服务机制，通过热线大数据梳理高频诉求并精准推送，实现协同联动，一竿子插到底，不推诿不遮掩，解决企业



得知市民在人民网留言反映合肥火车站出站绕路、指示牌模糊等问题后，合肥市12345热线立即联合相关部门，启动会商联办机制开展综合整治工作。图为治理后的合肥火车站网约车上车点。
合肥市12345(民声呼应)热线中心供图

群众急难愁盼问题。

合肥市12345(民声呼应)热线中心相关负责人告诉中国城市报记者，12345热线在城市精细化治理中，正发挥着“治理中枢”和“桥梁”作用，诉求办理从“接诉即办”向“未诉先办”、从个案治理向溯源系统施治、从热线驱动到数智赋能预警等模式跃升，汇聚城管、公安、交通、城建、卫健、宣传、网信等各方治理合力，破解城市疑难杂症，推进形成市域共建共治共享的良好生态，努力实现从“办好一件事”向“办好一类事”转变。

数据赋能 精准治理

城市精细化治理的深度，取决于数据赋能的精度。

合肥市12345热线没有把大数据停留在“分析报告”层面，而是将其转化为“靶向治理”的具体行动——依托DeepSeek本地化部署智能平台，通过数据监测预判周期性、季节性、规律性诉求并开展梳理分析，建立“日监测、周分析、月汇总、季研判、年总结”分析机制，及时撰写报告供市领导决策参考，同时为部门施策治理和政策评估提供数据支撑，让每一组数据都成为破解治理难题的“钥匙”。

据了解，合肥市12345热线围绕医保、公积金、住房保障等高频民生领域，系统梳理咨询量大、与群众切身利益密切相关、易产生政策理解偏差的民生事项，在合肥市政府官方微信公众账号开设专栏，2025年

6月开始连续推出8期集成、权威、清晰的政策解读，累计阅读量超160万次，相关领域集中来电咨询量明显下降。住房公积金提取类咨询同比减少1.15万余件，医保征缴与待遇类咨询同比减少9100余件，住房保障及房地产类咨询同比减少1300余件。

针对城市治理中的“老大难”问题，热线大数据精准“画像”、靶向发力。2025年，通过分析海量诉求发现，“六子”(盖子、牌子、杠子、亭子、箱子)乱摆乱放、“六口两场”(家门口、校门口、店门口、医院门口、道路交口、城市出入口及商场、菜市场)环境杂乱、“三高两道”(高铁、高速、高架及主干道、河道)周边隐患等3类问题投诉量占比较高。对此问题，热线累计撰写专项分析报告40余篇，经市领导专题调度、专班推进，属地及责任部门严格整改，一批城市治理顽疾得到有效破解。

“在解决跨区域、跨部门、跨层级的疑难诉求中，仅靠某一部‘单枪匹马’难以突破部门信息壁垒和内部制度规定。联动多方合力，构建联席共治共商机制，协同发力，方能破解治理难题。”合肥市12345(民声呼应)热线中心相关负责人表示，未来，合肥市将紧扣建设创新、宜居、美丽、韧性、文明、智慧的现代化人民城市目标，做到“大事不放松、小事不放过、难事不放弃”，埋头苦干、久久为功。[相关案例资料由合肥市12345(民声呼应)热线中心陈万亮、丁守刚提供]



合肥市12345热线设置“春晚分会场专席”，服务今年央视春晚合肥分会场群众诉求。

合肥市12345(民声呼应)热线中心供图