

一部聚焦北京“接诉即办”改革实践的电影，引发了众多外籍观众和媒体的关注。正在上映的纪录电影《您的声音》，凭借对超大城市治理探索的真实记录，成为中国式城市治理的理想范本。

因为一家人的反对，整栋楼都无法加装电梯；京味十足的胡同里，居民苦于找不到停车位；城市发生应急事件，求助的市民差点把12345的电话打爆……《您的声音》里，处处都是这样的“烦心事”。但凭借“接诉即办”改革不断推进、民生大数据模型集结市民诉求、各政府部门高效合作，这些“烦心事”最终都变成了人民心中的“暖心事”。

截至3月15日，《您的声音》总观影人次已突破178万。越来越多的普通中国人和外籍人士通过这部电影，对北京深化“接诉即办”改革的创新实践有了更深入的了解。

A 治理超大城市，北京有一套

近日，来自41个国家的100多名外籍人士在北京共同观看了纪录电影《您的声音》。影片以北京12345市民服务热线接入的市民电话为线索，从不同侧面讲述了北京市“接诉即办”机制6年来的改革实践。外籍人士惊讶于北京强大而高效的城市治理能力和公共服务能力，表示“希望我所在的国家也能有12345”。

敏捷治理、韧性治理、主动治理、依法治理、多元治理、数智治理……在12345最终为市民解决的件大事小事背后，藏着人们看不见的科学依据和改革实践。12345为何如此神奇？它究竟是如何运作的？通过对12345话务员工作的记录，《您的声音》揭开了这个神奇号码背后的奥秘。当一位市民的电话被接起，其困难或诉求就会通过

12345话务员的专业归纳，准确地传递到相关社区、部门的手中。各社区和部门“接诉即办”，其解决问题的效率和服务满意度都将被纳入考核系统。一句话总结：政府办事，人民打分。

值得一提的是，除了人工服务，“接诉即办”机制背后还有AI大模型的身影。当北京遇到气候突发事件，哪些区的居民打12345最多？在老人们打来的热线中，哪些问题是他们最关心的？在大数据的帮助下，这些问题的答案都会第一时间送到有关部门手中。

《您的声音》总导演徐洁勤表示，作为一名北京市民，她也很好奇拨打12345热线到底管什么用。正是这个问题，最终驱使他们制作了这部纪录电影。而在电影里，她也给自己和所有人找到了问题的答案。

B 真情温暖人心，急人民所急

人的工作最难做。一通12345的电话只是开始，真正的困难还在后头。以老旧小区改造加装电梯为例，12345接到其小区一楼栋居民的多次求助——楼里老人多，因为没有电梯，有的老人甚至长年不出门、不下楼。问题出在投反对票的几家人身上，为此，区住建局的工作人员跑断了腿、说破了嘴。最后，当电梯终于加装成功，老人们拉着工作人员的手不放，笑容和泪水成了对后者的最大嘉奖。

在《您的声音》中，有不少类似的普通面孔——实习生接线员、社区工作者、各部门的普通工作人员……他们都

是12345热线“工单”上的一环，都用真心对待市民的所忧所急，用真情赢得人民的获得感、幸福感和安全感。

在专业影评网站豆瓣上，不少观众在给《您的声音》的评价中写下了对这些工作人员的理解与支持：“很真实，和人打交道是最难的工作，道阻且长，真难。”“希望这些工作人员能被看见，他们的声音能被听见。”“真切感受到基层工作者的不容易，特别欣赏里面一个社区女书记的状态，不管遇到什么困难都能乐呵呵的。”“挺真诚的片子，为基层工作人员点赞！”“人与人之间还是有真情的，看完心里暖暖的。”

电影《您的声音》真实展现中国式城市治理范本

一通电话， 让烦心事变暖心事



C 展示中国经验，真实最动人

《您的声音》的拍摄背后，少不了导演徐洁勤及其摄制团队的真心。据了解，剧组走访了40多个相关单位，采访了100多位工作人员，足迹踏遍北京市9个区120多个场景，拍摄了280多个小时的影像素材，最终选出片中7个鲜活案例，整体制作时间超过10个月。

徐洁勤透露，影片不用旁白，而是采用大量市民热线的原声，让普通市民成为故事的第一讲述者。这正是片名“您的声音”的真意。事实证明，忠于生活的真实记录反而带给观众更深切的心灵共鸣。

徐洁勤透露，在制作这部纪录电影

前的国际比对调查中，她吃惊地发现：“能在一座2000多万人的超大型城市中，做到打一通电话就能有相应的一套解决机制，这在世界上几乎独树一帜。”她认为，拍出这部电影，能让更多普通市民了解城市治理的方方面面，这是一次打破信息屏障的可贵机会。

