

## ■ 聚焦2024北京接诉即办改革论坛

## 《北京接诉即办理论研究成果》发布

本报讯（记者 盛丽）12月18日，在2024北京接诉即办改革论坛开幕式上，发布了《北京接诉即办理论研究成果》。中国社科院、北京大学、清华大学、中国人民大学、对外经济贸易大学、首都经济贸易大学、北京工业大学、北京市党的建设研究会、北京市委党校等高水平研究团队，推出系列研究成果，全面总结了北京在接诉即办改革中的经验，深入探讨了新时代超大城市治理的创新路径，向世界展现了中国特色城市治理模式。

《北京接诉即办理论研究

成果》汇集了中文版、英文版研究成果。中文版成果突出“向深走”，重点阐释了“接诉即办是具有鲜明中国特色和时代特征的新时代‘枫桥经验’”这一核心命题；英文版成果突出“向外走”，运用国际学术话语体系开展接诉即办国际比较研究，介绍接诉即办经验。

北京市近年来通过深化接诉即办改革，将市民诉求作为驱动力。改革从“有一办一”向“主动治理”深化，进一步体现了主动治理的理念。这种模式提升了政府与市民互动的响应速度，并通过“每月一题”模式为解决共性难点问题

提供了创新路径。改革的核心在于对民生问题的持续关注，真正实现了人民城市为人民的治理目标。

研究成果展示了接诉即办改革在智慧化方面的最新进展。通过全面引入大数据、人工智能等技术手段，北京实现了市民诉求的精准分配与高效处理。改革中的“智慧治理”不仅优化了政府内部流程，更建立起市民监督与评价的长效机制，形成了政府与社会良性互动的生态。数据驱动的决策模式和实时反馈的服务体系，大幅提升了城市治理的整体效率。

## 《城市治理典型案例(2024)》正式发布

本报讯（记者 盛丽）12月18日，2024北京接诉即办改革论坛开幕。城市治理典型案例评选专家委员会副主任孟天广在开幕式上正式对外发布《城市治理典型案例(2024)》。

本次城市治理典型案例主题方向为人民城市、智慧城市、韧性城市、生态城市和服务城市等，设置国际都市治理和中国城市治理两个范畴，以40篇国内外城市治理典型案例，全面深入总结了在国际视野下全球城市治理经验与模式，分享推广城市治理创新发展成功实践、科学理念，促进世界城市治理的互学互鉴，为全球打造城市社会治理共同体建言献策。

国际案例征集自全球五大洲、20个国家或地区的都市。

案例展现了五方面特征，包括可持续发展共识下的治理路径差异、城市韧性的提升、数字技术推动国际城市治理的趋同、城市特征差异对治理经验可推广性的限制，以及整体治理转型对技术与制度优势深度融合的依赖。

中国案例则涵盖了来自东中西部地区的20个主要城市，展现了东部地区在智能治理、公共服务等领域的领先创新，以及中西部地区在城乡融合、生态环保等方面的积极探索，生动展示了中国式城市治理的独特模式与路径。其中，北京接诉即办改革以其市民诉求驱动超大城市治理的创新模式，数智治理支撑下的敏捷治理，以及政社协同推进的共治共享共建格局，形成了具有广泛示范意义的“北京经验”。

京经验”。

“《城市治理典型案例(2024)》是我们集全球智慧、探寻治理方案的一次重要实践，不仅是对全球城市治理经验的提炼总结，更是对未来城市治理趋势的研判展望。我们希望借此契机推进城市治理的经验分享和国际交流，为全球城市治理实践创新提供新理念、新模式、新方法。”报告发布人孟天广表示。

2019年以来，北京市创新推进接诉即办改革，探索形成了以市民诉求驱动超大城市治理现代化之路，近6年来共受理了1.5亿件市民诉求，解决率、满意率均达到97%。接诉即办改革论坛每两年举办一次，成为北京面向全球讲好“中国之治”生动故事的重要开放交流平台之一。

