

北京12345智能体覆盖“接派评办”全流程 海量诉求数据成城市治理“传感器”

电话响了。12345热线话务员李昭晨面前，左侧屏幕弹出的不再只是空白工单，而是一份来电人情况介绍：以往反映问题的点位在哪里、承办单位是谁、办理到哪一步。市民这次反映小区电动自行车停车位不足、充电桩不够用。通话结束，一张工单自动生成，李昭晨核对、提交。

这是北京12345热线智能化升级后的日常一幕。7年多来，热线共受理诉求约2亿件，每天7万余件。这意味着，在这座超大城市里，许多市民都曾拿起电话、发出过自己的声音。

而让这些声音被听见、被回应，光靠人还不够。

近年来，北京12345开发智能体，把智能坐席、智能客服、智能职场、智能中枢连成一条线。对市民来说，打12345方式更多了；对话务员来说，从“边听边敲”转向“人机协同”，把更多精力放在倾听和与市民沟通中；对城市治理而言，海量诉求数据被激活，成为发现风险、辅助决策、推动未诉先办的重要资源。

如今，这些数据不光是一个个工单，更成为城市治理的“传感器”和“预警器”。

话务员身边有了“智能助手”

李昭晨做12345话务员6年多。最近一年，智能坐席让她身边多了一个“智能助手”。

“以前最怕信息记不全。有的市民语速快、情绪急，我们既要安抚，又要敲字，还要翻知识库，常常手忙脚乱。”李昭晨说。现在她面前的屏幕分成三块：左边是表单区，中间语音实时转写区，右边是智能助手区。

通话中，系统能“听懂”市民在说什么。提到“小区旁边充电桩不够”，它会识别出电动自行车充电桩场景，弹出询问要点：小区名称、具体点位、现在情况。说到地址，系统还能落点落图，话务员当场二次确认。确认后，地图旁关联出派单方向。

通话结束，系统自动生成工单，填入关键信息，推荐问题分类和承办单位。如果市民一通电话里反映了多个诉求，系统还支持“一键拆单”，拆成不同工单分别派发。

李昭晨说，当这通电话结束，工单填写九成以上，她只需核对。“我们不用埋头敲字，可以把更多精力放在倾听和沟通上。市民能感觉到，我们是在认真听他说话。”

变化不只发生在电话端。打开京通APP首页，“接诉即办”就在最显眼的位置。点进去，是12345网上“智能客服”的受理页面。

“你好，我们小区楼道有堆物问题，你能尽快帮我反映一下吗？”演示中，记者注意到，市民可以通过语音反映问题，文字自动转写，智能客服识别出“楼道清理”，追问具体地址和堆积情况。市民回完后，系统继续校验街道、社区信息。确认完整后，页面弹出地址校验，请市民确认点位。随后工单进入后台，由受理坐席派单。

从电话端到网络端，从智能坐席到智能客服，北京12345正把“人机协同”落实到每一个接听、每一次对话里。

智能体支撑“接”“派”“评”“办”全链条

12345越来越“聪明”，不只是接电话这个环节的事儿。背后，是一场覆盖“接派评办”全流程的业务重塑。

“北京12345智能体是围绕12345全链条业务流程开发的应用，把知识库、地图、分类、派单、拆单、质检等能力嵌入话务系统，形成完整业务链。”北京市市民热线服务中心网络工作处负责人单强说。它不是简单加功能，而是传统热线系统数智化转型的综合提升：“接”支撑智能客服、智能应答；“派”支撑智能派单、落点落图；“评”支撑智能回访、智能甄别；“办”通过梳理典型案例，探索智能体自动匹配、随工单推送，供承办单位参考。

知识库是“聪明”的底子。北京12345与首都之窗对接，整合诉求类、政策类、政务服务类知识，条目从2023年的12万条增至现在的60余万条。以前话务员手动搜索关键词、翻找政策；现在系统自动推送最相关的三条，第一时间给出专业答复。

诉求分类也更科学。单强说，过去城市治理诉求目录是三级、约2600个事项，现在细化到五级、近9200项，更贴合各委办局职责。智能体网络端覆盖445类高频场景，每个场景询问要素不同。“以前话务员记不住全部，只能靠搜索；现在智能坐席判断场景后直接推出询问要素，减少漏问、错派。”单强介绍。

工单派出去，只是智能化的开始。“办”的环节也在变。

加装电梯，是老旧小区普遍面临的难题。海淀区永定路街道太平路48号院，60户居民中一半以上是老人，12345市民热线多次接到“上下楼难”的反映。然而，因产权问题、多方矛盾，特别是受限于当时的“一票否决”规则，工程一度停滞。

12345汇集的海量诉求数据，支撑对全市同类诉求的常态化研判，精准锁定采光、噪声、补偿难等共性痛点，推动政策优化：废止“一票否决”，设置合理表决比例，明确高低层补偿机制。制度破冰后，48号院的电梯稳稳落地。