在近日于北京举行的《您的声音》作品研讨会上，多位专家学者对影片给予了高度评价。中国文艺评论家协会主席夏潮认为：“影片生动展示了中国经验、中国智慧、中国方案，是展现当代中国人形象的有效传达，也体现了中国文化自信和人类共同价值观。”

在本案中，美容院夸大美容项目功效，并诱导老年消费者进行高额消费，涉嫌虚假宣传，侵害老年消费者的知情权和公平交易权。新实施的《消费者权益保护法实施条例》明确规定，“禁止虚构或夸大商品、服务功效，诱导老年人购买不符合其实际需求的商品或服务”，商家的行为明显违反相关规定。

本案在调解过程中，遇到了因无法有效举证而导致维权难的问题。因此，广大消费者在选择美容服务时务必保持谨慎，应以书面形式固定服务内容、价格及退款条件等重要条款，并注意留存证据，以确保在发生争议时有明确的维权依据。

《您的声音》给了国产电影三点启示

采访整理/羊城晚报记者 何晶
受访对象/赵卫防（中国艺术研究院电影电视研究所所长）

纪录电影《您的声音》以北京12345接诉即办电话热线为线索，通过纪实拍摄手法，呈现了北京这座超大城市的民生状况。在我看来，影片主要有三大艺术特色：与观众建立共情、平衡纪实性叙事和戏剧性叙事、对声音景观的交融处理。电影为当下的国产电影创作提供了重要启示。

《您的声音》围绕北京12345接诉即办电话热线展开，最重要的艺术特色是和观众建立共情。12345热线电话涉及的都是老百姓急难愁盼的民生问题，比如胡同停车难、老旧小区加装电梯等等。影片共7个小故事，绝大部分是老百姓关心的民生问题，是万家灯火也是柴米油盐，和每个人都有关系。在此基础上，影片就很容易能和观众达成共情，产生情感共鸣，形成最大的情感公约数。用情感打动观众，是这部电影的鲜明特色。

结合当下的国产电影来看，尤其今年的春节档，《哪吒之魔童闹海》（以下简称《哪吒2》）的票房已经突破了150亿元人民币，其中最重要的原因之一就是共情。它不仅能够和观众共情，也能和儿童、老人形成情感共鸣。在春节档之后，《哪吒2》依然能保持如此强劲的票房表现，情感是非常重要的因素。《您的声音》能够接续《哪吒2》，在情感共鸣上和观众同步，也说明情感共振是中国电影未来发展的必经之路，《您的声音》的成功也进一步证明了情感共鸣在电影中的重要性。

第二个显著的艺术特色是戏剧性叙事和纪实性叙事的平衡。真实记录是纪录电影的本体，真实记录之外，一般的纪录片还要有一定的戏剧性叙事，也就是“摆拍”。这两种叙事在纪录片创作中应维持平衡，至于各占多大比

例并没有一定之规。一方面要根据题材而定，另一方面也考验主创团队的艺术水准。

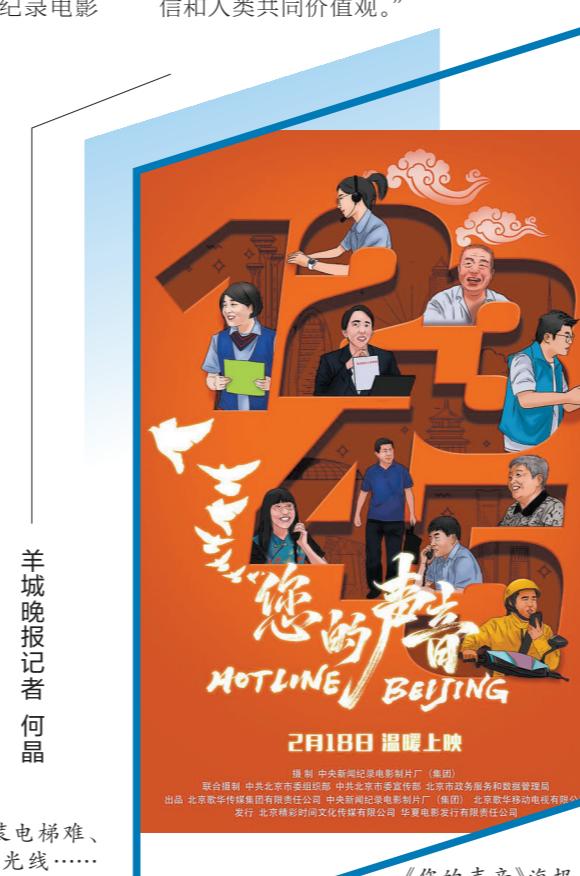
优秀的纪录片创作者，往往能够根据题材，很好地把握这两种叙事之间的关系。《您的声音》由纪实性叙事占主导，全都是真人真事，真切地记录了民生状况，呈现北京12345接诉即办热线背后的种种工作。但影片又有丰富的戏剧性，片中的七个故事之所以能成为故事，是因为其中有叙事的戏剧性，有矛盾冲突、前后反差。比如在呈现老旧小区加装电梯情节时，住在高层的高龄老人特别需要电梯，但底层居民却坚决反对，认为有噪音、会挡住光线。如何协调处理这中间的矛盾？这就需要戏剧性叙事。《您的声音》以纪实性叙事为主，戏剧性叙事为辅，在二者之间作出了巧妙的平衡。

