

影评

您的声音，我们的笑容，在双向奔赴中聆听城市温度

文/倪骏(中央戏剧学院教师、影评人)

纪录片《您的声音》以北京市“接诉即办”改革实践为蓝本，通过真实影像和细腻叙事，生动展现了超大城市治理中政府与市民之间的一场温暖的“双向奔赴”。自2025年2月18日公映以来，影片不仅收获了约7600万元的亮眼票房，更引发了社会各界对城市治理与人际联结的深刻思考。影片的核心在于以“共情”为纽带，揭示规则背后的人性温度，使其超越了传统政务宣传片的单向叙事，真正触及及民生冷暖。

以声音为桥，连接诉求与回应

影片围绕“接诉即办”热线展开叙述，将胡同停车、老楼加装电梯等七个与民生息息相关的案例娓娓道来。这些案例不仅是市民日常生活中的缩影，更深刻揭示了城市治理中“政府回应”与“市民参与”的互动关系。正如导演徐洁勤所言，市民的诉求通过热线被听见，而政府的努力则通过基层工作者的行动被看见。影片在细腻的镜头语言下，展现了市民如何通过热线表达需求，基层工作者如何积极响应，最终实现问题解决的全过程，让观众在观察与共鸣中感受到城市治理的脉动。

纪实美学中的人性温度

在艺术表现上，影片采用纪实美学风格，从280小时的素材中凝练出七个动人故事。导演巧妙地运用镜头语言，展现街头市井的烟火气与热线中心的高效运转，这种鲜明对比不仅凸显了城市治理的复杂性，也让观众更深刻地体会到“接诉即办”背后所承载的温度与善意。影片交叉剪辑市民原声录音与工作人员现场调解，极大增强了真实性与感染力，让观众更加直观地感受到“双向奔赴”的实际过程。王静亮演唱的主题曲《答案》以温暖的旋律，将基层工作者默默奉献的画面娓娓道来，成为影片情感升华的重要载体。

基层工作者：城市温度的守护者

影片以话务员、街道书记等基层工作者为核心，展现了他们在城市治理中的关键作用。一位新手话务员，从最初面对投诉的慌乱，到最终成长为一座沟通桥梁，其成长轨迹正是制度背后坚韧个体的生动写照。影片没有刻意塑造完美的英雄形象，而是

展现了他们带着疲惫与困惑的真实一面；街道书记深夜加班后依然坚持回访居民，社区工作者为调解矛盾反复登门……这些细节让观众真切看到基层治理的“毛细血管”如何运作，也让人对他们的责任感与付出心生敬意。

其中，老楼电梯加装的案例尤其触动人心。不同利益群体之间的矛盾在现实中难以回避，而影片展现了解决这一问题的过程——不仅依赖于政策执行，更仰仗基层工作者的耐心沟通与智慧协调。这一案例提示观众，现代城市治理不仅仅是技术和制度的较量，更关乎人与人之间的理解与协作，关乎城市肌理中最柔软的温度。

笑容，是最好的回答

影片不仅记录了问题的解决，更捕捉到了一个弥足珍贵的瞬间——笑容。当老奶奶看到加装电梯落地后的欣慰微笑，当邻里因停车矛盾缓解后握手言和，当基层工作者在忙碌一天后仍然面带笑意地说“这就是我们的工作”……

这些笑容，不仅是对治理成果的最好反馈，更是人们在理解、包容与共情中达成的情感联结。它们不仅象征着问题的化解，更是一座城市温度的直观呈现。正如影片中的一句台词：“听到你们的声音，是我们改变的起点。”这不仅是城市治理的理念，更是所有社会治理参与者的初心。

超越纪录，成为温暖的城市寓言

《您的声音》不仅是对北京治理经验的总结，更提炼出了超大城市治理的普遍智慧。国际版12345热线的呈现，让观众看到中国式治理的包容性，也为其他面临类似挑战的城市提供了借鉴。影片通过“柴米油盐的急难愁盼”建立情感共鸣，让观众意识到，一个现代化城市的温度，并不仅仅体现在高效的行政体系中，更在于每一位普通市民愿意倾听、理解和行动的善意。

