

编者按

近期,2026城市政务热线发展论坛在北京举行。为期两天的论坛内容充实、亮点突出、成果丰硕。其中,第三届全国政务热线技能大赛总决赛圆满落幕,来自全国各地的热线精英同台竞技,各展风采,成为论坛活动首日的一大亮点。总决赛最终决出来自广东深圳、湖北武汉、天津、宁夏、四川达州、安徽合肥的6支热线竞赛队伍摘取一、二、三等奖。



第三届全国政务热线技能大赛总决赛现场。大赛组委会供图

“鹏城领航”守初心 实干担当建新功

■中国城市报记者 刁静严

第三届全国政务热线技能大赛总决赛圆满落幕,深圳市民生诉求服务中心12345热线“鹏城领航队”凭借扎实的业务功底、高效的团队协作与前沿的创新服务理念,一举斩获总决赛第一名。

站上全国大赛的领奖台,队员们心中满是收获的喜悦,更怀揣着不负重托的清醒。“这份成绩不仅属于我们几个人,更是团队并肩作战、单位全力支持,以及所有一线热线人日夜坚守的共同成果。”团队队长坦言,当听到深圳队摘得一等奖的那一刻,备赛期间所有的疲惫都瞬间消散,那些加班打磨方案、反复演练场景、逐字推敲细节的时光,都化作了珍贵的印记。

备赛之路充满挑战,总决赛两轮赛制要求团队在一个月

内打磨演绎两套完整方案,队员们还要同步保障日常热线接听处置工作,时间紧、任务重,心理与体力双重压力交织。即便如此,“鹏城领航队”始终坚持“从实战中来、到实战中去”,将日常接诉案例与处置经验深度融入备赛。团队分工精准高效,一线接诉电话经验丰富的队员,深耕情景演绎的沟通细节与情绪疏导技巧,高度还原民生服务真实场景;擅长流程搭建的队员,潜心打磨课题汇报,提炼深圳热线跨部门协同、全闭环管理的创新举措,充分展现城市治理的高效能。队员们主动利用休息时间聚力攻坚,深夜会议室里的反复排练、每日实战演练后的即时复盘优化,让团队在磨合中凝聚共识,彼此打气、相互托底,最终顺利攻克所有备赛难题。

赛场上之从容应答,源于日常工作的深厚积淀。此次大赛不仅是技能的比拼,更是思想的碰撞与能力的提升。团队对政务热线的定位有了更深刻的认知:它既是群众诉求的重要窗口,更是连接政府与市民的“连心桥”;既要“接得快、答得准、办得实”,更要“有温度、有速度、有力度”。在全国优秀同行同台交流,也让团队清晰看到自身提升空间,坚定了持续优化服务的决心。比赛落幕,正是服务升级的新起点。在队员们看来,市民满意度才是永恒的追求。下一步,深圳“鹏城领航队”将把大赛所学所悟全面融入日常工作,通过内部培训带动全员提升业务能力,优化沟通艺术、强化情绪服务,深化数智技术应用,加强跨部门协同联动,推动诉求处置从“接诉即办”向“未诉先办”转变,以实干担当践行服务承诺。

津门热线砺精兵 数智善治暖民心

■中国城市报记者 郑新钰

在日前举办的第三届全国政务热线技能大赛总决赛上,天津市便民专线服务中心“洁上为民”队斩获团体二等奖。站在领奖台上,禹瑞梓、李健雄、高奕三位队员难掩激动:“既兴奋又自豪,但更多的是责任感。”

这份荣誉,既是对3名队员专业素养的肯定,更是天津12345热线从“民生诉求受理”向“治理桥梁纽带”转变的生动注脚。

据了解,天津12345热线承载着市民深厚情感,由原市长热线与“8890 家庭服务热线”融合而来,已成为连接千家万户与政

务服务体系的重要纽带。

赛场上,“洁上为民”队展现的高效协作,正是天津12345热线日常工作的缩影。备赛期间,团队直面短时间内梳理庞杂业务知识、提炼天津特色处置经验等挑战,提前搭建参赛框架、制定每日训练计划,按专长精准分工。