第三个艺术特色是影片中对声音的使用。《您的声音》影片中主要有三种声音：第一种是百姓通过12345热线反映问题的电话里的真实声音，这是实际生活中很真切的声音；第二种是12345热线的铃声、接线员的回应、政府部门为解决问题开会的声音等等，属于“回答”的声音；第三种则是超大城市的市井交响曲，比如大街上的汽车轰鸣声、市集上的叫卖声、居民日常生活的声音等等。

这三种声音的对话和交融，形成了综合的声音景观，也呈现出了超大城市的市民日常生活。在种种声音背后，老百姓的民生问题得到解决，其中的灵魂所在是12345热线的声音。12345接诉即办热线作为北京这座超大城市治理的重要方式之一，不仅是中国智慧的记录和呈现，也为全世界超大城市治理提供了重要的启示。

手记

不刻意煽情更让人动容
将镜头对准基层工作者



“胡盼盼含着眼泪说的一句

话，让不少观众动容。

《您的声音》将镜头对准了真正的基层工作者。他们处理着城市里的种种问题，而在实际操作中，意想不到的难题层出不穷。他们以最大的诚意、耐心和智慧，将难题拆解、逐项解决，换来市民一个个“已解决”“满意”。他们是平凡的，同时也是伟大的。

难得可贵的是，作为一部纪录电影，

《您的声音》并没有刻意煽情，也没有刻

意拔高，它塑造了一群可亲、可爱、可敬的基层工作者群像，观众能真实感受到他们鲜明的性格特征，以及他们所传递的力量。

影片中不断成长的青年话务员，正

是千万年轻职场人的缩影。而北京12345热线的城市治理机制，则是中国智慧的一个鲜活切片。

《您的声音》用接地气的故事呈现

“接诉即办”背后的“人民至上”，在

这些基层工作者身上，“人民至上”有了最生

动的诠释。换句话说，《您的声音》不仅

是一首超大城市治理的交响曲，也是一首唱

给基层工作者的赞歌。

工作的成就感都是相似的，但困难的

工作各有各的难。从王梓莹出发，影片呈

现了处理12345投诉问题的各类基层工

作人员。有年轻的街道负责人，一个人要

面对144户的声音；有从“大厂”转行到社

区工作的二胎妈妈，也有在岗位上干了多

年的社区女书记。前程序员胡盼盼对着

镜头感叹，“我研究生毕业，原来在大厂做

大数据工作，想着转型做社区工作总能轻

松搞定吧，但我没想到，和人打交道是这

总规模100亿元！

人工智能与机器人产业投资基金落地广东，系省属首只AIC股权投资基金

羊城晚报讯 记者戴曼曼报道：3月16日在广东省工信厅及广东省国资委的指导下，中国工商银行广东省分行携手工银金融资产投资有限公司和广东恒健投资控股有限公司，联合举行总规模100亿元的人工智能与机器人产业投资基金签约活动，这标志着广东省属首只AIC股权投资基金落地。

该举措是为贯彻落实3月5日国家金融监督管理总局关于进一步扩大金融资产投资公司(AIC)股权投资试点指导意见精神，也是对广东省人民政府关于《广东省推动人工智能与机器人产业创新发展若干政策措施》相关要求的积极响应。

广东省消委会：

谨防美容消费陷阱 避免房屋买卖踩坑

3月14日，广东省消委会召开2025年3·15信息通报会，会上发布了2024年度广东十大消费维权典型案例。



美容院诱导高额消费 六旬老人花光百万存款

广州一名六旬老年消费者田女士因想祛除脸部黑斑，在某美容院的诱导下，自2019年起隐瞒家人购买了多项美容项目，五年间累计消费133万元，花光了全部存款，其中包含已故父亲的抚恤金58万元，效果却不明显。

无奈之下，田女士向广州市消委会求助。消委会调解过程中，由于时间跨度较大且消费者无法有效举证，双方争议难以协调。鉴于举证有难度，经深入沟通，双方同意集中对近一年内有明确转账记录的58万元消费金额进行现场调解。在消委会的主持下，经过长达8天的三方现场调解，美容院最终同意退还消费者未消费的预付款以及已消费项目的折价款，总计30万元。

