乌兰察布风光美

黄旗海生态向好 市民共享绿色福祉

》06版《

激发教育发展活力

这场运动会拼的是默契与配合



●“旱地龙舟”比赛 本报记者 徐楠 摄

》07版《

秋冬室内健身升温 瑜伽、舞蹈、羽毛球受青睐

》07版《

大家谈

一根热线，串起治理新路

■李拯

“我和同伴从俄罗斯第一次来北京，在丰台火车站迷路了，能不能帮帮我们？”今年3月，北京12345市民热线外语座席接到来电。工作人员接到派单后，迅速调取监控，安排志愿者上前规划路线，顺利将外籍游客送至乘车入口。在北京遇到烦心事怎么办？连老外都知道：拨打12345，接诉即办！

前不久，2026北京接诉即办改革论坛举办，热线话务现场的展览吸引中外嘉宾的目光。7年累计受理市民、企业诉求约2亿件，解决率和满意率均超过97%，标注着人民城市的民生温度。

习近平总书记强调，“把实现人民群众对美好生活向往作为城市工作的出发点和落脚点，努力建设现代化人民城市”。通过12345热线，可以更好观察中国特色城市现代化新路子。

精细，精准回应群众诉求。

人们把12345热线亲切称为“城市治理总客服”，无论大事小事，拿起电话就能反映诉求。北京某区领导在发言时形象比喻：以治理绣花针，串起民生千条线。

精细为“人民城市为人民”找到具体落点。城市现代化，不能只着眼于宏大，关注高楼大厦和经济总量，更要落脚于微小，回应好千差万别的群众诉求。精细也升级为城市治理方法论。在胡同的犄角旮旯实现有序停车，微小绿色空间让生态红利触手可及，吸纳多元力量担任兼职网格员……治理成效不是指标报表，百姓烟火才是最终答卷。

智慧，数智赋能城市治理。

今天，12345热线和大数据、人工智能技术紧密结合，实现由“市民诉求接收端口”向“联结多方资源的智慧中枢”转变。智慧，体现在及时答复、快速处置，把群众诉求转化为可分派落实的治理任务；体现在用数据流动打通部门分割、形成治理合力；体现在对海量诉求进行大数据分析，实现从接诉即办到未诉先办、从被动处置到主动治理、从解决一个诉求到实现一片善治的跃升……数智赋能城市治理，也为世界各国城市现代化贡献了中国经验、中国方案。

韧性，提升化解风险能力。

提高安全韧性水平，是城市发展繁荣、百姓安居乐业的基石。一根汇聚万千民意的热线，开辟了政府对城市运行的感知新渠道。12345热线建立了涵盖人、地、事、物、组织、时间等维度的标签体系，对诉求进行自动分类和分析，能够提升对高风险诉求的研判能力。这样有助于把风险解决在萌芽状态，事半功倍。

以极端强降雨风险研判为例，12345热线联合应急部门研发相关模型，对极端天气后可能出现的道路及城市设施损坏、人员救助等风险场景进行分级研判，在今年主汛期及时向应急部门提供了100多次报告。

将市民的切身感受与职能部门掌握的城市运行情况相结合，能更好识别和处置风险，提升超大城市抗风险能力、安全韧性水平，为城市发展系上安全带。

四环路大修，罕见病患儿家庭求药……论坛期间放映的纪录片《您的声音2》，以无解说、纯纪实的方式呈现12345热线的日常。一根热线，连通城市和人民，连接数智和治理，为城市现代化插上数字翅膀。

●责任编辑 张国欣 ●校对 梁利蓉 ●版式设计 谭志强 ●邮箱 wlcbrbmszk@163.com ●新闻热线 0474—8288590、8288300