全员参与模拟对练,每日排练后固定半小时复盘,当天问题当天整改。“大赛检验的是日常接线积累的沟通技巧、情绪疏导能力与政策把握水平,这份成绩是团队智慧碰撞、优势互补的结晶。”3位队员坦言。

赛场之下,天津12345热线以全维度响应、专业化支撑,织

密民生服务网,日常全天候承接市民政策咨询、求助投诉、意见建议等各类诉求,做到民有所呼、接诉即办。同时,聚焦外事保障、特殊关爱、乡村全面振兴等多个领域,打造精准化、专业化服务矩阵。上合组织峰会、夏季达沃斯论坛等重大活动中,多语种服务专班高效处置外宾诉求;AI手语视频服务与听障话务员协同发力,破解特殊群体沟通难题;涉农专员精准对接产销、宅基地等诉求,以小切口服务乡村全面振兴。

在优化营商环境方面,天津12345热线落实“政企同行、有需必应”工作机制,健全全周期服务体系,确保服务覆盖各类市场

主体。通过靠前问需、三方通话、数字专区等举措,形成“前端快速指引、后端有效衔接”协作模式,为企业发展保驾护航。

治理效能的提升,离不开协同共治的格局。天津12345热线以“政务服务总客服”为定位,会同全市其他15条热线,共同组成“天津热线联盟”,进一步打通服务渠道,减少群众办事成本,提高诉求归口处置效率;建成市、区、街道、社区四级单流转体系,开通街镇、社区账号4000余个,实现全域贯通、直达末梢;创新“双月一题”专项攻坚,聚焦绿化养护、老旧管网改造等民生痛点,推动从“接诉即办”向“主动治理、源头攻坚”转变。

采访最后,谈及对全国同行的建议,队员们分享了实用经验:“比赛的目的不是比拼输赢,而是以赛促学、以赛练兵,借助赛事检验我们日常服务企业、群众的真实能力与专业水平。备赛先搭框架、梳理核心思路,再细化分工,有针对性地补齐短板;多开展全流程演练,完整适应赛事节奏、打磨服务细节。政务服务的核心是初心和温度,要把大赛当作交流学习平台,调整心态,不过度紧绷、不机械背诵,平稳展现专业能力和服务素养。参加团队赛,还要强化协作力攻坚、优势互补、灵活应变能力,最大程度发挥团队合力。”

■中国城市报记者 刁静严

在第三届全国政务热线技能大赛总决赛中,武汉市民热线“黄鹤之声队”凭借过硬的业务素养、高效的团队协作,斩获团体二等奖。同时,在近日2026城市政务热线发展论坛上发布的《全国政务热线服务质量评估指数(2025)》中,武汉市民热线获评“全国政务热线A+单位”,位列全国城市前十。而这也是武汉市民热线连续第五年获此殊荣。

“能在全国29支精英队伍中脱颖而出,我们既荣幸又倍感

责任在肩。”“黄鹤之声队”负责人表示,这份成绩不是偶然,而是武汉热线人长期坚守为民初心、扎根服务一线的必然结果,“赛场之上的每一次应答、每一个处置场景,都是我们日常工作的真实写照。这份荣誉属于每一位坚守岗位武汉热线人。”

备赛之路并不轻松,团队面临双重挑战。一方面,总决赛两轮赛制要求短时间内完成两套参赛方案的打磨与演绎,时间紧、任务重;另一方面,需将武汉超大城市政务热线的处置经验,提炼为逻辑清晰、兼具特色与实用性的竞赛内容,对队员的总结

