

2024全国政务服务便民热线 发展研究报告

- 2024年11月 中国·北京 -

第六届全国政务热线发展论坛

并购家 免费行业报告网

IPOIPO.CN 每日更新 不用注册会员 无广告 永久免费

110家政务热线单位实地调研

193家政务热线单位问卷调研

46590位全国各地群众问卷调研

CONTENTS

目录



清华大学数据治理研究中心
Center on Data and Governance, Tsinghua University



- 政务热线发展概况
Overview of the Development
- 当前面临形势分析
Current situation analysis
- 政务热线现状分析
Current data analysis
- 政务热线服务体验
Service experience
- 群众意见建议反馈
Suggestions and feedback
- 存在的问题与挑战
Problems and challenges
- 政务热线趋势展望
Trends and Prospects

第一部分

政务热线发展概况



政务热线发展概况

政务热线经过40余年的发展历程，从1.0 迈向了4.0 阶段，在政府治理体系中发挥的作用愈加重要。政务热线在党和政府的引领下，经过长期的高质量发展，不断创新探索，体制机制及运营管理日趋成熟，逐渐构建出了具有中国特色的现代化政务热线管理服务体系。

1983年 - 2019年
起步阶段

1.0 - 启航

1983年，沈阳市、武汉市相继设立市长热线，拉开了我国政务热线40年创新发展的帷幕。

2020年 - 2021年
归集化升级阶段

2.0 - 聚焦

在国家方针政策的指引下，各地区政务热线进行统一整合，统一管理，提升了热线服务的便捷性和服务效率。

2022年 - 2023年
标准化管理阶段

3.0 - 挑战

政务热线随着国家深入治理及智能化技术的发展，不断规范化、标准化。

2023年 - 未来
数智化探索阶段

4.0 - 探索

开启了数字化、智能化在政务热线领域的全面应用，不断实践和创新，为政务热线的发展寻求更多可能。

第二部分

当前形势分析



当前形势分析 - 政策环境

近年来，国家层面相继出台的一系列政策文件，不仅为政务热线的蓬勃发展指明了方向，而且深刻阐明了政务热线在**优化政务服务流程、提升政务服务能力、强化社会治理效能**等方面的核心价值。

政府发文

- 2020年12月，《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》指出：“健全12345热线社会监督机制，推动开展12345热线服务效能‘好差评’工作”。
- 2022年5月，《国务院办公厅印发关于推动12345政务服务便民热线与110报警服务台高效对接联动的意见》要求“加快建立职责明晰、优势互补、科技支撑、高效便捷的12345与110高效对接联动机制，进一步提升政务服务水平，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感”。
- 2024年1月，《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》提出：“2024年，推动线上线下政务服务能力整体提升，健全‘高效办成一件事’重点事项清单管理机制和常态化推进机制，实现第一批高频、面广、问题多的‘一件事’高效办理。到2027年，基本形成泛在可及、智慧便捷、公平普惠的高效政务服务体系，实现企业和个人两个全生命周期重要阶段‘高效办成一件事’重点事项落地见效，大幅提升企业和群众办事满意度、获得感。”

政策背景

- 2024年7月，中国共产党第二十届中央委员会第三次全体会议通过《中共中央关于进一步全面深化改革、推进中国式现代化的决定》提出“强化市民热线等公共服务平台功能，健全‘高效办成一件事’重点事项清单管理机制和常态化推进机制”。

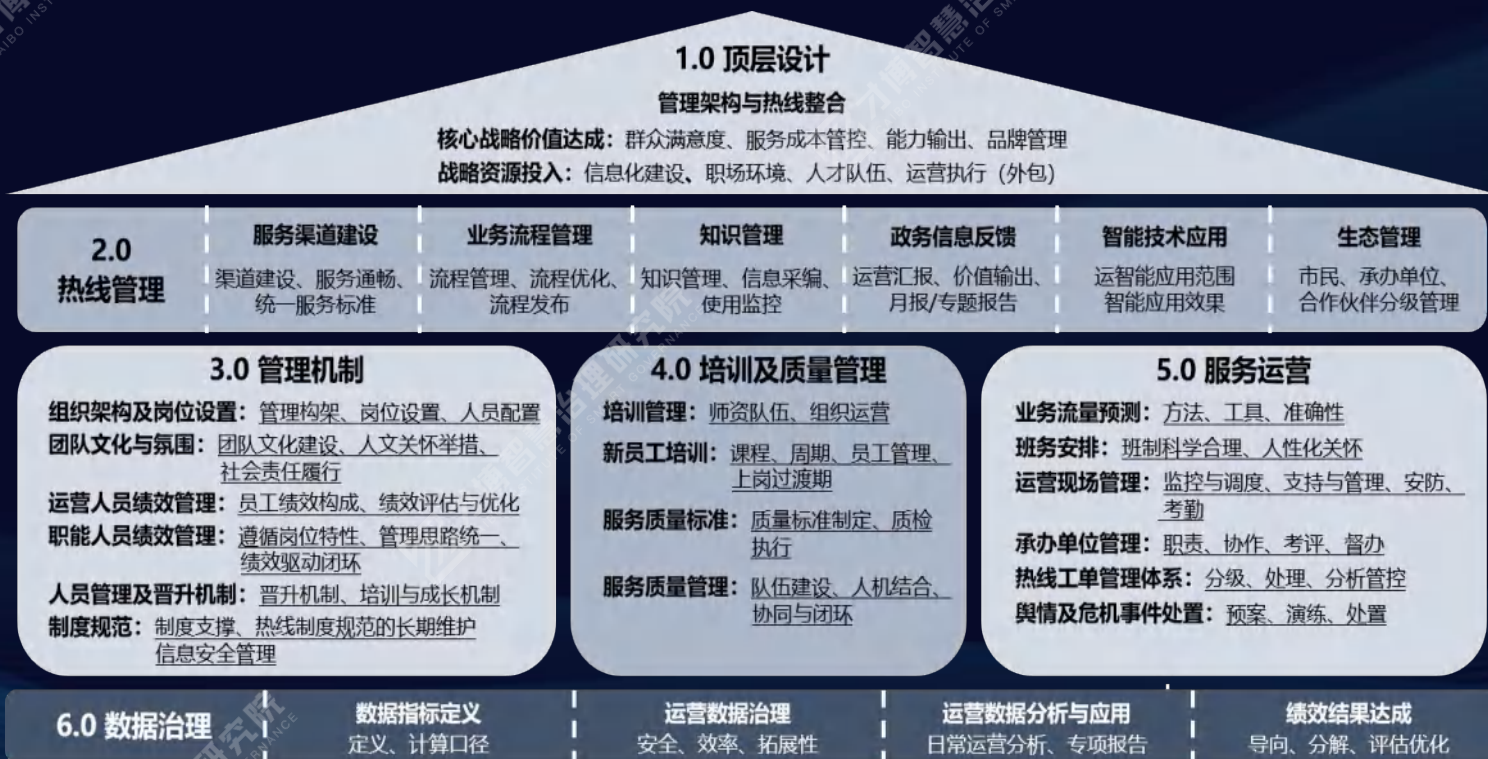


当前形势分析 - 政策环境

在国家政务相关政策支持下，各地政务热线逐步开展热线的标准化建设，《呼叫中心服务质量和运营管理规范》（YD/T2823-2015，简称CCSO行业标准），2022-2024年得到了广泛应用，为政务热线的建设、管理、运行提供了规范和指导。



CCSO行业标准政务热线版



CCSO行业标准评定体系全景图



当前形势分析 - 技术环境

从技术环境来看，从早期的简单电话服务到现代的智能化、网络化服务，技术的进步极大地推动了政务热线的功能扩展和服务效率的提升。

01 早期发展阶段：简单电话服务

政务热线早期是简单电话服务，依赖人工操作，后引入IVR系统初步提升服务效率。

02 中期发展阶段：计算机技术与数字政府建设

计算机技术的发展推动了政务热线服务智能化水平的提升，数字政府建设加速了多服务渠道的涌现和服务效率的提升。

03 现代发展阶段：智能化、网络化服务

智能化、网络化技术的应用使政务热线实现了全渠道覆盖和高效服务，完成了从“电话热线”到“数字化服务平台”的跨越。





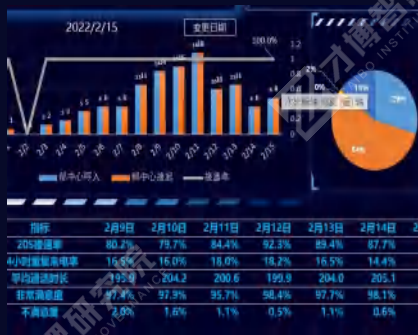
当前形势分析 - 社会需求

政务热线作为政务服务“总客服”，不仅承载着企业和群众的需求，同时，也是为了满足 城市治理的迫切需求、智慧治理的数据需求、营商环境的优化需求、特殊时期的应急需求，以及多元发展的社会需求。