“评”的环节同样有变化。单强说，过去，工单人工抽检覆盖有限，现在系统对全量通话和工单智能质检，检测服务用语、流程等是否规范。

智能中枢让诉求数据赋能城市治理

市标签、城市指数、民情指数等分析维度，成为民生智库的重要组成部分。

数据不仅能“防风险”，还能“治根本”。2021年起，北京创建“每月一题”机制，每年基于上一年度接诉即办大数据，聚焦高频共性难点问题，选取需市级层面出台改革举措的问题专项治理。选题源于大数据分析，治理重点源于诉求数据分析，成效也通过大数据分析。截至目前，“每月一题”累计治理70余个问题，完成2000余项任务，出台500余项政策。

从“解决一件事”到“办好一类事”，背后是治理逻辑的转变：不再“有一办一”，而是从海量诉求中识别规律、从个案中提炼共性，推动市级层面出台政策、源头治理。这也是12345越来越智能的深层含义——智能不只是让电话接得更快、工单派得更准，更是让城市治理有了“预见”的能力。

北京市政府副秘书长，北京市政务服务和数据管理局党组书记、局长沈彬华说，下一步，北京12345计划把热线的人感数据与智慧城市物联网数据充分结合，做多元分析，最终建设真正赋能城市治理现代化的智能中枢，“提升人民群众的获得感、幸福感和安全感，这是我们努力的方向。”

北京12345热线正用智能化手段，让每一通电话都被更“聪明”地接住，也更有温度地回应。

本报记者 任珊 实习记者 刘玉洁

昔日受援地如今成为北京老人的热门选择 环京康养旅居项目组团亮相老博会

本报讯(记者 王琪鹏)在第十二届北京国际老龄产业博览会上，来自河北张家口、保定等地的康养旅居项目组团亮相。这些曾经的北京对口帮扶受援地，如今已成为北京老人康养旅居的热门目的地。

10月10日，北京老博会第二天，展馆内依旧人气不减。来自天津、河北、山西等环京地区的康养旅居项目来京推介，吸引不少老人前来咨询。在河北张家口展区，一段宣传语直接戳中了北京老人的心：“京张高铁1小时直达，与京津标准互通互认，医保可异地支付……”

除了北京市民熟悉的崇礼，张家口怀来、康保等地也来到北京老博会上推介康养旅居。在康保县展台，工作人员特地制作了大型展板，介绍当地的自然人文和养老服务发展状况。

河北保定是北京的“南大门”。在河北易县展台，登记簿上写满了北京老人的登记信息。“我们的项目就在山脚下、高速口，不光风景优美、交通还方便，另外还有‘医养结合’，北京老人可以放心住。”易县易水养老服务中心的工作人员介绍，近年来，不但有许多北京老人“组团”来当地旅居，甚至还有北京老人选择在当地的养老机构养老。

“易县我知道，有易水砚、清西陵。”北京市民陈先生退休前曾经去过易县，这次看到易县的展台感到格外亲切。

他表示，从北京开车去易县只要一个多小时多一点，对于退休老人来说是个不错的选择。“没想到这么多年过去，当地也搞康养了！”他感叹道。

本届北京老博会上，张家口的怀来、沽源，保定的涿水、唐县等地也纷纷进京推介养老服务资源。这些地区，几年前还是北京对口帮扶的贫困县。如今，随着京津冀养老服务协同发展不断深入，昔日的受援地，已经成为北京老人康养旅居的“后花园”。

“京津冀还要从统一制度规则、畅通要素流动、构建银发产业集群、创新养老消费场景、强化协同监管五个方面发力，建设京津冀银发经济统一大市场。”在四季青论坛上，中国人民大学人口与健康学院教授杜鹏建议。

近年来，京津冀三地在养老服务协同领域成果丰硕。目前，京津冀已实现养老机构等级评定、老年人能力评估结果互认，破解了“北京通·老助残卡”异地使用难题。记者从北京市民政局了解到，未来三地将立足北京科创与人才禀赋、天津先进制造产业基础、河北康养空间载体的差异化比较优势，着力构建三地优势互补、梯次布局、协同赋能、联动发展的养老服务项目矩阵，推动政策、资金、人才、服务要素跨区域精准对接，更好地满足老年人多层次多样化养老服务需求。

北京建成1540余家社区养老驿站 推动中医治未病、康复等技术进入养老机构

本报讯(记者 孙乐琪 柴嵘)北京已建成1540余家社区养老服务驿站，累计建设3.3万张家庭养老床位。这是记者近日从第三届首都中西医结合发展大会上获得的消息。

北京市民政局副局长杨志伟介绍，医疗健康服务是老年人最大的刚需。近年来，本市从制度设计、服务衔接、资源整合、医保支持等方面协同发力，积极构建以居家为基础、社区为依托、机构为专业支撑，医养相结合的养老服务供给格局，加快完善三级养老服务网络。目前，本市已建成13家区级养老服务指导中心、155家街道(乡镇)区域养老服务中心，专业化养老服务供给持续扩大。

