

把准方位,畅通政务热线“智治善办”升级路

■才博智慧治理研究院副院长、CCSO标准评定中心副主任 庞俊英

随着城市治理精细化水平的持续提升、群众对政务服务期待的迭代升级,以及数字化改革向纵深推进,政务热线正迎来从“有量覆盖”向“提质增效”、从“被动应答”向“主动治理”的深层次转型。

当前政务热线领域内普遍存在协同壁垒、数据沉睡、效能瓶颈、人机失衡等突出问题,这既是一线实操的堵点难点,更是制约热线价值跃升、赋能治理现代化的主要障碍。唯有坚守民生初心、锚定治理导向、深耕数智融合,才能让这条民生热线既有响应速度、更有服务温度,为城市高质量发展注入持久动能。

成效底色 与现实短板并存

近年来,全国各地纵深推进政务热线整合提质工作,多头拨号、重复投诉、处置碎片化等历史顽疾得到根本性破解,热线接通率、即时响应率、按期办结率稳步攀升,在优化营商环境、化解基层矛盾、畅通民意渠道等方面发挥了不可替代的作用。但在亮眼的工作数据背后,政务热线高质量发展仍面临诸多深层次短板。

诉求承接到位,但闭环处置不透,协同联动机制存在短板。部分地区政务热线仍停留在“接听登记、接单派转、事后回访”的浅层运行模式,跨部门、跨区域、跨层级复杂诉求处置能力不足,遇到权责交叉、边界模糊的疑难事项,极易出现派单不准、推诿扯皮、一转了之等问题。基层承办单位普遍面临权责不对等、资源不匹配的困境,面对

疑难诉求有心无力,导致群众重复投诉、越级反映现象频发,热线督办问责、跟踪问效的刚性作用未能充分彰显。

智能平台上线,但应用效能不佳,技术赋能浮于表面。不少地方推进政务热线数字化转型时,陷入“重建设、轻实用”的误区,智能语音导航层级繁琐、语义识别精准度不足、智能应答刻板僵硬,非但未实现减负增效,反而增设群众办事门槛,出现“智能替代不了人工、人工受制于智能”的尴尬局面。数字化改革未能直击业务痛点、贴合群众需求,反而形成新的服务壁垒。

海量数据集聚,但价值挖掘不深,民意富矿亟待盘活。政务热线每日汇聚海量民生诉求数据,涵盖民生保障、城市管理、政策落地等各类治理场景,但绝大多数数据仅用于台账统计、报表汇总,缺乏系统性关联分析、趋势研判和风险预警。数据资源未能有效转化为治理决策依据,热线依旧局限于“事后补救”的服务窗口,未能成为“事前防范”的治理前哨,“未诉先办、源头治理”大多仍停留在理念层面。

硬件投入充足,但运营保障薄弱,长效体系尚不健全。部分地区重平台搭建、轻运维管理,重硬件升级、轻队伍培育,绩效考核过度侧重接通率、办结率等量化指标,忽视诉求解决质效、群众真实满意度等核心评价。一线座席人员工作压力大、职业成长空间有限,政策解读、矛盾调处、应急处置等专业能力跟不上复杂诉求处置需求,政务热线队伍稳定性和专业化水平亟待提升。

政务热线升级的本质 是治理现代化的进阶

新时代的政务热线,早已超越传统话务接听的单一功能定位,升级为集民意收集、诉求处置、监督考核、决策辅助于一体的综合性治理平台。推动热线高质量发展,绝不能局限于话术优化、流程微调等表层改造,必须紧扣以人民为中心的发展思想,实现四大核心理念转变,找准转型发力的根本方向。

从“以话务量为核心”转向“以群众满意度为导向”,坚守政务服务初心。政务热线的核心价值,不在于承接多少来电、办结多少工单,而在于解决多少急难愁盼、赢得多少群众认可。要坚决破除“唯指标论”的惯性思维,把群众是否满意、问题是否根治、矛盾是否化解作为衡量工作成效的根本标准,简化服务流程、优化交互体验,让群众听得懂、找得到、办得成,让热线既有服务声量、更有民生分量。

从“被动接诉处置”转向“主动前瞻治理”,前移基层治理关口。充分依托热线海量诉求数据,精准捕捉高频共性问题、潜在治理风险、政策落地堵点,推动工作模式从“群众来电反映问题”向“政府主动发现问题”转变。针对物业纠纷、民生保障、市容管理等高频诉求,开展专项研判,进行源头施策,举一反三,切实把矛盾化解在萌芽状态、把问题解决在初始环节,真正实现“未诉先办、防患未然”。

从“分散单打独斗”转向“全域协同共治”,破除部门协同壁垒。热线处置效能的关键

在后台、核心在协同。要健全跨部门联动、跨区域协作、跨层级督办机制,明晰权责边界、规范派单流程、强化考核问责,构建“受理登记—精准派单—闭环处置—跟踪督办—满意度回访—复盘提升”的全链条管理体系。推动热线与基层网格、政务服务、综合执法深度融合,打造“一号受理、一网通办、一体督办、一抓到底”的协同治理格局。

