

一号通办解民忧 一线连心强治理

——12345政务服务架起为民服务“连心桥”

■中国城市报记者 郑新钰

“有事打12345，管用！”如今，在很多城市，无论是下水道堵塞、路灯不亮这类关乎日常起居的“鸡毛蒜皮”的小事，还是住房保障、医疗服务等牵动民生福祉的大事要事，只要拨通12345政务服务便民热线，群众诉求便能快速进入规范处置流程，获得及时回应与扎实推进解决。

这条贯穿城市治理与民生服务的“连心线”，既见证着政务服务从分散到整合、从被动到主动、从传统到智能的迭代升级，更书写着以民为本、高效治理、贴心服务的时代答卷。

便民热线有了“总客服”

要理解这条热线背后的重量，得从40多年前那部红色电话机说起。

时光倒回20世纪80年代，在湖北武汉、辽宁沈阳等城市，一部电话机、几名专职接线员，构成了“市长电话”的全部家当。

彼时，改革开放的浪潮正激荡着社会活力，市民生活中的住房维修、水电保障等诉求日益增多，而政府与群众的沟通渠道却相对单一。信访程序繁琐，部门办公电话难寻，这根孤零零的电话线，成了群众与政府对话的唯一“渠道”。

但新的问题很快凸显。随着社会分工细化，工商、环保、人社等专项热线陆续设立，这些热线看似织密了服务网络，实则陷入各自为战的困局：群众解决跨部门问题，往往要反复拨号、重复说明情况；部分诉求更因权责边界模糊，陷入“环保推城管、城管推社区”的“转圈式”推诿。

“电话太难打了！”如今已到古稀之年的王先生，仍清晰记得当年的无奈，他向中国城市报记者回忆称，“有时候拨半小时才能接通，遇到跨部门的事儿，接线员也只能帮忙传话，到底啥时候能解决，心里没底。”

曾有媒体报道，某市民为解决小区油烟扰民问题，先后拨打5个部门热线，耗时半个月才得以处置。“记不住、打不通、办不顺”，成为早年政务热线的突出痛点。

变革的契机，源于群众的直接呼声。

1999年，浙江杭州一位市民向政府建议：“热线号码太多记不住，能不能整个好记的统一号码？”这一诉求，催生了全国首个以“12345”为标识的市长公开电话，谐音“有事找政府”，简单易记、一号通接，这串数字迅速获得群众认可。

随后数年间，这一模式迅速在全国多地落地推广，“12345”逐步成为政务热线的标志性号码。但彼时各地仍处于各自探索阶段，号码不统一、数据不互通、标准不一致的问题，未得到根本性解决。

2020年底，《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》印发，成为政务热线发展史上的“里程碑”。这份顶层设计明确要求“加快推进除110、119、120、122等紧急热线外的政务服务便民热线归并”，从制度层面打破了部门壁垒。

这一政策的落地，让12345从部门附属热线，升级为“总调度室”——通过建立跨部门协同机制、动态权责清单和分级督办制度，实现“群众诉求一口受理、分类派单、限时办结、全程督办”，彻底终结了“多头投诉、推诿扯皮”的乱象。

多年来，政务热线连接政府与市民，完成了脱胎换骨的迭代，它早已告别“一部电话、几个话务员”的简陋配置，进化为集电话、微信、小程序、APP、短信等17种渠道于一体的“服务总入口”，实现“24小时不打烊、线上线下全覆盖”。纵使形式和机制上发生了巨大变化，但其倾听民声、回应民需的初心，从未动摇。

2025年6月，《国务院办公厅关于进一步规范和提升12345热线服务的意见》印

发，进一步规范和提升12345热线服务，强化公共服务平台功能。

“政务热线早已摆脱过去单一的市长热线定位，随着数字技术与人工智能的深度应用，它已进化为集民意收集、诉求回应、数据汇集、风险预警、决策支持、政策供给六大功能于一体的综合载体，这也是其能够上升为国家战略、成为政务服务改革重要抓手的核心原因。”中央党校（国家行政学院）教授汪玉凯在接受中国城市报记者采访时说。

“末梢”变“前哨”

热线那头是“出题人”，诉说着民生堵点痛点；热线这头是“答题人”，肩负着纾困解难之责。

当海量诉求数据汇聚，热线数据便不再是简单的问题清单，而是指导城市治理的决策密码。

山东省青岛市西海岸新区珠海街道的环球世家西门，曾是夏季占道经营的“重灾区”：流动摊贩扎堆、油烟四处弥漫、噪声彻夜扰民，周边居民每年夏天都要反复拨打热线投诉，问题却总得不到根本性解决。

