中国城市报

■2026年11月16日 星期一
■本版责编 杜汶昊 ■本版美编 郭佳卉

政务热线 周刊

15-18

紧扣民心，“接诉即办”破顽疾

——北京市丰台区城市管理指挥中心政务热线工作实践

■中国城市报记者 刁静严

政务热线的一声声铃响，传递着群众对于解决急难愁盼问题的殷切期盼。而在北京市丰台区，对于群众诉求的高质效办理，就在政务热线“接诉即办”的切实行动中。

2019年，北京以12345市民服务热线为主渠道启动“接诉即办”改革，走出了一条以市民诉求驱动超大城市治理现代化的新路。而城乡接合部是丰台区最大的区情，老旧小区密集、遗留问题集中，物业、停车、房屋修缮这些事，天天都要面对，诉求也最多。丰台区城市管理指挥中心把“接诉即办”当作“头号工程”来抓，深入落实“党建引领、未诉先办、科技赋能、多元共治”，一年接着一年干。

2025年，丰台区政务热线受理群众诉求59.3万件，较上年下降1.02%，连续第三年下降，解决率、满意率均创历史新高。铃响之后，怎么才能“事了”？丰台区政务热线有哪些工作经验可以分享？带着这些问题，中国城市报走进北京市丰台区城市管理指挥中心进行专访。

“民生项目池”：把零散诉求攒成项目清单

丰台区北宫镇鑫博社区璟博苑小区的居民，曾为一件事头疼了很久。

这是一个棚改回迁小区。几年前，居民搬进楼房，一些老习惯却留了下来——不少人图方便，习惯把电动车推上楼充电。60部电梯里，电动车进进出出，屡禁不止。

“以前，电动车进电梯的问题没少让我们头疼。”鑫博社区党组织书记杜光远回忆道，“光靠劝说不是长久之计。”

转机出现在一次政务热线接诉之后。社区工作人员挨家走访，把物业、居民代表和消防专员请来商量，决定给电梯加装智能阻车器。可60部电梯全部加装，困难不小。

项目纳入年度“民生项目池”后，电梯整体打包立项，加装难题得到解决。如今，阻车器已稳定运行一年多时间，一旦识别到电动车进梯，便自动警示，电梯随即停止运行。“社区办了件大实事！”居民张先生由衷点赞。

一个个“小切口”，撬动了“大民生”。在丰台，这样的“小切口”还有不少：晓月东路的老旧儿童游乐场完成改造，成寿寺四方景园二区建起了非机动车立体停车楼，小井润园一区8号楼门前的路也修整了……

可“有一办一”，解决不了所有问题。群众诉求零散，同类问题反复出现，单点处置难以根治。如何把“件件有回音”升级为“事事有着落”，让有限的民生资源用在刀刃上？

2024年，丰台区接诉即办指挥部牵头推出“民生项目池”机制，围绕改善居住条件、保障公共安全、营造宜居环境、方便市民出行四大领域，依托“街镇向群众报告工作”“民生建议池”等渠道，把居民呼声最集中、需求最迫切、受益面最广的问题筛出来、攒起来，变成一份可落地、可跟踪、可见效的项目清单。

实际上，这套办法的雏形来自基层。2023年，北宫镇建起“民心项目池”，当年完成146个项目，随后在全区26个街镇推广。2024年首批443个项目100%落地，2025年滚动实施三批次303个项目，2026年截至目前又启动305个项目。3年间，“民生项目池”累计投入超4亿元，1051个项目落地见效。

群众的“问题清单”，正一项项变成“幸福清单”。

“丰铃行动”：专班下去，专啃“硬骨头”

北京丰台医院日均接诊2200人次。人多、车位少，院内非机动车停放场所捉襟见肘，院外可利用的空间也十分有限。尽管医院周边道路已划好非机动车停放位，但车位不足、排布不合理，骑车来看病的人常常无处可停。停车这件“小事”，成了该医院不少患者一道绕不过去的“坎”。

破除这道“坎”的，是“丰铃行动”停车管理专班。据介绍，该专班形成“引导+扩容+提醒”治理模式，深挖院内空间新增场地，引导患者和医护人员规范停放，同步整治占道停车。改造后，医院及周边累计新增39处非机动车停放区域，总面积970平方米，可同时容纳1200多辆非机动车，就医出行环境焕然一新。

