

民声汇于热线 善治面向未来

——2026北京接诉即办改革论坛在京召开

中国城市报记者 郑新钰

“您好,请问您需要什么帮助?”在北京,但凡遇上解决不了的急难愁盼,只要拨通12345,电话那头总会传来清晰耐心的回应。这条24小时不打烊的市民热线,早已嵌入这座超大城市的治理日常。

一条热线,连起万家灯火,映照治理初心,也成为世界观察“中国之治”的一扇窗口。10月12日至13日,2026北京接诉即办改革论坛在北京举行。来自70余个国家和地区的嘉宾汇聚在此,共同探讨“数智时代与人民城市”的新答卷。

七年多受理约两亿件诉求

10月13日下午,国家会议中心,2026北京接诉即办改革论坛闭幕式举行。市民代表姜芃站在台上,讲述了一段关于一盏路灯的故事。

2024年秋的一个傍晚,姜芃下班回住处时,发现小区门口的路灯坏了。老小区行道树茂密,没了灯光,夜路黑得发沉。

第二天上午她拨通12345,没有层层按键导航,真人话务员仔细记下了地址和故障情况。当天下午,她就收到了维修派单通知,隔天下班远远望去,路口已经亮起了暖黄的光。

第三天,维修工程师发来一条短信,把线路检修、灯泡更换的细节写得明明白白。“这条短信,我至今还存在手机里。”姜芃说。

一盏路灯,看似是市井日常里的“小事”,却恰恰承载着这座城市最可感知的民生温度。

“正是前端接诉派单、后端回访压实责任,才让每一个诉求都能事事有着落、件件有回音。”姜芃在台上的这句话,道出了很多北京市民的共同感受。在很多人眼里,12345早已不是一串冰冷的数字,而是看得见、靠得住的民生依靠。

自2019年正式启动以来,北京接诉即办以12345市民服务热线为主渠道,24小时不打烊承接市民与企业各类诉求,7年多来累计受理诉求约2亿件。去年,共受理群众企业诉求2580.2万件,解决率和满意率均超过97%。

数字背后,是受理、派单、办理、反馈、评价的完整闭环逐步成型,是全市各街道乡镇、市级部门和公共服务单位已全部纳入同一套响应体系,“闻风而动、接诉即办”的理念,已经渗透到城市治理的每一处末梢。

10月12日,《北京接诉即办改革理论研究成果(2026)》在2026北京接诉即办改革论坛开幕式上正式发布。研究认为,北京依托12345市民服务热线搭建民意直达、闭环处置、源头治理的制度链条,把新时代“枫桥经验”就地化解矛盾的内核,创造性地转化为2100多万人口超大城市的现代化治理制度,让市民从治理的“旁观者”变为城市共建的“主人翁”。

从“办一事”向“治一类”跃升

过去的热线,核心是“接一件、办一件”,考验的是响应速度和办理效率;现在的接诉即办,更看重透过海量诉求数据发现城市治理的共性“病灶”。

每年多条同类诉求的背后,往往指向政策空白、机制短板或者监管盲区。

循着这一思路,北京于2021年创新建立“每月一题”机制:定期梳理市民反映集中的高频难点问题,由市级部门牵头、分管市领导统筹,从根源上推动系统性破解。

据悉,专项治理开展至今,已累计完成2000余项任务、出台500余项政策,推动解决了一批长期积累、反复发生的民生难题,实现了“解决一个诉求、规范一个领域、治理一批问题”的放大效应。

在本届论坛上,一个鲜明的共识已然形成:接诉即办早已超越“市民诉求受理渠道”的初始定位,正从“解决一件事”向“治理一类事”系统性跃升,成为驱动超大城市治理变革的核心引擎。

与此同时,“六种治理形态”的系统总结首次亮相——敏捷治理、韧性治理、依法治理、多元治理、协商治理、数智治理,共同构成了接诉即办的治理哲学,印证着这一机制从民生服务工具向超大城市治理系统性方案的本质跃迁。

