

# 数智赋能热线提质 党建引领基层善治

## ——访湖南省邵阳市委社会工作部部长、市委两新工委书记李荣卫

■中国城市报记者 郑新钰

民生无小事，热线连万家。随着政务热线从被动接听向主动治理、从单一服务向全域赋能迭代升级，各地纷纷探索热线治理新模式、新路径。

湖南省邵阳市立足党建引领基层治理，由市委社会工作部统筹12345政务热线工作，创新构建“接诉即办、未诉先谋、协同治理”工作体系。

**中国城市报**：邵阳市12345政务热线由市委社会工作部统筹管理。在整合治理力量、破解民生难题、服务基层群众方面，党委社会工作部统筹热线工作最突出的优势是什么？

**李荣卫**：我认为最突出的优势是政治优势和组织优势。党委社会工作部是党委职能部门，是政治机关。党委社会工作部统筹热线工作，是实现政治优势

和组织优势转化为基层治理效能的最有效选择之一。

推进社会治理现代化建设是一项系统工程，涉及多个领域、多个部门，要破解“九龙治水、条块分割、权责失衡、力量分散”的基层治理顽瘴痼疾，就必须依托党建引领，强化统筹、凝聚共识，建立健全党建引领基层治理协调机制，加强跨部门工作统筹和协同联动，以党的组织体系打破行政壁垒，打破热线工作与基层治理、党建、信访、网信等体系处于“各自为战”的现状，从而有效解决群众诉求渠道分散、调度推进力度不大、工单办理质效不高、基层多头回复等突出问题。

**中国城市报**：邵阳正推动政务热线从“接诉即办”向“未诉先谋”升级。目前在运用热线大数据研判民生热点、提前化解矛盾、优化城市治理方面，有哪些看得见的实效和可复制的经验做法？

**李荣卫**：我们主要通过健全政务服务热线统筹管理机制，整合各类诉求反馈渠道，构建“一个平台受理、一套流程处置、全程跟踪督办”的热线工作体系，实现群众诉求“一号响应、一网通达”。加强对热线大数据分析研判，运用大数据技术对海量热线诉求进行分类、筛选、建模，精准提取民生热点、矛盾隐患和治理短板，定期形成研判报告，为城市治理决策提供数据支撑。

聚焦热线反映的高频、共性民生问题，建立热点诉求清单，实行“清单化管理、项目化推进”，明确责任部门、处置时限和工作标准，推动相关部门主动作为，精准施策，提前化解潜在矛盾。完善热线诉求闭环管理机制，从诉求受理、分流交办、办理反馈到满意度评价，实现全流程留痕、全环节管控，确保诉求“件件有回音、事事有着落”。同时，依托热线大数据开展治理效能评估，

对各部门诉求处置效率、办理质量进行量化考核，倒逼服务提质、治理增效。

**中国城市报**：当前政务热线正从“民生服务窗口”向“政府治理中枢”转型，您如何看待这一发展方向？邵阳在数智赋能热线、以热线赋能城市治理方面有哪些特色探索与实践成效？

**李荣卫**：热线从“民生服务窗口”向“政府治理中枢”转型，我总结是12个字——“大势所趋、治理所需、民心所盼”。随着政务热线“有用管用”的形象深入人心，我们通过热线快速有效解决群众诉求是“大势所趋”；热线所归集的海量民意数据和反映出的问题隐患是“治理所需”；群众希望通过热线让生活更加便利美好是“民生所盼”。

目前，邵阳市还正在开展全国“城市管理进社区”试点工作，通过热线的数据赋能，精准定位

矛盾集中的街道、社区、小区，精准剖析基层的问题和需求，推动资源力量下沉一线、合理分配。经过一段时间的试点推进，目前社区投诉断崖式下降，基本做到了矛盾化解在社区。

**中国城市报**：立足邵阳的实践经验，面向全国地市的禀赋特点，以热线赋能城市治理方面有哪些特色探索与实践成效？

**李荣卫**：通过多年的运行，12345政务服务热线已由过去的政务服务转型发展成为“政务服务总客服”“协同联动总枢纽”“社情民意总参谋”。因此，我们建议国家层面以党内法规的形式，出台相关工作条例，坚持和加强党对政务热线的全面领导，

落实“党委统一领导、政府组织协调、社会工作部领导小组协调、热线主管部门推动、各方齐抓共管”的工作格局。

# 十年砺剑守初心 自贸热线启新程

## ——访海南省政府综合服务热线12345管理中心原一级调研员符凤莲

■中国城市报记者 刁静严

“有困难，打12345！”这句话，海南群众已耳熟能详。今年迎来海南12345政务服务便民热线运行十周年。作为全国首条由省级政府统筹运行、覆盖到县级可接话务的省域政务服务便民热线，十年间，海南12345政务服务便民热线扎根海南自贸港大地，一头连着群众急难愁盼，一头连着政府履职担当，悄然从简单的民生服务窗口，成长为城市治理的“中枢神经”。

