

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”改革实践的纪录片《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,该片总导演徐浩勤、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媛、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”。

羊城晚报记者 李丽 实习生 黄伊玲



《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。总导演徐浩勤坦承,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。”徐浩勤说,“我没想到一条热线背后藏着城市治理方方面面的部门,有这么多人的一线投入。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。徐浩勤说:“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影片。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。徐浩勤解释:“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。”徐浩勤说,“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层含义。”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。徐浩勤强调:“我们没有演员,也没有剧本,因为生活中发生的实实在在的在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署授权书。”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。”

C. “被看见”：基层工作者从幕后到台前

片中两位主要人物——北京12345市民服务热线的工作人员刘媛、王梓莹,当天也来到了广州路演现场。刘媛是北京12345的资源话务员,她透露,剧组并没有给她们任何“指导”,现场也没有人说“咋”,“这跟我们以为的拍电影很不一样”。但等电影上映之后,她看到画面将一个故事串联起来,这让她觉得很神奇。更让她感动的是,《您的声音》让更多市民了解了北京12345政府服务热线在城市运行中的作用,“感谢电影让我们话务员从幕后走到了台前”。

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,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,激动地提出要跟刘媛合影留念,他对刘媛说:“我对你们的工作太有感触了,我觉得我们也被看见了!”

总导演徐浩勤说:“能让大家真实地体验12345的故事,我们也非常荣幸。刘媛、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!’”



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。正如导演徐浩勤所言,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整个过程,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小时的素材中提炼出七个动人故事。导演巧妙地运用镜头语言,展现街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。王铮亮演唱的主题曲《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适智慧。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”建起情感共鸣,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,成为一部兼具社会学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)

纪录片《您的声音》上映后,受到了广大观众和行业内外广泛关注。十几年来,中国纪录片电影无论在社会层面还是专业领域都取得了显著成就,而《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。

首先是反映出重大的时代课题。《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,尤其是对于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,必然也会成为广大人民群众热切关注的重大的时代性话题。

第二个特点是广阔的国际视野。在对北京接诉即办“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。尤其对细节、小情感和人物的小动作捕捉和呈现,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》创造了近几十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

《您的声音》现身暨南大学,主创透露12345幕后故事

羊城晚报记者 李丽 实习生 黄伊玲

纪录片电影《您的声音》近日来到暨南大学。这部聚焦北京“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,该片总导演徐浩勤解释:“越是宏观的主题,越需要一个小切口,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

城市的治理系统息息相关。”

纪录片跟电影一样,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,徐浩勤指出,“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,但是我们倾向于能装上,但是我们也设置了一条底线——即便最后加不成,它也没有偏离我想表达的主题,因为每一方的权益都在这个过程中得到了保障。”

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,政策就好比洗涤剂,你们蘸着洗涤剂就把事情抹了。”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,如何看待纪录片元素不如故事片受欢迎的困境?徐浩勤回答:“纪录片被接

受,本身就需要一个过程。今天大家能来看这部电影,这已经是一种进步。那天,我们跟12345的基层工作人员交流的时候,他们说了一句话,我印象很深刻:了解是理解的开始。我们为什么做这样的纪录片?它既不会让你痛哭流涕,也不会让你出离愤慨。但那些引起你强烈情绪的是电影,并不是我们真正的生活。这部电影上映之后,有社区反映,当地有个老太太跟他们道歉了,她说自己从来不知道,原来她打一通电话,背后要经历那么多人的辛苦。”

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?徐浩勤说:“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