城市管理的迫切需求

政务热线是城市管理的关键纽带，有效解决各类问题，有效缓解城市管理中的矛盾与冲突，提升了政府服务效率和群众满意度。



智慧治理的数据需求

在智慧治理的背景下，政务热线积累了大量民企需求、城市运行状况的数据，为政府提供决策支持。



营商环境的优化需求

国发〔2024〕3号文件指出，“优化政务服务、提升行政效能是优化营商环境、建设全国统一大市场的必然要求”。



特殊时期的应急需求

在自然灾害、疫情等突发事件发生时，热线的应急响应能力对于维护社会稳定和保障人民生命安全发挥着至关重要的作用。



多元发展的社会需求

政务热线具备普惠性和便捷性，对不同职业、语言、文化背景的群众提供服务，响应热点，促进社会和谐稳定。

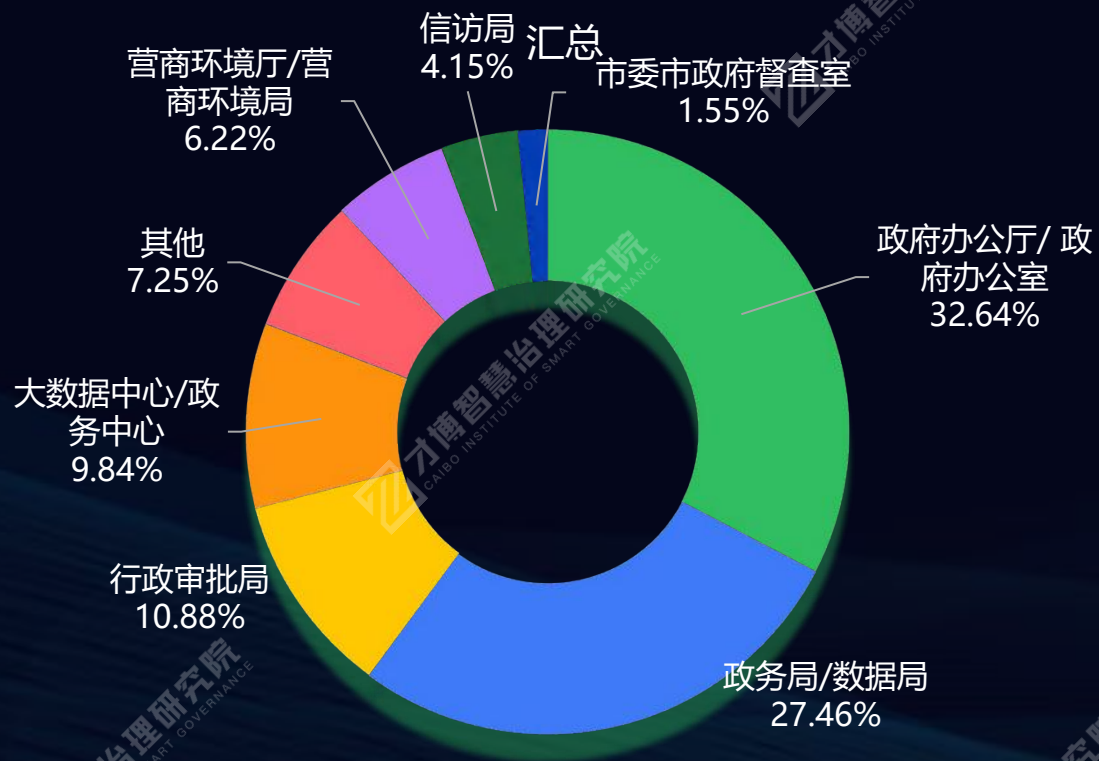
第三部分 热线现状分析

(数据来源于2024年全国政务热线参调样本)

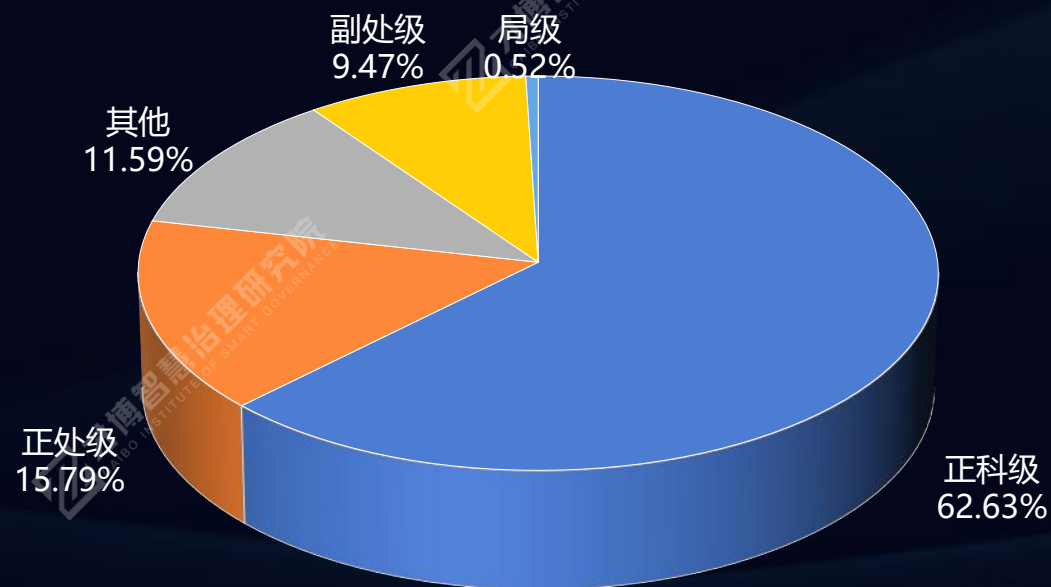


热线现状分析 - 组织架构与行政级别

从热线归口管理来看，目前各地的**政务热线主管部门**占比最高的是**政府办公厅/政府办公室** (32.64%)、**政务局/数据局**占比**27.46%**，各城市政务热线的**行政级别**主要为**正科级**，占比**62.63%**。



