

中国信息协会

CHINA INFORMATION INDUSTRY ASSOCIATION(CIIA)

关于举办“2025 县（市、区）12345 热线发展大会”的通知

各有关单位：

党的二十届三中全会明确强调，要强化市民热线等公共服务平台的功能，以更好地服务人民群众。

国务院办公厅印发的《国务院办公厅关于进一步规范和提升 12345 热线服务的意见》（国办函〔2025〕66 号），为政务热线建设指明了发展方向，也对 12345 热线建设提出了全方位、高标准的要求。

县（市、区）12345 热线作为基层政务服务的重要窗口，直接面向广大民众，是畅通民意诉求、打通服务群众“最后一公里”的关键纽带，对提升社会治理效能具有不可替代的作用。

在此背景下，为深入总结县（市、区）12345 热线在现代化社会治理中的新定位、新价值，分享成功实践，交流创新思路，共同推动热线服务质效迈向更高水平，中国信息协会拟定于 2025 年 9 月 24 日-26 日在烟台举办“2025 县（市、区）12345 热线发展大会”。

本次大会是首次专门针对县（市、区）12345 热线举办的全

国性盛会，意义深远，影响广泛。大会将汇聚来自省市热线单位和全国各地的县（市、区）12345 热线工作者、专家学者以及政府相关部门代表，共同探讨县级热线服务的发展路径和创新模式，为县（市、区）12345 热线的高质量发展提供强有力的智力支持和经验借鉴。同时，大会将聚焦县域治理的现代化需求，深入探讨如何通过优化 12345 热线服务，提升县域治理的效能和水平，推动县（市、区）政府更好地履行职能，加强与民众的沟通联系，及时解决民众关切的问题，增强政府的公信力和执行力。此外，大会还将展示各县（市、区）12345 热线在热线管理、机制创新、功能建设、数智建设等方面的经验和成果，激发县级热线创新动力，树立先进典型和标杆，提升县级 12345 热线的社会影响力和认可度，推动县级热线的高质量发展。

届时，大会将举办开幕式、主论坛、经验交流会、经验成果展示等活动，并发布《县（市、区）12345 热线发展报告（2025）》《12345 热线接办质效提升：智能化应用指南》《县（市、区）12345 热线创新发展典型案例集（2025）》等重要成果。大会将邀请有关部门领导，全国省、市、县区各级单位的领导，院士专家和热线工作者出席本次会议，共同探讨县级热线的高质量发展。

具体内容如下：

一、会议架构

（一）主办单位：中国信息协会。

（二）承办单位：中国信息协会数智客服专业委员会、才博智慧治理研究院。

（三）协办单位：清华大学数字政府与治理研究院。

二、会议概况

- （一）会议主题：数智驱动县域治理创新。
- （二）会议地点：烟台威斯汀酒店。
- （三）会议时间：2025 年 9 月 24 日-26 日。
- （四）会议规模：500+。
- （五）会议内容：开幕式、主论坛、经验交流会、成果展示。
- （六）会议形式：全体大会、网络直播。

三、会议目的

1. 促进政务热线服务水平的整体提升

通过构建深度交流与学习平台，广泛汇聚全国县（市、区）12345 热线工作者、资深专家学者及政府相关部门代表。共同分享实践经验、交流前沿创新理念，携手推动热线服务向更高标准、更高效能迈进。旨在全面提升政务热线的整体服务水平，更加精准地对接民众需求，显著提高民众满意度与信任度。

2. 推动县域治理体系和治理能力现代化

县域治理作为国家治理体系的关键一环，12345 热线在其中扮演着至关重要的角色。通过优化热线服务流程、提升服务效率与质量，深入挖掘并分析数据价值，为县域治理体系和治理能力的现代化提供有力支撑。旨在提高县域治理的效能与水平，进一步增强政府的公信力与执行力。

3. 展示县（市、区）12345 政务热线发展成果

大会将全面展示优秀县（市、区）12345 热线在热线管理、机制创新、功能建设、数智建设等方面的卓越成果与宝贵经验。旨在激发县级热线的创新活力，树立行业先进典型与标杆，显著

提升县级 12345 热线的社会影响力与公众认可度，推动县级热线实现高质量发展。

4. 切实提升民众满意度与获得感

通过不断优化热线服务流程、显著提升服务质量与效率等举措，确保民众在寻求政府服务时能够获得更加便捷、高效、贴心的回应。旨在进一步增强民众对政府的信任与支持，为构建更加和谐、稳定的社会环境提供坚实保障，让民众的获得感、幸福感与安全感更加充实。

四、会议内容

1. 开幕式：紧密结合党中央、国务院对政务热线工作做出的重要战略部署，拟邀请副国级领导、主管部门领导、地方政府领导出席大会开幕式并发表指导讲话。

2. 成果发布：作为本届大会的重要成果，大会开幕式上将发布《县（市、区）12345 热线发展报告（2025）》《12345 热线接办质效提升：智能化应用指南》《县（市、区）12345 热线创新发展典型案例（2025）》。

3. 主论坛：拟邀请政府代表、专家就县（市、区）政务热线发展与县域治理、营商环境做主旨报告。

4. 经验交流会：根据县（市、区）热线建设发展和功能定位设置数智治理、基层治理、协同治理等三个主题经验交流会。发布《烟台黄渤海新区智慧城市运行中心（12345）发展报告》《烟台龙口市城市运行中心（12345）发展报告》等研究成果。

5. 成果展示：大会现场将设置成果展，重点展示全国县（市、区）政务热线工作特色、机制建设和创新实践成果。并将部分优

秀县市区实践经验在《全国县（市、区）12345 热线创新发展典型案例集（2025）》和《政务热线周刊》上进行专题报道。

6. 现场观摩：组织全国政务热线单位实地观摩学习烟台市城市运行中心（烟台市 12345 热线）、烟台黄渤海新区智慧城市运行中心（黄渤海新区 12345 热线）。

五、参会说明

会议费 2800 元/人（含会议期间午餐和晚餐、市内交通、资料费等），住宿组委会统一安排，费用自理。每个参会单位限额 3 人，需提前申请并提交《参会报名表》，组委会确认后报名有效。

会议费收款账户：

户 名：中国信息协会

开户行：中国工商银行北京会城门支行

账 号：0200041409014417836

六、联系方式

参会联系人：谷 倩 手机：13874870399

会务联系人：邹 颖 手机：18600091559



附件 1

会议日程

9 月 24 日	
09:00-20:00	参会报到，领取会议资料，入住酒店
14:00-17:00	现场观摩：分批组织烟台市城市运行中心（烟台市 12345）、烟台黄渤海新区智慧城市运行中心（黄渤海新区 12345）
18:00-19:30	晚餐
9 月 25 日	
08:30-09:00	全国县（市、区）政务热线发展成果巡展
09:00-09:40	致辞讲话
09:40-10:00	县（市、区）12345 热线发展报告（2025） 发布
10:00-10:20	12345 热线接办质效提升：智能化应用指南 发布
10:20-10:30	县（市、区）12345 热线创新发展典型案例集（2025）发布
10:30-10:40	茶歇
10:40-11:40	主论坛
11:40-14:00	午餐&休息
14:00-17:30	数智治理经验交流会
18:00-19:30	晚餐
9 月 26 日	
09:00-12:00	基层治理经验交流会
12:00-14:00	午餐&休息
14:00-17:30	协同治理经验交流会
17:00-18:00	晚餐
9 月 27 日	
09:00-11:30	现场观摩：分批组织烟台市城市运行中心（烟台市 12345）、烟台黄渤海新区智慧城市运行中心（黄渤海新区 12345）