“当前，居家、社区医养结合服务供给仍然不足。”杨志伟说，下一步，本市将持续推动医养资源深度融合，深化区域养老服务中心、社区养老服务站和基层医疗卫生机构的协作，推动家庭养老床位和家庭医生签约服务融合发展，将居家“老年人”纳入家庭医生重点签约服务对象；支持符合条件的养老机构内设医疗机构纳入基本医保保障范围；

促进智慧养老、康复辅具、药食同源等成果落地，推动中医治未病、康复等技术更多地进入养老机构。

中医药在治未病、慢病防治和老年健康服务等方面具有独特优势。北京市中医药管理局副局长李德娟介绍，2025年，本市中西医结合事业取得新进展。本市所有社区卫生服务站均设有中医馆，所有社区卫生服务站均能提供中医适宜技术，已建设近1000个社区中医特色诊区。

中医症状门诊通常针对失眠、便秘、疼痛等常见不适症状提供中医诊疗服务。2026年，本市新增45个社区中医症状门诊，结合前期已开设的门诊，实现了社区卫生服务站中医适宜技术，已建设近1000个社区中医特色诊区。

下一步，本市将遵循中医药的发展规律，推动中医药与养老服务在理念、技术、标准、场景等方面进行更深入的融合，积极发展“互联网+中医药”、远程医疗等智慧健康服务，促进医养结合服务的数字化和智能化转型。

加码欧洲跨境支付赛道 YeePay 荷兰 EMI 牌照正式获批

本报讯(记者 张丹)近日，全球交易服务商YeePay(易宝)传来重大进展，正式获得荷兰中央银行(DNB)颁发的电子货币机构(EMI)牌照。这一资质落地，标志着YeePay在欧洲跨境支付赛道再落关键棋子，其全球化合规布局迈出坚实一步，将依托荷兰支点，为中国和全球企业打通欧盟区域本地化支付服务通道。

EMI牌照是欧盟市场核心支付资质之一，持牌机构可在欧盟境内发行电子货币，开设支付账户，开展本币收付款、跨境资金结算等业务，是支付机构深耕欧洲市场不可或缺的关键准入凭证。欧洲监管体系严苛，牌照申请对企业风控体系、客户资金保护、业务运营流程都有着极高标准。

YeePay高级副总裁裁花蕾表示，荷兰EMI牌照的获批，是企业欧洲战略布局的关键里程碑之一。未来，YeePay将以荷兰为核心战略支点，协同英国EMI牌照，持续完善覆盖欧洲的本地化持牌服务网络。

依托欧洲本地的合规布局与金融基础设施，将进一步提升全球收付、本地账户、多币种汇兑等服务能力，为国际客户构建一站式全球跨境贸易支付解决方案。打通跨境资金链路，降低跨境贸易的资金成本，助力实体产业在欧洲稳健拓展。

据悉，YeePay已在多个国家和地区布局金融及支付相关牌照，包括中国香港MSO、美国MSB、墨西哥Money Transmitters、中国香港SFC第1、4、9类受规管活动牌照，以及英国EMI、荷兰EMI牌照。依托全球化的业务网络与金融科技能力，YeePay的业务覆盖200余个国家和地区，支持100余种货币的实时汇兑，持续为企业跨境经营提供支付服务支持。

面向未来，YeePay将进一步深化与全球金融机构的合作，为出海企业提供从跨境收款、跨境付款、外汇服务到全球账户的一站式跨境支付解决方案，以金融科技力量赋能实体经济高质量发展。

北京公开遴选公务员报名条件公布 125个公务员职位将遴选147人

本报讯(记者 代丽丽)《北京市2026年度公开遴选公务员公告》日前发布，125个职位将遴选147人。10月12日至16日报名。

公开遴选职位包括一级主任科员及其他相当层次以下职级职位。分为两类，一类面向符合条件的公务员，113个职位共遴选135人；另一类专门面向符合条件的选调生，12个职位共遴选12人。

报名范围包括：本市市区级以下机关中已进行公务员登记备案且在编在岗的公务员、本市市区级以下参照公务员法管理机关(单位)中已进行参照登记备案且在编在岗的工作人员、市级机关设在区的派出机构以及其他基层机关中符合上述条件的人员。在京中央直属机构设在各区各单位(包括垂直管理单

