

# 依托“人工智能+”应用 助推政务热线深度变革发展

中央党校(国家行政学院)教授、国家信息化专家咨询委员会委员 汪玉凯

随着 DeepSeek 等工具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热线在这方面可以说是“身先士卒”。那么，当下群众是如何看待政务热线的，在人工智能愈发普及的背景下，政务热线未来的变革趋势在哪里？

## 政务热线集民意民心

政务热线在某种意义上说就是政府和公众之间架起的一座桥梁，也是反映政府和群众之间关系的一张晴雨表。政务热线不仅为公众的参与表达提供了直接的通道，也成为普通民众接受政府服务、评价行政质效优劣的一个具体窗口。

能否顺畅表达诉求，是群众参与政务热线最关注的问题。比如政策咨询、向政府求助、对重大问题的关切，或是对政策和具体现象的建议、对政府不当行为的各类投诉等，都是群众在民主化的框架下，通过政务热线直接可以参与和表达的。

之所以如此，在于政务热线的服务模式本身具有显著优势：一是涵盖面广，包括不会上网的老人等群体，也可以利用这一形式表达诉求；二是拨打政务热线电话比网上表达更加快捷；三是更加直观真实，政务热线可以实现人与人之间的直接沟通，意见传达效果好；四是目前的热线，已不是一条孤立的电话线，其已与政务服务APP及网格中心等融为一体，综合发挥作用，地位日趋重要。

从全国各地的实践看，政务服务便民热线已发展成为一项暖民心、听民意、集民智、聚民力的系统性工程。它体现了党“立党为公、执政为民”的执政理念，接通率、解决率、满意率成为其服务效果的3个主要指标。而这“三率”也成为发挥公众监督政府行为的新机制，是政府和公众之间架起的一座桥

梁、形成的一条纽带。

## 政务热线工作面临的问题

虽然我国政务热线发展取得了一定成绩，在改善营商环境、提升政府公共服务能力和质量方面发挥着巨大作用，但仔细分析，还面临一些突出的问题。

第一，目前绝大多数地方的政务热线都归集到了12345统一入口，但配套的服务水平仍有待提高。在把分散的各类热线归集方面，我国在全球范围内也是走在前列的。国外许多国家也有类似于我国12345这样的政务热线，但因为各国的管理体制和管理模式不同，热线存在和运作的形式有很大差异。我们的最大特色就是把分散的多头热线，除了如110、119、120等少数专线外，绝大多数部门的热线都归到12345的统一入口上，这对提高热线服务能力开启了新方向和路径。“一号受理”虽然方便群众反映问题，但问题的解决最终还是体现在高效处理上。而处理仍然是由各个部门按照职能权限进行的，如果没有内部流程的优化再造，热线处理事务的能力和效率就会受到很大制约。可见，热线归口只解决了第一步难题，却并不代表政府整体服务能力和效率就会自然提高。

第二，人工智能在政务热线中得到一定的推广应用，但精准识别、精准回应等动能还不尽人意。政务热线是最早引入人工智能的应用领域之一，智能语音客服被广泛使用。许多地方政务服务中心的智能问答、智能派单、智能监督、智能回访等功能，也在快速助推形成新的应用场景。但总体看，这方面还主要集中在小模型领域，功能有限。随着大模型的普及，小模型应用暴露的问题和缺陷也日渐凸显，需要进一步提升。

第三，政务热线的后台处

置能力仍相对较弱。因为政务热线是一个入口，热线话务员无法直接办理群众大量的具体诉求，所以后台处置能力、反应速度、沟通效果群众是否满意，就成了关键因素。总体看，目前后台处置功能还难以满足社会的期望，特别是对海量热线数据的分析利用还十分有限。如何开发这座数据富矿，是下一步必须关注的问题。

第四，如何应对政务热线服务中出现的各种干扰现象，有待政策规范。政务热线给群众表达意见提供了直通车，但也为少数“恶搞者”提供了机会，滋生了政务热线服务中的乱象。比如，一些完全属于私人领域的问题，却也通过政务热线表达诉求，甚至要求政府帮着解决，干扰了政务热线的正常秩序，严重占用了公共资源。可见“接诉即办”的对象也是需要甄别的，不是所有通过12345反映的问题都要即刻办理，对那些公域与私域不分，无意或者有意扰乱政务热线的不良行为，要及时予以引导、制止和纠正，同时也要对政务热线的评价实施科学的管理。如此才能维护政务热线良好的运行环境，使其更好地造福于社会。

