

以AI赋能政务热线 让“连心线”更暖心

——访中央党校(国家行政学院)教授汪玉凯

中国城市报记者 刁静严

12345 政务热线是连通政府与群众的“连心线”，也是把脉城市治理、感知民生冷暖的“晴雨表”。随着人工智能(AI)技术深度融入数字政府建设，这条民生热线正突破传统接诉应答的功能边界，加速向城市治理中枢转型升级。

在近日举行的2026城市政务热线发展论坛上，中央党校(国家行政学院)教授汪玉凯接受中国城市报专访。他结合“十五五”规划数字政府建设部署，立足全国多地政务热线实践经验，解读AI为政务热线带来的变革突破，剖析转型过程中存在的痛点难点，为政务热线提质增效、赋能治理现代化提供指引。

中国城市报：本次论坛以“改革引领 数智驱动”为主题，聚焦政务热线从“服务窗口”向“治理中枢”转型。在AI深度融入数字政府建设的当下，AI为政务热线带来了哪些突破性变革与发展机遇？

汪玉凯：人工智能的深度应用，推动政务热线实现了从功能属性到治理定位的本质跃升。过去政务热线多是群众与政府之间的单向沟通渠道，如今在数字技术加持下，已成为数字政府中最接地气、最能感知民生脉搏的重要载体。

其一，数据汇集效能全面升级。热线产生的海量社情民意、群众诉求能够被完整留存、实时加工，形成鲜活可用的民生数据库，为政府感知社会痛点、研判民生需求、科学决策提供第一手数据支撑，让政务决策更贴合群众期盼。

其二，内部管理效能大幅提升。派单智能体替代了传统人工流转，能够精准匹配部门职能，实现诉求零遗漏、快速处置，彻底解决了人工派单慢、易出错、有遗漏的痛点，让群众诉求“件件有回音、事事有着落”。

其三，评价与监督功能持续强化。通过全流程数据研判，能够精准量化诉求办理成效，倒逼相关部门提升服务质量，同时畅通民意监督渠道，让群众能够通过热线建言献策、监督政务工作，形成“群众监督、部门改进”的良性循环。

当前，政务热线已具备民意表达、诉求回应、数据汇聚、决策支持、风险预警、公众监督六大主要功能，真正从单一诉求受理端，升级为城市治理的关键中枢，实现了从“闻声办事”向“知事辅政”的转变。

中国城市报：“十五五”规划对数字政府建设作出系统部署，明确提出强化政务热线平台功能。从国家顶层设计层面，应如何推动政务热线与数字政府建设、市域治理现代化深度融合、协同发力？

汪玉凯：政务热线是数字政府建设的重要组成部分，也是推进市域治理现代化的重要抓手。顶层设计必须立足“全国一盘棋”思路，统筹模式、标准与资源，推动政务热线与数字政府建设一体化融合发展，避免各自为战、重复建设。

首先，明晰统筹模式政策导向。当前，我国政务热线已形成省级统筹、地市级统筹两种主要模式，其中省级统筹占比约10%，地市级统筹占比约90%，县级平台已基本整合上收。国家层面需系统研判两种模式在建设成本、运行效率、资源配置上的利弊，结合“十五五”数字政府“统筹统建、资源整合”的原则，给出明确政策指引，推动形成上下联动、协同高效的统筹格局。

其次，推动政务热线深度融入数字政府整体布局，将热线建设纳入全国一体化政务服务平台，推动“一网通办、一网统管、一网协同”三网融合，打破热线与政务服务、市域治理间的数据壁垒，实现数据互通、资源共享，让政务热线成为数字政府的“重要触点”。

最后，健全数据要素制度保障。完善数据产权、流通、治理全链条机制，规范热线数据的收集、整理、使用流程，激活热线数据价值，让热线数据成为政府决策科学化、市域治理精准化的重要支撑。唯有做好顶层谋篇布局，才能让政务热线真正成为数字政府的“感知末梢”与“治理前端”。

中国城市报：当前政务热线数智化转型进程中，部分地

方出现重技术投入、轻治理融合，重平台搭建、轻服务实效的现象。您认为该如何破除这一转型误区，让数智化真正赋能民生服务与城市治理？

汪玉凯：这一误区的本质，是“重技术应用、轻治理本质”的认知偏差，也背离了技术服务民生、赋能治理的初衷。破解这一问题，关键是要牢牢把握数字政府建设的底层逻辑——技术是工具，惠民是初心，必须让数智化转型务实不务虚。

第一，锚定民生需求，杜绝技术形式主义。要坚决摒弃“为用AI而用AI”的表面工程，整治政务APP泛滥、报表多头填报等“指尖上的形式主义”，把技术聚焦到解决群众急难愁盼问题上，让技术真正服务于民生改善。

第二，破解体制机制深层壁垒。传统科层制架构与数智化扁平化治理存在天然冲突，部门职能细分容易形成数据孤岛，影响诉求处置效率。需通过行政体制优化打破部门利益固化，严格落实“共享为原则、不共享为例外”的要求，推动数据跨部门、跨层级顺畅流通，打通治理堵点。

