

改革引领聚合力 数智驱动启新程

2026城市政务热线发展论坛在京举行

中国城市报记者 刁静严

4月24—25日，2026城市政务热线发展论坛在北京举行。本届论坛以“改革引领 数智驱动”为主题，深入贯彻落实国家政务服务便民热线建设决策部署，汇聚政、产、学、研、用多方力量，聚焦政务热线数智转型与城市治理融合，总结热线创新实践，探讨优化路径，为政务热线高质量发展凝聚合力。

值得注意的是，本届论坛由“全国政务热线发展论坛”更名为“城市政务热线发展论坛”，进一步聚焦市域治理、贴近民生需求、强化数智赋能。这一重要调整，映射出我国政务热线领域迈向深度融入城市治理、全面向政府治理中枢跃升的新阶段。

为期两天的论坛内容充实、亮点突出、成果丰硕。第三届全国政务热线技能大赛总决赛圆满收官，来自全国各地的热线精英同台竞技、各展风采；论坛现场集中发布多项热线研究成果，相关专家学者带来高水准主旨报告，精准解读政策导向、深刻剖析发展趋势；两场专题论坛同步开展，各地代表齐聚一堂，交流经验、碰撞智慧；第四届全国政务热线技能大赛顺利启动，为热线持续健康发展注入新动能。

技能比拼展风采 以赛促干育人才

4月24日，第三届全国政务热线技能大赛总决赛率先拉开帷幕，成为论坛活动首日的一大亮点。大赛以“为人民服务 为热线奋斗”为主题，由全国政务热线技能大赛组委会、才博智慧治理研究院联合主办，吸引了全国政务热线从业者的广泛关注。

中国城市报记者从现场了解到，该赛事自2025年2月启动，历时一年多时间，经全国初赛、复赛、半决赛层层遴选，从207支队伍、621名选手中，脱颖而出29支精英队伍、87名一线骨干，齐聚北

京展开最终角逐。

为确保赛事的专业性及公正性，本次大赛特别邀请相关领域权威专家担任评委，同时联合10家热线单位代表组成大众评审团，全程严格遵循公平、公开、公正原则，确保赛事结果专业权威、可信可学，发挥以赛促学的作用。

总决赛紧密贴合政务热线一线工作场景，设置情景竞演、课题汇报两大实战环节，全方位检验选手的专业能力与服务水平。

情景竞演环节围绕城市运行管理、生态环境监督、市场秩序监管、个人消费维权、社会民生保障五大高频诉求领域，通过实景演绎的方式，还原诉求接听、情绪疏导、跨部门协同、矛盾化解等全流程工作场景，重点检验选手的沟通表达能力、服务温度与问题处置实效。赛场之上，选手们沉着应对、反应敏捷，用专业的话语、耐心的态度、高效的思路，展现出一线政务热线工作者的过硬本领与责任担当。

课题汇报环节则聚焦一站式服务、首问负责制、流程标准化、投诉处理优化、跨平台协同等政务热线工作核心课题。选手们结合自身工作实践，分享创新思路、展示工作成果，全面展现了团队的系统思维、创新能力与治理落地水平。

专家评委在现场点评中表示，本届大赛参赛规模大、专业水准高、实战氛围浓，既是对全国政务热线技能水平的一次集中检阅，也是对热线创新经验、治理智慧的集中碰撞与共享。大赛坚持以赛促学、以赛促练、以赛促建、以赛促新，有效锤炼了政务热线人才队伍，为推动政务热线从“接诉即办”向“未诉先办”“主动治理”深度转型提供了坚实人才支撑。

成果发布明方向 主旨分享启思路

4月25日上午，2026城市政务热线发展论坛开幕式

如期举行。相关领导出席并致辞，充分肯定政务热线作为党和政府联系群众的“连心桥”、赋能城市治理的“总枢纽”重要作用，对全国政务热线高质量发展提出殷切期望，为热线转型指明了方向。

开幕式上，两项重磅研究成果《全国政务热线服务质量评估指数(2025)》《全国政务热线发展研究报告(2025)》发布，为全国政务热线规范化、数智化发展提供坚实的数据支撑、科学的理论指引与务实的实践参考，受到业界广泛关注。

清华大学数字政府与治理研究院助理研究员杜玉春现场发布并解读《全国政务热线服务质量评估指数(2025)》，对全国342个城市政务热线服务质量开展全面评估与深度剖析，系统呈现2025年全国政务热线服务整体态势，精准梳理当前热线运行中的共性难题，围绕复杂诉求化解、资源效能提升、专业能力建设等关键议题，提出系统性优化方向与实操建议。