2025年开春，这里的居民惊喜地发现，执法人员早早便开始巡查值守，以往盛夏才会泛滥的乱象，刚一露苗头就被及时制止。这一变化，源于青岛依托12345热线数据开展的“未诉先办”创新实践。

“办好一件事，温暖一颗心；办好万件事，温暖一座城。”青岛市12345政务服务便民热线相关负责人向中国城市报记者表示，热线工作看似是“接单办事”，实则是“把脉问诊”。“每年夏季是青岛市热线受理的高峰期，涉及旅游纠纷、交通拥堵、食品安全等‘夏病’年年‘复发’，成为城市治理的季节性顽疾。”

据介绍，青岛市主要领导结合青岛城市特点，提出“夏病春治”工作要求。青岛市热线迅速部署落实，对近年热线数据进行综合分析，

聚焦青岛夏季群众反映集中、易发多发和满意率解决率低的诉求事项，梳理出涉旅游投诉、出租车网约车管理、占道扰民、餐饮市场管理、暑期教育管理、交通拥堵、道路积水、节庆赛事演艺活动等8大类18项“夏季高发病症”作为主治方向，力求对这些“顽瘴痼疾”早研判、早干预、早化解，实现治未病、防未然，用春天的行动换盛夏的安康。

监测数据显示，青岛市“夏病春治”专项行动期间，相关领域的诉求量总体呈明显下降趋势，同比下降31.31%，满意率81.56%，解决率73.93%，较去年同期分别提升8.20和14.70个百分点，生动诠释了“未诉先办”在破解基层治理难题上的强大效能。

北京大学政府管理学院教授马亮在接受中国城市报记者时表示，从市长热线到市民热线和便民热线，再到企业服务热线，政务热线的服务对象和范围持续扩大，几乎成为城市诉求办理的总入口。从电话号码到网络问政平台，再到社交媒体界面，政务热线的触角越来越多，由被动响应转向主动服务的能力越来越强，推动政务热线成为城市治理的关键枢纽。

“智慧大脑”再赋能

当人工智能遇上政务服务，12345热线的“智慧大脑”，正为城市治理注入全新动能。

在浙江省绍兴市上虞区，城市噪声这一老大难问题，正通过“智能热线+智慧监管”的组合拳得到根治。

“以前广场舞音乐、商铺叫卖声此起彼伏，居民投诉不断。现在签订公约后，社区再也没接到过一起噪声扰民投诉。”曹娥街道德济苑社区干部潜金花的话语里满是欣慰。这个拥有近400家沿街商铺的社区，正是上虞区噪声治理变革的缩影。

据了解，上虞区建设城市噪声智慧监管平台，贯通110接警台、12345政务热

线等线索渠道，对噪声问题分类归档处理。该区推广属地契约化共建模式，以城市噪声文明公约、广场文化活动公约、村（居）民公约等形式明确城区生活噪声控制规范。

与此同时，上虞区在城区主要路段布建系统，运用感知设备，精准识别车牌，固定“声音云图”和照片视频等证据，对噪声扰民行为进行提醒、处理。上虞区公安分局还根据噪声警情，实时调整公安巡逻路线，开展警示性、劝导性巡逻，防范噪声扰民纠纷。

不止于上虞，在广西壮族自治区北海市，AI技术正让政务服务的处置效率实现质的飞跃。当地打造的“智慧城市+智能热线”项目，通过对200余万条历史工单进行大模型训练，构建起高效的智能派单系统。

“以前派单需要人工判断部门职责，耗时又容易出错。现在AI10秒内就能完成派单，派单准确率从人工派单的85%左右提升到目前的90%左右。”北海市市域社会治理网格化指挥中心相关负责人向中国城市报记者介绍，智能派单功能有效解决了人工派单效率低、准确率波动大、突发工单积压等痛点问题，让群众诉求得到更快响应。

“随着DeepSeek在各行业的快速部署，‘人工智能+’的应用领域也在迅速拓展。而作为服务公众的政务服务在这方面可以说是身先士卒，‘智能热线’是趋势和方向。”展望未来，汪玉凯认为人工智能将推动政务服务实现三大转变：其一，依托完善的知识库与语料库，政策解答的准确性将大幅提升，减少人工转接环节，让群众快速获取权威解读；其二，智能派单系统将实现与政府各部门的精准匹配，降低工单流转中的“踢皮球”现象，提升问题解决效率；其三，全流程智能化监控将实现对办件进度的实时跟踪，结合数据的智能化分析，为政府决策提供动态、鲜活的参考依据。