

运转提速度 服务有温度

——大同12345政务服务热线智能化升级扫描

本报记者 孙露

我市12345政务服务热线秉承“倾听民声、排解民忧”的宗旨，以“群众利益无小事”为工作原则，以“群众满意不满意”为工作标准，形成了一个高效便捷的为民服务平台，架起了党和政府贴近群众、服务群众的桥梁。

今年以来，为进一步优化热线“接诉即办”运行机制，我市联合京东科技集团对热线进行智能化升级，打造出便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”，推动了热线服务再上新台阶。



新一代12345政务服务热线采取人机协作模式



智能化升级后的12345调度指挥平台



12345智能化升级观摩现场



各大主流媒体聚焦数字政府“大同样板”

现状

“12345，有事找政府”。可电话遇忙打不通，又该怎么办？今年2月以来，我市12345政务服务热线日均接通量达5200多个，比以前提高了一倍多。这背后便有科技的力量。

据市政府信息化中心相关负责人介绍，智能化升级之前，我市12345传统人工坐席日均受理量约2500件，受人工坐席数量限制，最高日受理4000件。如今，不仅呼入电话接通率达100%，而且日益高效。

家住云冈区恒安新区的孟女士对此就有切身体会。前些时，她想了解小区和小区附近的道路监控有没有打开，拨通12345热线咨询，第二天她就接到

接得通答得准 件件有回音

交警部门的回电，得到了满意答复。

对目前12345政府热线接得通、答得准，群众深有感触。靳先生致电12345热线反映，府南街大同十一中附近一工地扬尘污染严重，希望该工地尽快做降尘处理。12345热线将工单派到平城区住建局，工作人员及时展开调查，经与项目负责人沟通协调，很快配备了洒水车，并对裸土进行了覆盖。

姚先生致电12345热线反映，左云县鹊儿山镇草垛沟村口的垃圾池满了，一直无人清理，希望相关部门尽快解决。12345热线及时联系村委会，已安排专人每日清理……

法宝

作为人民呼声的倾听者、政务服务的提供者、群众诉求的督办者，政务服务热线正在经历一场从分散到归并、从纯人工到智能化的变革。去年12月28日，国务院办公厅印发《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》，提出加快推进除紧急热线外的政务服务热线归并为“12345”，加强热线能力建设，方便群众反映诉求建议。

政务热线效能提升的背后，离不开科技助力化解诸多痛点。

此前，12345政务服务热线的人工接线的过程中，工作状态是：嘴上在跟市民对话，手上忙着做各种记录，手脑都处于忙碌紧张的状态。工单创建过程也比较复杂，其中对于标题、正文内容、处理结果的描述，主要靠手打，耗时耗

科技助力 化解运行痛点

力，非常不便。同时，对相关职能部门缺乏指挥棒机制，无法督促其更好履职，成了“传达室”角色。而且反馈信息停留在简单的数据汇总，诉求分类不科学、诉求要素缺失等弊端，给政府打通底层数据、进行政务数字化升级带来难点。

归并布局早，智能化效果好，是我市12345智能化实践最真实的写照：2014年2月，市政府便将全市各职能部门服务热线统一归并为12345一条热线，开通7年来坚持为市民提供7×24小时全天候服务。如今，我市从智能化运营管理入手，将人工智能技术嵌入到政务热线的全流程中，包括语音问答、工单录入、工单转派、质检考核、监测预警等多个环节，打造全响应、全感知、全服务的智能平台，切实提升管理效率，

降低运营成本，优化服务质量。12345政务服务热线还联动全市125家单位，构建起覆盖市、县、乡、村的“四级联动”体系，精准快速派单，依据群众诉求紧急程度，设置了2小时、24小时、7天的三级办理时限，及时反馈群众，技术与制度紧密耦合，切实提高了诉求的解决率和群众满意度。

市政府信息化中心相关负责人说，充分利用大数据、人工智能手段，提升公共服务的质量和水平，让群众享受到更美好的生活，是各级政府改进公共服务的题中之义。我市正逐步推进数字化、智能化，不断提升着市域现代化治理水平，在此进程中，力争让12345政务服务热线成为建设服务型政府的有效抓手。

赋能

除了服务承载能力和响应率获得提升外，对于效率提升，话务员更是感同身受：“智能工作辅助系统对我们工作效率的提升帮助太大了，智能语音转写功能可以将语音自动转写为文字，系统还能根据不同的咨询问题，推荐对应的回复内容，快速又精准，工单创建时间和单次通话时长都大幅缩短了。”“智能政务热线大大降低了人工客服的工作压力，减轻了我们夜间的强度，现在基本不会加班了。”

值得一提的是，新一代12345政务服务热线在情绪识别和方言识别方面，也给政务服务带来了科技化的温度。

创新性融入情感识别功能

据介绍，基于京东科技国内顶尖的情绪识别AI模型，12345政务服务热线创新性地融入了情感感知功能，提升人机交流的体验感。针对大同话在声调、语法方面明显的地方特征，京东科技还依托强大的语义分析AI能力，让智能系统能够听懂使用大同方言咨询的高频问题，并针对性地有效解答市民的咨询。

“升级后的热线还能感知市民生气、失望、愤怒、焦虑等负面情绪，并根据情况进行安抚。”市政府信息化中心相关负责人说，今年4月10日23时，平城区福兴园小区居民邓女士向12345热线反映，小区内存在噪音扰民现象。通

话中，智能客服感知到邓女士的焦虑情绪，立刻进行安抚，并将通话转接到人工。人工话务员在接听前，已经看到智能系统屏幕上的情绪提示和相应诉求，与邓女士核实情况后，话务员马上联系了辖区街道和社区，解决了噪音困扰。

话务员于怡然说，智能化改造之前，接听热线全靠人工。矛盾突出的时候，总是接到市民的投诉：为什么老是占线？为什么回复很慢……有了智能客服的帮助，接通率大幅提升。关键是，智能客服推荐的答案与市民提问匹配度比较高，交流更顺了，市民也更满意了。

示范

4月21日，人民日报、新华社、光明日报、山西日报、山西电视台等主流媒体记者，在市政府服务热线中心观摩采访，聚焦走在全国前列的我市智能化政府服务热线。

“民有所呼、我有所应、接诉即办”。12345政务服务热线智能化实践的“大同样板”，也为全国政务服务探索发展起到了示范作用。

为了更快响应市民诉求，新一代大同12345热线开辟了多路径的接入方式，除了拨打12345电话，热线服务中心的APP、网页、微信、微博等非话渠道

打造数字政府“大同样板”

嵌入的智能在线机器人，都可第一时间为市民提供7×24小时在线应答服务。与此同时，12345政务服务热线归并了全市超过30条政务热线，涉及到的知识门类相当多，专业性极强。这就要求热线所提供的服务不仅覆盖面广，更要内容精准。京东智能为新一代大同12345热线构建了完善的知识库，根据市民的问题精准匹配和推荐相应的知识。知识库包括通用知识、政策法规、行业知识等，不仅可以整合全市各级部门的同质化问题，还可自动迭代升级。

“12345热线作为老百姓民情的体

温计，在科技的助力下能更精准地对民意进行把脉，深度倾听百姓‘心声’，并快速解决问题，有效提升了群众的满意度。基于京东智能政务热线平台的大数据分析，还可对民众关注热点、突发事件等问题进行实时预警预警，为市委、市政府科学精准施策提供数据支撑。”市政府信息化中心相关负责人说，在数字化政务的大趋势下，以12345政务服务热线的智能化为切口，我市将通过新技术与政务场景的深度融合，为市民带来更多获得感、幸福感和安全感。