政务热线的主管部门分布



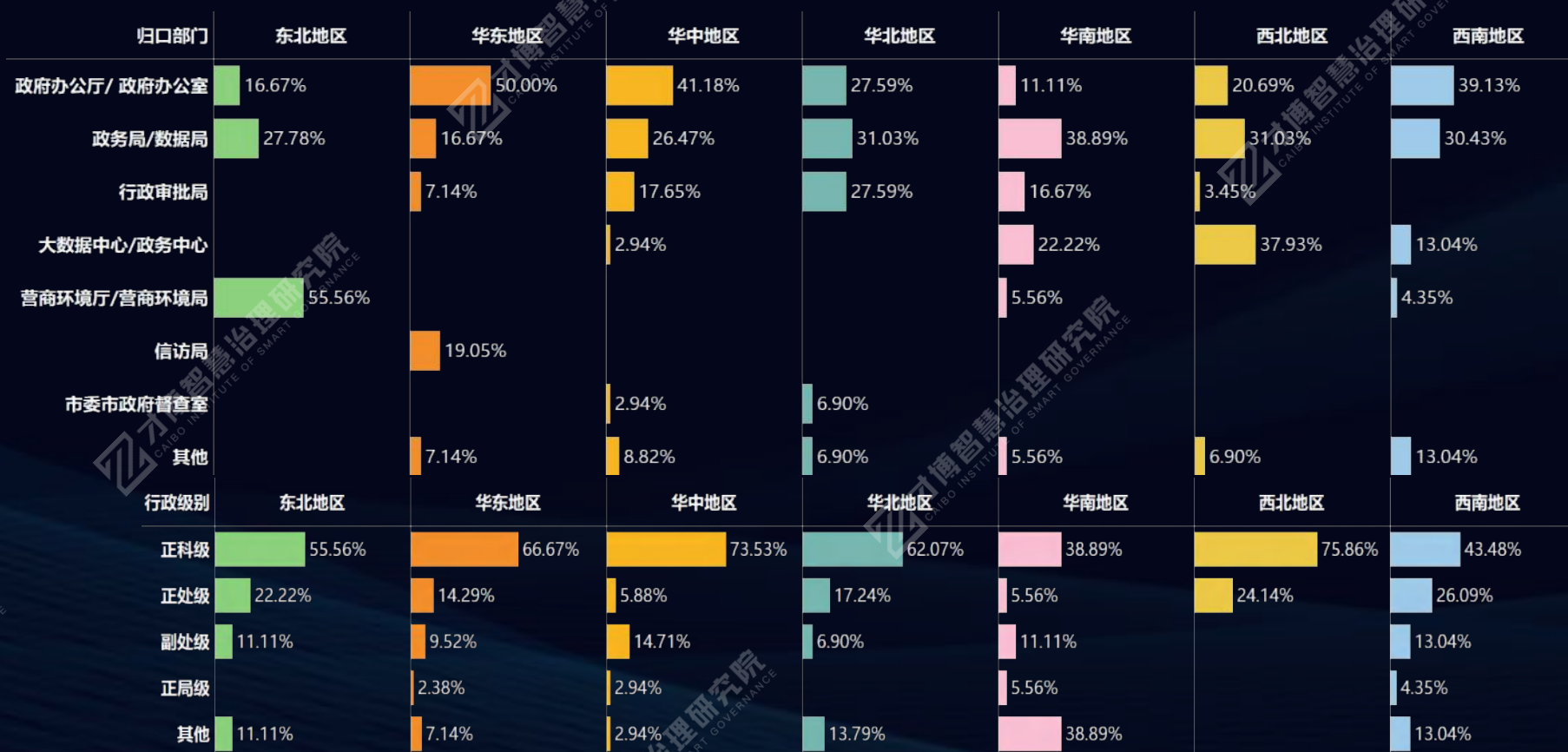
政务热线的行政级别分布



热线现状分析 - 组织架构与行政级别

1. 全国七大区域 政务热线主管部门和行政级别

华东地区、华中地区、西南地区政务热线主管部门以政府办公厅/政府办公室为主，东北地区以营商环境局为主，西北地区以大数据局为主。





热线现状分析 - 组织架构与行政级别

3. 不同主管部门、行政级别的政务热线在2024政务热线服务质量指数中的表现

(1) 主管部门为**市委市政府督查室**的政务热线服务质量评估指数**最高**，得分为78.38

(2) 行政级别为**正局级的政务热线**平均服务质量评估指数**最高**，得分为78.09



各主管部门政务热线服务质量评估指数

各行政级别政务热线服务质量评估指数

高级别行政支持， 能够显著推动政务热线问题解决效率



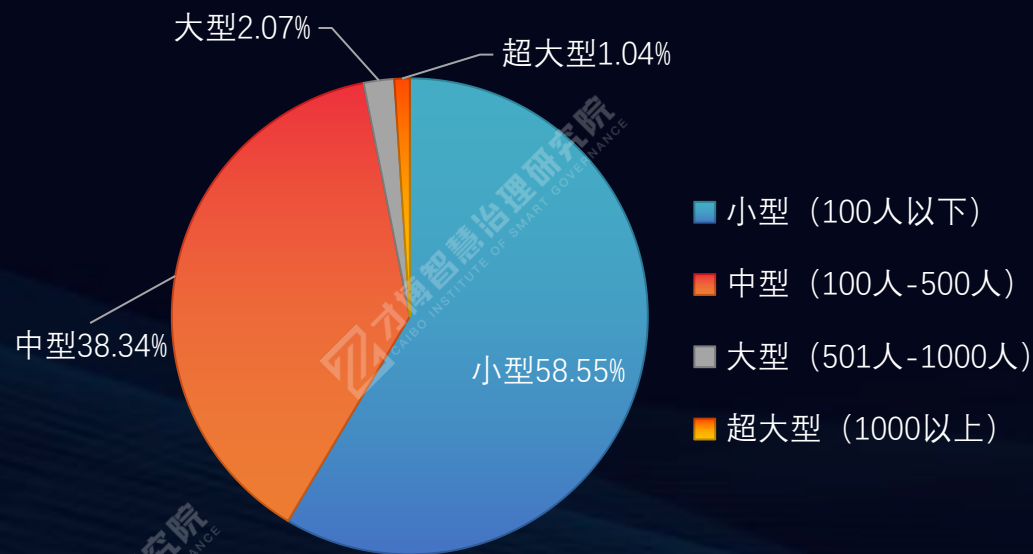


热线现状分析 - 服务体量与人员配置

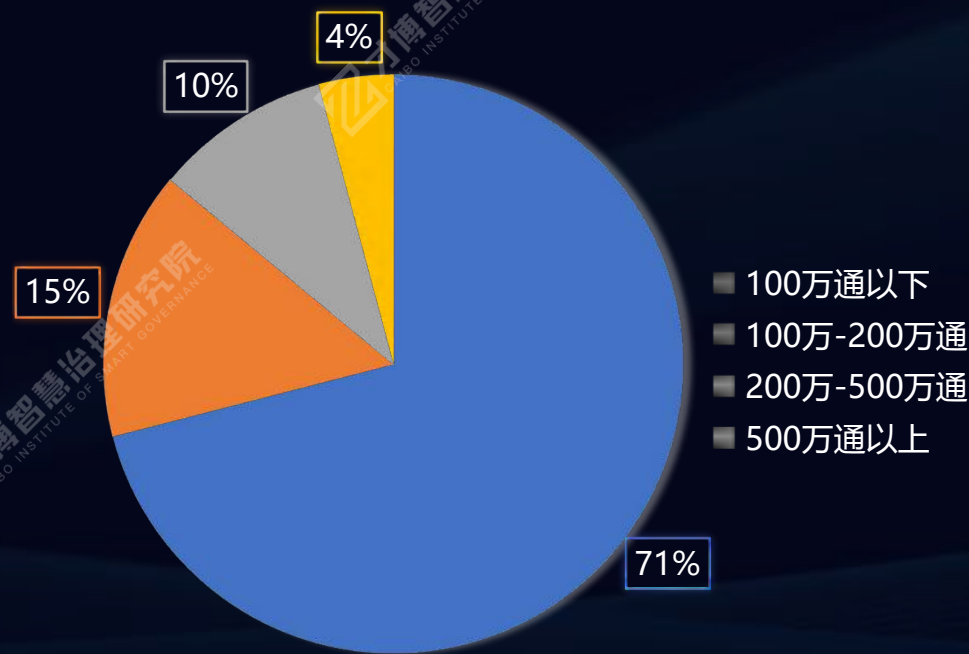
1. 人员与话务规模

2024年政务热线从业人员规模近**4万人**，其中人员规模在**100人以下**的政务热线**占比58.55%**，**1000人以上**超大中心占比**1.04%**。

从政务热线话务规模来看，年度话务规模100万通以下占比 71%， 年度话务规模500万通以上占比 4%。



全国政务热线人员规模



全国政务热线年度话务规模



热线现状分析 - 服务体量与人员配置

2. 政务热线全渠道诉求量

193个样本城市政务热线**2023年度**的全渠道**诉求量2.8亿件**，对比2022年诉求量，**同比下降1.83pp**。按城市等级划分，**一线城市与四线城市**政务热线2023年服务总量**呈增长趋势**，新一线城市、二线城市、三线城市以及五线城市诉求量有不同程度的下降。



- 2022年受疫情影响诉求量高
- 2023年诉求回落
- 一线城市诉求仍保持高位

各城市线级政务热线2022年-2023年求量趋势

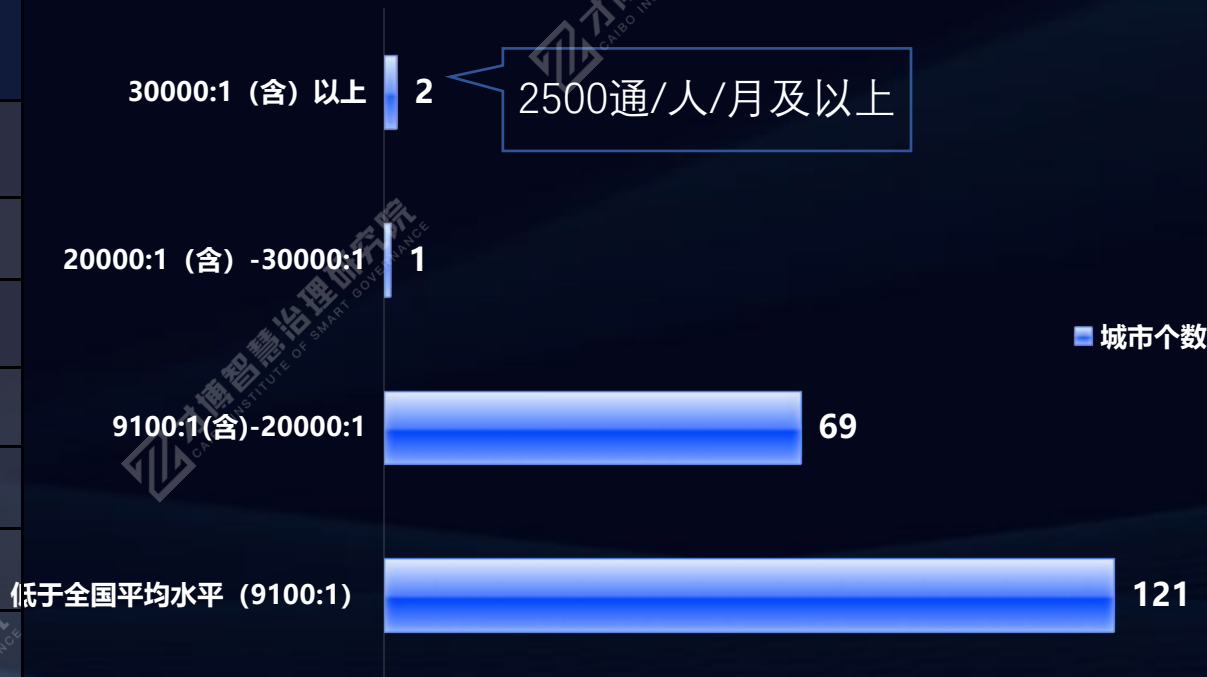


热线现状分析 - 服务体量与人员配置

3. 服务规模与坐席数量

热线话务量与坐席数量比值为9100:1，即平均每个坐席年均接听9,100通电话，城市等级越高的热线坐席利用率越高。

城市等级	热线话务量 /坐席数量	人均每月 通话量
全国均值	9100 :1	758
一线城市	16200 :1	1350
新一线城市	16700 :1	1392
二线城市	11500 :1	958
三线城市	9600 :1	800
四线城市	7800 :1	650
五线城市	7300 :1	608





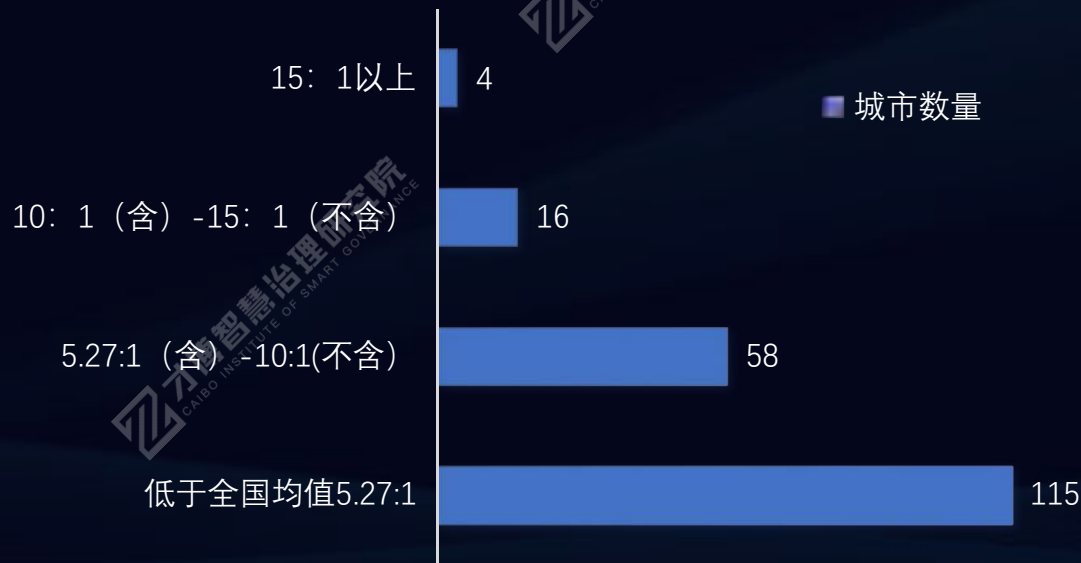
热线现状分析 - 服务体量与人员配置

4. 常住人口与人员配置

从常住人口与坐席数量的比值来看，常住人口与政务热线坐席数量整体比值为5.27万:1，即**平均每一位坐席服务5.27万群众**，**城市等级较高的政务热线人员投入更高，诉求量与群众对热线的知晓度、使用习惯、及政务热线开通的服务有关**，部分地市开通了挪车、开锁、特殊人群上门服务，诉求量会有所增加。