才博咨询总经理、CCSO标准评定中心副主任庞俊英对《全国政务热线发展研究报告(2025)》进行解读。报告围绕热线发展历程与现状、形势变化、管理服务、群众感知、挑战机遇等核心模块，全景式扫描全国政务热线组织架构、运营模式、智能化建设及关键成效，为热线规范发展、地方实践提升提供重要参考。

开幕式现场还举行了第四届全国政务热线技能大赛启动仪式，为持续加强政务热线人才队伍建设，营造热线比学赶超、争先创优的良好氛围搭建了长效平台。

随后，论坛进入主旨报告环节，3位热线顶尖专家围绕政策导向、转型逻辑、数智实践带来专业分享。

中央党校(国家行政学院)教授汪玉凯作题为“人工智能背景下数字政府发展新趋势”的主旨报告。汪玉凯表示，结合“十五五”规划纲要与2026年《政府工作报告》，当前数字政府建设应以“人工智能+”为核心、数据要素为底座，推动政务服务从“一网通办”向“一网好办、一网智办”升级。同时他提出，针对数据壁垒等热线痛点，需强化顶层设计、深化AI全场景赋能、防范安全风险，为政务热线融入数字政府建设提供宏观指引。

中国人民大学公共管理学院教授、北京接诉即办改革与社会治理创新中心主任李文钊作题为“从渠道到平台：政务服务热线的治理范式变迁”的主旨报告。李文钊提出，当前政务服务热线仍存在信息分析能力不足、主动治理意愿不强、治理惯性制约改革等问题。他建议，未来应推动热线向智能化、平台化升级，以诉求驱动超大城市治理现代化，实现从“接诉即办”到“未诉先办”、从问题解决到系统治理的转型。

才博智慧治理研究院执行院长文宁作题为“从‘民生服务窗口’到‘政府治理中枢’”的主旨报告。文宁表示，政务热线数智化转型本质是从劳动力密集向算法生产力的范式转移，未来应坚持“价值牵引、重点突破”的建设方向，聚焦社情民意分析、风险预警等关键应用，构建起数智融合、闭环协同的生态化治理体系。

经验交流促协同 数智赋能拓新径

4月25日下午，两场专题论坛同步启幕，分别以“政务热线驱动城市治理创新”“数智赋能政务热线高质量发展”为主要议题，开启全国政务热线的实战经验交流盛宴。来自全国多个省市的政务热线主管部门负责人、一线管理者齐聚现场，立足本地工作实践，分享创新举措、交流实操经验、共研发展难题，现场交流氛围热烈、思想碰撞不断。

天津、鸡西、合肥、深圳、达州、武汉、海南、贵港、枣庄、鄂尔多斯、杭州、保定、安阳等地政务热线代表依次登

台发言，围绕大城精管、超大城市治理、数智赋能、未诉先办、诉求扎口办理、精准服务、标准引领、热线提质增效等实践方向，分享了一批接地气、可复制、可推广的典型经验与创新模式。

中国城市报记者注意到，本次专题论坛兼顾东西部地区发展差异、省市层级工作特点，既有东部发达地区的数智化前沿探索，也有中西部地区的本土化务实实践；既有省级统筹的顶层设计，也有地市一线的基层突破，生动展现出全国政务热线领域百花齐放、竞相发展的良好格局。

与会嘉宾一致认为，政务热线是党和政府联系群众的“连心桥”、感知社情民意的“晴雨表”、优化营商环境的“监督岗”，更是推进城市治理现代化的核心枢纽，在畅通群众诉求表达、化解基层矛盾纠纷、提升政务服务效能、赋能基层治理创新中，发挥着不可替代的关键作用。近年来，我国高度重视政务热线建设发展，接连出台政策文件，明确推动热线从“民生服务窗口”向“政府治理中枢”转型，为热线高质量发展提供了根本遵循与行动指南。此次2026城市政务热线发展论坛正值政务热线转型发展的关键节点，紧扣“改革引领 数智驱动”主题，搭建起全国政务热线领域高层次、宽领域、深融合的交流合作平台，系统总结热线创新经验、集中展示优秀实践成果、深度探索数智化转型路径，有力推动政产学研用深度协同与优质经验跨区域扩散。

主办方表示，论坛活动的圆满举办，进一步凝聚了热线发展智慧与奋进力量，坚定了全国政务热线系统转型升级的信心决心。未来，随着论坛成果的落地转化，将持续助力政务热线提质增效、向治理中枢跃升，为提升政府精准治理水平、优化营商环境、推进国家治理体系和治理能力现代化，提供坚实有力的支撑。