位、派出单位等)中，符合条件的人员也可报名。

报名条件包括：具有3年以上公务员或参照公务员法管理机关(单位)工作人员工作经历；在现单位工作2年以上；年度考核没有基本称职以下等次；除公开遴选职位对年龄有特殊要求外，现任科级正职领导职务或一级、二级主任科员的，年龄在40周岁以下(1985年10月以后出生)；现任科级副职领导职务或三级、四级主任科员的，年龄在37周岁以下(1988年10月以后出生)；现任一级、二级科员的，年龄在35周岁以下(1990年10月以后出生)；具有大学本科以上文化程度；具有北京市常住户口等。

报名时间为10月12日9时至16日18时。每名报名人员限报1个职位。

本报社会观察

依托算法批量囤号 线上引流加价获利 电子黄牛怎样抢走专家号



有不少患者发现，自己拿着手机卡点抢挂号平台上三甲医院的热门专家号，号源却屡屡转瞬即空。与之形成鲜明反差的是，大量被抢占的号源并未真正用于就诊，而是在临近医生接诊时，被人集中退单作废，造成优质医疗资源浪费。

记者调查发现，相较于以往现场倒号的传统手法，新型黄牛已完成技术化、线上化“迭代”。一条依托脚本算法批量囤号、线上引流加价的黑色产业链，正悄然侵蚀公共医疗资源，扰乱公平就医秩序。

引流 披着“陪诊”外衣的猎手

近期，社交平台出现了大量提供代挂号服务的账号，发布的内容多有“陪诊”“代办”等字样。还有人通过发布求助帖在评论区引流，将用户引至社交软件进行私下沟通。相关话题标签包括“医院挂号”“希望可以帮到有需要的人”“三甲医院”等。

记者在社交媒体上联系了一名微信名叫“答案”的用户，咨询其能否代抢一个知名三甲医院肿瘤科的专家号。对方报价服务费900元，挂号费自理。“我们就是走官方的预约平台，都是正规号源，你可以放心。”对方表示，只需提供患者姓名、身份证号、电话号码即可操作。

社交媒体上认证为杭州一医疗健康公司的用户表示，可提供上述同一专家的代挂号服务。其向记者报价服务费400元，挂号费自理。“都是正规的渠道。”该用户表示，病人不需要提供实体证件，“给身份证号和正面照片就可以”。挂号成功后，预约信息会在医院的平台上显示。

记者联系了好多名挂号人员发

现，相关账号IP地址集中于北京、上海、西安、杭州等大城市，单次服务费用在300元至1500元不等。不少提供抢号服务的账号宣称“成功率高达95%”“挂号失败全额退款”。部分账号还会发送有人挂号成功的聊天截图，以佐证其能力。

调查 靠算法“吸血”年入百万

“犯罪嫌疑人”的住所内，数十部手机整齐排列，分别登录不同医院、不同专家的挂号界面。嫌疑人即便外出，也会远程监控设备，实时紧盯号源动态。其名下房产、车辆，均靠倒卖专家号购置。”上海市公安局闵行分局网安支队办案民警谈及抓捕场景时介绍。

上海市公安局闵行分局近期接到辖区医院上报线索：医院线上挂号小程序显示大量专家号已约满，但实际上到诊率偏低，诸多号源出现无人就诊的情况。专案组对空置号源开展全量数据分析，排查出17个存在批量抢占号源异常行为的小程序账号。经研判，这些账号频繁更换就诊人信息，累计预约挂号3000余次，实际就诊仅950余次，取消、过期号源占比超60%。

“经测算，普通患者从登录系统到完成挂号付款，全程至少需要2分钟至3分钟，而嫌疑人借助自动化脚本，仅需数秒即可完成抢号操作。”上海市公安局闵行分局网安支队民警高峰解释道。

今年4月，上海闵行警方奔赴上海、安徽、福建等地开展抓捕行动，抓获6名利用技术手段抢占、倒卖医院号源的“电子黄牛”，以及4名违规倒卖号源的陪诊师，该团伙非法获利累计达640余万元。

经查，该团伙有专人盯守上海多家知名三甲医院的号源。嫌疑人依托各大医院挂号小程序，利用系统漏洞，通过非法接码平台批量注册账号，借助自主编写的抓包程序、自动点击器等脚本工具，搭配虚拟手机号快速抢占号源。

——开展全链条溯源整治，清除黑产工具与分销渠道

多名医护人员认为，可由卫健、公安、网信等多部门开展联合执法，从源头清查非法抢号软件等作案工具；明确陪诊行业合规边界，加大电商、社交平台“有偿陪诊”等违规信息处置力度；建立跨省份号源非法抢占黑名单共享机制，起到“一处违规、全域受限”的震慑作用。

据半月谈

观察 如何斩断伸向医疗资源黑手

医疗资源是重要的民生公共资源，面对代挂号服务这一乱象，需进一步统一执法和司法标准，推动打击治理工作前置，构建标本兼治的长效治理体系。

——完善法律供给，统一执法标准、提高违法成本