城市等级	常住人口 (万) / 坐席数量
全国均值	5.27 :1
一线城市	2.40 :1
新一线城市	3.89 :1
二线城市	4.40 :1
三线城市	5.88 :1
四线城市	5.80 :1
五线城市	4.98 :1

各级城市常住人口与政务热线坐席数量比值



各城市政务热线常住人口（万）与坐席数量比值分布



热线现状分析 - 组织架构与行政级别

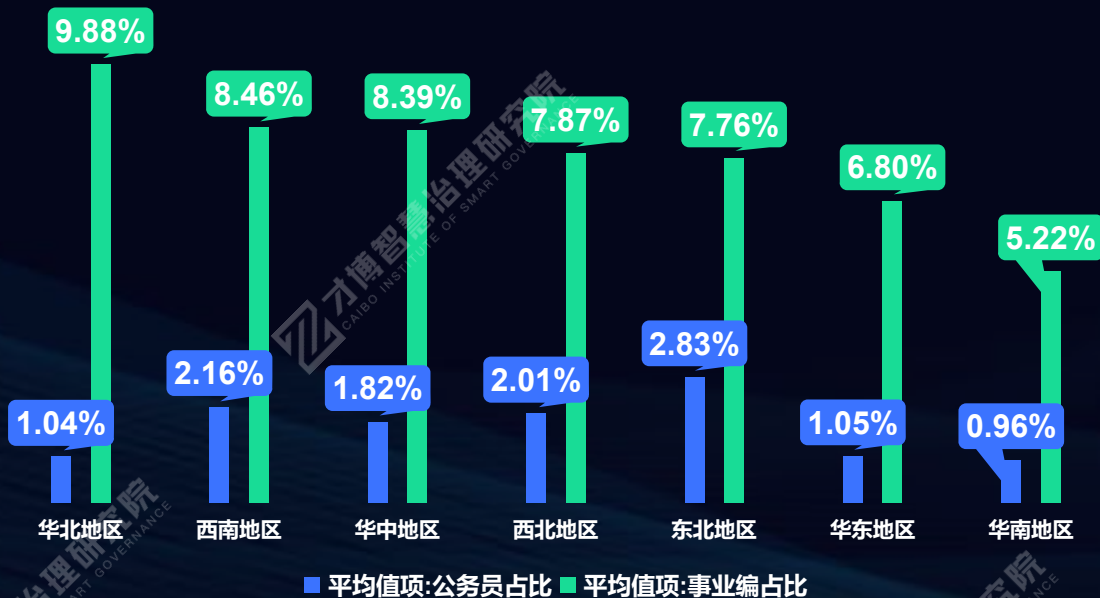
5. 各区域人员编制情况

全国193个样本城市中，政务热线**公务员与事业编合计占比为9.46%**。

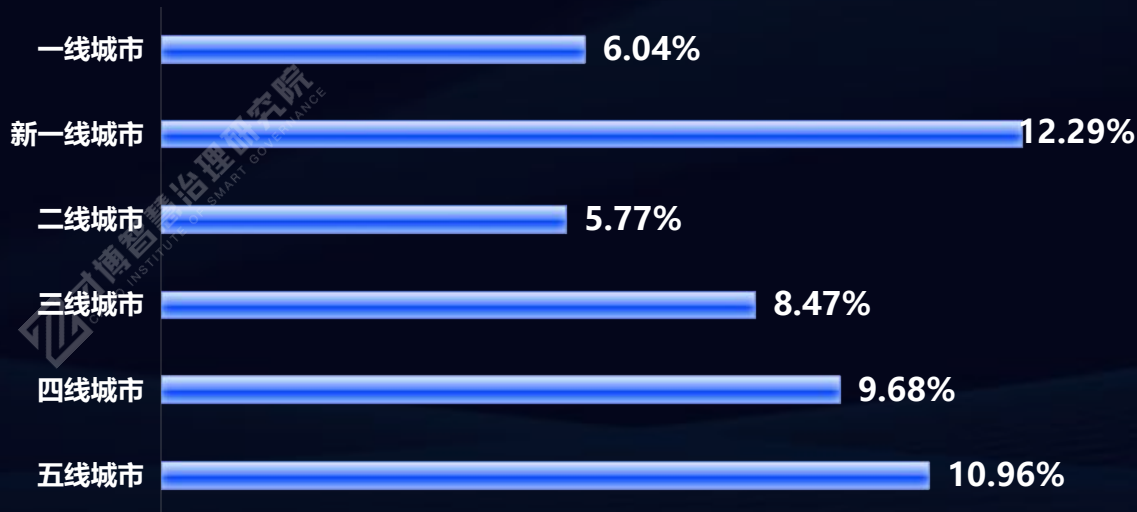
(1) 按照全国七大区域划分：**东北地区**政务热线**公务员占比最高(2.83%)**，**华北地区事业编占比最高(9.88%)**，**华南地区**公务员、事业编占比较低。

(2) 按照城市等级划分：**新一线城市**政务热线公务员与事业编**占比较高**，**二线城市占比最低**。

(3) 67%的政务热线公务员与事业编总计不足10人。



各区域政务热线公务员、事业编比例



各城市线级政务热线正编人员配比

少量的正编精锐， 承担了庞杂的热线管理工作

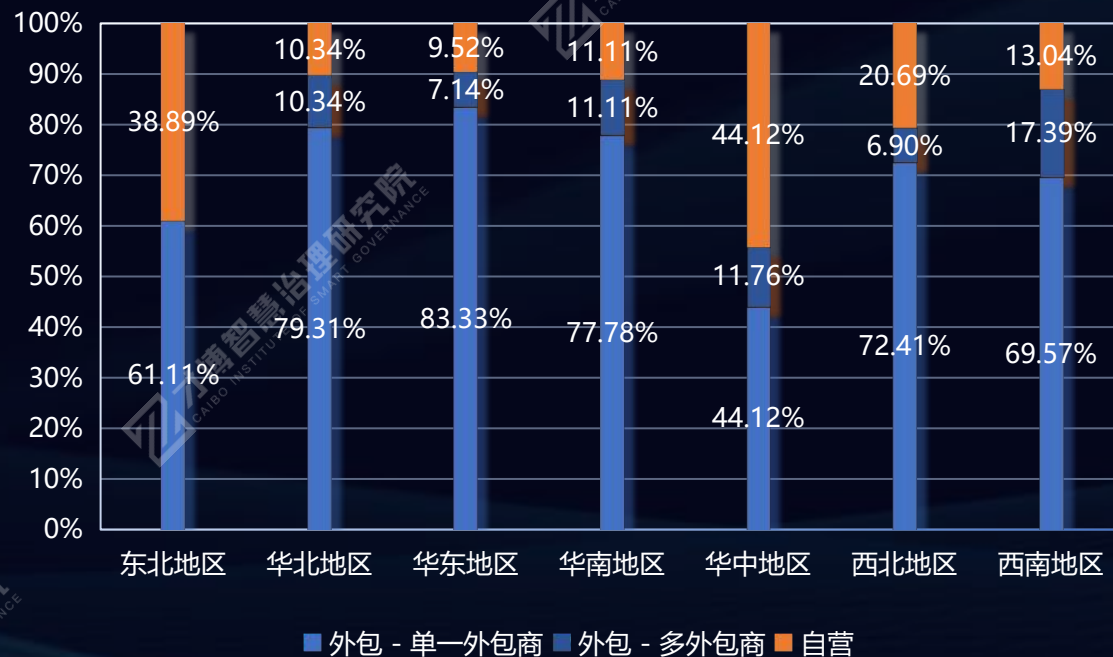
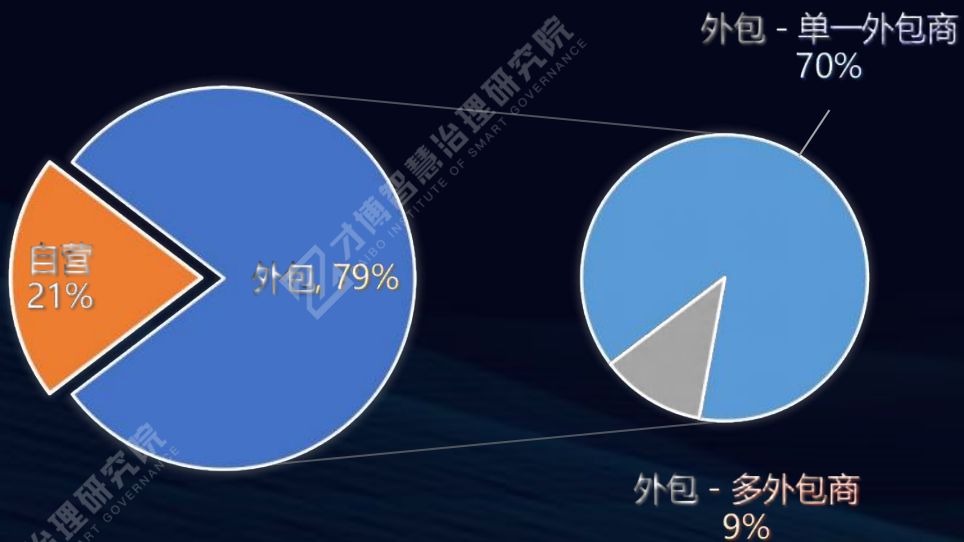