【点评】本案中，美容院夸大美容项目功效，并诱导老年消费者进行高额消费，涉嫌虚假宣传，侵害老年消费者的知情权和公平交易权。新实施的《消费者权益保护法实施条例》明确规定，“禁止虚构或夸大商品、服务功效，诱导老年人购买不符合其实际需求的商品或服务”，商家的行为明显违反相关规定。

本案在调解过程中，遇到了因无法有效举证而导致维权难的问题。因此，广大消费者在选择美容服务时务必保持谨慎，应以书面形式固定服务内容、价格及退款条件等重要条款，并注意留存证据，以确保在发生争议时有明确的维权依据。

支付800多万元购房款 正式买卖合同却没签

2022年6月，张先生与某房地产公司就购房事宜签署了房地产认购书，并支付30万元定金、790万元首期款，约定5日内签署买卖合同，若公司违约则双倍返还定金。后因房地产公司的原因，双方一直没有签订正式买卖合同。

于是，张先生多次请求解除合同，并返还本金、双倍定金及资金占用利息，但始终未能达成一致，遂向当地消委会求助。深圳市、光明区两级消委会接诉后，通过现场调解、公开约谈等方式多次沟通，最终促使该公司退还消费者本金820万元，另根据定金罚则和资金占用情况赔偿约150万元。

【点评】本案中，消费者与房地产公司签订的认购书，属于《中华人民共和国民法典》规定的预约合同，具有法定约束力，双方均需如约履行义务。但房地产公司不仅未能履行正式签订买卖合同的义务，对于后续责任的承担也一直采取回避态度，致使合同目的迟迟不能实现。

根据《中华人民共和国民法典》规定，消费者依法享有合同解除权，并可要求对方承担双倍返还定金的违约责任。此外，根据最高法关于民法典合同编的司法解释，消费者有权同时请求对方支付首期款的资金占用费。

此案的圆满解决得益于市、区消委会的紧密合作，通过及时调解与高效的公开约谈措施，帮助消费者挽回经济损失近千万元，切实捍卫了消费者的合法权益。

（马灿 粤消宣）

惠州大亚湾法院：

残疾非拒录理由 企业需担责赔偿

用人单位以手指残疾为由拒绝录用面试通过者，需承担法律责任！近日，广东省惠州市大亚湾经济技术开发区人民法院审结一宗人格权纠纷案，依法判决涉事企业赔偿求职者工资损失3.9万元及精神损害抚慰金5000元，为劳动者平等就业权划出司法保护红线。

2023年6月，求职者张先生通过大亚湾某公司三轮面试后，收到明确标注基本工资1.3万元的《录用通知书》。在按要求提交原公司离职证明、体检报告后，张先生满怀期待准备入职。不料在办理入职手续当日，公司人力资源部发现其右手中指存有陈旧性伤残（系幼时鞭炮炸伤所致），当即要求其“回家等通知”，当日下午即以“不适合岗位”为由取消录用。

失业三个月的张先生将企业诉至法院，主张收入损失43333.34元及精神损害赔偿。法院审理查明，涉事岗位招聘信息未对肢体条件作特殊要求，张先生已完整履行应聘程序，双方就劳动关系核心要素达成合意。企业单方以与履职无关的身体残疾为由拒录，明显违反《中华人民共和国就业促进法》第六十八条，综合考量张先生失业损失及精神损害程度，判决企业赔偿三个半月工资差额3.9万元及精神损害抚慰金5000元。判决后双方均未上诉，判决已生效。

平等就业权是公民人格尊严的重要组成部分，承载着每一位劳动者的尊严与梦想。在就业的舞台上，法律始终为反歧视保驾护航。法官提醒，用人单位享有用工自主权，但需在招聘信息、劳动合同中明示岗位所需的专业技能、身体条件等具体要求，以便劳动者进行参考、对比；如劳动者未隐瞒身体情况且残疾不影响履约的，企业不得实施歧视性拒录。劳动者依法享有平等就业和依法择业的权利，若遭遇类似侵权时，应注意保存录用通知书、沟通记录等证据，及时通过劳动监察、司法诉讼等途径维护合法权益。

（周婷婷 章婷）

省管干部任前公示通告

经省委研究，李勇毅同志拟提拔使用。根据《党政领导干部选拔任用工作条例》等有关规定，现予公示。

李勇毅，男，汉族，1973年11月生，大学，中共党员，现任湛江市委副书记，拟任地级市市委副书记，提名为市长候选人。

公示时间为2025年3月17日至3月21日（共5个工作日）。在公示期限内，可通过来信、来电、来访等形式，实事求是反映公示对象的情况和问题，不

得借机诽谤和诬告。

联系地址：广州市越秀区合群三马路省委大院省委组织部干部二处（邮政编码：510082）

联系电话：020—87185576

电子信箱：zsbgbrc@gd.gov.cn

中共广东省委组织部

2025年3月16日