

特色专席精准服务 群众期盼事事回音

——访四川省达州市政务服务管理局党组成员、副局长陈尧

■中国城市报记者 郑新钰

政务服务便民热线是连接政府与群众的重要桥梁,也是城市精细化治理的关键抓手。近年来,四川省达州市12345热线以特色专席为突破,构建精准高效服务体系,成为全国政务热线标杆。本期,中国城市报记者特邀达州市政务服务管理局党组成员、副局长、二级调研员陈尧,详解特色专席建设经验与城市治理实践。

中国城市报:请您介绍下达州的城市特点,以及12345热线的整体运行情况?

陈尧:达州市地处四川省东部,是川渝陕交汇的区域中心城市,有“巴人故里、红色达州、中国气都”之称,幅员1.66万平方公里,常住人口530万人。达州市12345热线2020年8月上线,设有话务中心1个、受理中心1个,设35个普通座席、20个特色专席,95名话务员提供7×24小时服务。2025年话务量超100万通,转办33万余件,按时办结率100%,群众满意率99.89%,连续四年全

省第一,连续三年获评全国政务热线A+等级,是政务服务“暖心线”、城市治理“感知线”。

中国城市报:达州市打造特色服务专席的初衷是什么?

陈尧:主要是为顺应城市治理精细化、民生服务多元化需求,AI人工智能的广泛应用也为设置特色专席提供了条件。一是群众诉求越来越个性化,家政、文旅、水电气信等高频需求,传统“大一统”模式难以精准对接;二是落实国家政务服务改革要求,推动高效办成一件事、惠企政策直达;三是应对自然灾害、特殊群体求助等紧急事项,提升处置效率;四是破解城市治理信息碎片化问题,实现未诉先办;五是优化诉求办理质效,从被动办结转向主动办好。

中国城市报:达州市特色服务专席设置了哪些类型?覆盖哪些功能板块?

陈尧:我们共设15类20个特色专席,系统构建应急联动、“10分钟生活服务圈”、涉企服务、城市治理四大功能板块。

第一是应急联动板块,含应急联动、心理咨询、妇女儿童咨询3类专席,负责紧急诉求响应、突发事件处置和特殊群体帮扶;第二是“10分钟生活服务圈”板块,涵盖家政(水电气信)、文旅、特色农产品咨询3类专席,聚焦日常高频便民需求;第三是涉企服务板块,包括“企业之家”(营商环境)和“高效办成一件事”2类专席,服务企业全生命周期;第四是城市治理板块,有代表委员、法律咨询、历史遗留(重复投诉)、跨区域联动、数据分析、回访监督、线下接待7类专席,破解治理堵点难点。

中国城市报:这四大功能板块分别发挥了怎样的作用?有何成效?

陈尧:应急联动方面,应急联动专席整合110、119、120资源,2小时内反馈初步响应意见,1个工作日内反馈处理进度,2025年处置应急诉求1500余件;心理咨询专席服务3000人次以上,含成功化解13名学生轻生风险;妇女儿童专席去年受理维权诉求8000余件。

便民服务方面,家政咨询专席实行“1+N”模式,整合家政与水电气信资源,各行业协会建立网格化服务体系,制定章程、服务标准与流程,2025年受理3.5万件;文旅专席整合权威信息,服务市民与游客;农产品专席创新“热线+供销+农户”模式,助力“巴山食荟”品牌走向大市场。

涉企服务方面,“企业之家”专席2025年受理诉求7500余件,为7000余家经营主体解决难题;“高效办成一件事”专席动态完善知识库,统一答复口径,咨询即时答、导办做指引、投诉限期办,全程跟踪全量回访,2025年受理5000余件。

城市治理方面,代表委员专席2025年5月上线,全年受理建议3200余件,办结率、满意度100%;法律咨询专席受理近1.5万件咨询,化解纠纷300余起;历史遗留专席建立“一事一档”,化解疑难问题1376件,重复投诉下降35%;跨区域专席出台万源开(万源市、达川区)和开江(开江县)诉求互转互办规则,办理事项150余件;数据分析专席构建“数据采集—智能研

判—决策支撑—执行反馈”闭环,支撑精准治理;回访监督与线下接待专席联动“好差评”及“办不成事”反映窗口,推动线上线下融合。

中国城市报:为保障专席高效运行,达州市推出了哪些服务机制?