也正是这套以市民诉求驱动治理的机制,吸引了全球目光。哈佛大学肯尼迪政府学院

资深研究员、约旦前首相兼国防大臣奥马尔·拉扎兹将12345市民服务热线评价为“高效均衡的治理典范”。世界城市和地方政府联合组织亚太区秘书长伯纳迪娅·詹德拉德维表示,接诉即办是非常出色的基层治理模式,希望全球其他城市能学习借鉴。

本届论坛上,接诉即办的国际表达也在同步推进:英文专著正式出版、国际顶级学术期刊推出专刊、入选全球城市治理典型案例……这套诞生于中国的治理经验,正在通过学术话语、案例传播进入全球治理的讨论视野。

北京市政务服务和数据管理局党组书记、局长沈彬华表示,接诉即办改革已进入深化发展的新阶段,将以“六个化”路径系统推进:以理论化深挖制度内涵,以体系化构建治理闭环,以数智化强化技术驱动,以法治化固化实践成果,以社会化推动多元共治,以国际化传播中国经验。

在人机协同中守住治理温度

当治理的关口不断前移,传统人力驱动的处置模式逐渐触碰到效率边界,数智技术便成为接诉即办深化进阶的核心动力。

上午九点,北京市12345市民服务热线大厅内,电话铃声接连响起。在话务员李昭晨面前,屏幕被分成了三部分:左侧是工单表单区,中间实时转写着市民的语音内容,右侧智能助手区已经顺着对话内容,弹出了市民反映的问题要点。

等市民说完地址,系统已经自动完成点位定位,还关联出了对应的属地承办部门。通话刚一结束,一份填好核心信息的工单便自动生成,李昭晨核对无误后一键提交,全程不过几十秒。

“搁以前最怕遇上语速快、情绪急的市民,一边要安抚,一边要记信息,还要翻知识库,经常手忙脚乱。”李昭晨说,现在有了智能助手辅助,地址自动落点落图、诉求自动归类、工单自动生成,她能腾出更多精力放在倾听了解诉求、沟通疏导情绪上。

变化不只停留在接听环节。从电话端的智能座席到网

络端的智能客服,从智能派单到智能质检,数智技术已经嵌入“接、派、办、评”全流程。

北京市市民热线服务中心主任姚磊介绍,2025年北京出台市民服务热线数智化发展行动计划,智能客服、智能座席陆续落地。“热线数智化升级,诉求目录从2600个事项延伸到9000余项,派单更精准。”

本届论坛上,多位业内专家和学者表示,当前12345市民服务热线基础能力建设已逐步到位,下一步治理效能的持续提升,更要向数字技术要潜力。

北京大学政府管理学院教授沈体雁认为,AI带来前所未有的治理机遇。“依托改革实践,北京正在形成数字时代全球新的城市治理范式。”他认为,北京构建起涵盖需求、供给、平台、数据、信用五大维度的现代公共服务机制,以热线

工单这类单点技术创新带动超大城市治理的组织调整与流程重塑。

面向未来,北京理工大学计算机学院院长、教授王国仁建议,借助多智能体技术,实现不同治理主体之间的协调联动,打通跨部门的数据与业务壁垒。“例如针对已经预判出的风险,可以自动下发预警提示,跟踪整改进度,闭环核验治理成效。真正做到前置防范,实现现代化城市主动治理。”

与会人士普遍认为,接诉即办的数智化转型,出发点和落脚点都是更好地服务群众,而不是为了技术而技术。随着大数据、人工智能等技术的逐步落地,这条民生热线将持续提升治理效能,为市民提供更精准、更高效、更实在的服务。(图片由2026北京接诉即办改革论坛新闻中心提供)



2026北京接诉即办改革论坛现场。



10月11日,出席2026北京接诉即办改革论坛的中外嘉宾在论坛开幕前观摩北京市市民热线服务中心,了解首都超大城市治理实践。