## 促进政务热线变革的要点

针对政务热线运行中暴露出的问题，未来在“人工智能+”的背景下，围绕政务热线的变革，需要特别关注以下几个方面：

第一，要不断推进“人工智能+”在政务热线领域的深度应用，提升政务热线的整体服务能力。从“互联网+”到“人工智能+”的转变，反映了数字化的发展趋势，对数字政府建设产生了深刻的影响。未来，大模型和人工智能技术将会继续在数字政府领域得到广泛应用。基于此，通过专业大模型的部署和开发利用，人工

智能必将极大地拓展政务热线的服务功能，并创造出更多的应用场景。除了实现更精准的智能应答、智能派单、智能跟进等功能外，还能够自动处理更多类型的政务诉求，减少不必要的人工干预，提高服务效率和质量。同时，通过对大量政务数据的学习和分析，模型将不断优化和提升自身的智能水平，更好地满足公众的多样化需求。

第二，要认真贯彻实施国家发布的相关政策和指南，在一些痛点问题上多下功夫。我国的政府热线原来是分散隶属于在各个部门的，现在绝大多数都整合到12345这一号码上来了。这在一定程度上已经实现了从分散治理到集中治理的转变。下一步要解决是，如何从集中治理，走向精准治理和更高层次的协同治理。要实现这一目标，一方面要把构建政务热线总门户作为重要目标。目前一些地方正在探索把政务热线和多种平台深度融合，并进行大数据分析，已取得了非常好的成效。另一方面要通过机构改革，增强政务热线的整体功能，如有的地方把政务热线、网格中心、大数据局等机构整合，形成“一个机构管全域、一个号码管受理、一个APP管服务、一个平台管监管、一支队伍管执法”的新型治理架构。这些探索对打破部门壁垒，实现高效能的协同治理具有重要意义。

第三，要把政务热线的数据资源开发利用放在重要地位，挖掘政务热线数据资源这座金矿。数据资源不仅给地方政府领导提供决策支持，更重要的是通过这些数据分析，能够发现群众诉求的变化以及诉求反应的趋势，如诉求热点、问题堵点、问题解决是否彻底、群众是否满意等。而这些，反过来为政务热线的深度变革提供了可靠的依据。

第四，要把加强后台的

整合和服务放在突出地位。后台的团队建设至关重要，要提高快速处置、数据分析以及工作建言与政府决策的对接等能力，都离不开高效能的政务热线团队建设。与此同时，还要把政务热线的标准化建设、运行管理等放在重要地位，只有这样才能顺应“人工智能+”背景下政务热线发展的趋势。

第五，要用改革的思维，将政务热线与其他网络为民服务系统进行有效对接。这里需要特别关注数字重庆建设的一些做法。数字重庆不仅注重政务热线建设，关键是解决了其他一些地方在智慧城市过程中长期没有解决好的难题。

数字重庆构建了“1361”的基础框架：“1”是全市构建一个一体化、智能化的大数据平台和全市统一的物联感知空间底座；“3”是构建市、区、乡镇街道三级城市治理中心；“6”是建设六大应用系统，包括政治、经济、社会、文化、生态和法治；最后的“1”指的是一体化基层智治体系。

数字重庆底层架构的重构，意义重大：一是实现了“三网融合”，即一网通办、一网统管、一网协同融合；二是实现了对外服务的“渝快办”和对内办公的“渝快政”内外贯通，目前全市有80万人在一个平台上办公；三是通过“三张清单”推动数字化变革，即“需求清单”“改革清单”“场景应用清单”，所有的重要应用都要通过这些清单来驱动；四是打造了基层治理“141”（“一中心四板块一网格”）架构：即所有乡镇街道都构建1个城市运行治理中心，社区有1个网格中心；中间是4个模块，即党建、经济发展、社会治理、民生服务，把所有街道乡镇公职人员的岗位，按这4个模块重新定位。数字重庆建设的相关探索，对其他地方未来政务热线的变革提供了值得借鉴的经验和启示。