从“基础数字化”转向“深度数智化”,赋能服务提质增效。政务热线数智化转型绝非简单替代人工,而是实现人机协同、优势互补。依托智能技术承接高频咨询、标准化诉求,释放人力精力专攻复杂疑难事项;运用大数据分析挖掘民意规律、识别治理盲区,为政策优化、资源调配、风险防控提供精准支撑,让技术赋能更有温度、更贴实际、更具实效。

抓实关键举措 推动高质量发展

立足全国政务热线实践与改革前沿趋势,推动热线高质量发展,必须坚持问题导向、目标导向、结果导向相统一,聚焦关键环节精准发力、靶向施策,打造可复制、可落地、可长效的升级路径,为各地行业发展提供务实借鉴。

夯实服务根基,精细化管理全流程处置。统一规范政务热线受理话术、派单标准、办结时限、回访流程,细化各类诉求处置导则,杜绝随意派单、拖延办结、敷衍回访等问题。构建分层分类培训体系,强化一线座席政策解读、情绪安抚、沟通协调、

应急处置能力,打造政治过硬、业务精湛、作风务实的专业队伍。优化绩效考核体系,将诉求解决率、群众满意度、重复投诉率作为核心指标,以刚性考核倒逼承办单位提升处置质效。

深化数智融合,打造亲民化智能服务场景。精简优化智能语音导航流程,推行“一键直连、快速响应”服务模式,破除智能服务壁垒。依托政务大模型提升语义理解、精准应答、智能派单水平,实现复杂诉求精准分流、高频问题秒级响应。建立动态更新的全域知识库,统一政策答复口径,实现人工与智能服务无差别、全贯通,让群众办事更便捷、更高效。

激活数据价值,构建民意驱动型治理闭环。搭建热线大数据分析研判平台,对诉求类型、地域分布、时段特征、处置成效开展深度复盘,形成常态化分析报告。针对高频痛点、共性问题,及时推送至主管部门开展专项整治、系统整改,推动“个案解决”向“类案治理”转变。建立“诉求归集—分析研判—政策优化—落地实施—反馈评估”的闭环机制,让海量民意数据转化为治理效能,助力城市治理科学化、精准化。

强化统筹联动,凝聚一体化共治合力。健全政府高位统筹机制,明晰各部门、各层级权责清单,破解推诿扯皮、权责不清难题。建立疑难诉求会商研判、联合督办机制,针对跨区域、跨部门复杂事项集中攻坚、限期办结。推动政务热线服务向基层下沉,赋予基层更多处置权限和资源保障,实现“小事不出社区、大事联动解决”,切实筑牢基层治理第一道防线。

2026城市政务热线发展论坛即将在京举办

■中国城市报记者 杜汶昊

作为党委、政府联系企业和群众的“连心桥”,政务热线既是承接社情民意的前沿阵地,更是提升城市治理效能的重要抓手,在畅通居民诉求表达渠道、化解基层矛盾纠纷、优化政务服务供给等方面发挥着不可替代的作用。

为深入贯彻落实国家关于政务热线的系列部署要求,系

统总结政务热线领域创新实践经验,推动政务热线工作高质量发展,2026城市政务热线发展论坛将于4月24日至25日在位于北京的人民日报社内举行。本届论坛由人民日报社属中国城市报与才博智慧治理研究院共同组织主办,参加人员规模预计超500人。论坛以“改革引领 数智驱动”为主题,汇聚全国政务热线领域多方力量,共研行业发展新趋势、共探

治理创新新路径,为推进国家治理体系和治理能力现代化贡献智慧力量。

论坛将以党的二十大和二十届历次全会精神为指导,坚持以人民为中心的发展思想,为全国政务热线领域搭建高规格的研究与交流平台;集中展示政务热线优秀创新案例与发展成果,推进“政产学研用”协同的专业对话与优秀经验跨区域扩散,探索数智时代政务热

线服务的新模式、新路径;推动政务热线服务升级与效能提升,助力政务热线加快从“民生服务窗口”向“政府治理中枢”转型,为优化营商环境、赋能城市治理现代化提供坚实支撑。

据悉,城市政务热线发展论坛已连续成功举办六届(原为政务热线发展论坛,自本屆起正式更名为城市政务热线发展论坛),先后在北京、山东潍坊、广西北海、广东珠海、湖北

武汉等城市举办,已成为政务热线领域高规格、大规模、影响深的全国性交流平台,得到了国家有关部门、全国各省市政务热线主管部门以及社会各界的广泛认同与支持。在政务热线深度融入城市治理的趋势下,论坛将继续秉持服务政务热线发展、助力国家治理现代化的核心宗旨,持续为政务热线工作高质量发展凝智慧、聚动能。