《您的声音》超越了传统纪录片的记录功能，成为一部兼具社会深度与人文关怀的城市寓言。它用真实的故事证明，一座城市的温度，既在于政府“接诉即办”的效率，更在于每个普通人用善意回应他人、用行动塑造环境的努力。这种对“声音”的珍视，以及由此产生的积极互动和情感联结，或许正是现代社会治理最珍贵的答案。影片最终指向了一种更具参与感的公民意识——每个市民的微小诉求，都是推动城市进步的齿轮，而当“您的声音”被听见，我们的笑容，便成为了最温暖的回响。



## 《您的声音》是对新时代的全新回应

文/胡智锋(中国电视艺术家协会副主席、北京师范大学艺术与传媒学院教授)

纪录电影《您的声音》上映后，受到了广大观众和行业内外的广泛关注。十几年来，中国纪录电影无论在社会层面还是在专业领域都取得了显著成就，《您的声音》成为了又一个新的标杆。在我看来，这部电影有以下几个突出特点。

首先是反映重大的时代课题。《您的声音》以首都接诉即办“12345热线”为主要拍摄对象，影片详尽地描摹了这一新生事物带来的重要的时代性变化，尤其是对广大人民群众如何去解决生活当中各种问题，给予新时代的全新回应。这是关乎民生、关乎社会发展的新时代的重大举措，必然也会成为广大群众热切关注的重大时代性话题。

第二个特点是广阔的国际视野。在北京接诉即办“12345热线”的细致描摹中，《您的声音》提供了非常广阔的国际视角，贡献了新时代解决民生问题的北京方案、中国方案，是中国式治国理政的重大创新经验。这一方案的贡献，不仅在国内具有重要意义，对于全球超大城市的治理同样也具有广泛的借鉴意义，因此这个贡献也是国际性的。

第三是浓厚的人民情怀。《您的声音》聚焦于小人物、小事件，呈现的是人民日常生活真实的方方面面，影片对普通百姓、街道干部、各行各业发生的大小事件，都寄托了浓厚的人民情怀。想人民之所想，急人民之所急，各个层面对人民群众的深厚情感，通过影片的细节被表达得淋漓尽致。

第四是精湛的专业态度。《您的声音》主创来自中央新影创作团队，他们传承了中央新影严肃、严谨的纪实主义精神传统，对所拍摄和记录的对象精益求精，凝练出七个小故事，并予以非常专业的拍摄和呈现。尤其对小细节、情感和小人物的生动捕捉和呈现，用真实的影像打动观众，展现了中央新影非常扎实和深厚的纪实专业水准。

从整体上看，《您的声音》创造了近几年来纪录电影的票房奇迹，累计票房超过7600万元，同时在专业水准上也是精深到位的，符合广大观众的审美习惯和当下的审美时尚，以其优质的创作，为纪录电影的探索创新提供了可资借鉴的新经验，开拓了新的空间，提供了很好的范本。

采访整理：羊城晚报记者 何晶

在粤专场点映，获得观众点赞

# 《您的声音》： 一场市民与城市的双向奔赴

聚焦北京“接诉即办”改革实践的纪录电影《您的声音》近日正在全国热映，在广东也引发强烈反响与讨论。近日，该片总导演徐洁勤、导演周丹丹、摄影指导桑琪，以及片中两位北京12345市民服务热线工作人员刘缓、王梓莹来到广州，与观众进行映后交流。剧组还邀请了多位广州的12345政府服务热线的工作人员观影，后者被片中展现的北京同行的真实工作状态所打动，评价影片“高度真实”“非常感人”“发出了我们的声音”。

据了解，《我的声音》目前全国观影人次已超182万，票房超7600万元，为过去5年国产纪录片票房之首，猫眼和淘票票评分均高达9.1分。



《您的声音》主创亮相广州

## A. 片名含义：用市民的声音去切入电影

《您的声音》以北京市“接诉即办”改革的创新实践为主体内容，探讨世界超大城市治理的共性问题，凭借一系列讲述贴近百姓生活的鲜活故事打动人心。总导演徐洁勤坦承，在做这部电影之前，她对“接诉即办”这个主题还是个“小白”，但在调研过程中，她被这条热线背后的浩大系统和精密逻辑给深深震撼了。“我打过12345，也觉得好用，但当我真的去了解它为什么这么好用的时候，答案真的是超出我的预期。”徐洁勤说，“我没想到一条热线背后藏着城市治理方方面面的部门，有这么多的人在一线投入。我被震撼了，所以也想把这份震撼带给大家。”

