

# 12345「小熱線」撬動「大治理」：接訴即辦解決群眾急難愁盼 海外華媒點讚北京政務服務高效

海外華文傳媒合作組織  
Overseas Chinese Media Cooperation Organization

「融通中外 讀懂中國」海外華文傳媒合作組織十五周年年會暨數字經濟企業出海品牌傳播交流會日前在北京大興舉行。14日上午，海外華文傳媒一行走進北京市政務服務中心，了解北京政務服務的整體情況以及國際化服務和國際人才服務工作的突出表現。海外華媒高層紛紛為北京市政務服務中心的高效運作點讚，並對12345熱線「為民服務接訴即辦，解決群眾急難愁盼」的工作理念表達了高度認可。

大公報記者 蘇雨潤、李暢北京報道



海外華媒一行走進北京市政務服務中心，參觀話務員工作並跟聽市民熱線。  
大公報記者 蘇雨潤攝

## 大數據分析讓城市治理像「繡花」般精細

步入話務廳，映入眼簾的是每位話務員桌上獨特的「一機雙屏」配置：一台顯示市民訴求，話務員通過交流記錄信息形成工單；另一台是「知識庫」，包含超過18萬條法規、政策等信息，幫助話務員提供準確回答。據了解，當接到簡單諮詢時，話務員會通過知識庫查詢、登記並給予答覆。而如果接到疑難複雜或專業性強的問題，話務員會通過系統核實有效信息，然後轉派給對應的職能部門，從而進行後續處理與回訪。

### 聽民意解民憂 日均處理6.5萬件

今年，12345熱線預計將接收高達2400萬件的市民與企業訴求，這一數字已超越了北京市的人口總數，充分顯示了廣大市民及企業對12345熱線的深切信賴。作為政府與民眾之間的關鍵紐帶，1700餘名話務員全天候堅守崗位，日均處理訴求量達到6.5萬件，每人每天工作8小時，其間需接聽80至100個電話，以「民有所呼，我有所應」為服務宗旨，展現出極高的熱情、耐心、細緻、高效、專業及無私奉獻精神。而這一連串的数据背後，是群眾獲得感、幸福感、安全感的不斷增強，既解決了群眾身邊的「小事」，也攻克了城市治理的「大事」。

北京12345市民服務熱線企宣團團長楊俊介紹，12345熱線向「窗口+智庫」數智化分析應用轉變，匯聚了1.5億條歷史數據，精心搭建起多個豐富的應用場景，圍繞智能受理、智能派單、智能評價、智能分析等方面，持續不斷地提升自身智能化水平。通過大數據分析，為政府決策提供參考，各地區和部門建立數智化管理平台，讓城市治理像「繡花」一樣精細。

### 5分鐘內解決 見證「中國速度」

「原以為政務服務中心會很嘈雜，但實際上非常安靜，話務員的聲音分貝控制得恰到好處，給人非常舒適的感覺。」瑞典《北歐時報》副社長趙娟首次走進北京市政務服務中心，不僅對這裏的辦公環境表示滿意，更對話務員的專業能力給予高度評價。「這裏的話務員素質、學歷都非常高，語言能力也十分出色，為市民提供了優質周到的服務。」

趙娟表示，自己對12345熱線並不陌生。疫情期間，她在外地出差時曾因行程碼問題而無法回到北京，於是首次撥打了熱線進行求助。據趙娟回憶，「話務員在了解到我的具體需求後，迅速聯繫了相關部門，並經過有效溝通，及時解決了問題。」她直言，「12345是我們老百姓最認可的一個服務熱線，效率真的非常的高！」

澳門《捷報》社長關健生參觀前就對12345熱線有所耳聞，此行親眼所見，更加被「中國速度」所震撼。「只要市民有需求，服務人員會在5分鐘內積極解決。」關健生還特別提到，服務熱線不僅提供中文服務，還與外語大學合作，推出多語言服務，甚至為殘疾人設立專線。「這樣的服務既專業又貼心，充分展現了北京政務服務的良好形象和突出能力。」



海外華媒代表們了解北京政務服務整體情況。  
大公報記者蘇雨潤攝

### 效率高

澳門《捷報》社長關健生



只要市民有需求，服務人員會在5分鐘內積極解決。不僅推出多語言服務，甚至為殘疾人設立了專線，既專業又貼心，充分展現北京政務服務的良好形象和突出能力。

### 質素優

瑞典《北歐時報》副社長趙娟



原本以為政務服務中心會很嘈雜，但實際上非常安靜，話務員的聲音分貝控制得恰到好處，語言能力也十分出色。

### 國際化

埃及《中國周報》副社長朱新娥



北京政務服務中心提供多語言辦理服務這一舉措非常具有前瞻性，不僅滿足本地市民需求，還能夠為外國友人提供便利。

大公報記者 蘇雨潤、李暢整理

## 跟聽市民來電 沉浸體驗接訴即辦

### 服務為民

在北京市政務服務中心四層的12345話務受理大廳中，數百名話務員正忙碌地接聽市民來電、耐心回覆網民諮詢訴求。現場，多位華媒高層也戴上耳機，跟聽市民來電，親身體驗多語言受理流程，深入了解12345熱線接訴即辦、為民為企的主要做法和工作成效。

走進話務受理大廳，一面面充滿歷史感的文化牆記錄着12345熱線誕生至今的點點滴滴。從最初僅有「一部電話」的市長電話，到2008北京奧運會前夕的非緊急救助服務中心，再到2019年開啟接訴即辦改革，這條熱線被賦予新的生命力，撬動了城市治理大變革。如今，市民能夠通過國家或北京市的官方網站，以及微信、微博等社交平台，隨時隨地借助手機反映訴求。為加強國際化服務，12345「接訴即辦」政務服務中心可接聽多種語言來電，滿足不同群體表達訴求的需求，方便為市民解決問題。

