

# 边疆民心一“线”牵

## ——访新疆阿勒泰地区数字化发展局党组成员、行政服务中心主任严琦琦

■中国城市报记者 郑新钰

作为“人类滑雪起源地”和“中国雪都”，新疆维吾尔自治区阿勒泰地区不仅有绝美的自然风光，更有绵延1197公里的边境线和38个民族共居的多元画卷。

面对地广人稀、牧民流动大、语言多样化的特殊区情，政务服务如何通畅抵达每一位边疆群众？

本期，中国城市报《政务热线》周刊专访阿勒泰地区数字化发展局党组成员、行政服务中心主任严琦琦，解码雪都数字赋能、便民直达的边疆政务服务实践。

### 多维破题 织密边疆全域响应服务网

**中国城市报：**阿勒泰地区地广人稀、多民族聚居且边境线长，在政务服务热线建设中面临哪些挑战？如何破解这些难题？

**严琦琦：**挑战是现实且具体的。阿勒泰地区总面积11.8万平方公里，人口仅60余万，地广人稀、牧民逐水草而居流动性强，边境线长达1197公里，下辖六县一市布局分散，对群众诉求的响应难度较大。区域内38个民族共居，需兼顾5.3万名农牧民相关服务、53个A级景区旅游纠纷调解及极端天气救援等特殊需求。部分偏远边境通信信号薄弱，哈萨克族等少数民族群众习惯使用本民族语言，传统固定场所政务服务模式面临“够不着、跟不上、听不懂”的现实困境。

对此，我们主动融入边疆治理大网格，构建起立体化、自适应、有温度的服务体系。具体通过三张网破题：

四级联动，织密“全域响应网”。打破层级壁垒，构建了“地区—县（市）—乡（镇）—村（社区）”四级联动响应机制，将全地区各级政府部门、公共企事业单位共计1500余家全部纳入热线承办网络。同时，热线积极推动服务触点向基层延伸，在边境警务站、党群服务中心、牧业办公室等场景设立服务点或联络员，让热线服务在物理空间上直达“最后一公里”。去年春灌期，青河县阿勒托别镇乔什杂吐别克村农田灌溉困难，热线接诉后立即联动镇政府，一周内完成水源调度与渠道检修，保障了当季农业生产。

双语服务，构建“民族团结网”。我们在热线中心专设国家通用语言、哈萨克语双语座席，确保群众能用母语无障碍沟通。这不仅仅是简单的语言翻译，更是对民族习惯和文化心理的深切关照。去年5月，一位哈萨克族牧民转场时丢失牛犊，双语座席工作人员用哈萨克语安抚并引导定位，联动当地边境警务站与牧办，最终成功找回牛犊。

流动跟进，创新“牧区三办网”。针对牧民转场的生产生活特点，热线协同基层组织，创新推行“三办”工作法——夏季牧场“轮流坐班代办”、转场途中“跟踪随行代办”、冬季定居点“集中预约办理”。热线通过派单系统，将诉求精准匹配给附近的代办员，实现服务对流动人群的动态覆盖。

**中国城市报：**在满足多民族、多元化群众需求方面，阿勒泰地区12345热线如何创新服务模式，确保不同生活习惯、不同居住区域的群众都能平等、便捷、有效地反映诉求并解决

问题？

**严琦琦：**面对地域辽阔、居住分散、生活多元的区情，我们认识到，标准化的热线服务必须进行深度适配与创新。为此，我们积极拓展“多元可选、便捷高效”的诉求反映渠道。渠道建设方面，在保障电话热线畅通的基础上，开发简易操作的政务APP、“泰好办”小程序，并将入口嵌入“雪都”APP、“阿勒泰零距离”等本地常用平台，方便群众随时反映。

同时，在偏远乡镇服务点保留线下纸质登记与委托办理，由工作人员协助录入，确保所有人平等接入。在服务网络上，积极构建“移动服务”网络，推动“服务跟人走”。依托7个县（市）“石榴籽”服务总站及143个乡镇、警务站分站，在提供休憩、医疗等10项基础服务时，同步嵌入热线功能，使转场牧民在途中也能就近咨询、办理业务。

在服务模式上，强化数据赋能，推动“被动接诉”向“主动治理”延伸。通过分析热线数据，预判不同区域、季节的诉求规律，如转场季道路保障、旅游旺季景区投诉热点等，并提前向相关部门发送预警建议，协同其提前排查隐患、加强保障，力求从源头解决问题。

