

AI当秘书 服务更懂你

浙江省杭州市以智能化升级重塑政务服务新体验

■中国城市报记者 郑新钰

下午3点，浙江省杭州市12345话务大厅，阳光斜切进办公区，电话铃声此起彼伏：刚挂断的通话余音未消，下一通咨询已接续响起……

这是2024年浙江省杭州市“12345”政务热线的接听日常，也是一座超大城市治理最真实的“心跳”。

然而，随着杭州经济社会快速发展，人口集聚、产业升级与民生需求多元化的叠加效应持续释放，政务热线也遭遇“成长烦恼”——2024年，杭州市政务热线年受理量超863万件。这座“连心桥”，被海量诉求压得不堪重负。

就在传统服务模式难以继之际，一位AI“贴身秘书”悄然登场……

让技术更懂民心

这条承载着城市温度的热线，起点可追溯至1999年6月。彼时，全国尚无统一的政务服务特服号码，杭州率先敲定“12345”，谐音“有事找政府”，让民意诉求表达，多了一条畅通渠道。

历经2016年、2021年两次深度整合，杭州将全市75条非紧急类政务热线悉数归并，彻底筑牢“一个号码管服务”的格局。在此基础上，热线更主动扛起长三角三省一市跨区域“一网通办”的服务重任，让政务服务打破地域边界，惠及更多群众与企业。

“目前全市话务人员770余人。开设综合、人社、公积金、交通、司法、为企业办实事、网络渠道共7个专席。”杭州市信访局相关负责人介绍，2024年，全市12345共受理市民反映863.04万件，人工接通率90.14%，受话满意率99.16%。

在诉求量持续攀升的增长曲线背后，热线运营的隐忧逐步浮现：一方面，诉求不仅数量庞大，而且呈现出立体多元、复杂多样的特征，让人工通道早已不堪重负。

一组数据直观展现了话务团队的工作强度：2024年，杭州全年“12345”受理诉求突破863万件，网信受理30万件，全年人均接电量同比增加320通，人均工作量增加19.3小时，整体处于深度承压

状态。

另一方面，数据割裂的现实困境，让部分多元诉求难以被精准承接。

上述负责人表示，此前，民意数据交互链条存在“三个矛盾”：政务热线掌握的诉求数据与民生类媒体积累的社情数据跨域割裂，政府内部闭环流转体系与社会化治理外循环交错，分头治理形成的社情感知盲区与协同增效需求间存在断链。

在财政预算无法追加的约束下，推动服务向智能化、集约化转型，成为杭州12345热线破局的必由之路。

杭州市“12345”受理平台于去年4月联合杭报集团“橙柿互动”平台，创新打造全省首个热线AI——“灵光小杭”智能问政系统，以“数字人”形式提供实时更新的政务增值服务。其核心是政府热线、媒体平台、企业群众三侧协同，政府从单一服务供给者转变为资源整合者、服务供给者和数字赋能者，实现“接诉即办”向“未诉先办”拓展深化。

让数据有用暖心

新年伊始，市民李女士向“灵光小杭”咨询“线上申领公园年卡”政策，系统不仅秒速回应“持有市民卡可在支付宝、浙里办APP办理，首次申领需线下办理”的核心要求，还同步推送操作流程图与线下服务网点地址，让政策信息从“纸上”落到“指尖”。

“异地车牌换区域指标要带哪些材料？2026年家电以旧换新补贴怎么领？”……如今，在杭州，市民只需打开“橙柿互动”APP中的“灵光小杭”智能体，这些高频民生疑问便能得到秒级精准回应。

“‘灵光小杭’依托DeepSeek大模型技术靠前服务，让市民关心的热点问题得到快速精准回应。”杭州市信访局相关负责人表示，“灵光小杭”坚持“智能优先、人工兜底”模式，持续升级政务服务闭环机制。同步优化“未解决诉求”智能标签算法，在要求相关部门及时完善知识库条目的同时，加强大模型优化训练，力求政务咨询类问题得到更高效解答。

