

# 一条热线听民意 万千数据解民忧

## ——访湖北省荆州市大数据中心副主任谭艳

■中国城市报记者 张永超

一条热线连接民情冷暖,一组数据透视治理效能。在湖北省荆州市,12345政务服务便民热线依托大数据中心的体制优势,深度挖掘海量民生数据,推动矛盾化解从“被动接诉”向“主动治理”转变,让群众的一个来电转化为城市治理的改进动力。

**中国城市报:**荆州市在运用热线大数据推动“未诉先办”方面,有哪些探索创新?

**谭艳:**“未诉先办”的核心是让数据跑在诉求前面。荆州市立足热线平台,从数据驱动、机制创新、服务下沉三个维度发力。

数据驱动上,对历史数据分析,前瞻研判季节性、周期性诉求。中高考前夕,依据数据模型预测考点周边噪音、交通拥堵等问题,提前向教育、公安等部门发

送提示函,协同排险,考试期间相关诉求明显下降。

机制创新上,瞄准文旅热点,建立“涉旅诉求24小时办结”和“涉旅消费纠纷先赔后处”机制。游客诉求即时分办,涉旅消费争议在全省率先试行24小时先行赔付。2025年下半年累计高效处置文旅诉求691件,满意率达100%,涉旅工单全部24小时内办结,最快不到1小时。

服务下沉上,通过“阳光热线”系列活动将服务延伸到线下。“领导干部走进话务间”每月现场办公,累计解决噪音扰民、预付卡退费等共性难题60余个;“晓线跑一线”针对疑难工单,热线专班直接到现场核查、明确责任、跟踪整改;“热线进社区”常态化,现场办理诉求、宣传政策,让热线从耳边号码变成身边依靠。

**中国城市报:**在服务企

业、优化营商环境方面,荆州市12345政务服务便民热线有哪些特色机制?

**谭艳:**企业诉求时效性更强、政策专业性更高,荆州市围绕快办、直达、闭环三个环节构建了特色机制。

一是建立惠企“三专”专线快办。设“惠企服务专区”,涉企来电直转专业座席;组建由17个部门127名骨干组成的跨部门专家团队,复杂问题通过“三方通话”联动,专家现场解答,确保权威高效。

二是惠企政策精准直达。动态更新企业服务知识库,已汇集6865条涉企信息,分类标签化管理,对接惠企服务平台,精准推送政策、提供办事指引。同时强化大数据分析,推动服务从“接诉即办”向“未诉先办”延伸。

三是强化闭环督办。全流程跟踪督办和回访,疑难问题建立专项整改清单,确保1

个月内实质性闭环。2025年,热线受理企业诉求4189件,涵盖市场准入、用工社保等领域,办结率99%,力求案件有着落、事事有回音。

**中国城市报:**荆州是沿江城市,热线在流域治理、城市更新、民生保障中发挥了什么作用?

**谭艳:**依托大数据体制优势,荆州市政务服务便民热线已升级为服务城市重点工作的“感知器”和“助推器”。

在流域治理中,热线是生态“前哨探头”。群众举报非法排污、非法捕捞等问题,生态环境部门第一时间核查。洪湖流域治理中,群众反映直接推动了尾水治理设施建设和河渠清理,2025年湖心水质连续11个月保持Ⅳ类,全民参与生态治理。

在城市更新中,热线是改造“民意标尺”。老旧小区改造中,热线收集下水管道

设计、水电表改造等意见建议,让方案更贴实际。住房建设、城管等部门负责人定期走进话务间现场办公,2025年累计推动解决废弃线杆清理、下水道改造等一批共性难题,对改造停滞、施工质量问题联合现场督办,确保改到群众心坎上。

在民生保障中,热线是“协同枢纽”。深度融入市域治理,构建跨部门闭环。针对跨区域种子质量纠纷,通过“领导接听日”专题研讨,明确“发生地受理调查、购买地查处商家、市级兜底协调”原则,从解决一件事延伸到规范一类事。热线让治理更有温度、更高效。针对游客诉求推出“24小时办结机制”,2025年下半年涉旅工单691件全部24小时内办结,最快不到1小时。中高考前,热线提前向公安、教育、市场监管等部门发送“未诉先办”提醒函,考试期间相关诉求同比明显下降。