第三，推动技术与业务深度融合。要避免AI应用浅层化，既要推进政务大模型、智能体与政务服务全场景结合，提升服务效率，也要补齐适老化、普惠化服务短板，缩小特殊群体数字鸿沟。同时建立以群众满意度、办事效率为主的评估体系，用实实在在的治理成效检验数智化转型成果。

中国城市报：“未诉先办”已成为政务热线服务升级的重要方向。在您看来，人工智能与大数据技术在推动主动治理、源头化解民生矛盾中，能够发挥哪些关键作用？

汪玉凯：“未诉先办”是政务热线从被动响应向主动治理转型的重要体现，这一转变主要依托于人工智能与大数据技术的强力支撑，让治理从“事后处置”走向“事前预防”。

其一，实现海量诉求智能研判。AI可对热线汇集的群众诉求进行全量、实时分析，从零散个案中提炼共性问题、识别潜在的风险趋势，改变了传统“事后处置”的被动

模式。

其二，实现风险隐患提前预警。通过对诉求数据的趋势推演、精准分析，能够及时发现民生领域的痛点、难点问题，提前预判矛盾纠纷发展趋势，将矛盾化解在萌芽状态、解决在基层，实现“防患于未然”。

其三，推动源头治理落地见效。依托数据洞察，能够找准群众诉求背后的深层次原因，倒逼政策优化、流程再造，从制度层面解决反复出现的共性诉求，实现“解决一个问题、惠及一类群体、完善一套制度”的治理目标。

可以说，AI与大数据让政务热线摆脱了“被动接件”的局限，实现了从“解决个案”到“治理全域”的转变，成为市域治理精准化、高效化的关键技术引擎，用数智化预判换群众少跑腿、矛盾早化解。

中国城市报：本次论坛同步举办第三届全国政务热线技能大赛，彰显了行业对人才队伍建设的重视。数智化转型背景下，政务热线从业人员需要具备哪些新素养、新能力，以适配新时代政务服务需求？

汪玉凯：AI全面赋能政务热线，不仅改变了政务热线的服务模式，更对从业人员的能力素养提出了新要求，推动从业人员从传统“接线员”向“数智治理者”转型，人才结构与能力素养必须同步迭代升级。

首先，岗位结构迎来优化调整。随着AI坐席、智能体的广泛应用，大量基础接线工作被替代，常规咨询、简单诉求可由AI快速响应，人工坐席的工作重心已转向处理跨部门、复杂疑难诉求，岗位需求从“体力型”向“智力型”转变。

其次，核心能力素养需全面升级。从业人员要具备三个素养：一是扎实的政务业务功底，精通各项政策法规与部门职能，能够精准解读政策、回应群众疑问；二是熟练的数智应用能力，掌握AI工具操作、数据分析等技能，能够运用技术提升工作效率；三是暖心的服务能力，做好AI无法替代的人文沟通、情绪疏导工作，用真诚服务温暖群众。

最后，复合型人才成为核

心需求。要着力培养既懂政务业务、又通数字技术，还善数据治理的复合型人才，加强数字素养培训，提升懂数、用数、治数的能力。需要明确的是，数智化不是替代人，而是让人从事更有价值的治理工作，打造一支有技术、有业务、有温度的人才队伍，是政务热线数智化转型成功的关键。

中国城市报：立足我国不同城市发展实际，基层地区政务热线如何以低成本实现数智化赋能、推动高质量发展，有哪些成熟经验可供全国城市复制推广？

汪玉凯：基层政务热线数智化转型，不能盲目跟风、追求“高大上”，必须坚持“实用、够用、好用”的原则，兼顾建设成本与服务实效，才能走出一条符合基层实际的转型之路，其成熟经验也值得全国城市借鉴推广。

一是精准选型技术方案。大城市可结合自身需求，部署政务大模型，实现全场景赋能；中小城市、基层地区则应优先选用轻量化小模型、专项智能体，聚焦派单、咨询、数据统计等主要场景落地，避免盲目追求高端技术导致资源浪费。

二是推广成熟实践经验。北京“接诉即办、未诉先办”模式，通过机制创新与技术赋能实现了诉求处置效率与群众满意度双提升，山东临沂将政务APP与热线深度捆绑，实现了诉求“一键提交、全程跟踪”，这些模式经过实践检验成效显著，基层地区可结合自身实际优化落地。

三是坚持统筹整合降本增效。遵循省级或地市级统筹模式，杜绝县级分散建设，通过整合资源、统一平台，避免重复投入，让有限的资金发挥最大效用。

四是聚焦民生实效提质。把有限的资金和资源用在数据共享、适老化服务、基层减负等关键领域，以群众的获得感、幸福感、安全感作为检验转型成效的重要标准。

各地要聚焦投入产出比，宣传低成本、高成效的典型经验，让数智赋能真正惠及民生、助力基层治理，让政务热线这条“连心线”越走越畅通、越走越暖心。