影片名为“您的声音”，顾名思义是来自市民的声音。影片以一场“声临其境”的热线接听场景拉开序幕，密集的电话铃声、此起彼伏的键盘敲击声瞬间将观众带入城市治理的微观现场。徐洁勤说：“北京的12345一天要接到超过6万个电话，如此海量的声音其实都是市民声音的汇集。这些声音让我们深刻地感受到，北京是由一个个具体的人而不是钢筋水泥构成的城市。所以在调研

期间，我们就已经决定要从市民的录音去切入这部电影。后来，很多观众也反馈，这个片名让他们觉得很亲切。”

但“您的声音”不止这一层含义。徐洁勤解释：“市民在发出自己的声音，12345背后众多政府工作部门的一线人员也在不停地回馈着他们的声音，所以这是一场双向的奔赴。事实上，影片上映后，很多基层工作人员看完也很有代入感。”

“您的声音”的第三层含义，则是它提供了一个公共讨论场域。“我发现这部电影，很多人会边看边聊。因为片子里都是大家经历的事，比如您有过停车难的事，他家碰到装电梯的事，跟我们的生活太近了。这部电影提供了一个契机，让大家看完之后讨论我们自己的公共议题，发出大家自己的声音。”徐洁勤说，“我们想通过这样一部关注社会现实、关注城市治理的作品，让大家都能为自己城市的发展来贡献‘您的声音’。我想，这应该是‘您的声音’这个片名最重要的一个含义。”她还表示，能有更多广东的观众走进影院，并在看完电影后发出自己的声音。

## B. 真实至上：3小时素材扒出30秒精彩

《您的声音》自2024年3月开始筹备，历时10个月完成制作，电影创作团队走访了40余个相关单位，前期采访了百余位工作人员，拍摄涉及全市9个区120余个场景。最终，影片选取了胡同停车治理、老楼加装电梯、话务员成长、街道书记工作、接诉即办立法、外国记者调研、应急抢险等7个主要故事，向世界讲述“中国之治”的故事。徐洁勤强调：“我们没有演员，也没有剧本，因为生活中发生的真实故事就已经足够抓人和感人了。”

导演周丹丹透露，片中发生的所有冲突也都是真实的。“比如老旧小区加装电梯那个故事，大家看到两个老大爷打架，我们是拍完了之后再让当事人签授权书。”周丹丹说，“还有在装电梯这件事上出了很多力的社工小沈，他原本不是电影的一个

主要人物，但拍摄过程中，我们发现他非常热心，导演组一开始甚至都以为他是居民代表。因此，我们在拍摄过程中，也被老人与人之间这种真实的情感所打动。”

摄影指导桑琪是资深纪录片从业者。他说：“我以前拍的纪录片都是那种特别美的，但这部电影的追求不同。导演最早就要求这片一定要真，所以，我们基本全程采用手持拍摄。”片中有一段，新人话务员王梓莹接到了一个不太友好的市民电话，她的情绪有点难受也有点生气。桑琪透露：“如果是电影，可能几分钟就拍完了。但纪录片不一样。当时王梓莹在那接了3个小时的电话，我们支了3台机器一直拍她，后期我们的导演再从3个小时的素材里扒出不到30秒的素材，才有了那一小段情节。类似的例子比比皆是。”

导演周丹丹透露，片中发生的所有冲突也都是真实的。“比如老旧小区加装电梯那个故事，大家看到两个老大爷打架，我们是拍完了之后再让当事人签授权书。”周丹丹说，“还有在装电梯这件事上出了很多力的社工小沈，他原本不是电影的一个主要人物，但拍摄过程中，我们发现他非常热心，导演组一开始甚至都以为他是居民代表。因此，我们在拍摄过程中，也被老人与人之间这种真实的情感所打动。”