# “红城”热线系民情 数智善治兴老区

## ——访贵州省遵义市12345政务服务服务热线业务部部长曾颖

■中国城市报记者 刁静平

“红城”遵义,红色基因浸润基层治理的每一处角落。身处黔北山区,群众办事远、诉求响应慢曾是基层治理的堵点。如今,一条12345政务服务热线架起了党群连心桥:以党建为引领,用数智破难题,将服务延伸至山区群众家门口。这条热线已从民生窗口升级为城市治理的重要枢纽,真正打通了服务群众“最后一公里”。

**中国城市报:**作为红色老区与黔北区域中心城市,遵义市为12345政务服务热线确立了哪些贴合本地实际的特色定位?

**曾颖:**我们立足红色底蕴与山区市情,为热线明确三大核心定位。

一是城市治理“数据前哨”,将热线接入“城市大脑”,实时汇聚分析诉求数据、预警突出问题,配套“红黄牌”督办机制,推动热线从“接诉即办”向“未诉先办”转变,为政府科

学决策提供精准数据支撑。

二是红色老区“治理纽带”,创新“党建+网格+12345”模式,通过“红城微家”等基层载体联动派单,像红花岗区老城街道网格员那样,随手拍上传问题、热线同步跟进,实现城区、景区、山区诉求全覆盖、快响应,不让老区任何一个角落被落下。

三是法治服务“便民窗口”,联动司法、综治部门化解邻里、物业纠纷,以“红色文化+依法治理”推进诉源治理,让群众遇纠纷、想咨询能快速对接相关部门,打造群众信赖的“红色连心线”。

**中国城市报:**遵义市在工单闭环办理、疑难诉求攻坚、跨部门协同方面,形成了哪些务实高效的工作机制?

**曾颖:**我们以“事事有回应、件件有着落”为核心目标,构建全链条高效处置体系。

闭环办理方面,建立“受理、转办、承办、督办、办结、回访、归档、分析、考评”九位一体

全流程,实行一号对外、集中受理、限时办结,确保诉求处置规范有序。

疑难攻坚方面,推行“台账管理+专人督办”制度,对疑难重点工单强化研判、专人跟进,同时建立“不予重复受理情况备案+标准化解答”机制,主动分流减量、厘清责任边界。

跨部门协同方面,通过“直接整合、授权转接、双号并行”的方式,先后整合归并24条非紧急热线,健全与110、119、120紧急热线联动机制,落实首接责任,联合处置交叉诉求,从根本上杜绝推诿扯皮。同时坚持话务员每月培训考核,持续夯实服务专业度。

**中国城市报:**遵义市地域广、山区多,热线如何通过智能化升级,打通服务山区群众“最后一公里”?

**曾颖:**我们结合山区地域分散、服务半径大的实际,坚持实用为先推进数智赋能。

在智能建设方面,升级热线智能助手,新增智能辅助派

单、精准应答功能,完善民生高频事项标准化清单和知识库,提升响应精准度。

在服务渠道方面,开通7×24小时电话与微信公众号双渠道,群众可通过文字、图片、视频足不出户反映问题,免去长途奔波的麻烦。

在服务下沉方面,联动村社治理网络,将办理权限下放乡镇街道,小事就地办结;重点收集涉农、惠农等诉求,同时发挥监督作用,守护乡村振兴资金与防止返贫动态监测工作,切实解决山区群众办事难题。

**中国城市报:**当前热线正从“接诉即办”向“未诉先办”升级,遵义市在数据研判、矛盾前置化解上有哪些探索?

**曾颖:**我们以数据驱动主动治理,坚持对诉求数据日汇总、疑难问题周研判、工单办理月通报,通过分析诉求高发时段、区域和领域,精准捕捉苗头性、倾向性问题,推动相关部门提前介入、源头整改。同时紧跟省级部署,推进热线大模型

应用,探索智能标签、智能回访、智能分析等场景,让数据成为治理“指南针”,实现从“被动接单”到“主动防患”的转变,从源头减少重复诉求与矛盾积累。

**中国城市报:**立足遵义市的实践探索,您能否为中西部地级市热线提质增效分享一些可复制推广的实操经验?

**曾颖:**中西部地市立足自身实际、务实推进,可让热线接地气、提效能,成为基层治理现代化的有力支撑。结合遵义市实践,我梳理出四点经验。

一是资源整合不浪费,依托现有政务平台整合热线资源,避免重复建设浪费资金,降低投资与运营成本。

二是数智升级不盲目,优先落地智能派单、数据研判等实用功能,贴合地方财政与基层实操能力。

三是办理权限往下沉,减少层级流转环节,大幅提升基层处置速度。

四是督办强落地,以办理质效为目标,倒逼责任落实。