

浙江省宁波市12345政务服务便民热线的“智变”探索： 智慧赋能全流程 服务立体更精准

■宁波市12345政务服务便民热线中心技术培训科科长 林艳君

浙江省宁波市12345政务服务便民热线历经37年创新发展,已从单一电话服务平台蜕变为全渠道智能服务矩阵。面对年均数百万件的民生诉求,热线以“首问负责即问即办机制”为核心驱动,创新构建“1+N”多部门协同体系,通过AI、大数据等数字技术的深度应用,率先实现从被动响应到主动治理的服务模式转型。近年来,热线先后荣获“全国工人先锋号”“浙江省巾帼文明岗”“宁波市先进基层党组织”等荣誉,在全国政务热线测评中被评为“A+”等级,并成为浙江省首家获得《呼叫中心服务质量和运营管理规范》(YD/T2823-2015)行业标准评定的政务热线单位。

目前,宁波市12345政务服务便民热线配备400余名专业服务人员,创新设立法律援助、涉企服务、新就业群体保障等特色专席,形成覆盖多元民生需求的立体化服务体系。2026年1至7月,热线总服务量达223.55万件,其中智能机器人高效处理45.29万件标准化咨询,人工精准服务178.26万件复杂诉求,实现按期受理率、答复率“双百”目标,直接解答率突破80%,群众满意率稳定在95%以上。这些成效生动诠释了“民有所呼、我有所应”的服务理念,为全国政务热线数字化转型提供了可复制的“宁波样本”。

群众诉求端赋能： 构建全渠道AI应答服务矩阵

宁波市12345政务服务便民热线在多年智能化建设中,通过技术攻坚、信息整合与机制创新,打通全流程服务链路,实现从诉求接入、话务处理、运

行管理到数据应用的全流程智能化赋能,有效提升了政务服务效能与市民满意度。

突破传统单一电话服务渠道,宁波市12345政务服务便民热线逐步构建起覆盖手机移动端、PC网络等多维入口的7×24小时民生服务矩阵。核心突破在于2020年率先引入智能AI语音机器人,并联通浙里办、浙江省政务服务网部署智能AI文本机器人,创新形成“人工+AI”双轨服务模式。系统可精准辨识市民诉求,直接答复标准化、格式化的咨询类问题,针对答复内容较为冗长的问题,系统自动将答案推送至来电人手机以供随时查阅,答复效率显著提升。

目前,相关模式及系统已开设公积金、人社、医保等600余个业务节点,累计服务量突破350万人次,一次性答复率达到98%以上。在2021年疫情防控关键时期,智能机器人处理量达175.36万件,占全年服务总量的44.83%,成功应对单日16万通的极端话务压力,有力保障了特殊时期民生服务畅通,为政务热线智能化转型提供了切实可行的实践路径。

话务处理端赋能： 搭建“人机协同”智能辅助

突破传统“耳听、眼盯、手录”模式,宁波市12345政务服务便民热线运用AI技术打造“语音/情绪即时识别、诉求内容自动提炼、工单智能精准转派”等功能于一体的“人机协同”智能辅助体系,为政务服务改革树立智能化转型标杆。

一是实现信息登记由“逐字录入”向“智能识别、自动填写”转变:系统可将与市民间的

通话内容自动转译成文字,市民姓名、来电目的、问题属地、详细地址等要素一键自动提取,并实现全程通话内容自动提炼。以往每通电话结束后,话务员要利用3到8分钟时间逐字逐句归纳,现在人工智能加持下,10秒以内就能完成提炼,差错率减少50%以上。

二是建设“模板+AI提示词+分类+转派”四位一体配套清单,上线高频热点工单登记模板,实现工单要素规范登记、内容分类智能推荐、服务流程智能引导、工单智能转派。其中,智能转派功能可自动匹配最优处置部门,构建“智能研判+前台直派”机制,工单流转效率提升40%以上。以邮政快递类工单为例,以往话务员在接话过程中往往存在漏填或错填信息,且需要流转至部门后重新核实信息,流转效率低,现在话务员只要根据工单模板逐一询问并登记标准化要素,系统将自动填写内容分类、问题属地、办理单位等要素,同时还实时推荐规范化服务流程、沟通话术,话务员只要按系统提示词,并简单确认相关信息,即可轻松完成话务服务。2023年以来,系统已累计辅助填单超600万件,登记时长缩短10%,准确率达85%以上。

管理运行端赋能： 建立全流程智能管控闭环

宁波市12345政务服务便民热线以人工智能技术为核心驱动力,充分整合大语言模型、语音语义分析、多模态数据处理等前沿能力,深度嵌入热线服务全场景,构建覆盖“自动质检—闭环督办—数字管理”全链路的智能服务体系,实现政务服务从人工抽检向全量质控、从被动催办向主动预警,为政务服务改革树立智能化转型标杆。