总导演徐洁勤说：“能让大家真实地体验12345的故事，我们也非常荣幸。刘缓、王梓莹，以及更多片中的基层工作者，他们就是所有12345工作人员的缩影，希望能够有更多的人感受到他们对城市工作的付出。”她还特别呼吁：“大家打12345的时候，请对我们12345的话务员多说一句：‘您辛苦了！’”

当天的路演现场来了一群特殊的观众，他们是广州12345政府服务热线的工作人员。观影时他们格外专注，提问时也特别积极踊跃。其中一位工作人员在现场发言：“我想说，中国不止北京有12345，广州、深圳乃至全国有340多家。在我看来，12345的工作人员就是一家人，所以今天

我就像在现场见到了我的家人一般。”还有一位曾在部队工作过的老话务员，激动地提出要跟刘缓合影留念，他对刘缓说：“我对你们的工作太有感触了，我觉得我们也被看见了！”

总导演徐洁勤说：“能让大家真实地体验12345的故事，我们也非常荣幸。刘缓、王梓莹，以及更多片中的基层工作者，他们就是所有12345工作人员的缩影，希望能够有更多的人感受到他们对城市工作的付出。”她还特别呼吁：“大家打12345的时候，请对我们12345的话务员多说一句：‘您辛苦了！’”



《您的声音》

是对新时代的全新回应

文/胡智锋(中国电视艺术家协会副主席、北京师范大学艺术与传媒学院教授)

城市的治理系统息息相关。”

纪录电影跟电影一样，要经过后期剪辑。如何在艺术的角度上无限趋近真实？这也是学生观众感兴趣之处。对此，徐洁勤指出，“跟拍”和“预判”同样重要。“比如加装电梯的事，我们想表达的是这件事最后推进了政策的改革，即使我们刚开始并不知道这栋楼它最后到底能不能装上。当然我们倾向于能装上，但是我们 also 设置了一条底线——即便最后加不成，它也没有偏离我想表达的主题，因为每一方面的权益都在这个过程中得到了保障。”

有学生提问，如何看待纪录电影素来不如故事片受欢迎的困境？徐洁勤回答：“纪录电影被接诉即办”改革实践的电影吸引了学生观众们的关注，放映结束后，他们与主创展开了热烈交流。

北京12345政府服务热线一天要接6万个电话，为什么选故事的时候，却选了停车难和老旧小区加装电梯这样的“小事”？对此，该片总导演徐洁勤解释：“越是宏观的主题，越需要一个小的切口，大家才能感同身受。停车难和加装电梯看似是简单的‘小事’，但它们是很多人都经历过的，而且这两件事实际上跟这个

摄影指导桑琪则告诉学生们，他在整部电影的拍摄过程中都“机器不离手”。比如社工小沈帮忙老旧小区加装电梯，当时有个老爷子过来夸他：“你就好比抹布，政策就好比洗涤灵，你们蘸着洗涤灵就把事情抹了。”剧组后来都觉得这句话说得特别妙，是编剧都编不出来的内容。而当时老爷子说这话时，剧组其实早就收工了，幸好桑琪没有放下摄像机，才拍下了这一幕。

有学生提问，如何看待纪录电影素来不如故事片受欢迎的困境？徐洁勤回答：“纪录电影被接诉即办”改革实践的电影吸引了学生观众们的关注，放映结束后，他们与主创展开了热烈交流。

还有学生尖锐提问，故事讲述的是北京的故事，如何吸引全国观众的注意？徐洁勤说：“电影拍出来，不仅仅是北京的事。因为反馈不仅在体制内，还发生在更广阔的范围内。比如我们看评论，发现很多高赞评论来自广州、上海、杭州。还有人问，12345在北京这么好用，我们这里什么时候有？这些声音也会反馈到政府系统。任何事情的形成都是需要一定时间和渐进过程的，但发出声音很重要。北京做好了，就能辐射更多的城市。最终，我们所有人都会参与到自己城市的治理中来。”



《您的声音》主创与观众合影