热线现状分析 - 运行模式与资源投入

1. 政务热线的运行模式

目前我国政务热线运行模式主要分为政府购买服务（服务外包）、自营两种，其中，**服务外包模式占比79%，自营占比21%**，按全国七大区域划分，**华中地区**采取自营模式较多（44.12%）外，**其他六大区域的政务热线大多数为服务外包模式。**





热线现状分析 - 运行模式与资源投入

政务热线服务外包属于政府购买服务，国家有明确的政策法规支持：2020年3月，中华人民共和国财政部令公布《政府购买服务管理办法》；同年3月，商务部等8部门联合下发《关于推动服务外包加快转型升级的指导意见》（商服贸发〔2020〕12号），提出“**各级政府部门要在确保安全的前提下，不断拓宽购买服务领域**”，为政务热线服务外包提供了政策依据。

中华人民共和国中央人民政府
www.gov.cn

财政部规章

来源：财政部网站

政府购买服务管理办法
(2020-01-03财政部中华人民共和国财政部令第102号公布 2020-03-01实施)

第一章 总则

第一条 为规范政府购买服务行为，促进转变政府职能，改善政府采购法》《中华人民共和国合同法》等法律、行政法规的规定

第二条 本办法所称政府购买服务，是指各级国家机关将属于

方式和程序，交由符合条件的服务供应商承担，并根据服务数量

第三条 政府购买服务应当遵循预算约束、以事定费、公开招

第四条 财政部负责制定全国性政府购买服务制度，指导和监

县级以上地方人民政府财政部门负责本行政区域政府购买服务

“政府购买服务的内容包括政府向社会公众提供的公共服务，以及政府履职所需辅助性服务”

中华人民共和国中央人民政府
www.gov.cn

商务部等8部门关于推动服务外包加快转型升级的指导意见
商服贸发〔2020〕12号

各省、自治区、直辖市及计划单列市人民政府，新疆生产建设兵团：

近年来，我国服务外包快速发展，已成为生产性服务出口的主要实现途径，在全球

术的广泛应用，服务外包呈现出数字化、智能化、高端化、融合化的新趋势。为贯彻落

部署要求，推动服务外包加快转型升级，经国务院同意，现提出以下意见。

一、总体要求

(一)指导思想。

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中

发展总体要求，充分发挥服务外包在实施创新驱动和培育贸易新业态新模式中的重要促进

高品质、高效益转型升级，全面提升“中国服务”和“中国制造”品牌影响力和国际竞争力。

“各级政府部门要在确保安全的前提下，不断拓宽购买服务领域”

构建良性的服务外包生态 是政务热线面临的重要课题



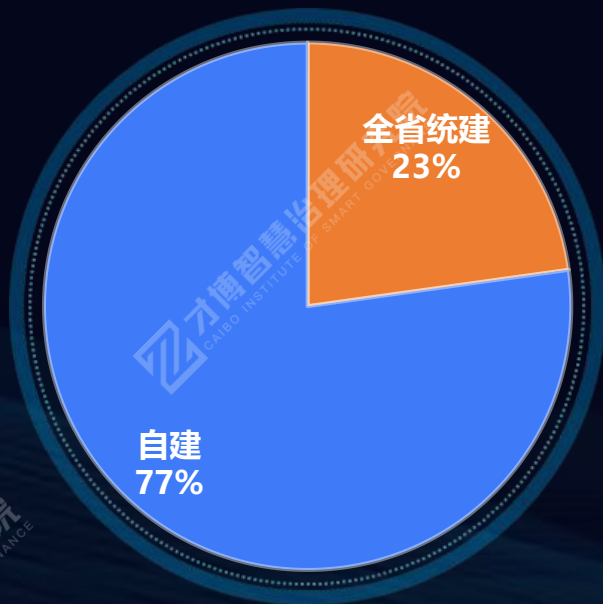


热线现状分析 - 运行模式与资源投入

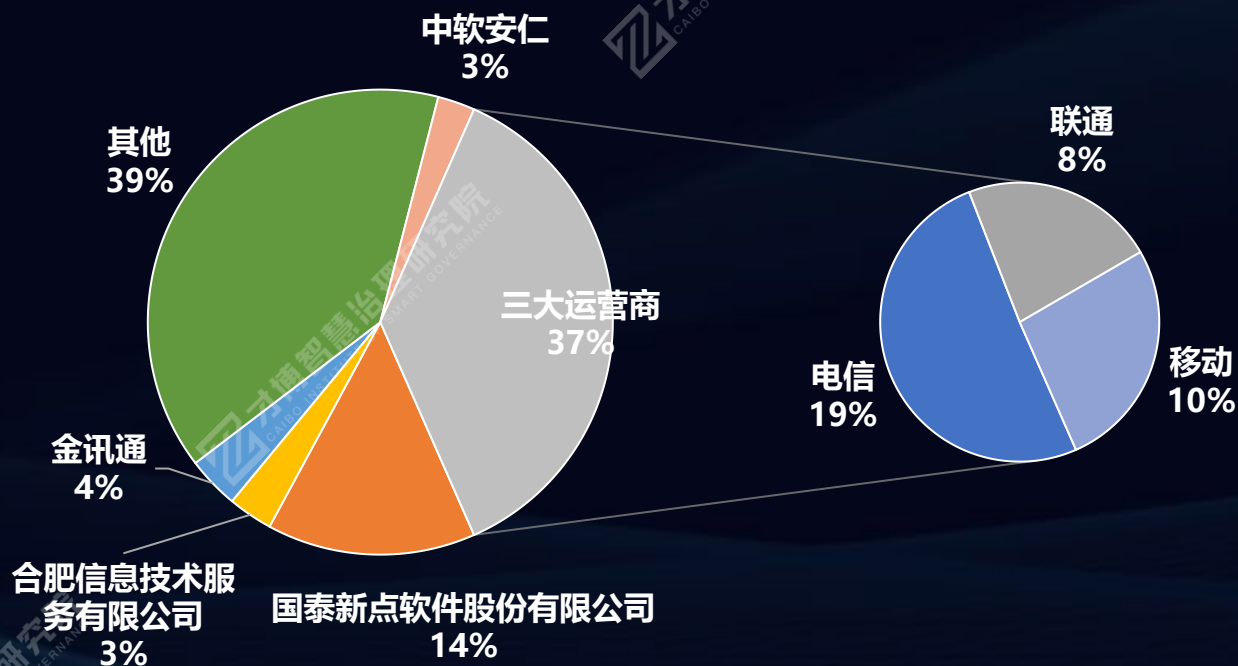
3. 话务系统建设

服务系统是保障政务热线正常运转的关键组成部分。地市**自建**话务系统**占比77%**，全省**统建**话务系统**占比23%**。**话务系统供应厂商以三大运营商为主。**

全省统建系统为全省统一管理、统一调度、数据归集的重要举措，省级热线在全省统建系统时，应充分考量各地市个性化需求，例如，原有系统功能，数据同步，智能应用支持等。



全国政务热线运行模式占比



各区域政务热线运营模式占比

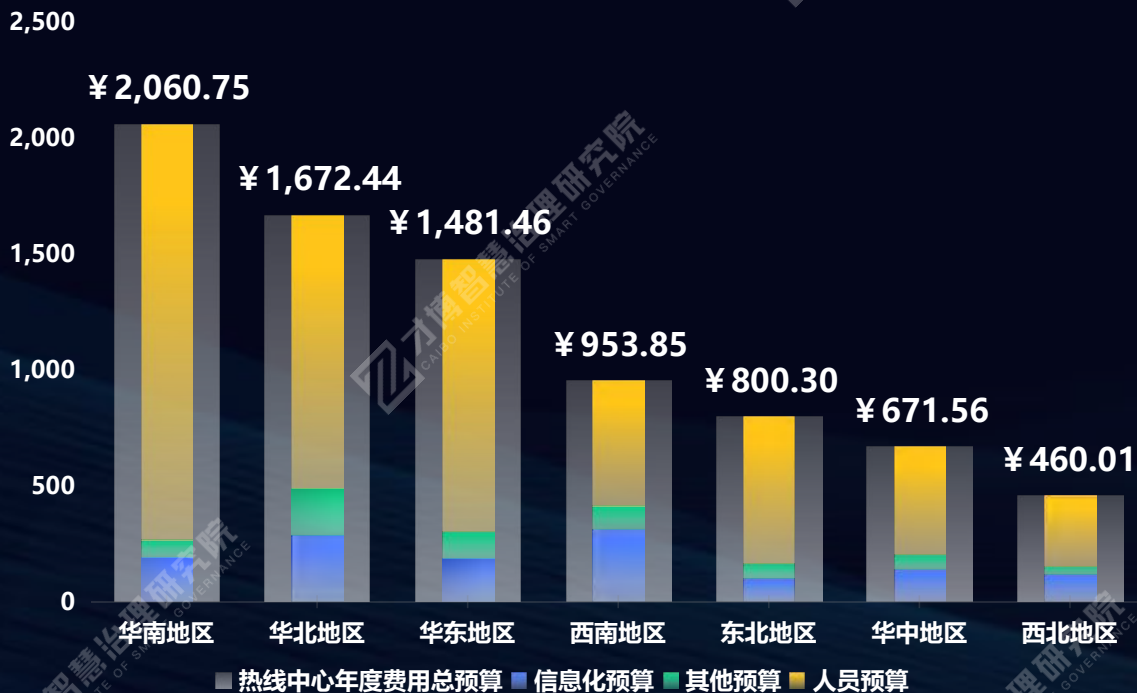


热线现状分析 - 运行模式与资源投入

4. 经费投入（总体）

在经费投入方面，各地市政服务热线**平均年度总预算为1126万元。**

按照全国七大区域划分，**华南地区**政务热线平均年度**总预算最高（2060万）**，东南沿海地区到西北内陆地区呈递减趋势；按城市等级划分，**一线城市**政务热线平均年度**总预算最高（1.5亿）**，城市等级越高、体量越大，预算越高。