**中国城市报**：今年是海南12345热线运行十周年。作为全国率先推行省级统筹、市县联动的政务热线迈向治理中枢的体制基础。过去，热线各自建设、标准不一、督办偏弱，跨区域跨部门协同难。实行省级统筹后，实现了全省一套平台统一受理、一套标准统一服务、一

套督办统一闭环、一套数据统一研判，彻底打破了行政壁垒与信息孤岛，压实了市县属地的主体责任。

具体实践中，海南主要分三步推进。一是高位顶层赋能，省级统一规划布局、制度创新，全省一盘棋推进；二是刚性一体运营，统一话务调度、工单规范、知识库管理，实现服务均衡化、规范化；三是直通联办下沉赋能，省级抓统筹督导，市县抓现场办理，乡镇抓就地处置，村居抓前端排查，形成小事不出村居、大事不出市县、疑难省级兜底统筹协调的治理格局。

**中国城市报**：海南坚持全省12345热线一体化、标准化运营。在标准建设、质量评估、考核督办方面形成了哪些成熟经验？

**符凤莲**：我们把标准化贯穿热线全链条，构建全闭环管理体系。一是全链条闭环标准体系全覆盖，从来电接入、分类派单到反馈回访，为群众诉求处置制定全省统一业务服务标准，一把尺子量到底。二是全周期质量管控，建立日质检、周通报、月评

评、季考核、年度总评机制，全方位核验办理质效。三是刚性化考核督办压实责任，构建“12345+监督一张网”机制，将办理质效纳入绩效考核，对超时未办、虚假办结、推诿扯皮等问题进行督办、约谈、通报，对重大民生诉求、跨部门复杂难题等实行省级挂牌督办、专班跟进、限时销号，以刚性约束确保诉求件件有着落、事事有回音。

**中国城市报**：海南在推进平台一体化、热线智能化升级、数据赋能自贸港治理等方面有哪些先行先试的探索？

**符凤莲**：数智赋能是推动政务热线从被动接单向主动治城的核心引擎。第一，我们建成全省一体化智慧热线大平台，打破市县原有老旧平台壁垒，实现任务全省调度、诉求全域流转、资源全域共享。第二，深化全流程智能化场景应用，大规模上线智能前置问答、智能精准分类、智能自动派单、智能超时预警、智能风险识别五大AI能力，简单诉求智能秒级响应，大幅提升处置效率及精准度。第三，做

强数据辅政赋能自贸港治理，我们坚持每日归集民情数据、每周形成热点研判、每月形成治理专报、每季度形成民情白皮书，精准捕捉民生痛点与治理堵点等，针对自贸港封关筹备、旅游旺季服务、极端天气应急保障等定向推送数据研判成果，让热线数据成为自贸港科学治理的精准抓手。

**中国城市报**：作为海南自贸港重要服务载体，海南12345热线在优化营商环境、保障旅游服务、对接国际标准上承担了哪些特殊功能？

**符凤莲**：热线是自贸港营商环境最直观的窗口。

优化营商环境方面，我们专门开设企业诉求专席、园区专班，对涉企诉求实行优先接件、流转、协调、回访，全力护航市场主体发展。保障旅游服务方面，我们立足国际旅游消费中心定位，健全旅游消费先行赔付快速联动机制，涉旅诉求多部门快速处置，保障中外游客放心消费、安心旅行。对标国际标准方面，我们持续优化

双语服务、涉外咨询及诉求协同处置机制，规范涉外政策口径与处置流程，提升服务专业化水平，以热线服务标准化、国际化助力自贸港打造稳定、公平、透明的营商环境，为封关运作夯实服务基础。

**中国城市报**：结合海南相关十年实践与十大制度创新，您在全国省级政务热线高质量发展、向治理中枢转型有哪些建议？

**符凤莲**：海南愿与全国同行共享实践经验，携手推动政务热线成为推进国家治理体系和治理能力现代化的重要支撑。以下，我有三点建议与大家分享。

一是坚持全省一体布局，加快推进省级统一平台、统一标准、统一督办、统一考核，告别碎片化、低效能建设模式，筑牢体制根基。二是坚持数智深度赋能，推进智能受理、研判、预警、督办全流程场景应用，以科技赋能减负增效。三是坚持锚定治理转型，强化中枢统筹、刚性督办、数据辅政，推动热线从服务热线向城市治理中枢、民生保障中枢、风险防控中枢转型升级。