自上线以来，“灵光小杭”开展多轮内测，覆盖7大类

170个不同类型问题。数据显示，2025年“灵光小杭”共收到市民提问62314条，答复59370条，答复准确率95.2%。

需要指出的是，市民的诉求从来不止于“问得清”，更在于“办得成”。

从事互联网行业的王先生近期因工作调动需办理社保转移与公积金提取，以往需登录多个平台、重复提交多份材料；但现在，在“灵光小杭”界面输入诉求后，系统自动识别业务类型，并清晰展示“社保转移+公积金提取”全流程所需材料与步骤，办理路径一目了然，极大地简化了流程，让王先生无需再自行查找政策、奔波于不同部门。

“以前办这些事要花大半天，现在手机上点一点就搞定，这才是真正的‘最多跑一次’升级。”王先生为高效的政务服务点了赞。

这不仅是技术的升级，更是服务理念深刻变革，代表了政务服务从“应答”到“智理”的跃迁。杭州市“民呼我为”网络渠道作为“灵光小杭”智能问政系统的母体和基础平台，市民还可通过“浙里办”APP、“杭州信访”微信公众号及“浙江政务服务网—民呼我为”平台等多类线上入口，便捷反映各类诉求。2025年杭州“民呼我为”网络渠道共受理工单19.2万件，它是“民有所呼、我有所应，民有所呼、我有所为”理念的生动数字化实践，通过技术赋能与机制创新，正构建一个更智能、更主动、更有温度的城市治理新

范式。

让治理精准高效

服务资源的优化配置，让政务服务既接得住“琐事”，更啃得下“硬骨头”。

2025年11月25日的杭州汽车北站，一场突发状况打乱了不少旅客的行程：4334号公共自行车站点遭遇全面故障，刷卡、扫码租车均告失灵，焦急赶车的旅客只能拖着行囊前往远处站点。

情急之下，一位市民打开“橙柿互动”APP发起求助。系统接收诉求后，借助智能要素提取技术，快速识别出关键信息，判定该诉求属于智能无法办结、需人工现场处置类型，立即启动“智能标签+人工直派”绿色通道，直接将诉求同步推送至杭州公共自行车公司相关工作人处。

随后，运维人员赶赴现场，经排查确认故障原因为线路断电，当天即联系施工单位协调接电。次日，该诉求便得到明确反馈：“目前该公共自行车服务点已顺利恢复供电，各项租车功能均恢复正常，可满足市民使用需求。”

这样高效响应的案例每天都在杭州上演。

“聚福弄之江路口每天早晚都停放着快递车，感觉像是随便乱停，堵住路口不说，还会产生各种噪声，有点扰民。”“橙友”的反映已收到。工作人员去现场看过了，相关情况我们会和有关职能部门进行沟通，感谢橙友对小区的

关心。”上城区在水一方社区回复道。

“景成实验学校围墙上有砖块脱落，存在砸伤行人的安全隐患，请及时排除。”“根据橙友反映的情况，学校第一时间对校园围墙进行了细致检查。经检查确认，围墙立柱上有面砖松动的情况，学校立即组织工作人员将松动的面砖进行清除，待校园有其他维修需求时再进行修补。”拱墅区教育局回复道。

民生无小事，枝叶总关情。一件件民生诉求的快速回应，彰显着杭州以民为本、善治惠民的温度与担当。而在高效响应诉求之外，杭州更以数据赋能推动政务服务从“接诉即办”向“未诉先办”升级。

据了解，杭州正深化“政务热线+媒体舆情+民意研判”三维数据融合体系，统筹推进“民呼我为”数智系统、“橙柿互动”平台和人民建议征集模块，构建新的民生诉求预警预判体系。聚焦重点领域、重点行业、重点企业、重点诉求，结合区域性、季节性矛盾隐患，综合运用AI大模型，定期推出“民生诉求趋势分析报告”，为党委、政府决策提供依据。

可以期待的是，下一步，杭州12345将共建共治共享“灵光小杭”智能发展成果，及时更新完善知识库政策，持续加强自有应用协同响应，共同建立“发现-纠错-优化”的良性反馈机制，共同打磨更懂杭州、更暖人心的政务服务“数字生命体”。



杭州市12345热线中心工作现场。杭州市信访局供图