在體驗活動中，埃及《中國周報》副社長朱新娥尤為認真，一直在仔細聆聽接線員與市民的對話。當被問及對接線服務的看法時，朱新娥表示，北京政務服務中心提供多語言辦理服務這一舉措非常具有前瞻性，不僅能夠滿足本地市民的需求，還為世界各地的外國友人提供便利。「這種服務方式將北京國際化都市的特點發揮得淋漓盡致，讓外國人在北京、在中國真正感受到賓至如歸的溫暖。」

法國《法中網》副總編文化州同樣對北京12345熱線讚譽有加，認為這是一項真正的便民舉措。在跟隨聽取市民來電的過程中，文化州深入了解了話務員的工作狀態。當一家企業遭遇困境向熱線求助時，話務員迅速準確地記錄了詳細情況，即時提出針對性解決方案。「話務員專業與高效令人印象深刻，他們對市民需求的迅速響應與切實幫助真正做到了為民解憂！」

大公報記者蘇雨潤、李暢

## 「向世界講述更加生動立體的中國故事」

### 收穫頗豐

12日至14日，61家來自全球30個國家和地區的海外華文傳媒高層相聚北京，一系列參訪活動精彩紛呈，整個行程收穫豐。

走進北汽集團，感受以新能源化、智能化為主的中國新質生產力；深入京東集團，領略「以物流為載體的供應鏈服務全球化」；探訪北京數字經濟企業出海創新服務基地，體驗更加美好的「數字未來」。「我將把參訪中收穫的豐富素材和靈感融入未來的報道中，向世界講述更加生動、立體的北京故事、中國故事。」泰國泰亞傳媒副總編輯王菁野分享道。

「此次參訪讓我意識到必須不斷創新，加足馬力跟上AI時代的步伐。」這是王菁野第二次參加海外華文傳媒合作組織的活動，她表示，通過這次活動汲取了很多新知識、新觀念，讓她意識到作為媒體人必須不斷創新，通過互動式敘事增強讀者參與感，利用可視化手段提升內容直觀理解。「智能化生成技術

的應用將極大地優化內容創作，使中國故事更加生動有趣，從而在國際傳播中提升話語的創新力與吸引力。」

香港新聞社總編輯劉林則對京東的訪問印象深刻，「京東的發展故事，實際上是中國社會和經濟多年發展的一個縮影。」他認為，憑藉緊貼時代脈搏的視野和智慧，京東與中國經濟發展同步脈動，為當下眾多的企業提供了寶貴的借鑒和深刻的思考。科特迪瓦西非在線副總編輯朱育新通過參觀北汽集團，對國家運輸行業的迅猛發展有了更為直觀的認識。朱育新強調，海外華文媒體的最大優勢在於能夠直接接觸當地人，「要借此橋樑，採用當地人易於理解和接納的方式，將這些精彩故事和見聞講給他們聽。」

據了解，北京之行結束後，代表們還將一同前往「晉善晉美」的山西，參觀多個博物館，觀黃河壺口瀑布，赴洪洞大槐樹下尋根。

大公報記者蘇雨潤、李暢

## 北京數字經濟蓬勃 助企業揚帆出海

### 創新業態

在海外華文傳媒合作組織年會後，海外華文傳媒一行在京開啟了一場數字經濟與科技創新的「沉浸式」探索之旅。華媒高層們表示，通過此行不僅見證了北京在數字經濟領域的蓬勃發展，更深刻體會到科技創新如何賦能企業出海，打造數字文化新生態。

在集體參觀北京數字經濟企業出海創新服務基地時，澳洲《財視澳洲》社長詹金龍指出，企業在出海進程中往往會面臨法律合規、財稅管理、人力資源配置及文化適應性等重重挑戰，「這樣一個能夠幫助企業少走彎路、少付學費的出海服務平台，對於中小企業來說無疑是巨大的福音。」

「期待與海外華文傳媒組織深化合作，共同助力企業出海。」北京大興國際商業服務有限公司總監陳遠芳表示，海外華文傳媒組織覆蓋五大洲、六十餘個國家，擁有深厚的影響力，希望依託資源，幫助企業更好地進入不同目標市場；同時也希望借助這一平台引進更多優質外資企業，落地在出海基地，共同打造一個完善的出海生態。

「大興開闢區「空間大、基礎好、潛力足」，把信軟產業作為發展新質生產力的核心，聚焦基礎軟件、算力軟件、人工智能軟件等細分領域，在未來產業方面，瞄準元宇宙內容創作、AI醫藥研發、腦機接口等方向……」在大興開闢區元宇宙大廈，代表們

全神貫注地聆聽工作人員的介紹。隨後，雙方圍繞大興區數字經濟的創新模式以及數字文化領域的新興業態，展開深入交流探討。

14日上午，代表們前往北京宇信科技集團進行訪問，其沉浸式裸眼3D展廳獲得大家一致好評。「效果太棒了，能夠展示企業的技術實力和創新能力，增強品牌的科技感和時尚感。」韓國《新華報》副社長隋興國表示，通過年會上的推介以及實地參訪，對宇信科技的優勢和出海計劃有了深入了解，相信其出海戰略將取得良好的成效。

大公報記者蘇雨潤、李暢



海外華媒代表參訪北京大興經濟開發區，了解數字經濟創新模式。  
大公報記者李暢攝