医院门口的这道“坎”，是不少领域相似民生顽疾的缩影。物业、停车、环境等问题历史积淀深、资源配套不足，极易“反复回潮”。2025年3月，丰台区启动“丰铃行动”，以热线诉求为指引，聚焦十大高频领域，由区领导挂帅，11家牵头单位组建10个工作专班，坚持“一业一策”，做到“响铃必办、有办必果”。

治理的触角，伸向更多居民身边的困扰。石榴庄街道宋家庄的首开福贸商场，每天凌晨4点半开始卸货，噪声扰得附近居民睡不安稳。过去，常规督促商户降低音量、调整时间，没能根本解决。

“丰铃行动”环保专班介入后，联合街道、社区、物业在凌晨赶到现场发现，货车开门声、铁托盘落地声、硬轮碾过坑洼路面的撞击声接连响起。卸货区距离居民楼不足百米，几乎无遮无挡。执法队员没有反复要求商户“轻一点”，而是引导着把装卸作业区整体南移约50米，借周边建筑形成天然隔音屏障；再引导着把“地牛车”（手动液压搬运车）的硬塑料轮换成静音实心橡胶轮。“以前连整觉都睡不成，现在好太多了。”一位周边居民如是说。

这样的改变还有不少：“丰铃行动”环保专班紧盯噪声、油烟，让1500户居民告别喧闹与侵扰；城管专班集中清理“僵尸车”，腾出更多停车区域……

“丰铃行动”实施以来，各专班聚焦行业顽疾靶向攻坚，推动诉求办理由“被动接单”向“主动治理”转变。2025年，专班月度诉求量同比下降7.45%，问题解决率、群众满意率分别提升2.90%和2.85%；2026年上半年，专班月度诉求量继续同比下降3.89%，解决率、满意率进一步提升0.55%和0.71%。

科技赋能：AI上岗，办事更快

记者在丰台区城市管理指挥中心看到，一条群众诉求进线后，系统后台随即研判权责、比对属地、查询历史办结主体；几秒钟后，最优承办单位的名字弹出屏幕。

“以前，这一步靠人工逐单判断‘该派给谁’，但是工单量大、权责交叉，人工派单很容易出现错派、退单的情况。现在，系统就能替人作判断。”丰台区城市管理指挥中心运维保障科科长付莹对记者说。

这一变化来自丰台区自主研发的“智能派单系统”。付莹介绍，“智能派单系统”让AI学习丰台的治理逻辑，综合研判诉求内容、权责关系、属地管辖和历史办结情况，自动推荐最优承办单位，分派实现从“人判”转向“智判”，首派准确率从92%提升至98%。遇到跨领域的复杂诉求，还有“一单多派”“延伸派单”打破部门壁垒，把工单精准派至责任单位、处置科室，派单准确率提升至98.02%。

“工单派给谁”的问题解决之后，丰台区把着力点延伸到工单办理全流程。围绕工单全生命周期，丰台区建成全市领先的“工单全过程智控系统”，整合一键外呼、移动办理等功能，让工单从受理到反馈全程可追溯、可监督——平均签收时长由8分钟压缩至2分钟，平均办理时长由5.63天缩短至4.38天。

值得注意的是，丰台区同步上线的还有多个AI应用场景。语音转写把办理录音一键转为标准文本，识别准确率达85%，音频审核时长压缩60%；AI地址提取联动全区地址库，对适宜上门处置的工单标注“见面办理”，打通服务群众的“最后一米”。

“科技是提升治理能力的强大支撑。”付莹表示，丰台区正加快打破数据壁垒，构建统一共享的民情大数据中心，深化多维数据融合分析，推动预警模型从“事后响应”向“事前干预”“事中调控”升级，并全面布局全流程“AI+”，建强“为企服务专席”，拓展企业服务管家功能。

如今，紧扣民心、紧贴“接诉即办”改革，丰台区城市管理指挥中心用一个个落地项目、一次次主动攻坚、一项项科技应用，把群众的急难愁盼转化为看得见、摸得着的获得感。

（图片由北京市丰台区城市管理指挥中心提供）



北京市丰台区“接诉即办”数据分析平台工作场景。



在北京市丰台区晓月东路被改造完成的老旧儿童游乐场内，孩子们愉快参与“小丑”互动。