与表达能力提出了高要求。

为了兼顾日常热线服务与备赛任务,队员们合理统筹时间,在完成热线接听、诉求转办等本职工作后,集中开展实战模拟演练。团队分工明确,各展所长,有人负责情景竞演的场景还原、情绪疏导与回应,有人梳理政策要点、理顺课题汇报思路。每日演练结束后,团队及时复盘梳理,当场整改问题,在武汉市民热线的全方位支持下,凝聚合力、稳步推进备赛工作。

记者在采访过程中了解到,作为超大城市,武汉市民热线日均接诉量大、类型复杂,“黄鹤

之声队”始终坚守“民有所呼、我有所应”导向,将数智赋能作为破解服务难题、提升治理效能的关键抓手。依托数字化平台,运用AI语音识别、智能工单分派等技术,实现诉求快速响应、精准转派;深入挖掘诉求数据,精准捕捉民生热点,推动服务从“接诉即办”向“未诉先办”转型。

在队员们看来,此次全国大赛,为武汉市民热线提供了交流学习的宝贵平台。“与全国优秀同行同台竞技,深入交流,我们既看到了自身的优势,也清晰找到了提升方向。”队员表示,未来

将把大赛中的所学所悟、所练所获,转化为服务实效,进一步优化服务流程,完善跨部门协同机制,提升话务员的沟通能力与情绪服务水平。

据悉,武汉市民热线申报的创新实践案例《校社联动打造花园客厅 数据治理共筑美好家园》已入选全国优秀案例。“下一步,我们将以此次大赛为契机,持续深化服务创新,把赛场成果转化到服务实效,让‘黄鹤之声’更有温度、更具效率,真正架起党委政府与群众的‘连心桥’,为超大城市治理现代化注入热线力量。”团队负责人说道。

“沙漠玫瑰”绽塞上 热线有情暖山河

■中国城市报记者 郑新钰

在日前举办的第三届全国政务热线技能大赛总决赛中,来自宁夏的“沙漠玫瑰”代表队沉稳亮相、从容作答,最终斩获团体三等奖。这支来自西北高原的热线队伍,用一场高质量展示,把宁夏12345政务服务便民热线的理念、机制创新与为民初心,带到了全国同行面前。

对张丽、买天卫、勉恪3位队员而言,站上全国领奖台的那一刻,荣誉之外更多的是清醒与笃定。他们说,这份成绩不是偶然,而是热线日复一日坚守“民有所呼、我有所应”的自然结果。

■中国城市报记者 张永超

在2026全国城市政务热线发展论坛上,合肥再次成为焦点。连续4年全国A+、技能大赛全国三等奖、两个创新案例入选全国标杆……一连串荣誉的背后,是合肥12345热线从“连心线”到“治理中枢”的华丽转身。

“以前觉得接电话就是接电话,现在才明白,每一个来电都藏着群众的急难愁盼。”合肥市“合声先锋队”的队员们说,这次大赛最大的收获不是奖杯,而是学会了“深度思考”:这个流程真的合理吗?还有没有更温暖的解决路径?

正是这份“换位追问”,让合肥的政务热线跳出了“接转办”

奖项不仅属于参赛队员,其更是对全区热线队伍长期深耕基层、破解诉求、优化治理的一次集中认可。

大赛的备赛过程,更像一次对工作体系的全面复盘。与许多地区不同,宁夏12345面对地域跨度大、城乡差异明显、诉求类型多样等实际情况,长期在“小切口、大治理”上做文章。

备战全国大赛,团队最大的压力,正是如何把分散在日常接诉、派单、督办、回访中的亮点,提炼成逻辑完整、可看可学的竞赛方案。同时,8分钟情景竞演既要还原真实冲突,又要体现专业处置,对情绪把控、台词节奏、