■中国城市报记者 张永超

河南省洛阳市，这座承载着华夏文明深厚底蕴的古都，如今正将目光投向现代治理的智慧前沿。从“接诉即办”的快速响应，到“未诉先办”的主动感知，洛阳12345政务服务便民热线已升级为数智治理的“总枢纽”，为城市高质量发展提供有力支撑。

**中国城市报**：洛阳既是历史文化名城，又是中原城市群副中心城市。在这样的城市禀赋下，12345热线的发展定位有哪些特色？

**宋喜文**：洛阳12345热线的定位，始终紧扣城市的禀赋特点，以“一号通达、全域覆盖”为基础，打造政务服务的“总客服”和数智治理的“总枢纽”。这既贴合副中心城市的发展需求，也彰显了古都的文化特色。

具体来说，洛阳市依托工单四级直派系统，构建了纵向贯通县区、乡镇（街道）、村（社区），横向联动所有市直部门的

联动体系，确保群众诉求能快速流转、高效办理。同时，我们创新推出了政务热线与人大深度联动的机制，把热线变成了民主监督的新载体。另外，紧扣中原城市群副中心城市建设，我们开通了企业服务绿色通道，助力优化营商环境；立足古都底蕴，也拓展了文旅相关的服务功能，让热线更有城市的温度。

**中国城市报**：洛阳12345在诉求整合、流程优化和提升群众满意度方面，形成了哪些真正接地气、能落地的运营管理经验？

**宋喜文**：结合地级市基层治理的实际，我们摸索出了一套务实管用的办法，核心就是四方面，既好操作，又能见效。一是整合资源。我们把各类政务热线和诉求渠道都归并起来，实行统一受理、统一派单、统一督办、统一考核，让群众不用记多个号码，实现“一号响应”，从源头解决了多头拨打、重复反映的问题。

# 热线网格双向融合 数据解题“未诉先办”

## ——访天津市西青区南站工委书记、区网格化管理中心原主任孙长禄

■中国城市报记者 张永超

西青区是天津市环城四区之一，经济活跃度高，中心城区外溢人口和流动人口多，群众诉求杂协调难、资源分散对接难，基层治理任务繁重。近年来，西青区网格化管理中心独辟蹊径，将12345热线办理与网格化管理工作深度融合，探索出一条从“接诉即办”向“未诉先办”跃升的特色路径。

**中国城市报**：为确保政务热线工单既能快速流转，又能得到政府部门强有力的执行，西青区在顶层设计和管理体制上，如何构建起高效统筹协调机制？

**孙长禄**：这是关乎工作能否落地见效的核心问题。在管理体制上，西青区目前实行“双领导”分管模式。区网格中心作为区委部门，由区委分管领导主要从社会矛盾纠纷预防化解的角度进行高位推动；同时，考虑

到热线办理大量涉及政府职能部门的具体业务，又配置了一名副区长专门分管日常办理和协调架构，很好地解决了协调难题。

从现实需求看，12345热线中群众诉求类问题占比日益增高。区委分管政法工作的领导对此很关注，期望通过办好热线诉求，从源头预防矛盾纠纷升级。而从政府口径看，副区长直接调度，在统筹协调各职能局、街道办时具有行政便利。在热线转办初期，曾遇到职责交叉不清的棘手工单，需要提请区政府层面研究，理清职责边界。这种由政府主导的协调模式，流程顺畅，推动力强。西青区还创新建立了裁定小组机制，由编办、司法局等部门共同参与，对职责不清的工单进行线上快速研判。区委与区政府两条线齐抓共管，既抓源头治理，又抓事务流转，确保热线运行不脱离政府办理体系，有效化解了

二是优化流程。我们建立了“接诉、派单、办理、督办、回访、评价”的全链条闭环机制，明确每个环节的时限，压实承办单位责任，强化跨部门协同，坚决杜绝推诿扯皮，确保群众诉求事事有回音、件件有着落。

