

# 天津 12319 城建热线

## 参与高等职业教育人才培养年度报告

热线 12319 是由住房和城乡建设部和工业和信息化部联合授予的城市服务专号，天津市 12319 城建热线作为城建系统对外服务的窗口，始终发挥着政府连接百姓的桥梁和纽带作用，面向全市提供着全天候 24 小时的全人工服务，用优质高效的服务为人民群众排忧解难，赢得了市民的信任，成为政府和百姓的“连心线”。天津市 12319 城建热线的服务范围涵盖民生、城建和出行三大类服务，涉及城市管理和服务的 18 个行业和职能部门，通过电话和网络两大渠道，受理市民的咨询、保修和投诉等业务。

随着社会经济的发展，市民对城市管理和水平要求不断提高。2017 年“两会”期间，习近平总书记在人大上海团的会议上提出，城市管理要像绣花一样精细。按照总书记的要求，城建热线一方面应用信息化技术改造提升业务系统，另一方面注重人力资源的提升与储备。为此，城建热线与天津城市建设管理职业技术学院开展合作，依托该学院城市信息化管理专业，共同开展岗位技能标准开发和技术技能型人才培养。

天津城市建设管理职业技术学院在全国率先开设城市信息化管理专业，该专业顺应数字化和智能城市的发展对应用型人才的需求，以城市感知、城市表达和城市计算三大核心能力点，注重学生应用信息化技术，结合城市管理实务知识，开展城市管理和水平服务，符合未来城市

运行综合管理的发展方向。

在双方达成的合作框架下，2018年11月，城建热线承担了城市信息化管理专业《城市信息管理应用系统实训》课程，按照课程大纲和教学计划，派出骨干力量为学生讲授城市管理业务知识，提供实训场地和指导教师等必要条件，与学院专业教师合作开展基于实岗的人才培养教学实践。

这次实训教学的合作聚焦学生动手能力的培养，将实际岗位和实际工作过程及场景引入教学中。在为期4周的工学交替实训教学活动中，教学内容共分4个部分，包括城市管理信息系统的操作、城市管理信息系统的运行维护、城市管理实务和城市经济，学生将接触到天津市18个城市职能业务系统的管理，并实岗开展管理信息系统的操作与运维。经过实训教学活动，学生将达到座席员的上岗标准，具备初步的业务协调与处理能力，并运用信息和数据进行统计分析。

在合作中，城建热线切身感受到学校专业化教学在人才岗位适应性方面具有优势，城市信息化管理专业的毕业生也将成为城建热线人力资源补充的重要渠道，愿意投入力量与学校开展更加深入的合作，提前将岗位技能分解到专业课程的教学计划之中，将职业标准转化为课程标准，将服务岗位的“工匠精神”引入校园和课堂，帮助学生完成“职业化”的过程，提高毕业生的就业质量。