各区域政务热线年度费用总预算分布（万元）



各等级城市政务热线年度费用总预算分布（万元）

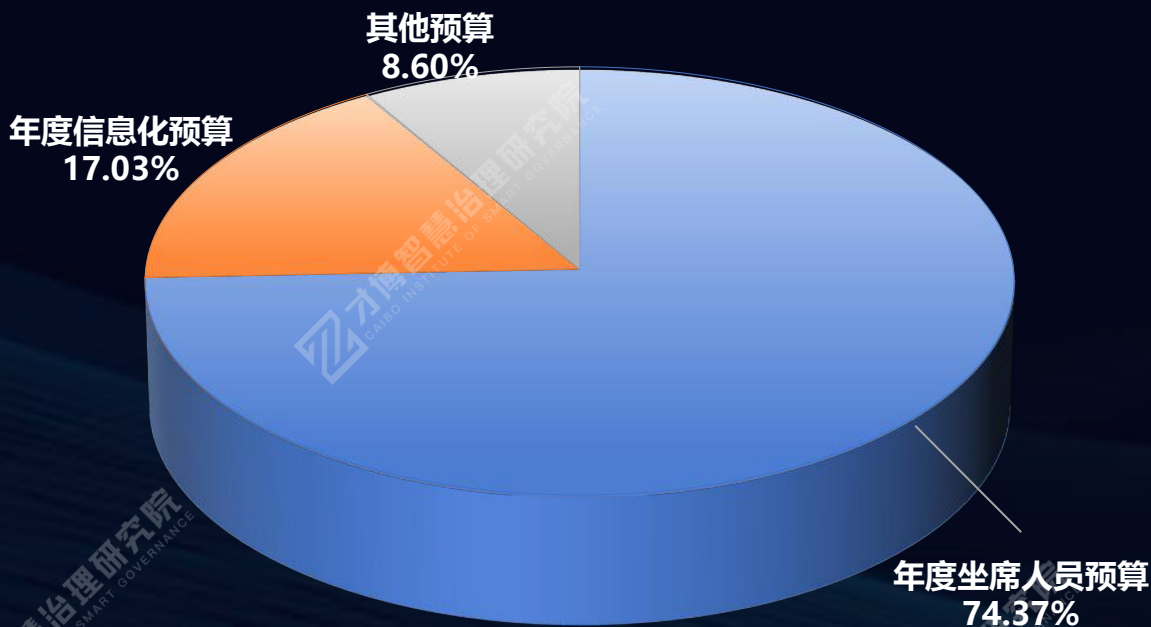


热线现状分析 - 运行模式与资源投入

4. 经费投入（分布）

从政务热线预算分布中，**坐席人员**预算占比**74.37%**，**信息化**预算占比**17.03%**，其他预算占比8.6%。从热线坐席薪资来看，各城市政务热线**坐席年平均薪资为7.86万元**。按城市等级划分，**一线城市坐席年平均薪资最高**，坐席的薪资水平与城市等级基本成正比。

据国家统计局公示，2023年全国**城镇非私营单位平均工资120698元**，**私营单位平均工资68340元**。政务热线应结合当地社平工资、行业平均工资、国家行业标准指导意见等因素，合理测定坐席工资。



政务热线年度预算比例分布



各级城市政务热线坐席年度薪资（万元）

**在关注群众满意度的同时，
还应关注热线从业人员的收入和幸福度**



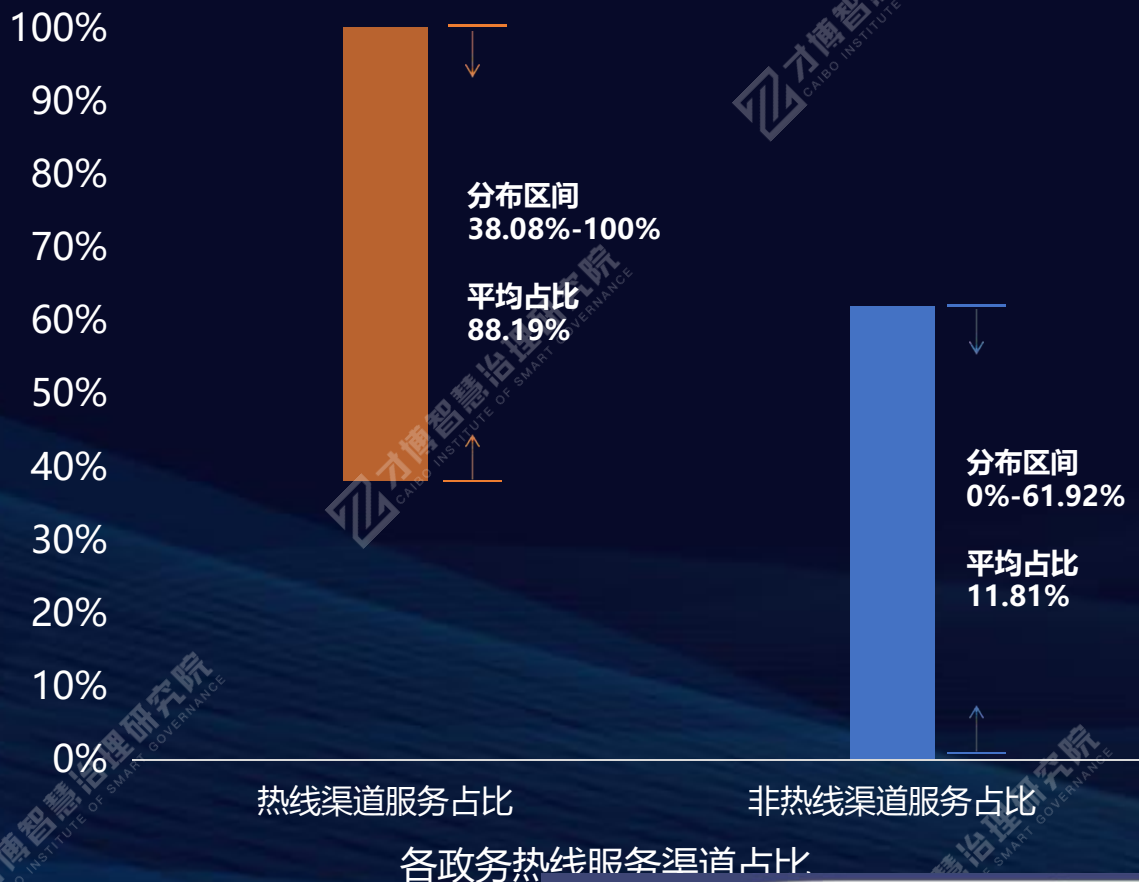
第四部分

热线管理与服务体验

热线管理与服务体验 - 政务热线渠道建设

1. 热线渠道服务占据核心地位

- (1) 热线渠道服务的占比**88.19%**，区间分布在**38.08%~100%**之间
- (2) 非热线渠道服务占比**11.81%**，区间分布在**0%~61.92%**之间



• 热线仍为主要服务渠道

热线人工服务的及时性、情感性等优势，使其是当前的核心服务渠道

• 非热线渠道服务初露锋芒

服务渠道日趋完善，应建设符合当地群众使用习惯的服务渠道，对于所建设的渠道，应关注使用效率与响应速度

热线管理与服务体验 - 政务热线渠道建设

2. 非热线渠道服务尚未成为主流

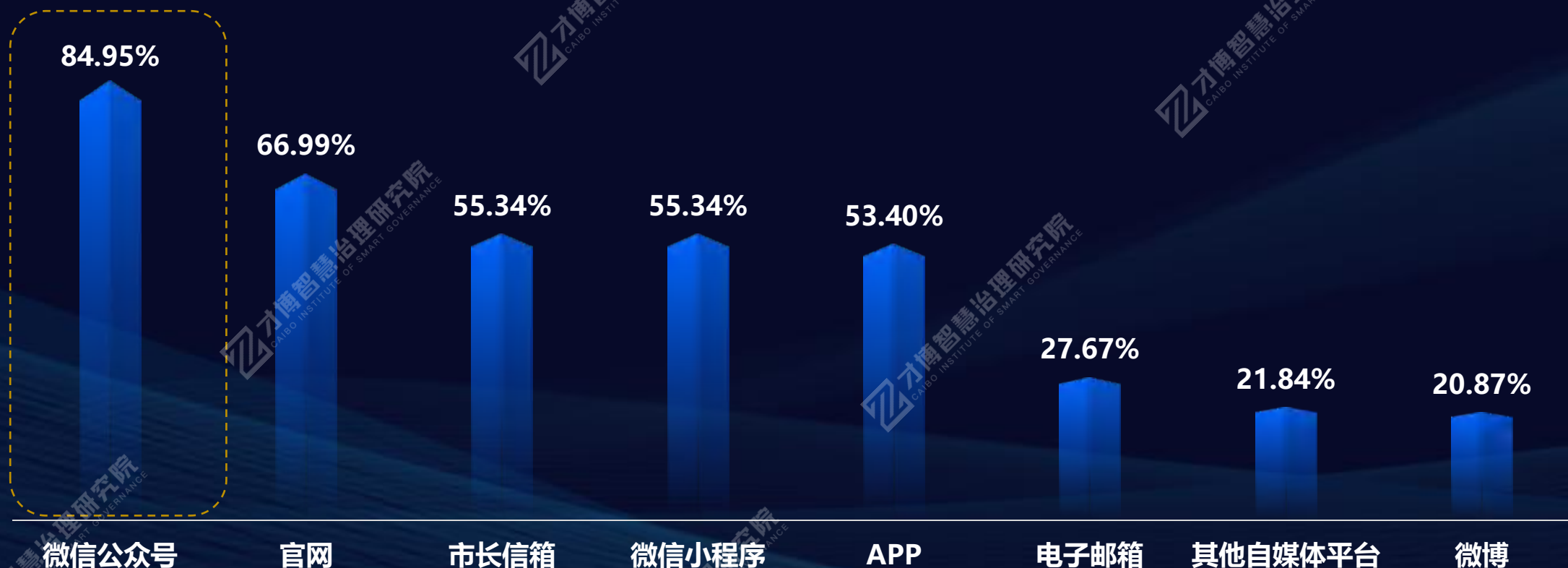
目前地区间服务渠道**偏好**差异明显，**西南地区**非热线渠道服务占比较高（**33.91%**）；**西北地区**非热线服务占比较低（**2.81%**），这些差异与当地经济发展、渠道宣传、群众使用习惯、技术水平、资源投入等因素相关。