## 《全球城市热线服务与治理效能评测报告》发布

本报讯（记者 盛丽）12月18日举行的2024北京接诉即办改革论坛开幕式上，公开发布了《全球城市热线服务与治理效能评测报告》。报告是全球范围内首个对国际代表性城市热线发展脉络与趋势作的系统化研究，首创以治理型指标为侧重对城市热线服务与治理效能作全景式评测，首次在国际视野下对全球城市热线运行经验与模式作深入总结。

这份报告从全球选取20个具有代表性的城市进行科学评测，对全球城市热线运行模式与实践经验进行全面总结。报告对全球代表性城市热线发展脉络与未来趋势的系统化研究，开发自主原创的治理型指标体系对城市热线服务与治理效能进行的全景式刻画，有助于实现“一城创新，全球互鉴”，对推动全球城市热线发展进入新阶段、实现新变革具有重要意义。

据了解，报告课题组综合考量城市全球影响力、人口规

模、区域代表性等方面，选取中国北京、上海、广州、杭州、武汉、成都、南京、西安、香港、韩国首尔、新加坡、日本东京、德国柏林、法国巴黎、西班牙马德里、英国伦敦、巴西里约热内卢、加拿大多伦多、美国纽约与旧金山等20个城市，对各城市热线服务及治理效能进行评测。在善治视域下，围绕城市热线具有共性的流程治理、协同治理、数智治理以及回应治理4个一级指标、10个二级指标和24个三级指标进行全面、客观的评测。

报告认为，全球20个国际化大都市的城市热线平台展现出多元发展态势。可以划分为整合型、特色型、创新型与包容型四个类型。从具体维度来看，在流程治理方面，北京、香港、广州、纽约、多伦多、西安等城市的热线发展效能较好；在协同治理方面，北京、武汉、首尔、上海等城市的热线在政策协同、职能协同、平

台协同方面表现突出；在数智治理方面，北京、广州、武汉、首尔等城市的热线领先优势明显；在回应治理方面，北京、杭州、广州、马德里等城市的热线具有较好的成效。

报告指出，近年来以北京12345热线为代表的城市热线发展深度融入了城市治理的各个领域与具体场景。在超大城市发展和数智技术迭代的背景下，既以城市热线为牵引，在城市治理需求、技术升级和治理方式上由点对点处理的回应受理向主动治理和预防转变，又实现了政府效能提升与全过程人民民主的有机统一，最终形成以“接诉即办”为主抓手的超大城市治理创新变革，以其全过程反馈、全方位服务、全闭环管理、全体市民参与的治理模式，探索出一条具有中国特色的城市治理现代化之路，为基于城市热线代化的全球城市治理改革浪潮贡献了“北京模式”与“中国方案”。

## 北京规范涉企检查再添新措施

## 执法人员不扫码 企业有权拒绝检查

本报讯（记者 周美玉）昨天，记者从市市场监管局获悉，为进一步优化首都营商环境，北京“扫码检查”改革再升级，执法人员不扫码，企业有权拒绝检查。检查结束后，企业可在“京通”平台上对检查行为进行评价。

自今年7月1日，本市全面推行“扫码检查”监管改革以来，截至11月底全市各部门已开展扫码检查21.95万次，涉企检查更加规范透明，行政检查质效得到明显提升。

11月29日，新修订的《北京市优化营商环境条例》明确“行政执法人员现场检查时，以扫描经营主体营业执照二维码记录检查行为”，通过扫码将各类涉企检查从一开始就置于有效监督之下，实现阳光检查、规范执法。

“我们持续优化‘扫码检查’规则，完善相关制度设计，明确针对执法人员不扫码开展检查行为，企业有权拒绝接受检查。”市市场监管局有关负责人介绍，通

过明确执法人员不扫码开展检查的规则后果，进而提升社会监督的效果。

检查结束后，企业可随时进行评价。据悉，为进一步强化企业对监管部门检查行为的监督，北京市“扫码检查”持续完善评价机制。企业可以通过“京通”企业端随时对检查行为进行评价。具体步骤是：企业使用微信或支付宝、百度搜索“京通”小程序，使用企业账号或电子营业执照登录后，点击“企业空间”，找到数字服务中“企业行政检查结果”，查看相应检查记录进行评价。