三是数智赋能。我们运用大数据分析群众诉求的热点和共性问题，推动服务从“接诉即办”向“未诉先办”延伸，让治理更精准、更高效。

四是聚焦民意。我们把群众满意度作为核心评价标准，完善绩效评价和问责机制，用心用情解决群众的急难愁盼，不断提升热线的公信力和群众的获得感。

说到底，这些举措就是要把12345热线打造成联系群众、服务群众、凝聚群众的重要平台。

**中国城市报**：在智能派单、大数据分析等方面，洛阳政务热线有哪些已经落地的应用？效果如何？

**宋喜文**：洛阳市重点用AI技术破解传统热线人工派单效

率低、方言识别难、派单精准度不足等痛点，核心就是推动热线从“被动响应”向“主动治理”转型。具体来说，我们部署了多类型大模型，用数百万条历史工单作为训练样本。经过多轮迭代优化，构建了一套能解析诉求、匹配权责的智能分类体系，实现了“接收—分析—派单”全流程的数字化闭环。这套系统能精准抓取群众诉求的核心信息，根据事项的复杂程度，自动匹配最合适的承办单位，而且还能动态学习、不断优化。目前，经过人工复核，智能派单和话术推荐的综合准确率已经达到80%以上，大幅提升了派单的效率 and 精准度。这为基层工作人员减了负，也让群众的事能更快地找到对的人。

洛阳市始终以群众需求为导向，构建“制度创新+数据赋能+网格下沉+多元共治”的全链条治理体系，推动治理模式从“事后响应”向“事前预防”、从“分散处置”向“系统治理”转变。在市级层面，我们健全了热线管理机制，强化诉求数据

的动态监测、分析研判和预警提示，建立了日报、周报、月报及专报制度，并依托“热线+督查”联动模式，推动高频共性问题从源头解决。比如2025年，我们就向市委市政府报送了12份文旅服务、消费纠纷、物业管理等领域的诉求分析报告，为精准施策提供了有力支撑。在基层，各个县区也涌现出很多务实的做法。西工区、涧西区依托智慧治理平台和网格化体系，把治理触角延伸到楼栋院落，实现问题早发现、快处置；伊滨区、孟津区通过诉求专报、类案分析、闭环督办，做到解决“一件事”、带动治理“一类事”；栾川县结合文旅特色，开展节前专项整治，有效减少了景区管理、农村环境等领域的投诉；老城区聚焦文旅服务优化，推行专员包段、小额纠纷先行赔付等举措，大幅提升了游客满意度。通过这样一整套从预警到处置再到源头治理的组合拳，我们切实提升了基层治理的效能，也增强了群众的获得感和幸福感。

“九龙治水”的困局。

**中国城市报**：从被动受理到主动治理是衡量治理能力的重要标准。在实际操作层面，网格中心是如何将12345的数据预警转化为基层提前介入、解决问题的的工作指令，从而实现“未诉先办”？

**孙长禄**：实现从“接诉即办”向“未诉先办”的跨越，核心在于数据与队伍的双重下沉与融合。西青区拥有一支直达最基层的网格员队伍，这是最大的执行优势，彻底打通了12345热线平台与网格化管理平台的系统壁垒，实现了融合。现在，每一张12345热线工单，在流转至职能部门办理的同时，都会被精准定位并实时推送到其所属的社区、村，直达对应网格员的移动端。

即便某件工单反映的是供暖问题，直接责任部门是供热公司或城管委，网格员也会在第一时间知晓。这就赋予了网格员

一双“数据之眼”。例如，系统显示某小区一号楼有居民反映楼道堆物问题，网格员接到预警后，不会只盯着这一个点位，而是举一反三，立即对周边楼栋进行巡查。网格员在日常入户走访时，便可有针对性地主动询问、排查类似隐患，发现问题后立即通过网格系统上报，协调物业或相关部门提前解决。

这种机制，实际上是把个体投诉变成了对整个区域潜在风险的排查契机。让数据多跑路，让网格员带着问题去巡查，在矛盾积聚成投诉之前就介入处置，将问题吸附在基层、化解在萌芽，不仅缩短了办事周期，更体现了治理逻辑的根本性转变。

**中国城市报**：面对西青区快速发展带来的海量工单和日益复杂的治理场景，除了机制创新，在利用智能化手段为基层减负、提高效率方面，西青区有哪些深度探索？特别是面对当前

人工智能技术的浪潮，您对未来以AI赋能基层治理有何设想与期许？

**孙长禄**：西青区人口流量大，群众维权意识强，工单长期处于高位。在人员力量相对吃紧的情况下，向科技要生产力是必然选择。西青区去年开始运用大模型技术建立智能派单系统，相较于传统的关键词派单，大模型能更准确理解语义，实现高效的自动化流转。而关于AI社工的探索，我们今年已启动推进。

展望未来，社会治理不能止步于模式创新，更要着眼于群众诉求的实质解决。无论是网格化管理还是12345热线，最终都要落到“办成事”上。期望通过智能化手段，能在统筹治理合力上实现突破，将政府各部门、社会组织乃至个人的力量拧成一股绳，真正提升解决疑难杂症的质效，形成具有西青特色的基层治理现代化模式。