热线管理与服务体验 - 政务热线渠道建设

3. 微信公众号领跑非热线渠道

在当前开通的政务非热线服务渠道中，微信公众号开通占比较高（84.95%），其次是官网（66.99%）和市长信箱（55.34%）；电子邮箱、微博开通比例较低。



全国政务热线非热线渠道建设情况

更多免费行业报告

并购家

www.ipoipo.cn

服务渠道的建设应符合当地群众使用习惯 开通后应做好相应的配套服务



热线管理与服务体验 - 关键性服务指标达成

1. 关键性服务指标达成情况

从2023年度关键性指标来看，**接通率96.88%，直办率74.9%，承办单位工单及时响应率96.97%，工单及时办结率97.44%，热线话后满意度97.01%。**

指标名称	2023年度政务热线 关键性服务指标达成情况		
	平均值	区间范围	波动系数
接通率	96.88%	52.34%-99.99%	5.16%
直接办结率	74.90%	32%-100%	17.11%
承办单位工单及时响应率	96.97%	59.26%-100%	12.71%
工单及时办结率	97.44%	66%-100%	7.98%
热线话后满意度	97.01%	90%-100%	10.69%

热线管理与服务体验 - 关键性服务指标达成

2. 人工接通率创新高

2023年度总体接通率为**96.88%**，同比提升**7.97pp**（2022年88.91%），**接通率大幅提升**。从波动性来看，2023年度为**5.16%**，同比降低**8.51pp**（2022年13.67%），表明各地接通率之间**差距在缩小**，各地接通率基本能**保持在较高水平**。

基于政务热线的“非紧急”定位，结合国家行业标准，建议各地合理制定接通率目标值，避免设定过高或过于理想化的目标，以免造成资源浪费。



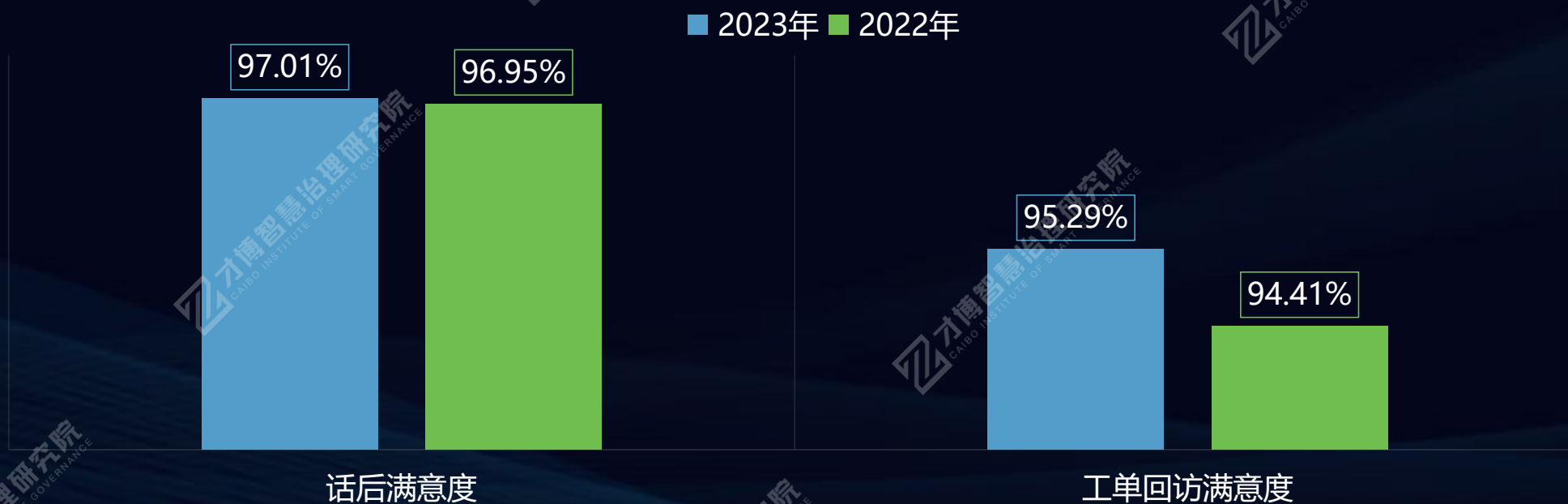
指标名称	指标解释	最低值	基准值	良好值	卓越值
接通率	转人工接线量/转人工进线量	75%	85%	95%	97%

国家行业标准CCSO-接通率指标政务服务大数据自查表

热线管理与服务体验 - 政务服务群众满意度

3. 满意度指标对比

政务热线常用满意度有热线话后满意度与工单回访满意度。2023年度193个参与调研的样本城市话后满意度为**97.01%**，回访满意度为**95.29%**。两项指标均呈**上升趋势**。

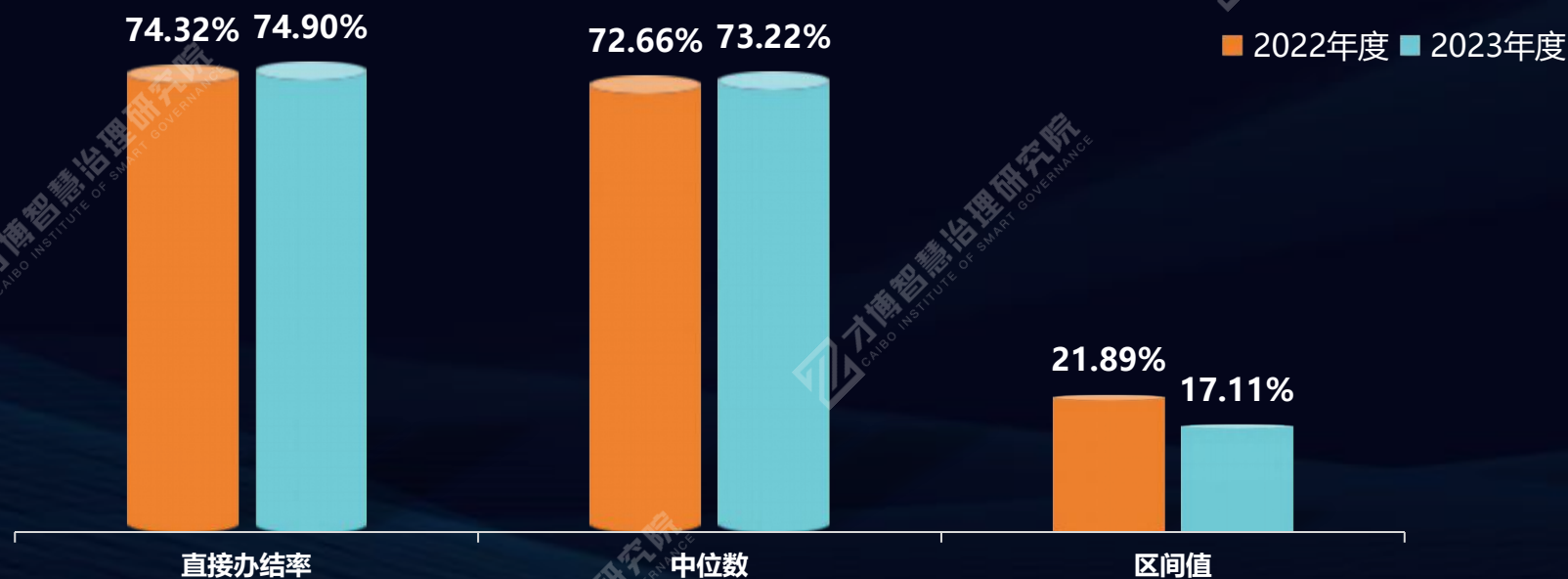


满意度指标对比

热线管理与服务体验 - 关键性服务指标达成

4. 直接办结率稳中有升

2023年度直接办结率为**74.9%**，同比提升**0.58pp**（2022年**74.32%**）。值得注意的是，**直接办结率指标各地差异较大**，区间值为17.11%，在环境、政策、服务内容发生变化时应重点关注，此外，直办率指标应和“重复诉求率”两项指标结合管理。



直接办结率指标对比

热线管理与服务体验 - 关键性服务指标达成

5. 承办单位办事效率

2023年度承办单位工单及时响应率为**96.97%**，及时办结率为**97.44%**，体现了承办单位在**处办效率上做出的努力**。在提高办事效率的基础上，承办单位应进一步提高服务意识，在与群众进行互动交流的过程中，展现出专业、热情、耐心的良好服务形象。