业务精准度都提出极高要求。

没有刻意表演,也不追求空泛模板,“沙漠玫瑰”队选择了最扎实的路径:从真实案例里找故事,从工作机制里找逻辑。

队内分工天然贴合热线运行链条:擅长一线沟通的张丽,负责把服务温度、情绪安抚、话术规范体现得精准到位;擅长数据研判的买天卫,为“首接闭环”提供数据支撑与风险预警思路;擅长统筹提炼的勉恪,则把班组管理、流程优化、机制创新串成完整体系。3个人不搞“各管一段”,而是每天必复盘、遇事必碰撞,在争论中统一逻辑,在互补中形成合力。

一“线”见“合”力 精治惠民生

的传统模式,走出了一条有温度、有精度、有深度的城市治理新路子。

很多人对政务热线的印象,还停留在“隔空喊话”式的转办。但在合肥,这种“纸面办结”的时代早已过去。

去年夏天,合肥火车站南广场的网约车上客区被市民频频吐槽:大热天拖着箱子走几百米,连个遮阳的地方都没有,指示牌还东一块西一块。这类涉及交通、城管、场站等多个部门的问题,过去往往容易出现互相推诿的情况。

这次,合肥的做法让人眼前一亮。工作人员不仅第一时间联系了投诉人,还拖着行李箱,在35摄氏度的高温下走了一遍完整的乘车路线。“走完才知道,

旅客群众说的‘太晒了’不是矫情,是真的难熬。”

随后,市政府办公室牵头,多部门现场办公,不到一周时间,空调候车室建起来了,清晰的指引牌立起来了。整改后,司机接客效率提升了近30%,相关投诉量骤降为零。

这就是合肥推行的“三见工作法”:见人、见现场、见结果。不满足于“我听到了”,更要“我看见了”,最终必须“我办妥了”。

作为拥有科大讯飞等科技巨头的科创之城,合肥的政务热线自然不缺“黑科技”。但最让人感动的,不是那些炫酷的大数据系统,而是一个关于“窗帘”的约定。

通过分析海量热线数据,工作人员发现,独居老人的安全问

题格外突出。怎么办?装监控?老人觉得被监视。戴手环?很多老人不会用,也嫌贵。

最终,合肥想出了一个最简单也最温暖的办法:“窗帘之约”。社区工作者、志愿者与独居老人结成对子,约定好:清晨拉开窗帘,代表老人平安起床;傍晚拉上窗帘,代表老人安然入睡。如果到了约定时间窗帘没有动静,志愿者就会立刻上门查看。

这个不起眼的“小动作”,守护了全市1.18万余名独居老人的平安,还获评了全国志愿服务先进典型。它告诉我们:最好的科技,从来不是冷冰冰的代码,而是能温暖人心的力量。

今天的合肥12345,正在经历一场更深层次的变革:从

化不是炫技,而是让话务员把更多精力留给需要投入情感与耐心的复杂诉求,让数据多跑路、群众少跑腿。下一步,团队还计划把大赛锤炼的标准化流程、情景化沟通、系统化思维,带回班组、推广到全员,以一人成长带动一群人提升。

“一根热线,万千期盼;唯有用心,方能不负所托。”谈及给后来参赛者的建议,队员们说得实在:“好作品一定来自真工作,真经验最能打动人;不必追求面面俱到,把一件事讲深讲透更有力量;团队赛比的不是个人高光,而是彼此托底、默契成事。”

“接诉即办”向“未诉先办”跨越。

过去,是群众打电话来反映问题,政府再去解决;现在,通过大数据分析,政府可以提前发现苗头性、趋势性问题,主动出手化解。

预付卡“跑路”曾让消费者头疼不已的顽疾,合肥推出“预付宝”平台,实行一笔一扣款,从源头堵住了监管漏洞。早晚高峰堵车怎么办?大数据精准测算车流,设置可移动式潮汐车道,让道路“活”了起来。

一根电话线,连接着万家灯火,也驱动着城市治理的不断革新。在合肥,政务热线不再只是一个投诉渠道,而是让市民感知民生冷暖的“皮肤”,是党委、政府联系群众的“连心桥”。