智能质检方面,构建覆盖服务全流程的自动化质检网络,依托语音识别、自然语言处理等技术,对每通来电实施全量智能检测,分析语音语速、情绪波动、禁忌语、抢话插话等服务规范指标,自动校验工单书写规范、内容分类准确性、要素完整性等登记质量,将传统1%人工抽检升级为100%全量质控,质检覆盖率与问题发现率实现量级跃升,同步建立质检结果与绩效考核联动机制,推

动服务规范从被动约束转向主动自律。

智能督办方面,打通受理、派单、承办、回访全链条数据节点,实现待办事项提前自动预警、系统自动触发催办,构建“发现—派单—跟踪—反馈—评价”全过程闭环督办体系,累计闭环处理诉求10000余件,对高频疑难事项和跨部门推诿问题形成有效约束,切实提升群众诉求响应效率与解决实效。

数字管理方面,智能监控大屏实时监测全员座席运营状态,对示忙超时、话后处理延迟、异常接听等行为即时提醒,全面提升现场管理响应速度;智能培训模块实现培训资源云端共享,覆盖新员工入职到在岗提升全周期跟踪;智能考试模块通过智能组卷、自动批改,结合每日一练、专项考试等形式,全面提升话务员业务能力。

数据资源端赋能： 培育政府决策“数字智库”

宁波市12345政务服务便民热线引入智能分析大模型,构建社情民意分析智能体,深度挖掘热线数据价值,驱动热线平台由传统话务服务向数据赋能型战略转型,为市域治理现代化提供创新样本。

依托智能体对年均350余万条民声数据实施智能标注分类,实现热点诉求自动抓取、高频事件与风险隐患实时监测预警,快速生成社情民意问题清单,完善分析预警与动态可视化体系。同时,聚焦集中性事件热点监测与极端诉求自动识别,及时捕捉防汛隐患、过激诉求等风险工单,推动热线服务由“办好一件事”向“治理一类事”转变,问题解决由“接诉即办”向“未诉先办”转变。

目前,宁波市12345政务服务便民热线已与30余家单位开展数据合作,累计提供决策参考120余次、编制各类分析报告250余份,为精细化治理和高质量发展提供有力支撑。

核心理念深度融合： 重塑政务服务范式

在推进政务服务现代化进程中,宁波市12345政务服务便民热线以科技创新为引擎,通过业务、数据和技术三大核心理念的深度融合,重塑政务

服务范式,有效提升了服务质量和效率。

运用“系统思维”推动流程优化,实现“业务创新+技术赋能”双提升。宁波市12345政务服务便民热线构建“AI+热线”融合治理新模式,实现从“耳听手录”到“人机协同”的转型。热线坚持“业务痛点在哪里、技术就跟进到哪里”的融合路径,将AI能力精准嵌入服务的关键堵点——从登记效率瓶颈到派单流转延迟,从质检覆盖不足到现场管理盲区,逐一实现靶向突破。这种以系统观念统领技术与业务的深度耦合,既避免了“为智能化而智能化”的技术空转,也跳出了“靠人海战术提效能”的传统路径依赖,真正实现了业务需求牵引技术落地、技术能力反哺业务升级的双向驱动闭环。

运用“数据思维”激活数据富矿,实现“数据说话+数据决策”双驱动。年均数百万件的民生诉求,不仅是服务热线的工作量,更是一座亟待被深度开发的社情民意“富矿”。宁波市12345政务服务便民热线打破“数据沉睡在系统里、经验停留在脑子里”的惯性思维,通过数据挖掘和深度分析,将零散的数据资源转化为系统化、结构化的决策资产,推动服务从传统的问题反馈模式向市民潜在需求的主动感知和前瞻预判跃升。在此基础上,通过建立定期热线工作报告机制,进一步打通了从数据分析到治理效能的转化通道,为政策制定、资源配置及城市治理提供了科学决策支撑。

运用“创新思维”引领服务革新,实现“技术赋能+能力跃升”双突破。以AI人工智能为核心驱动力,构建起贯穿服务全流程的智能化体系,为热线服务注入了全新活力。宁波市12345政务服务便民热线秉持“技术服务于人、赋能于人”的核心理念,将创新的重心从单一的工具替代延伸至人的能力全面跃升——既让智能系统成为热线话务员减负提效的“得力助手”,又通过知识沉淀与能力培养构建起人才成长的长效支撑。这种“工具赋能”与“人的成长”同步推进的创新路径,确保技术红利不仅体现在效率数字上,更转化为服务品质的持续跃升和群众获得感的切实增强。(图片由宁波市12345政务服务便民热线中心提供)



宁波市12345政务服务便民热线中心工作人员研讨智能化系统建设。