此外，企业还可以通过直接扫描“监督码”，跳转至“京通”平台随时提出自己的意见建议，问题建议的核实过程中不会公开企业信息，以保障企业诉求得到高效处置，在推动各监管部门规范检查行为、实现公正文明执法的同时，更好地让企业专注经营发展，进一步激发市场活力、培育发展动能。

## 京能集团“京能e购”商城上线运行

本报讯（记者 马超）近日，京能集团“京能e购”商城正式上线运行，标志着京能集团数智化采购服务新生态建设完成，开启了集团电商采购的新征程。

“京能e购”平台由京能招标采购中心建设运营，集工业品专区、办公用品专区、自建专区、员工福利商城及员工超市于一体，引入多家优质电商企业，在售商品37万件，服务于集团各企业、各级工会及全体职工，适配集团多业态各板块的个性化需求，助力集团实现降本增效、阳光透明、

集中管控。

“京能e购”平台为集团各企业提供计划、采买、结算、物流、售后等全方位采购服务，贯穿电商采购的全链路全流程，实现了前台业务与后台监管的全过程智能管理。

下一步，京能招标采购中心将聚焦降本增效、合规透明，构建良好的供应链生态圈，打造品类丰富、智能高效的采购平台，全力构建“阳光招采、责任招采、价值招采”，为集团物资集采提供安全保障。

## (上接第1版)

丽贝卡·玛利亚(Rebecca Maria)在演讲时说：“本次论坛是为可持续城市治理打造创新解决方案的关键平台，亚太经合组织旨在分享优秀治理实践并促进利益相关者的共同参与，为城市和政府提供智力支持。城市在治理过程中需要重点关注三个要点：一是技术的作用，二是包容性治理，三是可持续性。”

中国人民大学党委书记张东刚表示，城市是一个复杂的综合系统、有机的生命系统、开放的社会系统，各种要素在有形的空间中相互交织、有序运转。面对城市发展中的现实难题，北京市践行以人民为中心的发展思想，通过接诉即办改革高效精准地解决人民群众急难愁盼问题，形成新时代群众工作的新范式、超大城市基层治理的新举措、践行人民城市为人民的新机制。

清华大学党委常务副书记向波涛说：“面对新机遇新挑战，需要以学科交叉融合为支撑，加速推进城市治理范式的全面革新。源于计算机科学、人工智能等多学科交叉的数据治理、数字治理与智能治理等新兴范式不断兴起，有力推动了城市治理向着更加精准、高效和智能的方向发展。”他表示，清华大学依托对接诉即办改革的长期参与式观察和对全球城市治理的比较研究，提出加快构建人感加物感相融合的城市治理模式，利用大数据大模型等新方法，深挖市民诉求数据富矿，助力改革

持续纵深推进，实现全方位持续性赋能。

北京大学党委副书记姜国华以“提升城市治理中的政府回应性”为题发表演讲时说：“当前，城市治理已经成为国家治理体系和治理能力现代化的重要组成部分，而提升城市治理中的政府回应性，则是其中不可或缺的一环。人民是城市治理的核心，推动城市治理的根本目的在于提升人民群众的福祉。这种以人为本的理念，明确指向了要提升城市治理中的政府回应性。”他表示，北京市的12345热线已成为北京市民表达诉求的主要渠道。北京市通过“接诉即办”改革，构建了一套快速响应、高效办理、及时反馈的机制，让市民的诉求能真正落地，得到有效解决。

2019年以来，北京市创新推进接诉即办改革，探索形成了以市民诉求驱动超大城市治理现代化之路，近6年来共受理了1.5亿件市民诉求，解决率、满意率均达到97%。接诉即办改革论坛每两年举办一次，面向全球讲好“中国之治”的北京故事，成为北京重要的开放交流平台之一。

据悉，论坛由中国社会科学院、中央广播电视总台、北京市委、北京市政府共同主办。为加强学理性研究和国际化传播，邀请了国际学术期刊《比较政策分析期刊》(Journal of Comparative Policy Analysis: Research and Practice, JCPA)作为论坛协办机构。