陈尧:我们深化“五办”服务,全流程提升办理质效。一是专席专班受办,精选专席员、派驻部门专家,重构全链条闭环流程;二是协调协同联办,实行牵头办、“吹哨”办、会商办,破解跨部门跨区域难题;三是提级提速快办,复杂问题提级办理,专席诉求办理再提速50%,开通特事特办绿色通道,2024年暑期高温天气时曾快速推动延迟开学;四是高位推动精办,重大诉求由主要领导牵头、政府统筹、人大视察督导;五是全程跟踪督办,联合专席、纪委监委、组织部门、市政府督办,纪委移交不满意台账、提供“阳光问廉”线索,组织部门与干部使用挂钩,纳入“下课20条”,市政府以“两书一函”问责,每月在市长工作群通报。

让AI热线成为城市“治理前哨”

——访广西壮族自治区贵港市大数据发展和政务局副局长周剑锋

■中国城市报记者 张永超

从乡村的“桂小社”到覆盖全市的“荷灵”平台,广西壮族自治区贵港市将人工智能、大数据与热线工作深度融合,推动12345民生热线从被动“接诉即办”转向主动“未诉先办”,成为灵敏的城市“治理前哨”。AI与社会治理应当怎样结合?这场数智变革如何落地?有哪些真招实效?带着这些问题,中国城市报记者采访了贵港市大数据发展和政务局党组成员、副局长周剑锋。

中国城市报:多个城市12345热线的职能归属各不相同,贵港市将其设在大数据发展和政务局,这一做法在全国范围内也较为少见。这样的架构设计,背后有哪些深层考量?

周剑锋:这种设置包含了双重考虑。首先是职能定位本身,政务服务既包括窗口办事,也涵盖热线服务,将两者统一管理,能形成一个完整的服务

闭环,但更深层的是“思维”层面的考量。推动社会治理现代化,首先要完成从“经验主导”到“数据说话”的思维代差跨越。大数据部门率先接触并应用数据思维,能够更精准地实现问题导向。同时,在数据资源上,大数据部门能高效归集、共享政务数据与热线数据,打破信息壁垒。将政务窗口的高频咨询事项导入热线知识库,群众来电就能“秒回”;将热线反映的办事堵点反馈给窗口,就能推动针对性改革。这种双向赋能,让咨询与办事无缝衔接,我们推出的窗口、热线与群众“三方通话”机制,已为群众即时办结服务超1万件次,真正实现了“咨询即办事”。

中国城市报:在服务端和治理端,热线的海量数据是一座尚待深挖的“富矿”。贵港市是如何借助AI技术,让这些冰冷的数字开口说话,从“办好一件事”跨越到“治理一类”的?

周剑锋:一件工单可能只是一个“点”,但当AI将成千上万的工单进行聚类 and 关联分析时,我们就能看到“面”和“病根”。我们把AI打造成基层工作者的“超级搭档”,使它不仅是政策“秒回”的客服,更是深度分析的“大脑”。我们通过“荷灵”平台赋能基层,让一个乡镇干部也能轻松获取特定时期内本区域的工单分析报告,告诉他群众最关心的痛点在哪里、办件堵点在何处。我们分析发现群众对“商转公贷款”政策咨询量激增,便会提醒相关部门加强预期引导,告诉群众政策长期有效,不必挤在窗口排队,从源头疏导焦虑、降低投诉。这就是从“办结一件”到“治理一类”的升华。我们为基层办事人员配备了AI“质检员”,在回复群众前智能预审、提示风险;每月还会为各处办单位进行智能“画像”,谁效率高、谁难点集中,一目了然,倒逼后进、辅助决策。

中国城市报:在推动技术赋能的过程中,往往会面临基层“不会用、用不好”的困境,贵港市如何确保这些数智化工具在基层真正“管用、好用、爱用”?

周剑锋:技术的温度在于能否解决真问题,这恰恰是我们最警惕的。AI是手段,为民是目的。为防止AI式“幻觉”,我们下足了“笨功夫”,将严谨的政策法规、真实的议事案例、准确的地理信息数据逐一“投喂”给智能体,筑牢根基。我们的初心是“让工作越来越简单、越来越轻松”,而不是增加负担。所以,我们通过AI把市一级的数据分析、主动治理等核心能力,无差别地赋能给基层,让经验不足的新人也能获得“老法师”的能力。同时,我们构建了高效的协同机制,针对共享单车等新业态治理涉及多部门的复杂诉求,“荷灵”平台支持多部门“协商共办”、高位调度,消除了推诿空间。归根结底,无论是“桂小社”还是“荷灵”,都必须抓住真需求、解决

真问题,才能让科技真正服务于人、温暖于人。

中国城市报:结合实践,在推动政务热线数智化转型、向现代化治理中枢跃升方面,您有哪些建议?

周剑锋:我认为核心有三点。第一,拥抱科技,但警惕“唯技术论”。AI永远是工具,决定其效用的是我们的思维。要敢于用数据纠偏经验,用科技辅助决策,而不是用技术装点门面。第二,关口前移是破题关键。只有主动向前一步,将服务触角和风险感知延伸至群众开口之前,才能在治理格局中掌握主动,实现“治未病”。第三,机制建设是稳固基石。必须及时将行之有效的探索,固化为制度规范,形成“技术+机制”的双轮驱动,才能避免运动式治理,让主动服务的姿态行稳致远。政务热线是一座城市温度的传感器,数智化转型是为了让这份感知更灵敏、传递更精准、回应更温暖。