**中国城市报：**针对旅游旺季游客诉求集中的特点，如何快速响应游客在交通、住宿、旅游服务等方面的突发诉求？

**严琦琦：**阿勒泰四季风景如画，是国内外游客心驰神往的旅游胜地。旅游旺季游客诉求具有短期、集中、突发等特点。为此，热线打造了“专、快、联”的旅游旺季服务“加强版”：在高峰期增设熟悉全方位信息的旅游服务专席，提供一站式咨询投诉指引；建立“热线+文旅+公安+交通+市场监管”等多部门协同快速响应机制，对突发诉求同步转派、紧急催办、限时反馈（如要求紧急工单30分钟内响应）；与地区融媒体中心深度合作，开设“雪都·12345民生连线”专栏和“清风满金山·问政阿勒泰”直播节目，对典型问题进行“阳光督办”，形成“接诉—追踪—整改—监督”的治理闭环，相关问题解决率和满意度均达100%。

### 数智赋能 打造多元需求精准适配体系

**中国城市报：**据了解，阿勒

泰12345热线引入AI助手“泰小乐”和热点预警系统。这两项数字化工具为热线服务带来了哪些具体改变？目前在提升智能解答准确率和诉求预判精准度等方面取得了怎样的成效？

**严琦琦：**数字化工具为热线服务带来了显著提升。“泰小乐”AI助手作为“7x24小时客服”，即时解答准确率达100%，承担了超过40%的常规咨询量，实现了群众“零等待”咨询，且有效释放了人工座席压力以助其更加专注地处理复杂诉求。

热点预警系统作为“治理雷达”，通过分析诉求数据精准预警潜在风险，成效亦非常显著。例如，旅游高峰期，热线大数据平台监测到热门景区道路拥堵投诉呈现规律性上升态势后，系统预警并联动相关部门启动应急响应，通过优化信号灯、增派车辆等措施，使相关时段拥堵投诉量环比下降超40%。

**中国城市报：**热线通过大数据分析推动“未诉先办”。能否举例说明如何通过诉求数据挖掘，精准解决高频共性民生问题？

**严琦琦：**我们通过分析历年诉求数据，发现农民工工资拖欠问题往往在春节前集中爆发。为此，我们推动建立了跨部门联动机制，变“年终突击”为“常态监管”，提前对在建设项目进行排查。实施以来，春节前一个月的欠薪类工单数量较往年同期平均下降了约30%，从源头上减少了矛盾纠纷，保障了农民工的合法权益。

另一个例子是，通过分析节假日消费投诉数据，我们可以提前向市场监管部门预警特定商圈或商品的风险点，推动其开展针对性检查。这使得节假日期间相关消费投诉的平均响应和解决时效缩短了约20%。

### 提质进阶 书写主动治理长效服务新篇

**中国城市报：**目前，阿勒泰政务服务热线接通率、办结率、群众满意度均处于较高水平，接下来有哪些新的规划？

**严琦琦：**在保持现有高水准的基础上，我们接下来的新规划主要包括：深化“高效办成一件事”专席建设。围绕“高效

办成一件事”事项清单，进一步完善专项知识库，目前已完成816条信息录入，并对13个重点事项所涉及的具体工作进行系统性人员培训。未来将扩展至更多高频事项，实现“一线应答、全程服务”。

加强数字化赋能，提升智能服务水平。持续优化“泰小乐”AI助手和热点预警系统，提升智能解答准确率和诉求预判精准度，推动更多服务从“人工办”向“智能办”转变。

拓展服务触角，打通“最后一公里”。推动热线服务向边境一线、牧区深处延伸，完善“党员中心户”联办机制，确保偏远地区群众也能享受到便捷服务。

强化“未诉先办”机制，推动主动治理。通过大数据分析，更精准识别高频共性民生问题，提前部署资源，将问题解决在萌芽状态，真正实现从“被动响应”向“主动治理”转变。

**中国城市报：**结合《国务院办公厅关于进一步规范和提升12345热线服务的意见》，阿勒泰地区将如何更好发挥热线在基层治理中的作用，服务区域高质量发展？

**严琦琦：**阿勒泰地区将紧扣国办相关要求，全面提升12345热线治理效能。一是健全联动机制，压实“首派负责”。明确主体责任，动态更新派单目录，严禁职责转嫁基层。建立联合认定机制，厘清复杂职责。深化“双督促”与提级办理，确保诉求管到位、形成闭环工作机制。

二是强化数据赋能，推动“未诉先办”。融入全国政务大数据体系，加强常态化研判。针对供暖、旅游等周期性诉求提前制定预案。通过分析高频问题，推动治理向事前预防、事中干预转变，争取从源头减少矛盾的发生。

三是优化特色服务，擦亮“雪都名片”。服务“文旅兴疆”，探索设立多语种、方言专席等特色模块。加强与110、119、120等紧急热线协同，确保快速响应，提升旅游服务软实力。

四是夯实人才基础，提升专业素养。严格管理第三方服务，严禁核心业务外包。完善系统培训与等级认定，加强人文关怀，打造“懂政策、有温度、善沟通、能应急”的专业化队伍。



新疆阿勒泰地区12345政务服务便民热线工作现场。  
阿勒泰地区行政服务中心供图