解决群众诉求 群众满意度提升

解决群众诉求，群众满意，对政务服务更有信心

群众反馈诉求

群众信任政务热线，向政务热线反馈诉求。

热线及时响应

政务热线保持高水平接通

提高办事效率 提高办理质量

进一步提高工单办理质效

承办单位与热线良好 沟通协同

共同推进办事进度。



合理设定考核指标 让政务热线的工作回归本质

第五部分

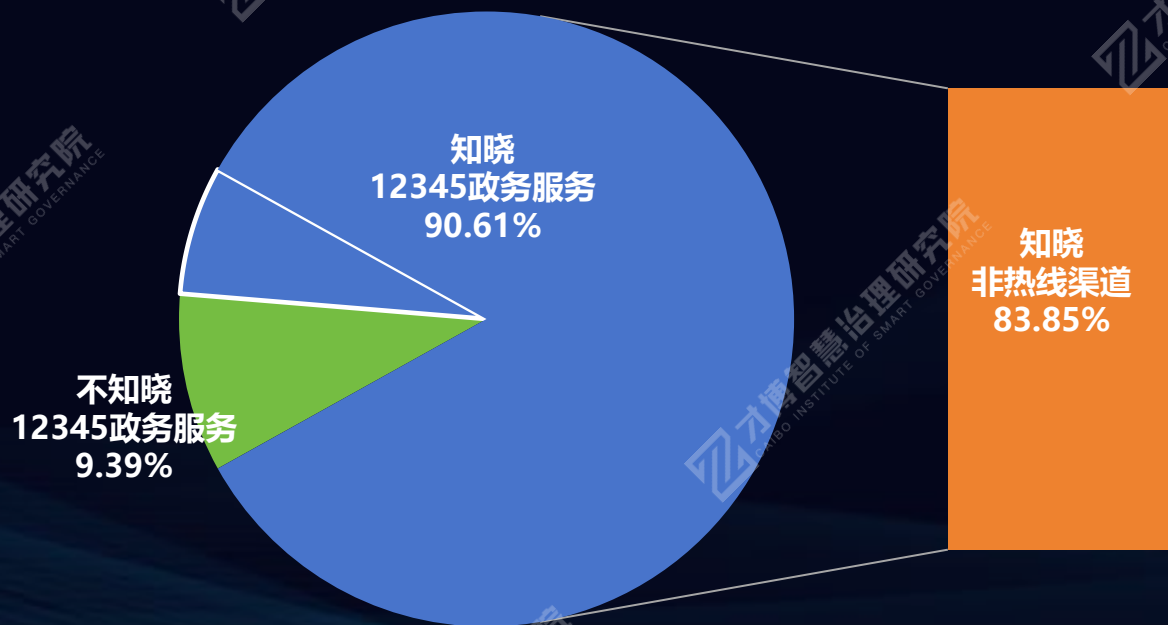
群众反馈和意见建议



群众反馈和意见建议 - 服务渠道使用情况

1. 服务渠道知晓度、使用率

从对全国4.6万名群众调研来看，参调群众政务热线12345知晓率为**90.61%**；除热线以外还知道其他服务渠道占比**83.53%**。12345服务品牌**已深入人心**，成为群众反馈诉求、连接政府的主要渠道。



政务热线的知晓度与非热线渠道知晓度

更多免费行业报告

并购家

www.ipoiipo.cn

群众反馈和意见建议 - 群众政务服务体验

2. 群众政务服务体验问卷调研

调研结果显示，群众对政务热线**服务体验总体**得分**88.03分**。其中，群众对政务热线**信任度**评分较高**(90.67分)**，**办事结果**评分相对较低**(87.36分)**。

调研问题	答案选项
1. 您对办事后的整体体验评价	非常满意/满意/一般/不满意/非常不满意
2. 您对服务过程如何评价	非常满意/满意/一般/不满意/非常不满意
3. 您对办事效率如何评价	非常满意/满意/一般/不满意/非常不满意
4. 您对办事结果如何评价	非常满意/满意/一般/不满意/非常不满意
5. 您是否信任12345能帮助您解决问题	非常信任/信任/一般/不信任/非常不信任

群众政务服务体验问卷



群众对政务服务体验评价情况



群众反馈和意见建议 - 群众反馈意见建议

方便快捷，为民服务

希望12345政务热线越来越方便快捷高效

坚持服务 为民办事

方便群众，解决问题

希望一如既往的方便所有大众

更好，更实。为人民服务

创建了这么优秀方便的通道。能这么快解决了老百姓的实际问题。

继续完善，方便快捷开设平台，利于沟通。

方便快捷，办事效率高

12345给我们市民办事提供了很方便的渠道，为市民快速解决问题，我相信12345会越来越好。

为百姓服务为你点赞！！

继续发扬为人民服务的精神

为人民服务，不忘初心！

越来越方便群众

真情服务暖万家

热心为市民服务 及时为市民办事

更多免费行业报告

并购家

www.ipoipo.cn



群众反馈和意见建议 - 群众反馈意见建议

持续完善，期许未来

多为老百姓办实事，办好事

服务挺好的

服务态度很好，希望反映的问题处理得更快

希望多一点办事进度的答复
少一些回访的电话

问题没有解决，希望解决

希望12345政务热线越来越方便快捷高效

继续为民办实事

希望做的越来越好成为市民多做实事

反映的问题要重视

期待12345的发展

希望给12345更多权力，为老百姓办实事

希望越来越好！为老百姓办实事

未来发展越来越好！

希望热线不断提高办事效率

继续保持为民做主为民服务

领导重视，发展越来越好！

更多免费行业报告

并购买

www.ipoipo.cn

第六部分

存在问题与面临挑战



面临的问题与挑战



第七部分

发展趋势与未来展望



发展趋势与未来展望

未来，政务热线发展将聚焦于**技术应用、数据赋能、创新服务、标准建设及民生治理**，致力于构建更加智能、高效的政务服务新体系。

01

技术驱动数智化服务变革

- 加强技术业务融合，释放变革动能。
- 依托众多前沿技术，构建智能平台。
- 加强诉求实时分析，精准高效响应。

03

创新激发多样化需求响应

- 细分民众群体，提供定制化的服务。
- 加强协同联动，实现资源优化配置。
- 探索融合模式，便捷服务触手可及。

05

民声促进多元化社会治理

- 拓宽民众诉求表达渠道
- 完善民情收集分析机制
- 探索民众参与的新模式

02

数据赋能智慧化决策支撑

- 深化数据应用，建立数据管理体系
- 加强数据分析，提供政策制定依据
- 依托数据共享，实现数据互联互通

04

标准引领规范化体系建设

- 完善服务规范，确保质量稳定如一。
- 对标行业标准，推动服务高效发展。
- 加强宣传培训，增强全员标准意识。



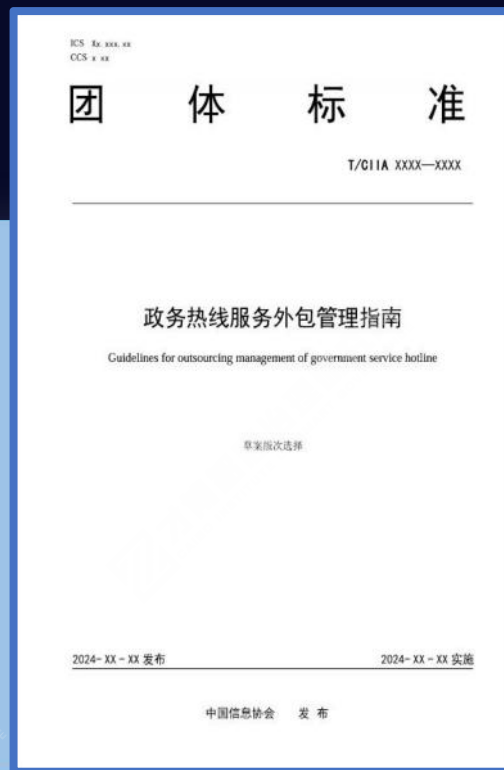
政务热线团体标准研究

为进一步推动政务热线服务管理体系建设，促进政务热线全面发展，中国信息协会立项了《政务热线服务质量评估规范》《政务热线服务外包管理指南》两项团体标准，拟于2025年完成起草工作。诚邀各地积极参与标准起草，与我们一起，携手共进，共同推动政务热线服务的标准化进程。



《政务热线服务质量评估规范》

本课题的核心研究目标是明确政务热线服务质量评估的核心指标体系，设计详尽的评估流程与科学方法，并据此提出针对性的政务热线服务改进策略与建议。



《政务热线服务外包管理指南》

本课题研究目标是构建科学服务商选择机制，引入更多元化的评估指标和方法；优化项目管理，完善资金管理和绩效评价；加强数据治理，以提升服务质量和效率。

报告发布单位:

中国信息协会

清华大学数据治理研究中心

才博智慧治理研究院

中电信人工智能科技（北京）有限公司

报告撰写组成员:

庞俊英 赵媛媛 任意华 梁美琼 孙 岳 赵 慧
于丽莹 梁 奇 袁 健 贾新桐 王春艳 方宝珍
孙 铁 徐洋阳 薄文嘉 付广伟 梁 媛 郑旭航
苏 啸 刘 贺 战成波 王博爱 朱明月 何宗敬
王云亮 苏 田 孙 娜 宋玉洁

专家团队成员:

武汉大学

中国人民大学

清华大学

政务热线发展联盟

中央党校（国家行政学院）

中国信息协会

才博智慧治理研究院

才博智慧治理研究院

清华大学

中国通信企业协会

刘 伟

张楠迪扬

孟天广

沈 波

汪玉凯

吴岩松

庞俊英

文 宁

张小劲

李 农

未来已来，智启新程 让我们共绘政务热线新蓝图！

第六届全国政务热线发展论坛



才博智慧治理研究院